المسئولية الاجتماعية للقطاع الصناعي الخاص
وتنمية المجتمع المحلي
"دراسة تطبيقية لبعض الشركات الصناعية فى مصر"

د. عفاف علي عطيه عامر*

الملخص :

هدفت الدراسة توضيح تأثير الشركات الصناعية الخاصة من خلال تقديم خدمات مسئوليتها الاجتماعية الأخلاقية على تنمية المجتمعات المحلية، ومدى دراية المسئولين عن تقديم هذه الخدمات بمضمون المسئولية الاجتماعية على أساس كونها واجباً أخلاقياً تنموياً، بالاعتماد على عينة عمدية من الشركات الصناعية التي تقدم العديد من خدمات المسئولية الاجتماعية للمجتمع المحلي بدون مقابل مادي كبناء الهيئات التعليمية، بناء المكتبات وتوفير عمل للمرأة المعيلة، بواقع ثلاث شركات: (العربي للأجهزة الكهربائية، كليوباترا للسيراميك وكوكاكولا مصر للمشروبات الغازية) باستخدام أداة المقابلة المتعمقة مع عينة غرضية من المسئولين عن تقديم الخدمات بواقع (١٠) مسئولين، وأداة الاستبيان المقنن طبقت عن طريق المقابلة الشخصية مع (١٦٠) مستفيداً تم اختيارهم بأسلوب العينة غير العشوائية بالصدفة.

واعتمدت على نظرية "العقد الاجتماعي المتكامل" ونظرية "أصحاب المصلحة" لتأكيدهما على الدور الاجتماعي للشركات كالتزام أخلاقي تجاه المجتمع الذي شكل بيئة مواتية لعملها.

وأوضحت أنه على الرغم من تقديم الشركات لخدمات مسئوليتها الاجتماعية فهناك عدم دراية كافية بالمقصود بالمسئولية الاجتماعية، حيث هناك خلط بين المسئولية الاجتماعية كواجب أخلاقي وبين الزكاة. وخلط بين نوعية خدمات المسئولية الاجتماعية التنموية والمساعدات الاجتماعية المؤقتة. وأوضحت وجود مؤشرات تعكس اهتمام الشركات بمسئوليتها، ومن ثم زيادة فاعليتها في تنمية المجتمع المحلي، كاحتواء رسالة الشركات على المسئولية الاجتماعية للمجتمع، وجود إدارة خاصة بالمسئولية الاجتماعية بالشركات، تنوع الخدمات التنموية المقدمة واستمرارها فترات طويلة، ارتفاع تكلفتها والشروع في خدمات جديدة مستقبلاً. وأوضحت مساهمة الشركات الصناعية من خلال تقديم خدمات مسئوليتها الاجتماعية في تنمية المجتمعات المحلية.

الكلمات المفتاحية : المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص، التنمية، أخلاقيات الأعمال.

---

* مدرس بقسم علم الاجتماع، كلية الآداب – جامعة طنطا.

Industrial Corporate Social Responsibility and Community Development

"Study on Some Industrial Corporates in Egypt"

ABSTRACT

Study aimed to reveal ethical social responsibility services effect of industrial corporate on community development and how familiar officials know about services-providing within content of social responsibility as developing ethical duty, depending on a purposive sample of industrial corporates (Elaraby for Electrical Devices, Ceramica Cleopatra, Soft Drinks Coca-Cola Egypt) on basis these corporates provide several for-free social responsibility services; like establishing educational bodies and libraries, providing opportunities for head-family women. In-depth interviews were applied on a purposive sample of officials about services-providing: (10) officials; structured questionnaire was applied through personal interview on non-randomized sample methods accidently: (160) beneficiaries." Integrative Social Contract" and "Stakeholders" Theories were accredited for their assertion on social contribution as corporates ethical obligation, forming business supportive environment.

This study illustrated that, although corporates provide social responsibility services, there is insufficient knowledge regarding goals, and there is confusion between social responsibility as ethical duty and giving Zakat, and between developmental social responsibility services and temporary social aids. It explained that there are indicators reflect corporates concern about responsibilities then increase of effectiveness for community development, such as corporates' massages having social responsibility, existence of social responsibility special administration, diversity of developmental services provided and long-terms continuity, high-cost and commencement in new services in the future. It explained social responsibility services contribution of industrial corporates for community developing.

Key Words: Corporate social responsibility, Development, Business ethics.

أولاً – المقدمة :

تهتم الدراسة الراهنة بالشركات الصناعية التي تقدم خدمات المسئولية الاجتماعية الأخلاقية (الشركات الخاصة صاحبة الدور الاجتماعي للمجتمع المحلي) بالكشف عن مدى الدراية بأن المسئولية الاجتماعية هى واجبها الأخلاقي التنموي تجاه المجتمع المحلي من ناحية، والكشف عن مدى مساهمة هذه الخدمات في تنمية المجتمعات المحلية من ناحية أخرى.

فالشركات الصناعية ليست كيانات مستقلة مغلقة على نفسها، وإنما هى منفتحة في كثير من جوانبها على المجتمع الذي تعيش فيه. فهى لا تمثل في هذا المجتمع مجرد" عناصر أو "جزئيات" موجودة فحسب (محمد الجوهري، ٢٠٠٩، ص ٢٤٣)، بل يتعين أن ننظر إليها من خلال علاقتها وارتباطها الوثيق بالمجتمع، حيث إن من مظاهر هذا الارتباط الاعتماد والتأثير المتبادل لكل منهما على الآخر (عبد المنعم عبد الحى، ٢٠١٧، ص ٦٣). فالشركات الصناعية تعتمد في وجودها اعتماداً أساسياً على المجتمع حيث تستمد منه مقومات استمرارها ونجاحها (طلعت لطفي، ٢٠٠٧، ص ٢٧٥).

وفي مقابل ذلك الاعتماد من جانب الشركات الصناعية على المجتمع، وكمظهر من مظاهر هذا الارتباط نجد تلك التأثيرات التي تتركها الشركات الصناعية على المجتمع (عبد المنعم عبد الحى، مرجع سابق، ص ٦٣)، ومن أمثلتها أنشطة المبادرات الاجتماعية المجانية التي تقدمها الشركات للمجتمع المحلي بهدف النهوض به (المرجع السابق، ص ٨٩).

ولقد تصاعدت في الأونة الأخيرة أهمية المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر في ضوء المستجدات التي شهدها المجتمع المصري والتي تتمثل في:

١. التراجع التدريجي لمسئولية الحكومة نحو التنمية الاجتماعية والاقتصادية كنتيجة للإصلاح الاقتصادي وإعادة الهيكلة.
٢. تواجه مصر حالياً نقصاً في المعونات الخارجية، ومن ثم خفض الأموال المخصصة لتنمية المجتمع.
٣. اتساع الفجوة بين الأغنياء والفقراء نتيجة لتنفيذ برنامج الإصلاح الهيكلي، وتدهور الأحوال الاقتصادية والاجتماعية في البلاد – وخاصة بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١م – والتي من أهمها الارتفاع المتزايد في الأسعار، والزيادة الكبيرة في معدلات البطالة، وتخفيض معدلات إنفاق الحكومة على الجانب الاجتماعي.

وهذه المستجدات أحدثت شكلاً جديداً للعلاقة بين الدولة والقطاع الخاص الذي صار من غير الممكن تجنب دوره الأساسي ومسئوليته الاجتماعية (سامي عبد العزيز، ٢٠١٠، ص ص ١٠١٥–١٠١٦). فلم تعد الوظيفة الرئيسية للشركات توفير السلع والخدمات لتعظيم الربح في إطار متطلباتها القانونية (المسئولية الاقتصادية والقانونية للشركات) ولكن أصبح عليها تلبية مجموعة واسعة من التوقعات الاجتماعية المتمثلة في أعمالها التطوعية للمجتمع (Jamali, Dima and Mirshak, Ramez, May, 2007, p. 245)، كالمساهمة في الإنفاق على بناء وتطوير الهيئات الصحية والتعليمية والثقافية والمساهمة في توفير عمل خارج منشآتهم الخاصة. وذلك استناداً إلى أن بناء المسئولية الاجتماعية يتشكل عادة من حزمة من الواجبات إلى جانب حزمة من الحقوق، وأنه إذا قام أحد الأطراف بمسئوليته الاجتماعية – بأن يؤدي واجباته – فإنه من المؤكد أن يحصل أو حصل في المقابل على حقوقه. فالمجتمع قد تحول إلى سوق كبير يجني منه القطاع الخاص أرباحه التي يحصل عليها من مصادر أو موارد أساسية في هذا المجتمع، وعلى القطاع الخاص مسئولية اجتماعية بأن يعمل على توجيه جزء من أرباحه إلى السياقات الاجتماعية التي تشكل بيئته ليعمل على تطويرها، بما يجعلها باقية كبيئة مواتية له على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والثقافي (علي ليلة، ٢٠١٠، ص ص ٨٥–٨٦)، بمعنى أن عليه أن يطور أوضاع المهمشين والفقراء، والعمل على تنمية المجتمع. وتزامن ذلك مع إدراك القطاع الخاص أن استمراريته وتطوره وربحيته أيضاً مرهون بقيامه بأدوار اجتماعية في إطار تحقيق أهداف التنمية (عايد العصيمي، ٢٠١٥، ص ٢١). ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الراهنة التي تحاول توضيح تأثير التزام الشركات الصناعية بتقديم خدمات مسئوليتها الاجتماعية كواجب أخلاقى في تحقيق تنمية المجتمع المحلي.

ثانياً – مشكلة الدراسة وأهميتها :

لقد تصاعد الحديث في الآونة الأخيرة عن المسئولية الاجتماعية للقطاع الصناعي الخاص الأمر الذي أصبح معه من الصعب عليه التغاضي عن مسئوليته الاجتماعية داخل المجتمع الذي يعمل بداخله. وقد ساعد على ترسيخ وانتشار مفهوم المسئولية الاجتماعية اهتمام العديد من المنظمات الدولية والاتفاقيات الدولية ومدونات قواعد السلوك الخاصة بالمسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص (محمد فلاق، ٢٠١٦، ص ١٩).

فقد دعا الميثاق العالمي للأمم المتحدة عام ١٩٩٩م إلى ضرورة تحلي الشركات بروح المواطنة والمشاركة التطوعية في التنمية (نهال المغربل، ٢٠١٠، ص ٨٧٤). وكانت مصر من أولى الدول العربية التي استجابت لمبادرة الميثاق العالمى، فقد أشار التقرير السنوي للميثاق العالمي عن الفترة من يناير ٢٠٠٦ وحتى يونيو ٢٠٠٧ إلى زيادة عدد الشركات في مصر التي انضمت إليه من (٥٥) شركة عام ٢٠٠٤ إلى (٦٣) شركة عام ٢٠٠٦ (المرجع السابق، ص ٨٨٢). كما حددت المواصفة القياسية الدولية للمسئولية الاجتماعية ISO 26000 عام ٢٠١٠م أن من أحد وأهم القضايا التي يجب على كل شركة الاهتمام بها هي تنمية المجتمع المحلي (محمد فلاق، مرجع سابق، ص ١٦٨).

كما بات الحديث عن المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص عنواناً للمؤتمرات، ومجالاً للدراسات والأبحاث سواء من قبل الأفراد أو مراكز البحوث والشبكات الدولية. ومن أشهر هذه الشبكات (شبكة البحوث حول المسئولية الاجتماعية Social Responsibility Research Network)، التي تأسست عام ٢٠٠٣ عقب نجاح المؤتمر الدولي الأول حول المسئولية التضامنية الذي عقد في الفترة من ٣-٥ سبتمبر عام ٢٠٠٣، وعقدت الشبكة في السنوات التالية (سبعة) مؤتمرات متتالية ومنتظمة حول المسئولية الاجتماعية. كما شرعت الشبكة منذ عام ٢٠٠٥ في نشر مجلة علمية تعد أول مجلة متخصصة في بحوث المسئولية الاجتماعية. ولقد صدر من هذه المجلة خمسة مجلدات غطت موضوعات عديدة في مجال المسئولية الاجتماعية (أحمد زايد، ٢٠١٠، ص ٣١).

وفي ضوء ما سبق كان على الشركات الخاصة أن تفكر فيما وراء اهتماماتها الاقتصادية وإعطاء المزيد من الاهتمام للقضايا الاجتماعية داخل المجتمع الذي تعمل بداخله، من خلال تقديم الدعم المادي ودعم برامج الرفاهية الاجتماعية وتقديم يد العون لأفراد المجتمع المحتاجين (هاني خميس، ٢٠١٠، ص ٩٤٣). وتمكينهم اقتصاديا واجتماعيا. فعلى حد تعبير"هولمز Holmes" إنه بالإضافة إلى جنى الأرباح، ينبغي أن تساعد الشركات الخاصة في حل المشكلات الاجتماعية سواء أكانت ساعدت في خلق تلك المشكلات أم لا (Moir, Lance, June, 2001, p. 3). وذلك استناداً إلى أن المسئولية الاجتماعية تتشكل عادة من حزمة من الواجبات إلى جانب حزمة من الحقوق.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في العبارة التالية: دور المسئولية الاجتماعية للشركات الصناعية في تنمية المجتمع المحلي على أساس أنها واجب أخلاقي تنموي.

وهنا يصير السؤال عن المسئولية الاجتماعية للشركات الصناعية ضرورة ملحة لا ترفاً فكرياً لما تحمله الدراسة من أهمية نظرية وتطبيقية تتمثل فيما يلي:

الأهمية النظرية للدراسة :

أ- تساهم الدراسة الراهنة في إثراء المجال البحثي في علم اجتماع الصناعي وعلم اجتماع التنظيم بنتائج هامة عن مؤشرات نجاح الإدارة بالشركات الصناعية في تحقيق مسئوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي على نحو فعال.

ب- تساهم الدراسة الراهنة في تحقيق التراكم البحثي في علم الاجتماع الصناعي وعلم اجتماع التنظيم من حيث التركيز على شركات صناعية تقوم بمسئوليتها الاجتماعية التي تساهم في تحقيق تنمية المجتمع المحلي، وهذا الجديد الذي تضيفه الدراسة الراهنة على الدراسات السابقة التي تم الإطلاع عليها والتي أوضحت أن القطاع الخاص انحصر دوره في تقديم مساعدات اجتماعية مؤقتة كإعداد موائد الرحمن دون التطرق إلى القيام بتقديم خدمات المسئولية الاجتماعية الهادفة لتنمية المجتمع المحلي، الأمر الذي شكل فجوة بحثية تهتم بها الدراسة الراهنة.

الأهمية التطبيقية للدراسة :

إن إبراز الجوانب السلبية لخدمات المسئولية الاجتماعية التي تقدمها الشركات الصناعية محور الدراسة يُعد بمثابة دليلاً إرشادياً يساعد مقدمي هذه الخدمات أو الشركات التي تسعى لتقديمها مستقبلاً على تجنب أوجه السلبيات بها، والسعى نحو توفير متطلبات المسئولية الاجتماعية مما يساعد على المساهمة بفاعلية على تحقيق التنمية للمجتمعات المحلية.

ثالثاً – أهداف الدراسة وتساؤلاتها :

تهدف الدراسة الراهنة إلى توضيح مدى دراية المسئولين بالشركات الصناعية بمضمون المسئولية الاجتماعية من ناحية، وكذلك توضيح مدى تأثير خدمات مسئوليتهم الاجتماعية في تحقيق التنمية للمجتمعات المحلية من ناحية أخرى. ويتفرع عن هذا الهدف الأهداف التالية:

- **الهدف الأول:** التعرف على مدى الدراية بأن المسئولية الاجتماعية للشركات الصناعية تُعد واجب أخلاقي تنموي للمجتمع المحلي.
- **الهدف الثاني:** التعرف على مدى اهتمام الشركات الصناعية بمسئوليتها الاجتماعية الأخلاقية تجاه المجتمع المحلي.
- **الهدف الثالث:** التعرف على مدى تأثير خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات الصناعية في تنمية المجتمع المحلي.

تساؤلات الدراسة :

انطلاقاً من الأهداف السابقة للدراسة تتحدد تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

- **التساؤل الأول:** هل هناك دراية بأن المسئولية الاجتماعية للشركات الصناعية تُعد واجب أخلاقي تنموي للمجتمع المحلي؟.
- **التساؤل الثاني:** ما مدى اهتمام الشركات الصناعية بمسئوليتها الاجتماعية الأخلاقية تجاه المجتمع المحلي؟.
- **التساؤل الثالث:** ما مدى تحقيق الشركات الصناعية لتنمية المجتمع المحلي من خلال خدمات مسئوليتها الاجتماعية؟.

رابعاً – مفهومات الدراسة :

بناء على ما ينطوي عليه هذا البحث (من اختبار العلاقة بين متغيرين: الأول المسئولية الاجتماعية للشركات الصناعية الخاصة وهو بمثابة المتغير المستقل Independent Variable والآخر هو تنمية المجتمع المحلي وهو بمثابة المتغير التابع Dependent Variable)، تتحدد مفاهيم الدراسة على النحو التالي:

١) مفهوم المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص Corporate Social Responsibility :

عرف "**مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة**" المسئولية الاجتماعية للشركات على أنها "التزام الشركات بالمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للموظفين وأسرهم، والمجتمع المحلي، والمجتمع ككل" (Jamali, Dima and Mirshak, Ramez, Op. cit., pp. 243-244).

ويتفق مع هذا التعريف ما أوضحته" **لجنة الإتحاد الأوروبي** "**عام ٢٠٠١م**، حيث أوضحت أن المسئولية الاجتماعية هى "مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بإدماج الاعتبارات الاجتماعية والبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على أساس تطوعي" (Ebner, Daniela and Baumgartner, Rupert,4th-5th September, 2006, p. 3).

وفي هذا الصدد أشارت "**روث اجيوليرا وآخرون** .Ruth Aguilera, et al" إلى أن المسئولية الاجتماعية هى استجابة الشركات للقضايا التي تتجاوز متطلباتها الاقتصادية والقانونية بهدف تحسين المجتمع والبيئة، وأن هدفها هو تعزيز التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية" (Aguilera, Ruth, et al., 2007, pp. 2-3).

ويتضح من التعريفات السابقة أن من أهم مظاهر المسئولية الاجتماعية للشركات إسهامها في تحسين ظروف المجتمع المحلي وتنميته، وهذا يُعد محور اهتمام الدراسة الراهنة والتي يقصد بها الخدمات الممولة مادياً من القطاع الخاص، والتي من شأنها تحسين ظروف المجتمع المحلي وتنميته.

ومما سبق نستخلص أن المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص تتسم بما يلي:

- مبادرات واجبة على القطاع الخاص.
- ذات أبعاد متعددة اقتصادية وقانونية وأخلاقية.
- وسيلة القطاع الخاص لتنمية المجتمع.
- مكملة لجهود القطاع العام في تنمية المجتمع.

التعريف الإجرائي للمسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص بما يتوافق مع موضوع الدراسة:

* **مبادرات تطوعية يقوم بها القطاع الخاص دون مقابل ربحي.**
* **من أبرز هذه المبادرات الإنفاق على** (الخدمات التعليمية كإنشاء المدارس، الخدمات الصحية كالمساهمة بتزويد الهيئات الصحية بالأجهزة الطبية، الخدمات الثقافية كإنشاء المكتبات، الخدمات الاقتصادية كالمساهمة في توفير فرص عمل خارج منشأتهم الاقتصادية وغير ذلك من الخدمات).
* **تهدف إلى المساهمة في مواجهة مشكلات المجتمع المحلي وتنميته.**

٢) مفهوم التنمية Development :

إن مفهوم التنمية شأنه شأن العديد من المفهومات التي لا نجد لها تعريفاً محدداً ومتفقاً عليه، فيعرفها البعض بأنها "عملية توافق اجتماعي" ويعرفها آخرون بأنها "تنمية طاقات الفرد إلى أقصى حد مستطاع"، أو أنها" إشباع الحاجات الاجتماعية للإنسان أو"الوصول بالفرد لمستوى معين من المعيشة"، أو "عملية تغيير موجه يتحقق عن طريقها إشباع الاحتياجات" (عبد الرحيم أبو كريشة، ٢٠٠٣، ص ٣٧).

وعرف "**محمد ياسر الخواجه**" التنمية بأنها "عملية دينامية متكاملة ومستديمة موجهة وفق إرادة وطنية مستقلة وفي إطار ديمقراطي يهدف إلى إحداث سلسلة من التغيرات البنائية والوظيفية التي تصيب كافة مكونات البناء الاجتماعي والنظم الاجتماعية المختلفة بصورة تسمح بتحقيق نمو مطرد لقدرات المجتمع، وتحسين مستمر لنوعية الحياة فيه، وذلك بقصد تحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية لكل أفراد وفئات المجتمع (محمد ياسر الخواجه، ٢٠٠٣، ص ص ٤٣-٤٤).

ومما سبق نستخلص أن التنمية تتصف بما يلي:

- عملية متكاملة تشتمل على النهوض بكل جوانب المجتمع.
- عملية مستمرة وليست ثابتة وجامدة.
- تهدف إلى تحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع.
- تقوم على الاحتياجات الفعلية لسكان المجتمع.
- تتلاءم مع ثقافة المجتمع.

التعريف الاجرائى للتنمية بما يتوافق مع موضوع الدراسة:

* **عملية تغيير المجتمع تستهدف إشباع احتياجات الأفراد المحليين الاقتصادية والصحية والتعليمية والثقافية والدينية.**
* **تهتم بكل سكان المجتمع المحلي وليس بجماعة أو فئة محددة.**
* **تقوم على أساس الملاءمة مع ثقافة واحتياجات المجتمع المحلي.**

٣) مفهوم المجتمع المحلي Community :

يشير مفهوم المجتمع المحلي بشكل عام إلى مجموعة من الأفراد يعيشون في منطقة أو بيئة محدودة النطاق والمعالم (قرية – قبيلة – مدينة) ويتميز هذا التجمع باشتراك الأفراد في جميع وجوه النشاط الجمعي وفي الأهداف والنظم والأوضاع التي تؤثر على استقرار الحياة الاجتماعية (عبد المنعم عبد الحى، ٢٠٠٣، ص ٨٠).

وأوضح "**جون سكوت وجوردون مارشال** John Scott and Gordon Marshal" أن مصطلح المجتمع المحلي عادة ما يشير– في تراث علم الاجتماع– مباشرة إلى أنماط من المستوطنات البشرية (كما تتمثل في القرى، أو مناطق حضرية محددة)، وإلى طرق نمطية تميز الحياة في تلك المناطق، كما يشير إلى شبكات من العلاقات الاجتماعية تسود بين أعضائها بعض السمات المشتركة بصرف النظر أو بالإضافة إلى عامل الإقامة المشتركة (جون سكوت وجوردون مارشال، ٢٠١١، ص ١١٥).

خامساً – الدراسات السابقة :

١) الدراسات العربية :

في نطاق ما سيتم عرضه من الدراسات العربية السابقة، فإنه يمكن تقسيمها إلى محورين رئيسين:

المحور الأول : يتعلق برؤية رجال الأعمال لمفهوم المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص، واشتمل المحور على دراستين **إحداهما** اعتمدت على عينة من رجال الأعمال ليس لديهم دور اجتماعي للمجتمع المحلي، **والدراسة الأخرى** دراسة استطلاعية اعتمدت على عينة من رجال الأعمال بغض النظر عن مدى قيامهم بدورهم الاجتماعي من عدمه. **ومن ثم فهاتان الدراستان على نقيض الدراسة الراهنة** التي اعتمدت على عينة عمدية من الشركات التي لديها دور اجتماعي للمجتمع المحلي.

والمحور الآخر: يتعلق بالتعرف على الدور التنموي للجمعيات الأهلية، واشتمل المحور على دراستين على جمعيات لا تقدم خدمات تساعد على تنمية المجتمع المحلي، فهى لا تقدم سوى مساعدات اجتماعية مؤقتة، **على نقيض الدراسة الراهنة** التي تركز على الشركات التي تقدم خدمات المسئولية الاجتماعية الأخلاقية التي لها تأثير طويل المدى يساعد على تنمية المجتمع المحلي (والجدير بالذكر أن الباحثة استعانت بالدراسات السابقة حول

المسئولية الاجتماعية للجمعيات الأهلية، حيث إنه في بعض الأحيان يمارس القطاع الصناعي مسئوليته الاجتماعية من خلال جمعيات تنمية المجتمع الخاصة به).

وبالنسبة للمحور الأول فقد كانت هناك:

أ- **دراسة ثامر ياسر البكري، وأبي سعيد الديوه جي (٢٠٠١): "إدراك المديرين لمفهوم المسئولية الاجتماعية في العراق"**. حاول الباحثان الوقوف على مدى إدراك (أربعة وتسعين مديراً) يمثلون صانعي القرارات في عشرين شركة صناعية بالعراق لمفهوم المسئولية الاجتماعية. وقد توصل الباحثان إلى أن مفهوم المسئولية الاجتماعية لديهم لا زال يتمثل في مسئولية الإدارة نحو تحقيق أهداف المالكين في مجال الأرباح وزيادة الثروة وتقديم السلع بأسعار منخفضة وجودة عالية، وأن الدولة هى المسئولة عن حل مشكلات المجتمع (ثامر البكري وأبي سعيد الديوه جي، يونيو ٢٠٠١، ص ص ١٠٢- ١٠٨).

ب- **دراسة هبه نصار (٢٠٠٧): "رأى رجال الأعمال في المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص"**، بالاعتماد على أداتي الاستبيان المرسل طبقت على (٦٣ مبحوثاً) والمقابلة مع (٦ مبحوثين) من رجال الأعمال بمختلف القطاعات الخاصة، وقد أفادت أن مفهوم المسئولية الاجتماعية لرجال الأعمال مرتبط في المقام الأول بمصلحتهم الخاصة، فهو مرتبط بخلق الوظائف بمؤسساتهم وخلق الوظائف مرتبط أساساً بحجم عملهم، ثم يأتي في المقام الأخير القيام بالأنشطة الاجتماعية والتبرعات (هبه نصار، ٢٠٠٧، ص ص ٣٢-٤١).

أما المحور الآخر فقد كانت هناك:

أ- **دراسة سعاد عبد الرحيم (٢٠٠٩): "المسئولية الاجتماعية لجمعية رجال الأعمال بمدينة السادس من أكتوبر"** اهتمت بالتعرف على الدور المجتمعي للجمعية، من خلال أراء سكان المدينة، بالاعتماد على أداة الاستبيان طبقت على عينة قوامها (٦٣٣) من أرباب الأسر المقيمة بالمدينة. وقد أفادت أن الدور التنموي للجمعية غير فعال ويحتاج إلى تدعيم وتنشيط. فالجمعية تهتم فقط بالمستثمرين، إلا من خلال بعض الممارسات التي لا تعمل على تنمية المدينة تنمية حقيقية. فهى لا تعدو إلا أن تكون مجرد مساعدات اجتماعية مؤقتة مثل تجميل وإنارة المدينة وإعداد موائد الرحمن خلال شهر رمضان، وتقديم المساعدات المالية (سعاد عبد الرحيم، ٢٠١٠، ص ص ١٠٢٩-١٠٤٨).

ب- **دراسة وجدي عبد اللطيف (٢٠٠٩):** هدف التعرف على دور الجمعيات الأهلية في تطوير إحدى المناطق العشوائية وهى منطقة العجيزي بمدينة طنطا بمحافظة الغربية. وتنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية واعتمدت على طريقة المسح الاجتماعي بالعينة العمدية بالصدفة من سكان المنطقة معتمداً على أداة دليل مقابلة معهم، ومع القائمين على أمر الجمعيات الأهلية، وقد أفاد أن دور الجمعيات ينعكس في أعمال البر والإحسان المتمثل في تقديم المساعدات المالية للفقراء والمحتاجين، والبعد عن الدور التنموي المطلوب (وجدي عبد اللطيف، يناير – مارس ٢٠١٥، ص ص ١٠١-١٢٩).

٢) الدراسات الأجنبية :

على الرغم من وجود دراسة أوضحت الدور التنموي لأنشطة المسئولية الاجتماعية للقطاع الصناعي الخاص في المجتمعات الغربية، فعلى النقيض هناك دراسات أوضحت أن أنشطة المسئولية الاجتماعية لبعض الشركات جاءت عشوائية لا تعكس احتياجات المجتمع ويعيبها العديد من أوجه القصور ولم تحقق الدور التنموي المطلوب، **ومن أبرز تلك الدراسات:**

أ- **دراسة "جيدرزيج فريناس** Jedrezej Frynas" **(٢٠٠٥): "الوعد التنموي الزائف للمسئولية الاجتماعية للشركات"** هدف الباحث الكشف عما إذا كانت خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات النفط المتعددة الجنسيات بمنطقة جنوب غينيا مناسبة لمعالجة المشكلات الاجتماعية بالمنطقة. معتمداً على مقابلة (٨٩) مسئولاً بشركات النفط والمنظمات الحكومية وغير الحكومية في المملكة المتحدة والولايات المتحدة ونيجيريا والكاميرون وغينيا الإستوائية. وقد توصل إلى أن شركات النفط أنفقت عام ٢٠٠١م (٥٠٠ مليون) دولار أمريكي على المسئولية الاجتماعية من حيث بناء المستشفيات والمدارس ومنح قروض صغيرة للسكان المحليين وتوفير فرص عمل للشباب، ولكن رغم تلك المبادرات فإنها غير فعالة لتحقيق التنمية، فقد قامت الشركات ببناء عيادات صحية ومدارس ولكنها غير مكتملة، حيث تفتقر إلى الضوء أو المياه الجارية أو المعدات الأساسية أو الموظفين كما أن مشاريع توصيل خطوط مياه الشرب غير مجدية فكانت المياه غير صالحة للاستهلاك. كما أن هناك مبادرات ليس لها تأثير فعال مثل تقديم ناموسيات وسترات النجاة للسكان المحليين. كما أوضح أنه على الرغم من تمتع نيجيريا بمورد طبيعي هام وهو النفط إلا أنها تعاني من ظاهرة (لعنة

الموارد) فشركات النفط تمثل تهديدا بيئياً لمجتمع نيجيريا بدلا من تنميته (Frynas, Jedrzej , May, 2005, pp. 581–598).

ب- دراسة "**غابرييل إويجي** Gabriel Eweje" (٢٠٠٦): "**دور الشركات متعددة الجنسيات في مبادرات تنمية المجتمع في البلدان النامية**". هدف الباحث التعرف على أنواع مبادرات التنمية المجتمعية المقدمة من أربع شركات عاملة في صناعة النفط والتعدين في المجتمعات المضيفة (نيجيريا وجنوب أفريقيا)، وأسباب تقديمها. مستعيناً بأداة المقابلة مع مدراء الشركات، بالإضافة إلى المسئولين الحكوميين وسكان المجتمعات المضيفة، وانطلق من القضايا الأساسية لنظريات الشرعية وإدارة القضايا الاجتماعية وأصحاب المصلحة. وتوصل إلى أن الشركات تقدم العديد من مبادرات التنمية المجتمعية للمجتمعات المضيفة سواء بمفردها أو بالتعاون مع الهيئات الحكومية وغير الحكومية، كإنشاء المراكز الصحية الريفية، وحملات التوعية ضد الأمراض والتبرع بالأجهزة الطبية، وتقديم المنح الدراسية والقروض الصغيرة والتبرعات المالية للمنظمات غير الحكومية وغير ذلك من خدمات. وأوضح أن أسباب تقديم هذه الخدمات – من وجهة نظر مدراء الشركات – هى إقامة علاقة ودية بين الشركات والمجتمعات المضيفة مما يتيح العمل في بيئة مستقرة، بالإضافة إلى تحسين أحوال العاملين بالشركات، فمعظمهم من أبناء تلك المجتمعات مما يساعد على استقرارهم بالعمل مما يعود بالنفع الاقتصادي للشركات، في حين أوضح السكان المحليون أن السبب يكمن في تحسين صورة هذه الشركات في الخارج. وأوضحوا عدم ملاءمة هذه الخدمات لاحتياجاتهم ومن ثم عدم تحقيقها للدور التنموي المطلوب (Eweje, Gabriel, June, 2006, pp. 93-129).

ج- **ومن أبرز الدراسات التى أوضحت الدور التتنموى للمسئولية الاجتماعية، دراسة "ويندي ويرنر**Wendy Werner" (٢٠٠٩): **مبادرات المسئولية الاجتماعية للشركات المصممة للحد من التهميش الاجتماعي في بنجلاديش**".

والمقصود بالجماعات المهمشة اجتماعياً (جماعات استبعدت من مزايا النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي مثل النساء والسكان الريفيين وذوي الاحتياجات الخاصة)، وهدف الباحث الكشف عما إذا كانت هذه المبادرات ساعدت على الحد من التهميش الاجتماعي، والكشف عما إذا كان من المناسب لكيان اقتصادي أن يقدم هذه المبادرات.

وتوصل إلى أن هذه المبادرات حققت هدفها، فقد قامت شركة (Hathay Bunano) بتدريب النساء الريفيات المطلقات والأميات وذوات الإعاقة على العديد من الأعمال كالحياكة والتطريز والكروشيه وتوظيفهن في إحدى مراكز الشركة داخل مجتمعاتهن الريفية، وقدمت لهن العديد من الخدمات الصحية والإسكانية والتعليمية كمحو الأمية. كما قامت شركة (Square group) بتدريب النساء بمصانع الشركة على العديد من الأعمال كالحياكة، وتوظيفهن وقدمت لهن العديد من الخدمات كالإسكان، كما ساهمت في إمداد المناطق الريفية بالصرف الصحي ووحدات تنقية مياه الشرب وغيرها. كما توصل إلى أن هذه المبادرات جزء من العمليات التجارية الأساسية لبعض الشركات التي من خلالها تجني الأرباح من خلال توظيف النساء داخل هذه الشركات، كما توصل إلى أن الشركات استعانت بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية لتنفيذ المبادرات (Werner, Wendy, August, 2009, pp. 545-562).

تعقيب على الدراسات السابقة والجديد الذي تقدمه الدراسة الراهنة :

- **على مستوى الدراسات العربية:** أوضحت الدراسات العربية أن المنطقة العربية تعاني من غياب المقصود بالمسئولية الاجتماعية الأخلاقية المتمثلة في تقديم خدمات لتنمية المجتمع المحلي بدون مقابل مادي، واقتصار المسئولية الاجتماعية على الجانب الاقتصادي المرتبط بتحقيق الأرباح للشركات مثل تقديم سلع بجودة عالية وبأسعار منخفضة. كما أوضحت أن الجمعيات الأهلية تقدم مساعدات اجتماعية مؤقتة مع غياب دورها التنموي المطلوب. وذلك على نقيض اهتمام الدراسة الراهنة التي تهتم بالشركات التي تقوم بمسئوليتها الاجتماعية الأخلاقية.
- **على مستوى الدراسات الأجنبية:** أوضحت دراسة "**إيويجي و دراسة فريناس**" أن الشركات متعددة الجنسيات ليست على دراية باحتياجات سكان المجتمعات المضيفة، لذلك لم يستفيدوا من المبادرات الاجتماعية التى قدمتها، في حين تهتم الدراسة الراهنة بالشركات المصرية لمعرفة هل الشركات المصرية على دراية باحتياجات المجتمعات المحلية المصرية؟. هذا التساؤل الذي تتضح إجابته في معرفة مدى ملاءمة خدمات المسئولية الاجتماعية الأخلاقية لهذه الشركات مع احتياجات السكان المحليين، ذلك التساؤل الذي ستنعكس إجابته في سياق الإجابة على التساؤل الأول للدراسة الراهنة.

كما أوضحت دراسة "**ويرنر**" أن سبب تقديم الشركات الخاصة خدمات المسئولية الاجتماعية هو تحقيق منفعة اقتصادية لها، وذلك على نقيض اهتمام الدراسة الراهنة، حيث تهتم بشركات تقدم مبادرات اجتماعية بدون مقابل مالي. وهذا يجعل الإهتمام بأسباب تقديم شركات الدراسة الراهنة لخدمات المسئولية الاجتماعية الأخلاقية للمجتمع المحلي بدون مقابل مالي أمر هام، هذه الأسباب التي ستتضح في سياق الإجابة على التساؤل الأول للدراسة الراهنة.

سادساً – الرؤية النظرية للدراسة :

يقدم مجال الدراسة في المسئولية الاجتماعية لشركات الأعمال عدداً كبيراً من النظريات والمداخل، ومن أبرزها ما طرحه (جاريجا و ميلي Garriga and Mele) حيث صنفا نظريات المسئولية الاجتماعية لشركات الأعمال إلى أربع مجموعات رئيسية هى:

- **المجموعة الأولى (النظريات النفعية):** توضح أن الشركات هى أداة لتكوين الثروات للمساهمين وأن الأنشطة الاجتماعية للشركات مقبولة في حالة تحقيق الأرباح للمساهمين.
- **المجموعة الثانية (النظريات السياسية):** تؤكد أن القوة الاجتماعية للشركات مستمدة من مسئوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع، ومن أبرزها (نظرية العقد الاجتماعي المتكامل، ونظرية مواطنة الشركات).
- **المجموعة الثالثة (النظريات التكاملية):** تؤكد أن مساهمة الشركات في تلبية المطالب الاجتماعية، تُعد الوسيلة التي تتفاعل من خلالها مع المجتمع، مما يعطيها شرعية وجودها، والقبول الاجتماعي لنشاطها الاقتصادي، ومن أبرزها (نظرية إدارة القضايا الاجتماعية).
- **المجموعة الرابعة (النظريات الأخلاقية):** تشير إلى الأشياء الصحيحة التي يجب على الشركات اتباعها لتحقيق مجتمع جيد ومن ثم دعم العلاقة بين الشركات والمجتمع، ومن أبرزها (نظرية أصحاب المصلحة واتجاه التنمية المستدامة).

(Garriga, Elisabet and Melé, Domènec, August, 2004, pp. 53-62)

وتنطلق الدراسة من رؤية متكاملة تجمع بين نظرية العقد الاجتماعي المتكامل ونظرية أصحاب المصلحة، وسوف تعتمد عليهما لمحكين أساسيين هما:

المحك الأول: تعتمد الباحثة على نظرية العقد الاجتماعي المتكامل لتأكيدها على أن الشركات عليها أن تلتزم ليس فقط بمتطلباتها القانونية ولكن بواجباتها الأخلاقية تجاه المجتمع بتقديمها للعديد من المبادرات الاجتماعية، وذلك من منطلق أن المجتمع قام بواجباته تجاهها ووفر لها مناخاً قانونياً وسياسياً واقتصادياً ساعد على دعم وجودها وتحقيق أهدافها الاقتصادية.

وترى الباحثة أنه في ضوء أن المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص – كما أوضحنا سابقاً – تتشكل من حزمة من الواجبات للقطاع الخاص، إلى جانب حصوله على حزمة حقوق من المجتمع. وبعبارة أخرى فإنه باعتبار أن المجتمع قد التزم بتقديم واجباته للقطاع الخاص من مواد إنتاجية أساسية ومناخ مناسب يسمح له بجنى الأرباح، فإن على القطاع الخاص أن يلتزم بتقديم واجباته للمجتمع، وذلك من خلال تقديم العديد من خدمات المسئولية الاجتماعية الأخلاقية التي تساعد على المساهمة في حل مشكلات المجتمع المحلي وتنميته، لكى يستطيع المجتمع فيما بعد الالتزام بواجباته تجاه القطاع الخاص. فالمجتمع وما يسوده من مشكلات يؤثر على استطاعة القطاع الخاص جنى أرباحه.

والجدير بالذكر أن الباحثة اعتمدت على عينة عمدية من الشركات الصناعية المسئولة اجتماعياً، ومن ثم فإن هذه الشركات التزمت بواجباتها الأخلاقية تجاه المجتمع المحلي.

المحك الآخر: تعتمد الباحثة على نظرية أصحاب المصلحة من منطلق أنها نظرية أخلاقية تربط مجال الأعمال بالأخلاق، حيث توضح أن على الشركات التزامات أخلاقية وليست قانونية فقط تجاه أصحاب المصلحة. ويُعد المجتمع من أبرز أصحاب المصلحة الذين يتأثرون أو يمكنه التأثير على أهداف الشركة كما يعتبر المجتمع من أحد العوامل الحيوية لبقاء ونجاح الشركة، فالمجتمع دعم وجود الشركات قانونياً وأمدها بالموارد اللازمة لتحقيق أهدافها الاقتصادية، ومن ثم فعلى الشركات مسئولية اجتماعية أخلاقية تجاه المجتمع تتبلور في تقديم العديد من الخدمات التطوعية بدون مقابل مالي للمجتمع المحلي، وعلى مديري الشركات إتخاذ الاجراءات اللازمة في هذا الصدد.

ونظراً لما سبق فسوف تعتمد الباحثة على هذه النظرية لملاءمتها مع موضوع الدراسة الذي يركز على الشركات التي تقدم خدمات المسئولية الاجتماعية الأخلاقية بدون مقابل مالي للمجتمع المحلي مما يساعد على تنميته، وذلك من منطلق أن تقديم هذه الخدمات يُعد واجباً أخلاقياً لمديري الشركات تجاه المجتمع الذي دعم وجود شركاتهم.

وسوف تستعرض الباحثة لأهم المنطلقات الأساسية لنظريتى العقد الاجتماعي المتكامل وأصحاب المصلحة الأكثر ملاءمة لموضوع الدراسة الراهنة على النحو التالي:

(١) نظرية العقد الاجتماعي المتكامل Integrative Social Contract Theory :

وأبرز مؤسسيها (توماس دونالدسون Thomas Donaldson)

(Garriga, Elisabet and Melé, Domènec, Op. cit., p. 56)

ويمكن للباحثة أن تستعرض أهم المنطلقات الأساسية لنظرية "العقد الاجتماعي المتكامل" الأكثر ملاءمة لموضوع الدراسة الراهنة على النحو التالي:

(أ) نظرية "العقد الاجتماعي المتكامل" ونقد نظرية "فريدمان Friedman" **والانتقال من المصلحة الفردية للشركات إلى مصلحة المجتمع:**

تدعم نظرية "العقد الاجتماعي المتكامل" فكرة انتقال الشركات من الهدف الواحد (المصالح الفردية) المتمثلة في تحقيق أقصى ربح إلى سعى الشركات نحو مصالح المجتمع. ومن ثم توجه تلك النظرية النقد إلى نظرية "فريدمان" حيث أوضح أن على الشركات تجنب القيام بأنشطة المسئولية الاجتماعية لتحقيق أقصى قدر من الأرباح لأصحاب الأعمال (المساهمين) (Cava, Anita and Don, Mayer , May, 2007, p. 267).

وعبر عن ذلك بقوله "إن مسئولية الشركات هى تعظيم الأرباح، لكسب عائد جيد للمستثمر، وتكون المواطنة الجيدة للشركات هى طاعة القانون لا أكثر ولا أقل" (Hamidu, Ahmad, et al., July, 2015, p. 88).

وعلى النقيض جاءت نظرية "العقد الاجتماعي المتكامل" لتؤكد وجود عقد ضمني بين الشركات والمجتمع يوضح ذلك العقد الالتزامات الأخلاقية غير المعلنة للشركات تجاه المجتمع (Donaldson, Thomas and Dunfee Thomas, 17 December, 2002, p. 436).

(ب) نظرية "العقد الاجتماعي المتكامل" وشرعية الشركات الخاصة في المجتمع:

وكما أوضحنا، يتحقق الالتزام الأخلاقي للشركات من خلال الانخراط في المجتمع والعمل على ازدهاره، ومن خلال هذه الالتزامات تكتسب الشركات شرعيتها وقوتها، سواء أكانت هذه الشركات وطنية أو دولية (Cava, Anita and Don, Mayer, Op, cit, p.264).

ومن ثم يجب على مديري الشركات النظر في قراراتهم واتخاذ القرارات الأخلاقية تجاه المجتمعات بما يتوافق مع قواعد المجتمع وذلك لدعم وجود الشركات وشرعيتها (Dunfee, Thomas ,October, 2006, p. 304).

(ج) نظرية "العقد الاجتماعي المتكامل" والمسئولية الاجتماعية للشركات بين الحقوق والواجبات:

ترى النظرية أنه لا يشترط أن تحقق الشركات أرباحاً حتى تنفق على المبادرات الاجتماعية، فأنشطة المسئولية الاجتماعية مستقلة عن الأرباح، فهى تمثل واجباً إدارياً يجب القيام به (Jahn, Johannes and Bruhl, Rolf , November, 2018, p. 50).

فهذا الدور الاجتماعي للشركات متطابق مع الشعور بأن الشركات هى جزء من المجتمعات وأن الشركات هى المجتمعات نفسها التي تم إنشاؤها من خلال نظام سياسي وقانوني واقتصادي دعم وجود هذه الشركات داخل المجتمع (Cava, Anita and Don, Mayer, Op. cit., p. 274). ومن ثم يجب على الشركات أن تعترف بأن لها دوراً حاسماً في المجتمعات التي تؤثر عليها، والفشل في القيام بذلك – كما فعلت العديد من الشركات في الماضي – هو بمثابة (عمى أخلاقي) (Donaldson, Thomas and Dunfee Thomas, Op. cit., p. 437).

وبناء على ذلك ترى الباحثة أن الشركات قد حصلت على حقوقها من المجتمع من حيث تهيئة مناخ اقتصادي وسياسي وقانوني ساعد على تحقيق أهدافها الاقتصادية، لذا يجب على الشركات أن تلتزم بدورها الاجتماعي باعتباره واجباً إدارياً نحو المجتمع.

(د) تصور الشركات الخاصة لدورها كمواطن صالح داخل المجتمع :

من منطلق أن المسئولية الاجتماعية للشركات هى واجب إداري – كما أوضحنا سابقاً – يجب على الشركات التفكير في أنفسهم كمواطنين صالحين داخل المجتمعات التي تعمل فيها، وعلى ذلك يجب اشتراكهم أخلاقياً في بعض الإجراءات التي تدعم المجتمع. وذلك من خلال العمل التطوعي التقليدي (بدون مقابل مادي) أو من خلال الاستثمار الاجتماعي.

وتأخذ الاستثمارات الاجتماعية عدة أشكال كالتدريب والعمل وخدمات تطوير رأس المال البشري وخدمات تطوير رأس المال الاقتصادي. وتتخذ الأعمال التطوعية العديد من الأشكال كالاهتمام بصحة الطفل ومحو الأمية، والمساعدة في بناء المدارس، والتدريب المهني والمشاركة مع المجتمع المدني لمساعدة الناس على تحقيق أحلامهم (Cava, Anita and Don, Mayer, Op. cit., pp. 268-271).

وفي هذا الصدد اعتمدت الباحثة على عينة عمدية من الشركات الصناعية الخاصة التي تقدم أنشطة مسئوليتها الاجتماعية في صورة أعمال تطوعية بدون مقابل مالي. وتحاول التعرف على إجابة للتساؤل الآتي: ما دلالات اهتمام شركات الدراسة بتقديم خدمات المسئولية الاجتماعية باعتبارها مواطناً صالحاً داخل المجتمع الذي تعمل به؟
هذا التساؤل ينعكس في التساؤل الثاني للدراسة الراهنة.

(هـ) نظرية العقد الاجتماعي المتكامل وظروف المجتمع :

من منطلق أن المسئولية الاجتماعية للشركات هى واجب الشركات تجاه المجتمع، تؤكد نظرية العقد الاجتماعي المتكامل على ضرورة التزام الشركات بدورها الاجتماعي تجاه المجتمع بمختلف ظروفه – وليس فقط في أوقات الأزمات – فدورها الاجتماعي مستقل عن الأوضاع الاقتصادية والسياسية للمجتمع (Jahn, Johannes and Bruhl Rolf, Op. cit., p. 49). فهى تُعد جزءً من أجندة عمل الشركات.

(و) نظرية العقد الاجتماعي المتكامل وتوقعات المسئولية الاجتماعية للشركات :

توضح النظرية أن الدور الاجتماعي يمثل توقعات المجتمع نحو الشركات. وفي هذا الصدد تؤكد النظرية أن مشاركة الشركات في المجتمع شئ أصيل ومعيار أصيل للشركات التي تمارس أعمالاً تجارية، وكثير من الناس تتوقع أن هذه القاعدة موجودة، وأن هناك العديد من المبادرات الاجتماعية للشركات في المجتمع، فمعايير المجتمع تتحدث عن واجبات الشركات ودورها الاجتماعي لتمكين الناس من الخدمات الاجتماعية الأساسية مثل الصحة والتعليم والمشاركة في حل المشكلات الاجتماعية مثل الفقر (Cava, Anita and Mayer, Don, Op. cit., p. 273).

كما تعتقد الشركات أن المجتمع يتوقع منها هذا الدور، فقد تغيرت تدريجيا وجهات نظر أفراد المجتمع ومديرى الشركات نحو المسئوليات الأساسية للشركات الكبيرة، فمنذ

نصف قرن كان المتوقع أن تركز الشركات بشكل أساسي على انتاج السلع والخدمات بأسعار معقولة، واليوم أصبحت الشركات مسئولة عن مجموعة القضايا المتعلقة بجودة الحياة في المجتمع (Donaldson, Thomas and Dunfee, Thomas, 2000, p. 2). فالمجتمع وما يسوده من مشكلات يؤثر على استطاعة القطاع الصناعي الخاص جنى أرباحه.

وفي هذا الصدد تحاول الباحثة التعرف على ما يتوقعه المستفيدون والمسئولون عن تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية بشركات الدراسة، هل يتوقعون أن هذه الخدمات واجب أخلاقي للشركات تجاه المجتمع؟ هذا السؤال الذي ينعكس في التساؤل الأول في الدراسة الراهنة.

(ز) إفصاح شركات الأعمال عن مسئوليتها الاجتماعية كوسيلة لدعم شرعيتها وقوتها داخل المجتمع:

تؤكد النظرية أن الإفصاح عن الدور الاجتماعي للشركات يُعد استراتيجية لدعم شرعية الشركات داخل المجتمعات التي تعمل بها. ومن ثم يجب على وسائل الإعلام نشر الالتزامات الأخلاقية للشركات، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى ينبغي على الشركات الإفصاح عن دورها الاجتماعي في تقاريرها السنوية ووثائقها الرسمية وعرضها على مواقع التواصل الاجتماعي الخاص بها Websites (Cava, Anita and Don, Mayer, Op. cit., pp. 269- 272).

(٢) نظرية أصحاب المصلحة Stakeholder Theory :

تُعد نظرية أصحاب المصلحة نظرية أخلاقية تربط مجال الأعمال بالأخلاق (Freeman, Edward, October, 1994, p. 1). وتم طرحها من قبل (فريمان Freeman) في أواخر القرن العشرين عام ١٩٨٤م، بهدف توضيح المبادئ الأساسية للإدارة بالتنظيمات تجاه أصحاب المصلحة. ومع مرور الوقت، اكتسبت هذه النظرية أهمية في الأعمال الرئيسية التي كتبها (كلاركسون Clarkson) عام١٩٩٤م، (دونالدسون وبريستون Donaldson and Preston) عام ١٩٩٥م، (ميتشل Mitchell) عام ١٩٩٧، (رولي Rowley) عام١٩٩٧م و (فرومان Frooman) عام ١٩٩٩م (Mainardes, Emerson, et al., 2011, p. 226).

ويمكن للباحثة أن تستعرض أهم المنطلقات الأساسية لنظرية أصحاب المصلحة الأكثر ملاءمة لموضوع الدراسة الراهنة على النحو التالي:

(أ) من هم أصحاب المصلحة ؟

يمكن تعريف أصحاب المصلحة بأنهم "الأفراد الذين يتأثرون أو يمكنهم التأثير في تحقيق أهداف الشركة" (Jones, Thomas, et al., 2007, p. 137). وبعبارة أخرى يمكن تعريف أصحاب المصلحة بأنهم "تلك المجموعات التي تعتبر حيوية لبقاء ونجاح الشركة" (Fontaine, Charles, et al., December, 2006, p. 4). **وينقسم أصحاب المصلحة إلى قسمين:**

- **القسم الأول: أصحاب المصلحة الأساسيون:** أولئك الذين لديهم علاقات تعاقدية رسمية مع الشركة، مثل العملاء والموردين والموظفين والمساهمين.
- **القسم الآخر: أصحاب المصلحة الثانويون:** أولئك الذين لا يرتبطون بالشركة بعقود رسمية، مثل المجتمع المحلي.

ووفقاً لذلك فإن الشركة لديها علاقات صريحة وضمنية مع كل من البيئات الداخلية والخارجية (Mainardes, Emerson, et al., Op. cit., p. 231).

(ب) على الشركات أن تلتزم بمصالح أصحاب المصلحة ليس فقط أصحاب الأسهم، ويترتب على ذلك أن أداء الشركات لا يشتمل على الأداء المالي فقط وإنما يمتد ليشمل الأداء الاجتماعي (Jones, Thomas and Wicks, Andrew, April, 1999, pp. 208-209).

فعلى سبيل المثال:

- **المساهمون:** من حقوقهم ضمان نصيبهم من الأرباح وغير ذلك من الحقوق التي تضمن لهم أن إدارة الشركة تعمل لصالحهم.
- **الموظفون** : من حقوقهم تدعيمهم بالحوافز المعنوية مثل إكسابهم الإحساس بأنهم أهم أصول الشركة، وتشجيعهم على أن يكونوا أكثر كفاءة، بالإضافة إلى الاحتفاظ بهم في حالة الركود الاقتصادي.
- **المستهلكون:** من حقوقهم قيام الشركة بتوفير منتجات وخدمات آمنة وموثوق بها وبأسعار مناسبة ومنتجات آمنة للبيئة وعدم استخدام الأطفال للعمل بالشركة.
- **المنافسون:** من حقوقهم أن يكون لهم فرصة الحصول على حصة اقتصادية عادلة وعدم استخدام الشركات الأخرى للنفوذ السياسي والرشوة للموظفين لإنتاج مزايا تنافسية.

- **المجتمع المحلي:** على الشركات احترام ودعم قيم المجتمع، والعمل على قبول المجتمعات المحلية من خلال طرق مختلفة كتقديم الإعانات للمجتمع وغيرها من وسائل القبول (Reed, Darryl, June, 2002, pp. 8-9).

(ج) نظرية أصحاب المصلحة والعقد الاجتماعي للشركات تجاه المجتمع :

نظر (فريمان) إلى الشركة باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع وليس كمؤسسة اقتصادية منفصلة بحتة (Mainardes, Emerson, et al., Op. cit., p. 231). وأوضح أن هناك عقداً اجتماعياً بين الشركات والمجتمع يوفر أساساً أخلاقياً للأداء الاجتماعي للشركات تجاه المجتمع. فالمجتمع دعم وجود الشركات قانونياً وأتاح لها الحصول على الموارد الأساسية التي ساعدت على تحقيق وجودها. ومن ثم فالشركات ينبغي أن توفي بمتطلبات المجتمع الأخلاقية وليست القانونية فحسب (Weiss, Andrew, January, 1995, p. 3).

(د) تكتسب المسئولية الاجتماعية الأخلاقية للشركات أهمية متزايدة في البلدان النامية :

خاصة عندما لا تستطيع الجهات الحكومية الالتزام بدورها في تلبية احتياجات المجتمع. على نقيض الحال في البلدان المتقدمة لأن حكومتها أكثر وفاءً بأداء دورها داخل المجتمع (Reed, Darryl, Op. cit., p. 12).

(هـ) توقعات أصحاب المصلحة بإلتزامات الشركات تجاههم :

توضح النظرية أن هناك توقعات من جانب أصحاب المصلحة بالتزامات الشركات تجاههم، باعتبار أن هذه الالتزامات هى من واقع الوفاء بالمسئولية الاجتماعية للشركات بجوانبها المختلفة (Steurer, Reinhard, January/February, 2006, p. 9).

(و) توضح النظرية أن مديري الشركات الذين يهتمون بجميع أصحاب المصلحة سينعكس ذلك على مكاسبهم المالية بالمقارنة بتلك الشركات التي لا تضع جميع احتياجات أصحاب المصلحة في الاعتبار (Jones, Thomas and Wicks, Andrew, Op. cit., p. 208).

فقد أوضح (فريمان) أن الفكرة الأساسية للنظرية تتبلور في أن نجاح الشركة يعتمد على مدى نجاحها في تدعيم علاقتها مع الأطراف التي يمكن أن تؤثر على تحقيق الشركة لهدفها كالعملاء

والموظفين والموردين والمجتمعات التي تعمل بها وغيرها من الجهات التي يمكن أن تؤثر على تحقيق هدفها (Freeman, Edward and Phillips, Robert, July, 2002, p. 333).

(ز) **ومن ثم فإن واجبات مديري الشركات اتخاذ القرارات ليس فقط لصالح المساهمين، ولكن لمصلحة العملاء والموردين والموظفين والمجتمع ككل** (Goodpaster, Kenneth, January,1991, p. 66).

ومن ثم يجب على المديرين أن يعترفوا بمصالح أصحاب المصلحة جميعاً، لأن هذا يُعد مطلباً أخلاقياً لشرعية وظيفة الإدارة (Donaldson, Thomas and Preston, Lee, January, 1995, p. 87). ومن ثم تحدد النظرية خصائص الشركات وسلوك الإدارة بها مما يساعد على التنبؤ بالسلوك التنظيمي (Ibid, p. 69).

سابعاً – الإجراءات المنهجية للدراسة :

١) نوع الدراسة :

تندرج الدراسة تحت مظلة الدراسات الوصفية التحليلية بهدف دراسة الحقائق المتعلقة بواقع المسئولية الاجتماعية للقطاع الصناعي الخاص فيما يتعلق بمدى الدراية بمضمونها باعتبارها واجباً أخلاقياً تنموياً ومؤشرات الاهتمام بها ومدى تحقيقها لتنمية المجتمع المحلي.

٢) أدوات جمع البيانات :

اعتمدت الباحثة على أداتين هما:

أ- **الأداة الأولى: المقابلة المتعمقة** مع المسئولين عن تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة (من أعضاء مجلس الإدارة بشركتى العربي وكليوباترا، والمسئولين عن تقديم الخدمات بشركة كوكاكولا والمسئولين بجمعيتي تنمية المجتمع التابعين لشركتي العربي وكليوباترا). وسيتضح لاحقاً من خلال الجدول رقم (١) توزيع المسئولين الذين تم مقابلتهم حسب المهنة.

ملحوظة: (لم تتمكن الباحثة من مقابلة سيدة ذي منصب إداري مرموق بشركة كليوباترا والمسئولة عن خدمات المسئولية الاجتماعية بجمعية تنمية المجتمع التابعة للشركة، ولكن قامت بمكالمة تليفونية مع سيادتها وتم الحصول على البيانات المطلوبة، وطالبت بعدم الإفصاح عن اسمها، فخدمات المسئولية الاجتماعية بالنسبة لها زكاة في المقام الأول ثم واجب تجاه المجتمع في المقام الآخر).

ب- **الأداة الأخرى (الاستبيان المقنن):** طبق عن طريق المقابلة الشخصية مع المستفيدين من خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة. **والجدير بالذكر أنه تم الاعتماد على مقابلة المسئولين لأنهم** يعتبرون المفتاح الأساسي لتحقيق أهداف الدراسة من خلال التعرف على مدى درايتهم بمفهوم المسئولية الاجتماعية وبنوعية خدماتها وبأسباب التزام الشركات بها وبمؤشرات الاهتمام بها وبنتائجها المحققة.

كما تم الاعتماد على المستفيدين لأنهم الحجر الأساسي للتعرف على مدى تحقيق خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة لنتائجها المطلوبة من تنمية المجتمع المحلي من خلال التعرف من المستفيدين على نوعية المشكلات التي ساعدت هذه الخدمات في حلها، والتعرف على الجوانب السلبية والإيجابية لهذه الخدمات، من خلال الوقوف على مدى رضاهم عن تلك الخدمات وأسباب رضاهم أو عدمه. كما يتم التعرف على مدى درايتهم بأن تلك الخدمات هى واجب الشركات تجاه المجتمع المحلي.

والجدير بالذكر أن دليل المقابلة تألف من أربعة محاور، في **المحور الأول:** البيانات الأولية للمسئولين، **والمحور الثاني:** تضمن التعرف على مدى الدراية بمفهوم المسئولية الاجتماعية باعتبارها واجباً تنموياً، **والمحور الثالث:** تضمن التعرف على دلالات اهتمام شركات الدراسة بمسئوليتها الاجتماعية، **والمحور الرابع:** تضمن التعرف على مدى تحقيق شركات الدراسة لتنمية المجتمع المحلي من خلال خدمات مسئوليتها الاجتماعية.

وتألفت صحيفة الاستبيان من ثلاثة محاور: في **المحور الأول:** البيانات الأولية للمستفيدين، **والمحور الثاني:** تضمن التعرف على مدى الدراية بمفهوم المسئولية الاجتماعية للقطاع الصناعي الخاص باعتبارها واجباً أخلاقياً تنموياً، **والمحور الثالث:** تضمن التعرف على مدى تحقيق شركات الدراسة لتنمية المجتمع المحلي من خلال خدمات مسئوليتها الاجتماعية.

وتم تحكيم صحيفة الاستبيان ودليل المقابلة من قبل مجموعة من أساتذة علم الاجتماع، وتم تعديلهما بناء على ملاحظاتهم. وتم إخضاع صحيفة الاستبيان للاختبار القبلي Pre-test "اختبار ثبات الصحيفة". وتم اختبار ثباتها من خلال إعادة الاختبار، حيث تم تطبيقها على ثلاثين مبحوثاً بواقع عشرة مستفيدين من خدمات كل شركة على حدة من الذين سيتم تطبيق الصحيفة عليهم لاحقاً، ثم أعيد تطبيقها على نفس المبحوثين بفاصل زمني ثلاثة أسابيع للتأكد من درجة ثباتها، وقد اتضح وجود درجة ارتباط تام، حيث لم تتغير استجاباتهم في التطبيق الثاني.

٣) مجالات الدراسة :

تتحدد المجالات الثلاثة للدراسة الراهنة على النحو التالي:

أ- **المجال الجغرافي:** تم اختيار عينة عمدية من الشركات الصناعية الخاصة التي تقدم خدمات تندرج تحت مسمى خدمات المسئولية الاجتماعية، بواقع ثلاث شركات وهى:

- **الشركة الأولى:** "شركة العربي للأجهزة الكهربائية".
- **الشركة الثانية:** "شركة كليوباترا للسيراميك".
- **الشركة الثالثة:** "شركة كوكاكولا مصر للمياه الغازية".

وقد وقع الاختيار على هذه الشركات لأنها تقدم خدمات المسئولية الاجتماعية، حيث قامت الباحثة بزيارة استطلاعية لبعض الشركات الصناعية الأخرى ووجدت عدم قيامها بتقديم خدمات المسئولية الاجتماعية وتقديمها فقط لمساعدات اجتماعية مؤقتة كتبرع إحدى الشركات الصناعات الغذائية بمنتجاتها لبعض ملاجئ الأطفال.

وسوف يتم التركيز على ما تقدمه شركات الدراسة من خدمات المسئولية الاجتماعية لبعض المجتمعات المحلية وهى:

- **بالنسبة لشركة "العربي للأجهزة الكهربائية":** سوف يتم التركيز على أحد المجتمعات المحلية هى **قرية "أبو رقبة" بمركز "أشمون" بمحافظة "المنوفية"**، والجدير بالذكر أن هناك خدمات قدمها أصحاب الشركة للقرية بشكل مباشر، وهناك خدمات قدمت عن طريق إحدى الجمعيات الأهلية للشركة وهى مؤسسة العربي لتنمية المجتمع بقرية "أبو رقبة" (أنظر الملحق).
- **وشركة "كليوباترا للسيراميك":** سيتم التركيز على الخدمات التي تقدمها الشركة من خلال جمعيتها الأهلية التابعة لها وهى (مؤسسة أبو العينين للنشاط الاجتماعي والخيري) **لمنطقة "جنوب الجيزة".**
- **وشركة "كوكاكولا مصر للمياه الغازية":** سوف يتم التركيز على الخدمات التي تقدمها الشركة **لحى منشية ناصر بالقاهرة وقريتان بمحافظة الفيوم "قرية العلوية بمركز أبشواى وقرية منشأة المير مركز أطسا".**

ب- المجال البشري (عينة الدراسة وحجمها) :

نظراً لطبيعة موضوع الدراسة فقد تم الاعتماد على المسئولين عن تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية من ناحية، وعلى المستفيدين من ناحية أخرى. وتم الاعتماد عليهما لسببين سبق ذكرهما أثناء عرض أدوات جمع البيانات.

وفيما يتعلق بالمسئولين اعتمدت الباحثة على عينة غرضية من المسئولين، حيث وجدت أن الحالات المختارة تفي بغرض البحث بواقع (١٠ مسئولين).

وبالنسبة للمستفيدين فقد راعت الباحثة في اختيارها:

- استبعاد المستفيدين من المساعدات الاجتماعية المؤقتة للشركات نظراً لموضوع الدراسة.
- نظراً لتعدد خدمات المسئولية الاجتماعية لشركة "العربي" لقرية "أبو رقبة" وشركة "كليوباترا" بمنطقة "جنوب الجيزة" فقد اقتصرت الباحثة على بعض هذه الخدمات وقد راعت تنوعها من خدمات تعليمية ودينية وصحية وثقافية وتوفير فرص عمل للمرأة المعيلة.

وتم الاعتماد على **العينة غير العشوائية بالصدفة** نظراً لارتفاع عدد المستفيدين، وراعت الباحثة أن يكون عدد المستفيدين متساوياً في كل خدمة نظراً لاختلاف عدد المستفيدين من كل خدمة ما بين الارتفاع والارتفاع الشديد – كما سيتضح لاحقاً من خلال عرض خدمات كل شركة (انظر الملحق) –.

وقد اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة غير العشوائية بالصدفة لأن جميع مفردات البحث غير معلومة. وبالصدفة حيث قامت باختيار أفراد العينة من الحالات التي صادفتها حتى وصلت إلى العدد المطلوب في العينة بواقع (١٦٠ مبحوثاً). وسيوضح الجدول رقم (٢) لاحقاً توزيع مجتمع البحث من المستفيدين.

ج- المجال الزمني :

استغرقت الدراسة الميدانية ما يقرب من تسعة شهور بدأت في شهر فبراير عام ٢٠١٦م وانتهت في شهر أكتوبر عام ٢٠١٦م.

٤) صعوبات الدراسة :

عدم توافر بعض الإحصائيات التي تساعد الباحثة على توضيح مؤشرات التنمية التي من خلالها تستطيع عقد مقارنة بين أحوال المجتمعات المحلية قبل وبعد تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية، ولكن في ضوء ما حصلت عليه من احصائيات استطاعت أن توظفها بما يفيد البحث.

ثامناً – خصائص مجتمع البحث لكل من المسئولين عن خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة والمستفيدين :

وفيما يلي عرض لهذه الخصائص باعتبارها جوهرية لموضوع الدراسة:

١) خصائص مجتمع البحث من المسئولين :

قبل الإشارة إلى هذه الخصائص نستعرض الجدول رقم (١) لمعرفة المسئولين الذين تم مقابلتهم.

جدول (١) : يوضح توزيع المسئولين عن أنشطة المسئولية الاجتماعية الذين تم مقابلتهم.

الشركة	توزيعهم حسب المهنة	اجمالي عدد المسئولين
" **شركة العربي للأجهزة الكهربائية**"	– سيدة (الحاجة صباح العربي) إحدى أعضاء مجلس الإدارة بالشركة وإحدى أعضاء قطاع المسئولية الاجتماعية ومدير عام جمعيات "العربي" لتنمية المجتمع. – "د/ ممدوح العربي" (أحد أعضاء مجلس الإدارة بالشركة ومدير قطاع المسئولية الاجتماعية). – مدير جمعية "العربي" لتنمية المجتمع "بقرية أبو رقبة بمركز أشمون محافظة المنوفية – مدير مكتبة "العربي" بالقرية. – مدير خدمات المشروعات التنموية بجمعية "العربي" بالقرية. – مدير مكتب "العربي" لتحفيظ القرآن الكريم بالقرية.	(٦)
" **شركة كليوباترا للسيراميك**"	– سيدة ذو منصب إداري بالشركة والمسئولة عن أنشطة المسئولية الاجتماعية للجمعية التابعة للشركة.(مكالمة تليفونية ولم توافق على ذكر اسمها). – مدير جمعية "أبو العينين" للنشاط الاجتماعي والخيري.	(٢)
" **شركة كوكاكولا مصر** "	– أ/ رنا جمال: مديرة العلاقات العامة والاتصالات لمجموعة مصانع شركة "كوكاكولا" (المسئولة عن المسئولية الاجتماعية للشركة). – مدير العلاقات العامة "بمصنع كوكاكولا بمدينة طنطا محافظة الغربية" (نائب المسئولة عن المسئولية الاجتماعية للشركة).	(٢)
المجموع		(١٠)

وفيما يلي عرض لخصائص مجتمع البحث من المسئولين:

أ- **توزيع المبحوثين من المسئولين من حيث النوع:** يظهر من بيانات الجدول رقم (١) تنوع نوع المسئولين ما بين الذكور والإناث، بواقع (ثلاث سيدات وسبعة رجال)، ومن ثم فإن أغلبهم من الذكور، وقد يرجع ذلك إلى أن شركات الدراسة الثلاث هى شركات استثمارية خاصة، ومن الطبيعي أن يفضل أصحاب هذه الشركات أن يكون الإداريون سواء داخل الشركة أو بالجمعيات التابعة لها من الذكور، لأنهم أكثر قدرة على القيام بالعمل الإداري.

ب- **توزيع المبحوثين من المسئولين من حيث السن:** جميع المسئولين بجمعية "العربي" لتنمية المجتمع بالقرية، وجمعية "أبو العينين" والمسئولان بشركة "كوكاكولا"، يقعون في الفئة العمرية الشبابية (٣٠- ٤٥ سنة) وقد يرجع ذلك إلى سببين:

أولهما أنه من الطبيعي تفضيل الشباب للعمل، لأنهم القادرون على القيام بأعباء العمل، حيث يتصفون بالطاقة الفياضة والحيوية والحركة الدائمة.

أما **السبب الآخر** فهو حداثة المشروعات التنموية وجمعية "أبو العينين" كمشروع الأركت. والطبيعي تفضيل القائمين بقطاع المسئولية الاجتماعية بالشركة للشباب لإدارة تلك المشروعات.

وفيما يتعلق بأعضاء مجالس الإدارة فيقعون في الفئة العمرية (٤٨-٥٥ سنة) وقد يرجع ارتفاع عمرهم إلى عدم حداثة نشأة شركتي "العربي وكليو باترا".

ج- **توزيع المبحوثين من المسئولين من حيث مدة الخدمة:** معظم المسئولين تصل مدة خدمتهم من (١٠ سنوات : ٢٠ سنة فما فوق) وقد يرجع ذلك إلى عدم حداثة شركات الدراسة و جمعية "العربي" بالقرية وجمعية "أبو العينين". فيما عدا مدير قسم المشروعات التنموية بجمعية "العربي" بالقرية، وقد يرجع ذلك إلى حداثة هذا القسم بالجمعية.

٢) خصائص مجتمع البحث من المستفيدين من خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة :

لا شك أن معرفة خصائص المستفيدين يساعد على التعرف على الشرائح التي تقدم لها هذه الخدمات. والجدير بالذكر قبل استعراض هذه الخصائص أن نشير إلى ما يلي:

* تم استبعاد طلاب تحفيظ القرآن وطلاب المرحلة التعليمية الإبتدائية والإعدادية لعدم تكوين الدراية الكافية لديهم بموضوع الدراسة لحداثة أعمارهم وتم الاعتماد على أولياء أمورهم.

* نظراً للبعد المكاني تم استبعاد العديد من المحافظات التي تمدها شركة "كوكاكولا" بمشروع تمكين المرأة المعيلة اقتصادياً.

والجدول رقم (٢) يوضح توزيع مجتمع البحث من المستفيدين.

جدول (٢) : توزيع مجتمع البحث من المستفيدين.

الشركة	إجمالي المبحوثين
" **شركة كليوباترا للسيراميك**"	٢٠ مبحوثاً بواقع (١٢،٥%) من إجمالي مجتمع البحث من المستفيدين بواقع: ١٠ حالات من المستفيدين من الخدمات الطبية(الحصول على الدواء وأكياس الدم وإجراء الأشعة) و ١٠ أولياء أمور طلاب حفظ القرآن الكريم.
" **شركة العربي للأجهزة الكهربائية**"	١٢٠ مبحوثاً بواقع (٧٥%) من إجمالي مجتمع البحث من المستفيدين بقرية "أبو رقبة" بواقع: – ١٠ مستفيدين من مكتبة" العربي". – ١٠ مستفيدين من الخدمات الطبية. – ١٠ مستفيدون من خدمة محو الأمية. – ١٠ أولياء أمور طلاب حفظ القرآن الكريم. – ١٠ أولياء أمور طلاب مدرسة" عمر بن الخطاب الإبتدائية ". – ١٠ طلاب (٥ طلاب + ٥ طالبات) بمدرسة" أبو رقبة الثانوية المشتركة". – ١٠ أولياء أمور طلاب معهد" العربي الإبتدائي الأزهري المشترك". – ١٠ مستفيدين من معهد" العربي الإعدادي والثانوي الأزهري بنين". (٥ أولياء أمور طلاب المرحلة الاعدادية + ٥ طلاب المرحلة الثانوية). – ١٠ مستفيدين من معهد" العربي الإعدادي والثانوي الأزهري للفتيات". (٥ أولياء أمور طلاب المرحلة الاعدادية + ٥ طالبات المرحلة الثانوية). – ١٠ أولياء أمور طلاب معهد" العربي الابتدائي الأزهري النموذجي المشترك". – ١٠ أولياء أمور طلاب معهد" العربي الإعدادي الأزهري النموذجي المشترك". – ١٠ طلاب (٥ طلاب + ٥ طالبات) بالمعهد"الثانوي الأزهري النموذجي المشترك
" **شركة كوكاكولا مصر**"	٢٠ مبحوثاً بواقع (١٢،٥%) من إجمالي مجتمع البحث من المستفيدات من مشروع المرأة المعيلة بواقع: (١٠ نساء معيلات بمنشية ناصر و ١٠ نساء معيلات (٥ بقرية العلوية + ٥ بقرية منشأة المير بمحافظة الفيوم).
المجموع	**١٦٠ مبحوثاً**

وفيما يلي عرض لخصائص مجتمع البحث من المستفيدين.

أ- توزيع المبحوثين من المستفيدين من حيث متغير النوع :

جدول (٣) : خصائص مجتمع البحث من المستفيدين من حيث النوع.

النـــوع					
ذكر		أنثى		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%
٦٩	٤٣,١	٩١	٥٦,٩	١٦٠	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (٣) أن (٥٦,٩%) من المبحوثين من الإناث، مقابل (٤٣,١%) من الذكور، وقد يرجع ارتفاع نسبة الإناث، إلى أن هناك خدمات مخصصة للنساء، كخدمات توفير فرص العمل للمرأة المعيلة التي توفرها شركة "كوكاكولا"، بالإضافة إلى أن معظم أولياء أمور طلاب المدارس والملتحقين بمكاتب تحفيظ القرآن من الأمهات، فمن المتعارف عليه انشغال الآباء بالعمل والأمهات برعاية الأبناء وتوصيلهم إلى مكاتب تحفيظ القرآن والمدارس مما أدى إلى إجراء الدراسة مع أمهات الطلاب.

ب- توزيع المبحوثين من المستفيدين من حيث متغير السن :

جدول (٤) : خصائص مجتمع البحث من المستفيدين من حيث السن.

الســـــــن											
أقل من ٢٠ سنة		٢٠-٣٠ سنة		٣٠-٤٠ سنة		٤٠-٥٠ سنة		٥٠ سنة فأكثر		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
٢٣	١٤,٤	٢٩	١٨,١	٦٩	٤٣,١	٢٧	١٦,٩	١٢	٧,٥	١٦٠	١٠٠

بالنظر إلى الجدول رقم (٤) يتضح أن خدمات المسئولية الاجتماعية يستفيد منها الأفراد في مختلف الفئات العمرية، فقد حققت فئة السن (٣٠-٤٠ سنة) أعلى المعدلات حيث بلغت نسبتها (٤٣,١%) من إجمالي المبحوثين، ثم فئة السن (٢٠-٣٠ سنة) بنسبة (١٨,١%)، يليها فئة السن (٤٠-٥٠ سنة) بنسبة (١٦,٩%)، يلي ذلك في المرتبة الرابعة فئة السن (أقل من ٢٠ سنة) بنسبة (١٤,٤%) وهؤلاء طلاب الهيئات التعليمية الثانوية لشركة العربي بالقرية وبعض

المستفيدين من خدمة مكتبة العربي، وأخيراً جاءت فئة السن (٥٠ سنة فأكثر) حيث تمثل نسبة (٧,٥%) من إجمالي المبحوثين. ويستدل من ذلك أن الفئة العمرية (٢٠-٥٠ سنة) هى أكثر الفئات العمرية المستفيدة بنسبة (٧٨,١%) من إجمالي المبحوثين، وقد يرجع ذلك إلى أن معظم أفراد العينة من أولياء أمور الطلاب، بالإضافة إلى النساء المعيلات وغير ذلك من أفراد العينة من المستفيدين من الخدمات الأخرى التي تقع في تلك الفئة العمرية.

كما أن وقوع معظم أفراد العينة في تلك الفئة العمرية يشكل ضلعاً مهماً بين أفراد العينة، حيث تعكس هذه الفئة العمرية درجة عالية من النضج العقلي والدراية لأسباب تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية، وإصدار حكم صائب على الوضع الراهن للنتائج التنموية لهذه الخدمات داخل مجتمعهم المحلي.

ج- توزيع المبحوثين من المستفيدين من حيث متغير الحالة التعليمية:

جدول (٥) : خصائص مجتمع البحث من المستفيدين من حيث الحالة التعليمية.

الحالـــــة التعليميـــــــة	ك	%
أمي	٩	٥,٦
يقرأ ويكتب	٣٢	٢٠
حاصل على الشهادة الابتدائية	٢١	١٣,١
حاصل على الشهادة الإعدادية	٣٥	٢١,٩
حاصل على الشهادة الثانوية	٢٠	١٢,٥
حاصل على مؤهل فوق المتوسط	٢٨	١٧,٥
حاصل على الشهادة الجامعية	٩	٥,٦
حاصل على مؤهل فوق الجامعي	٦	٣,٨
المجموع	١٦٠	١٠٠

تكشف معطيات الجدول رقم (٥) أن أكبر شريحة تعليمية كانت من حملة الشهادة الإعدادية، حيث بلغت معدلاتهم (٢١,٩%) من إجمالي المبحوثين يلي ذلك من يقرأ ويكتب بنسبة (٢٠%) ثم تأتي شريحة حملة التعليم فوق المتوسط في المرتبة الثالثة بنسبة

(١٧,٥%)، ثم يأتي شريحة حملة الشهادة الإبتدائية بنسبة (١٣,١%)، ثم يأتي في المرتبة الخامسة الحاصلون على الشهادة الثانوية بنسبة (١٢,٥%)، ثم الأميون وشريحة الحاصلين على التعليم الجامعي بنسبة متساوية (٥,٦%)، وفي المرتبة الأخيرة شريحة الحاصلين على المؤهل فوق الجامعي بنسبة (٣,٨%).

ومن خلال هذه البيانات يمكن توضيح ما يلي:

١. تنوع المستفيدين ما بين أمي حتى الحاصلين على التعليم فوق الجامعي، وهذا يشير إلى أن خدمات المسئولية الاجتماعية أصبحت لا تستهدف فئة المهمشين من الأميين فقط، ولكن أصبح هدفها في المقام الأول تنمية المجتمع المحلي بصفة عامة.

٢. يرجع اختلاف المستوى التعليمي للمستفيدين في المقام الأول إلى نوعية الخدمة التي يستفيدون منها، فعلى سبيل المثال هناك شريحة المؤهل فوق الجامعي (طلاب دراسات عليا) وهؤلاء من المستفيدين من مكتبة "العربي". كما أن معظم حاملي الشهادة الإعدادية من الطلاب الملتحقين بمعاهد العربي الثانوي وبمدرسة أبو رقبة الثانوية المشتركة.

والجدير بالذكر أن معظم أفراد مجتمع البحث من الأميين ومن يقرأ ويكتب والحاصلين على الشهادة الإبتدائية حتى التعليم الثانوي بنسبة (٧٣,١%) من إجمالي المبحوثين. ويرجع ارتفاع تلك النسبة إلى أن معظمهم من المستفيدين من خدمات شركة "العربي" بالقرية بنسبة (٥٢,٥%) من إجمالي المبحوثين من خدمات الشركة. ومن المتعارف عليه أن أفراد المجتمع الريفي يعانون من عدم القدرة المالية لتعليم أبنائهم واستكمال تعليمهم لما يتطلبه التعليم – وخاصة فوق المتوسط والجامعي وفوق الجامعي – من مبالغ مالية تفوق القدرة المالية لأبناء المجتمع، بالإضافة إلى فقر القرية للخدمات التعليمية قبل قيام الشركة بإنشاء العديد من الهيئات التعليمية –التي سيتم ذكرها **(أنظر ملحق الخدمات التي تقدمها شركات الدراسة لتنمية المجتمعات المحلية)** – ومن ثم فإنه نظراً للظروف الاقتصادية والتعليمية الصعبة فإن مجرد إكمال أحد الأبناء لمرحلة التعليم المتوسط يعتبر إنجازاً تقوم به الأسرة.

د- توزيع المبحوثين من المستفيدين من حيث متغير الدخل الشهري:

ملحوظة: (فيما يتعلق بطلاب المرحلة الثانوية تم سؤالهم عن دخل أسرتهم وليس دخلهم من منطلق أنهم مازالوا في المرحلة التعليمية ومعظمهم لا يعمل وليس لديهم مصدر دخل).

جدول (٦) : خصائص مجتمع البحث من المستفيدين من حيث الدخل الشهري.

الدخـــــل الشهـــري											
٥٠٠-١٠٠٠ جنيه		١٠٠٠-١٥٠٠ جنيه		١٥٠٠-٢٠٠٠ جنيه		٢٠٠٠-٢٥٠٠ جنيه		٢٥٠٠ جنيه فأكثر		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
٦	٣,٨	٥٤	٣٣,٧	٥١	٣١,٩	٣٠	١٨,٧	١٩	١١,٩	١٦٠	١٠٠

بالنظر إلى الجدول رقم (٦) يتضح أن معظم مجتمع البحث من المستفيدين يقعون في فئة الدخل (١٠٠٠-١٥٠٠ج) بنسبة (٣٣,٧%) ثم يأتي في المرتبة الثانية ذو الدخل (١٥٠٠-٢٠٠٠ج) بنسبة (٣١,٩%)، ثم يأتي في المرتبة الثالثة ذو دخل (٢٠٠٠-٢٥٠٠ج) بنسبة (١٨,٧%)، ثم يأتي في المرتبة الرابعة ذو الدخل (٢٥٠٠ج فأكثر) بنسبة (١١,٩%) ثم يأتي في المرتبة الأخيرة فئة الدخل (٥٠٠-١٠٠٠ج) بنسبة (٣,٨%). ويتضح من ذلك أن غالبية المبحوثين (٣٣,٧%) من ذوي الدخل المنخفض (١٠٠٠-١٥٠٠ج)، **وقد يرجع ذلك لسببين:**

- **السبب الأول:** هو تدني المستوى التعليمي لمعظم أفراد مجتمع البحث نسبة (٧٣,١%) من الأميين ويقرأون ويكتبون وحاملي الشهادة الإبتدائية حتى الثانوية، ومن المتعارف عليه أن تدني المستوى التعليمي قد يؤدي إلى العمل في أعمال بسيطة لا تدر دخلاً عالياً.
- **السبب الآخر: أن** معظم أفراد مجتمع البحث من قرية أبو رقبة بنسبة (٧٥%) من إجمالي مجتمع البحث – نظراً لتعدد خدمات المسئولية الاجتماعية التي تقدمها شركة العربي للقرية – ومن المتعارف عليه أن أغلب الريفيين يعانون من انخفاض مستوى الدخل.

ولكن إذا نظرنا نجد من يقعون في فئة الدخل المتوسط (٢٥٠٠ فأكثر) بنسبة (١١,٩%) من مجتمع البحث، وهذا يشير إلى حقيقة هامة هى أن خدمات المسئولية الاجتماعية لا تستهدف فقط المهمشين من الفقراء، ولكن تستهدف تنمية المجتمع المحلي بصفة عامة، فهناك خدمات تقدم لأفراد المجتمع بصرف النظر عن مستوى

دخلهم كالمكتبة وإنشاء المدارس ومكاتب تحفيظ القرآن الكريم، فهذه الخدمات تهدف تنمية المجتمع المحلي في المقام الأول.

ويتضح من خلال العرض السابق لخصائص المستفيدين اختلاف خصائصهم وفقاً لنوعية الخدمة التي يستفيدون منها، كما أن تنوع خصائصهم عكس حقيقة هامة هى أن خدمات المسئولية الاجتماعية لا تستهدف فئة المهمشين من الأميين أو الفقراء أو النساء أو المسنين فقط، ولكن أصبح هدفها في المقام الأول تنمية المجتمع المحلي بصفة عامة.

تاسعاً – الإجابة على تساؤلات الدراسة :

الإجابة على التساؤل الأول: هل هناك دراية بأن المسئولية الاجتماعية للشركات الصناعية تُعد واجب أخلاقي تنموي للمجتمع المحلي؟

وجدت الباحثة أنه يمكن الوقوف على الدراية بالمقصود بالمسئولية الاجتماعية باعتبارها واجباً أخلاقياً تنموياً للمجتمع المحلي من خلال محورين أساسيين هما:

- **المحور الأول:** يمكن من خلاله التعرف على أسباب تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية وذلك باعتبار أن السبب الأساسي لتقديم الخدمات ينبع من كونه واجباً أخلاقياً على الشركات الخاصة نحو المجتمع المحلي.
- **المحور الآخر:** يتم من خلاله التعرف على نوعية الخدمات التي تقدمها شركات الدراسة هل هى مساعدات اجتماعية مؤقتة أم خدمات تنموية؟. وذلك من منطلق أن المسئولية الاجتماعية تتطلب خدمات تنموية وليست مساعدات اجتماعية مؤقتة. وفيما يلي عرض لهذين المحورين.

المحور الأول : التعرف على أسباب تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية وذلك باعتبار أن السبب الأساسي لتقديم الخدمات ينبع من كونه واجباً أخلاقياً على الشركات الخاصة نحو المجتمع المحلي:

بصفة عامة يمكن القول أن نتائج المقابلة مع المسئولين بشركتى" العربي وكليوباترا" أسفرت عن أن جميع المسئولين اتفقوا على أن سبب تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية هو كسب الثواب. وأوضحوا أن المسئولية الاجتماعية هى (تقديم خدمات للمجتمع المحلي

للمساهمة في حل مشكلاته واعتبار ذلك عملاً لكسب الثواب فهى زكاة في المقام الأول وواجب تجاه المجتمع المحلي في المقام الثانى).

ومن الملاحظ هنا أنه على الرغم من تقديم هاتين الشركتين للعديد من خدمات المسئولية الاجتماعية فهناك غياب الدراية بالمقصود بالمسئولية الاجتماعية بمعناها الصحيح، فالمسئولون قاموا بالخلط بين مفهومى المسئولية الاجتماعية والزكاة (العمل الخيري). فالمسئولية الاجتماعية ليست إحساناً، ولكنها واجب الشركات الخاصة تجاه المجتمع الذي قام بواجباته حيث شكل مناخ ملائماً لعملها، ومن ثم فواجبها القيام بأداء مسئوليتها الاجتماعية من خلال تخصيص بند مالي وتوجيهه إلى حل مشكلات المجتمع المحلي وتنميته.

وفيما يتعلق بشركة "كوكاكولا" فقد أوضحت مديرة العلاقات العامة بالشركة أن تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية نابعاً من كونها واجب أخلاقي للشركة تجاه المجتمع المحلي، وأوضحت أن تقديم تلك الخدمات يساعد على تحقيق سمعة جيدة للشركة وزيادة أرباحها. وأوضحت ذلك بقولها (إن تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية يُعد واجبنا الأخلاقي تجاه المجتمع، كما أن المساهمة في تمكين المرأة اقتصادياً وتحسين نوعية الحياة ينعكس بالإيجاب على شراء منتجات الشركة، فالناس تفضل الشراء من الشركات التي لديها دور في خدمة المجتمع). ويعتبر ذلك فكراً اقتصادياً نفعياً جيداً ولكنه يعود بالنفع على المجتمع فيما بعد، فإذا كانت الشركة تقدم خدمات للمجتمع المحلي لتحقيق سمعة جيدة، فإن هذا يصبح ذا طبيعة اجتماعية تسعى لنفع الآخرين، ومن ثم فهذا يحقق التوازن بين مصلحة الشركة ومصلحة المجتمع.

ويتضح من ذلك أن معظم المسئولين اتفقوا على أن أحد أسباب تقديم الخدمات هو واجب الشركة تجاه المجتمع، وهذه النتيجة لا تتفق مع جميع الدراسات الأجنبية السابقة، حيث أوضحت جميعاً أن أسباب تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية هو تحقيق منفعة مالية للشركة بشكل غير مباشر مثل كسب رضا السكان المحليين، ومن ثم العمل في بيئة مستقرة. في حين لم تشر جميعها إلى أن من ضمن أسباب تقديم الخدمات هو الواجب الأخلاقي تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، ويتضح من ذلك أن الفكر الاقتصادي الغربي فكر اقتصادي نفعي في المقام الأول.

والجدير بالذكر أن جميع المسئولين أوضحوا أن تقديم هذه الخدمات أمر ضروري للمجتمع للمساهمة في حل مشكلاته. وهذه النتيجة لا تتفق مع دراسة (ثامر البكري وأبي

سعيد الديوة جي) حيث أوضحا أن المديرين بالقطاع الخاص أوضحوا أن الدولة هى المسئولة عن حل مشكلات المجتمع وليس القطاع الخاص (أنظر: ثامر البكري وأبي سعيد الديوه جي، مرجع سابق، ص ص ١٠٢–١٠٨).

وفيما يتعلق بسؤال المستفيدين عن أسباب قيام شركات الدراسة بتقديم الخدمات التطوعية للمجتمع المحلي، فقد أوضح معظم المبحوثين أن السبب هو كسب ثواب لأنهم بيحسنوا على المحتاجين وذلك بنسبة (٤٤,٤%) من المبحوثين، ثم أوضح نحو (١٦,٢%) أن السبب تحقيق دعاية لشركتهم، في حين أوضح نحو (١١,٢%) أن السبب تجميل صورة أصحاب الشركة في المجتمع، ثم أوضح نحو (١٠%) أن السبب تحقيق شعبية للفوز في الانتخابات البرلمانية، ثم أوضح (٩,٤%) أن السبب الاستفادة من الإعفاء الضريبي، وأخيراً أوضح نحو (٨,٨%) أن تقديم هذه الخدمات يُعد واجب أخلاقي للشركات تجاه المجتمع. وتشير هذه النتائج إلى أن الغالبية العظمى – ما يقرب من نصف المبحوثين (٤٤,٤%) – أوضحوا أن السبب الأساسي هو كسب أصحاب الشركات للثواب، فهذه الخدمات تعتبر مساعدة للمحتاجين. في حين أشارت نسبة ضئيلة تقدر بنحو (٨,٨%) أن السبب هو واجبهم الأخلاقي نحو المجتمع المحلي.

وهذا يعكس أمرين : الأول: يوضح أن المجتمع المصري يغلب عليه الطابع الديني. **والأمر الآخر:** يوضح أن هناك عدم دراية بأن المسئولية الاجتماعية واجب أخلاقي على الشركات تجاه المجتمع المحلي.

والجدير بالذكر، أنه على مستوى التحليل النوعي لشركات الدراسة، يلاحظ أن **شركة "العربي"**، أوضح معظم المستفيدين من خدماتها بنسبة (٥٤,٢%) أن السبب الأساسي لتقديم الشركة لهذه الخدمات هو كسب الثواب، وربما يرجع ذلك إلى أن قرية "أبو رقبة" باعتبارها مجتمع ريفي يغلب عليه القيم الدينية من ناحية، والتنشئة الدينية لأصحاب شركة العربي والمتعارف عليها لدى أبناء القرية من ناحية أخرى، كل هذا جعل المستفيدين من خدماتها يعتبرون تقديم تلك الخدمات من أجل كسب الثواب فهى زكاة. فالمرجعية الدينية تفرض واجبات معينة على الأغنياء نحو الفقراء كالزكاة مثلاً.

وقد عبر عن ذلك بعض المبحوثين بقولهم: (ربنا يخليهم بيكسبوا ثواب).

(هيعملوا كده ليه يعني؟ ناس فيها الخير وعايزة تكسب ثواب).

وبالنسبة لشركة "كوكاكولا" فقد أوضح أغلب مبحوثيها نحو (٦٥%) أن السبب تحقيق دعاية لمنتجات الشركة، وقد يرجع ذلك لطبيعة الأعمال التي تقدمها الشركة حيث تمكن المرأة من خلال مساعدتها على فتح (كشك) وتزويدها بمنتجات الشركة مجاناً. أما **بالنسبة لشركة "كليوباترا"** فقد أوضح نصف مبحوثيها (٥٠%) أن السبب هو تحقيق شعبية للفوز في الانتخابات البرلمانية، وقد يرجع ذلك إلى أن صاحب الشركة شخصية سياسية فقد كان عضواً في البرلمان، وقام بإنشاء جمعيته قبل عضويته في البرلمان.

كما أوضحت الدراسة وجود علاقة بين متغير المستوى التعليمي للمستفيدين من الشركات الثلاث ووعيهم بمفهوم المسئولية الاجتماعية باعتبارها واجباً أخلاقياً لشركات الدراسة نحو المجتمع المحلي. حيث أوضحت المعالجات الإحصائية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي (٠,٠٥) ودرجة حرية (٣٥) حيث أن (كا٢ الجدولية ٤٩,٨ < كا٢ المحسوبة ١٧٢,٥) والعلاقة بين المتغيرين علاقة توافقية عالية وقوية حيث معامل التوافق = (٧,٢). حيث يشكل من أوضحوا أن سبب تقديم الشركات الثلاث للخدمات هو واجبها تجاه المجتمع من إجمالي المبحوثين ذوي التعليم فوق الجامعي نسبة (٨٣,٣%) يليهم نسبة (٦٦,٧%) من إجمالي ذوي التعليم الجامعي، ثم جاءت في المرتبة الثالثة نسبة (٧,١%) من فئة التعليم فوق المتوسط، يلي ذلك نسبة (٥%) من طلاب التعليم الثانوي، في حين لم يشر أحد من ذوي المستويات التعليمية المنخفضة (إعدادي، إبتدائي، يقرأ ويكتب، أمي) إلى هذا السبب، وهذا يوضح أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للمبحوثين كلما كان لديهم وعى بأن سبب تقديم الشركات لهذه الخدمات نبع من كونه واجبهم الأخلاقي تجاه المجتمع.

وللتأكد من مدى إدراك المستفيدين بالمقصود بالمسئولية الاجتماعية باعتبارها واجب أخلاقي على القطاع الخاص، وجهت الباحثة سؤالاً للمستفيدين تعكس فيه مدى وجوب قيام شركات الدراسة بتقديم خدمات مسئوليتها الاجتماعية. وقد أشارت البيانات الكمية أن نحو (٩٥%) من إجمالي المبحوثين أوضحوا أنها ليست واجبة أخلاقياً على الشركات. وبسؤالهم سؤالاً مفتوحاً عن أسباب عدم وجوبها أوضحوا أن السبب الأساسي يرجع إلى أن الشركات الخاصة هدفها الربح في المقام الأول وليست مساعدة المجتمع المحلي في حل مشكلاته، يلي ذلك أن سبب عدم وجوبها يكمن في أن الدولة هى المسئولة عن تلبية احتياجات مواطنيها.

وقد عبر عن ذلك أحد المبحوثين بقوله:

(ليه من المفروض يقدموها؟!، الدولة هى إللي من المفروض تقدم هذه الخدمات دي مش أصحاب الشركات أصحاب الشركات بيكسبوا ثواب مش أكتر).

وعلى الطرف الآخر، نجد أن نحو (٥%) من المبحوثين أوضحوا أن تقديم هذه الخدمات واجبة أخلاقياً على الشركات الخاصة، وبسؤالهم سؤالاً مفتوحاً عن أسباب وجوبها أوضحوا جميعاً أن السبب الأساسي يرجع إلى أن المجتمع سبب مقدرتهم المالية ولابد من المساهمة في حل مشكلاته، وأوضحوا أن ما يعانيه المجتمع المحلي سوف ينعكس عليهم سلباً، حيث لا تتوافر لهم البيئة المناسبة لعملهم ولذلك لابد من المساهمة في حل مشكلاته.

ومن خلال ما أشارت إليه البيانات الكمية بأن غالبية المبحوثين بنسبة (٩٥%) أوضحوا أن هذه الخدمات ليس واجباً أخلاقياً على الشركات تقديمها، يتضح أن الدور الفعلي لشركات الدراسة لا يتماشى مع توقعات المستفيدين عن واجب هذه الشركات تجاه المجتمع. وهذه النتيجة لا تتفق مع ما أوضحته نظريتا العقد الاجتماعي المتكامل وأصحاب المصلحة لتأكيدهما على أن الدور الاجتماعي للشركات يمثل توقعات المجتمع نحوها.

ومن خلال العرض السابق يتضح عدم الدراية الكافية للمسئولين والمستفيدين بالمقصود بالمسئولية الاجتماعية على أساس أنها واجب أخلاقي للشركات تجاه المجتمع.

المحور الثانى : يتم من خلاله التعرف على نوعية الخدمات التي تقدمها شركات الدراسة هل هى مساعدات اجتماعية مؤقتة أم خدمات تنموية؟. وذلك من منطلق أن المسئولية الاجتماعية تتطلب خدمات تنموية وليست مساعدات اجتماعية مؤقتة.

على الرغم من تقديم شركات الدراسة للعديد من خدمات المسئولية الاجتماعية فقد اتضح عدم الدراية بنوعية خدمات المسئولية الاجتماعية الواجب تقديمها للمجتمع، فهناك عدم وعى للمسئولين بالاختلاف بين خدمات المسئولية الاجتماعية والمساعدات الاجتماعية المؤقتة، حيث أوضحوا جميعاً أن جميع خدماتهم هى خدمات مسئولية اجتماعية، ولكن في واقع الأمر المساعدات المالية والعينية التي تقدمها شركتا "العربي وكليوباترا"، والمشاركة في موائد الرحمن التي تقدمها شركة" كوكاكولا" وغيرها من المساعدات المؤقتة (أنظر الملحق) لا تعد خدمات تنموية تهدف إليها المسئولية الاجتماعية ولكنها مساعدات قصيرة المدى.

ونستنتج من ذلك أنه على الرغم من تقديم شركات الدراسة لخدمات المسئولية الاجتماعية التنموية للمجتمع المحلي كتوفير الهيئات التعليمية وتوافر فرص العمل، فهناك خلط بين خدمات المسئولية الاجتماعية التي لها تأثير طويل المدى الهادف إلى تحقيق التنمية والمساعدات الاجتماعية المؤقتة التي لها تأثير قصير المدى لا يحقق التنمية.

ومن خلال ما سبق – باعتباره يعكس الإجابة على التساؤل الأول للدراسة الراهنة – اتضح أنه على الرغم من قيام شركات الدراسة بواجبها بتقديم العديد من خدمات المسئولية الاجتماعية التنموية فهناك عدم دراية كافية بالمقصود بالمسئولية الاجتماعية باعتبارها واجباً أخلاقياً تنموياً. فعلى الرغم من اتفاق جميع المسئولين على أن أحد أسباب تقديم هذه الخدمات هو الواجب الأخلاقي للشركة تجاه المجتمع المحلي إلا أنه مازال هناك خلط بين المسئولية الاجتماعية كواجب أخلاقي وبين الزكاة، وذلك على مستوى المسئولين والمستفيدين هذا من ناحية. ومن ناحية أخرى أوضحت الدراسة عدم الدراية بالاختلاف بين نوعية خدمات المسئولية الاجتماعية المطلوب تقديمها لتنمية المجتمع المحلي والمساعدات الاجتماعية المؤقتة، فالعديد من المساعدات الاجتماعية المؤقتة تقدم باعتبارها خدمات المسئولية الاجتماعية.

الإجابة على التساؤل الثاني: ما مدى اهتمام الشركات الصناعية بمسئوليتها الاجتماعية الأخلاقية تجاه المجتمع المحلي؟.

وجدت الباحثة أن هناك العديد من المؤشرات التي يمكن من خلالها توضيح اهتمام شركات الدراسة بمسئوليتها الاجتماعية الأخلاقية تجاه المجتمع المحلي ومن أهم هذه المؤشرات:

١- **المؤشر الأول:** يتعلق بالخدمات من حيث: أ- تنوعها. ب- تقديمها في فترات متعاقبة واستمرارها فترات طويلة. ج- مستوى التكلفة. د- الشروع في تقديم خدمات مستقبلاً.

٢- **المؤشر الثاني:** مدى اهتمام شركات الدراسة بالإعلان عن خدماتها للمستفيدين.

٣- **المؤشر الثالث:** وجود إدارة خاصة بالمسئولية الاجتماعية بشركات الدراسة.

٤- **المؤشر الرابع:** وجود بند مالي خاص بخدمات المسئولية الاجتماعية للمجتمع المحلي بشركات الدراسة.

٥- **المؤشر الخامس:** نص رسالة شركات الدراسة على المسئولية الاجتماعية للمجتمع المحلي.

وفيما يلي عرض لتلك المؤشرات كما عكستها الدراسة الميدانية.

المؤشر الأول – يتعلق بالخدمات من حيث: أ- تنوعها. ب- تقديمها في فترات متعاقبة واستمرارها فترات طويلة. ج- مستوى التكلفة. د- الشروع في تقديم خدمات مستقبلاً.

لاشك أن تنوع الخدمات واستمراريتها وارتفاع تكلفتها والشروع في خدمات مستقبلاً من أهم مؤشرات اهتمام شركات الدراسة بمسئوليتها الاجتماعية. وفي هذا الصدد ومن خلال خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة (أنظر الملحق)، يتضح ما يلي:

*** بالنسبة لشركة "العربي":**

أ- **من حيث تنوع الخدمات:** تتنوع الخدمات ما بين خدمات بيئية وتعليمية وصحية وثقافية ودينية وتدريب مهني وتوفير فرص عمل.

ب- **من حيث تقديمها في فترات متعاقبة واستمرارها فترات طويلة:** قدمت الشركة خدماتها بشكل متوالي منذ فترة طويلة ومستمرة حتى الأن، كإنشاء المدرستين عام ١٩٩٥، وإنشاء المجمع التعليمي الأزهري عام ١٩٩٩م، ومكتب تحفيظ القرآن عام ٢٠٠٠م، ومكتبة "العربي" عام ٢٠٠١، ومشروع محو الأمية عام ٢٠١٢م، وكل هذه الخدمات متواجدة حتى الآن. ومن الملاحظ أن الشركة تسعى دائماً لتقديم خدمات إضافية جديدة في فترات متعاقبة.

ج- **مستوى التكلفة المالية:** تتحمل الشركة مبالغ مالية مرتفعة، فعلى سبيل المثال بلغت تكلفة إنشاء الهيئات التعليمية وتجهيزها كاملاً ما يقرب من (خمسة ملايين) جنيها.

د- **الخدمات المستقبلية:** ستقوم الشركة بتقديم العديد من الخدمات المستقبلية مثل مشروع الدورات التدريبية ومشروع فصول التقوية للطلاب وغيرها من الخدمات.

*** بالنسبة لشركة "كليوباترا":**

أ- **من حيث تنوع الخدمات:** تتنوع الخدمات فهناك خدمات طبية، وتحفيظ القرآن الكريم، والمشروعات الصغيرة للمرأة المعيلة، وغيرها من الخدمات.

ب- **من حيث تقديمها في فترات متعاقبة واستمرارها فترات طويلة:** قدمت الشركة خدماتها في فترات متعاقبة ومنذ فترة طويلة ومستمرة، كنشاط تقديم مصاريف الدراسة للطلاب غير القادرين بدأ عام ١٩٨٠، ومشروع تمكين المرأة المعيلة بدأ عام ١٩٩٠، كما أن الخدمات الصحية قدمت منذ عام ١٩٩٠م. ومازالت هذه الخدمات مستمرة. ومن الملاحظ أن الشركة تسعى دائماً لتقديم خدمات إضافية جديدة في فترات متعاقبة.

ج- **مستوى التكلفة المالية:** تتحمل الشركة مبالغ مالية مرتفعة لتقديم خدماتها وبصفة خاصة تقديم الخدمات الصحية.

د- **الخدمات المستقبلية:** جاري إجراء دراسات حول تقديم أجهزة طبية للعديد من الهيئات الطبية بمنطقة جنوب الجيزة وعلى مستوى محافظات مصر.

*** بالنسبة لشركة "كوكاكولا":**

أ- **من حيث تنوع الخدمات:** تتنوع خدمات الشركة ما بين مشروع تمكين المرآة المعيلة اقتصادياً ومشروع" تطوير مائة قرية".

ب- **من حيث تقديمها في فترات متعاقبة واستمرارها فترات طويلة:** فمشروع" تطوير مائة قرية" بدأ عام ٢٠١٠ ومستمر حتى الآن. ومشروع تمكين المرأة المعيلة اقتصادياً بدأ عام ٢٠١٥م ومستمر حتى الآن. ومن الملاحظ أن الشركة تسعى دائماً لتقديم خدمات إضافية جديدة في فترات متعاقبة.

ج- **مستوى التكلفة المالية:** لم تتمكن الباحثة من معرفة التكلفة.

د- **الخدمات المستقبلية:** الاستمرار في المشروعين السابقين حتى عام ٢٠٢٠م.

ومما سبق يتضح أن الشركات الثلاث تتنوع خدماتها وتستمر لفترة طويلة مع ارتفاع التكلفة، بالإضافة إلى أن الشركات تسعى دائماً لتقديم خدمات إضافية جديدة في فترات متعاقبة، والاهتمام بتقديم خدمات مستقبلية وكل ذلك يعبر عن اهتمام الشركات بمسئوليتها الاجتماعية.

المؤشر الثاني – اهتمام شركات الدراسة بالإعلان عن خدماتها للمستفيدين:

أوضح جميع المسئولين عدم استخدامهم أية وسيلة للإعلان عن الخدمات، ولكن يتم معرفة الأهالي بهذه الخدمات من خلال أحد المستفيدين الآخرين، أو من خلال من لديه خلفية عنها، وعلى الرغم من عدم الإعلان فإن عدد المستفيدين مرتفع جداً.

المؤشر الثالث – وجود إدارة خاصة بالمسئولية الاجتماعية بشركات الدراسة:

يُعد وجود إدارة خاصة بالمسئولية الاجتماعية من أهم مؤشرات اهتمام الشركات بمسئوليتها الاجتماعية. وفي هذا الصدد أسفرت المقابلة عما يلي:

- **فيما يتعلق بشركة "العربي"**: يوجد بالشركة قطاع يسمى قطاع المسئولية الاجتماعية. ويبلغ عدد العاملين به ما يقرب من ٣٠٠ موظف.
- **بالنسبة لشركة "كليوباترا"**: لا توجد إدارة خاصة بالمسئولية الاجتماعية ولكن تمارس الشركة مسئوليتها الاجتماعية من خلال مؤسسة "أبو العنيين" للنشاط الاجتماعي الخيري، ويقوم بالتخطيط والتنسيق والرقابة على خدمات المؤسسة نائب رئيس مجلس إدارة الشركة .
- **بالنسبة لشركة "كوكاكولا"**: لا توجد بالشركة إدارة خاصة بالمسئولية الاجتماعية وإنما تمارس مسئوليتها من خلال إدارة العلاقات العامة بمبنى إدارة الشركة الكائن "بمدينة نصر"، والمسئول عنها مدير إدارة العلاقات العامة لمجموعة "كوكاكولا".

المؤشر الرابع – وجود بند مالي خاص بخدمات المسئولية الاجتماعية للمجتمع المحلي بشركات الدراسة.

يعُد وجود بند مالي محدد للإنفاق على خدمات المسئولية الاجتماعية بعيداً عن أرباح الشركة من أهم مؤشرات الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية. وفي هذا الصدد أسفرت المقابلة عما يلي:

بالنسبة لشركة "العربي": أوضح المسئولون وجود بند مالي خاص بأنشطة المسئولية الاجتماعية مرتبط بالأرباح وله نسبة محددة هى نسبة الزكاة على صافي الأرباح. ويعكس ذلك– كما أوضحنا سابقاً– الخلفية الدينية لأصحاب الشركة، كما يعبر عن وجود خلط بين مفهوم المسئولية الاجتماعية والزكاة. **وبالنسبة للشركتين الآخريين** أوضح المسئولون أنه يوجد بند مالي ولكنه غير محدد النسبة حيث يختلف حسب حجم العمل.

وتعبر استجابات المسئولين بالشركات الثلاث عن عدم الدراية بمتطلبات المسئولية الاجتماعية، من حيث توافر بند مالي محدد لأنشطة المسئولية الاجتماعية بعيداً عن الأرباح، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الدراية بكونها واجباً أخلاقياً تجاه المجتمع المحلي.

وفي ضوء نظرية العقد الاجتماعي المتكامل فإن هذه النتيجة تتعارض مع ما أوضحته النظرية من حيث تأكيدها على أنه لا يشترط أن تحقق الشركات أرباحاً حتى تنفق على المبادرات الاجتماعية، فأنشطة المسئولية الاجتماعية مستقلة عن الأرباح، فهى تمثل واجباً إدارياً يجب القيام به.

المؤشر الخامس – نص رسالة شركات الدراسة على المسئولية الاجتماعية للمجتمع المحلي كمؤشر للاهتمام بها:

في هذا الصدد تنص رسالة الشركات الثلاث على أهمية دورها الاجتماعي في حل مشكلات المجتمع المحلي، وهذا يعكس في المقام الأول أن مواجهة مشكلات المجتمع أحد المهام التي تسعى إليها كل شركة. ويعبر ذلك – بالطبع – عن الدراية بأهمية المسئولية الاجتماعية للشركات الخاصة.

ومن خلال ما سبق – باعتباره يعكس الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة – قد اتضح أن هناك العديد من المؤشرات التي تعكس تقبل المسئولين بشركات الدراسة لدورهم الاجتماعي، ومن أبرزها تنوع خدمات المسئولية الاجتماعية المقدمة، وتقديمها في فترات متعاقبة واستمرارها فترات طويلة وارتفاع مستوى تكلفتها، بالإضافة إلى الشروع في خدمات جديدة مستقبلاً، ويضاف إلى ذلك نص رسالة الشركات على المسئولية الاجتماعية. ولكن ما يؤخذ على هذه الشركات هو عدم الإعلان عن خدماتها للمستفيدين، وعدم وجود بند مالي محدد الإنفاق على الخدمات بعيداً عن الأرباح.

وفي ضوء نظرية "أصحاب المصلحة" فإن هذه النتيجة تتفق مع ما أوضحته النظرية من حيث تأكيدها على ضرورة إتخاذ الإدارة للإجراءات التي تحقق مصلحة المجتمع المحلي باعتباره أحد أصحاب المصلحة. وتعكس أيضاً هذه المؤشرات ما أوضحته نظرية "العقد الاجتماعي المتكامل" من حيث تأكيدها على أن مديرى الشركات تغيرت وجهات نظرهم فيما يتعلق بضرورة إتخاذهم الإجراءات التي تساعد على حل مشكلات المجتمع وتنميته.

الإجابة على السؤال الثالث: ما مدى تحقيق الشركات الصناعية لتنمية المجتمع المحلي من خلال خدمات مسئوليتها الاجتماعية؟

وجدت الباحثة أن من أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس نتائج المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة، ومن ثم توضيح مستوى أدائها التنموي للمجتمع المحلي، يتمثل في:

- **المؤشر الأول:** مدى رضا المستفيدين عن خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة وأسباب الرضا من عدمه.
- **المؤشر الآخر:** مدى مساهمة خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات الثلاث في حل مشكلات المجتمع المحلي. وفيما يلي عرض لهذين المؤشرين.

المؤشر الأول – مدى رضا المستفيدين عن خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة وأسباب الرضا من عدمه:

أوضحت الدراسة أن (٦٢,٥%) من المستفيدين أجابوا بالإيجاب على رضاهم عن خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة في حين أجاب نحو (٣٧,٥%) بالنفي. وبسؤال المستفيدين من خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات الثلاث الذين أشاروا بالإيجاب عن رضاهم عن الخدمات سؤالاً مفتوحاً عن أسباب رضاهم (التي تُعد انعكاساً لمميزات الخدمات)، وبسؤال المبحوثين الآخرين سؤالاً مفتوحاً عن أسباب عدم رضاهم (التي تُعد انعكاساً لعيوب الخدمات)، ومن واقع المقابلة مع المسئولين ومنشورات جمعية العربي بالقرية ومنشورات جمعية أبو العينين، اتضح ما يلي:

أسباب الرضا عن خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات الثلاث:

انعكست أسباب رضا المستفيدين من الخدمات (التي تُعد انعكاساً لمميزات الخدمات) فيما يلي:

- **تنوع وأهمية الخدمات.**
- **تقديم العديد من الخدمات بدون مقابل مالي.**
- **ارتفاع عدد المستفيدين. ويتضح ذلك فيما يلي:**

*** بالنسبة لشركة "العربي" :**

١) فيما يتعلق بالخدمات التعليمية :

أ- **قامت الشركة بإنشاء العديد من الهيئات التعليمية بالقرية.** ففي عام ١٩٩٥م قامت الشركة ببناء مدرستين وتجهيزهما كاملاً وتسليمهما مجاناً لوزارة التربية والتعليم لإدارتهما وهما: **المدرسة الأولى:** (مدرسة عمر بن الخطاب الإبتدائية). **والمدرسة الأخرى:** (مدرسة أبو رقبة الثانوية المشتركة).

وفي عام ١٩٩٩م قامت الشركة بإنشاء مجمع العربي التعليمي الأزهري وتجهيزه كاملاً وتسليمه مجاناً لوزارة التربية والتعليم لإدارته ويضم المجمع:

- "حضانة العربي المشتركة".
- "معهد العربي الإبتدائي المشترك".
- "معهد العربي الإعدادي والثانوي بنين".
- "معهد العربي الإعدادي والثانوي فتيات".
- "معهد العربي النموذجي الابتدائي والاعدادي والثانوي المشترك".

أهميتها: أحدثت تلك الهيئات التعليمية طفرة تعليمية حقيقية بالقرية لعدم وجود معاهد أزهرية ومدارس ثانوية، بالإضافة إلى سوء حال المدرسة الابتدائية الوحيدة الموجودة بالقرية.

والجدير بالذكر أن المقابلة مع المسئولين أسفرت عن أن السبب الرئيسي للاهتمام الكبير للشركة بالخدمات التعليمية يرجع إلى أن القرية تعد الموطن الأصلي لأصحاب الشركة فقد أقاموا فترة طويلة من حياتهم هناك، وعاشوا الأحوال التعليمية السيئة بالقرية التي كان من أهم مظاهرها:

* وجود مدرسة واحدة وهى مدرسة إبتدائية وكانت عبارة عن مبنى للإيجار يمتلكه واحد من أهالي القرية، يحتوي على ستة فصول فقط ، وكان كل فصل يتكدس به ما يزيد عن سبعين طالباً، وكان الكثير من الطلاب يجلسون على الأرض لعدم وجود مقاعد يجلسون عليها.
* كان الطلاب الحاصلون على الشهادة الاعدادية بدرجات تؤهلهم للالتحاق بالمرحلة الثانوية لا يجدون سبيلاً لإكمال تعليمهم فكانت القرية خالية من أى نوع من أنواع الهيئات التعليمية الثانوية. ونظراً لهذه الأحوال قامت الشركة بالاهتمام بتحقيق تنمية تعليمية بالقرية.

وما يؤكد تأثير إنشاء الشركة للهيئات التعليمية على جذب الطلاب للالتحاق بها ومن ثم تحقيق تنمية تعليمية بالقرية ما يلي:

- أنه نتيجة لقيام الشركة بإنشاء المدرسة الابتدائية مدرسة" عمر بن الخطاب" فقد ساعدت على جذب الطلاب للالتحاق بها بسبب سوء أحوال المدرسة الابتدائية مدرسة"

عزبة أبو رقبة الابتدائية" التي كانت موجودة بالقرية قبل قيام الشركة ببناء المدرسة. فقد ارتفع عدد الطلاب الملتحقين بمدرسة"عمر بن الخطاب" مقارنة بمدرسة" عزبة أبو رقبة"، ففي عام ٢٠١٠ وصل عدد الملتحقين بمدرسة "عمر بن الخطاب" (٤٣٤) طالباً مقابل (١٨) طالباً بمدرسة "عزبة أبو رقبة"، وفي عام ٢٠١١م وصل عدد الملتحقين بمدرسة "عمر بن الخطاب" (٤٦٨) طالباً مقابل (٢٠) طالباً بالمدرسة الأخرى وفي عام ٢٠١٢م وصل عدد الملتحقين بمدرسة "عمر بن الخطاب" (٥٥٤) طالباً مقابل (١٥٨) طالباً بالمدرسة الأخرى.

- أيضاً ساعدت الشركة بإنشائها للعديد من هيئات التعليم الثانوي على إكمال طلاب المرحلة الإعدادية لتعليمهم الثانوي، نظراً لعدم وجود هيئات تعليمية ثانوية عامة وثانوية أزهرية بالقرية. وتشير الإحصائيات إلى أن عدد الطلاب الملتحقين بمدرسة أبو رقبة الثانوية المشتركة في عام ٢٠١٣م (٥٥٤) طالباً ووصل عدد الملتحقين بالمعهد "العربي الثانوي الأزهري بنات" لعام ٢٠١٠م (٢٥٠) طالبةً وبالمعهد "العربي الثانوي الأزهري بنين" (١٩٨) طالباً.
- ونظراً لغلبة الطابع الديني للمجتمع الريفي فقد ساعدت شركة "العربي" بإنشاء "المجمع العربي التعليمي الأزهري" الطلاب للالتحاق به، ففي عام ٢٠١٠م وصل عدد طلاب معهد "العربي الإعدادي الأزهري بنين" (١٨٥) طالباً، ومعهد "العربي الإعدادي الأزهري بنات" (١٧٨) طالبةً، في حين وصل العدد لطلاب مدرسة "أبو رقبة الاعدادية الجديدة بنين" إلى (١٤٢) طالباً ومدرسة "أبو رقبة الإعدادية بنات" إلى (١٥٦) طالبةً.

ونشاهد ذلك بمرحلة التعليم الابتدائية حيث تشير الإحصائيات إلى ارتفاع عدد الطلاب بالمعهد "الأزهري الابتدائي المشترك النموذجي" مقارنة (بمدرسة عزبة أبو رقبة الابتدائية ومدرسة عمر بن الخطاب الابتدائية) ففي عام ٢٠١٠م وصل عدد الملتحقين بالمعهد العربي الابتدائي الأزهري (١١٨٥) طالباً (٦٣٩ بنين + ٥٤٦ بنات)، مقابل (١٨) طالباً بمدرسة "عزبة أبو رقبة" و(٤٣٤) طالباً بمدرسة "عمر بن الخطاب" (إصدارات مركز المعلومات بمركز ومدينة أشمون، الوحدة المحلية بمركز ومدينة أشمون، ٢٠١٦). وجميع الإحصائيات السابقة تشير إلى أن خدمات المسئولية الاجتماعية التعليمية لشركة العربي بالقرية أحدثت تنمية في مجال التعليم بالقرية.

ب- **كما قامت جمعية تنمية المجتمع بالقرية بتقديم مشروع محو الأمية وتعليم الكبار بدون شروط ومجانياً للجنسيين.** أهميته: ساهم في محو أمية عدد من القرويين وزيادة وعيهم الديني والاجتماعي عن طريق تدريس بعض المواد الدينية كالأحاديث النبوية بالإضافة إلى حفظ القرآن الكريم. عدد المستفيدين: تم تخريج (٧٠) دارساً ودارسة من عام ٢٠١٢- ٢٠١٦م.

ولكن على الرغم من أن هذا العدد يعد منخفضاً بالنسبة لعدد الأميين بالقرية، حيث بلغ في عام ٢٠١٦ (٢٢٩١) أمياً موزعين (٨٤٥ ذكور + ١٤٤٦ إناث) (إصدارات محافظة المنوفية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الحاسب الآلي، ٢٠١٦). فإنه على حد تعبير أحد المسئولين بجمعية "العربي" بالقرية، فإن هذا العدد مناسب بالنسبة لإجمالي عدد الملتحقين بالجمعية لمحو أميتهم.

٢) فيما يتعلق بالخدمات الصحية:

إن تقديم جمعية العربي بالقرية لخدماتها الطبية بتحويل الحالات المرضية لمستشفى "العربي" الخاصة للكشف والعلاج المجاني للحالات غير القادرة مالياً والمساهمة في العلاج وإجراء العمليات الجراحية، ساعد على توفير الخدمات الطبية للمحتاجين، وخاصة في ظل عدم وجود مستشفيات بالقرية، حيث تشير إحصائيات عام ٢٠١٦م إلى أنه لا توجد بالقرية سوى وحدة طب أسرة واحدة ولا تحتوي على أسرة ويبلغ عدد الأطباء بها (طبيبان). (المرجع السابق) وقد وصل عدد الحالات التي قامت الجمعية بإرسالها إلى المستشفى عام ٢١٠٦م (٢٥) حالة كشف وتحاليل وأشعة وعلاج مجاني، و (٣٥ حالة) بمساهمة من الجمعية بنسبة ٥٠% من إجمالي قيمة العلاج، و (٦٠) حالة بمساهمة من الجمعية بنسبة ٧٥% من قيمة العلاج.

٣) فيما يتعلق بالخدمات الثقافية:

أنشأت الشركة مكتبة العربي: أهميتها: تقدم خدمة الاطلاع مجاناً، وتعمل يومياً من الساعة ٨ ص إلى الساعة ٨ م مما يتيح الاطلاع على الكتب في نهاية اليوم الدراسي للطلاب وبعد نهاية يوم العمل للعاملين. كما تمتاز باحتوائها على ما يقرب من (٧٥٢٥) كتاباً حتى نهاية عام ٢٠١٦م في مختلف المجالات.

عدد المستفيدين: تخدم المكتبة ما يقرب من (خمسة آلاف) دارس سنوياً في مختلف الأعمار.

٤) في مجال التدريب المهني وتوفير فرص العمل:

أ- قدمت الجمعية مشروع الأركت حيث يساهم في إتاحة الفرصة لتدريب الشباب مجاناً. **أهميته:** ساعد على تبصير الشباب بأهمية المشروعات الحرفية والالتحاق بالعمل بها، وخاصة في ظل عدم توافر فرص عمل.

ب- قدمت الجمعية مشروع الرعاية الطبية المنزلية، من **مميزاته** المساهمة في إتاحة الفرصة لتدريب الجنسيين مجاناً على مهنة التمريض وإتاحة الفرصة للحصول على عمل.

٥) بالنسبة للخدمات الدينية:

أنشأت الشركة مكتب "العربي" لتحفيظ القرآن الكريم: **من مميزاته:** الالتحاق والكتب الدراسية مجاناً. عدد المستفيدين ما يقرب من (٨٠٠) دارس سنوياً، وفي الفترة من عام ٢٠٠٠ حتى عام ٢٠١٥م تم تخريج (٦٨٠) دارساً اجتازوا حفظ القرآن الكريم.

٦) في مجال البيئة:

قدمت الجمعية مشروع البيوجاز. عدد المستفيدين: قامت بتركيب عدد (٧) وحدات بيوجاز صغيرة، وجاري تركيب وحدة كبيرة لخمسة بيوت، بالمساهمة الماليةً مع شركة بيوجاز مصر وأصحاب البيوت. ومن مميزات المشروع: أنه يساعد على التخلص من المخلفات الحيوانية والآدمية، مما يساعد على خلق بيئة نظيفة، كما يُعد مصدراً للطاقة وللإضاءة، ويقلل من الطلب على أسطوانات الغاز في ظل ارتفاع أسعارها.

*** بالنسبة لشركة كليوباترا :**

١- **بالنسبة للخدمات الصحية:** يتضح ما أحدثته الشركة من تنمية في القطاع الصحي من خلال مؤشر ارتفاع عدد المستفيدين من خدماتها الصحية. يضاف إلى ذلك ارتفاع عدد وقيمة الأجهزة الطبية المقدمة من الشركة للعديد من الهيئات الصحية (أنظر الملحق).

٢- **بالنسبة لتوفير فرص العمل:** تمنح خدمات المشروعات الصغيرة للمرأة المعيلة مجاناً. عدد المستفيدات: ما يقرب من (٦٠٠) حالة سنوياً.

٣- **بالنسبة للخدمات الدينية:** تقوم الجمعية بتحفيظ القرآن الكريم بدون شروط مجاناً. عدد المستفيدين: وصل العدد في عام ٢٠١٦م نحو (٤٠٠) حالةً.

٤- **بالنسبة للخدمات التعليمية:** منح المصاريف المدرسية للطلاب غير القادرين، مما يساعدهم على استكمال تعليمهم.

*** بالنسبة لشركة كوكاكولا للمياه الغازية:**

١- **بالنسبة لتوفير فرص العمل:** تقديم مشروع تمكين المرأة المعيلة اقتصادياً.
عدد المستفيدات: تمكين (١٣٣٦) امرأة من عام ٢٠١٥م حتى عام ٢٠١٦م.

٢- **مشروع "تطوير المائة قرية"**: عدد المستفيدين: في الفترة من ٢٠١٠ حتى عام ٢٠١٦م تم تطوير (٤٠) قرية استفاد نحو (٦٥ ألف) مواطن.

ومن خلال العرض السابق يتضح أن أسباب رضا المستفيدين من خدمات شركات الدراسة (التي تُعد انعكاساً لمميزات الخدمات) أنعكست في:

أ- تنوع وأهمية الخدمات.

ب- تقديم العديد من الخدمات بدون مقابل مالي.

ج- ارتفاع عدد المستفيدين.

أسباب عدم الرضا عن خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات الثلاث :

انعكست أسباب عدم رضا المستفيدين من الخدمات (التي تُعد انعكاساً لعيوب الخدمات) على عدد محدود من الخدمات وتتمثل تلك العيوب في:

- طول إجراءات الحصول على إحدى الخدمات.
- المساهمة المالية لسكان القرية للاستفادة من إحدى الخدمات.
- عدم ملاءمة إحدى الخدمات لثقافة القرية.
- اقتصار بعض الخدمات على فئات محددة.

وفيما يلي عرض لتلك العيوب وفقاً لارتباطها بخدمات الشركات الثلاث.

*** بالنسبة لشركة "العربي":**

١- **بالنسبة للخدمات الصحية:** طول إجراءات الحصول على الخدمة حيث يتطلب تقديم أوراق تثبت مدى استحقاق المحتاجين للخدمة من عدمه.

٢- **بالنسبة لمشروع البيوجاز:** يشترط المساهمة المالية بمبلغ (٢٠٠٠ ج) مع الجمعية لإنشاء وحدة بيوجاز كبيرة، وهذا سيقف حاجزاً للاشتراك مع الجمعية مستقبلاً، نظراً لانخفاض المستوى الاقتصادي لبعض أبناء القرية، ومن ثم عدم الاستفادة من هذا المشروع.

٣- بالنسبة لمشروعات التدريب المهني:

أ- **بالنسبة لمشروع الأركت:** نظراً لحداثة المشروع (تم افتتاحه في يناير عام ٢٠١٦م) تنعكس سلبياته في انخفاض عدد المستفيدين (أربعة أشخاص)، وهذا عدد محدود جداً مقارنة بعدد الشباب الراغبين في التدريب على حرفة تؤهلهم للعمل. بالإضافة إلى اقتصار التدريب على الشباب الذكور وتجاهل الإناث ومن فوق الأربعين عاماً على الرغم من استطاعة تلك الفئتين على التدريب.

ب- **وبالنسبة لمشروع الرعاية الطبية المنزلية:** تتمثل أسباب عدم الرضا في ثقافة المجتمع الريفي، فالمريض الريفي لا يقبل دخول شخص غريب منزله لتمريضه، فحتى الآن لم يتم الطلب على المتدربين، بالإضافة إلى انخفاض عدد المتدربين إلى (خمسة) أشخاص عام ٢٠١٦م. وهذا عدد منخفض جداً بالنسبة لمن يرغب في التدريب للعمل.

*** بالنسبة لشركة كليوباترا :**

بالنسبة للخدمات الاقتصادية: اقتصار المشروعات الصغيرة على المرأة المعيلة، وتجنب أهم فئة تحتاج إلى العمل وهى فئة الشباب الذكور.

*** بالنسبة لشركة كوكاكولا:**

اقتصار تقديم خدمات العمل على فئة المرأة المعيلة وتجنب فئة الشباب، كما أن هناك نساء غير معيلات يحتجن إلى العمل لانخفاض مستواهن الاقتصادي وهذا لا تتيحه الشركة.

وللتأكد من مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وجهت اليهم الباحثة سؤالاً للتعرف على مدى ملاءمة الخدمات المقدمة لاحتياجات السكان المحليين، وقد أشارت البيانات الكمية إلى أن نحو (٦٥,٦%) من إجمالي المستفيدين أوضحوا ملاءمتها لاحتياجاتهم. وبسؤالهم سؤالاً مفتوحاً عن أسباب ملاءمتها، أشارت الأغلبية – في المرتبة الأولى- إلى تنوع خدماتها وإشباعها لمختلف حاجاتهم، وجاء في المرتبة الثانية تنوع الشرائح العمرية والنوعية والتعليمية للمستفيدين، وأشارت الأقلية إلى مجانية معظم الخدمات.

وعلى الطرف الآخر، نجد نحو (٣٤,٤%) من المستفيدين أوضحوا عدم ملاءمة بعضها لاحتياجات السكان المحليين، وأوضح جميع مبحوثي هذه النسبة أن السبب في ذلك محدوديتها وتوجيه بعضها إلى فئات محددة، ومن ثم فهى غير ملائمة لاحتياجات بعض السكان في بعض الأحيان.

ومن خلال ما سبق نجد أن غالبية المبحوثين أوضحوا رضاهم عن الخدمات وملاءمتها لاحتياجات السكان، ولكن يجب ألا نتجاهل من أوضحوا عدم رضاهم وعدم ملاءمتها لاحتياجاتهم واقتصار بعضها على فئات عمرية ونوعية معينة.

المؤشر الثاني: مدى مساهمة خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات الثلاث في حل مشكلات المجتمع المحلي:

والآن سوف نتطرق لمعرفة آراء المستفيدين حول مساهمة هذه الخدمات في حل مشكلات المجتمع المحلي، باعتبار ذلك مؤشراً على مستوى تأثيرها في تحقيق التنمية للمجتمع المحلي. ويتضح ذلك من خلال:

١- التعرف على المشكلات التي يعاني منها المجتمع المحلي:

ينبغي قبل الوقوف على مشكلات المجتمع المحلي التي ساهمت الشركات الثلاث في حلها أن نتعرف على المشكلات التي يعاني منها المجتمع المحلي عموماً.

وبسؤال أفراد العينة من المستفيدين أوضحوا أن المشكلات التي تواجه مجتمعهم المحلي تتمثل في المشكلات الاقتصادية في المقام الأول متمثلة في مشكلة البطالة ومشكلة الاحتياج المالي، وقد عبر عن ذلك نسبة (٢٨,٩%، ٢٥,٥%) من المبحوثين على التوالي. يلي ذلك مشكلة نقص الخدمات الصحية وعبر عنها نحو (١٨,٨%)، يلي ذلك إحدى مشكلات الإسكان متمثلة في غلاء أسعار المساكن وعبر عنها نحو (١٤,٢%)، ثم مشكلة نقص الخدمات التعليمية وعبر عنها نحو (٩,٦%)، وأخيراً جاءت مشكلة عدم وجود صرف صحي ومشكلة إدمان الشباب للمخدرات وعبر عن ذلك نسبة (١,٧%، ١,٣%) من المبحوثين على التوالي.

ملحوظة: (الاستجابة بأكثر من متغير) (حيث وصل عدد الاستجابات إلى ٢٣٩).

ويتضح من البيانات السابقة أن أكثر المشكلات التي يعاني منها مجتمعاتهم المحلية هى مشكلة البطالة.

وقد عبر عن ذلك أحد المستفيدين بقوله: (أهم مشكلة أن مفيش شغل لو فيه يعني فيه فلوس بيها نقضي على مشكلات كتيرة).

كما أوضحت الدراسة أن هناك علاقة بين متغير السن للمستفيدين ووعيهم بالمشكلات التي يعاني منها مجتمعهم المحلي، حيث أوضحت المعالجات الإحصائية وجود فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى معنوي (٠,٠٥) ودرجة حرية (٢٤) حيث أن (كا٢ الجدولية ٣٦,٤ > كا٢ المحسوبة ٩٠,٣) والعلاقة بين المتغيرين علاقة توافقية متوسطة حيث معامل التوافق = (٠,٥٢). فعلى مستوى أفراد مجتمع البحث يشكل من أوضحوا أن مشكلة البطالة من أكثر المشكلات التي يعاني منها مجتمعهم من إجمالي المبحوثين ذوي فئة السن (٥٠ سنة فأكثر) نسبة (٥٩,١%) يلي ذلك نسبة (٤٥,٧%) من إجمالي ذوي فئة السن (٤٠–٥٠ سنة) ثم جاء في المرتبة الثالثة نسبة (٢٣,٩%) من فئة سن (٣٠–٤٠ سنة) يلي ذلك نسبة (١٨,٢%) من ذوي سن (٢٠–٣٠ سنة) وأخيراً نسبة (١٤,٣%) من ذوي سن (أقل من ٢٠ سنة). وهذا يعني أن ارتفاع السن يؤثر على تكوين خبرة ومعرفة كافية لدى أفراد المجتمع لما يعانيه أفراد مجتمعهم المحلي من مشكلات.

٢- وجهة نظر المستفيدين حول مساهمة الشركات الثلاث في حل مشكلات المجتمع المحلي:

كشفت الدراسة أن (٤٦,٢%) من إجمالي حجم العينة من المستفيدين أوضحوا أن الشركات الثلاثة ساهمت إلى حد ما في حل مشكلات المجتمع المحلي، في حين أجاب نحو (٤١,٣%) بالإيجاب، في حين أجاب نحو (١٢,٥%) بالنفى.

وفي ضوء توضيح ما يقرب من نصف المستفيدين (٤١,٣%) فإن الشركات ساهمت في حل مشكلات مجتمعهم المحلي، وتعبير (٤٦,٢%) عن مساهمة الشركة إلى حد ما في حل المشكلات، فإن هذه النتيجة تتوافق مع ما أوضحته نظرية" العقد الاجتماعي المتكامل" من حيث تأكيدها على ضرورة قيام الشركات بدورها الاجتماعي لازدهار المجتمع. وهذا أيضاً يعكس قيام شركات الدراسة بواجبها المتوقع تجاه المجتمع بتقديم خدمات تساعد على تقدمه، على الرغم من عدم الدراية بأن تقديم هذه الخدمات هو واجب الشركات للمجتمع المحلي كما أوضحنا.

وعلى مستوى التحليل النوعي للشركات الثلاث، يلاحظ أن شركة "العربي" تحظى بأكبر نسبة من الذين أوضحوا أن الشركة ساهمت بالإيجاب في حل مشكلات مجتمعهم المحلي، بنسبة (٥٣,٣%) من مبحوثيها، بينما كانت شركة "كوكاكولا" أقل الشركات في هذا الصدد حيث أشار (٥%) من مبحوثيها بالإيجاب، أما شركة كليوباترا فجاء ترتيبها في الوسط، حيث أجاب (١٥%) من مبحوثيها بالإيجاب.

وقد يرجع سبب حصول شركة "كوكاكولا" على أقل الدرجات في هذا الصدد إلى محدودية خدماتها واقتصارها على توفير عمل للمرأة المعيلة. أما عن سبب حصول شركة "العربي" على النسبة الأكبر فقد يرجع إلى افتقار قرية "أبو رقبة" للعديد من الخدمات التي ساهمت الشركة في تواجدها بشكل واضح وبصفة خاصة الخدمات التعليمية، وإنشاء مكتب لتحفيظ القرآن، ومكتبة، وتقديم خدمات صحية وتدريب مهني وغيرها من الخدمات السابق عرضها. والجدير بالذكر أنه على الرغم من قيام الشركة بإنشاء "مستشفى العربي الخاصة" بالقرية الا أن جمعية "العربي" تقوم بتحويل الحالات المرضية إلى المستشفى للكشف وصرف الأدوية مجاناً لبعض الحالات غير القادرة وإجراء العمليات الجراحية بخصم جزء من التكاليف، ومن ثم فهذه المستشفى لها تأثيرها الطبي بالقرية وخاصة في حالة عدم وجود مستشفيات بها.

ونستنتج من ذلك أن الشركات الثلاثة ساهمت في حل مشكلات المجتمع، ومن ثم المساعدة على تنميته. وهذه النتيجة لا تتفق مع العديد من الدراسات السابقة مثل (دراسة وجدي عبد اللطيف)، حيث أوضح أن الجمعيات الأهلية تبتعد عن الدور التنموي المطلوب للمجتمع (أنظر: وجدي عبد اللطيف، مرجع سابق، ص ص ١٠١-١٢٩). كما لا تتفق مع (دراسة فريناس ودراسة أيويجي) حيث أوضحا أن خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات متعددة الجنسيات غير فعالة في مجال تحقيق التنمية للمجتمعات المضيفة (Eweje, Gabriel, Op. cit., pp. 93-129 and Frynas, Jedrzej, Op. cit., pp. 581-598). ولكنها تتفق مع دراسة (ويرنر) الذي أوضح أن خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات ساعدت على الحد من التهميش الاجتماعي (Werner, Wendy, Op, cit, pp. 545-562).

وبسؤال أفراد العينة من المستفيدين من خدمات الشركات الثلاث الذين أوضحوا بالإيجاب والذين أوضحوا أن الشركات الثلاث تسهم إلى حد ما في حل مشكلات مجتمعهم المحلي والبالغ نسبتهم (٨٧,٥%) سؤالاً مفتوحاً عن أهم المشكلات التي ساهمت الشركات في حلها اتضح ما يلي:

- **بالنسبة لشركة "العربي"**: فجاءت مساهمتها في حل مشكلات نقص الخدمات التعليمية في المقام الأول والخدمات الدينية والثقافية في المقام الثاني، وذلك باعتبارها من أكثر الخدمات الواضحة للشركة في قرية "أبو رقبة". وأخيراً حل مشكلة الاحتياج المادي بتوفير المساعدات المالية الشهرية والمساعدات المادية الموسمية. وعبر عن ذلك أحد المستفيدين بقوله: (إحنا أحسن قرية في أشمون فيها مباني تعليمية).

- **بالنسبة لشركة" كليوباترا"**: ساهمت في حل مشكلات الاحتياج المالي للناس وذلك بتقديم مساعدات مالية شهرية ومساعدات موسمية مادية في المرتبة الأولى، يلي ذلك حل مشكلات نقص الخدمات الطبية بتوفير الأجهزة التعويضية مجاناً والمساهمة في صرف الأدوية اللازمة في المرتبة الثانية، ثم توفير فرص عمل للمرأة المعيلة في المرتبة الثالثة. وأوضح ذلك أحد المستفيدين بقوله: (الحمد لله خت كيس دم مجاناً مكنتش عارف أعمل إيه).
- **بالنسبة لشركة" كوكاكولا"**: ساهمت في توفير فرص عمل للمرأة المعيلة وتمكينها اقتصادياً. وقد عبرت على ذلك إحدى المستفيدات بقولها: (الحمد لله أنا دلوقتي عندي دخل أصرف منه على ولادي).

وقد أسفرت المقابلة مع جميع مجتمع البحث من المسئولين عن خدمات الشركات الثلاث عن أن مشكلات المجتمع المحلي عديدة كمشكلة البطالة ونقص الخدمات التعليمية والصحية وغير ذلك. وقد أوضح المسئولون مساهمة الشركات الثلاث في حل العديد من المشكلات مثل: مشكلة الاحتياج المالي بتقديم الدعم المالي الشهري للأسر الفقيرة، ومشكلة نقص الخدمات التعليمية بإنشاء الهيئات التعليمية، ومشكلة نقص فرص العمل بتوفير عمل للمرأة المعيلة والمشكلات الصحية بإمداد الهيئات الطبية بالأجهزة الطبية وغير ذلك **(ملحوظة:** اختلف المسئولون في توضيح المشكلات التي أسهموا في حلها وفقاً لنوعية الخدمة المقدمة من كل شركة).

والجدير بالذكر أن المسئولين والمستفيدين من خدمات "شركتى العربي وكليوباترا" أوضحوا أن من أمثلة المشكلات التي ساهمت الشركتان في حلها هى مشكلة الاحتياج المالي بتوفير مساعدات مالية، ولكن هذا لا يساعد على تنمية المجتمع فهى مساعدات اجتماعية مؤقتة.

والجدير بالذكر أنه رغم مساهمة الشركات الثلاث في حل العديد من المشكلات التي سبق توضيحها إلا أنها أغفلت المساهمة في حل العديد من المشكلات كمشكلة أطفال الشوارع – على الرغم من أهميتها فالأطفال عماد التنمية مستقبلاً – بالإضافة إلى مشكلة الإسكان العشوائي وإمداده بالمرافق الأساسية، ومشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة، وخاصة مشكلة عدم توفير الأجهزة المساعدة والتعويضية ومشكلة عدم توفير فرص عمل مناسبة لهم

(فيما عدا مؤسسة أبو العينين حيث تقدم الأجهزة التعويضية مجاناً)، ومشكلة إدمان الشباب للمخدرات سواء بتوفير علاج أو عقد ندوات للتوعية بمخاطر الإدمان.

ومن خلال ما سبق باعتباره يعكس الإجابة على التساؤل الثالث للدراسة الراهنة فقد أتضح أن شركات الدراسة حققت واجبها المتوقع منها نحو المجتمع من حيث تقديمها لخدمات ساهمت في تحقيق التنمية للمجتمع المحلي مثل بناء الهيئات التعليمية والثقافية والدينية وتقديم الخدمات الصحية وتوفير عمل للمرأة المعيلة. ولكن يؤخذ عليها عدم اهتمامها بالمساهمة لمواجهة العديد من المشكلات الأخرى كمشكلة أطفال الشوارع ومشكلة الإسكان العشوائي.

وفي ختام تلك الجزئية وبالنظر إلى (ملحق خدمات الشركات) نود أن نشير إلى بعض العوامل التي ساعدت على فاعلية خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة في تنمية المجتمع المحلي (والتي تعكس أهم مؤشرات التعريف الإجرائي للتنمية في الدراسة الراهنة)، وهذه العوامل هى:

١. **تستهدف الخدمات إشباع احتياجات الأفراد المحليين الاقتصادية والصحية والتعليمية والثقافية والدينية:** حيث تتنوع الخدمات التي تقدمها شركات الدراسة بين خدمات تعليمية وثقافية وصحية ودينية وتدريب مهنى وتوافر فرص عمل، مما يعكس مساهمة تلك الشركات في مختلف جوانب التنمية.
٢. **تهتم الخدمات بكل سكان المجتمع المحلي وليس بجماعة أو فئة محددة:** حيث تتنوع خصائص المستفيدين من الخدمات من حيث النوع (ذكور – إناث) والسن (أطفال – شباب – مسنين) ومستويات الدخل (من ٥٠٠ – ٢٥٠٠ ج فأكثر) والحالة التعليمية (أمي حتى الحاصل على مؤهل فوق الجامعي)، وهذا يشير إلى أن خدمات المسئولية الاجتماعية أصبحت لا تستهدف فئة محددة كالأميين أو الفقراء أو النساء أو المسنين فقط، ولكن أصبحت تهتم بكل سكان المجتمع المحلي فهدفها في المقام الأول تنمية المجتمع المحلي بصفة عامة.
٣. **تقوم الخدمات على أساس الملاءمة مع ثقافة واحتياجات المجتمع المحلي:** ويتضح ذلك من خلال ارتفاع عدد المستفيدين من هذه الخدمات. كما يبدو ملاءمة الخدمات مع ثقافة واحتياجات المجتمع المحلي، من خلال النقص العددي في المدارس الابتدائية

وعدم وجود بعض الهيئات التعليمية كالمدارس الثانوية والمعاهد الأزهرية بقرية "أبو رقبة"، جعل قيام شركة "العربي" ببناء الهيئات التعليمية يتلاءم مع ثقافة واحتياجات القرية لعدم وجودها من ناحية، ولغلبة الطابع الديني من ناحية أخرى.

٤. **تعاون العديد من الأطراف** (المؤسسات الحكومية، القطاع الخاص، الجمعيات الأهلية وسكان المجتمع المحلي) مع الشركات لتقديم بعض خدماتها ومن أبرز الأمثلة:

أ- التعاون بين جمعية "العربي" والقطاع الخاص وسكان القرية في تقديم مشروع البيوجاز من خلال المساهمة المالية من السكان وشركة "بيوجاز مصر".

ب- التعاون بين "جمعية أبو العينين" والقطاع الخاص من خلال قيام العديد من الصيدليات بخصم ١٠% على قيمة أسعار الدواء، وقيام مراكز الأشعة الخاصة بخصم ٢٠% من قيمة الأشعة للحالات المرسلة من مؤسسة "أبو العينين".

ج- التعاون بين شركة "كوكاكولا" والعديد من الجمعيات الأهلية (مؤسسة مصر الخير وجمعية كاش وبنك الطعام) في مشروع "تطوير المائة قرية".

د- التعاون بين جمعية "العربي" والمؤسسات الحكومية (هيئة محو الأمية وتعليم الكبار) في قيام الجمعية بمشروع محو الأمية.

هـ- التعاون بين شركة "كوكاكولا" وثلاث جهات (مؤسسة حكومية وقطاع خاص وجمعية أهلية) في مشروع تمكين المرأة المعيلة اقتصادياً وهذه الجهات هى (وزارة التضامن الاجتماعي وشركة أتلانتك أند ستريز وجمعية "واحد من الناس").

ومن ثم يتضح أن بعض خدمات المسئولية الاجتماعية لشركات الدراسة الهادفة لتحقيق التنمية قامت على المشاركة بمعناها الواسع، حيث اتضح اشتراك المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني وكذلك السكان أنفسهم مع شركات الدراسة في أنشطة المسئولية الاجتماعية المخططة. وهذا التعاون والمشاركة الجماعية مع تلك الشركات لا بتوافران إلا بتحقيق الثقة بها. وتأتي تلك الثقة بشركات الدراسة من خلال محكين أساسيين هما:

- **المحك الأول:** تُعد شركات الدراسة من كبرى الشركات الصناعية" بجمهورية مصر العربية"، التي بدأت نشاطها الاقتصادي منذ فترة طويلة (شركة كوكاكولا عام ١٩٤٢م، شركة العربي عام ١٩٦٤م وشركة كليوباترا عام ١٩٨٣م) مما جعلها محل ثقة المواطنين والجمعيات الأهلية والقطاع الخاص والدولة للتعاون معها لتقديم مسئوليتها الاجتماعية.

- **المحك الآخر**: يتعلق بخدمات المسئولية الاجتماعية من حيث:

أ- قيام شركات الدراسة بتقديم تلك الخدمات منذ فترة طويلة واستمرارها حتى الآن وتقديم خدمات جديدة بصفة مستمرة من وقت لآخر وخاصة شركتى "العربي وكليوباترا".

فعلى سبيل المثال شركة "العربي" قامت في قرية "أبو رقبة" ببناء مسجد عام ١٩٨٠م، ثم بناء مدرستين عام ١٩٩٠م، ثم بناء المجمع الأزهري عام ١٩٩٩م، ثم تأسيس مكتب تحفيظ القرآن عام ٢٠٠٠م، ثم افتتاح مكتبة العربي عام ٢٠٠١م، ثم تقديم مشروع محو الأمية عام ٢٠١٢م، ومازالت هذه المشروعات مستمرة. وينطبق ذلك على شركة "كليوباترا " التي بدأ نشاطها الاجتماعي عام ١٩٨٠م، وهذا يتضح من خدماتها فقد بدأ نشاط الدعم المالي للطلاب ونشاط تحفيظ القرآن عام ١٩٨٠م، ثم المشروعات الصغيرة للمرأة المعيلة عام ١٩٩٠، وهذه المشروعات مستمرة حتى الآن. وفيما يتعلق بشركة "كوكاكولا" فقد بدأ مشروع "تطوير المائة قرية" عام ٢٠١٠ ثم مشروع تمكين المرآة المعيلة اقتصادياً عام ٢٠١٥ وهذان المشروعان مستمران حتى الآن.

ب- ارتفاع عدد المستفيدين من الخدمات (أنظر الملحق).

وهذان المحكان جعلا شركات الدراسة موضع ثقة لمشاركة المواطنين والقطاع الخاص والدولة والجمعيات الأهلية معها لتقديم خدمات مسئوليتها. ولكن هذا لا ينفي قيام شركات الدراسة بتقديم بعض خدماتها بمفردها بدون تعاون، مثل قيام شركة العربي ببناء الهيئات التعليمية، وقيام شركة "كليوباترا" بمشروع تمكين المرأة المعيلة اقتصادياً والتبرع بالأجهزة الطبية وغير ذلك من الخدمات (أنظر الملحق).

عاشراً - النتائج العامة للدراسة:

في ضوء الدراسة الميدانية فقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

النتيجة الأولى:

- تؤدي الشركات الصناعية واجبها الأخلاقي تجاه المجتمع المحلي على أساس أنه أحد أصحاب المصلحة، من خلال تقديمها لخدمات مسئوليتها الاجتماعية مثل بناء الهيئات التعليمية والثقافية والدينية والمساهمة في تقديم الخدمات الصحية وتوفير عمل للمرأة المعيلة.

- تقدم الشركات الصناعية مسئوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي بشكل مباشر أو من خلال جمعيات تنمية المجتمع التابعة لها.
- تقدم الشركات الصناعية العديد من الخدمات التطوعية التنموية للمجتمع المحلي من منطلق كونها عمل خيري (زكاة) أكثر من كونها نابعة من التزام الشركات بواجبها الأخلاقي تجاه المجتمع المحلي (مسئوليتها الاجتماعية).
- على الرغم من تقديم الشركات الصناعية لخدمات المسئولية الاجتماعية التنموية للمجتمع المحلي، فمازال هناك خلط بين نوعية خدمات المسئولية الاجتماعية الهادفة للتنمية وبين المساعدات الاجتماعية المؤقتة.

النتيجة الثانية:

تلعب ادارة الشركات دوراً كبيراً لزيادة كفاءتها في تحقق تنمية المجتمع المحلي باتخاذها للعديد من الإجراءات في هذا الصدد، ومن أهمها نص رسالة الشركات وبيان مهامها على المسئولية الاجتماعية للمجتمع المحلي، وجود إدارة بالشركات خاصة بالمسئولية الاجتماعية، تنوع خدمات المسئولية الاجتماعية المقدمة وتقديمها في فترات متعاقبة واستمرارها فترات طويلة، ارتفاع مستوى تكلفتها، بالإضافة إلى الشروع في تقديم خدمات جديدة مستقبلاً، تلك الإجراءات التي تعكس تقبل المسئولين بالشركات لدورهم المجتمعي كمواطنين صالحين.

النتيجة الثالثة:

- إن التزام الشركات بواجبها الأخلاقي تجاه المجتمع المحلي بتقديمها للعديد من خدمات مسئوليتها الاجتماعية له تأثير فعال فى مواجهة الكثير من مشكلات المجتمع المحلي ومن ثم تنميته، ومن أبرز هذه المشكلات نقص الخدمات التعليمية والصحية والدينية والثقافية ونقص فرص عمل المرأة المعيلة.
- هناك العديد من العوامل التى اسهمت فى زيادة فاعلية تحقيق التنمية للمجتمع المحلي من خلال خدمات المسئولية الاجتماعية للشركات الصناعية من أبرزها :
  - ملاءمة خدمات المسئولية الاجتماعية لثقافة واحتياجات المجتمع المحلي، ويُعد مؤشر ارتفاع عدد المستفيدين من هذه الخدمات من أبرز المؤشرات في هذا الصدد.

- تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية لكل فئات المجتمع ولا تستهدف فئة معينة. ويعتبر مؤشر تنوع خصائص المستفيدين من حيث النوع، السن، مستويات الدخل، والحالة التعليمية من أبرز المؤشرات التي تعكس أن المسئولية الاجتماعية هدفها في المقام الأول تنمية المجتمع المحلي بصفة عامة.
- التعاون بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي والمجتمع المدني والمواطنين في تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية.
- إن استمرار الشركات الصناعية في تقديم خدمات المسئولية الاجتماعية والشروع في تقديم خدمات جديدة مستقبلاً يسهم في استمرارية تنمية المجتمع المحلي.

التوصيات :

١) رؤية استشرافية لتفعيل المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص :

في نهاية الدراسة يجب الإشارة إلى أفضل الوسائل لتفعيل المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص، ومن أبرزها ما يلي:

١- **من منطلق أن المسئولية الاجتماعية مسئولية أخلاقية فيجب القيام بعملية اكساب هذه المسئولية**، وذلك من خلال العديد من وسائل التنشئة الاجتماعية ومن أبرزها:

أ- **وسائل الإعلام:** ينبغي على وسائل الإعلام رصد الإسهامات الناجحة لرجال الأعمال في حل مشكلات المجتمع، مما يشجع رجال الأعمال الآخرين ليتعاونوا لمواجهة مشكلات المجتمع. وينبغي إنشاء موقع على الإنترنت يعرض التجارب الناجحة لرجال الأعمال في هذا الصدد.

ب- **عقد ندوات** لرجال الأعمال توضح أن تقديم خدمات لحل مشكلات المجتمع هى واجبهم الأخلاقي تجاهه.

كما ينبغي على الوسيلتين السابقتين استعراض متطلبات نجاح المسئولية الاجتماعية كنص رسالة الشركات على تحمل مسئوليتها تجاه المجتمع المحلي على أساس أنه من أحد أصحاب المصالح، تخصيص إدارة بالشركات خاصة بالمسئولية الاجتماعية وإسناد عملها لمتخصصين، وتخصيص بند مالي للمسئولية الاجتماعية بعيداً عن الأرباح، والإعلان عن الخدمات خشيةً احتياج بعض الأفراد إليها ولكنهم لم يعلموا بها، مع ضرورة معرفة رجال الأعمال بالخدمات التنموية المطلوبة للمجتمع المحلي.

ج- والجدير بالذكر أنه لا يمكن إغفال دور التعليم في هذا الصدد، فيجب غرس المسئولية الاجتماعية منذ الصغر، من خلال جعل حب الوطن وواجبات الإنسان لمجتمعه ضمن المناهج التعليمية.

٢- **المجتمع المدني والقطاع العام وسكان المجتمع المحلي:** تشجيع الشراكة بين القطاع الخاص والمجتمع المدني والقطاع العام والمواطنين بحيث يلعب كل طرف دوراً داعماً ومكملاً للأطراف الأخرى، مما يساعد على زيادة فاعلية تأثير خدمات المسئولية الاجتماعية في تحقيق تنمية المجتمع المحلي.

٢) قضايا جديرة بالبحث والدراسة مستقبلاً :

من منطلق الخاصية التراكمية لعلم الاجتماع هناك بعض القضايا البحثية التي يمكن الاهتمام بها مستقبلاً على النحو التالي:

١- المعوقات التي تعترض قيام القطاع الخاص بمسئوليته الاجتماعية.

٢- تأثير رأس المال الاجتماعي على كفاءة المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص.

٣- دور وسائل التنشئة الاجتماعية في تفعيل المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص.

المراجـــع

أولاً : المراجع العربية :

١- أحمد زايد، المواطنة والمسئولية الاجتماعية "مدخل نظري"، في المؤتمر السنوي الحادي عشر "المسئولية الاجتماعية والمواطنة ١٦-١٩ مايو ٢٠٠٩"، المجلد الأول، المركز القومي للبحوث الاجتماعية الجنائية، القاهرة، ٢٠١٠.

٢- ثامر البكري وأبي سعيد الديوه جي، "إدراك المديرين لمفهوم المسئولية الاجتماعية"، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، يونيو ٢٠٠١، ص ص ٨٩-١١٣.

٣- سامي عبد العزيز، المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص، في المؤتمر السنوي الحادي عشر "المسئولية الاجتماعية والمواطنة ١٦-١٩ مايو ٢٠٠٩"، المجلد الثاني، المركز القومي للبحوث الاجتماعية الجنائية، القاهرة، ٢٠١٠.

٤- سعاد عبد الرحيم، المسئولية الاجتماعية لرجال الأعمال في المدن الجديدة "السادس من أكتوبر نموذجاً"، في المؤتمر السنوي الحادي عشر "المسئولية الاجتماعية والمواطنة ١٦-١٩ مايو ٢٠٠٩"، المجلد الثاني، المركز القومي للبحوث الاجتماعية الجنائية، القاهرة، ٢٠١٠.

٥- طلعت لطفي، علم الاجتماع الصناعي، القاهرة، دار غريب، ٢٠٠٧.

٦- عايد العصيمي، المسئولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، عمان، دار اليازوري، ٢٠١٥.

٧- عبد الرحيم أبو كريشه، دراسات في علم اجتماع التنمية، الأسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٣.

٨- عبد المنعم عبد الحى، المدخل إلى علم الاجتماع، طنطا، دار المصطفى، ٢٠٠٩.

٩- عبد المنعم عبد الحى، علم الاجتماع الصناعي، الأسكندرية، دار الوفاء، ٢٠١٧.

١٠- علي ليلة، المسئولية الاجتماعية "تعريف المفهوم وتعيين بنية المتغير"، في المؤتمر السنوي الحادي عشر "المسئولية الاجتماعية والمواطنة ١٦-١٩ مايو ٢٠٠٩"، المجلد الأول، المركز القومي للبحوث الاجتماعية الجنائية، القاهرة، ٢٠١٠.

١١- محافظة المنوفية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، إدارة الحاسب الآلي، ٢٠١٦.

١٢- محمد الجوهري، علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، عمان، دار المسيرة، ٢٠٠٩.

١٣- محمد فلاق، المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، عمان، دار اليازوري، ٢٠١٦.

١٤- محمد ياسر الخواجه، علم اجتماع التنمية "المفاهيم والقضايا"، طنطا، دار المصطفى، ٢٠٠٣.

١٥- مركز المعلومات بمركز ومدينة أشمون، الوحدة المحلية بمركز ومدينة أشمون، ٢٠١٦.
١٦- نهال المغربل، المسئولية الاجتماعية لرأس المال والأزمة المالية العالمية، في المؤتمر السنوي الحادي عشر "المسئولية الاجتماعية والمواطنة ١٦-١٩ مايو ٢٠٠٩"، المجلد الثاني، المركز القومي للبحوث الاجتماعية الجنائية، القاهرة، ٢٠١٠.
١٧- هاني خميس، الشركات متعددة الجنسيات بين حقوق المواطنة والمسئولية الاجتماعية، في المؤتمر السنوي الحادي عشر "المسئولية الاجتماعية والمواطنة ١٦-١٩ مايو ٢٠٠٩"، المجلد الثاني، المركز القومي للبحوث الاجتماعية الجنائية، القاهرة، ٢٠١٠.
١٨- هبه أحمد نصار، المسئولية الاجتماعية لرجال الأعمال في مصر "بحث ميداني استطلاعي"، القاهرة، مؤسسة الأهرام، ٢٠٠٧.
١٩- وجدي شفيق عبد اللطيف، (دور الجمعيات الأهلية في تطوير المناطق العشوائية "دراسة حالة لمنطقة العجيزي بطنطا")، مجلة كلية الآداب، جامعة عين شمس، المجلد ٤٣، الجزء (أ) ، يناير – مارس ٢٠١٥، ص ص ٩٩-١٣٤.

ثانياً : المراجع المترجمة :

١- جون سكوت وجوردون مارشال، موسوعة علم الاجتماع، ترجمة محمد الجوهري وآخرين، المجلد الثالث، المركز القومي للترجمة، القاهرة، ٢٠١١.

ثالثاً : المراجع الأجنبية :

1- Aguilera, Ruth, et al., "Putting the S Back in Corporate Social Responsibility: A Multilevel Theory of Social Change in Organizations", Journal of Academy of Management Review, Vol. 32, No. 3, 2007, pp. 1-67.
https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.2007.25275678.
Accessed on: 2019.
2- Cava, Anita and Don, Mayer, "Integrative Social Contract Theory and Urban Prosperity Initiatives", Journal of Business Ethics, Vol. 72, No. 3, May, 2007, pp. 263-278.
https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-006-9169-3.
Accessed on: 2019.
3- Donaldson, Thomas and Dunfee, Thomas," Precis for Ties that Bind ", University of Pennsylvania Scholarly Commons, Wharton Faculty Research, 2000, pp. 1- 10.
https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=lgst_papers.
Accessed on: 2019.

4- Donaldson, Thomas and Dunfee, Thomas, "Précis for: Ties that Bind", Journal of Business and Society Review, Vol. 105, No. 4, 17 December, 2002, pp. 436- 443.
https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/0045-609.00092.
Accessed on: 2019.

5- Donaldson, Thomas and Preston, Lee," The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications ", Journal of Academy of Management Review,Vol. 20, No. 1, January,1995, pp. 65-91.
https://www.jstor.org/stable/258887?seq=1#metadata_info_tab_contents.
Accessed on: 2020.

6- Dunfee, Thomas, "A Critical Perspective of Integrative Social Contracts Theory: Recurring Criticisms and Next Generation Research Topics", Journal of Business Ethics, Vol. 68, No. 3, October, 2006, pp. 303-328.
https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10551-006-9016-6.pdf.
Accessed on: 2019.

7- Ebner, Daniela and Baumgartner, Rupert, The Relationship Between Sustainable Development and Corporate Social Responsibility, Queen's University Belfast, Corporate Responsibility Research Conference (4th-5th September, 2006).
https://pdfs.semanticscholar.org/8d9f/ea26a56ac7fea0331a55c2d94e6c8756b616.pdf.
Accessed on: 2019

8- Eweje, Gabriel, "The Role of Mnes in Community Development Initiatives in Developing Countries: Corporate Social Responsibility at Work in Nigeria and South Africa", Journal of Business and Society, Vol. 45, No. 2, June, 2006, pp. 93-129.
https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0007650305285394.
Accessed on: 2019

9- Fontaine, Charles, et al., The Stakeholder Theory, December, 2006.
https://pdfs.semanticscholar.org/606a/828294dafd62aeda92a77bd7e5d0a39af56f.pdf.
Accessed on: 2020

10- Freeman,Edward," The Politics of Stakeholder Theory: Some Future Directions", Journal of Business Ethics Quarterly, Vol. 4, No.4, October, 1994, pp. 1-16.
https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/476/jbptunikompp-gdl-gunardiend-23777-13-thepoli-y.pdf.
Accessed on: 2020

11- Freeman, Edward and Phillips, Robert," Stakeholder Theory: A Libertarian Defense", Journal of Business Ethics Quarterly, Vol. 12, No.3, July, 2002, pp. 331-349.
https://www.jstor.org/stable/3858020?seq=1.
Accessed on: 2020

12- Frynas, Jedrzej," The False Developmental Promise of Corporate Social Responsibility: Evidence from Multinational Oil Companies ", Journal of International Affairs, Vol. 81, No. 3, May, 2005, pp.581- 598. https://doi.org/10.1111/j.1468-2346.2005.00470.x. Accessed on: 2019

13- Garriga Elisabet and Melé Domènec, "Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory", Journal of Business Ethics, Vol. 53, No. 1–2, August, 2004, pp.51-71. https://link.springer.com/article/10.1023/B:BUSI.0000039399.90587.34. Accessed on: 2019

14- Goodpaster, Kenneth, "Business Ethics and Stakeholder Analysis ", Journal of Business Ethics Quarterly, Vol. 1, No. 1, January, 1991, pp. 53-73. https://www.semanticscholar.org/paper/Business-Ethics-and-Stakeholder-Analysis-Goodpaster/89d6bc098a59b4c627ffc2710210dc1a9b4b384b. Accessed on: 2020.

15- Hamidu, Ahmad, et al.," Corporate Social Responsibility: A Review on Definitions, Core Characteristics and Theoretical Perspectives, Mediterranean", Journal of Social Sciences, Vol. 6, No. 4, July, 2015, pp. 83-95. https://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/viewFile/6905/6609. Accessed on: 2019.

16- Jahn, Johannes and Bruhl, Rolf," How Friedman's View on Individual Freedom Relates to Stakeholder Theory and Social Contract Theory ", Journal of Business Ethics , Vol. 153, No. 1, November, 2018, pp. 41-52. https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-016-3353-x. Accessed on: 2019.

17- Jamali, Dima and Mirshak, Ramez, " Corporate Social Responsibility (CSR): Theory and Practice in a Developing Country Context ", Journal of Business Ethics, Vol. 72, No. 3, May, 2007, pp. 443- 462. https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-006-9168-4. Accessed on: 2019.

18- Jones, Thomas and Wicks, Andrew," Convergent Stakeholder Theory ", Journal of The Academy of Management Review , Vol. 24, No. 2, April, 1999, pp. 206- 221. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4127600/mod_resource/content/1/2.%20Jones%2C%20T.%20M.%2C%20Wicks%2C%20A.%20C.%201999.pdf. Accessed on: 2020.

19- Jones, Thomas, et al. ," Ethical Theory and Stakeholder - Related Decisions: The Role of Stakeholder Culture ", Journal of Academy of Management Review,Vol. 32, No. 1, 2007, pp. 137- 155. https://core.ac.uk/download/pdf/18516741.pdf. Accessed on: 2020.

20- Mainardes, Emerson, et al., "Stakeholder Theory: Issues to Resolve ", Journal of Management Decision, Vol. 49, No. 2, 2011, pp. 226-252. https://www.researchgate.net/publication/243460719_Stakeholder_theory_Issues_to_resolve. Accessed on: 2020

21- Moir, Lance, "What do We Mean by Corporate Social Responsibility? ", Journal of Corporate Governance, Vol. 1, No. 2, June, 2001, pp.16-22. https://doi.org/10.1108/EUM0000000005486.
Accessed on: 2019.

22- Reed, Darryl, " Employing Normative Stakeholder Theory in Developing Countries: A Critical Theory Perspective ", Journal of Business and Society, Vol. 41, No.2, June, 2002, pp.1- 27.
https://www.researchgate.net/publication/249705256_Employing_Normative_Stakeholder_Theory_in_Developing_CountriesA_Critical_Theory._Perspective.
Accessed on: 2020.

23- Steurer, Reinhard," Mapping Stakeholder Theory Anew: From the Stakeholder Theory of the Firm to Three Perspectives on Business–Society Relations ", Journal of Business Strategy and the Environment, Vol. 15, No. 1, January/February, 2006, pp. 1-16.
https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/bse.467.
Accessed on: 2020.

24- Weiss, Andrew, "Cracks in the Foundation of Stakeholder Theory, Journal of Radical Organization Theory ", January, 1995, pp. 1-13.
https://www.researchgate.net/profile/Andrew_Weiss7/publication/265230970_Cracks_in_the_Foundation_of_Stakeholder_Theory/links/57406dad08aea45ee847ae27.pdf.
Accessed on: 2020

25- Werner,Wendy, "Corporate Social Responsibility Initiatives Addressing Social Exclusion in Bangladesh ", Journalof Health, Population and Nutrition,Vol. 27, No. 4, August, 2009, pp. 545-562.
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2928098/
Accessed on: 2019.

ملحق

الخدمات التي تقدمها شركات الدراسة لتنمية المجتمعات المحلية

تتعدد خدمات شركات الدراسة ما بين خدمات تنموية (خدمات المسئولية الاجتماعية) من ناحية وخدمات (مساعدات) اجتماعية مؤقتة من ناحية أخرى، ويستعرض الملحق هذه الخدمات مع التركيز على خدمات المسئولية الاجتماعية باعتبارها محور الدراسة.

ملحوظة: من خلال الدراسة الميدانية مع مجتمع البحث من المسئولين والمستفيدين، ومنشورات جمعية العربي لتنمية المجتمع بقرية "أبو رقبة" ومنشورات جمعية "أبو العينين" للنشاط الاجتماعي والخيري، استطاعت الباحثة أن تصنف وتستعرض خدمات الشركات الثلاث. وفيما يلي عرض لهذه الخدمات

أولاً: خدمات شركة العربي للأجهزة الكهربائية بقرية أبو رقبة:

تُعد الشركة العربي من أكثر شركات الدراسة تقديماً لخدمات المسئولية الاجتماعية لإحدى المجتمعات المحلية هى **قرية** "**أبو رقبة**" **بمركز** "**أشمون**" **بمحافظة** "**المنوفية**"، حيث تتعدد خدماتها ما بين بناء هيئات تعليمية وبناء مكتبة ثقافية وبناء مكتب تحفيظ القرآن وخدمات طبية وخدمات بيئية والعديد من الخدمات. والجدير بالذكر وجود بالشركة قطاع يسمى قطاع المسئولية الاجتماعية، ويوجد فريق عمل خاص بهذا القطاع، وينقسم هذا القطاع إلى قطاعين هما:

- **القطاع الأول:** قطاع مؤسسي: خاص بالتخطيط والتنسيق والرقابة على مجموعة جمعيات العربي لتنمية المجتمع المتواجدة بمدينة نصر بالقاهرة، ومدينة قويسنا، ومدينة بنها، ومدينة بور سعيد وقرية أبو رقبة التابعة لمحافظة المنوفية.
- **القطاع الآخر:** خاص بالتعامل مع الهيئات سواء عن طريق تبرعات مالية أو عينية.

كما قامت الشركة بتقديم العديد من الخدمات لقرية "أبو رقبة" بعيداً عن هذين القطاعين.

وسنركز على ما قدمته الشركة من خدمات **لقرية** "**أبو رقبة**" باعتبارها الموطن الأصلي لأصحاب الشركة، فقد عاصروا سوء أحوالها وخاصة التعليمية. **وهناك خدمات قدمها أصحاب الشركة للقرية بشكل مباشر، وهناك خدمات قدمت عن طريق إحدى الجمعيات الأهلية للشركة وهى مؤسسة العربي لتنمية المجتمع بقرية "أبو رقبة".**

والجدير بالذكر أن الشركة بالإضافة إلى تقديمها للعديد من الخدمات التنموية (خدمات المسئولية الاجتماعية) فقد قدمت أيضاً خدمات اجتماعية مؤقتة، وفيما يلي عرض لجميع الخدمات المقدمة للقرية، مع التركيز على خدمات المسئولية الاجتماعية باعتبارها محور الدراسة.

(١) خدمات المسئولية الاجتماعية لشركة "العربي" بقرية "أبو رقبة":

أ- خدمات المسئولية الاجتماعية لشركة "العربي" بالقرية في مجال التنمية التعليمية:

قدمت الشركة العديد من الخدمات التعليمية للقرية هى:

١- خدمات المسئولية الاجتماعية التعليمية التي قدمتها شركة" العربي" مباشرة للقرية:

*- في عام ١٩٩٥م قامت الشركة **ببناء مدرستين** وتجهيزهما كاملاً وتسليمهما مجاناً لوزارة التربية والتعليم لإدارتهما وهما: **المدرسة الأولى:** (مدرسة عمر بن الخطاب الإبتدائية) **والمدرسة الأخرى:** (مدرسة أبو رقبة الثانوية المشتركة).

*- وفي عام ١٩٩٩م قامت الشركة بإنشاء **مجمع العربي التعليمي الأزهري** على مساحة ثلاثة أفدنة بتكلفة إجمالية خمسة مليون جنيه وتسليمه مجاناً لوزارة التربية والتعليم لإدارته ويضم المجمع: - "حضانة العربي المشتركة". - "معهد العربي الإبتدائي المشترك".

- "معهد العربي الإعدادي والثانوي بنين".
- "معهد العربي الإعدادي والثانوي فتيات".
- "معهد العربي النموذجي الابتدائي والاعدادي والثانوي المشترك".

٢- خدمات المسئولية الاجتماعية التعليمية التي قدمتها جمعية "العربي" للقرية:

*- **مشروع محو الأمية وتعليم الكبار:** بالتعاون مع هيئة محو الأمية وتعليم الكبار(تم افتتاح هذا المشروع في عام ٢٠١٢م ومازال متواجداً حتى الآن).

عدد المستفيدين: قامت المؤسسة بتخريج عدد (٧٠) دارساً ودارسة ممن أجادوا القراءة والكتابة وحفظ ثلاثة أجزاء من القرآن الكريم من عام ٢٠١٢-٢٠١٦م.

شروط الاستفادة: لا توجد شروط فهو يقدم لأبناء القرية والقرى المحيطة مجاناً للجنسين.

ب- خدمات المسئولية الاجتماعية لشركة "العربي" بالقرية في مجال التنمية الدينية:

*- أنشأت الشركة **مكتب "العربي" لتحفيظ القرآن الكريم** بالقرية،(عام ٢٠٠٠م ومازال متواجداً حتى الآن). يحتوي المكتب على ستة طوابق تشتمل على ٣٠ فصلاً يتراوح عدد طلاب كل فصل ما بين ٢٥ إلى ٣٠ طالباً. ويعمل المكتب فترتين يوميا عدا أيام الجمع.

عدد المستفيدين: ما يقرب من (٨٠٠) دارس، وعلى مدار ١٥ سنة تم تخريج (٦٨٠) دارساً اجتازوا حفظ القرآن كاملاً. **شروط الاستفادة:** لا يقل سن الطالب عن (٦) سنوات ولا يزيد عن (١٥) سنة. والخدمة وجميع الكتب الدراسية تقدم مجاناً.

*- قامت الشركة بإنشاء **مسجد** "**العربي**" بالقرية عام ١٩٨٠م.

ج- خدمات المسئولية الاجتماعية لشركة "العربي" للقرية في مجال التنمية الثقافية:

قدمت الشركة العديد من الخدمات الثقافية للقرية هى:

١- خدمات المسئولية الاجتماعية الثقافية التي قدمتها شركة "العربي" مباشرة للقرية:

*- **مكتبة "العربي" بالقرية:** أنشأت الشركة **مكتبة "العربي"** داخل مبنى "العربي" لتحفيظ القرآن (تم افتتاحها في شهر فبراير عام ٢٠٠١م ومازالت متواجدة حتى الآن). تعمل المكتبة يومياً من الساعة ٨ ص إلى الساعة ٨م عدا أيام الجمع والعطلات الرسمية. وتحتوي المكتبة على ما يقرب من عشرة آلاف كتاب حتى نهاية عام ٢٠١٦م بمختلف المجالات (قانون، اقتصاد، علم نفس، علم اجتماع، هندسة، طب، معارف عامة، ثقافة طفل وعلوم إسلامية).

عدد المستفيدين: تخدم المكتبة ما يقرب من (خمسة آلاف) دارس سنوياً في مختلف الأعمار. **شروط الاستفادة:** لا توجد شروط فخدمة الإطلاع مجاناً.

٢- خدمات المسئولية الاجتماعية الثقافية التي قدمتها مؤسسة "العربي" للقرية:

*- **الندوات الطبية:** تقوم الجمعية بعقد ندوات طبية بمستشفى "العربي" الخاصة بالقرية للراغبين في الحضور من أبناء القرية يلقيها مجموعة من الأطباء (وأثناء الدراسة الميدانية تم إنعقاد ندوة في ٢٠١٦/٥/٢٨م بعنوان الصيام ومرضى السكر في رمضان).

د- خدمات المسئولية الاجتماعية لمؤسسة "العربي" بالقرية في مجال التنمية البيئية :

*- **مشروع البيوجاز:** عبارة عن (جهاز يقوم بتحويل المخلفات الحيوانية والزراعية والمنزلية إلى غاز الميثان الذي يستخدم كمصدر للطاقة). **عدد المستفيدين:** قامت الجمعية بتركيب عدد (٧) وحدات بيوجاز صغيرة بتكلفة قدرها (٢٥٠٠) جنيه للوحدة، تتحمل الجمعية (١٥٠٠) ج للوحدة وألف ج تتحملها منظمة الأمم المتحدة عن طريق (شركة بيو مصر للطاقة المتجددة). وجاري إنشاء وحدة كبيرة لخمسة بيوت بتكلفة (١٦٠٠٠)ج، تتحمل الجمعية (٨٠٠٠)ج وأصحاب البيوت (٢٠٠٠)ج وشركة بيوجاز (٦٠٠٠)ج.

هـ- خدمات المسئولية الاجتماعية التي قدمتها جمعية "العربي" للقرية في مجال التدريب المهني:

*- **مشروع الأركت:** (تم افتتاحه في يناير ٢٠١٦م ومازال متواجداً حتى الآن) أتاحت الجمعية التدريب للراغبين على حرفة الأركت، مما يشجعهم على ممارسة هذه الحرفة كمصدر للدخل. **عدد المستفيدين:** نظراً لحداثة المشروع بلغ عدد المستفيدين أربعة شباب. **شروط الاستفادة:** التدريب مجاني، ويشترط الذكور ولا يزيد السن عن ٤٠ عاماً.

*- **مشروع الرعاية الطبية المنزلية:** (بدأ في فبراير عام ٢٠١٦م ومازال متواجداً حتى الآن). أتاحت الجمعية إلحاق الراغبين من الذكور والإناث للتدريب على مهنة التمريض داخل مستشفى "العربي" الخاصة بالقرية ما يتيح للمتدرب فرصة العمل، حيث يقوم المريض بالتواصل مع الجمعية وتقوم متطوعة بإرسال الممرض إلى منزل المريض.

عدد المستفيدين: لحداثة المشروع بلغ عدد المتدربين خمسة أشخاص (٣ إناث و٢ ذكور)

شروط الاستفادة: أن يكون المتدرب من الشباب من الجنسين، ويتم التدريب مجاناً.

و- خدمات المسئولية الاجتماعية لجمعية "العربي" بالقرية في المجال الصحي:

*- **مشروع القوافل الطبية:** قامت جمعية "العربي" بعمل قوافل طبية داخل قرى مركز أشمون لتقديم الخدمات العلاجية مجاناً وتقديم النصائح الطبية للوقاية من الأمراض.

*- تقوم الجمعية **بتحويل الحالات المرضية** غير القادرة مالياً إلى مستشفى "العربي" الخاصة بالقرية للكشف الطبي مجانا وإجراء عمليات جراحية وصرف الدواء بخصم من ٥٠% إلى ٧٥% من القيمة المالية لهما، وفي بعض الحالات غير القادرة يتم صرف الدواء مجاناً.

(٢) خدمات المسئولية الاجتماعية المستقبلية لشركة "العربي" للقرية:

سوف تقدم مؤسسة "العربي" بالقرية مجموعة من المشروعات التنموية المستقبلية مثل:

أ- الاستمرار في جميع أنشطة المسئولية الاجتماعية السابق ذكرها.

ب- مشروع فصول التقوية: (بداية من العام الدراسي ٢٠١٦-٢٠١٧م) ستقوم الجمعية بإعداد فصول تقوية لطلاب معهد العربي الأزهري، داخل فصول مبنى "العربي" لتحفيظ القرآن بتكلفة قدرها (١٥٠٠٠) ج وذلك بهدف الارتقاء بمستوى الطلاب، وتخفيف العبء على أولياء الأمور، وستقوم بتشجيع الملتحقين بحفل يقام سنوياً لتكريم المتفوقين.

ج- **ستعقد دورات تدريبية** للراغبين لمواجهة أخطار الحرائق وإنقاذ الحالات المصابة من خلال مدربين متخصصين بتكلفة قدرها (٣٠٠٠٠) ج. وتدريب الراغبين ذوي المؤهلات الفنية على حرف متعددة (كهرباء – نجارة – حدادة)، كما ستقوم بتدريب الراغبين على الآداب العامة للطريق وقوانين المرور مما يساعد على انخفاض نسبة حوادث الطرق. كذلك ستعقد ندوات توعية للمقبلين على الزواج لمعرفة أحكام الزواج ومعوقاته مما يحفظ المجتمع من التفكك الأسري.

د- ستسهم جمعية "العربي" في **توصيل الصرف الصحي للقرية** والقرى المحيطة، حيث تم موافقة محافظ المنوفية لطلب الجمعية باستثناء قطعة أرض خارج الحيز العمراني لإقامة محطة الصرف الصحي عليها، وجاري إنهاء الموافقة من وزير الإسكان والتعمير.

هـ- ستقوم الجمعية **بإنشاء مبنى خدمي** خلف مستشفى "العربي" بالقرية على مساحة ١٢٠ م طول × ٢٥ م عرض، ويتضمن المبنى مجموعة خدمات مثل (وحدة مطافي، مكتب بريد، إسعاف، بنك، نقطة شرطة)، وستقوم الجمعية بعد إنشائه بتسليمه للجهات الحكومية لإدارته.

(٣) الخدمات (المساعدات الاجتماعية المؤقتة) لشركة "العربي" لقرية "أبو رقبة"

تقدم جمعية "العربي" مساعدات اجتماعية مؤقتة للعديد من الأسر الفقيرة كالمساعدات المالية الشهرية والمساعدات الموسمية كالشنط التموينية والمساعدات العينية للعرائس الأيتام.

ثانياً – خدمات شركة كليوباترا للسيراميك :

لا يوجد بالشركة إدارة تسمى بالمسئولية الاجتماعية، ولكن تمارس مسئوليتها من خلال جمعيتها الأهلية التابعة لها وهى (مؤسسة أبو العينين للنشاط الاجتماعي والخيري). **نشأتها:** بدأت المؤسسة نشاطها عام ١٩٨٠م. **أهدافها:** قام الأستاذ "محمد أبو العينين" بتأسيسها إيماناً بالمسئولية الاجتماعية للشركات التي عليها التزام أساسي نحو المجتمع الذي تعمل فيه، بتقديم الخدمات الصحية والتعليمية والدينية وخدمات العمل والمساعدات المالية والعينية لأفراد ممنطقة جنوب الجيزة والمؤسسات الحكومية والجمعيات الأهلية على مستوى الجمهورية، بالاعتماد على التمويل الذاتي. والجدير بالذكر أنه تم تكريم السيد/ "محمد أبو العينين" من وزيرة التضامن الاجتماعي عام ٢٠١٤ لدوره الاجتماعي من خلال مؤسسته الاجتماعية.

وسوف يتم التركيز على خدمات المؤسسة **لمنطقة "جنوب الجيزة"** وتتعدد هذه الخدمات ما بين خدمات المسئولية الاجتماعية، ومساعدات اجتماعية مؤقتة، وفيما يلي عرض لتلك الخدمات.

(١) خدمات المسئولية الاجتماعية لمؤسسة "أبو العينين" للنشاط الاجتماعي والخيري:

أ- خدمات المسئولية الاجتماعية لمؤسسة "أبو العينين" في مجال توفير فرص العمل تتمثل في:

* **إقامة المشروعات الصغيرة للمرأة المعيلة:** (بدأ المشروع عام ١٩٩٠م ومستمر حتى الآن) تقوم المؤسسة بتمكين المرأة بتعليمها حرفة مثل (الحياكة والتريكو) وإمدادها بالآلات (كماكينات الحياكة) والمواد الخام. كما تقوم بتوفير أكشاك حلويات ومدها بالبضائع، وتوفير فاكهة للإتجار فيها. وتوفر أفران للخبز. **عدد المستفيدات:** ما يقرب من (٦٠٠) حالة سنوياً. **الشروط:** مجاناً للمرأة المعيلة فقط.

ب- خدمات المسئولية الاجتماعية لمؤسسة "أبو العينين" في مجال التنمية التعليمية:

* **نشاط الدعم المالي للطلاب غير القادرين:** (بدأ منذ نشأة المؤسسة ومستمر حتى الآن) وذلك بإعطاء مصاريف المدرسة لطلاب بعض مدارس الجيزة (كمدرسة الفاروق عمر الإبتدائية ومدرسة شجرة الدر الإعدادية).

ج- خدمات المسئولية الاجتماعية لمؤسسة "أبو العينين" في مجال التنمية الدينية:

* **نشاط تحفيظ القرآن الكريم:** (بدأ منذ نشأة المؤسسة عام ١٩٨٠م ومستمر حتى الآن). يوجد بالمؤسسة فصول لتحفيظ القرآن الكريم. ومن مظاهر الاهتمام بهذا النشاط: تعقد المؤسسة سنوياً مسابقة حفظ القرآن الكريم بالاشتراك مع الأزهر الشريف يشارك فيها حوالي (١٦٠٠٠٠) متسابق على مستوى الجمهورية وتصل قيمة الجوائز إلى مليون جنيه. كما تعطي المؤسسة لأمهات الطلاب حوافز مالية وعينية (شنطة تموينية) شهرياً. **عدد المستفيدين:** في عام ٢٠١٦ وصل عدد الملتحقين نحو (٤٠٠) حالة. **شروط الالتحاق:** الالتحاق بدون شروط للنساء والأطفال مجاناً.

د- خدمات المسئولية الاجتماعية لمؤسسة "أبو العينين" في مجال التنمية الصحية:

* في عام ١٩٩٠ تم التبرع **بعشر حضانات لمركز المبتسرين للأطفال** التابع لجمعية الشرعية بمسجد الاستقامة تقدر الحضانة الواحدة بحوالي (٢٥ ألف) جنيه.

* **إنشاء وحدة غسيل الكلى** "بمسجد الاستقامة بالجيزة التابع للجمعية الشرعية" عام ١٩٩٠م.
* تُعد المؤسسة وبصفة دورية بالتعاون مع الإدارة الصحية لجنوب "الجيزة" **قوافل طبية لعلاج الأهالي** ومتابعة الحالات التي تستدعي إجراء جراحات لها.
* **توفير الرعاية الصحية** لمئات المرضى حيث:

- تتحمل المؤسسة (٧٥) ج من قيمة الدواء لما يقرب من (١٥٠) حالة سنوياً، كما تقدم" صيدلية "د. يحيى زكي" وصيدلية "د. العزبي" بالجيزة خصم ١٠% على أسعار الأدوية مساهمة للجمعية.
- كما تقدم مراكز الأشعة (المختبر وسيجما والأهرام) خصم يصل إلى ٢٠% من قيمة الأشعة وتم إرسال(٣٧٠) حالة في عام ٢٠١٦.
- شراء أكياس دم من جمعية "الهلال الأحمر" بما يقرب من (٣٠) كيساً شهرياً يقدر الكيس بحوالي (٢٠٠) ج. (ما يقرب من ١٨٢ كيساً عام ٢٠١٦م). (شهدت الباحثة أهالي المرضى يترددون على المؤسسة لأخذ تصريح للحصول على أكياس دم من جمعية الهلال الأحمر).
- ومن عام ١٩٩٠م تم تسليم أدوية لمرضى الكلى (حقن إبريكس ٤٠٠٠) بما يقرب من (٥٠) حقنة شهرياً تقدر الواحدة بحوالي(٢٥٠) ج.
- تتحمل المؤسسة نسبة من تكاليف إجراء جراحات القلب المفتوح وزراعة القرنية وزراعة الكلى والكبد ما يقرب من عشر حالات عام ٢٠١٦م.
- وخلال الفترة من ١/١/ ٢٠١٦ إلى ١/٧/ ٢٠١٦م تم تسليم ستين نظارة طبية، وعشر مراتب هوائية لمرضى قرح الفراش تقدر المرتبة بما يقرب من (٢٠٠)ج.
- تم تقديم عشرة سماعات عام ٢٠١٦م تقدر قيمة السماعة ١٥٠٠ ج.
- تقديم أجهزة مساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة ما يقرب من ٢٠٠ كرسي.

هـ- خدمات المسئولية الاجتماعية لمؤسسة "أبو العينين" في مجال التنمية الثقافية مثل:

* تقوم المؤسسة بعقد ندوات ثقافية للأهالي في مقر المؤسسة أو في المراكز الرياضية.

(٢) خدمات المسئولية الاجتماعية المستقبلية لمؤسسة "أبو العينين"

* جاري إجراء دراسات حول **تقديم أجهزة طبية** للعديد من الهيئات الطبية بمنطقة جنوب الجيزة وعلى مستوى محافظات مصر.

(٣) الخدمات (المساعدات) الاجتماعية المؤقتة لمؤسسة "أبو العينين":

* تقدم المؤسسة العديد من المساعدات الاجتماعية المؤقتة منذ بداية نشأتها ومستمرة حتى الآن **كالمساعدات المالية** الشهرية والمساعدات الموسمية **والمساعدات العينية** للعرائس الأيتام بتوفير جهاز كهربائي لكل عروسة حسب الاحتياج (٥٠٠) فتاة سنوياً.
* كما قدمت العديد من المساعدات الاجتماعية المؤقتة **حيال كوارث وأزمات المجتمع** مثل: توزيع كميات من المطهرات والكمامات لجميع الهيئات التعليمية "بجنوب الجيزة" لمواجهة أنفلونزا الخنازير.

ثالثاً : خدمات شركة "كوكاكولا مصر للمشروبات الغازية":

تتعدد الخدمات التي تقدمها الشركة ما بين أنشطة المسئولية الاجتماعية، والمساعدات الاجتماعية المؤقتة. وفيما يلي عرض لتلك الخدمات:

(١) خدمات المسئولية الاجتماعية لشركة "كوكاكولا مصر للمشروبات الغازية":

أ- مشروع تمكين المرأة المعيلة اقتصادياً (خلال الفترة من عام ٢٠١٥-٢٠٢٠م):

في سياق المسئولية الاجتماعية لشركة "كوكاكولا العالمية" لتمكين خمسة مليون امرأة اقتصادياً حول العالم بحلول عام ٢٠٢٠، قامت شركة" كوكاكولا مصر" بالتعاون مع جمعية "واحد من الناس" بتمكين أربعة ألاف امرأة اقتصادياً في مصر، من خلال مشروعات صغيرة (المشروع عبارة عن محل صغير لبيع البضائع تمنحه المحافظة للنساء المعيلات، وتقوم شركة "كوكاكولا" بإمداد النساء بمنتجاتها المختلفة مجاناً وتشترك معها شركة "أتلانتك أند ستريز" التي تمدهن مجاناً بالثلاجات لبيع المنتجات، وتقوم جمعية "واحد من الناس" بإمدادهن بسلع أخرى مختلفة، وتقوم وزارة التضامن الاجتماعي بإمداد الشركة بأسماء النساء المعيلات).

شروط الاستفادة: يقدم للمرأة المعيلة فقط.

عدد المستفيدات: بدأ التنفيذ الفعلي للمشروع في أغسطس عام ٢٠١٥م وفي نهاية شهر يناير عام ٢٠١٦ م وصل عدد المستفيدات إلى (١٣٣٦) امرأة بمختلف محافظات "جمهورية مصر العربية" موزعين عبر الفترات التالية:

- في أغسطس عام ٢٠١٥م تم تمكين (١٠٠ إمرأة بعزبة الهجانة و٧٧ سيدة بمنشية ناصر).

- وفي سبتمبر عام ٢٠١٥م تم تمكين (١٢٠) إمرأة في أربع قرى في محافظة" بني سويف".
- وفي أكتوبر عام ٢٠١٥م تم تمكين (١٥٠) إمرأة في ثلاث قرى بمحافظة "المنيا". كما تم تمكين (٢٣٥) إمرأة في ست قرى بمحافظة" أسيوط".
- وفي نوفمبر عام ٢٠١٥م تم تمكين (٣٠٨) إمرأة في أربع قرى في محافظة "سوهاج".
- وفي ديسمبر عام ٢٠١٥م تم تمكين (١٠٠) إمرأة بقريتين بمحافظة الفيوم. كما تم تمكين (١٢٩) إمرأة في في ثلاث قرى بمحافظة "بني سويف". كما تم تمكين (٢٣) إمرأة بمنطقة إمبابة بمحافظة "الجيزة".
- وفي يناير عام ٢٠١٦م : تم تمكين (٩٤) إمرأة بأربع قرى بمحافظة "أسيوط".

ب- مشروع "تطوير مائة قرية بجمهورية مصر العربية" خلال الفترة من عام ٢٠١٠ إلى ٢٠٢٠م: تشترك الشركة مع "مؤسسة مصر الخير وجمعية كاش وبنك الطعام" بمشروع تطوير مائه قرية الأكثر احتياجاً. **شروط الاستفادة:** يخدم المشروع أكثر القرى احتياجاً. **عدد المستفيدين:** في الفترة من ٢٠١٠م حتى عام ٢٠١٦م تم تطوير(٤٠) قرية بمحافظات "المنيا والجيزة والصعيد" استفاد نحو (٦٥) ألف مواطن حيث تم توصيل المياه وتطوير(٤٦) مدرسة وتزويدها بمعامل كمبيوتر، وتجديد (٣٢) وحدة صحية وتزويدها بأجهزة كشف.

(٢) خدمات المسئولية الاجتماعية المستقبلية لشركة" كوكاكولا مصر للمشروبات الغازية"

* الاستمرار في مشروع تمكين المرأة حتى عام ٢٠٢٠م ليتم تمكين (٤٠٠٠) امرأة.
* تطوير ستين قرية حتى عام ٢٠٢٠م ليتم تطوير (مائة) قرية.

(٣) الخدمات (المساعدات) الاجتماعية المؤقتة لشركة "كوكاكولا مصر للمشروبات الغازية"

* قامت الشركة بالتعاون مع "مؤسسة مصر الخير" بتسديد ديون ألف غارمة بدلاً من إعلاناتها السنوية في عام ٢٠١٦م. كما قامت بالاشتراك بمنتجاتها مع العديد من الجمعيات الأهلية بتنظيم حفل إفطار جماعي في شهر رمضان مثل (مركز أيتام المدينة المنورة بروض الفرج (٣٠٠ فرد)، وجمعية أصدقاء الموهوبين من الفئات الخاصة والمعاقين (٣٠٠) فرداً. كما قامت بالاشتراك بمنتجاتها مع العديد من الجمعيات الأهلية. كمؤسسة "مصر الخير"، لتوزيع شنط رمضان على العديد من المحافظات "كالصعيد".