الفصل السابع

المسئولية الاجتماعية للجامعات

المسؤولية الاجتماعية: إطار عام

المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility النشأة والمفهوم:

بداية، لابد وأن نؤكد أن الجذور والانتشار لمفهوم المسؤولية الاجتماعية يكمن في بيئة منظمات أو مؤسسات الأعمال أو الشركات؛ حيث تدور معظم الكتابات المنشورة سواء بالعربية أو الإنجليزية عن موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات CSR: Corporate Social Responsibility. ومن المقابلات المستخدمة للتعبير عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، مصطلح "مواطنة الشركات Corporate Citizenship"؛ فهي التزام من الشركات بالمساهمة في التنمية المستدامة، والعمل وفق الأخلاق والقيم السائدة في المجتمع، وتحسين جودة المعيشة، عن طريق فهم احتياجات العاملين وأسرهم والمجتمع ككل.[1]

ونستعرض فيما يلي مجموعة متنوعة من التعريفات لمصطلح "المسؤولية الاجتماعية"، كما وردت في أدبيات الموضوع:

- إن مبدأ المسؤولية المجتمعية يتعدى مفهوم الأعمال الخيرية؛ ليشمل توفير آليات فاعلة من شأنها التصدي للتحديات القائمة، ومحاولة إيجاد حلول للمشكلات التي تقف عائقاً في وجه النمو الاقتصادي، ورفاهية المجتمع على المدى الطويل، وأنه يتعين

[1] The ABC of Corporate Social Responsibility ñ Bench-Marks organization. p.4, Accessed 3rd August 2010. Available at: http://www.bench-marks.org.za/articles/ABC%20Final.pdf

obeikandl.com

على المؤسسات أن تضع المسؤولية المجتمعية في صلب استراتيجياتها، بعيداً عن العلاقات التسويقية والعامة وإدارة الأزمات.[1] [2]

- المسؤولية الاجتماعية هي، في المقام الأول، رسالة صدق وخدمة إنسانية، تهدف إلى تحسين حياة المجتمع، من خلال تناول مشكلات معينة في بيئة معينة، وإيجاد حلول عملية لها.[3]
- عرفت غرفة التجارة العالمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها جميع المحاولات، التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق التنمية؛ لاعتبارات أخلاقية أو اجتماعية. ومن ثم، فإن المسئولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الاجتماعية والثقافية والأخلاقية الحسنة من المؤسسات تجاه المجتمع.[4]
- إن المسؤولية المجتمعية اصطلاح واسع، يغطي مجموعة من الجوانب، وقد عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية المجتمعية على أنها: الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقيًا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للموارد البشرية وأفراد عائلاتهم والمجتمع المحلي.[5]
- المسؤولية المجتمعية واجب والتزام وطني يقع على عاتق الجميع فكلنا مسئول - أفرادًا كنا أو مؤسسات - علينا أن نعمل بروح الفريق الواحد؛ من أجل تحقيق النجاح في العمل وزيادة الإنتاج وحماية البيئة والارتقاء بشمولية ما يحتاجه العنصر البشري[6].

---

[1] العناني، رضوان محمد (٢٠٠٩) محاسبة المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصال الأردنية، نشر البحث بدعم من عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن. مقدم للمؤتمر الدولي السابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الخاصة، خلال الفترة من ١٠-١١ نوفمبر ٢٠٠٩م. ٢٠ص.

[2] الأميرة ريم علي تفتتح مؤتمر المسؤولية المجتمعية - ***السوسنة: صحيفة حرة مستقلة*** - ٢٨ أبريل ٢٠٠٩م
http://www.assawsana.com/portal/newsshow.aspx?id=8070

[3] المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات - الأسواق العربية. الأحد، الأول من يوليو ٢٠٠٧م. زيارة في ١٩ يونيه ٢٠١٠م. متاح على العنوان الآتي:
http://www.alaswaq.net/views/2007/07/01/9089.html

[4] جائزة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. زيارة في ٤ يونيو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.csraward.com/defaultar.aspx

[5] د.وليد الترك في مؤتمر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات - الجمعية الأردنية للعلوم والثقافة. زيارة في ٧ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.jssc.org.jo/news.php?id=6&type=AActivities

[6] د.وليد الترك في مؤتمر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات - الجمعية الأردنية للعلوم والثقافة. مصدر سابق

- يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من أحد المفاهيم الحديثة، غير المجمع على تعريفه الإجرائي في الأردن، على الرغم من وضوح جوهره النظري، وهو انسجام المؤسسات في أعمالها وأنشطتها مع توقعات المجتمع، واستجابتها لمتطلباته القانونية والأخلاقية والقيمية والبيئة.[1]
- هناك مفهومان للمسؤولية الاجتماعية، من وجهة نظر وزارة التنمية الاجتماعية بالأردن، هما: المسؤولية الاجتماعية الداخلية والخارجية. ويعنى بالداخلية الاهتمام برفاهية الموظفين، وتمكينهم من خلال اللجنة اجتماعية، التي شكلتها لتعزيز مشاركة الموظفين بأمورهم الخاصة كأفراحهم، وأتراحهم، والجمعية التعاونية لموظفيها، التي تتلقى الدعم المعنوي والمادي منها. أما المسؤولية الاجتماعية الخارجية، فهي تنطوي على قيام مؤسسات القطاع الخاص الفاعلة، والأفراد الفاعلين بتمويل بعض مشاريع العمل الاجتماعي، بصفتهم جزءاً من المجتمع، وعليهم المساهمة في حفظ أمنه. ففي عام ٢٠٠٨، ساهم القطاع الخاص بتمويل صندوق زواج الخارجين من دور الرعاية الاجتماعية، وصندوق إعانة الفقراء، الذين لا تنطبق عليهم شروط الانتفاع من خدمات صندوق المعونة الوطنية، وصيانة بعض مساكن الفقراء في محافظتي الزرقاء وإربد.[2]
- في دراسة مستقبلية للجمعية الأمريكية للجودة **ASQ**، أصدرتها عام ٢٠٠٨م، تم اعتبار المسؤولية الاجتماعية واحدة من بين سبعة مصادر للقوة ستشكل مستقبل العالم.[3] وقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة "المسؤولية الاجتماعية" بأنها تصرف الأفراد والمؤسسات بطريقة أخلاقية وبحساسية تجاه القضايا الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والبيئية. وينتج عن الحرص على المسؤولية الاجتماعية مساعدة الأفراد

---

[1] رطروط، فواز (٢٠٠٩) مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتطبيقاته العملية، من واقع وزارة التنمية الاجتماعية في الأردن - ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات: ثقافة ونهج، المعقود في فندق الشيراتون، عمان- الأردن، يوم ٢٠٠٩/٤/٢٨. زيارة ٥ يونيو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.mosd.gov.jo/index.php?option=com_content&task=view&id=776&Itemid=35

[2] رطروط، فواز (٢٠٠٩) مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتطبيقاته العملية من واقع وزارة التنمية الاجتماعية في الأردن. مصدر سابق.

[3] American Society for Quality (2009) Perspectives on the Future of Quality. Accessed 5th May 2010. Available at: https://secure.asq.org/perl/msg.pl/2009/08/leadership/perspectives-on-the-future-of-quality.pdf

والمؤسسات والحكومات، على أن يكون لها أثر إيجابي على التنمية والاقتصاد والمجتمع بمساهمات مفيدة واضحة للعيان.[1]

وفي أكتوبر ٢٠٠٨م، ناقش احد أساتذة القانون العرب بحثه المعنون: **"المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الفقه والقانون"** في فعاليات المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية، الذي نظمه مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك بصنعاء باليمن. وقد أكد الباحث، من خلال استعراضه للعديد من التعريفات، أنه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه، وإنما تتنوع التعريفات بتنوع وجهات النظر للباحثين، وأضاف بأن المسؤولية الاجتماعية لم تكتسب بعد قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية؛ أي إنها تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية.

ويضيف الباحث قائلا بأن المصطلح "المسؤولية الاجتماعية" غير مناسب من الناحية القانونية؛ لأن مصطلح المسؤولية يعني أنه يجب على الشركات حتماً ولزاماً القيام بالأعباء الاجتماعية لصالح المجتمع أو الفئات المستهدفة.. وإذا لم تقم بذلك، فإن الشركات سوف تكون عرضة للمسألة الجنائية والمدنية والإدارية، في حين أن الواجب الملقى على عاتق الشركات في هذا الشأن واجب أخلاقي طوعي، وليس قانونيًا ملزمًا، ويوصي الباحث بتعديل المصطلح "المسؤولية"، والاستعاضة عنه بمصطلح "المشاركة".[2] وفي ظل تنامي حدة المنافسة التي تعمل في ظلها الشركات اليوم، ظهر مفهوم **"مواطنة الشركات"**؛ إذ لم تعد تلك الشركات والمؤسسات مجرد كيانات اقتصادية، كما أن نجاحها لايعتمد فقط على تحقيق أفضل إنتاجية ممكنة، بل يعتمد كذلك على قدرتها في معالجة القضايا الاجتماعية.

وقد أثبت عديد من الدراسات أن هناك ارتباطًا مباشرا بين السجل الاجتماعي للشركة وأدائها المالي. كما أثبتت تلك الدراسات أن كافة الشركات والمؤسسات تحتاج إلى تطبيق أنظمة المواطنة الصالحة، بغض النظر عن طبيعة عملها أو حجمها. ولكي **تصبح الشركة أو المؤسسة مواطناً صالحاً**، عليها أن تسعى إلى تحقيق مصالح كافة

---

[1] American Society for Quality (2010) What does ASQ mean by isocial responsibilityî? Accessed 11th August 2010. Available at: http://asq.org/social-responsibility/about/what-is-it.html

[2] شجاع الدين، عبد المؤمن (المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الفقه والقانون ص٤ زيارة في ٤ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.ccsr-yemen.org/docs/doc_20/3_20_33_3.pdf

أصحاب المصالح الآخرين، مثل: المستهلكين، والمديرين، والموظفين، والبيئة التي تعمل فيها، وأجهزة الأعلام والاتحادات والنقابات والمجتمع بصفة عامة. غير أن الأمر لايتوقف عند كونه مشاركة في الأعمال الخيرية؛ فلكي تكون الشركة أو المؤسسة مواطنًا صالحًا ومسئولة اجتماعيًا، فإن الأمر يعني المشاركة الفعالة في البرامج التعليمية والصحية والتنموية والالتزام بحماية البيئة، وكذا المشاركة الفاعلة على كافة المستويات؛ من اجل تحسين ظروف المجتمعات التي تعمل فيها، إلى جانب العمل وفقا لمبادئ الشفافية والمسئولية وإنتاج السلع والخدمات الآمنة ذات المواصفات الجيدة.[1]

وقد أكد المدير الإقليمي للإتحاد الدولي لحماية الطبيعة IUCN على أنه قد يبدو، لأول وهلة، بأن مفهوم المسؤولية للأعمال هو مفهوم جديد قادم من الغرب، ولكن المتأمل لنتاج الحضارة العربية الإسلامية يجد أن عديدا من المفاهيم والأفكار والممارسات، التي تضيف وتعمق وتثري مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ بحيث تتعدى هذه المسؤولية قطاع الأعمال، لتشمل كافة أفراد المجتمع ضمن مفهوم التكافل والإحسان والتواصل المجتمعي.[2]

مؤشر جوهانسبرج الدولي لحجم الاستثمارات في المسؤولية الاجتماعية:

في مايو ٢٠٠٤م، أعلنت بورصة جوهانسبرج عن مؤشرها الجديد The JSEis Socially Responsible Investment (SRI) Index ردًا على الجدل المتزايد حول التنمية المستدامة على الصعيد العالمي، وفي جنوب أفريقيا على وجه الخصوص. ويعد كشاف جوهانسبرج للاستثمارات في المسؤولية الاجتماعية المبادرة الأولى عالميًا على مستوى الأسواق الناشئة؛ للفت الأنظار للاستثمار في جنوب أفريقيا.[3] كما أن هذا المؤشر يؤكد أهمية قياس أداء مؤسسات الأعمال، وفق الأدوار الثلاثة الرئيسية لمؤسسة الأعمال ومساهمتها في عجلة التنمية المستدامة. ويوضح الشكلان (١)، (٢) الخطوط الثلاثة الأساسية للتنمية المستدامة Sustainability Triple Bottom Line، والتي يعبر

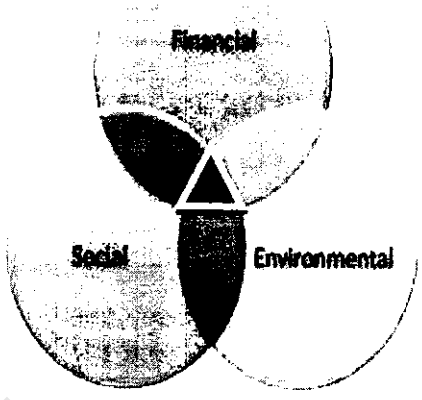
---

[1] الحمدي، فؤاد محمد حسين (٢٠٠٩) مواطنة الشركات والمؤسسات: المفهوم والعوائد.- ورقة مقدمة إلى ***المؤتمر الثاني المنعقد تحت شعار: مواطنة الشركات والمؤسسات .. والمسؤولية الاجتماعية، تنظيم مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك، ٢٤-٢٥ يونيو ٢٠٠٩***. زيارة ٥ أغسطس ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي: http://www.ccsr-yemen.org/docs/doc_20/a9.pdf

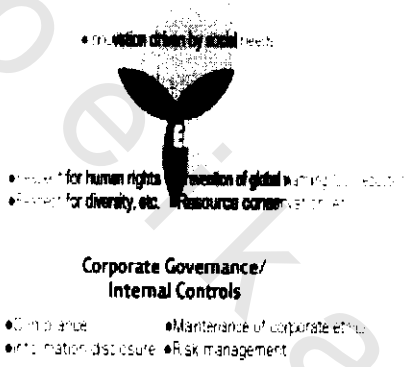
[2] الجيوسي، عودة (٢٠٠٦) المسؤولية الاجتماعية للأعمال والثقافة العربية. زيارة في ٣ مارس ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://cmsdata.iucn.org/downloads/corporate_responsibility_and_the_arab_culture.pdf

[3] Johannesburg Stock Exchange (JSE), Introduction to SRI Index. Accessed 2nd August 2010. Available at: http://www.jse.co.za/About-Us/SRI.aspx

عنها المثلث المتمركز في تقاطعات الدوائر الثلاث: الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، ويضاف إليها بعد آخر جديد وهو الحوكمة Governance التي تشكل قاعدة مثلث الخطوط الثلاثة.



شكل(١): الخطوط الأساسية الثلاثة للتنمية المستدامة[1].



شكل(٢): الخطوط الأساسية الثلاثة للتنمية المستدامة والحوكمة[2].

هذا وتجدر الإشارة إلى وجود جهود عربية في مجال اعتماد مؤشرات للمسؤولية الاجتماعية لأداء الشركات والمؤسسات العاملة، ونذكر على سبيل المثال: مؤشر وجائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات السعودية؛ تحت إشراف الهيئة العامة للاستثمار بالمملكة العربية السعودية، كما أعلنت البورصة المصرية أنها ستصدر في مارس ٢٠٠٩م مؤشر المسؤولية الاجتماعية للشركات، بالتعاون مع مؤسسة "ستاندرد أند أندوز".[3] والجدير بالذكر أننا سوف نستعرض نماذج من الجوائز المخصصة للمسؤولية الاجتماعية، داخل الدول العربية في قسم لاحق.

[1] Olive Leaf Foundation. Accessed 3rd September 2010. Available at: http://www.olf.org.za/images/uploaded_images/Figure__jpg

[2] OMRON Global sensing tomorrow. Accessed 3rd September 2010. Available at: http://www.omron.com/corporate/csr/csr_management/activity/img/policy_01_img_02.gif

[3] مؤتمر الكويت للمسؤولية الاجتماعية للشركات ينطلق بدعم من الأمم المتحدة – جريدة الصباح – مصدر سابق

المنظمة الدولية للمعايير ISO والمواصفة القياسية ٢٦٠٠٠ حول المسؤولية الاجتماعية:

في عام ٢٠٠١م وصفت إحدى لجان المنظمة الدولية للمعايير ISO/COPOLCO committee المعنية بسياسات المستهلك "المسؤولية الاجتماعية" بأنها مجال يستلزم التنسيق على المستوى العالمي. وترتب على ذلك تكليف اللجنة الإدارية الفنية بالمنظمة الدولية للمعايير؛ لفريق عمل متخصص، بإعداد دراسة مسحية للجهود والقضايا المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية على مستوى العالم. في مطلع عام ٢٠٠٣م، قامت المنظمة بتكوين مجموعة استشارية استراتيجيه لتختص بالمسؤولية الاجتماعية ISO Advisory Group on Social Responsibility (SAG)؛ بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كانت مشاركة المنظمة في هذا المجال قد تضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج القائمة بالفعل.[١] وفي أواخر عام ٢٠٠٤م، شكلت المنظمة الدولية للمعايير جماعة عمل للمسؤولية الاجتماعية Working Group on Social Responsibility بغرض تطوير المعيار ٢٦٠٠٠ كمعيار استرشادي Guidance-based Standard؛ وليس كمعيار للحصول على شهادة.[٢] ويشترك في إعداد هذا المعيار المرشد الدولي للمسؤولية الاجتماعية ٨٠ دولة و٣٩ منظمة تحت إشراف المنظمة الدولية للمعايير، ويتوقع الانتهاء من الصيغة النهائية للمعيار في أواخر عام ٢٠١٠م، هذا على الرغم من أنه كان مقررًا الانتهاء منه في عام ٢٠٠٨م.[٣] والغرض من هذا المعيار الاسترشادي، هو إضافة قيمة للعمل القائم في مجال المسؤولية الاجتماعية، عن طريق تطوير توافق دولي في الآراء حول ماهية المسؤولية الاجتماعية وقضاياها التي يجب تناولها ومعالجتها. كما يمكن للمعيار الاسترشادي المساعدة في ترجمة المبادئ إلى أفعال، وتحسين أفضل الممارسات القائمة بالفعل، ونشر المعلومات في جميع أنحاء العالم؛ من أجل رخاء المجتمع الدولي.[٤] وقد تحدد مجال المعيار الاسترشادي في الآتي:[٥]

---

[١] الأيزو (٢٠٠٦) المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسئولية الاجتماعية. ١٦ص.

[2] What Is Social Responsibility? Why Is It Important? - ***Journal for Quality and Participation,*** Oct. 2008. Accessed 8th September 2010. Available at: The. FindArticles.com. http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3616/is_200810/ai_n31171227/

[3] Webb, Kernaghan (2005) The ISO 26000 Social Responsibility Guidance Standard - Progress So Far- Les cahiers de la Chaire - collection recherchÈ No 09-2005, UniversitÉ du QuÈbec ‡ MontrÈal (UQ¿M), November 23, 2005, Montreal.

[4] Ibid.

[٥] الأيزو (٢٠٠٦) المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسئولية الاجتماعية. مصدر سابق. ص٧.

- مساعدة المنشأة في تناول مسئولياتها الاجتماعية.
- تقديم التوجيه العملي المتعلق بما يلي:
  - تفعيل المسئولية الاجتماعية.
  - التعرف على الأطراف المعنية والاشتراك معها.
  - تعزيز مصداقية التقارير والادعاءات بشأن المسئولية الاجتماعية SR .
- التأكيد على نتائج الأداء وتطويره.
- زيادة رضاء وثقة العملاء.
- الترويج للمصطلحات المشتركة في مجال المسئولية الاجتماعية SR .
- التماشي مع الوثائق والمعاهدات والاتفاقيات، إلى جانب مواصفات الأيزو الأخرى القائمة بالفعل، وعدم التعارض معها.

ويوضح الشكل (٣) المجالات الرئيسة المكونة للمعيار الجديد، وتقاطعاتها مع بعضها البعض، وتشمل: تنمية المجتمع ومشاركته، وحقوق الإنسان، وممارسات العمل، والممارسات العادلة، وقضايا المستهلك، والبيئة. ويأتي نظام الحوكمة المتبع في المنظمة في المنطقة المركزية، التي تحكم هذه المجالات، وتؤثر عليها إما بالإيجاب أو بالسلب.[1]

شكل(٣): المجالات الرئيسة المكونة للمعيار الاسترشادي للمسؤولية الاجتماعية ISO26000.

[1] Joshi, V.S. (2009) CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: ISO 26000 A guidance standard on Social Responsibility - IEEMA Journal, July 2009. Accessed 1st July 2010. Available at: http://www.ieema.org/pdfs/CSR-16-22633820625140495000.pdf

وتجدر الإشارة إلى أن منظمة الأيزو قد وقعت مع منظمة العمل الدولية (ILO) مذكرة تفاهم؛ لتأكيد تماشي المواصفة القياسية (المعيار الاسترشادي) ISO 26000، مع ميثاق منظمة العمل الدولية ILO.[1]

كما يمكن لأية دولة عضو في الأيزو أن تقوم بترشيح ستة خبراء بحد أقصى للخدمة في مجموعة العمل WG، ومن المفضل أن يتم تأكيد التمثيل المتوازن للصناعة والحكومة والمستهلكين والعمال والمنظمات غير الحكومية (NGOS) وبعض المصالح الأخرى.[2] وقد وقع الاختيار على هيئة المواصفات البرازيلية والهيئة السويدية؛ ليترأسا مجموعة العمل لهذه المواصفة.

وفي مايو ٢٠١٠م، نظمت المنظمة الدولية للمعايير بمدينة كوبنهاجن بالدنمارك، بالتعاون مع الوكالة السويدية للتعاون في التنمية الدولية والحكومة الفنلندية والدنمركية منتدى عالمي وورشة عمل، حول المعيار الاسترشادي للمسؤولية الاجتماعية ٢٦٠٠٠ موجه خصيصاً للدول النامية.[3] والجدير بالذكر أن هناك مسودة أخيرة للمعيار، تم طرحها على الشبكة العنكبوتية للاستطلاع الآراء ووجهات النظر، خلال الفترة من ١٢ يوليو ٢٠١٠م حتى ١٢ سبتمبر ٢٠١٠م، قبل الإقرار النهائي واعتمادها في صيغتها النهائية.[4]

المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية للمؤسسات:

وفي الوقت الذي تشكل فيه المؤسسات التجارية والاقتصادية والمالية الوطنية والإقليمية والعالمية المصدر الرئيسي للثروة والأداة الفاعلة للتحديث، وتوفير فرص

---

[1] الأيزو (٢٠٠٦) المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسئولية الاجتماعية. مصدر سابق. ص٧.

[2] المصدر السابق. ص٧.

[3] ISO Global forum on Social Responsibility (ISO 26000) for developing countries: Global forum on the application of the International Standard on Social Responsibility ñ Workshop for developing countries - ISO, the Swedish International Development Cooperation Agency (Sida) and the Government of Finland 15 ñ 16 May, 2010, Copenhagen, Denmark. Accessed 3rd August 2010. Available at: http://www.iso26000cph2010.dk/graphics/Samfundsansvar.dk/iso26000cph/documents/Draft%20Programme%20SR%20Copenhagen_15%20and%2016%20May.pdf

[4] ISO-FDIS-26000 International Standard Final Draft ñ Guidance on Social Responsibility Voting begins on 12-07-2010, Voting terminates on 12-09-2010, 120 p. Accessed 2nd September 2010. Available at: http://www.nsai.ie/NSAI/files/74/7440f165-cb3f-48d1-b790-adbb0f2e680c.pdf http://www.psqca.com.pk/News%20Bar/attention%20ISO%2026000/ISO_FDIS_26000_(E).pdf

العمل في أي مجتمع، فإن أحدا لا يتوقع من هذه المؤسسات أن تنذر نفسها كليًا للأعمال الخيرية؛ إذ إنها تستمد أسباب وجودها أصلاً من مدى قدرتها على تحقيق الربح لأصحابها والمساهمين فيها. ولكن بالطبع، لا تتوقف مسؤولية المؤسسات عند هذا الحد، بل تترتب عليها أيضًا مسؤوليات مجتمعية وأخلاقية وبيئية. ومن هذه المسؤوليات، على سبيل المثال لا الحصر: الاستثمار في الناس وتنمية الموارد البشرية، وتوفير بيئة عمل ملائمة، واحترام حقوق الإنسان، والارتقاء بمستوى المعيشة، وحماية البيئة، والمساهمة في ترسيخ الهوية الوطنية، والمحافظة على خصوصية المجتمع، ومساعدته على مواكبة التطورات الاقتصادية والتقنية الحاصلة في الدول المتقدمة في آن معاً. ومثل هذا الدور للمؤسسات لا يلغي - في حال من الأحوال - دور الحكومة في تنمية المجتمع، وإنما يعززه ويتكامل معه.[1]

ويؤكد مدير شركة التميز في التطوير المؤسسي بالأردن أن مفهوم المسؤولية المجتمعية ما زال بحاجة إلى جهود لتضمينه في الخطط الإستراتيجية للمؤسسات الأردنية.

ويذكر أن شركة الاتصالات الصينية قد قامت بتحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية المؤسسية، لديها في خطتها لعام ٢٠٠٨م، وتضمنت الآتي:[2]

- الالتزام التام بالأنظمة والقوانين وتقاليد المجتمع الصيني والأخلاق.
- المساعدة في تطوير المناطق الريفية اقتصاديًا واجتماعيًا.
- المساهمة في الرفاهية الاقتصادية الاجتماعية، عن طريق برامج الحد من الفقر، وكذلك في نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات في التعليم.
- المحافظة على سلامة البيئة؛ بحيث تبقى نظيفة للحياة البشرية، عن طريق استخدام المعدات والمواد الملائمة لتحقيق هذا الغرض.

وقد أكد المدير التنفيذي لأكاديمية الإمارات للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أنه يتعين على المؤسسات أن تضع المسؤولية الاجتماعية في صلب استراتيجياتها؛ باعتبار إن هذه المسؤولية هي في المقام الأول رسالة صدق وخدمة مجتمعية، تهدف إلى تحسين

[1] المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات - الأسواق. مصدر سابق.
[2] العناتي، رضوان محمد (٢٠٠٩) محاسبة المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصال الأردنية. مصدر سابق.

حياة المجتمع، من خلال تناول مشكلات معينة في بيئة معينة، وإيجاد حلول عملية لها؛ حيث يمكن للمؤسسات العاملة أن تركز استراتيجياتها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، نحو المساهمة في حل المشكلات اليومية لأفراد المجتمع؛ من خلال برامج خدمية في المجالات الصحية والتعليمية والبيئية وغيرها.[1]

وذكر جف وليم، مدير الأكاديمية الدولية للمسؤولية الاجتماعية والشريك الاستراتيجي لأكاديمية الإمارات، أن الإحصائيات تشير إلى أن ٧٣% من قادة الأعمال في أوروبا يؤمنون بأن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في رفع القاعدة الإنتاجية إلى أقصى مداها. وهناك دراسة صدرت عن جامعة هارفارد الأمريكية أثبتت أن الشركات، التي تطبق مبادئ المسؤولية الاجتماعية نمت بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبن هذا المجال، إضافة إلى أن تثقيف الموظف بهذا المفهوم سيسهم في تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف، التي يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية بنسبة ٣٠%.[2] وأضاف قائلاً إن تقارير اقتصادية دولية أشارت إلى أن الشركات التي تحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها ١٨ في المائة عن تلك التي ليس لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية، وهو الأمر الذي تنطلق منه عديد من المبادرات في إقناع كبرى الشركات، ومديريها التنفيذيين، والتوجه لدعم برامج المسؤولية الاجتماعية.

وفي ظل الإقبال المتزايد بين المؤسسات الأردنية، على طلب معلومات وأمثلة موثوق بها حول المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، وجدت الوحدة الاستثمارية للضمان الاجتماعي نفسها مسئولة عن إصدار دليل إرشادي، غني بالمعلومات الموثوقة، حول مفهوم ومبادئ المسؤولية المجتمعية وممارساتها، والتخطيط له. وقد تم إعداد هذا الدليل، في إطار إستراتيجية، تنتهجها الوحدة الاستثمارية استجابة لاحتياجات شركائه؛ ليقدم

---

[1] إمارة أبوظبي. المجلس التنفيذي. الأمانة العامة (٢٠١٠) تأسيس أكاديمية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في أبوظبي، ٢٤ فبراير ٢٠١٠م. زيارة في ٥ أبريل ٢٠١٠م. متاح على الموقع الاتي:
http://gsec.abudhabi.ae/Sites/GSEC/Navigation/AR/MediaCentre/government-news,did=153422.html

[2] إمارة أبوظبي. المجلس التنفيذي. الأمانة العامة (٢٠١٠) تأسيس أكاديمية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في أبوظبي. مصدر سابق

معلومات أساسية عن المسؤولية المجتمعية؛ لتعميق معارف هؤلاء الشركاء بالممارسة العملية التطبيقية ولتبني المفهوم عمليًا، ولتعزيز لتنمية المؤسسية المستدامة.[1]

المبادئ السبعة للمسؤولية الاجتماعية:

حدد المعهد الأمريكي لإدارة التوريدات Institute of Supply Management (ISM) سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية، وهي:[2]

١. **المجتمع:** تقديم الدعم والقيمة المضافة للمجتمعات التي تخدمها، وتلك التي تورد لها بضاعتك، وتشجيع كل أعضاء سلسلة توريدات المؤسسة على إضافة قيمة في مجتمعاتهم.

٢. **التنوع:** تشجيع التنوع في التعامل مع موردين مختلفين، والتنوع داخل المؤسسة نفسها، وتشجيع مبادرات التوظيف القائمة على التنوع.

٣. **البيئة:** تشجيع مؤسستك والمؤسسات الأخرى، على أن تكون رائدة في مجال الحفاظ على البيئة سواء عند الإنتاج أو الاستهلاك.

٤. **الأخلاق:** الإلمام بالمبادئ والمعايير الأخلاقية للسلوك الإداري، وإجراءات التموين والتقيد بميثاق أخلاق المؤسسة.

٥. **المسؤولية الاقتصادية:** المعرفة والإلمام التام، ومتابعة المعايير المالية الجديدة ومتطلباتها، وتطبيق الممارسات المالية السليمة، وضمان الشفافية في المعاملات المالية، وتعزيز السلوك والممارسة المالية المسئولة في دورة العمل.

٦. **حقوق الانسان:** معاملة الناس باحترام والحفاظ على كرامتهم، ودعم حقوق الإنسان الدولية، واحترامها في نطاق عمل ونفوذ المؤسسة، وتشجيع المؤسسة على تجنب انتهاكات حقوق العاملين وكافة أشكال التواطؤ والتحيز والتفرقة.

٧. **الأمن:** خلق بيئة آمنة للعاملين داخل المؤسسة، وكل مؤسسة مطالبة بالحفاظ على الأمن داخلها، ودعم التطوير المستمر ونشر ممارسات السلامة داخل المؤسسة وخارجها.

---

[1] الوحدة الاستثمارية للضمان الاجتماعي (٢٠٠٩) إستراتيجية المسؤولية المجتمعية. زيارة في ٥ مايو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.ssiu.gov.jo/Portals/0/PDF/cr_strategy_latest.pdf

[2] Jacobsen, Janet (2006) ISM Makes the Business Case for Social Responsibility ñ Published by ASQ. 4p. Accessed 3rd June 2010. Available at: http://www.ism.ws/files/SR/BusinessCaseSR.pdf

بينما تحددت المبادئ السبعة للمسؤولية الاجتماعية في المعيار الاسترشادي الجديد للمنظمة الدولية للمعايير ISO 26000 في العناصر الآتية: المحاسبة، والشفافية، والسلوك الأخلاقي، واحترام اهتمامات الأطراف المعنية، واحترام دور القانون، واحترام القواعد الدولية للسلوك، واحترام حقوق الإنسان. ويوضح الشكل(٤) هيكل المعيار ٢٦٠٠٠ للمسؤولية الاجتماعية ويظهر في الجانب الأيسر المبادئ السبعة لها.[1] وأخيرا، فقد حددت لجنة مسؤولية الشركات التابعة للجمعية الروسية للمديرين في مذكرتها المنشورة عام ٢٠٠٦م، بعنوان مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، المبادئ السبعة الآتية:[2]

١. توفير الخدمات والمنتجات بالجودة العالية للمستهلكين.

٢. خلق فرص عمل مناسبة مع الاستثمار في تنمية الموارد البشرية وموارد الإنتاج.

٣. الامتثال الصارم للقوانين، سواء ما يتعلق بالضرائب، أو العاملين أو البيئة أو أية قوانين أخرى.

٤. النزاهة والمعاملة بالمثل في العلاقات، مع كافة الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة.

٥. ممارسة الأعمال التجارية بكفاءة لتحقيق القيمة الاقتصادية المضافة، وتحسين القدرة التنافسية الوطنية لصالح المساهمين والمجتمع.

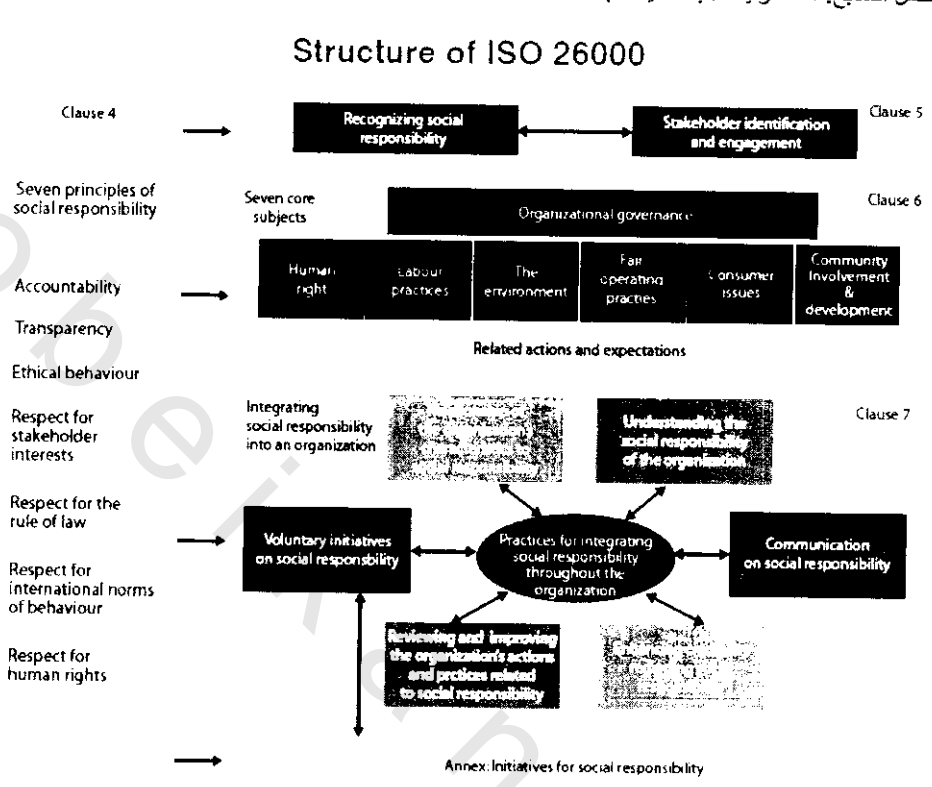
٦. دمج توقعات الجمهور العام مع الأخلاق المتعارف عليها، عند ممارسة الأعمال التجارية.

٧. المساهمة في تنمية المجتمع المدني، من خلال الشراكات والمشروعات التنموية الاجتماعية.

[1] Joshi. V.S.(2009) CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: ISO 26000 A guidance standard on Social Responsibility. Op.Cit. p.18

[2] Russian Managers Association-Corporate Responsibility Committee (2006) Memorandum on Principles of corporate social responsibility, Moscow. 18p. Accessed 11th September 2010. Available at: http://www.csr-weltweit.de/uploads/tx_jpdownloads/csr_russi_memorandum.pdf

obeikandi.com



شكل(٤): هيكل المعيار الاسترشادي للمسؤولية الاجتماعية ISO26000.

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العربية:

وعلى الرغم من استقرار مفاهيم وأوضاع المسؤولية الاجتماعية (إلى حد ما) على الساحة العالمية، فإن النداءات في المنطقة العربية مستمرة وموجهة للقائمين على الشركات لتأكيد أهمية القيام بمسؤوليتها الاجتماعية، وواجباتها نحو المجتمع. كما أن معظم مبادرات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات - إن لم نقل جميعها - لا تزال في حدود الإعراب عن النوايا الحسنة للمؤسسات تجاه المجتمع، الذي تزاول نشاطها فيه. ففي ٢٨ أبريل ٢٠٠٩م اشتركت "شركة التميز في التطوير المؤسسي"، والوحدة الاستثمارية للضمان الاجتماعي وأمانة عمان الكبرى بالمملكة الأردنية في تنظيم مؤتمر **"المسؤولية المجتمعية للمؤسسات في الأردن - ثقافة ونهج"**، وصرح المدير التنفيذي للتميز المؤسسي مجد عباسي أن فكرة المؤتمر قد جاءت بالتزامن مع ظهور مفاهيم حديثة، تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في

الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم، وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم (المسؤولية المجتمعية للمؤسسات)، وقد أصبح دور المؤسسات في القطاعين العام والخاص محوريًا في عملية التنمية.[1] ويضيف السيد عباسي، وقد أدركت هذه المؤسسات أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل: هموم المجتمع والبيئة، وإلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة، وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة. لقد جاء هذا المؤتمر لاستكمال الجهود السابقة، التي بذلت من عدة جهات لنشر مفهوم المسؤولية المجتمعية؛ حيث عقدت أمانة عمان قبل عامين مؤتمر **"المسؤولية المجتمعية إلزام أم التزام"**، بالإضافة إلى عقد ملتقى وزراء التنمية الاجتماعية حول المسؤولية المجتمعية في عام ٢٠٠٨ في عمان، وما زالت الجهود متواصلة لدعم تطبيق هذا المفهوم.[2]

نماذج عربية ناجحة على مستوى القطاع العام (الحكومي):

- بدأ برنامج "القراءة للجميع" عام ١٩٩١ تحت عدة مسميات توصف بها، نذكر منها: البرنامج القومي - الحملة القومية - المهرجان - المشروع. وتشير المصادر التي توثق لهذه الخبرة المتميزة إلى أن الفلسفة وراء هذا النشاط الوطني، تلخصها العبارة الآتية: "القراءة أساس التعلم بمعناه المتعارف عليه، وهي مفتاح أساسي من مفاتيح المعرفة، إن لم تكن أهمها جميعًا." ومنذ عام ١٩٩٤م، ارتبط مهرجان القراءة للجميع لدي مجتمع المثقفين في مصر والعالم العربي بنشاط نشر متميز، يحمل عنوان "مكتبة الأسرة" تلك السلسلة، التي تضم في عباءتها مجموعة متميزة وفريدة من عناوين الكتب، التي أعادت طبعها ونشرها الهيئة العامة للكتاب بأسعار، تتناسب وأصحاب الدخل المحدود جدًا.
- برنامج صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لإعداد القادة؛ الذي يهدف إلى تحقيق التجاوب بين قطاعات المجتمع وشرائحه المختلفة، ويعمل على تنميتها

---

[1] الأميرة ريم العلي ترعى مؤتمر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (٢٠٠٩) - ***عمون: صوت الأغلبية الصامتة***، ١١ مارس ٢٠٠٩م. زيارة في ٤ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على العنوان الاتي:
http://www.ammonnews.net/article.aspx?articleNO=35326

[2] د.وليد الترك في مؤتمر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات – الجمعية الأردنية للعلوم والثقافة. زيارة في ٧ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على الموقع الاتي:
http://www.jssc.org.jo/news.php?id=6&type=AActivities

وصقلها من منطلق المسؤولية الاجتماعية، التي تضطلع بها كل مؤسسة أو هيئة، ويدعمها كل فرد.[1]

- **مبادرة زايد العطاء** التي تأسست في العام ٢٠٠٣؛ انسجاماً مع الروح الإنسانية للمغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان "رحمه الله"، وتقدم نموذجاً يفتخر به في مجالات العطاء الإنساني الدولي، والتي استفاد من برامجها العلاجية والجراحية والتدريبية والتعليمية والوقائية الملايين من المرضى الأطفال والكبار، في شتى أنحاء العالم. وذكر رئيس مبادرة زايد العطاء: إن المبادرة استطاعت خلال السنوات الماضية أن تستقطب ما يزيد على ٣٠ ألف متطوع؛ لإيصال رسالتها الإنسانية إلى 100 مليون عربي وأفريقي، تحت إطار تطوعي ومظلة إنسانية، والمشاركة في تنفيذ برامجها المختلفة. وقد نظمت مبادرة زايد العطاء **برنامج "تدريب بلا حدود"**، الذي يهدف إلى صقل مهارات الكوادر الطبية.. ويعد الأول من نوعه عالميًّا، ويقدم برامج تدريبية لصقل مهارات الكوادر المهنية والطبية، وتطوير أدائهم في مجال طب الطوارئ والقلب والعناية المركزة والإصابات والكوارث.
- ومن البرامج الأخرى التي أطلقتها مبادرة زايد العطاء البرنامج الوطني للمسؤولية الاجتماعية "**مسؤولية**"؛ بهدف ترسيخ ثقافة العطاء في مؤسسات الدولة. ويعد "**ملتقى العطاء العربي**" الذي تنظمه مبادرة زايد العطاء سنوياً في أبوظبي، متزامناً مع مؤتمر أبوظبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات نقلة نوعية في مجال العطاء العربي، والأول من نوعه في المنطقة، ويركز على التنمية المجتمعية في الوطن العربي، وتشجيع ثقافة العطاء ومسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع.
- وتهدف **مبادرة التطوع الإلكتروني** إلى ترسيخ ثقافة العطاء والعمل التطوعي، من خلال استقطاب مليون متطوع؛ للمشاركة في التنمية المجتمعية والاقتصادية في المجالات الصحية والتعليمية والبيئية والثقافية والعمل الإنساني محليًا وعالميًّا باستخدام احدث التقنيات والتكنولوجيا الافتراضية.[2] وفي أغسطس ٢٠١٠م، أطلقت

[1] برنامج محمد بن راشد لاعداد القادة. زيارة في ٣ يوليو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.mbrpld.ae/mainpage-ar.htm

[2] مبادرة زايد العطاء تواصل إنجازاتها على الصعيد الإنساني (٢٠٠٩) منتديات سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان. زيارة في ٦ يوليو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www mohammedbinzayed.com/vb/showthread php?t=27858

مبادرة «زايد العطاء»، تزامناً مع اليوم العالمي للعمل الإنساني، تقريراً يتضمن برامجها الإنسانية، والتطوعية، والمجتمعية المستدامة، محليًا وعالميًا، في المجالات الصحية، والتعليمية، والبيئية، والثقافية، والعمل التطوعي. ومن بين ما تضمنه التقرير تدشين جائزة «ابوظبي- الإمارات - الوطن العربي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات»، وتدشين **مكتبة متنقلة «حافلة كتاب»**، بالشراكة مع «شركة كتاب»، و«هيئة أبوظبي للثقافة والتراث».[1]

- "برنامج انطلاق" الذي طورته دائرة التنمية الاقتصادية في دبي، لدعم ومساندة التواجد الوطني الناجح والفعال في القطاع الخاص، من خلال توفير آليات عمل تعزز فرص النجاح، وتضم تلك الآليات جوانب، ترتبط بالترخيص والتدريب والتسويق والمساندة الفنية، كل ذلك بغية تعزيز القدرات المواطنة على التفاعل بنجاح مع معطيات العمل التجاري.

نماذج عربية ناجحة على مستوى القطاع الخاص:

- كشف مؤشر البحرين للمسؤولية الاجتماعية أن إجمالي المبالغ، التي خصصتها الشركات المساهمة والمدرجة في سوق البحرين للاوراق المالية (البورصة) للأعمال الخيرية والتنموية، بلغت خلال العام ٢٠١٠ نحو ٦,٨ ملايين دينار (٨,٢٢ مليون دولار). واعتمد المؤشر الذي يعده صندوق العكر الخيري اختيار أكثر الشركات على معيار نسبة مخصصات الشركة للأعمال الخيرية والتنموية من اجمالي الأرباح الصافية، التي حققتها الشركة خلال سنة واحدة. وفاز بنك البحرين والكويت بالمركز الأول؛ إذ بلغت نسبة مخصصاته للأعمال الخيرية نحو ٥,١٤٪ من إجمالي أرباحه، ليحصل بذلك على مركز أفضل بنك اهتماماً بالمسؤولية الاجتماعية في البحرين. واحتل المركز الثاني بنك البحرين الوطني؛ إذ بلغت نسبة مخصصاته للأعمال الخيرية والتنموية نحو ٥٪ من إجمالي أرباحه الصافية؛ لينال بذلك المركز الثاني كثاني أفضل بنك اهتماما بالمسؤولية الاجتماعية في البحرين. وبذلك أوصل مؤشر المسوولية الاجتماعية رسالة إلى الشركات العاملة في البحرين مفادها أن المجتمع ليس غافلاً، وهو يطالبكم بتحملكم مسؤوليتكم تجاهه. وكان

[1] زايد العطاء ترصد برامجها الإنسانية والمجتمعية المستدامة محليًا وعالميًا - ***الرؤية الاقتصادية***، الأحد، ٢٢ أغسطس ٢٠١٠م. زيارة في ٥ يونيو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الاتي:
http://www.alrroya.com/node/92328

obeikandl.com

صندوق العكر الخيري قد أطلق عام ٢٠٠٩م مؤشر المسؤولية الاجتماعية للشركات، المساهمة والمدرجة في سوق البحرين الأوراق المالية (البورصة)؛ بهدف قياس المبالغ الضخمة التي تضخها الشركات في الأعمال الخيرية بالمملكة.[1]

- وضع البنك التجاري الكويتي المسؤولية الاجتماعية ضمن أولوياته منذ إنشائه في ١٩ يونيو ١٩٦٠، ومن هذا المنطلق ينتهج البنك سياسة متوازنة، يسخر من خلالها جهوده وإمكاناته؛ لخدمة المجتمع والمساهمة في تنميته، وتوفير فرص العمل والتدريب وحماية البيئة؛ بهدف المحافظة على ثروات الكويت الطبيعية. ولقد تجلى هذا من خلال التبرعات السخية التي يقدمها البنك لدور الرعاية الاجتماعية، والمساهمة في الأنشطة الاجتماعية، والحملات التوعوية، والفعاليات الرياضية والثقافية.[2] ولكونه ثاني أقدم بنك في الكويت، أخذ البنك على عاتقه مسؤولية إحياء التراث الكويتي؛ من أجل توعية جيل اليوم والغد بما فعله الأجداد والآباء في الماضي. وقد انعكس هذا من خلال إصدارات البنك التجاري المتنوعة، وأهمها **رزنامة التجاري**، التي أصبحت مرجعًا لا ينتهي بانتهاء العام؛ حيث تجسد صفحات الرزنامة عبق الماضي، وتقدم جوانب مضيئة من التراث الكويتي، التي نخشى أن تُنسى أو تزول من الذاكرة في ظل التقدم والازدهار الحضاري. وتعد رزنامة التجاري خطوة سابقة؛ للحفاظ على التراث الكويتي الأصيل وتوارثه عبر الأجيال.
- تجربة موسسة "الإمارات للاتصالات" في مجال تحقيق مبدأ التكافل الاجتماعي؛ الأمر الذي ساهم في زيادة أرباح المؤسسة عبر نمو عدد عملائها، حيث قدمت دعماً ماليًا كبيرا لمبادرتين كبيرتين في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهما: "مشروع زايد للإسكان" و"صندوق الزواج الخيري"، إضافة إلى فتح أكاديمية الاتصالات المملوكة لها خلال فترة الصيف أمام أفراد المجتمع؛ ليتدربوا فيها على المناهج التقنية المتطورة، كما أقامت مهرجانات عدة للأعراس الجماعية المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.

---

[1] الشركات العائلية تضخ ١٣٠ مليون دولار لتنمية المجتمع. الوطن، ع١٥٩٧ – ٢٥ أبريل ٢٠١٠م.زيارة ٥ يوليو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.alwatannews.net/archive/index.php?m=newsDetail&newsID=69153&section=153&issueDate=2010-04-25

[2] البنك التجاري الكويتي: المسؤولية الاجتماعية. زيارة في ٦ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.cbk.com/ar/about-cbk/social-responsibility/

أكاديمية الإمارات للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

وفي فبراير ٢٠١٠م، أعلنت **مبادرة زايد العطاء** عن تأسيس أكاديمية الإمارات للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في العاصمة أبوظبي، في بادرة هي الأولى من نوعها في الوطن العربي؛ بهدف ترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ما بين مؤسسات الدولة وبالأخص القطاعات الخاصة. لقد كانت الأكاديمية إحدى ثمار الملتقى الأول للمسؤولية الاجتماعية، وامتدادا لإطلاق البرنامج الوطني للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات "مسؤولية" في وقت سابق، هذا بالإضافة إلى أن عديدًا من المؤسسات قد أبدت في الفترة الأخيرة تجاوبا كبيرا في مجال القضايا الاجتماعية والقيام بمسؤولياتها تجاه المجتمع. وتأتي الأكاديمية تتويجا لجهود فريق العمل من غرفة تجارة وصناعة أبوظبي ودائرة التنمية الاقتصادية، ومجموعة الإمارات للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، ومركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي، وبدعم من شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة "دو"، وتهدف إلى تفعيل مشاركة القطاع الخاص في البرامج التنموية والاجتماعية والاقتصادية.[١] وبالإضافة على تركيز الأكاديمية على عقد دورات وبرامج تعليمية وتدريبية متخصصة، تتناول أساسيات ومعايير ومبادرات المسؤولية الاجتماعية واستراتيجيات المؤسسات المختلفة في هذا الجانب، فإنها سوف تعمل على تحقيق الأهداف الآتية:[٢ ٣]

- رفع درجة الوعي بين أفراد المجتمع، وعلى وجه الخصوص، بين المؤسسات في شأن المسؤولية الاجتماعية.
- فتح المجال أمام المؤسسات لتدريب كوادرها وصقل خبراتها في مجال المسؤولية الاجتماعية؛ لاسيما وأن ثقافة المسؤولية الاجتماعية بدأت في التبلور بشكل إيجابي، وفي ظل تنامي الاهتمام بالتنمية المستدامة.

---

[١] إمارة أبوظبي. المجلس التنفيذي. الأمانة العامة (٢٠١٠) تأسيس أكاديمية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في أبوظبي. مصدر سابق.

[٢] وكالة أنباء الإمارات (٢٠١٠) أكاديمية الإمارات للمسؤولية الاجتماعية توقع مذكرة تفاهم لتنمية المجتمع وتحفيز المؤسسات. زيارة في ٥ يونيو ٢٠٢٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.wam.org.ae/servlet/Satellite?c=WamLocAnews&cid=1267000820002&pagename=WAM%2FWAM_A_Layout&parent=Collection&parentid=1135099399933

[٣] تأسيس أكاديمية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في أبوظبي. أخبار الإمارات الاقتصادية. زيارة في ٥ يونيو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الاتي:
http://www.emiratesfn.com/news/newsfull.php?newid=336753

- تطوير ثقافة المسؤولية الاجتماعية، حيث إن وجود أكاديمية للمسؤولية الاجتماعية؛ من شأنه أن يعزز هذه الثقافة بين أفراد المجتمع ما ينعكس إيجاباً في تعزيز دور المؤسسات؛ للقيام بدورها التنموي وواجبها تجاه المجتمع.
- تنفيذ عديد من البرامج والأنشطة الخدمية والاستشارية والتدريبية، وعقد الندوات والدورات في مجالات المسؤولية الاجتماعية والتنمية الاجتماعية، المستدامة في القطاعات الصحية والعلمية والبيئية والثقافية، والعمل التطوعي.
- تنظيم ورش عمل وندوات علمية وثقافية حول المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الأعمال والتنمية المستدامة.
- إعداد نشرات وتقارير وكتيبات متخصصة؛ برفع الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- تنظيم مؤتمرات وفعاليات عربية ودولية، وإنشاء برامج مشتركة مع مؤسسات أكاديمية في مختلف مجالات الثقافة والتنمية، ومنح جوائز في المسؤولية الاجتماعية.

جوائز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في المنطقة العربية:

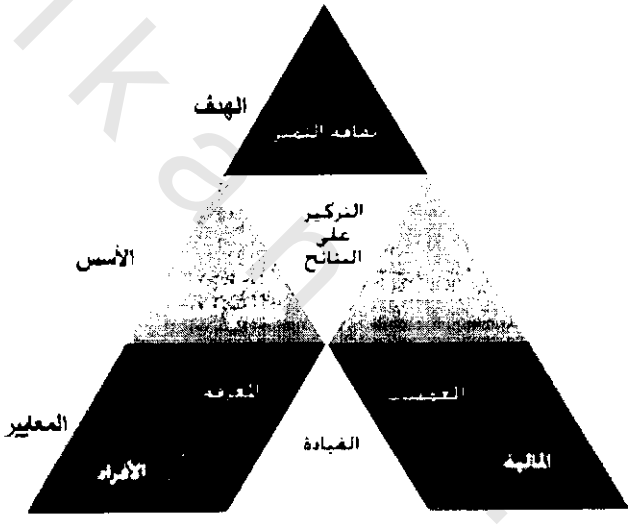
- جائزة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الكويتية.[1] وتضم القطاعات المعنية بالمشاركة في المنافسة: الشركات العاملة في قطاع البنوك، الاستثمار، العقار، الاتصالات، الصناعة، الطاقة، التأمين، الخدمات، السيارات، التجزئة، المقاولات والإنشاءات. كما حددت لنفسها الأهداف الآتية:
  - خلق معرفة وثقافة متراكمة وتشجيع البحث العلمي، ونشر البحوث في مجال المسئولية الاجتماعية.
  - تبادل الخبرات والمهارات بين المؤسسات في هذا المجال.
  - التواصل مع الهيئات الإقليمية والعالمية المعنية بالمسئولية الاجتماعية، والاستفادة من خبراتها لتطوير عمل المؤسسات في هذا المجال.
  - إبراز الدور المتميز للنشاط التنموي والاجتماعي للمؤسسات.

[1] جائزة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. زيارة في ٤ يونيو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.csraward.com/defaultar.aspx

obeikandi.com

- تعريف المجتمع بأنشطة المؤسسات في المسئولية الاجتماعية للمؤسسات.
- رفع درجة الوعي بأهمية مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع.
- زيادة تفاعل الشركات والمؤسسات في القطاع الخاص، مع قضايا المجتمع المختلفة.
- الحث على دعم الأنشطة والفعاليات الاجتماعية المختلفة.

▪ قيام مركز الملك عبد الله للتميز[1] بتضمين معايير الجائزة بندًا، يشير إلى تطبيق المسؤولية المجتمعية في المؤسسات، سواء كانت قطاعًا حكوميًا أم خاصًا أم جمعيات أعمال، ويوضح الشكل (٥) مكونات التميز في أداء المؤسسات.



شكل (٥): هرم التميز في أداء المؤسسات[2].

▪ في أغسطس ٢٠٠٨م، أعلنت الحكومة اليمنية عن تخصيص جائزة سنوية، تعنى "بالمسؤولية الاجتماعية" تمنح لأفضل المشاريع الاجتماعية؛ بهدف تشجيع الشركات على القيام بمثل هذه الأنشطة، على اعتبار أن المسؤولية الاجتماعية التي ينتهجها

[1] مركز الملك عبد الله الثاني للتميز. زيارة في ٦ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.kace.jo/arabic/about_us_ar.shtm

[2] جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الداء الحكومي والشفافية. هرم التميز. زيارة في ٦ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.kaa.jo/Award/DocLib/Excellence.aspx

القطاع الخاص في اليمن تتصف بالعشوائية والاختيارية؛ باستثناء عدد محدود من الشركات بدأت انتهاج النظام المؤسسي في عملها ومسؤوليتها الاجتماعية.[1] ولكن يبدو أن الجائزة لم يتم إقرارها في صورتها النهائية؛ مما دفع المؤتمرين المشاركين في المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية في مايو ٢٠١٠م، بإضافة توصية موجهة لوزارة الصناعة والتجارة، باستكمال الإجراءات التنظيمية والفنية؛ لمنح جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات، على أن يكون عام ٢٠١٠م هو العام الأول لمنح الجائزة.[2]

- الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من شركة أرابيا اس آر نتورك بدبي بالإمارات العربية المتحدة.[3]

المسؤولية المجتمعية لمرافق المعلومات:

المكتبات ومجتمعات المعرفة:

إن المكتبات جزء من المجتمع، والمجتمعات التي تشكو من المرض Social sickness، مثل أمراض: العنصرية أو الفقر أو الحروب.. فإن هذه الأمراض تتعارض مع التدفق الحر للمعلومات.[4] هكذا كانوا يؤكدون أهمية المكتبات والتحامها بمجتمعاتها في القرن الماضي، وهو ما يعكس طبيعة وفكر المكتبات Ideology of librarianship. واليوم يشهد العالم تغيرا جذريًا، أحدثته المعلومات في أولويات المجتمعات ومقومات استمرارها وتفاعلها مع البيئة المحيطة، وقد نتج عن ذلك أن أصبحت المعلومات سمة المجتمعات، التي تحرص على مواكبة تطورات الساحة العالمية في مجال خزن

---

[1] لدى افتتاحه أمس المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية: وزير الصناعة يعلن عن تخصيص جائزة سنوية لأفضل المشاريع الاجتماعية للشركات اليمنية - ***١٤ أكتوبر: جريدة سياسية يومية جامعة - عدن الحكومة اليمنية***. زيارة في ١٢ يونيو ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.14october.com/news.aspx?newsid=0cf0d503-e8eb-4466-8e6e-2b53c788ca7c

[2] المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات (٢٠١٠) البيان الختامي للمؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول: شركات ومؤسسات الأعمال..والتنمية المستدامة جامعة عدن ٥-٦ مايو ٢٠١٠م. زيارة في ٥ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على الموقع الاتي:
http://www.ccsr-yemen.org/details.asp?catid=23&id=3285

[3] الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ٢٠١٠ -الدورة الثالثة - الدليل الإرشادي. زيارة في ٥ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على الموقع الآتي:
http://www.arabiacsrnetwork.com/acsra_2010/ACSR_Awards_Guidelines2010_ara.pdf

[4] Pat Schuman in iThe Berninghausen Debate,*i **Library Journal***, 98. 1 (January 1, 1973): 28-29

واسترجاع المعلومات والتواصل عن بعد، ويتم التمييز بين المجتمعات على أساس درجة تقدمها في هذا المجال. إلا أن أغلب الظن أن هذا التمييز يعد دليلاً قويًا وحجة واضحة، تستند إليها الدول المتقدمة للتفرقة الرقمية بين المجتمعات. ويمكن ملاحظة مجموعة من التحولات والاتجاهات العالمية والعربية، نحو مفهوم تكنولوجي للمجتمعات، يضع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بؤرة اهتمام معظم مجالات الحياة داخل وخارج المجتمع. ولعل أبرز الأحداث العالمية في هذا المجال انعقاد "القمة العالمية لمجتمع المعلومات" بمرحلتيها (جينيف ٢٠٠٣م، وتونس ٢٠٠٥م). وقد حددت الوثائق الصادرة عن اجتماعات القمة أصحاب المصلحة، في مجتمع المعلومات أو الأطراف المعنية stakeholders، في الفئات الآتية:[١]

١. **الحكومات** تؤدي دورًا أساسيًا في وضع وتنفيذ استراتيجيات وطنية شاملة ومستدامة في مجال المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، تستشرف آفاق المستقبل. وينبغي للقطاع الخاص والمجتمع المدني الاضطلاع بدور استشاري مهم، بالتحاور مع الحكومات، في وضع مثل هذه الاستراتيجيات.

٢. **القطاع الخاص** والتزامه بتطوير ونشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء فيما يتعلق بالبنى التحتية أو المحتوى أو التطبيقات. والقطاع الخاص ليس مجرد طرف فاعل في السوق، ولكنه يضطلع أيضًا بدور في سياق أوسع للتنمية المستدامة.

٣. **المجتمع المدني** ومشاركته مسألة لا تقل أهمية في إنشاء مجتمع معلومات منصف، بالإضافة إلى تنفيذ المبادرات، المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية.

٤. **المؤسسات الدولية والإقليمية**، بما فيها المؤسسات المالية الدولية، وهي تلعب دورًا رئيسًا في إدماج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية الإنمائية، وإتاحة الموارد الضرورية؛ لبناء مجتمع المعلومات ولتقييم التقدم المحرز.

---

[١] خطة العمل (الوثيقة WSIS-03/GENEVA/DOC/5-A). زيارة ١٠ سبتمبر ٢٠١٠م. متاح على المواقع الآتية: ص١.

http://www.smsitunis2005.tn/plateforme/upload/planaction-ar.doc
http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!PDF-E.pdf

المكتبات وبناء مجتمعات المعرفة في وثائق القمة العالمية:

تضمنت وثيقة خطة العمل الصادرة عن القمة العالمية لمجتمع المعلومات، في مرحلتها الأولى، عديدا من الإشارات الصريحة، التي تؤكد أهمية دور المكتبات في بناء مجتمعات المعرفة، ونذكر منها الآتي:

- دعم إنشاء خدمات المكتبات العامة الرقمية وخدمات الأرشيفات الرقمية المناسبة لمجتمع المعلومات، بما في ذلك عن طريق إعادة النظر في الاستراتيجيات والتشريعات الخاصة بالمكتبات الوطنية، وإيجاد تفهم عالمي للحاجة الى "مكتبات مهجنة" Hybrid Libraries، وتعزيز التعاون بين المكتبات على الصعيد العالمي.
- وضع نظم تكفل استمرار النفاذ إلى المعلومات الرقمية المحفوظة في الأرشيفات، ومحتوى الوسائط المتعددة في الأرشيفات الرقمية، ودعم الأرشيفات، ومجموعات الأعمال الثقافية والمكتبات؛ باعتبارها الذاكرة الإنسانية.
- وضع وتنفيذ سياسات تحفظ وتؤكد وتحترم وتعزز تنوع التعبير الثقافي ومعارف وتقاليد الشعوب الأصلية، من خلال إنشاء محتويات معلوماتية متنوعة، واستخدام طرائق مختلفة، بما في ذلك رقمنة التراث التعليمي والعلمي والثقافي.
- تشجيع النشر الإلكتروني وأساليب التسعير المتباينة ومبادرات النفاذ المفتوح؛ لتوفير المعلومات العلمية بتكلفة معقولة وتيسير النفاذ إليها، على أساس منصف من جميع البلدان.

المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات: نظرة متكاملة للحفاظ على التراث والذاكرة الإنسانية

ورد في متن التقرير المقدم من جانب اليونسكو و"الإفلا" لاجتماع المائدة المستديرة المنعقد، في الفترة ١٤-١٦ مارس ٢٠٠٣ بسويسرا، إشارة واضحة تؤكد اعتبار أن المكتبات والأرشيفات والمتاحف **مؤسسات الذاكرة Memory institutions**.[1] ويعد التقرير بمثابة رسالة من "الإفلا"، موجهة للقائمين على القمة العالمية لمجتمع المعلومات

[1] IFLA (2003) World Summit on the Information Society- UNESCO Switzerland Initiative in favour of the least developed countries (LDCs) Report for the Round Table meeting to be held on 14-16 March 2003 Lugano. Switzerland. 24p.

قبل انعقاد مرحلتها الأولى بجنيف ٢٠٠٣، كما ورد في متن وثائق "الإفلا" أن مسؤولية صون التراث الثقافي تقع على عاتق **مؤسسات ذاكرة المجتمعات** **Societies' memory institutions**، التي تتألف من مكتبات وأرشيفات ومتاحف تحمل على عاتقها المعرفة والتقاليد عبر الحدود الزمنية والمكانية.[1] هذا وقد أكدت الرئيسة السابقة للإفلا "كاي رازيراكا: **Kay Raseraka**" في كلمتها أمام ورشة العمل، التي تحمل عنوان "ديمقراطية المعلومات، مع إلقاء الضوء على المكتبات"، التي نظمها المعهد الوطني للديمقراطية العالمية **NIGD: National Institute for Global Democratization**، على هامش المنتدى الاجتماعي العالمي **World Social Forum**، على أن المكتبات بمثابة **مستودعات الذاكرة للإنسانية** **Repository of memory for humanity**؛ وهو الأمر الذي يفرض عليها مسؤولية تيسير الاتصال بهذه الذاكرة عن طريق كافة الوسائل الممكنة.

ويدخل ضمن هذه المسؤولية التحليل المدروس للنقل الشفهي للمعلومات بين الأفراد، واستيعاب ذلك وتطبيقه على عمليات المكتبة وأنظمتها.[2] كما أصدرت "الإفلا" سلسلة من الوثائق، تم نشرها على الإنترنت في هذا الشأن،[3] هذا فضلا عن تطوير مجموعة من الأدوات المجانية Tool-Kit للمكتبيين، يمكن الاعتماد عليها عند تأييد دور المكتبات في مجتمع المعلومات.[4] ومن الطبيعي أن تتكامل المجموعات من مصادر المعلومات معا؛ بحيث يمكن لكل منها أن تغطي **"مقطع من الصورة الكلية"** للمعرفة عن خبر ما أو شخصية معينة أو حدث من الأحداث...إلخ. وعلى سبيل المثال، يمكن للخريطة الجوية الفردية لدولة من الدول أن تكون مصدرا متكاملا للباحث في مجال الجغرافيا، كما يمكن للنسخ القديمة من الصحف اليومية أن تكون من أهم المصادر للطلاب الدارسين لتاريخ العالم.

---

[1] IFLA(2004) Promoting the global information commons: IFLA response to the WSIS Declaration of Principles from the library and information sector. Available at: http://www.ifla.org/III/wsis060604.html

[2] Raseraka, Kay (2004) Key Note Address, at the international workshop on "Democratization of Information: Focus on Libraries, under the aegis of World Social forum 2004, India, 18th January 2004.

[3] Available at: http://www.ifla.org/III/wsis.html

[4] Available at: http://www.ifla.org/III/wsis/wsis_toolkit.htm

الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الإفلا: IFLA) وجماعة نقاش المسؤولية الاجتماعية IFLA Social Responsibilities Discussion Group (SRDG):

تناول عديد من الهيئات التابعة للإفلا قضايا متفرقة للعدالة الاجتماعية على تطاق محدود لبعض الوقت. إلا أن عام ١٩٨٤م قد شهد طفرة بإنشاء برنامج أساس باسم النهوض بالمكتبات في دول العالم الثالث **Advancement of Librarianship in the Third World (ALP)**، وتعدل الاسم عام ٢٠٠٤م؛ ليصبح "برنامج العمل من أجل التنمية من خلال المكتبات **Action for Development through Libraries Programme**، ويحسب للبرنامج نجاحه في الحصول على المنح والمساعدات لعديد من المشروعات، إلا أنه لم يكن قادرًا على التصدي بشكل واف لخاصية العدالة الاجتماعية في أزمات المعلومات، وغيرها من القضايا الملحة.[1]

وقد تعرض مجلس إدارة الإفلا لعديد من الضغوط السياسية العالمية التي وللأسف كانت آثارها السلبية أكثر من مواقفها الإيجابية، ومن بين هذه الضغوط ما حدث في ١٩٧٢م، عندما فرضت اليونسكو على الإفلا إلغاء عضوية جمعية مكتبات جنوب أفريقيا ومؤتمر ١٩٩٤م، الذي عقد في الهاڤانا، ووقتها كانت هناك مقاطعة من جانب الولايات المتحدة الأمريكية لكوبا، هذا بالإضافة إلى أحداث مؤتمر ١٩٩٥م بأسطنبول، وقتما أعلنت منظمة **Pen International** العالمية أن تركيا أكثر الدول، التي حكمت على الصحفيين بالسجن، مقارنة بكافة دول العالم. ثم جاء مؤتمر عام ٢٠٠٠م، الذي عقد بمدينة القدس قبل الانتفاضة الثانية للشعب الفلسطيني، في مواجهة الاحتلال الإسرائيلي. وقد شهد المؤتمر مقاطعة عربية، وفي المقابل هيمنة إسرائيلية على المؤتمر، والمتحدثين فيه وتنظيمه.

وقد طالب المجلس الوطني للمكتبيين الفلسطينيين من اليونسكو التدخل للحفاظ على الهوية الثقافية للقدس. وفي المؤتمر السنوي للإفلا في العاصمة الأرجنتينية "بيونس أيرس" عام ٢٠٠٤م، اشترك مجموعة من أمناء المكتبات من أمريكا الجنوبية والكاريبي في تنظيم اجتماع يحمل عنوان: المنتدى الاجتماعي الأول للمعلومات والتوثيق والمكتبات: برامج العمل البديلة لأمريكا اللاتينية نحو مجتمع المعرفة. وخرج

[1] Kagan, Al.(2005) IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship. In Libraries, National Security, Freedom of Information Laws and Social Responsibilities - IFLA/FAIFE World Report. Accessed 10th August 2010. Available at: http://www.indiana.edu/~libsalc/african/IFLA.pdf

المجتمعون بإعلان تمت ترجمته إلى اللغة الإنجليزية، أكدوا من خلاله الحاجة إلى السلام، والعدالة البيئية، واستخدام اللغات الوطنية والمحلية.[1]

ترجع نشأة جماعة نقاش المسوؤليات الاجتماعية التابعة للإفلا **IFLA Social Responsibilities Discussion Group (SRDG)** إلى عام ١٩٩٦م، ففي أثناء انعقاد المؤتمر السنوي بمدينة بكين اجتمع نفر من المتخصصين؛ بغرض تشكيل هذه الجماعة. وقد ظهرت ثمار النقاش في مؤتمر ١٩٩٧م بكوبنهاجن، حيث تم تصنيف هذه الجماعة ضمن قسم التعليم والتدريب.. واتخذ قرار بأن يتم التركيز وتوجيه الاهتمام نحو **"الفجوة المتنامية بين الثراء والفقر المعلوماتي على المستويين الدولي والوطني"**، وفي مؤتمر ١٩٩٨م بمدينة أمستردام، ناقشت الجماعة ستة أوراق تناولت قضايا تتصل بـ: تنمية المكتبات في الريف، ومحو الأمية في المكتبات، وفرض الرسوم على خدمات المكتبات، وتنمية الموارد البشرية، وفجوة المعلومات الإلكترونية، وتنمية مكتبات الشمال والجنوب.[2] وقد تكونت **IFLA- FAIFE**[3] عام ١٩٩٧م كمبادرة لتعزيز الوصول الحر للمعلومات وحرية التعبير، وتحمل على عاتقها عديدًا من هموم المسؤوليات الاجتماعية، التي تتجسد في موضوعات، مثل: تمكين الفقراء، وإتاحة معلومات عن فيروس نقص المناعة البشرية (الإيدز)، وقضايا الجنسين، والوصول إلى الإنترنت، ومحو الأمية، وشفافية الحكومات لمكافحة الفساد.[4]

الجمعية الأمريكية للمكتبات والمائدة المستديرة للمسؤولية الاجتماعية

ALAís Social Responsibilities Round Table (SRRT):

لعبت الجمعية الأمريكية أدوارًا مهمة في قضية العدالة الاجتماعية Social Justice منذ الحرب العالمية الأولى.. كما شهدت الفترة من أواخر الستينيات وأوائل السبعينيات

[1] Caribbean Forum on the Information Society 26-27 October 2004 Port of Spain, Trinidad and Tobago - REPORT ON THE CARIBBEAN FORUM ON THE INFORMATION SOCIETY. January 2005.51p. Accessed 23rd March 2010. Available at: http://www.eclac.org/publicaciones/xml/0/21420/L0030.pdf

[2] Kagan, Al.(2005) IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship. Op.Cit

[3] Free Access to Information and Freedom of Expression: About Accessed 12th August. Available at: http://www.ifla.org/FAIFE + http://www.ifla.org/about-faife

[4] إعلان الإفلا عن الشفافية والحكم الجيد والتخلص من الفساد (٢٠١٠) زيارة في ١ سبتمبر ٢٠١٠م،متاح على الموقع الآتي:
http://www.ifla.org/files/faife/publications/policy-documents/transparency-manifesto-ar.pdf

عديدًا من الاضطرابات الاجتماعية الكبيرة في الولايات المتحدة وأوربا، والمظاهرات المناهضة للعنصرية والمطالبة بالحريات والتعبير، وكان لهذه الحركات الاجتماعية انعكاساتها على المكتبيين والمكتبات، وعلى الجمعية الأمريكية للمكتبات.[1] وكان من أشهر الكتابات المنشورة، التي طالبت جمعية المكتبات الأمريكية القيام بدورها واتخاذ المواقف الإيجابية والالتزام بمسؤولياتها الاجتماعية، وإلا من الأفضل لها أن تتوقف عن العمل.. المقال الذي كتبه "ديفيد برينجهوزين" في مطلع السبعينيات.[2] ومن أبرز القضايا الاجتماعية التي حددتها "برينجهوزين" في مقاله: الظلم العنصري، والتلوث، والدفاع عن أمم متحدة قوية، والشذوذ الجنسي، وسن التصويت والانتخابات، والفصل بين الكنيسة والدولة، وبناء الجامعات، ودعم السجناء السياسيين والمعارضة لحرب فيتنام.

المائدة المستديرة للمسؤولية الاجتماعية التابعة للجمعية الأمريكية للمكتبات **ALAís Social Responsibilities Round Table (SRRT)**، والتي يبلغ عمرها الآن أكثر من أربعين عاما (أنشئت عام ١٩٦٩م). وهي واحدة من بين ١٦ مائدة مستديرة تضمها الجمعية الأمريكية للمكتبات، وهي الأكبر بين نظيراتها؛ حيث تضم في عضويتها ١٦٠٠ عضوا.[3] ويرأسها أحد أعضاء مجلس إدارة الجمعية، ويصدر عنها نشرة أخبار دورية وتقدم المنح والجوائز، ولها مجموعة نقاش بريدية[4]، وموقع على الشبكة العنكبوتية (الويب)[5]، ويمكن متابعة النقاش والحوارات بين أعضاء مجلس إدارة المائدة المستديرة من خلال أرشيف الموقع.[6] كما أن هناك بعضًا من فرق العمل Task forces، التابعة لها يصدر نشرته الخاصة. وتضم المائدة فرق عمل متخصصة في الآتي: الحرية الفكرية، والصحافة البديلة، والبيئة، والشئون النسوية، والجوع والفقر والتشرد، وسياسة المعلومات في المصالح العامة، والمسؤوليات الدولية، وعطلة مارتن لوثر كينج، والشذوذ الجنسي، والسلام، وكتب الأطفال الأمريكان من جذور أفريقية، وتحالفات

[1] Kagan, Al (2001) Living in the Real World: A Decade of Progressive Librarianship in the USA and in International Library Organizations,- ***Innovation: A Journal for Appropriate Librarianship and Information Work in Southern Africa*** no. 22 (June 2001): 10-19.

[2] Berninghausen, David (1971) Social Responsibility vs. the Library Bill of Rights, ***Library Journal***, 97, 20 (November 15, 1972): 3675-3681.

[3] Kagan, Al.(2005) IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship.Op.Cit.

[4] ALA Mailing List Service at: http://lists.ala.org/

[5] SRRT- Social Responsibilities Round Table. Accessed 12th September 2010. Available at: http://libr.org/srrt/

[6] http://lists.ala.org/wws/info/srrt-accom and selecting "Archives" from the list on the left side

المكتبات، والحرية في أماكن العمل، والرقابة على معروضات المتاحف، وتشكيل شبكات على نطاق عالمي، وحفظ الوثائق الأصلية، وديمقراطية حوكمة الجمعية الأمريكية للمكتبات، والعنصرية، وقضايا مكتبة الكونجرس، وعلاقات العمال، وتعليم المكتبات.[1] ومن أحدث برامج المائدة المستديرة ما يلي:

- الديمقراطية الثقافية والمشترك المعلوماتي.
- الحواجز الاقتصادية للوصول للمكتبات.
- كفاءة استخدام الطاقة، والمباني الصديقة للبيئة، والتنمية المستدامة للمكتبيين.
- مواد المغامرات والمخاطرة في المكتبات.
- أمناء المكتبات يتصدون للحرب في العراق.
- الاحتفال بيوم الأرض كل يوم.
- المواد الإباحية والشؤون النسوية على الإنترنت.
- منظمة التجارة العالمية والمكتبات: وجهات نظر في العولمة.

مظاهر المسؤولية الاجتماعية لمرافق المعلومات ومجالاتها:

تعد المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات نقاط الوصول الرئيسة للمعلومات المتاحة للجميع، هذا فضلاً عن كونها مؤسسات ذاكرة الإنسانية والتراث الثقافي. ويمكن لمجموعات المكتبات من كافة أنواع مصادر المعلومات، وأشكالها المطبوعة والمسموعة والمرئية والإلكترونية أن تعكس الحضارات المتنوعة والثقافات المختلفة واللغات المتعددة. كما تحرص المكتبات على الحفاظ على خصوصية المترددين عليها وميولهم القرائية وسلوكهم المعرفي، ولا تفصح عنها لأية جهات أو أطراف أخرى كانت. ونستعرض فيما يلي بعض أشكال المسؤولية الاجتماعية لمرافق المعلومات.

١ حرية التفكير والتعبير وتداول المعلومات (مطلب رئيس للديمقراطية):

هناك تأكيد أن نجاح مجتمعات المعرفة يتوقف على الحالة والاستعداد الإيجابي من جانب كافة أصحاب المصلحة (حكومات وقطاع خاص ومجتمع مدني ومؤسسات

[1] Kagan, Al.(2005) IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship. Po.Cit.

obeikandl.com

دولية)؛ لضمان وحماية وتيسير آليات النفاذ إلى المعلومات والمعرفة، وتيسير حرية التعبير. وعلى ما تقدم، ينبغي العمل على إزالة الحواجز، التي تعترض سبيل النفاذ المنصف إلى المعلومات لأغراض الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والصحية والثقافية والتعليمية والعلمية. وإلى جانب تيسير النفاذ إلى المعلومات، فإنه ينبغي حمايتها من سوء الاستغلال، كما يفترض مساندة المؤسسات العامة، مثل: المكتبات ودور المحفوظات والمتاحف ومعارض مجموعات الأعمال الثقافية، وغيرها من نقاط النفاذ في المجتمعات المحلية، تمكيناً للحفاظ على السجلات الوثائقية، والنفاذ الحر والمنصف إلى المعلومات.

٢ الثقافة المعلوماتية (الوعي المعلوماتي):

يمكن للمكتبات أن تلعب دورا مهمًّا في القضاء على أمية التعامل مع الحاسبات الإلكترونية والتقنيات الرقمية (الأمية المعلوماتية أو الأمية الرقمية)، التي تشمل كافة مظاهر التعامل والاستخدام للتقنية الرقمية وتطبيقاتها في حياة الإنسان.[1] [2] ومن أبرز خصائص مجتمعات المعرفة أن المعلومات وتقنياتها ووسائل الاتصال تلعب دورا حيويًّا في الرفع من مستوى معيشة وحياة الفرد، وأداء وأسلوب عمل المؤسسات وأماكن العمل.[3] [4] ويدخل ضمن برامج الوعي المعلوماتي تشجيع المواطنين على القراءة وحب المعرفة والبحث عنها.

٣ الصناعات الثقافية واقتصاد المعرفة والتنمية المستدامة:

يمكن للمكتبات أن تلعب دورًا حيويًّا في صناعة المعلومات وبناء الاقتصاد الوطني أو التحول إلى ما يسمى باقتصاد المعرفة، أو الاقتصاد المبني على المعرفة أو الاقتصاد الإلكتروني.[5] [6]؛ حيث تحرص المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات على إنتاج

---

[1] - Nelson , Mark R.(2001) We have the information you want , but getting it will cost you : Being held hostage by Information overload .- ACM Crossroads : Students Magazine. Available at: URL:http://www.info.acm.org/crossroads/xrds1-1/mnelson.html

[2] Bundy . Alan(2001) Information Literacy : The Key Competency for the 21st century. Available at: http://www.library.unisa.edu.au/papers/inlit21.htm

[3] IBM Community Development Foundation(1997) The Net Result _ Report of the National Working Party for Social Inclusion. Available at: http://www.information-society.org.uk/

[4] Rogers. Richard(2000)Information Society. Available at: http://www.osi.hu/booksdb/infosoc.html

[5] سمير أبو الفتوح صالح (٢٠٠١) افاق تطوير الأعمال العربية الإلكترونية عربيًّا.- الأهرام ،قضايا وراء، الخميس ٣ /٥،ع ٤١٧٨٦، ص ١٢٥

[6] Information Society .org. UK: General Information. Available at: http://www.information-society.org.uk/

المواد الثقافية ذات القيمة العالية والطلب المتزايد، سواء من جانب الباحثين من داخل الدولة أو خارجها. هذا فضلاً عما تتولى تنفيذه من مشروعات الحفظ التراث الثقافي القديم، وإتاحته من خلال الوسائط الإلكترونية المتداولة، عن طريق مشروعات التحويل الإلكتروني (الرقمنة Digitization) للمواد التراثية الثقافية والمواد العلمية. ومن أبرز خصائص مجتمعات المعرفة أن التنمية بأبعادها المختلفة، تعتمد فيه على المعلومات؛ مما يجعل المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات شركاء في التنمية المستدامة.

٤ واجهة الحكومة الإلكترونية ومراكز إتاحتها والتدريب على خدماتها:

هناك تفاعل معلوماتي قائم بين الحكومات والمجتمع المدني، وداخل الإدارات الحكومية وطريقة عملها Government operation، وفيما بينها سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي أو العالمي، من خلال واجهة تقنية تعرف بالحكومة الإلكترونية e-government. ويمكن للمكتبات أن تلعب دورًا مهمًّا في هذا المجال، يتعلق بتيسير سبل الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية للمواطنين، والتدريب على النفاذ إليها.

٥ تشريعات الملكية الفكرية والحفاظ عليها والتوعية بها:

يمكن للمكتبات أن تلعب دورًا مهمًّا في التوعية بالملكية الفكرية والقوانين والتشريعات لحماية الملكية الفكرية، وخصوصية البيانات، وتشفير البيانات، والجرائم الإلكترونية....وغيرها. هذا بالإضافة إلى مسئوليتها في الحفاظ على التوازن بين مصالح وحقوق المؤلفين، أو من لهم ملكية فكرية، ورغبات واحتياجات المستفيدين. ونضيف إلى ما سبق تولى مرافق المعلومات على اختلاف أنواعها مسؤولية حفظ المجموعات وترميمها، ومتطلبات ذلك من الموارد البشرية، والمادية، والتجهيزات من أجل تيسير توارثها بين الأجيال.

٦ بيئة التعليم عن بعد والتعلم الإلكتروني:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة الإنترنت تغييرًا أساسيًّا وكاملاً في الخبرة التعليمية؛ حيث تلجأ أعداد متزايدة من الطلاب للويب بحثاً عن مواد تعليمية وبحثية. كما أن هناك حاجة ملحة؛ لتحقيق أفضل تكامل فيما بين التكنولوجيات والتطبيقات المختلفة، التي يتم تطويرها لخدمة ودعم القضايا التعليمية والدراسية.[1] لقد

[1] Digital Libraries in the Classroom Programme. Available at: http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/programme_dlitc.aspx

أدى النمو السريع للمعلومات المتاحة على الإنترنت إلى بزوغ تحدٍّ كبير، أمام المدرسين والمتعلمين، على حد سواء فيما يخص تحديد موقع المصادر التربوية، التي تتسم بالجودة العالية والدقة والفائدة الحقيقية؛ فالمعلمين على وجه الخصوص بحاجة إلى أساليب تتمتع بالكفاءة وإمكانية الاعتماد عليها، للكشف عن مواد العلوم والرياضيات واستخدامها، تلك الأساليب التي يمكن أن تساعدهم على الوفاء باحتياجات ومتطلبات العملية التعليمية والتقويم والتنمية المهنية.[1] وتعتبر المكتبات أماكن لتقديم التعليم المستمر والتدريب، من خلال برامجها التدريبية لخدمة المجتمع.

٧ النفاذ للمعلومات المجتمعية والخدمات العامة (المكتبات مراكز المجتمع Community Centers):

تحرص المكتبات العامة على تقديم معلومات دقيقة وحديثة عن المجتمع **Community Information**، مثل: الخدمات الصحية المحلية، وخطوط الحافلات ومساراتها، وفرص العمل، والخدمات الاجتماعية الأخرى. ويمكن للمكتبات العامة أن تنظم فصولاً لمحو الأمية، وتستقبل الناخبين أثناء الانتخابات المحلية.[2] وتجدر الإشارة إلى وجود قالب معياري عالمي، يحدد بنية تسجيلة المعلومات المجتمعية، ويمكن تبادلها بين أنظمة المكتبات العالمية، يعرف بالشكل المعياري مارك (تسجيلات معلومات المجتمع **MARC-Community Records**)[3]. وبالإضافة الى ما سبق، فإن عمليات الاختيار وتزويد مرافق المعلومات بمصادر المعلومات يتم وفق سياسات ولوائح، تعكس خصائص وسمات مجتمع المستفيدين، من حيث: اللغة والنمو الفكري للمراحل العمرية، ووفق الاحتياجات الدراسية، والاحتياجات البحثية، والاهتمامات الموضوعية.. وغيرها.

المسؤولية الاجتماعية لمرافق المعلومات في البيئة الرقمية:

انتشرت ادوات الاتصال عن بعد لتصبح جزءا لا يتجزأ من الكيان البشري؛ فجهاز الهاتف النقال لا يفارق يد الإنسان على اختلاف جنسه وعرقه وعمره...كما لم يعد جهاز

[1] About NSDL.Available at: http://nsdl.org/about/
[2] Kagan. Al.(2005) IFLA and Social Responsibility: A Core Value of Librarianship. Op.Cit.
[3] Library of Congress. Network development and MARC standards office (2010) MARC 21 Format for Community Information. Accessed 2nd March 2010. Available at: http://www.loc.gov/marc/community/

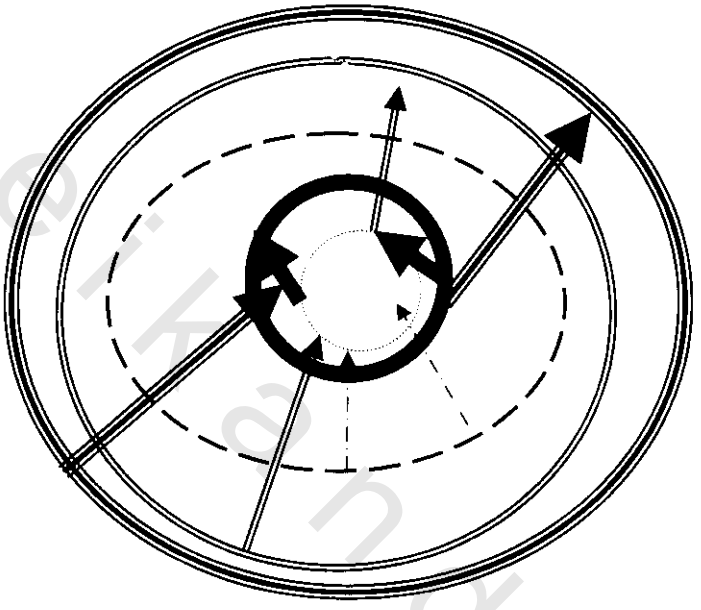
الحاسوب وحدة الاتصال وتبادل المعلومات الوحيدة عبر الكرة الأرضية، وإنما ظهرت أجيال من الهواتف النقالة، وأجهزة قراءة الكتب الإلكترونية، وأجهزة تشغيل المحتوى المسموع والمرئي والألعاب الإلكترونية، وغيرها من أشكال المحتوى الفكري والإبداعي؛ لتنافس الحاسوب على عرشه. وحتى لا تقف المكتبات أمام هذا العرض المتميز الديناميكي لنمو أدوات ووسائل المعرفة العالمية، كان لابد من إحداث التغيير في سياساتها ولوائحها ومواردها البشرية ومبانيها ومساحاتها وأدواتها وركائزها وتجهيزاتها وعملياتها وخدماتها، بما يواكب هذه القفزات، والتطورات في ساحة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو في بيئة مجتمعات المعرفة.

قدمت التطورات المتلاحقة في البيئة الإلكترونية المفتوحة الحرة على الويب Web (خاصة ما يتصل بتطبيقات الجيل الثاني لها) عديدًا من الفرص والخدمات المتميزة لأفراد ومجتمعات التواصل على الخط المباشر Online communities. وعلى الجانب الآخر فرضت مجموعة متنوعة من التحديات الجديدة، يمكن وصفها أحيانًا بالعقبات أمام مؤسسات ومرافق المعلومات، وعلى رأسها المكتبات على اختلاف أنواعها. تشهد الشبكة العنكبوتية العالمية (الويب) تيارًا زاحفًا للسيطرة الشعبية (**السيطرة بالتعاون والمشاركة بين الأفراد**) على نشر المعرفة ومعالجتها وإتاحتها وحفظها، وتقديم خدمات المحتوى الرقمي، والمشاركة المعرفية بين أفراد العالم، وإنشاء مستودعات وأرشيفات مفتوحة لكافة أشكال مصادر المعرفة وأنواعها المختلفة وإتاحتها بالمجان. وظهرت مفاهيم "التصانيف الشعبية أو التعاونية Folksonomies"، و"الفهارس متعددة الأوجه Catalog overlays" و"الفهرسة الاجتماعية Social Cataloguing".

وهكذا أصبحت صفة "الاجتماعية Social" التي تستخدم لوصف كل عملية من عمليات ضبط تدفق المعلومات مطلبًا حيويًا؛ لإثبات حداثة التصميم ومواكبة التكنولوجيا، وتبرير انطلاقة الجيل الثاني من الشبكة العنكبوتية (الويب)! هذا الجيل الذي يتسم بالمزيد من المشاركة الاجتماعية، والتعبير عن الذات وإثراء المحتوى...

تصور متكامل للمسؤولية الاجتماعية للمكتبات الجامعية لاستثمار معطيات البيئة الرقمية

التصور المتكامل للمسؤولية الاجتماعية للمكتبات الجامعية:



شكل (٦): تكامل الأبعاد الخمسة للمسؤولية الاجتماعية للمكتبات للداخل والخارج (تصور مقترح من الباحث).

جدول (١): تفسير الدوائر والخطوط المستخدمة في الشكل.

الخطوط	الدلالة	الوصف	نماذج	المسؤولية الاجتماعية
═══	المجتمع العالمي	الباحثون والمنظمات والاتحادات والمكتبات الأخرى، ودور النشر وشركات المعلومات والأنظمة	الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها – مكتبة الكونجرس الأمريكية – الجمعية الأمريكية للمكتبات...إلخ	التواجد والمشاركة والإدلاء بالرأي والتعبير والدعم والمساندة والتحالفات ومذكرات التعاون والتفاهم والاتفاقيات والمعونات والمنح والجوائز...إلخ
═══	المجتمع العربي	الباحثون والمنظمات والاتحادات والمكتبات الأخرى، ودور النشر وشركات المعلومات	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات – شركة النظم العربية المتطورة –	

الخطوط	الدلالة	الوصف	نماذج	المسؤولية الاجتماعية
		والأنظمة على المستوى العربي.	الفهرس العربي الموحد (مكتبة الملك عبد العزيز العامة) – المكتبات الجامعية الأخرى – اتحاد الجامعات العربية...إلخ.	
— —	المجتمع الوطني (المحلي)	المنظمات والاتحادات والمكتبات الأخرى ودور النشر والجمعية المهنية وشركات المعلومات والأنظمة على المستوى المحلي..	المكتبات الجامعية الأخرى – الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات – اتحاد الناشرين المصريين – لجنة الكتاب والنشر بالمجلس الأعلى للثقافة...إلخ.	
▬	مجتمع الجامعة	الإدارة والهيئات أو الوحدات والمراكز الأخرى والعاملين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين.	قسم المكتبات والوثائق والمعلومات – الإدارة العامة لمكتبات الجامعة – مركز النشر والمطبعة – قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة...إلخ.	خدمات – برامج – مجموعات – مبادرات فعلية في الواقع المادي الملموس
.....	المجتمع الداخلي	الإدارة والعاملون والشركات المتعاقدة للنظافة والأمن والصيانة، وجمهور المستفيدين المترددين من داخل الجامعة وخارجها.	طلاب وأعضاء هيئة تدريس كليات ومعاهد الجامعة – الباحثون من الجامعات العربية – الباحثون من الجامعات الأجنبية – الباحثون من الجامعات المصرية الأخرى...إلخ.	

ضوابط إدارة الأبعاد الخمسة للمسؤولية الاجتماعية للمكتبات للداخل والخارج:

نستعرض فيما يلي مجموعة من الضوابط، الواجب أخذها بعين الاعتبار؛ من أجل ضمان السيطرة على الأبعاد الخمسة للمسؤولية الاجتماعية للمكتبات للداخل والخارج:

- المسؤولية الاجتماعية في المقام الأول رسالة صدق وخدمة إنسانية، تهدف إلى تحسين حياة المجتمع، من خلال تناول مشكلات معينة في بيئة معينة وإيجاد حلول عملية لها.

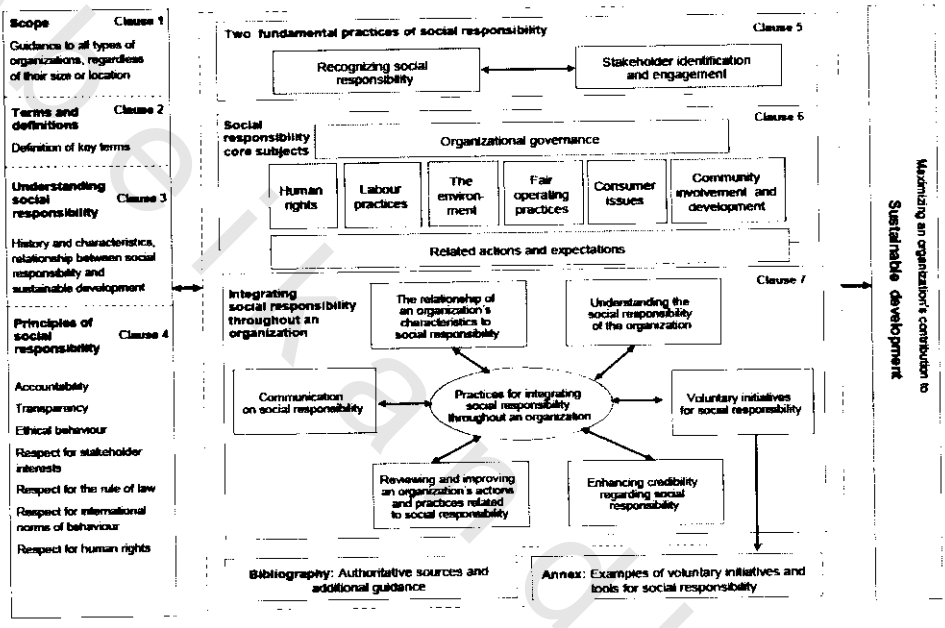
- هناك نوعان للمسؤولية الاجتماعية للمكتبات:

١. المسؤولية الاجتماعية للمجتمع الخارجي تجاه المكتبة كمراكز للذاكرة الإنسانية والثقافة والحضارة، وهي ما يجب أن تبحث عنه إدارة المكتبة النشيطة، المدركة للفرص الخارجية المفيدة.

٢. المسؤولية الاجتماعية للمكتبة تجاه المجتمع الخارجي على اختلاف مستوياته؛ حيث تبدأ بالمكتبة نفسها ثم الجامعة.. وهكذا.

- أن الأسهم التي تعكس كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية نجدها تسير في اتجاهين متضادين؛ لتعبر عن نوع المسؤولية، سواء كانت للداخل أو للخارج.
- يفترض لإدارة المكتبة أن تحقق التوازن فيما بين المسؤولية الاجتماعية للداخل ومسؤولياتها للخارج، وتعبر الأسهم عن هذا التوازن، من خلال تساويها في الطول والحجم وتوافقها في الاتجاه.
- لا بد من أنشطة دورية تكون بمثابة منصة لتبادل الخبرات وتنسيق الجهود، وتعميم أفضل الممارسات في مجال خدمة المجتمع.
- يتعين على المكتبات أن تضع المسؤولية الاجتماعية في صلب استراتيجيتها، بعيدًا عن العلاقات التسويقية والعامة وإدارة الأزمات.
- التنمية المستدامة هي الهدف من برامج وخطط وسياسات المسؤولية الاجتماعية، على المستوى العالمي، بما تحمله من آثار إيجابية على كل من الاقتصاد والمجتمع والبيئة وأحيانًا الثقافة. ونتذكر دائمًا بأن الركائز الأساسية للتنمية تتمثل في البيئة (المناخ) والأفراد والأرض.
- تقع المكتبات في السياق الاجتماعي العالمي، كما أنها تعيش في بنية اجتماعية داخلية، لها خصوصيتها، في كل دولة على حدة.
- الحاجة إلى منتديات ومؤتمرات إقليمية تجمع الهيئات الوطنية للمسؤولية الاجتماعية ومنظمات المجتمع المدني، والخبراء الاستراتيجيين، وأصحاب المبادرات النموذجية، وممثلي المؤسسات الخاصة الجادة في أداء دورها الاجتماعي؛ لمناقشة المسؤولية الاجتماعية لمرافق المعلومات.

- دمج ثقافة المسؤولية الاجتماعية، ضمن البرامج الدراسية والمقررات في أقسام المكتبات والوثائق والمعلومات.
- العمل وفق المعيار الاسترشادي للمنظمة الدولية للمعايير (ISO26000)، والموضح في الشكل (٧).



شكل(٧): هيكل المعيار الاسترشادي للمسؤولية الاجتماعية ISO26000 في مسودته الأخيرة.

استثمار معطيات البيئة الرقمية لتفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية:

توفر الشبكة العنكبوتية (الويب) عديدا من الفرص والوسائل، المفيدة لتفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية، نذكر منها على سبيل المثال:

الترويج والدعاية والإعلان: من خلال موقع المكتبة على الشبكة، وإنشاء المدونات والمشاركة فيها، وشبكات التواصل الاجتماعي...وغيرها.

التواصل والنقاش والحوار: قوائم البريد الإلكتروني، جماعات النقاش...وغيرها.

الإجراءات المالية: من خلال حسابات الاعتماد وبطاقاته، والدفع الإلكتروني، والتحصيل الإلكتروني الآمن والقانوني.

الثراء المعرفي والإفصاح المعلوماتي: لا شك أن المستودعات الرقمية والمكتبات الرقمية والأرشيفات الرقمية، كلها نماذج لفرص الإفصاح عن كم هائل من المعلومات، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

obeikandl.com