تبني المسؤولية الاجتماعية في شركات صناعة الأدوية -دراسة حالة شركة الحكمة لصناعة الأدوية

Adopting social responsibility in the pharmaceutical industry: a case study of "Al-Hikma Pharmaceutical Company".

فاطيمة الزهراء مولفرعة [1*]، فاطنة فارسي[2]

Fatima zahra Moulefera[1], Fatna Farsi[2]

[1] جامعة طاهري محمد بشار (الجزائر)، fmoulefera@yahoo.com

[2] جامعة طاهري محمد بشار (الجزائر)، farsifatna18@gmail.com

تاريخ الاستلام: 30-04-2023 تاريخ القبول: 06-08-2023 تاريخ النشر: 30-09-2023

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز واقع تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات في إدارة الشركات العالمية لصناعة الأدوية، فالمسؤولية الاجتماعية أصبحت في الوقت الراهن ينظر إليها بأنها وسيلة أو إستراتيجية واجبة البناء من أجل البقاء وضمان الاستمرارية لنشاط هذه الشركات واكتساب رضا كل من البلد المضيف وولاء مجتمعه. فمن أولويات هذه الشركات تلبية الاحتياجات الضرورية والمختلفة من الأدوية الفعالة للمجتمعات لإرضاء المرضى، فهدفها الأسمى إنساني.

توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية في إدارة شركة الحكمة للأدوية هي أساس تواجدها حيث عملت على تفعيله من خلال استراتيجية داخلية تهدف إلى تحقيق كل من رضا عمالها ومجتمعها والبيئة التي تنشط فيها، فشركة الحكمة للأدوية أولت اهتماما كبيرا بالمسؤولية الاجتماعية.

كلمات مفتاحية: مسؤولية اجتماعية، بيئة أعمال، إدارة شركات، شركات عالمية لصناعة الأدوية، استراتيجية وواقع التبني، ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

تصنيفات JEL : M14 , F11,F12.

Abstract:

This study aims to highlight the reality of adopting corporate social responsibility in the management of international companies for the pharmaceutical industry. Social responsibility is currently seen as a means or strategy that must be built in order to survive and ensure continuity of the activity of these companies and gain the satisfaction of both the host country and the loyalty of its society. One of the priorities of these companies is to meet the necessary and different needs of effective medicines for societies to satisfy patients, as their ultimate goal is humanitarian.

The study concluded that the social responsibility in the management of Al-Hikma Pharmaceutical Company is the basis of its existence, as it worked to activate it through an internal strategy aimed at achieving both the satisfaction of its workers and society and the environment in which it operates. Al-Hikma Pharmaceutical Company paid great attention to social responsibility.

Keywords: *social responsibility, business environment, corporate management, high-profile pharmaceutical companies, strategy and reality of adoption, social responsibility practice.*

Jel Classification Codes: F11,F12, M14.

[*] **المؤلف المرسل**

1. مقدمة:

في الوقت الحالي يتعاظم فيه الدور الاجتماعي لكبريات الشركات في الدول المتقدمة بينما نجد تراجعا كبيرا في هذا الدور لدى الدول النامية والعربية على وجه الخصوص، ويرجع ذلك بشكل رئيسي إلى غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية، حيث نجد أن الالتزام الاجتماعي للشركات في الدول يكون على شكل هبات وتبرعات، ولا يرقى إلى وضع خطط استراتيجيات ذات بعد اجتماعي عميق خاصة في قطاع صناعة الأدوية الذي شهد فضائح أخلاقية في حق شعوب هذه الدول.

لكن هذا الحال لن يدوم، ففي ظل تراجع دور الدول في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، أصبح من الضروري إشراك هذه الشركات في تحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية، خصوصا أن المستهلك أو زبون أصبح يملك الوعي والادراك الكافي للمفاضلة بين هذه الشركات وفقا لمعايير اجتماعية.

تتركز الدراسة في الوقوف على ممارسات المسؤولية الاجتماعية في شركة الحكمة لصناعة الأدوية، إذ تعد المسؤولية الاجتماعية في الوقت الحاضر من المسائل والموضوعات الحيوية التي تسعى شركات صناعة الأدوية إلى تبنيها، لما لها من مزايا تعود بالنفع على هذه الشركات وكافة الأطراف المرتبطة بها وفي مقدمتها تحسين الصورة الذهنية لشركة صناعة الأدوية، تعزيز التنافسية، تعظيم الربحية، إرضاء العملاء، حماية المجتمع والبيئة، ...الخ.

1.1. اشكالية الدراسة:

الأهمية البالغة لموضوع المسؤولية الاجتماعية وقطاع صناعة الأدوية وخاصة في الدول العربية بصفته قطاع حساس استدعى الأخذ في حيثياته لمعرفة وتوفير إجابة واضحة للتساؤل رئيسي المتمثل في: **ما مدى تبني إدارة شركة الحكمة العالمية لصناعة الأدوية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟**

2.1. فرضيات الدراسة: للإجابة على الاشكالية أعلاه نطرح الفرضيات التالية:

- تدرك إدارة شركة الحكمة العالمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- تتبنى إدارة شركة الحكمة العالمية لصناعة الأدوية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق استراتيجيات فعلية تحقق لها أهدافها وتطلعات أصحاب المصالح.

3.1. أهمية وأهداف الدراسة: تجلت أهمية الدراسة في:

- إظهار الدور الذي يمكن أن تؤديه استراتيجية المسؤولية الاجتماعية في بناء شركات تكسبها القدرة على الدخول إلى أسواق المنافسة العالمية.
- إرشاد الشركات المحلية في التعامل مع البيئة الدولية من نواحي الاقتصادية وكيفية اعداد الأطر البشرية لتصل إلى المستوى العالمي.

أما هدف الدراسة فتمثل في:

هو بناء نموذج مفاهيمي للتطور التنظيمي من أجل ترسيخ المسؤولية الاجتماعية في مختلف الشركات والسعي إلى زيادة درجة استيعاب أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتسهيل الفهم الصحيح والادراك المباشر لهته الأبعاد وإظهار مستوى الفروقات في تصورات الأفراد، ضف إلى ذلك محاولة جعل المسؤولية الاجتماعية ضمن أولويات الشركات وكإستراتيجية بديلة تسعى إلى تحقيق التميز والتنوع في النشاطات المختلفة.

4.1. المنهج المتبع في الدراسة:

من خلال طبيعة الموضوع، والإلمام بحيثياته في سبيل الحصول على إجابات تدعم فرضيات البحث أو تنفيها تم اعتماد المنهج الوصفي من أجل ابراز مختلف المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية واستراتيجية تبنيها من قبل إدارة هذه الشركات في سبيل تعزيز وتحسين صورتها الذهنية لدى المجتمعات والذي ينعكس إيجابا على جانبها المالي. والمنهج التحليلي في دراسة واقع تبني شركة الحكمة العالمية لصناعة الأدوية.

للوقوف على ممارسات المسؤولية الاجتماعية والطبيعة الخاصة التي تحظى بها في الشركات صناعة الأدوية، وقع اختيارنا على دراسة تجربة" شركة الحكمة" لصناعة الأدوية وذلك لعدة أسباب أبرزها أن تجربتها تعد من التجارب الرائدة عربيا وعالميا في مجال المسؤولية الاجتماعية، توافر المعلومات والبيانات حول تجربتها كونها تنشرها بشكل دوري ضمن تقاريرها السنوية، وضمن تقارير خاصة أخرى كتقارير الاستدامة. منه سنسعى خلال هذه الدراسة إلى معرفة حقيقة الدور الاجتماعي، وطبيعة تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في شركات صناعة الأدوية بالتطبيق على" شركة الحكمة".

5.1. الدراسات السابقة:

-دراسة محمد عاطف محمد ياسين، (2008)، "واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الإجتماعية، دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية،قدمت هذه الرسالة استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تبني منظمات الأعمال الدوائية الصناعية للمسؤولية الإجتماعية من وجهة نظر مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية :التحقق من وجود علاقة بين تبني المسؤولية الإجتماعية ونمط التبني المتبع في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، التحقق من وجود تأثير للمتغيرات المنظمية على نمط التبني المتبع في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية. توصلت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الإجتماعية ونمط المسؤولية الإقتصادي والإجتماعي والبيئي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس مال الشركة على النمط الإجتماعي والبيئي للمسؤولية، عدم وجود تأثير ذي

دلالة إحصائية لرأس مال الشركة على النمط الإقتصادي للمسؤولية، عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لعمر الشركة على النمط الإقتصادي والإجتماعي للمسؤولية، وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لعمر الشركة على النمط البيئي للمسؤولية، عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لعدد العاملين في الشركة على النمط الإقتصادي والإجتماعي والبيئي للمسؤولية عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لشكل الملكية على النمط الإقتصادي والإجتماعي للمسؤولية، وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لشكل الملكية على النمط البيئي للمسؤولية.

-دراسة وفاء التميمي، (2010)، واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل دراسة ميدانية مبنية على آراء مجموعة من مديري شركات إنتاج مستحضرات التجميل، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 6، العدد 3.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل، والتحقق من وجود علاقة بين تبني المسؤولية الاجتماعية ونمط تبنيها. لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تبني للمسؤولية الاجتماعية في التسويق، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق مع كل نمط من أنماط تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل.

-دراسة منذر نائل الكرداشة، (2010)، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية البيئية ،دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية لدى الشركات الصناعية داخل حدود أمانة عمان كبرى، قدمت هذه الرسالة لاستكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية في محافظة العاصمة عمان للمسؤولية البيئية تجاه مجتمعها من وجهة نظر مديري الوظائف الرئيسية والربط الفكري والعلمي لمفهوم المسؤولية البيئية للشركات باعتبارها أسلوبا إداريا حديثا يهدف إلى حماية المجتمع مظاهر انتشار التلوث الصناعي حيث يدعم صورة تلك المنظمات محليا وخارجيا. كشفت الدراسة عن أن هناك أثرا مرتفعا لكن من السياسة البيئية والوعي البيئي لمعالجة وإعادة التدوير، التشريع والرقابة ودعم الإدارة العليا على تبني المنظمة للمسؤولية البيئية حيث أن هناك أثرا ايجابيا لكل من رأس المال ونوع الصناعة على تبني المسؤولية البيئي، فيما بينت النتائج عدم وجود علاقة بين عدد العاملين ونوع الملكية وتبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية البيئية.

-دراسة الهنداوي والفرح، (2011)، حول "مدى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة العامة : دراسة حالة الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لعامي 2007 و2008 " المجلة الأردني لإدارة الأعمال المجلد 2 العدد 7.

توصلت الدراسة لوجود تفاوت بين الشركات في مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية، وبالرغم من ذلك إلا أن الإفصاح مازال دون المستوى المطلوب؛ لأنه لم تتجاوز النسبة المئوية للإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية43% لعامي الدراسة 2007–2008 أي أقل من المتوسط. أما أعلى نسبة مئوية للإفصاح فكانت الإفصاح عن حماية البيئة بنسبة بلغت 73 %و69,4% لعامي الدراسة على التوالي، حيث لم تظهر نتائج الدراسة أي تحسن ملحوظ في مستوى الإفصاح خلال عامي الدراسة. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لحجم الموجودات وحجم المبيعات في مستوى الإفصاح الاجتماعي.

2. المسؤولية الاجتماعية:

1.2. تعريف المسؤولية الاجتماعية:

– عرفها Sheldon –1923 " مسؤولية إدارة المؤسسات هي بالدرجة الأولى مسؤولية اجتماعية، وأن التزام الإدارة بمسؤوليتها الاجتماعية عند أداء وظائفها المختلفة هو الجزء الهام من فن استخدام الأساليب العلمية لإدارة الأعمال بأنها تعبير عن قيم و فلسفة القيادة الإدارية للمنظمات في التزامها بالعمل لتحقيق أهداف وتوقعات كل أصحاب العلاقة في البيئة الداخلية والخارجية بما يحقق توازن مصالحهم، وبما يعكس الثقة المتبادلة بين المنظمة والمجتمع لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة". (بودي، 2012)

– Bowen –1953" المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال تتمثل في التزام رجال الأعمال باعتماد سياسات واتخاذ قرارات، ومتابعة المبادئ التوجيهية التي تستجيب للأهداف والقيم المرغوبة اجتماعيا". (GOND, 2007)

– K .davis –1960 عرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها" التزام المؤسسة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين تحقيق الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة على هذه القرارات" (الصيرفي، 2007)، فتتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة. (DAVIS، 1973)

– Friedman–1970 "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي الاستعمال الأمثل للمصادر والعمل على زيادة الأرباح ضمن قواعد اللعبة وهي العمل بمنافسة حرة وشريفة وبدون مكر واحتيال". (Friedman, 1970)

– عرف Drucker– 1977" المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وبالشكل الذي تعمل فيه على تحقيق سعادة ورفاهية المجتمع". (Engel, 1990, p759)

- في سنة 1979 أشار Strier إلى كونها "تمثل توقعات المجتمع لمبادرات المؤسسة في مجال مسؤوليتها اتجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان القانوني وبصورة لا تضر بقيام المنشأة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها ". (العامري ط.، 2000، الصفحة 216)

- Hay 1984: " تتمثل في جميع الأنشطة ذات الطابع الاجتماعي التي يقوم بها القطاع الخاص دون النظر إلى إلزامية تحقيقه بالقانون." (Sobel, http // developpement durable .revues .org /8506)

– Carrol 1989 "هي جميع القرارات والفلسفات والطرق والأفعال التدبيرية التي تعتبر تطور ورفاهية المجتمع هدفا لها "وهي بذلك التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به اتجاه المجتمع وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الايجابية لنشاطات المؤسسات على المجتمع وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن. وأوضح إلى كون المسؤولية الاجتماعية مفهوم يشتمل على أربعة جوانب رئيسية تتمثل في المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية القانونية والمسؤولية الأخلاقية ومن تم المسؤولية الخيرية".(Carroll, 1991)

2.2. آليات تجسيد المسؤولية الاجتماعية للشركات:

تعتبر آليات المسؤولية الاجتماعية للشركات من العناصر الرئيسية التي تسعى إلى تجسيدها وتبنيها داخل وخارج محيطها لما لها من أهمية في تطوير بيئة العمل وتعزيز دوافع العمل والإبداع وزيادة الإنتاجية للشركات، وتعتبر المشاركة العمالية والسلامة المهنية من أهم الآليات والعناصر التي تعتمد عليها هذه المسؤولية داخل الشركة، لأن المشاركة العمالية من شأنها تعزيز الشعور بالانتماء تحسين علاقة الإدارة بالعمال وهذا من خلال فتح قنوات الحوار واتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم وبأهداف الشركة، أما آلية السلامة المهنية من شأنها توفير بيئة عمل سليمة وقليلة المخاطر لأن الإدارة المسؤولة عن توفير مكان مناسب وخالي من المخاطر المؤدية إلى الإضرار بالعاملين أثناء عملهم، يساهم في استقرار الشركة. ومن بين الآليات للمسؤولية الاجتماعية نجدها أكثر في الشركات الصناعية وهي كالأتي:

- **المشاركة العمالية:** (نظمي، 2000، الصفحة 59)

تعني المشاركة أن يصبح العامل في أي شركة فاعلا نشطا وليس مجرد أداة يخضع لعمليات وآليات لا يعرف طبيعتها، ويجهل نتائجها ولا يستفيد من الامتيازات التي تحققها مادية أم معنوية،

- **السلامة المهنية:**

تعد السلامة المهنية الآلية الثانية التي تعتمد عليها الشركة الصناعية في تجسيدها وتبنيها كممارسة للمسؤولية الاجتماعية لها حيث تعتبر برامجها حق من الحقوق التي لا بد من توفيرها للعاملين في هذه الشركات، ولتحقيق الأهداف الاجتماعية الخاصة بصيانة الأفراد العاملين وتلبية حاجاتهم في مواقعهم، والسلامة المهنية مسؤولية كل فرد في موقع العمل ومرتبطة بعلاقة متعدية مع من حوله من الأشخاص

والآلات والأدوات والمواد وطرق التشغيل وغيرها. فالسلامة المهنية لا تقل عن أهمية الإنتاج وجودته والتكاليف المتعلقة به، فقد أصبحت للسلامة أنظمة وقوانين يجب على العاملين معرفتها كما يجب على الإدارة تطبيقها وعدم السماح للعاملين بتجاوزها.

3.2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات:

لقد سعى العديد من الكتاب و الباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتناول كل منهم تلك الأبعاد من وجهة نظره، وضعوا لها مسميات متباينة فنلاحظ أنه قد تم تحديد تلك الأبعاد بأربعة أبعاد تمثلت في: (Pride & William and Ferrell, 1997, p65)

– **المسؤولية الانسانية:** أي أن تكون الشركة صالحة، أن تعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع، أن تعمل على تحسين نوعية الحياة.

– المسؤولية الأخلاقية: بمعنى أن تكون الشركة مبنية على أسس أخلاقية، أن تلتزم بالأعمال الصحيحة، أن تمتنع عن إيذاء الآخرين.

– **المسؤولية القانونية:** أي أن تكون الشركة ملتزمة بإطاعة القوانين، أن تكتسب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون.

– **المسؤولية الاقتصادية:** ويقصد بها أن تكون الشركة نافعة ومجدية اقتصاديا، أن تحاول جاهدة لتوفير الأمان للآخرين. وفقا لدراسة أجريت بهدف التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث توصل الباحث إلى أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات تنقسم إلى قسمين:(Singhal, 2013, p78–79)

– **الأبعاد الداخلية للمسؤولية الاجتماعية للشركات:**

وتتمثل في إدارة الموارد البشرية؛ الصحة والسلامة في العمل؛ إدارة الآثار البيئية؛ التكييف مع التغيير.

– **الأبعاد الخارجية للمسؤولية الاجتماعية للشركات:**

الأبعاد الخارجية للمسؤولية الاجتماعية للشركات تتعلق بالممارسات المرتبطة بأصحاب المصلحة الخارجيين عن الشركة،المستهلكين، الموردين، المجتمع والحكومة وما إلى ذلك مع وضع معايير دولية للممارسات بسبب العولمة، وقد اكتسبت هذه الأبعاد أهمية جديدة كأداة استراتيجية.

4.2. الأطراف المستفيدة من ممارسة المسؤولية الاجتماعية:

إن التطبيق السليم للمسؤولية الاجتماعية في منظمان الأعمال يعود بالنفع على عدة أطراف أو فئات يطلق علبيها غالبا مصطلح "أصحاب المصالح"، ويمكن إيجاز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاههم فيما يلي:

– **المسؤولية الاجتماعية إتجاه المالكين(المساهمين):** تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط الشركة ، وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، تعظيم قيمة ، السهم، زيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول المنظمة وموجوداتها. (سويدان، 2006، الصفحة 97).

– **المسؤولية إتجاه العاملين:** يعتبر الاستثمار في الموارد البشرية من التوجهات الحديثة للشركات، لذلك فإن المصاريف التي تنفقها في هذا الشأن سيكون لها أثر ايجابي على المدى المتوسط والطويل، وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم في توفير المناخ المناسب للعمل، المساواة بين الجنسين في العمل، التكوين والتدريب، الضمان الاجتماعي، الرعاية الصحية والاجتماعية لهم، غيرها. (القريشي، 2014، الصفحة 44)

– **المسؤولية إتجاه الزبائن:** يعد الزبائن مصدر نجاح الشركة في السوق، لذا ينبغي عليها أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم، وذلك عبر تقديم منتجات وخدمات بأسعار وجودة مناسبة، أن تكون المنتجات آمنة الاستعمال وصديقة للبيئة، اعتماد إعلان صادق وأمين، إتاحة وسهولة الحصول على، المنتجات، الالتزام الأخلاقي وغيرها.

– **المسؤولية إتجاه المنافسين:** يعد المنافسون للشركة محركا لقوتها نحو التجديد ا ولإبداع والابتكار، لهذا يتعين على الشركات أن تراعي جوانب المسؤولية الاجتماعية تجاههم ومنها: المنافسة العادلة والنزيهة، المعلومات الصادقة والأمينة، عدم سحب العاملين من المنافس بوسائل غير نزيهة.

– **المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين:** يترتب على عاتق الشركات مجموعة من الالزامات الاجتماعية تجاه الموردين أبرزها: استمرارية التوريد، أسعار عادلة، تسديد الالتزامات المستحقة لهم، الصدق في التعامل معهم.

– **المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع:** يشمل هذا الصنف كافة الخدمات التي تقدمها المنظمة والتي تحقق النفع العام لأفراد المجتمع، وهي متنوعة جدا ومن أمثلتها :دعم البنى التحتية، احترام العادات والتقاليد،عدم خرق القواعد العامة والسلوك، محاربة الفساد والرشوة، دعم مؤسسات المجتمع المدني، دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم.

– **المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:** تتجه مختلف الهيئات المحلية والدولية اليوم نحو المحافظة على البيئة ودعم كافة الأنشطة التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة، من ذلك يمكن لمنظمات الأعمال أن تعمل من أجل اقتصاد نظيف من خلال الأنشطة الصناعية الخضراء إضافة إلى نشر الوعي البيئي لدى الأفراد العاملين فيها. (القريشي، 2014، الصفحة 45)

– **المسؤولية إتجاه الحكومة:** هناك العديد من الالتزامات الملقات على عاتق الشركة إزاء الحكومة أبرزها: الالتزام بالقوانين والتشريعات الحكومية، تسديد الضرائب والرسوم وعدم التهرب منها، المساهمة في

الإنفاق على البحث والتطوير، المساهمة في حل بعض المشكلات الاجتماعية كالبطالة، المساعدة في إعادة التأهيل والتدريب.

– **المسؤولية الاجتماعية تجاه الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة:** وتشمل عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات، المساواة والعدالة في التوظيف وفي الوصول إلى المناصب العليا، تجهيزات المعاقين،دعم الجمعيات التي تساعد المعاقين، احترام حقوق المرأة، الاهتمام بكبار السن والمتقاعدين، احترام حقوق الطفل.

– **المسؤولية الاجتماعية تجاه جماعات الضغط الاجتماعي:** وتشمل التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك،احترام أنشطة جماعات حماية البيئة،احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها، التعامل الجيد والصادق مع الصحافة والإعلام. (الغالبي طاهر محسن، الصفحة 117)

3. المسؤولية الاجتماعية في شركات صناعة الأدوية:

1.3. خصوصية المسؤولية الاجتماعية في شركات صناعة الأدوية:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية أحد أهم مجالات أنشطة شركات العالمية لصناعة الأدوية، إذ تعد بمثابة الجسر الذي تؤدي من خلاله الشركات واجباتها والتزماتها تجاه المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة والإسهام في نشر العدالة، فلا يقتصر نشاط شركات صناعة الأدوية على ما تزاوله من أعمال صناعية فقط، وإنما يتعداه إلى القيام بدور اجتماعي من خلال ممارسة درجة عالية من المسؤولية الاجتماعية. ومن المتفق عليه أن شركات صناعة الأدوية ليست بشركات خيرية وأن هاجسها الأول هو تحقيق أكبر عائد من الربح على أصحابها، ومن هنا تبلورت فكرة وجوب تذكير هذه الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية، حتى لا يكون تحقيق الربح عائدا عن أمور غير مقبولة أخلاقيا أو قانونيا. (الأميري وليد حامد، 2017، الصفحة 172)

وتشمل المسؤولية الاجتماعية للشركات الدوائية أصحاب المصلحة، والمساهمين، والمديرين، والموظفين، والأنظمة القانونية والتشريعية واللوائح، وتعد هذه سمة رئيسية تميز القطاع الصحي عن باقي القطاعات ألا وهي تعدد جوانب شمولية المسؤولية الاجتماعية في هذه الشركات، مما يؤدي إلى كثرة المعلومات وتعقدها هذا من جهة، ومن جهة أخرى يستلزم تنظيما أكثر صرامة من أجل استقرار القطاع الصحي العالمي. (زركار أحمد، 2018)

أما فيما يخص أبعاد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في شركات صناعة الأدوية فهي تشمل أربع أبعاد أساسية وهي: (الفتاح، 2010، الصفحة 364–365)

- **البعد الاقتصادي:**

يتمثل في طبيعة عمل هذه الشركات وقدرتها على تحقيق الأرباح وزيادة العائد الاستثماري كونها شركة صناعية، وبالتالي المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية للبلاد، كما يندرج تحته توفير أجواء العمل المناسبة وحماية العاملين والمساهمين وجميع الأطراف ذات المصلحة وضمان حقوقهم.

- **البعد القانوني:**

يعني التزام الشركات بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الحكومة أو الدول المضيفة أو المجتمع،ويعتبر هذا البعد بما يحمله من آثار بمثابة تشجيع والتزام هذه الشركات بسلوك مقبول ومسؤول في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة إلى المجتمع وأن لا ينتج عنها أي ضرر ، كما يندرج ضمن هذا البعد ضرورة حماية شركات صناعة الأدوية من بعضها البعض خصوصا فيما يتعلق بطرق المنافسة غير النزيهة.

- **البعد الأخلاقي:**

يشير إلى السلوك التسويقي الذي يعد مقبولا من قبل المساهمين وأصحاب المصالح في هذه الشركات(المجتمع، المستثمرين، العملاء، والمصارف المنافسة) وهذه المفاهيم تعد بمثابة أعراف وقوانين تلتزم بها هذه الشركات في تعاملها مع المجتمع ، ولذلك فقد أصبحت الجوانب الأخلاقية تعمل جنبا إلى جنب مع الجوانب القانونية لبناء علاقات تسويقية طويلة الأمد.

-البعد الإنساني:

يعد قمة المسؤولية الاجتماعية وهو الذي يمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي تحتلها شركات صناعة الأدوية من خلال ما تقوم به من نشاطات وفعاليات، ويبرز هذا البعد من خلال مشاركة هذه في مختلف المجالات التي تتعلق بالبيئة والمجتمع مثل :قضايا تلوث البيئة والهواء، والحماية من الأخطار البيئية.

إن مختلف الأبعاد الأربعة السابقة الذكر تشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الأدوية تعني مجموعة واسعة جدا من الأطراف أبرزهم المجتمع، العملاء، والموظفين، والذين نوردهم بشيء من التفصيل فيما يلي:

- **المسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الأدوية تجاه المجتمع:**

حيث يجب على هذه الشركات أن تتحمل مسؤوليتها كاملة تجاه المجتمع وذلك من خلال القيام بالمساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع وتقديم المنتجات الصحية ورعاية مختلف أنشطته واحتياجاته؛ دعم الشركات أو المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح؛ إقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح؛ الالتزام التام بالحفاظ على البيئة واحترام القوانين والتشريعات التي تحميها.

– المسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الأدوية تجاه أصحاب المصالح:

من أمثلة أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الأدوية تجاه أصحاب المصالح تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات الدوائية وتقديمها في الوقت والمكان المناسبين؛ إعداد البحوث والدراسات الكافية لمعرفة دوافع وسلوكيات المتعاملين معها عند التعاملات؛ بث الثقة لدى أصحاب المصالح والاهتمام بشكاويهم والرد عليها؛ شرح وتوضيح شروط تعامل هذه الشركات مع المتعاملين، مع المحافظة على أمن وسرية وشفافية كافة معاملاتهم.

– المسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الأدوية اتجاه الموظفين:

حيث يتعين على شركات صناعة الأدوية أن توفي بكافة التزاماتها تجاه موظفيها وفي مقدمتها احترام الكادر البشري الذي يعمل داخل هذه الشركات وتيسير إجراءات العمل والمساواة بين الموظفين وتمكينهم؛ تقييم العاملين وتحفيزهم وضمان استفادتهم من البرامج التدريبية مع توفير بيئة مادية ملائمة؛ توفير سبل الحوار المتبادل بين إدارة الشركات والعاملين بها. (قندح، 2013، الصفحة 198)

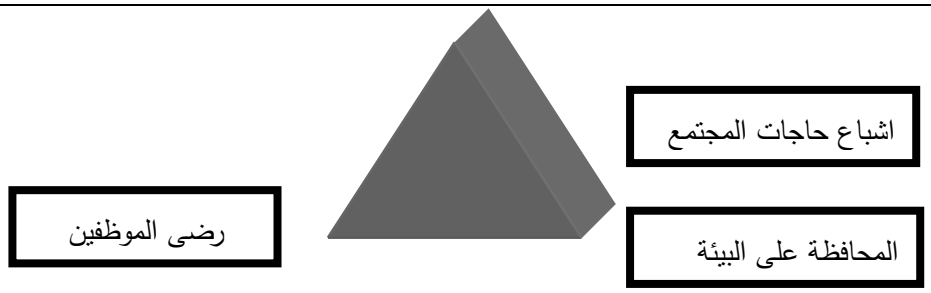
2.3. فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية في إدارة شركات صناعة الأدوية:

المسؤولية الاجتماعية والالتزام بتطبيقها من قبل الشركات يعد مدخلا حديثا يساعد على تحسين الأداء المالي من خلال العمل على تكوين صورة ذهنية إيجابية عند أكبر عدد ممكن من الشرائح المكونة للمجتمع، عبر ما تقدمه من معززات تدعم شهرة هذه الشركات عن طريق جذب العملاء لها، والعمل على الاستقرار والترابط الاجتماعي بين هذه الشركات والمجتمع في العديد من المجالات. (العودات، 2015)

كما أن الاهتمام بالخدمات الاجتماعية يعد واجبا أخلاقيا لكنه في نفس الوقت يعد أيضا إحدى الوسائل التي تستخدمها شركات في تحسين الإنتاجية وتعظيم الأرباح، فقد دلت كثير من الأبحاث العلمية أن الشركات الأكثر اهتماما بالبيئة الاجتماعية استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل، كما أن قلة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والأخلاقية يؤدي إلى فقدان ثقة العملاء وانخفاض فعالية عمليات هذه الشركات وهذا ما أكدته عدة دراسات. كما أن تحمل هذه الشركات لمسؤوليتها الاجتماعية يلعب دورا فعالا في تحقيقها للمزايا التنافسية المنشودة واستدامتها.

وبذلك فإن التوجه الاجتماعي وتحمل الشركات لمسؤوليته الاجتماعية سيعودان عليه وعلى أصحاب المصالح وعلى المجتمع ككل بعدة نتائج إيجابية، يمكن إبرازها في الشكل أدناه:

الشكل(01): منافع التوجه الاجتماعي لشركات صناعة الأدوية



Surce : Kotler P& Dubois B ,Marketing management,11 Ed Public Union, Paris, France, 2004, p21**.**

تجدر الإشارة في الأخير إلى أن إخلال شركات صناعة الأدوية بمسؤوليتها الاجتماعية كثيرا ما يتسبب في آثار سلبية وخيمة تتعدى هذه الشركات إلى انهيار اقتصاد بلاد بأكملها أو انهيار الاقتصاد الدولي برمته، كون هذه القطاع يعتبر قطاع حساس وكثيرا ما يلاحق بفضائح أخلاقية في حق الشعوب خاصة الشعوب التي يتعذر حصولها على الأدوية أثناء تفشي الأوبئة وأصدق مثال على ذلك ما سنحاول عرضه من خلا تحقيق أجري في حق هذه الشركات.

4. دراسة تبني المسؤولية الاجتماعية في شركة الحكمة لصناعة الأدوية:

1.4. التعريف بشركة الحكمة للأدوية:

شركة" الحكمة" للأدوية، هي شركة عربية رائدة في مجال صناعة الأدوية، يقع مقرها الرئيسي في لندن ببريطانيا، أسسها الصيدلي "سميح دروزة" في عمان بالأردن سنة 1978، تعتبر واحدة من أكبر شركات الأدوية في منطقة الشرق، تحولت من شركة صغيرة لتوريد الأدوية، إلى شركة أدوية عالمية بقيمة ملياري دولار، تعمل في مجال تصنيع منتجات صيدلانية، وكمورد رائد للأدوية ذات العلامات التجارية، مدرجة في بورصة لندن منذ عام 2005، وكان هدف الحكمة دائما هو توفير أدوية عالية الجودة وبأسعار معقولة للأشخاص الذين يحتاجون إليها، بداية التأسيس حيث بنت وجودها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من خلال إنشاء أول مصنع لتصنيع المواد الغذائية. (www.hikma.com)

بعد مرور 40 عام على تأسيسها، أصبحت شركة الحكمة مالكة لحوالي 29 مصنعاً للأدوية، في حوالي 11 دولة حول العالم هي: الولايات المتحدة الأمريكية، ألمانيا، البرتغال، المملكة العربية السعودية، الأردن، المغرب، الجزائر، إيطاليا، مصر، السودان، وتونس.

2.4. مجالات تبني إدارة "شركة الحكمة للأدوية" للمسؤولية الاجتماعية:

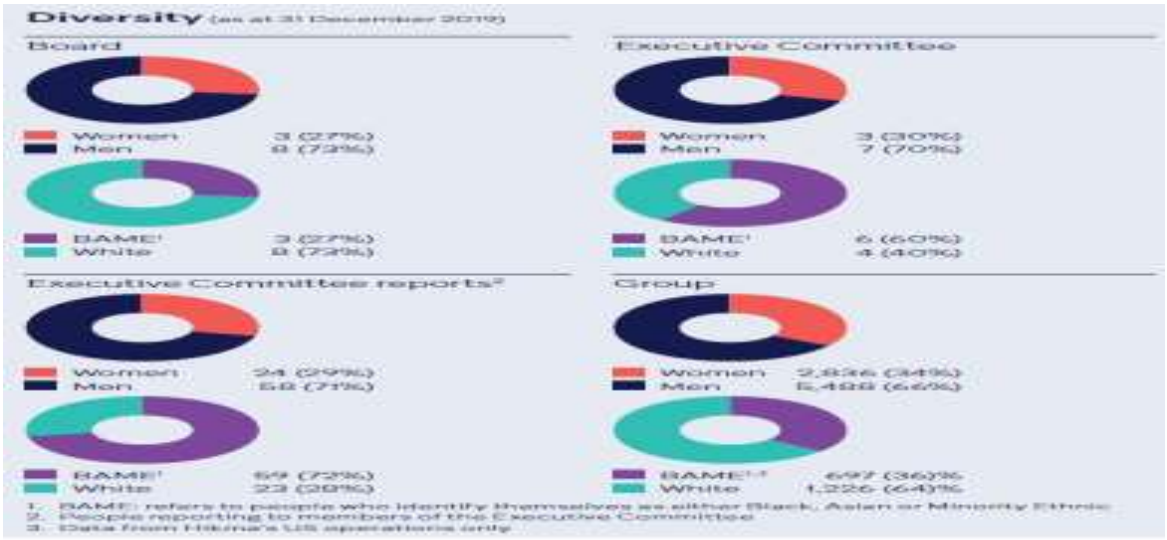
تسعى شركة الحكمة من خلال مدونة السلوك الأخلاقي إلى تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية داخليا وتحملها للمسؤولية الخارجية كونها تنشط وسط بيئة داخلية وخارجية، فتبنيها للسلوك الأخلاقي

ينعكس ما مدى وعي إدارة الشركة بحتمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية وإدراكها في أنه السبيل الوحيد لتحقيق ميزة تنافسية وسمعة جيدة. فتبنت المسؤولية الاجتماعية من خلال مجالات أساسية وهي:

1.2.4.المجلس القيادي العالمي:

سعت شركة الحكمة على مدار السنوات إلى تنوع مجلسها القيادي العالمي وتعاقب أعضائه، حيث أنه يضم مختلف الأجناس،كما أنها سعت محاربة لكل أشكال التميز وغيرها هذا ما أظهرته خلال سنة 2019، فالمجلس أظهر تنوعا عرقيا قويا منذ تشكيل الحكمة وأن هذا التنوع لا يزال واضحا حتى اليوم والشكل الموالي يوضح هذا التنوع.

الشكل (02): تنوع الأجناس في شركة الحكمة للأدوية خلال سنة 2019 لمختلف مستويات الادارية.



Source : www.hikma.com

من الشكل أعلاه الموضح لتنوع الأجناس لشركة الحكمة لسنة 2019 حيث أن مجلس الإدارة يتكون من 27% من النساء و73% من الرجال من بينهم 27% الذين يعتبرون أنفسهم من البشرة السوداء، أما ما يقدر بنسبة 73% من البشرة البيضاء، أما اللجنة التنفيذية الخاصة بإعداد التقارير فهي تضم ما نسبته 29 % من النساء، ونسبة 71 % وهو ما يعادل 72 % من البشرة السوداء، ونسبة 28% من ذوي البشرة البيضاء، أما في إجمالي المجموعة ككل فنجد ما نسبته 34 % من النساء ونسبة 66 %، وهو ما يعادل 36 % من أصحاب البشرة السواء، وما يعادل نسبة 64 % من أصحاب البشرة البيضاء. وهذا ما يدل على التنوع في الأجناس في مختلف مستويات الإدارية للشركة.

كما تعمد إدارة "شركة الحكمة "من خلال تبني إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية إلى تجسيدها في ثلاثة محاور أسياسية وهي: "**تمكين شعبنا**"، "**دعم المرضى والمجتمعات**"،"**التقليل من تأثيرنا البيئي**" والتي سوف نستعرضها بالتفصيل:

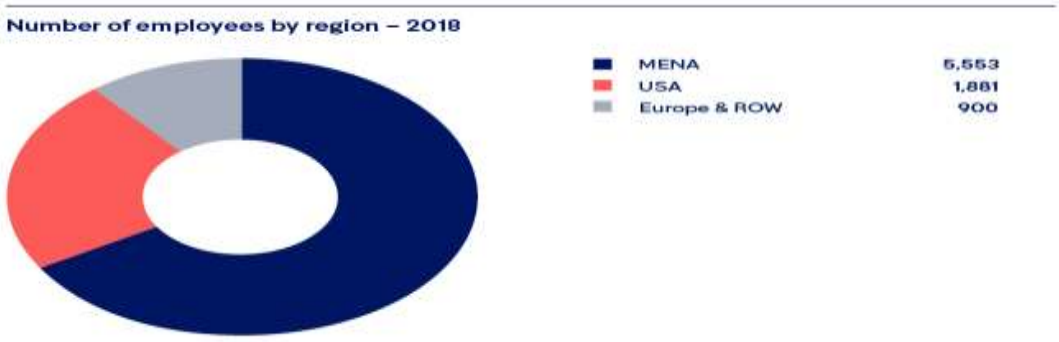
2.2.4. عملية تجسيد المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة الشركة من خلال" تمكين شعبنا ":

تمثلت في:

1.2.2.4. القوى العاملة لديها من خلال:

تقيس مؤشرات مثل التنوع بين الجنسين، وتمكين الموظفين، ومشاركة الموظفين، ودوران الموظفين لفهم أفضل لكيفية تحقيق هدفها الاستراتيجي على مستوى مؤسستها المتمثل في إلهام وتمكين موظفيها.

الشكل (03): يوضح توزع عدد الموظفين في مختلف مناطق عمل الشركة لسنة 2018

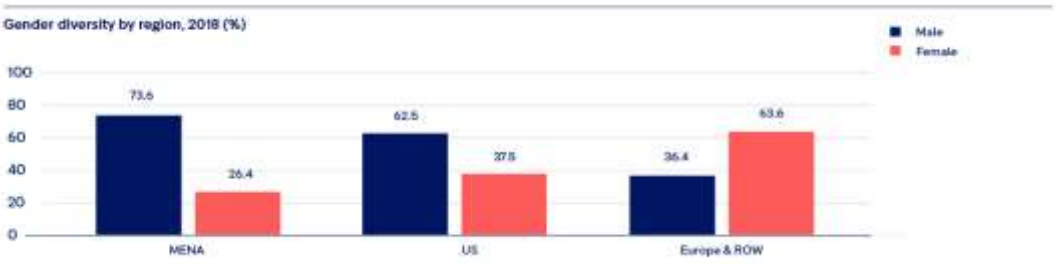


Source : www.hikma.com

من خلال الشكل أعلاه الذي يبين أن مؤشر العاملين في مجموعة الحكمة حسب الموقع في شركة الحكمة يتوزعون على ثلاثة مناطق أساسية، أكبرهم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بـ5,553 موظف، و 1 ,881 في الولايات المتحدة الأمريكية، أما أوروبا فدر عدد موظفيها ب900 موظف.

-مؤشر تنوع الجنسين في المجموعة حسب المناطق:

الشكل (04): يوضح تنوع الجنسين في المجموعة حسب المناطق لسنة 2018



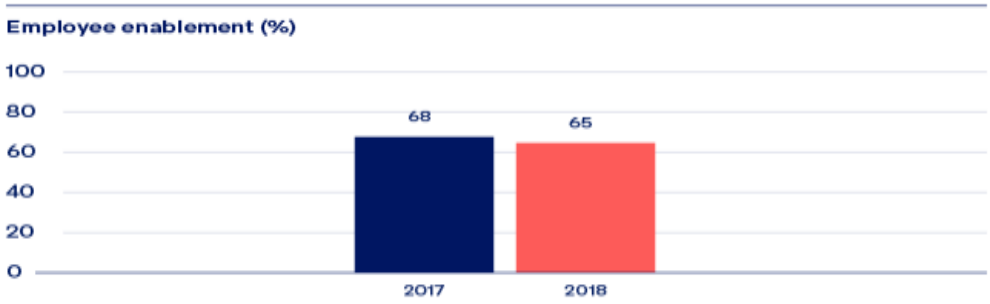
Source : www.hikma.com

من خلال المؤشرات الموضحة في الشكل أعلاه، نلاحظ أن شركة الحكمة تعمد لتنوع الجنسين بين الرجل والمرأة وإتاحة فرص العمل لديها في جميع مناطق تواجدها، حيث في منطقة الشرق الأوسط وافريقيا تقدر نسبة الرجال ب73,6 % مقارنة بالنساء الذي تقدر نسبة ب26,4%، أما أمريكا تقدر نسبة الرجال ب62,5 %، مقارنة بالنساء، أما في أوروبا فنجد أن نسبة النساء التي تقدر ب63,6 % أعلى

من نسبة العاملين من الرجال التي تقدر نسبتهم ب36,4 %، وهذا ما يدل على المساواة بين الرجال والنساء في فرص العمل المتاحة لدى الشركة.

–مؤشر اعتزاز الموظفين بالشركة الحكمة ورغبتهم في البقاء على المدى الطويل:

الشكل (05):إعتزاز الموظفين بالشركة الحكمة للأدوية ورغبتهم في البقاء على المدى الطويل خلال سنة 2017–2018



Source : www.hikma.com

نلاحظ انخفاض بنسبة 3 %، أظهر المؤشر في سنة 2017 أن نسبة 68,6 % من العمال مستعدون للبقاء شركة الحكمة بينما في سنة 2018 سجلت نسبة أخفض تقدر ب 65 %. وهو ما يعكس مدى اعتزاز موظفيها بالعمل لدى الحكمة، واستعدادهم للتوصية بحكمة كصاحب عمل ورغبتهم في البقاء على المدى الطويل.

– مؤشر دوران الموظفين (الاختياري):

الجدول (01): يوضح نسبة الدوران للعمال حسب المنطقة خلال سنة 2017–2018

المنطقة	2017	2018
مجموعة شركة الحكمة	11 %	11 %
أمريكا الشمالية	12 %	11 %
منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا	12 %	11 %
أوروبا	5 %	13 %

Source : www.hikma.com

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة العاملين الذين يتركون عملهم طواعية بقيت ثابتة خلال سنة 2017 وسنة 2018 حيث قدرت نسبة ب11 % وهذا ما يؤكد أن العمال يجدون مكان عملهم مرضيا وكافيا. فمن خلال المؤشرات السابقة الذكر نجد أن شركة الحكمة تولي عناية كبيرة بالمورد البشري لديها كونه الأساس في تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

2.2.2.4. الاستثمار في النمو والتنمية:

تعمل شركة الحكمة على تطوير قادة المستقبل في الحكمة. تقدم العديد من الطرق للموظفين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم، بما في ذلك التدريب أثناء العمل والتعليم الإلكتروني وفرص التعليم. كان أحد الإنجازات الرئيسية هو إطلاق" أكاديمية الحكمة" في عام 2018 بهدف تحسين جميع جهود التعلم والتطوير بالإضافة إلى تدريب الموظفين، تهدف الأكاديمية أيضا إلى تعزيز فرص العمل لطلاب المدارس والجامعات والمتدربين العاملين في الحكمة. تشرف الأكاديمية على تطوير الموظفين باستخدام نظام إدارة التعلم العالمي الذي يقدم أنشطة تطوير عالية الجودة للموظفين. قدمت 66000 ساعة من التعلم والتطوير لموظفيها، أي بمعدل 9 ساعات لكل موظف.

الشكل (06) يوضح الحجم الساعي للتعليم والتطوير لفائدة الموظف لسنة 2018.

Source : www.hikma.com

وزعت التدريبات حسب درجة الموظف في سنة 2018، كالتالي:

الجدول (02): يبين توزيع التدريبات حسب درجة الموظف في سنة 2018

الإدرة العليا	10 %
الإدارة المركزية	84 %
المبتدئين	5 %

Source : www.hikma.com

بالإضافة إلى دعم التعليم المستمر للموظفين، من خلال الالتزام المستمر بتمكين الموظفين ومساعدتهم على تحقيق امكانياتهم الكاملة، حيث في سنة 2010 أطلقت الحكمة برنامج التعليم المستمر لدعم هذا الهدف، بحيث يوفر البرنامج لموظفي الحكمة فرصا لتطوير تعليمهم الرسمي من خلال منح دراسية، حيث يمكن للموظفين مواصلة التعليم على مستوى البكالوريوس أو الدراسات العليا أو الدكتوراه من خلال البرنامج، حيث حصل 47 موظفا على شهادات دراسات التعليم العالي. وتوفير خبرة على مستوى الشراكة للمواهب ذات الامكانيات العليا من خلال برنامج للتميز المهني الدولي الذي أطلق برنامج" للتميز المهني" الدولي سنة 2016، وهو برنامج تناوب متعدد الوظائف للموظفين المتميزين وخرجين الجدد، يستغرق البرنامج الذي مدته عام واحد ما بين ستة وثمانية مرشحين سنويا ويهدف إلى

تعريض المشاركين لمجموعة واسعة من الجوانب التشغيلية والمالية والتجارية لشركة الحكمة .يشمل البرنامج على ورش عمل وأنشطة لبناء الفريق وتقييمات منتظمة للمهارات لتوفير تجربة تعليمية شاملة أثناء العمل. يجسد نهج في رعاية إمكانات الموظفين –حيث يجمع بين التدريب أثناء العمل والخبرة مع تطوير المهارات في الإدارة والقيادة. تم إطلاق برنامج 2019 في الأصل في الأردن ولبنان، ويعمل حاليا مع ستة مشاركين في ستة بلدان مختلفة من الحكمة (الجزائر ومصر والمملكة العربية السعودية والمغرب والأردن والولايات المتحدة).

3.2.2.4. الحفاظ على سلامة وصحة الموظفين:

الحفاظ على سلامة وصحة موظفين لدى شركة الحكمة أمر أساسي لنجاحها تعد إدارة الصحة المهنية والسلامة والبيئة والطاقة، أولوية في جميع عمليات وتتوافق جميع منشآتها مع معايير الصناعة الصارمة،فهي تقدم المعلومات والتدريب والدعم لجميع موظفيها لضمان أن لديها عمليات وبيئات عمل آمنة. فهي تعمل باستمرار على تحسين عمليات الإنتاج والمعدات والتدريب لتقليل المواقف الضارة المحتملة ومنع الحوادث والطوارئ البيئية. عبر عملياتها في الولايات المتحدة بين عامي 2013 و2018، حققت تحسنا بنسبة 77٪ في معدل إصابات الوقت الضائع. تهدف إلى توسيع تقارير السلامة الخاصة بها لتشمل جميع منشآتها في المستقبل.

الشكل (07): التقليل من المواقف الضارة المحتملة ومنع الحوادث من 2013-2018

Source : www.hikma.com

كما تقوم بحملات تطوعية سنويا لنشر وعي الموظفين حول الصحة والسلامة عبر حملة "**أنت الحكمة**"من خلال مجموعة من الأنشطة مثل **شبكة الحكمة للسرطان** التي تعتبر مشاركة وتوسيع المعرفة حول أبحاث السرطان وعلاجه في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، في حيث سنة 2019 اجتمع متخصصون في مجال السرطان من جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في الأردن لحضور "شبكة الحكمة للسرطان–منتدى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، الذي نُظم بالتعاون مع قسم اللوكيميا في مركز إم دي أندرسون للسرطان بجامعة تكساس. استقطب المنتدى الذي استمر يومين أكثر من 200 متخصص إقليمي في مجال السرطان وقادة الرأي الرئيسيين وقدم جلسات تثقيفية وفرصًا لتبادل المعلومات حول أحدث التطورات في علاجات السرطان. يعكس هذا المنتدى التزام الشركة بضمان

مشاركة المهنيين الطبيين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لأفضل الممارسات الطبية وأحدث التطورات في مجال السرطان.

4.2.2.4.ثقافة التنوع والشمول:

تعتبر "شركة الحكمة " شركة متنوعة ذات عمليات عالمية وتسعى جاهدة لخلق ثقافة شاملة تعزيز التنوع. فالشركة تفخر بالتنوع داخل مؤسستها وتدرك أنه يساهم في إبداعها وفعاليتها، وكذلك يعكس المجتمعات المتنوعة التي تخدمها. فهي تؤمن بشدة بالمساواة بين جميع موظفيها فهي صاحب عمل يتسم بتكافؤ الفرص والتوظيف على أساس الجدارة فقط فهي لا تميز على أساس العرق أو الجنس أو العمر أو الدين أو التوجه الجنسي أو أي خاصية أخرى.

5.2.2.4.تمكين المرأة في مكان العمل:

تواصل الشركة تطوير البرامج والسياسات لتعزيز تمكين المرأة داخل منظمتها، برنامج "Dare to Dream Big" في الأردن عبارة عن سلسلة من الجلسات التعليمية الشهرية التي تركز على بناء القدرات وتطوير المهارات القيادية للموظفات. بدأ البرنامج في عام 2015، ويتم نشره في المزيد من دول الحكمة. كما شهد عام 2018 أيضا بداية برنامج الإرشاد الخاص بها مع جمعية سيدات الأعمال والمهنيات في الأردن، حيث تعمل 32 امرأة من النساء في الحكمة على مدى ستة أشهر، مما يساعد على تعزيز تطورهن المهني والوظيفي.

6.2.2.4.التطوع لمساعدة المجتمع :

جزء من التزام الشركة اتجاه المجتمعات التي تخدمها هو إشراك موظفيها في تقديم مساهمات إيجابية وذات مغزى من خلال التطوع. حيث تقدم العديد من الأنشطة التطوعية كل عام، بما في ذلك عدد من الحملات على مستوى المجموعة.

فعند هطول أمطار غزيرة وفيضانات في السودان في عام 2017، تمكنت الشركة من المساهمة في إصلاحات في إحدى المدارس مما سمح لـ 403 طلابا بالعودة إلى الفصول الدراسية في يوليو 2018.

3.2.4.عملية تجسيد المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة الشركة من خلال" دعم المرضى والمجتمعات":

شركة الحكمة متحمسة لخدمة مرضاها ودعم المجتمعات التي تعمل فيها لأكثر من 40 عاما، استرشدت بالاعتقاد البسيط بأنه عندما يتم وضع الطب ذي المستوى العالمي في متناول الناس، فإنه يغير حياة المجتمعات والمجتمعات.في جميع أسواقها، تعمل على تلبية الاحتياجات الاجتماعية محليا وتحسين

الحياة. لقد قمت بتطوير مجموعة برامج في ثلاثة مجالات رئيسية لمواجهة التحديات الاجتماعية وتعزيز الصحة والرفاهية. فهذه هي الطريقة التي تعمل بها لتحقيق رؤيتها لعالم أكثر صحة. من خلال:

1.3.2.4. توفير حصة أفضل من خلال الوصول والتوعية:

تمثل أحد التزامات الأساسية في تحسين الوصول إلى الأدوية للمرضى المحرومين. ففي عام واجهت المستشفيات الأمريكية نقصًا حادًا في أدوية إدارة الألم عن طريق الحقن بعد أن عانى أحد المنافسين من اضطراب كبير في التصنيع. أدى النقص إلى تقنين الأدوية، مما كان له تأثير كبير على المستشفيات وأدى في بعض الأحيان إلى تأخير العمليات الجراحية. واستجابة لذلك، قامت شركة الحكمة بزيادة إنتاج هذه المنتجات بشكل كبير في منشأتها للحقن في الولايات المتحدة، بإضافة خطوط إنتاج، وتعيين موظفين إضافيين والتصنيع على مدار الساعة. كما عملت بشكل وثيق مع إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ووكالة مكافحة المخدرات الأمريكية لضمان حصولها على إمدادات كافية من المواد الخام. كما تعمل على تلبية احتياجات الرعاية الصحية من خلال تقديم التبرعات الطبية العينية للاجئين والفئات ذات الدخل المنخفض في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والمرضى الذين ليس لديهم تأمين طبي كاف أو أولئك الذين يتعافون من الكوارث الطبيعية في الولايات المتحدة. في عام 2018 كان 104 مليوم دولار ليصبح عام 2019 ، تبرعت بمبلغ 3.1 مليون دولار من الأدوية .

2.3.2.4. دعم التعليم:

تؤمن بأن التعليم ضروري لتحقيق النمو والتنمية المستدامين للمجتمع. كجزء من التزام الشركة قامت بتشجيع ريادة الأعمال ودعم النمو الاجتماعي والاقتصادي في مجتمعات، بدأت شراكة في 2018 مع منظمة غير حكومية تركز على الشباب في تونس والجزائر بهدف تعزيز الابتكار وريادة الأعمال ودعم مؤسسات التعليم العالي. ففي الجزائر شارك موظفوا شركة الحكمة في معسكر انجاز للابتكار، وهي مبادرة مصممة لتحدي طلاب الجامعات لتطوير حلول أعمال مبتكرة من خلال القيادة والتفكير النقدي والعمل الجماعي. تطوع موظفون للإرشاد والعمل مع أكثر من 50 طالبا من الجامعات في جميع أنحاء البلاد .

تواصل تطوير ودعم البرامج التي تساعد النازحين. تم إطلاق برنامج " ReAct" التابع لمعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا في عام 2017 لتوفير الفرص التعليمية والمهنية للنازحين في جميع أنحاء العالم، يجمع البرنامج بين نقاط القوة التعليمية بالجامعة وفرص التواصل والتدريب الداخلي، كما يدمج معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا (MIT ReAct) أيضا ورش عمل في الابتكار وريادة الأعمال والمهارات الشخصية، مما يؤدي إلى تكوين تجربة تعليمية فردية وسياقية ومختلطة.

في 2018 استضافت الشركة خمسة متدربين لمدة عام واحد وأصبح اثنان منهم موظفين دائمين حيث تخطط الشركة للبناء على هذا النجاح وتوسيع دعم من خلال استضافة عشرة متدربين في عام الذي

يليه. كما كان عام 2019 هو العام الثاني للشراكة التي استمرت أربع سنوات مع The Prince's Trust، وهي منظمة مقرها المملكة المتحدة توفر فرصا لبناء القدرات والاستعداد للعمل للشباب الذين يواجهون عوائق أمام التعليم والتوظيف. فالشركة تدعم المنظمة بمساهمة مالية قدرها 50000 جنيه إسترليني سنويا ومن خلال تمكين موظفين من التطوع كموجهين والمشاركة في أنشطة جمع التبرعات.

3.3.2.4. مساعدة المحتاجين:

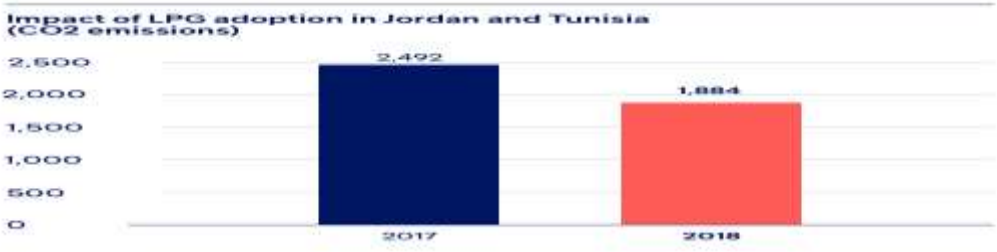
الشركة تدعم البرامج التي تعالج المهمشين في مجتمعات، ولا سيما الفئات ذات الدخل المنخفض واللاجئين وغير المؤمن من خلال برامج إلى تحسين مستويات المعيشة وتعزيز الوصول إلى الرعاية الصحية الحيوية لمن هم في أمس الحاجة إليها. والعمل مع "مؤسسة نهر الأردن " لتعزيز الفرص للمرأة في الأردن، تم تطوير برنامج تصميمات نهر الأردن في عام 1997 من قبل مؤسسة نهر الأردن (JRF) وايكيا لتوفير بناء القدرات والتمكين الاقتصادي للنساء المهمشات في الأردن. حيث قدم البرنامج التدريب والتوظيف في تصنيع المنتجات الحرفية التقليدية، مما يوفر للمرأة دخلا مستداما ومهارات قابلة للتوظيف. بدأت شركة الحكمة دعمها للبرنامج في عام 2012، حيث قمنا برعاية التدريب والتوظيف بشكل مباشر لتسع نساء من منطقتي عمان ماديا في الأردن، ودعم عيادات المجتمع الصحي في الأردن لتحسين الخدمات وزيادة الوعي بالأمراض غير معدية.

4.2.4.عملية تجسيد المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة الشركة من خلال"التقليل من تأثيرنا البيئي":

الحكمة أدركت التحدي الذي يمثله تغير المناخ ورحبت باتفاقية باريس للمناخ لعام 2015 للحد من ظاهرة الاحتباس الحراري إلى أقل من درجتين مئويتين. فهي ملتزمة بالحد من تأثيرها على المناخ وتحسين مرونة أعمالها في مواجهة تغير المناخ في المستقبل. نتيجة لذلك فهي تعمل بشكل تعاوني عبر الشراكة لتحسين كفاءة واستدامة عملياتها ومنتجاتها وخدماتها.

في عام 2017 وضعت الشركة اللمسات الأخيرة على اتفاقيات لمنشآت التصنيع الأردنية والتونسية للتحول من الديزل إلى غاز البترول المسال. تم الانتهاء من التغيير في عام 2018، وأدى إلى تحسينات كبيرة في الأداء البيئي، وخفض انبعاثات الكربون من الإنتاج بمقدار الربع تقريبا.

الشكل (08): يوضح إنخفاض إنبعثات الغاز (CO_2) خلال سنة 2017-2018.



Source : www.hikma.com

كما تواصل منشآت الشركة في كولومبوس، أوهايو، تنفيذ مشاريع لتحسين كفاءة الطاقة وخفض انبعاثات الكربون. كان أبرزها في عام 2018 هو تركيب إضاءة LED في الموقع. من خلال استبدال مصابيح الفلورسنت بمصابيح LED أكثر كفاءة، قامت الشركة بخفض استخدام الطاقة لإضاءة المنشأة إلى النصف. كما قامت بتركيب 1،625 من التركيبات، لتحل محل 6500 من أنابيب الفلورسنت، مما أدى إلى توفير الطاقة بما يقرب من 800000 كيلو وات في الساعة سنويا وتقليل الكربون بنحو 360 طنا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

يتم الإشراف على استراتيجية المسؤولية الإجتماعية الخاصة بالشركة من قبل لجنة الامتثال والمسؤولية والأخلاقيات (CREC) لضمان حصولها على الاهتمام على أعلى مستوى في العملCREC. بالإضافة إلى مراجعة واعتماد سياسات المسؤولية الاجتماعية، فإن CREC مسؤولة أيضا عن السياسات التي تتطلب حكما أخلاقيا. فهي تشرف على فريق الامتثال وقواعد السلوك، بما في ذلك برنامج الامتثال لمكافحة الرشوة والفساد. كما أنه يحدد الاستجابة الشاملة للمخاطر الأخلاقية والمتعلقة بالاستدامة ويشرف على عملية الإبلاغ عن المخالفات الخاصة بالشركة لإثارة المخاوف الأخلاقية.

تتبنى الشركة نهجا متعدد الوظائف للمسؤولية الاجتماعية في الحكمة. تتعاون مع أي وظائف تتعلق بالعمل، بما في ذلك الفرق الهندسية لتطوير النهج البيئي، وفرق الصحة والسلامة والموارد البشرية للقضايا المتعلقة بالموظفين، والفرق المسؤولة عن الامتثال والمخاطر. فأبطال المسؤولية الاجتماعية للشركات – الموظفون الذين يكرسون جزءا من وقتهم لتحقيق المسؤولية الاجتماعية وينسقون الأنشطة المجتمعية في جميع مرافق الشركة.

5. الخاتمة:

بدأت الشركات على المستوى الدولي والمحلي بدمج المسئولية الاجتماعية في الرسالة والرؤية والأهداف الخاصة بها، وكذلك وضع الآليات المختلفة التي من شأنها دمج البرامج والخطط الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في الأنشطة والعمليات اليومية لها، من أجل نشر ثقافة المسئولية الاجتماعية لتحسين كفاءة وفاعلية الأداء الاقتصادي للشركات والاقتصاد القومي ككل، ومنذ بداية القرن الحالي بدأت التغيرات في مفهوم وأبعاد المسئولية الاجتماعية للشركات من مجرد الاهتمام بالنواحي البيئية والخيرية إلى توفير آليات فعالة لتحديد والتغلب على المشكلات المجتمعية، كما اعتبرت العديد من الشركات العالمية أن الوفاء بالمسئولية الاجتماعية بمثابة جوهر التخطيط الاستراتيجي لتحقيق ميزة تنافسية لها.

1.5. اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:**

تبين أن عظمى الشركات تدرك المفهوم لكن التطبيق تتفاداه فهي تسعى وراء تحقيق أرباحها ومكانتها الاقتصادية، وهذا ما حاولنا إظهاره من خلال الدراسة حيث رأينا أن إدارة "شركة الحكمة " تعي

المفهوم جيدا ودمجته ضمن إستراتيجية عملها وتبنت المفهوم بكل جوانبه وفق إستراتيجية فعلية تحقق أهدافها وتطلعات أصحاب المصالح، وهو ما يثبت صحة الفرضية.

➢ **الفرضية الثانية:**

تتبنى إدارة شركة الحكمة العالمية لصناعة الأدوية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق استراتيجيات فعلية تحقق لها أهدافها وتطلعات أصحاب المصالح، وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

2.5. نتائج الدراسة:

كان الهدف الأسمى في فهم موضوع المسؤولية الاجتماعية الذي يعد أحد المداخل الإستراتيجية للشركة، هو تسليط الضوء على واقع هذا المفهوم بإشارة إلى شركة الحكمة خاصة، مما مكن من استخلاص جملة من النتائج، تتمثل تلك النتائج في:

- تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية يرتكز على مدى إدراكه من قبل إدارة الشركة، الذي يعتمد على القدرة في تحديد أصحاب المصالح وفهم انشغلاتهم وتطلعاتهم مع العمل على تلبيتها بالشكل الذي يحقق الموازنة بين توقعاتهم وبين أهداف الشركة.
- يجب أن تمتلك الشركات إمكانيات ومؤهلات تمكنها من ممارسة المسؤولية الاجتماعية وفقا لإستراتيجيات فعلية، كما يمكنها انتهاز المواقف الاقتصادية واقتناص الفرص المتاحة وفقا لتصرف أخلاقي مسؤول.
- ممارسة المسؤولية الاجتماعية تتم من خلال أركان مهيكلة لأدائها الاجتماعي التي يجب أن تتوافق مع طبيعة نشاط الشركة وقناعة الإدارة، والمناخ العام للمبادرة إضافة إلى جملة من المتغيرات المحددة للنهج الاجتماعي.
- ارتباط إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية بتجسيد ممارستها الفعلية سعيا من الشركات للريادة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية التي تكسبها المواطنة والاهتمام بانشغالات أطراف المصالح .

3.5. الاقتراحات:

- ضرورة نشر دور الأداء الاجتماعي لدى الشركات لما له من أهمية بالغة في تحقيق العديد من الأهداف المجتمعية وأهداف الشركة.
- ضرورة وضع مقاييس ومؤشرات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات استنادا إلى مقاييس عالمية وأفضل الممارسات بما يتناسب مع بيئة الشركات.
- الزام الشركات بالإفصاح عن ممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

- دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن الاستراتيجية الكلية للشركة حتى تكون فعالة وتتماشى مع الأهداف الاقتصادية للشركة.
- توفير قاعدة بيانات وطنية ودولية، حيث تقوم بجمع وتوفير المعلومات عن واقع ممارسات واسهامات الشركات فيما يخص تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتجسيدها على أرض الواقع.

4.5. آفاق الدراسة:

من خلال ما سبق، يمكن إثارة عدة إشكاليات بطريقة أخرى، حيث ندعو الباحثين لمواصلة البحث في هذا الموضوع من خلال معالجة الإشكاليات التالية:

- واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في إدارة الشركات الصناعية الجزائرية.
- آليات تفعيل وتجسيد المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجيات واضحة وبعيدة المدى.
- تفعيل دور الشركات في وضع مؤشرات قياسية لقياس مامدى تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- نشر الوعي لأثار الممارسات اللاأخلاقية للشركات في حق الشعوب المستضيفة خاصة مجتمعات الدول النامية.
- إلزامية وضع قاعدة قانونية تفعل الدور المسؤول لإدارة الشركات ضمن بيئة الدول المضيفة.
- تفعيل تكتلات الدول النامية باعتبارها الدول الأكثر تأثرا في إضفاء الإلزامية للمسؤولية الاجتماعية.

6. الإحالات والمراجع:

- James F Engel, (1990), consumer behavior, 6th ed, Dryden Press; advision of Holt .R& Winston, Inc.
- Kotler P& Dubois B , (2004), Marketing management,11 Ed Public Union, Paris, France, 2004, p21.
- Pride M, William and Ferrell, (1997), C, O, Marketing Concepts And Strategies, 9Edition, Houghton, Mifflin company, Boston.
- رشيد الأميري وليد حامد، (2017)، المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان الأردن.
- شحادة نظمي وآخرون، (2000)، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- عبد الفتاح النسور إياد، (2010)، الأصول العلمية للتسويق الحديث، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمد الصيرفي، (2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،مصر.
- نظام سويدان وشفيق حداد،(2006)، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سالم العودات أنس إبراهيم، (2015)، أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية في الأردن وفقا لنموذج (T'obin's) دراسة اختبارية(2009-2014)، مذكرة ماجستير في المحاسبة كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.
- Aurélien Acquier &Jean-Pascal GOND, (2007), Aux sources de la responsabilité sociale de L'entreprise : à la (re) découvert d'un ouvrage fondateur, Social Responsibilities of the Businessman d'Howard Bowen », Finance Contrôle Stratégie ;vol10 ;n°2, p8 .
- Nicolas Postel & Richard Sobel, La RSE :nouvelle forme de dé-marchandisation du mode.
- http // developpement durable .revues .org /8506.

- Archie B Carroll, (July- August 1991), the pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakholders ;Business-Horizons, p40.
- Singhal P, (2013), Leveraging Dimension of CSR to Enhance Competitiveness of Small and Medium Enterprises, International Journal of Humanities and Management Sciences ,vol(1) ,Issue 1, p 78-79.
- محمد الصغير القريشي، (2014)، المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي، دراسة تقييمية لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد (6)، جامعة قاصدي مرباح، وقلة، الجزائر.
- أحمد زركار علي وآخرون، (2018)، المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين نوعية الخدمات المصرفية : دراسة ميدانية على عينة من المصارف التجارية في محافظة السليمانية وإدارة كريمان، المجلة العلمية لجامعة جيهان، المجلد (2) العدد (1)،جامعة جيهان،العراق.
- Keith DAVIS, (Jun 1973), Tes case for and against business assumption of responsabilities », The academy of managment Journal, vol/16, n°2, p 312.
- علي قندح، (يومي 17_18 أفريل 2013)، المسؤولية المجتمعي القطاع في القطاع الصحي: تجربة الأردن، المؤتمر الثالث للعلوم المالية حول حاكمية الشركات والمسؤولية الاجتماعية، جامعة اليرموك، الأردن.
- طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، (2000)، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات –دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، فعاليات المؤتمر السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عبد القادر بودي والزهرة بن سفيان، (يومي 13-14 فبراير 2012)، المسؤولية الاجتماعية للمقاول ومؤسسته الخاصة في تحقيق التنمية المستدامة، ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثلث حول المسؤولية الاجتماعية ومنظمات الأعمال ،جامعة بشار؛
- www.hikma.com *(consultéle 06/11/2020)*