المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية: فلسفتها ومؤشرات قياسها

د. عقون شراف
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة– الجزائر

د.كافي فريدة
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة– الجزائر

د. زهرة بوسراج
جامعة باجي مختار عنابة – الجزائر

ملخص:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة اعتراف العديد من المنظمات الدولية، الإقليمية والحكومات بضرورة الاهتمام بالبيئة الداخلية والخارجية لشركات الأعمال، بعد تفاقم المشكلات الاجتماعية، الاقتصادية والبيئية والتي كانت الشركات السبب في ظهور بعض منها، لذلك ظهرت ضغوطات كبيرة عليها وذلك في سبيل مواجهة التزاماتها ومسؤولياتها وتصحيح الممارسات غير المسئولة الصادرة عنها. وعليه فان هذا الأمر أصبح يتطلب وضع فلسفة وآليات عمل للشركات ضمن إطار أخلاقي واجتماعي ومن هنا بدأ يتبلور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، الذي يعد كوسيلة هامة للتخفيف أو الحد من الأضرار التي تسببها الممارسات الاقتصادية الخاطئة والانعكاسات السلبية للعولمة وكذا توجيه تصرف الشركات على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية والمساءلة، ليس فقط أمام أصحاب هذه الشركات بل أمام أصحاب المصلحة الأخرى بمن فيهم الموظفين، العملاء، الشركاء، المجتمعات الأخرى والأجيال القادمة...الخ.

وعليه فالمسئولية الاجتماعية للمؤسسات أصبحت جزء من استراتيجية شركات الأعمال للتفاعل مع قضايا المجتمع والبيئة المحيطة وذلك للحد من الفقر والحفاظ على البيئة، وهذا كله من أجل خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المؤسسة الاقتصادية.

Abstract:

The world has witnessed in recent recognition by many international, regional organizations and Governments need to pay attention to the internal and external environment for businesses, after worsening social economic and environmental problems which were the reason

companies in some of them, so great pressure emerged to meet their obligations and responsibilities and correct irresponsible practices. Therefore, it has become a corporate philosophy and mechanisms of action within the framework of ethical, social and shape the concept of corporate social responsibility, which is as an important way to mitigate or reduce the damage caused by erroneous economic practices and the negative consequences of globalization as well as directing corporate behavior with social responsibility and accountability, not only to the owners of these companies but to other stakeholders, including employees, customers, partners, communities and future generations. Etc.

Thus, the social responsibility of enterprises have become part of the corporate strategy to interact with the surrounding environment and community issues so as to reduce poverty and preserve the environment, and all this in order to create a working environment capable of handling economic and technological and administrative developments across the world.

Keywords: Social responsibility, economic institution.

مقدمة:

مناقشة المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة من المواضيع التي تثير جدلا كبيرا في الأوساط العلمية و الأكاديمية و في إدارة هذه المؤسسات، إذ تشعبت البحوث في إطار المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة وطرحت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية لتعامل المؤسسات مع مجتمعاتها من جهة، ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية والتطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالحها وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والايكولوجية، وتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل عام دمج الاهتمامات البيئية والاجتماعية والاقتصادية في نشاطاتها وتعاملاتها مع أصحاب المصلحة، وهي ممارسات طوعية لا إجبارية، وقد ظهر هذا المفهوم في الأدبيات المتعلقة بمنظمات الأعمال.

تنبع **أهمية البحث** في محاولتنا الإجابة على الإشكالية التي سوق نقوم بطرحها، والتي سوف تسلط الضوء على الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأبعادها، ومحاولة قياس مؤشراتها.

وعلى إثر ذلك **فإننا نهدف** من خلال هذه الورقة البحثية إلى محاولة تبيان ماهية المسؤولية الاجتماعية والبيئية، وسنحاول في هذه الورقة البحثية دراسة الإشكالية التالية:

ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات، وفي ما تتمثل مؤشرات قياسها؟

ولمعالجة هذا الموضوع سوف نتطرق إلى **العناصر** التالية:

المحور الأول: مدخل للتعريف بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة.

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات: أبعادها ومجالاتها

المحور الثالث: اتجاهات نشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومؤشرات قياسها

المحور الأول: مدخل للتعريف بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة.

أولا: الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة

إن المسؤولية الاجتماعية والبيئية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية والتطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالحها وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والايكولوجية. والمتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية واتصافها بالشمولية الواسعة، أظهر أن مفهوم هذه الأخيرة قديم منذ زمن بعيد، وأهم مراحل التطور ما يلي[1]:

1. الثورة الصناعية:

تتميز هذه المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية، ومن جهة ثانية لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها، وأن وفرة المياه والمساحات الشاسعة والخضراء غير المستغلة تم استنزافها بشكل يحقق أعلى العوائد والأرباح دون الالتفات إلى خطورة التلوث البيئي.

بدافع زيادة كفاءة استغلال المواد وخاصة القوى العاملة ارتكز البحث في هذه المرحلة على كيفية تحسين إنتاجية العمال وكان ذلك من خلال تحفيزهم بالوسائل المادية عن طريق تحسين الأجور المدفوعة لهم مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء إنتاج كبير.

إذن يمكن القول أن هذه المرحلة عرفت وعيا بسيطا بالمسؤولية الاجتماعية يتجسد في تحسين أجور العاملين.[2]

2. مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتجارب هورثون:

إن تزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة، بالإضافة إلى الوفيات الناجمة عن تشغيل الأطفال والنساء، دفع بأرباب العمل إلى التفكير في تحسين ظروف العمل. وقد تزامن هذا مع ابتكار هنري فورد لخطوط الإنتاج، والذي ترتب عليه إنتاج كميات كبيرة من السيارات ما أدى إلى زيادة الغازات المنبعثة ونسب التلوث في الهواء، كما أن مصانع هورثون حاولت دراسة تأثير الاهتمام بالعاملين والإنتاج، مما أدى إلى تحسين ظروف عملهم، وهنا بدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في المنظمات وخاصة ظروف العمل لغرض زيادة الأرباح.

3. مرحلة تأثير أفكار الاشتراكية:

التطور المهم في هذه المرحلة يتمثل في كون أفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدي للمؤسسات الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية أطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين، حيث كانت هذه الأفكار من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية، حيث كانت من أبرز مطالب العمال ما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي.

4. مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكنزية:

إن إهمال المنظمات الصناعية لمسؤولياتها اتجاه بعض الأطراف المتعددة جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء، حيث كان هدفها تسويق أكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بعين الاعتبار رغبات وميول المستهلكين مما أدى إلى كساد عالمي كبير أفرز انهيار كبير للشركات وبالتبعية تسريح الآلاف من العاملين مما أدى إلى اضطرابات كثيرة مما تطلب تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، حيث ظهرت نظرية كينز الشهيرة التي تدعو إلى تدخل الدول بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، مما أدى إلى بناء أرضية لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية من خلال تعزيز دور النقابات، وتعالت الأصوات بالمطالبة بتحسين ظروف العمل، وسن قوانين جديدة، وتحديد الحد الأدنى للأجور، وإشراك العاملين بالإدارة، وقد ظهر هذا جليا بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي، وهنا بدأت المسؤولية الاجتماعية تأخذ مكانة هامة في إستراتيجية المنظمة.

5. مرحلة جماعات الضغط:

تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمة بشكل عام، وزيادة توعية الناس بالمخاطر البيئية، وتعالت الأصوات تطالب بتحسين نوعية الوقود، كما تميزت هذه الفترة كذلك بزيادة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات البيئية المختلفة، ما أدى بهذه المنظمات إلى زيادة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والبيئية، وكذلك الأخلاقية للعمال، من خلال تبنيها لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية، وعملت على تطوير مقاييس الأداء الاجتماعي.[3]

6. مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية:

تتسم هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة و الخصخصة و اتساع نمو قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكات المعلومات، حيث ولدت صناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت قيما وجرائم جديدة وأنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد خاصة بعد أحداث 11 سبتمبر 2001، وما تلاها من فضائح مالية لعدد من الشركات العالمية مثل شركة أنرون وغيرها من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه إلى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات وتفشي الفساد بها، ما دفع بعض المنظمات إلى إدراج الشفافية في إطار المسؤولية الاجتماعية لمحاربة هذه الظاهرة.

ثانيا: تعريف المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة وعلاقتها بالتنمية المستدامة

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية من أكثر المفاهيم المستخدمة في الآونة الأخيرة في عالم الاقتصاد والأعمال، حيث يشير هذا المفهوم إلى معاني مختلفة نتيجة تعدد الأطراف ذات المصلحة سواء كانوا مساهمين أو عمالا أو زبائن أو موردين أو منافسين أو مجتمع محلي أو حتى البيئة الطبيعية، هذا ما جعل هذا المفهوم يخضع لتفسيرات متباينة. لكن في جميع الأحوال فإن جوهر هذه المسؤولية وحدودها لا يتجاوز في وقتنا الراهن إطار المبادرات الايجابية الطوعية الاختيارية التي تقوم بها المؤسسات سواء من تلقاء نفسها أو بالتشاور والتنسيق مع غيرها لكل مقتضيات ومتطلبات الالتزامات القانونية المفروضة في المجالات الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية بما في ذلك مراعاة كافة الحقوق الأساسية للإنسان.

1-تعريف المسؤولية الدولية:

لا يوجد تعريف محدد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية يكتسب وفقا له قوة إلزامية وطنية أو دولية، لذا توالت الأبحاث والاجتهادات لتقديم تعريف لها أهمها:

أ-تعريفات الفقه الدولي:

يتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل عام دمج الاهتمامات البيئية والاجتماعية والاقتصادية في نشاطاتها وتعاملاتها مع أصحاب المصلحة، و هي ممارسات طوعية لا إجبارية، وقد ظهر هذا المفهوم في الأدبيات المتعلقة بمنظمات الأعمال، في الستينات من القرن الماضي، من خلال كتاب (H. Bowen) في 1953:"المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال"، و "مسؤولية المنظمة" لصاحبه (G Goyder) في 1961، وبعدها انتشرت البحوث والدراسات في هذا المجال واتسع نطاق المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

ب-تعريفات المنظمات الدولية.

-البنك الدولي: "تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من خلال صنع القرار في المؤسسة".[4]

-منظمة الأمم المتحدة:

في استجابة منها للأهمية المتعاضدة للمسؤولية الاجتماعية ، بادرت الأمم المتحدة إلى إطلاق مشروعها الذي يحمل اسم "الميثاق العالمي"، حيث اقترح الأمين العام للأمم المتحدة كوفي عنان لأول مرة هذا الاتفاق في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي الذي عقد في عام 1999، وقد تم تنفيذه في مقر الأمم المتحدة في 26 جوان 2000، وهو عبارة عن مبادرة طوعية متعلقة بالمؤسسات تعرض تسهيلا وتعهدا من خلال عدة آليات، كما يعتمد الميثاق على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات، القوى العاملة والمجتمع المدني للبدء والمشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بمتابعة المبادئ التي يستند عليها الميثاق، وهي أربعة مواضيع تشمل عشرة مبادئ:[5]

- **حقوق الإنسان:** يتطلب الميثاق من المؤسسات -دعم هذه الحقوق واحترامها في نطاق تأثيرها -والتأكد من أنها ليست متواطئة ولا تضطلع في أي انتهاكات لها.

- **العمل**: -احترام الحرية النقابية للعمال. – حقهم في التفاوض الجماعي. -محاربة العمل الجبري أو القسري. – محاربة عمالة الأطفال ومحاربة التمييز في العمل على أساس الجنس أو اللون أو الدين، بما يعني تشجيع المساواة.
- **البيئة**: -انتهاج سلوك بناء فيما يتعلق بالتحديات التي تواجه البيئة. – الانخراط في مبادرات لتشجيع المسؤولية اتجاه البيئة. – تطوير تكنولوجيا صديقة للبيئة ونشرها.
- **محاربة الفساد**: على منظمات الأعمال أن تعمل ضد كل أشكال الفساد بما فيها الرشوة والابتزاز.

3-معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية: عرف مسؤولية الحماية بأنها: "السلوك الأخلاقي لشركة ما تجاه المجتمع، و تشمل سلوك الإدارة المسئول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال، من مساهمين، البيئة، المجتمع، الموردين، العملاء،...الخ".

-مجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة: تعرف مسؤولية الحماية حسب هذه الهيئة على أنها: "الالتزام المستمر للشركة بالتصرف على نحو أخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية الحياة للعاملين وأسرهم والمجتمع"[6]

4-المنتدى الدولي لقادة الأعمال: يعرفها على أنها: "تلك الممارسات المتسمة بالشفافية والانفتاح والقائمة على مبادئ أخلاقية واحترام الموظفين، المجتمع، البيئة وقد صممت هذه المسؤولية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة، إضافة إلى المساهمين"[7]

5-المنظمة العالمية للمعايير (ايزو):

تعتبر هذه الأخيرة المسؤولية الاجتماعية بأنها "ممارسات تقوم بها المنظمة لتحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة، ترتكز المسؤولية الاجتماعية على السلوك الأخلاقي، احترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للمنظمة"[8]

من خلال هذا التعريف يمكن أن نستخرج خصائص المسؤولية الاجتماعية وفقا لرؤية المنظمة العالمية للمعايير:

-يتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية تحمل الشركات لكل الآثار السلبية التي يمكن أن تحدثها نشاطاتها على البيئة والمجتمع.

-تهدف سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق منافع ذات طابع اجتماعي.

-تسهم المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة.

-تتمثل أسس وركائز المسؤولية الاجتماعية في: احترام أخلاقيات الأعمال، احترام القوانين واللوائح الحكومية.

-يجب أن يتم تنظيم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الشركات من خلال اعتبارها جزء لا يتجزأ من السياسة العامة لهذه الشركات.

وما يؤاخذ على هذا التعريف أنه لم يشر إلى جميع أصحاب المصلحة الذين يجب أن تتوجه إليهم الشركات ببرامج المسؤولية الاجتماعية.

أما **مواصفة الايزو 26000** عند تعريفها للمسؤولية الاجتماعية، ترى بأن "مسؤولية المنظمة هي ترجمة لقراراتها ونشاطاتها تجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي:

يسهم في تحقيق التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة والرفاه في المجتمع.

يأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصالح.

يحترم القوانين السارية، ويتوافق مع المعايير الدولية.

يدمج في المنظمة ككل ويتم ممارسته وتطبيقه في مستوياتها الإدارية المختلفة"[9]

ونلاحظ أن هذا التعريف أكثر شمولا، حيث يتم التركيز فيه على دور المنظمة في تحقيق التنمية المستدامة، والتنمية في المجتمع، وكذا الاستجابة لتطلعات أصحاب المصلحة، كما يشير التعريف إلى أهمية دمج المسؤولية الاجتماعية في إدارة المنظمة.

2-المسؤولية الاجتماعية ومفهوم التنمية المستدامة:

مفهومي المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة مفهومين قريبين جدا، فالأول يعني دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية، والقاني يعني التوفيق بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئي والجدول التالي يبين مختلف المراجع المعروفة والمرتبطة بمفهومي التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

الجدول رقم (01): مختلف المراجع المعروفة والمرتبطة بمفهومي التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

المرجع	الهدف
ISO 9001	-إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء. -زيادة رضا العملاء عن طريق التنفيذ الفعال للنظام
ISO 9004	-تحسين القدرات والأداء العام للعمل لتلبية احتياجات ومتوقعات عملائها وأصحاب المصالح الآخرين.
ISO 14001	-وضع وتقييم فعالية التدابير المتخذة من قبل المؤسسة من أجل التعريف بالسياسة والأهداف البيئية والامتثال بها.
OHSAS 18001	-الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض إليها الأفراد فيما يخص الصحة والسلامة في العمل. -التحسين المستمر لنظام التسيير المعمول به في المؤسسة.
SA 8000	-إظهار الفئات المستفيدة أن سياسات وعمليات وممارسات المؤسسة تتوافق والحقوق الأساسية للعمل.
AA 1000	-المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة. -مساعدة المؤسسة لجمع مختلف احتياجاتهم وتطلعاتهم لتحسين إدارة وتحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي، الاقتصادي والبيئي.
EFQM	-التقدم نحو التميز.
SD 21000	-بدء وتنظيم وتنفيذ التنمية المستدامة.

Source : Douah Sofiane : « Entrepreneuriat durable : facteur d'engagement des PME dans processus D'entrepreneuriat durable », mémoire de magister, Ecole supérieur de commerce, Alger, 2009, p 22.

ثالثا: أهمية المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة

يرى العديد من الباحثين أن تبني المؤسسة لمزيد من الدور الاجتماعي في استراتيجياتها، يحقق لها العديد من الفوائد في مقدمتها تحسين صورة المنظمة في المجتمع، وترسيخ المظهر الايجابي لدى العملاء والعاملين مما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية أمام المؤسسات المماثلة، بالإضافة إلى أن تبني هذه المؤسسة للتوجه الاجتماعي بصفة عامة بما فيها البيئي يؤدي إلى تحسين مناخ العمل السائد في

المؤسسة، واتساع التعاون والترابط بين مختلف الأطراف مما يزيد من إنتاجية المؤسسة وتجعل منتوجاتها مقبولة ومطلوبة من قبل المجتمع.

يضاف إلى هذا الأثر الإيجابي الذي تتركه المؤسسة الاجتماعية على المؤسسة لا يقتصر فقط على هذه الأخيرة، وإنما يتعداه إلى المجتمع والدولة، فبالنسبة للمؤسسة إضافة إلى ما ذكرناه أعلاه من فوائد، فإن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي، أما بالنسبة للمجتمع فإن العائد سيتحقق له جراء اهتمام منظمات به إلى زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع، والاستقرار الاجتماعي والثقافي، وازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات والمجتمع، زيادة قافة الوعي الاجتماعي والبيئي لدى الأفراد والجماعات، أما بالنسبة للدولة سيؤدي التزام المنظمات بالدور الاجتماعي والبيئي إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.

كما أن هذه الأخيرة ستتوقع عوائد أكثر بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، والبيئية وزيادة حصيلة مستحقاتها من الضرائب والرسوم، والتي تساهم بدورها في القضاء على البطالة وزيادة التطور التكنولوجي، ومن ثم ينعكس كل ذلك إيجابا على المؤسسة.

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات: أبعادها ومجالاتها

أولا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة

إن المتتبع لبيئة عمل المؤسسات يجدها دائما في تطور مستمر مما حتم على المجتمع كذلك زيادة في الطلب الاجتماعي على هذه المؤسسات، على اعتبار أن هذه الموارد التي تستخدمها المؤسسات تتميز بالندرة النسبية وأن نشاط بعض المؤسسات يعد غير محافظ على البيئة، ولو راجعنا الأدبيات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمنظمات لوجدنا أن هناك أبعاد للمسؤولية الاجتماعية ملخصة في الجدول التالي:[10]

الجدول رقم (02): أبعاد المسؤولية الاجتماعية

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	-منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين. -احترام قواعد المنافسة وعدم الحاق الأذى بالمنافسين.
	التكنولوجيا	-استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي. -استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة.
القانوني	قوانين حماية المستهلك	-حماية المستهلك من المواد الضارة -حماية الأطفال صحيا وثقافيا
	حماية البيئة	-منع التلوث بشتى أنواعه. -صيانة الموارد وتنميتها. -التخلص من المنتجات بعد استهلاكها.
	السلامة والعدالة	-التقليل من إصابات العمل. -تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن. -منع التمييز على أساس الجنس والدين. -توظيف المعوقين.
الاجتماعي	المعايير الأخلاقية والقيم الاجتماعية	-مراعاة مبدأ تكافئ الفرص في التوظيف. -مراعاة حقوق الإنسان. -احترام العادات والتقاليد ومراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك.
	نوعية الحياة	-نوعية المنتجات والخدمات المقدمة. -المساهمة في تقديم الحاجات الأساسية للمجتمع.

المصدر: طاهر محمد منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر الأردن، 2008، ص 82.

ثانيا: مجالات وحدود المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة:

1- مجالات المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة:[11]

يمكن التعرف على هذه المجالات اعتمادا على استقصاء المساهمات التي بذلت في شأن تحديدها، ومقارنة تلك المجالات بما هو قائم فعلا للتعرف على أهمية كل مجال من حيث الاستجابة له عمليا، لما يعكسه هذا من إدراك لتأثيره على الأداء البيئي والاجتماعي. تقسم مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة حسب Esteo إلى ما يلي:[12]

أ-مجال المساهمات العامة:

ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض والعمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين والعناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين بما يؤدي إلى تخفيف الضغط على وسائل النقل العامة والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تخفيف معدل الجرائم والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان التي تختص بإنشاء المساكن وتجددها.

ب-مجال الموارد البشرية:

يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة بينهم، حسب الجنس أو اللون أو العقيدة، وإعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهاراتهم وإتباع سياسة للترقيات وإتباع نظام أجور وحوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع أو في المجتمع.

ج-مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية:

يعتبر هذا المجال من أهم مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة بسبب توسع استغلال الموارد الطبيعية والتقدم التقني وما نتج عنها من زيادة المخلفات الصناعية وتوسع استخدام الأسمدة الكيميائية والمبيدات الزراعية مما أدى إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات.

يتضمن هذا المجال الأنشطة التي تؤدي إلى تخفيف أو منع التدهور البيئي وذلك من خلال:

-الاقتصاد في استخدام المواد الخام ومصادر الطاقة، والمساهمة في استكشاف مصادر جديدة للطاقة البديلة مستدامة.

-تجنب مسببات التلوث بمختلف أنواعه، والتخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

-تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بشكل يؤدي إلى تقليل المخلفات.

د-مجال مساهمات المنتوج أو الخدمة:

تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع القدرة الاستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة، وبطريقة استخدامها، وبحدود المخاطر ومدة صلاحية الاستخدام.

2- حدود المسؤولية البيئية والاجتماعية: [13]

ليس من السهل تحديد ما المؤسسة مسئولة عنه وتجاه من هي مسئولة، وعليه يجب إيجاد توازن جيد بين الحد الأدنى وهو ألا تلتزم المؤسسة بأكثر مما يفرضه عليها القانون وتدعى بالمساهمات الإجبارية، والحد الأقصى وهو الالتزام بمسؤوليات تتجاوز اختصاصات المؤسسة وطاقاتها وتدعى بالمساهمات الاختيارية أو الطوعية، ولا يوجد هناك اتفاق عالمي حول حدود مسؤولية المؤسسة. ويبقى تحديد هذه الحدود موضوع نقاش مستمر وفي تطور سريع على مستوى الرأي العام، فمثلا بالنسبة للمؤسسات التي تعمل في مناطق محرومة في دول تنتهك حقوق الإنسان أو تعاني من صراع على السلطة تطرح إشكالية حدود مسؤوليتها عن الخلل الموجود في المجتمع.

في مثل هذه الحالة، فإن الحد الأدنى من مسؤولية المؤسسة، والذي يوصي به ميثاق الأمم المتحدة، هو أن تحرص على عدم استغلال هذا الوضع وأن تكون متورطة في انتهاك حقوق الإنسان، بسبب هذا الغموض الذي يكتنف حدود هذه المسؤولية، اتسعت آمال ومتطلبات الأطراف المهتمة بالمؤسسة واختلفت باختلاف البلدان والثقافات التي ينتمون إليها، كما أنها تختلف من قطاع صناعي إلى آخر، وبالتالي فإن تحديد حدود لدور مسؤولية المؤسسة تجاه الحكومات أو المجتمع المدني هو في كثير من الأحيان موضوع حوار وتفاوض يأخذ في الحسبان المعطيات المحلية لذا يجب على المؤسسة أن تدرس أولا المعطيات الثقافية ومستوى تطور المجتمعات التي يمكن أن تتعامل معها حتى تعرف أبعاد وحدود المسؤولية الاجتماعية التي تلتزم بها.

المحور الثالث: اتجاهات نشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومؤشرات قياسها

أولا: اتجاهات نشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

يمكن نشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي:[14]

المساهمة المجتمعية التطوعية، يلقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حديثا نسبيا. ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة الأمد في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود الاجتماعي.

العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة، غالبا ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسئولية الاجتماعية للمؤسسات. وتستطيع أي مؤسسة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها، تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية. ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة والمخلفات.

وتستطيع المؤسسات أن تكفل صدق وسهولة الاتصالات مع عملائها. ومن ناحية تأثيراتها غير المباشرة عبر سلسلة القيم ومواثيق الشرف في تدبير الاحتياجات وبرامج بناء القدرات، كما تستطيع المؤسسات مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين أداء قوة العمل والحد من الضرر البيئي.

حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي، على الصعيد الداخلي، تقوم قيادات المسئولية الاجتماعية للمؤسسات بوضع الرؤية وتهيئة المناخ العام الذي يمكن للعاملين من خلاله تحقيق التوازن المسئول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ. أما على الصعيد الخارجي فإن كثيرا من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين يقومون بقيادة مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع، ويؤيدون المبادرات الخاصة بالصناعة وغيرها من المبادرات.

ثانيا: مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسة:

1. مؤشرات تعتمد على التكاليف الاجتماعية في قياسها:[15]

- **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة ولخلق تعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.
- **مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة

رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

- **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية الثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.
- **مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** وتشمل 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 وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

2. مؤشرات قياس منافع الأنشطة الاجتماعية :

تقيس مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي فعالية مختلف الأنشطة الاجتماعية التي تؤديها المؤسسات من خلال مجالات المسؤولية الاجتماعية ومقارنة هذه المؤشرات الكمية والقيمية لسنوات عديدة للوقوف عند تطورها ومدى تعاملها مع الأداء الاجتماعي المطلوب للمؤسسة. وهنا نستطيع تحديد بعض هذه النسب والمؤشرات على سبيل المثال لا الحصر: [16]

1.2. قياس مكافأة القوى العاملة من خلال الأجور والمزايا المدفوعة للوقوف عند مدى العناية بهم في مختلف المجالات الاجتماعية: وتحسب من خلال الآتي:

مقياس مدى مكافأة العمال = الأجور المدفوعة + المزايا الممنوحة / متوسط الأجر للعامل X عدد العمال.

2.2. قياس مدى مساهمة المؤسسة في حل بعض المشاكل الاجتماعية كالإسكان وتوفير وسائل المواصلات: وتحسب من خلال الآتي :

مساهمة المؤسسة = عدد الأفراد المشمولين بالسكن أو النقل الخ .. / عدد العمال.

3.2. قياس مدى مساهمة المؤسسة في الجوانب الفنية للعاملين فيها: وتحسب من خلال الآتي :

مساهمة المؤسسة في التطوير الفني= تكلفة المساهمة في نفقات التدريب والتطوير / إجمالي الأجور المدفوعة للعاملين.

4.2. قياس مدى مساهمة المؤسسة في تحقيق الرفاهية الاجتماعية والثقافية للبيئة المحيطة والمجتمع بشكل عام في المنطقة: وتحسب من خلال الآتي :

مساهمة المؤسسة = تكاليف المساهمة بناء في المدارس والمستشفيات والأندية الاجتماعية / إجمالي التكاليف الاجتماعية في مجال البيئة المحيطة.

5.2. قياس مدى مساهمة المؤسسة في أبحاث منع التلوث والضوضاء وتجميل المنطقة: وتحسب من خلال الآتي :

مساهمة المؤسسة = إجمالي ميزانية أبحاث منع التلوث أو الضوضاء أو تجميل المنطقة إ / جمالي ميزانية الأبحاث.

6.2. قياس مدى مساهمة المؤسسة في توفير الأمن الصناعي للعاملين: وتحسب من خلال الآتي :

مساهمة المؤسسة = عدد الحوادث التي تقع / عدد ساعات العمل الفعلية.

7.2. قياس مدى مسا همة المؤسسة في استقرار العمل في محيطها: وتحسب من خلال الآتي :

معدل دوران العاملين = عدد العاملين تاركي الخدمة/ إجمالي عدد العاملين.

8.2. قياس مدى مساهمة المؤسسة في تكاليف البنى التحتية في المنطقة المحيطة: وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة = تكلفة المسا همة للمؤسسة المعنية/ إجمالي تكاليف مساهمة المؤسسات في المنطقة.

9.2. قياس مدى استغلال المؤسسة للموارد الاقتصادية المتاحة في المنطقة: وتحسب من خلال الآتي : مساهمة المؤسسة = تكاليف عناصر الإنتاج من داخل المنطقة/ تكاليف عناصر الإنتاج من خارج المنطقة أو الكلية.

10.2. قياس مدى مساهمة المؤسسة في الدراسات والأبحاث التطويرية للمنتج: وتحسب من خلال الآتي : مساهمة المؤسسة = تكاليف الأبحاث والدراسات التطويرية للمنتج/ تكاليف الإنتاج الإجمالية.

الخاتمة:

إن الكفاءة والربحية ليستا كافيتين لاستدامة المؤسسة، لذلك تسعى هذه الأخيرة لتحقيق مستويات عالية بغية خلق القيمة لمستثمريها وعملائها ومورديها وعمالها وللهيئات التي يعتمد عليها أعمالها بهدف تحقيق تكامل وتوازن بين النمو الاقتصادي والحقوق الاجتماعية والبيئية، وفي سبيل ذلك يتوجب على المؤسسة التغيير في نمط تسييرها آخذة بعين الاعتبار الأبعاد البيئية والاجتماعية باعتماد طرق طوعية تلتزم من خلالها بهذه أبعاد كتطبيق المعايير الدولية.

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية إعطاء أهمية للمسؤولية الاجتماعية في ما يلي:

– إدراك أهمية المسؤولية الاجتماعية يسمح للمجتمع بحد ذاته القدرة على الحصول على الخدمات التي يحتاجها في مختلف الجوانب الضرورية مثل النقص في الخدمات التعليمية أو الثقافية، الاقتصادية في المجتمع؛

– إعطاء أهمية وقيمة للمسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الاقتصادية يسمح لها بتقليص تكاليف التشغيل وتحسين الصورة العامة للمنتجات ونوعيتها ومن تم زيادة المبيعات، الثقة والإخلاص للعملاء، زيادة الإنتاجية والنوعية؛

– محاولة حث وتشجيع المؤسسة الاقتصادية على إدراك أهمية المسؤولية الاجتماعية في حوكمة المؤسسة؛

– إعطاء الحق للعمال في المشاركة الخاصة بالقرارات الداخلية والخارجية للمؤسسة؛

– بث الوعي العام عبر المؤتمرات والندوات ووسائل الإعلام وورش العمل بشأن المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بما في ذلك تشجيع مختلف القطاعات الحكومية على المشاركة الفعالة؛

– إجراء المزيد من البحوث والدراسات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية؛

– تشديد عملية المراقبة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية من شأنها تعزيز ملكية الشركات؛

ونختتم هذه الدراسة بالقول أن المسؤولية الاجتماعية هي بمثابة روح المواطنة التي تعتمد على ضمير وشخصية الإنسان، ولهذا فإذا كانت أهمية لهذه العملية فسيكون تعاون بين كل ماله علاقة بالمؤسسة مما يسمح بتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم صاحب الشركة من جهة والمستفيدين من الشركة (العمال، الملاك، المنافسين، أفراد المجتمع، الزبائن...) من جهة أخرى، ومن ثم تحسين التجارة

والاقتصاد في عملية نزيهة شفافة إلى التنمية والتنمية المستدامة بالاعتبار هناك أخلاق دينية اجتماعية وهكذا يتم الحفاظ على ثروة الأجيال القادمة.

قائمة الهوامش والمراجع:

[1] طاهر محمد منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر الأردن، 2008، ص 54.

[2] الطاهر خمارة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة: حالة سوناطراك، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2006-2007، ص 79.

[3] الطاهر خمارة، المرجع نفسه، ص 79.

[4] بومدين بروال، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق متطلبات المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات، الملتقى حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة البليدة، الجزائر، 18-19 ماي 2011.

[5] Yves Enrègle, Annik Souyet, La Responsabilité Sociétal de l'entreprise, Arnaud Franel Edition, France, 2009, pp 35-36.

[6] www.un.org/arabic/esa/progareas/socdev.html

[7] Michel (C) et Françoise (Q-L), La responsabilité d'entreprise, édition La Découverte, France, 2007, P. 23.

[8] Michel Capron et Françoise Quairel-Lanoizelée; la responsabilité d'entreprise; éditions la découverte; Paris; 2007; p: 23.

[9] Site AFNOR, La norme ISO 26000 en quelques mots, http://www.afnor.org/profils/centre-d-interet/rse-iso-26000/la-norme-iso-26000-en-quelques-mots.

[10] طاهر محمد منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص 82.

[11] محمد عباس بدوي، المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 81.

[12] حسين مصطفى هلالي، الإبداع المحاسبي في الإفصاح عن المعلومات البيئية في التقارير المالية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005، ص 5.

[13] محمد عادل عياض، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: مدخل لمساهمة منظمات الأعمال في الاقتصاد التضامني، الملتقى الدولي حول الاقتصاد التضامني، تلمسان، 2005، ص 9.

[14] عيسى محمد الغزالي، المسؤولية الاجتماعية للشركات، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2010، ص 7.

[15] عبد الرزاق مولاي لخضر، حسين شنيني، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات، المتلقي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنضمات والحكومات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2011 ، ص459 .

[16] حسين عبد الجليل آل غزوي، المشاكل المحاسبية المعاصرة، بحث لمادة المشاكل المحاسبية المعاصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية، الدنمارك،2010 ، ص 20.