

## 2- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

يعتقد الكثيرون أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مقيد ومرتبط بالعمل الخيري والتطوعي فقط ولا ينظر إليه بنظرة إستراتيجية تعود بالفائدة على جميع الأفراد، فالعرف السائد هو أن المانح لا يستفيد شيئاً كما يستفيد المتفاني، هو مفهوم غير دقيق، إذ أن كلاً من المانح والمتفاني مستفیدان بشكل متساوي فهما شريكان مستثمران في نفس المصلحة، ويتم تحقيق التنمية المستدامة في الأجل الطويل.

### 1- التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

تشكلت البدايات الأولى للمسؤولية الاجتماعية مع نشأة المجتمعات وتطورت مع تطور الحضارات، ومع ظهور الأديان ترسخت المفاهيم الاجتماعية، فجاء الإسلام ليركز على التكافل الاجتماعي من خلال إقرار مجموعة من أشكال العطاء الديني مثل الوقف والزكاة والصدقات.

وسنوجز فيما يلي المراحل التي تشكل إطاراً فكرياً لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

**1- الثورة الصناعية والإدارة العلمية:** لم يكن هناك أي وعي يبيّن لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها، لهذا شهدت الثورة الصناعية لفترة طويلة من تطورها الكثير من المأساة الإنسانية من الإهمال وسوء الاستغلال، وقد ظلت هذه الحالة قائمة في القرن 19 والربع الأول من القرن العشرين ليس على مستوى الفكر الاقتصادي فحسب بل انسحب على القيم والأهداف السائدة في المجتمع حيث مصلحة الأعمال هي المصلحة العليا وأقصى الربح هو القيمة الاقتصادية العليا. إلا أن هذه الأفكار لم تصد كثيراً أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدتها العالم، وهنا نستطيع القول أن إدارات المؤسسات قد أدركت جانباً بسيطاً من المسؤولية الاجتماعية تجسّد في تحسين أجور العاملين.

**2- مرحلة العلاقات الإنسانية:** بدأ في هذه المرحلة الاهتمام بالمستفيد الأول والقرب للمالكين وهم العاملون، نظراً لتزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة... أدى هذا إلى بروز تيارات تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل وتقليل ساعات العمل، أي ضرورة الاهتمام وإعادة النظر في ظروف العمل، وقد كان ثمرة هذا الشعور هو تجربة هاوثورن وهي دراسات حاولوا من خلالها معرفة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج والإنتاجية. وقد أبدت المؤسسات اهتماماً للعاملين لغرض زيادة الإنتاج وبذلك زيادة أرباح المالكين، ومن هنا نجد أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى.

**3- مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم المؤسسات:** إن التطورات التي أدخلها Henerg ford بابتكاره لخط الإنتاج والذي أفرز إنتاج كميات كبيرة وضخمة من السيارات أدى إلى تضخم وكبر حجم المؤسسات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها، لأن العامل يتخصص بجزء بسيط جداً من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل ليتقنه، فضلاً عن التلوث البيئي الذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات الإنتاج والغازات التي انعكست بمجملها على صحة وسلامة أفراد المجتمع، كذلك لا ننس بداية الاستنزاف الموسع للمواد الطبيعية كالغابات وغيرها، وبالتالي هذا يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات.

**4- مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية:** تعد الأفكار الاشتراكية التي انتشرت في الدول الصناعية، من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم، فمن أبرز المطالب التي نادى بها العاملون هو ما يتعلق بظروف العمل والتقادع والضمان الاجتماعي وإصابات العمل...

**5- مرحلة الكساد الاقتصادي والنظرية الكينزية:** فحصول الكساد العالمي الكبير وإنهايار المؤسسات الصناعية التي ينظر إليها بمثابة الركيزة والقاعدة الأساسية للاقتصاد قد يلجم إلى تصريح آلاف العاملين ما أدى إلى اضطرابات، حيث فقد الأفراد ثقتهم بها كما برزت أصوات تدعو إلى تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين، وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، وفي هذه المرحلة تدعو نظرية كينز إلى وجوب تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، أدت هذه الدعوات إلى ضبط وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

**6- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوجه الصناعي:** تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورة الحديثة، فالحرب العالمية الثانية شكلت تجربة مهمة في تدخل الدولة في مجالات عديدة وتوجيه الاقتصاد في الدول المتحاربة، كما تعزز دور النقابات وتعالت أصواتها بالطالبية بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور وظهور جمعيات حماية المستهلك... هو ما أدى إلى قفزة حقيقة في ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحاً نظرياً فقط.

**7- مرحلة المواجهات بين الإدارة والنقابات:** تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات، فقد أصبحت قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسة وزيادة عدد الإضرابات وتعرض الكثير من المؤسسات إلى خسائر كبيرة، كما كان لتطور وسائل الاتصال دوراً في توعية المجتمعات في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا هذا ما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية، كما تعالت أصوات تدعوا إلى حماية البيئة ونشر الوعي البيئي كمحاولة للحد من التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية التي اتسعت بشكل كبير. كما تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا أمام

المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات التي تقوم بها المؤسسات تجاه المجتمع كعدم صلاحية المنتجات والإضرار بصحة وسلامة المستهلك كقضايا التسمم الغذائي أو إصابات العمل أو الانتهاكات البيئية المختلفة.

**8- مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية:** لقد تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة في تشكيل قوانين ودساتير أخلاقية، بدأت الدول قبل المؤسسات بصياغتها وتبنيها، وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات المؤسسات ورسائلها بشكل واضح وهذا ما سعى إليه الميثاق العالمي Global Compact ، والذي يطرح مجموعة من المبادئ الرئيسية ويكرس مفاهيم التعاون بين قطاع الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها وتركز هذه المبادئ على العناصر التالية: حقوق الإنسان، المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، حماية البيئة.

**2-تعريف المسؤولية الاجتماعية:** حتى الآن لم يتم تعريف المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد ويكتسب بموجبه قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسؤولية ذات طابع أدبي ومعنوي، تستمد انتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية. وفي إحدى الدراسات التي أعدتها مؤخرا شركة "تمكين" للدراسات والبحوث حول المسؤولية الاجتماعية، شملت أكبر 100 شركة سعودية اتضح أن هناك التباسا في هذا المفهوم، وهناك ثلاثة اتجاهات لنفسها من قبل هذه الشركات: (13)

الاتجاه الأول يضعها في إطار القيم باعتبارها جزءا من القيم الأخلاقية والدينية.

الاتجاه الثاني يضعها في إطار التبرعات والهبات ذات العلاقة بجمعيات معينة.

الاتجاه الثالث يعتبر أنها إستراتيجية لدى الشركة تمكناها من حل المشاكل الاجتماعية.

كما بينت هذه الدراسة غياب تقارير المسؤولية الاجتماعية غير المالية للشركات.

هناك تعاريفات مختلفة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من أهمها:

عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها "قيام المؤسسات بوضع البرامج والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية فيها" (14)

كما أثار Bolmstrom : "وفاء المؤسسات بأداء مسؤوليتها الاجتماعية والتقرير عن نتائج ذلك الأداء الاجتماعي هو في حقيقة الأمر البديل الوحيد المتاح للمؤسسات لتحقيق أهدافها الاقتصادية" (15)

كما عرفت أنها "تعهد والتزام رجال الأعمال في مواصلة السياسات لصنع القرارات ومعالجة الحالات المرغوبة وتحقيق أهداف وقيم عموم المجتمع" (16)

وتعرف أيضاً "المسؤولية الاجتماعية مطلباً مهماً كي تصبح المؤسسة قادرة على تفهم ومعرفة النظام الاقتصادي تمام المعرفة من أجل تحقيق رغبات عامة الناس وبالتالي يعم الرخاء في المجتمع" (17)

وهناك من يعرفها بأنها" فكرة ترتكز على التزام متخذى القرارات بالقيام بنشاطات من شأنها حماية وتحسين المجتمع بشكل عام بالإضافة إلى تنمية وحماية مصالحهم الشخصية" (18)

وبشكل عام فإن المسؤولية الاجتماعية هي التزام مستمر من قبل شركات الأعمال بالتصريف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل، كما أن الربط بين عوامل ثلاثة يعد محدداً هاماً للمسؤولية الاجتماعية، هي: التطور الاقتصادي، التماسک والترابط الاجتماعي والبيئة.(19)

## 2-3 المراجع المحددة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

لا توجد خطوات معينة أو طريقة عمل توضح كيف يمكن للمؤسسة أن تكون ملتزمة اجتماعياً، ولكن هناك بعض الأسس والمراجع التي تسهل على المؤسسة مجال الالتزام ونطاقه، وهي مستمدّة من المدونات التالية:

\* مبادرات عالم الأعمال (مثل ميثاق غرفة التجارة الدولية بشأن التنمية المستدامة...)

\* مبادرات منظومة الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية (إعلان المبادئ الثلاثية حول الشركات متعددة الجنسيات والسياسة الاجتماعية الصادرة عن منظمة العمل الدولي، المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بشأن الشركات متعددة الجنسيات، الميثاق العالمي...)

\* المبادرات الصادرة عن المنظمات غير الحكومية (توجيهات منظمة العفو الدولية، المدونة الأساسية لممارسات العمل الصادرة عن الإتحاد الدولي للنقابات الحرة...)

\* المبادرات ذات الطابع الحكومي والمبادرات التجارية.

\* المبادرات التي وضعتها المؤسسات العالمية ذاتها (مدونات السلوك الفردية، آليات التقارير...)

## 2-4 مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

المؤسسة التي تود ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية أو تلتزم بمبادئ التنمية المستدامة تعمل في المجالات التالية:

- احترام البيئة: مكافحة التلوث، إدارة الفضلات، الاستغلال العقلاني للمواد الأولية.

- الأمان عند عملية الإنتاج وتحقيق الأمان في خصائص المنتوجات.
- إثراء المناخ وال الحوار الاجتماعي: تكافؤ الفرص، ظروف العمل، أنظمة الأجور، التكوين المهني...
- احترام حقوق الإنسان: في أماكن العمل، القوانين الدولية لحقوق العامل، مكافحة عمل الأطفال...
- الالتزام بأخلاقيات الإدارة: مكافحة الرشوة وتبييض الأموال.
- الاندماج في المجتمع من خلال التنمية المحلية، والتحاور مع أصحاب المصالح.
- الانضمام إلى المقاييس العالمية للبيئة ISO 14000، المعايير الاجتماعية...

## 2-5 قياس الأداء تجاه المسؤولية الاجتماعية:

لم يتم الاتفاق على مؤشرات محددة أو طريقة بذاتها لقياس الأداء تجاه المسؤولية الاجتماعية، ولكن ظهرت بعض البحوث لوضع مؤشرات للفياس، ووفقاً لإحدى الدراسات تم تصنيف المؤشرات وفقاً لستة ميادين تعكس تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

- المناخ في أماكن العمل (شروط وظروف العمل، الصحة والأمان، التكوين...)
- السوق (دراسة سلوك المستهلكين، عدد احتجاجات الزبائن، العلاقة مع الموردين، الاستثمار في البحث والتطوير...)
- البيئة (حجم الماء والطاقة المستعملة، الغاز، تسيير الفضلات، برامج التكوين...)
- الاندماج في المجتمع والمساهمة في التنمية الاقتصادية المحلية (خلق وظائف جديدة، توفير سيولة مالية...)
- احترام حقوق الإنسان.
- مراعاة القواعد الأخلاقية (عدد حالات الرشوة، عدد العقود الملغاة لعدم الملائمة...)

## 3- علاقة المسؤولية الاجتماعية بحكمة الشركات

### 3-1 نظرية أصحاب المصالح

أول من عرض نظرية " أصحاب المصالح" و أهميتها في المجالات الإدارية كان (Freeman) 1984. الظاهرة التي ركز عليها (Freeman) في نظرية أصحاب المصالح هي العلاقة بين المؤسسة و البيئة المحيطة بها و كيف تتصرف المؤسسة في ظل تلك البيئة، و ما هي ردة فعلها؟ (20)

نظريّة " أصحاب المصالح " ترکز بشكل أساسی على أنه يجب على المنشآت أن يمتد اهتمامها و تركيزها من حملة أسهم "المساهمين" إلى مجموعات أخرى لها كذلك علاقة بالمؤسسة. (21)

أصحاب المصالح تتضمن العملاء، العاملين، الموردين، و المجتمع بشكل عام.

منذ عشرين عاماً و نظرية (Freeman) أو ما يسمى "نظريّة أصحاب المصالح" يعتمد عليها في عدد كبير من الأبحاث، CLMENT قام بإجراء بحث لحصر الدروس المستفادة من تطبيق هذه النظرية في أبحاث قطاعات الأعمال، و قام باستعراض أكثر من 30 دراسة استخدمت نظرية " أصحاب المصالح " و لخص ما توصلت له تلك الدراسات في مجموعة من النتائج ذكر منها (22)

- أن المنشآت تواجه ضغوطاً متزايدة للاستجابة للأطراف المستفيدة و التي لها علاقة بأعمال المؤسسة. و في دراسة WADDOCK, BODWELL AND GRAVES حدد الأطراف التي لها علاقة بأعمال المؤسسة و التي تسبب ضغط عليها إلى مجموعة أساسية و مجموعة ثانوية.

فالمجموعة الأساسية تتمثل في حملة الأسهم، العملاء، الموردين، العاملين، أما المجموعة الثانوية فتشمل المنظمات غير الحكومية، النشطاء، المجتمع، و الدولة.

أما النتيجة الثانية فإنه يجب قانوناً على المنشآت الاستجابة لمتطلبات الأطراف التي لها علاقة بأعمال المؤسسة.

نتيجة أخرى توصل لها clement و هي أن المدراء التنفيذيين في الشركات يتأثرون بشكل أساسي بآراء و توجيهات رؤسائهم و ينفذون تلك الآراء و التعليمات أكثر من تأثيرهم و التزامهم بالمبادئ التي تصدرها المنظمات المهنية التابعين لها.

أما النتيجة الأخيرة فان المؤسسة تستطيع أن تحسن من صورتها من خلال الاستجابة لطلبات " أصحاب المصالح ".

من أهم الأسئلة التي ترکز عليها النظرية: ما هو هدف المؤسسة؟ و ما هي المسؤوليات التي تواجهها المؤسسة تجاه الأطراف التي لها علاقة بأعمال المؤسسة؟

في أمريكا شركات كثيرة بدأت و طورت أعمالها و بدأت تديرها بالتوافق التام مع نظرية أصحاب العلاقة مع المؤسسة.

قدم collins أمثلة كيف أن مدراء الشركات فهموا بشكل كبير المقصود من نظرية " أصحاب المصالح" واستخدموها لخلق بيئة عمل مثالية. و تكون لدى مدراء تلك الشركات قناعة بأهمية تلك النظرية و أهمية العلاقة مع الأطراف التي لها اهتمام بأعمال الشركات. (23)

يؤكد key أن نظرية أصحاب المصالح أفضل النماذج التي تصف تصرفات و سلوك المؤسسة.

### 3-2 المسؤولية تجاه أصحاب المصالح (المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات)

ظهر جدل كبير في مجال حوكمة المؤسسة وما زال هذا الجدل مستمرا حول من هي الأطراف التي ينبغي أن تستفيد من مكاسب المؤسسة هل هي كل الأطراف المستفيدة ( أصحاب المصالح) أم المساهمين أم الزبائن، أولئك الذين يدافعون عن" فكرة أصحاب المصالح" يستمدون آراءهم من البراهين والدلائل التالية:

\* خلق القيمة يكون أقوى عندما تتوزع أرباحه، فمثلا المشروع الذي يلبي حاجات موظفيه وترقيات مساهميه له قيمة مضاعفة لأنه يستهدف في وقت واحد مجموعتين من أصحاب المصالح.

\* على غرار المساهمين، فإن الأجراء والموردين والممولين يتحملون أيضا نسبة من المخاطرة التي تميز المشاريع فلهم الحق أيضا في اقتسام المكاسب.

من خلال ما سبق عرفنا بأن هناك مدرستان فكريتان محددتان، الأولى أعطت الأهمية إلى تعظيم قيمة المساهمين كسبب من أسباب الوجود، وخط إرشادي رئيسي لإدارة الشركة، والثانية تعمل على أفضل استغلال وتحسين لقيمة " أصحاب المصالح" ، أي أن فكرة وجود الشركة قائمة على تلبية المصالح وطموح كل من يساهم في نجاحها، خاصة أولئك الذين يتأثرون بقوة بنشاطاتها سواء كانوا من مستثمريها، أو موظفيها، أو مزوديها، أو زبائنها أو مجتمعاتها المحلية، ومن خلال هذه الرؤية فإن المسؤولية الشركة هي أكبر من توليد المال فحسب، فعليها توليد القيم وتوزيعها بطريقة ترضي مصالح وتوقعات جميع المشاركين الرئيسيين في عملية خلق القيم وهذا ما يصطلاح عليه بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات .

### 3-3 المسؤولية الاجتماعية استنادا إلى خصائص حوكمة الشركات:

تصف حوكمة الشركات بعدة مميزات كما ذكرنا سابقا ومن بين أهم هذه المميزات المسؤولية الاجتماعية، حيث تعمل الحوكمة على جعل المؤسسات مسؤولة على القيام بالمسؤولية الاجتماعية و الحفاظ على بيئة نظيفة لأن من أجل البقاء و التطور في ظل البيئة الاقتصادية الحالية، على المؤسسات أن تتفاعل مع التوجهات الاجتماعية والبيئية التي غيرت من ظروف النشاط على مستوى جميع الأسواق و فرضت ظروف تنافسية جديدة. و هذا ما أشار إليه تقرير صدر في أبريل 2002 من طرف " برنامج الأمم

المتحدة للبيئة" و " مجلس الأعمال العالمي من أجل التنمية المستدامة و " معهد الموارد العالمي" تحت عنوان " أسواق الغد: التوجهات العامة و آثارها على الأعمال " والذي ربط بين المؤشرات الاقتصادية، البيئية و الاجتماعية من جهة، و تطور مجمل الأسواق من جهة أخرى، بهدف مساعدة المؤسسات على اكتشاف رهانات المستقبل.