دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	المسؤولية الاجتماعية: المفهوم، الأبعاد، المعايير
المصدر:	مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية
الناشر:	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
المؤلف الرئيسي:	لغويل، سميرة
مؤلفين آخرين:	زمالي، نوال(م. مشارك)
المجلد/العدد:	ع27
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2016
الشهر:	ديسمبر
الصفحات:	301 - 308
رقم MD:	804171
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	المسؤولية الاجتماعية، المؤسسات الاقتصادية، التنمية الاقتصادية، حماية البيئة
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/804171

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

المسؤولية الاجتماعية: المفهوم ، الأبعاد، المعايير.

د .سميرة لغويل
أ. نوال زمالي
جامعة تبسة (الجزائر)

الملخص:

الهدف من هذا الموضوع الذي تم تناوله هو التعرف على المسؤولية الاجتماعية كمفهوم ، و مدى اهتمام المؤسسات بهذا المفهوم الحديث و الذي أصبح متداولا كثيرا في المؤسسات و ذلك من أجل نجاحها و الوصول بغايتها و المتمثلة في خدمة المجتمع كعنصر أساسي و مهم في نجاحها و وصولها إلى الميزة التنافسية التي تجعلها قوية داخل المجتمع التي تسعى إلى توفير له كل الفرص من أجل بلوغ التنمية المحلية، إضافة إلى ذلك التعرف على أبعادها و إلى أهم المعايير التي يمكن من خلالها قياس هذه المسؤولية الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية : المسؤولية ، المسؤولية الاجتماعية .

Abstract:

The aim of this study is the definition of the social responsibility as a basic recent notion, and to explore the level of its importance among institutions. this notion is widespread because it is so crucial for the success of institutions and for reaching their goals, especially the serving of the society and acquiring the competitive quality that will guarantee for each institution the power to practice in order to establish for society all opportunities leading to local development. The second objective is to explore its important dimensions and criteria that facilitate the assessment of the social responsibility.

Key words: responsibility, social responsibility.

مقدمة:

إن التغيرات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية المرتبطة بالتحولات العالمية في كل المجالات، حيث شهدت في العقود الأخيرة جهودا كبيرة من جانب العديد من الجهات داخل المجتمع ، و ذلك من اجل التصدي لهذه التغيرات التي كان لها العديد من الآثار السلبية على المجتمع و مجالاته المختلفة .

و كانت للمؤسسات دورا هاما ضمن هذه الجهود في إطار ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ، التي تكسب المجتمع دعما اجتماعيا و اقتصاديا و ثقافيا و بيئيا ، و تقف شريكا فاعلا في الإصلاح و البناء ، و ذلك ضمن الجهود الرامية إلى دفع عجلة التنمية في كافة قطاعاتها، حيث يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم التي كثر تداولها في المجال الاقتصادي ، إذ اتسع دور المؤسسات من تركيزها على الجانب الاقتصادي

ليشمل جوانب التنمية الاجتماعية ، و هذا ما ظهر عند الدول الصناعية الكبرى من تعاون و تناسق و تكامل في مهام ثلاثة أطراف أساسية ألا و هي الدولة و أصحاب المؤسسات و المجتمع.

و في ظل حساسية هذا المفهوم الذي يرتبط بشكل وثيق بالإصلاح الاقتصادي ، هذا ما أدى إلى تعميق البحث العلمي في هذا المجال لإبراز حقيقة هذا المصطلح من جهة و للإعلام بأهميته خاصة في الدول النامية.

و من هنا نطرح الإشكال الآتي : ما هي المسؤولية الاجتماعية كمفهوم ، وما هي أبعادها ، و على أي أساس يتم قياسها ؟

أولا- مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: فمن الناحية اللغوية تعرف المسؤولية الاجتماعية باعتبارها تعني"أن الإنسان مسؤول عن فعل قام به في الماضي،وخلف وراءه آثارا معينة و هو الذي يتحمل تبعة هذه الآثار و النتائج.[1]
ويعرف المعجم الوسيط المسؤولية باعتبارها حال أو صفة من يسأل عن أمر تقع عليه تبعيته.[2]
وفي المعاجم الأجنبية :"أن المسؤولية الاجتماعية تعني إما واجبا معينا على الفرد أداءه ،أو شخص يجب أن يكون أحدهم مسؤولا عنه".[3]

أما من الناحية الاصطلاحية تعرف بأنها المعيار الاجتماعي الذي يقرر أن الأسرة أو الجماعة الاجتماعية الأكبر منها تعتبر مسؤولة عن سلوك أعضائها و لا بد من وضع هذه الجماعة في الاعتبار إذا ارتكب العضو أو مجموعة من الأعضاء أي سلوك انحرافي.[4]

هناك تعريفات كثيرة و متنوعة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة،حيث تختلف باختلاف وجهات النظر للباحثين و الدارسين حول تحديد مفهوم دقيق وواضح حول شكل هذه المسؤولية الاجتماعية،فمنهم من يرى أن المسؤولية الاجتماعية هي تذكير و تنبيه للمؤسسة بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها و بيئتها المحلية،في حين يرى البعض الآخر أن هذه المسؤولية هي

عملية تطوعية تقوم بها المؤسسة، ويشيرBernan" إلى أن الوصول إلى تشخيص متكامل للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة في حقيقة الأمر ليس بالعملية السهلة،بل إنها معقدة جدا و يرجع هذا في الأساس إلى أمرين الأول يتمثل في وجود عدد كبير من أصحاب المصالح الدين تتعدد أهدافهم و تتباين بل وتناقض أحيانا ،والثاني وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المؤسسات و مدى تصورهم حول إمكانيات ما تقدمه مؤسساتهم للمجتمع".[5]

وفي هذا الإطار نجد تعريفDrucker " الذي يرى أن المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه".[6]ومن هذين التعريفين نجد أن التعريف الأول ركز على البعد الاقتصادي بالدرجة الأولى بما فيها مصالح العاملين و تبقى المسؤولية الاجتماعية تابعة للمؤسسة لوحدها،عكس التعريف الثاني الذي نرى فيه تركيز إلا على البعد الاجتماعي فقط حيث أعطى دور كبير للمؤسسات تجاه البيئة التي تعمل بها.

و طرح Holms "وجهة نظر أخرى بشأن المسؤولية الاجتماعية و اعتبرها التزاما على المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل به وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية ،ومكافحة التلوث و خلق فرص عمل و حل مشكلة الإسكان و المواصلات و غيرها".[7]

من هذا التعريف نجد أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا واجب و التزام من جانب المؤسسة تجاه هذا المجتمع بمختلف شرائحه مع مراعاة كل مشاكله المحيطة بالمؤسسة و نرى في هذا التعريف أن.....أهمل الجانب الاقتصادي و العاملين داخل المؤسسة حيث أنهم كذلك لهم مسؤولية من قبل المؤسسة كعامل مهم و أساسي داخل المؤسسة.

و يعرفMiltonfridman"المسؤولية الاجتماعية حسب وجهة نظره أن الوظيفة الأساسية تنحصر بالدرجة الأولى في تعظيم الربح،وأن ممارستها للأنشطة ذات الطبيعة الاجتماعية سيقود إلى زيادة حقيقية على التكاليف ،وسينعكس هذا سلبا على عوائدها الاستثمارية و أرباحها النهائية".[8]

و بالمقابل نجد وجهة نظر الاقتصادي الأمريكي Paulsamuelsonالذي "تبنى دورا اجتماعيا واسعا،وبالتالي يرى أن على المؤسسات مراعاة مصالح الزبائن، والموردين،والمنظمات الأهلية و المؤسسات المالية،وأن لا ينحصر تركيزها على تحقيق مصالح المالكين والإدارات و تحقيق الأرباح".[9]

من التعريفين نجد أن كل تعريف ركز على جانب معين، حيث نجد التعريف الأول يرى أن مهام المؤسسة مقتصر على أدائها المالي و الاقتصادي،

وأصبحت التزاماتها منحصرة في جانب الربح و تحقيق مصالحها فقط،وأناهتمامها بالأنشطة الاجتماعية سيكلف المؤسسة تكاليف تعود عليها سلبا ،على عكس التعريف الثاني الذي ركز على البعدين معا الاقتصادي و الاجتماعي للمؤسسة و عليها أن تسعى إلى الإبداع في تبني المسؤولية الاجتماعية وأصبح لها دورا كبيرا داخليا و خارجيا.

أما البنك الدولي فقد عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها :"التزام أصحاب المؤسسات بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم و عائلاتهم و المجتمع المحلي ككل لتحسين معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد و التنمية في آن واحد".[10]

وتعرف منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية: «المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية ،مع الحفاظ على البيئة و العمل مع العمال و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف".[11]

نرى في كلا من هذين التعريفين أنهما يركزان على نقاط أساسية و مشتركة و هي أنهما يعتبران المسؤولية الاجتماعية التزاما يجب على المؤسسة أن تلتزم بها و تراعيها من أجل الوصول إلى التنمية و تحسين مستوى معيشة كلا من الطرفين العاملين داخل المؤسسة و أفراد المجتمع خارج المؤسسة.

يرى **محمد التويجري** أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتطلب إيجاد التوازن بين متطلبات المؤسسة و احتياجاتها و مموليها و العاملين فيها و المجتمع المحلي الذي تخدمه.[12]

يركز هذا التعريف على أن المسؤولية الاجتماعية ترابط و التزام من أجل الوصول إلى تحقيق توازن بين أطراف متعددة،بحيث تتوازن مصالح و حاجات كل من المؤسسة في الإنتاج و العاملين فيها و البيئة الخارجية و المجتمع معا.

في حين يرى **ماهر شعشاعة:** المسؤولية الاجتماعية أنها ما تقوم به المؤسسة بصورة اختيارية من أنشطة تتعلق بالمجتمع و المالكين من خلال سير الأنشطة جنبا إلى جنب مع الأهداف الاقتصادية و الربحية[13]،تناول هذا التعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها عملية اختيارية من طرف أصحاب المؤسسة ،بحيث تتوازى أهداف المؤسسة من حيث الربح مع أهداف الأنشطة الاجتماعية لأفراد المجتمع ،وهذا يعني أن يتماشى كلا من البعدين الاقتصادي و الاجتماعي معا مع المحافظة على البيئة التي تكون فيها المؤسسة.

بينما يعرف **حسين الخطيب** المسؤولية الاجتماعية بالتزام المؤسسة فيما يتعلق بخدمة العاملين أو البيئة المحيطة[14] تستطيع القول أن هذا التعريف يوضح لنا أن المسؤولية الاجتماعية هي أن تكون مسؤولية داخلية و خارجية.

و بهذا نصل إلى تعريف إجرائي نوعا ما واضحا و شاملا لكل الجوانب الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية على أنها التزام وواجب المؤسسة بهدف خدمة الاقتصاد و التنمية معا عن طريق الاهتمام بالأطراف الداخلية للمؤسسة كالعاملين و الأطراف الخارجية كأفراد المجتمع و البيئة معا في تحقيق الأهداف.

و تبقى المسؤولية الاجتماعية غامضة المفهوم و لا يوجد تعريف بشكل محدد و دقيق و يمكن القول أنها قوة إلزامية قانونية،ولا تزال هذه المسؤولية ذات طابع أدبي و معنوي ،تستمد انتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية التي تقوم بها المؤسسة.

ثانيا- أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: قبل أن نتناول وجهات النظر التي اختلفت حول تبني المسؤولية الاجتماعية من عدم تبنيها بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية عملية مهمة و مفيدة للمؤسسات و التي تنعكس إيجابا على كل من المنظمة و المجتمع بشكل عام:

1- بالنسبة للمؤسسة:

- المردود المادي و الأداء المتطور و القبول الاجتماعي مع المجتمع و غيرها.[15]
- زيادة الفوائد الاستثمارية و الأرباح.
- استقطاب العمالة المميزة و الاحتفاظ بها،زيادة إنتاجية العاملين و كسب رضاهم و تحقيق ولائهم.
- تشكيل صورة ذهنية إيجابية عامة لدى أكبر عدد ممكن من العملاء و ضمان ولائهم للمؤسسة.
- تحسين علاقات المؤسسة مع عناصر البيئة الخارجية.[16]

2- بالنسبة للمجتمع:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لسيطرة مفاهيم العدالة و المساواة و تكافؤ الفرص و انتشار ثقافة تنظيمية رائدة على قاعدة المسؤولية الاجتماعية.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع ،كالمساعدة في حل مشاكل البطالة و الفقر ،وتحسين الخدمات الصحية و التعليمية،وزيادة المداخيل و التعويضات للعاملين و عليه تحسين مستوى المعيشة.
- تحقيق التفاعل و الترابط الإيجابي بين المؤسسة و مؤسسات المجتمع الأهلي.[17]

و من خلال هذه النقاط الأساسية تبين لنا الأهمية الكبيرة للمسؤولية الاجتماعية كوسيط أساسي و مهم يربط بين المؤسسة و أفرادها و أفراد المجتمع ككل لأنها تلعب دور مهم في تفاعل كلا من المؤسسة و البيئة التي تعمل بها فبالنسبة للمؤسسة يعود عليها بالفوائد و الأرباح و بالنسبة للمؤسسة يكون بالحد من الآفات الاجتماعية الموجودة في المجتمع و تحسين المستوى المعيشي للأفراد و دفع عجلة التنمية بكافة أشكالها ليصبح المجتمع واعيا بماله من واجبات و حقوق.

ثالثا- أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:من بين الرواد الباحثين و الإداريين الاجتماعيين الذين ركزوا على البعد الاجتماعي للمؤسسات نجد Caroll الذي قدم نموذجا من أكثر النماذج شهرة،حيث يعتمد هذا النموذج في مجال المسؤولية الاجتماعية على أربعة أبعاد أساسية هي:

1- **المسؤولية الاقتصادية:** تتضمن فكرة المسؤولية الاقتصادية بالدرجة الأولى هي التركيز على تحقيق الأرباح للمالكين و الإدارة و العاملين و المساهمين فيها،"كما أن Drucker عبر عن ّلك بقوله إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتمثل أولا بتحقيق الأرباح الاقتصادية التي تمكنها من تغطية التكاليف المستقبلية[18] لأنها إذا لم تستطع المؤسسة تحقيق هذه الأرباح فإنها لم تتمكن من تلبية أية مسؤوليات اجتماعية أخرى ،لهذا فإن المسؤولية الاجتماعية تركز على بعدين اقتصادي و اجتماعي و يرى الباحثون أن كلا من البعدين مهم ولا تستطيع أن نركز على واحد و نهمل الآخر بل يجب أن يكونان في توازي مع بعض حتى تتحقق المسؤولية الاجتماعية إضافة إلى تحقيق الربح لباقي الأطراف التي تتأثر بقرارات المؤسسة كتقديم منتجات للمستهلكين بأسعار مناسبة و وظائف بأجور عادلة للعاملين،كل ذلك يجب أن يتم في إطار الأنظمة و اللوائح النافذة.

2- **المسؤولية القانونية:** هناك من يرى أن المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام وواجب قانوني أي أن المؤسسات عند ممارستها لأنشطتها ووظائفها المختلفة يجب أن تكون متفقة و متطابقة مع منظومة القوانين و التشريعات النافذة إلى جانب سعي هذه المؤسسات إلى تحقيق أهدافها الربحية.

3- **المسؤولية الأخلاقية:** تتمثل المسؤولية الأخلاقية في ضرورة التزام المؤسسات عند قيامها بوظائفها و مهامها باتباع الأسس و القواعد التي تتفق مع منظومة القيم و الضوابط، العادات و التقاليد واحترام الثقافات الأساسية و الفرعية دون إلحاق أي ضرر بالمجتمع و مكوناته.[19]

4- **المسؤولية الاجتماعية:**والمبدأ الاساسي في هذا البعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية هو البحث بشكل دائم عن الأساليب و الطرق التي تساعد في تحسين نوعية الحياة للعاملين و لأفراد المجتمع ،وذلك من خلال إسهاماتها الطوعية بأموالها و برامجها لصالح المجتمع و ذلك عبر دعم برامج التنمية المحلية،و هذا ما يساهم في ضمان بقاء المؤسسة و ازدهارها و تطورها وتحسين صورتها أمام المجتمع. (20)

ومن خلال هذه الأبعاد حسبCaroll نجد أنها أبعاد مترابطة و متكاملة بحيث لا يجب على المؤسسة أن تركز على بعد و تهمل البعد الآخر مثلا أن لا تركز على مسؤولياتها الاجتماعية دون أن تكون قد لبت مسؤولياتها الاقتصادية و القانونية و الأخلاقية.

و يوضح الجدول التالي خلاصة للممارسات الأكثر شيوعا في دول العالم و التي يمكن أن تعتبر أبعادا أساسية لمحتوى المسؤولية الاجتماعية و عناصرها الأساسية و الفرعية.

البعد	العناصر الأساسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	-منع الاحتكار و عدم الإضرار بالمستهلكين -احترام قواعد المنافسة و عدم إلحاق الأذى بالمنافسين
	التكنولوجيا	-استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي و الخدمات التي يمكن أن يوفرها. -استخداما لتكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع و البيئة.
القانوني	قوانين حماية المستهلك	-عدم الإنجاز بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها. -حماية الأطفال صحيا و ثقافيا. -حماية المستهلك من المواد المزيفة و المزورة.
	حماية البيئة	-منع تلوث المياه و الهواء والتربة. -التخلص من المنتجات بعد استهلاكها. -منع الاستخدام التعسفي للموارد. -صيانة الموارد وتنميتها.
	السلامة والعدالة	-منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين. -ظروف العمل و منع عمل الأحداث و صغار السن. -إصابات العمل. -التقاعد و خطط الضمان الاجتماعي. -عمل المرأة و ظروفها الخاصة. -المهاجرين و تشغيل غير القانونيين. -عمل المعوقين.
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية	-مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. -مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف -مراعاة حقوق الإنسان
	الأعراف و القيم الاجتماعية	-احترام العادات والتقاليد -مكافحة المخدرات و الممارسات اللاأخلاقية
الاجتماعي	نوعية الحياة	-نوع التغذية. -الملابس. -الخدمات. -النقل العام. -الذوق العام.

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي،صالح مهدي محسن العامري:**المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال** ،دار وائل للنشر و التوزيع،ط4، 2015 ص:82. - بتصرف-

وإذا أردنا فهم هذه الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية التي قدمها Caroll فإننا نجد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل داخل المؤسسة و خارجها مثل حاجات المجتمع،حيث يمثل كل من هذه الأبعاد مطالب أساسية للمجتمع

يجب مراعاتها من طرف المؤسسات ،في حين يتوقع المجتمع من المؤسسات أن تلعب دورا أكبر خاصة فيما يخص عناصر البعدين الأخلاقي و الخيرة،حيث يعتبر هذا الأخير في حقيقته رغبات مشروعة للمجتمع ،والملاحظ أنCaroll وظف هذه الأبعاد بشكل مترابط و هرمي متسلسل ليوضح لنا أن كل بعد م الأبعاد يكمل البعد الآخر أي أن تتوقع من المؤسسات مبادرات خيرة و مسؤولية إذا لم تكن قد قطعت شوطا في إطار تحملها لمسؤولياتها الاقتصادية و القانونية و الأخلاقية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها.

"ونستطيع القول أن المسؤولية الاجتماعية الشاملة=المسؤولية الاقتصادية+المسؤوليةالقانونية+المسؤوليةالأخلاقية+المسؤوليةالاجتماعية[21]

وعليه تجدر الإشارة إلى وجهات النظر حول المصلحة الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وفق هذه المكونات الأربعة من ناحية ومن ناحية أخرى ترتيبها وفق الأهمية التي تعكس مصلحتها فمثلا المالكون يركزون بالدرجة الأولى على البعد الاقتصادي ،في حين يركز الزبائن على البعد الأخلاقي أولا أما العاملين فما يهمهم هو البعد القانوني ،عكس المجتمع المحلي الذي يعطي أهمية كبرى للبعد الخير من المسؤولية.

رابعا- مجالات المسؤولية الاجتماعية و نشاطاتها:أما بالنسبة لمجالات المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها فقد تعددت واختلفت تبعا لاختلاف التعريفات و المفاهيم و تنوعها من قبل الباحثين ،كما يتغير و يختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية بناءا على درجة الضغط و الطلب المستمر من قبل العاملين و المستهلكين و المجتمع المحلي و الدولة،وتقدم المؤسسة نشاطات خدمية و إنتاجية بصور متعددة و مختلفة سواء للعاملين أو المجتمع المحلي:"و تشمل هذه النشاطات خدمات السكن و التأمين الصحي،التي تشير إلى اهتمام الإدارة بالعاملين و عائلاتهم"[22]،كما تقدم المؤسسات خدمات أخرى تتعلق بالمنح الدراسية و دعم النشاطات الثقافية و الاجتماعية والرياضية.

و هناك من الباحثين من يرى أن نشاطات المسؤولية الاجتماعية أوسع و تشمل حماية البيئة و منع التلوث،وتقديم المزايا و الفوائد و الخدمات للعاملين،إضافة إلى ذلك تفاعل المؤسسات مع البيئة المحيطة بها بهدف رعايتها و المحافظة عليها من النواحي المادية والمعنوية و حماية المستهلك.ويشير تقرير جمعية المحاسبين فيالو.م.أ إلى تصنيف الأنشطة و الأعمال الاجتماعية إلى أربعة مجالات أساسية:

1- **مجال الانخراط و التفاعل مع المجتمع المحلي:** ويدل ّعلى ذلك الأعمال و الأنشطة التي تسعى إلى تحقيق مصلحة المجتمع العام،ويشمل المجال دعم المال و الرعاية الصحية و تقديم المواصلات و الإسكان العام.....الخ.[23]

2- **مجال القوى البشرية:**"ويركز هذا المجال على تحسين القوى العاملة في المؤسسة و تطويرها و خدمتها،ويتضمن ذلك توفير فرص عمل متساوية ،وبرامج تدريبية ملائمة،وسياسات الترقية،والمحافظة على استقرار العاملين و توفير بنية عمل و ظروف مناسبة.[24]

3-مجال الموارد المادية و المساهمات البيئية: ويشمل الجوانب التي تعمل على الاهتمام بالموارد الطبيعية والمادية و حماية البيئة من التلوث المائي أو الهوائي و الضوضائي مع ضرورة استخدام الموارد الطبيعية بصورة اقتصادية أخلاقية.[25]

4-مجال المساهمات الخدمية والإنتاجية: ويدل ذلك على قيام المؤسسة بالنشاطات التي تسعى لتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها و سلعها و الاستجابة لشكاوي المستفيدين و تحسين جودة المنتج و صدق المعلومات من خلال برامج توعية و إعلامية للمنتج.[26]

ومن العرض السابق لمختلف المجالات و الأنشطة للمسؤولية الاجتماعية تبين لنا أن مفهومها مفهوم متعدد الجوانب و الأبعاد هناك من يركز على الجانب الأخلاقي و الأدبي ،أو الجانب القانوني أو الجانب الاقتصادي كوسيلة لتحقيق الأهداف المرسومة إضافة إلى دعم القبول الاجتماعي،كما تبين أن أهم المجالات و النشاطات ذات العلاقة

بالمسؤولية الاجتماعية هي التي تعطي المجتمع المحلي ،والمستفيدين،والعاملين و عائلاتهم أحيانا و البيئة ،والمستثمرين و غيرها.

خامسا-المعايير المعتمدة لقياس المسؤولية الاجتماعية: لا يوجد اتفاق موحد بين الباحثين و الدارسين حول منظومة المعايير والمؤشرات التي يمكن استخدامها و إتباعها لقياس درجات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات ،لكن الغالبية من هؤلاء الباحثين يؤكدون على ضرورة اعتماد المعايير والمؤشرات التالية والتي تمثلت في 4 مؤشرات أساسية و هي:

1- **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويكون ذلك من خلال درجة التزام المؤسسات بتوفير الظروف والشروط الصحية للعاملين في بنية العمل الداخلية،"مع مراعاة لمسائل أخلاقيات العمل كالعدالة والمساواة و تكافؤ الفرص و الاهتمام باحتياجات العاملين و متطلباتهم،إضافة إلى قيام الإدارة بمساعدة العاملين على تخطيط مسارهم الوظيفي و تطويره،وتوفير الشروط الملائمة لتحقيق العاملين ذواتهم"[27]ويركز هنا هذا المؤشر أن المؤسسة لا تركز إلا على الأجر الأساسي الذي تقدمه للعاملين،بل هنا يجب التركيز والاهتمام بخلق كافة العوامل اللازمة لتعميق الولاء و الانتماء للعاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية و تدريبهم و تحسين و ضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة عملهم.

2- **مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** و هنا تقوم المؤسسة بمعايير البيئة و حمايتها من خلال معالجة النفايات بكافة أشكالها و استخدام أعمال التنقية بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تنبعث منها الأدخنة والغازات الضارة بالصحة العامة و البيئة،[28]وهي نقطة أساسية و مهمة حتى تحافظ المؤسسة على البيئة المحيطة بها والتي تعمل فيها حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و التي جاءت من نشاطها الصناعي و قد تشمل أبعد من ذلك كتلوث الهواء والمياه و المزروعات و غيرها.

3- **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:** و يكون من خلال درجة إسهام المؤسسات في التنمية الاجتماعية والمستدامة من خلال الترشيد في المشاركة والإسهام الفاعل في برامج الرعاية الصحية والتعلمية و مكافحة الفقر والبطالة من خلال المساهمات للمؤسسات الثقافية و الرياضية و الخيرية و مشاريع التوعية الاجتماعية.

4- **مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** تفاعل المؤسسات بطريقة إيجابية مع قضايا البحوث العلمية بمختلف أشكالها بما يخدم ضمان التقدم و الازدهار ،وتحقيق التميز في عموم ميادين الحياة ،وذلك من خلال رعاية المبدعين و المبتكرين ،وتأمين البنية المناسبة و المستلزمات الضرورية التي تمكنهم من استثمار المعرفة

بشكل فعال [29]،وهنا تراعي المؤسسة في هذا المعيار كافة التكاليف التي تنصب في خدمة المستهلكين من رقابة و جودة الإنتاج،وتكاليف البحث و التطوير و المتابعة والتدريب و تطوير العاملين و غيرها من الخدمات التي تحقق الرضا الوظيفي.

إضافة غلى ما تم ذكره فقد وصفت منظمة المقاييس الدولية معايير عالمية لقياس المسؤولية الاجتماعية،وذلك من خلال إطلاق ما يسمى بالمواصفة العالمية القياسية للمسؤولية الاجتماعية تحت مسمى/ ISO 26000 /وهو بمنزلة وثيقة يحدد فيها الدليل المرشد الموجه لكافة المؤسسات بخصوص المسؤولية الاجتماعية التي يفترض مراعاتها بموجب هذه الوثيقة[30] و تناولت هذه المواصفة المجالات الأساسية و هي: حقوق العمال و أساليب ممارسة الأعمال،حقوق المستهلك و متطلبات حمايتها،منظومة حقوق الإنسان ،الحفاظ على البيئة ،التنمية المستدامة،المشاركة الاجتماعية وتعد هذه المواصفات وثيقة مهمة و محفزة للمؤسسات و ذلك من أجل الوصول لزيادة مستوى مسؤولياتها و نجاحها داخل المجتمع.

خـــاتمـــة: إن المسؤولية الاجتماعية حقيقة وجدت تطبيقها في المجال الاقتصادي إلا أنتها تمثل أساسا قويـــا للتطـــور نحو مفاهيم اجتماعية جديدة؛ حتى وقتنا الراهن، لأنه لم يتم تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محـــدد وقـــاطع يكتسب بموجبه قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية. ومن هنا فقـــد تعددت صور المبادرات والفعاليات بحسب طبيعة البيئة المحيطة، ونطاق نشاط المؤسسة وأشكالها، وما تتمتع بـــه كـــل مؤسسة من موارد مالية وبشرية. وهذه المسؤولية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية وتتصـــف بالتطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالحها وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

الهوامش:

1ــ محمد حسام الدين: المسؤولية الاجتماعية ،منشورات الدار المصرية اللبنانية ،ط1،2003،ص: 07.

2ــ المرجع السابق : ص07.

3- المرجع السابق : ص07 .

4 ــ محمد عاطف غيث : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الأزارطية الإسكندرية 2006،ص:63 .

5ــ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ،دار وائل للنشر و التوزيع ،ط 4 ، 2015 ، ص ــ ص :48 ، 49.

6 ــ المرجع السابق : ص : 49 .

7 ــ المرجع السابق : ص : 49 .

8 ــ محمد جودت ناصر ، علي الخضر : المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل ،منشورات جامعة دمشق ، 2013 ص : 18 .

9 - Tracey Swift & Simon Zadek ,Corporate Responsibility and the Competitive Advantage of Nations,The Copenhagen Centre and institute of social and ethical accountability,July 2002,pp13-14.

10 –World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March 2005..p1.

11 –UNIDO and the World Summit on Sustainable Development,Corporate Social Responsibility: Implications for Small and Medium Enterprises in Developing Countries, Vienna, 2002,p5.

12ــ منال محمد عباس : المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة و آفاق التنمية ، دار المعرفة الجامعية ، 2014 ، ص: 141 .

13ــ محمد علي الروابدة ، رائد إسماعيل عبابنة : مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلس النشر العلمي ، جامعة كويت ، العدد 4 ، 2010 ، ص: 123 .

14ــ المرجع السابق : ص 123 .

15ــ طاهر محسن منصور الغالبي ، صالح مهدي محسن العامري : مرجع سبق ذكره ، ص: 52 .

16ــ محمد جودت ناصر، علي الخضر: مرجع سبق ذكره ،ص ــ ص: 23 24 .

17ــ المرجع السابق ، ص: 24 .

18ــ محمد جودت ناصر، علي الخضر :مرجع سبق ذكره ، ص: 21 .

19ــ المرجع السابق ، ص 21 .

20ــ ثامر ياسر البكري: التسويق و المسؤولية الاجتماعية ، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1 ، عمان ، 2001، ص: 52 .

21ــ طاهر محسن المنصور الغالبي ، صالح مهدي محسن العامري ، مرجع سبق ذكره ، ص: 84 .

22ــ منال محمد عباس، مرجع سبق ذكره، ص: 143 .

23ــ المرجع السابق ، ص: 143 .

24ــ المرجع السابق ، ص: 143 .

25ــ محمد جودت ناصر، علي الخضر: مرجع سبق ذكره ، ص: 24 .

26ــ محمد جودت ناصر، علي الخضر: مرجع سبق ذكره، ص: 25 .

27ــ بدوي محمد عباس : المحاسبة عند التأثيرات البيئية و المسؤولية الاجتماعية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ، 2000 ، ص: 75 .

28ــ محمد جودت ناصر، علي الخضر: مرجع سبق ذكره، ص: 27 .

29ــ المرجع السابق ، ص: 28 .

30ــ المرجع السابق ، ص: 28 .