مقاربة نظرية مفاهيمية للمسؤولية الاجتماعية

د. طوال عبد العزيز د. نومي بلقاسم د. علة المختار
جامعة الجلفة

ملخص:

لم يعد تقييم المؤسسات يعتمد على ربحيتها فحسب، كما ولم تعد المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، بل ظهرت مفاهيم حديثة ساعدت في خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في مناحي الحياة، ولعل من أبرز هذه المفاهيم على الإطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها، حيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية محل جدل كبير في الأوساط العلمية والأكاديمية وكذا بالنسبة لقادة المؤسسات، كما قد تنوعت البحوث في مضمار المسؤولية الاجتماعية وطرحت وجهات نظر متباينة تمثلت في مختلف الاتجاهات الفكرية لتعامل المؤسسات مع مجتمعاتها من جهة، ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة طبيعية التطور الاقتصادي والاجتماعي. كما قد أظهر الواقع الاقتصادي المعيش ضرورة تبني الدور الاجتماعي والأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة أداة يتم من خلالها تقييم فعالية الأداء وكفاءته.

Abstract :

Institutions are no longer dependent solely on their profitability, and institutions are no longer dependent on building their reputation on their financial positions. Rather, modern concepts have emerged that have helped create a working environment capable of dealing with rapid developments in life. One of the most prominent of these concepts is the concept of responsibility Social responsibility of institutions of various types and sizes, where social responsibility is the subject of great debate in the scientific and academic circles as well as for the leaders of institutions, has also diversified research in the field of social responsibility and put forward different views in different intellectual trends of the institutions deal with Jtmatha on the one hand, and on the other hand, this relationship reflected the normal economic and social development. The economic reality of living has also shown the need to adopt the social and moral role of social responsibility, where social responsibility of the institution has become a tool through which to assess the effectiveness and efficiency of performancee

Keywords: *social responsibility, work environment, performance, efficiency*

تقديم:

يكون من الصعب في كثير من الأحيان الاتفاق على تحديد مفهوم معين يفي بإعطاء مضمون شامل وجامع ومتعمق لظاهرة ما، وتزداد هذه الصعوبة إذا ما اقترنت بالعلوم السلوكية والبحث في المجتمع خاصة إذا تعلق الأمر بالمسؤولية الاجتماعية وهي بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية وتتصف بالتطور المستمر كي تتلاءم مع المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

وهذا ما سنحاول سبر أغواره من خلال هذه الدراسة النظرية الصرفة في مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

1. المراحل الزمنية لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية واتصافها بالشمولية الواسعة أظهر أن مفهوم هذه الأخيرة قديم منذ زمن بعيد، لذا سنحاول في هذه الفقرة استعراض أهم المراحل الزمنية لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات[1].

- المرحلة الأولى: إن نشوء فكرة المسؤولية الاجتماعية بمرحلتها الأولى قد ارتبطت مع قيام المشاريع الصناعية واعتقاد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفا واحدا يسعون إلى تحقيقه وهو تعظيم الأرباح، ولكن الشيء الوحيد الذي يكبح جماحهم في مطاردة وتحقيق هذا الهدف هو التأثير القانوني الذي يحدد العمليات التي يقومون بها . وهنا يشير ادم سميث في كتابه "ثروة الأمم " إلى أن رجال الأعمال يسعون لتحقيق منفعتهم الذاتية وتعظيم الربح الذي يحصلون عليه مفترض أن وجود السوق التنافسية هي حالة صحية في شأنها أن تقود إلى زيادة اجمالي الثروة القومية والتي تنعكس على تعظيم المنفعة للصالح العام، والتي تمثل في جوهرها تحقيقا للمسؤولية الاجتماعية وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والربع الأول من القرن العشرين، ليس على مستوى الفكر الاقتصادي فحسب بل انسحب إلى القيم والأهداف السائدة في المجتمع، ولكن هذه الأفكار لم تصمد كثيرا أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدها العالم في بداية القرن الحالي، وبشكل خاص حيال ندرة الموارد، انخفاض الأجر، أجواء العمل غير الملائمة، الفشل الحاصل في العديد من المنتجات، التأثيرات الحاصلة من نقابات العمل ...قد انعكست بمجملها على أن يكون هنالك منظور آخر للمسؤولية الاجتماعية لا يرتبط بتعظيم الربح كأساس لها في العمل، وبهذا الصدد يشير henryl.gantt وفي عام 1919 إلى أن جمهور المواطنين يكونون على استعداد لخلق أجواء التعارض والتضاد إذا أهملت إدارة الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم.

- المرحلة الثانية: أما المرحلة الثانية فقد برزت خلال الفترة التي أعقبت عام 1920 كنتيجة للانتقادات الموجهة نحو الهدف الأحادي الذي اعتمدته منظمات الأعمال والمتمثلة بتعظيمها للأرباح، فقد ظهرت تيارات أخرى تطالب بتأمين السلامة والأمن في العمل، تقليص ساعات العمل ، حماية حقوق الأطراف المختلفة ذات الصلة بالمنظمة وبالتالي أن تكون هنالك أهداف أخرى مضافة إلى هدف الربح الذي تسعى لتحقيقه منظمة الأعمال. وبهذا الصدد نشر FletcherByrom رئيس مجلس إدارة شركة Kopper إلى منظمة الأعمال لا يمكنها أن تستمر من دون تحقيق الربح، ولكن لا يجوز النظر إلى الأرباح بأنها كل شيء وهي نهاية أعمال المنظمة فعليها أن تعمل بالوقت ذاته على تلبية حاجات المجتمع، وعند ذلك ستكون المنظمة بمثابة العنصر المساعد في انجاز وإتمام ماهو مطلوب وبثقة وباستحقاق عاليين، وعليه فقد تعالت الأصوات المطالبة بأن تكون المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال أبعد من ارتباطها بمصلحة المالكين والمستثمرين وسعيها لتحقيق الأرباح فقط بل يجب أن تمتد إلى تحقيق الموازنة في تلك المسؤولية حيال الأطراف الأخرى والمتمثلة في المستهلكين، الزبائن المجهزين العاملين في المنظمة، الدائنين الحكومة..، ولم يقف الأمر عند هذا الحال بل ساهمت الجهات العلمية و الأكاديمية في تعزيز هذا الاتجاه وتطويره فقد عقدت Harvard Business School في عام 1948 مؤتمر علمي تحت عنوان "مسؤولية الأعمال".كما قامت الجمعية الأمريكية للإدارة في عام 1958 بمسح شمل (700) شركة خلصت

إلى نتيجة رئيسية تمثلت بكون معظم الشركات المبحوثة عبرت عن إيمانها وامتلاكها لتصور كان عن مسؤوليتها تجاه المجتمع .

نخلص إلى القول بأن هذه المرحلة تمثلت ببروز اتجاه يدعو إلى توسيع مفهوم ومعنى المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطرافا أخرى لتتجاوز النظرة الضيقة والمحصورة بحدود منفعة المالكين والمستثمرين ،وأن تلبية حاجات المجتمع هو معيار مهم في وجود المنظمة ونجاحها، وبالتالي فان التغير في أهداف المجتمع يجب أن تنعكس على أنشطة وفعاليات المنظمة بنفس الوقت سواء كانت اقتصادية آو فنية .

المرحلة الثالثة: أما المرحلة الثالثة فيمكن حصر بدايتها عام 1960 وما أعقبها من أحداث تجلت بشكل خاص بالتجارب المختلفة التي عاشتها الشعوب، استخدام الأحداث في العمل، التلوث البيئي...لكل ذلك أصبحت الضرورة لازمة في انتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أخرى أكثر استيعابا للبيئة ومتغيراتها الواسعة وأصبحت التسمية لهذه المرحلة تحت عنوان "نوعية الحياة للفرد Q O L" وتقديم المزيد من السلع والخدمات وبما يتناسب مع الارتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشها الأفراد، ولكن يجب أن لا ينصرف التفكير هنا إلى أن المشكلة في هذا التحول تكمن في تقديم السلع والخدمات فقط. بل هو جراء ما تحقق من نتائج مباشرة وغير مباشرة في نجاح النمو الاقتصادي وانعكاسه على جوانب متعددة في المجتمع وما أفرزته أيضا من تأثيرات سلمية تمثلت في الأتي :

ا_الظلم الذي أصاب المستهلك في السوق جراء الغش في البضائع والتلاعب في الأسعار.

ب_التهديدات التي تنال من صحة وسلامة العاملين جراء العمل أو المواد المستخدمة.

ج _التلوث البيئي.

د_الشكوك الكبيرة التي تعتري العديد من الشركات الكبيرة وخصوصا فيما يتعلق بالرشاوى للحصول على العقود الكبيرة لتنفيذ الأعمال مثلا.

هـ_ الفساد الكبير الذي أصاب نوعية حياة الأفراد في بعض جوانبها والتي تمثلت بخصائص وسلوك العامة من الأفراد.

وبهذا الصدد فقد دعت لجنة التطوير الاقتصادي في أمريكا في عام 1971 منظمات الأعمال إلى أن تعيد النظر في افقها الاجتماعي وأن يكون تأسيسها معتمد على كونها منظمة اقتصادية اجتماعية وأن لا يقتصر عملها على مواجهة وتحقيق الأهداف الاقتصادية دون الأهداف الأخرى والتي يواجهها المجتمع بشكل كبير وأن النظرة الحديثة لمديري الأعمال تنصب على كوت منظماتهم تمتد وظائفها إلى كامل المجتمع، ولا تقتصر على جزء منه، أو من السوق الذي تعمل فيه. كما أن المجتمع بالاتجاه المقابل يطالب الشركات بالعمل على تحقيق ذلك في مجمل القرارات التي يتخذها، حتى وان كانت القوانين والأنظمة المعمول بها لا تشير إلى ذلك الشيء، وبشكل مباشر .

2. أسباب بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

قد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها:[2]

أ. العولمة: تعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية *Multinational Companies (MNCs)* ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان وأنها تلتزم بتوفير ظروف آمنة للعاملين وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

ب. تزايد الضغوط الحكومية والشعبية: من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالاً طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

ج. الكوارث والفضائح الأخلاقية: حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعلبة، كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل ألا سكا والتي تسببت فيها شركة (*Exxon Valdez*) النفطية، أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في شركتي (*IBM &BancoNacion*) في الأرجنتين.

د. التطورات التكنولوجية المتسارعة: والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار. خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة اكبر من رأس المال المادي.

وبالتالي نجد انه مع تغير بيئة العمل العالمية، فان متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا، إذ أصبح لزاماً على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها، وأن تسعى نحو بناء علاقات إستراتيجيةأكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق . حيث أن بناء هذه العلاقات من شأنه أن يعمل على تكوين أساس لإستراتيجية جديدة تركز على أفراد المجتمع، وبالتالي تتمكن منظمات الأعمال من مواجهة التحديات التي تتعرض لها في عصرنا الراهن .

ثانياً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية

- لغويا : ما يكن به الإنسان مسؤولا ومطالبا عن أمور أو أفعال أتاها

- اصطلاحا: تعددت تعريفات المسؤولية الاجتماعية لدى المفكرين والكتاب بسبب أن الموضوع يكتسب أهمية متزايدة يوما بعد يوم ولم يتوصل إلى اتفاق محدد بهذا الشأن وفيما يلي نورد بعض هذه التعريفات :

البنك الدولي: تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في أن واحد كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار بالمؤسسة[3] .

- مجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة: تعرف المسؤولية الاجتماعية حسب هذه الهيئة على أنها الالتزام المستمر للشركة بالتصرف على نحو أخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية الحياة للعاملين وأسرهم والمجتمع[4].

المنظمة العالمية للمعايرة: تعتبر المسؤولية الاجتماعية بأنها نشاطات للمنشأة لتحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة، ترتكز المسؤولية الاجتماعية على السلوك الأخلاقي، احترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للمنشأة[5].

الغرفة التجارية العالمية: عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية والتالي فان المسؤولية الاجتماعية تعتمد على مبادرات رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، ولذلك فان المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم.

كما تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المسؤولية الاجتماعية على أنها: التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف[6].

وعرفتها شركة Wolsvawagn على أنها مقدرة الشركة على دمج مسؤوليتها بالمجتمع لأجل تطوير حلول المشاكل الاقتصادية والاجتماعية.

ونظر إليها Carrol على أنها التزام الشركة بالعمل بطريقة اقتصادية وبيئية مستدامة مع أخذها بعين الاعتبار مصالح جميع أصحاب المنافع ذوي الشأن بها .وتبنى Wansaifl عند تعريفة لهذه المسؤولية تعريف Hopkins لأته يعتقد بأنه أفضل تعريف يظهر المضمون الحقيقي لها حيث عرفها Hopkinsf بأنها معملة أصحاب المنافع ذوي الشأن في الشركة بشكل أخلاقي أو بطرقة موثوق بها .وبين Wansaifu بأن هذا التعريف يمكننا من أن ننظر لهذه المسؤولية كموقف أخلاقي وإستراتيجية عمل لها، ويزودنا بطريقة تفعيلها في الممارسة العملية كما أنه يتوافق مع النقاش القائم حولها، لتكون نابعة من الموقف الأخلاقي للشركة من غير متوقع الحصول على مقابل أو عائد مادي،كما هو واضح في التعريف الذي لم يضع أي تأكيد على جني الشركة للفوائد، ومع ذلك فان هذا التعريف لا ينكر فكرة أنه يمكن قبول المسؤولية الاجتماعية لشركة لزيادة الربحية طالما أن الشركة عند قيامها بتلبية أصحاب المنافع ذوي الشأن فيها تسعى وبكل تأكيد لإيجاد الفرص العديدة لتحقيق العائد المادي[7].

عرف داركر (Druker 1977)المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم.

أما Strier فقد أشار إلى كون "المسؤولية الاجتماعية ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات المؤسسات في إطارات مجالات عديدة تقع تحت أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المؤسسات اتجاه المجتمع وفي نفس الوقت طرح Holmes.

ويرى Robbins أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع.

وقد جاء التعريف الأكثر شمولا وبه كانت هناك نقلة نوعية في اغناء وتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار البحوث الرائدة لـ Carroll حيث يرى أنها التزام المنشأة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات[8].

_ ويعرف ميلر (MULLER 1969) المسؤولية الاجتماعية بأن يكون تفكير الفرد وسلوكه يعكسان رغباته وأهدافه نحو السلوك المسئول والذي يتضمن الاهتمام بالآخرين واحترام حقوقهم واحترام التقاليد والأعراف والقيم الاجتماعية للمجتمع والشعور بالمسؤولية الذاتية نحو الجماعة التي ينتمي اليها[9].

المسؤولية الاجتماعية للشركات كمفهوم لها ثلاثة أوجه:[10]

أ) المفهوم الكلاسيكي: يعود للعالم آدم سميث(ADEM SMITH) الذي أكّد على أنّ كافة منظمات الأعمال تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعموم المجتمع وتحقيق أعلى ADEM SMITH مستوى ممكن من الأرباح وبما ينسجم مع الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة. فالربح هنا أصبح هدفاً أحادياً تسعى إليه المنظمة؛

ب) المفهوم الإداري: الذي تمّ إدراكه سنة 1930، حيث تمّ التحوّل من الهدف الأحادي إلى هدف آخر يتمثل في تعظيم رضا المديرين أنفسهم وبحثهم عن القوة والأمان والموقع المتميّز في ظّل نمو وإتساع المنظمة، وأشار فرنسيس سيتون (FRANCIS X.SUTTON) في بحثه سنة 1956، إلى كون المسؤولية الاجتماعية تظهر وتبرز في الشركات الكبيرة من خلال موازنة إدارة المنظمة ما بين عدد من العناصر المتفاعلة معها (حملة الأسهم، المقرضين، الموردين، الزبائن والحكومة) والتي يكون لها تأثير كبير في مساعدة المديرين على تقديم المزيد من المنافع العامة نحو المجتمع

ج) المفهوم البيئي: الذي إختلفت تسمياته من نموذج البيئة الاجتماعية عند (JACOBY) والنموذج النوعي لحياة المديرين عند (HAY-GRAY) إلى نموذج وجهة النظر العامة لـ (WILLIAMS)، بدأت ملامحه تظهر سنة 1960 بتحَسُّسْ المديرين في كون مسؤوليتهم الاجتماعية لا تنحصر داخل المنظمة فحسب ولا ترتبط بالسوق حصرًا، بل تمتد إلى أطراف وفئات متعدّدة تتمثل في عموم المجتمع. وخير من أوضح الفكرة هما رالف نادر (RALPH NADER) و جون جالبريث (JOHN K.GALBRAITH).

وكذلك يمكن تلخيص المفاهيم الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية في الجدول التالي :

الجدول رقم 01: المفاهيم الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية

المؤشر	المفهوم الكلاسيكي	المفهوم الإداري	المفهوم البيئي
الاقتصادي	- تحقيق المنفعة الذاتية - ما هو جيد لي جيد للمجتمع - تعظيم الأرباح - النقود والثروة الأكثر أهمية - دع المستهلك يأخذ الحذر بنفسه - الإدارة مسؤولة تجاه المالكين	- المنفعة الذاتية ومنفعة المساهمين - ما هو جيد للمنظمة جيد للمجتمع - الربح المعقول - النقود مهمة وكذلك الأفراد - العمل يجب أن ينظم بشكل صحيح - مسؤولية تجاه أطراف محددة - لا يجوز خداع المستهلك	- منفعة المساهمين والمجتمع - ما هو جيد للمجتمع جيد للمنظمة - الربح ضروري ولكن لابد من الاهتمام بالمجتمع - كرامة العاملين وتحقيق رضاهم - مسؤولية تجاه المالكين والمجتمع - دع البائع يأخذ حذره
التقني	- المنفعة الذاتية مهمة جدا - تطبيق المبدأ المادي	- المنفعة الذاتية مهمة ولكن الأفراد لهم أهمية - تطبيق المبادئ المادية والإنسانية	- الأفراد أكثر أهمية من المنفعة الذاتية - تطبيق المبدأ الإنساني.
الاجتماعي	- مشاكل العاملين يجب أن تترك في بيوتهم - صارمة تجاه الإنسانية وتدير العمل وفق مصلحتها	- العاملون بحاجة إلى ما هو ابعد من حاجاتهم الاقتصادية - تنظيم العمل وفق القيم الجماعية للمساهمين	- الإدارة توظف الرجل بمحله - مساهمات المجموع هو الأساس في نجاح العمل
السياسي	- من الأفضل أن تتدخل الحكومة بالحد الأدنى	- التعامل مع الحكومة أمر لابد منه	- منظمات الأعمال والحكومة يعملان سويا لتجاوز مشكلات المجتمع
البيئي	- السيطرة على البيئة متروكة للقضاء والقدر	- إمكانية السيطرة والمعالجة للبيئة المحيطة	- يجب المحافظة على البيئة لأنها تمثل الحياة النوعية

المصدر : موسى قاسم القريوتي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميز التنافسية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 1، 2014، الأردن، ص 41.

2. أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية مسألة مبادئ ومسؤولية أخلاقية، إذ أن الشركة تتطور وتنمو بأمر المجتمع الذي تعيش فيه وتستخدم موارده المادية والبشرية ولذا فهي مسئولة تجاهه على المعيد الاجتماعي وحماية البيئة وهذه المسؤولية تحقق لها العديد من المزايا والمنافع منها :

-أنها تحقق التقارب بين الشركة والجمهور إذ أن الجهود التي تبذلها الشركة لصالح مجموعة مستهدفة معينة في المجتمع كالمساهمين في الشركة مثلا قد تمر بمصالح مجموعات أخرى، والعكس فان تحقيق التوازن الدائم بين جميع المصالح يعد جزءا مهما من المسؤولية الاجتماعية لتحقيق العدالة بين الفئات المختلفة.

-إن زيادة التكاليف الناتجة عن القيام بالمسؤولية الاجتماعية والحفاظ على البيئة تستطيع الشركة تعويضها على المدى البعيد عبر مستوى الربحية يفوق تلك التكاليف بعد تمتعها بسمعة جيدة من خلال تطبيق

المعايير البيئة والاجتماعية، تحسين سمعة الشركة في الأوساط المالية والتجارية بين الموردين والعملاء وأفراد المجتمع.

- ارتفاع حجم المبيعات سبب تقليل تكاليف التشغيل وولاء العاملين بالشركة وتفضيل العملاء والمستهلكين لمنتجات وخدمات الشركة.

ويرى العديد من الباحثين أن تبني المؤسسة لمزيد من الدور الاجتماعي في استراتيجياتها يحقق العديد من الفوائد في مقدمتها تحسين صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الايجابي لدى العملاء والعاملين مما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية أمام المؤسسات المماثلة بالإضافة إلى أن تبني هذه المؤسسات للتوجه الاجتماعي بصفة عامة بما فيها البيئي يؤدي إلى تحسين مناخ العمل السائد في المؤسسة واتساع التعاون والترابط بين مختلف الأطراف مما يزيد من إنتاجية المؤسسة، وتجعل منتجاتها مقبولة ومطلوبة من قبل المجتمع. يضاف إلى هذا الأثر الايجابي الذي تتركه المسؤولية الاجتماعية على المؤسسة لا يقتصر فقط على هذه الأخيرة وإنما يتعداه إلى المجتمع والدولة، فبالنسبة للمؤسسة إضافة إلى ذكر أعلاه من فوائد فان هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور أما بالنسبة للمجتمع فزيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف الشرائح منهم (المعوقين قليلي التأهيل..) والاستقرار الاجتماعي والثقافي.

أما بالنسبة للدولة فسيؤدي التزام المنظمات بالدور الاجتماعي والبيئي إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها في سبيل أداء مهماتها وحدها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية[11].

و المسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة والمجتمع والدولة على حد السواء أهمها[12]:

1- بالنسبة للمنظمة: تحسين صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي خصوصاً لدى الزبائن والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة؛ إذا ما اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية مبادرات طوعية للمنظمة تجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة، ومن شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين المنظمة و مختلف الأطراف ذات المصلحة.

2- بالنسبة للمجتمع: زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب . كذلك الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواءً من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية. ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.

- تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل وهده تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

3 - بالنسبة للدولة: تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية ، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعًا بعيدًا عن تحمل المنظمات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

ثالثاً: مؤشرات المسؤولية الاجتماعية ومدى الزاميتها

1. المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي للمؤسسات

هناك أربع مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية :

- مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة: ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما الى ذلك.

- مؤشر الأداء لحماية البيئة: ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المعني بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما الى ذلك.

- مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع : ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف الى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

- مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تصب في خدمة المستهلكين حيث يتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة الى المستهلكين [13].

2. إلزامية المسؤولية الاجتماعية

بالرغم من إدراك معظم المؤسسات لأهمية المسؤولية الاجتماعية وتأييد تبنيها إلا انه يوجد بعض منها من تجد هذه الفكرة تهديد لوجودها الحر، والجدول التالي يبين مختلف الحجج التي تدفع بالمؤسسات لتبني المسؤولية الاجتماعية أو تفاديها وغض الطرف عنها.

الجدول رقم 2 : الحجج المؤيدة والمعارضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

مع المسؤولية الاجتماعية	ضد المسؤولية الاجتماعية
- توقعات الجمهور :ارتفاع التوقعات الاجتماعية من المؤسسات والرأي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي والأهداف الاقتصادية - الأرباح طويلة الأمد نتيجة العلاقات مع المجتمع وتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور -الالتزام الأخلاقي :العمل بما هو صواب وتجنب الأعمال غير الشرعية . - صورة المؤسسة : خلق بيئة أكثر استقرارا واجتذابا للعمال المهرة - البيئة: خلق بيئة أكثر استقرارا واجتذابا للعمال المهرة - مصالح حملة الأسهم: رفع قيمة الأسهم على المدى الطويل. - امتلاك الموارد: المؤسسة تمتلك الإمكانيات الأزمة لتقديم الدعم الاجتماعي. - الوقاية خير من العلاج: فالمؤسسة العاملة في المجتمع تسعى الى حل المشاكل قبل تفاقم الأوضاع	- على المؤسسات الاهتمام بالأهداف الاقتصادية وترك الأهداف الاجتماعية لمؤسسات المجتمع - متابعة الهدف الاجتماعي يضعف الإنتاجية الاقتصادية مما يؤدي الى عدم تحقيق الأرباح -الأعمال الاجتماعية تعتبر تكلفة بالنسبة لمؤسسة -سيادة المؤسسات في المجتمع وخاصة بعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فإنها ستصبح أكثر قوة . - محدودية الخبرة ونقص المهارة في مواجهة المشاكل الاجتماعية . - اضغاف الأهداف الأخرى للمؤسسة لكونها تستنزف طاقة ليست بالقليلة - تعد المسؤولية الاجتماعية مسألة معقدة وضعية ومن الصعب استعابها - نقص دعم الجمهور وإمكانية اختلاف الآراء قد تؤدي الى حدوث خلافات في المؤسسة في غنى عنها

المصدر: ضيافي نوال، مرجع سبق ذكره، ص 130.

3. أهم النظريات المفسرة لتبني المؤسسات المسؤولية الاجتماعية

هنالك مختلف النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، ولعل أهمها نظرية الاقتصاد السياسي ونظرية الشرعية ونظرية أصحاب المصالح وتأتي العلاقة كالآتي:[14]

- نظرية الاقتصاد السياسي (Political Economy Theory)

ساعدت نظرية الاقتصاد السياسي الباحثين في تفسير العمليات الاجتماعية من السياق الاقتصادي والسياسي والاجتماعي.

ويمكن أن يفسر المنظور الحداثي لنظرية الاقتصاد السياسي ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حيث يركز المنظور الحداثي للنظرية على تفاعلات المجموعات من منظور تعددي جديد، على سبيل المثال المؤسسات والمستخدمين أو المستهلكين أو مجموعة الضغط.

وقد استُخدم في العديد من الدراسات النموذج الحداثي لنظرية الاقتصاد السياسي لشرح ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مثل غوثري وباركر سنة 1990، ووليامز سنة 1999.

- نظرية الشرعية (Legitimacy Theory)

تشير نظرية الشرعية إلى أن المؤسسات قد تحاول إضفاء الشرعية لتشريع نشاطاتها بنشر تقارير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، من أجل الحصول على موافقة ومساندة من المجتمع في دعم استمرار

وجودها، وبالتالي تعتبر المسؤولية الاجتماعية "رخصة للعمل وتَعتبر النظرية أن إعداد تقارير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هو عقد اجتماعي بين المؤسسة والمجتمع الذي تعمل فيه، يزودها بالشرعية القانونية لامتلاك واستعمال المصادر الطبيعية وإمكانية استئجار المستخدمين.

والعقد الاجتماعي مفاده أن أية مؤسسة إنما ترتبط بعلاقة تعاقدية قد تكون صريحة أو ضمنية مع المجتمع ويترتب على العلاقة التعاقدية بين المجتمع والمؤسسة أن تقوم المؤسسة بوظيفتين رئيسيتين هما:

- وظيفة الإنتاج: والتي تتضمن تقديم منتجات أو خدمات نافعة ومرغوبة للمجتمع.

- وظيفة التوزيع: وهنا ليس توزيع المنتجات، بل توزيع العوائد والمكاسب الاقتصادية والاجتماعية على المجموعات المتواجدة في المجتمع بعدالة، والتي تشكل أصلا القاعدة التي تستمد منها المؤسسة مواردومنه، على المؤسسات أن تعمل بصورة متوازنة وعقلانية على استخدام موارد المجتمع بكفاءة عالية وتوزيعه على المجتمع بعدالة، وهذا من شأنه أن يعطي المؤسسة صورة أكثر قبولاً لدى الأطراف المختلفة لتجد نفسها في النهاية قادرة على البقاء والاستمرار، وذلك ليس فقط لأنها قادرة على تحقيق الأرباح، بل ولأنها وحدة اجتماعية تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعها، وهذا يعني حتمًا التزامها بالعقد الاجتماعي نصًا ومضمونً. وبما أن الأعراف الاجتماعية ليست ثابتة، فهي تتغير بمرور الوقت الذي يستوجب حاجة المؤسسات إلى الاستجابة لتغيير التوقعات الاجتماعية من أجل أن ينظر إليها على أنها "شرعية"ويمكن للمؤسسات اعتماد أربع استراتيجيات من أجل الحصول على الشرعية، وذلك من خلال السعي إلى:

- إعلام الجهات المعنية حول الأداء الفعلي.
- تغيير تصورات أصحاب المصلحة دون تغيير التصرف الفعلي للمؤسسة.
- صرف الأنظار بعيدا عن أي مسألة مثيرة للقلق.
- تغيير التوقعات الخارجية حول الأداء.

- نظرية أصحاب المصالح (Stakeholder Theory)

أشاع فريمان ولأول مرة، في سنة 1984 تعبير أصحاب المصلحة، ويشير التعبير إلى العديد من المجموعات ر ذات الاهتمامات الخاصة التي تستطيع التأثير على المؤسسة أو تكون متأثرة من قبل نشاط أو قرارات المؤسسة مثل المستثمرين والمستخدمين والزبائن والحكومة ومجموعات الضغط والمجتمع.

تُسند العديد من البحوث الحديثة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى نظرية أصحاب المصالح والتي تنص على أن الهدف الأساسي للمؤسسات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من حملة أسهم أو شركاء، وموردين، وموزعين، وزبائن وأيضا العاملين وأسرهم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. وتعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أداة رئيسية للوصول إلى هذا الهدف من خلال تحقيق الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال.

ويرى عدد من الباحثين أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي الوسيلة التي تستخدمها المؤسسات لإدارة وتنظيم علاقاتها بكامل المتعاملين معها.

4. رؤية الفكر الإسلامي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

حسب ما سبق، أستعمل العديد من الباحثين نظرية الشرعية لتفسير المسؤولية الاجتماعية على أنها تطوع المؤسسات بناءً على العقد الاجتماعي بينها وبين المجتمع لإضفاء الشرعية لأعمالها، واستعمل باحثون آخرون نظرية أصحاب المصالح لتفسير الواجب الاجتماعي للمؤسسات نحو أطراف المصلحة. والملاحظ أن رؤية الشريعة الإسلامي للمسؤولية الاجتماعية شاملة من الناحيتين.

يعتبر الدين الإسلامي أول من اهتم بمفهوم المسؤولية الاجتماعية ونظم طبيعة العلاقات بين أفراد المجتمع، وطالب كل فرد أن يقوم بواجباته تجاه الآخرين وجاء بالعديد من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة التي تنظم العلاقة بين المؤسسة والمجتمع.

تعتبر المسؤولية الاجتماعية في النظام الإسلامي جزء عضويا من الدين لصحة العقيدة والشريعة. والمسؤولية الاجتماعية ليست دخيلة على المجتمعات الإسلامية وعلى مبادئ الاقتصاد الإسلامي كما في النظام الرأسمالي، وليست بديلا وحيدا كما في النظام الشيوعي وإهمالا للمصلحة الذاتية لمالك المال. وتستند هذه الأصالة إلى أن ملكية المال في المنظور الإسلامي لله عز وجل، استخلف الإنسان فيه، وبالتالي فإن لله سبحانه وتعالى حقا في المال، وحق الله في التصور الإسلامي هو حق المجتمع.

ومنه، فان الزكاة والحقوق الواجبة للأقارب والجيران والكفارات ملزمة شرعا. والوقف والصدقات التطوعية الأخرى تدخل في مجال الالتزام الذاتي من المسلم يقوم بها لنيل الثواب من الله عز وجل.

ولم يتوقف التشريع الإسلامي عند الأمر، وإنما نظم كيفية هذا الأداء في أساليب وأدوات وآليات محددة بدقة. يتضح هذا في فقه الزكاة وفقه الوقف والحقوق الواجبة للعمال، والإحسان والسماحة مع العملاء والموردين.

تعتبر المسؤولية الاجتماعية التي حث عليها الإسلام كتنظيم اجتماعي يؤسس لبناء مجتمع مستقر ومتماسك تكتمل فيه جميع العناصر الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها، وهي لا تتوقف عند حد المساهمات المادية أو العينية كما هو حاصل في المنظور الوضعي، إنما تتعداه إلى غرس روح المحبة و الألفة و الرحمة كلبنة لإنشاء المجتمع المسلم المستقر والمستمر عبر العصور من خلال الحقوق والواجبات والأوامر و النواهي في شتى مجالات الحياة الاجتماعية.

قائمة المراجع المعتمدة:

[1]. ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية ، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، ا لأردن، 2009 ، ص 18-20.

[2]. أحمد الكردي، المسؤولية الاجتماعية للشركات التحديات والأفاق من أجل التنمية، مجلة العلوم الاجتماعية، على الرابط التالي: http://www.swmsa.net/articles.php?action=show&id=1957(07/02/2014)

[3]. بومدين بروال، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق متطلبات المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات، مداخلة مقدمة للملتقى بعنوان الإبداع والتغير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، يومي18و19ماي 2011، جامعة سعد دحلب، البليدة، ص4 .

[4]. *Michel Capron et Françoisequirel_Lancizlée, la responsabilité d'enterprise, edition la decouverte, Paris، 2007 ،p23*.

[5]. فطوم حوحو وموسى رحماني، المسؤولية الاجتماعية بين الرؤيا الاسلامية والرؤية الوضعية المعاصرة ودورها في التنمية المستدامة، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الاسلامي، يومي 3و4 ديسمبر 2012، جامعة قالمة، ص 40 .

[6]. محمد فلاق ، المسؤولية الإجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي –سونطراك الجزائرية ،أرامكو السعودية – أنموذجا، مجلة الباحث ، العدد الثاني عشر، 2013، الشلف، الجزائر، ص31.

[7]. محمد صالح علي عياش، المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية طبيعتها وأهميتها، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، الطبعة الأولى، 1431-2010، ص39-40.

[8]. ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمسؤولية والموارد البشرية، رسالة ماجستير، للسنة الجامعية 2010/2009، ص 21.

[9]. منى بنت سعد و بن فالح العمري، الأسلوب المعرفي (التروي/الاندفاع)وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية، رسالة ماجستير، 2001، السعودية، ص 53.

[10]. البكري ثامر، مرجع سبق ذكره ، ص34-41.

[11]. طاهر محسن الغالبي و صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص51.

[12]. طاهر محسن منصور الغالبي و صالح مهدي محسن العامري، نفس المرجع السابق، ص52.

[13]. محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية "جيزي، موبيليس ، نجمة" التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، يومي 14و15 فيفري 2012، ص 12-13 .

[14]. براق محمد و قمان مصطفى، أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و رؤية الفكر الاقتصادي الإسلامي لها، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة الجزائر، يومي 14و15 فيفري ، 2012، ص5-7.