واقع تبني منظمات الأعمال لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

دراسة تطبيقية في مجموعة من منظمات الأعمال الجزائرية (البليدة، سيدي بلعباس)

أ.ضيافي نوال

جامعة علي لونيسي البليدة ٢

الجزائر

ملخص:

تسعى المؤسسات الاقتصادية على اختلاف طبيعة نشاطها إلى تحقيق الأداء الاقتصادي الذي يهدف إلى تعظيم أرباحها، إلا أنها تحدث خلال نشاطها مجموعة من الآثار السلبية على البيئة (التلوث، استنزاف الموارد الطبيعية)، وعلى المجتمع بالاستغلال غير العقلاني لليد العاملة خاصة من قبل المؤسسات الكبرى بإهمال آثارها السلبية على العمال (الأمن، الصحة، التكوين...الخ)، وهو ما أدى إلى الحديث عن الأداء الاجتماعي اتجاه مختلف أصحاب المصالح علاوة عن الأداء الاقتصادي.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، تبني المسؤولية الاجتماعية، أصحاب المصالح.

obeikandl.com

Résumé :

Les entreprises économiques de différentes natures d'activité, s'orientent à réaliser la performance économique afin d'optimiser ses profits. Néanmoins, cette activité provoque des impacts négatifs sur l'environnement (pollution, le gaspillage des ressources naturelles…etc.), et sur la société par l'exploitation irrationnelle de la main d'œuvre particulièrement de la part des grandes entreprises qui négligent ces impacts négatifs sur les travailleurs (la sécurité, la santé, la formation….etc.), ce qui aboutie à la discussion sur la performance sociale envers les différents parties prenantes ailleurs la performance économique**.**

Mots clés : Responsabilité Sociale (RS), Adoption de la RSE, Parties Prenantes.

openkandl.com

مقدمة:

في عالم يتغير فيه كل شيء، حيث تتحول الأسواق، تتطور التكنولوجيا ويتضاعف المنافسون يكثر الحديث عن التنمية المستدامة، البيئة، توقعات المجتمع واحتياجاته وتتعالى الأصوات من أجل حقوق الإنسان واحترامها بالرغم من أنها لم تكن موضوعا للاهتمام من قبل وخاصة أن منظمات الأعمال ولعقود طويلة لم تحفل إلا بتحقيق أعظم الأرباح على حساب المجتمع وأطرافه؛ أما في الوقت الحالي فإن هذه المنظمات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحمل جزء من مسؤوليتها واعتماد رؤية جديدة قائمة على مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع، قدرة تحسينه المستمر ورسم استراتيجيات ملائمة للاستجابة إلى كل توقعات أطرافه مما يحقق التوازن والتكامل والتطوير المتبادل بين المجتمع والمنظمات، ويعزز فكرة مبادرة هذه الأخيرة باستثمار جزء من أرباحها من أجل تحقيق رفاه المجتمع، إعطاء الجمهور صورة ايجابية، تأسيس قاعدة من المستهلكين الواعيين، المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي لتحسين نوعية الحياة، بصفة عامة تبني الاتجاه الحديث السائد الذي يمارس على نطاق واسع والمعروف بفكرة "**المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**".

المحور الأول: منهجة البحث والدراسات السابقة

أولا: مشكلة البحث

بعد أن كان الاهتمام مركزا على كون مسؤولية منظمات الأعمال تتمحور حول انتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع ومن خلالها تحقق المنظمة عوائد مجزية للمالكين، اتسعت هذه النظرة الضيقة لتذهب إلى أبعد من ذلك وتؤكد على أن مسؤولية المنظمات تتطلب انجاز أعمال مسؤولة عن مجموع الفئات المستفيدة من مالكين، عمال، بيئة، مستهلكين ومنافسين (أصحاب المصالح)؛ وبالرغم من أن مستوى المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بالجزائر لم يصل إلى ما وصلت إليه في الدول الكبرى، إلا أنه هناك بعض الجهود الفردية لبعض المنظمات التي تسعى إلى تفعيل دورها الاجتماعي وتبني التزامات اجتماعية اتجاه جميع الأطراف المتعاملة معها بدءا بمواردها البشرية ووصولا إلى أطراف بيئتها الخارجية، وعليه يمكن صياغة الإشكالية التالية: **ما واقع تبني منظمات الأعمال الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟**

ويتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما واقع تبني منظمات الأعمال الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟
٢. ما واقع تبني منظمات الأعمال جزائرية لأنماط المسؤولية الاجتماعية؟

٣. ما واقع تبني منظمات الأعمال الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح؟

ثانيا: منهج البحث

اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، إذ يمتاز هذا المنهج بنظرة شمولية، وصف الحالة وتحليلها، ومن ثم استخلاص النتائج الخاصة بها.

ثالثا: أهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث، فهذا الأخير يسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المنظمات بأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله.
- ✓ محاولة بلورة أهم الأبعاد والعناصر المختلفة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية بالمنظمات الجزائرية، ومدى التزامهم بها.
- ✓ اقتراح عدد من التوصيات على ضوء النتائج التي ستفسر عنها الدراسة ووضع الاقتراحات اللازمة للمسيرين لتبني المسؤولية الاجتماعية بمختلف أنماطها وأبعادها بالمنظمات الجزائرية.

رابعا: أهمية البحث

يكتسي البحث أهمية معتبرة تظهر في النقاط التالية:

- ✓ يعتبر الموضوع من الموضوعات الجديدة على الأقل بالنسبة إلى واقعنا.
- ✓ يعتبر البحث مساهمة علمية في بناء الإطار النظري لإشكالية مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- ✓ يمكن لهذا البحث أن يساهم في زيادة الاهتمام العلمي بموضوع المسؤولية الاجتماعية وأهمية تبنيها من طرف المنظمات باعتبارها ثقافة جديدة.
- ✓ ندرة البحوث والدراسات الجزائرية والعربية في مجال المسؤولية الاجتماعية وواقع تبنيها.

خامسا: فرضيات البحث

تنطلق فرضيات الدراسة من محاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية ومجموعة الأسئلة الفرعية، وعلى هذا الأساس جاءت الفرضيات كالتالي:

الفرضية الأولى: تتبنى منظمات الأعمال الجزائرية مفهوم المسؤولية الاجتماعية وبأنماطها المختلفة؛

الفرضية الثانية: تتبنى منظمات الأعمال الجزائرية المسؤولية الاجتماعية اتجاه مختلف أصحاب المصالح؛

سادسا: مجتمع البحث

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من منظمات الأعمال لكل من ولايتي البليدة وسيدي بلعباس، واقتصرت على مجموع العمال بهذه المنظمات والتي بلغت ٧٠ عاملا، والجدول التالي يبين وصف العينة من حيث مؤشرات الخصائص الاجتماعية.

الجدول (١): خصائص عينة البحث

الخصائص	النوع	التكرار	النسبة (%)
الجنس	ذكر	٣٩	٥٥,٧
	أنثى	٣١	٤٤,٣
المجموع		٧٠	١٠٠
السن	أقل من ٣٠ سنة	١٦	٢٢,٩
	من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٢٩	٤١,٤
	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	١٥	٢١,٤
	أكثر من ٥٠ سنة	١٠	١٤,٣
المجموع		٧٠	١٠٠
المستوى الدراسي	متوسط	٠٠	٠٠
	ثانوي	١٧	٢٤,٣
	جامعي	٥٠	٧١,٤
	مهني	٣	٤,٣
المجموع		٧٠	١٠٠
طبيعة علاقة العمل	متعاقد	٢١	٣٠
	مداوم	٤٩	٧٠

المجموع		٧٠	١٠٠
التصنيف المهني	إطار	٧	١٠
	عون تحكم	٤٢	٦٠
	عون تنفيذ	٢١	٣٠
المجموع		٧٠	١٠٠
الأقدمية في العمل	من سنة إلى ٥ سنوات	٣٥	٥٠
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٢	١٧,١
	أكثر من ١٠ سنوات	٢٣	٣٢,٩
المجموع		١٠٠	١٠٠

المصدر: مخرجات نظام SPSS

سادسا: أدوات جمع البيانات والمعلومات

لغرض الحصول على المعلومات والبيانات لتنفيذ البحث تم اعتماد الادوات التالية:

- ✓ المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات، المقالات، الرسائل الجامعية، مواقع الإنترنت والكتب العلمية العربية والاجنبية المتخصصة بموضوع الدراسة.
- ✓ الاستبيان وهو أداة قياس ادراكية تم الاعتماد في تصميمها على آراء مجموعة من الباحثين للحصول على المعلومات الاولوية والثانوية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة.

سابعا: الدراسات السابقة

مما لا شك فيه أن الإلمام بأي بحث علمي يتطلب الرجوع إلى الدراسات السابقة بهدف التعرف على المصطلحات والمفاهيم الجوهرية للإلمام بالنقاط الأساسية ورسم الطريق الصحيح الذي يوصلنا إلى النتيجة المرغوبة ويمكننا من تحقيق الأهداف المرسومة، لذلك قدمنا عرضا لأهم الدراسات السابقة التي أجريت حول الموضوع بشكل عام والأبعاد التي يحملها في طياته بشكل خاص، سواء ما أنجز منها على الصعيد العربي أو المحلي، و ذلك بهدف تدعيم أهمية الموضوع من خلال هذه الدراسات التي أجريت في مجتمعات مختلفة والاستفادة من إجراءات المنهجية.

أ. الدراسات العربية

١. دراسة ياسين (٢٠٠٨): "واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية ــ دراسة تطبيقية ــ".

طبيعة الدراسة: رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تبني منظمات الأعمال الدوائية الصناعية للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية؛ وتوصلت الدراسة إلى مجموعة النتائج من أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية ونمط المسؤولية الاجتماعية الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

٢. دراسة النسور (٢٠١٠): "أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية ــ دراسة ميدانية في المصارف التجارية الأردنية ــ "

طبيعة الدراسة: رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر أنماط المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي) في تحقيق الميزة التنافسية (المرونة، الإبداع والسمعة) في المصارف التجارية العاملة في الأردن؛ وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن واقع تبني المصارف التجارية العاملة في الأردن لأنماط المسؤولية الاجتماعية مرتفع بالإضافة إلى مستوى تحقيق الميزة التنافسية كان مرتفعا أيضا.

ب. الدراسات المحلية

١. دراسة الطاهر خامرة (٢٠٠٧): "المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل مساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة ــحالة سونطراك ــ ".

طبيعة الدراسة: رسالة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير البيئة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اعتبار المسؤولية البيئية والاجتماعية مؤشرا هاما لتقييم مساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال التطبيق على المؤسسة الوطنية سونطراك؛ وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الأبعاد البيئية والاجتماعية أصبحت مفروضة على المؤسسات الاقتصادية وباتت مؤشرا هاما في تنافسيتها ومتغيرا هاما من متغيرات التنمية المستدامة لذا يجب على المؤسسة الاقتصادية تغيير نمط تسييرها لصالح الاعتبارات البيئية والاجتماعية وذلك بتطبيق المعايير الدولية (ISO14000) لأن التوجه الجديد يركز في حيز الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية وأصبحت هذه الأخيرة أداة للاتصال والتسويق في المؤسسة الاقتصادية.

٢. دراسة ضياقي نوال (٢٠١٠): "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية ــ دراسة حالة مجمع شي علي للأنابيب ــ سيدي بلعباس ــ".

طبيعة الدراسة: رسالة ماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى التزام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية من خلال التطبيق على مؤسسة شي علي للأنابيب بولاية سيدي بلعباس؛ وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع والمؤسسة؛ وجود العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين على المؤسسة أخذها بعين الاعتبار؛ كما أن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تولي اهتمام واسعا للمسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها.

المحور الثاني: الإطار النظري

يقول العالم الأمريكي الأخصائي في مجال المسؤولية الاجتماعية دانييل فرانكلين:" **تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الآن الاتجاه السائد بعد أن كانت استعراضا لفعل الخير في السابق، إلا أن عددا قليلا من المنظمات يمارسها بصورة جيدة**"، فمن المتفق عليه أن منظمات الأعمال ليست بمنظمات خيرية وأن هاجسها الأول تحقيق أكبر عائد من الربح، إلا أنه في وقتنا الحاضر نرى أن تقييم المنظمات لم يعد يعتمد على ربحيتها فحسب، و لم تعد تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، وإنما ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة من أبرزها مفهوم "**المسؤولية الاجتماعية**" الذي يفرض نفسه على الساحة الاقتصادية الوطنية والدولية.

أولا: مفهوم وتعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

في وقت لم تكن فيه منظمات الأعمال تتحدث إطلاقا عن "**المسؤولية الاجتماعية**" أصبح اليوم النقاش العالمي يركز على قضايا البيئة وآفاق التنمية المستدامة، إذ نالت المسؤولية الاجتماعية حيزا هاما من النقاشات في مؤتمر جوهانسبرغ ٢٠٠٢[٣٧] (محمد عادل عياض ٢٠٠٥)، وبالرغم من أن عددا كبيرا من المنظمات تدرك أهمية هذا الاتجاه الجديد إلا أنه لم يتم حصر مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورة مقبولة.

أ. مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

حتى وقتنا الراهن لم يتم الوصول إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد وقاطع يكتسب بموجبه قوة إلزامية قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية أي أنها تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية، ومن أهم المفاهيم الفكرية[٣٨] (تامر ياسر البكري ٢٠٠١) لهذا المفهوم نذكر مايلي:

–**المفهوم الكلاسيكي** (**التقليدي**): يستند على أفكار الاقتصادي الشهير آدم سميث القائمة على مبدأ "ما هو جيد للمنظمة جيد للمجتمع" باعتبار الربح الهدف الأول والأخير للمنظمة وهو منفعة المجتمع؛ ويشير العالم ميلتون فريدمان بقوله: "هناك شيء واحد لا شيء غيره في منظمات الأعمال وبما تتحمله من مسؤولية اجتماعية هو استخدامها للموارد وتصميمها للأنشطة المطلوبة لزيادة الأرباح على الأمد الطويل وجعل ذلك قاعدة في انجاز أعمالها"[٣٩] (تامر ياسر البكري ٢٠٠١)، إلا أن كافة المنظمات تسعى لتقديم أفضل الخدمات للمجتمع ككل مع تحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح بمراعاة الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة وبهذا يعتبر الربح الهدف الوحيد للمنظمة.

–**المفهوم الإداري**: يشير العالم الاقتصادي **Paul Samuelson**: "أن المنظمات الكبيرة هذه الأيام لا تتعهد بتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية فقط، بل إنها يجب أن تحاول وبشكل تام عمل ما هو أفضل"، فمع التطورات الحاصلة ظهرت فجوة كبيرة فيما يخص المفهوم الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية والأهداف التي تطمح المنظمة الوصول إليها، فتبلورت الأفكار وظهر مفهوم جديد أكثر بعدا وعمقا يقوم على فكرة أن المنظمة نظام مفتوح تحقق منفعتها الذاتية مع تحقيق منافع أخرى كإرضاء حاجات الأفراد والاهتمام بالعمال كتوفير الأمن، السلامة، الرعاية الصحية....الخ.

–**المفهوم البيئي**: بعد أن أدرك المسيرون أن المسؤولية الاجتماعية لا تنحصر فقط داخل المنظمة وإنما تتعدى حدودها ذلك لتصل إلى أطراف وفئات خارجية عديدة، ظهر مفهوم جديد سمي ب "**المفهوم البيئي**" أو "**نموذج البيئة الاجتماعية**"، حيث اعتبر المفهوم الأكثر حداثة وارتباطا بالبيئة، وما ميز ذلك مختلف الأبحاث والدراسات التي أجراها العديد من الباحثين وكأفضل مثال دراسة كل من "**Ralph Nader et John K.Galbraith**"على مجموع المنظمات الصناعية الكبيرة ومدى تأثيرها على المجتمع وبها وصلا إلى استنتاج مفاده:"عندما تكون

المصلحة الاجتماعية العامة هي القضية فليس هناك أي حق طبيعي يعلو تلك المصلحة"[٤٠] (تامر ياسر البكري ٢٠٠١)، بمعنى أن المصلحة العامة للمجتمع من أولويات المنظمة وفوق أي اعتبار ذاتي؛ وبالتالي فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يقوم على مدى تحقيق مصلحة المجتمع مع تحقيق الأرباح على المدى الطويل بمراعاة حاجات الأفراد وتلبيتها والمحافظة على البيئة واعتبارها مسؤولية الجميع.

ب. تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها؛ ومن هنا برزت عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

-عرف دركر **Drucker** المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام المنظمة اتجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم"[٤١] (د. الغالبي، د. العامري ١٩٩٧).

-حسب معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية فإن "المسؤولية الاجتماعية هي السلوك الأخلاقي لمنظمة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في منظمة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم"[٤٢] (منشورات الأمم المتحدة ٢٠٠٤).

-البنك الدولي يرى أن "المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة وبالعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء"[٤٣] (منشورات الأمم المتحدة ٢٠٠٤).

-حسب مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فإن "المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل المنظمات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين

نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"[٤٤] (رقية عيران، بدون تاريخ).

-حسب **Caroll** فإن "المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات[٤٥] (إياد محمد عودة ٢٠٠٨) .

وبالرغم من كل الاختلافات والتباينات في تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلا أن هناك جانبين يمكن التركيز عليهما[٤٦] (محمد عادل عياض ٢٠٠٥)، الأول قانوني ينطلق أساسا من العلاقة القائمة بين المجتمع والمنظمة ويتمثل مضمونها في أن هذه الأخيرة لها عمليات تنفذها وسلوكا تمارسه وأهدافا تحققها وبالتالي لابد أن يكون لذلك آثاره التي تمتد لتغطي كل المجتمع أيا كانت تلك الآثار، أما الثاني يتمثل في الجانب الإنساني ويقوم على الدور الذي يمكن أن تلعبه المنظمة بصفتها وحدة مستقلة تعمل في مجتمع ومدى مساهمتها فيه، فالعلاقة التي تتكون في بيئة المنظمات هي التي تشكل المجتمع لذلك هناك التزامات اجتماعية وإنسانية تقع تحت مسؤولية المنظمة.

ت. أنماط تبني المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

تمثلت أنماط تبني المسؤولية الاجتماعية[٤٧] (رابعة سالم النسور، ٢٠١٠)، في:

- ✓ **النمط الاقتصادي:** الالتزام بتقديم السلع والخدمات التي ترضي المجتمع مع تحقيق أقصى الأرباح.
- ✓ **النمط الاجتماعي:** الالتزام بالعمل وفق مصالح ومتطلبات المجتمع.
- ✓ **النمط البيئي:** الالتزام بالمحافظة على البيئة مع تحقيق نوعية حياة أفضل للعمال.

ثانيا: عناصر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

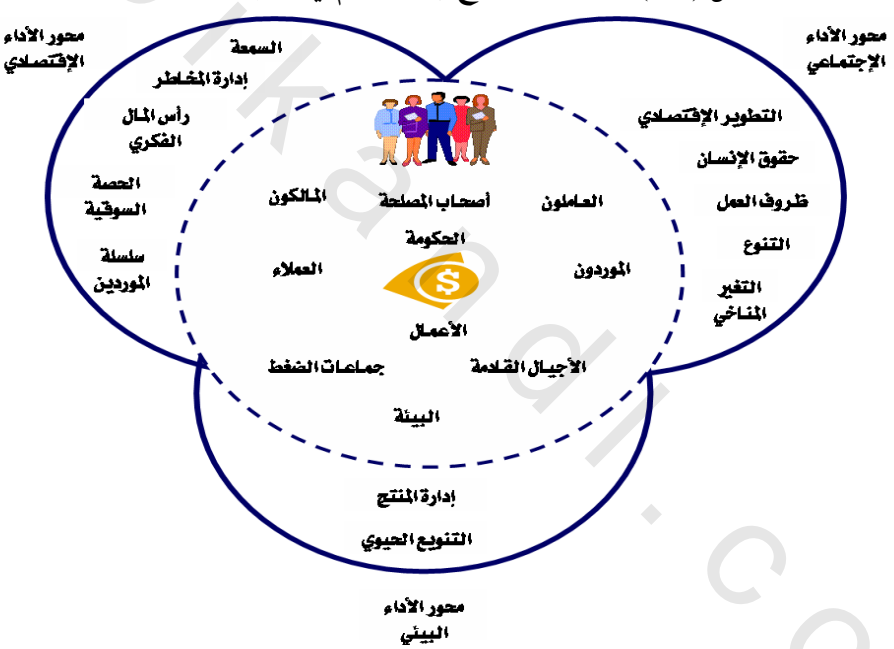
تعتبر منظمات الأعمال مجموعة من الأفراد التي تتأثر بالطريقة التي تتصرف بها المنظمة ومسيروها، وعلى هذه الأخيرة أن تراعي مصالح هؤلاء وتطلعاتهم إن أرادت الاستمرارية والتطور والبقاء؛ ففي البداية كان الاعتقاد السائد أن المالكين هم المستفيدون الوحيدون من

وجود المنظمات، ولكن في فترات لاحقة لم تتوقف قائمة أصحاب المصالح عند حدود فئة معينة بل نجد أن هذه القائمة تتسع يوما بعد يوم لتشمل فئات أخرى كالعمال، البيئة، الموردون، المنافسون....الخ، كلها أطراف أوجدها التطور الاقتصادي والاهتمام الاجتماعي.

وقد تعددت التعاريف المتعلقة بأصحاب المصالح فهناك من يرى أن أصحاب المصالح هم مجموعة الأفراد والجماعات والمنظمات التي تؤثر وتتأثر بالأفعال التي تتخذها المنظمات[٤٨] (قاسمي السعيد أحمد، بدون تاريخ)، وهناك من يرى أن أصحاب المصالح هم أفراد أو جماعات لهم مصالح أو نصيب لدى منظمات الأعمال يعطيهم الحق في السؤال عن طبيعة أدائها[٤٩] (قاسمي السعيد أحمد).

وبصفة عامة يمكن حصر أصحاب المصالح ومجالات اهتماماتهم في الشكل التالي:

الشكل (1.I): أصحاب المصالح واهتماماتهم في منظمات الأعمال



المصدر: محمد عاطف محمد ياسين؛ "واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية"؛ رسالة ماجستير؛ الأردن؛ ٢٠٠٨؛ ص ٢٩.

ثالثا: دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف منظمات الاعمال الجزائرية[٥٠]

تتمثل الدوافع التي تشجع المنظمات الوطنية على الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية في مايلي:

- ✓ الوفاء بالالتزامات المترتبة على إقامة علاقات تجارية واقتصادية مع الاتحاد الأوروبي وما يترتب على ذلك من ضرورة تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ الالتزام بالاتفاقيات الدولية خاصة في ضوء انضمام الجزائر للميثاق العالمي للأمم المتحدة واستجابة لمبادرات البنك الدولي والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة.
- ✓ الالتزام بتطبيق المواصفات العالمية خاصة عند التصدير والتأهيل لشروط المشتريات الحكومية.
- ✓ الاهتمام برفع مستوى الانتاجية لمواجهة حدة المنافسة عالميا ومحليا.
- ✓ الحاجة إلى توفير مناخ أفضل لممارسة الأعمال.
- ✓ استخدام برامج المسؤولية الاجتماعية كأداة للمتابعة والتقييم داخل المنظمات.
- ✓ تحسين العلاقات بين المنظمات ومختلف أصحاب المصالح.
- ✓ إرساء القيم الهامة لدى العمال بالمنظمات لتحفيزهم على احترام قيم العمل والتميز وبالتالي جذب أفضل العناصر البشرية.

المحور الثالث: الإطار العملي

أولا: وصف وتشخيص نتائج متغيرات البحث في المنظمات محل البحث

يستهدف هذا العرض والتحليل متغيرات البحث لبناء تصور عام عن طبيعة المتغيرات، وتتناول هذه الفقرة ما يلي:

١. واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات محل البحث

أ. تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية

كانت نتائج واقع تبني المنظمات محل البحث لمفهوم المسؤولية الاجتماعية كما يلي:

الجدول (٢): مدى تبني المنظمات العينة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

بدائل الإجابة	التكرار	النسبة (%)
نعم	49	70,0
لا	7	10,0
لا أعلم	14	20,0
Total	70	100,0

تبين نتائج البحث أن معظم منظمات الأعمال محل البحث تتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث بلغت نسبة الإجابة الإيجابية ب ٧٠%، في حين ١٠ % فقط لا تتبنى هذا المفهوم، أما النسبة المتبقية والتي تبلغ ٢٠ % تمثلت في نسبة المستجوبين الذين لا يعلمون ما إذا كانت منظماتهم تتبنى مفهوم المسؤولية أم لا، ويمكن أن يرجع ذلك إلى عدم فهم المقصود من المسؤولية الاجتماعية أو غياب التوعية فيما يخص هذا المجال.

ب. نمط تبني المسؤولية الاجتماعية

من أجل التعرف على نمط تبني المنظمات محل البحث للمسؤولية الاجتماعية، تم وضع مؤشرات تعكس أنماط التبني، حيث لكل نمط مؤشرين، والجدول التالي يعرض نتائج ذلك:

الجدول (٣): أنماط تبني المسؤولية الاجتماعية

أنماط التبني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
زيادة الأرباح.	١,٤٠	٠,٦٨
الاعتماد على مبادئ المنافسة الحرة.	٢,٦٩	٠,٥٨
م.ح و ا.م العام للنمط الاقتصادي	**٢,٠٥**	**٠,٦٣**
تحقيق سعادة ورفاهية المجتمع.	٢,٦٩	٠,٨٦
الالتزام والتعهد بالعمل وفق متطلبات المجتمع.	١,٦٣	٠,٨٤
م.ح و ا.م العام للنمط الاجتماعي	**٢,١٦**	**٠,٨٥**
المحافظة على البيئة.	١,٤٣	٠,٦٩
دعم جمعيات حماية البيئة والاهتمام بعملية التشجير.	٢,٧١	٠,٥٤
م.ح و ا.م العام للنمط البيئي	**٢,٠٧**	**٠,٦٢**

م.ح: المتوسط الحسابي/ ا.م : الانحراف المعياري

المصدر: مخرجات نظام SPSS

يبين الجدول أنماط تبني المسؤولية المعتمدة في الدراسة وهي: النمط الاقتصادي، النمط البيئي والنمط الاجتماعي، حيث بينت نتائج التحليل ومن خلال استجابات عينة البحث أن النمط الاجتماعي هو النمط الأكثر تبنيا بقيمة بلغت (٢,١٦)، يليه النمط البيئي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٠٧)، وأخيرا النمط الاقتصادي بمتوسط بلغ (٢,٠٥).

٢. واقع تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح في المنظمات محل البحث

من أجل التعرف على واقع تبني منظمات الأعمال محل البحث للمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح التالية: المالكين، العمال، البيئة، المستهلكين والمنافسين، تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب درجة الأهمية.

الجدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتبني المسؤولية اتجاه مختلف أصحاب المصالح

تبني المسؤولية الاجتماعية		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
المالكين	تحقيق عوائد مالية كبيرة.	١,١٩	٠,٣٩	٢
	إبراز سمعة وصورة المنظمة المميزة.	١,٦٠	٠,٤٩	١
	المحافظة على أصول المنظمة.	٠,٢٧	٠,٤٥	٣
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**١,٠٢**	**٠,٤٤**	
العمال	تحسين ظروف العمل.	١,٦٤	٠,٤٨	١
	تحقيق العدل والمساواة بين العمال.	١,٤٥	٠,٥٠	٢
	الاهتمام بالتدريب والتأهيل للعمال.	١,٢٠	٠,٤٠	٣
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**١,٤٣**	**٠,٤٦**	
البيئة	الحد من التلوث البيئي.	١,٩٥	٠,٢٠	١
	التشجير وزيادة المساحات الخضراء.	١,١٠	٠,٣٠	٣
	الحفاظ على الموارد الطبيعية.	١,٨٣	٠,٣٨	٢
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**١,٦٣**	**٠,٢٩**	
المستهلكين	الاهتمام بحاجاتهم وتوفير أفضل المنتجات.	١,٧٦	٠,٤٣	١
	الاستجابة السريعة لحاجاتهم.	١,٦١	٠,٤٩	٢
	الاهتمام بشكاويهم وسرعة حلها.	١,١٩	٠,٣٩	٣
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**١,٥٢**	**٠,٤٤**	
المنافسين	المنافسة العادلة والنزيهة.	١,٨٩	٠,٣٢	١
	توفير نظام معلومات حول المنافسين.	٠,٤٣	٠,٢٠	٢
	إدراك المنظمة لموقعها بين المنافسين.	٠,١١	٠,٣٢	٢
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**١,٢١**	**٠,٨٨**	

المصدر: مخرجات نظام SPSS

يشير الجدول إلى إجابات المبحوثين عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتبني منظماتهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل من: المالكين، العمال، البيئة، المستهلكين والمنافسين، وقد أشارت النتائج عن تباين وتفاوت درجات مستوى التبني من طرف هذه المنظمات، وهي كالتالي:

أ. **المالكون:** حيث جاءت بالمرتبة الأولى عبارة "إبراز سمعة وصورة المنظمة المميزة" بمتوسط (١,٦٠)، وهو أعلى من المتوسط العام (١,٠٢) وانحراف معياري بلغ (٠,٤٩)، فيما حصلت عبارة "تحقيق عوائد مالية كبيرة" على المرتبة الثانية بمتوسط (١,١٩) وانحراف معياري (٠,٤٩)، وأخيرا جاءت العبارة "المحافظة على أصول المنظمة" بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٠,٢٧) وانحراف معياري (٠,٤٥).

ب. **العمال:** حيث جاءت بالمرتبة الأولى عبارة "تحسين ظروف العمل" بمتوسط (١,٦٤)، وهو أعلى من المتوسط العام (١,٤٣) وانحراف معياري بلغ (٠,٤٨)، فيما حصلت عبارة "تحقيق العدل والمساواة بين العمال" على المرتبة الثانية بمتوسط (١,٤٥) وانحراف معياري (٠,٥)، وأخيرا جاءت العبارة "الاهتمام بالتدريب والتأهيل للعمال" بالمرتبة الثالثة بمتوسط (١,٢٠) وانحراف معياري (٠,٤٠).

ت. **البيئة:** حيث جاءت بالمرتبة الأولى عبارة "الحد من التلوث البيئي" بمتوسط (١,٩٥)، وهو أعلى من المتوسط العام (١,٦٣) وانحراف معياري بلغ (٠,٢٠)، فيما حصلت عبارة "الحفاظ على الموارد الطبيعية" على المرتبة الثانية بمتوسط (١,٨٣) وانحراف معياري (٠,٣٨)، وأخيرا جاءت العبارة "التشجير وزيادة المساحات الخضراء" بالمرتبة الثالثة بمتوسط (١,١٠) وانحراف معياري (٠,٣٠).

ث. **المستهلكون:** حيث جاءت بالمرتبة الأولى عبارة "الاهتمام بحاجاتهم وتوفير أفضل المنتجات" بمتوسط (١,٧٦)، وهو أعلى من المتوسط العام (١,٥٢) وانحراف معياري بلغ (٠,٤٣)، فيما حصلت عبارة "الاستجابة السريعة لحاجاتهم" على المرتبة الثانية بمتوسط (١,٦١) وانحراف معياري (٠,٤٩)، وأخيرا جاءت العبارة "الاهتمام بشكاويهم وسرعة حلها" بالمرتبة الثالثة بمتوسط (١,١٩) وانحراف معياري (٠,٣٩).

ج. **المنافسون:** حيث جاءت بالمرتبة الأولى عبارة "المنافسة العادلة والنزيهة" بمتوسط (١,٨٩)، وهو أعلى من المتوسط العام (١,٢١) وانحراف معياري بلغ (٠,٣٢)، فيما حصلت عبارة "توفير نظام معلومات حول المنافسين" على المرتبة الثانية بمتوسط (٠,٤٣) وانحراف معياري (٠,٢)، وأخيرا جاءت العبارة "إدراك المؤسسة لموقعها بين المنافسين" بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٠,١١) وانحراف معياري (٠,٣).

إن الإجابة عن واقع تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح حسب درجة الأهمية يمكن تلخيصه في الجدول التالي:

الجدول (٥): واقع تبني المسؤولية الاجتماعية

واقع تبني المسؤولية اتجاه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
البيئة	١,٦٣	٠,٢٩	١
المستهلكون	١,٥٢	٠,٤٤	٢
العمال	١,٤٣	٠,٤٦	٣
المنافسون	١,٢١	٠,٨٨	٤
المالكون	١,٠٢	٠,٤٤	٥

المصدر: مخرجات نظام SPSS

ثانيا: الإجابة على فرضيات البحث

الفرضية الأولى: تتبنى منظمات الأعمال الجزائرية مفهوم المسؤولية الاجتماعية وبأنماطها المختلفة؛ وهذا ما ثبت صحته من خلال دراسة الحالة التي أجريت على مجموعة من منظمات الأعمال الوطنية، فبعد إدراك العديد من المنظمات لأهمية المسؤولية الاجتماعية ومكانتها بادرت منظماتنا المحلية إلى تفعيل دورها الاجتماعي والالتزام بمختلف الممارسات الاجتماعية وتبني مختلف أنماطها والتي تمثلت على الترتيب في: النمط الاجتماعي (كتلبية الحاجات الفعلية للمجتمع)، النمط البيئي (كالمحافظة على البيئة والحد من التلوث البيئي) والنمط الاقتصادي (كتحقيق الأرباح المجزية).

الفرضية الثانية: تتبنى منظمات الأعمال الجزائرية المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح؛ وهذا أيضا ما ثبت صحته من خلال دراسة الحالة التي أجريت، فمنظمات الأعمال نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بمجموعة من الفئات المحيطة بها، وعليه يجب على هذه المنظمات الأخذ بعين الاعتبار كل هذه الفئات والالتزام اجتماعيا اتجاهها، وقد تمثلت هذه الفئات حسب نتائج الدراسة وعلى الترتيب في: البيئة (كتقليل المخاطر البيئية)، المستهلكين (كتوفير منتجات بنوعية جيدة)، العمال (كتوفير العدالة الوظيفية وظروف العمل المناسبة)، المنافسين (كالمنافسة العادلة والنزيهة)، والمالكين (كتحقيق أكبر ربح ممكن).

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات نذكر منها:

-هناك تعاريف عديدة لمفهوم "**المسؤولية الاجتماعية لمنظمات**" قد تختلف في التعابير لكنها تتقارب في المضمون.

-ينال مفهوم المسؤولية الاجتماعية اهتمام معظم المنظمات المعاصرة.

-تبني منظمات الاعمال لمسؤوليتها الاجتماعية يحقق لها وللمجتمع فوائد عديدة.

-تباين تعاريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة لم يمنع المنظمات الجزائرية من تبني أنماطها وتحديد ممارساتها اتجاه مختلف الأطراف المستفيدة.

-الاهتمام الواسع الذي توليه المنظمات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية خاصة النمط الاجتماعي.

ثانيا: التوصيات

-الاهتمام الجدي بدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية للمنظمة والتشديد على ضرورة تبنيها خاصة من طرف المنظمات العمومية.

-ضرورة التأكيد على الممارسات الاجتماعية التي تحقق الرفاه للمجتمع عامة والعمال خاصة.

-تقديم التحفيزات المختلفة وتقديم مكافآت للانجاز الاجتماعي.

-اهتمام المنظمات باختيار مسيرين على أساس متوازن من الكفاءة والمسؤولية والأخلاق، بما يضمن أن يكونوا مصدرا قويا لتعزيز سمعة ومكانة المنظمة وعملها وفق النموذج الاقتصادي – الاجتماعي.

-خلق التشريعات تدعم المسؤولية الاجتماعية دون الحد من قدرتها على المبادرة والقيام بالأعمال المختلفة.

المصادر

١. إياد محمد عودة، ٢٠٠٨، "**قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية**"، رسالة ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ص ٤٤.

٢. أ.د.تامر ياسر البكري، ٢٠٠١، "**التسويق والمسؤولية الاجتماعية**"، دار وائل للنشر، الأردن، ط ١، ص ٢٢-٣٠.

٣. د.الغالبي، د.العامري، ٢٠٠٨، "**المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع**"، دار وائل للنشر، الأردن، ط ٢، ص ٢٥٩-٢٧٢.