استمارة المشاركة في إطار هذه المجلة المحكمة

الاسم واللقب:	لطيفة رجب	فوزية بوعشة.
الرتبة العلمية:	ط.د – تخصص إدارة أعمال دولية	أستاذ(ة) التعليم العالي
مؤسسة الانتماء:	جامعة الشريف مساعدية –سوق أهراس–	جامعة الشريف مساعدية –سوق أهراس–
الكلية:	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
البريد الإلكتروني	Redjeblatifa16@gmail.com	Faouzia.bouacha@yahoo.com
رقم الهاتف:	0662415402	0553818487

عنوان المقال:

التحسيس بأهمية تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية مدخل أساسي لتحسين أداء منظمات الأعمال

ملخص:

في ظل تعقيد بيئة الأعمال الحديثة المبني على التطور التكنولوجي المستمر وزيادة سرعة الاتصال ونقل المعلومات، أصبحت البيئة العالمية والمحلية للأعمال جد تنافسية، وفرضت العديد من التحديات الصعبة التي وجب على منظمات الأعمال مواجهتها.

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

ولكي تتمكن هذه الأخيرة من تحقيق أهدافها المسطرة، وجب عليها إتباع آليات عمل مدروسة وفق ضوابط أخلاقية اجتماعية تساعدها على ذلك، ومن بين هذه المفاهيم الإدارية الحديثة نذكر المسؤولية الاجتماعية.

تتضمن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال التزام هذه المنظمات طوعا بعدة ممارسات اقتصادية، قانونية، اجتماعية، أخلاقية وبيئية تجاه أصحاب المصلحة والمجتمع الذي تنشط فيه، بما يعود عليها وعلى بيئة الأعمال ككل بالنفع الذي يتحقق معه تحقيق استمرارية وتميز هذه المنظمات.

وعليه تهدف الورقة البحثية إلى إسقاط الضوء على دوافع تبني منظمات الأعمال لفلسفة (مفهوم) المسؤولية الاجتماعية، والمكاسب المحققة إثر ذلك والتي تهدف إلى تمكين هذه المنظمات من مواجهة تحديات بيئة الأعمال الحديثة.

كلمات مفتاحية:

منظمات الأعمال، بيئة الأعمال، المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات الأعمال، تحديات بيئة الأعمال.

Abstract :

Given the complexity of the modern business environment based on continuous technological development, increased communication speed and information transfer, the global and local business environment has become very competitive and has posed many challenging challenges to business organizations.

In order to be able to achieve its objectives, it must follow the mechanisms of work considered according to the social ethical controls to help it, and among these many administrative concepts and modern social responsibility.

The social responsibility of business organizations includes the voluntary commitment of these organizations to several economic, legal,

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

social, ethical and environmental practices towards the stakeholders and the society in which they are active, as well as the business environment as a whole, to the benefit of the continuity and excellence of these organizations.

The paper aims at shedding light on the adoption by the business organizations of the concept of social responsibility and the subsequent gains aimed at enabling these organizations to meet the challenges of the modern business environment.

Key words:

Business organizations, business environment, social responsibility, business ethics, business environment challenges.

مقدمة:

تماشيا والتطور التكنولوجي والعلمي المتسارع وانتقال المجتمعات إلى عصر المعرفة والعولمة، ازدادت أهمية منظمات الأعمال في المجتمع بشكل كبير وأصبح دورها فاعلا على مختلف المستويات، بل أصبحت الدول تتنافس فيما بينها وتتفاخر بمدى قوة وتنوع مخرجات منظمات الأعمال فيها.

ولكي تتمكن هذه الأخيرة من تحقيق أهدافها المسطرة، وجب عليها اعتماد مفاهيم إدارية حديثة وإتباع آليات عمل مدروسة وفق ضوابط أخلاقية/ اجتماعية تساعدها على تحقيق هذه الأهداف بثبات، في ظل كم التهديدات المحيطة بها في بيئة الأعمال المتواجدة ضمنها. ومن بين هذه المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعتمدها المنظمات لكسب رهان هذا التحدي نذكر المسؤولية الاجتماعية .

تتضمن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال التزام هذه المنظمات طوعا بعدة ممارسات اقتصادية، قانونية، اجتماعية، أخلاقية وبيئية تجاه أصحاب المصلحة

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

والمجتمع الذي تنشط فيه، بما يعود عليها وعلى بيئة الأعمال ككل بالنفع الذي يتحقق معه تحقيق استمرارية وتميز هذه المنظمات .

من خلال ما سبق تتضح إشكالية البحث المقدم، والتي يمكن طرحها كما يلي:

ماهي أهم الاطراف المنادية بالتحسيس باهمية تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية على مستوى منظمات الأعمال؟ وماهي أهم المكاسب المحققة إثر تبني هذه المنظمات لهذا المفهوم الاجتماعي؟

1. **التساؤلات الفرعية:** انطلاقا من التساؤل الرئيس، يمكن طرح التساؤلات التالية:
   - ما المقصود بثقافة المسؤولية الاجتماعية؟
   - ماهي أهم الأطراف الفاعلة التي تسهم بالتحسيس ونشر فلسفة المسؤولية الاجتماعية ؟
   - ماهي أهم المكاسب التي تجنيها منظمات الأعمال إثر تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟

2.أهداف البحث: نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- الوقوف عند مفهوم أهمية غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المحيط الداخلي لمنظمات الأعمال ؛
- الإحاطة باجتهادات جميع أطراف التنمية كالحكومة، الجامعة،المجتمع المدني.. التي تخدم هذا الموضوع؛
- إلقاء الضوء على أهمية المكاسب المحققة اثر تبني منظمات الأعمال لهذه الفلسفة الإدارية الحديثة.

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

3.أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من الأهداف التي يسعى لتحقيقها، وتتبع أهميته من هته الاعتبارات:

- ❖ يعتبر موضوع هذا البحث احد مواضيع الساعة، حيث يلقي الضوء على التحسيس بأهمية بث ثقافة المسؤولية الاجتماعية بقطاع الأعمال العام والخاص، والعمل على تبني هذه الفلسفة الأخلاقية ضمن استراتيجية منظمات الأعمال ؛
- ❖ يبرز اهتمامات الدولة الهادفة بالإلمام أكثر بنشر مفاهيم الإدارة الناجحة من خلال الملتقيات العلمية الدولية والوطنية ، بما يسهم بطريقة مباشرة وغير مباشرة في نشر هذه الثقافة الإدارية بأسلوب واضح مبسط، يمكّن من خلاله قطاع الأعمال من استيعاب هذه المفاهيم والعمل بها وتحقيق المكاسب المرجوة بتبنيها ؛
- ❖ يعتبر مساهمة علمية في بناء الإطار النظري لمفهوم هام من المفاهيم الإدارة ، ألا وهو فلسفة المسؤولية الاجتماعية الرامية لنشر هذه الثقافة في وسط قطاع الأعمال ، و أهم استراتيجيات تجسيدها وإنجاحها ميدانيا.

4.منهجية البحث: بغية الإحاطة أكثر بجوانب هذا البحث، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب والجانب النظري للبحث المقدم وذلك باستعراض كافة المفاهيم المتعلقة بمتغيراته ومحاولة تحليلها، من خلال الاستعانة بتشكيلة متنوعة من المراجع والبحوث.

5.هيكل البحث: تم تقسيم البحث إلى المحاور التالية:

- ❖ **المحور الأول:** مدخل مفاهيمي لفلسفة المسؤولية الإجتماعية ؛
- ❖ **المحور الثاني:** أهم الأطراف القائمة على التحسيس بأهمية تبني منظمات الأعمال لثقافة المسؤولية الاجتماعية؛

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

- **المحور الثالث:** أبرز المكاسب التي تحققها منظمات الأعمال إثر تجسيدها الفعلي لفلسفة المسؤولية الاجتماعية.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال

تسعي المنظمات بأن تصبح مواطنا صالحا لذلك وجب عليها أولا الإلتزام بكافة القوانين المنظمة للمجتمع، ثانيا أداء ما عليها من واجبات تجاه بيئتها ومجتمعها الذي تعمل فيه وهذا ما يسمى "**المسؤولية الإجتماعية**". وتقوم هذه المنظمات بتحمّل تلك المسؤولية ليس فقط لتحقيق سمعة وأرباح بل للتأكد بعدم إحداث الضرر بالأطراف الأخرى. [1]

1 تعريف المسؤولية الاجتماعية: أورد الباحثون وعديد المنظمات الدولية وجهات نظر متعددة بشأن هذا المفهوم ومنها:

1.1 عرّفها كل من **(طاهر الغالبي وصالح العامري)** بأنها "إلتزام واجب من جانب منظمات الأعمال تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة، آخذة بعين الإعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح ومجسدة إياها بصور يغلب عليها طابع الإهتمام بالعاملين والبيئة، شرط أن يكون هذا التوجه طوعا ليس بالزام قانوني." [2]

2.1 عرّفها (Drucker) سنة **1977م** بأنها "إلتزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه." [3]

2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية: تعتمد المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال على مبادئ تسع تتمثل فيما يلي: [4]

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

1.2 الحماية وإعادة الإصلاح البيئي: ينص على ضرورة قيام المنظمة بعملية اصلاح البيئة وحمايتها وكذلك الإعتماد على مفهوم التنمية المستدامة في عمليات الإنتاج ومختلف الانشطة والعمليات اليومية.

2.2 القيم والمبادئ الأخلاقية: من خلال تثبيت الإلتزام بالتصرفات المبنية على أسس أخلاقية متينة، متعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

3.2 المسائلة و المحاسبة: من خلال الإفصاح بانتظام والكشف عن المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة (بهدف تمكينهم من اتخاذ القرارات...).

4.2 تقوية و تعزيز السلطات: الذي يعد ضرورة لتحقيق التوازن بين الأهداف الإستراتيجية بين كافة الأطراف ذوي المصلحة.

5.2 الأداء المالي والنتائج: بتعويض المساهمين بالإرباح والعوائد المالية، و المحافظة على الممتلكات والأصول والعمل على تحقيق النمو بالمدى الطويل.

6.2 مواصفات موقع العمل: بتحسين ظروف العمل من أمن وسلامة الموظفين، وتحسين مناخ العمل ودفع أجور تنافسية لاستقطاب والإبقاء على أحسن الموظفين.

7.2 العلاقات التعاونية: باتسام المنظمة بالعدالة والمساواة مع كافة الاطراف.

8.2 المنتوجات ذات الجودة والخدمات: ويتأتى ذلك من خلال تحديد – احتياجات الزبائن والإستجابة لهذه المتطلبات من خلال تقديم منتجات/خدمات ذات نوعية جيدة لنيل رضا الزبون و الحرص على سلامته.

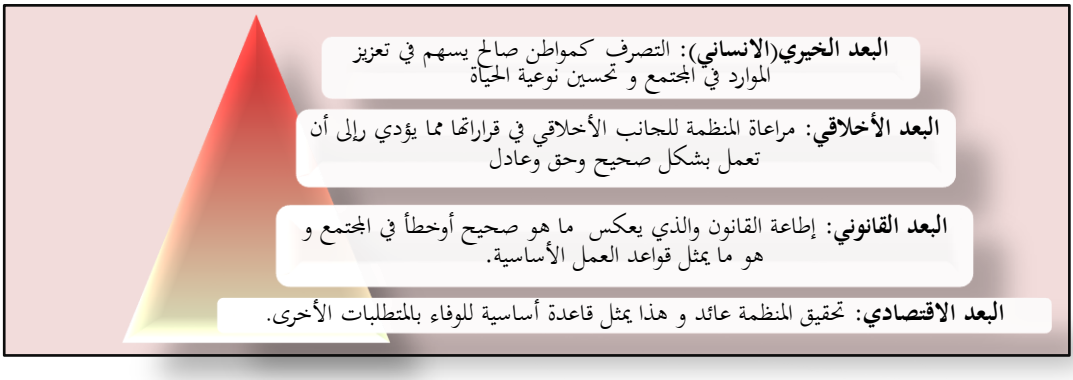
9.2 الإرتباط المجتمعي بإقامة علاقات مع المجتمع المتواجدة فيه وحدّ العوائق.

3 أبعاد المسؤولية الاجتماعية: إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية حذت بالباحث كارول **(Carroll Archie)** إلى يبان أن هذه المسؤولية تضم أربعة أبعاد

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

جوهرية، وقد وظفت هذه الأبعاد المترابطة بشكل هرمي متسلسل، كما هي موضحة في الشكل أدناه: (5)

شكل 01 : هرم كارول **(Carroll)** للمسؤولية الاجتماعية



Source: Karen Delchet, Développement durable L'intégrer pour réussi, édition. Afnor, Paris, 2007,p :36.

فالبعد الإقتصادي: يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي، حيث يشتمل عل مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية، يجب أن تؤخذ في إطار إحترام قواعد المنافسة العادلة والحرة، والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي بما لا يلحق ضرراً في المجتمع والبيئة، أما **البعد القانوني** يمثل الالتزام بقوانين وتعليمات قد تحددها الدولة، ويجب أن لا تخرقها المنظمات، ويقوم أساسا على حماية البيئة من التلوث والاستخدام التعسفي لمواردها، وتوفير فرص عمل متكافئة للجميع دون تمييز. في حين **البعد الأخلاقي** فيفترض في إدارة المنظمات أن تستوعب الجوانب الأخلاقية في المجتمعات التي تعمل بها، بالرغم بأن هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها وعمل المنظمة بها يعتبر أمرا ضروريا لزيادة قبولها في المجتمع، ونجد من كبرى التحديات التي يواجهها مجتمع منظمات الأعمال، خاصة الذين يعملون في بيئة متعددة الثقافات أو الجنسيات،

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

يتمثل بإيجاد مصدر أو معيار يكون بمثابة مرتكزًا لميثاق أخلاقي بغض النظر عن الثقافة الوطنية أو القضايا القومية، وعلى القمة يوجد **البعد الخيري**، يرتبط بشكل عام بمبدأ تطوير نوعية الحياة، وما يتفرع من عناصر مرتبط بالذوق العام.

4 أهمية المسؤولية الاجتماعية: تتجسد أهمية المسؤولية الإجتماعية من خلال المردود الشامل المحقق للمنظمة تجاه كافة الأطراف (المنظمة، المجتمع و الدولة) عند التزامها بتطبيق مبادئ هذه الفلسفة الاجتماعية، ومن أهمها نذكر: [6]

- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وخلق شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة؛
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية؛
- تعزيز صورة المنظمة تجاه المجتمه و تحسين نوعية الحياة فيه.

❖ **كما ندرج بعض العناصر الأخرى لما لها من (حجية) أهمية لمشجعي تبني هذا المفهوم على مستوى المنظمات :**

- **توقعات الجمهور**: الاهتمامات الاجتماعية للمنظمة تدعم الأهداف الاقتصادية؛
- **الإرباح طويلة الأمد:** إن الأعمال المسؤولة اجتماعيا تميل لأن تكون أكثر ضمانا لتحقيق الإرباح طويلة الأمد، وهذه نتيجة لطبيعة العلاقة الجيدة بين المجتمع وتحسن صورة المؤسسة لدى الجمهور؛
- **البيئة الأفضل:** إلتزامها بحل المشكلات الاجتماعية الصعبة لأجل توفير حياة أفضل ومستوى استقرار لدى المجتمع؛
- **تجنب صدور لوائح حكومية** الجد مكلفة للمنظمة، والتي تتمكن من تفاديها بفضل تبنيها لهذا المفهوم الاجتماعي؛

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

- **تفوق الوقاية على العلاج:** من خلال دورها في حل المشكلات في وقتها قبل ان تتفاقم وتصبح مكلفة للحل.

المحور الثاني: أهم الأطراف القائمة على التحسيس بأهمية تبني منظمات الأعمال لثقافة المسؤولية الاجتماعية

إن تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية يتطلب بذل جهود تشاركية بين كافة أطراف التنمية، ولكل طرف من هذه الأطراف دوره المنوط به لإنجاح تجسيدها ميدانيا.

1 منظمات الأعمال: حتى تنجح هذه المنظمات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية هناك العديد من الخطط والاستراتيجيات الواجب إعتمادها لتأكد تبنيها لبرامج تخدم هذا التوجه الاجتماعي، وفي مقدمة هذه العوامل ما يلي: (7)

- خلق كيانات قانونية (وحدات، إدارات)، ضمن استراتيجياتها المسطرة تكون مهمتها تأكيد الالتزام المؤسسي بالمسئولية الاجتماعية؛
- تخصيص ميزانيات محددة وبشكل منتظم لدعم أنشطة هذه الوحدات وإعطائها الاستقلالية لدعم برامجها وسن الأنظمة والقوانين وتطوير نظم وآليات العمل؛
- يجب فصل هذه الميزانيات عن الميزانية الأساسية لكي لا تتأثر بعوامل الربح والخسارة، ومن ثم يتم إيقافها في حالات الخسارة؛
- دعم تطوع الموظفين بحيث يكون جزء من إستراتيجية العمل لدى المنظمة والذي بدأ يأخذ منحى الأهمية والانتشار؛
- وضع المعايير لتشجيع التنافس في مجال المسؤولية الإجتماعية؛
- دعم البحث العلمي لخلق ثقافة علمية أكاديمية؛

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

2 مؤسسات القطاع الخاص: يقتصر دورها على تبني برامج عمل علمية محددة بمجال هذه المسؤولية يمكن تقييمها وقياس مردودها، ويتطلب منها مايلي: [8]

- تؤكد كل مؤسسة من مؤسسات القطاع الخاص على سياستها الواضحة بتحمل مسؤوليتها تجاه كافة أصحاب المصالح مع مراعاة حماية أصول المؤسسة ؛
- مساهمة مؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية ومحاربة البطالة من خلال خلق فرص عمل جديدة للعاطلين عن العمل؛
- تطوير ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع الخاص من مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية والتبرعات إلى المساهمة في التنمية المستدامة؛
- تبني المبادرات التي تطلقها مؤسسات المجتمع المدني لتعزيز هذه المسؤولية وذلك لتحقيق الشراكة الإستراتيجية مع مختلف القطاعات وفئات المجتمع؛
- ضرورة التزام مؤسسات القطاع الخاص بمجموعة من القواعد الأخلاقية التي تحددها مجالس إدارات هذه المؤسسات ويقرها حملة الأسهم ويتم إعلانها بشفافية .

3 دور الحكومة: إن تفعيل دور الحكومة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال ككل يتطلب ما يلي:[9]

- خلق تحول اجتماعي يهدف إلى نشر ثقافة تبني المسؤولية الإجتماعية بين كافة أطياف المجتمع، من خلال خطط إستراتيجية وطنية تنمي الإحساس بالانتماء والهوية، وتنمية المعارف والقدرات والقيم والمشاركة في خدمة المجتمع؛
- تفعيل الجانب التأسيسي والقانوني الذي يخدم التوجه الاجتماعي لقطاع الأعمال بشقيه العام و الخاص، من خلال سن الأنظمة والقوانين الموجهة لذلك؛

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

- حث وتشجيع مؤسسات القطاع العام والخاص التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لأداء كافة هذه المؤسسات لمسؤوليتها، وبشكل خاص توفير والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع؛
- تسيير الإجراءات المرتبطة بأداء مؤسسات القطاع العام و الخاص للمسؤولية الاجتماعية، من خلال تقديم محفزات وإعفاءات ضريبية ومنح امتيازات خاصة لهذه المؤسسات على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية؛
- تقوم الحكومة بتشجيع وتفعيل الشراكة الحقيقية بين قطاعين الأعمال العام والخاص في مجال المسؤولية الاجتماعية؛

4 دور المجتمع المدني: يعتمد دور المجتمع المدني في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه مؤسسات قطاع الأعمال من خلال القيام بمايلي: [10]

- تنظيم حملات واسعة النطاق للترويج لمفهوم هذه المسؤولية ومحاولة تحديد مفهوم واضح ومتكامل لها, وذلك للعمل على زيادة الوعي لدى مؤسسات القطاع العام والخاص، بأهمية هذه البرامج وأثرها على أرباحها بالمدى المتوسط والطويل؛
- تحديد أولويات التنمية التي يتعين على مؤسسات قطاع الاعمال استهدافها؛
- مشاركة مؤسسات القطاع العام والخاص على تحمل المسؤولية الاجتماعية، من خلال بناء إستراتيجية وطنية واقعية لتعزيز النزاهة والمسائلة ومحاربة الفساد؛
- تنظيم ورش عمل تضم صناع القرار لتحديد معايير أداء المسؤولية الاجتماعية .

5 دور الإعلام: يكتسب دور الإعلام في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات قطاع الاعمال ككل أهمية كبيرة، وتتجلى أهميته من خلال الوسائل المتعددة التي يمتلكها لنشر مفردات الوعي بالمسؤولية الاجتماعية وتسليط الضوء على فوائدها ودورها في تحقيق التنمية. ولتفعيل هذا الدور يتطلب ما يلي: [11]

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

- تفعيل دور الإعلام في نشر المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع العام والخاص من خلال الإعلان عن الجهود الاجتماعية التي تبذلها أي هذه الاخيرة، وذلك من أجل خلق نوع من المنافسة بينها لتحقيق أكبر قدر من المنفعة للمجتمع؛
- ضرورة التغطية الإعلامية الجيدة لكافة المؤتمرات والندوات والورش والمبادرات الهادفة إلى نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات قطاع الأعمال ومبادئها الصحيحة والمجالات المرتبطة بها, وإعطائها مساحة واسعة في كافة وسائل الإعلام المحلية والترويج لها لتكون حافزاً مدعما لها ولمبادراتها.

6 دور الجامعات: يتحدد دور الجامعات في بناء القدرات ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية على أسس علمية توضح كيفية قيامها بهذا الدور المجتمعي والمؤسسي المهم، كما أن هذا الدور الذي يسند إلى مؤسسات التعليم العالي يكون في إطار أخلاقي مؤسسي، لأن الجامعات ترتبط مع المجتمع بمسؤولية اجتماعية ودور مُجتمعي يفرضه عليها دورها المحوري في تكوين الموارد البشرية المؤهلة علميا وأخلاقيا والملتزمة والمسؤولة على تطوير المجتمع والمساهمة في التنمية المستدامة بجميع مجالاتها ومناحيها. ولتفعيل الدور المؤسسات التعليمية لاثراء هذا التوجه الاجتماعي يتطلب ما يلي على سبيل المثال: [12]

- العمل على تأسيس وتنشيط المؤتمرات والندوات والملتقيات والورشات... والمبادرات الجامعية المختلفة (المعارض الاعلامية، والمطويات وإقامة الأبواب المفتوحة و أيام الجامعة الصيفية...)، الهادفة في مضمونها إلى غرس وتنمية روح المواطنة بين مدخلات المنظومة الجامعية (الطلبة) هذا من جهة، ومن جهة أخرى نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات قطاع الأعمال والمجتمع المدني ومبادئها الصحيحة والمجالات المرتبطة بها؛

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

- العمل على وضع برامج ومناهج تكوينية ومحاضرات ضمن اطوار وتخصصات التعليم الجامعي، تسهم بطريقة تراكمية (إيجابية) في غرس ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية، الشيء الذي يسهم بدوره في رفع نسبة الوعي بالمسؤولية الاجتماعية لدى الطالب الذي بدوره هو **(مشروع مواطن صالح)** عند التخرج؛
- العمل على إنشاء بنك المشاريع، الذي يحتوي على مذكرات تخرج تتعلق بهذا التوجه الإداري الاجتماعي، وكذا الأعمال المنجزة من قبل مخابر البحث الجامعية التي تساهم في خلق أنشطة اقتصادية؛
- عرض تجارب ناجحة لبعض الدول التي سبق و أن اعتمدت هذه الفلسفة الإدارية الاجتماعية ضمن استراتيجياتها ، وتمكنت من تحقيق مكاسب اقتصادية واجتماعية على إثرها، بهدف اعتماد هذه التجارب وتطبيقها على مستوى قطاع الأعمال للدولة.

❖ فعلى سبيل المثال وعلى المستوى العالمي تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية في التجربة الماليزية ولعلها من أبرز الدول الإسلامية اهتمامًا بهذا المجال، حيث تقرر استحداث منصب بالجامعات الماليزية **وهو نائب رئيس الجامعة للمسؤولية الاجتماعية** لإبراز مدى أهمية المسؤولية الاجتماعية في الحياة الأكاديمية ومختلف مجالات الحياة.

المحور الثالث: أبرز المكاسب التي تحققها منظمات الأعمال إثر تجسيدها الفعلي لفلسفة المسؤولية الاجتماعية

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

قبل التطرق لأهم المكاسب المحققة جراء تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف منظمات الأعمال، ارتأينا التطرق لمؤشرات تقييم المسؤولية الاجتماعية (الأداء الاجتماعي) في هذه المنظمات والتي من خلالها تتمكن هذه الأخيرة من تحديد المكاسب المحققة بدقة.

1 المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي: هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم بها تقييم المسؤولية الاجتماعية: [13]

1.1 مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمنظمة: و يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المنظمة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، و تقوم المنظمة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء و انتماء العاملين، كالاهتمام بحالتهم الصحية و تدريبهم و تحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم و ما إلى ذلك.

2.1 مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة: و يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المنظمة داخل نطاقه الجغرافي، حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و المتولدة من أنشطتها الصناعية، والتي تشتمل على تكاليف حماية كل من تلوث المياه والهواء، البيئة البحرية، المزروعات والأعشاب الطبيعية ...

3.1 مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع: و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المنظمة في خدمة المجتمع، مشتملة بذلك على التبرعات، المساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية، ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

4.1 مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين، حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين، ... من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات/الخدمات المقدمة للمستهلك .

2 المكاسب المحققة: من أهم المكاسب التي تجنيها منظمات الأعمال جراء تبنيها فلسفة المسؤولية الاجتماعية نذكر: [14]

1.2 تعزيز سمعة المنظمة وعلامتها التجارية: تؤدي الممارسات التجارية المسؤولة التي تنتهجها منظمات الأعمال، الى تعزيز مكانة المنتج وتقوية سمعتها لدى باقي الأطراف المتعاملة معها، حيث أشارت إحدى الدراسات الى ان سمعة المنظمة تعد من أهم معايير نجاحها وتحظى باهتمام بالغ من كافة أصحاب المصلحة، وأكدت دراسة أخرى قامت بها ادارة تقييم الاستدامة الامريكية **(SAM)**، أن تعزيز سمعة المنظمة كان أحد المكاسب الرئيسية لالتزامها بالمسؤولية الاجتماعية.

2.2 تنمية رأس المال المسؤول إجتماعيا: تاتي أهمية رأس المال المسؤول إجتماعيا من حيث أنه يعتبر شكل من أشكال التمويل، حيث تستطيع المنظمات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية جذب المزيد من الأموال وتقليل التكاليف الإجمالية للإقراض، وهذا ما نشرته دراسة أمريكية سنة **2006** ان ما مقداره **2.3** ترليون دولار من أصل **24** ترليون دولار كانت قد استثمرت في الشركات التي أظهرت اداء عالي في مجال المسؤولية الاجتماعية.

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

3.2 تحقيق التقارب بين المنظمة و المجتمع: من خلال ممارسات المنظمات لبرامج متنوعة للمسؤولية الاجتماعية بهدف التقرب أكثر من المجتمع و المساهمة في حل مشكلاته.

4.2 إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية: فمن خلال ممارسات المسؤولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال (كالمشاركة في برامج تحسين الأوضاع البيئية والاجتماعية) تتمكن هذه الأخيرة من تفادي الوقوع تحت أنشطتها اللامسؤولة تجاه المجتمع والبيئة، وهذا من شأنه تخفيض الأحكام المخالفة للقانون التي قد تصدر ضدها وتخفيض حجم الغرامات والتكاليف الناجمة عن تحمل الأخطاء البيئية والقانونية التي قد تقع فيها.

5.2 جذب القدرات والكفاءات البشرية وتحفيزها وتطويرها والحفاظ عليها: تتميز المنظمات المسؤولة بكونها قادرة على استقطاب اليد العاملة ذات الكفاءة العالية والحفاظ عليها نظرا لأن سمعتها تؤهلها لذلك. كما يولد الالتزام الاجتماعي لدى الإطارات رغبة في الاستمرار بالعمل بها، لانه معروف عنها الالتزام القانوني والأخلاقي تجاه كل أصحاب المصالح فيها بمن فيهم العمال، وترتفع فيها مستوى الشفافية و النزاهة و تحترم فيها أخلاقيات الأعمال.

6.2 تحسين الأداء المالي (الاقتصادي) لمنظمات الأعمال: [15]

من خلال الأبحاث التي تناولت العلاقة بين الأداء الاقتصادي والاجتماعي للمنظمة والتي كانت نتائجها متباينة لأن ان الغاية من الأداء الاجتماعي للمنظمة تتمثل في تحقيق أهداف تتعلق بالمجتمع، بينما يهدف الأداء الاقتصادي إلى تحقيق أقصى ربح ممكن، ولقد رأى البعض بأن الهدفين لا يمكن جمعهما نظرا لتعارضهما وتضادهما، لأن تبني المنظمة للمسؤولية الاجتماعية ينعكس سلبا على طموحاتها الاقتصادية والربحية، ويقلل من قدرتها التنافسية لأنها ستدفع تكاليف

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

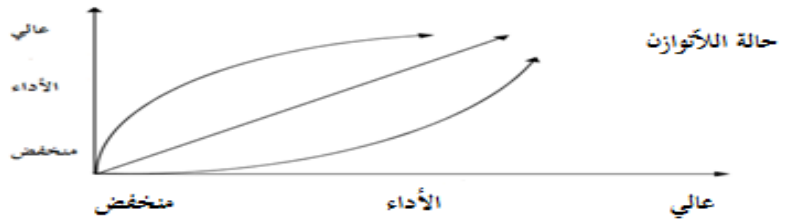
إضافية في مشاريع المسؤولية الاجتماعية، التي قد لا تدفعها المنظمات المنافسة الغير منتهجة لهذه المسؤولية. ولقد استعمل أصحاب هذا الرأي تكاليف مشاريع التقليل من التلوث كمثال لذلك.

أما الرأي الآخر فيرى وجود علاقة ايجابية بين الأداء الاجتماعي للمنظمة وأدائها الاقتصادي وقد أرجعوا سبب ذلك إلى:

- تخصيص تكاليف خاصة كالمحافظة على البيئة وجودة المنتوج، تخفض التكاليف الضخمة الناتجة عن الضرائب ؛
- الإستثمار في المسؤولية الاجتماعية غير مكلف كثيرا ومردوديته كبيرة، فتطوير علاقة المنظمة بالعمال يدعّم انتاجيتهم؛
- كما وجدت بعض الأبحاث أن المنظمات التي تطبق المسؤولية الاجتماعية تكون ذات شعبية مجتمعية كبيرة ما يؤدي إلى زيادة عدد زبائنها وارتفاع قيمة أسهمها، وقد تفضلها بعض الحكومات بمنحها إعفاءات وامتيازات قانونية.

والشكل الموالي يبرز العلاقة التكاملية على المدى الطويل بين كل من الأداء الاقتصادي والاجتماعي للمنظمة.

شكل رقم 02: الأداء الاقتصادي والاجتماعي للمنظمة.



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص:75.

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

يمكننا القولمن خلال الشكل **02**، أن الأداء الاقتصادي والاجتماعي للمنظمة متعارضان في المدى القصير، إلا أنه يمكن الوصول في المدى الطويل إلى علاقة توازن وتكامل بينهما، وذلك من خلال انعكاس كل منهما على الآخر.

❖ **وندرج في نفس السياق فوائد هامة أخرى لتبني المسؤولية الاجتماعية على مستوى منظمات الاعمال:**[16]

- تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتطلعات المجتمع؛
- تحسين تنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية؛
- تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين من الجنسين، والتأثير الإيجابي على قدرة المنظمة على توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم؛
- تحقيق الوفرات المرتبطة بزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد، وخفض استهلاك الطاقة والمياه، وخفض النفايات، واسترداد قيمة المنتجات المشتقة من جانب، وزيادة وفرة المواد الخام؛
- تحسين اعتمادية ونزاهة المعاملات من خلال المشاركة السياسية المسئولة، والمنافسة العادلة، وانعدام الفساد؛
- المنع أو الحد من الصراعات المحتملة مع المستهلكين بشأن المنتجات أو الخدمات؛
- المساهمة في حيوية المنظمة على المدى الطويل عن طريق تعزيز استدامة الموارد الطبيعية والخدمات البيئية؛
- المساهمة في الصالح العام، وتعزيز المجتمع المدني والمؤسسات؛

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

- تحسين الأداء البيئي وتقليل إنبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية؛
- تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها؛
- خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.

خاتمة:

من خلال ما تم التطرق إليه تبيّن أن إلتزام منظمات الاعمال بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجياتها المسطرة، يعد من بين الخيارات الناجحة والتي تتمكن على اثرها هذه المنظمة من التغلب على حدة المنافسة و عديد التحديات التي تفرزها بيئة الاعمال الحديثة.

فمؤشر المقياس الحالي لنجاحات أداء المنظمات لم يعد يقتصر على مدى تحقيق هذه الأخيرة للأهداف الاقتصادية/المالية فقط، بل أضاف إليه بعد إجتماعي–بيئي، يبرز مدى تمكن هذه المنظمات من قدرتها على التوفيق بين كل هته الأبعاد. وهو ما اطلق عليه المسؤولية الاجتماعية. هذا المفهوم الذي يتداخل مع مفاهيم عديدة أهمها التنمية المستدامة، الحوكمة، أخلاقيات الأعمال ...

وقد تم التوصل في نطاق هذا البحث من خلال الإطار النظري لعدد من النتائج لعل من أهمها :

☜ تعتبر هذه المسؤولية مصدر هام من مصادر التفوق وحل للعديد من المشاكل التي تواجه المنظمات كانخفاض مستوى أدائها، فتبنيها لهذا المفهوم يحسن من صورتها في المجتمع وهذا ما يعمل على تحسين مستوى أداءها؛

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

☜ غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي من شأنها تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات قطاع الأعمال، الشيء الذي أدى إلى عدم وجود مفهوم ناضج ومتكامل لهذه المسؤولية لدى مؤسسات هذا القطاع الحيوي بالجزائر؛

☜ غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والمنظمات والمجتمع المحلي ككل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها ومدى أهميتها حال تبنيها.

وفي ضوء تلك النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات لعلّ من أهمها:

☜ إنشاء جهة حكومية يتمثل دورها في التعريف بمبادئ المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، تعمل على صياغة استراتيجية واضحة في هذا المجال؛

☜ على الدولة أن تعمل على تنسيق الجهود بين القطاع الخاص والعام في سبيل وضع إطار عمل شامل للمسؤولية الاجتماعية يراعي الأولويات الوطنية؛

☜ على منظمات الأعمال أن تتعامل بشكل جدي مع برامج المسؤولية الاجتماعية لان إهمالها لها من شأنه أن يضعف من قدراتها التنافسية؛

☜ الواجب على المنظمات ان تلتزم بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه جميع أصحاب المصلحة وخدمة المجتمع المحلي الذي تعمل فيه لأنه استثمار مستقبلي ناجح؛

☜ إعداد برامج تدريبية للعاملين بالمنظمة وذلك لتعريفهم بإستراتيجية المسؤولية الاجتماعية وأهمية تبنيها كإحدى الاستراتيجيات التي تسهم في تحقيق التميز لها؛

☜ ضرورة الاطلاع على التجارب الدولية الرائدة في مجال الالتزام بتطبيق هذه المسؤولية والتعرف على برامجها من اجل الاستفادة منها وتطبيقها ما أمكن ذلك؛

☜ ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية و المكاسب التي يمكن ان تحققها المنظمات من وراءها ؛

☜ تعزيز التعاون بين الجامعات و منظمات الأعمال لتبني برامج مشتركة لتلبية الاحتياجات من برامج المسؤولية الاجتماعية المسطرة .

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

الإحالات والمراجع:

1.أحمد علي خضر، **حوكمة الشركات**، دار الفكر الجامعي، دون طبعة، الإسكندرية، 2014. ، ص-ص: 191-192.

2. غادة عمر أبو ارشيد، **المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء –دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان**–، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة اليرموك، عمان، 2006، ص: 12. (غير منشورة) .

3 .طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع**، دار وائل للنشر، الطبعة 3، عمان-الاردن، 2010، ص: 49.

4 .أنظر في ذلك: * بلقايد محمد جواد و د.سعيداني محمد، **أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات-3 شركات عربية**، مجلة إقتصاديات المال و الاعمال JEBE ، العدد السادس/ جوان 2018، ص:497.

*عويرة معاذ، **دور الاداء المتوازن في قياس و تقييم الاداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية**، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، طلبة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف ، 2017ا، ص.55.

5. أنظر في ذلك: * لطيفة رجب، **دور الحوكمة في تحقيق استدامة منظمات الاعمال** – دراسة حالة منطمة مناجم الفوسفات SOMIPHOS تبسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة العربي التبسي – تبسة، 2016-2017، ص .60

* أم كلثوم جماعي وسمير بن عبد العزيز، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث، منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية بجامعة بشار، يومي: 14-15 فيفري 2012، ص 06.

* Karen Delchet, **Développement durable L'intégrer pour réussi**, édition. Afnor, Paris, 2007,p :36.

6. أنظر في ذلك:*.زين يونس، العمري أصيلة، التو**جه نحو تبني المسؤولية الاجتماعية كأحد مرتكزات استدامة المشروع المقاولاتي** ،مجلة اقتصاديات المال/الاعمال **JEBE**،جوان2017، ص 262.

* طاهر محسن م الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **الادارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل**، وائل للنشر، ط1، الاردن، 2007، ص:526.

* نجم عبود نجم، **أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الاعمال في شركات الاعمال**، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2006، ص:214.

7.أنظر في ذلك: * عزاوي عمر و آخرون، **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي.** مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث، منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية بجامعة بشار، يومي: 14-15 فيفري 2012، ص 15.

*الأمم المتحدة, مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، **كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة**، منشورات الأمم المتحدة 2004 ، ص ص 10-15.

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000

8. أنظر في ذلك: * رائد محمد حلس ،**دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين**، مركز التخطيط الفلسطيني – غزة، 12 مارس 2016، ص 12.
* حسين الأسرج, **تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للشركات بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية بالدول العربية**, ورقة عمل, أكتوبر 2011,الرابط: http://mpra.ub.uni-muenchen.de/34422/.
9. أنظر في ذلك: * رائد محمد حلس ، مرجع سابق ،ص: 12 .
* حسين الأسرج, مرجع سابق, ص:10.
10. أنظر في ذلك:* رائد محمد حلس ، مرجع سابق ،ص: 12 .
* جامعة القدس المفتوحة, البيان الختامي لمؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية, نابلس, 26 سبتمبر 2011.
11. أنظر في ذلك: * : رائد محمد حلس ، مرجع سابق ،ص: 12 .
*حسين الأسرج, مرجع سابق, ص:10.
* جامعة القدس المفتوحة 2011.
12. https://www.al-sharq.com/opinion/24/12/2016/الجامعة ودورها في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية.
13. عزاوي عمر و آخرون، مرجع سابق ،ص 11.
14. أنظر في ذلك: * مقدم وهيبة، **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية- دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**، أطروحة دكتوراه الدولة في علوم التسيير، جامعة وهران،(غير منشورة).سنة 2013-2014 ،ص: 101....
*جون سوليفان وألكسندر شكولنتكوف، جوش ليتشمان، **مواطنة الشركات (مفهوم المواطنة وتطبيقاتها بمجال الاعمال)**، عن مركز المشروعات الدولية الخاصة، تقرير رقم 410 ، 2004/12/27، ص: 19.
* مجموعة عمل شركة سيب للاداء الاجتماعي، خريطة الاداء الاجتماعي، 2011/05/01، بالموقع www.seepnetwork.org
15.أنظر في ذلك: * لطيفة رجب، مرجع سابق، ص 61.
* ابن سالم عامر، بالخضر محمد العربي، **تحليل طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والربحية**، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي :14-15 فيفري 2012 ، ص ص : 08-07
16* عزاوي عمر و آخرون، مرجع سابق ، ص 15

University of Souk Ahras - Université Mohamed Chérif Messaadia de Souk-Ahras
https://www.univ-soukahras.dz/en/publication/article/3000