

الأبعاد الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كورونا

Social dimensions of social responsibility in light of the Corona pandemic

د/ فوزي بومنجل^١، د/ وردة برويس^٢، ط.د/ فلوري سامية^٣

^١ جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة، الجزائر

^٢ جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة، الجزائر

^٣ جامعة قسنطينة، الجزائر

تاريخ الاستلام: 2022/06/13 تاريخ القبول: 2022/07/18 تاريخ النشر: 2022/08/15

Doi: 10.21608/gfsc.2022.257897

مستخلص البحث:

تهدف هاته المداخلة إلى التطرق إلى الأبعاد الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كورونا، فكما هو معروف أن المسؤولية الاجتماعية ظهرت نتيجة للتغيرات التي مست مختلف المجالات، وباعتبار أن مختلف المؤسسات تعد شريكا فاعلا في بناء وتنمية المجتمع وبالتالي سيكون لها دورا فاعلا من خلال الجهود التي تبذلها في تقديم مساهمات ايجابية للمجتمع من اجل الوصول إلى حلول لمختلف المشاكل وتلبية حاجات اجتماعية أو قضايا بيئية واقتصادية خاصة في ظل جائحة كوفيد ١٩ التي خلفت العديد من الآثار السلبية على مختلف الأصعدة الاجتماعية والثقافية والتعليمية. كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، جائحة كوفيد ١٩.

Abstract:

This intervention aims to address the social dimensions of social responsibility, the latter that emerged as a result of the changes that affected various fields, and given that various institutions are an active partner in building and developing society and therefore will have an effective role through their efforts in making positive contributions to society in order to reach solutions to various problems and meet social needs or internal and economic issues

Keywords: Responsabilité social, Covid 19.

مقدمة:

شهد العالم خلال سنة ألفين وعشرون ٢٠٢٠ تفشيا لفيروس كورونا حيث تحول في غضون أسابيع إلى جائحة أثرت على العديد من المجالات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية، مما أدى إلى ضرورة تكثف الجهود لمواجهة هذه الجائحة مختلف التأثيرات التي يمكن أن تتركها على مختلف مؤسسات وأفراد المجتمع ، حيث برزت أهمية خدمة المجتمع و تنمية الشعور بالمسؤولية المجتمعية، مما أدى إلى تطور نوعي في معنى المسؤولية الاجتماعية خاصة من الناحية العملية، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية للأفراد والمؤسسات مطلوبة في كل الظروف وخاصة في الظروف الصعبة، بمشاركة الفرد أو المؤسسة في خدمة المجتمع كل حسب إمكانياته وقدراته و مواهبه، وهذا سينعكس بالإيجاب على المجتمع ككل، فاعتبارات المسؤولية الاجتماعية و في ظل تنوعها وتطورها كفيلة بتغيير وجه الحياة في المجتمع بالكامل، وبهذا جعلت المسؤولية الاجتماعية الحكومات والمؤسسات والشركات والأفراد يعملون كفريق متناغم للمصلحة العامة.

٢. مشكلة الدراسة

ففي ظل الظروف العصيبة لجائحة كورونا أصبحت مؤسسات المجتمع تقوم بالمشاركة العاجلة حسب الاحتياجات الملحة مثل تأمين المعدات الطبية والأدوية وأماكن تخصص كمستشفيات للحجر الصحي والعلاج، وتختلف مستويات المشاركة و حجمها و طبيعتها حسب إمكانيات كل مؤسسة، من أجل التأثير على هذا الفيروس القاتل والتخفيف من أضراره ، وعليه نسعى من خلال هذا المقال إلى إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية وأبعادها الاجتماعية، مع عرض بعض النماذج لشركات كان لها دورا رياديا في المجتمع خلال هذه الجائحة. حيث انطلقنا من التساؤل الرئيسي التالي:

ماهو الدور الذي لعبته مختلف المؤسسات لمواجهة ازمة فيروس كورونا بالمجتمع؟

٣.أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الأساسي في التعرف على مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية عموما، ومدى تطبيقها في الواقع في ظل جائحة كورونا. من خلال عرض بعض النماذج لشركات ومؤسسات تحملت مسؤولية تقديم مساعدات مختلفة مادية أو معنوية سواء للعاملين بها أو لفئات المجتمع التي تعاني الفقر والحرمان انو حتى للعديد من المؤسسات

الاستشفائية أو تلك المؤسسات الاقتصادية التي عانت الإفلاس جراء مخلفات الجائحة . .

٤. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في الفائدة التي تعود على المجتمع من خلال المساعدات المادية للفئات الهشة، وأيضا العمل على تشجيع مثل هذه المبادرات على المستوى المحلي، فمع جائحة كورونا ونظرا لكون تأثيرات كورونا مست المجال الاقتصادي بشكل أدى إلى خروج العديد من العاملين من مختلف المؤسسات وفقدانهم لوظائفهم. وبالتالي سيكون هناك دعم مادي ومعنوي لهذه الفئات والتخفيف من حدة جائحة كورونا، أيضا مساعدات تتعلق بالأنشطة الطبية وتوزيع المعقمات والكمادات ودعم جل المتضررين وتزويد المستشفيات بالمعدات الطبية منها الأجهزة التنفسية. كل هذا من خلال التزام مختلف المؤسسات والشركات بما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية .

٥ تحديد المفاهيم:

١.٥ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات :

فمن الناحية اللغوية تعرف على أنها تعني أن الإنسان مسؤول عن فعل قام به الماضي، وخلق وراءه أثارا معينة وهو الذي يتحمل تبعية هذه الأثار والنتائج (لغويل، زمالي، ٢٠١٦، ص٣٠٢).

كما عرفت المسؤولية المجتمعية حسب الباحثان: برايدوفيريل «بأنها التزام المنظمة تعظيم أثرها الايجابي والتقليل من أثرها السلبي على المجتمع» (شقوارة، ٢٠١٢، ص٤٢).

أما الدليمي فيري أنها التزام الفرد بمضمون القيم والمعايير الاجتماعية التزاما ذاتيا وفعليا. والأحجام عن كل ما يؤدي إلى خرقها وتمزقها في أي مجال من مجالات العلاقات الاجتماعية المختلفة (الأشهب، ٢٠٢٠، ص٦٤).

وعرفتها منظمة الايزو الدولية على أنها مسؤولية المنشأة تجاه تأثير قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة من خلال سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية والذي من شأنه أن يساهم في التنمية المستدامة متضمنا صحة ورفاء المجتمع ويأخذ في الاعتبار توقعات الأطراف المعنية ويتماشى مع القوانين المطبقة ومعايير السلوك الدولية (السيد، ٢٠٢١، ص٥٠).

كما عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها إدراك ويقضه الفرد ووعي ضميره وسلوكه الواجب الشخصي والاجتماعي(حبيب كرمة، ٢٠١٤، ص٩٥).
٢.٥ مفهوم كوفيد-١٩:

مرض كوفيد-١٩ هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩. وقد تحول كوفيد-١٩ الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم. مرض فيروس كورونا.
٣.٥ الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية :

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى إثراء هذا المفهوم عبر الزمن إن وضع حد فاصل بين فترات زمنية لغرض تأثير مراحل دقيقة لتطور المفهوم غير ممكن وذلك لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة وبالتالي فإن محاولتنا لتتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ما هي عليه اليوم هي رصد لأبرز حالات الانتقال بالمفهوم من الحالة الآتية العملية إلى الاستجابة الإستراتيجية ومن الجزئية الضيقة إلى الشمولية الواسعة.
المسؤولية الاجتماعية ودرجة تنبئها أو عدم تنبئها من قبل منظمات الأعمال يقوم في جوهره على ميل المنظمة للتركيز على الجانب الاقتصادي أو الجانب الاجتماعي بعناصرهما المختلفة والموضحة كما يلي :

جدول رقم (٠١) يوضح الجوانب الاقتصادية والاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية

| النموذج الاقتصادي يركز على | | النموذج الاجتماعي يركز على |
|--|----------------------------|---|
| - الإنتاج - استغلال الموارد الطبيعية - قرارات داخلية قائمة على أسس أوضاع السوق. - العائد الاقتصادي (الربح) - مصلحة المنظمة أو المدير أو المالكين. - دور قليل جداً للحكومة. | منظمة وسط بين النموذجين | - نوعية الحياة - المحافظة على الموارد الطبيعية. - قرارات قائمة على أساس أوضاع السوق مع رقابة متنوعة من المجتمع. - الموازنة بين العائد الاقتصادي والعائد الاجتماعي. - مصلحة المنظمة والمجتمع. - دور فعال للحكومة. |

المصدر: (الغالي، ٢٠٠٥، ص٥٤)

وقد انتشر هذا المفهوم في الأعوام الأخيرة، ويشير إلى ضرورة التزام المنظمة بالمسؤولية اتجاه البيئة والمجتمع بشكل عام وفي عام ١٩٧٩ افتتح Carroll تعريفا تم تصميمه كجزء من مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والذي يتضمن أربعة أبعاد أو مكونات اقتصادية وقانونية وأخلاقية وخيرية (حليلو، ٢٠٢١، ص٣٤).

٦. أهمية المسؤولية الاجتماعية:

برزت المسؤولية المجتمعية للشركات نتيجة لضرورة تحول تلك المؤسسات من الانطواء على ذاتها إلى التركيز على البيئة الخارجية والمستفيدين الذين يتأثرون بأنشطة المنظمة وقراراتها ويؤثرون فيها، وقد عكس هذا التحول المضامين الأساسية لمفهوم المسؤولية المجتمعية والذي يقضي بأن على متخذ القرار في المنظمة أن يضع في الاعتبار توقعات كافة أصحاب المصالح الحاليين والمستقبليين وتبنى الشركة للمسؤولية المجتمعية له أهمية كبيرة تبرزها العديد من الدراسات منها:

- تحسين سمعة الشركات من خلال برامج المسؤولية المجتمعية تضمن الشركة إلى حد كبير دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارستها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها.
- تسهم في توجيه اهتمام أكبر نحو قضايا رأس المال البشري فالممارسات والأنشطة الخاصة بتحقيق عدالة لأجور وخلق بيئة عمل آمنة وإتاحة فرص التدريب والترقي وتوفير المزايا الصحية للعاملين وأسرهم ومرونة ساعات العمل.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع والارتقاء بالتنمية بحاجات المجتمع والعمل على توفيرها والتكيف معها.
- دعم تكافؤ الفرص والمساواة ومراعاة التوازن بين الحياة العملية والحياة الأسرية للعاملين وتحسين قدراتهم ومهاراتهم المهنية والذاتية.
- رفع القدرة المؤسسية وتحقيق التميز بسبب الارتباط الايجابي بين تطبيقات المسؤولية المجتمعية للشركة وتعزيز القدرات التنافسية لها (الأشهب، ٢٠٢٠، ص٦٨).

٧. مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية:

يهدف تطبيق المؤسسات الاقتصادية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى تحسين الأداء الاقتصادي الاجتماعي والبيئي أي المساهمة في تحقيق عملية التنمية المستدامة، وفي

هذا الإطار فقد تم وضع معيار الايزو ٢٦٠٠٠ والذي يعتبر دليلا إرشاديا حول سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية نعرضها كما يلي:

١.٧ مبدأ المساءلة:

يشير هذا المبدأ لقابلية المؤسسة على أن تكون مسؤولة على تأثيرها في المجتمع والبيئة، وأن تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين، حيث تفرض هذه المسؤولية التزاما على الإدارة لتكون قابلة للمساءلة بخصوص الاهتمامات الكبرى للمؤسسة، كما تفرض التزاما على المؤسسة بأن تكون قابلة للمساءلة من قبل الهيئات القانونية فيما يتعلق باللوائح والقوانين.

وعليه يتضمن هذا المبدأ قابلية المؤسسة للمساءلة فيما يتعلق بالأفراد والمنظمات والكيانات المتأثرة بقراراتها وأنشطتها وفيما يتعلق بالمجتمع ككل.

وتكون هذه القابلية للمساءلة والمحاسبة ذات تأثير إيجابي على كل من المؤسسة والمجتمع، ويجب أن يكون هناك توافق بين مستواها وحجم السلطة، فالمؤسسات الكبرى ذات السلطة المطلقة وجب عليها أن تولي عناية أكبر فيما يتعلق بجودة قراراتها ورؤيتها، كما تتضمن المسائلة تقبل المسؤولية في حالة حدوث أي اعتداءات لاتخاذ التدابير الملائمة لمعالجة هذه الأخيرة والعمل على عدم حدوثها مرة أخرى، وعليه فالمؤسسة تتحمل نتائج قراراتها وأنشطتها وما يترتب عليها على المجتمع والبيئة والاقتصاد (زباني، ٢٠٢٠، ص ص-٢٤-٢٥).

٢.٧ مبدأ الشفافية:

تشير الشفافية إلى المبدأ الذي يعني خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بظروف وقرارات وأنشطة المؤسسة الحالية مفهومة ومتاحة لكل أصحاب المصالح، وتقوم على أساس التدفق الحر للمعلومات، والتي تتيح لمن لهم مصلحة أن يطلعوا على المعلومات والعمليات المرتبطة بمصالحهم، وتوفر المعلومات الكافية وتساعدهم في فهمها، أي أن الشفافية هي الوضوح التام.

تعتبر الشفافية ظاهرة تشير إلى تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة وواضحة لكيفية صنع القرار، ويمكن للمؤسسات أن توفر رض كبير بمختلف الأطراف المتعاملة معها عندما تسعى إلى اعتماد الشفافية كمبدأ للتعامل مع أصحاب المصالح، كما ينبغي أن تتحلّى المؤسسة بالشفافية فيما يلي:

- هدف وطبيعة ومكان ممارسة أنشطتها.
- تحديد أي جهة متحكمة في نشاط المؤسسة.
- الطريقة التي يجب اتخاذ القرارات بها وتنفيذها ومراجعتها، بما في ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات والسلطات فيما يتعلق بالوظائف المختلفة للمؤسسة.
- المقاييس والمعايير التي تقيم المؤسسة على أساسها أدائها المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.

- تحديد مصدر مواردها المالية.
- التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة.
- هوية أصحاب المصلحة فيها، وتحديد المعايير والإجراءات المستخدمة في اختيارهم واشتراكهم (زياني، ٢٠٢٠، ص ٢٥).

٣.٧ مبدأ احترام سلطة القانون:

- يقصد بهذا المبدأ أنه يتوجب على المؤسسة أن توافق على احترامها لسلطة القانون بشكل إلزامي، كما يقصد سلطة القانون هيمنة بحيث أنه لا يحق لأي فرد أو مؤسسة أن تكون فوق القانون، حيث من المعروف أن سلطة القانون هي تلك المتعلقة بالقوانين المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة، وفي سياق المسؤولية الاجتماعية فإن احترام سلطة القانون تعني أن تقوم المؤسسة بما يلي:
- الإذعان للشروط القانونية والتشريعية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل بها المؤسسة.

- التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح.
- الإذعان للوائح الداخلية وسياساتها وقواعدها وإجراءاتها وتطبيقاتها بشكل عادل ومنصف.

- أن تبقى على دراية بالالتزامات القانونية.

- أن تراجع مدى إذعانها بشكل دوري.

٤.٧ مبدأ السلوك الأخلاقي:

- يقصد من هذا المبدأ أن تتصرف المؤسسة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات، ويبني سلوكها على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأفراد الحيوانات،

البيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية. كذلك ينبغي على المؤسسة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي بواسطة.

- وضع هيكل حوكمي يساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي التي تتلاءم مع أهداف المؤسسة وأنشطتها.

- تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من العاملين خاصة هؤلاء الذين لهم تأثير على قيم وثقافة وتكامل وإستراتيجية المؤسسة.

- إنشاء آليات رقابية لمراقبة تطبيق السلوك الأخلاقي (زياني، ٢٠٢٠، ص-ص ٢٥-٢٦).

٥.٧ مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية:

يقصد من هذا المبدأ أن تحترم المؤسسة وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية على الرغم من أن أهداف المؤسسة قد تكون مقصودة على ما لكها ناو أعضائها ناو عملائها أو عناصرها الأساسية، إلا أن الأفراد أو الجماعات الأخرى يجوز أن يكون لهم حقوق ومطالبات أو مصالح معنية ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار، وعليه يتوجب على المؤسسة أن تقوم بما يأتي:

- التحديد الواضح للأطراف المعنية؛

- أن تكون المؤسسة على دراية بمصالح واهتمامات أطرافها المعنية وأن تحترم هذه المصالح وأن تتجاوب مع اهتماماتهم المعنية؛

- أن تعترف بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية؛

- أن تدرك أنه يمكن لبعض الأطراف المعنية أن تؤثر بشكل كبير في أنشطة المؤسسة؛

- أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية التي قد تتأثر بقراراتها، حتى لو لم يكن لهم دورا رسميا في حكومة المؤسسات أو لم يكونوا على دراية بمصلحتهم في قرارات وأنشطة المؤسسة.

٦.٧ مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك:

يقصد به أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات عند قيامها بتطوير سياساتها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية، أن المؤسسات وجب عليها احترام المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام القانون.

- في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى مع حماية المجتمع أو البيئة، ينبغي للمؤسسات أن تسعى جاهدة إلى احترام المعايير الدولية للسلوك.
- وفيما يتعلق بالدول التي يكون فيها القانون الداخلي وتطبيقه متعارضاً بشكل كبير الدولية للسلوك، يتوجب على المؤسسات أن تبذل قصارى جهدها لاحترام هذه المعايير على أقصى نحو ممكن (زباني، ٢٠٢٠، ص ٢٧).

٨. البعد الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية: يمكن استخلاص فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات فيما يلي:

١.٨ فوائد المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمنظمة:

فالمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة تقوم بتحسين العلاقات مع الأطراف المعنية إضافة إلى تعزيز ولاء العامل ورفع معنوياتهم بإشعارهم بروح الانتماء إلى المؤسسة، وأيضاً تحسين صحة العامل والحرص على سلامتهم تحفيز العامل وتشجيعهم والاستماع لشكاوهم للاحتفاظ بهم وتحقيق إنتاجية عالية وأفضل من حيث الكمية والنوعية.

وكذلك من أهم فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خارج المنظمة هو جعل عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتطلعات المجتمع، تحسين ممارسات إدارة المخاطر، بالإضافة إلى ذلك انخفاض عدد الشكاوى والدعاوى القضائية تعزيز سمعة المؤسسة وتحسين صورتها وزيادة ثقة المواطنين بالمؤسسة مما يزيد نيل رضا العملاء واستقطاب زبائن جدد وبالتالي زيادة أرباح المؤسسة وضمان بقائها في السوق واستمرارها وقدرتها على المنافسة وارتفاع قيمة أسهم المؤسسة.

٢.٨ فوائد المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمجتمع:

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للأفراد المجتمع.
- الاستقرار الاجتماعي الناتج عن وجود العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- زيادة الوعي بأهمية التواصل الدائم والاندماج التام بين المؤسسة وجميع أصحاب المصالح.
- الارتفاع بالتنمية وزيادة الوعي الاجتماعي لدى أفراد المجتمع مما يساهم في تفشي الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية (حليلو، ٢٠١٩، ص ٤٦).

٣.٨ فوائد المؤسسة الاجتماعية بالنسبة للدولة:

- تقليل الأعباء على الدولة التي تتحملها من اجل أداء وجباتها التعليمية الصحية، والاجتماعية وغيرها من الخدمات، إذ تصبح المؤسسات المطبقة للمسؤولية الاجتماعية تتحمل معها جزء من هذه الأعباء.

- ارتفاع عوائد الدولة بسبب زيادة الوعي لدى المؤسسات بأهمية المساهمة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة (حليلو، ٢٠١٩، ص٤٧).

٩. الأطراف المعنية ببرامج المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

١.٩ المسؤولية اتجاه العاملين:

يعتبر الإنفاق على الموارد البشرية في المنظمة مكسبا واستثمارا حقيقيا، تجني المنظمة ثماره في الأجلين القصير والبعيد، فالعمالمة من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية، فالمنظمة عليها تحسين خدماتها من خلال ما يلي:

- توفير البرامج التدريبية اللازمة بالداخل والخارج، والإنفاق على بعض العاملين الراغبين في إكمال دراساتهم العليا، وذلك لتنمية مهاراتهم الإدارية والفنية.

- المساهمة في التأمينات الاجتماعية عن العاملين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم للحصول على مرتب تقاعد مناسب بعد الخروج على المعاش.

- وضع نظام تأميني خاص بالمشاركة مع العاملين.

- وضع نظم الرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات ودفع نفقات الأدوية الطبية للعاملين.

- وضع نظم للحوافز والمكافآت سواء في المناسبات الدينية أو غيرها.

- توفير وسائل الانتقال من مناطق السكن إلى أماكن العمل والعكس.

- المساعدة ماديا في تأدية المناسك الدينية مثل الحج والعمرة.

- إقامة مصاييف للعاملين أو مساعدتهم ماديا في القيام برحلات ترفيهية ورياضية.

- توفير الأمن الصناعي والعمل على تفادي الحوادث في الشركة.

- توزيع حصة العاملين من الأرباح السنوية الموزعة.

ومن أمثلة تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية نجد العديد من الشركات مثل شركة أبو ضبي للمطارات حيث أجرت أول مسابقة داخلية لتشجيع موظفي الشركة

على ممارسة التمارين الرياضية، وفي إطار رفع مستوى الوعي حول ضرورة التخلص الآمن من المواد الخطيرة، وإعادة تدوير النفايات الالكترونية، أجرت الشركة سلسلة من الاتصالات الداخلية والرسائل مدعومة بحملة لتشجيع العاملين على إعادة تدوير هواتفهم المحمولة القديمة والمعدات الالكترونية في المناطق المخصصة لهذا الغرض.

٢.٩ المسؤولية اتجاه العملاء أو المستهلكين:

نتيجة للثورة التسويقية أصبح المستهلك في قمة اهتمامات أي منظمة، والجميع يتنافس على تحقيق تلبية مطالبه، فتحسين جودة التعامل مع العملاء يزيد من أرباح المنظمة ويحسن سمعتها في قطاع الأعمال، ومن أهم الأنشطة التي تقدمها منظمة الأعمال للعملاء والمستهلكين ما يلي:

- وفير المعلومات الصادقة والكافية عن السلع والخدمات للمساعدة في اتخاذ قرار الشراء.

- وفير منتجات وخدمات عالية الجودة مراعية في ذلك ظروف الصحة والسلامة.

- الإعلان والترويج الصادق والأمين عن المنتجات وخدمات المنظمة.

- سن التعامل مع العميل من طرف رجال البيع.

- توفير خدمة ما بعد البيع والالتزام بتاريخ الضمان.

- إصدار فواتير صحيحة بالمواصفات الحقيقية للمنتج.

- الاستماع لشكاوي العملاء ودراستها والتعامل معها بجدية ومحاولة حلها.

- الدراسة المستمرة لحاجات ورغبات المستهلكين والعمل على تلبيةها.

ومن الأمثلة التي تعكس أهمية الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين، ما حدث لشركة سلسلة مطاعم (McDonalds) بعد أن واجهت في التسعينات انخفاضا كبيرا في مبيعاتها، دفعها إلى إعادة مراجعة سياساتها تجاه المستهلكين، وذلك من خلال الحرص على وضع عبارة (Recycled paper) على عبواتها، مراعاة الجوانب الصحية في الأطعمة التي تقدمها.

٣.٩ المسؤولية تجاه المجتمع:

يتمثل هذا النوع من الأنشطة في الخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع، والمشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض القضاء على المشكلات الاجتماعية، منها:

- تزويد الأفراد بالأكل والشرب واللبس خصوصا في المناسبات الدينية مثل شهر رمضان.
- التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية لتمويل وتوفير احتياجات الأعضاء والأهالي والمحتاجين.
- إقامة المعاهد التعليمية والفنية والتبرعات للطلبة المحتاجين، وتشجيعهم على مواصلة دراساتهم العليا في الداخل والخارج وإقامة مختبرات بحث في الجامعات.
- دعم المجالات الصحية من خلال إقامة المستوصفات الطبية وغرف العمليات وبناء المستشفيات خصوصا للأمراض الخطيرة والتكفل بعلاج المرضى في الخارج.
- المساهمة المادية في حالة الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات والحرائق.
- قيام المنظمة بدفع الضرائب من دون تزوير أو تهريب، وهذا يعتبر إسهاما اجتماعيا لمساعدة الدولة في تمويل الخدمات الاجتماعية والإنفاق على البنى التحتية الأساسية .
- المساهمة في دعم الأنشطة الرياضية والتبرع للأندية الرياضية، وتوفير البنى التحتية، ومرافق الملاعب الرياضية والمتزهات لصالح الأطفال والنساء وكبار السن.
- وهناك الكثير من الأمثلة الحية عن بعض الممارسات المسؤولة التي تقوم بها منظمات الأعمال تجاه المجتمع (مقدم، ٢٠١٣، ص٨٣).

٤.٩ المسؤولية اتجاه البيئة:

- حماية البيئة هي احد المحددات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، وهي أيضا جزء لا يتجزأ من المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، حفاظا على الموارد الطبيعية من التدهور وضمانا لحق الأجيال القادمة في نصيب عادل من تلك الموارد، ويمكن لمنظمات الأعمال أن تلعب دورا بارزا في حماية البيئة، من خلال تحسين أدائها البيئي، واستخدام تقنيات وأساليب الحد من التلوث. ومن بين الأنشطة البيئية:
- استخدام تكنولوجيا أكثر تطورا لا تؤثر بالمحيط، والحد من انبعاث الغازات.
 - استخدام قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي.
 - إيجاد وسائل بديلة للمحروقات مثل الطاقة الشمسية وغيرها.
 - الحيلولة دون تدهور طبقة الأوزون.
- ومن الأمثلة المهمة لقيام منظمات الأعمال بمسؤولياتها اتجاه البيئة، الجهود التي تقوم بها شركة SHELL في مجال حماية البيئة، حيث تعمل بالتنسيق مع الاتحاد الدولي

لحفظ الطبيعة والموارد الطبيعية لضمان سلامة البيئة، كما أنها أول شركة عاملة في مجال الطاقة تقوم بوضع معايير التنوع البيولوجي، كما نجد برامج شركة The body shop في رفع الوعي التجاري بموضوعات البيئة والمجتمع ومنع استخدام الحيوانات في التجارب البحثية (مقدم، ٢٠١٣، ص ٨٧-٨٨).

١٠. اتجاهات نشر المسؤولية للشركات:

تبلورت على الصعيد الدولي عدة مرتكزات وأسس عمل باتت تعد من قبيل المراجع الواقعية في تحديد نطاق وأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات، وفي هذا الخصوص نذكر من بين اتجاهات نشر المسؤولية الاجتماعية في ثلاثة اتجاهات كما يلي:

١.١. المساهمة المجتمعية التطوعية:

ويلقي هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للشركات حديثا نسبيا، ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة الأمد في الصحة والتعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.

٢.١. العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:

غالبا ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورة لإدخال المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتستطيع أي شركة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها، تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية، ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة والمخلفات، وتستطيع الشركات أن تكفل صدق وسهولة الاتصالات مع عملائها، ومن ناحية تأثيراتها غير المباشرة عبر سلسلة القيمة وموائق الشرف في تدبير الاحتياجات وبرامج بناء القدرات، وتستطيع الشركات مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين أداء قوة العمل والحد من الضرر البيئي.

٣.١. حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي:

على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للشركات الرؤية وتهيء المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين متطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، إما على الصعيد الخارجي فان كثيرا من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات الخاصة بالصناعة وغيرها من المبادرات. (kenanaonline.com) .(fjhvdoM28)

١١. نماذج عن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لشركات عالمية خلال أزمة كورونا:

فيما يلي نماذج عن ممارسات ومبادرات قامت بها شركات عالمية بخصوص المسؤولية الاجتماعية للمساعدة في التخفيف من أثار جائحة كورونا.

- شركة هواوي الصينية:

حيث قامت شركة هواوي الصينية بإلغاء مشاركتها في مؤتمر برشلونة العالمي حفاظا على صحة موظفيها؛ الذين تم وضع بعضهم في الحجر الصحي لمدة ١٤ يوما هذا القرار وإن انطوى على خسارة ما؛ إذ لم تتمكن الشركة من الحصول على بعض الفرص التي كانت تنتظرها في هذا المؤتمر، إلا أنه مكسب في حد ذاته؛ حيث عمقت من انتماء موظفيها إليها، ويرفع من معدلات اندماجهم الوظيفي. لكن "هواوي" لم تكن هي الوحيدة التي اتخذت هذا الإجراء؛ فقد قررت شركة الاتصالات السويدية "إريكسون" سحب معرضها من النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)، حيث لا يمكن ضمان صحة موظفيها المشاركين. وفي هذا الصدد، قال بوري إيكهولم؛ الرئيس والمدير التنفيذي للشركة: "إن صحة وسلامة موظفينا وعملائنا وأصحاب المصلحة الآخرين هي أولويتنا القصوى، فهذا ليس قرارًا اتخذناه باستخفاف."

-مجموعة "علي بابا" القابضة لمؤسسها" جاك ما:"

فقد اتخذت الشركة عدد من القرارات والإجراءات التي تنبع من تحملها لمسئوليتها الاجتماعية تجاه الصين بصفة عامة وتجاه المدينة المنكوبة وغيرها من المدن المجاورة بصفة خاصة. وقد أعلنت المجموعة تخصيص مبلغ 100 مليون يوان، أي حوالي 14.4 مليون دولار للمساعدة في العثور على لقاح لفيروس كورونا وإن 40 مليون يوان، أي حوالي 5.8 مليون دولار، ستذهب إلى منطمتين حكوميتين بحثيتين في الصين، بينما سيستخدم المبلغ المتبقي لدعم تدابير "الوقاية والعلاج"، كما تحركت المجموعة مرة أخرى وفي الوقت التي عملت فيه الشركات والمواقع الأمريكية للبيع الإلكتروني على تخفيض أسعارها لتوفير بعض منتجاتها لتكون بديل للمنتجات الصينية أمام المستهلكين، قامت الشركة بشراء المنتجات من الشركات الصينية بالسعر المعتاد وعرضها بأسعار مخفضة على المستهلك الصيني وقد قدرت الخسائر المبدئية حتى نهاية شهر يناير 2020، أي في فترة لا تزيد عن 12 يوم نحو 2.3 مليار يوان أي 320 مليون دولار وذلك بهدف دعم منتجات بلاده. ولم تكتف المجموعة بما قدمت ولم يكن نهج الشركة ومؤسسها هو الهروب من

الأزمة بأقل الخسائر او ان تكون هذه الأزمة مصدر للكسب منها أو استغلال الظروف الاقتصادية التي تمر بها البلاد،

بل علي العكس من ذلك فقد تدخلت المجموعة بشكل مختلف لدعم الشركات المتضررة، وأعلنت المجموعة أنها سوف تقدم قروضا بفائدة مخفضة بقيمة نحو 20 مليار يوان أي ما يعادل 2.86 مليار دولار من خلال وحدة" ماي بنك "التابعة لشركتها الحقيقية" أنت فاينانشال" وسوف يستفيد من هذه القروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي أجرت تعاملات تجارية مع" علي بابا "لأكثر من عام على أن يخصص نصف هذا المبلغ للشركات من إقليم هوبي الأكثر تضررا يروس كورونا، والذي أدى إلى توقف صور الحياة للسكان في الإقليم بشكل شبه نهائي، والنصف الآخر للشركات من بقية البلاد، ومن المقرر أن تقل الفائدة بنسبة 20 في المئة عن اسعار الفائدة السائدة في البلاد.

-الشركة الدانماركية: Lego

تعتبر الشركة الدانماركية المعروفة بتصنيع مكعبات اللعب الملونة للأطفال Lego ، من أفضل الشركات العالمية سمعة في مجال المسؤولية الاجتماعية حيث لم تقم أي شركة بإظهار مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية حسب تقرير السمعة الدولية مثل شركة(Lego)، حيث حازت على المركز الأول بقائمة العام 2020 ،ويرجع هذا التقدم المحرز إلى جهودها المبذولة لتحقيق الاستدامة البيئية، وهو ما يتضح أيضاً في مكعبات البناء الملونة التي اشتهرت بها الشركة. فقد أصبح في الآونة الأخيرة، اسم(Lego) للاستدامة البيئية، حيث تؤمن الشركة بمسؤوليتها اتجاه الأطفال فقد قررت استثمار 150 مليون دولار خلال الفترة 2015- 2030 لتحسين الألعاب من أجل البيئة ولقد رفعت شركة (Lego)المعيار عبر التزامها بعالم الغد وأعطت الأولوية للمسؤولية الاجتماعية في الشركة، وأدمجتها في كل ما تفعله وهذا ما برهنته كذلك خلال تفشي وباء كورونا حيث قامت شركة ليغو بصنع معدات واقية للعاملين في مجال الرعاية الصحية على الخطوط الأمامية لمواجهة وباء فيروس كورونا حيث أعلنت الشركة أنها قامت بتعديل الآلات في مصنعها في بيلون، الدنمارك، لتصنيع معدات الحماية الشخصية، وتنتج 13000 قناع بلاستيك يومياً لعمال المستشفيات الدنماركيين. حيث شارك ما يقرب من 100 موظف في المشروع، من تطوير التصميمات إلى إنشاء قوالب إلى العمل مع الموردين للمواد الخام. كما تبرعت

الشركة بنصف مليون بالإضافة إلى 50 مليون دولار تم التعهد بها لمساعدة الأطفال المحتاجين (عوام، رزاي، ٢٠٢٠، ص ٣٣-٣٤).

١٢. خاتمة:

من خلال ما سبق يتضح أن المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات تلعب دورا كبيرا في المجتمع من خلال التزامات ومصالح متبادلة، فبقدر ما تستفيد المؤسسة من البيئة المحيطة بعملها تقدم مساهمات تعمل على تنمية تلك البيئة في مختلف المجالات كمساعدة الفقراء والقيام بتعبيد الطرق وغيرها من الأعمال التي من خلالها تعتبر ميزة إيجابية لإرضاء المجتمع وتحقيق مصلحته. إضافة إلى ذلك فقد تم التجسيد الفعلي للمسؤولية الاجتماعية أثناء جائحة كورونا تتجلى خاصة في قدمته مختلف الشركات لمساعدة الأشخاص وتوفير المواد المعقمة والكمادات الوقائية إضافة إلى العمل على حماية موظفيها على حساب أرباح الشركة كما قدمت بعض الشركات المساعدات للشركات الجدد متضررة والتي تكبدت خسائر فادحة جراء أزمة كوفيد ١٩.

مايسى بالمسؤولية الاجتماعية

١٣. المراجع:

أولا: الكتب:

- صفاء طارق، حبيب كرمة، نورجان عادل، محمود ده مير، (٢٠١٤)، قوة الذكاء الاجتماعي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية ومفهوم الذات الاجتماعية، دار الكتب والوثائق القومية، بغداد.

- ظاهر محسن، منصور الغالبي، صالح مهدي، محسن، (٢٠٠٥)، العامرين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع دار وائل للنشر، عمان.

الأطروحات:

- حليلو، صباح، (٢٠١٩)، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة المينائية سكيكدة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل.م. د كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ٢٠ أوث ١٩٥٥ سكيكدة، الجزائر.

- زباني، خولة، (٢٠٢٠)، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على إدارة الموارد البشرية - مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٢٠ أوث ١٩٥٥ سكيكدة، الجزائر.

- مقدم، وهيبة، (٢٠١٤)، تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية - دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، اشراف: زباني بلقاسم، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران.

المقالات العلمية:

- ذبيح، عادل، (٢٠٢٠)، المسؤولية المجتمعية وتطبيقاتها على العلاقة بين الجامعة والمجتمع في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد ١.

- رزاي، سعاد، وتوأم، زاهية، (٢٠٢٠)، تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل جائحة كورونا نموذج عن شركات عالمية، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد ٣، العدد ١، ص-٢١-٤٠.

- سميرة، لغويل، نوال، زمالي، (٢٠١٦)، المسؤولية الاجتماعية، المفهوم، الأبعاد، المعايير مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- شقوارة، سناء على، (٢٠١٢)، أبعاد المسؤولية المجتمعية للجامعات ومتطلبات تطبيقها في ضوء مفهوم الجودة الشاملة، مجلة تطوير الأداء الجامعي العدد ١.

- عبد الحكيم، إيمان سيد، (٢٠٢١)، المسؤولية المجتمعية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي بقتا، دراسة حالة.

- الأشهب، عبد السلام، (٢٠٢٠)، فتحي بوخاري، المسؤولية المجتمعية للجامعات بين المفهوم والأبعاد، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد ٤.

المواقع الالكترونية:

مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩): سؤال وجواب،

<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus->

2019/advice-for- (٢٠٢٠ - kenanaonline.com fjhvdoM28.

- kenanaonline.com fjhvdoM28