

(المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل وتحسين الممارسات الجيدة للأداء المتميز)

علي الطاوس، جامعة (البليدة 2)

ملخص:

إنّ الأمر الثابت اليوم في بيئة الأعمال هو التغير حيث أصبحت تتسم بالتغيرات المستمرة والتجديد المتواصل والتنافس الشديد، هذه الحتمية تفرضها التطورات التكنولوجية المتسارعة وتقنيات المعلومات المتنامية، فظهرت مفاهيم من بينها المسؤولية الاجتماعية والتي طرحت وجهات نظر متعددة مثل تيارات فكرية لتعامل بيئة الأعمال مع مجتمعاتها من جهة ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاقتصادي والاجتماعي بل والقانوني من جهة أخرى. وتعد المسؤولية الاجتماعية معيارا من معايير تحقيق تنافسية مستدامة، لذا تعمل المؤسسات الاقتصادية جاهدة على دمج الاهتمامات البيئية والاجتماعية في استراتيجيتها، وهذا لضمان استمراريتها وتحسين ممارساتها الأدائية، والعمل على إنجاز الممارسة وفق المعايير اللازمة، وتحقيق النتائج المرجوة.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل- الممارسة الجيدة للأداء المتميز .

Abstract:

The constant thing today in business environment is the change; the continuous changes, renewal and intense competition. This imperative is imposed by fast technological developments and developed information techniques; notions are appeared such us social responsibility which makes many opinions representing intellectual currents used when business environment is dealing with its societies on one hand, and in other hand, this relationship has reflected the nature of economical and social development, instead legal in other hand. The social responsibility is one of continuous competition standard, that's why economical societies are hardly working to include environmental and social cares within its strategy to assure its continuity, to improve their exercises, to make exercises in accordance with necessary standards and to get the required results.

Key words: social responsibility of business environment- good exercise of the best service.

الاشكالية:

انتشرت المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية في دول العالم، والتي كانت الشركات الدولية السبب في ظهور البعض منها، فظهرت ضغوطات كبيرة على هذه الشركات في سبيل مواجهة التزاماتها ومسؤولياتها وتصحيح الممارسات غير المسؤولة الصادرة عنها، من هنا بدأت تتبلور ثقافة المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت منظمات الأعمال تغير من نظرتها للمجتمع والبيئة، في محاولة منها لتحسين صورتها من جهة وللعب دور فعال وإيجابي في المجتمع من جهة أخرى.

ظهرت في الآونة الأخيرة بعض الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من منظور الأفكار الاقتصادية الوضعية، مما أثرى هذا المفهوم بشكل واسع، وأدى إلى ترسيخ المسؤولية الاجتماعية ثقافة وقناعة وتطبيقا خصوصا في كبريات الشركات العالمية، في المقابل نجد تقصيرا من جانب مفكري الاجتماع والاقتصاد والإدارة في الدول النامية بصفة عامة والجزائر

بصفة خاصة. وبالتالي يتعين على المنظمات أن تضع المسؤولية الاجتماعية في صلب إستراتيجيتها، إذ أصبحت المسؤولية الاجتماعية تهدف إلى تحسين حياة الأفراد والمجتمع من خلال تناول مشكلات معينة وإيجاد حلول عملية لها من أجل ضمان التنمية المستدامة التي أصبحت أمرا واقعا.

وتتمثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في إدارتها للأعمال بطريقة تستوفي أو تتجاوز توقعات المجتمع الأخلاقية والقانونية والتجارية والعمومية في إدارة الأعمال، وتعتبر المؤسسات الرائدة أن المسؤولية الاجتماعية هي أكثر من مجموعة الممارسات المنفردة أو الأعمال العرضية أو المبادرات التي ستبررها علاقات السوق أو العلاقات القائمة مع الجمهور أو غيرها من فوائد الأعمال، بل تعتبر المسؤولية الاجتماعية مجموعة شاملة من السياسات والممارسات والبرامج التي تدمج في جميع مراحل عملياتها ومراحل عملياتها ومراحل اتخاذ القرار التي تدعمها وتكافئها الإدارة العليا (ضيافي نوال، 2009-2010، ص 20).

وفي ضوء ذلك تطرح الإشكالية الآتية: في ظل المتغيرات العالمية ما هي الدوافع التي تشجع المنظمات على الاضطلاع بمسؤوليتها الاجتماعية وكذلك التحديات التي تواجهها للقيام بدورها الاجتماعي؟ ما هو دور المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل في تحسين الممارسة الأدائية؟

أولا- تعريف المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل:

هناك عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية للشركات، تختلف باختلاف وجهات النظر في تحديد شكل هذه المسؤولية. فالبعض يراها بمثابة تذكير للشركات بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها الذي تنتسب إليه، بينما يرى البعض الآخر أن مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز مجرد مبادرات اختيارية تقوم بها الشركات صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع. ويرى آخرون أنها صورة من صور الملاءمة الاجتماعية الواجبة على الشركات (زايد مراد، 2012، ص 334). إلا أن كل هذه الآراء تتفق من حيث مضمون هذا المفهوم.

تعريف المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل

التعريف	المصدر
تعد المسؤولية الاجتماعية كمنتوج Product يقدم إلى جمهور بيئة العمل الداخلية والخارجية.	Murray&Montanari,1986,817
عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل به	Goolsby&Hunt,1992
تعد محاولة للرقى وتطبيق الأفكار حول المسائل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وكذا المتعلقة بالمسائل الطوعية تجاه المجتمع والبيئة، وتجاه سلامة العاملين وصحتهم.	Konkolewsky,1996
التزام المنظمة لتعظيم التأثيرات الإيجابية والتقليل من التأثيرات السلبية في المجتمع.	Pride&Ferrell,1997,65
التزام المنظمات المستمر للسلوك أخلاقيا والمساهمة في التطوير من خلال تحسين نوعية حياة العاملين وكذا الالتزام تجاه المجتمع بشكل عام.	WWW.wbscd.com2000
تعني إدارة عادلة وفاعلة تسهم في التطوير.	Fulop&others.2000,15
التزام المنظمة للعمل بطرق تخدم مصالحها وتخدم أصحاب المصالح المتأثرين بسلوكها بشكل عام.	Schermerhorn,2001,126

Maguire,2001 WWW.ethicsinaction.com	تشمل المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل تحقيق المتطلبات المحلية وتحقيق التزامات المنظمة تجاه العاملين في تقديم التغذية الضرورية والحماية الصحية اللازمة. وتعد المنظمات المسؤولة اجتماعيا منظمات شجاعة.
Cragg,2001,3 WWW.focal.ca	تعتبر المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل عن العلاقة بين المنظمة وأصحاب المصالح بما فيهم: المستهلكين، العاملين، المجتمعات المحلية، المستثمرين/المالكين، الحكومة، المجهزين، المنافسين.
Obrien&Robinson,2002,3	القيام بالأشياء الصحيحة.
WWW.bsr.com ,Bsr Website.htm2002	احترام القيم الأخلاقية والأفراد والمجتمعات والبيئة، بما يكفل تحقيق النجاح للمنظمات.
WWW.csreurope.org/2002	إنها ببساطة تعني أفضل الأعمال.

المصدر: (الغالي ظاهر محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، 2005، ص 50).

هنالك من ميز بين مجموعتين من أوجه المسؤولية الاجتماعية التي ينبغي أن تستجيب لها المنظمة، وهما: مجموعة أولى تتعلق بالأوجه الداخلية (رفاهية الموارد البشرية، ظروف العمل، تصميم العمل الوظيفي)، ومجموعة ثانية تصف الأوجه الخارجية (منظمات حماية البيئة والمنتجات، الأسواق والتسويق، الموردن، نشاط المجتمع) (نعمة عباس خضير الخفاجي، 2010، ص 95).

وخلاصة القول أن المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل تعني التصرف على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية والمساءلة. ليس فقط أمام أصحاب حقوق الملكية ولكن أمام أصحاب المصلحة الأخرى بمن فيهم الموظفين والعملاء والحكومة والشركاء والمنافسين والمجتمعات المحلية والأجيال القادمة.

ثانيا- الأسباب التي تدعو المنظمات للقيام بمسؤولياتها الاجتماعية:

إن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها:

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

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

3- الكوارث والفضائح الأخلاقية: حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل ألاسكا والتي تسببت فيها شركة (Exxon Valdez) النفطية، أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في شركتي (IBM&Banco Nacion) في الأرجنتين، وفضيحة في شركة (Lockheed) في عام 1970 في أمريكا، الأمر الذي دعا السلطات الأمريكية إلى سن قانون ينظم التعامل مع قضايا الرشوة.

4- التطورات التكنولوجية المتسارعة: والتي صاحبها 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 أكبر من رأس المال المادي. نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا؛ إذ أصبح الزاميا على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها، وأن تسعى نحو بناء علاقات إستراتيجية أكثر 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 (زايد مراد، 2012، ص ص336-337).

ومما لا شك فيه أن اضطلاع منظمات الأعمال بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع والوفاء بالبعد الاجتماعي يحقق لها عدة مزايا منها: (فاروق عبده فلييه، السيد محمد عبد المجيد، 2005 ص 90).

- تحسين صورتها العامة لدى العاملين بها، وبالتالي تكون اتجاهاتهم والصور الذهنية التي يكونونها عن منظماتهم إيجابية، وهذا من شأنه أن يزيد من تماسك وترابط العاملين والعملاء.

- تساعد المساهمة في التنمية البيئية والمحلية بصورتها المختلفة مع تحسين ظروف العمل وخلق مناخ أفضل لممارسة الأعمال.

- استجابة منظمات الأعمال من تلقاء نفسها للوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع تدفع الحكومة إلى رفع القيود والبيروقراطية والروتين وأن تطلق يدها إلى مزيد من التسهيلات في الإجراءات التي تخدم تلك المنظمات والعكس صحيح.

لتحقيق تلك المزايا المشتركة لكل من منظمات الأعمال والمجتمع يتحتم على منظمات الأعمال أن تكون قادرة على:

- الفهم والتنبؤ برؤية الاتجاهات الاجتماعية للعاملين بالمنظمة أو بالتعاون مع منظمات أخرى في خلق الاتجاهات الاجتماعية الإيجابية.

- التعرف على الاستعدادات ومحاور التأثير في الأعمال مستقبلا.

- التنبؤ بالتغيرات الاجتماعية ومعرفة كيفية مواكبتها.

ثالثا- أهمية المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل:

إن قيام المنظمات بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها، والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقا، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع ومتطلباته الحياتية والمعيشية الضرورية، إضافة إلى خلق فرص عمل جديدة من خلال إقامة مشاريع خيرية واجتماعية ذات طابع تنموي.

- يعتمد نجاح أي شركة على قدرتها على جذب وتحفيز واستبقاء مجموعة من الموهوبين من العمال.

- تشجيع الموظفين على المشاركة في المسؤولية الاجتماعية للمنظمات باعتبارها ضرورة إستراتيجية.

- تصميم منتجات تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل فإن هذه الجوانب

تزيد من الترابط الاجتماعي في المنظمة في مختلف المستويات (زايد مراد، 2012، ص 338).

- التكامل بين العمل والحياة الشخصية.

- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- تثقيف الجمهور الخارجي حول القيم الأساسية والأخلاقية للشركة.
- المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل تساعد الموظفين على الشعور بالفخر والارتياح في وظائفهم.
- إلتزام صاحب العمل بالمسؤولية الاجتماعية تساعد الموظفين على العمل بجدية لزيادة الانتاج والتركيز على الأداء الجيد المتميز وعلى الجودة.
- يجب أن تسعى المنظمات إلى اشراك الموظفين في تصميم وتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية.
- مشاركة العاملين في المسؤولية الاجتماعية في الوقت المحدد للعمل، وتحسين الاتصال مع العاملين.
- ويمكن تطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال: (زايد مراد، 2012، ص 339).
- العمل على تحسين وضع المنظمة وتحسين مركزها التنافسي.
- تنمية روح المشاركة والعمل الجماعي بين الأفراد في المنظمة.
- العمل بمبدأ المكافأة والعقاب، لأن هذا يحفز العاملين على زيادة الإنتاجية، والتركيز على الجودة.
- الإهتمام بالجوانب الاجتماعية للأفراد.
- تحسين عملية الاتصال بين الرئيس والمرؤوس في العمل.
- خلق فرص عمل وتعزيز الموظف وتشجيعه على الابتكار.
- تطبيق مبدأ التخصص الوظيفي بمعنى توزيع الأعمال والمهام على الأفراد تبعاً لوظيفة كل فرد لأن هذا يساعد على زيادة الإنتاجية.
- تعليم وتدريب وتنمية مواهب وقدرات العاملين.
- إذن فمفهوم المسؤولية الاجتماعية هو وليد لمتطلبات التنمية المستدامة والشراكة في التنمية الاقتصادية بين الدولة والقطاع الخاص لبناء مستقبل أفضل للأجيال القادمة بهدف إيجاد ودعم برامج اجتماعية واقتصادية وثقافية مستدامة مستقاة من الاحتياجات والأولويات الوطنية وهذا المفهوم يقوم على الاستثمار في الموارد البشرية وخلق فرص عمل وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة جنباً إلى جنب مع حل المشكلات الاجتماعية والبيئية وتعزيز التنمية المستدامة.
- رابعاً: مناهج دراسة المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل و أنماطها:
- مع التطور الحاصل في بيئة عمل المنظمات ومع تصاعد وتائر تأثير قوى الضغط المختلفة على منظمات الأعمال فإن هذه المنظمات من جانبها قد طورت من التزاماتها إزاء الطلب الاجتماعي المتزايد وبالتالي فإنها قد بررت مشروعيتها تواجهها عبر المراحل الزمنية المختلفة بمنهجيات متباينة للنظر إلى طبيعة العقد الضمني المبرم مع المجتمع، وتوضح هذه المناهج من خلال ما يلي:
- 1- المنهج الأول: يقوم هذا المنهج على أساس بلورة ثلاث توجهات أساسية للمسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل تعبر عنها ثلاثة أنماط: (الغالي طاهر محسن منصور ، العامري صالح مهدي محسن ، 2008 ، ص 62).
- أ- النمط التقليدي للمسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل: حيث تقوم الفكرة هنا على مبادئ الاقتصاد الحر والقوى المتحكمة فيه والتي ترى أن المنظمة تتبنى مسؤوليتها الاجتماعية من خلال التزامها بتقديم السلع والخدمات التي ترضي المجتمع وتستجيب لحاجاته، وأن أية التزامات أخرى إضافية فإنها ترجع إلى تقدير المنظمة وإدارتها والتي يجب أن تؤخذ في إطار قدرة المنظمة وإمكاناتها وبما لا يؤثر على أهدافها الاقتصادية وفي مقدمتها تحقيق أقصى الأرباح، وفي هذا الصدد يشير العالم الاقتصادي "ميلتون فريدمان" بالقول: "هناك شيء واحد لا شيء غيره في منظمات الأعمال وبما تتحمله من مسؤولية اجتماعية هو استخدامها للموارد

وتصميمها للأنشطة المطلوبة لزيادة الأرباح على الأمد الطويل وجعل ذلك قاعدة في إنجاز أعمالها" (البكري تامر ياسر، 2001، ص23).

ب- النمط الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل: وتأسست فكرة هذا النمط استنادا إلى النقد الموجه إلى النمط الاقتصادي باعتبار أن إطار عمل المنظمة يفترض أن يتسع ليشمل مجمل الأهداف الاجتماعية بالإضافة إلى الأهداف الاقتصادية، فالمسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام المنظمة بالعمل وفق مصالح وطلبات المجتمع وأن تعطي لهذه أسبقية حتى على أهداف المنظمة الخاصة.

ج- نمط الكلفة الاجتماعية: تستند إلى وجهة نظر أكثر تطورا عن طبيعة العقد الاجتماعي الذي أضاف مسؤوليات وأعباء جديدة تفرضها المجتمعات بقواها المختلفة على المنظمات، وهذا فإن المسؤولية الاجتماعية يمكن اعتبارها وظيفة ومهام جديدة تضاف إلى وظائف المنظمة وبالتالي فإن ما تتحمله المنظمة من مسؤولية اجتماعية يمكن أن تحسب كغيرها من الكلف في ضوء بدائل متعددة للقرار. وهنا فإن القرارات الاقتصادية للمنظمة يجب أن تحسب في إطارها كلف مسؤوليات اجتماعية يفترض عدم التخلي عنها بكونها ضرورية لاستمرارية نشاط المنظمة وتطور المجتمع.

2- المنهج الثاني: ينظر في هذا المنهج للمسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل من خلال بعدين أساسيين ينصب الأول على الداخل ويرتبط بالعاملين وتحسين ظروف عملهم بجميع أشكالها والبعد الثاني خارجي مرتبط بالتعامل مع مجموعة كبيرة من الإشكاليات التي يعاني منها المجتمع ومع ذلك وضمن هذا المنهج طورت ثلاثة أنماط للمسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل: (الغالي طاهر محسن منصور والعامري، 2008، ص 64).

أ- النمط الكلاسيكي التقليدي: وهذا النمط في حقيقته لا يبتعد كثيرا عن فكرة النمط الاقتصادي المشار إليه سابقا والتي تتمحور حول هدف تعظيم الربح في إطار نظرة عقلانية يؤمن بها مديرو المنظمات، وكذلك فإن التعامل مع الزبون لا يخرج عن إطار تعظيم الربح هذا، كما أن نظرة الإدارة للعاملين تنطلق من فكرة أن العمل سلعة تباع وتشتري في ضوء العرض والطلب عليها.

ب- النمط الإداري: بعد إدراك وجود فجوة بين النمط الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية وطبيعة بيئة الأعمال الجديدة فإن هناك أفكارا دعت إلى توسيع قاعدة أهداف المشروع ليشمل أصحاب المصالح المتعددين، وهكذا إذا أردنا إعطاء فكرة عن المفهوم الإداري للمسؤولية الاجتماعية من خلال سلوك المدراء فإنه يمكن القول أن تحقيق المنفعة الذاتية للمنظمة بالإضافة إلى تحقيق منفعة المجاميع الأخرى يمثل توجهها عقلانيا جديدا للإدارة. إن العلاقة مع المستهلكين تقوم على أسس الموازنة في المصالح وعلى شاكلة العلاقة مع مجهزي المواد الأولية للمنظمة فضلا عن أن تحقيق رضا المستهلك يعد أمرا حيويا.

ج- النمط البيئي: مع التطور الحاصل في كبر حجم المنظمات وتغير بيئة عملها بدأت تظهر ملامح نمط جدي لكون مسؤولية بيئة هذه المنظمات الاجتماعية لا تنحصر في حدود الوضع الداخلي للمنظمة وترتبط بالسوق حصرا لكنها- المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل- يجب أن تتوسع لتشمل فئات وأطراف متعددة يؤثرها عموم المجتمع، وهنا فإن المنظمات الكبيرة على وجه الخصوص يفترض أن تضع المصلحة العامة فوق أي اعتبار ذاتي لها. إن ما يمكن تأشير به في هذا النمط هو مسؤولية بيئة العمل في المحافظة على البيئة وتحقيق نوعية حياة أفضل للعاملين وللمجتمع ككل.

3- المنهج الثالث: أطر هذا المنهج وأنضح أسسه الباحث Carroll حيث يرى أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تدرس في ظل أربعة أبعاد محددة وهي: (الغالي طاهر محسن منصور والعامري، 2008، ص 64).

أ- البعد الاقتصادي: ويستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحررة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي وبما لا يلحق ضرراً في المجتمع والبيئة.

ب- البعد القانوني: ويقوم هذا البعد على أساس مبادئ حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة وقوانين حماية الزبون ويحتوي مجموعة كبيرة من العناصر يفترض أن تحترم من قبل المنظمات وبالشكل الذي يعزز ويساهم في الارتقاء بالعلاقة مع المستهلك ومع العاملين بمختلف أجناسهم وأديانهم وكذلك منع الأضرار بالبيئة من خلال الاستخدام التعسفي للموارد أو التلوث.

ج- البعد الأخلاقي: يستند إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تندرج في إطارها تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها.

د- البعد الخيّر: ويرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد في كل جوانب الحياة.

4- المنهج الرابع: يقوم على أساس تحديد ثلاثة أنماط مختلفة لتبني المسؤولية الاجتماعية من قبل بيئة الأعمال وتتجلى هذه الأنماط من خلال ما يلي: (طاهر محسن الغالي، والعامري، 2008، ص 66).

أ- نمط المسؤولية الاقتصادية: يجب على المنظمات أن تركز على هدف تعظيم الربح وأن المساهمات الاجتماعية ما هي إلا نواتج عرضية ومشتقة منه، ومن أنصار هذا التوجه Milton Friedman الذي يرى أن المدراء هم محترفون وليسوا مالكي الأعمال التي يديرونها وبهذا فهم يمثلون مصالح المالكين التي يفترض أن تنجز بأحسن الطرق لتعظيم الأرباح.

ب- نمط المسؤولية الاجتماعية: وهي نقيض لتوجهات النمط الأول، وفي إطاره فإن بيئة العمل تعتبر وحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تأخذ بنظر الاعتبار المجتمع ومتطلباته عند اتخاذ قراراتها مراعية آثار هذه القرارات في كل جوانب المجتمع.

ج- النمط المتوازن: وفي إطار هذا النمط فإن إدارة المنظمات لا تمثل مصالح جهة واحدة أو بعض جهات ذات مصلحة بل إنها تمثل مصالح جهات عديدة يفترض أن توازن إدارة المنشأة بين مصالحها مجتمعة.

5- المنهج الخامس: منهج المسؤولية الاجتماعية الشاملة، وفي إطار هذا المنهج تتجسد المسؤولية الاجتماعية وممارسة الأداء المتميز للمنظمات بثلاثة أبعاد مهمة: (الغالي طاهر محسن والعامري، 2008، ص 67).

أ- البعد الخيّر الشامل: يتضمن البعد تبرعات إنسانية وهبات الإحسان المستمرة للمجموعات غير الهادفة إلى الربح من جميع الأصناف. وتقع هذه التبرعات في إطار استراتيجية خيرية تتبعها المنظمة على الأمد البعيد دعماً لقضية مهمة من قضايا المجتمع.

ب- بعد المسؤولية الشاملة: ويشمل هذا على جميع المبادرات الاجتماعية مثل تشغيل العاملين من الأقليات والعمل على تحسين البيئة وترشيد استخدام الطاقة والاستغلال العقلاني للموارد وتأمين بيئة عمل صالحة ونظيفة وإنتاج منتجات آمنة وغيرها من الأمور التي تعكس مسؤولية عالية اتجاه المجتمع.

ج- بعد السياسة الشاملة: ويشمل هذا البعد موقف المنظمة الذي تتبناه اتجاه القضايا السياسية والاجتماعية المثارة بقوة المجتمع. ومن المعلوم أن هذه القضايا تتجدد وتتغير باستمرار بسبب التطور الحاصل في المجتمع وانعكاسات هذا التطور خاصة التكنولوجي على الجانب الاجتماعي والسياسي والثقافي، لذلك تبادر المنظمة إلى أن تحمل طواعية بعضاً من متطلبات هذا الدور للمجتمع بصورة عامة أو بعض فئاته بشكل خاص.

خامسا- مجالات المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل: تغطي المسؤولية الاجتماعية أطرافا مختلفة في المنظمة نوضحهم فيما يلي:

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه المنظمة من دور اجتماعي تجاهه.
المالكون	حماية أصول المنشأة، تحقيق أكبر ربح ممكن، رسم صورة جيدة للمنشأة، تعظيم قيمة الأسهم والمنشأة ككل، زيادة حجم المبيعات.
العاملون	عدالة وظيفية، رعاية صحية، رواتب وأجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم وترقية، تدريب مستمر، إسكان للعاملين ونقلهم، ظروف عمل مناسبة.
الزبائن	أسعار مناسبة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة وبنوعية جيدة، إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها.
المنافسون	معلومات صادقة، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة عادلة ونزيهة.
المجهزون	أسعار عادلة، الاستمرارية في التجيز، تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل
المجتمع	خلق فرص عمل، احترام العادات والتقاليد، توظيف المعوقين، دعم الأنشطة، دعم البنية التحتية، الصدق في التعامل، المساهمة في حالة الكوارث
البيئة	التشجير وقيادة المساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة، الاستخدام الأمثل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.
الحكومة	الالتزام بالقوانين، إعادة التأهيل والتدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية، تسديد الالتزامات الضريبية.
جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.

المصدر: محمد الصيرفي، 2007، ص ص 70-72).

سادسا- الدوافع التي تشجع المنظمات في الجزائر على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية:

تتمثل الدوافع التي تشجع المنظمات المحلية على الالتزام بمسؤولياتها الاجتماعية فيما يلي: (زيد مراد، 2012، ص ص 341-

342).

- الحاجة إلى توفير مناخ أفضل لممارسة الأعمال، ومستوى أفضل من الحوكمة والشفافية والمصارحة، واحترام القوانين.
- إرساء بعض القيم الهامة لدى العاملين بالشركات انطلاقا من عملية التحفيز كاحترام قيم العمل والتميز، ويشجع ذلك على اجتذاب أفضل العناصر البشرية والعمالية المؤهلة والمدرّبة. وبالعودة إلى الدراسة التي قام بها فروق مداس وعنون خالد من خلال دراسة خصائص بعض المؤسسات الاقتصادية العمومية بداية من صناعة الاسمنت الجزائرية (شركة عين الكبيرة لإنتاج الاسمنت بسطيف، مؤسسة الاسمنت عين توتة، مؤسسة الاسمنت بني صاف بعين تموشنت...إلخ)، حيث تعتمد هذه المؤسسات على نظام تحفيزي من أجل إرضاء العاملين بها، في مختلف المستويات، عن طريق تفويض المسؤولية وتنمية روح المبادرة والاهتمام بحالتهم الصحية...وهو الأمر نفسه لدى المؤسسات الاقتصادية العمومية للتوظيف وفنون الطباعة بريح بوغريج في هذا المجال التي تعمل جاهدة على تحقيق المساواة في حساب الاجور والحوافز من خلال بنود الاتفاقية الجماعية للمؤسسة. غير أن هذا العنصر يكاد يكون منعدما في مؤسسات قطاع الصناعات الغذائية.

- الاهتمام يرفع مستوى الإنتاجية لمواجهة زيادة حدة المنافسة عالميا ومحليا من خلال عملية التكوين، وبالعودة إلى دراسة فاروق مداس وعنون خالد فإن أغلب المؤسسات الاقتصادية المدروسة في إدارتها لعلاقتها مع عمالها الاهتمام الكافي لمجال الاهتمام

بتطوير الكفاءات البشرية لمواجهة المنافسة العالمية، وذلك من خلال الاعتماد على مخططات تكوين وتدريب تتماشى والاحتياجات الحقيقية للأفراد والمؤسسة في آن واحد. حيث تقدم شركة عين الكبيرة للاسمنت دورات تكوينية داخل المؤسسة، من أجل تحسين الأداء والرسكلة (مداس فاروق، عنون خالد، 2016، ص 124).

- الالتزام بتطبيق المواصفات العالمية، خاصة عند التصدير للخارج والتأهيل لشروط المشتريات الحكومية. وتعد شركة سونا طراك أهم شركة محروقات في الجزائر وفي افريقيا، فهي تشتغل في التنقيب والانتاج والنقل عن طريق الأنابيب والتحويل وتسويق المحروقات ومشتقاتها، بتبنيها إستراتيجية متنوعة، تعمل سونا طراك في الجزائر وفي عدة مناطق من العالم: في افريقيا(مالي، النيجر، ليبيا..)، وفي أوروبا(إسبانيا، إيطاليا، بريطانيا...)، وفي أمريكا اللاتينية(البيرو)، وفق مواصفات عالمية، حيث تم ترتيبها الشركة الأولى إفريقيا والثانية عشر عالميا (زايد مراد، 2012، ص 343).

- تحسين العلاقة بين الشركات ومختلف أصحاب المصالح من مستهلكين وموردين والشركات عابرة القارات من خلال سلاسل التوريد العالمية.

- استخدام برامج المسؤولية الاجتماعية كأداة للمتابعة والتقييم داخل الشركات.

- الالتزام بالاتفاقيات الدولية خاصة في ضوء انضمام الجزائر للميثاق العالمي للأمم المتحدة واستجابة لمبادرات البنك الدولي والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة.

- الوفاء بالالتزامات المترتبة على إقامة علاقات تجارية واقتصادية مع الاتحاد الأوروبي وما يترتب على ذلك من ضرورة تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.

سابعاً- المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل والممارسة الجيدة للأداء:

تعتبر الممارسة الجيدة في أي بيئة عمل شرطا هاما من شروط الأداء والتحسين، وهو تغير شبه دائم في أداء الفرد الذي تؤدي فيه الممارسة الجيدة دورا رئيسيا، ولذلك لا يتحقق التطوير والتحسين دون ممارسة الاستجابات التي تحقق اكتساب المهارة المطلوبة سواء كانت مهارة حركية أو لفضية أو عقلية وتساعد ممارسة الأداء على استمرار الارتباطات بين الاستجابات والمثيرات لفترة أطول مما يؤدي إلى تحقيق التطوير والتحسين في بيئة العمل.

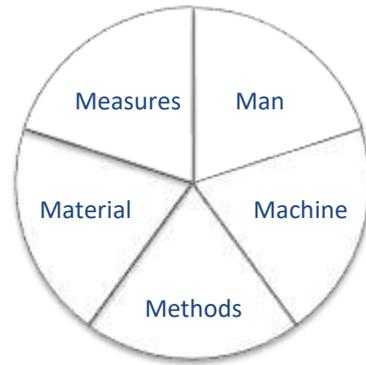
إن تأكيد الجودة والصلاحية في اعتماد الممارسة الجيدة للأداء هي مسؤولية كبيرة على الفرد والمجتمع، وأن تطبيق هذه الممارسة هي ثقافة وجزء من الأعمال التنفيذية التي يجب أن يمارسها القائم بالأداء أو الخدمة سواء على مستوى الأداء الفردي أو المجتمعي، والتي وحدها لا تحقق منه فاعلية التطوير والتحسين دون توفر الشروط الأخرى اللازمة، والقادرة على امداد الأداء بالمطلوب لأجل تحقيق التكامل بين عناصر الأداء والمنظومة المؤسسية للإنتاج، إذ تشتك الكفاءات المتخصصة في التخطيط وتقوم العناصر المدربة وفق المعايير العالية بالتنفيذ، والمسؤولية تكاملية بمختلف الكفاءات المجتمعية وبمختلف أعراقها المشكلة للمجتمع والأداء، والمسؤولية هي النواة لتأسيس التحسين الهادف نحو تحقيق الممارسة المميزة، حيث أوضح "Sheldon" أن مسؤولية كل مؤسسة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع. وفي عام 1972 أوصى المؤتمر المنعقد بجامعة كاليفورنيا تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية لبيئة منظمات الأعمال" بضرورة إلزام كافة المؤسسات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة والمساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد (ضيافي نوال، 2009-2010، ص 12).

كما تركز الممارسة الجيدة على الدافعية والنضج اللازم لمستوى العمل أو المهارة المطلوب اكتسابها، ورغم أن كثيرا من علماء التميز والجودة أمثال "إدوارد ديمينج، Edward Deming، و"جوزيف جوران Joseph Juran" يركزون على التطوير والتحسين

المستمر، والمعرفي والقائم على المعنى أولاً مما يقلل من أهمية التكرار والممارسة الفاشلة أو التي ليست لها الكفاءة، فإدارة الجودة الشاملة والتميز أسلوب إداري يهدف إلى خلق ثقافة متميزة في الأداء من خلال عمل القادة والمديرين والمرؤوسين بشكل مستمر في القطاعات الإنتاجية والخدمية... إلخ لتحقيق توقعات المستفيدين، وأداء العمل الصحيح بشكل أفضل وأكثر فعالية منذ البداية وبأقل وقت وجهد وتكلفة. فالوصول إلى أفضل أداء ممكن لا يكون إلا من خلال اختصار الوقت وتقليل الجهد وخفض التكلفة (النمرسعود بن محمد وآخرون، 2013، ص ص 483-484) فتنظيم الممارسة الجيدة، واستخدام الأسلوب المناسب للتحسين هو المطلوب لتعزيز الأداء المناسب للفرد وللمهارة التي يمارسها لأجل تحقيق التطوير والتحسين الفعال بدرجة ملحوظة كما يتوقف كل ذلك كله على ضبط الشروط والمتغيرات الأخرى في الموقف التحسيني التي تساعد على إبرازه وتأكيد أهمية الممارسة الجيدة كشرط للتميز والجودة.

كما تتأسس الممارسة الجيدة في كل مراحلها من خلال الاعتماد على وسائل بشرية ومادية تؤطرها المنهجية المعتمدة على أحسن البراهين، وتعتبر أدائها بالآلات الحديثة والدعائم المادية الكافية، والقياسات، وكل متطلبات التميز، فلم تعد المنظمات مجرد أماكن عمل بالآلات ومعدات أو مجرد مواد وطاقة وإنما هي بالأساس معرفة متجددة كما أوضح "بيتر دركر" وهكذا أصبح النظر للمورد البشري على أنه قدرات متجددة وميزات إبداعية يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها جل اهتمامها وتتحمل مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية كاملة تجاه هذا المورد المهم. إن المنظمات الناجحة في العالم المتقدم استوعبت هذه الحقيقة منذ زمن بعيد، ففي كتابات (Peter and Waterman)، "البحث عن التميز" أوضح الباحثان أن بعض الشركات الرائدة مثل شركة 3M تحولت إلى مراكز اجتماعية وليس فقط أماكن للعمل، فهذه الشركة لديها أندية للعاملين وأماكن لممارسة الرياضة والرحلات ودور للعبادة (الغالبى طاهر محسن منصور، والعامري، ص 260). والشكل التالي يوضح ذلك:

الدعائم المادية والبشرية المولدة للممارسة المتميزة



المصدر: لحسن عبد الله باشيوة، 2015، ص 19

لذلك تحتاج الممارسة الجيدة إلى نشر ثقافة التميز، وهي الطريقة الفضلى لحياة المنظمة والخدمات أو الإنتاج الذي تقدمه، وهي من صنع الإنسان وتشمل الحصيلة الإجمالية لمعارفه ومعتقداته وأخلاقه وتقاليده وعاداته وقيمه، وهي أيضا مجموع نتائج طرق تفكير وسلوك أغلب التابعين في المؤسسة اتجاه بعضهم البعض واتجاه العملاء والمزودين واتجاه المنتجات والخدمات المقدمة واتجاه المنظمة والمجتمع. ويتم نشر هذه الثقافة بطرق عديدة منها التعليم والاتصال والمشاركة والاشترك والتسهيل والدعم والتفاوض والتوافق، وأن تكون تلك المنظمات مراكز للتميز في التخطيط والفعل وتحويل بيئة عملها إلى بيئة عمل يديمها التميز

باستمرار لتحقيق الأهداف المخطط لها وتحقيق تحسين دائم في الأداء يكون النواة والمناخ الذي يغذي التميز ويحقق الممارسات المميزة وفق مبدأ الممارسات المرتكزة على البراهين.

وبذلك فالممارسة الجيدة تهدف إلى تطوير الخدمات ورفع الإنتاجية والكفاءة وتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين، بحيث تلتزم جميع الجهات بالتعاون مع الجهات المعنية في تطبيق نظام إدارة الأداء وقياسه. ولا بد أن يكون لهذا النظام ضوابط في ظل المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل من أهمها ترسيخ الثقافة المؤسسية التي تعتمد على المهنية والنزاهة والشفافية ومساندة التابعين لتعزيز قدرة الجهات ولتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية وتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين. كما تعد جودة وتميز المنتجات عنصراً أساسياً في المنافسة بين المنظمات، فالاستجابة السليمة والسريعة والفعالة لاحتياجات العملاء تسمح لهم بتحقيق رضاهم، وبالتالي اكتساب حصص سوقية. وتساهم المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل في تحسين مستوى الجودة والقيمة التي تقدمها للعملاء، وذلك بهدف الارتقاء بأدائها وتنمية مهاراتها من خلال ممارستها الأدائية الجيدة.

خاتمة:

وعلى هذا الأساس فالمسؤولية الاجتماعية هي الطريقة التي يجب على المنظمات العمل بها من أجل دمج الاهتمامات الاقتصادية والاجتماعية في صنع القرار ليتم تطبيق أحسن الممارسات الأدائية والتي تعود بالفائدة على هذه المنظمات، فمعظم المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية أكدت أن هناك تأثير إيجابي على الممارسة الأدائية، من خلال تبني برامج موجهة لتحسين ظروف معيشة المستخدمين كالتأمينات والتسهيلات المختلفة وإشراك العاملين في القرار، تحقيق العدالة، الاستقرار النفسي... إلخ وغيرها من البرامج التي تمنحهم الثقة والانتماء وتساهم في تنمية قدراتهم الفنية والإنتاجية وتدريبهم وتطويرهم وبالتالي مساعدتهم على ممارسة أدائهم بصورة متميزة.

المراجع:

- 1- البكري تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر، ط1، 2001، ص 23.
- 2- النمر سعود بن محمد، محمد فتحي محمود وآخرون، الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، ط07، 2013، ص ص 483-484.
- 3- الخفاجي نعمة عباس خضير، الإدارة الاستراتيجية، المداخل والمفاهيم والعمليات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2010، ص 95.
- 4- الغالي طاهر محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، ط2، 2008، ص 62.
- 5- زايد مراد، الإتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات، مدخل تسيير المؤسسات، دار الخلدونية، القبة، 2012،
- 6- مداس فاروق، عنون خالد، المسؤولية الاجتماعية للشركات وممارسات إدارة الموارد البشرية - حالة بعض المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية - مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات- دار التل للطباعة، البليدة، العدد الخامس، مارس 2016، ص 124.
- 7- فليح فاروق عبده، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة،
- 8- ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2009-2010، ص 20.