البنـد الثـامن

المسئولية الاجتماعية

لمؤسسـات القطـاع الخـاص

مؤتمر العمل العربي
الدورة الخامسة والاربعون
القاهرة 8 - 15 إبريل / نيسان 2018
45

تقـــديـم

أولا : أصدر مؤتمر العمل العربي في الدورة العادية (44) لعام 2017 (القاهرة، ابريل / نيسان 2017) قرار رقم (1621) بشأن تحديد جدول أعمال الدورة (45) للمؤتمر لعام 2018 (8 – 15، ابريل / نيسان 2018) حيث تم إدراج بند فني ضمن جدول أعماله حول موضوع **" المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص "**.

ثانياً : تنفيذاً لقرار المؤتمر وإنطلاقاً من رؤية منظمة العمل العربية التي تقوم على تأكيد دور القطاع الخاص العربي كقاطرة للتنمية، حيث يعتبر من أهم الدعامات الأساسية للنهوض بالاقتصاد في الدول العربية في إطار البنية المجتمعية الشاملة، باعتباره طرفاً من أطراف الانتاج، قام مكتب العمل العربي بإعداد وثيقة البند من خلال الإطلاع وتحليل الوثائق المتعلقة بالدور الاجتماعي لمؤسسات القطاع الخاص وكيفية تفعيل هذا الدور لتنفيذ أهداف وبرامج التنمية المستدامة .

ثالثاً : تنقسم وثيقة البند إلى **ثلاثة فصول رئيسية يتناول الأول منها نشأة وتطور** مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وفلسفتها الأخلاقية التي تقوم على مبدأ الشراكة في المجتمع، ثم ينطلق إلى المبادرات العربية في هذا المجال والتحديات التي تواجهها المؤسسات العربية للقيام بدورها الاجتماعي، ثم يناقش هذا الفصل أهمية مأسسة برامج المسؤولية الاجتماعية تحقيقاً لفعاليتها وضماناً لاستمرارها .

ويتناول **الفصل الثاني المعايير الواجب على المؤسسات الإلتزام بها** ومؤشرات الأداء الاجتماعي التي يتم من خلالها تقييم برامج المسؤولية الاجتماعية، ثم آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص .

ثم ينتقل إلى **الفصل الثالث ليناقش طبيعة علاقات المسؤولية الاجتماعية وأهداف التنمية المستدامة 2030**، وكيف يمكن للبرامج الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص أن تسهم في تحقيق هذه الأهداف خاصة ما يتعلق منها بتوفير فرص

العمل والحد من البطالة وتطوير برامج التعليم والتدريب المهني وموائمتها مع الاحتياجات والمتغيرات التي تطرأ على أسواق العمل في المرحلة الراهنة، كذلك يناقش هذا الفصل ضرورة تضمين الاعتبارات البيئية في أنشطة مؤسسات القطاع الخاص ضماناً لإستدامة التنمية والحفاظ على صحة العاملين في المؤسسة والبيئة المحيطة، ثم يعرض الاثر الاقتصادي والاجتماعي لبرامج المسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع الخاص ومن هنا ينتهي إلى ضرورة إحداث ذلك التوازن لتحقيق العديد من المكاسب على المؤسسة نفسها وعلى المجتمع ككل .

إنطلاقاً من دور منظمة العمل العربية لتحقيق الشراكة الفاعلة بين أطراف الانتاج الثلاثة يقدم التقرير مجموعة من الأدوار لكل طرف على حده بهدف تحقيق أقصى استفادة من برامج المسؤولية الاجتماعية لكافة الشركاء .

رابعاً : والمنظمة إذ تضع هذا التقرير أمام مؤتمركم الموقر تتطلع لإبداء الرأي فيه وإثرائه بالمناقشات من خلال تشكيل لجنة فنية ثلاثية، والسعي للعمل على تنفيذ ما ستخرج به من نتائج وتوصيات لما فيه فائدة أطراف الانتاج الثلاثة.

خامساً : الأمر معروض على المؤتمر الموقر لاتخاذ ما يراه مناسباً في هذا الشأن .

فايز علي المطيري

المدير العام

مقـدمة

يكتسب الدور الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في الدول العربية أهمية متزايدة بعد تخلي العديد من الحكومات عن جانب من أدوارها الاقتصادية والخدمية، حيث سعى عدد كبير من مؤسسات القطاع الخاص إلى تبني برامج فعالة للمسؤولية الاجتماعية تأخذ في الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه، كما أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مطلباً أساسياً للتنمية الاقتصادية من خلال التزام المؤسسات بالحفاظ على البيئة المحيطة بها، وعدم تبديد الموارد والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ورفع القدرات البشرية ومساندة الفئات الأكثر احتياجاً .

وقد شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين تطوراً في النظرة إلى أهداف المؤسسات الاقتصادية، وكان للفكر الاقتصادي أثر واضح في تحديد طبيعة تلك الأهداف، ففي ظل الفكر الاقتصادي التقليدي، كان ينظر لهذه المؤسسات على أن هدفها الوحيد هو تعظيم الربح من خلال تحقيق أكبر عائد ممكن للمستثمرين، وأن تحقيق الربح سوف يتبعه تحقيق أهداف المجتمع بصورة تلقائية، وتمثل النظرة التقليدية للمؤسسات، كما أوجزها بعض الاقتصاديين أمثال ميلتون فريدمان (Milton Friedman) في السبعينيات من القرن الماضي، وجهة النظر الكلاسيكية حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية إذ يرى أن مسؤولية المؤسسة تتحقق من خلال سداد الأجور للعاملين مقابل العمل الذي يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للمواطنين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود المبرمة، وأن تبني المؤسسات لفلسفة المسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يقلل أرباحها ويزيد تكاليف العمل، غير أن هذه النظرة التقليدية لم تعد مقبولة، فمؤسسات القطاع الخاص اليوم تُعنى بما هو أكثر من مجرد تقديم السلع والخدمات للمستهلكين وسداد حصة عادلة من الضرائب، والقول التقليدي بأن المؤسسات ليست مسؤولة إلا أمام أصحابها ربما لم يعد مقبولاً في عالم اليوم الذي يتسم بتشابك العلاقات والمصالح، عالم يتيح للمستهلكين خيارات عديدة، ويبحث فيه المستثمرون عن توفير الاستقرار والأمان

لاستثماراتهم، وتتعرض فيه مؤسسات القطاع الخاص لغرامات هائلة نتيجة للمخالفات القانونية، مما يستوجب النظر إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية على أنه يمثل البعدين الاقتصادي والاجتماعي معاً، فعلى مؤسسات القطاع الخاص في عالم اليوم ألا تكتفي بالارتباط الظاهري بالمسؤولية الاجتماعية، بل يجب أن تسعى نحو الإيجابية والالتزام في تبنيها ضماناً لاستمراريتها.

وفي واقع الامر يمكن القول أنه ما زال هناك غموض لدى البعض حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص وأبعادها ومدى تطورها، وكذلك مدى فعاليتها وكيفية بلورتها والاستفادة منها، وفي ضوء ذلك نقدم هذا التقرير للإجابة على التساولات التالية :-

ما هو المقصود بالمسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص ؟ وما هو التطور التاريخي لهذا المفهوم ؟ وما هي المبادرات العربية في هذا المجال ؟ وماهي الدوافع التي تجعل على المؤسسات الاضطلاع بمسؤوليتها الاجتماعية ؟ وكذلك التحديات التي تواجهها للقيام بدورها الاجتماعي، وما هو الدور الذي تستطيع الحكومات ومنظمات أصحاب الأعمال والعمال أن تلعبه لتنمية مبادرات المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية ؟

الفصل الاول

" مفهوم المسؤولية الاجتماعية "

1-1 نشأة وتطور المفهوم .

ظهرت المسؤولية الاجتماعية في مفهومها البسيط مع بداية نشأة المجتمعات البشرية وتطورت بتطورها، فالحياة تفرض على الفرد التعايش والتعاون مع الآخرين لتحقيق التكامل في توفير متطلبات الحياة واستمرارها وتقدمها، لذلك ظهرت الحاجة لوجود مبادئ تحكم علاقات الفرد مع الآخرمن جهة، ومع المجتمع من جهة أخرى وتنظم علاقة المجتمعات البشرية بعضها ببعض.

ومع ظهور الثورة الصناعية وانطلاق عجلة التقدم وسيادة معايير الربحية كمقياس للنجاح، وما واكب ذلك من تزايد الاستغلال وغياب التشريعات الحمائية والعدالة الاجتماعية، ظهرت النقابات العمالية التي ناضلت من أجل تخفيف وطأة الظلم والاستغلال، والضغط لإيجاد التشريعات التي تحدد علاقات طرفي الإنتاج (قوة رأس المال وقوة الأيدي العاملة) وتعمل على تحسين شروط وظروف العمل لتكون أكثر إنسانية.

ومع سيطرة القطاع الخاص على آليات السوق، بدأت الأصوات ترتفع مطالبة بدور اجتماعى ملزم وحقيقي للمؤسسات الاقتصادية بحيث تساهم في تنمية المجتمعات التي تعمل فيها وتحقق الأرباح من خلالها، مما دفع بالكثير من المؤسسات الاقتصادية - إما راغبة أو مرغمة - على التعامل مع هذه المطالب والسعي لتحقيقها في إطار من الالتزامات الأخلاقية التي توازن بين أهدافها في الربح والمشاركة في تنمية المجتمع، إلا أن ذلك كان يتم في إطار أنشطة تطوعية تعتمد على التبرعات والمشاريع الخيرية.

وقد تطورت منذ مطلع القرن العشرين فلسفات اقتصادية تزامنت مع الانفصال بين الملكية والإدارة في المؤسسة الحديثة، فكانت الفلسفة الاقتصادية الكلاسيكية تفترض بأن واجب مؤسسات القطاع الخاص الأساسي، هو أن تعظم من ربحيتها دون أن تقوم بأي واجب آخر تجاه المجتمع، الأمر الذي سوف يمكّن المشروعات من النمو ويوفر بالتالي

كميات أكبر وأكثر تنوعاً من السلع والخدمات للمستهلكين، وسوف يؤمن دفع أجور أفضل للعمال، بخلاف هذه النظرية فقد بدأ المدراء التنفيذيون بالاهتمام بأهداف أخرى إلى جانب تعظيم الأرباح، مثل مصالح المستهلكين والموظفين والمجتمعات المحلية، وفي الوقت نفسه كانت التشريعات الخاصة ببيئة الأعمال تتطور، فأخذت الحكومات في البلدان المتقدمة صناعياً تمنح إعفاءات وحوافز مادية للمؤسسات المهتمة بالبرامج الاجتماعية، وخلال الخمسينات والستينات من هذا القرن، ومع تكريس الانفصال بصورة متزايدة ما بين الملكية والإدارة ، بدأت جماعات الحقوق المدنية وجمعيات حماية المستهلكين وغيرها من الحركات الاجتماعية بالتأثير على سلوك مؤسسات القطاع الخاص عن طريق مراقبة الآثار البيئية للصناعات الكبيرة، ومستوى جودة المنتجات للتأكد من خلوها من المواد الضارة الأمر الذي ألزم تلك المؤسسات بتطوير أنظمة الرقابة والحماية من التلوث وازداد الاهتمام بالحد من هدر الطاقة، وبالتالي اتضح أنه على المؤسسات تحقيق التوازن بين مصالح الجميع في إطار التخطيط الاستراتيجي لبرامجها وموازناتها.

وفي بداية السبعينيات من القرن الماضي تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليأخذ شكل الاستراتيجيات والخطط والبرامج، وفي ضوء التطورات العالمية والمتغيرات الاقتصادية الهائلة والمتمثلة في خصخصة الكثير من القطاعات والمؤسسات وانسحاب الدولة والقطاع العام من ساحة الرعاية التي تقوم بها بشكل رئيسي، بحيث تراجع مفهوم الدولة الراعية كثيراً ولم يعد الاعتماد على الحكومات كبيراً في هذا المجال، رافق هذه المفاهيم **(الخصخصة، العولمة)** تحديات كبيرة ساهمت في انتشار رقعة الفقر وتزايد أعداد العاطلين عن العمل، مما استدعى ضرورة وجود قيم وأفكار تكبح من جماح العولمة ونتائجها وتحد من سلبياتها قدر الإمكان، فكان لابد أن تأخذ القطاعات والأنشطة الاقتصادية دورها الرئيسي في التقليل من جيوب الفقر من خلال التوظيف والتدريب وتنمية المهارات البشرية وهذه جميعها تعتبر أساسيات في استمرار التنمية واستدامتها.

ولم يعد اعتبار معيار ربحية المؤسسات الاقتصادية هو الأساس في تقييمها ولم تعد سمعتها تعتمد على مقدار ما تحققه من أرباح سنوية، بل ظهرت معايير ومفاهيم أخرى

تعتمد على مدى قدرة المؤسسات على التعامل مع المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والتنموية، وخلق أجواء عمل قادرة على التكيف مع هذه المفاهيم والقيم، وهو ما أطلق عليه (مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات).

وقد ظهرت في السنوات الماضية العديد من المناقشات حول مسألة ما إذا كانت هذه المسؤوليات يجب أن تكون طوعية أم لا،حيث ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية في كثير من الأحيان على أنه ببساطة نوع من العمل الخيري الذي غالباً ما يكون منفصل عن الأعمال التنموية للمجتمع، ودون وجود خطة استراتيجية وراءه، لكن تختلف هذه النظرة اليوم عما سبق .

فمفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، وإدارج الاهتمامات البيئية والاجتماعية ينبغي أن يكون ضمن استراتيجية المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين الآداء الاجتماعي والبيئي وبالتالي القدرة التنافسية الشاملة.

❖ **التعريفات**

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع، فلا يوجد تعريف يحظى بقبول تام، كما لا زال الجدل قائماً حول ما إذا كانت المسؤولية الاجتماعية عملاً خيرياً فقط من جانب المؤسسة، أو امتثالاً مطلقا للقانون، لكن القاسم المشترك بين معظم التعريفات هو أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه مؤسسات القطاع الخاص الأنشطة الاجتماعية والبيئية في السياسات والبرامج الخاصة باعمالها بهدف تحسين أثرها في المجتمع . **ومن أبرز تلك التعريفات :**

- تعريف **البنك الدولي** للمسؤولية الاجتماعية : التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الأفراد بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.
- وعرفها **مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة** على أنها : " التزام مستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً، والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية

والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل".

- وقد عرفها **الاتحاد الأوروبي**: على أنها مفهوم تقوم مؤسسات القطاع الخاص بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي.
- أما **غرفة التجارة العالمية** فتعرفها على أنها : جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإنها تعتمد على المبادرات الحسنة من مؤسسات القطاع الخاص دون إجراءات ملزمة قانونياً.

ومن خلال هذه التعريفات نجد أن هناك اتجاهين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، **يرى الاتجاه الأول** ضرورة وجود إطار تنظيمي للمسؤولية الاجتماعية وإلزام مؤسسات القطاع الخاص بضوابط تنظيمية من قبل الدولة من خلال قوانين وتعليمات (ألمانيا، فرنسا، بريطانيا، هولندا) . في حين **يرى الاتجاه الثاني** بأنها نشاط تطوعي لايتطلب قوانين وضوابط وتشريعات تؤدي إلى المزيد من البيروقراطية وتجعل المؤسسات تلتزم بما هو مطلوب دون زيادة الأنشطة والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للمجتمع والبيئة .

وعلى الرغم من أن المسؤولية الاجتماعية تمثل تجاوباً فعالاً مع التغير المستمر في احتياجات المجتمعات، كما يؤدي الالتزام بها إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، إلا أنه مازالت هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني المؤسسات للمزيد من الدور الاجتماعي.

فقد ركز **المؤيدون** للمسؤولية الاجتماعية مناقشتهم حول القضايا الرئيسية التالية :

- تحقيق الأرباح يجب أن ينظر له بمنظور الأجل الطويل وليس بمنظور الأجل القصير، حيث أن إنفاق المؤسسة لحل المشاكل الاجتماعية والذي يؤدي إلى خفض الأرباح في الأجل القصير من شأنه خلق ظروف بيئية ملائمة لبقائها ونموها واستمرار تدفق ارباحها على المدى الطويل .

- إكتساب صورة جيدة للمؤسسة.
- المؤسسة التي تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية عادة ما تتجنب وطأة التشريعات والقوانين الحكومية والغرامات.
- المؤسسة هي مصدر المشاكل الاجتماعية حيث إنها من تخلق مشكلة تلوث البيئة وأماكن العمل غير الصحية.

وبالمقابل تركزت آراء **المعارضين** لتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية :

- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أن يؤدي إلى زيادة الانفاق والذي ينعكس على تكلفة السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة وبالتالي تنخفض القدرة على منافسة المؤسسات الاخرى .
- يؤدي مزيد من الدور الاجتماعي للمؤسسة إلى خرق قاعدة تعظيم الارباح وتصبح عاجزة عن الارتقاء بالانتاجية والاستثمار في البحث وتطوير تكنولوجيا الإنتاج مما يسمح لها بالتوسع وبالتالي زيادة تشغيل العمال .
- مهما كانت موارد المؤسسة فإن قدرتها محدودة وإذا حُملت بأهداف اجتماعية تتجاوز هذه القدرة ستتعرض للمخاطر وبالتالي إلحاق الضرر بالمجتمع ككل .
- صعوبة المساءلة والمحاسبة عن الأنشطة الاجتماعية ويرجع ذلك إلى عدم وجود معايير موحدة لقياس الآداء الاجتماعي .

وفي مبادرة دولية عام 1999 صدر **الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية** في خطاب ألقاه الأمين العام للأمم المتحدة أمام المنتدى الاقتصادي العالمي، دعا فيه مؤسسات القطاع الخاص للتحلي بروح المواطنة المؤسسية، وزيادة مساهمتها في التصدي لتحديات العولمة والمشاركة الاختيارية في عملية التنمية المستدامة، وقد تم تشجيع مؤسسات القطاع الخاص على الالتزام بالمبادئ الواردة فيه ووجوب مراعاتها عند اتخاذ كافة القرارات ووضع الاستراتيجيات، ولم يكتف بهذا التشجيع بل تجاوز ذلك لمحاولة الامتناع عن إبرام أي

صفقات تجارية مع المؤسسات التي لا تلتزم بجزء أو كل المبادئ والمعايير الواردة فيه، وتتوزع محاوره على أربعة مبادئ:-

1. حقوق الإنسان.
2. العمل.
3. البيئة.
4. مكافحة الفساد.

وكل محور يتضمن مجموعة من المبادئ كالتالي:-

أ. حقوق الإنسان:-

1. احترام المؤسسات لحقوق الإنسان المتفق عليها دولياً.
2. التأكد من عدم ممارسة مؤسسات القطاع الخاص لأي انتهاكات لحقوق الإنسان.

ب. معايير العمل:-

1. الحرية النقابية والحق في المفاوضة الجماعية، وعلى المؤسسات ان تعمل على تحقيق هذه المبادئ
2. القضاء على جميع أشكال العمل الجبري.
3. القضاء على عمل الأطفال.
4. القضاء على التمييز في الاستخدام والمهنة.

(وهذه المبادئ هي الواردة في معايير العمل العربية والدولية والخاصة بالحقوق الأساسية في العمل)

ج. المحافظة على البيئة:-

1. على مؤسسات القطاع الخاص أن تتخذ وتدعم الطرق الوقائية إزاء المخاطر البيئية المحيطة.
2. الاضطلاع بمبادرات لتشجيع المسؤولية الاجتماعية وتوسيع نطاقها.
3. تشجيع استخدام وتطوير تكنولوجيا صديقة للبيئة واستخدام تقنيات غير ضارة بها أيضاً.

د. مكافحة الفساد بكل أشكاله :-

على مؤسسات القطاع الخاص اتخاذ كل الإجراءات الكفيلة بمنع انتشار هذه الآفة الخطيرة بما في ذلك الابتزاز والرشوة.

من أهم الأسباب التي أدت إلى تزايد الحديث عن برامج المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، زيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر وانخفاض مستوى معيشة بعض الفئات والبطالة وهي من الأمور التي ظلت لفترة طويلة من الزمن من مسؤوليات الحكومات ولكن مع تنامي الاهتمام بالتنمية الاجتماعية والتأكيد على أهمية إقامة شراكات بين الحكومة والقطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وفي ضوء تأكد مؤسسات القطاع الخاص من أن تدهور مستوى التنمية الاجتماعية يؤدي إلى هروب رأس المال ويؤثر سلباً على الاستثمار المحلي والأجنبي زاد الاهتمام بهذا المفهوم .

وبذلك يمكن تقسيم أسباب تنامي الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى صنفين من الأسباب:

1. معالجة الآثار السلبية للممارسات الاقتصادية الخاطئة:

ولعل من أبرز هذه الأسباب محاولة التخفيف من الأضرار التي سببتها عولمة الاقتصاد والتي من أهمها:

- عدم تحقيق العدالة الاجتماعية بين دول العالم.
- إضعاف قدرة الدولة في السيطرة على اقتصادها.
- عدم قدرة الدولة على حماية المنتجين المحليين من المخاطر.
- محدودية قدرة الدولة على تحسين المستوى المعيشي للعائلات الفقيرة.
- تزايد ضغوط الهيئات والجمعيات الإنسانية والبيئية التي تعمل على إيقاف التجاوزات التي تؤثر سلباً على حياة الإنسانية.
- غياب العدالة في توزيع المكاسب المتأتية من تحرير التجارة الخارجية.
- تزايد حدة الأزمات المالية بسبب تحرير الأسواق العالمية النقدية.

- الكوارث البيئية والفضائح الأخلاقية التي تسببت في أضرار إنسانية وبيئية جسيمة نذكر منها على سبيل المثال تلك التي خلفها مصنع الكيمياويات في بوبال بالهند سنة 1984 والتي خلفت مائة وخمسون ألف (150000) ضحية وحوالي ثلاثون ألف حالة وفاة (30000) وأيضا الكارثة النفطية في آلاسكا سنة 1989 .
- زيادة البطالة مع تكييف اقتصاديات الدول لمواجهة متطلبات التعامل في الأسواق العالمية والاستجابة لظروف العولمة كضغوط صندوق النقد الدولي.

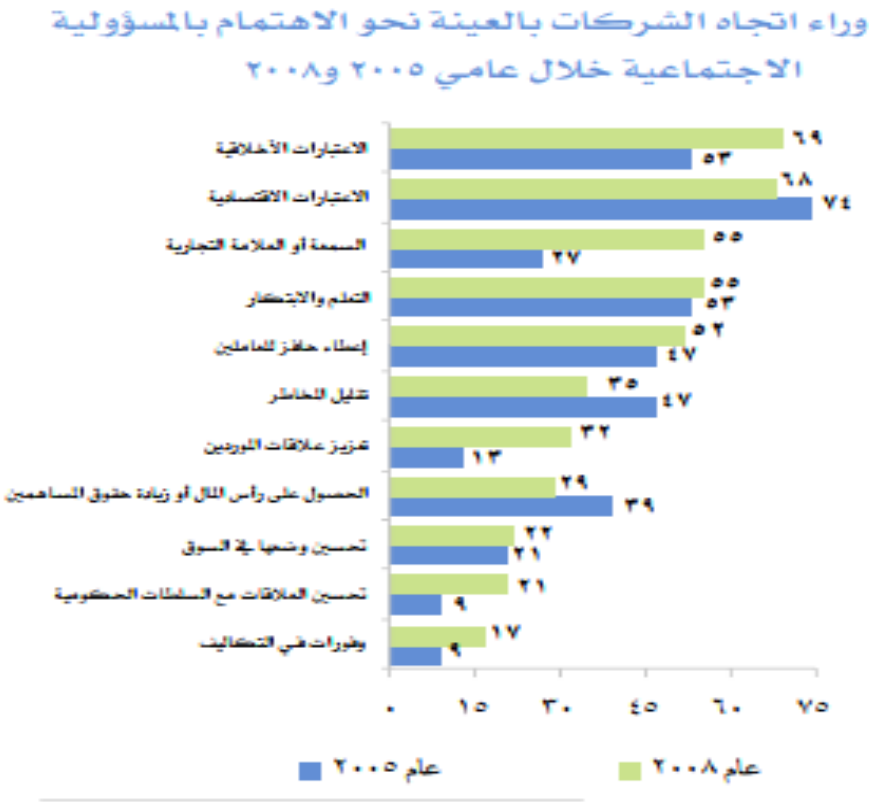
2. تبني المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص بهدف تحقيق مكاسب:

من الأسباب أو الدوافع التي تجعل المؤسسات تتبنى برامج المسؤولية الاجتماعية هي تلك المكاسب المتعددة التي تعود عليها من خلال ذلك فهي بالأصل مؤسسات اقتصادية هدفها الأساسي هو تحقيق مصالحها والمحافظة على استمرارها.

ومن بين المكاسب التي تستفيد منها المؤسسات من خلال اهتمامها ببرامج المسؤولية الاجتماعية **نذكر منها :-**

- تحسين سمعة المؤسسات.
- تسهيل الحصول على الائتمان.
- استقطاب الكفاءات البشرية.
- بناء علاقات قوية مع الحكومات.
- رفع قدرة المؤسسات على التعلم والابتكار.

ويوضح الشكل التالي تطور الدوافع وراء اتجاه المؤسسات نحو الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وفقاً للمسح العالمي لمسؤولية الشركات KPmg لعام 2008 مقابل الدوافع لعام 2005



Source: KPMG (2008), "KPMG International Survey of Corporate Responsibility Reporting 2008", Netherlands

2-1 واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية :

عندما نتحدث عن المسؤولية الاجتماعية فإننا لا نتحدث عن **العمل الخيري** وإنما نتحدث عن **العمل التنموي** الذي يترك أثراً واضحاً ومستداماً على المجتمع.

وعلى صعيد الدفع بموضوع المسؤولية الاجتماعية للظهور اقتصاديًا واجتماعيًا، شهدت عدد من الدول العربية إقامة العديد من المؤتمرات والندوات التى تهتم بموضوع المسؤولية الاجتماعية، بمشاركة المؤسسات الحكومية والخاصة، كما تمت مناقشة الأزمات الاقتصادية وأثرها على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وكيف يمكن لها أن تتفاعل مع تلك الأزمات وتخرج منها بأقل خسائر ممكنة .

ومن الملاحظ في الآونة الأخيرة أن هناك بعض الدول بدأت في وضع إطار تنظيمي للمسؤولية الاجتماعية لمساعدة ودعم مؤسسات القطاع الخاص التي أصبحت على وعي بمسؤولياتها الاجتماعية، **نذكر منها على سبيل المثال :-**

في المملكة الأردنية الهاشمية أطلق مشروع بناء المنتدى الأردني لمسؤولية الشركات الاجتماعية، وذلك بهدف نشر ثقافة مواطنة المؤسسات والممارسات الأفضل للمسؤولية الاجتماعية، وتوفير بيئة وأدوات عمل محفزة للمبادرات الاجتماعية للشركات مثل: الشراكات والتحالفات والمشاريع المشتركة مع منظمات المجتمع المدني ومؤسسات القطاع العام.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة تم تأسيس أكاديمية الإمارات للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، في إطار الجهود التي تبذل لترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية، حيث تركز الأكاديمية على عقد دورات وبرامج تعلمية وتدريبية متخصصة تتناول أساسيات ومعايير ومبادرات المسؤولية الاجتماعية، واستراتيجيات المؤسسات المختلفة في هذا الجانب، ولا شك في أن ذلك من شأنه أن يعزز ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين أفراد المجتمع.

وفي مملكة البحرين شكلت وزارة الصناعة والتجارة عبر إدارة المواصفات والمقاييس لجنة فنية لدراسة مشروع المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000، وذلك تجاوبًا مع ما أعلنته المنظمة الدولية للتقييس " آيزو" وتتضمن المواصفة دليلاً إرشاديًا لمبادئ المسؤولية والشراكة الاجتماعية داخل المنشآت بمختلف أنواعها بما في ذلك الحكومية، والأهلية، والصناعية، والتجارية من منطلق الشراكة الاجتماعية بين المؤسسة والمجتمع، والتطلعات لمد خطوط الاتصال بينها على مختلف الأصعدة.

وفي المملكة العربية السعودية ظهرت العديد من نماذج وبرامج المسؤولية الاجتماعية التي تقوم المؤسسات السعودية بتنفيذها، من خلال أقسام وإدارات متخصصة في مجالات عمل المسؤولية الاجتماعية، وتحققت نجاحات كبيرة في مجالات التعليم، والصحة، والثقافة، والرياضة، والتدريب، والتوعية، المرتبطة برفع كفاءة ومهارات أفراد المجتمع، مما مكنهم وفق خطط وبرامج مدروسة من تجاوز العقبات التي تواجههم، وأن تتوافر لهم فرص عمل

تتوافق مع تطلعاتهم وطموحاتهم، الأمر الذي أسهم بشكل كبير في تقليص البطالة لدى الأسر محدودة الدخل، والأسر الفقيرة، والأيتام، والأشخاص ذوي الاعاقة . وقد تم إنشاء مجلس المسؤولية الاجتماعية الذي يقوم بدعم أنشطة ومشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها المنشآت لتنمية المجتمع وتلبية احتياجاته، ويسعى إلى حشد المساندة لبرامج التنمية المستدامة في منطقة الرياض خاصة ومناطق المملكة عامة، ويختص باقتراح الأنشطة والبرامج الاجتماعية التي يتولاها القطاع الخاص وإيجاد معايير وأنظمة ومحفزات لتطبيقها.

وفي سلطنة عمان تقوم مؤسسات القطاع الخاص مع الشركات الحكومية بدور اجتماعي ملحوظ من خلال تقديم المساعدة لأصحاب الدخول المحدودة ومساعدة الباحثين عن العمل، كما تنامى الشعور لدى المؤسسات ورجال الأعمال بأنهم مدينون للمجتمع الذين هم جزء منه بالنجاحات والأرباح التي حققوها، مما يستدعي تقديم جزء من أرباحهم هذه لصالح خدمة المجتمع الذي احتضنهم وآمن بقدراتهم وكان سببًا في نجاحهم واستمرارهم.

وفي جمهورية مصر العربية، تم تأسيس المركز المصري لمسؤولية المؤسسات، لكي يصبح دعامة وطنية رئيسية لوضع استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إطار النماذج الفعالة والناجحة.ومهمة المركز هي زيادة الوعي لدى رجال الأعمال بأهمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية والعمل على تحسين قدراتهم في ضوء الممارسات الجيدة والمسؤولة والتي تؤدي إلى وضع استراتيجيات مستدامة للمسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسات والمؤثرة بشكل ايجابي على الاستثمارات على المدى الطويل .

وفي المملكة المغربية ظهرت ممارسات جديدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بحيث ضم الاتحاد العام للمؤسسات المغربية العديد من المؤسسات بما في ذلك المشروعات المتوسطة والصغيرة التي اقتنعت أن المسؤولية الاجتماعية تتجاوز الاعتبارات الاخلاقية حيث توفر فرصاً للابداع الإداري وتحسين العلاقات التجارية مع المجتمع .

وعلى الرغم من الكثير من التجارب الناجحة، إلا أنه يمكن رصد معوقات انتشار برامج المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية بشكل أوسع في عدة أسباب من أهمها :-

1- عدم وضوح المفهوم فما زال هناك خلط بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري، فمعظم الأعمال الاجتماعية للمؤسسات تنحصر في أعمال تطوعية دون الوصول إلى مستوى المشاريع التنموية المستدامة .

2- عدم توافر الخبرات اللازمة لتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية خاصة فيما يتعلق باعداد التقارير والمتابعة ومؤشرات التقييم .

3- ارتفاع تكلفة تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية وعدم تخصيص الموارد المالية الكافية لتغطيتها.

4- غياب الأطر التنظيمية التي توفر البيانات والمعلومات اللازمة لإقامة مشروعات تنموية في إطار برامج المسؤولية الاجتماعية وتعمل على التنسيق بين مختلف الجهود ومن ثم تقوم بمتابعتها وتقييمها .

5- الاجراءات الروتينية الطويلة للحصول على الموافقات والتصاريح اللازمة لإقامة المشروعات.

6- ضعف الشراكة الحقيقية وغياب التنسيق والثقة بين مؤسسات الأعمال من جهة، ومؤسسات المجتمع المدني المعنية بتنفيذ برامج التنمية المجتمعية من جهة أخرى .

3-1 نحو مأسسة وتقنين المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص:

توصف غالبية الأطر القانونية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بـ " القانون الناعم " Soft law بمعنى أنه ليس لها صيغة إلزامية نظراً لصدورها من قبل المؤسسات الدولية التي لها علاقة بإصدار المعايير والمواثيق الدولية فيبقى الاطار القانوني لا يتجاوز معايير طوعية لمن أراد الالتزام بها.

وفي ظل غياب القوانين الناظمة لمبادرات وبرامج المسؤولية الاجتماعية، تظهر أهمية إنشاء هيئة أو منظمة على المستوى الوطني يحكمها قانون يحدد نسبة مساهمة الشركات من صافي أرباحها في البرامج التنموية، وتعمل على التخطيط الاستراتيجي لتلك المبادرات حتى لا تظل تقدم كنوع من التبرعات أو تستخدمها المؤسسات كأسلوب للدعاية والاعلان بل يجب توجيهها نحو بناء الاقتصاد الوطني، وتعمل على توحيد الجهود بهدف إنجاح المبادرات ذات الجدوى الاجتماعية وتحقيق التكامل والتناغم مع البرامج الحكومية للتنمية المستدامة بما يضمن فاعليتها واستمراريتها وعدم تكرارها أو تمركزها في منطقة جغرافية واحدة، والتغلب على العقبات التي تقف دون تحقيق شراكة حقيقية بين كافة القطاعات المعنية وصولاً للتنمية الشاملة .

ويقتضي ذلك فكراً متجدّدا ومقاربة استراتيجية ومبتكرة تعزز قضايا التنمية الشاملة والمستدامة، وتعالج قضايا الفقر والبطالة، كذلك فإن التعاون العربي في المسؤولية الاجتماعية بات ضرورة ملحّة تُمليها تحديّات النظام العالمي كما تُمليها ضرورات الواقع العربي الرّاهن الذي يتطلب تعزيز العمل المشترك من خلال مزيد من التعاون العربي في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، على أساس المصالح المشتركة لجميع الدول بما يحد من هدر الطاقات وتحويل البيئة العربية إلى بيئة استثمارية جاذبة، وهذا من شأنه إفساح المجال أمام القطاع الخاص ليكون شريكاً وفاعلاً في التصدي لظواهر الفقر والبطالة من خلال إزالة العوائق التي تعرقل انطلاقه وتحد من أدائه.

الفصل الثاني

معايير المسؤولية الاجتماعية وآليات التطبيق

المسؤولية الاجتماعية هي نظرية أخلاقية تقوم على أن أي كيان (سواء أكان فرداً أم مؤسسة) يقع على عاتقه العمل لمصلحة المجتمع ككل، وقد كان متوقعاً مع خصخصة معظم المؤسسات وإعادة تنظيمها وإدارتها على هذا الأساس أن يتوقف دورها الاجتماعي، لكن أظهر التطبيق العملي أن الدور الإجتماعي والالتزام الأخلاقي لمؤسسات القطاع الخاص هو أيضاً استثمار يعود عليها بزيادة الربح والإنتاج وتقليل النزاعات والإختلافات بين الإدارة والعاملين فيها والمجتمعات التي تتعامل معها، ويزيد أيضا انتماء العاملين والمستفيدين لهذه المؤسسات.

ولدينا في كثير من الدول العربية والنامية عقبات سياسية ومشاكل اقتصادية تستدعي استنفار جميع المؤسسات لإصلاحها ومواجهتها من خلال توازن النفوذ بين القوى الإقتصادية والإجتماعية المشكّلة للحياة السياسية والإقتصادية، وهي : الحكومة، ومؤسسات القطاع الخاص، والمجتمع.

كما أن قيام مؤسسات القطاع الخاص بدورها تجاه تحقيق المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها، والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقاً، علاوة على المساهمة في سدّ احتياجات المجتمع ومتطلباته الحياتية والمعيشية الضرورية، إضافةً إلى خلق فرص عمل جديدة من خلال إقامة مشاريع اجتماعية ذات طابع تنموي.

وقد أشارت الدراسات التي قامت بها "منظمة تسخير الأعمال التجارية لصالح المسؤولية الاجتماعية" في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن مؤسسات القطاع الخاص التي توازن بين مصالحها ومصالح حاملي الأسهم حققت معدلات نمو ومعدلات خلق فرص عمل للعماله الماهرة تفوق المؤسسات الأخرى بنسبة **أربعة أضعاف.**

❖ **معايير المسؤولية الإجتماعية:**

إن نجاح قيام مؤسسات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساساً على إلتزامها بالعديد من المعايير نذكر منها تلك الواردة في **المواصفة الدولية للمحاسبة الاجتماعية Social Accountability 8000**

وتعتمد هذه المواصفة على تطبيق أفضل ما تنتهجه المؤسسات العالمية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية في مجال العمل، وتتناول المواصفة ثمانية معايير من الحقوق الاساسية للعاملين والتي تنص عليها معايير العمل العربية والدولية، والإعلان العالمي لحقوق الإنسان وغيرها من المواثيق الدولية :-

1- عمل الأطفال

- تحظر المؤسسة استخدام الاطفال
- يجوز للمؤسسة تعيين عمال أقل من ثمانية عشر عاماً، ولكن إذا كان هؤلاء العمال يخضعون لقوانين التعليم الإلزامي، يجوز لهم العمل خارج ساعات الدراسة فقط.
- وفي الحالة أعلاه، يجب ألا تتجاوز ساعات الدراسة، والعمل والانتقالات مجتمعة تحت أي ظرف من الظروف عدد 10 ساعات إجمالاً في اليوم، كما أنه لن يقوم العمال الصغار في أي حالة من الحالات بالعمل لأكثر من 8 ساعات يومياً. ولا يجوز للعمال الصغار العمل خلال ساعات العمل الليلية.
- لن تعرض المؤسسة العمال الصغار ولا الأطفال لأية مواقف – داخل العمل أو خارجه – توصف بأنها خطرة أو غير آمنة على صحتهم الجسدية والذهنية وتطورها.

2- العمل الجبري

- تمنع المؤسسة استخدام العمالة الجبرية كما أنه لا يجب أن تطلب المؤسسة من أي فرد إيداع "ودائع" أو أمانات، أو توقيع تعهدات، أو إيصالات أمانة، أو شيكات عند بدء تنفيذ عقد العمل بحيث تجبره على الاستمرار في العمل دون إرادته.

- لن تحجز المؤسسة لأي من موردي الخدمات الخارجية أي جزء من رواتب الأفراد، أو المزايا، أو الممتلكات، أو المستندات لإجبارهم على الاستمرار في العمل لدى المؤسسة.
- يحق للأفراد مغادرة مكان العمل عقب انتهاء يوم العمل الطبيعي، كما أن لهم الحرية في فسخ عقود عملهم بشرط تقديم إخطار مقبول لصاحب العمل.
- لن تتورط المنظمة أو تدعم هي أو أي من الجهات الموردة للخدمات الخارجية تجارة البشر.

3- السلامة والصحة المهنية

- توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة وصحية كما تتخذ خطوات فعالة لتضمن ذلك.
- تعين المؤسسة ممثلاً عن الإدارة يكون مسؤولاً عن تنفيذ تعليمات السلامة والصحة المهنية.
- تتأكد المؤسسة من تلقي جميع الأفراد للتدريب على إجراءات السلامة والصحة بشكل دوري وموثق.
- توفر المؤسسة على نفقتها الخاصة المعدات الوقائية الشخصية للأفراد.
- تحتفظ المؤسسة بسجلات مكتوبة مسجل بها كافة الحوادث التي تحدث في موقع العمل، وما يقع في نطاق سيطرتها من أماكن سكنية أو ممتلكات.
- تتعهد المؤسسة بتقييم جميع المخاطر للأمهات الجديدات أو المستقبليات التي قد تنشأ عن طبيعة أعمالهن، كما تضمن أن يتم اتخاذ الخطوات اللازمة المناسبة لإزالة أو تقليص أية مخاطر تهدد صحتهن وسلامتهن.
- توفر المؤسسة الإسعافات الأولية وتساعد الزملاء العاملين في الحصول على المتابعة الطبية اللازمة.

4- حرية التعبير والتفاوض الجماعي

- يحق لجميع الأفراد تكوين الاتحادات العمالية والانضمام إليها وتنظيمها باختيارهم للتفاوض بشكل جماعي نيابة عنهم مع المؤسسة.
- تحترم المؤسسة هذا الحق، وتخطر الأفراد بأن لهم الحرية في الانضمام إلى أية تنظيمات نقابية من اختيارهم، وأن ذلك لن يؤدي بهم إلى عواقب سلبية، أو إلى انتقام المؤسسة منهم نتيجة لذلك.

5- التمييز

- تتخذ السياسات اللازمة لمنع كافة أشكال التمييز خلال عمليات التوظيف، أووضع الرواتب، أو الفرص التدريبية، أو الترقية، أو إنهاء العقود، أو التقاعد على أساس الجنس، أو الأصل القومي أو الاجتماعي،
- لن تتدخل المؤسسة في حق ممارسة الأفراد لحقوقهم في أداء معتقداتهم أو ممارساتهم، أو حقهم في تلبية الاحتياجات المتصلة بما سبق.

6- الممارسات الإنضباطية

تتعامل المؤسسة مع جميع الأفراد بأسلوب يحفظ لهم كرامتهم واحترامهم، ولن تتورط المؤسسة في أي مما يلي:

- استخدام للعقاب الجسدي.
- الإكراه العقلي أو الجسماني.
- الإساءة اللفظية للأفراد.
- أي معاملات قاسية أو غير آدمية.

7- ساعات العمل

- تلتزم المؤسسة بقوانين العمل السارية المتعلقة بساعات العمل والعطلات الرسمية.
- يعطي القانون المحلي تعريفاً محدداً لأسبوع العمل العادي بدون وقت العمل الإضافي، ولا يتجاوز أسبوع العمل 48 ساعة في جميع الأحوال.
- يحصل الأفراد على عطلة لمدة يوم واحد على الأقل بعد كل 6 أيام عمل متتابعة. استثناءات هذه القاعدة تسري فقط في حالة الظرفين التاليين:

(أ) أن يسمح القانون المحلي بزيادة ساعات العمل عن هذا الحد؛

(ب) وفي حالة سريان أي اتفاق بشأن التفاوض الجماعي يسمح بتحديد متوسط لساعات العمل بما فيها فترات الراحه الكافية.

- أداء ساعات العمل الإضافي يكون طوعي باستثناء الحالات التي تنص عليها المواصفة على ألا تتجاوز ساعات العمل الإضافي 12 ساعة في الأسبوع، وألا يتم ذلك بشكل دوري.

8- الرواتب والأجور

- تحترم المؤسسة حق الأفراد في الحصول على أجر معيشي مناسب، كما تكفل المؤسسة أن الأجور المدفوعة تفي على الأقل بالحد الأدنى المنصوص عليه في القانون .
- تكفل المؤسسة أن أجور الأفراد والمزايا المالية مذكوره تفصيلاً وكتابة عن كل فترة عمل.
- يُصرف بدل عمل الوقت الإضافي طبقاً لما يحدده القانون المحلي. وفي حالة البلدان التي لا ينظم القانون فيها، أو أي اتفاق جماعي قيمة بدل العمل الإضافي، يحصل الأفراد على بدل العمل الإضافي بأفضل قيمة، أو ما تقره معايير العمل في هذا الشأن .

1-2 : مؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص :

هناك قصور في مجال الدراسات التي تتناول تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، سواء على مستوى مؤسسات القطاع الخاص التي تمارسها أو على مستوى مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام، ويرجع ذلك لعدد من الأسباب من أهمها صعوبة تقييم أثر برامج المسؤولية الاجتماعية على بعض المتغيرات مثل أسعار الأسهم، أو القيمة السوقية، أو العائد على الاستثمار، وامتداد تأثيرها لبعض العوامل التي لا يمكن قياسها، مثل الثقة والجودة والاستمرارية والشفافية، التي يصعب قياسها أو تقديرها كمياً، إلا أنه يمكن قياس هذا الأداء اعتماداً على أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية :

- **مؤشر الأداء الاجتماعي " للعاملين بالمؤسسة " :** ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها، وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء، وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

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

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

- **مؤشر الأداء الاجتماعي " لتطوير الإنتاج "** : ويشمل كافة تكاليف الأداء التي تنفق في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات متابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات.

2-2 آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص :

حتى يتم تعزيز دور المؤسسات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، هناك العديد من الآليات والعوامل الرئيسية التي يجب إعدادها وتنظيمها قبل الشروع في إطلاق البرامج وفي مقدمة هذه الآليات ما يلي :-

1- ضرورة إيمان المؤسسة بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع وأن تكون هناك قناعة ويقين من قبل مسؤوليها بأهمية هذا الدور، وأنه واجب على كل مؤسسة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه.
2- ان تقوم المؤسسة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي تسهم بالعمل على معالجتها والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع.
3- أن يصبح هذا النشاط جزءاً رئيسياً من أنشطة المؤسسة يتم متابعته، كما يتم متابعة النشاط التجاري، وتوضع له الخطط والأهداف المطلوب تحقيقها تماماً كما يتم التخطيط للمبيعات وغيرها من الأنشطة التجارية.
4- يجب على المؤسسة أن تخصص مسؤولاً متفرغاً تفرغاً كاملاً لهذا النشاط وتحدد له الأهداف والخطط المطلوبة ويرتبط مباشرة بالإدارة العليا ويمنح الصلاحيات المطلوبة، وأن يكون له دور رئيسي وفعال على مستوى المؤسسة.
5- التخطيط لجعل البرامج الاجتماعية قائمة بذاتها مستقبلاً بحيث تعمل على تغطية نفقاتها بنفسها حتى يكتب لها الاستمرار والبقاء.
6- الحرص على تقديم هذه البرامج بأداء قوي ومتميز وجودة عالية، وكأن هذه البرامج منتج تجاري يجب الاهتمام به والعناية بتقديمه بشكل متميز يساهم فعلاً في خدمة المجتمع وتحقيق أهدافه.

7- الحرص على أن تسعى هذه البرامج الاجتماعية للتعاون والتنسيق مع ما هو موجود من برامج وأنشطة مشابهة حتى لا يتم تكرار الجهد، وضياع الوقت، وصرف المال في برامج قائمة بالفعل .

إن التحديات الاقتصادية الراهنة تزيد من ضرورة تفعيل العمل الاجتماعي لمؤسسات القطاع الخاص، وفي ظل تنامي القناعة بالدور الذي يجب أن يؤديه القطاع الخاص فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة يمكن تمييز مستويات مختلفة لممارسات المسؤولية الاجتماعية القائمة :-

- **المستوى الاول : " أساسيات العمل المؤسسي "** وفيها تقوم المؤسسة بالأعمال والأنشطة الأساسية التي تهدف إلى تحقيق الهدف من إنشاء المؤسسة وتلبية احتياجات المجتمع من السلع والخدمات المختلفة بتكلفة معقولة ،وبطريقة سليمة قانونياً ومقبولة إخلاقياً واجتماعياً وبيئياً.
- **المستوى الثاني : " المبادرات المجتمعية "** هي عبارة عن مجموعة الأنشطة التي تقوم بها الشركة من أجل تدعيم نجاحها بشكل مباشر، وتعزيز الهوية الخاصة بها، وذلك من خلال القيام بشراكة مع الجمعيات والمنظمات الموجودة في المجتمع.
- **المستوى الثالث : " الاستثمار فى المجتمع "** وفي هذه المرحلة تقوم المؤسسة بعمل شراكة إستراتيجية طويلة الأجل مع المجتمع تتناول فيها مجموعة محددة من القضايا الاجتماعية التي تختارها المؤسسة من أجل حماية مصالحها على المدى البعيد.
- **المستوى الرابع : " العطاء الاجتماعي "** وهو عبارة عن المساهمة بشكل موسع فى مشروعات وأنشطة اجتماعية وتنموية تطوعية تخدم المجتمع وتلبي احتياجات المواطنين وذلك من خلال إشراك الموظفين والعملاء والموردين وغيرهم.

الفصل الثالث

المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

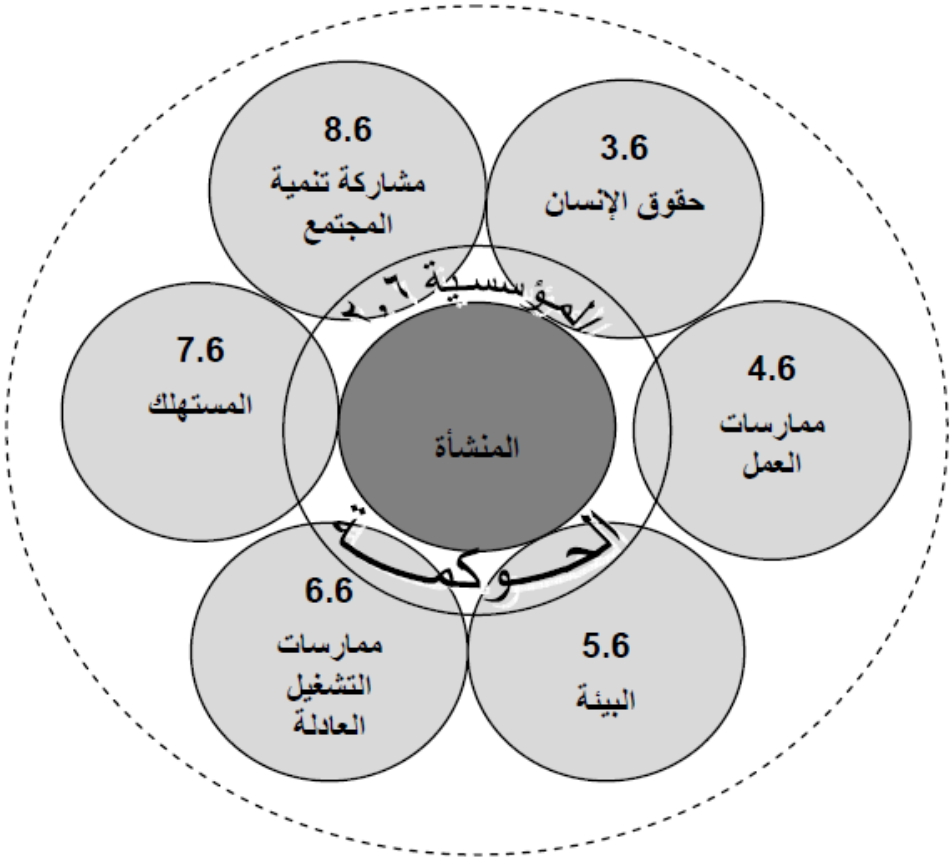
1-3 طبيعة العلاقة مع أهداف التنمية المستدامة 2030 :

لقد أصبح لزاماً على منظمات الأعمال إن كانت تريد الازدهار والاستمرار أن تُضَمن بشكل تدريجي، ومتواصل استراتيجياتها ومخططاتها بعيدة المدى الاعتبارات البيئية والاجتماعية في نشاطها الاقتصادي وبما يضمن المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، ولعل المسؤولية الاجتماعية هي الآداة الفعالة التي يمكن أن يتحقق من خلالها هذا الغرض، ويتجلى ذلك في دمجها للمعايير والقيم الأخلاقية في ممارساتها الاقتصادية لمختلف الأنشطة والوظائف، أي التزامها بالتصرف أخلاقياً تجاه أصحاب المصلحة والبيئة والمجتمع ككل فنجاح أي مؤسسة اليوم أصبح لايقاس بمدى ما تحققه من أهداف اقتصادية فقط بل ما تحققه ايضاً على المستوى الاجتماعي، إضافة إلى ما تحققه على المستوى البيئي من خلال حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية، والحد من التلوث، من هنا تأتي أهمية تسخير المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الاعمال كأداة لدعم وتحقيق التنمية المستدامة فالمفهومان متكاملان إلى أبعد الحدود.

فالتنمية المستدامة هي التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتهم الخاصة، **وتقوم مبادئ المسؤولية الاجتماعية** على إلتزام مؤسسات القطاع الخاص باتخاذ قرارات لا تعتمد فقط على العوامل المالية الاقتصاية بل تأخذ في الاعتبار كذلك عواقب أنشطتها الاجتماعية والبيئية سواء الحالية أم على المدى الطويل.

فهناك علاقة وثيقة بين المصطلحين حيث أن التنمية بهذا المفهوم تقوم على الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المشتركة للمجتمع بشكل عام، وتسعى المنشآت كمجتمع أصغر لتحقيق هذه الأهداف ، فبذلك تسعى برامج المسؤولية الاجتماعية إلى المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة ويتضح ذلك بشكل أكبر من خلال ماورد في المواصفة القياسية

الدولية ISO 26000 للمسؤولية المجتمعية التي تهدف ضمن أهدافها إلى مساعدة المؤسسات أن تتبنى سياسات من شأنها العمل على استدامة التنمية وذلك من خلال الموضوعات الاساسية للمسؤولية الاجتماعية والموضحة في الشكل التالي :-



أ. الحوكمة :

وهي النظام الذي يحكم اتخاذ القرارات في المؤسسة، ويجب أن تكون عملية اتخاذ القرار مصممة لممارسة المسؤولية الاجتماعية، من خلال :-

1. تطوير الأهداف التي تعكس الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.
2. الالتزام بالمساءلة.
3. تعزيز وتعميم الثقافة لأهمية المسؤولية الاجتماعية.
4. استخدام الموارد البشرية والمالية بكفاءة.
5. عدم تهميش فئات معينة في المناصب.

6. مشاركة العاملين في صنع وتنفيذ القرارات.
7. المتابعة والتقييم.

ب. حقوق الإنسان.

وهي كل ما يتعلق بالحقوق المدنية والسياسية، والحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويجب أن تتخذ الدول والحكومات إجراءات لتشجيع المؤسسات على احترام هذه الحقوق، ويمكن للمؤسسة أن تدعم هذه الحقوق من خلال :-

1. تقييم كيفية تأثير أنشطة المؤسسة على حقوق الإنسان.
2. إدماج سياسة حقوق الإنسان في كافة أنشطة المؤسسة وبرامجها.

ج. ممارسات العمل :

وتشمل العلاقة بين المؤسسة وموظفيها ويجب على المؤسسات في هذا المجال أن تقوم بما يلي دعماً لعملية التنمية واستدامتها:-

1. فعملية التوظيف والتشغيل أحد عناصر المسؤولية الاجتماعية الرئيسية للمؤسسات، وارتباط ذلك بتقليل نسبة الفقر والفقراء، ومؤسسات القطاع الخاص اليوم هي المحرك الرئيسي لاستحداث فرص العمل ومصدر ما يصل لـ (9) وظائف من أصل عشرة وظائف في العالم، فالوضع الحالي يجعل الحاجة ملحة إلى ممارسة المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية بشكل أكبر، فالفوضى التي عمت الاقتصاد العالمي عام 2010 أسفرت عن تداعيات خطيرة على أسواق العمل المنهكة أصلاً بالإضافة إلى الظروف السياسية في العديد من الدول العربية الأمرالذي يحول دون الاستثمار بقوة أكبر، واستحداث وظائف بوتيرة أسرع.

ولهذه الاعتبارات تظهر أهمية المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في عملية **التشغيل والتوظيف** وخاصة الشباب الذين أصبحت بطالتهم أعلى من معدلات بطالة الآخرين بثلاث مرات، مما جعلهم يقبلون بوظائف مؤقتة أو بدوام جزئي مرغمين على ذلك لمواجهة أعباء الحياة وتوفير مصادر دخل مقبولة لهم.

2. ضمان تماشي **ظروف العمل** مع القواعد القانونية والمعايير الدولية.
3. ضمان تنفيذ ما يرد في **الاتفاقيات الجماعية** من تحسين لظروف العمل.
4. **مراعاة الأجور** لمستوى تكاليف المعيشة وإعادة النظر فيها باستمرار وتوفير مبدأ الأجر العادل للعمل ذي القيمة المتساوية.
5. تشجيع **الحوار الاجتماعي** وتأمين متطلباته ابتداء من الإيمان به وبأهميته كوسيلة ديمقراطية حضارية تجنب المؤسسة الدخول في صراع مع العمال وممثليهم، وهنا يجب توفر الاستقلالية للأطراف، وتوفير الأجواء الآمنة، وحرية اختيار ممثلي العمال مما يساعد في الوصول إلى نتائج مقبولة ومرضية لكل الأطراف وتراعي مصالحهم.
6. الاهتمام بقضايا **الصحة والسلامة المهنية** وحماية العمال من المخاطر، وتوفير كل متطلبات الصحة والسلامة المهنية لأن التكاليف المالية المترتبة على إصابات وحوادث العمل والأمراض المهنية والوفيات نتيجة العمل تعتبر باهظة جداً وتشكل استنزافاً للموارد البشرية والمالية لمؤسسات الحماية الاجتماعية وبالتالي إضعاف عملية التنمية.
7. **التدريب المهني** لزيادة القدرات البشرية وتنميتها باعتبارها مكوناً رئيساً من مكونات التنمية بشكل عام.

وتبدو اليوم الحاجة ملحة لهذه المهمة في ظل عدم مواءمة المهارات لاحتياجات أسواق العمل هو ما يشكل مصدر قلق دائم للبلدان النامية، فالإفراط أو التقصير في عرض بعض المهارات يؤدي إلى ارتفاع نسب البطالة، ومن الممكن أيضاً أن يتسبب نقص المهارات في تأخير الانتقال الهيكلي للاقتصاد إلى القطاعات عالية الانتاجية، ويخفض إنتاجية المنشآت بإرغامها على توظيف عمال ذوي مهارات لا ترقى إلى المستوى الأمثل.

كما ترتبط عملية التدريب بالتغير التكنولوجي الذي يتطلب زيادة في الطلب على الأيدي العاملة المدربة لمواكبة هذه المتغيرات التكنولوجية . وهنا تبدو الحاجة ملحة للتصدي لظاهرة عدم مواءمة المهارات من خلال إجراءات أهمها: تحسين معلومات سوق العمل

المتعلقة بالعرض والطلب، لجعل أنظمة التدريب أكثر مرونة، وأكثر استجابة لاحتياجات سوق العمل.

وعلى المنشآت أن تقوم بواجبها في هذا المجال بتزويد العاملين لديها بالمهارات، وهم على رأس عملهم، وجعل عملية التدريب مستمرة وكجزء من فلسفة المؤسسة وإستراتيجيتها، وإتاحة هذه الفرص للجميع على أن يراعى في عملية التدريب وتنمية الموارد البشرية المساواة بين الجنسين في أنظمة تطوير المهارات، وبناء القدرات، وكذلك إدماج الاشخاص ذوي الاعاقة في عملية التدريب من أجل مساعدتهم على المشاركة في عملية التنمية واستغلال ما لديهم من قدرات وإمكانات.

د. البيئة

تواجه البيئة اليوم تحديات كبيرة وآثار كثيرة ناتجة عن أنشطة المؤسسات كالتلوث وتدمير موارد البيئة، وكلها مؤثرات على صحة ورفاهية المجتمع، الأمر الذي يستدعي التخلص من كل أساليب الإنتاج المؤدية إلى هذه الآثار. ولذلك فإن المسؤولية البيئية أصبحت عنصراً هاماً من عناصر المسؤولية الاجتماعية،

- فعلى المنشأة أن تتحمل مسؤولياتها عن الأعباء البيئية الناتجة عن أنشطتها ومنتجاتها، وخدماتها، وأن تعمل على تحسين أدائها.
- وأن تتخذ المنشآت أساليب وقائية أيضاً لتقليل الآثار البيئية السلبية، وأن تأخذ باعتبارها الكلفة المترتبة على هذه الآثار وخاصة على المدى البعيد.
- استخدام الموارد بكفاءة ويتطلب ذلك تطوير عمليات الصيانة، واستخدام تقنيات جديدة، واعتماد الطاقة المتجددة، وترشيد استخدام المياه والتخلص من المواد الخطرة والنفايات بأمن وسلامة.

ه. ممارسات التشغيل العادلة :

يدخل في نطاق ممارسات التشغيل العادلة كل مايتصل بمكافحة الفساد والمنافسة العادلة في تعاملات المؤسسة مع المؤسسات الأخرى ، كذلك يندرج فيها احترام حقوق

الملكية مما يعزز الاستثمار ويضمن الامان الاقتصادي ويعمل على تشجيع الابداع والابتكار .

و. قضايا المستهلك :

فعلى المؤسسات مسؤوليات تجاه المستهلكين تتمثل في توفير معلومات دقيقة ونزيهة وشفافة، وعلى المؤسسة أن تقوم بتحقيق بعض القيم والمفاهيم كجزء من مسؤولياتها تجاه المستهلك أهمها:-

1. عدم خداع المستهلك أو تضليله.
2. المصداقية في إعلان السعر الإجمالي والضرائب والرسوم والنقل وأي تكاليف أخرى.
3. القضاء والتقليل من أي تأثيرات صحية وبيئية سلبية للمنتجات والخدمات باللجوء إلى بدائل أكثر كفاءة وأقل ضرراً، وتوفير منتجات وخدمات لا يكون لها تأثيرات سلبية.
4. تصميم المنتجات بشكل يساعد على إعادة استخدامها أو إصلاحها أو تدويرها.

ز. تنمية المجتمع:-

يجب على المؤسسات أن تكون على علاقة بالمجتمع وشريكاً له، والمشاركة في تنمية المجتمع تعتبر جزءاً لا يتجزأ من التنمية المستدامة.

- فعلى هذه المؤسسات بناء علاقات مع المجتمع، والاعتراف بقيمته، وتقديم المصالح المشتركة معه.
- هذه المساهمة لها دور في تحسين رفاهية أبناء المجتمع وتحسين جودة المعيشة، وتتحقق أوجه التنمية من خلال (مجالات تنمية المجتمع) على النحو التالي :-
  - خلق استثمارات محلية تساهم في إيجاد الثروة والدخل وإيجاد فرص العمل.
  - تنمية المهارات والتدريب والتعليم بهدف الاستفادة من فرص العمل في المؤسسة وتخفيف البطالة.
  - تقديم خدمات صحية.

وبالتالي تتقاطع مبادىء المسؤولية الاجتماعية مع الهدف الثامن من أهداف التنمية المستدامة والخاص بـ **" تعزيز النمو الاقتصادي المستدام وتوفير العمل اللائق للجميع "** حيث أن الأوضاع الاقتصادية غير المستقرة ومعدلات النمو غير الكافية لتوفير فرص العمل والحد من نسب البطالة تضع على مؤسسات القطاع الخاص مسؤولية أن تكون شريك أساسي في التنمية حيث لايمكن القضاء على الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي الذي يؤدي لخلق مناخ جاذب للاستثمار إلا من خلال تأمين فرص العمل اللائق للجميع وذلك من خلال المساهمة في العديد من المجالات نذكر منها :

- **توفير فرص العمل وتهيئة أكبر قدر من التوظيف للشباب : وذلك من خلال :**

- توفير التدريب الصيفي للأوائل من طلبة الجامعات لتلقي التدريب العملي داخل مقر المؤسسة.
- المساهمة في برامج ريادة الأعمال للشباب، وتبني المشروعات الجادة منها وتطويرها وتحفيز الشباب للانطلاق فيها .
- التواصل مع المشروعات الصغيرة والمتوسطة وجدولة أنشطة مخصصة لها وتشجيع التعاقد من الباطن مع تلك المشروعات لتنفيذ عمليات معينة وإدماجها في سلاسل التوريد العالمية للمؤسسات الكبرى، مما يتيح فرصاً تسويقية أكبر لهذه المشروعات.
- تصميم وتنفيذ منصات التوظيف الإلكتروني التي تجمع بين الباحثين عن العمل وبين أصحاب المشروعات الباحثين عن كوادر في تخصصات معينة.

- **مجال التدريب المهني :**

يمكن أن يتجسد الإلتزام الاجتماعي للمؤسسات من خلال أنشطة التدريب المستمر التي تقوم بها المؤسسات لتنمية العاملين فيها، أو الأنشطة الموجهه للشباب من المجتمع المحلي للمؤسسة بهدف إكسابهم مهارات تساعدهم في الحصول على فرص عمل بحيث يكون التدريب ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي ومتلائمة مع احتياجات سوق العمل، وإستضافة

الشـباب داخـل المؤسسـات بهـدف التشـجيع علـى الابتكـار والابـداع ومـن ثـم الإنطلاق في مشروعات صغيرة ومتوسطة .

- **حماية المرأة العاملة :**

تتمثل المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال تجاه المرأة العاملة فيما يلي :-

- مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة فى مكان العمل .
- وضـع السياسـات المناسـبة الواضـحة والشـفافة للحـد مـن انتهـاك حقـوق المرأة .
- توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة .
- توفير خدمات دور الحضانة .
- ضمان تكافؤ الفرص فى كافة مجالات العمل، ومراعـاة عدم التميز فـي الترقية الوظيفية، الأجور، التدريب المهني.

- **الاشخاص ذوي الإعاقة**

وكتجسيد للمسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة على المؤسسة مراعاة ما يلي :-

- ضـمان تكـافؤ الفـرص بـين الأشـخاص ذوي الإعاقـة وغيـرهم مـن الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز فى مجـال العمل.
- توفير التدريب والتطوير اللازم بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل.
- تـوفير تجهيـزات وأدوات خاصـة بهـم تسـاعد علـى مواصـلة حيـاتهم اليومية.
- دعم الجمعيات التي تساعد على إدمجاهم بالمجتمع.

- **محور التعليم :**

من خلاله تقوم المؤسسات بتمويل البرامج والمنح التعليمية لطلاب الأسر محدودة الدخل أو من خلال دعم مشاريع البنية التحتية للمدراس والمساهمة في إنشاء المدارس المجتمعية في المناطق النائية، وتوفير التدريب اللازم للعاملين فيها كذلك المساهمة في برامج محو الأمية في المناطق التي ترتفع فيها نسب الأمية.

أيضاً بالنظر إلى الهدف الثاني عشر من أهداف التنمية المستدامة، والمعني بضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة وهو ما يتعلق بترشيد الاستهلاك في الموارد والطاقة واستدامة البنية الأساسية، وتوفير فرص العمل اللائق وغير المضر للبيئة وتحسين جودة الحياة، وهو ما يمكن أن تساهم فيه مؤسسات القطاع الخاص من خلال :

- المساهمة في التربية البيئية ونشر وتعميق مفاهيم الاستهلاك المسؤول للموارد.
- المساهمة في تنظيم الحملات الموجهة لنشر الوعي الصحي بالأمراض المنتشرة في مناطق معينة أو توفير التمويل اللازم لتلك الحملات.
- توصيل المياه الصالحة للشرب للمنازل والمدارس والوحدات الصحية في القرى التي تعاني من قلة أو انعدام مياه الشرب.
- إدارة مياه الري في المناطق التي تعاني من أزمات في مياه الري.

ومما سبق يتضح أن إلتزام مؤسسات الأعمال بالأداء الاجتماعي هو الخيار الأفضل لنجاحها في بيئتها بتضمين الاعتبارات البيئية والاجتماعية في نشاطها الاقتصادي من أجل استدامة التنمية.

2-3 التوازن بين الأداء الاقتصادي والأداء الاجتماعي لمؤسسات القطاع الخاص

يمثل **الأداء المالي** المفهوم الضيق لأداء الأعمال حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية تقيس مدى إنجاز الأهداف، ويتأثر الأداء المالي بعوامل اقتصادية وعوامل تنظيمية مثل الهيكل التنظيمي وحجم المؤسسة، وعوامل إدارية مثل القدرات الإدارية ومدى توفر جانب الخبرة والمعرفة لدى المديرين .

كما يتأثر بالميزة التنافسية وهي مقدرة المؤسسة على التميز في تقديم الخدمات والقدرة على تقليص التكاليف، وسرعة الاستجابة لرغبات وطلبات المستهلكين، وتغيرات السوق، وحتى تحقق الميزة التنافسية لا بد من تحقيق التوازن للمؤسسة مع قوة السوق، والبنية التحتية، والتدفقات النقدية المتوازنة الأمر الذي يتطلب توفر إستراتيجية تنظيمية وإستراتيجية تنفيذية بالشكل الذي يحقق المزايا التنافسية.

فالأداء المالي هو تعبير عن أداء المؤسسة من خلال تحقيق عدد من الأهداف المالية المتمثلة في الربحية، وتحقيق معدلات نمو مرتفعة، وتحسين القيمة الاقتصادية المتمثلة في العوائد المتحققة بعد طرح كلفة رأس المال من الأرباح بالإضافة إلى ذلك مواجهة المخاطر المالية الناجمة عن استخدام الديون وأموال الغير في تمويل استخدامات المؤسسة .

أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات :

تناولت العديد من البحوث والدراسات العلاقة بين الأداء الاجتماعي للمؤسسة وبين أدائها المالي فتم تقسيم الفوائد التي يمكن أن تحققها المؤسسة جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى قسمين رئيسيين هما : الفوائد المالية، والفوائد الاجتماعية، فبالنسبة للفوائد المالية تشير الدرسات إلى أن المؤسسة إذا لم تلتزم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية ستتكبد تكاليف باهظة، وستدفعها على شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح بما فيهم حُماة البيئة والذين يمكن أن يطالبوا المؤسسة بدفع تكاليف الضرر البيئي.

أما الفوائد الاجتماعية تعود إلى تحسن العلاقة داخل المؤسسات بين الإدارة والعاملين بها من ناحية، والإدارة وعملاء المؤسسة من ناحية أخرى، كما تتحسن سمعة المؤسسات وتصبح مؤهلة للاقتراض من القطاع المصرفي، وقادرة على جذب الاستثمارات، فضلا عن تحسن العلاقة بين الشركات والحكومة مما يعود عليها بالنفع.

كما أن التزام مؤسسات القطاع الخاص ببرامج المسؤولية الاجتماعية يكون له أثر إيجابي على إنتاجية العاملين وعلى مستوى أجورهم، وهناك حالات واقعية وإحصائيات بينت أن هناك مكاسب مالية تتحقق للمؤسسة الملتزمة اجتماعياً على سبيل المثال :

في بريطانيا خلال الفترة 1989الى 1999 ارتفع الادخار في أسهم مؤسسات القطاع الخاص التي تندرج في إطار المؤسسات الملتزمة اجتماعياً من 200 مليون جنيه إسترليني إلى ما يزيد على 2 بليون جنيه إسترليني، والأهم من ذلك هو معدل النمو لهذه الأسهم فقد تضاعفت قيمة هذه الأسهم على مدى ثلاث سنوات فقط بين 1996-1999.

وفي إحدى الدراسات التي أجريت على المؤسسات الأمريكية، أشار 82 % من المديرين الذين شملتهم الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص تسهم في تحسين نتائج الأعمال، كما تشير دراسة أخرى إلى أن المؤسسات التي تطبق البرامج الاجتماعية تزداد احتمالات تحسن أدائها المالي.

وتشير دراسات حديثة صادرة عن جامعة "هارفارد" إلى أن مؤسسات القطاع الخاص التي تطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها إلى 18%عن تلك التي ليس لها برامج في المسؤولية الاجتماعية .

أي أن تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية سيكون مؤثرًا على العديد من العوامل ذات الصلة غير المباشرة بالأداء المالي كالمزايا التالية :

أ- تعزيز سمعة المؤسسة ومكانة المنتج:

إن الممارسات التجارية المسؤولة تؤدي إلى تعزيز مكانة المنتج وتقوية سمعة المؤسسة، فالسمعة الجيدة لا تسمح لمؤسسات القطاع الخاص باجتذاب عملاء جدد فحسب، بل والاحتفاظ كذلك بالعملاء الحاليين، والعكس صحيح .

ب- تحسين فرص الحصول على رؤوس الأموال:

إن أهمية السمعة الجيدة في جعل أداء المؤسسة مستدامًا تعد ميزة أخرى من مزايا الممارسات التجارية المسؤولة الأمر الذي يؤدي إلى تحسين وضع المؤسسة في أسواق الإقراض، حيث يقوم مفهوم الاستثمارات المسؤولة اجتماعياً على فكرة أن الاستثمارات لا تتم فقط بناء على احتياجات واهتمامات المستثمر، بل على الإستراتيجية الاستثمارية التي تهدف إلى دعم المبادرات التنموية في المجتمع .

ج- زيادة القدرة على اجتذاب عاملين يتمتعون بمهارات عالية :

الممارسات التجارية المسؤولة اجتماعيًا يمكنها تحسين قدرة المؤسسة على جذب عاملين يتمتعون بمهارات أعلى والاحتفاظ بهم، كما أن لارتفاع مستوى الشفافية داخل المؤسسة أن يغير الدوافع التي تحكم علاقات العاملين، ومفاوضات النقابات العمالية بحيث يحكمها المزيد من التعاون وليس العداء.

د- تخفيض الرقابة التنظيمية :

المؤسسات التي تفي بمتطلبات العمل الاجتماعي قد تخضع لقدر أقل من عمليات التفتيش، وقد تُمنح الأفضلية عندما تقدم طلبات للحصول على تراخيص عمل، أو تغيير مناطق العمل، أو غير ذلك من التصاريح الحكومية.

وهكذا فإنه توجد مؤشرات قوية على أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تصنع قيمة للمؤسسات، كما أن المؤسسات الملتزمة اجتماعيا تكون أفضل من ناحية الإدارة، والوصول للأسواق الجديدة، ومواجهة مخاطر أقل، ولديها سمعة أفضل، ولديها أيدي عاملة أكثر مهارة .

3-3 دور القطاع الخاص في التنمية المستدامة :

تؤمن منظمة العمل العربية بدور القطاع الخاص في التنمية العربية ومبدأها:" شركاء في الوطن شركاء في التنمية " ... ومن هنا يأتي اهتمامها بتعظيم دور القطاع الخاص العربي في تأدية دوره في التنمية، كجزء لا يتجزأ من بنية مجتمعية شاملة، وضرورة تشجيع القطاع الخاص على أن يقوم بالمهام المنوطة به كقاطرة للتنمية والتعاون مع الحكومات في المشاركة لوضع سياسات وبرامج التعليم والتدريب المهني و التقني للتعرف على التطورات المتوقعة لسوق العمل، والتأكيد على أن من أهم مقومات التعاون العربي في مجال التنمية هو تفعيل دور القطاع الخاص العربي الذي يمثل الدعامة الأساسية للنهوض بالاقتصاد عربياً بتطوير مفردات الاستثمارات والتجارة البينية وتوفير المناخ المناسب لهما بما يمكن من استغلال الميزات التفاضلية المتوفرة في المنطقة العربية.

وفي إطار سعي الدول العربية نحو تحقيق نمو مستدام، وزيادة فرص العمل اللائق ومواجهة التحديات الناجمة عن المنافسة العالمية، وإقامة مجتمع قائم على تكافؤ الفرص وتوفير مستوى معيشي مرتفع وبيئة أفضل، يستطيع قطاع الأعمال في الدول العربية المساهمة بفعالية في تحقيق هذه الأهداف من خلال تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية ووضعه على رأس أولوياته .

وعلى الرغم من غياب إحصاءات دقيقة ودورية عن برامج المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تنمية المجتمع، فقد أشارت التجارب الدولية إلى ان الترويج لمفهوم **" فكر المشاركة "** يعد من أهم العوامل التي تساعد على المشاركة الاجتماعية لرأس المال، حيث أن اعتماد خطط الانتاج والتسويق على فكر المشاركة سوف ينعكس على أسلوب إدارة المؤسسات وعلى مستوى الخدمات التي تقدمها وعلى حقوق العاملين فيها، وعند صياغة الرسالة التي تسعى لتحقيقها وعند رسم سياساتها التسويقية، التي لابد وأن تتضمن بشكل واضح الأهداف الاجتماعية التي تسعى المؤسسة للمساهمة في تحقيقها وتحديد الفئات التي تستهدفها من خلال برامجها للمسؤولية الاجتماعية .

وتنبع مشاريع المسؤولية الاجتماعية من رغبة صادقة وإحساس بالمسؤولية تجاه المجتمع وتصب في كل الجهات التي من شأنها رفع المستوى العام للمجتمع في مختلف المجالات وذلك بتوظيف كل مواردها وإمكانياتها في سبيل تنظيم آلية موحدة تخدم المشاريع والحملات الموجهة لخدمة المجتمع وأبناء الوطن بمختلف فئاتهم، ولاشك في أن هناك حاجة إلى مجهودات كبيرة لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية، وثقافة العطاء التنموي بين المؤسسات والشركات الكبرى في الدول العربية، وهذه الثقافة يجب أن تنتشر من خلال إبراز الواجب الأخلاقي والوطني الذي يجب على المؤسسات أن تقوم به، من خلال وضع القوانين المحفزة للمؤسسات والتي تجعل من عطائهم حافزا لإنجاح وترويج أنشطتهم التجارية وخاصة أن المؤسسات التي تريد التوسع في الخارج ستضطر إلى تبني برامج مسؤولية اجتماعية أسوة بالمؤسسات في الدول المتقدمة، ولذلك يجب على المؤسسات تبني برامج عمل علمية محددة في مجال المسؤولية يمكن تقييمها وقياس مردودها.

كذلك فإن على القطاع الخاص أن يعي عائد المسؤولية الاجتماعية على المدى الطويل، فمؤسسات القطاع الخاص التي تقوم بأدوار اجتماعية وخدمية تجد تشجيعا لمنتجاتها، وبعض البرامج الاجتماعية قد يوجد أسواقا جديدة وعملاء جدد، ومن ثم تصبح برامج المسؤولية الاجتماعية ركيزة أساسية في تنافسية المؤسسات، ليس فقط على مستوى الأفراد والمستهلكين العاديين، بل تكون لها الأفضلية من قبل القطاع الحكومي في المناقصات وغير ذلك من وسائل التشجيع التي يجب على الحكومة أن تؤسس لها لتوجيه الأنشطة الاجتماعية للمؤسسات نحو برامج تنموية شاملة.

4-3 دور أطراف الإنتاج في تطبيق المسؤولية الاجتماعية :

إن تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص يتطلب شراكة حقيقية بين أطراف الانتاج الثلاثة تحت مظلة قانونية تخدم الوطن والمواطن، ولكل طرف من هذه الأطراف دوره المنوط به وذلك على النحو التالي :-

أ. دور الحكومة

إن تفعيل دور الحكومة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، يتطلب ما يلي :

- تقوم الحكومة على حث وتشجيع مؤسسات القطاع الخاص التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لأداء مؤسسات القطاع الخاص للمسؤولية الاجتماعية وبشكل خاص توفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع.
- تقوم الحكومة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء مؤسسات القطاع الخاص للمسؤولية الاجتماعية، من خلال تقديم محفزات وإعفاءات ضريبية ومنح امتيازات خاصة بالمناقصات الحكومية للمؤسسات على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية.

- تقوم الحكومة بتشجيع وتفعيل الشراكة الحقيقية بين القطاعين العام والخاص في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- منح الجوائز المعنوية لمؤسسات القطاع الخاص لتشجيع المؤسسات على المساهمة في برامج المسؤولية الاجتماعية.
- توفير المناخ الملائم لمؤسسات القطاع الخاص لممارسة نشاطها ومواجهة تحديات المنافسة الدولية.

ب. دور مؤسسات القطاع الخاص

يقوم دور مؤسسات القطاع الخاص على تبني برامج عمل علمية محددة في مجال المسؤولية الاجتـماعية يمكن تقييمها وقياس مردودها، ولتفعيل هذا الدور يتطلب ما يلي :-

- تؤكد كل مؤسسة من مؤسسات القطاع الخاص على سياستها الخاصة بتحمل المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح مع مراعاة حماية أصول المؤسسة واحترام حقوق أصحاب المصالح.
- مساهمة مؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية ومحاربة البطالة من خلال خلق فرص عمل جديدة للعاطلين عن العمل باعتباره الملاذ الوحيد لحل مشكلة البطالة .
- تطوير ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع الخاص من مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية والتبرعات والحملات التطوعية إلى المساهمة الفعلية في التنمية المستدامة.
- تبني المبادرات التي تطلقها مؤسسات المجتمع المدني لتعزيز المسؤولية الاجتماعية 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 بكل شفافية، وتلتزم المؤسسات بتطبيقها.

- مراعاة حقوق الإنسان والاعتبارات البيئية أثناء ممارسة القطاع الخاص لنشاطها الاقتصادي الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسات.
- تهتم مؤسسات القطاع الخاص بتلبية التزاماتها تجاه عملائها وأن تسعى جاهدة لتلبية رغباتهم وحماية حقوقهم.
- ضرورة أن تتبنى مؤسسات القطاع الخاص البرامج التنموية والاجتماعية والاقتصادية في المجالات الصحية والثقافية والإنسانية للفئات المحتاجة من شرائح المجتمع.

ج. دور نقابات العمال :

يعتمد دور نقابات العمال في مجال المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص على القيام بالأعمال التالية :

- تنظيم حملات واسعة النطاق للترويج لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومحاولة تحديد مفهوم واضح ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية، وذلك للعمل على زيادة الوعي لدى مؤسسات القطاع الخاص، بأهمية هذه البرامج وأثرها على أرباح المؤسسات على المدى المتوسط والطويل.
- مشاركة مؤسسات القطاع الخاص والحكومة على تحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال بناء إستراتيجية وطنية واقعية لتعزيز النزاهة والمساءلة والشفافية ومحاربة الفساد.
- تنظيم ورش عمل تضم صناع القرار لتحديد معايير أداء المسؤولية الاجتماعية .

الخاتمة

إن المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص تعني التصرف على نحو يتسم بالمسؤولية والقابلية للمسائلة ليس فقط أمام أصحاب حقوق الملكية ولكن أمام أصحاب المصلحة الآخرين بمن فيهم الموظفين، والعملاء، والحكومة، والشركاء والمجتمعات المحلية، والأجيال القادمة .

كما تعتبر التقارير الدورية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أداة تسعى هذه المؤسسات عن طريقها لطمأنة أصحاب المصلحة بأنها تُعنى باستمرار بما يشغلهم على نحو استباقي وإبداعي عبر كل ما تقوم به من عمليات، وتتضمن تلك التقارير السياسات وإجراءات القياس والمؤشرات الرئيسية للأداء، والأهداف في المجالات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية.

فالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص لا تعني مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية وعمل حملات تطوعية، وإنما تتسع لتشمل مسؤوليتهم تجاه أفراد المجتمع المتعاملين معهم والعمل على توفير فرص العمل للشباب، حيث إقامة مشاريع لاستيعاب البطالة مثلاً يعد من أسمى ما يمكن أن يقوموا به من عطاء، إضافة إلى المسارات الرئيسية التي تخدم المجتمع بشكل مباشر مثل (التعليم والصحة وتوفير الحياة الكريمة)، فيجب أن يكون للقطاع الخاص العربي دور تنموي أساسي وأن يصبح العطاء من أجل التنمية جزءاً لا يتجزأ من أنشطة هذا القطاع،

وبذلك تصبح المسؤولية الاجتماعية لرأس المال هي الوسيلة التي تستخدمها مؤسسات القطاع الخاص لإدارة وتنظيم علاقاتها بالمتعاملين معها، ومن ثم تصبح برامج المسؤولية الاجتماعية نوعاً من الاستثمار الاجتماعي الذي يهدف إلى بناء رأس المال الذي يؤدي بدوره إلى تحسين كفاءة الأداء الاقتصادي لمؤسسات القطاع الخاص.

قائمة المراجع

- www.orang.eg /ar/about/company/overview /social/responsibility
- الشبكة الإقليمية للمسئولية الاجتماعية – الاكاديمية الدولية للمسؤولية الاجتماعية.
- الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية 1999.
- معوقات الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير اشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية (من وجهة نظر مدققي الحسابات وإدارة الشركات) حامد أحمد صالح أبو سمرة – رسالة ماجستير الجامعة الاسلامية (غزة، كلية تجارة قسم المحاسبة والتمويل) 2009.
- دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين. رائد محمد حلس – باحث في الشئون الاقتصادية – مركز التخطيط الفلسطيني 2016.
-
- standard Iso 26000 Social Responsibility
- شركة تنمية المعرفة .ISO 26000 – The Knowledge Development Co – المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility – نشرة تعريفية – www.iso.org
- دور أخلاقيات الأعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية - الأستاذ الدكتور: معراج هواري
- دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة – الواقع والرهات - أمينة قهواجي / حكيم بن حسان، المؤتمر الدولي الثالث عشر 2016 -
- المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للشركات، الدكتور/ فؤاد محمد عيسى وكيل وزارة التجارة والصناعة
- بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة - سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية) - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة شلف - أ.مقدم وهيبة

- تحسين التشريعات والإجراءات للنهوض بالمسئولية الاجتماعية للشركات - وحدة تحليل السياسة العامة وحقوق الإنسان - ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان - الاستعراض الدوري الشامل كأداة لتحسين السياسات العامة خلال المرحلة الانتقالية – 2017
- دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة – أ. أحمد الشوابكة – ندوة عن المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص – منظمة العمل العربية - 2014
- دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة – دراسة حالة لمؤسسة نفطال وحدة– باتنة، بوبكر محمد الحسن، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – قسم علوم التسيير .

- Corporate Social Responsibility: Challenges and Prospects for Development in Arab countries - Munich Personal RePEc Archive - Hussein Elasarg – 2011

- دور التشريعات وقوانين العمل في التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية – أ. حمادة أبو نجمة – ندوة عن المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص – منظمة العمل العربية – 2014
- المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية – مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار – مجلس الوزراء – جمهورية مصر العربية – السنة الخامسة العدد 57 سبتمبر 2011 – www.idsc.gov.eg

المحتويات

الفصل الاول : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

1-1 نشأة وتطور المفهوم .

2-1 : واقع التطبيق في الدول العربية

3-1 : نحو مأسسة وتقنين المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص .

الفصل الثاني : معايير المسؤولية الاجتماعية وآليات التطبيق

1-2 : المعايير

2-2 : مؤشرات قياس الآداء الاجتماعي لمؤسسات القطاع الخاص .

3-2 : آليات تعزيز برامج المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الثالث : المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

1-3 : طبيعة العلاقة مع أهداف التنمية المستدامة 2030 .

2-3 التوازن بين الآداء الاقتصادي والاجتماعي لمؤسسات القطاع الخاص

3-3 دور القطاع الخاص في التنمية المستدامة .

4-3 : دور أطراف الإنتاج في تطبيق المسؤولية الاجتماعية .

الخاتمة

التوصيات

المراجع