مجلة العلوم الاجتماعية والتطبيقية

"دورية محكمة ربع سنوية"

تصدر عن الجمعية المصرية للدراسات الإنسانية والخدمات العلمية

العدد الثاني

أبريل ٢٠٢٤

ورقة عمل بعنوان

رؤية مستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الإجتماعية لدى القطاع الخاص

A future vision for Developing Community organization Mechanisms in supporting social responsibility programs at the private sector

إعداد

أ.د. حسن خميس ابراهيم نحله

أستاذ بقسم تنظيم المجتمع ووكيل المعهد العالى

للخدمة الإجتماعية بدمنهور

لشئون التعليم والطلاب

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسى هو التوصل إلى رؤية مستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الإجتماعية بالقطاع الخاص، ويتحقق هذا الهدف من خلال تحليل الأدبيات النظرية لبرامج المسئولية الإجتماعية فى طريقة تنظيم المجتمع، وتوصلت الدراسة إلى وضع رؤية مستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم هذه البرامج.

الكلمات المفتاحية:

تنظيم المجتمع، المسئولية الإجتماعية، القطاع الخاص.

An abstract of study in English:

The study aimed to achieve a main goal is "Reaching a future vision for developing community organization mechanisms in supporting social responsibility programs at the private sector, this goal can be achieved from analyzing of theoretical literatures to social responsibility programs in community organization which related by the programs of social responsibility in the private sector, reaching to putting a future vision for developing community organization mechanisms in supporting this programs.

Key words:

Community organization, social responsibility, private sector.

أولاً: مشكلة الدراسة:-

يعد ضمان حقوق الإنسان مرهوناً بضمان تحقيق المساواة فى امكانية الوصول إلى العدالة، الذى يعد أمراً صعب المنال ولكنه ضرورة لازمة أيضاً لتحقيق التقدم، ولا يمكن تحقيق هذه المساواة إلا مع ضمان التزام كل من مؤسسات الدولة والمؤسسات العامة على حد سواء وعندما تنص قوانين عادلة على الحقوق والالتزامات المجتمعية وانفاذها، فإن النفع الذى يعود على الجميع، لاسيما الفقراء لا يقدر بثمن. (أبوالنصر، ٢٠١٠، ص٢٣٣)

كما يعد مجال حقوق الإنسان من المجالات التى أخذت حيزاً واسعاً فى العالم المتطور ولكنه لم يلقى الأهمية ذاتها فى الدول النامية فى ظل مفهوم حرية السوق وتركيز المنظمات والتجار على الأرباح وتجاهل المستهلك مما يتطلب الالتزام من قبل المنتجين والمنظمات بشروط العمل الصحيحة وتحمل مسئولياتهم التى تتضمن من خلالها حصول المواطن على منتجات تتمتع بالمواصفات المطلوبة وتتوفر فيها حقوقه المنصوص عليها فى الدساتير والقوانين الدولية. (أحمد، أحمد، ٢٠١٤، ص٥)

وترتبط حماية حقوق المواطن إرتباطاً كبيراً بنظم الرعاية الإجتماعية، كالرعاية الصحية، الخدمات الإجتماعية، الإسكان، التعليم، الأمن الإجتماعى وكيفية توزيعها على المواطنين كحقوق ومسئوليات وفقاً للظروف المعيشية فى المجتمع، فإن من الأهمية أن نوفر مدارس لتعليم الطلاب، مستشفيات للعلاج وعليه يستوجب على الأخصائيين الإجتماعيين القيام بوظيفة المدافعة عن حقوق المواطنين وذلك بأن يكون الممارس مطالب فعال من خلال المؤسسة أو الفريق ضد البيئة أو المجتمع الذى ينتهك حقوق الأفراد أو الجماعات المستفيدة من الخدمة. (Conner, ٢٠١٦, p.١٨٨)

كما يعتبر حق الإنسان فى التنمية أحد الحقوق المشروعة التى يكفلها جميع الدساتير، القوانين والأعراف الدولية حيث تستهدف عملية التنمية تحقيق زيادة سريعة وتراكمية خلال فترة من الزمن محددة وقصيرة نسبياً، بغرض إحداث تغيرات نوعية بالإضافة إلى التغيرات الكمية وذلك عن

طريق الجهود المنظمة، وهى فى الوقت ذاته عملية تحويل واستثمار كل الطاقات الذاتية والكامنة والموجودة فعلاً بصورة شاملة تحقق الإمكانيات البشرية والمادية المتاحة فى وسط اجتماعى معين، بقصد تحقيق مستويات أعلى للدخل القومى والدخول الفردية، مستويات أعلى للمعيشة والحياة الإجتماعية فى نواحيها المختلفة كالتعليم، الصحة، الأسرة والشباب، ومن ثم الوصول إلى تحقيق أعلى مستوى ممكن من الرفاهية الإجتماعية. (حمزة، ٢٠١٥، ص٢٢٨)

وترتبط التنمية المستدامة بالإنسان – ارتباطاً وثيقاً – الذى هو هدفها وغايتها ووسيلتها، مع تأكيدها على التوازن بين البيئة بأبعادها المختلفة والمتنوعة، وحرصها على تحقيق كل من تنمية الموارد الطبيعية والبشرية دون أى اسراف أو تبذير ووفق استراتيجية حالية ومستقبلية محددة ومخططة بشكل جماعى وتعاونى وعلمى سليم، وذلك لتلبية احتياجات الحاضر والمستقبل وعلى أساس من المشاركة المجتمعية مع الإبقاء على الخصوصية الثقافية والحضارية لكل مجتمع. (أبوالنصر، ٢٠١٧، ص٨٢)

وتقع مسئولية حماية حقوق الإنسان وتنميته على كل منظمات المجتمع باختلاف أشكالها وتبعيتها فالمشاركة فى المسئولية الإجتماعية هى واجب يقتضى من كل المنظمات فى المجتمع القيام بدورها فى الحد من المشكلات التى تواجه الإنسان فى تلبية إحتياجاته الأساسية، فلا شك أن المسئولية الإجتماعية للمنظمات الحكومية وغير الحكومية وكذلك القطاع الخاص – تساهم بشكل كبير فى حماية حقوق الإنسان وتمكين المواطن من الحصول على حقه فى معيشة كريمة.

فالمسئولية الإجتماعية للمنظمات الحكومية تتضمن قيام هذه المنظمات بأدوار عديدة فى حماية الحقوق الإجتماعية، التعليمية، الصحية، السياسية والاقتصادية حيث أشارت دراسة العجوز (٢٠١٤) إلى أهمية دور المؤسسات الوطنية فى الدفاع عن حقوق الإنسان وأن هناك عدد من الصعوبات التى تواجه هذه المؤسسات أهمها الصعوبات المادية، ضعف التمويل، غياب الثقة داخل هذه المنظمات وعدم التنسيق الداخلى والخارجى، كما أن فعالية هذه المؤسسات فى الدفاع عن حقوق المواطن فى حاجة إلى صياغة أطر تشريعية وتطوير لهذه المؤسسات وأن يشمل هذا التطوير إنشاء قاعدة بيانات جغرافية تحتوى مشكلات المواطنين، كما أن تطوير نظم القيادة بها سيؤدى إلى تفعيل

دورها، كما أشارت دراسة عزيز (٢٠١٦) إلى ضرورة أن تتبنى المنظمات الحكومية مسئولية وجود قواعد خاصة لضمان سلامة المستهلك فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات وأن القواعد الحالية قاصرة عن توفير الأمن الغذائى للمواطن ولا بد من صياغة تشريعات خاصة تعالج قضية احتكار السلع والخدمات.

كما أن المسئولية الإجتماعية للمنظمات غير الحكومية تؤثر إيجاباً على حماية حقوق الإنسان فقد أكدت دراسة أحمد (٢٠١٥) على أن منظمات المجتمع المدنى والمنظمات الحقوقية تساهم فى حصول المواطن اليمنى على حقوقه، كما أوصت الدراسة بأن المجتمع اليمنى فى حاجة إلى تطوير أساليب الدفاع عن حقوق المواطن وأن المنظمات غير الحكومية هى أكثر المنظمات دفاعاً عن حقوق المواطن وأنها تواجه صعوبات أهمها الحاجة إلى التعاون والتنسيق، كما أوضحت دراسة عبدالحميد (٢٠١٠) أن منظمات حقوق الإنسان تساهم بدور كبير فى الدفاع عن حقوق المواطنين من خلال الرقابة والمتابعة للمنظمات الحكومية المختلفة ومدى تطبيق هذه المنظمات لمعايير حقوق الإنسان كما أشارت دراسة أحمد (٢٠١١) إلى أهمية الأنشطة والعمليات التى تقوم بها جمعيات حماية المستهلك وتحديث وسائل تكنولوجيا المعلومات بها وأن هناك العديد من الأنشطة التى تستخدمها هذه الجمعيات فى الدفاع عن حقوق المواطنين منها الأنشطة التثقيفية، التنسيقية، الرقابية والتدعيمية وعن المشاركة فى المسئولية الإجتماعية بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية لحماية حقوق الإنسان أكدت دراسة ليكنج ,Liqing (٢٠١١) على أن حماية المستهلك فى الصين والمملكة المتحدة مرت بالعديد من التطورات من أهمها عمل إصلاحات فى إجراءات حماية المستهلك من خلال إشراك منظمات المجتمع المدنى مع القطاع العام فى إحداث تطوير فى قواعد حماية المستهلك وأن تتيح هذه القواعد إجراءات إقتصادية وسياسية تمكن المستهلك من الاختيار وأن تحقق هذه القواعد السلامة والأمن للمستهلك، كما أشارت دراسة الجافرى Alghafri (٢٠١٣) إلى أن المنظمات غير الحكومية يجب أن يكون لها دور فاعل وأوسع فى دعم الكيانات الحكومية وذلك قد يساعد فى تحسين إجراءات حماية المستهلك من خلال الحماية الشمولية عن طريق إجراءات قانونية وأخرى إدارية تساهم فيها المنظمات الحكومية مع المنظمات غير الحكومية.

ولقد أصبح من المتعارف عليه الآن أن القضاء على الفقر وتحقيق التنمية المستدامة لا يمكن أن يقتصر على الجهود الحكومية، فصانعوا السياسة يولون اهتماماً متزايداً لدور القطاع الخاص فى تحقيق أهداف المجتمع، لذا فمفهوم المسئولية الإجتماعية للقطاع الخاص أو الشركات يستخدم أحياناً مرادفاً لإسهام رجال الأعمال فى التنمية المستدامة، كما أن عدداً كبيراً من قضايا التنمية الرئيسية هى بمثابة أسس جوهرية لأجندة المسئولية الإجتماعية الدولية والتى تتضمن العمل وحقوق الإنسان، التعليم، الصحة، الطفولة، القضاء على الفقر، وإذا كان الربح هدفاً أساسياً للقطاع الخاص أو الشركات الخاصة ما دامت تمارس نشاطها وفقاً للأسس الإقتصادية وهو وسيلة لبقاء الشركات فى مجال النشاط إلا أن هذا الهدف لم يعد الهدف الوحيد لها حيث ظهرت وظيفة أخرى للقطاع الخاص والشركات وهى وظيفة المسئولية الإجتماعية والتى تتمثل فى الإهتمام ببعض الجوانب الإجتماعية مثل العاملين، المستهلكين، المنطقة المحيطة والمجتمع بصفة عامة ويؤدى هذا إلى قيام الشركات بتمويل بعض الأنشطة التى قد لا يتحقق منها عائد مباشر، غير أنه يمكن القول أنه – لضمان استمرار الشركة فى مجال الأعمال على المدى البعيد – لابد وأن تضحى ببعض العائد السريع لتمويل الأنشطة الإجتماعية للحصول على عائد مستمر لفترات طويلة المدى. (مجلس المسئولية الإجتماعية، ٢٠١٠، ص٧)

وتتعاظم المسئولية الإجتماعية للقطاع الخاص نظراً لأهمية دوره فى عملية التنمية من خلال المساهمة فى عمليات الاستثمار التى تؤثر إيجاباً على نمو الاقتصاد المصرى، كما يسهم القطاع الخاص بدور كبير فى عملية التصدير وهو ما يظهر فى المعاملات السلعية وتركيبه السلع الداخلة فى حركة التجارة المصرية، كما يساهم أيضاً فى عملية التشغيل حيث الحد من مشكلة البطالة والتى أصبحت تمثل قيداً أساسياً على انطلاق المجتمع فى طريق النمو حيث يعتبر القطاع الخاص هو القطاع الأهم فى التعامل على تحريك النمو واستيعاب العمالة كما يتعاظم دور القطاع الخاص فى عملية الإدخار حيث يمثل الإدخار المحلى حجر الزاوية فى تحقيق مستوى مرتفع للنمو الإقتصادى، يضاف إلى ذلك أن للقطاع الخاص دور كبير فى خلق بيئة تنافسية والقضاء على الاحتكارات باعتبارها أحد المشاكل الأساسية لنظام السوق. (سليمان، صلاح، ٢٠١٤، ص٢٥٥)

والمسئولية الإجتماعية تساهم بشكل كبير فى تعاظم ونمو القطاع الخاص نظراً لما تقوم به من أدوار متعددة فالمسئولية الإجتماعية تساعد رجال الأعمال لتعزيز المصداقية والثقة فى أعمالهم مما يعد أساساً للإحتفاظ بأفضل الموظفين، كما تساعد المسئولية الإجتماعية فى الحصول على سمعة مميزة بين المستهلكين والمستثمرين حيث توصف بأنها إحدى مظاهر الخدمة الاقتصادية والاجتماعية لأفراد المجتمع مما يزيد من ثقة المواطنين والمجتمع فى القطاع الخاص. (مجلس المسئولية الإجتماعية، ٢٠١٠، ص٨٧)

وتواجه المسئولية الإجتماعية للقطاع الخاص العديد من الممارسات السلبية فعلى سبيل المثال فإن معظم شركات القطاع الخاص فى المجتمعات العربية لا يهمه إلا تعظيم الربح الذى يحصل عليه، ويركز بشكل رئيسى على تحسين وضعه على الصعيد الفردى، بل أكثر من ذلك فإنه قد يمارس ممارسات استفزازية وأحياناً مضادة لصالح المجتمع ويمارس الفساد بصوره المختلفة، وهناك أمثلة عديدة على قيام بعض رجال الأعمال أصحاب شركات القطاع الخاص بممارسة الفساد فى المجتمع، نذكر من أشكال هذا الفساد الاقتراض من البنوك والهروب إلى الخارج، الاقتراض من البنوك والامتناع عن السداد بحجة التعثر، تقديم الرشاوى لبعض المسئولين، ممارسة الاحتكار لبعض السلع والخدمات الحيوية فى المجتمع ووضع أسعار مبالغ فيها لهذه السلع والخدمات. (أبوالنصر، ٢٠٠٨، ص٤)

كما أنه توجد العديد من الضغوط التى تمارس على شركات القطاع الخاص والتى تطالبها بتحمل مسئوليات اجتماعية عديدة فى مجالات حل المشكلات المجتمعية والمساهمة فى مشروعات التنمية الإجتماعية والرعاية الإجتماعية ومن هذه الضغوط ما يلى:- (أبوالنصر، ٢٠٠٨، ص٨)

- ضغوط من الرأى العام: الذى يرى الحرص الشديد لشركات القطاع الخاص على تعظيم الربح لديه ويرى الأنانية والبخل الشديدين لهذه الشركات عندما تتعامل مع قضايا المجتمع ومشكلاته ويرى فى المقابل البذخ الشديد لهذه الشركات فى الحفلات والإعلانات وغيرها.
- ضغوط من الحكومة: التى يجب أن تستجيب لضغوط الرأى العام والتى أصبحت لا تقبل الثراء الفاحش والمستمر لشركات القطاع الخاص على حساب النقص المستمر فى مستوى

الرفاهية الإجتماعية للمجتمع والعجز الدائم فى الموازنة العامة للدولة نتيجة تحمل الدولة تكلفة تمويل البرامج الحكومية التى تهدف إلى إصلاح ما أفسدته بعض شركات القطاع الخاص .

- ضغوط المسئولين والمهتمين بحماية البيئة من الآثار السلبية الناتجة عن منشآت الأعمال وأمثلة ذلك تلوث المياه، الهواء، الأرض.
- ضغوط المستهلكين: من أجل رفع مستوى جودة المنتجات أو الخدمات مع تقليل المخاطر المصاحبة لها.
- ضغوط العمال: من أجل رفع مستوى السلامة فى أساليب العمل، تحسين مستوى الخدمات الصحية، التعليمية والترفيهية لهم ولأسرهم.

وتلعب طريقة تنظيم المجتمع دوراً هاماً فى مجال تعظيم دور القطاع الخاص فى المجتمع وتنميته، فتنمية المجتمع تتضمن التنمية الاقتصادية لذلك تم ربط عملية التنمية بشكل عام وتنمية المجتمع المحلى بشكل خاص بالتنمية الاقتصادية وكذلك جميع منظمات ومؤسسات المجتمع بما فيها البنوك مما يدل على الارتباط الوثيق بين التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية من ناحية وبين التنمية بشكل عام وطريقة تنظيم المجتمع. (عبدالعال، ٢٠٠٧، ص٧١)

كما أن لطريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية دوراً رئيسياً ومحورياً فى نشر وتدعيم وتفعيل ثقافة المسئولية الاجتماعية لدى كل من العاملين والمنظمات التى يعملون بها، وكذلك المساهمة فى وضع وتنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية فى المجتمع لحساب جميع منظمات المجتمع وليس فقط منشآت الأعمال، وأن مهنة الخدمة الاجتماعية عامة وطريقة تنظيم المجتمع خاصة بحكم فلسفتها، أهدافها ومبادئها هى من أجدر المهن فى قيادة منظمات المجتمع لتحقيق دورها الإجتماعى، الإنسانى، الخيرى والتطوعى فى خدمة المجتمع والمساهمة فى عملية التنمية. (أبوالنصر، ٢٠١٣، ص٥٢)

ويتعاظم دور طريقة تنظيم المجتمع فى نشر ثقافة المسئولية الإجتماعية وممارستها لدى القطاع الخاص حيث أشارت دراسة عبدالعزيز (٢٠١٨) إلى أهمية نشر ثقافة المسئولية الإجتماعية للبنوك فى دعم برامج التنمية المحلية حيث أوضحت أن الاستثمارات، المبادرات التنموية، العطاء

الاجتماعى هى من أهم الأشكال والبرامج للمسئولية الإجتماعية للبنوك كأحد منظمات القطاع الخاص كما أوصت الدراسة بأهمية زيادة المبادرات التنموية التى تقدمها البنوك وأن تعمل على زيادة كفاءة المؤسسات الإجتماعية بالإضافة إلى زيادة مخصصات العطاء الإجتماعى باعتبار هذه البرامج هى أساس للمسئولية الإجتماعية للقطاع الخاص ومنها البنوك.

وتساهم طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الإجتماعية لدى القطاع الخاص لما لذلك من أهمية حيث تساهم فى زيادة التكافل الإجتماعى والانتماء فى المجتمع، تحسين نوعية الحياة بالمجتمع، زيادة الوعى بأهمية الاندماج بين منظمات المجتمع، زيادة ترابط المجتمع وإزدهاره، بناء سمعة طيبة للمنظمة التى تقوم بدورها الاجتماعى تجاه المجتمع، إيجاد بيئة إجتماعية أفضل تعود بالنفع المباشر على المنظمة على المدى الطويل، تجنب المزيد من التشريعات الحكومية المقيدة لشركات القطاع الخاص، بالإضافة إلى أن الوفاء بالمسئولية الإجتماعية قضية أخلاقية قد تؤدى إلى كسب القطاع الخاص لعملاء جدد وكذلك المساهمة فى تحسين قيمة أسهم المنظمة فى مقابل تبنيها لقضايا واحتياجات المجتمع. (أبوالنصر، ٢٠١٥، ص١٣)

وبناء على ما سبق فالدراسة الراهنة تهتم برصد وتحليل لأحدث الدراسات والبحوث المرتبطة ببرامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص وصولاً إلى القضية الأساسية وهى رؤية مستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الإجتماعية لدى القطاع الخاص.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال ما يلى:-

١- زيادة حجم المشكلات الإجتماعية، تدنى مستوى الخدمات، وسوء الأحوال المعيشية للمواطن المصرى وارتفاع مستوى الفقر والجريمة خاصة بعد التغيرات المجتمعية فى مصر فى مختلف المجالات سواء اقتصادياً، اجتماعياً، اقتصادياً وسياسياً، هذه التغيرات التى صاحبت الحراك السياسى، الاجتماعى والثورى بالمجتمع المصرى بالاضافة إلى تبنى الدولة المصرية لإجراءات وسياسة الاصلاح الاقتصادى فى الوقت الراهن.

٢- تعاظم دور القطاع الخاص وأهميته فى التصدى والحد من المشكلات التى ترتبت على الحراك الثورى بالمجتمع المصرى وكذلك شراكته مع الحكومة المصرية ومنظمات المجتمع المدنى فى

مواجهة المشكلات الإقتصادية والإجتماعية والتى أثرت بشكل كبير على إنخفاض مستوى معيشة المواطن المصرى.

٣- الاهتمام العالمى، الاقليمى والمحلى بتفعيل برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص لما لهذه البرامج من أثر إيجابى على تعظيم قيم التكافل الاجتماعى.

٤- تعاظم دور مهنة الخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع واهتمامها بقضية برامج المسئولية الاجتماعية على كافة القطاعات الثلاث الحكومية، غير الحكومية والقطاع الخاص.

٥- أن رصد وتحليل أحدث الدراسات والبحوث المرتبطة ببرامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص يساهم فى إثراء الجانب النظرى أو المعرفى لهذه القضية مما يسهم فى إثراء الجانب النظرى أو المعرفى لطريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الإجتماعية.

٦- كما يساهم تحليل هذه الدراسات والبحوث فى مساعدة الباحثين، وصانعى ومتخذى القرار فى صياغة رؤى مستقبلية لتفعيل برامج المسئولية الاجتماعية وتطوير آلياتها من خلال الممارسة أو التشريع.

٧- إن وضع رؤية مستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الإجتماعية لدى القطاع الخاص، قد يوجه صانعى السياسات ومتخذى القرار والمشرعين إلى تبنى تغييرات تشريعية أو صياغة سياسات وتشريعات جديدة تضمن تفعيل برامج المسئولية الإجتماعية بالقطاع الخاص تمشياً مع أهمية ودور القطاع الخاص فى تنمية المجتمع.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسى مؤداه "التوصل إلى رؤية مستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص".

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسى إلى الإجابة عن تساؤل رئيسى مؤداه " ما الرؤية المستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الإجتماعية بالقطاع الخاص؟".

خامساً: المفاهيم والبناء النظرى للدراسة:

مفهوم المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص:

(أ) مفهوم المسئولية:

تعرف المسئولية لغة بأنها كون الفرد أو الإنسان مسئولاً ومطالباً عن أمور وأفعال أداها. (المنجد، ١٩٧٥، ص١٧)، كما تعرف على أنها استعداد فطرى للمقدرة على أن يلزم المرء نفسه، وأن يعنى بالتزاماته بجهده الشخصى. (دراز، ١٩٨٠، ص٣٥)، كما تعرف المسئولية على أنها القدرة على إتخاذ القرار بتوجيه ذاتى دون رقابة. (Collins, ١٩٩٤, p١٣٤٩)، كما يقصد بها التحكم فى النشاط الشخصى طبقاً للمعايير والقواعد المقبولة وتمارس بأشكال مختلفة وتتشكل خلال الأنشطة المشتركة نتيجة لاستيعاب القيم، القواعد والتدابير الاجتماعية. (عبدالجواد، ١٩٩٦، ص٢٧)

كما تشير كلمة "Responsible" إلى وجود إلتزام نحو فعل شئ معين أو رعاية شخص أو مجموعة أشخاص. (البعلبكى، ٢٠٠٠، ص٦١٥)

كما أن المسئولية تتكون من السعى لتحقيق الدافع المرتبط بتعلم الفرد كيفية إشباع احتياجاته بطريقة واقعية وعقلانية، كما أن الشخص المسئول لديه القدرة على تطوير خطط مسئولة لإشباع تلك الحاجات والأهداف. (Glasser, ٢٠٠٥, p١٣)

كما تعرف المسئولية فى الخدمة الإجتماعية بأنها إدراك ويقظة الفرد ووعيه وضميره وسلوكه للواجب الشخصى. (الدخيل، ٢٠٠٦، ص١٤٩)، كما تعرف أيضاً على أنها الحالة فى كون الشخص مسئول أو لديه القدرة على إتخاذ قرارات عن شئ ما، لذا فسوف تصبح ملاماً إذا كان الشئ أصبح خاطئاً. (Oxford, ٢٠٠٩, p٦٥٤)

(ب) مفهوم المسئولية الاجتماعية:

تعرف المسئولية الاجتماعية بأنها ارتباط بين الحقوق والواجبات وتشمل مسئولية الأفراد أو مساهمتهم وضرورة أدائهم لواجباتهم تجاه المجتمع فى مقابل ما يتمتعون به من حقوق وما يقدم إليهم من خدمات ومسئولية المجتمع عن قيامه بإشباع احتياجات أفراده وجماعاته فى مقابل جهود هذه الأفراد والجماعات ومشاركتهم. (رجب وآخرون، ١٩٨٣، ص٩٧)

وتعرف أيضاً بأنها اعتماد أفراد المجتمع بعضهم على بعض وتقبل حقوق الآخرين، وأن كل إنسان مسئول عن رعاية أخيه الإنسان وتتكون من شقين الواجبات وهو ما يجب على كل فرد أن

يسهم به فى بناء مجتمعه والحفاظ عليه، الحقوق وهى مقدار ما يوفره المجتمع لأبنائه من خدمات تكفل لهم الأمن والاستقرار. (عبداللطيف، ١٩٩٧، ص١٨٩)

وتعرف المسئولية الاجتماعية للمنظمة على أنها إلتزام أخلاقى بين المنظمة والمجتمع تسعى من خلاله لتقوية الروابط بينها وبين المجتمع بشكل عام والذى ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلى، كما يتضمن التزام المنظمات بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية فى أعمالها وفى تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعى لا يلتزم بسن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها المنظمات فى القيام بمسئولياتها تجاه المجتمع. (شريفى، ٢٠١٢، ص٣)

(ج) المسئولية الإجتماعية للقطاع الخاص:

تعرف المسئولية الاجتماعية للشركات على أنها السلوك الأخلاقى تجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسئولة فى تعاملها مع الأطراف المعيلة التى لها مصلحة شرعية فى مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملى الأسهم. (مؤتمر الأمم المتحدة، ٢٠٠٤، ص٢٧)

ويعرف البنك الدولى المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة فى التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلى والمجتمع ككل، لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الإقتصاد والتنمية فى آن واحد. (World Bank, ٢٠٠٥, p١)

كما تعرف بأنها تذكير للمؤسسات بمسئولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها الذى تنتسب إليه، وأن مقتضى هذه المسئولية لا يتجاوز مجرد مبادرات اختيارية تقوم بها الشركات صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع، كما أنها صورة من صور الملائمة الاجتماعية الواجبة على الشركات. (الغالبى، ٢٠٠٥، ص٤٨)

وتعرف أيضاً على أنها التزام أصحاب الأنشطة الإقتصادية المساهمة فى التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلى لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الإقتصاد والتنمية فى آن واحد، كما يقصد بها الدور التنموى الذى يقوم به القطاع الخاص عن طريق مجموعة من

المبادرات الداخلية يقوم بها صناع القرار فى المؤسسة بقوة دفع ذاتية. (وزارة التنمية الإقتصادية، ٢٠٠٨)

وتعرف المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص بأنها أى منشأة يجب أن لا تكتفى باستغلال الموارد المتاحة لها بما يخدم أهدافها الإقتصادية فقط، بل أن مسئولياتها تمتد إلى ماجهة المتطلبات الإجتماعية لسكان المجتمع. (Kelley, ٢٠٠٨, p٤٢)

كما تعرف أيضاً بأنها التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذى تعمل فيه عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الإجتماعية مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، مكافحة التلوث، خلق فرص عمل، حل مشكلات الإسكان والمواصلات. (الحارثى، ٢٠٠٩، ص٣)

كما تعرف المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص بأنها قدرة والتزام الشركات على استخدام استراتيجيات صادقة للمحافظة على تنافسيتها عن طريق تكوين احتياطيات مالية كافية والاستثمار الكاف فى رأس المال البشرى مع مراعاة سمعة الشركات ومستوى رضا وولاء العملاء بالإضافة إلى التزاماً بالوفاء بالإحتياجات المجتمعية والتعامل مع المشكلات الملحة والمبادرة بحلها. (اصلاح، ٢٠٢٢، ص١٠٦)

عناصر وأركان المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص:

(أ) عناصر المسئولية الاجتماعية:

تنقسم عناصر المسئولية الاجتماعية إلى ثلاث عناصر كالتالى:-

١- **الإهتمام:** وهو الرابطة العاطفية بين الفرد والجماعة وتتميز هذه الرابطة العاطفية بعدد من الخصائص أهمها الحرص، الاستيعاب، التفكر، التحول من وجود داخلى إلى وجود خارجى يمعنى أن الاهتمام يبدأ بتحويل الجماعية من وجود داخلى إلى وجود خارجى فى الفرد، وعندما يرتفع الاهتمام إلى مرحلة التفكير حيث يفكر الفرد فى الجماعة ويجعل منها موضوع تفكر، تأمل ودراسة وهنا يتم الدمج، والاهتمام هنا يعنى ارتباط وجدانى بالجماعة التى ينتمى إليها الفرد والحرص على استمرار تقدمها والخوف من أن تصاب بأى عامل أو ظرف يؤدى إلى اضعافها وتفككها. (عثمان، ١٩٨٩، ص٢٨٤)

٢- **الفهم:** عندما نقول أن أرقى اهتمام بالجماعة هو الاهتمام المتفكر المتعقل المتبصر بها، فإن هذا ينقلنا إلى العنصر الثانى من عناصر المسئولية الاجتماعية ألا وهو الفهم والفهم هنا شقان: الأول: فهم الفرد للجماعة التى ينتمى إليها والآخر فهم الفرد للمغزى والأهمية الاجتماعية لسلوكه وأفعاله، وعن فهم الفرد للجماعة فنعنى فهمها كما هى فى حاضرها الذى يخالطه الإنسان ويعايشه أما الشق الثانى للفهم وهو فهم الفرد المغزى الاجتماعى لسلوكه وأفعاله، فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله فى الجماعة أى يفهم القيمة الاجتماعية لأى سلوك أو فعل يصدر عنه. (أبوالنصر، ٢٠١٥، ص٩)

٣- **المشاركة:** وهى تعبر عن الاهتمام والفهم أو هى الاهتمام والفهم متحركان، عاملان وساعيان، فإذا كان الاهتمام حركة الوجدان، والفهم حركة الفكر، فالمشاركة ترجمة للوجدان، والفكر جميعاً، والمشاركة هى المظهر الخارجى للحركة الداخلية فى الشخصية أو هى حركة الظاهر تعبيراً عن حركة الباطن ولها ثلاث جوانب، الأول هو تقبل أدواره الإجتماعية وما يرتبط بها من سلوك أو توقعات اجتماعية، الثانى هو المشاركة المنفذة لإخراج فكرة، والثالث المشاركة المقومة أو الموجهة الناقدة. (عثمان، ١٩٨٩، ص٤٧)

(ب) أركان المسئولية الاجتماعية:

تتحدد أركان المسئولية الإجتماعية فى ثلاثة أركان مترابطة ومتكاملة كالتالى: (أبوالنصر، ٢٠١٥، ص١٠)

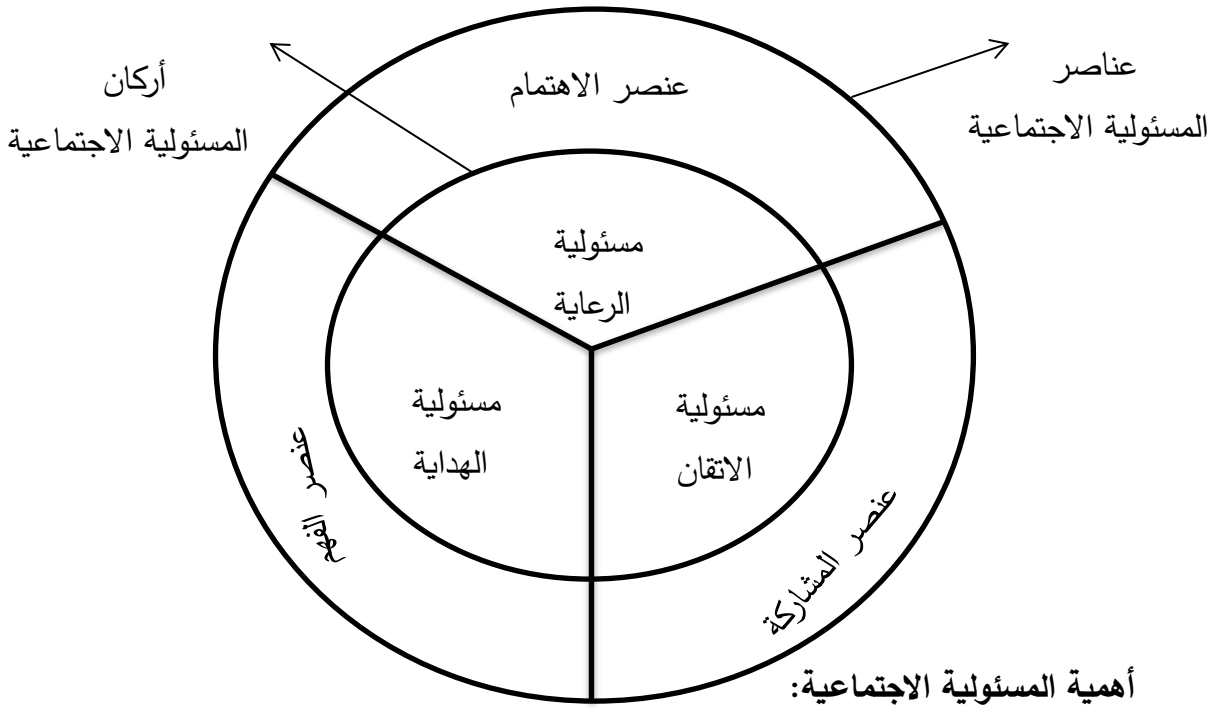
١- **مسئولية الرعاية:** وهى موزعة فى الجماعة بلا استثناء ويتضمن الاهتمام بالآخرين فى شئ من الرحمة حيث أن كل فرد راع ومسئول عن رعيته، وتتجلى الرعاية الاجتماعية فى التراحم والتكافل الاجتماعى وفى المسئولية الاجتماعية يرتبط ركن الرعاية بعنصر الاهتمام.

٢- **مسئولية الهداية:** وتتضمن الدعوة والنصح للجماعة نحو التحلى بالقيم الاجتماعية السليمة والمثل العليا فى السلوك، وذلك فى إصرار، صبر، مثابرة وأمل وفى المسئولية الاجتماعية ينبع ركن الهداية من عنصر الفهم.

٣- **مسئولية الإتقان:** فالاتقان مطلوب فى عمل الإنسان ويتضمن الاتقان احسان العمل فى كافة الأنشطة الحياتية عبادة وعملاً، تعلماً وتعليماً، ويتطلب ذلك النظام والانتظام وبذل أقصى جهد ممكن، وفى المسئولية الاجتماعية يرتبط ركن الاتقان بعنصر المشاركة كأحد عناصر المسئولية الاجتماعية.

ويتضح من ذلك أن هناك ارتباطاً بين كلاً من عناصر وأركان المسئولية الاجتماعية فكل عنصر من عناصر المسئولية الاجتماعية يرتبط بأحد أركان المسئولية الاجتماعية كما فى الشكل التالى:-

شكل (١) يوضح الإرتباط بين عناصر وأركان المسئولية الإجتماعية



أهمية المسئولية الاجتماعية:

إذا أرادت أى منظمة أن تبقى فى البيئة المحيطة، فإن عليها أن تساهم فى تلبية حاجات المجتمع والمساهمة فى حل مشكلاته، بل إن قيام المنظمة بدورها الاجتماعى يعتبر تخطيطاً جيداً فى المدى الطويل. فالمنظمة الصحيحة لا يمكن أن تنمو وتترعرع فى مجتمع مريض ملئ بالمشكلات ويعانى من التخلف والفقر والبطالة، فالمسئولية الاجتماعية التى تقع على عاتق المنظمات تجاه المجتمع لها أهمية كبيرة فى المساهمة فى تحقيق الآتى: (أبوالنصر، ٢٠٠٨، ص٩)

- زيادة التكافل الاجتماعى والانتماء فى المجتمع.
- تحقيق الاستقرار الاجتماعى بتكافؤ الفرص.
- تحسين نوعية الحياة للمواطنين بالمجتمع.

- زيادة الوعى بأهمية الاندماج بين منظمات المجتمع.
- زيادة ترابط المجتمع وازدهاره.
- بناء سمعة طيبة للمنظمة التى تقوم بدورها الاجتماعى تجاه المجتمع.
- إيجاد بيئة اجتماعية أفضل تعود بالنفع المباشر على المنظمة فى الأجل الطويل.
- تجنب المزيد من التشريعات الحكومية المقيدة لشركات القطاع الخاص.
- من مصلحة المنظمة تعزيز وتحسين المجتمع الذى تعمل فيه.
- الوفاء بالمسئولية الاجتماعية قضية أخلاقية.
- زيادة فرص البقاء والاستمرارية أمام المنظمة.
- التصرفات الاجتماعية ربما تؤدى إلى الربحية.
- المحافظة على العملاء الحاليين.

العوامل التى تساعد على نجاح المسئولية الاجتماعية:

هناك عدة عوامل تساعد فى نجاح المسئولية الاجتماعية أهما ما يلى:

١. إشباع الاحتياجات وحل المشكلات: فلا بد أن يكون مبنياً على أساس مدى مساهمة الأهالى فى حل مشكلاتهم فلا يوجد حق بدون واجب، ولا بد من المشاركة المادية أو من خلال تقديم الجهود ومن خلال الممارسة الفعلية للمسئولية فى التخطيط والتنفيذ والتقييم.
٢. الاعتراف بالخطأ أثناء الممارسة والعمل على تصحيح المسار أولاً بأول فكل مسئولية قد يقابلها الوقوع فى بعض الأخطاء لذا يجب مواجهة هذه الأخطاء وتقديم الحلول المناسبة.
٣. توضيح البرامج والمشروعات التى يمكن أن يتحمل فيها أفراد ومنظمات المجتمع بعض المسئوليات وربط ذلك بمراحل زمنية محددة وتناسب المسئوليات مع الحقوق.
٤. الاستعانة بالقيادات الموثوق فيها حيث أن ذلك يدفع أفراد المجتمع إلى بذل الجهد وهم مطمئنون أن لكل جهد يبذل سوف يكون هناك مقابل له يتناسب مع هذا الجهد أو ما يسمى بالتبادل العادل للمنافع. (عبداللطيف، ١٩٩٧، ص١٩١)

عوائد وفوائد المسئولية الاجتماعية:

يمكن تحديد بعض عوائد أو فوائد المسئولية الاجتماعية فى الآتى: (أبوالنصر، ٢٠١٢، ص١٨)

- إن الشركات التى تطبق فكر المسئولية الاجتماعية نمت بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التى لم تتبع هذا الاتجاه.
- إن الشركات التى تحقق مفهوم المسئولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها عن تلك التى ليس لديها برامج فى المسئولية الاجتماعية.
- أن الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال فى زيادة الإنتاجية والربحية للشركات التى لديها برامج فى المسئولية الاجتماعية.
- إن الشركات التى توازن بين مصالحها ومصالحى حاملى الأسهم حققت معدلات نمو ومعدلات تولى عمالة ماهرة تفوق الشركات الأخرى بنسبة أربعة أضعاف.
- تثقيف الموظف بمفهوم المسئولية الاجتماعية وإشراكه فى بعض برامجها ساهم فى تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف التى يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية.
- يساهم التزام المنظمات بمسئوولياتها الاجتماعية بدرجة كبيرة فى تحسين سمعتها.
- التزام المنظمات بالمسئولية الاجتماعية يساهم فى بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد فى حل المشكلات أو النزاعات القانونية التى قد تتعرض لها هذه المنظمات أثناء ممارستها لنشاطها.
- تسهيل الحصول على الائتمان المصرفى خاصة فى ضوء استحداث بعض المؤشرات التى تؤثر على القرار الائتمانى للبنوك.
- أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين الأداء الاجتماعى والأداء البيئى والأداء المالى للمنظمة، بمعنى أنه إذا تحسن الأداء الاجتماعى على سبيل المثال فإنه يحدث تحسن فى الأداء البيئى والأداء المالى لهذه المنظمة.
- إن قيام منظمات المجتمع بمختلف أنواعها يساهم بشكل حقيقى فى تحقيق التنمية المستدامة بهذا المجتمع سواء كانت تنمية إجتماعية أو اقتصادية.

المسئولية الاجتماعية للمنظم الاجتماعى وأدواره فى حماية المواطنين:

وقتما تتدخل الخدمة الاجتماعية فى قضية حماية المواطنين، يجب على الأخصائى الاجتماعى أن يتعامل مع المواطن بصورة متصلة وأن يراعى أن هناك متصلاً فى استجابات المواطن هذا المتصل من المشكلات أو الاحتياجات يبدأ بطريقة الإرتباط السلبى حتى يصل معه إلى الشكل الذى يشترك فيه الأخصائى الإجتماعى مع المواطن فى تحديد الخدمات وتحديد مخرجاتها،

وخلال هذه الإستجابات يستخدم مع المواطن عدة استراتيجيات كالشكوى، عدم التعاون، التحدى انتهاءاً بالتحكم. (Smith, ٢٠٠٨, p١٢٦)

كما أن الأخصائى الإجتماعى عند تعامله مع المواطن ومشكلاته، فإنه يجب أن يتحلى بالعديد من المهارات كمهارة التمكين، التفاوض، التعاقد، التشبيك، العمل فى شراكة، الوساطة، المدافعة، التحدى، ومهارات التعامل مع حالات العنف، القهر والظلم، كما يجب على الأخصائى الإجتماعى مراعاة استجابة المواطن عند استخدامه هذه المهارات وكذلك المرحلة التى يمر بها المواطن. (Trevithick, ٢٠٠٥, p٢١٨)

وطبقاً للمسئولية الإجتماعية تتحدد أشكال وطرق حماية المواطن فيما يلى:-

- طرق الحماية الإجبارية، Obligatory: ويقصد بها الجهود المبذولة من قبل السلطات الرسمية والتى تمارس بواسطة الهيئات والمؤسسات الحكومية أو سن التشريعات التى تلزم مقدمى الخدمات والسلع بانتهاج سلوكيات مقبولة موجهة نحو المستهلك.
- طرق الحماية الاختيارية، Voluntary: وهى الاتفاق بين مجموعة من مقدمى الخدمات أو بائعى السلع والمنتجات على إتباع قواعد ومواصفات معينة تخص التعامل مع المستهلك بصورة إختيارية لدعم الثقة بين المنتج والمستهلك. (أحمد، أحمد، ٢٠١٤، ص١٠٢)

كما تتحدد مهام المنظم الإجتماعى لحماية حقوق المواطن فى الآتى:-

- الإمداد، Providing: حيث يقوم الأخصائى الإجتماعى بإمداد المواطن بمستويات عديدة للحماية والضبط وأنه من الصعوبة أن نقوم بالتعميم فيما يتعلق بكيفية تنفيذ هذه الحماية، وما هى القوى التى نستخدمها فى هذه الحماية.
- التشريع والقانون، Low: من الأهمية للأخصائى الإجتماعى الذى يعمل فى مجال حماية المواطن أن يكون على معرفة وإدراك واعى للقانون والإجراءات القانونية وأن يشمل ذلك سياسة المنظمة وإجراءاتها وأن يكون قادراً على استخدام القانون وقواعده.
- الدعم والمساندة، Support: من أهم وظائف الخدمة الإجتماعية القيام بوظائف االدعم والمساندة للمواطن من خلال مساعدته فى تنظيم نفسه والدفاع عن حقوقه. (Trevithick, ٢٠٠٥, p٢٤٤)

مجالات المسئولية الإجتماعية فى مهنة الخدمة الإجتماعية:

يمكن تصنيف مجالات المسئولية الإجتماعية فى الخدمة الإجتماعية كما يلى:- (أبوالنصر، ٢٠١٢، ص٢٢)

(أ) مجالات تتعلق بالمجتمع والبيئة المحيطة وهى:-

- القيام ببعض الأعمال الخيرية ذات النفع العام.
- التبرع لبعض المشروعات الخيرية ذات النفع العام.
- تقديم بعض المشروعات والخدمات الاجتماعية لمساعدة المجتمع.
- توزيع بعض الهدايا على مرضى المستشفيات.
- تقديم بعض الهدايا للطلاب المتفوقين فى المدارس.
- المساهمة فى برامج تنمية المجتمع المحلى.
- المشاركة فى التخطيط ووضع الخطط للمجتمع.
- احترام ثقافة وديانة المجتمع والمحافظة على القيم والتقاليد والأعراف الإيجابية فيه.
- تدريب تلاميذ وطلاب المؤسسات التعليمية.
- تشغيل الشباب فى فترة الصيف.
- توفير فرص عمل لأفراد المجتمع.
- تدريب المعاقين والالتزام بنسبة تشغيلهم.
- العمل على الحفاظ على البيئة المحيطة بالمنظمة والقيام بمشروعات لحمايتها.
- المساهمة فى وقاية المجتمع من المشكلات الاجتماعية.
- المساهمة فى حل أو مواجهة المشكلات الاجتماعية.

(ب) مجالات تتعلق بالعملاء وهى:-

١- إنتاج سلع أو خدمات يحتاج إليها العملاء بالفعل.

٢- تحديد مناسب لأسعار السلع أوالخدمات التى يحتاج إليها العملاء بدون مغالاة أواستغلال أواحتكار.

٣- تقديم سلع أو خدمات آمنة وذات جودة عالية.

٤- الحرص على كسب رضاء العملاء بل والعمل على إسعادهم.

(جـ) مجالات تتعلق بالعاملين وأسرهم وهى:-

١- تقديم برامج رعاية اجتماعية وثقافية وصحية للعاملين.
٢- تقديم برامج رعاية اجتماعية وثقافية وصحية لأسر العاملين.
٣- توفير فرص التدريب لأبناء العاملين.
٤- توفير فرص العمل لأبناء العاملين.
٥- دفع أجور عادلة للعاملين.
٦- العمل على كفالة سلامة العاملين وعدم تعرضهم للمخاطر.
٧- تنمية حالة من الولاء والانتماء من قبل العاملين تجاه المنشأة.

أهداف برامج المسئولية الاجتماعية ودوافعها:-

تختلف أهداف برامج المسؤولية الاجتماعية ودوافعها سواء من وجهة نظر الشركات، أو من وجهة نظر المجتمع الذى تعمل به هذه الشركات. وبصفة عامة يمكن تحديد هذه الأهداف والدوافع فى نقاط محددة كما يأتى:

(أ) من وجهة نظر الشركات:

- اكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين بما يساعد فى خدمة الأهداف الاقتصادية للشركات.
- رعاية شئون العاملين وتحقيق الرفاهية الاجتماعية والاستقرار النفسى لهم، سيجعل منهم أكثر إنتاجية من خلال تنمية قدراتهم الفنية والإنتاجية، وتوفير الأمن الوظيفى والرعاية الصحية والاجتماعية لهم، مما ينعكس بدوره على خدمة نشاط الشركة.
- حصول الشركات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى.
- السمعة الحسنة للشركات كميزة تنافسية. وقد أظهرت الدراسات أن عدداً كبيراً من المستهلكين (٨٦%) يفضلون الشراء من شركات لديها دور فى خدمة المجتمع.
- تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات، وزيادة حجم المبيعات. (الكبيسى، ٢٠١٩، ص٢٩١)

(ب) من وجهة نظر المجتمع:

١. زيادة التكافل الاجتماعى بين مختلف شرائح المجتمع.
٢. تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع.
٣. التزام كل أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة.

٤. تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع.
٥. مساندة الدولة فى تحقيق الأهداف التنموية.
٦. تشجيع القطاع الخاص فى البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة. (عطار، ٢٠٠٩، ص٢٨)

تطوير برامج المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص:

عند القيام بعملية تطوير برامج المسئولية الاجتماعية بالقطاع الخاص يوجد عدد من المسئوليات يجب الالتزام بها وهى كالتالى:- (الوكيل، ٢٠٢١، ص١٨٥)

١- المسئوليات الاقتصادية: تحقيق الربحية التى تنطلق منها بقية المسئوليات.

- تعظيم العوائد الربحية للمساهمين.
- الالتزام قدر الإمكان بدعم التوجيهات الربحية للشركة.
- الالتزام بتحقيق الكفاءة التشغيلية للشركة.

٢- المسئوليات القانونية: الالتزام الحرفى بالنظم والتشريعات.

- الالتزام بالنظم والتشريعات المعمول بها فى مناطق عمل الشركة.
- الالتزام بكافة النظم واللوائح بما تقتضيه المواطنة الصالحة.
- تقديم السلع والخدمات بما يتوافق مع اللوائح والأنظمة المعمول بها.

٣- المسئوليات الأخلاقية: الالتزام بعدم الإضرار .

- الالتزام بأخلاقيات المجتمع وقيمه.
- الامتناع عن كافة الممارسات غير الأخلاقية التى قد تتعارض مع الممارسات العملية للشركة.
- الممارسة الأخلاقية لما هو أبعد مما هو منصوص عليه قانونياً وتشريعياً.

٤- المسئوليات الإنسانية: تحقيق مبدأ المواطنة الصالحة.

- العمل وفق التوقعات الخيرية والإنسانية للمجتمع.
- تشجيع الموظفين للانخراط فى برامج "تطوعية" لصالح المجتمع.
- دعم المشاريع التنموية الاجتماعية التى تسهم فى تحقيق رفاهية المجتمع.

كما أنه عند عملية التطوير ينبغى أن يراعى القائمين على التطوير طبيعة البرامج التى ستوجه للمجتمع وفقاً لطبيعة كل نشاط، ويستعرض الجدول الآتى بعض الأمثلة التى توضح طبيعة البرامج الموجهة وفقاً لطبيعة المنشط الاقتصادى للشركة: (فؤاد، ٢٠٢٢، ص١١٧)

القطاعات	طبيعة البرامج
مالى استثمارى	• برامج دعم المشروعات الصغيرة وتمويلها. • برامج القروض الحسنة. • تأسيس شركات ذات طبيعة مجتمعية.
صناعى وزراعى	• تأسيس خطوط إنتاج لمنتجات منخفضة التكلفة تستهدف سكان القرى. • تأسيس مشروعات صناعية لإنتاج بعض المواد الأولية أو الوسيطة.
عقارى	• مشروع تطوير مناطق لحاضنات الأعمال. • برامج لدعم الإسكان الخيرى. • برامج لمناطق ورش صناعية متخصصة. • برامج للإنشاء والبناء.
خدمات	• مشروعات لتسويق المنتجات. • مشروعات لتوزيع المنتجات. • مشروعات وبرامج للتدريب والتأهيل.

أما فيما يتعلق بخطوات ومراحل تطوير برامج المسئولية الاجتماعية بالقطاع الخاص يمكن توضيحها فيما يلى:-

(أ) مرحلة التخطيط: (مجلس المسئولية الاجتماعية، ٢٠١٠، ص٢٧)

كما هو الحال فى أى عمل من الأعمال، فإن مرحلة التخطيط تعد من أهم مراحل منهجية تطوير المسئولية الاجتماعية؛ حيث يتم من خلالها رسم الملامح الرئيسية للبدء والدخول فى برامج المسئولية الاجتماعية، وتحديد جميع العوامل والمتطلبات اللازمة لخطة العمل. كما تكمن أهمية هذه المرحلة فى اقتراح وطرح برامج ومناشط للمسئولية الاجتماعية ترتبط بطبيعة مناشط الشركة وأعمالها، الأمر الذى يعزز من نشاط الشركة ويدعمه.

وتتكون مرحلة التخطيط من أربع مراحل فرعية وذلك على النحو الآتى:

١. تحديد القدرات: وتهدف إلى فهم الواقع الحالى للعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على المهمة المستقبلية للشركة فى مجال المسئولية الاجتماعية.
٢. رسم التوجهات المستقبلية للمسئولية الاجتماعية: وتهدف إلى وضع الملامح الاستراتيجية لمسئولية الشركة الاجتماعية تجاه موظفيها والقطاعات المستفيدة منها.
٣. وضع الهيكل التنظيمى لجهاز المسئولية الاجتماعية: وتهدف إلى وضع الأساس الإدارى والتنظيمى لجهاز المسئولية الاجتماعية.
٤. تحديد الأهداف التشغيلية والبرامج التنفيذية للمسئولية الاجتماعية: وتهدف إلى وضع الإطار التشغيلى لبرامج ومشروعات المسئولية الاجتماعية.

(ب) مرحلة التنفيذ: (فؤاد، ٢٠٢٢، ص٢٨٧)

تهدف هذه المرحلة إلى ضمان تحقيق الأهداف المرجوة من خطة المسئولية الاجتماعية، ويقصد بها تنفيذ أهداف الخطة التشغيلية المنبثقة عن الخطة الاستراتيجية الخاصة بالمسئولية الاجتماعية حسب الإطار الزمنى المحدد. وتنقسم مرحلة التنفيذ إلى أربع مراحل فرعية، وذلك على النحو الآتى:

١. تطوير الالتزام الداخلى تجاه المسئولية الاجتماعية: وتهدف إلى تعميق وتبنى مفاهيم المسئولية الاجتماعية لدى كافة إدارات الشركة.
٢. وضع سياسات تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية: وتهدف إلى وضع كافة القواعد لممارسات المسئولية الاجتماعية داخل الشركة وخارجها.
٣. تطوير الشراكات وتأسيس فرق العمل: وتهدف إلى تطوير مفهوم الشراكات بين الشركات المعنية بتطوير برامجها فى مجال المسئولية الاجتماعية وبالتالى تأسيس فرق العمل اللازمة لتنفيذها.
٤. تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية: وتهدف إلى التنفيذ الفعلى لبرامج المسئولية الاجتماعية.

(جـ) مرحلة المتابعة والقياس والتحسين المستمر: (مجلس المسئولية الاجتماعية، ٢٠١٠، ص٤٤)

يتم فى هذه الرحلة قياس تنفيذ الخطة الاستراتيجية للمسئولية الاجتماعية حسب المراحل الفرعية الآتية:

١. قياس الأداء التشغيلى للبرامج.

٢. وضع قائمة بالتوصيات والاقتراحات اللازمة.
٣. التحسين والتطوير.

(١) المرحلة الفرعية الأولى: قياس الأداء التشغيلى للبرامج:

حيث تقوم إدارة المسئولية الاجتماعية بالشركة بقياس مدى تحقيق البرامج المنفذة لأهدافها التشغيلية، وذلك من خلال وضع مؤشرات لقياس تنفيذ كل هدف بالمقارنة مع القراءة المستهدفة الموضوعة لهذا الهدف فى مرحلة التخطيط. كما يتم تحديد أهم المعوقات والصعوبات التى واجهت تحقيق هذه الأهداف.

والجدير بالذكر أن مشروعات المسئولية الاجتماعية المحددة مسبقاً فى مرحلة التخطيط تأتى متزامنة بعد تحديد القراءات المستهدفة للأهداف التشغيلية. وهذا يدل على مدى ترابط هاتين المرحلتين وتداخلهما وعلاقتهما ببعضهما البعض؛ فالمتابعة والقياس تأتى متزامنة مع التنفيذ.

(٢) المرحلة الفرعية الثانية: وضع قائمة بالتوصيات والاقتراحات اللازمة:

بعد قياس الأداء التشغيلى والوقوف على أهم الصعوبات والمشكلات التى تواجه إدارة المسئولية الاجتماعية أثناء تنفيذ برامجها، يتم رفع تقارير تتضمن توصيات الإدارة واقتراحاتها لمواجهة هذه الصعوبات والمشكلات للوصول للأهداف التشغيلية المخطط لها.

(٣) المرحلة الفرعية الثالثة: التحسين والتطوير:

خلال مرحلة تنفيذ المشروعات والبرامج، يقوم فريق المسئولية الاجتماعية بتقييم أداء برامج المسئولية الاجتماعية للشركة من خلال الوقوف على آراء المستفيدين، ومدى رضاهم عن أداء المشروعات والبرامج، واقتراحاتهم التطويرية التى يجب العمل عليها للوصول بالمشروع إلى المستوى المطلوب.

سادساً: رؤية مستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص

الأسس التى ترتكز عليها الرؤية المستقبلية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص:-

لصياغة رؤية لتطوير آليات طريقة تنظيم المجتمع فى تدعيم برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص تم الاعتماد على ما يلى:-

١. الأدبيات النظرية للبحث الحالى والمرتبطة ببرامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص والمستمدة من الأدبيات النظرية لطريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية.
٢. استطلاع رأى العلماء وذوى الخبرة فى المجالات العلمية كالخدمة الاجتماعية، الإدارة والذين قدموا توجيهات وآراء علمية بالاضافة إلى بعض القيادات التنفيذية فى الإدارة المحلية.
٣. قراءة وتحليل لإستراتيجية التنمية المستدامة، رؤية مصر (٢٠٣٠) وفقاً لمحور العدالة الاجتماعية وهدفها مساندة الفئات الأولى بالرعاية بالمجتمع وتحقيق الحماية الاجتماعية.
٤. الإطلاع على تجارب بعض الأكاديميين فى طريقة تنظيم المجتمع فيما يتعلق بوضع الرؤى المستقبلية للتطوير للإستفادة من تجاربهم.

أهمية الرؤية المستقبلية لتطوير آليات تدعيم برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص:-

١. المشاركة فى تحقيق رؤية مصر (٢٠٣٠) التى تستهدف توفير الحماية والعدالة الاجتماعية للفئات المهمشة أو الفئات الأولى بالرعاية فى مجتمعنا من خلال صياغة سياسات تتضمن قوانين ولوائح وتشريعات ملزمة لكل المعنيين توفر حياة كريمة للمواطن فى المجتمع.
٢. تساعد الدراسات الاستشراقية "المستقبلية" بالتنبؤ بالمستقبل ورسم سيناريوهات مستقبلية لوضع سياسات الرعاية الاجتماعية لبرامج المسئولية الاجتماعية عامة والقطاع الخاص على وجه الخصوص مستقبلاً بما يتضمن من رسم الاستراتيجيات وتحديد الأولويات وفقاً للمتغيرات المستقبلية لهذه البرامج.
٣. تساعد الرؤية المستقبلية على تنسيق وتكامل الجهود فى مجال تدعيم برامج المسئولية الاجتماعية عامة وفى القطاع الخاص بصفة خاصة.

٤. تعد الرؤية المستقبلية الدليل الذى يسترشد به عند تنفيذ الخطط الاستراتيجية بطريقة جيدة لتدعيم برامج المسئولية الاجتماعية عامة وفى القطاع الخاص بصفة خاصة.
٥. تساهم الرؤية المستقبلية فى تركيز تفكير صانعى السياسات التنموية والمخططين والتنفيذيين وتوحيد جهودهم نحو إنجاز أعمالهم لتحقيق أهداف الرؤية المستقبلية.
٦. رسم إستراتيجيات علمية واضحة ملزمة تتضمن برامج وخطط ذات جودة مقدمة لتطوير برامج المسئولية الاجتماعية يشترك بها كل المعنيين والمتخصصين بالاضافة إلى الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين.
٧. الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة فى صياغة وتنفيذ سياسات اجتماعية لبرامج المسئولية الاجتماعية مما يجعلنا كمجتمع نساير التقدم العالمى والدولى فى هذا المجال.
٨. ترجع أهمية إجراء الدراسات الاستشراقية فى الخدمة الاجتماعية إلى تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعرفة الدقيقة القائمة على الاستقراء والاستنباط والتحليل الكمى والكيفى لبرامج المسئولية الاجتماعية عامة، وفى القطاع الخاص بشكل محدد فى ضوء المستجدات والتغيرات المتجددة والسريعة.

أهداف الرؤية المستقبلية لتطوير آليات تدعيم برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص:-

(أ) الأهداف الأساسية للرؤية وتضم:

١. تطوير آليات التخطيط لبرامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص.
٢. تطوير آليات التنفيذ لبرامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص.
٣. تطوير آليات المتابعة لبرامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص.
٤. تطوير آليات التقويم لبرامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص.

(ب) الأهداف الفرعية للرؤية وتضم الآليات التى يجب التركيز عليها لتدعيم برامج المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص وتتضمن ما يلى:-

١- تطوير آليات بناء القدرات لدى القطاع الخاص وهى:-
- بناء القدرة على الشراكة لدى القطاع الخاص.
- بناء القدرة على التحول الرقمى لدى القطاع الخاص.
- بناء القدرة على الاتصال لدى القطاع الخاص.

- بناء القدرة على التنسيق لدى القطاع الخاص.
- بناء القدرة على التشبيك لدى القطاع الخاص.
- بناء القدرة على التسويق الاجتماعى لدى القطاع الخاص.
- بناء القدرة على بناء تحالفات لدى القطاع الخاص.
- بناء القدرة على الرصد والبحث لدى مؤسسات القطاع الخاص.

٢- تطوير آليات تنمية القدرات لدى القطاع الخاص وتتضمن:-

- تنمية القدرة على بناء قاعدة معلوماتية عن الاحتياجات المجتمعية فى القطاع الخاص.
- تنمية القدرة على بناء قاعدة معلوماتية لشركات القطاع الخاص.
- تنمية القدرة على تصميم خرائط للفقر بمؤسسات القطاع الخاص.

٣- تطوير الآليات التى تركز على تنمية القيم لدى القطاع الخاص وتتضمن:-

- تنمية ثقافة وقيم المسئولية الاجتماعية بالقطاع الخاص.
- تنمية ثقافة المواطنة لدى العاملين والمسئولين بالقطاع الخاص.
- تنمية ثقافة المشاركة لدى العاملين والمسئولين بالقطاع الخاص.
- تنمية ثقافة الشفافية لدى العاملين والمسئولين بالقطاع الخاص.
- تنمية ثقافة الحوكمة لدى العاملين والمسئولين بالقطاع الخاص.
- تنمية ثقافة التحول الرقمى لدى العاملين والمسئولين بالقطاع الخاص.

استراتيجيات طريقة تنظيم المجتمع لتحقيق الرؤية المستقبلية:-

١- استراتيجية التعاون.
٢- استراتيجة المدافعة.
٣- استراتيجية التبادل.
٤- استراتيجية الشراكة.
٥- استراتيجية المشاركة.
٦- استراتيجية بناء تحالفات.
٧- استراتيجية الاتصال.
٨- استراتيجية الإقناع.
٩- استراتيجية التنسيق.
١٠- استراتيجية التكامل.
١١- استراتيجية التشبيك.

مهارات طريقة تنظيم المجتمع لتحقيق الرؤية المستقبلية:-

١- مهارة التخطيط الاستراتيجى.
٢- مهارة اللوبى.
٣- مهارة الاتصال الفعال.
٤- مهارة الشراكة.

٥- مهارة العمل الجماعى. ٦- مهارة التنسيق.

٧- مهارة تشخيص وحل المشكلات. ٨- مهارة التشبيك.

٩- مهارة الاقناع. ١٠- مهارة التفاوض.

١١- مهارة القيادة.

المؤشرات التى تركز عليها الرؤية المستقبلية فى تطوير وتدعيم برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص:-

١- مؤشر الأداء الاجتماعى للعاملين بالمؤسسة:

ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسى الذى تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافى والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدامتهم وما إلى ذلك.

ولتطوير الأداء الاجتماعى يتطلب ذلك ما يلى:-

أ) أجور ورواتب مجزية وتدريب مستمر.

ب) فرص تقدم وترقية وعدالة وظيفية.

ج) ظروف عمل مناسبة.

د) رعاية اجتماعية، صحية، ترفيهية.

٢- مؤشر الأداء الاجتماعى لحماية البيئة:

ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعى المتبرعة بها الشركة لحماية أفراد المجتمع المحيط الذى تعمل الشركة داخل نطاقه الجغرافى حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشتمل على حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

ولتطوير ذلك يستلزم ما يلى:-

- الحد من تلوث الماء والهواء والتربة والتشجير وزيادة المساحات الخضراء.
- الاستخدام الأمثل والعادل للموارد.

- استخدام المنتجات غير الضارة والصديقة للبيئة.

٣- مؤشر الأداء الاجتماعى للمجتمع:

ويتضمن تكاليف الأداء التى تهدف إلى إسهامات المؤسسة فى خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات فى برامج التعليم والتدريب الاجتماعى ومشاريع التوعية الاجتماعية.

ولتطوير ذلك يستلزم ما يلى:-

أ) المساهمة فى دعم البنية التحتية وتوظيف المعاقين.

ب) خلق فرص عمل جديدة ودعم الأنشطة الاجتماعية.

ج) المساهمة فى حالات الطوارئ والكوارث.

د) احترام العادات والتقاليد السائدة.

٤- مؤشر الأداء الاجتماعى لتطوير الإنتاج:

وتشمل كافة تكاليف الأداء التى تنصب فى خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التى تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

٥- مؤشر أداء الحكومة: وهى الممثل القانونى للدولة، ويتطلب منها الالتزام بما يلى:-

- الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة من الحكومة، احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.
- تسديد الالتزامات الضريبية والمساهمة فى الصرف على البحث والتطوير.
- المساهمة فى حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.
- المساعدة فى إعداد التأهيل والتدريب.

٦- مؤشر أداء جماعات الضغط الإجتماعى: وهى تمثل فئات كثيرة وعديدة ازدادت بسبب التقدم التكنولوجى والسياسى والاجتماعى والثقافى ولكل جماعة مطالب خاصة بها، وتتطلب منها الالتزام بما يلى:-

- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك واحترام أنشطة جماعات حماية البيئة.

- احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد منها والتعامل الصادق مع الصحافة.

أدوار المشاركين فى تحقيق الرؤية المستقبلية لتطوير برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص:

(أ) دور الحكومات: ويتلخص دورها لتطوير برامج المسئولية الاجتماعية فى:-

- توفير مناخ ملائم لقيام الشركات بنشاطها ومواجهة تحديات المنافسة المحلية والعالمية.
- إعطاء القدوة الحسنة للشركات من خلال الإفصاح والإعلان بشفافية عن سياسات الحكومة المختلفة وتوفير المعلومات وإتاحتها وتحسين نظم الحوكمة الرشيدة فى الهيئات والإدارات الحكومية المختلفة وتشجيع الشراكة بين القطاعين العام والخاص.
- تشجيع الشركات على التزامها بمسئوليتها الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصالح من خلال الحوافز الضريبية والامتيازات الخاصة بالمناقصات الحكومية، لفترة محددة وربطها بتحقيق أهداف اجتماعية بعينها.
- منح بعض الجوائز المالية والمعنوية لتشجيع الشركات على المساهمة الفعالة فى برامج المسئولية الاجتماعية لرأس المال.

ولتدعيم برامج المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص تتمثل مسئولية القطاع الحكومى / العام فى توفير التشجيع والمساندة اللازمة للقطاع الخاص للعمل فى مجالات المسئولية الاجتماعية المختلفة من خلال تحديد الأولويات والاحتياجات الخاصة بأفراد وجماعات وفئات ومناطق المجتمع الأكثر احتياجاً للرعاية، بما فى ذلك توفير المعلومات المطلوبة عن هذه الفئات واحتياجاتها ومشكلاتها ومجالات المسئولية الاجتماعية المطلوبة والتحفيز على الانخراط فى هذه المجالات.

(ب) دور منظمات الأعمال: ويتلخص دورها لتطوير برامج المسئولية الاجتماعية فى:-

١. تحديد مفهوم المسئولية الاجتماعية لرأس المال، على نحو يعكس الواقع الاقتصادى والاجتماعى للمجتمع العربى.
٢. تنظيم حملات واسعة النطاق للترويج لمفهوم المسئولية الاجتماعية للشركات وزيادة الوعى لدى هذه الشركات، خاصة الصغيرة والمتوسطة، بأهمية هذه البرامج وأثرها على أرباح الشركات فى المدى المتوسط والطويل وعلى اندماجها فى سلاسل التوريد العالمية.
٣. ترتيب أولويات التنمية الاجتماعية التى يتعين على قطاع الأعمال استهدافها وتحديد أكفأ الطرق للتعامل معها.

٤. رسم استراتيجية متكاملة للمسئولية الاجتماعية لرأس المال يتم بناء على تحديد الأولويات التى سيتم التعامل معها وأيضاً المبادئ العامة التى يجب أن تلتزم بها الشركات عند تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية.
٥. تحديد إطار زمنى لتنفيذ هذه الاستراتيجية واختيار بعض المؤشرات التى تقيس مدى نجاح برامج الاستراتيجية فى تحقيق الأهداف المرجوة منها.
٦. تشجيع الشركات على الإفصاح والشفافية وعلى تبنى معايير محددة بخصوص الإفصاح عن البيانات غير المالية الخاصة ببرامج المسئولية الاجتماعية.
٧. إنشاء صندوق خاص للمسئولية الاجتماعية يقوم بتمويله رجال الأعمال سواء من زكاتهم أو صدقاتهم، وذلك فى إطار أهلى وليس حكومى، ويكون تحت رعاية رجال الأعمال، وذلك للإنفاق على المشروعات الخيرية والاجتماعية والإنسانية وتمويل المشروعات الصغيرة ومنح قروض للشباب بهدف القضاء على البطابة، على أن تكون الأولوية للعاملين لديهم ولأهالى المنطقة التى بها شركاتهم ومصانعهم.

(جـ) دور مؤسسات القطاع الخاص: ويتلخص دور القطاع الخاص فيما يلى:-

١. يتعين على كل شركة أن تُضمِن الرسالة الخاصة بها التزامها بالمسئولية الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصالح، على النحو الذى يؤكد على حماية أصول الشركة، واحترام حقوق أصحاب المصالح.
٢. تبنى الشركات سياسة واضحة للتنمية البشرية، بحيث تنص على مشاركة العاملين بالشركات فى إدارتها من خلال مراجعة الميزانيات السنوية وتحديد الأجور ومستوى الرعاية الصحية التى يتمتعون بها وأيضاً التدريب الذى يحتاجون إليه.
٣. تلتزم الشركات بمجموعة من القواعد الأخلاقية التى تحددها مجالس إدارات هذه الشركات ويقرها حملة الأسهم ويتم إعلانها بكل شفافية وتلتزم الشركات بتطبيقها.
٤. يتعين على الشركات أن تهتم بتلبية التزاماتها تجاه عملائها وأن تسعى جاهدة لتلبية رغباتهم وحماية حقوقهم.
٥. ضرورة مراعاة الاعتبارات البيئية أثناء ممارسة الشركات لنشاطها الاقتصادى.
٦. إعداد توجيهات استرشادية للمسئولية الاجتماعية.

(د) دور منظمات المجتمع المدنى: ويتلخص دور منظمات المجتمع فيما يلى:-

١. على منظمات المجتمع المدنى مثل: الجمعيات الأهلية، الخيرية، التطوعية والاتحادات العمالية والنقابات العمالية والنقابات المهنية والنوادى الرياضية والأحزاب السياسية ونوادى أعضاء هيئة التدريس القيام بدورها فى تحقيق المسئولية الاجتماعية تجاه المجمع، من خلال مساهمتها فى تحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية وحماية البيئة من التلوث.
٢. على منظمات المجتمع المدنى أن تكون قدوة ونموذج يحتذى به من قبل المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص فى هذا الشأن.
٣. على منظمات المجتمع المدنى أن تضع برامج المسئولية الاجتماعية وتلزم نفسها بها، مساهمة منها فى خدمة المجتمع وتحقيق التنمية فيه.

(هـ) دور أجهزة الإعلام: ويتلخص الدور الاعلامى فيما يلى:-

١. وسائل الإعلام تحتاج أولاً أن تفهم وتعى مفهوم المسئولية الاجتماعية للشركات والمنظمات وعياً صحيحاً، ولا تتناول القضية فى إطار الأخبار والأحداث الاجتماعية أو البرامج الخيرية، وإنما فى إطار أوسع وأشمل من ذلك.
٢. ضرورة تفعيل أهمية دور الإعلام فى نشر الوعى بالمسئولية الاجتماعية.
٣. بالرغم من أهمية دور الإعلام فى نشر المسئولية الاجتماعية لكنه لا يزال يفتقر لمفردات الوعى بالمسئولية الاجتماعية إلى حد عدم التفريق بينها وبين ممارسات أخرى لذا من الجيد الإعلان والإعلام عن الجهود الاجتماعية المبذولة فى هذا الشأن حتى تكون قدوة للآخرين، ومن ثم يتسابق الجميع فى هذا المضمار لتحقيق قدر أكبر من المنفعة للمجتمع.
٤. أن يقوم الإعلام بتخصيص برامج إعلامية مخصوصة تهدف إلى إلقاء الضوء على برامج المسئولية الاجتماعية التى تقوم الشركات والمؤسسات الأخرى بتقديمها وكيف كانت فكرتها وأهدافها والفئات المستفيدة والنتائج التى تحققت على هذه الشركات والمؤسسات وعلى المجتمع ككل، بمعنى أهمية أن تلقى وسائل الإعلام الضوء وتبرز الجوانب المضيئة والتجارب الناجحة للشركات والمنظمات فى مجال المسئولية الاجتماعية.

مؤشرات تحقيق أهداف الرؤية المستقبلية فى تطوير برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص:

جدول (١٢)

يوضح مؤشرات تحقيق أهداف الرؤية المستقبلية فى تطوير برامج المسئولية الاجتماعية لدى القطاع الخاص

م	المسئول عن التطوير / بعد التطوير	دور الحكومة	دور القطاع الخاص	دور المجمع المدنى	دور الاعلام	الدور الأكاديمى
١	تطوير آليات التخطيط لبرامج المسئولية الاجتماعية.	– اعداد خطة استراتيجية للبرامج. – وضع رؤية التنمية المستدامة وضع التنفيذ. – اعداد دراسة للاحتياجات المجتمعية. – عمل خرائط للفقر فى المجتمعات. – إنشاء منصة الكترونية للتفاعل تتعلق بالتخطيط لبرامج المسئولية الاجتماعية.	– دراسة الاحتياجات الفعلية لتوجيه البرامج إليها. – التعاون مع الحكومة فى التخطيط لهذه البرامج عن طريق لجان مشتركة. – وضع برنامج زمنى لتنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية.	– الدراسة الواقعية للفئات المعرضة للخطر والأكثر فقراً لتوجيه برامج المسئولية الاجتماعية إليها. – التنسيق مع الحكومة والقطاع الخاص فى وضع خطة استراتيجية لبرامج المسئولية الاجتماعية.	– التركيز على البرامج الاعلامية التى توضح رؤية مصر ٢٠٣٠. – الدعم الاعلامى للحكومة والقطاع الخاص فى التخطيط لبرامج المسئولية الاجتماعية. – إبراز القدوة الحسنة فى التخطيط لبرامج المسئولية الاجتماعية.	– مشاركة القطاع الخاص بالخبرات الأكاديمية فى التخطيط لبرامج المسئولية الاجتماعية. – التنسيق مع القطاع الخاص ومع الحكومة فى تصميم خرائط للفقر. – مناقشة التخطيط للبرامج فى سيمنارات الأقسام العلمية.

٢	تطوير آليات تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية.	– تنظيم زيارات ميدانية للمشروعات والبرامج المنفذة من القطاع الخاص. – الشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المدنى فى تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية. – عمل جوائز لأفضل تنفيذ لبرامج المسئولية الاجتماعية من القطاع الخاص.	– تحفيز المشاركين فى تنفيذ البرامج. – الترفيه عن العاملين أثناء تنفيذ البرامج. – أن يطابق تنفيذ البرنامج معايير الجودة والمخطط له. – توفير كل امكانيات تنفيذ البرامج. – توفير الأدوات والأجهزة المستخدمة فى تنفيذ البرامج.	– دعم تنفيذ البرامج مع القطاع الخاص. – توفير موارد بشرية من المجتمع لتنفيذ البرامج. – توعية المجتمع الذى ينفذ فيه البرنامج والمشروع بأهمية مشاركته.	– الدعم الإعلامى لأفضل برنامج أو مشروع تم تنفيذه. – التغطية الاعلامية للبرامج أثناء تنفيذها. – إبراز الصور المشرقة للمشاركين فى تنفيذ البرامج.	– امداد مؤسسات القطاع الخاص بالمعلومات الخاصة بتنفيذ البرامج. – مناقشة تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية فى السيمنارات الخاصة بالأقسام العلمية.
٣	تطوير آليات المتابعة والتقويم لبرامج المسئولية الاجتماعية.	– وضع سياسات عامة لتقويم برامج المسئولية الاجتماعية. – المتابعة الدورية للبرامج والمشروعات المنفذة من القطاع الخاص عن طريق الزيارات واللجان.	– تخصيص لجان لمتابعة البرامج. – المتابعة والتقويم المرحلية لتنفيذ البرنامج.	– المشاركة مع لجان متابعة تنفيذ البرامج. – اعداد تقارير متابعة وتقويم البرامج.	– زيارة المجتمعات التى نفذت فيها البرامج ومتابعتها اعلامياً. – الإعلان عن مواطن القوة والضعف فى البرامج.	– اعداد المقاييس الخاصة بالتقويم والمتابعة لبرامج القطاع الخاص. – مناقشة مواطن القوة والضعف فى البرامج فى السيمنارات العلمية.
٤	بناء القدرة على الشراكة لدى القطاع الخاص	– انشاء مركز للتدريب على الشراكة المجتمعية.	– تدريب العاملين على عملية الشراكة بين المؤسسات.	– عمل شراكات مع القطاع الخاص فى تنفيذ البرامج.	– الدعم الاعلامى للشراكة بين المنظمات.	– توفير مكتبة علمية عن الشراكة.

		– وضع محفزات حكومية للشراكة مع القطاع الخاص.	– وضع محفزات للشراكة.	– تنمية وعى الجماهير بأهمية الشراكة.	– ابراز الشراكات الجيدة للجماهير.	– مناقشة موضوع الشراكة فى السيمنارات العلمية.
٥	بناء القدرة على الاتصال لدى القطاع الخاص	– تطوير البنية التحتية للاتصال. – تطوير أساليب الاتصال باشراف وزارة الاتصال. – استخدام التكنولوجيا الحديثة فى الاتصال.	– توفير بيئة عمل مناسبة للإتصال. – توفير أدوات الاتصال. – إدارة العلاقات الانسانية فى القطاع الخاص.	– المشاركة مع الحكومة فى تطوير أساليب الاتصال. – عمل توعية مجتمعية.	– توفير الخبرة الاعلامية لتطوير أساليب الاتصال. – تحسين الرسالة الاعلامية عن القطاع الخاص.	– تعليم العاملين بالقطاع الخاص كيفية الاتصال الفعال. – امداد العاملين بالقطاع الخاص بأحدث المراجع العلمية عن الاتصال.
٦	بناء القدرة على التنسيق لدى القطاع الخاص	– إنشاء مراكز تدريب لعملية التنسيق بين المنظمات. – إنشاء منظومة معايير للتوصيف الوظيفى للعاملين.	– إنشاء إدارة للتنسيق بكل مؤسسات القطاع الخاص. – تدريب العاملين على أنشطة التنسيق.	– المشاركة مع الحكومة فى عملية التدريب للعاملين. – عمل توعية مجتمعية.	– ابراز أهمية التنسيق فى البرامج التليفزيونية.	– امداد القطاع الخاص بأدبيات التنسيق الجيد. – توفير مراجع علمية عن التنسيق.
٧	بناء القدرة على التشبيك لدى القطاع الخاص	– تصميم برامج تدريبية لبناء القدرة على التشبيك. – عمل محفزات حكومية لتكوين شبكات بين المؤسسات.	– تدريب العاملين على عملية التشبيك. – وضع محفزات للتشبيك.	– عمل شبكات مع القطاع الخاص لتنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية.	– الدعم الاعلامى فى البرامج لأهمية التشبيك. – ابراز صورة الشبكة الجيدة.	– توفير المكتبة العلمية عن التشبيك. – امداد القطاع الخاص بالدراسات والبحوث للتشبيك.

٨	بناء القدرة على التسويق الاجتماعى لدى القطاع الخاص	– توفير معارض للتشويق للقطاع الخاص وبرامجه. – تمكين القطاع الخاص من الحصول على حصة من المناقصات الحكومية.	– زيادة معارض القطاع الخاص. – تفعيل التسويق الالكترونى.	– المشاركة مع القطاع الخاص فى اقامة معارض وأسواق خيرية.	– زيادة الفترة المخصصة للإعلان للقطاع الخاص. – تقليل تكلفة الاعلانات للقطاع الخاص.	– توفير دراسات وبحوث فى مجال التسويق الاجتماعى للقطاع الخاص.
٩	بناء القدرة على بناء تحالفات لدى القطاع الخاص	– إنشاء مركز للتدريب على اقامة تحالفات فى المجتمع.	– وضع محفظات للتحالف فى القطاع الخاص. – تدريب العاملين على عملية اقامة تحالفات.	– بناء تحالفات مع قطاع الحكومة أو مع القطاع الخاص لتنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية.	– الدعم الاعلامى لبناء تحالفات مجتمعية. – إبراز فوائد التحالفات فى وسائل الاعلام.	– تزويد القطاع الخاص بالدراسات والبحوث فى مجال بناء التحالفات.
١٠	– تنمية ثقافة الحوكمة لدى القطاع الخاص.	– اعداد دليل عملى لتطبيق الحوكمة فى المؤسسات. – إنشاء مركز للتدريب على الحوكمة.	– تدريب العاملين على معايير الحوكمة. – خلق بيئة عمل تناسب تطبيق معايير الحوكمة.	– مشاركة الحكومة والقطاع الخاص فى اعداد برامج تدريبية للعاملين متصل بالحوكمة. – تنمية وعى الجمهور بأهمية الحوكمة.	– دعم البرامج الاعلامية لقضية حوكمة المؤسسات. – إبراز صورة المؤسسة التى تتبع معايير الحوكمة.	– توفير المعايير الأكاديمية للحوكمة. – مناقشة قضية الحوكمة فى المؤتمرات والمجلات العلمية.
١١	– تنمية ثقافة التحول الرقمى لدى القطاع الخاص.	– تطوير البنية التحتية الرقمية. – وضع سياسات دعم التحول الرقمى.	– توفير بيئة عمل مناسبة للتحول الرقمى. – توفير الأدوات المناسبة للتحول الرقمى.	– مشاركة الحكومة فى تطوير البنية التحتية. – تنمية وعى الجمهور بأهمية التحول الرقمى.	– دعم البرامج الاعلامية التى تركز على التحول الرقمى. – تنمية وعى الجماهير بأهمية التحول الرقمى.	– إمداد الحكومة والقطاع الخاص بالأدبيات النظرية للتحول الرقمى. – دمج التحول الرقمى فى البرامج الدراسية للطلاب.

أولاً: مراجع الدراسة العربية:

١. ابراهيم، شيماء فوزى (٢٠٢٠): ثقافة ريادة الأعمال والتخطيط لتدعيم المسئولية الاجتماعية لدى الشباب الجامعى، مجلة دراسات فى الخدمة الإجتماعية والعلوم الانسانية، العدد (٥٨)، الجزء الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٢. ابراهيم، نيفين عبدالمنعم (٢٠١٧): رؤية مستقبلية لتعزيز المسئولية الاجتماعية للقطاع المصرفى فى تطوير الجمعيات الخيرية تنظيمياً، العدد (٤٢)، الجزء الثالث، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٣. أبوالنصر، محمد زكى (٢٠١٠): اغتراب الرعاية الإجتماعية فى مجتمع الرفاهة، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

٤. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠٠٨): المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص تجاه المجتمع، الإجتماع الأول لمجموعة العمل الاقليمية ومؤتمر المسئولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المركز المصرى لمسئولية الشركات، الجيزة.

٥. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠١٢): المواصفة القياسية أيزو (٢٦٠٠٠) عن المسئولية الاجتماعية ودور مهنة الخدمة الاجتماعية، جامعة الملك قابوس، مسقط.

٦. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠١٣) الاتجاهات الحديثة فى الخدمة الاجتماعية، النيل للطباعة والنشر، القاهرة.

٧. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠١٤): تقييم برامج المسئولية الاجتماعية فى المجال الصحى لشركات الاتصالات فى مصر، ملتقى نحو دور فاعل لبرامج المسئولية الاجتماعية وتطوير الخدمات الاجتماعية الصحية، المركز الدولى للأبحاث والدراسات، جدة.

٨. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠١٥): ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجال المسئولية الاجتماعية، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

٩. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠١٧): التنمية المستدامة، مفهومها، أبعادها، مؤشراتها، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

١٠. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠١٧): مقومات التخطيط والتفكير الاستراتيجى المتميز، الطبعة الثالثة، العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

١١. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠٢٢): إدارة وتنمية الموارد البشرية، الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

١٢. أبوالنصر، مدحت محمد والسروجى، طلعت مصطفى (٢٠٠٨): المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص تجاه المجتمع، مؤتمر المسئولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، المركز المصرى للمسئولية الاجتماعية، القاهرة.

١٣. أحمد، ابراهيم صبرى (٢٠١١): استخدام جمعيات حماية المستهلك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى الدفاع عن حقوق المستهلك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

١٤. أحمد، أحمد كمال (٢٠٠٩): المسئولية الاجتماعية لجمعيات رجال الأعمال والمستثمرين، المؤتمر السنوى الحادى عشر، المركز القومى للبحوث الإجتماعية والجنائية، القاهرة.

١٥. أحمد، تومادر مصطفى، أحمد، ابراهيم صبرى (٢٠١٤): المدافعة الإلكترونية وحماية المستهلك من منظور تنظيم المجتمع، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

١٦. أحمد، خالد يحيى (٢٠١٥): دور الآليات الوطنية غير الحكومية فى حماية حقوق الإنسان، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

١٧. أحمد، محمد زيدان (٢٠١٢): المسئولية الاجتماعية لشركات قطاع الاتصالات وتحسين نوعية حياة الفقراء بالقاهرة الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

١٨. اسماعيل، سليمان محمد (٢٠٠٩): معلومات المحاسبة الاجتماعية فى القوائم المالية المنشورة فى مصر ونموذج مقترح للتطوير، مجلة كلية التجارة، القاهرة.

١٩. إصلاح، علا أحمد (٢٠٢٢): الإدارة الاستراتيجية، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

٢٠. البعلبكى، روحى (٢٠٠٠): المورد، قاموس عربى إنجليزى، الطبعة الثالثة عشرة، دار العلم للملايين، بيروت.

٢١. البعلبكى، منير (١٩٩٧): المورد، قاموس إنجليزى – عربى، الطبعة الواحدة والثلاثون، دار العلم للملايين، بيروت.

٢٢. الجوهرى، محمد والجوهرى، هناء (٢٠١١): البحوث الكيفية فى العلوم الاجتماعية، سلسلة العلوم الاجتماعية للباحثين عن: شارلى بى، المركز القومى للترجمة، القاهرة.

٢٣. الحارثى، عسكر على (٢٠٠٩): تجربة المملكة العربية السعودية فى ترسيخ أسس المسئولية الاجتماعية، مجلس المسئولية الاجتماعية، مركز البحوث والدارسات، الرياض.

٢٤. الدخيل، عبدالعزيز عبدالله (٢٠٠٦): معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية، دار المناجم، عمان.
٢٥. الدلبحى، سطام خالد (٢٠١٢): برامج المسئولية الاجتماعية فى القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود بالرياض.
٢٦. السحيبانى، صالح فهد (٢٠٠٩): المسئولية الاجتماعية ودورها فى مشاركة القطاع الخاص فى التنمية، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولى للمسئولية الاجتماعية، بيروت.
٢٧. الشيمى، أحمد حسين (٢٠٠٨): القطاع الخاص والمسئولية الاجتماعية، مركز بحوث الفرقة التجارية الصناعية، مكتبة الملك فهد، الرياض.
٢٨. العجوز، رضا محمد (٢٠١٤): فعالية المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، دراسة تحليلية مقارنة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
٢٩. الغالبى، طاهر منصور (٢٠٠٥): المسئولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الأوائل للنشر، عمان.
٣٠. الكبيسى، عامر خضير (٢٠١٩): إدارة الموارد البشرية فى المنظمات العامة، السياسات – الوظائف – العمليات، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.
٣١. المعجم الوجيز (٢٠٠٢): معجم اللغة العربية، مطبوعات وزارة التربية والتعليم، القاهرة.
٣٢. المعهد الدولى لإقتصاد البيئة والصناعة (٢٠٠٧): الشركات السعودية والمسئولية الاجتماعية، التحديات وسبل التقدم، تمكين للإستشارات الإدارية، السعودية.
٣٣. المغلوث، فهد حمد (٢٠١١): المسئولية الاجتماعية للشركات وأثرها على المجتمع، نموذج تطبيقى للتخطيط للمسئولية الاجتماعية، بحث منشور مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٣٤. المقيرن، عبدالله سليمان (٢٠١١): الدور المنشود من الاعلام فى نشر ثقافة المسئولية الاجتماعية، الملتقى الثالث للإعلام الاقتصادى، مجلس المسئولية الاجتماعية، االرياض.
٣٥. المنجد فى اللغة والعلوم (١٩٧٥): معجم اللغة العربية والعلوم، دار الشروق، بيروت.
٣٦. الوكيل، إيناس (٢٠٢١): الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

٣٧. امبابى، أبوعمرة ربيع (٢٠١٧): التدخل المهنى لطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل دور مؤسسات القطاع الخاص فى تعزيز شبكات الحماية الاجتماعية للعاطلين عن العمل فى ظل تنامى الفقر، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد (٤٢)، الجزء الثانى، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٣٨. بدوى، عزة محمد (٢٠٠٨): اسهامات رجال الأعمال فى تحمل المسئولية الاجتماعية لتنمية المجتمع المحلى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٣٩. حمزة، أحمد ابراهيم (٢٠١٥): التخطيط الاجتماعى، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

٤٠. دراز، محمد عبدالله (١٩٨٠): دستور الأخلاق فى القرآن، دراسة مقارنة، مطبوعات مؤسسة الرسالة، بيروت.

٤١. رجب، ابراهيم عبدالرحمن (١٩٨٣): أساسيات تنظيم المجتمع، الكتاب الأول، سلسلة قرارات فى تنظيم المجتمع، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة.

٤٢. سليمان، على عبدالعزيز، صلاح، محمود عبدالحى (٢٠١٤): دور القطاع الخاص فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية فى الوطن العربى، معهد التخطيط القومى، القاهرة.

٤٣. شريفى، مسعود (٢٠١٢): المسئولية الاجتماعية والثقافة التنظيمية فى منظمات الأعمال، جامعة بشار، الجزائر.

٤٤. عبدالجواد، حمدى (١٩٩٦): معجم علم النفس المعاصر، دار العالم الجديد، القاهرة.

٤٥. عبدالحميد، شهلا عبدالستار (٢٠١٠): الحوكمة فى منظمات حقوق الإنسان فى مصر، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

٤٦. عبدالرحيم، محمد أحمد (٢٠١٤): واقع المسئولية الاجتماعية فى المؤسسات الإنتاجية الخاصة والتخطيط لتدعيمها، العدد (٣٦)، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٤٧. عبدالعال، عبدالحليم رضا (٢٠٠٧): تنظيم المجتمع، النظرية والتطبيق، دار المهندس للطباعة، القاهرة.

٤٨. عبدالعزيز، محمد عبدالناصر (٢٠١٥): دور المسئولية الاجتماعية للبنوك فى دعم برامج التنمية المحلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٤٩. عبداللطيف، رشاد أحمد (١٩٩٧): أساسيات طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
٥٠. عبداللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٢): نماذج ونظريات فى تنظيم المجتمع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٥١. عبداللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٧): تنظيم المجتمع وقضايا العولمة، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية.
٥٢. عثمان، سيدأحمد (١٩٨٩): المسئولية الاجتماعية والشخصية المسلمة، دراسة نفسية وتربوية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
٥٣. عدلى، أحمد سامى (٢٠١٠): المسئولية الاجتماعية للبنوك العاملة فى مصر كشركات مساهمة مصرية، دراسة مطبقة على عينة من الفروع العامة والخاصة للبنوك بمحافظة أسيوط، مركز المديرين، وزارة الاستثمار، القاهرة.
٥٤. عزيز، شهله محمد (٢٠١٦): ضمان سلامة المستهلك من أضرار المنتجات المعيبة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الحقوق، جامعة المنصورة.
٥٥. عطار، نائلة حسين (٢٠٠٩): كيف تبدأ برنامجاً للمسئولية الاجتماعية، ملتقى الشراكة والمسئولية بين القطاع العام والقطاع الخاص، الرياض.
٥٦. عمران، أسماء حسن والبيطار، سوسن مصطفى (٢٠١٨): مقاربة استراتيجية نحو تعزيز المسئولية الاجتماعية، مجلة الخدمة الإجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد التاسع والخمسون، الجزء الرابع، القاهرة.
٥٧. عيد، عادل عزت (٢٠١٧): المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها فى تحقيق التنمية المستدامة، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.
٥٨. غازى، الهم محمد (٢٠١١): المسئولية الاجتماعية كمتغير فى التخطيط الاجتماعى لتحقيق التنمية البشرية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٥٩. فؤاد، هدى (٢٠٢٢): المرشد العملى فى التخطيط الاستراتيجى للشركات، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
٦٠. قاسم، رفعت محمد (٢٠٠٧): البحث العلمى، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، دار البحوث الحرة، البحيرة.

٦١. قاسم، محمد رفعت (٢٠٠٠): تنظيم المجتمع، أجهزة ومجالات تطبيقية، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة.
٦٢. قنديل، أمانى (٢٠٠٨): الموسوعة العربية للمجتمع المدنى، سلسلة العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
٦٣. مجلس المسئولية الاجتماعية (٢٠١٠): تحرير مفهوم المسئولية الاجتماعية للشركات، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض.
٦٤. مجلس المسئولية الاجتماعية بالرياض (٢٠١٠): الدليل الإرشادى للسياسات والإجراءات لبرامج المسئولية الاجتماعية، سلسلة تطوير المسئولية الاجتماعية للشركات، مركز مراسى للإستشارات، الرياض.
٦٥. محمد، أيمن عبدالحميد (٢٠١٥): امكانية تطبيق المعايير الارشادية أيزو ٢٦٠٠٠ للمسئولية الاجتماعية بقطاع البترول المصرى، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الإدارية بأكاديمية السادات، القاهرة.
٦٦. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (٢٠٠٤): كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك.
٦٧. ناجى، أحمد عبدالفتاح (٢٠١٤): تطوير وتحديث المنظمات التطوعية فى العالم النامى، مداخل واستراتيجيات، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.
٦٨. ناجى، أحمد عبدالفتاح (٢٠٢٢): رأس المال الاجتماعى، أصوله وتطبيقاته فى الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.
٦٩. نحله، حسن خميس (٢٠٢٠): المشاركة فى المسئولية الاجتماعية للمنظمات الحكومية وغير الحكومية وحماية حقوق المستهلك، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (٥٢)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٧٠. نصار، هبة (٢٠١٠): المسئولية الاجتماعية لقطاع الأعمال الخاص، سلسلة أوراق اقتصادية، العدد (٢٤)، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، القاهرة.
٧١. همام، كريم حسن (٢٠١٢): نموذج التحليل الرباعى فى نماذج ونظريات فى تنظيم المجتمع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٧٢. وزارة التنمية الاقتصادية (٢٠٠٨): مؤشرات الأداء الاجتماعى والاقتصادى، مطبوعات وزارة التنمية الاقتصادية، القاهرة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

١.Aina, Tade (٢٠٠٩): The state and civil society, politics, government and social organization, United Nations, New York.

٢.Alghfri, Abdulla (٢٠١٣): The inadequacy of consumer protection in the U.A.E, the need for reform, P.H.d, thesis, Brunel University, New York.

٣.Aljenaibi Badreya (٢٠٢٢): Analysis and developing corporate Social Responsibility, corporate and Busines journal, Florida University.

٤.Bunce, Louise (et-al) (٢٠٢١): How can universities improve student Loyalty? The Roles of University social Responsibility service Quality, customer satisfaction, and trust, International journal of educational management, vol (٣٥), New York.

٥.Collins Harper (٢٠٠٦): Collins Internet – Linked dictionary of social work, Harper Collins publishers, London.

٦.Collins. H (١٩٩٤): English dictionary, harper Collins publisher, New York.

٧.Conner, O. Jan (٢٠١٦): Social work and social care practice, sage publications, London.

٨.Criag, Terry (٢٠٢٠): Social Responsibility in private sector community in Newzeland, journal article, New York.

٩.Demasi, Emily (٢٠١٢): A comparative and analysis of social responsibility in companies and commercial banks, cae studies from the United States and United Kingdom, New York.

١٠. Fusheini, Karim & Salia Hussein (٢٠١١): contribution of corporate social Responsibility initives to student Enrollment and performance in Ghana, International journal of educational management, vol (٣٥).

١١. Glasser, William (٢٠٠٥): Defining mental health as public health problem, Chats Worth publishers, New York.

١٢. Gotea. M & Rosculet. A (٢٠١٩): Corporate social responsibility and social work, interconnections, Bulletin of the transilvania, University of Brasov.

١٣. H.C. Rathnasiri (٢٠٠٥): corporate social Reponsibility practices of Srilankan private sector, an exploratory study, journal of public health, New York.

١٤. Harris. John and White. Vicky (٢٠١٣): A dictionary of social work and social care, First edition, Oxford University press.

١٥. Haughton, Graham (٢٠٠٨): Enviromantal justice and sustainable city, Earlhscan publications, L.t.s, London.

١٦. Herlina, Erida (et-al) (٢٠١٨): The effect of corporate social responsibility and ownership structure, the Indonesian Accounting Review, vol (٨).

١٧. Kelley. Michel (٢٠٠٨): Social Responsibility, conceptualization, International journal of education, New York.

١٨. Kennedy, Ann-Marie (٢٠٢١): Social Responsibility (Macro-social) Marketing, journal of Macromarketing, New York.

١٩. Kim, Sung Woo (et-al) (٢٠١٨): The relationship between corporate social responsibility and quality of life, journal article, Kimp University, Kazakhstan.

٢٠. Liqing, Liu (٢٠١١): The role of public sector reforms in consumer protection, China and U.K, P.H.d thesis, University of Glasgow, London.

٢١. Mayar, Annette & Fabrianesi, Belinda (٢٠٢٠): Sharing Government Health data and social responsibility with the private sector, social Responsibilty journal, New York.

٢٢. Muthuri Judy & Moon, Jereny (٢٠١٨): Corporate in multinational companies ans sustainable community development in developing countries, published online before print, Sage, New York.

٢٣. Nasution Belu (٢٠٢١): Effect of corporate social Responsibility communications on community empowernment, peer journal article, London.

٢٤. Newman,, Alexander(et-al) (٢٠١٤): The impact of employee perceptions of organizational corporate social responsibility practices on job performance and citizenship behavior, journal article, New York.

٢٥. Nwoba, Joseph, Micheal (٢٠١٦): Community development and corporate social responsibility in Ebonyi state, journal of policy and development studies vol (١٠), New York.

٢٦. On, Angela & Ilies, Camelia (٢٠١٢): Social Responsibility in private services organzations, journal article, University of Tirgu-Mures, Romania.

٢٧. Oxford, Word Power (٢٠٠٩): English – Arabic dictionary, Oxford University press, New York.

٢٨. Pet. Koski (٢٠٠٥): Coporate social Responsibility, the Role of the private sector and corporate governance, World Bank Institute, Seoul.

٢٩. Pilar, Canizares, Perez (٢٠٢١): Corporate sustainability or corporate social Responsibility, a comparative study, Business and professional communication Quareterly, vol (٨٤).

٣٠. Pruteanu Maria (٢٠٢٠): Social Responsibility – sustainable challenge for public and private sector, International conference of Business management, New York.

٣١. Rossetti, Alessandra (٢٠٢٢): Accessible communication of corporate social Responsibility, Business and professional communication Quarterly, vol (٨٥).

٣٢. Smith, Roger (٢٠٠٨): Social Work and power, Palgrave, Macmillan, New York.

٣٣. Trevithick, Pamela (٢٠٠٥): Social Work skills, a practice, handbook, second edition, Mac grow Hill, New York.

٣٤. United Nations (٢٠٢٠): Social Responsibility and sustainable development goals, journal article to the special Issues, New York.

٣٥. Vander Zwet, Renske (٢٠١٩): Implementing Evidence- Based practice in a Dutch social work and private organizations, A shared social Responsibility, the British journal of social work, London.

٣٦. Werner, Wendy (٢٠٠٩): corporate social responsibility initiatives addressing social Exclusion in Bangladesh, journal of health, New York.

٣٧. Windsor, Duane (٢٠٠٥): The future of corporate social Responsibility, journal article, the international journal of organizational analysis, New York.

٣٨. World Bank (٢٠٠٥): Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Control Asia, Working paper, New York.

٣٩. Zastrow, Charles (١٩٨٤): The practice of social work, the Dorsey press, New York.