المسؤولية الاجتماعية
من الواقع الأحادي الى المنظور الشبكي المتعدد

د. علي المستريحي
أستاذ مساعد
معهد الدوحة للدراسات العليا
دولة قطر

الملخص:

إن الفكرة الأساسية التي انطلقت منها المسؤولية الاجتماعية قبل ما يزيد عن 60 عاما كما طرحها الكاتب بوين (1953) لا زالت ليومنا هذا تتمحور حول المسؤولية الطوعية لشركات الأعمال التجارية تجاه قضايا محددة تهمّ المجتمع الذي يحيط بها. هذا، وبقي المفهوم يراوح مكانه ضمن تلك المنطقة الضيقة عبر مراحل التطور المختلفة. إلا أن الواقع المعاصر، وما شهده ويشهده من تطورات كبيرة، يفرض حتمية إعادة صياغة المفهوم ليستوعب ذلك العالم الأرحب من شبكة العلاقات التعاونية والمسؤوليات التبادلية بين مكونات الدولة والمجتمع الواحد داخليًا، إقليميًا ودوليًا.

لذا، تأتي هذه الدراسة لتقدم إطارا تصوريًا جديدًا مقترحًا للمسؤولية الاجتماعية، وتطرح توجهًا وتحولاً راديكاليًا جذريًا جديدًا لمفهومها وحدودها من «الاجتماعية التقليدية» الحالية إلى «المجتمعية الشبكية التعاونية التبادلية» المستقبلية. ذلك بالإضافة الى ما يتطلبه هذا التحول من وجود جهة عليا أو هيئة مركزية منظمة محلية و/أو إقليمية ودولية تعمل كمظلة للمسؤولية الاجتماعية. هذا، وقد دلّلت الدراسة على كيفية مواجهة ظاهرة التهديدات الأمنية كحالة تطبيقية باستخدام الإطار المقترح.

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال اعتماد أسلوب استقراء ما توفر من الأدبيات النظرية في مجال المسؤولية الاجتماعية وعكس واقع تطورها بالمراحل الزمنية المختلفة. كما اعتمدت الدراسة التوجه البنائي التركيبي التراكمي، كون هذا التوجه يناسب ما تطرحه الدراسة [1].

الكلمات المفتاحية: *المسؤولية الاجتماعية؛ المسؤولية المجتمعية؛ المسؤولية المجتمعية الشبكية؛ اطار مقترح للمسؤولية المجتمعية*

مقدمة:

لم يراوح مفهوم المسؤولية الاجتماعية منذ إطلاقه بخمسينيات القرن الماضي مكانه بشكل جوهري، وإن تحرك قليلاً وببطء بمرور الوقت باتجاه اليمين أو اليسار[2]. ومن الواضح أن حدود المفهوم قد انحصر بذات الفكرة الأساسية التي انطلق منه، والمتمثلة بالمسؤولية غير الإلزامية التي من المفترض أن تتحملها شركات قطاع الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه. هذه الفكرة لا تتعدى بأقصى طموحاتها حدود المفهوم التقليدي للمسؤولية الاجتماعية بطريقة الخط المستقيم، وباتجاه واحد (linerapproach) بين شركة الأعمال والمجتمع. إلا التطورات التي شهدتها الألفية الجديدة بمناح عدة، أغلبها ثوري الصبغة، يفرض حتمية إعادة صياغة مفهوم وإطار تلك المسؤولية ليستوعب آفاقًا رحبة أوسع لشبكة العلاقات البينية المؤسسية وغير المؤسسية والمسؤوليات المتعددة والمتبادلة (Network of Responsibilities) بين أطراف ومكونات المجتمع على الصعيد المحلي الداخلي للدولة الواحدة أو على الصعيدين الإقليمي والدولي.

* تم استلام البحث في سبتمبر 2017، وقبل للنشر في ديسمبر 2017.

(1) أنظر في هذا.Denzin & Lincoln (2003)

(2) أنظر في ذلك: Ghobadian & Hillenbrand (2015).

تتكون هذه الورقة البحثية من ثلاثة أجزاء رئيسة. يتناول الجزء الأول الإطار العام للدراسة ومنهجيتها، ويعرض الجزء الثاني الخلفية النظرية لها. أما الجزء الثالث فيتناول الإطار المقترح للمسؤولية الاجتماعية، ثم تنتهي الدراسة بخطة عمل للتطبيق، بالاضافة للخلاصة والتوصيات.

أولاً: إطار الدراسة ومنهجيتها

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بداية لا بد من الإشارة الى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا زال يواجه معضلة التعريف والهوية الشاملة الجامعة سواء من الجانب النظري أو الجانب التطبيقي. فالنماذج النظرية المطروحة الحالية أو السابقة حول المسؤولية الاجتماعية لم تتمكن حتى الآن من بسط نفوذها على كامل الحدود الجغرافية والوظيفية للمفهوم، ولم تتمكن حتى الآن من أن تعكس الجوانب الأخرى المتصلة بموضوع المسؤولية الاجتماعية من جانب ممارساتها التطبيقية على الواقع، أو الجوانب النظرية التي يمكن أن تؤطر هذا الواقع بأسس ومبادئ جديدة تعكس الصورة الكلية الشمولية التي يجب أن يحتويها المفهوم الجديد للمسؤولية الاجتماعية. وجدير بالذكر هنا أنه وردت بعض الاشارات لاستخدام مفردة المسؤولية «المجتمعية» بدلاً عن «الاجتماعية»، ذلك ربما كمحاولة للانعتاق من الحدود التقليدية للمفهوم والخروج لعالم أرحب يستوعب مشاركة جميع أطراف شبكة المسؤولية، في الوقت الذي لم يجرؤ الأدب النظري حتى الآن على اقتحام هذا الأفق الرحب الجديد، ربما بدافع الخوف من تبعاته التشعبية الفكرية، وبالتالي ضبابية الحدود والأطر المرسومة للمفهوم حاليا، وما يمكن أن يتسببه هذا التوسع من مخاطر خروج المفهوم عن سيطرة التنظير، ولو لبعض الوقت، حتى يعود للاستقرار من جديد بعد استيعابه لهذا التوسع من خلال المزيد من البحوث والدراسات النظرية والتجارب التطبيقية على أرض الواقع.

وباستعراض الأدبيات الحالية للمسؤولية الاجتماعية، يبدو واضحا أن المفهوم لم يتناول بالبحث والتحليل النظري، ومن ثم التطبيق العملي، منظور المسؤولية المشتركة بين طرفيها (الشركة التجارية والمجتمع) وتحديدًا بالاتجاه التبادلي بينهما. هذا من جانب، ومن جانب آخر لم يتطرق المفهوم لأطراف أخرى في منظومة معادلة المسؤولية الاجتماعية مثل الحكومة ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع التطوعي وبقية مكونات الدولة، بالإضافة الى أطراف أخرى إقليمية ودولية من منظور العلاقات الشبكية التبادلية بينها جميعا.

لذا، فالأسئلة التي تثيرها هذه الدراسة وتحاول الاجابة عليها تتمحور حول ما إذا كان المفهوم الحالي للمسؤولية الاجتماعية مثلا يمكن توسيع حدوده ليستوعب، ليس فقط مسؤولية شركات الأعمال تجاه الجتمع، بل أيضا فكرة مسؤولية تلك الشركات أو مسؤولية المواطنين و/ أو مؤسسات القطاع العام والحكومي تجاه شركات الأعمال، أو مسؤولية الحكومة تجاه مؤسسات القطاع التطوعي أو القطاع الخاص، أو مسؤولية القطاع التطوعي أو المواطنين أو مؤسسات المجتمع المدني تجاه الحكومة، أو حتى مسؤولية أحد أو أكثر من هذه الأطراف تجاه الأطراف الأخرى اللاعبة على المستوى المحلي أو الاقليمي أو الدولي، وبالعكس أيضا وباتجاهات شبكية تبادلية. إن ما يمكن أن يعزز هذا الرأي أن هناك شبكة من العلاقات تربط بين هذه الأطراف جميعا، هي موجودة بالفعل واستطاعت أن تفرض نفسها على أرض الواقع، وإن كان مستوى تأثيرها متباينًا، حيث ساعدت الظروف المستجدة بظهورها ومن أهمها العولمة. لذا، جاءت هذه الدراسة لتقدم إطارًا تصوريًا شاملاً مقترحًا للمسؤولية الاجتماعية يستوعب هذه العلاقات جميعها ويديرها بشكل منظم لإنتاج تأثيرًا تعاونيًا مضاعفًا وخلاقًا كرافد مهم لجهود التنمية المحلية والدولية الحالية والمستقبلية المستدامة.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساس من هذه الدراسة هو محاولة تقديم إطار تصوري مقترح جديد لإخراج مفهوم المسؤولية الاجتماعية من الإطار الحالي التقليدي الضيق والمنحصر بمسؤولية شركات الأعمال وحدها تجاه المجتمع وباتجاه واحد، وبالتالي محدودية الفائدة المرجوة منها، إلى المفهوم الأوسع والإطار الأرحب الذي يستوعب المشاركة الشبكية التبادلية

التي من خلالها تتحمل أطراف عدة المسؤولية المجتمعية وباتجاهات متعددة. كما تهدف الدراسة لتوفير القواعد التي تمكّن الأطراف الفاعلة (Actors) بالمسؤولية المجتمعية من إحداث نوع من التوازن بالمسؤوليات والالتزامات فيما بينها يكون أكثر إنصافًا، وبذات الوقت يعظّم من فوائد وإمكانيات استخدامها على المستوى الكلي المجتمعي، المحلي والدولي، من منظور استراتيجي، مما يمكنها من المساهمة بنصيب أكبر برفد جهود التنمية المستدامة للدولة وخططها الاستراتيجية بعيدة المدى.

وباستخدام الإطار النظري الذي تقترحه هذه الدراسة، فقد هدفت لتوفير الغطاء التنظيمي المناسب للجوانب الوظيفية المختلفة التي تستهدفها المسؤولية المجتمعية (مثل قضايا الصحة أو الأمن أو البيئة أو غيرها)، وذلك من خلال تحديد مدى وطبيعة مساهمة كافة الأطراف ذات العلاقة بها في خريطة هذا الإطار، وتحديد أدوارها ومهامها ومسؤولياتها التعاونية التشاركية للتعامل مع قضايا ومشكلات المجتمع المحلي أو الدولي والعمل معًا تعاونيًا على مواجهتها وحلها.

أهمية الدراسة:

لأن النماذج النظرية للمسؤولية الاجتماعية التي يعكسها الأدب الإداري، قديمه وحديثه، لم تتمكن حتى الآن من أن تمسك بقبضتها (To Capture) كامل المفهوم، وتكمن أهمية هذه الدراسة بكونها تقدم إطارًا مقترحًا جديدًا وأكثر شمولية لمفهوم وحدود المسؤولية من «الاجتماعية التقليدية الحالية» إلى «المجتمعية الشبكية المستقبلية»، مع ما يرافق هذا التحول من صياغة أطر شمولية تكاملية تستوعب مساهمة كافة الأطراف الفاعلة المشاركة في شبكة المسؤولية المجتمعية الجديدة، وبوجود جهة عليا أو هيئة مركزية مُنظمة (Central Regulator) محلية داخل كل دولة، ومثلها على المستوى الدولي للقيام بالمهام التنسيقية على المستوى العالمي. لذا، فأهمية الدراسة الحالية تكمن بشكل رئيس بمحاولة إخراج مفهوم المسؤولية الاجتماعية من الإطار الحالي الضيق المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات التجارية وحدها، وبالتالي محدودية الفائدة المرجوة منها، إلى المفهوم والإطار الأرحب الذي يستوعب المشاركة التبادلية التي من خلالها تتحمل أطراف عدة المسؤولية المجتمعية، مما يوفر نوعًا من التوازن بالمسؤوليات والالتزامات بينها، وبذات الوقت يعظم من فوائد وإمكانيات استخدامها على المستوى الكلي المجتمعي من منظور استراتيجي مستدام.

وتُعتبر هذه الدراسة من الجانب النظري – وبحدود علم الباحث - الأولى في مجالها عالميًا وعربيًا، حيث تقدم إطارًا تصوريًا شموليًا «ثوريًا» بتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية التقليدي لآفاق أوسع مما هي عليه الآن، يمكن الإفادة منه عمليًا وتطبيقيًا سواء على المستويين المحلي أو الإقليمي أو الدولي. وفي حدود علم الباحث أيضًا، يمكن اعتبار هذه الدراسة هي الأولى من نوعها بسبب اقتراحها توظيف أطر نظرية إدارية حديثة وجديدة للمسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال الاستفادة من أدبيات الشراكة بشكل عام (Partnerships) والشراكة بين القطاعين العام والخاص (Public-Private Partnerships- PPPs) والعلاقات البينية المؤسسية (Inter and Intra-organizational Relationships- IORs) وغير المؤسسية المستندة على مبادئ الشراكة والتعاون، وذلك بغرض رفد المفهوم الحالي للمسؤولية الاجتماعية وتقوية قواعده النظرية (والتطبيقية المؤمّلة لاحقًا). هذا، وسيوفر الإطار الجديد المقترح مجالاً خصبًا للدراسة والتحليل، ويفتح آفاقًا جديدة للمعرفة بمجال المسؤولية المجتمعية، ويفتح نافذة واسعة للإفادة من أدبيات نظرية أخرى لرفدها وتدعيم قواعدها.

منهجية الدراسة:

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي الاستقرائي التحليلي بتوجه بنائي تركيبي (Constructivist)[1] حيث يناسب هذا التوجه ما تطرحه هذه الدراسة. واعتمدت الدراسة على استقراء ما هو متوفر من الأدبيات النظرية في مجالها أولاً، وفي مجال الشراكة بين القطاعين العام والخاص (PPPs) والعلاقات البينية بين المؤسسات (IORs) ثانيًا، وذلك للإفادة من هذه الأطر الفكرية في بناء الإطار التصوري الجديد المقترح الذي يوسّع حدود المسؤولية الاجتماعية التقليدية إلى مفهوم المسؤولية المجتمعية، وبشكل شمولي. وللتدليل على قدرة وفائدة الإطار الجديد الذي تقترحه هذه الدراسة، فقد تم

(1) أنظر في ذلك: Denzin & Lincoln (2003).

استخدامه كحالة تطبيقية لمواجهة ظاهرة التهديدات الأمنية المعاصرة من خلال مشاركة جميع أطراف شبكة المسؤولية المجتمعية وتحديد أدوارها وطبيعة مسؤولياتها.

ثانيا: الإطار النظري للدراسة

مشكلة وجدلية التعريف:

إن المفهوم العام للمسؤولية الاجتماعية، وتحديدًا فيا يخص شركات الأعمال (CSR) في الأدب الإداري لم يراوح مكانه كثيرا منذ أن أطلق «بوين» المفهوم (Bowen, 1953) قبل ما يقرب من 60 عاما. وبالرغم من أن معظم من تناولوا المفهوم تحدثوا عن مضمون تحوله (Concept Shift) من «شيء لشيء» آخر، مع هذا، لم يراوح المفهوم والمصطلحات العاكسة له مكانه المرتبط بمسؤولية شركات الأعمال تجاه العاملين بها أو/ وتجاه المجتمع الذي تعمل فيه. لذا، ما هو ثابت لغاية الآن هو ارتباط المفهوم بجانبي «المسؤولية» و«الشركات». ومن الملاحظ أيضا في هذا السياق أن تطور الفكر الإداري انعكس على تغير المفهوم، مع بقائه بنفس الدائرة الموجود بها أصلاً. فعندما بدأت أفكار الحوكمة (Governance) مثلاً قبل ما يقرب من عقد ونصف من الزمن انعكس هذا المفهوم على المسؤولية الاجتماعية من خلال ضرورات التزام مؤسسات القطاع الخاص بمعايير الحوكمة عند ممارستها للمسؤولية الاجتماعية (أنظر في هذا Gill, 2008).

ويظهر الأدب الإداري المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية أنه يبدو أن مفهومها من الصعوبة بمكان الإحاطة أو الإمساك به (أنظر أيضا Moon, 2004; Broomhall, 2007). ويعود ذلك غالبًا إلى تعدد المفردات والمصطلحات التي استخدمت للتعبير عن المفهوم، ما يعني أنه لا زال يفتقد لاتفاق عام بين الباحثين والممارسين بهذا الحقل حديث الظهور نسبيا، في الوقت الذي ما زال يتطور ويتشكل. فتارة يطلق عليها الأنشطة/ الأعمال المستدامة (Sustainable Business)، وأخرى مواطنة الشركات (Corporate Citizenship)، وثالثة المسؤولية البيئية (Environmental Responsibility)، ورابعة القواعد الأسيّة الثلاثية (The Triple Bottom Line)، وخامسة المساءلة الاجتماعية والبيئية (Social and Environmental Accountability)، وسادسة أخلاقيات العمل ومساءلة الشركات (Business Ethics and Corporate Accountability)[1] [2]، وأحيانا مجرد المساءلة (Accountability).

ونعرض فيما يلي بعض التعاريف التي قدمتها بعض الجهات الدولية ذات العلاقة والاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من حيث المفهوم[3] (أنظر جدول رقم 1):

- **المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة[4]:**

"المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرها فضلاً عن المجتمعات المحلية والمجتمع عامة".

- **المنتدى الدولي لقادة الأعمال:** [5]

المسؤولية الاجتماعية للشركات هي ممارسة الأعمال التجارية بطريقة تتسم بالانفتاح والشفافية والقائمة على مبادئ أخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة بهدف إضافة قيمة مستدامة للمجتمع عامة، إضافة إلى المساهمين.

- **منظمة الأمم المتحدة:**

تعرف المنظمة المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال تكريس قيمة تحلي الشركات بروح «المواطنة العالمية»، التي تغطي جانبي حقوقها ومسؤولياتها في السياق الدولي وذلك عن طريق إيمانها وتكريسها وممارستها لعدد من القيم

(1) أنظر أيضا: Carroll & Shabana (2010).
(2) أنظر أيضا: Moon (2004).
(3) منشورات الأمم المتحدة (2004).
(4) أنظر أيضا: السحيباني (2009). ص 4.
(5) أنظر أيضا: أنور (2010). ص 3.

والمبادئ المتفق عليها عالميًا ودعم السياسات العامة ذات العلاقة بمجالات حقوق الإنسان وظروف عمله وحماية البيئة.

- **معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية:**

المسؤولية الاجتماعية للشركات هي قيام المؤسسة من خلال إدارتها بتكريس السلوك الأخلاقي في تعاملها مع الأطراف المعنية وتجاه المجتمع حيث يعتبر هذا السلوك مصلحة شرعية لمؤسسة الأعمال وليس لحاملي الأسهم فقط. كما يشير المفهوم أيضا لتكريس القيم المرتبطة بحماية البيئة والاهتمام الواسع بمفهوم الأداء الاجتماعي للشركات بتحسين عملياتها والنتائج أو الآثار الملموسة الناتجة عن هذا الأداء.

البنك الدولي [1]:

المسئولية الاجتماعية للشركات هي الالتزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، وذلك من خلال التعاون مع العاملين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشتهم على نحو مفيد لنشاط الشركات وللتنمية الاقتصادية.

- **الغرفة التجارية العالمية:**

المسؤولية الاجتماعية هي جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية. وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات قانونية ملزمة لها. وبالنسبة للغرفة فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال جهود الإقناع والتعلم.

- **الاتحاد الأوروبي :**

«المسئولية الاجتماعية هي مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي، مع التركيز على فكرة أن المسئولية الاجتماعية مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلزم الشركات للقيام بمسئوليتها تجاه المجتمع».

وعلى الرغم من الاختلاف الواضح بين التعريفات المتعددة للمسؤولية الاجتماعية، إلا أنه يمكن تعريفها كما تبدو «بشكلها الحالي» بأنها: «الالتزام الطوعي لشركة الأعمال التجارية تجاه العاملين فيها والمجتمع الذي تعمل فيه والبيئة المحيطة بها وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة ذات الطابع الاجتماعي الانساني».

- **ومع أن هذا التعريف هو ما تعكسه مجمل الصورة الحالية التي يظهر فيها المفهوم، إلا أن الثابت هو الجدل الدائر حول معطيات هذا التعريف، خاصة فيما يتصل بمدى الالتزام المفروض على شركات الأعمال من جهات خارجية أو ما تحدده هي من تلقاء ذاتها من ذلك الالتزام، الأمر الذي يفسح المجال للمفهوم بالمناورة بمساحة واسعة على خط متصل بين كونه التزامًا قانونيًا مفروضًا على شركات الأعمال من طرف، إلى الطوعية والاختيارية الكاملة للشركات بهذا الالتزام بالطرف الآخر أو ما يقع حول منتصف المساحة بين الطرفين على نفس الخط المتصل (أنظر جدول رقم 1). أما من الجانب التنظيري، فمن الطبيعي أن ينعكس هذا الجدل على كيفية تناول الدارسين والمؤسسات ذات العلاقة على حد سواء لمفهوم المسؤولية الاجتماعية [2]، كل طرف حسب اهتمامه والمجال الذي يعمل فيه والمدرسة التي ينتمي اليها. لذا، تعددت المداخل التي ينظر من خلالها للمفهوم، وبالتالي تعددت التعاريف المقدمة له كما سيرد لاحقًا. فعلى سبيل المثال، تربط منظمة الأمم المتحدة مفهومها للمسؤولية الاجتماعية بواقع وضرورات التنمية المستدامة وتنمية روح المواطنة العالمية، لذا، فالمسؤولية الاجتماعية تعني بالنسبة لها قيام شركة الأعمال، بشكل مستمر وعلى الأمد الاستراتيجي البعيد، بتكريس العوائد المالية والقيم البيئية الاجتماعية الأخلاقية العالمية في جميع قراراتها وممارساتها[3].**

(1) أنظر أيضا: الطاهر (2007). ص 80.
(2) أنظر أيضا: Aguinis & Glavas (2012).
(3) أنظر في هذا: The United Nations. أيضا: منشورات الأمم المتحدة (2004).

في حين يرى كل من الاتحاد الأوروبي والغرفة التجارية العالمية أن هذه المسؤولية، وبالرغم من أنها تكرس قيم أخلاقية اجتماعية مفضلة، إلا أنها تعتبر تطوعية وغير ملزمة للشركات، وتأتي بالدرجة الثانية أو ربما الثالثة بعد تحقيق أهداف حاملي الأسهم وأصحاب المصالح بالدرجة الأولى، والتي يتصف غالبها بالبُعد الربحي المادي المصلحي. يعرض جدول (1) ملخصا لوجهات نظر جهات عدة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

جدول رقم (1)
وجهات نظر متعددة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية

الجهة	الهدف من المسؤولية	الأطراف المستهدفة بالمسؤولية الاجتماعية	القيم المستهدفة	مدى الالتزام
المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة	- المساهمة بالتنمية الاقتصادية - تحسين نوعية حياة العاملين - تحسين نوعية المجتمع ككل	- شركة الأعمال كفاعل - العاملون وأسرهم - المجتمعات المحلية - المجتمع ككل	- التزام متواصل بالسلوك الأخلاقي - تحسين نوعية الحياة	- كبير وأساسي
المنتدى الدولي لقادة الأعمال	- اضافة قيمة مستدامة للمجتمع - اضافة قيمة مستدامة للمساهمين	- شركة الأعمال كفاعل - الموظفون - المساهمون - المجتمع - البيئة	- الانفتاح - الشفافية - احترام العاملين والمجتمع والبيئة - الاستدامة	- متوسط وإضافي
منظمة الأمم المتحدة	- تنمية روح المواطنة العالمية	- شركة الأعمال كفاعل	- روح المواطنة العالمية - التنمية المستدامة - حقوق ومسؤوليات الشركات - حقوق الانسان وحماية البيئة	- يميل للتوسط مع بعض التوازن
معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية	- تحسين الأداء الاجتماعي للشركات - تحسين العمليات الداخلية للشركات وآثارها داخليا وخارجيا	- شركة الأعمال كفاعل في الاطار الدولي	- مسؤولية أخلاقية للشركة تجاه المجتمع - حماية البيئة	- التزام بالمبادئ المتفق عليها عالميا
البنك الدولي	- التعاون مع العاملين والمجتمع المحيط للوصول التنمية الاقتصادية المستدامة	- شركة الأعمال كفاعل - العاملون وأسرهم - المجتمعات المحلية - المجتمع ككل	- التعاون بين أطراف المسؤولية	- مستوى جيد من الالتزام
الغرفة التجارية العالمية	- لتحقيق تنمية ذات اعتبارات اخلاقية اجتماعية	- شركة الأعمال كفاعل - حاملو الأسهم - المجتمع	- تكريس قيم اجتماعية وأخلاقية من خلال قيام الشركات بالتطوع غير الملزم لها	- التزام مفضل لكنه غير ملزم
الاتحاد الأوروبي	- هدف اجتماعي بيئي غير ملزم	- شركة الأعمال كفاعل - أصحاب المصالح - المجتمع	- قيمة العمل التطوعي غير الملزم	- تطوعي غير ملزم
المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية [1]	- غير واضح! - وردت إشارة حول التوازن بين متطلبات واحتياجات الربحية وبين أسس وأدوات التعبير عن المسؤولة الاجتماعية	- شركة الأعمال الاقتصادية كفاعل - أصحاب المبادرات	- تكريس ثقافة الوعي بالمسؤولية الاجتماعية - تشجيع أصحاب المبادرات والمؤسسات المهتمة	- تطوعي يجب تحفيزه

المصدر: من اعداد الباحث.

ومما تجدر الإشارة إليه بسياق تعريف المسؤولية الاجتماعية وتحديد مفهومها أن ما كتب حولها وتم تناوله بالبحث هو أكثر بكثير مما تم تطبيقه على أرض الواقع. وبنقرة زر واحدة على محرك بحث Google العام على سبيل المثال

لمصطلح Social Responsibility تظهر لنا 117 مليون نتيجة وباللغة الانجليزية فقط [1] [2](منها ما يقارب ثلاثة ملايين وثلث بمحرك بحث Scholar Google). أما نتيجة البحث عن مصطلح Societal Responsibility باستخدام محرك بحث Google العام، فقد ظهر حوالي 960 ألف نتيجة[3] (منها باللغة العربية فقط 207 نتائج).

مداخل المسؤولية الاجتماعية:

يظهر من بحث أدبيات المسؤولية الاجتماعية أن هناك ثلاثة مداخل رئيسة للمسؤولية الاجتماعية[4]. هذه المدارس هي (Broomhill, 2007):

1- المدخل الليبرالي الجديد (Neoliberal)، والذي يرى المسؤولية الاجتماعية للشركات من واقع الجهود التطوعية الذاتية التي تقوم بها الشركات وتلك الأعمال والأنشطة والبرامج التي تطلقها بنفسها دون التزام أو إكراه أو ضغط من أي طرف خارجي، دون أدنى التزام قانوني منها بتلك الأعمال والأنشطة. وعادة ما تكون الغاية النهائية من هذه البرامج على الأمد البعيد تحقيق الربح أو المساعدة في تحقيقه أو بأدنى الاحتمالات دون أن يترتب على القيام بها أي خسارة مادية للشركة التجارية وطالما بقيت هذه الأنشطة في إطار قواعد «اللعبة» (والمتمثلة بقاعدة «عدم الالتزام»)، وطالما جنبها ذلك التدخلات الحكومية أو الهجوم الاعلامي أو «القصف» المضاد من الزبائن وإزعاج حاملي الأسهم.

2- المدخل الكينيزي الجديد (Neo-Keynesian)، والذي ينحى اتجاها توفيقيا بالنظر للمسؤولية الاجتماعية من حيث المسؤولية والالتزام، وذلك بالاعتراف بضرورة أن تتضمن أهدافها وعملياتها بعض درجات المسؤولية تجاه جميع الأطراف ذات العلاقة مثل العاملين والزبائن وحاملي الأسهم والمجتمعات المحلية والحكومة والبيئة والمجتمع، على أن تبقى المسؤولية طوعية وخارج دائرة الالتزام القانوني.

3- المدخل الاقتصادي السياسي الجذري (Radical Political Economy)، والذي يقدم نظرة تشكيكية Sceptical حول مدى فعالية وأهداف برامج المسؤولية الاجتماعية من حيث المبدأ. كما ينظر هذا المدخل لسلوك شركات الأعمال المحلية والدولية بإطلاق البرامج الاجتماعية الإنسانية بأنه تبطنه أجندات خاصة تخدمها شخصيًا، والتي غالبًا ما يقصد منها التغطية على ممارساتها غير القانونية أو إبعاد الانتباه عن ذلك من خلال لفت الأنظار لممارساتها الشرعية أو استخدام تلك البرامج كورقة رابحة لتنفيذ أجنداتها وخدمة أهدافها الخاصة بالحصول على الإعفاءات الجمركية والضريبية والتسهيلات الحكومية الأخرى لأنشطتها وعملياتها وزيادة قوتها.

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

خلال العقود الستة الماضية، وتحديدًا منذ انتهاء الحرب العالمية الثانية، استمر مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالتشكل والتطور. فقد نبعت فكرتها بالأساس من أنه من المفترض لشركات الأعمال التجارية إيلاء الجوانب الاجتماعية الانسانية مزيدًا من الرعاية والاهتمام خلال سعيها لتحقيق الربح. ومع أن البحث والدراسة النظرية للمسؤولية الاجتماعية قد بدأ خلال تلك الفترة، الا أنها كممارسة وسلوك كانت موجودة منذ قرون عديدة. بيد أن الشكل الحالي لحدود مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتطبيقاته – كمجال دراسي - لم يأت بشكل مفاجئ، إنما تطور مع مرور الوقت ولا زال كذلك (أنظر جدول 2).

ولطالما اقتصر مفهوم المسؤولية الاجتماعية على مسؤولية شركات القطاع الخاص (كطرف فاعل يتحمل «مسؤولية» المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع) على عاتقه كاملة. وفي تطور لاحق، بدأ الدور المهم الذي بدأ يلعبه

(1) تاريخ البحث: 2017/4/22.

(2) اعيد البحث بتاريخ 2017/11/28 وأظهر 149 مليون نتيجة، أي بزيادة 21 % خلال ما يزيد بقليل عن نصف عام.

(3) اعيد البحث بتاريخ 2017/11/28 وأظهر ما زاد بقليل عن ثلاثة ملايين ونصف مليون نتيجة، أي تضاعف الرقم أكثر من ثلاث مرات خلال ما يزيد بقليل عن نصف عام.

(4) وصفها (Broomhill, 2007) بـ "مدارس المسؤولية الاجتماعية".

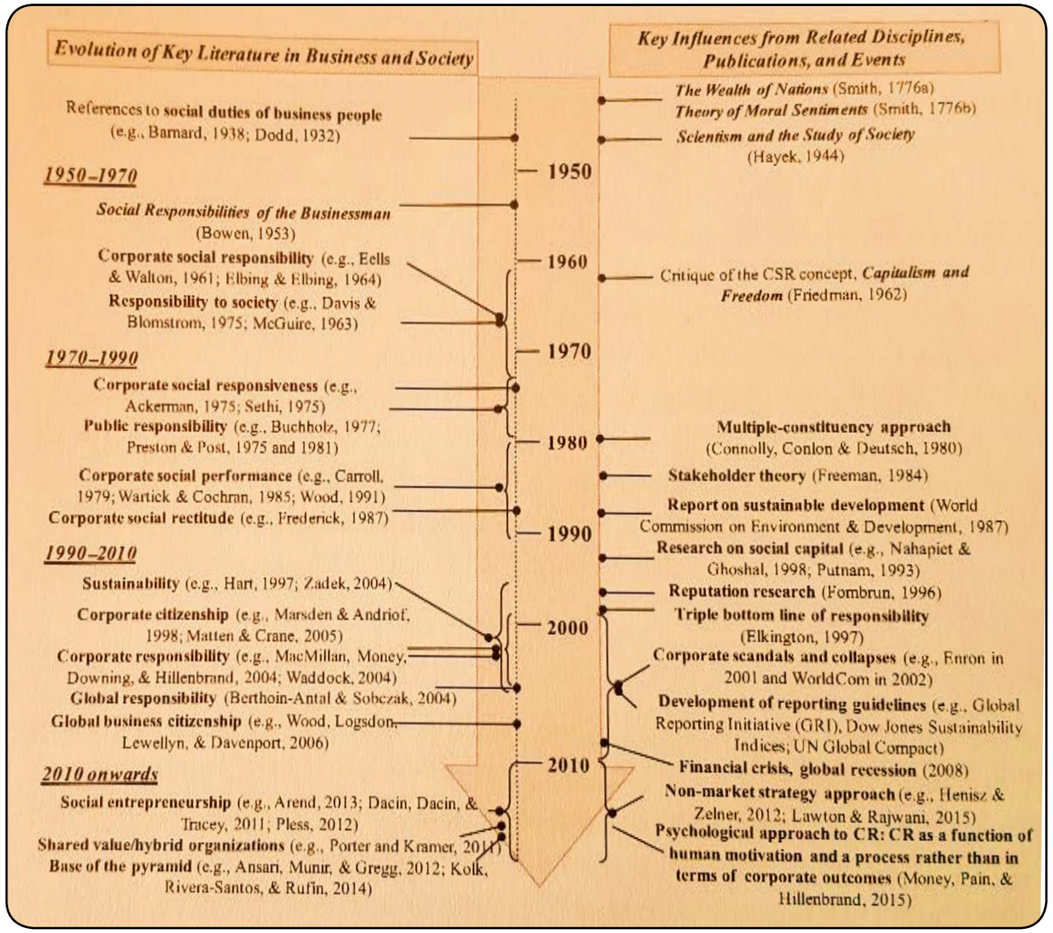
القطاع التطوعي بمنظماته غير الهادفة للربح بالمساهمة بدفع المسؤولية الاجتماعية نحو مزيد من التطبيق والتجربة، مع أن إدراك دور هذا القطاع اقتصر غالبًا على كونه الأداة والوسيلة والجهة المنفذة للمسؤولية الاجتماعية. ومع هذا، فقد اتسع حجم هذا القطاع وتزايدت أهميته نتيجة لأهمية الدور الذي يؤديه، خاصة مع ضعف قدرات الحكومة التمويلية والهيكلية التنظيمية، وإعادة صياغة دورها لتستأثر بمهمة قيادة دفة القارب وتوجيهه Steering بدلاً من أن تقوم بنفسها بالتجديف Rowing . وتجدر الاشارة هنا الى أن مقترحًا لتطوير أو توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا بد له أن يستقي ويستفيد من تجربة تطور المفهوم مع الزمن. وتكريسًا لذلك، يعرض جدول (2) مراحل تطور المفهوم.

جدول رقم (2)
مراحل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

المرحلة	الفترة الزمية (تقريبية)	مجالات تطور المفهوم
الأولى	1960 - 1945	- الدعوة لتحقيق بعض التوازن بين تحقيق الربح وبين إيلاء مزيد من الاهتمام بالأهداف الاجتماعية للعاملين والزبائن ومصلحة العامة. - ظهرت بعض الآراء للربط بين المسؤولية الاجتماعية وفائدتها لخدمة شركات الأعمال نفسها في تحقيقها لأهدافها. - ظهور دعوات مناهضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية باعتبارها تتناقض وهدف شركات الأعمال في تحقيق الربح وتضعف فرصها بذلك.
الثانية	1970 - 1960	- ظهور حركات داعمة منادية بفكرة المسؤولية الاجتماعية. أصبحت الأرضية أكثر استعدادا لتقبل الفكرة. تشكل هذه المرحلة مرحلة الوعي بالمفهوم ووصفت بأنها ('Awareness' and 'Issues' Era of CSR) McGuire (1963)، وأطلق عليها أحد الكتاب (Corporate Social Responsiveness) (Lee, 2008). - استمر الفكر المعارض بالدفاع عن فكرة أن الشركات ليس من مسؤولياتها رفعة ورفاهية المجتمع. - ظهرت اسهامات بحثية أكاديمية أكثر زخمًا تناقش المفهوم وتتعمق به مع دعم أغلبها فكرة المسؤولية - حتى نهاية هذه الفترة لم يكن مطروحا امكانية حصول الشركات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية لعوائد معينة لقاء هذا السلوك
الثالثة	1980 - 1970	- ظهرت بعض تطبيقات المسؤولية الاجتماعية - توسع مجال البحث بالمسؤولية فطرحت المسؤولية مع موضوعات مثل: "الاستجابة" و "الأداء" - قبلت كثير من الشركات بالمسؤولية ولكن كان ذلك نتيجة استجابتها للضغوط الخارجية ولمتطلبات البيئة المحيطة - بدأت تطرح أفكار حول امكانية حصول الشركات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية لعوائد معينة لقاء هذا السلوك
الرابعة	1990 - 1980	- بدأت البحوث التطبيقية تاخذ مدى واسعا - تميزت هذه المرحلة بتناولها الجوانب الأخلاقية لمسؤولية الشركات (Frederick, 2008).
الخامسة	2000 - 1990	- بدأت المسؤولية الاجتماعية تاخذ منحى عالميا - أطلق عليها (Global Corporate Citizenship) (Frederick, 2008).
السادسة	2010 - 2000	- استمرار المفهوم بسعيه للتأكيد على الجوانب الأخلاقية - بدأ مجتمع الأعمال نفسه يهتم بفكرة المسؤولية وينخرط بجهود التنمية المستدامة وبرامجها والإنفاق السخي أحيانا على تلك البرامج
السابعة	منذ 2009 لغاية الآن	- بداية الوصول للعالمية والانتقال من النسخة القديمة الى النسخة الجديدة. - التركيز على الاستدامة تحت مفهوم (Corporate Sustainability & Responsibility) جنبا الى جنب مع المسؤولية الاجتماعية (Carroll & Shabana, 2010. P. 86).

المصدر: مشتق من أعمال Carroll و Shabana (2010)؛ Carroll (1999)؛ Lee (2008)؛ (Frederick, 2008).

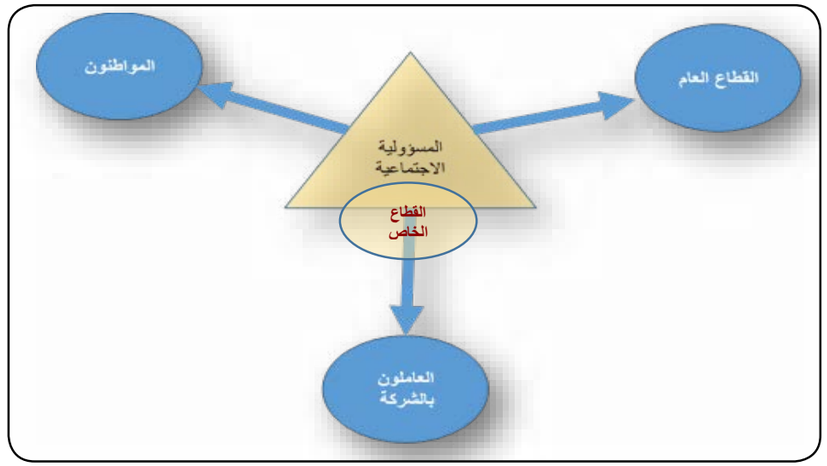
وفي نفس السياق عرض كل من Ghobadian, Money and Hillenbrand (2015) تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر المراحل الزمنية المختلفة كما يعرضه شكل رقم (1). ومن الواضح أن ما عرضه هؤلاء الباحثون يؤكد ويدعّم ما عرضه باحثون آخرون بالجدول رقم (2).



المصدر: Ghobadian, Money and Hillenbrand (2015). P. 274

شكل رقم (1): تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر المراحل الزمنية المختلفة.

وبالرغم من هذا العرض السريع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتباين توجهاته من فترة / مرحلة زمنية لأخرى، فإن المفهوم، وكما ذكر آنفا، لم يراوح مكانه كثيرا من حيث درجة المسؤولية والالتزام والأطراف التي تشترك بتلك المسؤواية واتجاه خط سيرها المسؤولية نفسها. فمن حيث المبدأ، بقيت المسؤولية محصورة بشركات الأعمال والقطاع الخاص، وتمثل خط سيرها باتجاه واحد- من طرف هذه الشركات الى «بعض» مكونات المجتمع (العاملين بالشركة، القطاع العام والمواطنين وربما أطراف أخرى) كما يظهرها شكل رقم (2).



المصدر: من إعداد الباحث.

شكل رقم (2): الواقع الحالي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

أبعاد المسؤولية الاجتماعية كما اقترحها Cllorra (1991):

اقترح (Carroll, 1991: 405) أربعة أبعاد رئيسة قدمها على شكل هرم باعتبارها أبعادًا أساسية يفترض أن تعكس ما يمكن/ يجب أن يتضمنه مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل تراتبي بافتراض أن أحدها يستند على الأخرى. وقد وجدنا من الفائدة أن نعرض لنموذج Carroll لأهميته في فهم الخلفية الفكرية للمسؤولية الاجتماعية، ولأغراض إمكانيات توسع المفهوم. الأبعاد الأربعة التي اقترحها الباحث هي [1] (شكل رقم 3):

1- البعد المتعلق بمسؤولية العمل الخيري الإنساني (Philanthropic): وهو يعكس قيام شركات الأعمال بالتصرف كمواطن صالح منتم، من واجبه الاسهام بالمحافظة على موارد المجتمع وتحسين نوعية الحياة فيه. والبعد الخيري هو المستوى الأول للمسؤولية الاجتماعية ويأتي بعد البعد الأخلاقي ويستند عليه.

2- البعد المتعلق بالمسؤولية الأخلاقية لشركة الأعمال (Ethical): ويعني أن على الشركات أن تراعي الجانب الأخلاقي في قراراتها بتكريس قيم العدل والإنصاف وتساوي الفرص. والبعد الأخلاقي هو المستوى الثالث للمسؤولية الاجتماعية ويأتي بعد البُعد القانوني ويستند عليه.

3- البعد المتعلق بمسؤولية بالمسؤولية القانونية لشركة الأعمال (Legal): ويعكس التزام الشركة بالأنظمة والقوانين الصادرة والتي تتضمن ما هو صحيح أو خطأ في ممارستها لأنشطتها وفي سلوكها تجاه المجتمع. والبعد القانوني هو المستوى الثاني للمسؤولية الاجتماعية ويأتي بعد البُعد الاقتصادي ويستند عليه.

4- البعد الاقتصادي (Economic): ويمثل قاعدة الهرم، ويعني ضرورة سعي الشركة التجارية لتحقيق أهدافها الربحية والحصول على العوائد المادية لقاء ممارستها أنشطتها التجارية. ويمثل هذا البعد القاعدة الأساسية التي تمكن الشركة من الوفاء بالتزاماتها تجاه الأطراف كافة.

وبالنسبة لـ (Carroll, 1991) فإن تعبير «المسؤولية» في نموذجه يعني مجموعة توقعات أصحاب العلاقة من حاملي الأسهم والمجتمع ككل والمطلوب من شركة الأعمال الوصول إليها أو الالتزام بها [2](كما يعرضها جدول 3). وقد وصف الباحث مجموعة المسؤوليات الاقتصادية والقانونية بأنها من النوع «الواجب» Required الالتزام به، بيد أن المسؤوليات المتعلقة بالجوانب الاخلاقية فهي من النوع «المتوقع» Expected والمفترض الالتزام به. أما المسؤوليات المتعلقة بالجوانب الاجتماعية الانسانية فهي من النوع «المفضل» Desired القيام به.

(1) أنظر أيضا: أم كلثوم وعبد العزيز (2012).

(2) أنظر أيضا: Meynhardt & Gomez (2016).

شكل رقم (3):هرم المسؤولية الاجتماعية كما اقترحه Carroll (1991)

جدول رقم (3)
طبيعة توقعات أطراف المسؤولية الاجتماعية

الجهة	مجال التوقع
المالكون	- زيادة قيمة المؤسسة، رسم صورة محترمة للمؤسسة في المجتمع، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	- أجور ومرتبات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات، خدمات وامتيازات أخرى.
الزبائن	- منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات أمينة عند الاستعمال، متاحية وميسورية للحصول على المنتج أو الخدمة، التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من الزبائن، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق.
البيئة	- ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة، تقليل المخاطر البيئية؛ - وجد مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة؛ اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ - جهود تقليل استهلاك الطاقة وسياسات واضحة بشأن استخدام المواد؛ ترشيد استخدام المياه؛ معالجة المخلفات؛ حماية التنوع البيئي.
المجتمع المحلي	- دعم البنى التحتية؛ احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة ةو السلوك؛ - محاربة الفساد الإداري و الرشوة؛ دعم مؤسسات المجتمع المدني؛ دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم
الحكومة	- الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة؛ تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق؛ تعزيز سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي؛ احترام مبدأ تكافؤ افلرص بالتوظيف؛ احترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز؛ تعزيز جهود الدولة الصحية
الموردون	- استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، تطوير المواد المجهزة، تسديد الالتزامات والصدق بالتعامل، تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل.
المنافسون	- منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين، عدم سحب العاملين من الآخرين طرق غير نزيهة.
الأقليات وذوي الحاجات الخاصة	- عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات، المساواة في الوظيف والعدالة في الوصول للمناصب العليا، تجهيزات للمعوقين، دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع، احترام حقوق وخصوصية المرأة، فرص الترقية العادلة، تشجيع التفكير العلمي عند الشباب ونشر ثقافة التسامح، الاهتمام كبار السن والمتقاعدين، الحفاظ على الطفولة واحترام حقوق الطفل.
جماعات الضغط الأخرى	- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الاعلام، الصدق والشافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة.

المصدر: الغالبي والعامري (2008، ص ص. 217-219)[1].

(1) أنظر أيضا: الحمدي، فؤاد (2003). ص. 4.

المبادئ العشر للميثاق العالمي للأمم المتحدة حول المسؤولية الاجتماعية:

تحقيقا لمبدأ الشراكة التكاملية بين المجتمع وقطاع الأعمال، وبهدف تكريس مبدأ مسؤولية المواطنة للشركات باتجاه تحقيق التنمية المستدامة، فقد قامت الأمم المتحدة بإطلاق مبادرة عرفت باسم «الميثاق العالمي للأمم المتحدة» (The United Nation Global Compact - UNGC) والخاصة بممارسة الأعمال التجارية للشركات، حيث وصف هذا الميثاق بأنه أكبر عمل تطوعي على المستوى العالمي لحماية ورعاية المسؤولية الاجتماعية، حيث يضم بعضويته ما يقرب من 9000 شركة من أكثر من 130 دولة حول العالم (United Nations).

ويحث الميثاق الشركات على تبني وتفعيل ودعم مجموعة من المبادئ والقيم الأصيلة في مجالات عدة منها حقوق الإنسان، معايير العمل، البيئة ومكافحة الفساد (الحسيني، 2017). تلك المبادئ تتضمن أن على شركات الأعمال الالتزام بهذه المبادئ، والتي هي:

1- دعم حماية حقوق الإنسان المعلنة دوليا واحترامها.
2- عدم الاشتراك في انتهاكات حقوق الإنسان.
3- احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحق في المساومة الجماعية.
4- القضاء على جميع أشكال السخرة والعمل الإجباري.
5- القضاء على عمالة الأطفال.
6- القضاء على التمييز في مجال التوظيف والمهن.
7- تشجيع اتباع نهج احترازي إزاء جميع التحديات البيئية.
8- الاضطلاع بمبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية عن البيئة.
9- تشجيع تطوير التكنولوجيا غير الضارة بالبيئة ونشرها.
01- مكافحة الفساد بكل أشكاله، بما فيها الابتزاز والرشاوى.

تحديات المسؤولية الاجتماعية بواقعها الحالي:

تطرق العديد من الباحثين الى جملة من الصعوبات والعوائق والتحديات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية سواء من الجانب النظري او التطبيقي. تاليا نعرض أهم هذه التحديات على سبيل المثال لا الحصر[1]:

1- ضعف مشاركة المجتمع وأحيانا وعيه لأهمية ومجالات المسؤولية الاجتماعية.
2- معظم برامج وانشطة المسؤولية الاجتماعية موسمي الطبيعة، عشوائي يعتمد استراتيجية على ردات الفعل ويفتقر الى المأسسة.
3- ضعف الشفافية لعدم قيام العديد من الشركات بالافصاح عن أنشطتها وبرامجها الاجتماعية الانسانية لأسباب متعددة.
4- افتقار معظم مؤسسات القطاع التطوعي للتنظيم وكثير منها يدار بجهود فردية غير مؤسسية بما يكفي.
5- صعوبة قياس مدى تأثير الأنشطة والبرامج الاجتماعية على العمليات الداخلية للشركة أو على الفئات التي تخدمها أو على المجتمع ككل، خاصة أن غالبية ذلك التأثير لا يظهر على المدى القصير.
6- افتقار أنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية لأطر تنظيمية وإرشادات تطبيقية.
7- افتقار المسؤولية الاجتماعية لإجماع واتفاق عام حولها من قبل الدراسين والممارسين.
8- غالبا ما تنحصر أنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية بالشركات الكبيرة أكثر من المتوسطة والصغيرة، ويرجع ذلك غالبا لأهمية هذه البرامج لتلك الشركات لتعزيز صورتها أمام المجتمع ومن أجل زيادة قدرتها على المنافسة [2].

(1) أنظر أيضا: (Jha & Singh, 2016) .
(2) انظر في ذلك: (Carlisle and Faulkner, 2004).

ثالثا: الإطار التصوري الجديد المقترح للمسؤولية المجتمعية

بعد استعراض التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتوجهاته وطروحاته الفكرية والتطبيقية حتى وصل لمفهومه الحالي، تقدم هذه الدراسة إطارا نظريًا مقترحًا لتطوير المفهوم وتوسيع آفاقه المستقبلية، وما سوف يعكسه ذلك على التطبيق العملي الواقعي للمفهوم.

المدخل الفكري وافتراضات المدخل المقترح:

إن المدخل الفكري الذي تقترحه هذه الدراسة هو المدخل «الشامل: إدارة الشراكة والشبكات». وقد بُني هذا المدخل على عدد من الافتراضات التالية (وكما يعرضها الجدول رقم 4):

- توسيع مفهوم المسؤولية من «الاجتماعية» الى «المجتمعية».
- ممارسة المسؤولية «المجتمعية» هو جهد تعاوني تشاركي شبكي.
- تتضمن المسؤولية التزاما قانونيا أخلاقيا ليس طوعيا (خاصة على الأمد البعيد وبوجود خطة).
- تتشارك المسؤولية وتتعاون في حملها كافة الأطراف وباتجاهات متعددة وليس باتجاه واحد.
- يتطلب تحمل المسؤولية مهارات وكفاءات خاصة (Special Capacity) للقيام بالمهام الادارية والتنسيقية والتخطيط الاستراتيجي بعيد المدى.

جدول رقم (4)
الفرق بين المداخل الثلاث للمسؤولية الاجتماعية والمدخل الجديد المقترح

المدخل	مفهوم المسؤولية الاجتماعية	المنطق العام	الأطراف اللاعبة
الليبرالي الجديد	- المسؤولية الاجتماعية هي جهد ذاتي دون التزام أو ضغط خارجي	- لا ضرر ولا ضرار! - وظيفة موسمية طوعية	- الشركة التجارية وحدها
الكينيزي الجديد	- ضرورة تضمين اهداف الشركات وعملياتها بعض درجات المسؤولية مع بقائها طوعية وخارج دائرة الالتزام القانوني	- توفيقي - طوعي	- من شركة الأعمال - الى جميع الأطراف ذات العلاقة (العاملين والزبائن وحاملي الأسهم والمجتمعات المحلية والحكومة والبيئة والمجتمع)
الاقتصادي السياسي الجذري	- التشكيك بمدى فعالية وأهداف برامج المسؤولية الاجتماعية - ممارسة المسؤولية الاجتماعية تبطنها اجندات خاصة لخدمته الشركات	- تشكيكي تحذيري - تجنب المسؤولية	- لا أحد !
المدخل المقترح: (الشامل: إدارة الشراكة والشبكات)	- ممارسة المسؤولية "المجتمعية" - جهد تعاوني تشاركي شبكي	- التزام قانوني أخلاقي - ليس طوعياً (على الأمد البعيد)	- كافة الأطراف وباتجاهات متعددة

المصدر: من اعداد الباحث باستخدام تصنيف (Broomhill, 2007).

شكل المسؤولية كما يراها الاطار الجديد المقترح (الأهداف والقيم):

يفترض الإطار الجديد أن المسؤولية المجتمعية تهدف الى تحسين نوعية حياة العاملين وأصحاب العلاقة والزبائن والمواطنين، وتحسين الأداء المؤسسي والاجتماعي للشركات والأطراف اللاعبة الأخرى، وتحسين العمليات الداخلية لها وآثارها، بالإضافة إلى التعاون مع العاملين والمجتمع المحيط ومختلف الأطراف اللاعبة من أجل تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة وتحسين نوعية المجتمع ككل. ويوضح جدول (5) المدخل المقترح مقارنة بالمداخل الثلاثة الأخرى التي عكست وجهات نظر جهات متعددة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهدافها والقيم التي تستهدفها.

أما عن القيم التي يُفترض أن تكرسها المسؤولية بشكلها الجديد المقترح، فتتمثل بقيم الانفتاح والشفافية واحترام العاملين والمجتمع والبيئة وتكريس قيم المواطنة المحلية والعالمية والالتزام الأخلاقي القيمي والقانوني بشكل جوهري.

جدول رقم (5)

المدخل المقترح مقارنة بالمداخل الثلاثة الأخرى
التي عكست وجهات نظر جهات متعددة حول مفهومها للمسؤولية الاجتماعية

الجهة	الهدف من المسؤولية	الأطراف المستهدفة بالمسؤولية الاجتماعية	القيم المستهدفة	مدى الالتزام	المدخل الذي ينتمي إليه التعريف
المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة	- المساهمة بالتنمية الاقتصادية - تحسين نوعية حياة العاملين - تحسين نوعية المجتمع ككل	- شركة الأعمال كفاعل - العاملون وأسرهم - المجتمعات المحلية - المجتمع ككل	- التزام متواصل بالسلوك الأخلاقي - تحسين نوعية الحياة	- كبير وأساسي	الكينيزي الجديد
المنتدى الدولي لقادة الأعمال	- اضافة قيمة مستدامة للمجتمع. - اضافة قيمة مستدامة للمساهمين	- شركة الأعمال كفاعل - الموظفون - المساهمون - المجتمع - البيئة	- الانفتاح - الشفافية - احترام العاملين والمجتمع والبيئة - الاستدامة	- متوسط واضافي	الليبرالي الجديد
منظمة الأمم المتحدة	- تنمية روح المواطنة العالمية	- شركة الأعمال كفاعل	- روح المواطنة العالمية - تنمية المستدامة - حقوق ومسؤوليات الشركات - حقوق الإنسان وحماية البيئة	- يميل للتوسط مع بعض التوازن	الليبرالي الجديد
معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية	- تحسين الأداء الاجتماعي للشركات - تحسين العمليات الداخلية للشركات وآثارها داخليا وخارجيا	- شركة الأعمال كفاعل في الاطار الدولي	- مسؤولية أخلاقية للشركة تجاه المجتمع - حماية البيئة	- التزام بالمبادئ المتفق عليها عالميا	الكينيزي الجديد
البنك الدولي	- التعاون مع العاملين والمجتمع المحيط للوصول التنمية الاقتصادية المستدامة	- شركة الأعمال كفاعل - العاملون وأسرهم - المجتمعات المحلية - المجتمع ككل	- التعاون بين أطراف المسؤولية	- مستوى جيد من الالتزام	الكينيزي الجديد
الغرفة التجارية العالمية	- لتحقيق تنمية ذات اعتبارات اخلاقية اجتماعية	- شركة الأعمال كفاعل - حاملو الأسهم - المجتمع	- تكريس قيم اجتماعية وأخلاقية من خلال قيام شركات بالتطوع غير الملزم	- التزام مفضل لكنه غير ملزم	الليبرالي الجديد
الاتحاد الأوروبي	- هدف اجتماعي بيئي غير ملزم	- شركة الأعمال كفاعل - أصحاب المصالح - المجتمع	- قيمة العمل التطوعي غير الملزم	- تطوعي غير ملزم	الليبرالي الجديد
المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية [2]	- غير واضح! - وردت إشارة حول التوازن بين متطلبات واحتياجات الربحية وبين أسس وأدوات التعبير عن المسؤولية الاجتماعية	- شركة الأعمال الاقتصادية كفاعل - أصحاب المبادرات	- تكريس ثقافة الوعي بالمسؤولية الاجتماعية - تشجيع أصحاب المبادرات والمؤسسات المهتمة	- تطوعي يجب تحفيزه	الليبرالي الجديد
المدخل المقترح (الشامل- إدارة الشراكة والشبكات)	- تحسين نوعية حياة العاملين وأصحاب العلاقة والزبائن والمواطنين - تحسين الأداء المؤسسي والاجتماعي للشركات - تحسين العمليات الداخلية للشركات وآثارها داخليًا وخارجيًا - التعاون مع العاملين والمجتمع المحيط للوصول التنمية الاقتصادية المستدامة - تحسين نوعية المجتمع ككل	- شركات القطاع الخاص - المنظمات الحكومية والعامة - منظمات القطاع التطوعي - مؤسسات المجتمع المدني (أحزاب، نقابات، اتحادات، جمعيات، مؤسسات الاعلام الرسمي والخاص ..) - المؤسسة التشريعية - مؤسسات المجتمع الإقليمي والدولي - أخرى ..	- الانفتاح - الشفافية - احترام العاملين والمجتمع والبيئة - تنمية روح المواطنة المحلية واالعالمية - التنمية الاستدامة - الالتزام الأخلاقي القيمي - الالتزام القانوني	- كبير وأساسي - دور تكميلي	-

المصدر: من اعداد الباحث، وباستخدام تصنيف (Broomhill, 2007).

طبيعة ومدى التزام الأطراف المشاركة بالمسؤولية الاجتماعية بما ينسجم مع الاطار المقترح:

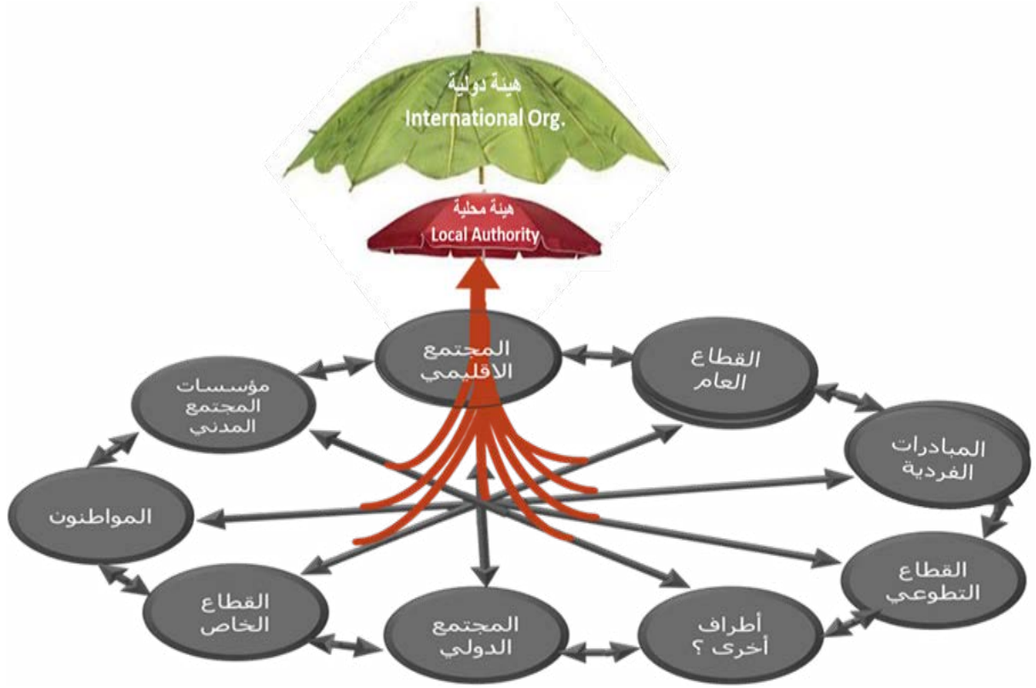
مع أن النموذج الذي اقترحه (Carroll, 1991) يعد اسهاما هاما بتعميق فهمنا للشكل الذي يجب تكريسه لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من حيث التركيز ومدى الالتزام، إلا النموذج الذي تقترحه هذه الدراسة يفترض أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يجب أن يبقى (ولن يبقى) بإطار التطوعية الاختيارية عند قمة هرم Carroll باعتبار أنه خيارًا «ترفيًا» للشركات أكثر من كونه التزامًا قانونيًا وأخلاقيًا عليها تجاه كل الأطراف ذات العلاقة. لذا، تقترح هذه الدراسة أن يتساوى البُعد الاقتصادي والقانوني بقاعدة الهرم، ثم يتشابك البعد القانوني بالأخلاقي بالمستوى الثاني منه، ثم الأخلاقي بالخيري الانساني بالمستوى الثالث من الهرم، وذلك من خلال انتقال تدريجي أكثر سلاسة مما جاء بنموذج Carroll (شكل رقم 4).

شكل رقم (4):هرم المسؤولية الاجتماعية كما تقترحه هذه الدراسة معدلاً لنموذج (Carroll, 1991).

ويفترض الإطار المقترح الذي تقدمه هذه الدراسة بأن البُعد الاقتصادي سيبقى جوهريًا ومثارًا للجدل بين المنظرين والممارسين على الأمد القصير. إلا أن البعد القانوني سيأخذ أهميته التدريجية مع الوقت لتصبح المسؤولية المجتمعية فيه مستقبلاً التزامًا قانونيًا وأخلاقيًا أكثر من كونه تطوعيًا خيريًا ترفيًا سواء لشركات الأعمال أو للأطراف الأخرى بالشبكة المقترحة من اللاعبين.

الأطراف المشاركة بشبكة المسؤولية الاجتماعية كما يفترضه الاطار المقترح:

ينظر الإطار المقترح الذي تقدمه هذه الدراسة أن «مسؤولية» المسؤولية المجتمعية لا يجب أن يتحملها طرف واحد، والذي هو متمثل بشركات الأعمال كما يعكسه المفهوم الحالي للمسؤولية الاجتماعية. فتلك المسؤولية هي مجتمعية بالأساس لأنها تمثل مصلحة مجتمعية محلية و/أو دولية. لذا، فمن المفترض أن تتشارك بحملها كل الأطراف اللاعبة بشبكة المسؤولية المجتمعية المقترحة ومنها شركات القطاع الخاص، والمنظمات الحكومية والعامة، ومنظمات القطاع التطوعي وغير الهادفة للربح، ومؤسسات المجتمع المدني (من أحزاب ونقابات واتحادات وجمعيات ومؤسسات الاعلام الرسمي والخاص)، والمؤسسة التشريعية، ومؤسسات المجتمع الاقليمي والدولي، وأية جهات أخرى ذات علاقة. ولا بد هنا من التأكيد على الدور التكميلي لكل طرف مشارك، وبما يتناسب مع طبيعة هذا الدور. ويوضح شكل رقم (5) شبكة المسؤولية المجتمعية بحلّتها الجديدة المقترحة.



المصدر: من اعداد الباحث.

شكل رقم (5): أطراف شبكة المسؤولية المجتمعية كما تقترحها هذه الدراسة

وكما يظهر من الشكل أعلاه، فإن المسؤولية المجتمعية تتشارك بحملها جهات عدة وبشكل تبادلي أكثر توازنا من ذي قبل. وهي أيضا باتجاهات عدة، من وإلى أي طرف بالشبكة. وبنفس السياق، فإنه من الواضح أن هذه الشبكة تتطلب هيئة محلية ممثلة لكل الأطراف المشاركة، يكون مقرها داخل كل دولة، يكون دورها رعاية وتنظيم وتنسيق جهود القيام بوظيفة المسؤولية المجتمعية من قبل الأطراف اللاعبة على المستوى المحلي وتقديم الدعم اللوجستي لها والرقابة عليها. ويمكن أن تقوم هذه الهيئة بتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للمنظمات المشاركة وتمثّل جهة اعتمادها (Accreditation Body). كما ستتطلب الإدارة الفاعلة للشبكات المحلية بكل دول العالم هيئة تنظيمية دولية يكون مقرها أحدى الدول الفاعلة بمجال المسؤولية المجتمعية، تقوم بدور إدارة وتنظيم وتنسيق الجهود الدولية للمسؤولية الاجتماعية وتوفير الدعم اللوجستي المطلوب للهيئات المحلية، كما تقوم بتطوير مؤشرات الأداء الرئيسة للمنظمات المشاركة (KPIs) وتمثل جهة اعتمادها (Accreditation Body).

حالة تطبيقية باستخدام الإطار الجديد للمسؤولية الاجتماعية: (حالة التهديدات الأمنية المحلية والعالمية)

ما نشهده في عالمنا اليوم من الكوارث الأمنية، خاصة مع تنامي ظاهرة الارهاب وغزوها معظم دول العالم، يحتاج لجهد جمعي تعاوني تبادلي شبكي لمواجهتها، ومسؤولية مشتركة من أطراف واتجاهات عدة، ليس فقط على المستوى المحلي الوطني بل على المستوى الاقليمي والعالمي. ومن الواضح أن ظاهرة التهديد الأمني لم يعد بالإمكان مواجهتها بالاعتماد فقط على جهة واحدة هي المؤسسة الأمنية للدولة، وذلك لأسباب عدة منها الانتشار الجغرافي واسع النطاق للفئات والجماعات المتطرفة والمتسببة بالتهديد الأمني وامتلاكها لتكنولوجيا متطورة في كثير من الأحيان واستخدامها وسائل التواصل الحديثة بالحصول على المعلومات ونقلها واستخدامها. لذا، والحالة هذه، يرى الباحث أن النموذج الشبكي الذي تقترحه هذه الدراسة هو الأكثر مناسبة للتعامل مع هذه الظاهرة المقلقة لحالة التهديد الأمني المعاصر.

فمن خلال هذا الإطار يمكن تحديد الأطراف المشاركة بتحمل مسؤولية الحفاظ على الأمن والمستفيدة من الحفاظ عليه. لذا، فمن الواضح أن كل الأطراف تتشارك هذه المسؤولية، وكل حسب طبيعة دوره وما يمكن أن يسهم به من خلال جهد شبكي منظم متعاون، بالإضافة إلى تحديد شكل وطبيعة المسؤولية والدور الذي يمكن أن تلعبة بعد انضوائها لمظلة الشبكة في النموذج الجديد المقترح، وكما يظهره جدول (6).

جدول رقم (6)

المسؤوليات التبادلية التشابكية للأطراف ذات العلاقة تجاه مواجهة ظاهرة التهديد الأمني المحلي والعالمي [1]

مسؤولية جميع الأطراف تجاه المؤسسة الأمنية

مسؤولية المؤسسة الأمنية (تجاه العاملين بها)	شركات الأعمال	المواطنون	الحكومة	المؤسسة التشريعية	المؤسسات الصحفية والاعلامية	مؤسسات المجتمع الدولي	القطاع التطوعي	جهات أخرى ..
- حوافز مجزية - تدريب ودعم لوجستي - أجهزة ومعدات حديثة ومتطورة - ظروف عمل مناسبة - مشاركة بالقرارات - تعويض مجزي للاصابات (للفرد والاسرة: صحة، تعليم، وغيرها)	- تقديم الدعم العيني والمالي (جوائز) - تسهيل معاملاتهم المالية والخدمية	- الدعم اللوجستي - الدعم المعنوي - تفهم عملهم وتسهيل مهماتهم	- توفير الدعم المالي من الموازنة والمادي من أجهزة ومعدات - توفير الدعم الإعلامي واللوجستي	- قوانين داعمة لحدود التصرف - مشاركة فاعلة للمؤسسة الأمنية باقتراح التشريعات	- الدور التوعوي - تحري الدقة بالنقل وعدم الاساءة - احترام عمل رجال الأمن - عدم نشر الاشاعات	- تبادل المعلومات والدعم اللوجستي - تبادل المجرمين والهاربين من وجه العدالة - قوانين دولية داعمة	- القيام بدور توعوي فاعل للمواطنين - الدعم المعنوي واللوجستي	- يتم تحديدها وتحديد أدوارها ومسؤولياتها من قبل الأطراف الداخلة بالشبكة

مسؤولية المؤسسة الأمنية تجاه جميع أطراف الشبكة

مسؤواية العاملين بالمؤسسة الأمنية (تجاه إدارتهم)	شركات الأعمال	المواطنون	الحكومة	المؤسسة التشريعية	مؤسسات الصحافة والاعلام	مؤسسات المجتمع الدولي	القطاع التطوعي	جهات أخرى ..
- الالتزام والجدية والانضباط - طاعة الأوامر - الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية - المهنية والاحترافية - مستوى عالي من الأداء	- الحفاظ على أمنها وخصوصيتها - عدم التعسف في تطبيق القانون	- الحفاظ على أمنهم - معاملتهم باحترام - الالتزام بالمهنية والاحترافية - عدم التراخي أو التعسف في تطبيق القانون - المساواه والعدل	- مستوى عالي من الأداء المحترف - فاعلية عالية مقابل التكلفة - أن تمثلها أمام المواطنين خير تمثيل	- الالتزام بتطبيق القانون نصا وروحا - توثيق مشاكل تطبيق القانون لايصالها للمشرع	- توفير الحماية لها للقيام بدورها - مساعدتها بالكشف عن مواطن الخلل - عدم التعسف في تطبيق القانون	- تسهيل مهماتها في العمل على النطاق المحلي - توفير الحماية لها عند القيام بعملها - الشفافية بالمعلومات المقدمة لها	- توفير الحماية له للقيام بدوره - الالتزام بتطبيق القانون وعدم التعسف فيه	- يتم تحديدها وتحديد أدوارها ومسؤولياتها من قبل الأطراف الداخلة بالشبكة

المصدر: من اعداد الباحث.

وبعد، الى أين نذهب من هنا؟

بداية، تجدر الاشارة الى أن نموذج (Carroll, 1991) المشار اليه آنفا بشكله الحالي يمكن أن يناسب «مؤقتا» وعلى الأمد القصير المنظور الأدوار التبادلية الجديدة (كما تقترحها هذه الدراسة)، والتي يُفترض أن تضطلع بها الأطراف الأخرى ذات العلاقة تجاة الشركة التجارية من جانب وتجاه بعضها بعضا من جانب آخر، مع ضرورة إحداث تغيير في بؤرة التركيز والاهتمام وسلم الأولويات. ففي حين يُفترض أن البعد الاقتصادي هو أولوية بالنسبة للقطاع الخاص، فإن البُعد القانوني هو أولوية بالنسبة للمؤسسات الصحفية والإعلامية. كذلك الحال بالنسبة للقطاع العام الحكومي، حيث

(1) الأمثلة الواردة بهذا الجدول حول المسؤوليات هي مجرد مقترحات على سبيل المثال لا الحصر. ويُتوقع من الأطراف ذات العلاقة نقاش وتحديد قائمة المسؤوليات والاتفاق عليها.

تكون الأولوية فيه للبعد الأخلاقي، وتكون الأولوية للبعد الإنساني الخيري بالنسبة لمؤسسات القطاع التطوعي (الشكل رقم 6).

شكل رقم (6): مثال على اختلاف بؤرة التركيز والأولويات لأطراف المسؤولية المجتمعية على الأمد القصير كما تقترحه هذه الدراسة

وعلى الصعيد العملي التطبيقي، فإن الإطار التصوري ذي الخمس مراحل الذي اقترحه (Zadek, 2006: 339) لوصف تطور المسؤولية الاجتماعية لدى شركات الأعمال[1]، يمكن استخدامه للتطبيق باعتباره خطة عمل عامة وخارطة طريق للمؤسسات (ربما باختلاف أنواعها)، تلك الراغبة بالتوجه نحو تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية بشكله الجديد وتكريسه عمليًا في أنشطتها وبرامجها وسياساتها في الأمد القصير، مع إمكانيات تعديله بناء على معطيات الإطار الجديد الذي تقترحه هذه الدراسة، وحسبما تظهره التجربة ويؤطره التنظير. والمراحل الخمس هي:

المرحلة الأولى: هي مرحلة الدفاع والانكار Defensive، والتي تتميز بالجدل الواسع وبظهور الآراء المعارضة لمدى أهمية وجدوى المسؤولية الاجتماعية.

المرحلة الثانية: هي مرحلة الإذعان والإلزام Compliance، وذلك من خلال تفعيل ما يتوفر من السياسات الموجودة أصلاً والتي تضمن بُعدًا اجتماعيًا إنسانيًا.

المرحلة الثالثة: وهي المرحلة الإدارية Managerial، ويتم فيها إدخال الصبغة الاجتماعية على العمليات الجوهرية للشركة بشكل مكثف.

المرحلة الرابعة: وهي المرحلة الاستراتيجية Strategic، وتقوم شركة الأعمال من خلالها بتوطين وتكريس مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتضمينها باستراتيجياتها.

المرحلة الخامسة: وهي مرحلة النشر Deployment، وتتضمن نشر مساهمة الشركة على نطاق واسع بالمجتمع.

خلاصة وتوصيات:

لا شك أنه لوضع الإطار الذي تقترحه هذه الدراسة موضع التنفيذ يتطلب الكثير. فمن الجانب النظري، يتطلب الإطار المقترح المزيد من الفحص والنقد والتحليل، ويحتاج للمزيد من التنظير أيضا، وبذات الوقت، فتح حدود المفهوم الجديد لمجالات وحقول دراسية وأطر فكرية أوسع للإفادة منها لتقوية دعائم هذا الإطار ورفده بدماء جديدة عصرية ومستقبلية تحدث فرقًا تأثيريًا جوهريًا بمجال الممارسة العملية التطبيقية. وإذا كانت هذه الدراسة تقترح بجد، وبقدر بالغ من الأهمية، توظيف ما يتوفر من مبادئ ونظريات بمجالات إدارة الشراكة بين القطاعين العام والخاص (Public-Private Partnerships-PPPs)، وأدبيات الشراكة بشكل عام (Partnership)، بالإضافة إلى أدبيات العلاقات المؤسسية البينية بين الأطراف الداخلة بشراكة «المسؤولية المجتمعية» (Inter-organizational Relationshipa-IOCs) ونظريات

(1) أنظر أيضا: (Carlisle and Faulkner, 2004).

التشبيك والتعاون المؤسسي (Networking Theories)، فإن المجال أيضا يبقى مفتوحا للعلوم الأخرى مثل الإدارة العامة، وتحليل وصنع السياسات العامة، وعلم الاجتماع، والقانون، وغيرها من العلوم ذات الصلة لرفد هذا المجال المهم.

كما سيتطلب تطبيق الإطار الجديد المقترح رسم خارطة طريق تتضمن تحديد الأطراف المشاركة وإعادة صياغة شكل وطبيعة المسؤولية والدور الذي تلعبة الأطراف الحالية والموجودة أصلاً للمسؤولية الاجتماعية، بعد إنضوائها تحت مظلة الشبكة في النموذج الجديد المقترح، ثم تحديد شكل وطبيعة المسؤولية، وصياغة وتعريف وتحديد الدور الذي يفترض أن تضطلع به كل جهة جديدة مشاركة بالشبكة من أجل توفير الحد المعقول من التوازن والانسجام والتكامل بينها جميعا لتسهيل اندماجها بإطار عمل تشاركي تبادلي تعاوني موحد. وسيتطلب هذا التحول أيضا ضرورة إحداث تغييرات مؤسسية هيكلية داخلية لكل طرف لاعب بما ينسجم مع إعدادات الشبكة المقترحة ويستوعب طبيعتها ومتطلباتها، إبتداء من توجهاتها الاستراتيجية التي تعكسها رؤيتها ورسالتها وأهدافها إلى خلق ثقافة تنظيمية استيعابية اندماجية، إلى النظم الإدارية التي تحكم عملها (وربما إعادة هيكلة وتنظيم بعض أجزائها)، إلى عملياتها الداخلية من تدريب العاملين وتنمية اتجاهاتهم، إلى التفاصيل التفاعلية الدقيقة بحياة تلك الجهات المشاركة بشبكة المسؤولية. كما لا بد من توفير الأطر التشريعية والقانونية التي تدعم عمل الهيئات المحلية والدولية المقترحة.

وختاما، توصي هذه الدراسة بضرورة اعتماد الإطار الذي تقترحه بالدعوة لحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال الشراكة والتعاون بين كافة الأطراف ذات العلاقة محليًا ودوليًا. كما توصي بمأسسة وتأطير جهود التعاون والشراكة بمجال المسؤولية بإنشاء جهة منظمة دوليًا وجهة منظمة محلية بكل دولة. نظريًا. أما فيما يتعلق بمستقبل البحث بمجال هذه الدراسة، فإنه من الأهمية والفائدة بمكان توسيع آفاق البحث بمجال المسؤولية الاجتماعية باستخدام أدبيات الشراكة (PPPs/Partnerships) [1] والتشبيك (Networking) والعلاقات المؤسسيةالبينية (IORs) [2].

(1) أنظر في هذا:Mistarih et al. (2013). Pages 325411.

(2) أنظر في هذا: Mandell & Keast. (2008). 715-731.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية

- أم كلثوم، جماعي وسمير عبد العزيز. (2012). «الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال». ورقة بحثية قدمت إلى: ***الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية / جامعة*** بشار، 14-15 فبراير، سوريا.
- الأمم المتحدة. (2004). ***مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية: كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة***. ص ص27-29. رابط: http://unctad.org/ar/docs/iteteb20037_ar.pdf . تاريخ الدخول 2017/11/1.
- أنور، نورا. (2010). ***المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية***. مركز المديرين المصري.
- الحسيني، عامر. (2017). «الميثاق العالمي للأمم المتحدة: خريطة طريق لضمان CSR في القطاع الخاص». ***صفحة الكاتب الشخصية. الأربعاء*** 21 سبتمبر 2011. من http://www.aleqt.com/2011/09/21/article_582548.html. تاريخ الدخول: 2017/11/27.
- الحمدي، فؤاد. (2003). «الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات *وانعكاساتها على رضا المستهلك، دراسة تحليلية* لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية». ***أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة المستنصرية، العراق.***
- السحيباني، صالح. (2009). «المسؤولية الإجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، حالة تطبيقية ***على المملكة العربية السعودية». المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، تقييم واستشراف***، لبنان.
- الطاهر، خامرة. (2007). «المسؤولية البيئية والاجتماعية: مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة»، ***رسالة ماجستير غير منشورة***، قسم الاقتصاد وتسيير البيئة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- الغالبي، طاهر وصالح العامري. (2008). ***المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال***. دار اليازوري العلمية. عمان، الأردن.
- المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية. (2017). الموقع على الرابط: ***http://www.asrorg.org/ar/main.php?view=get_news&idn=257***. تاريخ الدخول 2017/11/28.

ثانيًا - مراجع باللغة الأجنبية

- Aguinis, Herman and Ante Glavas. (2012). "What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda". ***Journal of Management***. July, Vol. 38, No. 4 (932-968).
- Broomhill, R. (2007). "Corporate Social Responsibility: Key Issues and Debates". Dunstan Paper, No. 1. academia.edu.com. ***http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43904262/Dunstan_Papers_No_1_2007.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1483208321&Signature=p49zBvey5ufH8IkHjYAZFOyTwiM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCORPORATE_SOCIAL_RESPONSIBILITY_KEY_ISSU.pdf***
- Carlisle, Ysanne M. and David O. Faulkner. (2004). "Corporate Social Responsibility: A Stages Framework". ***European Business Journal***, 16 (4), (143–151). http://oro.open.ac.uk/1256/1/CSR-carlisle-ebj_1256.pdf

- Carroll, A. B. (1999). "Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct". ***Business and Society***, 38, (268–295).
- Carroll, A. B. (2008). "A History of Corporate Social Responsibility: Concepts and Practices". In A. Crane; A. McWilliams; D. Matten; J. Moon and D. Siegel. (eds.), ***The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility***. Oxford: Oxford University Press, (19-46).
- Carroll, Archie and Kareem Shabana. (2010). "The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice", ***International Journal of Management Reviews***, http://f2.washington.edu/fm/sites/default/files/Business%20Case%20for%20CSR%20Review%20of%20Concepts,%20Research%20and%20Practice.pdf.
- Carroll, Archie. (1991). "The Pyramid of Corporate Social Responsibility toward the Moral Management of Organizational Stakeholders", ***Business Horizons***, July- August.
- Denzin, N. and Y. Lincoln. (2003). "Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research", In: N. Denzin and Y. Lincoln (Eds.), ***Collecting and Interpreting Qualitative Materials,*** (pp.1-45). 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Frederick, W. C. (2008). "Corporate Social Responsibility: Deep Roots, Flourishing Growth, Promising Future", In: A. Crane; A. McWilliams; D. Matten; J. Moon and D. Siegel. (eds.), ***The Oxford and Book of Corporate Social Responsibility***. Oxford: Oxford University Press, (522–531).
- Ghobadian, A.; K. Money and C. Hillenbrand. (2015). "Corporate Responsibility Research: Past, Present, Future", ***Group & Organization Management***. Vol. 40, (3), (271-294).
- Gill, Amiram. (2008). "Corporate Governance as Social Responsibility: A Research Agenda", ***Berkeley Journal of International Law***. Vol. 26, Issue 2, Article 5.
- Jha, B. and R. Singh. (2016). "Corporate Social Responsibility in India", ***Unpublished Research Paper***. file:///C:/Users/amistarihi/Downloads/1-1-1-SM%20(1).pdf
- Lee, M. P. (2008). "A Review of the Theories of Corporate Social Responsibility: Its Evolutionary Path and the Road Ahead", ***International Journal of Management Reviews***. Vol. 10, Issue 1, (53–73).
- Mandell, M. and R. Keast. (2008). "Evaluating the Effectiveness of Interorganizational Relations Through Networks: Developing a Framework for Revised Performance Measures", ***Public Management Review***, 10 (6), (715-731).
- McGuire, J. (1963). ***Business and Society***. New York: McGraw-Hill.
- Meynhardt, Timo and Peter Gomez. (2016). "Building Blocks for Alternative Four-dimensional Pyramids of Corporate Social Responsibilities", ***Business & Society***. May 23, 2016. http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0007650316650444.
- Mistarih and Others. (2013). "Differing Opinions Do Not Spoil Friendships: Managing Public Private Partnerships (PPP) Infrastructure Projects in Jordan", ***Public Administration & Development***. Vol. 33, Issue 5, (325–411).
- Moon, Jeremy. (2004). ***Government As a Driver of Corporate Social Responsibility***. University of Nottingham, International Centre for Corporate Social Responsibility, Research Paper Series. No. 20.

- United Nations. (2017). ***The United Nations Global Compact: Guide to Corporate Sustainability***. https://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UN_Global_Compact_Guide_to_Corporate_Sustainability.pdf. Access date: 22.11.2017.
- United Nations. (2017). ***The United Nations Global Compact: Guide to Corporate Sustainability***. https://www.unglobalcompact.org/docs/publications/UN_Global_Compact_Guide_to_Corporate_Sustainability.pdf. Access date: 1.1.2017.
- Zadek, Simon. (2006). "Corporate Governance Responsible Competitiveness: Reshaping Global Markets Through Responsible Business Practices", ***Corporate Governance.*** Vol. 6, No. 4, (334-348).

(Footnotes)

1- موقع المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية.

2- من موقع المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية.

Social Responsibility:
From a Unilateral to a Multilateral Networked Relationships

Dr. Ali Mistarihi

Assistant Professor
Doha Institute for Graduate Studies
State of Qatar

ABSTRACT

Since its evolution in the 1950s, the concept and application of social responsibility (SR) has not refrained itself significantly from its fundamental idea that requests commercial enterprises to show genuine interest in social problems. The original term suggested by Bowen (1953) is still revolving around Corporate Social Responsibility (CSR) towards its employees and the wider community on specific issues and concerns that matters them in a 'linear-pattern scale'. However, contemporary changes have brought about new realities and challenges, most of which are revolutionary that impose the inevitability of redefining and / or expanding the concept to accommodate for the wider realm of cooperative networked relationships that require sharing of responsibilities between and amongst various players, actors and stakeholders.

This study aims at presenting a new conceptual framework for social responsibility, and introduces a radically revolutionary approach that transforms its concept and application from the existing unilateral or bilateral to a multilateral networked relationships, from the current "traditional socialism" to the future prospective "collaborative network of reciprocal relations".

This study adopts an analytical descriptive methodology following an inductive approach in reviewing the extant the literature on social responsibility throughout its different stages of development. The study is also directed by the constructivist orientation which best suits its objectives.

Key Words: Social Responsibility (CR); Societal Responsibility (SR); Networked Societal Responsibility; Societal Responsibility Framework (SRF).