وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعــة الشهيد حمه لخضر ـ الـوادي ـ
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم:علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية

(دراسة حالة مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي)

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس ل م د

من إعداد الطالبات:

- إكرام مباركي
- سحائبي سلاف
- لموسخ شيماء
- نسيب فاطمة

الأستاذ المشرف:

طير عبد الحق

السنة الجامعية: 2022-2023

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمان الرحيم

"ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليا وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه"

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

عرفانا بالجميل ونقول الحمد والشكر لله ربي العالمين الذي وهبنا العقل وحسن التدبير والذي أنار لنا دربنا ويسر لنا السبيل ووفقنا بنعمته وفضله لإنجاز هذا العمل ويطيب لنا أن نرفع خالص شكرنا وتقديرنا لأستاذ الفاضل الذي قبل تواضعا وإكراما لإشراف على هذه المذكرة وأمدنا بالنصائح والمعلومات القيمة الذي كان له بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل ،الأستاذ "طير عبد الحق " أطال الله في عمره وأمده بالصحة والعافية"

كما نتوجه بالشكر إلى كل اساتدة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،وكما نتقدم بأخلص التشكرات للمؤسسة ديفاندونس لأشغال والبيئة بالوادي التي قامت باستقبالنا وبالأخص مدير المؤسسة الذي أمدنا بالمعلومات الخاصة واللازمة في الجانب التطبيقي وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل سواءا من قريب أو بعيد .

إهـداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى وأما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا

هذه ثمرة الجهاد والنجاح فضله تعالى مهدات إلى الوالدين الكريمين

حفظهم الله وادامهما نور لدربي

ولكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات إلى رفيقات

المشوار الأتي قاسمانني لحظته رعاهم الله ووفقهم نور الهدى ورحمة وداد

ومريم وفاطمة الزهراء

إلى كل قسم علوم التسيير تخصص إدارة أعمال الفوج 2وجميع دفعة

2023

إلى كل من كان لهم اثر على حياتي والى كل من أحبهما قلبي ونسيهم

قلمي

شيماء

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تحديد مدى التزام ممارسة المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ديفاندوس لأشغال والبيئة بالوادي، وذلك من خلال التركيز على البعد الاقتصادي ، البعد القانوني ، البعد الأخلاقي والبعد الخيري ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي لوصف وتحليل متغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة، وأيضا تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة في جمع المعلومات والبيانات، حيث وزعت 31 استمارة وكانت كل الاستمارات صالحة للتحليل، وبناء على تحليل المعطيات والمعلومات، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها أن درجة الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية كانت جيدة في مؤسسة ديفاندوس لأشغال والبيئة بالوادي.

الكلمات المفتاحية:المسؤولية الاجتماعية ، البعد الاقتصادي ، البعد القانوني ، البعد الأخلاقي ، البعد الخيري ، مؤسسة ديفاندوس.

Abstract

The study aims to determine the extent of commitment to the practices of social responsibility in the Devandos Foundation for works and Environment in the Valley, by focusing on the economic dimension, the legal dimension, the moral dimension and charitable dimension. The descriptive approach was used to describe and analyze the variables of the study and its various dimensions. Collecting information and data, where 31 questionnaires were distributed and all forms were valid for analysis , and based on the analysis of data and information, the study reached many results, the most important of which is that the degree of commitment to the dimensions of social responsibility was good in the Devandus Foundation for Work and the Environment in the vally .

Keywords: *social responsibility, economic dimension, legal dimension, ethical dimension , charitable dimension , institution Defandus*

فهرس الجدول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	المسؤولية الاجتماعية والنموذج الاقتصادي والاجتماعي	9
02	تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	25
03	تعاريف أساسية للمسؤولية الاجتماعية	27-26
04	محتوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية –العناصر الأساسية والفرعية	35
05	النتائج الإحصائية لاستمارات الاستبيان الموزعة	45
06	توزيع العينة حسب متغير الجنس	50
07	توزيع العينة حسب متغير العمر	51
08	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	52
09	توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية	53
10	توزيع العينة حسب متغير مدة العمل	54
11	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	58-56

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية	34
02	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	37
03	فروع شركة ديفاندوس	43
04	الهيكل التنظيمي للشركة	44
05	النتائج الإحصائية لاستمارات الاستبيان الموزع	46
06	متغيرات الدراسة	47
07	توزيع العينة حسب متغير الجنس	50
08	توزيع العينة حسب متغير العمر	51
09	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	53
10	توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية	54
11	توزيع العينة حسب متغير مدة العمل	54

فهرس الملاحق

الرقم	ملاحق
01	الاستبيان
02	البريد الوارد الخاص بالمديرية الأشغال والبيئة

فهرس المحتويات

العنوان

الشكر و التقدير

فهرس الأشكال .....

فهرس الجداول .....

فهرس الملاحق .....

الفهرس العام .....

المقدمة العامة 1-4

الفصل الأول : الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

تمهيد :.....6

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية 7

المطلب الأول: نشأة المسؤولية الاجتماعية 7

أولا: مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية 7

المطلب الثاني: تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية 9

أولا: تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية 9

ثانيا: مفاهيم و تعريفات المسؤولية الاجتماعية 15

المطلب الثالث: أهمية وخصائص المسؤولية الاجتماعية 28

أولا: خصائص المسؤولية الاجتماعية.....28

ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية.....31

المبحث الثاني : أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية و استراتيجيات تعامل معها 33

المطلب الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية.....33
المطلب الثاني : مبادئ المسؤولية الاجتماعية.....36
المطلب الثالث : استراتيجيات تعامل منظمات الأعمال مع المسؤولية الاجتماعية 37
خلاصة الفصل.....39

الفصل الثاني : دراسة حالة مؤسسة ديفاندوس للأشغال و البيئة بالوادي

تمهيد.....41
المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة.....42
المطلب الأول : مجتمع و عينة الدراسة 42
أولا : تقديم عام عن الدراسة.....42
ثانيا : مجتمع الدراسة.....45
ثالثا: عينة الدراسة.....45
المطلب الثاني: متغيرات الدراسة، المنهج و الأدوات المستخدمة.....46
أولا: متغيرات نموذج الدراسة.....46
ثانيا: منهج الدراسة.....47
ثالثا: أدوات الدراسة.....47
المبحث الثاني: نتائج الاستبيان و المناقشة.....49
المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة.....49
أولا: صدق الاستبيان.....49
ثانيا: خصائص العامة لعينة الدراسة.....49
المطلب الثاني: مناقشة نتائج الاستبيان و اختبار الفرضيات.....62
أولا: مناقشة نتائج الاستبيان 62
ثانيا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة 63
خلاصة الفصل 64
الخاتمة العامة 66-67
قائمة المراجع .....
قائمة الملاحق

المقدمة العامة

توطئة:

لم يعد تقييم الشركات والمؤسسات العاملة في القطاع الخاص يعتمد على عوائدها وربحيتها فحسب ولم تعد تلك الشركات والمؤسسات تعتمد في بناء سمعتها ومكانتها على مراكزها المالية فقط إذا ظهرت وانتشرت مفاهيم حديثة من شانها أن تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجيا والإدارية في شتى اتجاه العالم لم تعد إدارة المؤسسات مسؤولية فقط إمام مالكي الأسهم حيث ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليطبق تحديات متزايدة أمام الإدارات التنفيذية لهذه المؤسسات التنفيذية وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير مما تزايد في الآونة الأخيرة التحديث عنها والتي يقصد بها اهتمام المؤسسات بمصالح المجتمعات وتحمل مسؤولية الآثار الناجمة عن نشاطات المؤسسات الاقتصادية على الزبائن والعاملين والمجتمع والبيئة وكذا في عام 1962 كتب الاقتصادي الأمريكي الشهير ملينون فيردمان في كتاب له بعنوان الرأسمالية والحرية يقول أن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة التي تقع على عائق المسؤولين التنفيذيين في الشركات التجارية هي زيادة ما تحققه شركاتهم من دخل إلى أقصى حد ممكن ما يتكون من ثروة لدى حملة أسهمها لكن الزمن تغير ألان وأصبحت المؤسسات القيمية هي التي تؤمن الأصول الاجتماعية وهي التي تدرك مما أن الزيادة أرباحها لأقصى حد ممكن ليس وحدة هو كل ما يهم بالنسبة لممارسة الأعمال فالمؤسسات يجب أن تساهم أيضا في تحقيق الخبر العام في نطاق واسع وان تعامل موظفيها عل اقل تقدير واحترام وتراعي الحفاظ على كرامتهم والاهتمام بكل هذه العوامل أثناء ممارسة الأعمال لتجسيد مسؤوليتها الاجتماعية فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تقوم على أساس الالتزام الطوعي للمؤسسة الاقتصادية في أطار القانون المرن الذي يقوم على الضبط الذاتي والتحفيز مع الاستعانة بالعديد من الأطر والمرجعيات كمبادئ حكومة المؤسسات والموافقات القيادية الدولية والوطنية هذا ما ينعكس بصفة ايجابية على سمعة المؤسسة ويحسن من فعاليتها الاقتصادية من خلال اكتسابها لميزة تنافسية مستدامة كما انه يساهم في تحقيق التنمية المستدامة مما يضمن استمرار ممارسة المؤسسة لنشاطاتها وبالتالي ضمان استدامتها إلا أن بعض المؤسسات الاقتصادية لا تلتزم طواعية بالمسؤولية الاجتماعية هذا ما أدى بالعديد من التشريعات إلى سن نصوص قانونية تلزم المؤسسات الاقتصادية بتحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية مما يضمن توافر الحد الأدنى من الالتزام بهذه المسؤولية حيث تتقاطع المسؤولية الاجتماعية مع المسؤولية حيث تتقاطع المسؤولية الاجتماعية مع المسؤولية القانونية وفقا لقواعد العامة التي يقوم على الردع والعقاب فنتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المسؤولية الاجتماعية فقد تزايد اقتناع المؤسسات بذلك وأصبحت تواجه اليوم تحديات اجتماعية واقتصادية كبيرة في مسيرة عملها وتحمل مسؤوليتها وتفاعلها مع المجتمع

سعيا لتحقيق أهدافها الاقتصادية أولا وتحقيق احتياجات المجتمع ثانيا وفي واقع الأمر يمكن القول انه لازال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والمؤسسات والمجتمع ككل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأبعادها ومدى تطورها وكذلك بمدى فعاليتها وكيفية بلورته والإفادة منها

أولا: الإشكالية الرئيسية: مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية;

ما هي درجة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي ؟

إن هذا السؤال الرئيسي يحمل عدة أسئلة فرعية يمكن إدراجها فيما يلي:

-ما هي درجة الالتزام بالبعد الاقتصادي في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي؟

-ما هو مستوى الالتزام بالبعد الإنساني والخيري في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي؟

-ما هي درجة الالتزام بالمسؤولية القانونية في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي؟

-ما هو مستوى الالتزام بالمسؤولية الأخلاقية في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي؟

-ما هي درجة الالتزام بالمسؤولية البيئية في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي؟

ثانيا: فرضيات الدراسة: كإجابة مبدئية على أسئلة الدراسة المطروحة، نقدم الفرضيات التالية;

-درجة الالتزام بالبعد الاقتصادي جيدة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

-مستوى الالتزام بالبعد الإنساني والخيري مقبولة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

-درجة الالتزام بالمسؤولية القانونية جيدة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

-مستوى الالتزام بالمسؤولية الأخلاقية مقبولة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

-درجة الالتزام بالمسؤولية البيئية ضعيفة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

ثالثا: أهداف الدراسة: نذكر هدفين فقط واحد نظري والآخر تطبيقي كمثال:

- محاولة فهم الجوانب النظرية المتعلقة بمدى التزام المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية وأبعادها المختلفة،.
- إبراز مستوى درجة إلتزام المسؤوية الاجتماعية بمؤسسة ديفاندوس لأشغال والبيئة بالوادي من خلال التركيز على الأبعاد التالية: أبعاد اقتصادية ، أبعاد قانونية ، أبعاد أخلاقية وأبعاد إنسانية (خيرية). **رابعا: المنهج والأدوات المستخدمة:**

نظرا لطبيعة الدراسة وتحقيقا لأهدافها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الظاهرة ويوضح خصائصها، وذلك لتوضيح متغيرات الدراسة والوقوف عند دلالاتها، وتفسير العلاقة والترابط بين المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية .

أما الأدوات المستخدمة في الدراسة، فاعتمدت على أدوات جمع المعطيات والمتمثلة في الاستبيان لجمع المعطيات والمعلومات، وتم تحليلها وصفي الإبراز مستوى التزام المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة .

خامسا: حدود الدراسة

من أجل تحقيق الهداف من الدراسة قمنا بوضع الحدود الموضوعية، الحدود المكانية والحدود الزمنية كالآتي:

1. **الحدود الموضوعية**:ركزت الدراسة على إبراز مستوى التزام المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية من خلال أبعادها (أبعاد اقتصادية ، أبعاد قانونية ، أبعاد أخلاقية وأبعاد إنسانية (خيرية)).
2. **الحدود المكانية**: أجريت الدراسة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي .
3. **الحدود الزمنية**: أجريت الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2022

سادسا: هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة واختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول: تم التطرق فيه إلى الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وقسمناه لمبحثين: المبحث الأول تناول ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية ، في المطلب الأول نشأة المسؤولية الاجتماعية ، وفي

المطلب الثاني تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية ، وفي المطلب الثالث أهمية وخصائص المسؤولية الاجتماعية، أما فيما يخص المبحث الثاني أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية واستراتيجيات التعامل معها فشمل المطلب الأول أبعاد المسؤولية الاجتماعية ،وفي المطلب الثاني مبادئ المسؤولية الاجتماعية ،وفي المطلب استراتيجيات التعامل منظمات الأعمال مع المسؤولية الاجتماعية .

الفصل الثاني: تناولنا فيه دراسة حالة مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي محل الدراسة لإسقاط الجانب النظري على هاته المؤسسة حيث تم تقسيم هذا الفصل على مبحثين تناولنا في المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة أما المبحث الثاني تعرضنا فيه لنتائج دراسة الاستبيان والمناقشة وصولا لقبول أو رفض الفرضيات وبالتالي حل للإشكالية الرئيسية وصولا للخاتمة.

الفصل الأول

الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

تفاقمت المشاكل الاجتماعية في العصر الحالي الذي يعرف بعصر العولمة الذي حول العالم إلى قرية صغيرة في مختلف دول العالم وخاصة الدول النامية ولكي لا تتبعثر الجهود وتتلاشى المسؤوليات فلا بد من تضامن أفراد المجتمع لمواجهة هذه التحديات المعاصرة ، وهذا يتطلب تحديد الدور الذي تقوم به مؤسسات أو قطاعات لأعمال اتجاه المجتمع الاجتماعية والاقتصادية والبيئية ، حيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على عاتق الشركات ، وهي التزامها في تطوير وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والضمان الاجتماعي لأفراد المجتمع من خلال توفير الخدمات المتنوعة ما يتعلق بالنواحي الصحية والبيئية ومراعاة حقوق الإنسان وخاصة حقوق العاملين ، وتطوير المجتمع المحلي ، المشاركة في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية والبيئية.

المبحث الأول:ماهية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية .

إن المتتبع لتطور المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى هذا المفهوم عبر الزمن ، فبالتالي فإننا سنحاول تتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ما هي عليه اليوم .

المطلب الأول: نشأة المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

إن نشوء فكرة المسؤولية الاجتماعية تشكلت عبر مراحل والتي نوردها في ما يلي:[1]

بمرحلتها الأولى: قد ارتبطت بقيام المشاريع(الثورة الصناعية) واعتقاد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفا واحدا يسعون لتحقيقه ، وهو تعظيم الأرباح ولكن الشيء الوحيد الذي يكبح إرادتهم في مطاردة وتحقيق هذا الهدف هو تأثير القانون الذي يحدد العمليات التي يقومون بها وهنا يشير آدم سميث في كتابه (ثروة الأمم) إلى أن رجال الأعمال يسعون لتحقيق منفعتهم الذاتية وتعظيم الربح الذي يحصلون عليه مفترضين إن وجود السوق التنافسية هو حالة صحية من شأنها أن، تقود إلى زيادة إجمالي الثروة القومية والتي تنعكس على تعظيم المنفعة للصالح العام والتي تمثل في جوهرها تحقيقا للمسؤولية وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والربع الأول من القرن العشرين ، ليس على المستوى الفكر الاقتصادي فحسب بل انسحب إلى القيم والأهداف السائدة في المجتمع لكن هذه الأفكار لم تصمد أمام الأزمات الاقتصادية التي العالم في بدايات القرن الحالي ،وبشكل خاص حال ندرة الموارد، انخفاض الأجر ، أجواء العمل الغير ملائمة ، الفشل الحاصل في العديد من المنتجات ، التأثيرات الحاصلة .

من نقابات العمل قد انعكست على أن يكون هنالك منظور آخر للمسؤولية الاجتماعية لا يرتبط بتعظيم الربح كأساس لنا في العمل ، وبهذا يشير **HenryL– Gantt**وفي عام **1919** إلى أن جمهور المواطنين يكونون على استعداد لخلق أجواء التعارض والتضاد إذا الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم.[2]

[1] عبد الرزاق سالم الرحاحلة, المسؤولية الاجتماعية , دار الإعصار للنشر والتوزيع,2011 ,ص 62_58

[2] عبد الرزاق سالم الرحاحلة, المسؤولية الاجتماعية ،مرجع سابق الذكر ،ص **59**

أما المرحلة الثانية فقد برزت خلال الفترة التي عقبت عام **1920** كنتيجة للانتقادات الموجهة نحو الهدف الأحادي الذي اعتمدته المؤسسات، والمتمثلة بتعظيمها للأرباح، فقد ظهرت تيارات أخرى تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل ، تقليص ساعات العمل حماية حقوق الأطراف المختلفة وذات صلة بالمؤسسة، وبالتالي أن تكون هناك أهداف أخرى مضافة إلى هدف الربح الذي تسعى لتحقيقه المؤسسة، وعليه فقد تعالت الأصوات المطالبة بأن تكون المسؤولية الاجتماعية أبعد من ارتباطها بمصلحة المالكين والمستثمرين وسعيها لتحقيق الأرباح فقط ، بل يجب أن تمتد إلى تحقيق الموازنة في تلك المسؤولية حيال الأطراف الأخرى والمتمثلة بالمستهلكين، الزبائن، المجهزين، العاملين في المؤسسة ،الدائنين الحكومة... ولم يقف الأمر عند هذا الحد بل ساهمت الجهات العالمية و الأكاديمية في تعزيز هذا الاتجاه وتطويره فقد عقدت في عام **1958**مؤتمرا شركة خلصت إلى نتيجة رئيسية تمثلت بكون معظم الشركات المبحوثة عبرت عن أيمانها وامتلاكها لتصور كاف عن مسؤوليتها تجاه المجتمع. نلخص إلى القول أن هذه المرحلة تمثلت ببروز اتجاه يدعو إلى توسيع مفهوم ومعنى المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطراف أخرى، أن تلبية حاجات المجتمع هو معيار مهم في وجود المؤسسة ونجاحها، وبالتالي فإن التغير في أهداف المجتمع يجب أن تنعكس على أنشطة وفعاليات المؤسسة بنفس الوقت سواء كانت اقتصادية أو فنية. أما المرحلة الثالثة فيمكن حصر بدايتها في عام **1960** وما أعقبها من أحداث تجلب بشكل خاص بالتجارب المختلفة التي عاشتها الشعوب، استخدام الأحداث في العمل، المتغيرات الكبيرة في استخدام التكنولوجيا، التلوث البيئي الناجم عن أسباب وأفعال مختلفة سواء كانت عرضية أو مقصودة... لكل ذلك أصبحت الضرورة لأزمة في انتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أخرى أكثر استيعاب للبيئة ومتغيراتها الواسعة وأصبحت التسمية لهذه المرحلة تحت عنوان[1] (نوعية الحياة للفرد) وتقديم المزيد من السلع والخدمات وبما يتناسب من الارتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشها الأفراد ولكن يجب أن لا ينصرف التفكير إلى المشكلة في هذا التحول تكمن في تقديم السلع والخدمات فقط، بل هو جزاء ما تحقق من نتائج مباشرة وغير مباشرة في نجاح النمو الاقتصادي وانعكاسها على جوانب متعددة في المجتمع.

[1] عبد الرزاق الرحاحلة, مرجع سبق ذكره, ص 60

المطلب الثاني :تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

أولا : تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية[1]

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 تأشير مراحل دقيقة لتطور المفهوم غير ممكن وذلك لتداخل الإحداث وتأثيراتها المتبادلة وبتالي فإن محاولتنا لتتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ما هي عليه اليوم هي رصد لأبرز حالات الانتقال بالمفهوم من الحالة الآنية العملياتية إلى الاستجابة الإستراتيجية الضيقة إلى الشمولية الواسعة .

وبشكل عام فإن مسألة المسؤولية الاجتماعية ودرجة تبنيها أو عدم تبنيها من قبل منظمات الأعمال يقول في جوهره على ميل المنظمة لتركيز على الجانب الاقتصادي أو الجانب الاجتماعي بعناصرهما المختلفة .

وبهذا فإننا نرصد المراحل التالية لتشكل أطارا لتطور المفهوم عبر مراحل زمنية متعاقبة.

جدول(1) المسؤولية الاجتماعية والنموذج الاقتصادي والاجتماعي

النموذج الاقتصادي يركز على :		النموذج الاجتماعي يركز على
الإنتاج استغلال الموارد الطبيعية قرارات داخلية قائمة على أساس أوضاع السوق. العائد الاقتصادي (الربح). مصلحة المنظمة أو المدير أو المالكين.	منطقة 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 .

[1] د,طاهر محسن منصور الغالبي, دكتور صالح مهدي محسن العامري, المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال, دار وائل لنشر, الأردن, ص 54

دور قليل جدا للحكومة		دور فاعل للحكومة

1/الثورة الصناعية والإدارة العلمية

تمثل الثورة الصناعية حدثا بارزا في الحياة الإنسانية حيث بداية استخدام المخترعات العلمية في منظمات الأعمال التي كانت في حينها مركزة الجهود على تحسين أدائها الاقتصادي من منظور الاهتمام البيئة الداخلية للعمل ومحاولة جني أكبر كمية ممكنة من الأرباح ليعاد قسم منها في التوسع أو إنشاء مصانع جديدة .

وفي هذه المرحلة كان هناك استغلال غير اعتيادي لجهود العاملين والموارد البشرية بشكل عام حيث تشغيل الأطفال والنساء وعموم العاملين لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قاسية وأجور متدنية.

نستنتج من كلامنا هذا أن المستفيدين بدرجة الأساس هم المالكون ولا اهتمام بالعاملين والمجتمع كذالك لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية كانت في بداياتها وأن وفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير مستغلة لم تثر انتباه المجتمع إلى خطورة التلوث والمشاكل البيئية الأخرى . وبدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخصوصا القوى العاملة اندفعا البعض من رجال الأعمال والمالكين للمصانع لدراسة كيفية تحسين إنتاجية العاملين عن طريق دراسة الوقت والحركة وطريقة إنجتز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العاملين بوسائل المادية وذلك من خلال تحسين الأجور المدفوعة للعاملين ولكن مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء إنتاج أكبر وهنا نستطيع القول أن إدارات المنظمات قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين

2/ العلاقات الإنسانية وتجارب هوثورن.

إن تزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة والوفيات الناتجة عنها وكذالك تشغيل الأطفال ونساء في ظل الظروف المزرية قد ولد شعورا لدى الكثير من المهتمين بشؤون الصناعة في ذالك الوقت بضرورة الاهتمام وإعادة النظر بظروف العمل وقد كان ثمرت هذا الشعور هو التجارب الشهيرة التي أجريت في مصانع هوثورن والتي هي باختصار محاول لدراسة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج والإنتاجية.

إن هذا يمثل نقلة نوعية في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث بدأ الاهتمام بالمستفيد الأول والأقرب للمالكين وهم العاملون. لقد تبارت كثير من المنظمات الرائدة في ذلك الوقت في إجراء دراسات مشابهة وبدأت[1]

[1] د,طاهر محسن , منصور لغالبي,د,صالح مهدي محسن العامري, مرجع سبق ذكره, ص 55,56,

هتماما بالعناصر المادية للعمل من اجل توفير ظروف عمل مادية أفضل للعاملين لغرض زيادة الإنتاج وبذالك زيادة أرباح المالكين [1]

3/مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم حجم المنشات

إن التطورات التي أدخلها هنري فورد بابتكاره لخط الإنتاج والذي ترتب عليه إنتاج كميات كبيرة من السيارات أدى إلى تضخم حجم الشركات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها. لقد استخدمت خطوط الإنتاج في بداية ظهورها عدد كبيرا من الأحداث وصغار السن وذلك لسهولة أداء العمل خاصة حيث يخصص العامل بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنه. إن هذا الأمر يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمنشأة الصناعية فضلا عن بداية حصول تلوث في الجو نتيجة الأعداد الكثيرة من السيارات التي بدأت تجول شوارع المدن خصوصا وأن نوعية الوقود المستخدم كانت منخفضة الجودة والغازات المنبعثة من احتراقها تحمل الكثير من الملوثات للجو. كذلك لا ننسى بداية استنزاف الموسع للموارد الطبيعية كالغابات وغيرها.. .

4/تأثير الأفكار الاشتراكية .

تعد الأفكار الاشتراكية والشيوعية من العلامات البارزة التي دفعت المنشآت الأعمال في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم.فا بنسبة للعاملين وما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي والإصابات العمل والاستقرار الوظيفي كانت من أبرز المطالب التي ينادي بها العاملون في الغرب وان كان هناك بعضها اعتمدته بعض الشركات الأمريكية قبل ظهور الأفكار الاشتراكية. والشيوعية، إن التطور الأهم في هذه المرحلة يتجلى في كون الأفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدي للمشاريع الخاصة بضرورة تحمل المسؤولية تجاه أطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين.

5/مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينيزية.

إن إهمال إدارات المنظمات الصناعية لبعض مسؤولياتها تجاه أطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء بحيث أن هدفها كان تسويق اكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بنظر اعتبار المستهلك ومصالحه المتعددة .

[1] د, طاهر محسن منصور الغالبي,د, صاح مهدي محسن العامري, مرجع سبق ذكره, ,ص, 57

إن حصول الكساد العالمي الكبير وانهيار الشركات الصناعية وتسريح ألاف العاملين الذين وجدوا أنفسهم فجأة بدون دخل يعيشون منه أدى إلى اضطرابات كثيرة نجم عنها دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم.كذلك من العلامات البارزة هنا تظهر دعوة كينز ونظريته الشهيرة بوجوب تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي. إن هذه الدعوات والكساد الكبير فضلا عن تأثير الأفكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر ويطلع عليها الناس بشكل واسع، كل هذا أدى بناء أرضية صلبة لتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية.

6/مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي.

تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته الحديثة. فقد تخلصت كثير من الدول من الحكم الديكتاتوري والفاشي وسقطت الكثير من الأنظمة العسكرية واستبدلت بنظم ديمقراطية تؤمن بالمشاركة السياسية. لقد توسع مفهوم الديمقراطية الصناعية وتعزز دور النقابات وتعالت أصواتها بالمطالبة بتحسين الظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في المجالس الإدارة خصوصا وقد تعزز في هذه الفترة النظام الاشتراكي في الاتحاد السوفيتي وبدأت بعض الدول تسير وفق المنهج الشيوعي . أن هذه الإحداث انعكست بشكل كبير على منظمات الأعمال في العالم كله فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للاجور وإشراك العاملين بالإدارة ونظم التامين الاجتماعي والصحي وقوانين معالجة حوادث العمل وظهور جمعيات المستهلك في العالم الغربي كله نتاج التطورات المشار إليها سابقا. أن هذا يفترض نقلة نوعية في تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل منشات الأعمال وليس طرحا نظريا فقط.

7/ مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة و النقابات.

تتميز هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمات بشكل عام وكذلك تزايد عدد الإضرابات وتعرض كثير من الأعمال إلى خسائر كبيرة بسببها . إن تعزز المسار الديمقراطي والمكاسب التي حققها العاملون في مختلف دول فضلا عن التطور في وسائل الاتصال التي أسهمت في توعية الناس في دول أخرى ساعدت في نشر –سريع لأخبار المكتسبات التي تحققها النقابات العمالية في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية كما أن دعوات المطالبة بحماية البيئة ونشر الوعي البيئي وإدراك الناس للتلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية اتسعت بشكل كبير . كذلك تعالت أصوات تطالب بتحسين نوعية الوقود لتخفيف التلوث الناجم عم احتراقه كذلك تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات المفترضة التي تحصل من قبل منظمات الأعمال تجاه

المستفيدين سواء كانت بشكل عدم صلاحية المنتجات وعدم جودتها من جهة نظر المستهلك أو بعض قضايا التسمم الغذائي ا وإصابات العمل أو الانتهاكات البيئية المختلفة [1]

8/مرحلة القوانين المدونات الأخلاقية.

لقد تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة بشكل قوانين ودساتير أخلاقية بدأت منشات الأعمال بصياغتها وتبني بنودها وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات منظمات الأعمال ورسالاتها بشكل صريح ولافت للنظر . ونجد أن المنظمات سواء منها الصناعية أو ذات الإنتاج الخدمي قد بدأت بتوعية العاملين بالقواعد والضوابط السارية في المنشاة المتعلقة بالاهتمام بالجوانب الاجتماعية والأخلاقية وأهمها ما يتعلق بالمرأة العاملة وحمايتها من الابتزاز الجنسي وغيرها من الانتهاكات . نشير هنا إلى حقلا جديدا في المحاسبة قد طهر هو محاسبة المسؤولية الاجتماعية وكثرت كذلك الدراسات التي تربط بين تبني المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للمنشات وكذلك تطوير مقاييس للأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال .

9/مرحلة جماعات الضغط

برزت هذه الجماعات بشكلها الأولي في مرحلة سابقة ولكنها أصبحت في الفترة الأخيرة قوة لا ياستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات منظمات الأعمال . تمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين ومن أمثلتها جماعات حماية المستهلك جماعات حماية البيئة والمحافظة عليها جمعية أطباء بلا حدود محامين بلا حدود جماعات الدفاع عن حقوق المرأة جمعيات الدفاع عن حقوق الطفل وجمعيات السلام الأخضر–وغيرها إن تأثير هذه الجماعات يتجلى في تحريكها لمشاعر الجمهور المساند لها وفرض خياراتها لكي تؤخذ بنظر الاعتبار من قبل المنظمات مباشرة أو بشكل ضغط على الحكومات ينعكس بالتالي على المنظمات بشكل غير مباشر . أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر نضوجا كفكرة وأقوى حضورا على ارض الواقع كممارسة بحكم تطوير معايير واضحة مؤشرات قياس كمية تطلبها كثير من المنظمات الدولية خصوصا تلك التي تهتم بما يسمى بالتنمية المستدامة .وتجدر الإشارة إلى كليات ومعاهد إدارة الأعمال تضمن برامجها مساقات إجبارية تتعلق بتدريس المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال .

[1] د,طاهر محسن منصور الغالبي, د,صالح مهدي محسن العامري, مرجع سبق ذكره ص 58,59,60

10/مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية

تتسم هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة وانتشار شبكات المعلومات وازدهار صناعة تكنولوجيا المعلومات واتساع نمو قطاع الخدمات. إن هذه المظاهر تحمل في طياتها مخاوف حقيقية وذلك لتزايد سطوة منظمات الأعمال العملاقة نتيجة لتخلي الحكومات عن دورها التقليدي في تقديم كثير من الخدمات بسبب اتساع نطاق ظاهرة الخصخصة وما حملته معها من تسريح للعاملين وتغير هيكل الاقتصاديات في دول العالم . وهنا لا بد من الإشارة إلى إن الصناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت قد ولدت قيما جديدة وجرائم جديدة كذلك وأنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد .[1]

كل هذا حث المنظمات باتجاه تطوير مبادراتها الاجتماعية خصوصا وان انهيار بعض الشركات العملاقة الاقتصاد الأمريكي مثل (انرون) قد كشف عن عدم التزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال من حيث الإفصاح المحاسبي الصادق عن موقفها المالي وأصولها الحقيقية وعدم تضخيمها بهدف تعظيم قيمة السهم بشكل غير صحيح الأمر الذي الحق أضرارا بالغة بالملكين والمستهلكين و المجتمع على حد سواء .

خلاصة تطور المفهوم

إن الاستعراض السابق لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يمكن أن يلخص بالاتي :

1.إن التطور قد حصل بشكل متدرج وعبر مراحل زمنية طويلة .

2.لا يمكن تعميم هذا التطور على كل البيئة العالمية بشكل موحد،فبيئة الولايات المتحدة الأمريكية والدول الغربية يمكن النظر إليها بشكل منفصل لأنها كانت أرضا خصبة وصالحة لتطور وأكثر من غيرها ، في حين أن اليابان تمثل نموذجا أخر لتطور المسؤولية الاجتماعية بحم الثقافة المتميزة لها. أما الدول النامية فأنها تأخرت في تبني هذه المفاهيم.

3.لا يمكن فصل تطور الحاصل في فلسفة وفكر إدارة الأعمال بشكل عام، كما أننا نجد أن المسؤولية الاجتماعية أكثر ارتباطا ببيئة الأعمال السياسية إذا صح التعبير فهي مسرح لاختلاف وجهات النظر وأسلوب التبني وآفاقه المستقبلية .

4.يؤشر التطور كون المسؤولية الاجتماعية في إطار منظمات الأعمال انتقل مفهوم بسيط مقاس بمعايير محدودة تخص الوضع الداخلي للعاملين في المنظمة إلى المفهوم أكثر شمولا واتساعا من خلال اهتمام المجتمع ككل والبيئة

[1] طاهر محسن منصور لغالبي,صالح مهدي محسن العامري,مرجع سبق ذكره ص,60

الخارجية بمختلف شرائحها ومكوناتها .

5.يشير التطور التاريخي للمفهوم إلى انه يتجاوز كونه هدفا مضافا كباقي الأهداف في منظمات الأعمال والى انه تركيب معقد يحمل في طياته الكثير من الجزئيات التي تنظر إليها الإدارة والبيئة الخارجية بطرق مختلفة.

6.إن المفهوم قد انتقل عبر تطوره التاريخي من أطار المبادرة الآنية المنفردة الطوعية أو الإجبارية إلى إطار المنظور الشامل ضمن الخطط الإستراتيجية لمنظمات الأعمال وربما سيكون التطور اللاحق على أساس الإدارة من خلال المسؤولية الاجتماعية

ثانيا : مفاهيم وتعريفات المسؤولية الاجتماعية

تعددت التعريفات والمفاهيم **المسؤولية** الاجتماعية مما جعل تحديد مفهوم شامل أمر صعب نسبيا،وقد جاءت عدة تعريفات لبعض الباحثين وفي مايلي عرض لبعض التعريفات للمسؤولية الاجتماعية :

المسؤولية لغة: يعرف المنجد في اللغة المسؤولية بأنها ما يكون به الإنسان مسؤول ومطالب عن أمور أو أفعال أتاها.

أما اصطلاحا: قبل تحديد الإشارة إلى أن هذا المفهوم واسع جدا ومتعدد ومتشعب لدرجة انه يشكل نقطة التقاء لكل العلوم الإنسانية والاجتماعية وكل تخصص ينظر له من زاوية العلمية التي تميزه عن العلوم الأخرى. [1]

سنحاول في هذا العنصر أن نقدم تعريفات عديدة وفي ما يلي تفصيل لذلك:

1. تعريف سوندار هوليس:**Sundra Holmes 1985** المسؤولية الاجتماعية هي التزام على منشاة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل به وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها.....[2]

[1] بن دريدي منير,المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وشركات بين المقربات النظرية والممارسات ,ط1المركز الديمقراطي العربي الدراسات الإستراتيجية السياسية والاقتصادية 2019ص8.

[2] مدحت محمد أبو ناصر المسؤولية الاجتماعية , شركات ومنظمات , قاهرة , مصر , 2014 ,ص4.

2. وعرفها **Miltonfridman** :بالوضيعة الأساسية التي تنحصر بدرجة الأولى بتعظيم الربح ،وان ممارستها للأنشطة ذات الطبيعة الاجتماعية سيقود إلى زيادة حقيقية على التكاليف وسينعكس هذا سلبا على عوائدها الاستثمارية وإرباحها النهائية.[1]
3. عرفها البنك الدولي "بأنها التزام أصحاب النشطات الاقتصادية بالمساهمة وبدفع ذاتية في التنمية المستدامة من خلال العمل مع مكونات المجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بما يخدم الاقتصاد والتنمية معا"[2]

4. كما عرفت "بأنها الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول اتجاه مجوعة من الأطراف كأصحاب المصالح ، ونعني بها ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه كل من المساهمين، عاملين،زبائن،موردين...الخ [3]
5. عرفتها منظمة التقييس العالمية الايزو في مواصفة ايزو 26000: هي مسؤولية المؤسسة على الأثر المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية والرفاهية المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين [4]

من خلال ما سبق يمكن حصر مفهوم المسؤولية الاجتماعية على أنها هي التزام مستمر من قبل المنظمات تجاه ما يعرف بأصحاب المصالح والنابع عن رؤيتها ورسالتها المتسمة بروح المسؤولية والمساهمة في التنمية المستدامة خلال تجاوبها وتفاعلها مع متطلبات مصالح صانعي وجودها .

تعريف المسؤولية الاجتماعية:

لغويا تعني المسؤولية الاجتماعية في المعجم الوسيط بأنها صفة من يسال عن أمر تقع عليه تابعته تعد المسؤولية الاجتماعية ظاهرة تخضع لوجهات نظر متعددة تشكل إطارا لتطور هذا المفهوم،إن هنالك وجهتي نظر مختلفتين حول مسؤولية الشركات في المجتمع تستند أولها إلى النظرية الكلاسيكية التي تركز على أهمية تحقيق الأرباح لحملة الأسهم ،بينما تستند وجهات النظر الثانية الى نظرية أصحاب المصلحة التي تتطلب من المنظمة النظر إلى مصالح

[1] سمير لغويل, المسؤولية الاجتماعية , مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية , العدد 27, ديسمبر ,2016,ص 302.

[2] رسلان خضور , التنمية الاقتصادية والاجتماعية ,كلية الاقتصاد, دمشق, سوريا,2011, ص6.

[3] مقدم وهيبة, تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية, مذكرة لنيل شهادة دكتوراه, جامعة وهران 2013\2014,ص25.

[4] بن فرج زوينة,الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمقاولة,مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير,العدد,18,394,2017ص

كل الأطراف المؤثرة على أعمالها وأنشطتها وشاهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات تغيرات جوهرية ،ولا يزال يتطور مع تطور المجتمع وتوسع توقعاته إذا لا يوجد مفهوم المسؤولية الاجتماعية لشركات يحظى بقبول عالمي كما لايوجد توافق في الآراء حول أهم البنود التي يشملها ،ويمكن بيان أهم المفاهيم التي تبين مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال:

-المنظمات والجمعيات المهنية الدولية : إن العديد من المنظمات والجمعيات المهنية الدولية قدمت مفاهيم متعددة للمسؤولية الاجتماعية منها :

*منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية :التزام الشركة بالمساهمة في التنمية المستدامة مع الحفاظ على البيئة التي تعمل فيها ، والعمل على تحسين حياة العاملين وعائلتهم.

*البنك الدولي :الالتزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة وذلك من خلال التعامل مع العاملين وأسرهم والمجتمع المحلي لتحسن مستوى معيشتهم على نحو مفيد لنشاط الشركات والتنمية الاقتصادية.

*المجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة :الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أدبيا والمساهمة في التنمية المستدامة والعمل على تحسين ظروف على تحسين ظروف العاملين فيها وعائلاتهم بصورة شاملة .

2-الباحثون الأكاديميون الأجانب:بين باحثون أجانب عدة مفاهيم متعددة للمسؤولية الاجتماعية منها:

*مفهوم Drucker تتمثل المسؤولية الاجتماعية في الالتزام الأخلاقي للشركة تجاه المجتمع العاملة به ،وان هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح وتباين وجهات نظرهم

*مفهوم hoimes :تتمثل المسؤولية الاجتماعية في الالتزامات التي تقع على عاتق الشركات تجاه[1]

مفهوم hoimes :تتمثل المسؤولية الاجتماعية في الالتزامات التي تقع على عاتق الشركات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه متمثلة بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية مثال ;مكافحة التلوث الناتج عن أعمالها وتوفير فرص عمل ومعالجة بعض المشاكل الاجتماعية الأخرى مثال ;مشاكل الإسكان والمواصلات .

*مفهوم Carroll :تتمثل المسؤولية الاجتماعية في أفاء الشركة لمسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية تجاه المجتمع التي تعمل فيه ،أي تحقيق الأرباح وإطاعة القوانين بشكل أخلاقي دون المساس بالمجتمع .

[1], محمد عامر راهي العاذري الإفصاح المحاسبي من المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء الشركات, رسالة ماجستار, كلية الإدارة والاقتصاد,قسم المحاسبة,الدارسات العلياء,جامعة القادسية,ص 43

3-الباحثون والأكاديميون والعرب: لاشك أن هنالك كثير من الكتاب والباحثين العرب الذين قدموا مفاهيم للمسؤولية الاجتماعية منها :

*المسؤولية الاجتماعية ماهي إلا التزام أدبي وأخلاقي لم تفرضه القوانين ةالانشطة بل تحتمه ظروف العمل وضرورات المنفعة العامة.

*مجموعة القرارات والأعمال التي تتخذها الشركة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرسومة والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزء من المنافع الاقتصادية لإدارة الشركة والهادفة إلى تحقيقها كجزء من استراتيجياتها المخططة.

*التزام أخلاقي بين الشركة والمجتمع تسعى من خلاله الشركة إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع بما من شانه تعزيز مكانتها في أذهان الزبائن والمجتمع بشكل عام إما من حيث رواية الباحث وفي ضوء ماطرح أنفا، فاءنه يرى إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي على الشركات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه بان تقوم بمعالجة أضرارها الناتجة من تنفيذ أعمالها ،فضلا عن المساهمة في تنمية البيئة والمجتمع ورفع المستوى المعيشي للعاملين وعائلاتهم والعمل على الارتقاء بجودة متوجاتها.[1]

4-في الإسلام [2]

إن مصدر وأساس الالتزام والمسؤولية الاجتماعية في الإسلام ينبع من قوة إيمان المسلمين بالله عز وجل وحقيقة إن الإسلام قد وضع للبشرية جمعاء مجموعة من القيم والمبادئ والتعاليم التي بلغها لهم خاتم النبيين لتكون منهاجا لحياتهم يحتم عليهم المشاركة في الأعمال الصالحة والمبادرة إلى فعل الخيرات والامتناع عن الأعمال الضارة والأمر بالصدقة والمعروف والمساعدة في الإصلاح والتحسين والتطوير على كافة الأصعدة سواء تمثل ذلك في العلاقة مابين الأفراد أو في طبيعة منتجات المنظمة أو فيما تتبناه المنضمة من خطط وأنشطة وأعمال وقد ارتبط مدى التزام أصحاب المنظمة في الفكر الإسلامي للحصول على الأصل والثواب في الدنيا والآخرة ويظهر ذلك حاليا من خلال الآية الكريمة (من عمل صالحا من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلتحيينه حياة طيبة ولنجزيهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون) النحل 97

[1] محمد عامر الراهي العاذري, مرجع سبق ذكره , ص, 44

[2] صالح الحمراوي, رولا المعياطة, المسؤولية المجتمعية للمؤسسات(من الألف إلى الياء), كنوز المعرفة,عمان,2015, ص,22

ولعل من الركائز الأساسية لإعادة الحياة الإسلامية وبناء الحضارة وإقامة العمران وتوفير التنمية وتحقيق مقاصد الدين وأدراك الأبعاد التنموية والدينية لدور الوقوف الإسلامي والمقصود بذلك هو استثمار الأموال في الأصول الإنتاجية تنتج المنافع والإيرادات في المجالات المتعددة الصحية والاجتماعية والتعليمية والاقتصادية والإنسانية وغيرها من المجالات النافعة للمجتمع والبيئة.

إن المتتبع لمسيرة الحضارة الإسلامية يجد إن الأوقاف الإسلامية لبنة جوهرية في البناء الاقتصادي للأمة وبينت الدور الكبير الذي يمكن أن يقوم به المجتمع في المساهمة بصد النقص ومجابهة المشاكل التي تعجز عن حلها الحكومات وقد ظهر دور الوقوف بصورة جالية في الجانب التعليمي وتشهد بذلك المدارس الكبرى التي شيدها المحسنون من أبناء الأمة والتي تخرج منها كبار العلماء الذين رفدوا المعرفة الإنسانية بالنفيس من العلوم والمحكم من المؤلفات العلمية أمثال ابن سيناء والخوارزمي وجابر بن حيان وغيره من العلماء في شتى دروب المعرفة.

وقد وفرت لهم المدارس الإسلامية البيئة الطيبة للبحث والتميز وكذلك لازال المسلمون في ربوع العالم يسخرون ا موال الوقوف في بناء المساجد والمستشفيات والمدارس وغيرها من صنائع المعروف .

ومزال وقف سيدنا عثمان شاهد على ذلك في المدينة المنورة حتى ساعتنا هذه حيث قدم سيدنا عثمان بن عفان إلى المدينة المنورة ولم يجد بها ماء عذب مخصص لعامة الناس فقام بشراء بئر روما وقام بوقفها إلى عامة الناس ومزال بئر روما واقفا إسلاميا وهنالك فرق بين الوقف وبقية الصدقات والهدايا والوصايا والزكاة والكافرات والنذر والتي يغلب عليها الطابع الاستهلاكي وسد الحاجات الطارئة وترميم الإصابات الآتية حيث ان هذه الصدقات تعني بدل الشيء للغير بلا عوض بقصد البر والمعروف إما الوقف فهو التبرع الدائم بان المال الموقوف أصل ثابت لا يجوز بيعه أو التصدق به ولا هبته وإنما يستثمر ويتم التبرع من غلته وريعه بحيث يوجه لصرف الجهات التي حددها الوقف .[1]

ولهذا التناغم بين المصالح نجد إن الإسلام يؤكد على معان عديدة مثل إحسان العمل وإتقانه وعبادة الله لان ثمرة العمل تفيد الجماعة وتعود عليهم بالنفع ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إن عمل أحدكم عملا أن يتقنه)

وكال فرد مطلوب منه بان يتحمل المسؤولية وان يراعي مصالح الجماعة كأنه حارس له يقول الرسول صلى الله عليه وسلم (كلكم راعي وكلكم مسؤول عن رعيته)

[1] صالح الحمراوي, رولا المعياطة ;مرجع سبق ذكره ص

والتعاون بين أفراد المجتمع وهيئاته المطلوب إذا كان مؤديا لمصلحة المجتمع قال الله تعالى(وتعاونوا على البر والتقوى ولا تتعاونوا على الإثم والعدوان) المائدة2

كما طلب من الأفراد والهيئات وحماية الضعفاء ورعاية مصالحهم وصيانتها وحفظ أموالهم وغنائهم قال الله تعالى (كلا بل لا تكرمون اليتيم ولا تحاضون على طعام المسكين)الفجر 71-81

ولم يحرص الإسلام على إحسان في بدل المال فقط بل إن تقديم المساعدة لمن يحتاجها وتقديم كل منفعة تعود على المجتمع أو البيئة هي نوع من الصدقة التي يأجر عليها قال الرسول الله صلى الله عليه وسلم (كل سلامي من الناس عليه صدقة كل يوم تطلع فيه الشمس تعادل بين اثنين صدقة وتعين الرجل على دابته فتحمله عليها أو ترفع عليه متاعه صدقة والكلمة الطيبة صدقة وتميط الأذى عن الطريق صدقة)وقال الرسول الله صلى الله عليه وسلم (رأيت رجل يتقلب في الجنة في شجرة قطعها من ظهر الطريق كانت تؤذي المسلمين) ويؤكد فضل إعانة المسلمين ودعمهم المعنوي ومساندتهم النفسية فيقول الرسول صلى الله عليه وسلم(من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة من كرب الدنيا فرج الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ومن ستر مسلم ستره الله يوم القيامة) فالمجتمع كله في الإسلام جسد واحد يحس إحساسا واحد ويصور ذلك النبي صلى الله عليه وسلم فيقول (مثل المؤمنون في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداع له سائر الجسد في السهر والحمى) ويصور أيضا التعاون و التكافل بين المؤمن و المؤمن ، فيقول: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا) كما أكدت الشريعة الإسلامية على أهمية الاستثمار في المجتمع لأن كنز المال حرام ويضر بالمصلحة العامة ، فهو يشل الحركة الاقتصادية ، ويحول دون تداول المال و الانتفاع[1] ومن الناحية أخرى فقد أكد الإسلام على ضرورة المحافظة على البيئة و سلامة الطريق ، قال صلى الله عليه وسلم (إماطة الأذى على الطريق صدقة) كما أكد على ضرورة المحافظة على الموارد غير المتجددة ، حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:(اقتصاد بالماء ولو كنت على نهر جار) لقد أصبح نظام" الوقف " منظمة مواطنة ، إذ لا يقتصر نفعه و عطاؤه على أبناء دين أو جنس أو لون محدد ، و إنما هو عطاء إنساني غير محدود . وقد تنوعت حاليا صور الصناديق الوقفية في البلاد العربية و الإسلامية في العالم الإسلامي ، وهي تتطور وتستحدث أفكارا جديدة باستمرار ، وتسعى لفرض وجودها وتحقيق أهدافها ولعب دور أكبر في التنمية المجتمعية و المحافظة على البيئة و

[1] صالح الحمراوي, رولا المعياطة ;مرجع سبق ذكره ص

المشاركة في التنمية البشرية بشكل عام أما في العالم الغربي فقد أصبح "الوقف" في حاضرنا المعاصر يغطي جزءا كبيرا من احتياجات الدولة و المجتمع، بل ويقوم أحيانا بوظيفة الدولة في إقامة الجامعات الكبرى و مراكز البحوث و الدراسات . ويسعى الأغنياء إلى تخليد ذكراهم و تحقيقا لنزعة الخلود عندهم ، وتقوم الدولة بتشجيع ذلك من خلال إعفاء صاحبه من الضرائب وفي مقدمتها ضريبة الدخل.

جدول رقم (1) تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إن المتتبع لمسيرة الحضارة الإسلامية يجد ان الأوقاف الإسلامية لبنة جوهرية في البناء الاقتصادي للأمة وبينت الدور الكبير الذي يمكن ان يقوم به المجتمع في المساهمة بصد النقص ومجابهة المشاكل التي تعجز عن حلها الحكومات وقد ظهر دور الوقوف بصورة جالية في الجانب التعليمي وتشهد بذلك المدارس الكبرى التي شيدها المحسنون من ابناء الأمة والتي تخرج منها كبار العلماء الذين رفدوا المعرفة الإنسانية بالنفيس من العلوم والمحكم من المؤلفات العلمية امثال ابن سيناء والخوارزمي وجابر بن حيان وغيره من العلماء في شتى دروب المعرفة.

وقد وفرت لهم المدارس الإسلامية البيئة الطيبة للبحث والتميز وكذلك لازال المسلمون في ربوع العالم يسخرون ا موال الوقوف في بناء المساجد والمستشفيات والمدارس وغيرها من صنائع المعروف .

ومزال وقف سيدنا عثمان شاهد على ذلك في المدينة المنورة حتى ساعتنا هذه حيث قدم سيدنا عثمان بن عفان إلى المدينة المنورة ولم يجد بها ماء عذب مخصص لعامة الناس فقام بشراء بئر روما وقام بوقفها الى عامة الناس ومزال بئر روما واقفا إسلاميا وهنالك فرق بين الوقف وبقية الصدقات والهدايا والوصايا والزكاة والكفارات والندر والتي يغلب عليها الطابع الاستهلاكي وسد الحاجات الطارئة وترميم الاصابات الاتية حيث ان هذه الصدقات تعني بدل الشيء للغير بلا عوض بقصد البر والمعروف اما الوقف فهو التبرع الدائم بان المال الموقوف اصل ثابت لا يجوز بيعه او التصدق به ولا هبته وانما يستثمر ويتم التبرع من غلته وريعه بحيث يوجه لصرف الجهات التي حددها الوقف .

ولهذا التناغم بين المصالح نجد ان الاسلام ياكد على معان عديدة مثل احسان العمل واتقانه وعبادة الله لان ثمرة العمل تفيد الجماعة وتعود عليهم بالنفع ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم (ان الله يحب ان عمل احدكم عملا ان يتقنه) وكال فرد مطلوب منه بان يتحمل المسؤولية وان يراعي مصالح الجماعة كانه حارس له يقول الرسول صلى الله عليه وسلم (كلكم راعي وكلكم مسؤول عن رعيته) والتعاون بين افراد المجتمع وهيئاته المطلوب اذا كان مؤديا لمصلحة المجتمع قال الله تعالى(وتعاونوا على البر والتقوى ولا تتعاونو على الاثم والعدوان) المائدة2

كما طلب من الافراد والهيئات وحماية الضعفاء ورعاية مصالحهم وصيانتها وحفظ اموالهم واغنائهم قال الله تعالى (كلا بل لاتكرمون اليتيم ولا تحاضون على طعام المسكين)الفجر 71-81

ولم يحرص الاسلام على احسان في بدل المال فقط بل ان تقديم المساعدة لمن يحتاجها وتقديم كل منفعة تعود على المجتمع او البيئة هي نوع من الصدقة التي ياجر عليها قال الرسول الله صلى الله عليه وسلم (كل سلامي من الناس عليه صدقة كل يوم تطلع فيه الشمس تعادل بين اثنين صدقة وتعين الرجل على دابته فتحمله عليها

او ترفع عليه متاعه صدقة والكلمة الطيبة صدقة وتميط الاذى عن الطريق صدقة)وقال الرسول الله صلى الله عليه وسلم (رايت رجل يتقلب في الجنة في شجرة قطعها من ظهر الطريق كانت تؤذي المسلمين) ويؤكد فضل اعانة المسلمين ودعمهم المعنوي ومساندتهم النفسية فيقول الرسول صلى الله عليه وسلم(من كان في حاجة اخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة من كرب الدنيا فرج الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ومن ستر مسلم ستره الله يوم القيامة) فالمجتمع كله في الاسلام جسد واحد يحس احساسا واحد ويصور ذلك النبي صلى الله عليه وسلم فيقول (مثل المؤمنون في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد اذا اشتكى منه عضو تداع له سائر الجسد في السهر والحمى) ويصور أيضا التعاون والتكافل بين المؤمن و المؤمن ، فيقول: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا) كما أكدت الشريعة الإسلامية على أهمية الإستثمار في المجتمع لأن كنز المال حرام ويضر بالمصلحة العامة ، فهو يشل الحركة الاقتصادية ، ويحول دون تداول المال و الانتفاع ومن الناحية أخرى فقد أكد الاسلام على ضرورة المحافضة على البيئة و سلامة الطريق ، قال صلى الله عليه وسلم (إماطة الأذى على الطريق صدقة) كما أكد على ضرورة المحافظة على الموارد غير المتجددة ، حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:(إقتصاد بالماء ولو كنت على نهر جار) لقد أصبح نظام" الوقف " منظمة مواطنة ، إذ لا يقتصر نفعه و عطاؤه على ابناء دين أو جنس أو لون محدد ، و إنما هو عطاء إنساني غير محدود . وقد تنوعت حاليا صور الصناديق الوقفية في البلاد العربية و الإسلامية في العالم الإسلامي ، وهي تتطور وتستحدث أفكارا جديدة بإستمرار ، وتسعى لفرض وجودها وتحقيق أهدافها ولعب دور أكبر في التنمية المجتمعية و المحافظة على البيئة و المشاركة في التنمية البشرية بشكل عام أما في العالم الغربي فقد أصبح "الوقف" في حاضرنا المعاصر يغطي جزءا كبيرا من احتياجات الدولة و المجتمع، بل ويقوم أحيانا بوظيفة الدولة في إقامة الجامعات الكبرى و مراكز البحوث و الدراسات . ويسعى الأغنياء إلى تخليد ذكراهم و تحقيقا لنزعة الخلود عندهم ، وتقوم الدولة بتشجيع ذلك من خلال إعفاء صاحبه من الضرائب وفي مقدمتها ضريبة الدخل.

ان المتتبع لمسيرة الحضارة الإسلامية يجد ان الاوقاف الإسلامية لبنة جوهرية في البناء الاقتصادي للامة وبينت الدور الكبير الذي يمكن ان يقوم به المجتمع في المساهمة بصد النقص ومجابهة المشاكل التي تعجز عن حلها الحكومات وقد ظهر دور الوقوف بصورة جالية في الجانب التعليمي وتشهد بذلك المدارس الكبرى التي شيدها المحسنون من ابناء الامة والتي تخرج منها كبار العلماء الذين رفدوا المعرفة الانسانية بالنفيس من العلوم والمحكم من المؤلفات العلمية امثال ابن سيناء والخوارزمي وجابر بن حيان وغيره من العلماء في شتى دروب المعرفة.

وقد وفرت لهم المدارس الإسلامية البيئة الطيبة للبحث والتميز وكذلك لازال المسلمون في ربوع العالم يسخرون اموال الوقوف في بناء المساجد والمستشفيات والمدارس وغيرها من صنائع المعروف .

ومزال وقف سيدنا عثمان شاهد على ذلك في المدينة المنورة حتى ساعتنا هذه حيث قدم سيدنا عثمان بن عفان إلى المدينة المنورة ولم يجد بها ماء عذب مخصص لعامة الناس فقام بشراء بئر روما وقام بوقفها الى عامة الناس ومزال بئر روما واقفا إسلاميا وهنالك فرق بين الوقف وبقية الصدقات والهدايا والوصايا والزكاة والكفارات والندر والتي يغلب عليها الطابع الاستهلاكي وسد الحاجات الطارئة وترميم الاصابات الاتية حيث ان هذه الصدقات تعني بدل الشيء للغير بلا عوض بقصد البر والمعروف اما الوقف فهو التبرع الدائم بان المال الموقوف اصل ثابت لايجوز بيعه او التصدق به ولا هبته وانما يستثمر ويتم التبرع من غلته وريعه بحيث يوجه لصرف الجهات التي حددها الوقف .

ولهذا التناغم بين المصالح نجد ان الاسلام ياكد على معان عديدة مثل احسان العمل واتقانه وعبادة الله لان ثمرة العمل تفيد الجماعة وتعود عليهم بالنفع ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم (ان الله يحب ان عمل احدكم عملا ان يتقنه)

وكال فرد مطلوب منه بان يتحمل المسؤولية وان يراعي مصالح الجماعة كانه حارس له يقول الرسول صلى الله عليه وسلم (كلكم راعي وكلكم مسؤول عن رعيته) والتعاون بين افراد المجتمع وهيئاته المطلوب اذا كان مؤديا لمصلحة المجتمع قال الله تعالى(وتعاونوا على البر والتقوى ولا تتعاونو على الاثم والعدوان) المائدة2

كما طلب من الافراد والهيئات وحماية الضعفاء ورعاية مصالحهم وصيانتها وحفظ اموالهم واغنائهم قال الله تعالى (كلا بل لاتكرمون اليتيم ولا تحاضون على طعام المسكين)الفجر 71-81

ولم يحرص الاسلام على احسان في بدل المال فقط بل ان تقديم المساعدة لمن يحتاجها وتقديم كل منفعة تعود على المجتمع او البيئة هي نوع من الصدقة التي ياجر عليها قال الرسول الله صلى الله عليه وسلم (كل سلامي من الناس عليه صدقة كل يوم تطلع فيه الشمس تعادل بين اثنين صدقة وتعين الرجل على دابته فتحمله عليها او ترفع عليه متاعه صدقة والكلمة الطيبة صدقة وتميط الاذى عن الطريق صدقة)وقال الرسول الله صلى الله عليه وسلم (رايت رجل يتقلب في الجنة في شجرة قطعها من ظهر الطريق كانت تؤذي المسلمين) ويؤكد فضل اعانة المسلمين ودعمهم المعنوي ومساندتهم النفسية فيقول الرسول صلى الله عليه وسلم(من كان في حاجة اخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة من كرب الدنيا فرج الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ومن ستر مسلم ستره الله يوم القيامة) فالمجنمع كله في الاسلام جسد واحد يحس احساسا واحد ويصور ذلك النبي صلى الله عليه وسلم فيقول (مثل المؤمنون في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد اذا اشتكى منه عضو تداع له سائر

الجسد في السهر والحمى) ويصور أيضا التعاون و التكافل بين المؤمن و المؤمن ، فيقول: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا) كما أكدت الشريعة الإسلامية على أهمية الإستثمار في المجتمع لأن كنز المال حرام ويضر بالمصلحة العامة ، فهو يشل الحركة الاقتصادية ، ويحول دون تداول المال و الانتفاع ومن الناحية أخرى فقد أكد الاسلام على ضرورة المحافضة على البيئة و سلامة الطريق ، قال صلى الله عليه وسلم (إماطة الأذى على الطريق صدقة) كما أكد على ضرورة المحافظة على الموارد غير المتجددة ، حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:(إقتصاد بالماء ولو كنت على نهر جار) لقد أصبح نظام" الوقف " منظمة مواطنة ، إذ لا يقتصر نفعه و عطاؤه على ابناء دين أو جنس أو لون محدد ، و إنما هو عطاء إنساني غير محدود . وقد تنوعت حاليا صور الصناديق الوقفية في البلاد العربية و الإسلامية في العالم الإسلامي ، وهي تتطور وتستحدث أفكارا جديدة بإستمرار ، وتسعى لفرض وجودها وتحقيق أهدافها ولعب دور أكبر في التنمية المجتمعية و المحافظة على البيئة و المشاركة في التنمية البشرية بشكل عام أما في العالم الغربي فقد أصبح "الوقف" في حاضرنا المعاصر يغطي جزءا كبيرا من احتياجات الدولة و المجتمع، بل ويقوم أحيانا بوظيفة الدولة في إقامة الجامعات الكبرى و مراكز البحوث و الدراسات . ويسعى الأغنياء إلى تخليد ذكراهم و تحقيقا لنزعة الخلود عندهم ، وتقوم الدولة بتشجيع ذلك من خلال إعفاء صاحبه من الضرائب وفي مقدمتها ضريبة الدخل.

جدول رقم (2) تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

المصدر	التعريف
Montanari et Murry،1986، 817.	تعد المسؤولية الاجتماعية كمنتوج يقدم إلى جمهور المنظمة الداخلي والخارجي .
Goolsby and hunt 1992	عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل به .
Schermerhorn،2001، 126	التزام المنظمة للعمل بطرق تخدم مصالحها وتخدم أصحاب المصالح المتأثرين بسلوكها بشكل عام .
O'bran and Robinson،2002، 3	القيام بالأشياء الصحيحة .
Fulop and others	تعني إدارة عادلة وفاعلة تسهم في تطوير الاقتصاديات.

المصدر:فؤاد حسين محمد الحمدي ، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك** ،مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، بغداد،2003ص 40

جدول رقم(3): تعاريف اساسية للمسؤولية الاجتماعية

	المؤسسة	التعريف
منظمات القطاع الخاص	مؤسسة الأعمال التجارية الراعية للمسؤولية الاجتماعية	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي مجموعة من السياسات والممارسات والبرامج التي في جميع مراحل عمليات الإنتاج والأنشطة التجارية ومراحل اتخاذ القرار التي تدعمها وتكافئها الإدارة العليا.
	المجلس العالمي للأعمال من اجل التنمية المستدامة	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التزام المؤسسات المتواصل بالسلوك الاخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة واسرها فضلا عن المجتمعات عامة.
	المنتدى الدولي لقادة الأعمال	المسؤولية الاجتماعية هي ممارسة الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية والقائمة على المبادئ الاخلاقية واحترام المواظفين وصممت تلك المسؤولية لاتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة اضافة الى المساهمين.
	الغرفة التجارية الدولية	التزام مؤسسات الأعمال الطوعي بادارة انشطتها على نحو مسؤول.

المؤسسات الدولية	منظمة الامم المتحدة	تحلي المؤسسات بروح المواطنة الصالحة عن طريق اعتناق واستصدار عدد من القيم المتفق عليها علميا في ممارسات المؤسسات في دعم السياسات الملائمة للمجتمع .
	البنك الدولي	هي التزام قطاع الأعمال بالاسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع المواظفين وحاملي الاسهم والمجتمع المحلي الكلي من اجل تحسين نوعية حياتهم باساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على السواء .
	المنتدى الاقتصادي العالمي	اسهام المؤسسات في المجتمع عن طريق انشطة اعمال اساسية وبرامج استثماراتها الاجتماعية والخيرية وعملها في مجال السياسات العامة ،حيث يحدد بالطريقة التي تدبر بها المؤسسة علاقتها الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية.
	منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي	تشمل المسؤولية الاجتماعية فعالية الأعمال الملائمة التي تطورها مع المجتمعات التي تعمل فيها ويتعلق العنصر الاساسي للمسؤولية الاجتماعية بانشطة الأعمال ذاتها.
منظمات المجتمع المدني	مركز تخلي المؤسسات بروح المواطنة في كلية بوسطن	يشير مصطلح تحلي المؤسسات بروح المواطنة الى الطريقة التي تدمج بها المؤسسات القيم الاجتماعية الاساسية في اعمالها اليومية وعملياتها وسياستها ،وتدرك ان نجاحها يرتبط بصحة المجتمع ورفاهيته.
	الفرقة العمل المهنية بالكنائس والمسؤولية الاجتماعية	الشركة ذات المسؤولية الاجتماعية لها مصلحة في كفالة ومعاملة المواظفين معاملة لاءقة وكسبهم اجور عادلة ومنصفة والعمل في ظروف امنة .
	منظمة العفو الدولية	الاطراف الفاعلة اقتصاديا سواء اكانت مؤسسات مالية او دولية مسؤولة عن اثر انشطتها اتجاه حقوق الانسان، كما ترى المؤسسةان مراعاة اثر جميع جوانب عمليات المؤسسة في حقوق الانسان ورفع انتهاك حقوقه ضمن مجال نفوذها وعملياتها وتستخدم ذلك في دعم حقوق الانسان .

المصدر:منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ، **كافة البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على المجتمع** ،مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية

المطلب الثالث: أهمية وخصائص المسؤولية الاجتماعية

أولا:خصائص المسؤولية الاجتماعية

أشار " محمد سيد فهمي**2015**))في كتابه المسؤولية الاجتماعية إلى الخصائص التالية:[1]

الخاصية الأولى:

إن المسؤولية الاجتماعية للفرد تعكس توازنا بين التكوين البيولوجي إن للإنسان والتكوين الاجتماعي، وهو ما يعني من ناحية إن الإنسان يحكم تكوينه البيولوجي والخلقي مؤهل لأن يتحمل المسؤولية الاجتماعية، يؤكد ذلك امتلاك الإنسان للعقل المدرك والقادر على إدراك المسؤولية ، بقوله تعالى في ذلك: "إن عرضنا الأمانة على السماوات والأرض والجبال فأبين إن يحملنها وأشفقن منها وحملها الإنسان إنه كان ظلوما جهولا "صدق الله العظيم ، وهو ما يعني إن الإنسان كائن مخلوق ومؤهل للقيام بأحوار اجتماعية ويسمى عالم الاجتماع "تالكوت باسنوز " **talcontt parsons**هذه الحالة بالاستعداد أي أن الإنسان كائن مخلوق لكي يقوم بأدوار ويتحمل مسؤوليات اجتماعية ، واستنادا إلى هذا البعد الفطري او الخلقي في الإنسان ، فانه يكتسب مسؤولياته الاجتماعية الواحدة تلو الأخرى من خلال التنشئة الاجتماعية عبر مؤسسات التنشئة الاجتماعية المختلفة ، حيث تؤسس فيه هذه المؤسسات بنية المسؤولية الاجتماعية بجوانبها المتعلقة بالواجبات أو الحقوق.

الخاصية الثانية:

وتتمثل في تباين المسؤوليات الاجتماعية وفق لمجموعة من المتغيرات الاجتماعية ارتباطا بذلك تتباين المسؤوليات الاجتماعية التي تقوم بها الإناث عن الذكور استنادا لمتغير الجنس، وكذلك تتباين المسؤوليات الاجتماعية للشخص وبالإضافة إلى ذلك نجد أن لمتغير المستوى الاجتماعي الاقتصادي فاعلية في هذا العدد، حيث نجد أن مساحة المسؤولية الاجتماعية تتسع عند الأغنياء مقارنة بمساحة المسؤولية الاجتماعية عند الفقراء وتأكيدا لذلك نجد أن المرجعيات الدينية تتحدث عادة عن مسؤوليات الأغنياء تجاه الفقراء ، تأكيد لذلك تفرض واجبات معينة على الأغنياء اتجاه الفقراء كالزكاة مثلا، كما تتباين المسؤولية الاجتماعية حسب متغير التعليم فملكية البعض لرأس المال التعليمي او الثقافي او الاجتماعي او منها جميعا ، يجعل من هذه الفئة المالكة

[1] فهمي محمد السيد , المسؤولية الاجتماعية', ط1, المكتب الجامعي الحديث ,مصر , ص35.

نخبة تكون بالتالي مسؤولياتها الاجتماعية أكثر اتساعا مقارنة بالمسؤوليات الاجتماعية للجماهير وفي هذا الإطار تستطيع التأكيد على قاعدة انه كلما كان الإنسان أكثر انتماء للمجال العام وأكثر ارتباطا به كلما اتسعت مساحة المسؤولية الاجتماعية بصورة واضحة.

ج- خاصية الثالثة:

وتشير للمسؤولية الاجتماعية إلى أنها لا تختلف بين المجتمعات ، فجميع البشر لديهم مسؤوليات اجتماعية تجاه المجتمع وفي هذا الإطار من الضروري أن نميز في المسؤولية الاجتماعية للفرد عدة أبعاد أول هذه الإبعاد يتمثل في طبيعة مسؤوليات الفرد تجاه التكوينات الاجتماعية داخل المجتمع، فكلما كانت التكوينات الاجتماعية ذات طبيعة إنشائية كلما كان ثقل الواجبات بالنظر إلى الحقوق في بنية المسؤولية على غير أننا إذا انتقلنا من نطاق التكوينات الاجتماعية الإنشائية ذات الطبيعة التقليدية إلى المجتمع فإننا سوف نلاحظ توازنا في بنية المسؤولية بين الحقوق والواجبات وارتباطا بذلك فإنه كلما قطع المجتمع شوطا على طريق التقدم كلما ابتعد عن التكوينات الإنشائية وكلما تحققت بصورة نسبية دولة الرفاهية كلما تضخم مكون الحقوق المقارنة بمكون الواجبات بحيث تصبح حقوق المواطن على الدولة واضحة ومعترف بها مقارنة بالدولة المختلفة التي تعترف بأن للمواطن حقوق إلى على الصفحات الورقية للدستور، من الأبعاد الأساسية للمسؤولية الاجتماعية للفرد عديد من الواجبات اتجاه الآخرين ، كما أن له حقوق عليهم وهو ما يمكن أن نسميه بالمسؤولية في بعدها الأفقي وبالإضافة إلى ذلك يوجد البعد الرأسي للمسؤولية الاجتماعية ، وهي مسؤولية الفرد تجاه المجتمع، فعليه استنادا إلى مرجعية المواطنة حزمة من الواجبات في مقابل أن له حزمة من الحقوق.

د- الخاصية الرابعة:

وتؤكد على ميل المسؤولية الاجتماعية للأتساع وهو ما يعني أن هذه الخاصية تبين أن هناك دوائر متتابعة للمسؤولية ابتداء من مسؤولية الفرد في نطاق الأسرة وحتى مسؤولية كفرد في هذا العالم . وفي هذه الإطار فإننا نلاحظ أن عبور الفرد إلى دوائر اويع من المسؤولية يستند إلى بعدين أساسيين : الأول النمو او التطور العمري ، إذ نجد أن الإنسان كبر اضطلع مسؤوليات أوسع، كالانتقال من حدود المسؤولية الأسرية إلى نطاق مسؤولية الفرد في العمل مثلا ، بحيث تصبح مسؤولية العمل المضافة إلى مسؤولية الفرد.

أما البعد الثاني فيتصل بتحرك الفرد من مجال الآسرة ، حيث المجال الخاص إلى المجال العام ومن المجال العام إلى مركز المجال العام وفي هذه الحالة فإننا نجد أن هناك بعض الأفراد الآخرين الذين تتسع مسؤولياتهم الاجتماعية

حينما ينضمون إلى النخبة الاجتماعية والثقافية ، بحيث يضيفون إلى مسؤولية العمل مسؤوليات عامة بحكم كونهم من النخبة وفي هذه الحالة تتسع مسؤولياتهم لتصبح مسؤوليات عن المجتمع ككل ، ونحن إذ تأملنا هذه القضية فسوف نجد أن اتساع المسؤولية الاجتماعية للفرد يتضافر من اتساع مساحة التفاعل الاجتماعي كلما اتسعت مساحة مسؤولياته الاجتماعية وعلى ذلك نجد أن مساحة المسؤولية الاجتماعية للكبار مقارنة بالصغار، وللرجال مقارنة بالنساء وللعقل مقارنة بفاقدي العقل ولمن هم في أعلى السلم الاجتماعي لمن هم في درجته الأدنى.

هـ- الخاصية الخامسة:

وتؤكد على تميز بنية المسؤولية الاجتماعية بالتوازن بين الحقوق والواجبات ،ترتكز المسؤولية لاجتماعية على ارتباط الحقوق بالواجبات وإذا كانت الواجبات هي التي كانت في البداية مفروضة على الفرد استنادا إلى وازع أخلاقي بداخله او أوامر دنية تفرض عليه ذلك، او أن هذه الواجبات هي عبارة عن لزوميات متوقعة من الأخر الذي يتدرج حتى لآخر العام ، وفي مقابل ذلك فإننا نجد أن من حق الفرد على المجتمع أن يحصل على الفرص التي تتيح له إشباع حاجاته الأساسية ، وهي التي يعبر عنها عادة بصيغ حقوق الإنسان وفي هذا الإطار فإننا نجد انه كلما تحقق التوازن بين الواجبات والحقوق كلما تقوى ارتباط الفرد بمجتمعه وتأكيد انتمائه له ، وكلما انعكس ذلك على دعم المواطنة ، أما أذا اهتز ذلك التوازن بين الواجبات والحقوق كان يفرض المجتمع. ممثلا في الدولة . على الفرد كثيرا من الواجبات فإن هذا الموقف يصبح قهريا وإذا استمر لفترة طويلة فإنه قد يضعف انتماء الفرد لمجتمعه ، خاصة أن الأخير يفرض عليه القيام بالواجبات دون أن يمنحه حقوقه في إشباع حاجاته الأساسية والعكس صحيح فإنه إذا اختل التوازن لصالح الحقوق فغنه ينشر حالة من الاسترخاء في المجتمع ،كما انه يقتل الطوعية والإرادية في الأفراد وقد يؤدي ذلك إلى ضعف الانتماء بحيث يصبح مدخلا لحالة من عدم الاستقرار الاجتماعي ، يحدث ذلك أذا لم تكن ثمة عدالة قائمة فيما يتعلق بتوزيع الحقوق والواجبات بين مختلف أفراد المجتمع أو جماعته.

ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية بالممارسات التي تقوم بها منظمات الأعمال والشركات اتجاه جميع أصحاب المصالحة والذين تربطهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع المنظمة أو الشركة ،وأيضا ما تقدمه من دعم على جميع الأصعدة الذي ينعكس إيجابا على أفراد المجتمع المتمثلة في ما يلي :[1]

1. تحسن الأداء:البحوث التي أجريت في هذا المجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات قد بينت وجود صلة حقيقية بين الممارسات المسؤولية اجتماعيا للشركات والأداء المالي الإيجابي
2. تخفيض التكاليف:هناك مبادرات تستهدف تحسين الأداء الطبيعي وتؤدي إلى خفض التكاليف مثل تقليل انبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ العالمي أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية
3. تحسين سمعة المنظمة:تبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات والثقة المتبادلة بين المنظمات وأصحاب المصالح.
4. تعزيز المبيعات وولاء العملاء: إن العودة بصورة ملحوظة إلى تثمين النقاء البيئي والمنتجات الطبيعية قد دفع المستهلكين إلى الاهتمام الخاص بعمليات الإنتاج وتأثيره هذه العمليات والمنتجات على البيئة ، على الرغم من أن منظمات الأعمال التجارية يجب عليها أن تفي في المقام الأول بالمعايير الشرائية للمستهلكين .
5. زيادة الإنتاجية والجودة:إن الجهود التي تبذلها المنظمات في سبيل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل الوقوع في الخطأ وتعزيز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صناعة القرار.
6. زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم: منظمات المسؤولية الاجتماعية يسهل عليها تعيين موظفين ذو كفاءة عالية و المحافظة عليهم ، يؤدي ذالك إلى خفض التكاليف توظيف والتدريب ويتم في الغالب تعيين الموظف من المجتمع الذي تعمل فيه الشركة لهذا السبب ستصبح القيم متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات متسقة مع قيم الموظف .

ويمكن تلخيص أهمية المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية[2]:

- ينتج ن المسؤولية الاجتماعية المحافظة على معنويات العاملين.

[1] يحياوي نعيمة,نماذج عن بعض الشركات العالمية والإسلامية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية,كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير,جامعة باتنة,ص40.

[2] يوسف نجم,أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية, دراسة حالة في بنك الشام الإسلامي,مذكرة ماجستير,جامعة الافتراضية ,سوريا,ص26

- المسؤولية الاجتماعية تؤدي إلى انجاز أفضل وأدق من قبل العاملين حيث أنها توفر لهم جميع الاحتياجات و ضمان حقوقهم وتلبية مصالحهم.
- إن ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعمل على تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدى جميع أصحاب المصالح .
- تطور المسؤولية الاجتماعية قدرة المنظمة على جذب أصحاب المصالح بكل أنواعهم .

المبحث الثاني :أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية واستراتجيات التعامل معها

المطلب الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

عرض بعض الباحثين عناصر المسؤولية اجتماعية للمنظمات في إطار عام يغطي مجموعة من أبعاد حيث أن هذه العناصر يمكن أن تكيف بقياسات مختلفة وفقر اعتبار طبيعة عمل المنظمة ونشاطها وتأثير فئات أصحاب المصالح المختلفين وحسب كرول **Carroll** فإن المسؤولية اجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي الاقتصادي **Economic** والأخلاقي Ethical والقانوني ،**Legal** والخيرية**Philanthropy** وفي هذا الإطار قدم كارول مصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن أن تأثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة حيث أن فهم هذه العناصر الأربعة للمسؤولية اجتماعية التي قدمها كرول يتطلب إيجاد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات تلبية حاجات لمجتمع وخاصة في إطار العناصر الاقتصادية والقانونية حيث تمثل هذه العناصر مطالب أساسية للمجتمع من المفترض تلبيتها من ابل منظمات العمال في حين يتوقع المجتمع من منظمات العمال أن تلعب دور أكبر فيما يخص العنصر الأخلاقي والخيري.

علما بأن هذا الأخير يمثل في حقيقته رغبات مشروعة للمجتمع من المفترض أن تتبناه منظمات العمال .ومن هنا نقوم بعرض مختصر لهذه الأبعاد الأربعة: [1]

أولا: البعد الاقتصادي

ويقتضي استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج منظمات الأعمال سلع وهذا الخدمات بجودة عالية ،كما يقتضي هذا البعد المنافسة عن طريق احترام القواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين إضافة إلى منع الاحتكار والأضرار بالمستهلكين كما يعتمد هذا البعد على الاستفادة من التكنولوجيا واستخدامها في معالجة الأضرار.

ثانيا: البعد القانوني: ويقتضي هذا البعد الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف المنتوجات في المجتمع كاحترام قوانين حماية المستهلك من الموارد الضارة وحماية الأطفال صحيا وثقافيا وحماية البيئة عن طريق منع التلوث بشتى أنواعه وصيانة الموارد الطبيعية وتنميتها والتخلص من مختلف المنتوجات بعد استهلكها ،كما يقتضي البعد القانوني للمسؤولية اجتماعية تحقيق الدالة و السلامة سواء عن طريق التقليل من إصابات العمل

[1] محمد فلاق , المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال, دار اليازوي العلمية لنشر والتوزيع,الأردن , 2016,ص53,54.

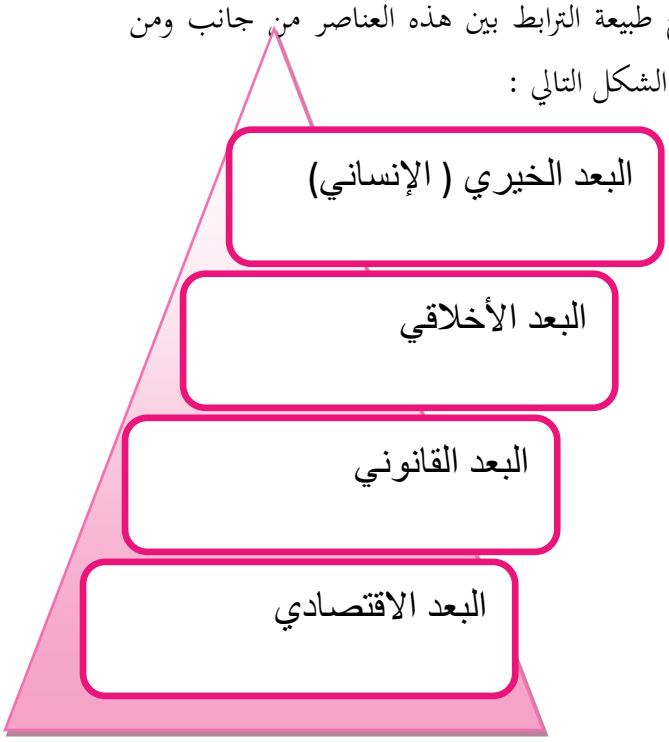
أو تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن وإعطاء العمل لذوي احتياجات الخاصة إضافة إلى احترام حقوق إنسان ومنع التميز على أساس الجنس أو الدين .

ثالثا: البعد الأخلاقي: يستند هدا البعد استو عاب الجوانب القيمية وأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمع التي تعمل فيه وفي الحقيقة فإن هذه الجوانب لم تطرأ بعد القوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمر ضروري ،لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع و قبولها ،فعلى المنظمات أن تلتزم بعمل ما هو صحيح وعدل ونزيه.

رابعا:البعد الخيري: يرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع أذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل كما يمثل هذا البعد المزايا والمنافع التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة بشكل مباشر مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي لكافة أشكالها.

ومن أخلال ما طرحه كرول يمكن القول أن المسؤولية اجتماعية هي عبارة عن النتيجة المتحصل عليها من عملية جمع الأبعاد الأربعة (البعد اقتصادي،القانوني،بأخلاقي والخيري) والتي يمكن تشكيلها بالمعادلة التالية : ولقد وصفت هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب أخر فإن استناد أي بعد أخر يمثل حالة واقعية وفق الشكل التالي :

Sore=Ecod+Legd+Ethd+Phid



شكل 01: هرام أبعاد المسؤولية الاجتماعية

المصدر:علي المستريحي ، المسؤولية الاجتماعية من الواقع الأحادي المنظور الشبكي المتعدد،المجلة العربية الإدارة المجلد 37،العدد4،المنظمة العربية لتنمية الإدارية ،جامعة الدولة العربية ،مصر،ديسمبر 2017،ص2006.

الجدول رقم: 04 محتوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية –العناصر الأساسية والفرعية

البعد	العناصر الأساسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	– منع الاحتكار وعدم الأضرار بالمستهلكين – احترام قواعد المنافسة وعد إلحاق الأذى بالمنافسين
	التكنولوجيا	– استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي توفرها – استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة
القانوني	قوانين حماية المستهلك	– عدم الانجاز بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها – حماية المستهلك من المواد المزورة والمزيفة – حماية الأطفال صحيا وثقافيا
	حماية البيئة	– منع تلوث المياه والهواء والتربة – منع الاستخدام التعسفي للموارد – صيانة الموارد و تنميتها – التخلص من المنتجات بعد استهلاكها
	السلامة والعدالة	– منع التميز على أساس العرق او الجنس او الدين – التقليل من إصابات العمل – تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن – توظيف المعوقين – عمل المرأة وظروفها الخاصة – المهاجرين وتشغيل غير القانونين
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية	– مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك – مراعاة مبدآ تكافؤ الفرص في الوظيفة – مراعاة حقوق الإنسان
	الأعراف والقيم الاجتماعية	– احترام العادات والتقاليد – مكافحة المخدرات والممارسات الأخلاقية
الخيري	نوعية الحياة	– نوع التغذية ، الملابس، الخدمات ، النقل العام، الذوق العام

المطلب الثاني :مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تستهدف الشركة أثناء ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية زيادة مساهمتها في التنمية المستدامة ولتحقيق أذلك الهدف ينبغي على الشركة أن تعمل على أساس مجموعة من المبادئ التي تتمثل في :[1]

1. مبدأ الادعاء القانوني احترام سيادة القانون : إن تلزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا الإجراءات راسخة ومحددة والإلمام بها.

2. مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسة الاتفاقات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية ولإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط لإرشادية عند قيامها بتطوير سياستها وممارستها المسؤولية اجتماعية.

3. مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة: أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح لطرف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي اد تأثر على تلك الأطراف المعنية .

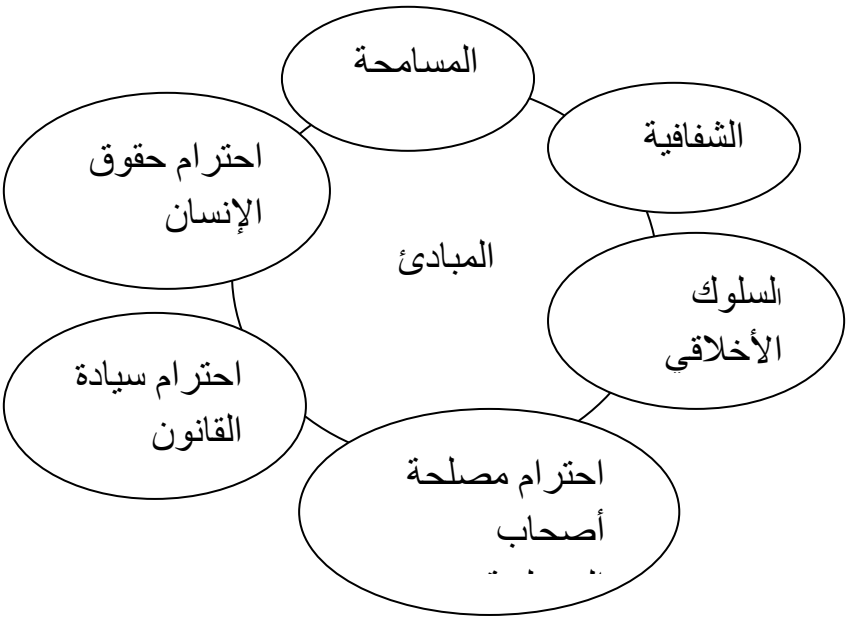
4. مبدأ السلوك الأخلاقي: أن تتصرف المؤسسة في جميع الأوقات بشكل أخلاقي في معاملتها من حيث الأمانة والعدل والتكامل وذالك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام.

5. مبدأ القابلية للمسائلة :أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم مجهودات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية لطريقة واضحة وأمينة إلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات ومن ضمنها الفحص والتدقيق الملائمين والأخذ الإجراءات التصحيحية التي تحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضا الأثر المتوقع لما سبق على الرفاهية المجتمعية.

6. مبدأ الشفافية : أن تفصح المؤسسة على نحو واضح دقيق وتام عن سياستها وقراراتها ونشاطاتها بما في أذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمعلومات متاحة للأشخاص لمتأثرين أو المحتمل تأثيرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

7.مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان:أن تنفذ المؤسسة سياسات الممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الأعلام العالمي لحقوق الإنسان هو وثيقة حقوق دولية تتمثل في إعلان تبنته الأمم المتحدة .

[1] صالح الحمراوي, رولا المعايظة, المسؤولية المجتمعية للمؤسسية , الموجة الرابعة للإدارة ,ط1, عمان, 2015,ص 72,75.



شكل 02: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالبات

المطلب الثالث:استراتيجيات تعامل منظمات الأعمال مع المسؤولية الاجتماعية

من خلال التحليل الذي تقوم به منظمات الأعمال بخصوص قضايا المسؤولية الاجتماعية ، و تحديد نقاط القوة و الضعف وكذا الفرص و التحديات، فان تعاملها مع مختلف موضوعات المسؤولية الاجتماعية يدور حول أربعة مواقف، و ينحصر الأداء الاجتماعي في الغالب في أربعة استراتيجيات ، نعرضها كالتالي [1]:

أولا:إستراتيجية الممانعة

تعبر هذه الإستراتيجية عن النظرة التقليدية للدور الاجتماعي لمنظمات الأعمال، حيث ترى إدارة المنظمة أنها غير ملزمة و بالتالي غير مسؤولية عن ممارسة أي دور اجتماعي اتجاه أصحاب المصالح ، وان الغاية الوحيدة من وجودها هو تحقيق العوائد و الإرباح من خلال ممارسات اقتصادية فاعلة، وان ما ينتج من خلال هذا الدور الاقتصادي من ممارسات مفيدة اجتماعيا يمثل ناتج عرضي محتمل، ولهذا فان مجمل القرارات المتخذة يجب أن تكون اقتصادية فقط، و أن أي قرار لا يلبي معطيات الأرباح و العوائد المالية فوجب عليها رفضه حتى لو كان جيدا من الناحية الاجتماعية.

[1] عبد الحق طير ,خالد, مبروكة , مسؤولية الاجتماعية وتنافسية ومنظمات الأعمال: إطار تحليلي للمفهوم والعلاقة , جامعة الوادي ,ص7,8.

ثانيا:الإستراتيجية الدفاعية

في أطار هذا النمط من التبني للمسؤولية الاجتماعية فان المنظمة الاقتصادية تحاول القيام بدور اجتماعي محدود جدا بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة و بالقدر الذي يجعلها تحمي نفسها من الانتقادات الموجة لها، لهذا تركز على الجوانب المرتبطة لمتطلبات المنافسة و حالات تغيير سلوك الزبائن لتحقيق أداء مالي عالي، يمكن أن تستجيب بالحد الأدنى للضغوط الناشئة من قبل جماعات الضغط وحماية البيئة وفق معايير قانونية معتمدة .

ثالثا: إستراتيجية التكيف

يستخدم هذا النوع من الاستراتيجيات التوفيقية والتي تشير إلى تبني الحد الأدنى من المتطلبات الأخلاقية من خلال الالتزام بالمسؤوليات الاقتصادية و القانونية والأخلاقية أيضا وتنطلق الوحدة الاقتصادية المستخدمة لهذا النوع من الاستراتيجيات من الفرضية المسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتقها في عدم تجاوز التشريعات الحكومية حتى لا تتعرض للمسائلة القانونية وان سلوكها هنا يكون منسجما مع المعايير والقيم والتوقعات السائدة في المجتمع ولكن في أحيان أخرى قد ينشا هذا السلوك نتيجة للضغوط الخارجية فقط وليس تابعا من ثقافتها وإدراكها.

رابعا:إستراتيجية المبادرة لطوعية

وهي تشير إلى أن المنظمة التي تتبنى هذا النوع من الاستراتيجيات تأخذ زمام المبادرة في توفير المتطلبات الاجتماعية وتكون مصممة لتلبية كل من المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية ويكون لديها الاستعداد لتعاون مع الأزمات التي توجه إليها،وكذا إمكانية الاستجابة لضغوط الخارجية والتهديدات وكذا التشريعات الحكومية انطلاقا من أن المنظمات التي تستخدم هذا النوع من الاستراتيجيات تفرض مسؤوليتها اتجاه الأعمال التي تقوم بها ،كما أن الإدارات التي تتبع مثل هذا النوع من الاستراتيجيات ينبغي أن تتمتع بدرجة حرية كافية في مساندة الأعمال والمبادرات التي من شأنها أن تعزز سمعتها في السوق.

الخلاصة

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية حيث من خلاله تناولنا تعريف المسؤولية الاجتماعية وأهم تطورات مفهوم المسؤولية الاجتماعية وإتضحى لنا أن أصبحت المسؤولية الاجتماعية

تتبوأ حيز ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات وتحضا باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تحسن مستوى المعيشة والارتقاء بفرعية المجتمع ولها أهمية بالغة بنسبة لدولة والمؤسسة والمجتمع' وبذلك فا المسؤولية الاجتماعية تعتبر أهم مصدر لنجاح والتفوق وحلا للعديد من المشاكل التي تواجهها المؤسسات الاقتصادية فا المسؤولية الاجتماعية مسؤولية خيرية و إنسانية وقانونية واقتصادية.

وبذلك أصبح موضوع المسؤولية الاجتماعية ذو أهمية بالغة ووسيلة ضرورية وإستراتيجية فعالة من أجل قيادة المؤسسات نحو الكفاءات والفعالية والسمعة الحسنة.

الفصل الثاني

دراسة حالة مؤسسة ديفاندوس

للأشغال والبيئة بالوادي

تمهيد:

قصد الوصول إلى إسقاط الجانب النظري الذي تطرقنا له في الفصل الأول، والوصول إلى نتائج تمكننا من الإجابة على الإشكالية المطروحة وكذلك اختبار الفرضيات، سنقوم بإجراء دراسة ميدانية بغية الوصول إلى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية شركة ديفاندوس للأشغال والبيئية .

وبهدف الوصول إلى دراسة موضوعية استخدمنا منهج مسح الآراء عن طريق الاستبيان، حيث سعينا من خلالها للوصول إلى آراء بعض إطارات وعمال شركة، ديفاندوس SOPTEغرض بلوغ أهداف البحث.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

نوضح في هذا المبحث المنهجية التي سنتبعها في هذه الدراسة من خلال إبراز مجتمع وعينة الدراسة، كما نتطرق إلى طرق وأدوات جمع البيانات،إلى الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات الخاصة با لاستبيان.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولا: تقديم عام عن الدارسة.

في هذا المطلب سنقوم بعرض وتقديم تعريف عام عن المؤسسات محل الدراسة،مع تحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذلك التطرق إلى متغيرات النموذج، وذلك وفق ما يتطلبه موضوع بحثنا.

من خلال الفصل الأول تم التطرق إلى الدراسة النظرية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية وتم التعرض إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذا أهميتها في المؤسسة الاقتصادية إلا انه لا بدا من التأكد من الممارسة الفعلية المسؤولية الاجتماعية وهذا سيكون من خلال هذا الفصل التطبيقي والذي سنحاول من خلاله الربط بين التأصيل النظري و الواقع التطبيقي للمؤسسة ديفاندوس الشركة المتعددة الخدمات للأشغال و البيئة .

- **نشأة وتطور الشركة**

أنشئت الشركة المتعددة الأشغال الوادي بتاريخ 2012/12/19 من خلال مجلس مساهمات الدولة ضمن اللائحة رقم 04 للدورة 124بتاريخ 2012/12/27الرامي إلى إنشاء مؤسسات عمومية في الجنوب وكذا امتصاص البطالة حيث تقرر من خلال اللائحة تمويل المؤسسة بمبلغ قدره 50 مليار سنيتم مقسم إلى 38 مليار موجه لاقتناء مختلف تجهيزات الانجاز والباقي موجه للسير العادي للشركة برأس مال قدره 10000000.00دج من سنة 2012 إلى غاية2016

في أواخر سنة 2016.تم إدماج الشركة وتحويل مختلف الأصول و الخصوم إلى الشركة متعددة الأشغال بقسنطينة باسم ديفاندوس الشركة متعددة الخدمات للأشغال والبيئة باختصارDIVIDUS-SOPTE وبهذا تصبح الشركة وحدة تابعة للشركة الأم بقسنطينة برأس مال قدره 472000000.00دج تحت سجل تجاري رقم 39/15-0063903/B/00 إلى يومنا هذا.

- **تعريف شركة**

تعد الشركة ديفاندوس الشركة متعددة الخدمات للأشغال و البيئة شركة متعددة الخدمات والأشغال المتخصصة في أشغال الكهرباء العمومية والريفية و بالطاقة الشمسية وخدمات النظافة العمومية ونقل ومعالجة النفايات.

وهي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم ،SPE/SPAأسست سنة 2012بموجب قرار مجلس مساهمات الدولة تنتمي الشركة إلى المجمع الصناعي المحلي ويقدر عمالها حاليا حوالي 31عامل مقرها بالمنطقة الصناعية تكسبت الوادي .

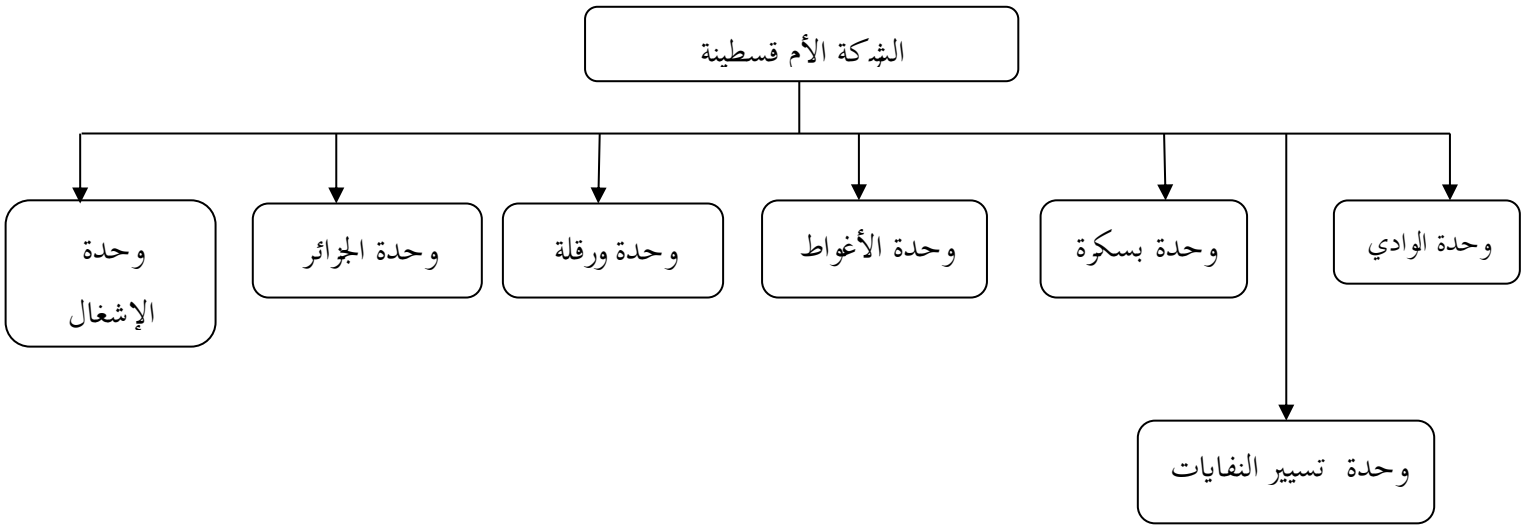
***اسم مدير الوحدة** : حقي بشير

*رقم السجل التجاري 39/15-006390/B/00

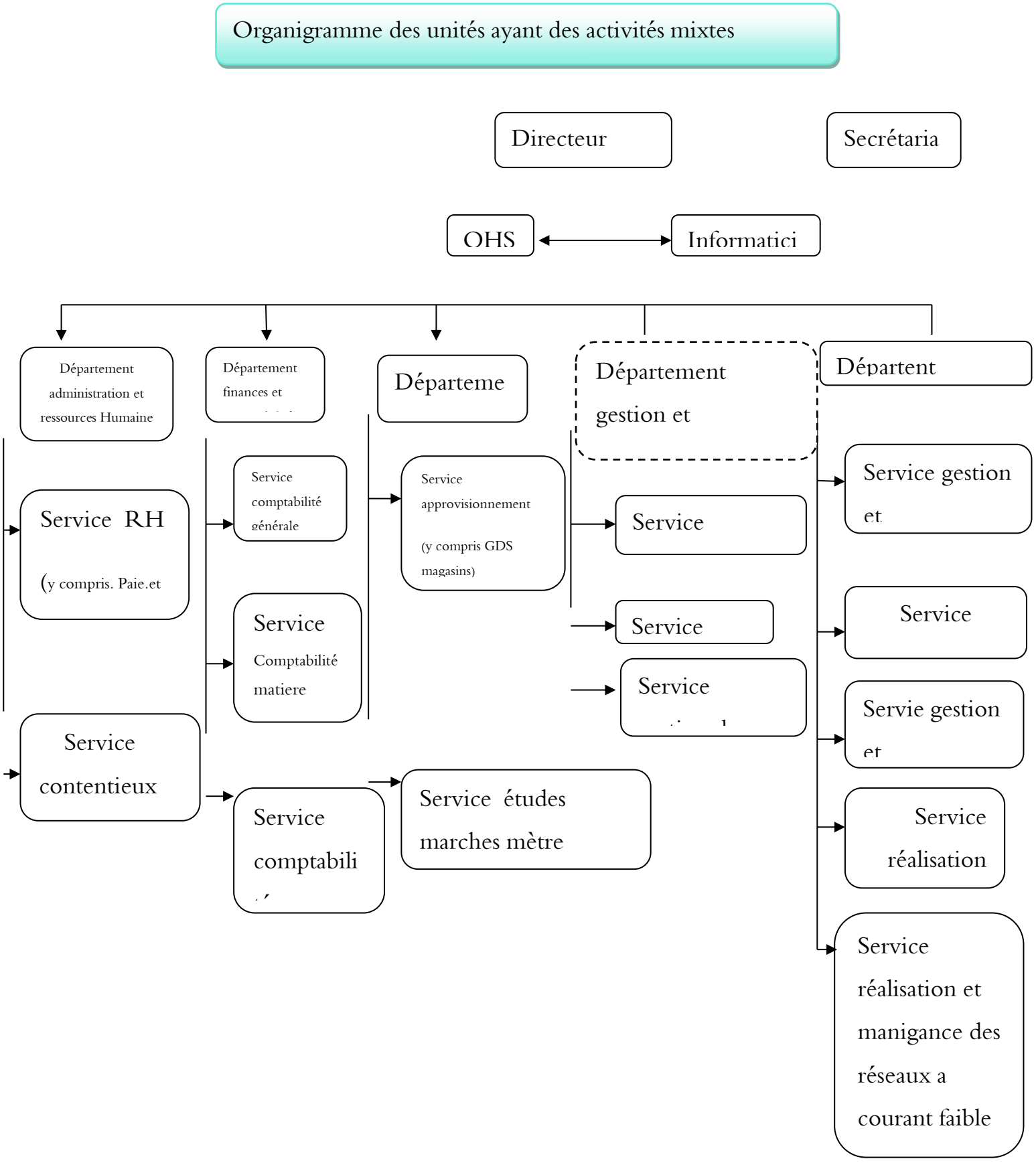
***نوع النشاط** : أشغال الكهرباء العمومية وكذا بالطاقة الشمسية النظافة العمومية وإزالة ومعالجة النفايات .

* **الفروع:**

تعتبر الشركة وحدة من مجموعة من الوحدات تحت شركة الأم بقسنطينة .



شكل 04 : الهيكل التنظيمي ديفاندوس DIVINDUS– SOPTE



ثانيا: مجتمع الدراسة

نسعى من خلال دراستنا إلى إبراز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ، لهذا تم حصر مجتمع الدراسة على إطارات وعمال مؤسسة ديفاندونس الشركة المتعددة الخدمات ، كما تم الأخذ بعين الاعتبار توفر الخبرة المهنية والعلمية في أشخاص موضوع الدراسة، حتى تكون لهم القدرة والتمكن في الحكم على موضوع الاستبيان.

ثالثا: عينة الدراسة

سعينا قدر الإمكان لجمع أكبر عدد ممكن مع مراعاة توفر أفراد العينة إلى الكفاءة المهنية والمعرفة العلمية التي تمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبيان. **حيث** قمنا بتوزيع 31 استمارة استبيان،واعتمدنا على التسليم المباشر للاستمارات في عملية التوزيع هذا ما مكننا من جمع استمارات الاستبيان في أقل وقت ممكن.

بعد استرجاع الاستمارات الموزعة تم حصر عدد الاستمارات الملغاة ومنها الاستمارات التي لم تسترجع، والجدول التالي يوضح لنا الإحصائيات الخاصة بالاستمارات الاستبيان الموزعة وهي كما يلي:

الجدول رقم(05): النتائج الإحصائية للاستمارات الاستبيان الموزعة.

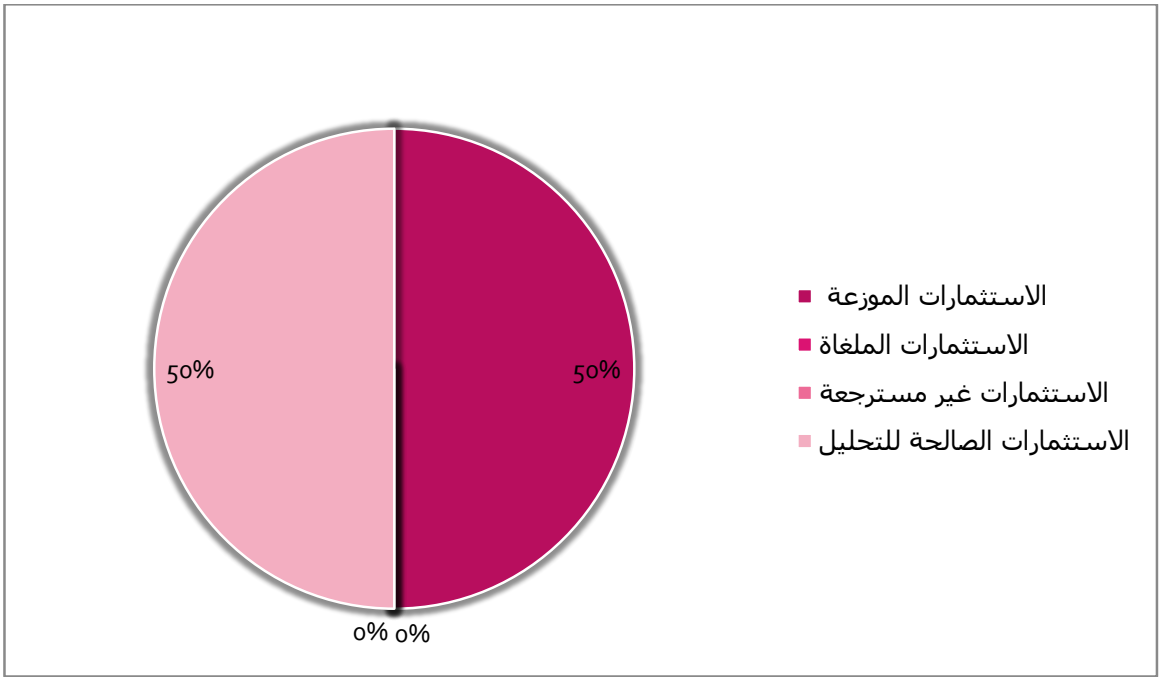
البيان	التكرارات	النسبة المئوية
الاستمارات الموزعة	31	%100
الاستمارات الملغاة	0	%0
الاستمارات غير مسترجعة	0	%0
الاستمارات الصالحة للتحليل	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استمارات الاستبيان الموزعة.

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الاستمارات الموزعة بلغ عددها 31 استمارة منها 31 استمارة اعتبرت صالحة للتحليل أي ما يعادل نسبة 100%.

أما الاستمارات الباقية عددها 00 استمارة ألغيت منها 00 استمارات بمعدل 00%، ولم تسترجع أي استمار أي ما يعادل نسبة 00%.

الشكل رقم(05): النتائج الإحصائية للاستمارات الاستبيان الموزعة.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على استمارات الاستبيان الموزعة.

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة المنهج وأدوات الدراسة الميدانية

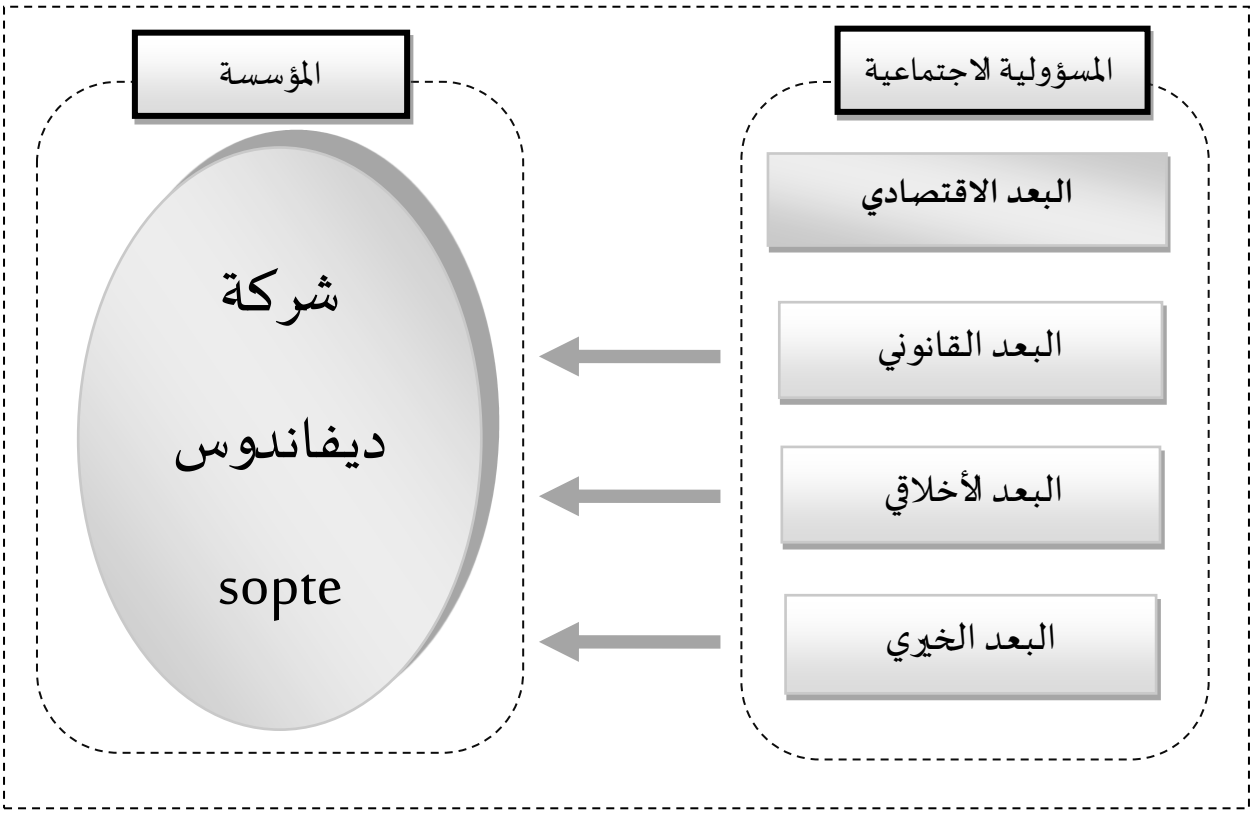
في هذا المطلب سنحاول تحديد منهج الدراسة المتبع والأدوات المستخدمة في جمع المعطيات والأساليب الإحصائية المطبقة في تحليل البيانات

أولاً : متغيرات الدراسة :

بناء على أهداف الدراسة والإشكالية المطروحة، فقد تم الاعتماد في نموذج الدراسة على المتغيرات والأبعاد التالية:

- **المتغير المستقل**: يتمثل المتغير المستقل في المسؤولية الاجتماعية وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد وهي البعد الاقتصادي، البعد القانوني ،البعد الأخلاقي، البعد الإنساني .

الشكل رقم (06): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات

ثانيا: منهج الدراسة

إن المنهج يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف عن الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا المتمثل في المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ،وطبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا فهو يرتكز على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع المعطيات، لذلك سنعتمد على المنهج الوصفي لتحليل النتائج، وقبل ذلك البيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

ثالثا: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تحاول دراستنا في شقها التطبيقي إلى إسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة من خلال اعتماد الأدوات التالية:

- **المقابلة:**

وهي عبارة عن محادثة تتم بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن الأهداف الرئيسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى التعرف عن ملامح ومشاعر او تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.

- **الاستبيان :**

بغرض الوصول إلى الأهداف المرجوة لهذه الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة واثبات صحة أو عدم صحة الفرضيات،أعددنا استمارة الاستبيان وتم توزيعها على عينة الدراسة، ولكي تكون الدراسة منظمة في شكل علمي قمنا بتصنيف استمارة الاستبيان المعتمدين على الإشكالية المطروحة والجوانب التي تطرقنا إليها في الفصل الأول مع مراعاة عدة نقط نذكر منها ما يلي:

- ✓ أن تكون عبارات الأسئلة تمت صياغتها بطريقة بسيطة وواضحة لتفادي الغموض أو سوء الفهم؛
- ✓ تجنب الأخطاء الإملائية قدر المستطاع لتكون لغة الاستبيان سليمة؛
- ✓ الاعتماد على ترتيب الأسئلة وربطها بموضوع الدراسة الميدانية لتحقيق الأهداف المرجوة.

بعد الانتهاء من تصميم الاستبيان تم اللجوء إلى أساتذة مختصين للتأكد من الجانب الشكلي والتقني للاستمارة والتأكد من موضوعية الأسئلة وتغطيتها لجميع جوانب موضوع الدراسة.

ينقسم الاستبيان إلى جزئيين:

- **الجزء الأول**: يحتوى على خمسة أسئلة تتعلق بمعلومات عامة حول عينة الدراسة وهي(الجنس، العمر، المؤهل العلمي،سنوات العمل، الوظيفة الحالية).
- **الجزء الثاني**: يتكون من محور واحد وهو كما يلي:
  - ✓ المحور الأول يتعلق بمتغير المسؤولية الاجتماعية؛

- **الأدوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان.**

بعد الجمع النهائي للاستبيان من خلال استمارات القابلة للتحليل، اعتمدنا في عرض المعطيات وتحليلها على برنامج *Excel*، لكي نتمكن من معالجة المعطيات وتحويلها بشكل جداول وترجمتها إلى رسومات بيانية بهدف تسهيل عملية الملاحظة والتحليل للوصول إلى النتائج المرجوة كما اعتمدنا عليه في استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل من البيانات الشخصية وعبارات الاستبيان.

المبحث الثاني: نتائج الاستبيان والمناقشة

نقوم في هذا المبحث بعرض جميع المعلومات البيانات الواردة في استمارة الاستبيان الصالحة وتحليلها مع عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة، لاحظنا من الواجب إظهار مدى ثبات وصدق الاستبيان مع التطرق في آخر المبحث إلى اختبار صحة الفرضيات.

المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة

قبل البدء في تحليل نتائج المتحصل عليها قمنا باختبار صدق وثبات العينة موضوع الدراسة.

أولاً: اختبار صدق وثبات الاستبيان.

يتم التحقق من صدق وثبات الاستبيان من خلال:

أ- صدق الاستبيان:

يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وضعت من أجلها، ولهذا الغرض قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

❖ **الصدق الظاهري:**

قمنا بعرض الاستبيان على نخبة من الأساتذة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمى لخضر الوادي تألفت من ثلاث أساتذة محكمين وقد استجبنا لأرائهم وقمنا بإجراء ما يلزم من تعديل وحذف في ضوء المقترحات المقدمة ، ليخرج الاستبيان في الصورة النهاية.

ثانيا: الخصائص العامة لعينة الدراسة

يخص هذا الجزء للاستبيان المعلومات الشخصية للمجيب على الاستبيان وقد خصصت هذه الأسئلة إلى كل من الجنس، العمر، المؤهل العلمي،سنوات العمل ،الوظيفة الحالية وكانت النتائج كما يلي:

أولا: الجنس:

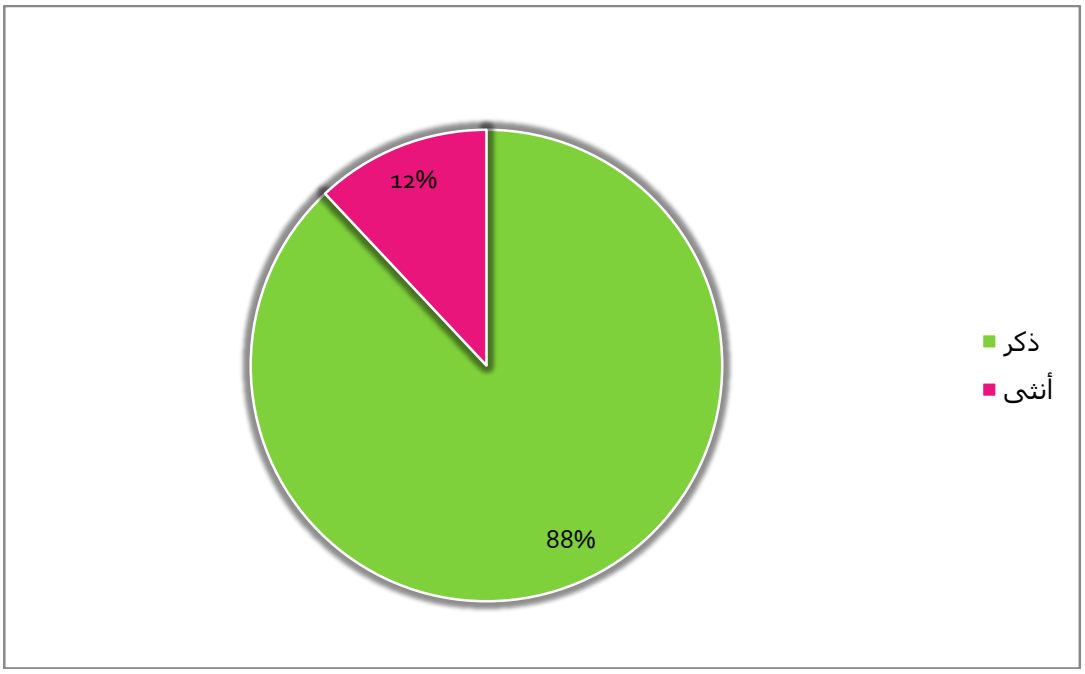
كان توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس كما يلي:

الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب متغير الجنس.

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	27	%88
أنثى	04	%12
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25

شكل07: توزيع العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبات

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور27% بلغت ونلاحظ نسبة الإناث بلغت 04% وهو ما يعكس واقع المؤسسات قيد الدراسة ونوع نشاطها يعتمد على الذكور.أكثر من الإناث وهو ما يعكس واقع المؤسسة قيد الدارسة ونوع نشاطها بالنسبة قليلة من أنثى .

ثانيا: العمر:

قمنا بتقسيم أفراد العينة حسب متغير العمر إلى أربعة فئات عمرية،وكان توزيع أفراد العينة كما يلي:

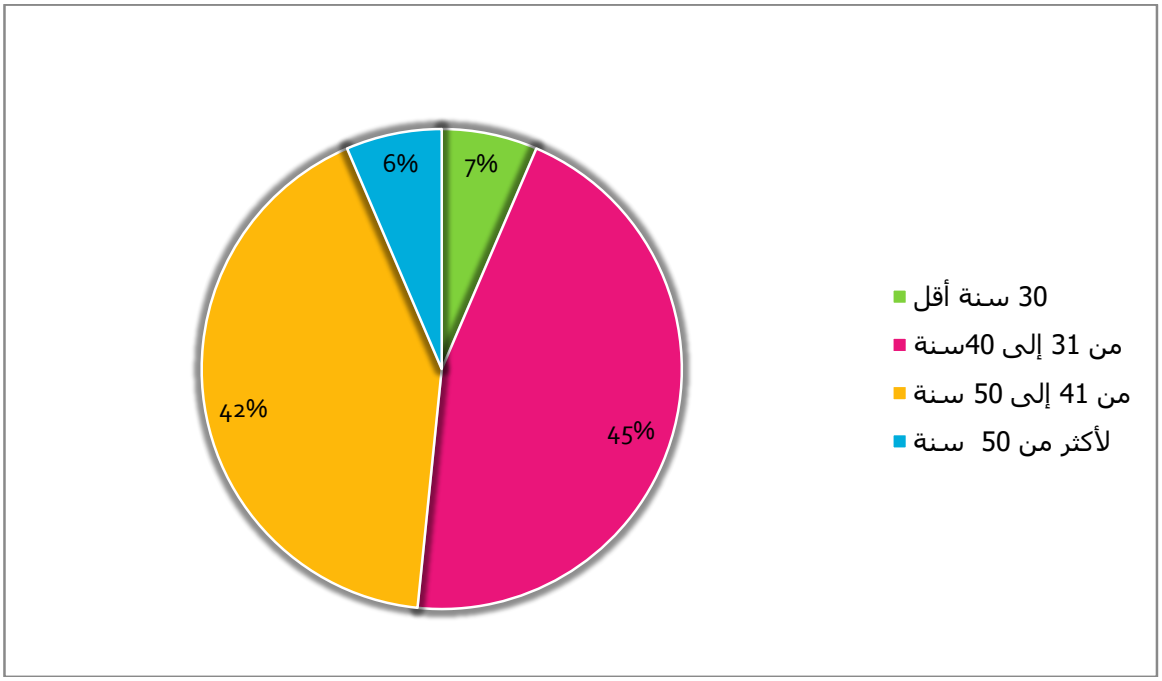
الجدول رقم (07): توزيع العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
30 سنة أقل	2	%6.45
من 31إلى 40 سنة	14	%45،16
من 41 إلى 50سنة	13	%41،94
لأكثر من 50 سنة	2	%6،45
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة من الفئة العمرية الثانية تمثل ما نسبته 45.16 بالمائة وتتكون من 14فردا، تليها كل من الفئة الثالثة بنسبة41.94بالمئة مكون من 13فردا والفئة الأولى بنسبة6.45بالمئة،ثم تأتي الفئة الرابعة،وبالتالي ما نسبته90% من أفراد العينة عمرهم أقل من 50 سنة.

الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25

ثالثا:المؤهل العلمي:

تم تقسيم عينة الدراسة إلى 4فئات تمثل المستوى التعليمي وتم تقسيم أفراد العينة وفق ما يتلاءم مع موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي:

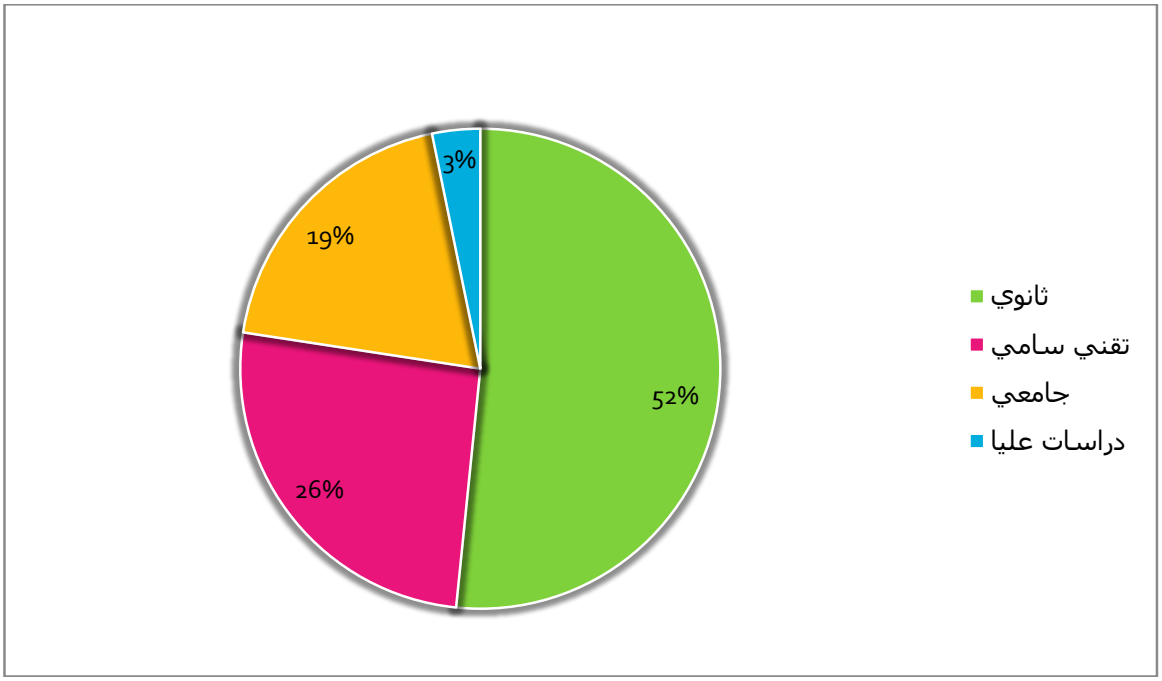
الجدول رقم (08): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	16	%51،61
تقني سامي	8	%25،81
جامعي	6	%19،35
دراسات عليا	1	%3،23
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25.

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع النسب حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة، جاءت أكثر من نصف العينة51.61بالمائة في الفئة الأولى المحددة للمستوى الثانوي، تليها الفئة الثانية الخاصة بمستوى تنقي سامي وبما نسبته 25.81بالمئة، ثم المستوى الجامعي بما نسبته19.35بالمئة، أما بالنسبة للفئة الرابعة الخاصة بمستوى الدراسات العليا 3.23 بالمائة .

الشكل رقم (09): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25.

رابعا:الوظيفة الحالية:

تم تقسيم عينة الدراسة إلى فئتين حسب متغير الوظيفة الحالية وفق ما يتلاءم أفراد العينة موضوع الدراسة وقد توصلنا إلى نتائج التي سيتم توضيحها وفق الجدول التالي .

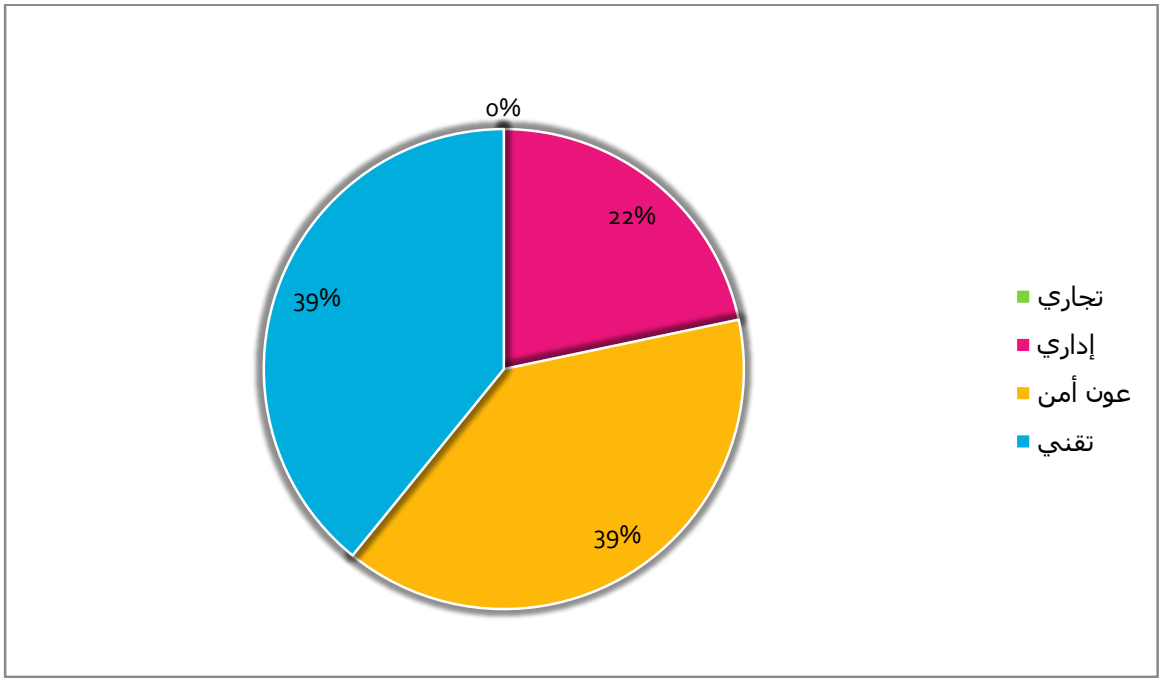
الجدول رقم (09): توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية .

الوظيفة	التكرارات	النسب المئوية
تجاري	0	%0
إداري	8	%25،81
عون أمن	9	%25،03
تقني	14	%45،16
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25.

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكثر نسبة 45.16 بالمائة من تقني ،ومن ثم عون الأمن بالنسبة 29.03 بالمائة والإداري قدر بالنسبة 25.81 بالمائة ونلاحظ أن الوظيفة التجاري معدومة في المؤسسة .

الشكل رقم (10): توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25.

خامسا: سنوات العمل:

تم تقسيم أفراد العينة إلى أربعة فئات تمثل الخبرة المهنية لإطارات وعمال المؤسسة، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية وفق ما هو موضح في الجدول والشكل التاليين كما يلي:

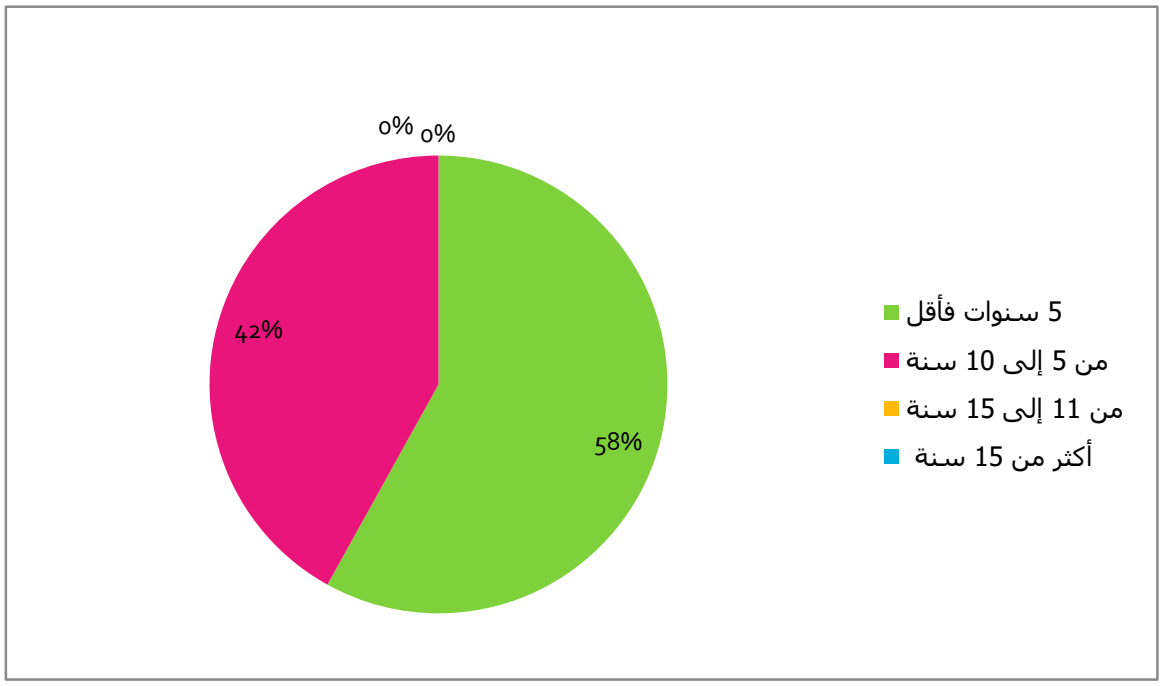
الجدول رقم (10): توزيع العينة حسب متغير مدة العمل.

مدة العمل	التكرارات	النسب المئوية
5 سنوات فا أقل	18	%58،06
من5إلى 10 سنة	13	%41،94
من11إلى 15سنة	0	%0
أكثر من 15 سنة	0	%0
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25.

من خلال الجدول نلاحظ أن أكثر من58.06% لديهم خبرة من 5 سنوات فاقل و41.94%أي 13فردا لديهم خبرة من5الى 10 سنوات ، وبالتالي فأفراد العينة لديهم خبرة مقبولة.

الشكل رقم (11): توزيع العينة حسب متغير مدة العمل.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.25.

المطلب الثاني : تحليل بيانات الاستبيان

سوف يتم استخدام استخدام الأساليب الإحصائية التي ذكرناها سابقا من اجل الحصول على النتائج لاستكمال هذه الدراسة .

الفرع الأول: عرض نتائج محاور الاستبيان:

لتحويل إجابات المبحوثين إلى بيانات كمية قمنا باستخدام مقياس لكرت الخماسي (likert scale) باعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة كما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (11): أداة جمع البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي

الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجات	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبات.

وعليه سوف يتم عرض النتائج لكل محور من محاور الدراسة، ومن ثم تحديد الاتجاه العام العينة محل الدراسة،كما توضحه الجداول التالية:

1. المحاور الاول:إبعاد المسؤولية الاجتماعية :

بناء على الجدول أعلاه الذي يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقا لمقياس ليكرت الخماسي سنقوم بعرض نتائج الدراسة والمكونة من العبارات الخاصة بمتغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية،ومن ثم تحديد الاتجاه العام لأفراد العينة محل الدراسة فيما يخص هذا المحور والجدول التالي يوضح ذلك :

المكون	أرقام العبارات	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	%	
الإبعاد	1	المؤسسة تحقق ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الأجور	23	8	0	0	0	موافق بشدة
			%75	25%	%0	%0	%0	
	2	تسعى المؤسسة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة	8	3	0	0	0	موافق بشدة
			90.32 %	9.68	%0	%0	%0	
	3	الصدق في جميع التعاملات الاقتصادية بيع وشراء بأساليب واضحة وغير ملتوية	27	4	0	0	0	موافق بشدة
			87.10 %	12.90 %	%0	%0	%0	
	4	العمل على تحقيق أقصى الإرباح بطرق شفافة	20	11	0	0	0	موافق بشدة
			64.52 %	35.48 %	%0	%0	%0	

	5	الالتزام بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية العجيبة والطبية للعمال	21	10	0	0	0
			67.74 %	32.26 %	%0	%0	%0
	6	تحترم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية من الإخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل	21	10	0	0	0
			67.74 %	32.26 %	%0	%	%0
	7	تلتزم المؤسسة بتوفير حقوق العامل من خدمات اجتماعية كوسائل النقل من إلى موقع العمل وتقديم تسهيلات للحصول	23	8	0	0	0
			74.19 %	25.81 %			
	8	تتبنى إدارة مؤسستكم مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية	20	11	0	0	0
			64.52 %	35.48 %	%0	%0	%0
	9	تعمل مؤسستكم على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الإعانات عند الوفاة والعجز	21	10	0	0	0
			67.74 %	32.26 %	%0	%0	%0
	10	تتوافق رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف وقيم المجتمع	26	5	0	0	0
			83.87 %	16.13 %	%0	%0	%0
	11	تمتلك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري بشتى أنواعه	21	10	0	0	0
			67.74 %	32.64 %	%0	%0	%0
	12	تسعى مؤسستكم لمراعاة حقوق الإنسان وكذا احترام عادات وتقاليد المجتمع.	20	11	0	0	0
			64.52 %	35.48 %	%0	%0	%0
	13	تمتلك المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها	24	7	0	0	0
			77.42 %	22.58%	%0	%0	%0
	14	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للجميع	11	17	3	0	0
			35.48	45.84%	9.86%	%	%0

	من المدارس ومستشفيات وبرامج إسكان وغيرها	%					
15	تقدم المؤسسة المساعدات للمشاريع الخيرية (مركز الطفولة مراكز رعاية المعوقين)	8	20	3	0	0	موافق
		25.81 %	64.52%	9.67%	%0	%0	
16	توفر المؤسسة في فرص عمل للنساء إيمانا منها بدورها في زيادة مستويات الدخل للمواطنين وتحسين مستوى معيشتهم	6	23	2	0	0	موافق
		19.35 %	74.20%	6.45%	%0	%0	
17	تقديم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة	15	16	0	0	0	موافق
		48.39 %	51.61%	0%	0%	0%	
الحوافز							موافق

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات نظام .SPSS V.25.

بالنظر إلىالجدول رقم (12.3) يتضح لنا أن مكون أبعاد المسؤولية الاجتماعية يتضمن 17عبارة نستعرضها فيما يلي:

- **العبارة رقم 01: المؤسسة تحقق ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الأجور**

حققت هذه العبارة على أنه يوجد23 فرد من بين أفراد عينة الدراسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 74.19% ، كما يوجد 8 أفراد وافقوا على العبارة المذكورة بنسبة 25.81% وهذا ما يعكس أن المؤسسة تحقق ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الأجور.

العبارة رقم 02: تسعى المؤسسة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة

حققت هذه العبارة على أنه يوجد 28 فرد من بين أفراد عينة الدراسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 90.32% كما يوجد 03 أفراد على هذه العبارة بنسبة 9.68% وهذا ما يعكس أن المؤسسة تسعى إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة.

العبارة رقم 03: الصدق في جميع التعاملات الاقتصادية بيع وشراء بأساليب المنافسة

- حققت هذه العبارة إلى أنه يوجد 27 فرد من بين أفراد عينة الدراسة المقدرة ب 31 فرد قد وافقوا بشدة بنسبة 87.10% وكما يوجد04 أفراد من بين أفراد عينة الدراسة قد وافقوا بنسبة12.90%وهذا ما يعكس الصدق جميع التعاملات الاقتصادية بيع وشراء أساليب واضحة وغير ملتوية.

- **العبارة رقم 04: العمل على تحقيق أقصى الأرباح بطرق شفافة**

حققت هذه العبارة على أنه يوجد 20 فرد من بين أفراد عينة الدراسة المقدرة ب31 فرد قد وافقوا بشدة بنسبة 64.52% وكما يوجد 11 فرد من بين أفراد عينة الدراسة المقدرة ب 31 فرد قد وافقوا بنسبة 35.48% وهذا مايعكس العمل على تحقيق أقصى الأرباح بطرق شفافة.

- **العبارة رقم 05:الالتزام بالقوانين الخاصة بالحماية من الإخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل**

حققت هذه العبارة يوجد 21 فرد من بين أفراد عينة الدراسة المقدرة ب31 فرد قد وافقوا بشدة بنسبة 67.74% وكما يوجد 10افراد من بين أفراد العينة المقدرة ب 31 فرد قد وافقوا بنسبة 20.26% وهذا ما يعكس الالتزام بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية العجيبة والطبية للعمال.

- **العبارة رقم 06:تحترم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية من الإخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل**

حققت هذه العبارة على أنه يوجد 21 فرد من بين أفراد العينة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 67.74% وكما يوجد 10 أفراد وافقوا على هذه العبارة المذكورة بنسبة 32.26% وهذا ما يعكس أن مؤسستكم تحترم القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث المدروسة.

- **العبارة رقم 07:تلتزم المؤسسة بتوفير حقوق العامل من خدمات اجتماعية كوسائل النقل من إلى موقع العمل وتقديم تسهيلات للحصول على السكن**

حققت هذه العبارة على أنه يوجد 23 فرد من أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة علة العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 74.19% وكما يوجد 8 أفراد وافقوا على هذه العبارة المذكورة بنسبة 25.81 % وهذا ما يعكس التزام المؤسسة بتوفير حقوق العامل من خدمات اجتماعية كا وسائل النقل من الى موقع العمل وتقديم تسهيلات للحصول على السكن.

- **العبارة رقم 08:تتبنى أدارة المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية**

حققت هذه العبارة على أنه يوجد 20فرد من بين أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 64.52% كما يوجد11 فرد وافقوا على هذه العبارة المذكورة بنسبة 35.84%وهذا ما يعكس موافقة أفراد العينة المدروسة على تبني أدارة المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.

- **العبارة رقم 09:تعمل مؤسستكم على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الإعانات عند الوفاة والعجز**

حققت هذه العبارة على أنه يوجد 21 فرد من أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 67.74% وكما يوجد 10أفراد وافقوا على هذه العبارة المذكورة بنسبة 32.26%، وهذا ما يعكس موافقة أفراد العينة المدروسة أنهم يعملون بمؤسستكم على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الإعانات عند الوفاة والعجز.

- **العبارة رقم 10:تتوافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع**

حققت هذه العبارة على أنه يوجد 26 فرد من أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 83.87% وكما يوجد 5 أفراد وافقوا على هذه العبارة المذكورة بنسبة 16.13% وهذا ما يعكس موافقة أفراد العينة المدروسة على توافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف و قيم المجتمع.

- **العبارة رقم 11: تمتلك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري بشتى أنواعه**

حققت هذه العبارة على انه يوجد 21 فرد من أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 67.74 وكما يوجد 10 أفراد وافقوا على هذه العبارة المذكورة 32.26 وهذا مايعكس امتلاك المؤسسة نظام صارم لمحاربة الفساد الإداري بشتى أنواعه

- **العبارة رقم 12: تسعى مؤسستكم لمراعاة حقوق الإنسان وكذا احترام عادات وتقاليد المجتمع**

حققت هذه العبارة على انه يوجد 20 فرد من أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه بنسبة 64.52 وكما يوجد 11 فرد وافقوا على هذه العبارة المذكورة بنسبة 35.48 وخذا مايعكس سعي المؤسسة لمراعات حقوق الإنسان وكذا احترام عادات وتقاليد المجتمع .

- **العبارة رقم 13:تمتلك المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها .**

حققت هذه العبارة على انه يوجد 24 فرد من أفراد العينة المدروسة المقدرة ب 31 فرد قد وافقوا بشدة 77.42 كما يوجد 7 أفراد من بين أفراد العينة المدروسة المقدرة ب 31 قد وافقوا 22.58 وهذا مايعكس امتلاك المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها.

- **العبارة رقم 14تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للجميع من مدارس ومستشفيات وبرامج إسكان وغيرها .**

حققت هذه العبارة على انه يوجد 11فرد من أفراد العينة المدروسة المقدرة ب31 قد وافقوا بشدة 35.48 وكما يوجد 17 فرد من بين أفراد العينة المدروسة قد وافقوا 45.84 ويوجد كذلك 3 أفراد محايدين على هذه العبارة 9.68 وهذا مايعكس تساهم المؤسسة بانجاز المشاريع الأساسية لجميع من مدارس ومستشفيات وبرامج إسكان وغيرها.

- **العبارة رقم 15:تقدم المؤسسة المساعدات والتبعات للمشاريع الخيرية (مركز الطفولة مراكز رعاية المعوقين).**

حققت هذه العبارة على انه يوجد 8 أفراد من بين أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه 25.81 وكما يوجد 20 فرد وافقوا على هذه العبارة المذكورة 64.52 ويوجد 3 أفراد محايدين على هذه العبارة 9.57 وهذا مايعكس تقوم المؤسسة بمساعدات وتبرعات للمشاريع الخيرية

- **العبارة رقم 16: توفر المؤسسة في فرص عمل للنساء إيمانا منها بدورها في زيادة مستويات الدخل للمواطنين وتحسين مستوى معيشتهم.**

حققت هذه العبارة على انه يوجد 6 أفراد من بين أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة أعلاه 19.35 ويوجد 23 فرد وافقوا على هذه العبارة المذكورة 74.20 ويوجد 2 أفراد محايدين على هذه العبارة المذكورة 6.45 وهذا مايعكس توفر المؤسسة فرص العمل للنساء إيمانا منها وبدورها في زيادة مستويات الدخل للمواطنين وتحسين مستوى معيشتهم

- **العبارة رقم 17: تقديم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة.**

حققت هذه العبارة على انه يوجد 15 فرد من بين أفراد العينة المدروسة قد وافقوا بشدة على العبارة المذكورة 48.39 ويوجد 16 فرد وافقوا على هذه العبارة المذكورة 51.61 وهذا مايعكس تقديم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة.

المطلب الثاني:مناقشة نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات.

أولا:مناقشة النتائج

سنحاول في هذا المطلب تحليل ومناقشة النتائج :

- من خلال الجدول رقم (5-2) لأفراد العينة كانوا ذكورا بنسبته88% ونسبة الإناث 12% وهو ما يعكس واقع المؤسسات قيد الدراسة ونوع نشاطها الدي يعتمد على الذكور أكثر من إناث . وقد يعود دلك إلى تأثير ماكان سائدا في المنطقة بعد متقبل عمل المرأة و إنعرفت تحررا و خروجا في السنوات الأخيرة إلا أن بعض المجالات والأنشطة مازالت لم تعرف دخول ومشاركة المرأة فيها.
- من خلال الجدول رقم (6-2)كانتأفراد العينة من الفئة العمرية الثانية (من31- إلى 40 سنة) حيث مثلت ما نسبته 45،16 بالمائة وتتكون من 14 فردا، تليها كل من الفئة الثالثة بنسبة 41،94بالمئة والفئة أولى بنسبة 6،45 بالمائة، ثم تأتي الفئة الرابعة،وبالتالي ما نسبته 6،45%

إفراد العينة الذين عمرهم أكثر من 50 سنة، وقد يفسر ذلك بتوجه الفئة أقل عمرا إلى الخدمة الوطنية ،ثم شرطا لخبرة المهنية الذي تفرضه العديد من المؤسسات الاقتصادية،

- من خلال الجدول رقم (7-2) المخصص لتوزيع العينة حسب المؤهل العلمي،فقد جاءت أكثر من نصف العينة51.61 بالمائة في الفئة الأولى المحددة للمستوى الثانوي، وهو ما يعكس نشاط المؤسسة قيد الدراسة الذي يعتمد على الجهد العضلي،وما نسبته حوالي 25،81 بالمائة من أفراد العينة لديهم شهادة تقني سامي لاحتياج المؤسسة لهذه الفئة في المستويات الإدارية المختلفة .
- من خلال الجدول رقم (8_2) الخاص بالوظيفة الحالية كانت نتائج الفئة التقنية قدرت 45،16%ما يمثل 14 فرد ونتائج عون أمن 29،03%ما يمثل 09 أفراد ونتائج الإداري 25،81%ما يمثل 08 أفراد إما فيما يخص الجانب التجاري فهو منعدم في المؤسسة بصورة كاملة.
- من خلال الجدول رقم (9-2)الخاص بالأقدمية فقد كانت الفئة التي لديهاخبرة من 5سنوات فأقل مثلت06.58 %،ومناسبته41،94% أي 13 فردا لديهم خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنة، وبالتالي فأفراد العينة لديهم خبرة مقبولة جدا.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة.

تم صياغة أربعة (04) فرضيات لدراسة هذا الموضوع وسيتم اختبار هذه الفرضيات كالتالي:

الفرضية الأولى: درجة التزام بالبعد الاقتصادي جيدة في مؤسسة ديفاندونس للأشغال والبيئة بالوادي.

الفرضية الثانية: مستوى الالتزام بالبعد الإنساني والخيري مقبولة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

الفرضية الثالثة: درجة الالتزام بالمسؤولية القانونية جيدة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

الفرضية الرابعة: مستوى الالتزام بالمسؤولية الأخلاقية مقبولة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

الفرضية الخامسة : درجة الالتزام بالمسؤولية البيئية ضعيفة في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي.

خلاصة الفصل:

حاولنا في الفصل التطبيقي إسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة، من خلال بناء استمارة الاستبيان وتوزيعها على إطارات وعمال شركة DIVINDUS SOPTE، وبعد جمع المعطيات وتحليلها واستخدام برنامج SPSS توصلنا إلى أن المؤسسة قيد الدراسة تدرك مدى التزام أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية واتضح وجود اثر ايجابي لتطبيق إبعاد المسؤولية الاجتماعية

الخاتمة

الخاتمة

عرفا قطاع الأعمال خلال الفترة الماضية مشاكل ومعضلات أخلاقية أثارت تساؤلات كثيرة جول مسؤولية المؤسسات حيال المجتمع وقيمه ومعاييره،ومما زاد من أهمية التساؤلات أن المؤسسات ولفترة طويلة قامت على أساس أن هناك مسؤولية واحدة هي استخدام الموارد المتاحة من اجل تحقيق أقصى الأرباح وان المعيار الوحيد الواجب الاهتمام به هو الكفاءة،أما المسؤولية الاجتماعية فإنها ليست من مسؤوليتها،وان مجالاتها تكمن في المؤسسات الاجتماعية والخيرية .ولكن هذه النظرة التقليدية التي شكلت ما يسمى بالنموذج الاقتصادي واجهت انتقادات شديدة وواسعة،أدت إلى ظهور نظرة جديدة ومدخل جديد يتطور تبعا للأهداف المتعددة للمؤسسات،وقد كان موضوعنا بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية ،والتي أردنا من خلالها الإجابة على الإشكالية التالية :ما هي درجة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي ?حيث كان الهدف منها الكشف والتعرف على مدى الالتزام المؤسسة ديفاندوس بالمسؤولية الاجتماعية ،حيث تم التطرق في الجانب النظري من الدارسة إلى الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية .

وختمنا الدارسة بالتطرق إلى الدراسة الميدانية بالوقوف على درجة التزام بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ديفاندوس للأشغال والبيئة بالوادي ،ومدى أدركها لأهميتها،وعلى ضوء ما تم التوصل إليه من النتائج تبين أن موضوع المسؤولية الاجتماعية موضوع ذو أهمية بالغة,وان الشركة ديفاندوس تساهم في تطبيق المسؤولية الاجتماعية .

ومن خلال الدراسة توصلت إلى مجموعة النتائج التالية:

1. هناك تعاريف عديدة لمفهوم "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة" قد تختلف في التعابير لكنها تتقارب في المضمون، ومع ذلك يمكن تعريفها بأنها: "ما تقوم به المؤسسات وتقدمه للمجتمع طبقا لتوقعاته مع ضمان مراعاة حقوق الإنسان وقيم المجتمع وأخلاقياته والالتزام بالقوانين ومكافحة الفساد والشفافية والإفصاح".

2. نال مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اهتمام معظم المؤسسات المعاصرة، وقامت العديد من الوكالات الدولية بدورها في نشر هذا المفهوم.

3. تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية، المحافظة على البيئة، زيادة ولاء العاملين....الخ، وللمؤسسة أيضا من خلال خلق العلاقات الجيدة مع

المساهمين، المستهلكين، العمال.....الخ.

4هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها، وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وتحديات البيئة.

5 مستوى البعد الانساني والخيري مقبول في مؤسسة ديفاندوس

6مستوى التزامها بتطبيق القانون مع العمال مقبول

7مستوى التزامها بالمسؤولية الأخلاقية في التعامل كذلك مقبول

واستنادا على هذه النتائج تم تقديم التوصيات التالية:

1 تقديم التحفيزات المختلفة وتقديم مكافآت للإنجاز الاجتماعي

2.مساهمة التشريعات في دعم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة دون الحد من قدرتها على المبادرة والقيام

ويختم كل ما سبق ذكره بأن مؤسسة ديفاندوس قد تساهم بشكل معتبر في ولاية الوادي حيال تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية في داخل الشركة وكذا خارجها في تعمل بكل ما يصح لها من إمكانيات بشرية ومادية وحتى خدماتية في تطبيقها والبقاء في استمرار دائم والحرص على، تنفذ المسؤولية الاجتماعية.

قائمة المصادر والمراجع

1. بن دريدي منير،المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وشركات بين المقربات النظرية والممارسات ،ط1المركز الديمقراطي العربي الدراسات الإستراتيجية السياسية والاقتصادية 2019.
2. بن فرج زوينة،الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمقاولة،مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير،العدد،18.
3. رسلان خضور ، التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، كلية الاقتصاد، دمشق، سوريا،2011.
4. سمير لغويل، المسؤولية الاجتماعية ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 27، ديسمبر ،2016.
5. صالح الحمراوي، رولا المعايظة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسية ، الموجة الرابعة للإدارة ،ط1، عمان، 2015.
6. صالح الحمراوي، رولا المعياطة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات(من الألف إلى الياء)، كنوز المعرفة،عمان،2015.
7. د،طاهر محسن منصور الغالبي، دكتور صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل لنشر،
8. عبد الرزاق سالم الرحاحلة، المسؤولية الاجتماعية ، دار الإعصار للنشر والتوزيع،2011.
9. فهمي محمد السيد ، المسؤولية الاجتماعية'، ط1، المكتب الجامعي الحديث ،مصر .
10. محمد فلاق ، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوي العلمية لنشر والتوزيع،الأردن ، 2016.
11. مدحت محمد أبو ناصر المسؤولية الاجتماعية ، شركات ومنظمات ، قاهرة ، مصر ، 2014 ،ص4.
12. مقدم وهيبة، تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة وهران 2013\2014.
13. يحياوي نعيمة،نماذج عن بعض الشركات العالمية والإسلامية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة باتنة.
14. يوسف نجم،أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية، دراسة حالة في بنك الشام الإسلامي،مذكرة ماجستير،جامعة الافتراضية ،سوريا.
15. عبد الحق طير ،خالد، مبروكة ، مسؤولية الاجتماعية وتنافسية ومنظمات الأعمال: إطار تحليلي للمفهوم والعلاقة ، جامعة الوادي. محمد عامر راهي العاذري الإفصاح المحاسبي من المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء الشركات، رسالة ماجستار، كلية الإدارة والاقتصاد،قسم المحاسبة،الدارسات العلياء،جامعة القادسية.

الملاحـــق

اسم الأستاذ	رتبة الأستاذ	الجامعة

الملحق رقم: 01

وزارة التعليـــــــــــم العـــــــالي والبحـــــث العلـــــم
جـــــامعـــــة الشهيـــد حمـــــه لخضـــــر – الـــوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيـان

أخي الفاضل...أختي الفاضلة.... السلام عليكم ورحمة الله.. تحية طيبة وبعد:

يسرني أن أتقدم إليكم بفائق الاحترام والتقدير، وألفت عنايتكم الكريمة أن هذا الاستبيان، قد أعد بهدف إعداد مذكرة ليسانس في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، حول":**المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية" دراسة حالة في مؤسسة DIVINDUS-SOPTE**ولاية الوادي.

ونظرا لأهمية مشاركتكم في تحقيق الهدف العلمي، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة، كما نحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، ودون الإشارة إلى شخصكم الكريم..

أشكر لكم حسن تعاونكم.. وتفضلوا بالقبول فائق الاحترام والتقدير.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة (×) في الخيار المناسب

الجنس:	**ذكر**		**أنثى**				
العمر	30 سنة أقل		31 الى 40 سنة		41 الى 50 سنة		لأكثر من 50 سنة
المؤهل العلمي	ثانوي		تقني سامي		جامعي		دراسات عليا
سنوات العمل بالمؤسسة	5 سنوات فأقل		5 الى 10 سنوات		11 الى 15 سنة		أكثر من 15 سنة
الوظيفة الحالية	تجاري		إداري		عون أمن		تقني

الجزء الثاني :محاور الدراسة

ضع علامة (×) في الخيار المناسب.

	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الاقتصادي					
1	المؤسسة تحقق ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الأجور					
2	تسعى المؤسسة الى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة					
3	الصدق في جميع التعاملات الاقتصادية بيع وشراء بأساليب واضحة وغير ملتوية					
4	العمل على تحقيق أقصى الارباح بطرق شفافة					
	البعد القانوني					
5	الالتزام بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية العجيبة والطبية للعمال					
6	تحترم مؤسستكم القوانين الخاصة بالحماية من الإخطار المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل					
7	تلتزم المؤسسة بتوفير حقوق العامل من خدمات اجتماعية كوسائل النقل من الى موقع العمل وتقديم تسهيلات للحصول على السكن					
8	تتبنى ادارة المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.					

9	تعمل مؤسستكم على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفاة والعجز					
البعد الاخلاقي						
10	تتوافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع					
11	تمتلك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري بشتى أنواعه					
12	تسعى مؤسستكم لمراعاة حقوق الانسان وكذا احترام عادات وتقاليد المجتمع					
13	تمتلك المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها					

البعد الانساني (الخيري)						
14	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للجميع من مدارس ومستشفيات وبرامج اسكان وغيرها					
15	تقدم المؤسسة المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية (مركز الطفولة مراكز رعاية المعوقين)					
16	توفر المؤسسة في فرص عمل للنساء ايمانا منها بدورها في زيادة مستويات الدخل للمواطنين وتحسين مستوى معيشتهم					
17	تقديم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة					

الملحق رقم: 02

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولايـــــة الـــــوادي
الأمانة العامة

الوادي في: 22/03/2023

الرقم: ..... /أ.ع/2023
0898

إلـــى السادة:

- مدير الأشغال عمومية
- مدير مديرية التعمير والبناء الهندسة المعمارية
- مدير السكن
- مدير الوكالة الولائية لتسيير والتنظيم العقاريين الحضريين
- مدير الديوان الترقية والتسيير العقاري
- مدير المؤسسة العمومية لتسيير مراكز الردم التقني
- مدير الشركة المتعددة الأشغال (SOPT)

الشركة المتعددة الأشغال
بالـــــــــوادي
10 AVR. 2023
13/2023

الموضـــــوع: ب/خ تنظيم حملة نظافة

تنفيذا لتعليمات السيد الوالي في إطار نظافة المحيط العام خلال شهر رمضان المبارك، يشرفني أن أطلب منكم تسخير كل الوسائل الخاصة بمصالحكم والمؤسسات تحت الوصاية وجميع المقاولات التي يمكن لها المشاركة في إنجاح هذه الحملة المزمع تنظيمها يوم الاثنين الموافق لـ 2023/03/27 على الساعة الثامنة صباحا (08:00) بالطريق الاجتنابي الرابط بين فندق الغزال الذهبي ببلدية الوادي والطريق الوطني 48 ببلدية كوينين..

أولي بالغ الأهمية لهذا الموضوع

نسخة كعرض حال:
- السيد والي الولاية (الديوان)

نسخة للمتابعة:
- السيد مدير البيئة لولاية الوادي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة المالية
MINISTERE DES FINANCES

المديرية العامة للأملاك الوطنية
مديرية أملاك الدولة لولاية الوادي

DIRECTION GENERAL DES DOMAINES NATIONAL
DIRECTION DES DOMAINES DE LA WILAYA D'EL-OUED

رقم: /م.أ.د/ م.إ.ع.و/2023

الوادي في: 15 فيفري 2023

إلى

السيد/ مسير شركة متعددة الأشغال-SOPT-

بالـــوادي

الموضـــوع: ب/خ تسخير معدات.

في إطار عملية إتلاف السلع المحجوزة وكذا الغير صالحة، يشرفني أن أطلب منكم في هذا الشأن تسخير آليات وشاحنات مع مجموعة من العمال لفائدة مصالحي بغية نقل هاته المواد المحجوزة من مقر الحجوزات المركزي بالشط بلدية الوادي إلى مركز الردم التقني لولاية الوادي ببلدية وادي العلندة، وذلك يوم الإربعاء الموافق لـ 22 فيفري 2023، إبتداءًا من الساعة الثامنة (08:00) صباحا إلى غاية نهاية المهمة.

* نسخة للاعلام والتنفيذ:
- السيد، رئيس مفتشية أملاك الدولة بالوادي.

الشركة المتعددة الأشغال بالـــوادي
16 FEV. 2023
المديـــر الـــوارد
تحت رقم: 242/2023

Hôtel des Finance, 39000 Cité Erymel – W-El-Oued
Téléphone : +213 (0) 32 13 41 24 / (0) 32 13 40 12
Email : Driection.domaines39@gmail.com