سلسلة الدراسات الاجتماعية
العدد (56)

المسؤولية الاجتماعية ودورها
في التنمية بدول مجلس التعاون الخليجي

إعداد
الدكتورة أماني قنديل
أستاذة العلوم السياسية

حقوق الطبع محفــوظة

يجوز الاقتباس من مادة الكتاب بشرط الإشارة إلى المصدر

الطبعة الأولى

2010م

إن الآراء الواردة في هذا الكتاب تعبر عن رأي الكاتب أو الجهة ولا تعبر بالضرورة عن رأي المكتب التنفيذي

المكتب التنفيذي

ص. ب 26303 المنامة – مملكة البحرين – هاتف 17530202 – فاكس- 17530753

البريد الإلكتروني:info@gcclsa.org

العنوان على شبكة الانترنت:www.gcclsa.org

سلسلة الدراسات الاجتماعية والعمالية

سلسلة علمية متخصصة

تعنى بنشر البحوث والدراسات الاجتماعية والعمالية

تصدر عن
المكتب التنفيذي

لمجلس وزراء العمل ووزراء الشؤون الاجتماعية
بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية

الإشراف العام
سالم بن علي المهيري

هيئة التحرير والإعداد
محمود حافظ
جمال السلمان
عبدالله جناحي
أحمد العجمي

العدد (السادس والخمسون) ربيع الثاني 1431هـ الموافق ابريل 2010م

المحتويـات

	الصفحة
تقديم المدير العام	9 – 11
مقدمة	13 -14
القسم الأول- تصاعد أهمية المسؤولية الاجتماعية في إطار تحديات التنمية البشرية ...	15- 68
أولاً – أهمية الموضوع وتصاعد الاهتمام به	17- 23
ثانياً- تفاعل مفهوم المسؤولية الاجتماعية مع المفاهيم التنموية الحديثة.....	23-33
ثالثاً- تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعاده	33- 50
رابعاً- الأبعاد المستحدثة في مفهوم المسؤولية الاجتماعية.....	50- 55

خامساً - القضايا المركزية في مفهوم المسؤولية الاجتماعية..... 55- 68

القسم الثاني- المسؤولية الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي – الواقع والمأمول .. 69-106

تمهيد..... 71-71

أولاً – استطلاع رأي عينة من المؤسسات المالية والاقتصادية بخصوص المسؤولية الاجتماعية 72- 79

ثانياً – نتائج محور إدراك قيمة المسؤولية الاجتماعية، ومستويات التعامل مع الموضوع 80- 84

ثالثاً- تحليل نتائج محور القضايا ذات الأولوية، والمعايير التي يتم الاستناد عليها..... 84- 91

رابعاً- تحليل نتائج الاستطلاع بخصوص المعوقات وتأثير الأزمة المالية العالمية على برامج المسؤولية الاجتماعية..... 91- 99

خامساً– دراسة حالة متميزة لبرامج المسؤولية الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي..... 106-99

القسم الثالث – مناقشة ختامية، وإستراتيجية مقترحة للمسؤولية الاجتماعية 128-107

تمهيد..... 110-109

أولاً - مناقشة نقدية لنتائج الاستطلاع 118-110

ثانياً- إمكانات وفرص تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي 128-119

قائمة المصادر والمراجع..... 131-129

ملحق 145-133

* * *

تقديم المدير العام

إن الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية ودورها في التنمية يكتسب أهمية كبيرة وخاصة في ضوء عدة عوامل رئيسية، أولها العولمة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية وما يرتبط بذلك من توجه غالبية دول العالم من صبغ العولمة بالصبغة الانسانية وتعزيز الأمن الاجتماعي مثل حماية المستهلك وتوعيته ومواجهة المشكلات الاجتماعية كالجريمة والمخدرات، والتعبير عن المجتمعات وطرح قضاياهم ومشكلاتهم ورفع الوعي الحقوقي وثانيها تحديات التنمية البشرية وإعلان الأهداف الانمائية للألفية بما يؤكد خطورة الفقر وزيادة قدرة النظم التعليمية من حيث الاستيعاب والنوعية، وتمكين المرأة والفئات المهمشة وتوفير الخدمات الصحية الملائمة وتحديات البيئة وبناء شراكات فاعلة وتعزيز دور المجتمع المدني، ثالثها تعزيز مواصفة الآيزو (26.000) للمسؤولية الاجتماعية التي تقوم على خطوط إرشادية تساعد المؤسسات الحكومية منها والخاصة التي تتبع هذه الخطوط في معرفة حقوقها وواجباتها مع مراعاة المجتمع والبيئة وغيرها من الأمور، ورابعها الأزمة الاقتصادية وما خلقته من تحديات تهدد أمن واستقرار المجتمعات .

في هذا السياق، ومن هنا تتكشف حاجة المنطقة العربية ككل، ودول مجلس التعاون الخليجي على وجه الخصوص لإطلاق مبادرة قوية للمسؤولية الاجتماعية تستند على الواقع وتعمل على زيادة الوعي والادرك بكل أبعاد مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

فقد جاء قرار مجلس وزراء الشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بشأن إعداد دراسة حول المسؤولية الاجتماعية ودورها في التنمية بدول مجلس التعاون، والتي تهدف إلى إرساء مفهوم المسؤولية المجتمعية في دول المجلس من ناحية واستطلاع آراء المؤسسات خاصة المالية وشركات القطاع الخاص عن إدراكهم للمفهوم وترجمته الواقعية من ناحية أخرى .

تشتمل هذه الدراسة التحليلية الميدانية على ثلاثة أقسام، تناقش في قسمها الأول تصاعد أهمية المسؤولية الاجتماعية في إطار تحديات التنمية البشرية وفق خمسة محاور رئيسية تركز على أهمية الموضوع وتصاعد الاهتمام به وتفاعل المسؤولية الاجتماعية مع المفاهيم التنموية الحديثة إضافة لتحديد المفهوم وأبعاده والقضايا المركزية فيه، وتستعرض في قسمها الثاني المسؤولية الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي – الواقع والمأمول من خلال الطرح الميداني لاستطلاع رأي عينة من المؤسسات المالية والاقتصادية بخصوص المسؤولية الاجتماعية واستعراض نتائج الاستطلاع وتحليلها والمعايير التي يتم الاستناد عليها وفيه أيضا تطرح حالة متميزة لبرامج المسؤولية الاجتماعية في دول المجلس، وفي قسمها الثالث تطرح استراتيجية مقترحة للمسؤولية الاجتماعية مبنية على نقد واقع المسؤولية الاجتماعية وفقاً لنتائج الاستطلاع وتبيان إمكانات وفرص تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية في دول مجلس التعاون .

وإذ يغتنم المكتب فرصة إصدار هذه الدراسة ليعبر عن تقديره وشكره للدكتورة أماني قنديل، أستاذة العلوم السياسية على الجهد العلمي الذي بذلته في إعداد هذه الدراسة، كما يقدم المكتب وافر شكره إلى الجهات المختصة في الدول الأعضاء على تعاونها معه وعلى ما وفرته من معلومات وبيانات كان لها الأثر الكبير في إعداد وإصدار هذه الدراسة .

والله ولي التوفيق ،،،

سالم بن علي المهيري

مقدمة:

تهدف هذه الدراسة، إلى إرساء وتعميق مفهوم المسئولية الاجتماعية بشكل واضح ومحدد من جانب، وإبراز ممارساتها ومدى الارتباط بين المفهوم وأولويات قضايا التنمية، في دول مجلس التعاون الخليجي، من جانب آخر. **ومن ثم فإن هذه الدراسة، تتعدى التحليل والشروحات المختلفة لمفهوم المسئولية الاجتماعية – سواء في الأدبيات الغربية، أو العالمية، أو العربية – لكي تمتد إلى الواقع الثقافي والاقتصادي والاجتماعي، في دول مجلس التعاون، للتعرف على ما يلي:**

- ما مدى الوعي والإدراك بأبعاد مفهوم المسئولية الاجتماعية؟
- هل يرتبط الوعي بالمفهوم بأطر مؤسسية؟
- ما أولويات الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية؟ وهل هناك توازن بين التوجهات الخيرية والتوجهات التنموية؟ وهل تقتصر الممارسات على الداخل أم تمتد خارج الحدود؟
- إلى أي حد يرتبط المفهوم والممارسة، ببناء شراكات Partnership قوية بين القطاع الخاص والحكومة، والمجتمع المدني؟
- ما أهم المبادرات المتميزة في ممارسات مبدأ المسئولية الاجتماعية، بدول مجلس التعاون الخليجي؟

هناك إذن هدف رئيسي للدراسة يتمثل في الكشف عن العلاقة بين ممارسات مفهوم المسئولية الاجتماعية، وعملية التنمية البشرية.. ويتفرع عن ذلك أهداف أخرى – فرعية لا تقل أهمية – تسعى إلى محاولة بناء مؤشرات للقياس والتقييم من جانب، وتطوير الواقع من جانب آخر.

لكي تحقق هذه الدراسة أهدافها، تبنت منهجية متميزة تدمج بين الاقترابات النظرية التحليلية وبين الدراسة الميدانية التي تعتمد على **استبيان** (تم توجيهه إلى بعض المؤسسات المالية، والاقتصادية الخاصة بدول مجلس التعاون) بهدف التعرف على مدى الوعي بمفهوم المسئولية الاجتماعية، والمجالات التي يمتد إليها، والإشكاليات التي يواجهها. ومن جانب آخر، فان المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة، سعت للتعرف على أسباب تصاعد **الاهتمام العالمي** بمفهوم المسئولية الاجتماعية، من خلال وثائق الأمم المتحدة والمنظمة العالمية للقياسات (الايزو)، بالاضافة إلى تتبع وزن مفهوم المسئولية الاجتماعية في **الأدبيات الغربية**- وفي سياق نظم رأسمالية ليبرالية – ثم مؤشرات الاهتمام في **الأدبيات والممارسات العربية** والتركيز على دول مجلس التعاون الخليجي.

إن الاقترابات النظرية والتحليلية – العالمية والعربية – والى جانبها نتائج الدراسة الميدانية، ودراسات الحالة في دول مجلس التعاون الخليجي، يمكن ان تصل بنا إلى اقتراحات محددة في النهاية، لتفعيل المسئولية الاجتماعية.

القسم الأول

تصاعد أهمية المسؤولية الاجتماعية
في إطار تحديات التنمية البشرية

القسم الأول
تصاعد أهمية المسئولية الاجتماعية
في إطار تحديات التنمية البشرية

أولا - أهمية الموضوع وتصاعد الاهتمام به :

إذا كان مفهوم المسئولية الاجتماعية Social Responsibility قد ارتبط – منذ سنوات طويلة – بجذور الفكر السياسي الغربي، لكي يطرح العلاقة بين الفرد والمجتمع (باعتبار أن الفرد ينبغي أن يحرص في نشاطه المهني والإنساني على عدم الإضرار بالمجتمع)، **فإن المفهوم قد تم "إعادة إحيائه"، وقد اكتسب معاني وأبعاداً جديدة، أضحت محل اهتمام عالمي وإقليمي**.. إن هذا المفهوم، الذي تم توظيفه في المجتمعات الليبرالية الغربية- في أعقاب الثورة الصناعية- ليلفت انتباه القطاع الخاص، للإسهام في تحقيق الأمان الاجتماعي أو الاستقرار الاجتماعي، **قد شهد اهتماما واسعاً، وغير مسبوق، في الألفية الثالثة.. لماذا؟ هناك مجموعة من الاعتبارات، التي تفسر معا، تصاعد الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية، أبرزها:**

1- **إن العولمة، التي بدت ملامح تبلورها على مسرح التسعينيات من القرن العشرين، قد حملت أبعاداً سياسية،** كان أهمها احترام الديموقراطية وحقوق الإنسان، **وأبعاداً أخرى اقتصادية** لفتح الأسواق أمام الرأسمالية العالمية، وكسر الحدود الجغرافية التقليدية، كما شهدت سنوات العولمة- في الألفية الثالثة- تطوراً في **تكنولوجيا الاتصال وفي القدرات** التنافسية الصناعية،

وذلك- وفقًا للكتابات – "بشكل يفوق كل التطورات التكنولوجية السابقة في القرن العشرين".

ما يهمنا إبرازه في هذا السياق هو أن كل **التطورات السابقة معا، قد أدت إلى عمليات إقصاء وتهميش لفئات عريضة من القوى العاملة**، امتدت من هؤلاء الذين يعانون من ضعف القدرات التنافسية إلى مجموعات أكبر وأوسع من العمالة (حتى المدربة والمؤهلة منها)، وصاحب ذلك عمليات الخصخصة في كثير من دول العالم، مما أدى إلى أمرين:

أولهما: ضعف أو غياب شعور العاملين "بالأمان"، في مواجهة احتمالات الاستغناء عنهم، وهو ما جعل هذا العامل، هو احد تلك العوامل الرئيسية، التي شكلت ما يعرف باسم **"مجتمع المخاطر"**، والذي تم إعلان ملامحه من خلال تحالف عدة بحثية عالمية معنية بالمستقبل[1].

ثانيهما: ضعف المعلومات، الذي أدى إلى عدم اليقين، بخصوص المؤهلات التعليمية والتدريبية، المطلوبة لسوق العمل[2] في المستقبل، ومدى مرونة النظم التعليمية للاستجابة لهذه المتغيرات.

إذن العولمة، من هذا المنظور الذي يهدد الأمان الإنساني، أصبحت في حاجة إلى إرساء آليات جديدة- ذات سمة عالمية وإنسانية- للتعامل مع هذه الأبعاد السلبية.. ومن ثم كانت طروحات الأمن الإنساني، والمسئولية الاجتماعية، والرأسمالية الأخلاقية... وغيرها من مفاهيم واقترابات، تتعامل مع "الأمن الإنساني"، الذي بات مهدداً من وجوه العولمة.

2- **الاعتبار الثاني الرئيسي، الذي دفع بقوة لطرح مفهوم المسئولية الاجتماعية، الأزمة المالية العالمية عام 2009،** التي أثبتت- بقوة أيضاً- تصدير الأزمات الكبرى عبر الحدود، وامتدادها من بلد إلى آخر، ومن منطقة لأخرى بيسر وسهولة.. إن الأزمة المالية العالمية (أو الأزمة الاقتصادية كما يطلق عليها البعض)، قد امتدت إلى الغالبية العظمى من أسواق المال والبورصات والمؤسسات المالية وشركات القطاع الخاص- بما في ذلك المنطقة العربية ودول مجلس التعاون الخليجي- وبالطبع فإن "الاضطراب" الذي أحدثته هذه الأزمة، أمتد إلى الحكومات، وإلى المجتمعات، وأثرت الأزمة بشكل كبير على منظمات المجتمع المدني (من حيث مدى توافر التمويل لها، وتغير استراتيجيات الجهات المانحة العالمية والقومية) **في هذا السياق:**

- تغيرت الأولويات.
- تزايدت الضغوط الاقتصادية على المواطنين.

- تراجع الاستثمار، وأصبحت كل الأطراف "تترقب".
- تجمدت مشروعات كبرى (حكومية وخاصة).
- برزت عمليات الاستغناء عن شرائح عديدة من العاملين.
- ساد "عدم اليقين" Uncertainty لحركة رؤوس الأموال، سواء بالداخل أو الخارج.

إن الأزمة المالية العالمية، الأخيرة، قد أكدت بما لا يدع مجالاً للشك، أنه لا توجد حدود للأزمات في عصر العولمة، وليس مصادفة أن المنطقة العربية قد شهدت في أقل من عام، ما يزيد على 18 ملتقى ومنتدى ومؤتمر، تناقش جمعيها المسئولية الاجتماعية.. وسوف نلحظ فيما بعد، في تحليل نتائج الدراسة الميدانية بدول مجلس التعاون الخليجي، تأكيد مختلف الأطراف على إدراكها لقيمة " المسئولية الاجتماعية"، وفي الوقت ذاته توقعها بأن المخصصات المادية لها، سوف تتأثر سلباً بأحوال السوق.. وهو ما يجعلنا نهتم بطرح "إستراتيجية واقعية" لممارسة المسؤولية الاجتماعية.

3- **العامل الثالث الذي يفسر تصاعد الاهتمام العالمي والإقليمي، بموضوع المسئولية الاجتماعية، هو إعلان الأهداف الانمائية للألفية**، والذي تضمن ثمان تحديات رئيسية للتنمية البشرية، تتطلب تكاتف جهود الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، لمواجهتها.. كان أبرز ما تضمنته الوثيقة المذكورة: التقليل من الفقر، تحسين نوعية التعليم وزيادة القدرة الاستيعابية للنظم التعليمية، تحسين نوعية الصحة والخدمات، ومد مظلة التأمين الصحي، والنهوض بالنساء، وتحسين

أوضاع البيئة.. إن وثيقة الأهداف الانمائية للألفية، التي صادق عليها زعماء العالم، أبرزت بوضوح خطورة هذه التحديات على العالم أجمع، وأهمية "التشاركية" وبناء شراكة فعالة بين الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وتضمنت "المسئولية الاجتماعية" للشركات متعددة الجنسية، وإمكانات التدخل للحد من هذه المخاطر العالمية، عابرة الحدود.

إذن تحديات التنمية البشرية، التي تضمنتها وثيقة إعلان الأهداف الانمائية للألفية، والتي يتم قياس" التقدم المحرز فيها، حتى عام 2015، قد طرحت اقترابات ومناهج جديدة لتوزيع الأدوار والمسئوليات، بين الفاعلين سواء الجدد (مثل المجتمع المدني، والمؤسسات المالية العالمية والشركات متعددة الجنسيات) أو التقليديين (الحكومات والقطاع الخاص)، تمثلت في الاقتراب التشاركي، والمسئولية الاجتماعية ومن خلال معايير للقياس.

4- **العامل الرابع، الذي أدى إلى تصاعد الاهتمام العالمي والإقليمي، بمفهوم وممارسات المسئولية الاجتماعية، تمثل في الجهود العالمية البحثية لإثراء حركة المؤشرات**[3]**، وما يرتبط بها من قياس وتقييم**. فإذا كانت الجهود المتراكمة، منذ بداية العقد الأخير من القرن العشرين، قد عكست مؤشرات لقياس التنمية البشرية وتصنيف دول العالم وترتيبها وفقًا لذلك، كما أن حركة المؤشرات قد نجحت إلى حد كبير في مجال قياس الحريات والديموقراطية، ثم في مجال القدرات التنافسية، وفي مجال البيئة وتمكين المرأة، وفاعلية المجتمع المدني[4].. وغير ذلك، فإن **هناك جهوداً مهمة للغاية لبلورة مؤشرات المسئولية**

الاجتماعية، وقياس إنعكاساتها.. ورغم الجدال العلمي الكبير، الذي صاحب هذه الجهود الأخيرة، وتباين الآراء بخصوصها، فقد تولت "المنظمة العالمية للقياسات"- الآيزو- بالتعاون مع الأمم المتحدة، ولجنة خبراء تمثل كل مناطق العالم، لمهمة وضع معايير ودلائل استرشادية للمسئولية الاجتماعية، يعد بالفعل نقلة نوعية لقياس وتقييم مختلف أبعاد ومستويات المسئولية الاجتماعية، ويدخل في اعتباره جوانب "مستحدثة"، تتفق وتعقد عملية التنمية البشرية المستدامة[5].

إذن يمكن القول إن الاهتمام العالمي بتأصيل وإرساء مفهوم ومقومات المسئولية الاجتماعية، قد انعكس إيجاباً على جهود أكاديمية وعملية، لبلورة مؤشرات لقياس المسئولية الاجتماعية، وإن اهتمام منظمة الآيزو العالمية، بهذا الموضوع هو أحد مظاهر ذلك، وهو عامل يؤثر ويتأثر في الوقت نفسه بالسياق العالمي الحالي، وتحدياته.

5- العامل الخامس المهم، الذي يبرز لنا ملامح "البيئة العالمية"، التي نشهدها الآن ونتعايش معها، والذي يفسر الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية، يتعلق بمنظومة من المفاهيم والاقترابات التنموية الحديثة، التي تتكامل معا.

إن مفهوم **المسئولية الاجتماعية** Social responsibility يمكن تعريفه بصفة مبدئية بأنه: **"مبادرات، وتدابير، تتخذها أي منظمة أو مؤسسة، تهدف إلى إزالة أو تخفيف، آثار، ما يحدثه قرار Decision أو سياسة Policy على الأفراد والجماعات، من أضرار قد تمسهم وتؤثر سلبياً على عملية التنمية المستدامة".**

إن التعريف الواسع السابق لمفهوم المسئولية الاجتماعية، يشير إلى أنه يرتبط، ويؤثر ويتأثر، بمفاهيم كبرى تنموية (مثل التنمية البشرية المستدامة)، وبمجموعة مفاهيم أخرى أو اقترابات يمكن أن تسهم في التنمية البشرية المستدامة، من ذلك التطوع، والتخطيط الاستراتيجي، والتمكين، وغير ذلك مما سنتناوله في النقطة التالية.

ثانيًا - تفاعل مفهوم المسئولية الاجتماعية مع المفاهيم التنموية الحديثة :

بإيجاز يمكن الإشارة إلى أن هذه المنظومة من المفاهيم والاقترابات التنموية، التي تتقاطع مع مفهوم المسئولية الاجتماعية، هي كالتالي:

1-بناء شراكات قوية بين الأطراف الفاعلة (الرسمية وغير الرسمية) لتفعيل دورها جميعاً في عملية التنمية المستدامة، ويعني مفهوم الشراكة Partnership في هذا السياق "التعاون والتنسيق بين طرفين أو أكثر، لتحقيق هدف أو أهداف محددة، يتم فيها توزيع الأدوار والمسئوليات بدقة بين الأطراف، والاستفاده من المزايا النسبية لكل طرف، وذلك في إطار علاقة تتسم بالمساواة وعدم الهيمنة (من جانب طرف مانح قوي على سبيل المثال)، مع احترام قواعد الشفافية والمحاسبية[6]. **مفهوم الشراكة إذن، له علاقة قوية بمفهوم المسئولية الاجتماعية،** والأخير يمكن أن يكون هو "المحرك" القوي لتفعيل شراكات **بين القطاع الخاص والمجتمع المدني، أو بين القطاع الخاص والحكومة وهو يبدو لنا أنه قائم على**

استغلال المزايا النسبية لكل طرف، فالمجتمع المدني قد لا يملك الموارد المادية للتعامل مع إحدى قضايا البيئة مثلا أو الفقر، لكنه يمتلك موارد بشرية (قدرات المتطوعين)، وإمكانيات أكبر للوصول إلى القاعدة الشعبية.. ومن ثم فإن القطاع الخاص، مثلاً، حين يدخل في شراكة مع منظمات المجتمع المدني، ويقدم التمويل، يتحقق التكامل بين الأطراف، وتعظيم المزايا النسبية، بما ينعكس إيجابًا على عملية التنمية البشرية.

2- **التمكين Empowerment**، هو مفهوم- واقتراب تنموي حديث- برز في إطار منظومة المفاهيم التنموية، لكي يعكس لنا معنى "توفير عناصر القوة الاقتصادية، والاجتماعية والسياسية والثقافية، لفئات مهمشة بهدف إدخالها ضمن عملية التنمية من جانب، وتمتعها بآثارها ومنافعها من جانب آخر[7].

في إطار هذا الفهم الواسع لمفهوم التمكين، (والذي يتخطى ارتباطه بالمرأة)، فإننا نصبح إزاء أحد المفاهيم والاقترابات التنموية، التي تستهدف توفير الاعتماد على الذات للفئات المهمشة، وتوفير عناصر القوة لها، وتعميق العدالة الاجتماعية، ومن ثم يمكن تفهم قيمة المسئولية الاجتماعية، والتي تتجه بشكل أساسي إلى بلورة نظام سلوكي قيمي أخلاقي، يجعل كافة الأطراف الفاعلة مسئولة عن "مظلة حمائية" أو "شبكة الأمان الاجتماعي" للفئات المهمشة في المجتمع.

3- **مفهوم "الأمن الإنساني"** المطروح بقوة حاليًا في العالم، وفي المنطقة العربية، والذي اضحى جزءاً رئيسياً من طرح مفهوم

الأمن القومي، هو مرتبط أيضاً بمنظومة المفاهيم والاقترابات التنموية الحديثة.. هذا المفهوم أرتبط تصاعد الأهتمام به، في مطلع الألفية، وسنوات العولمة.. لماذا؟ **لأن العولمة رغم ما حملته من إيجابيات، فإنها في الوقت نفسه أضحت تهدد أمن الإنسان، والمخاطر التي تحيط بالبشر أصبحت لا حدود لها..** وقد اجتهد تحالف خماسي من المعاهد والمراكز البحثية العالمية (في اليابان، وبريطانيا، وفرنسا، وألمانيا، والولايات المتحد الأمريكية)، في رصد ظاهرة مجتمع المخاطر العالمي- والتي في مقابلها كان طرح الأمن الإنساني- وحددت هذه الجهود العلمية المخاطر الحالية والمستقبلية في: مخاطر بيئية، مخاطر صحية تنذر بانتشار أوبئة لا تعرف الحدود (وقد بدأت بالفعل فيما يعرف بانفلوتزا الطيور والتي تسبب الوفاة للإنسان، ثم ما عرف باسم أنفلونزا الخنازير..)، ومخاطر الكوارث الطبيعية والحروب، ثم مخاطر اجتماعية واقتصادية.. تشمل الأخيرة البطالة الناتجة عن غياب القدرات التنافسية للأفراد (أي تدني العملية التعليمية) ومخاطر عدم حصول الأفراد على فرص عمل ملائمة لسبب "عدم اليقين" من توافق التعليم مع سوق العمل في المستقبل، ومخاطر الفقر الاقتصادي، والفقر المعرفي والثقافي.. وغيرها.

هذا وقد صدر مؤخراً (أغسطس 2009)، تقرير التنمية الإنسانية، الرابع متناولاً الأمن الإنساني العربي، والذي أصبح في واقع الأمر، بما يحمله من مخاطر متعددة، مصادر تهديد للأمن القومي العربي.

إن مفهوم أمن الإنسان، يؤكد في جانب منه على المسئولية الاجتماعية، والتي يمكن أن تخفف من المخاطر السابقة، خاصة ما تعلق بفرص العمل والمخاطر التي تهدد البيئة، ومكافحة الفقر، والإسهام في العدالة الاجتماعية وتحقيق الاستقرار، وغير ذلك مما سنتناوله فيما بعد.

4- **مفهوم التخطيط الاستراتيجي**، الذي شاع مؤخراً في أدبيات التنمية، هو ضمن المنظومة التنموية التي تعضد وتساند المسئولية الاجتماعية.. فالتخطيط الاستراتيجي يؤكد على فكرة توافر قضايا محددة، وأولويات محددة، يتم التركيز عليها واستهدافها بشكل علمي، حتى يمكن تعظيم الجهود التي تتوجه نحوها[8]. ويبرز المفهوم من ناحية أخرى فرص وإمكانيات التعامل مع أي آثار سلبية غير مخطط لها، ومن ثم إمكانية إعادة التخطيط re-strategic planning **حين نطرح مفهوم المسئولية الاجتماعية، خاصة في معايير "الايزو"، سوف نلمس أن الممارسة السليمة للمفهوم، ترتبط بدمجه منذ البداية (أي المسئولية الاجتماعية) مع خطة وأولويات أي منظمة أو مؤسسة**.. أي أن ممارسة المسئولية المجتمعية، تكون منذ البداية، ضمن الخطة الاستراتيجية لأي منظمة تتبنى برامج للمسئولية الاجتماعية، بحيث تأتي متوافقة مع أهداف المنظمة وتكون قابلة للتغيير والتدخل.

5- **مفهوم التطوع، ودعم منظمات المجتمع المدني**، يقع ضمن نفس المنظومة التنموية، لطرح المسئولية الاجتماعية، **فإذا كان**

مفهوم المسئولية الاجتماعية، يبدأ تعريفه بأنه "مبادرات أي مؤسسة أو منظمة، تستهدف التعامل مع آثار سلبية لقرارات أو سياسات، ويهدف تحقيق التنمية المستدامة.."، فإن ذلك يعني أمرين أولهما أن ممارسة المسئولية الاجتماعية هي في النهاية مبادرات تطوعية، وأنه لا يوجد قواعد قانونية لإجبار أو إلزام المؤسسة أو المنظمة، بتبني مبادرة مجتمعية تخفف من الفقر مثلاً، وإنما تكون المبادرة هذه انعكاس لوعي وإدراك بقيمة المسئولية الاجتماعية وإسهامها في الاستقرار الاجتماعي **ثانيهما أن المسئولية الاجتماعية وهي تنزع نحو التطوع لمساندة قضايا أو فئات مهمشة، فهي عادة ما تقوم بذلك عبر منظمات المجتمع المدني، التي تساندها للوصول إلى الفئات المهمشة..** ولعل نماذج دول مجلس التعاون الخليجي في تبني مبادرات المسئولية الاجتماعية، تؤكد ذلك، على النحو الذي سنأتي إليه فيما بعد.. من جانب آخر فإن بعض الشركات والمؤسسات المالية، تقوم بتأسيس منظمات مدنية غير ربحية ومستقلة، تعكس مفهوم المسئولية الاجتماعية.. إذن نحن حين نتحدث عن منظومة من المفاهيم والاقترابات التنموية، يقع ضمنها المسئولية الاجتماعية، فإن هذه المنظومة متكاملة، ترتبط بالخطاب العالمي عن تعميق العمل التطوعي (وهو يعني تخصيص وقت وجهد، دون مقابل لمساندة فئات مهمشة)، كما ترتبط بحديثنا عن المجتمع المدني "الصحي أو القوي"، الذي أشارت إليه وثيقة الأهداف الإنمائية للألفية، والذي يتسم بفاعلية في النهوض بنوعية حياة البشر.

6- **مفهوم رأس المال الاجتماعي Social capital، هو أيضاً احد المفاهيم التنموية التي تم إحياؤها، وترتبط بشكل قوي بالمسئولية الاجتماعية.. ماذا يعني؟**

يعني "البناء المجتمعي القائم في مجتمع ما، المتمثل في **جملة العلاقات الإنسانية، ومستويات الثقة والتعاون بين الناس**[9]. هذا التعريف يشير إلى أن البشر هم رأس المال الاجتماعي، إلى جانب رأس المال الإنتاجي أو المادي، ويعني أن تأسيس منظمات تعبر عن الناس، أو تبني مبادرات تستهدف مساندة البشر- والذي يعرف بالشبكات الاجتماعية Social networks – هو بعد يدخل ضمن مؤشرات التنمية والتقدم.. وأخيراً، فإن رأس المال الاجتماعي يرتبط بعلاقات تفاعلية بين البشر وبين المنظمات **وهذه العلاقات التفاعلية**، هي ركن رئيسي في مفهوم المسئولية الاجتماعية.

7- **إن مفهوم بناء القدرات Capacity building**، أصبح هو الآخر أحد المكونات الرئيسية في منظومة المفاهيم التنموية، وحين ندخل تفصيلا فيما بعد، في الأبعاد المستحدثة لمفهوم المسئولية الاجتماعية، وفي معاييرها ومتطلباتها، سوف نلحظ تواجد قوي لمفهوم بناء القدرات. **ويمكن بإيجاز تعريف مفهوم بناء القدرات، باعتباره: "**عملية Process تدخلات منظمة، مخطط لها، سواء من داخل المؤسسة ذاتها، أو من خارجها، تستهدف تحقيق فاعلية وكفاءة المنظمة أو الجماعات

المستهدفة، من خلال تيسير الاتصال، وتدفق المعرفة، والمعلومات، والتدريب والتأهيل، والتشبيك".

بهذا المعنى فإن المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص مثلاً، تستلزم توافر حزمة من الأدوات، لتطوير أداء العاملين من ناحية، وبناء قدرات المجتمع المحلي من ناحية أخرى سواء على مستوى دعم المبادرات التطوعية، أو تطوير علاقة البشر بالبيئة، أو تطوير وتأهيل المخرجات التعليمية لكي تتوافق مع احتياجات سوق العمل.. إذن بناء القدرات، يقع ضمن أبعاد مفهوم المسئولية الاجتماعية، وهو يؤدي بهذا إلى تعزيز قدرات المؤسسات والمنظمات، وتقوية أداء الفاعلين Actors، استهدافا لمزيد من الكفاءة والفاعلية.

8- **مفهوم الدفاع والتأثير Advocacy**، هو أيضاً ضمن منظومة الاقترابات التي تستهدف التغيير، وله علاقة مباشرة بدراسة المسئولية الاجتماعية، في أبعادها الحالية المستحدثة، حيث أن المفهوم Advocacy يعني "جهود منظمة مخطط لها، تستهدف إحداث تغيير في السياسات Policies، والقرارات Decisions، واتجاهات الرأي العام والمجتمع، وبما يحقق المنفعة الكلية Collective benefit والدفاع عن الحقوق".. **هو إذن مفهوم وممارسة، يرتبطان بالمسئولية الاجتماعية.. لماذا؟** لأن أحد أبعاد المسئولية الاجتماعية، هو الالتزام باحترام الحقوق (سواء العاملين وأسرهم أو المجتمع المحلي) وهو ما يستلزم التوعية والتثقيف، كما أن أحد أبعاد المسئولية الاجتماعية كما سنرى فيما بعد- هو التأثير في القيم والسلوك

المجتمعي، بما يعمق التوجه نحو تنمية مستدامة.. وبالتالي سوف يتكرر عدة مرات، حين نتعامل مع اتجاهات ومؤشرات المسئولية الاجتماعية، البعد الخاص بالتأثير في المجتمع، واعتماد مفهوم الدفاع والتأثير، ضمن المعنى الواسع للمسئولية الاجتماعية.

9- **الحكم الرشيد Good Governance، هو مفهوم آخر واقتراب تنموي، يرتبط بشكل عميق بمفهوم المسئولية الاجتماعية.** يشير الحكم الرشيد- من منظور التنمية الإنسانية- إلى "الحكم الذي يعزز رفاهة الإنسان ويوسع من قدرات البشر، وخياراتهم، وفرصهم، وحرياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية".. الحكم الرشيد هو ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والاجتماعية – وفقاً لما تذهب إليه أدبيات برنامج الأمم المتحدة الانمائي- في إطار عمليات وآليات ومؤسسات متطورة، يعبر بها المواطنون عن مصالحهم، ويمارسون حقوقهم وواجباتهم، بشكل يؤمن أفضل استخدام للموارد، ويضمن العدالة، واحترام القانون، في ضوء مبادئ المشاركة، والشفافية، والمساءلة [10].

الحكم الرشيد- بهذا المعنى- يحمل مجموعة من المبادئ والمكونات، سواء في الحكومة أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني، تعزز من فرص توفير الرفاهة للمواطن، وتحقيق العدالة الاجتماعية بين المواطنين، وتضمن أوسع مشاركة ممكنة..
هو إذن مفهوم يركز على تفعيل قدرات مختلف الأطراف (الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني) من أجل نوعية

حيـاة أفضـل للبشـر. إن الحكـم الرشـيد، يتقـاطع مـع مبـادئ المسـئولية الاجتماعيـة، فـالأخيرة تتضـمن تأكيـداً علـى إعمـال مبادئ المشاركة، والتضمين (وليس الاقصاء)، واحترام قواعد القـانون، والمسـاءلة والشـفافية والمحاسـبية، بـل أن المسـئولية الاجتماعيـة- فـي الأدبيـات الحديثـة- تؤكـد علـى أهميـة المراقبـة والتقييم، وكلاهمـا يشكلان أبعـاداً مهمـة بالإضـافة إلـى مـا سبق من أبعاد.

10- **إن أحـد الأفكـار المهمـة التـي دخلـت ضـمن منظومـة المفـاهيم التنمويـة، هـو ميثـاق الشـرف الأخلاقـي،** وهـو مـا كـان محـل اهتمـام كبيـر مـن جانـب المراكـز البحثيـة منـذ التسـعينيات مـن القرن العشـرين، والتـي بـدت فـي شـكل حركـة منظمـة، لإحيـاء الأبعاد الأخلاقية والقيمية، في إطار العولمـة ودولنـة الرأسمالية [11].

إن تصـاعد الاهتمـام "بـالأخلاق الكونيـة"، قد أسفر عن المئـات من مواثيق الشرف الأخلاقية (أو موجهات السلوك) امتدت إلـى كل مجال ونشاط إنسـاني، منهـا مـا يركز علـى المجتمـع المدني (117 ميثاقـاً أخلاقيـاً حتـى مطلـع عـام 2009)، ومنهـا مـا يهتم بأخلاقيـات الشـركات متعـددة الجنسـية، أو المواثيـق الأخلاقيـة للقطـاع الخـاص، أو مواثيـق المنظمـات العالميـة الإغاثيـة، ومواثيـق شـرف أخلاقيـة أخـرى لمختلـف المهـن (الأطبـاء، المحامون، الصيادلة، المهندسون.. وغيرها). **ما يهمنا فـي هذا السـياق هـو إبـراز عـدة أمـور تتعلـق بالمسـئولية الاجتماعيـة وظاهرة المواثيق الأخلاقية :**

أ - إن كل المواثيق الأخلاقية، تتناول مجموعة المبادئ الأساسية، التي تشكل موجهات المسئولية الاجتماعية.

ب - إن مراجعة مختلف المواثيق تكشف عن تواجد قوي لمفهوم توسيع المشاركة، والحكم الرشيد، والاهتمام – ضمن الأولويات- ببناء قدرات الفئات المهمشة وتضمينهم في عملية التنمية البشرية.

ج - هناك دور مهم تتحدث عنه غالبية المواثيق الأخلاقية فيما تعلق بالقطاع الخاص (أو قطاع الأعمال)، لكي يساند منظمات المجتمع المدني من ناحية، ويتكامل معها ومع الحكومات لتحقيق العدالة الاجتماعية من ناحية أخرى، كما أن هناك ميثاق شرف أخلاقي للشركات الدولية متعددة الجنسية، لضمان صيانة البيئة، واحترام حقوق العاملين وأسرهم.

د - إن مبادئ الشفافية والمساءلة والمحاسبية، واحترام حقوق الإنسان، واحترام القواعد القانونية، هي مكون رئيسي في مختلف هذه المواثيق.

ه - إن تهيئة البيئة السياسية والاجتماعية والشفافية بما فيها توفير التشريعات الملائمة، تشكل أحد الأبعاد الرئيسية في المواثيق الأخلاقية، ومن ثم فهي جميعاً- وباقترابات

مختلفة- تتحدث عن أهمية تعميق مفاهيم وممارسات المسئولية الاجتماعية، وبالمنظور الواسع الحديث.

الخلاصة إننا أمام منظومة متكاملة حديثة من المفاهيم، والاقترابات التنموية، والتي برزت في إطار العولمة من جانب وتحديات التنمية البشرية من جانب آخر.. ومفهوم المسئولية الاجتماعية، هو أحد مكونات هذه المنظومة المتكاملة، يتفاعل معها جميعاً، يؤثر بها ويتأثر بها.. ولهذا فإن محاولة قياس فاعلية ممارسات المسئولية الاجتماعية في بلد ما أو منطقة ما، ومحاولة تقييم انعكاساتها، هو أمر يرتبط بالسياق الثقافي والاقتصادي والاجتماعي والسياسي من جهة، كما يرتبط بتفعيل كافة أبعاد المنظومة التنموية من جهة أخرى وهو ما سنتعرف عليه تفصيلاً، في الأجزاء التالية من الدراسة.

ثالثا - تحديد مفهوم المسئولية الاجتماعية، وأبعاده :

لقد تبين لنا من الجزء السابق للدراسة، **أن مفهوم المسئولية الاجتماعية، يرتبط بمنظومة من المفاهيم التنموية، أضحت جمعيها ضمن ما نتحدث عنه بأنه "ثقافة المسئولية الإنسانية"**، هي ثقافة تسعى لصبغ العولمة "بصفة إنسانية"، تتخطى تأمين الحقوق، تسعى لإرساء نسق من القيم والسلوك يدفع البشر لأن يكونوا "أكثر مسئولية"، تجاه طريقة حياتنا في المجتمع، ونمطها وسلوكياتها. **وهذه الثقافة لإرساء المسئولية الإنسانية، لها متطلبات، أبرزها: احترام القانون، نظام من القيم، عدالة اجتماعية، ونمط مسئول من المؤسسات**.. كل هذه الأبعاد سوف نلمسها في تعريفات متعددة لمفهوم المسئولية الاجتماعية، وفي الوقت نفسه نقدم

تأصـيلا تاريخيـاً للمفهـوم، والأبعـاد المسـتحدثة فيـه، التـي تتوافـق مـع المتغيرات العالمية المتسارعة.

1- ملاحظات أولية :

لا يوجد تعريف واحد محدد لمفهوم المسئولية الاجتماعية هناك تعريفات واجتهادات متنوعة، سواء في الأدبيات، أو فيما طرحته المنظمات والمؤسسات المالية العالمية.

يضاف إلى ذلك أهمية الأخذ في الاعتبار، تواجد درجة من الغموض في فهم وإدراك المعاني المتنوعة، لمفهوم المسئولية الاجتماعية.. فالبعض يستخدمه بشكل مرادف لمعنى المسئولية الاجتماعية لرأس المال، رغم أن الأخير يقتصر فقط على الشركات والمؤسسات المالية والاقتصادية، أي أنه يقتصر على طرف واحد من مجموعة أطراف يدخلون ضمن معادلة "المسئولية الاجتماعية" (هم واحد من أصحاب المصلحة Stakeholders).. الغموض يأتي أيضاً من توظيف مفهوم رأس المال الاجتماعي، بشكل يترادف مع المسئولية الاجتماعية.. صحيح أن هناك علاقة قوية بين المفهومين، إلا أن المسئولية الاجتماعية هي أحد المخرجات المهمة المتوقعة، من القيمة التي يكتسبها رأس المال الاجتماعي (ذكرنا أن الأخير يتضمن البناء الاجتماعي ككل، وشبكة العلاقات القوية بين البشر، ومستويات الثقة والتضامن معهم)..

مهم أيضاً أن نأخذ في الاعتبار، أنه رغم الجهود العلمية والعملية، لقياس مستويات المسئولية الاجتماعية، وانعكاساتها Impact على المجتمع المحلي والتنمية البشرية، إلا أنه لازال هناك جدل مستمر حول تقييم المسئولية الاجتماعية، والمؤشرات الممكن استخدامها، بل أن هناك جدلاً حول إمكانية التنظيم القانوني، للمسئولية الاجتماعية للشركات Corporate social responsibility، فهناك اتجاه يوافق على التدخل التنظيمي والقانوني له ويستحدث مؤسسات، وآخر يرفض ويرى أن المسئولية الاجتماعية هي عمل تطوعي غير إلزامي، واتجاه ثالث بين الاثنين يمثل تيار الوسط.

الخلاصة إذن إنه من المهم تفكيك معاني وأبعاد المسئولية الاجتماعية والوعي بتوظيف المفهوم في سياقات مختلفة، والتعريف به قد يكون ضيقاً ومحدداً يركز على طرف واحد رئيسي هو المؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة أو قد يكون التعريف واسعاً يمتد إلى كل الشركاء أصحاب المصلحة.

2- تعريف المسئولية الاجتماعية من منظور ضيق:

أ - يذهب **تعريف المسئولية الاجتماعية لرأس المال** (وهو التعريف الضيق للمفهوم) إلى "تحمل الشركات مسؤوليتها تجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم

والمستهلكين والعملاء، والعاملين والبيئة والمجتمع"..
ويفهم من ذلك أن التزام الشركات غير محدد فقط بتحقيق الأرباح، ولا مجاله الاقتصاد القومي فقط، ولكن يمتد إلى البيئة والعاملين وأسرهم وفئات أخرى في المجتمع.

ب - **والبنك الدولي يقدم تعريفاً للمسئولية الاجتماعية لرأس المال، باعتبارها "الالتزام** بالمساهمة في **التنمية الاقتصادية المستدامة،** وذلك من خلال **التعاون مع العاملين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل،** ويهدف إلى تحسين نوعية حياتهم، وبشكل يفيد الشركات وعملية التنمية" (2005).

ج - **أما الاتحاد الأوربي، فهو يطرح تعريفاً للمسئولية الاجتماعية لرأس المال، متضمنا أبعاداً إضافية لما سبق..** "إن المسئولية الاجتماعية لرأس المال هو مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه **بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في عملها،** وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح، على **نحو تطوعي**"[12].

د - إذن نحن لدينا في التعريف الذي قدمه الاتحاد الأوربي، فكرة أن المسئولية الاجتماعية لرأس المال هي تطوعية لا تستلزم قوانين أو وضع قواعد لتنظيمها، بينما في تعريف البنك الدولي توجد فكرة الالتزام.

ه -تعريف ثالث للمفهوم، يهمنا الإشارة إليه، هو ما ورد في مجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة The World Business Council for Sustainable Development يذهب التعريف إلى أن "المسئولية الاجتماعية لرأس المال هي الالتزام المستمر للشركات بالتصرف على نحو أخلاقي، وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية، وتحسين نوعية حياة العاملين وأسرهم والمجتمع المحلي ككل"[13].

و - إن التعريفات السابقة لمفهوم المسئولية الاجتماعية لرأس المال، يمكن أن تكشف لنا عما يلي:

- إن المسئولية الاجتماعية لرأس المال، تركز على طرف واحد فقط رئيسي من الشركاء أصحاب المصالح تجاه أطراف أخرى.. ومن هنا يكون التعريف محدداً للمسئولية الاجتماعية "لرأس المال".

- إن التعريفات السابقة تتنوع ما بين إبراز أن المسئولية الاجتماعية لرأس المال، تطوعية إرادية (مثل تعريف الاتحاد الأوربي) أو أنها "التزام" (مثل تعريف مجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة).
- إن بعد الإسهام في التنمية المستدامة، والنهوض بنوعية حياة العاملين وأسرهم والمجتمع المحلي، يكاد يكون واحداً في تعريفات المسئولية الاجتماعية لرأس المال، سواء كانت إلزاماً أو تطوعاً أخلاقياً، قد دفعت إلى اقتراح من جانب بعض المتخصصين والخبراء

نحو استخدام مصطلح **"الاستجابة الاجتماعية لرأس المال"**، لتوفير حافز أمام رأس المال لتحمل المسئولية الاجتماعية.

مصطلحات أخرى يتم استخدامها في مجال التعبير عن المسئولية الاجتماعية لرأس المال، منها:
مواطنة الشركات Corporate citizenship
الشركات الأخلاقية Ethical corporations
الحوكمة الرشيدة للشركات Good corporate governance

- إن برامج المسئولية الاجتماعية لرأس المال، وفقاً للكتابات الحديثة، نوعاً من الاستثمار في رأس المال الاجتماعي- أي في بناء قدرات البشر- وهو ما ينعكس إيجاباً على تحسين كفاءة الشركات.

- إن برامج المسئولية الاجتماعية لرأس المال، تستند على نظرية أصحاب المصالح Stakeholders theory، والتي تذهب إلى أن الهدف الرئيسي لرأس المال هو توليد وتعظيم القيمة لكل أصحاب المصالح من: حملة الأسهم والشركاء، والعاملين وأسرهم، والبيئة المحيطة، والمجتمع ككل.. هذا الاقتراب، أي المسئولية الاجتماعية لرأس المال، يؤكد على دور القطاع الخاص في تحقيق الاستقرار الاقتصادي

والسياسي والاجتماعي، وتحقيق توازن بيئي وصحي، يدعم في النهاية قيمة رأس المال..

إن التعريف السابق للمسئولية الاجتماعية لرأس المال، يطرح في الأدبيات مجموعة من المزايا التي تتحقق للشركات والمؤسسات المالية والتجارية، والهادفة للربح.. وأهم المزايا التي تتحقق وفقاً لذلك:

- تحسين سمعة الشركات الخاصة وأداء رجال الأعمال، وإبراز كفاءة عملها.
- تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي، خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك (مؤشرات الاستدامة في Donjons الذي يهتم منذ بداية الألفية بترتيب الشركات العالمية وفقًا لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية والبيئية).
- بناء علاقات قوية مع الحكومات، تيسر في حل المشاكل والمنازعات.
- الإسهام في إدارة المخاطر الاجتماعية.
- رفع قدرة الشركات على التعلم والابتكار.

3- تعريف واسع للمسئولية الاجتماعية:

إذا كان ما سبق يركز على تعريف مفهوم المسئولية الاجتماعية لرأس المال، والذي أشرنا من قبل إلى أنه

تعريف ضيق محدد يركز على طرف رئيسي واحد فاعل Actor، وهو المؤسسات المالية والتجارية والصناعية، الهادفة للربح، فإن السؤال الآن كيف يمكن تعريف المسئولية الاجتماعية، من منظور أكثر اتساعاً ؟

إن التعريف الواسع للمسئولية الاجتماعية، يتخطى فكرة الارتباط بين المفهوم ورأس المال، أي أنه تعريف يمتد ليس فقط إلى شركات القطاع الخاص، والمؤسسات المالية والتجارية والصناعية، التي تحقق أرباحاً متراكمة، بل أنه يهتم بدائرة أوسع من المنظمات والمؤسسات – الحكومية وغير الربحية- والجماعات، ويمتد إلى الإعلام، والجامعات ومراكز البحوث، وغيرها، لإرساء ممارسات المسئولية الاجتماعية – وتعميق الالتزام الأخلاقي- في مواجهة تهديد الأمن الإنساني، وتحديات التنمية البشرية..

يذهب هذا التعريف الواسع لمفهوم المسئولية الاجتماعية، إلى أنها "مبادرات، وتدابير تتخذها أي منظمة أو مؤسسة، تهدف إلى تحسين نوعية حياة البشر، وتخفيف أو إزالة آثار سلبية يحدثها أي قرار أو سياسة Policy تهدد عملية التنمية البشرية المستدامة".

هذا الاتساع في دائرة ورؤية مفهوم المسئولية الاجتماعية، قد جاء ليتجاوب مع عدة أمور، كان من أهمها: ظهور بعض الاتجاهات النقدية لمفهوم المسئولية الاجتماعية لرأس المال، والتي ركزت على أنه من

الصعب لكثير من أصحاب الأموال، والمؤسسات المالية والتجارية والصناعية، أن "تتسامح" بقدر من أرباحها في مجالات غير ربحية.. وقد أضيف لذلك أن تقليل أرباح حملة الأسهم وأصحاب الأموال، سوف يؤثر على الأوضاع المالية للشركة ككل.. وأن كفاءة الخدمة ونوعية المنتج Product، هو أمر يكفي تحقيقه والتركيز عليه.. إضافة أخرى مهمة من أصحاب الاتجاه النقدي للمغالاة في الحديث عن المسئولية الاجتماعية لرأس المال في الدول الغربية "إنهم يسددون ضرائب تتجه لدعم سياسات الحكومة.. وإن مساندة الفئات المهمشة أو غيرها هي مسئولية حكومات".. وأخيراً، وفي هذا السياق أشير إلى الجدل الذي أثير حول فكرة "عدم اليقين" Uncertainty من انعكاسات ممارسات المسئولية الاجتماعية لرأس المال، على المجتمع، "لأن تقييم المردود مسألة تتسم بصعوبة بالغة.. وقد يعني ذلك هدر الأموال"[14].

إن ما سبق من آراء نقدية للمسئولية الاجتماعية لرأس المال، قد أدخل الموضوع- وفقاً لما ذهب إليه بعض الاقتصاديين "إلى دائرة الجدل الأخلاقي، ثم الجدوى الاقتصادية للإنفاق على برامج اجتماعية، ولهذا أصبح العالم اليوم في حاجة إلى "عقد اجتماعي جديد" بين مختلف الأطراف، أي الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني"..

ومن ثم برزت كتابات جديدة في التسعينيات من القرن العشرين، صاحبها تنامي المفاهيم والاقترابات التنموية الحديثة (التي أشرنا إليها في الجزء السابق)، تؤكد جميعها على الحاجة إلى عقد اجتماعي جديد، وإعادة توزيع الأدوار بين القطاعات الثلاثة الرئيسية، وبناء تشاركي بين الأطراف، والتوجه نحو أمن الإنسانية، والحاجة إلى رأسمالية أخلاقية.. وغير ذلك من تغذية للمفهوم، أبرزت المسئولية الاجتماعية في إطار أشمل وأوسع وفي إطار منهجي، تقوده معايير.

وقد صاحب التوجهات السابقة، تنامي تيار من الكتابات بين الاقتصاديين أنفسهم، والذين سبق أن ناقشوا المسئولية الاجتماعية لرأس المال (منهم Friedman) بأنها فقط لا بد أن تنحصر في نطاق قواعد اللعبة أي احترام المستهلك، وحرية المنافسة، وتطوير المنتج Product"، وساد الشعور العام **تخوفات من "توحش النظم الرأسمالية"** وقلق من ضعف استجابة رؤوس الأموال- في إطار العولمة واحترام المنافسة- للتوقعات المجتمعية، وأهمية أن تلعب هذه المؤسسات الخاصة دوراً في تحقيق الرفاهة الاجتماعية Social welfare.

إن هذه الكتابات التي بدأت تضغط على المؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة، بعد أن كانت ترى أن دورها يقع في مجال السوق فقط، قد أسهمت في توسيع دائرة مفهوم

المسئولية الاجتماعية، وعلى وجه الخصوص حين فتح العالم بقوة "ملف تدمير البيئة" [15]، وما تضمنه من ممارسات سلبية.. في هذا السياق امتدت التحليلات الجديدة، مع نهاية التسعينيات، وأوائل الألفية الثالثة، نحو مفهوم واسع للبيئة يتضمن: استخدام الموارد الطبيعية، الآثار المناخية، آثار المنافسة الرأسمالية على السوق، توفير فرص عمل، والعدالة الاجتماعية[16]..

إن إدخال مفهوم الاستدامة، ثم الشفافية، والمحاسبية، قد أدى إلى جدية أكبر في رؤية المسئولية الاجتماعية لرأس المال، وكشف عن أطراف أخرى شريكة ومساهمة، وشركاء آخرين محتملين، لابد أن يتسع لهم مفهوم المسئولية الاجتماعية على أن نتبنى منهجية أخرى، بمعايير محددة، توسع دائرة المفهوم.

4- المبادرات العالمية في تجاه توسيع المفهوم وتعميقه:

- نهدف من تناولنا لهذا البعد، إبراز مؤشرات عالمية لتصاعد الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية، والتغيرات والإضافات التي لحقت بالمفهوم، في ضوء المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، في العالم.. **وفيما يلي نشير إلى أبرزها:**

- **في عام 1995 تم عقد مؤتمر كوبنهاجن**، المعروف باسم "قمة العالم للتنمية الاجتماعية، وأحد مصادر أهمية المؤتمر المذكور، قد تمثل في الطرح القوي لقضية الفقر في دول العالم، والحاجة إلى "شبكات أمان اجتماعي"، بالإضافة إلى طرح قضايا التعليم وارتفاع معدلات البطالة، والقصور في نوعية الخدمات الصحية والتعليمية في الدول النامية .

- في هذا المؤتمر، كان هناك مواجهة ضخمة بين الشمال والجنوب، وأثارت الدول النامية أهمية تحمل الدول في الشمال المتقدم، لمسئولياتها لدعم السياسات الاجتماعية في الجنوب، والتنبيه على أن العالم يشهد مرحلة انتقالية، "لعولمة القضايا"، وأن التهديدات بالخطر القادم سوف تطول الجميع.. إن المؤتمر سابق الذكر، كان أهم ما استندت عليه، وثيقة الأهداف الإنمائية للألفية، والتي تضمنت التحديات الكبرى التي تواجه العالم.

- **في هذا السياق، خصص مؤتمر قمة العالم للتنمية الاجتماعية (كوبنهاجن – 1995) محوراً رئيسياً للمسئولية الاجتماعية، وضع حجر الأساس للفهم الجديد للموضوع، واسهم في اتساع مفهوم المسئولية الاجتماعية، دون إغفال مفهوم المسئولية الاجتماعية لرأس المال.. لماذا؟**

أ- نوقشت المسئولية الاجتماعية لدول الشمال المتقدمة، إزاء الأوضاع المتدهورة في الدول

النامية، والتي خضعت لفترة طويلة لعملية استنزاف الموارد استفاد بها التراكم الرأسمالي الغربي.

ب- **نوقشت أيضاً المسئولية الاجتماعية، من زاوية مسئولية الشركات العالمية متعددة الجنسية،** التي حققت أرباحاً طائلة، على حساب "عمالة رخيصة الثمن" من الدول النامية، وخلق سوق واسع لها، بالإضافة إلى تدمير البيئة.

ج- **أهتم محور المسئولية الاجتماعية في مؤتمر كوبنهاجن عام 1995، بطرح أهمية "بناء شراكات قوية"** بين المجتمع المدني والحكومات والقطاع الخاص، ومسئوليات كل طرف.

د- **تطور الاهتمام بموضوع المسئولية الاجتماعية مرة أخرى على المستوى العالمي، عام 1999 حين صدر الميثاق العالمي،** وهو مبادرة دولية دعت بمقتضاها الأمم المتحدة جميع الشركات والمؤسسات والمنظمات "للتحلي بروح المواطنة، وزيادة مساهمتها في التصدي لتحديات العولمة، والمشاركة الطوعية في التنمية المستدامة".. وقد تضمن هذا المثياق عشرة مبادئ في نطاق احترام حقوق الإنسان، ومعايير العمل، وحماية البيئة، ومكافحة الفساد.

والجدير بالذكر أن هذه المبادئ هي التي تطورت فيما بعد من خلال المنظمة العالمية للقياسات

"الأيزو" عامي 2007 و2008، لتضع معايير وموجهات لالتزام مختلف الأطراف بالمسئولية الاجتماعية.. ومن جانب آخر فقد تم انتقاد الميثاق العالمي المذكور Global impact لأنه أشار إلى مجموعة من المبادئ، اعتبر الالتزام بها- من جانب الشركات والمؤسسات الخاصة- أمراً طوعياً "وذلك بالرغم من أن احترام حقوق الإنسان وحقوق العمال والبيئة ومكافحة الفساد، لا يمكن الالتزام بها طواعية، ويجب أن ينظمها القانون" [17].

ه- **هناك أيضا مبادرة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، للشركات متعددة الجنسية (عام 2001)**، والتي أصدرت إرشادات أو توجيهات The OECD Guidelines For Multilateral Corporations تستهدف التأكد من أن هذه الشركات تحترم السياسات والنظم الاجتماعية السائدة في البلدان التي تعمل بها، وتشجيع المشاركة الإيجابية من جانب هذه الشركات الخاصة الدولية في البرامج الاجتماعية، والبيئة، من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

وبالرغم أن هذه التوجيهات غير ملزمة، إلا أنها تسهم في بناء الثقة بين الشركات عابرة القارات من ناحية، والمجتمعات التي توجد فيها، باعتبار أنها تؤكد على مكافحة الفساد، واحترام حقوق الإنسان والالتزام بالضرائب وحماية البيئة والمستهلك.

و- **هناك أيضاً مبادرة منظمة العمل الدولية عام 2006 ثم عام 2007، المعروفة باسم "الإعلان ثلاثي الأطراف للمبادئ المتعلقة بالشركات عابرة الجنسية"**، وهي مبادرة تستند على ما أصدرته عام 1977 لتشجيع المساهمة الإيجابية للشركات عابرة القارات في عملية التنمية، في البلدان التي تنشط فيها.. وتتضمن تلك المبادرة الجوانب الاجتماعية التي يتعين على هذه الشركات، والحكومات، ومنظمات العمال احترامها، والتأكيد على مراعاة المساواة في المعاملة، وإتاحة فرص التشغيل الآمن، وتشجيع التدريب، والشفافية وتدفق المعلومات بين الأطراف الثلاثة (الشركات متعددة الجنسيات، والعمال، والحكومات).

ز- **يمكن أن نضيف إلى ما سبق مبادرة مهمة، للاتحاد الأوربي**، طرحت على أوربا عام 2001 للمناقشة والتطوير، بهدف تقديم "إطار متكامل للمسئولية الاجتماعية".. فكان ما تم تسميته **"الورقة الخضراء The Green Paper "** والتي تم في ضوئها الإعلان عن التزام الاتحاد الأوروبي بالمواثيق الدولية المختلفة، وإرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والإعلان ثلاثي الأطراف لمنظمة العمل الدولية.. وأعلن الاتحاد الأوروبي تأييده لمبدأ المسئولية الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصالح، ولكن ليس بقواعد وإجراءات قانونية، وإنما من خلال الشراكة بين مختلف الأطراف، والإسهام

في مواجهة تحديات التنمية المستدامة، وتوفير مستوى معيشي أفضل وبيئة أفضل.. **وقد قام الاتحاد الأوروبي بمراجعة استراتيجية لشبونة للتنمية المستدامة (خطة 2000 – 2010) لتضمين موجهات المسئولية الاجتماعية وتشجيع التعاون والشراكات بين الأطراف. في هذا السياق مهم الإشارة إلى تنوع استجابات الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي،** حيث أسست بعض الدول الأوروبية (ألمانيا، فرنسا، إيطاليا وهولندا) منتديات "الاستثمار المسئول اجتماعيًا"، كما قامت الدانمارك باستحداث مؤشرات اجتماعية لقياس مساهمة الشركات في برامج المسئولية الاجتماعية، ورصد الجوائز لها..

ح- **أخيراً وفي إطار هذا الطرح للمبادرات العالمية، والدولية، لإرساء مفهوم وممارسات المسئولية الاجتماعية، نصل** إلى "إرشادات وتوجيهات المنظمة العالمية للقياسات (الأيزو) عامي 2007 و2008، ولازالت حتى كتابة هذه السطور (2009)، تخضع لتطوير مستمر من جانب دول العالم.. **هنا لابد من الإشارة إلى القيمة المضافة لجهود "الأيزو" في مجال المسئولية الاجتماعية ونكتفي في هذا السياق بإبراز مبررات هذه الجهود لنناقش في جزء تالٍ القضايا المركزية في المفهوم.**

– أهم ما يمكن الإشارة إليه هنا، هو أن "الأيزو" أو المنظمة العالمية للقياسات، قد بدأت بالتعاون مع

الأمم المتحدة، ومجموعة كبيرة من خبراء العالم، عام 2007 لوضع معايير لتقييم مستويات أداء المسئولية الاجتماعية.. **إذن نحن أمام مجهود جماعي عالمي، يشارك فيه أطراف متعددة**، والأهم أن أنه يتطور من مسودة Draft إلى أخرى، حتي يتم التوافق حوله واقراره عام 2010.

- الأمر الآخر المتميز، أن هذه **المعايير الدولية لا تتوجه فقط إلى القطاع الخاص** أوالشركات العالمية متعددة الجنسية، وإنما هذه المعايير حول المسئولية الاجتماعية **تتوجه إلى كل أنماط المنظمات.**

- إن الآيزو- وهي منظمة دولية غير حكومية معنية بالأداء المتميز ومعاييره- **قد تبنت مفهوم المسئولية الاجتماعية، بالمعنى الواسع، وسعت إلى دمج سلوك وممارسات المسئولية الاجتماعية في استراتيجيات المنظمة**، وهو دمج يصلح لكل أنواع المنظمات.

- **المعايير الدولية التي طورتها منظمة الأيزو، لتقييم مستويات أداء وممارسات المسئولية الاجتماعية، تبرز لنا عملية تشاركية لمختلف الأطراف**: حكومات، منظمات غير حكومية، جماعات مستهلكين، منشآت صناعية، تجارية، خدمية،

منظمات للعمال، باحثون ومراكز دراسات وقد امتد عملها إلى 80 بلد في العالم، من الدول المتقدمة والدول النامية.. إن هذا العمل الضخم للآيزو (والذي يطلق عليه المواصفة 26.000)، **يتم التصويت عليه في كل مرحلة** من خلال مجلس إدارة فني للمجموعات العاملة في المسئولية الاجتماعية، ومن مختلف الأجهزة أو المنظمات الأعضاء في الآيزو.

رابعاً - الأبعاد المستحدثة في مفهوم المسئولية الاجتماعية:

المسئولية الاجتماعية هي "**إرادة** من جانب أي منظمة، تجعلها تقبل مسئولية **المحاسبة عن كل نشاط وقرار تتبناه، يؤثر على المجتمع وعلى البيئة**، وهي تسهم في عملية **التنمية البشرية المستدامة**، من خلال اتباعها **مستويات أداء تتسم** بالتميز **والفعالية**".

بصفة مبدئية، وقبل تفكيك هذا المفهوم عن المسئولية الاجتماعية، والذي هو موضع اهتمام حالي من "الأيزو"، ليتوافق حوله العالم عام 2010 في الأمم المتحدة، فإن التعريف السابق يضم عدة أركان مهمة:

أولها: إنه يعكس إرادة Will وهذه الإرادة قد تكون سياسية في نطاق الحكومة، أو إرادة منظمة غير حكومية، أو نقابات مهنية أو عمالية، أو القطاع الخاص.

ثانيهـا: إن التعريـف يتضـمن القبـول الطـوعي للمحاسـبة والمساءلة، عن آثار أي قرار تتخذه المنظمة، في مجال نشاطها، يمتد إلى البيئة أو المجتمع ككل.

ثالثها: إن الهدف النهائي من إتباع سلوك وممارسات المسئولية الاجتماعية، هو الإسهام في التنمية البشرية المستدامة.

رابعها : إن المنظمة العالمية للقياسات (الآيزو)، والتي عرفت عبر دول العالم بتوجهها نحو التميز Excellence في الأداء، تربط بين المعايير والموجهات التي تتعلق بالمسئولية الاجتماعية، وبين الفعالية.. والأخيرة يمكن "تعريفها بأنها تحقيق نتائج مرغوب فيها، مخطط لها، تحقق في النهاية التغيير المستهدف، وبنفقة معقولة/ مناسبة، مع نوعية عالية من المخرجات". النوعية الجيدة إذن من المخرجات، تأتي ضمن ما تستهدفه "الآيزو" في برامج المسئولية الاجتماعية، وهو محور رئيسي، كان محل اهتمام دائم من قبل المنظمة المذكورة.

السؤال الآن هو ما هي القيمة المضافة من جهود "الآيزو" بخصوص المسئولية الاجتماعية؟ بعبارة أخرى ما الأبعاد المستحدثة ؟ [18].

1- البعد الأول المستحدث في جهود "الآيزو"، لتعميق المسئولية الاجتماعية، هو الانتقال من طرف واحد فاعل Actor، وهو القطاع الخاص والمؤسسات المالية والتجارية والاقتصادية الخاصة، إلى عدة أطراف بينها

تفاعل interaction، يوجه المسئولية الاجتماعية.. أصبح المفهوم يمتد إلى منظمات المجتمع المدني، والمجتمع المحلي (أو البيئة المجتمعية)، والمواطنين بل ويسعى إلى تعميق الشعور بالمسئولية الاجتماعية (أو المجتمعية كما يفضل البعض)، لدى العاملين بالحكومة لتحسين الأداء، ويمتد إلى الشركات الدولية متعددة الجنسية.

مفهوم المسئولية الاجتماعية أصبح لا يتقيد بنمط واحد من المنظمات.

2- **البعد الثاني الذي يرتبط بما سبق، هو إدخال توقعات المجتمع في الاعتبار**، وهو ما يعني سلوك مسئول من جانب المنظمة، يتخطى احترام القانون، ليمتد إلى "التجاوب المتجدد"، مع الاحتياجات المجتمعية من جانب، ومراعاة انعكاسات Impact أداء المنظمة على المجتمع والبيئة من جانب آخر. ما سبق له أهمية خاصة، من زاوية أن هناك آثاراً مخطط لها Planned، وأخرى غير مقصودة Unintended (لم تكن ضمن الخطة) لكنها قد تحدث آثاراً سلبية، تضر بعض الأفراد أو بعض الفئات ومن ثم فإن المسئولية الاجتماعية- في أطروحات الأيزو- تتوقع سلوكاً مسئولاً من أي منظمة، يتجاوب مع التوقعات المجتمعية ويزيل أي آثار سلبية غير مقصودة، لنشاطها أو قراراتها.

مفهوم المسئولية الاجتماعية أصبح يأخذ في اعتباره التوقعات المجتمعية.

3- البعد الثالث الرئيسي المستحدث، في مفهوم المسئولية الاجتماعية، **هو دمج- مبادئه وبرامجه - في أهداف المنظمة، ونشاطاتها، وسلوكياتها منذ لحظة التخطيط،** وحتى عملية المراقبة والمتابعة والتنفيذ.. ماذا يعني ذلك؟

إن ذلك يعني عملية دمج للمسئولية الاجتماعية في الخطة الاستراتيجية للمنظمة، بحيث تسير سلوكيات المسئولية الاجتماعية ومبادئها، مع نشاطات المنظمة منذ البداية.

دمج المسئولية الاجتماعية في كل أبعاد وأنشطة المنظمة، والحاجة إلى التعاون والتفاعل مع المنظمات الأخرى.

4- إذا كانت المبادرات العالمية، التي ذكرناها من قبل، قد تناولت العلاقة بين المسئولية الاجتماعية، وعملية التنمية المستدامة، فإن منظمة القياسات العالمية (الأيزو)، أدركت أن "العالم لم يقترب كثيراً، من الأهداف، ومن ثم فقد أكدت على أن **"التنمية المستدامة ترتبط بطريقة أو منهجية المنظمة في إشباع الاحتياجات المجتمعية، وذلك إذا ما استندت على معايير**، وموجهات من القواعد –**الأخلاقية والقانونية**- تجعل كل منظمة تسهم في التنمية المستدامة".

يمكن لكل منظمة الإسهام في التنمية المستدامة من خلال مستويات عالية من الأداء.

5- **البعد الخامس المستحدث، في اهتمام منظمة "الآيزو"، بالمسئولية الاجتماعية، هو سعيها لبلورة مقياس لهذه المسئولية، يتفق مع قدرات المنظمة في التأثير**.. وفي هذا السياق فإن المسئولية الاجتماعية، غير محددة فقط في أنشطة المنظمة، وإنما تمتد إلى قدرة المنظمة في التأثير في قرارات وسلوك الفاعلين الآخرين.

هناك إمكانية لبلورة مقياس للمسئولية الاجتماعية، يتفق مع قدرات كل منظمة.

6- البعد الأخير في هذا السياق، أن منظمة الأيزو قد أضافت – وبقوة، مبدأ التوافق بين الشركاء وأصحاب المصلحة، حول البرامج الاجتماعية للمنظمة.. هنا **فإن عدة أمور ينبغي الإشارة إليها**:

أولها: تحديد من هم أصحاب المصلحة Stakeholders ؟ وهم هنا من حملة الأسهم، المساهمين، العاملين والعملاء مع المنظمة والمجتمع المحلي.

ثانيها: من هم الشركاء Partners أي الأطراف الأخرى من المنظمات (في القطاع الخاص أو الحكومة أو المجتمع المدني) الذين يمكن استقطابهم والعمل معهم في برامج المسئولية الاجتماعية.

ثالثها: من ضمن هؤلاء (السابقين) يتأثر سلباً إذا تم استبعاده أو إقصاؤه ؟

رابعها: من الذي يتأثر – سلباً أو إيجاباً - في المجتمع من برامج المسئولية الاجتماعية ؟

التأكيد في البعد السادس المستحدث في مفهوم المسئولية الاجتماعية، على فكرة خلق التوافق بين مختلف الأطراف، وتوسيع المشاركة.

خامساً - القضايا المركزية في مفهوم المسئولية الاجتماعية:

إن الاهتمام العالمي والإقليمي بمفهوم المسئولية الاجتماعية، وذلك في اتجاه محاولة صبغ العولمة بالصبغة الإنسانية (كما ذكر كوفي عنان الأمين العام للأمم المتحدة عام 1999)، والحاجة إلى التعامل مع تحديات التنمية البشرية وتعقيداتها، هو أمر يستلزم طرح عدة قضايا مركزية، حين نبدأ في تبني برامج المسئولية الاجتماعية.. **وفي هذا السياق، فإنه من المهم الإشارة إلى عدة ملاحظات**:

أولها: إن "النوايا الحسنة" وحدها، لا تستطيع تحقيق النجاح لبرامج المسئولية الاجتماعية، وإنما هناك عدة عوامل ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار.

ثانيها: أن المسئولية الاجتماعية، والتي اتسع نطاقها وأطرافها، كما أشرنا من قبل، هي تعكس مبادرات تطوعية، أساسها التاريخي قائم في العمل الخيري، إلا أن **الطرح الجديد**

للمسئولية الاجتماعية يسعى لتجاوز الخيرية (أي اعتماد طرف على آخر) ويهدف إلى التمكين (أي توفير عناصر القوة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للطرف المتلقي لكي يعتمد على نفسه).. ومن ثم يتحقق الإسهام في التنمية المستدامة.

ثالثها: إن الحوار الذي أثارته بعض الكتابات، والذي عكسته بعض الدول، بخصوص المسئولية الاجتماعية، يطرح مفاهيم المبادرة والتطوع ويرفض "الإلزام القانوني"، أي تواجد قواعد قانونية ملزمة للشركات الخاصة لتبني برامج للمسئولية الاجتماعية.. ولكن بالرغم من ذلك يبقى هناك موجهات سلوكية وقيمية، تضفى على المسئولية الاجتماعية، أهمية خاصة وهناك سعي لبلورة مقياس لها، يمكن أن يكون ضمن مؤشرات تقييم الأداء..

ما أهم القضايا المركزية في مفهوم المسئولية الاجتماعية؟

1- قضية الأولويات التي يمكن أن تتوجه إليها برامج المسئولية الاجتماعية، وكيفية اختيارها:

إن ما سبق، يثير القضية المركزية الأولى التي تواجه المسئولية الاجتماعية. وهناك قضايا متعددة، متنوعة، وبينها تداخل كبير، وتؤثر بشكل حاسم في عملية التنمية المستدامة.. وفي هذا السياق، فإن منظمة الأيزو، تشير إلى البعض منها:

أ - **قضايا البيئة**: حماية البيئة من التلوث، استدامة الموارد، التغيرات المناخية، الحفاظ على البيئة وغيرها.

ب - **قضايا العاملين**: الحفاظ على حقوق العاملين، الضمان الاجتماعي والصحي، تأهيلهم وبناء قدراتهم، الاهتمام بعائلاتهم.

ج - **قضايا حماية المستهلك**: الارتفاع بنوعية المنتج Product، المنافسة النزيهة، الممارسات الأخلاقية تجاه المستهلكين والحكومة والشركات والمنظمات الأخرى.

د -**قضايا تنموية مجتمعية**: العمل على التقليل من الفقر، توفير نوعية حياة أفضل، تحسين أحوال المجتمع المحلي، تقوية فرص وإمكانيات التنمية، قيادة برامج تنموية رائدة، الإسهام في تحقيق العدالة والمساواة، احترام حقوق الإنسان.

إن ما سبق يشكل "خريطة عامة" لمجموعة أولويات، تقود برامج المسئولية الاجتماعية، بعضها يمس البيئة وبعضها يتعلق بالنهوض بالعاملين وحماية حقوقهم والنهوض بنوعية حياتهم، وبعضها الآخر يتوجه نحو

السوق والمستهلكين، وأخيراً قضايا مجتمعية تستهدف في النهاية توفير نوعية حياة أفضل للمجتمع ككل.

إن المحاور السابقة، التي تمثل القضايا الكبرى لاهتمامات المسئولية الاجتماعية، تتعلق بشكل مباشر بفكرة الاستدامة، أي إسهام المنظمة بشكل متواصل في توفير احتياجات المجتمع، والنهوض به، سواء كان المجتمع المحلي، أو المستهلكين لخدمات / وسلع، أو العاملين، أو البيئة.

2- التوافق حول المبادئ التي من شأنها تعزيز برامج المسئولية الاجتماعية:

هناك مجموعة من المبادئ، ضمن موجهات منظمة الأيزو العالمية، مهم التوافق حولها، عبارة عن منظومة من القواعد والمعايير التي يستند عليها سلوك وممارسات أي منظمة، للإسهام في عملية التنمية المستدامة، ويمكن إيجازها فيما يلي:

- **المبدأ الأول – (المحاسبية Accountability)**:

وتعني في هذا السياق أن المنظمة ينبغي أن تكون مسئولة وتحاسب على انعكاسات سلوكها وعملها على المجتمع والبيئة. فالمنظمة - وفقاً للمبدأ الأول في المسئولية الاجتماعية - توافق طوعياً وأخلاقياً، على التزامها بالمحاسبية، وتتجاوب مع أي مساءلة،

وأية آثار ناجمة عن ممارستها.. الالتزام الطوعي بالمحاسبية، يفرض التزامات على الإدارة، بالاستجابة لمراقبة مصالحها (من داخلها) وكذلك للسلطات القانونية المختصة، وللجهات الأخرى، وقطاعات الجمهور التي تتأثر بقراراتها وأنشطتها.

إن قبول مسئولية المحاسبية، له مردود إيجابي على كل من المنظمة والمجتمع، والمنظمة في هذه الحالة تكون معنية بنوعية ما تقدمه من خدمات أو سلع، ولديها إمكانات لقياس انعكاساتها.

قبول المحاسبية من جانب السلطات القانونية المختصة، ومن المجتمع، ومن إدارة المنظمة ذاتها، يصبح أحد مؤشرات قياس كفاءة وفاعلية المنظمة.

- **المبدأ الثاني – (الشفافية) :**

حيث تشير إلى أن المنظمة ينبغي أن تتسم بالشفافية في قراراتها، وفي أنشطتها التي تؤثر على الآخرين فالقرار ينبغي أن يكون واضحاً، متوزناً، ويتسم بالمسئولية في إطار السياسة Policy والنشاطات التي تقوم بها المنظمة ويمتد ذلك إلى الانعكاسات الفعلية، والأخرى المحتملة على البيئة وعلى المجتمع. يرتبط بذلك توفير المعلومات، وضمان تدفقها، لكي يمكن للشركاء وأصحاب المصلحة،

تقييمها. وبالطبع، فإن التأكيد على مبدأ الشفافية، لا يتضمن إفشاء معلومات يحميها القانون، **ولكن التأكيد هنا هو على:**

- طريقة صنع القرارات، وتنفيذها، ومراجعتها.
- المستويات والمعايير التي يمكن تقييمها في المنظمة.
- أغراض وطبيعة النشاط.
- الانعكاسات.

- **المبدأ الثالث – (السلوك الأخلاقي) :**

هو المبدأ الثالث الذي تطرحه منظمة القياسات العالمية، ضمن مبادئ تعزيز المسئولية الاجتماعية، وهو هنا يتوجه إلى أن "على المنظمة أن يكون سلوكها أخلاقياً في كل الأوقات".. السلوك ينبغي أن يعكس مبادئ أخلاقية في القواعد الحاكمة للمسئوليات، منها احترام الكرامة الإنسانية، الأمانة، المساواة، وهي أخلاقيات من شأنها تعميق التزام المنظمة بالمسئولية الاجتماعية. في هذا الإطار فإن المنظمة تستطيع أن تحدد لنفسها مستويات السلوك الأخلاقي المطلوب، سواء للعاملين أو للدائرة الأوسع التي تؤثر في قيمهم وثقافتهم. عدة أمور هنا يتم التأكيد عليها، أبرزها:

- التقليل من صراعات المصالح وتضارب المصالح.
- إرساء آليات للمراقبة.
- تيسير عملية رصد الانتهاكات للمعايير الأخلاقية.
- المبدأ الآخر ضمن مجموعة المبادئ المركزية، الموجهة لممارسات المسئولية الاجتماعية، **هو احترام الشركاء وأصحاب المصلحة،** سواء المساهمين، أو الأطراف المختلفة في المنظمة، أو الجماعات والأفراد الذين لهم مصالح أو مطالب.. ومن ثم فإن موجهات المسئولية الاجتماعية، التي أعدتها منظمة "الأيزو"، تشير إلى أن المنظمة عليها أن:

- **تحدد أصحاب المصلحة، والشركاء** وغيرهم ممن يتأثرون بقراراتها وسياساتها.

- تكون على وعي بمطالبهم **ومصالحهم وتتجاوب معهم**.

- تأخذ المنظمة في اعتبارها **القدرات النسبية لهذه الأطراف الشريكة وأصحاب المصلحة**.
- تأخذ في اعتبارها **التوافق مع مصلحة المجتمع ككل** (البيئة، الممارسات العادلة، قضايا المستهلكين، تنمية المجتمع المحلي).

- **يدخل في إطار المبادئ الأخلاقية، احترام قواعد القانون،** بمعنى توافق سلوك المنظمة مع القواعد القانونية والمتطلبات التنظيمية، والتأكد من أن الأنشطة والعلاقات تقع ضمن الإطار القانوني، وتحترم اللائحة الأساسية لعمل المنظمة.

- **ويدخل ضمن هذه المبادئ أيضاً احترام المعايير الدولية،** وهي عبارة عن منظومة من المبادئ والتوقعات، لسلوك يعد عالمياً Universal، متعارف عليه، يستند على تقاليد القانون الدولي أو متوافق حول المبادئ التي تقود هذا السلوك.. وعلى المنظمة أن تتجنب أي انتهاكات، وتتجنب أي تضارب للمصالح بين ما هو دولي/ عالمي وبين الداخلي.

3- قضية وعي المنظمات ذاتها بقيمة المسئولية الاجتماعية:

أحد القضايا المركزية في المسئولية الاجتماعية، هو مدى إدراك المنظمة- أي منظمة- للقيمة المضافة من برامج وسياسات المسئولية الاجتماعية. لقد حرصنا فيما سبق على تلخيص آراء وتيارات ترى أنه يكفي أن تقوم المنظمة بواجباتها وأهدافها المحددة لها، وأن مجرد تقديم نوعية عالية من الخدمة أو المنتج، فإن المنظمة تكون قد اتسمت بأداء جيد، ودون دخول في برامج وسياسات اجتماعية قد تكون بتكلفة عالية، وفي ظروف اقتصادية صعبة.

إذن القضية المثارة هي كيف يمكن إدراك "تميز" المسئولية الاجتماعية؟

في هذا السياق، فإن موجهات المسئولية الاجتماعية، التي طرحتها منظمة القياسات العالمية، تتضمن مستويين :

أولهما: ضرورة فهم انعكاسات المنظمة على الآخرين وعلى البيئة، فأي قرار لها أو سياسة Policy يمكن أن يكون لها آثار إيجابية وأخرى سلبية.

ثانيهما: أهمية إدراك وتفهم التوقعات المجتمعية من سلوك المنظمة، ومن أي دور تتبناه في إطار المسئولية الاجتماعية.

إن القيمة المضافة لبرامج المسئولية الاجتماعية، تبدو من اهتمام المنظمة بما يلي من موضوعات، وفي الوقت نفسه تحقق التميز للمنظمة... وتشير إلى:

- الحكم الرشيد للمنظمة Good Governance.
- حقوق الإنسان.
- ممارسات العاملين.
- البيئة.
- قضايا المستهلكين.
- التنمية وإشراك المجتمع فيها.

4- إرساء توجهات تنموية في برامج المسئولية الاجتماعية:

ضمن محور القضايا المركزية في المسئولية الاجتماعية، إرساء توجهات تنموية وتضمين المجتمع المحلي في عملية التنمية. وهذه القضية، بمختلف أبعادها، مهمة جداً، في حالة المنطقة العربية، ودول مجلس التعاون على وجه الخصوص. فالاتجاه التقليدي الذي يميل إلى الخيرية، أي تقديم مساعدات مباشرة إلى الفئات المحتاجة من السكان، هو الغالب على برامج المسئولية الاجتماعية، في المنطقة العربية، ومع تقدير هذا التوجه وإقرار أهميته، إلا أن من المهم إدراك قيمة التوجه التنموي، الذي يسهم في توفير عناصر القوة الاقتصادية والاجتماعية للفئات

المحتاجة (أي التمكين)، ومن ثم سوف نطرح في نهاية هذه الدراسة، نماذج جيدة لمؤسسات مالية وتجارية- في دول مجلس التعاون الخليجي- تنهج نحو التعامل مع قضايا تمكين النساء الفقيرات المعيلات لأسر، ودعم تطوير التعليم، وتوفير منح دراسية للمحتاجين، والإسهام في توفير فرص العمل.

إن المنظمة العالمية للقياسات (الأيزو)، في مناقشتها لهذه القضية المركزية في المسئولية الاجتماعية، تهتم بأمرين: **أولهما** بناء علاقات تفاعلية بين المنظمة وغيرها من المنظمات والمؤسسات في المجتمع، **وثانيهما** العملية التنموية، والنهوض بنوعية حياة أفراد المجتمع.

الفرضية هنا أن قدرة المنظمة على بناء علاقات مع المنظمات الأخرى، وفتح قنوات اتصال وتفاعل مع المجتمع، من شأنه أن يؤثر إيجاباً في عملية التنمية المستدامة، ويمكن أن يكون أحد مؤشرات قياس فاعلية المنظمة.

إن التوجه التنموي لبرامج المسئولية الاجتماعية، جنباً إلى جنب مع قضايا البيئة- التي أصبح يدخل في إطارها الحفاظ على الموارد البيئية، الحماية من التلوث، والتغيرات المناخية - يشكلان حالياً العمود الفقري لما يسعى إليه مفهوم المسئولية الاجتماعية.

وفي هذا الإطار، فإن المنظمة العالمية للقياسات، توجه اهتمامنا إلى الأمور التالية:

- إسهام المنظمات في **تحقيق الصالح العام والمنفعة العامة للمجتمع** ومن ثم فإن تقوية منظمات المجتمع المدني سيحقق درجة عالية من التجانس الاجتماعي، والاستقرار، والعدالة الاجتماعية (وهو يعود بالنفع على القطاع الخاص)، ولصالح المجتمع ككل.

- إن **تضمين المجتمع المدني من جهة، والمجتمع المحلي ككل في عملية التنمية، يحقق فعالية أكثر للمؤسسات المالية** والتجارية الخاصة، لأن ذلك يؤثر على نوعية الأداء وقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وعلى "سمعة" المنظمات ذاتها وصورة العاملين فيها.

- إن الأهداف الإنمائية للألفية، وإعلان كوبنهاجن يعكسان مبادئ أساسية، تتعلق بإسهام المسئولية الاجتماعية في التنمية المستدامة، والنهوض بنوعية حياة البشر.. احترام الحق في التنمية، وحقوق الإنسان، (السياسية والمدنية، والاقتصادية والاجتماعية)، والحق في بيئة صالحة، كلها موجهات لبرامج المسئولية الاجتماعية.

- يصل بنا ما سبق إلى إبراز قيمة مكافحة الفقر، وتطوير التعليم، وإنصاف المرأة وتمكينها، والاهتمام بالأطفال وغيرها مما ورد في الأهداف الإنمائية للألفية وإعلان كوبنهاجن، هي معالم تحدد توجهات برامج المسئولية الاجتماعية.

إن مجموعة اعتبارات، تذكر في إطار موجهات "الأيزو"، منها احترام حقوق المجتمع وتعظيم قدراته وإمكانياته، وتقدير قيمة الشراكات Partnership، وتفعيل سعي المنظمات – ككل ومعا – في تحقيق صالح المجتمع، والتركيز على مكافحة الفقر، والإسهام في العدالة الاجتماعية.

- **المشاركة في إرساء قواعد الديمقراطية، من خلال توسيع مشاركة كل الأطراف، والاهتمام بحريات الرأي والتعبير**، والتدفق الحر للمعلومات، واحترام الديمقراطية، وبناء علاقات تتسم بالشفافية بين المنظمة والحكومة وبين المنظمات بعضها البعض، ومع المجتمع المحلي.

- **الاستثمار الاجتماعي، يصل إلى أقصاه، حين يكون هناك إسهام للمنظمة في البنية الأساسية، وفي برامج تستهدف تحسين نوعية حياة المجتمع**. هذا البعد يرتبط ببناء قدرات المجتمع، وإشباع احتياجاته الأساسية،

وتبنـي مشـاريع اجتماعيـة تتصـف بالاسـتدامة، وتوسـيع خيارات الأفراد، **والإسهام في مكافحة الفساد**، وهو بعد جديـد ركـزت عليـه منظمـة "الأيـزو"، بالإضـافة **إلـى تطوير التكنولوجيا** باعتبار أن من شأن ذلك الإسهام فـي تنميـة المجتمـع.. بـل أن **البعـد الثقـافي**، والاهتمـام بـه ضـمن المسئولية الاجتماعيـة، قد جـاء مصـاحباً لتطـوير التعلـيم، ويفـتح آفاقـاً جديـدة، أمـام مجـالات اهتمـام المؤسسات المالية والتجارية الخاصة.

الخلاصة إذن أن هناك عدة قضايا مركزية، يتفرع عنها قضايا فرعية متعددة، ترتبط بالفهم الصحيح والممارسة الجيدة لمفهوم المسئولية الاجتماعية، وهي تتضمن التوافق حول أولويات القضايا التي نتوجه إليها، وإتباع منهجية تنموية، واحترام مبادئ رئيسية تسهم في تعزيز برامج المسئولية الاجتماعية والانطلاق من إدراك القيمة المضافة لمفهوم المسئولية الاجتماعية، وانعكاسات الأداء المتميز على المجتمع ككل.

القسم الثاني

المسؤولية الاجتماعية
في دول مجلس التعاون الخليجي
_ الواقع والمأمول –

القسم الثاني
المسئولية الاجتماعية
في دول مجلس التعاون الخليجي
- الواقع والمأمول -

تمهيد:

يهدف القسم الثاني من الدراسة، إلى التعرف على ملامح الممارسات الواقعية للمسئولية الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي، ويعنى ذلك عدة أمور، أبرزها: كيف يدرك المفهوم من جانب المؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة؟ وكيف تمارس المسئولية الاجتماعية؟ هل توجد آليات مؤسسية متخصصة لبرامج المسئولية الاجتماعية؟ ما هي توجهات برامج المسئولية الاجتماعية (خيرية/ تنموية)؟ ما الأولويات التي تتوجه نحوها والفئات المستفيدة منها؟ ثم ما هي المعوقات التي تعترض تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية؟....

بالإضافة إلى البحث عن إجابات للأسئلة السابقة، من خلال استطلاع رأي موجه إلى عينة من المؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة، فإن الدراسة تسعى في هذا الجزء إلى إلقاء الضوء على دراسات حالة، وفقا لمعايير معينة، تطرح نماذج طيبة لمبادرات المسئولية الاجتماعية، وإسهامها في مواجهة تحديات التنمية البشرية، في دول مجلس التعاون الخليجي...

أولا – استطلاع رأي عينة من المؤسسات المالية والاقتصادية بخصوص المسئولية الاجتماعية :

1- أهمية الاستطلاع :

إن هذا الاستطلاع، الموجه إلى الدول الأعضاء في مجلس وزراء الشئون الاجتماعية بدول مجلس التعاون الخليجي، هو المبادرة الأولى التي تمتد إلى منطقة الخليج والجزيرة العربية، وبشكل مقارن لتحديد وزن الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية، وهي أيضا الأحدث في كشفها لانعكاسات الأزمة المالية العالمية (في 2009) على برامج المسئولية الاجتماعية، وتوقعات المؤسسات المالية والاقتصادية بخصوص الآثار السلبية..

هذا الاستطلاع إذن، يكتسب أحد مصادر أهميته من مصدر المبادرة – مجلس وزراء الشئون الاجتماعية بدول مجلس التعاون - ومن إمكانات المقارنة بين عدة دول، وكذلك من اللحظة الزمنية التي تم فيها.... **ويمكن أن نضيف بهذا الخصوص، استفادة الاستطلاع- سواء محاور الأسئلة أو تحليل النتائج- من الجهود الحالية، لمنظمة القياسات العالمية (الآيزو)**، لإعداد موجهات المسئولية الاجتماعية، وتطوير مخرجاتها (عامي 2009/2008)، لتأخذ الصيغة النهائية العالمية 2010.

ومن المهم ونحن نتناول أهمية استطلاع رأي المؤسسات المالية والاقتصادية، في دول مجلس التعاون الخليجي، بخصوص المسئولية الاجتماعية، **إيجاز بعض النقاط التي أكدنا عليها في القسم الأول من الدراسة حول العلاقة بين المسئولية الاجتماعية والتنمية البشرية:**

أ - إن المسئولية الاجتماعية، هي إرادة من جانب أي منظمة أو مؤسسة، تجعلها تقبل مسئولية المحاسبة عن قراراتها وسياساتها وأنشطتها التي تؤثر على البيئة والمجتمع ككل.

ب - إن المسئولية الاجتماعية، لا تتحدد بفاعل واحد فقط هو القطاع الخاص، وإنما تمتد إلى منظمات المجتمع المدني، وكل الجماعات والمبادرات المحلية، والمنظمات الحكومية.

ج - إنها بهذا المعنى ترتبط بتقوية شراكات مع وبين كل الأطراف الفاعلة، الحكومية وغير الحكومية.

د - إن المسئولية الاجتماعية، ترتبط بالتوقعات المجتمعية، أي الاحتياجات المجتمعية، وأن التجاوب مع هذه "التوقعات"، يؤثر إيجاباً على أداء (وعلى صورة) المؤسسات الاقتصادية والمالية الخاصة...

ه - إن برامج المسئولية الاجتماعية، ينبغي أن تدمج من البداية في الخطة الإستراتيجية، وأن تتوجه نحو قضايا التنمية البشرية، وأبرزها وفقا للمبادرات العالمية: التقليل من الفقر، تطوير التعليم، تحسين نوعية الخدمة الصحية، احترام حقوق الإنسان، حقوق المرأة، وحماية البيئة من الاستغلال والتلوث والتدمير.

2- محاور استطلاع الرأي :

استنادا إلى ما سبق، فقد تم تصميم أداة الاستطلاع وهي الاستبيان، ليضم عشرين سؤالا (بالإضافة إلى البيانات الأساسية عن عينة البحث)، وهذه الأسئلة موزعة على عدة محاور:

المحور الأول: يتضمن الأسئلة التي تسعى للكشف عن إدراك المؤسسة لأهمية المسئولية الاجتماعية، والتعامل المؤسسي مع برامجه، وما إذا كانت هناك خطة لبرامج المسئولية الاجتماعية.

المحور الثاني: يتوجه إلى التعرف على التوجهات الرئيسية للمؤسسات محل البحث، في برامج المسئولية الاجتماعية، وأولويات الاهتمام، والمعايير –إن وجدت- التي يتم الاستناد إليها...

المحـور الثالـث: يركـز علـى أهـم المعوقـات التـي تواجـه المؤسسـات الماليـة والاقتصـادية، فيمـا تعلـق بممارسـات المسـئولية الاجتماعيـة، كمـا يـتم اسـتطلاع آراء العينـة فـي تـأثيرات الأزمـة الماليـة العالميـة علـى مخصصـات وبـرامج المسئولية الاجتماعية.

المحـور الرابـع والأخيـر، يتعرف علـى اقتراحـات وتوصـيات المؤسسـات الماليـة والاقتصـادية، لتفعيـل بـرامج المسـئولية الاجتماعية.

3- خصائص العينة التي شاركت في استطلاع الرأي :

أ - **يبلغ عدد المؤسسات الماليـة والاقتصـادية الخاصـة التـي شاركت في استطلاع الرأي، 51 مؤسسة**، أي أن مجتمع البحث كان محدوداً، بالرغم من أن إدارة هذا المشروع البحثي استهدفت –كحد أدنى- مئة مؤسسة، إلا أنه رغم جهـود المكتـب التنفيـذي لمجلـس وزراء الشـئون الاجتماعية، لم نتمكن من الحصول على عدد أكبر من الاستمارات، وهـي أحـد ملامـح البحـوث الميدانيـة فـي المنطقـة العربيـة ككـل، وهـي ضـعف الاسـتجابة لهـذه البحوث.

ب - **توزعت هذه المؤسسات التي استجابت للاستطلاع، على كل من سلطنة عمان، والبحرين، والسعودية، والكويت، والإمـارات، وقطـر (بالإضـافة إلـى مؤسسـة واحـدة فـي**

اليمن)... وتركز أكبر عدد من الاستمارات في سلطنة عمان (21 استمارة)، ثم أتت بعد ذلك الدول المذكورة وفقا للترتيب المذكور.

ج - **وبالرغم من صغرحجم عينة البحث، إلا أن تحليل المؤسسات أو الشركات التي شاركت في الاستطلاع، يكشف عن تنوع مجالات نشاطها، وذلك على النحو التالي:**

- البنوك والمصارف (تمثل 25% من العينة).
- شركات نفطية وطاقة (15% من العينة).
- شركات اتصالات (9.8% من العينة).
- شركات تجارية و"هايبر ماركت" (11.8% من العينة).

وتضم باقي العينة شركات متنوعة، تنشط في صناعة فلاتر وبطاريات سيارات وأشغال معدنية، ودعاية وتسويق، وأثاث، وتأمين وطباعة كتب ووسائل تعليمية... هذا ونشير إلى أن حوالي نصف عينة البحث (25 شركة ومؤسسة من إجمالي 51) لها أنشطة فرعية، ترتبط إلى حد كبير بمجال النشاط الرئيسي لها (والمذكور في البيانات الأساسية).

د - **بالنسبة لتاريخ التأسيس،** وهو مهم لنا لكي نربط بينه وبين برامج المسئولية الاجتماعية للشركات، فإن الغالبية العظمى من المؤسسات التي شاركت في الاستطلاع،

يعود تاريخها إلى العقدين الأخيرين من القرن العشرين، ثم سنوات الألفية الثالثة (2000-2009)، وعددهم في العينة 40 شركة، وباقي الشركات خاصة الكويت والبحرين، فإن تأسيسها يعود إلى السبعينيات من القرن العشرين (وما قبلها).

ه - **بخصوص عدد العاملين (من الذكور والإناث) في عينة الاستطلاع**، فإن تحليل البيانات الأساسية يشير إلى إجمالي 41.586 منهم 14.4% فقط من الإناث. هذا ومن المهم ملاحظة أن حوالي ربع عينة الاستطلاع من الشركات، عدد العاملين والعاملات بها أقل من 200، كذلك قد يكون من المهم الإشارة إلى أن 14 شركة ومؤسسة مالية واقتصادية، هي التي يرتفع فيها عدد الإناث العاملات (وذلك نسبياً)، خاصة في سلطنة عمان، ثم البحرين.

و - **إن الفئات الرئيسية المستفيدة بالخدمات أو السلع (أو الاثنين معاً)، تتنوع في حالة عينة الاستطلاع**، ووفقاً للنشاط الذي تمارسه المؤسسات الخاصة، وهم على النحو التالي، وفقا للأولوية في استجابات العينة:

- جميع فئات وأفراد المجتمع، شركات أخرى، جهات حكومية، عملاء للخدمات المصرفية والتمويلية ورجال الأعمال، سائقو وأصحاب المركبات (السيارات)،

تجار الجملة، طلاب وأسرهم، والفئات المثقفة (في حالة الكتب والخدمات الثقافية).

ز- **بصوص عملية صنع القرارات والسياسات بالمؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة في العينة**، فإن الغالبية يدير أعمالها مجالس إدارات، وعدد أعضاء مجلس الإدارة في غالبية هذه الشركات، يتراوح بين 8-15 فرداً (وذلك في 39 شركة بالعينة من إجمالي 51)، أما باقي العينة فإن عدد أعضاء مجالس الإدارة أقل من 8 أو أكثر من 15 فرداً..

إن ملامح العينة، أو السمات الرئيسية لها والمذكورة سابقاً، لها أهمية كبيرة، حين يتم الربط بينها وبين النتائج الرئيسية للاستطلاع ومن الممكن مبدئياً إثارة عدة تساؤلات، منها:

- هل تبني بعض المؤسسات الخاصة في العينة لبرامج المسئولية الاجتماعية، يرتبط بالمؤسسات الأحدث تاريخيا؟

- هل توجد علاقة بين عدد العاملين، أو طبيعة الفئات المستهدفة، وبين تواجد أو غياب برامج للمسئولية الاجتماعية؟

قبل أن ننتقل إلى تحليل النتائج الرئيسية لاستطلاع الرأي، من المهم أن نأخذ في الاعتبار:

- **إن استطلاع الرأي هذا، يطرح علينا مؤشرات فيما يتعلق بالمسئولية الاجتماعية، ويفتح الباب لمزيد من الدراسات في هذا الموضوع، توفر إمكانات المقارنة بين دول مجلس التعاون الخليجي.**

- **إن محدودية عينة الاستطلاع (51 شركة خاصة فقط)، تدفع للاقتراح فيما بعد إلى إجراء سلسلة استطلاعات رأي في كل دول مجلس التعاون الخليجي، حول هذا الموضوع المهم، ولتوفير إمكانات المقارنة.**

- **إن المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الشئون الاجتماعية بدول مجلس التعاون الخليجي يمكن أن يتبنى مبادرة مهمة لتأسيس مركز استطلاع للرأي، يتسم بالشرعية القانونية والأداء العلمي المنهجي، يتوجه نحو قضايا وموضوعات اجتماعية واقتصادية تمس عملية التنمية البشرية.**

ثانيا - نتائج محور إدراك قيمة المسئولية الاجتماعية، ومستويات التعامل مع الموضوع :

لدينا في هذا الإطار نقاط ثلاث أساسية، يمكن أن تكون "مؤشرات" Indicators لقياس مدى اهتمام المؤسسات المالية والاقتصادية بالعينة، ببرامج المسئولية الاجتماعية...

أولها: ما تعلق بمعرفة وإلمام الشركات هذه بالمسئولية الاجتماعية، وإدراك العينة لمدى قبول هذه البرامج والترحيب بها.

ثانيها: تواجد إدارة متخصصة، أو وحدة مؤسسية معنية بمتابعة وتنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية، وهو مؤشر لاهتمام أكبر بالموضوع.

ثالثها: تواجد خطة لبرامج المسئولية الاجتماعية في الشركات التي نتوجه إليها، فالخطة تعكس رؤية من جانب، كما أنها تتطلب عمليات مراقبة/ متابعة، وتنفيذ من جانب آخر.... الخطة هذه تعكس اختيارات ورؤى هذه المؤسسات الخاصة، لأولويات القضايا وللفئات الأكثر احتياجا، في مجتمعات دول مجلس التعاون الخليجي....

في هذا السياق نتذكر ما تناولناه في القسم الأول من هذه الدراسة، بخصوص أهمية دمج خطة برامج المسئولية الاجتماعية، في إطار التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة أو المنظمة ككل، وتوفير آلية مؤسسية لعمليات المراقبة والتنفيذ ثم التقييم Evaluation.

ماذا تقول لنا نتائج هذه الدراسة الاستطلاعية الاستكشافية؟

1- **إن مفهوم المسئولية الاجتماعية لقطاع الأعمال يلقى ترحيباً – على وجه العموم** - من الشركات والمؤسسات الخاصة، وقد أكد على ذلك غالبية العينة (62.8%)، وكان أعلى قبولاً لها من الشركات، ضمن العينة، في سلطنة عمان، والبحرين، ثم الكويت. اللافت للاهتمام في استجابات مجتمع العينة لهذا السؤال (س1)، لم يكن نسبة من يرى أن هناك قبولاً من جانب قطاع الأعمال Business Sector لمبدأ المسئولية الاجتماعية، ولكن ارتفاع استجابة من ذكر "إلى حد ما" حوالي 30% -أي 15 شركة- ومن أجاب بشكل قاطع بالنفي (4 شركات كبرى بالعينة)... ومن ثم وفي ضوء معرفتنا بالواقع العربي، فإن نسبة من ذكر "إلى حد ما"، ومن ذكر "لا"، وهم حوالي 38%، فإن استجابتهم تأتي من الواقع الفعلي، وإدراك أن هناك مساحة أو فجوة بين قبول المبدأ والترحيب به من جانب، وبين العمل به على أرض الواقع من جانب آخر...

2- **ومن ثم فإن الاستجابات، في السؤال التالي (رقم 2)، "تتقلص" حين نسعى للتعرف على ما إذا كانت بالمؤسسات ضمن العينة، إدارة خاصة لبرامج المسئولية الاجتماعية...** هنا نجد أن 45% فقط لديهم هذه الآلية المؤسسية لإدارة برامج المسئولية الاجتماعية، و49% أي حوالي نصف العينة ليس لديهم إدارة متخصصة، وثلاث شركات فقط تخطط لإيجاد هذه الآلية.... إن سلطنة عمان،

ثم البحرين، والكويت، التي سجلت أعلى استجابات في قبول مبدأ المسئولية الاجتماعية "والترحيب به"، هي التي تشهد أعلى النسب المئوية، في تواجد إدارة متخصصة للمسئولية الاجتماعية.

هذا وقد يكون البحث في مسألة تواجد "قناعة"، داخل المؤسسات المالية والاقتصادية، بأن توفير إدارة متخصصة يخلق "نقلة نوعية" في أداء هذه المؤسسات، قد يكون ذلك كافي في المرحلة المقبلة، لتفعيل المسئولية الاجتماعية في علاقتها بالمجتمع، وتعاملها مع تحديات التنمية البشرية.... ولهذا فإن التساؤل عن "إمكانات تأثير آلية متخصصة"، بشكل إيجابي على المسئولية الاجتماعية، حظي بموافقة 57% من عينة الاستطلاع... صحيح أنها نسبة كبيرة لكن من الصحيح أيضا أننا لدينا 30% من العينة (أي 15 شركة) لا يرون أهمية لتواجد إدارة متخصصة لبرامج المسئولية الاجتماعية، وإذا أضفنا من ذكر "إلى حد ما" (7 شركات بنسبة حوالي 13%) نصبح أمام **22 شركة أو مؤسسة بالعينة، ليس لديها قناعة بالعلاقة بين تواجد إدارة متخصصة وتفعيل المسئولية الاجتماعية.**

ولهذا كان من المهم، الاقتراب أكثر لتحليل الأسباب التي تقف وراء هذه الاستجابات (س4) وقد كان ذلك أحد الأسئلة المفتوحة في الاستبيان الموجهة إلى العينة:

إن المجموعة التي وافقت على أن تواجد إدارة متخصصة يحقق نقلة نوعية لبرامج المسئولية الاجتماعية، تستند إلى أن ذلك "واجب وطني"، ومهم تقديم خدمات للمجتمع، وأن الإدارة المتخصصة يمكن أن تسهم في تثقيف العاملين وتحفيزهم، وأنها تساعد في نشر الوعي المجتمعي، وتقدم فعاليات من مؤتمرات وجوائز... وجاءت إحدى الإجابات (من سلطنة عمان تحديداً) لتؤكد أن "فتح أفق جديد للمسئولية الاجتماعية والارتباط بقضايا التنمية البشرية، يتحقق من خلال إدارة محترفة متخصصة"، يجدر الإشارة إلى استجابة (من اليمن) تؤكد على أن "الإدارة المتخصصة، تعني تطبيق مبدأ المحاسبية، وتحقق شراكات مع أطراف أخرى، وتحدد الحقوق والواجبات"... هذا وقد أوضح جانب من العينة في استجاباتهم، إن الإدارة المتخصصة للمسئولية الاجتماعية، تتم بالفعل في أطر أخرى، مثل دائرة العلاقات العامة، واللجان المنبثقة من الإدارة، ولجنة التبرعات... أو قد تكون قائمة في إطار إدارة الإعلام والدعاية.

إذن قد لا يكون هناك توافق حول تواجد إدارة أو وحدة مؤسسية مستقلة لبرامج المسئولية الاجتماعية، باعتبار أن ذلك قد يتحقق في دوائر أخرى، داخل نفس المؤسسة... إلا أن هناك توافقاً حول أهمية المسئولية الاجتماعية.

3- **المؤشر الأخير، ضمن هذا المحور، هو استطلاع رأي العينة، حول ما إذا كان هناك خطة قائمة بالفعل، لبرامج المسئولية الاجتماعية (س6)** الغالبية من الاستجابات (72.5%)، أشارت إلى إنه توجد بالفعل خطة، وكان ذلك

(وفقًا للترتيب) في البحرين، السعودية، سلطنة عمان، الكويت والإمارات. وعلى الجانب الآخر فإن حوالي ربع عينة الاستطلاع (13 شركة) أجابت بأنه ليس لديها خطة لإدارة برامج المسئولية الاجتماعية، وقد تركز ذلك في نفس الشركات التي استجابت من قبل للسؤال عن أهمية المسئولية الاجتماعية بالنفي أو إلى حد ما.

إن المحور السابق قد كشف عن إدراك قيمة المسئولية الاجتماعية، وهو يؤثر فعلياً في البرامج والمخصصات، وعلى تواجد آلية متخصصة لإدارة برامج المسئولية الاجتماعية، وما إذا كانت تحدث نقلة نوعية في الأداء، ثم الخطة، وكلها مؤشرات مهمة نستدل من خلالها على الواقع، وتصيغ لنا في النهاية إستراتيجية تفعيل ممارسات المسئولية الاجتماعية.

ثالثًا - تحليل نتائج محور القضايا ذات الأولوية والمعايير التي يتم الاستناد عليها:

وينبغي أن نوجه اهتماماً خاصاً لنتائج هذا المحور، بل والقراءة النقدية لما تقوله هذه النتائج.. لماذا؟ لأن هذه القراءة النقدية، سوف تربط بين ما تعرضنا له من توجهات وآراء – وأيضاً توجيهات- بشأن تفعيل المسئولية الاجتماعية، وضرورة ارتباطها بقضايا المجتمع، واقتحامها لتحديات التنمية البشرية، سواء من منظور قضايا حقوقية تتعلق بأمن الإنسان (احترام حقوق الإنسان وكرامته، التعليم والتثقيف، الحق في الصحة والحق في العمل، التمكين والإنصاف للفئات المهمشة..) أو من منظور حماية المستهلك، والحفاظ على البيئة.

الأمر الآخر الذي يضفي قدراً كبيراً من الأهمية على المؤشرات التي سيكشف عنها هذا التحليل، هو **التوجهات العامة لبرامج المسئولية الاجتماعية**، هل يغلب عليها الأبعاد الخيرية التقليدية؟ أن هناك توجهات (إلى جانبها) تتزايد لتمكين أفراد المجتمع، (أي توفير عناصر القوة الاقتصادية والاجتماعية) للإسهام في عملية التنمية؟

1- **إن نقطة البداية (س 7)، هو تحديد أولويات نشاط المؤسسات المالية والاقتصادية، ضمن العينة في ممارسة المسئولية الاجتماعية.**

وفقًا للتكرارات، حظي العمل الخيري (داخل دول مجلس التعاون) بالأهمية الأولى، تلاه دعم الجمعيات والمؤسسات الأهلية، ثم دعم مشروعات تنموية.. وقد أتى بعد ذلك في مرتبة تالية حملات التوعية والتثقيف، وحماية المستهلك، ودعم الفنون والثقافة.

هذا وقد جاءت الإغاثة الإنسانية في الدول الإسلامية (15 تكرار بنسبة 7% تقريباً من الاستجابات) ثم في الدول العربية (6%) في نهاية الترتيب على مستوى العينة ككل.

هذا وقد كانت هناك إضافات قيمة من بعض المؤسسات المالية والاقتصادية في الاستطلاع، منها أن الأولوية لدعم الشباب والرياضة (الكويت) وأن البيئة أولوية (البحرين)،

تطـوير تكنولوجيـا المعلومـات والـوعي بهـا (سـلطنة عمـان)، تطوير بيئة العمل والتدريب على روح الفريق (اليمن).

2- **وبهدف الربط بين القضايا موضع الاهتمام، من جانب العينة بالاستطلاع، وبين ما تم بالفعل دعمه (عام 2008) من برامج** المسئولية الاجتماعية والمخصصات المالية الموجهة لذلك، توجه السؤالان 11، 12 إلى هذه الأبعاد.

لقد كشفت الإجابات عن السؤال رقم (11)، توافقاً كبيراً يبرز مصداقية التحليل السابق، مع أولويات القضايا التي توجهت إليها برامج المسئولية الاجتماعية، **فقد كانت البرامج عام 2008، وفقاً لأولوياتها (اعتماداً على تكرارها) كما يلي•:**

- أنشطة خيرية لدعم الفقراء والأيتام والزواج الجماعي.
- دعم ذوي الاحتياجات الخاصة.
- دعم الجمعيات الأهلية.
- تعليم وتدريب وتوفير فرص عمل وأنشطة ثقافية.
- حماية البيئة ودعم مشروعات بيئية.
- دعم الرياضة.
- خدمات صحية.
- حماية البيئة.
- حماية المستهلك.
- مساعدة منكوبي غزة.
- بناء مساجد وتحفيظ القرآن.

• ثلاثة شركات ضمن عينة الاستطلاع، لم تنشط عام 2008 في مجالات المسئولية الاجتماعية.

يمكن أن نقول وفقاً لما سبق، أن النشاط الخيري التقليدي يتسع ليشمل البنود الثلاثة الأولى، إلا أنه في المقابل نلمس أن مجالات متعددة لبرامج المسئولية الاجتماعية، تقع في حماية البيئة، حماية المستهلك، التعليم والتدريب، التثقيف والتوعية، والصحة، والرياضة، وحماية المستهلك.. **إذن يمكن أن نلمس درجة عالية من التوازن بين التوجه الخيري وبين التوجه التنموي، وهو ملمح مهم تقويته مستقبلاً.**

هذا، وقد سعى الاستطلاع في السؤال التالي (رقم 11) إلى التعرف على المخصصات المالية- عام 2008- التي اتجهت لدعم برامج المسئولية الاجتماعية، والتي أشارت لها العينة في السؤال السابق.. إلا أن **غالبية العينة رفضت الإجابة صراحة على ذلك، وأبدى البعض في الاستمارات تحفظاً على الإشارة للمال الذي ينفق طوعاً في هذه المجالات**.. ويمكن ببساطة تفهم ذلك، لأنه في أحيان كثيرة، لا يرغب المتبرعون (سواء أفراد أو شركات) ذكر ما ينفق في إطار الرغبة في الكتمان أو السرية التي تحيط بعمل الخير، في الثقافة العربية الإسلامية.. بالرغم من ذلك، فإن الذين استجابوا لهذا السؤال في البحرين تراوح إنفاقهم من 100.000 دينار بحريني إلى 500.000، وفي اليمن (حالة واحدة) نصف مليون دولار أمريكي، وفي الكويت ما بين مليون و8 ملايين دينار كويتي، وفي السعودية ما بين 5 ملايين ريال سعودي و94 مليوناً، وفي سلطنة عمان تراوحت المخصصات في خمس استمارات فقط استجابت لهذا السؤال، ما بين 100.000 ريال عماني، ومليون ريال عماني.

من المهم ملاحظة أن بعض المؤسسات المالية والاقتصادية ضمن عينة الاستطلاع، قد أشارت إلى أنها تقدم دعماً فنياً وتقنياً للجمعيات الأهلية، وليس فقط دعماً مادياً لمشروعات وقد بدا لنا في تحليل النتائج **أن هناك تفاعلات جديدة أو شراكات Partnership بين بعض الجمعيات الأهلية وهذه المؤسسات الخاصة**، حيث أن الأولى تصبح "قناة وسيطة" لتنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية.

هل هناك معايير للمؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة، لتوجه دعمها في برامج المسئولية الاجتماعية، إلى الجهات والفئات المستهدفة؟

3- إن أكثر من نصف العينة بقليل (54.8 %) أي 28 شركة ومؤسسة خاصة، أشارت إلى أنها لديها معايير، وكان أهمها (وفقاً لما كشف عنه استجابات السؤال 13)، ما يلي:

- تقديم الدعم لمنظمات غير ربحية، ومسجلة رسمياً.
- إن يتسم نشاطها بالاستدامة.
- أن تتوافق البرامج مع احتياجات المستفيدين.
- أن تسهم البرامج في تطوير حياة المستفيدين.
- توجه البرامج نحو فئات عريضة من المجتمع وإلى أكثر من مؤسسة.
- أن يكون هناك شراكة بين هذه الجهات (ويقصد بها الجمعيات) والحكومة لتنفيذ برامج محددة.

هذا وقد ذكرت بعض الاستجابات معايير أكثر تحديداً لبرامج المسئولية الاجتماعية، وكان أغلبها قد أشارت من قبل إلى توافر إدارة أوجهة متخصصة للمسئولية الاجتماعية، ومن أبرز هذه المعايير:

- إعداد دراسات جدوى للمشروعات.
- مسوح ودراسات للتعرف على أبرز الاحتياجات.
- الاعتماد على التحري عن الفئات المستفيدة.
- الالتجاء لمصادر معلومات رسمية.
- التوافق مع خطة برنامج المسئولية الاجتماعية.

وإذا كان ما سبق يمثل استجابات أكثر من نصف العينة، بخصوص المعايير التي تعتمد عليها، لاختيار وتوجيه برامج المسئولية الاجتماعية، فإنه من المهم في هذا السياق – الواعد والمبشر بالفعل- **أن نتذكر أننا لدينا على الجانب الآخر 37.3 % من العينة التي استجابت لهذا السؤال، قد أشاروا** إلى أنه لا تتوافر معايير، هم بالفعل لديهم تقدير للمسئولية الاجتماعية، ويخصصون أموالاً، لكن لا تتواجد "رؤية" واضحة لديهم لأولويات القضايا التنموية، أو الفئات الهشة التي يمكن دعمها.. **ومن ثم يشير ذلك إلى أهمية توافر آلية قومية – مثل مركز قومي للمسئولية الاجتماعية- يقدم المشورة ويسهم في تطوير الواقع.**

4- وإذا كنا فيما سبق نكتشف معاً واقع المسئولية الاجتماعية، وملامحها في دول مجلس التعاون الخليجي، وإذا كانت هذه المؤسسات المالية والاقتصادية المتضمنة في عينة الاستطلاع، وظيفتها الأصلية – وكذلك الحد الأدنى من دورها في المسئولية الاجتماعية- يرتبط بعملاء أو مستهلكين، فإن **السؤال هو هل تقوم هذه المؤسسات بقياس رضاء المستهلك وهل تتوجه إلى الشرائح الأساسية للتعرف على جودة ما تقدمه لهم؟**

إن الاستجابات للسؤال (رقم 15) في استمارة الاستطلاع، يسعى للكشف عن ذلك.. وقد تبين أن 74.5 % من العينة (38 مؤسسة مالية واقتصادية) تقوم بذلك، وتهتم به، بينما حوالي 20 % لا يتوجهون – بأي شكل من الأشكال – لقياس رضاء المستهلك.. إلى جانب هؤلاء 5 % رفضوا الإجابة عن هذا السؤال.. ونفس النسبة السابقة تقريباً (أي من أجاب أنهم لا يتعرفون على رضاء المستهلك، والفئة التي رفضت الإجابة)، هم يرون أن ذلك يساعد على تطوير الأداء، أي أن 80 % يؤكدون أهمية قياس رضاء المستهلك، و20 % إما ذكروا "إلى حد ما"، أو رفضوا الإجابة.

إذن نحن نؤكد في هذا السياق، أن تواجد مركز لدعم المسئولية الاجتماعية، أو أية آلية أخرى، تتوجه إلى تطوير

أداء المؤسسات الخاصة فيما تعلق بحماية المستهلك، والقضايا التنموية الأخرى هو أمر مهم، يستدعي الجهد في ذلك الاتجاه.

رابعاً- تحليل نتائج الاستطلاع بخصوص المعوقات وتأثير الأزمة المالية العالمية على برامج المسؤولية الاجتماعية :

هذا هو المحور الأخير، في استطلاع رأي العينة في المسئولية الاجتماعية، أهتم الأول بتحليل الآراء فيما تعلق بالقيمة المضافة للمسئولية الاجتماعية (واستند على عدة مؤشرات)، وركز المحور الثاني على توجهات المسئولية الاجتماعية والقضايا ذات الأولوية، بينما يسعى المحور الثالث الذي نتناوله هنا، إلى التعرف على طبيعة المعوقات التي تؤثر على ممارسة المسئولية الاجتماعية، والاقتراحات من جانب العينة.

1- المعوقات:

هناك ثلاثة معوقات أساسية حصلت على نسب متقاربة من استجابات مفردات العينة، وهي:

- إن ثقافة المسئولية الاجتماعية غائبة أو ضعيفة لدى قطاع الأعمال.
- ضعف القدرات البشرية والمؤسسية التي يمكنها تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية، بفعالية.

- تراجع العوائد والأرباح في إطار الأزمة المالية العالمية.

أما المجموعة التالية من المعوقات، فكانت:

- ضعف التنسيق بين مؤسسات قطاع الأعمال.
- غياب إطار مؤسسي يقدم المشورة عن المسئولية الاجتماعية.
- ثم يأتي بعد ذلك قصور الشفافية، وعدم توافر رؤية واضحة لصياغة الخطة، والتدفق المحدود للمعلومات عن المجتمع المدني وبرامجه.

من المهم الإشارة إلى أن عدة مؤسسات مالية واقتصادية ضمن العينة أضافت ثلاثة معوقات أخرى، تستحق أن نتوقف أمامها:

أولها: ضعف تفاعل الحكومة مع برامج المسئولية الاجتماعية.

ثانيها: غلبة العمل الخيري على الأداء.

ثالثها: عدم جدية ما يطرح، من برامج وأحياناً له أهداف مادية ودعائية.

إن جملة نقاط الضعف، المذكورة سابقاً، مهمة للغاية، وتستدعي جهود شاملة تتوجه نحو:

الحكومة، قطاع الأعمال أو القطاع الخاص، المجتمع المدني، ثم الثقافة المجتمعية ككل، وهو ما سيساعدنا، فيما بعد، في صياغة تدخلات منظمة مخطط لها، لتفعيل المسئولية الاجتماعية.

2- ما اقتراحات عينة استطلاع الرأي (51 شركة خاصة) لتفعيل المسئولية الاجتماعية؟

إن الاستجابات للسؤال (رقم 17)، قد جاءت وفقاً لأهميتها لدى مفردات العينة، على النحو التالي:

- تأسيس مركز وطني للمشورة والتنسيق بين الشركات.
- تفعيل دور وسائل الإعلام.
- حوافز ضريبية تتميز بها الشركات الداعمة للمسئولية الاجتماعية.
- تنشيط دور غرف الصناعة والتجارة.
- الحرص على نشر المعلومات بشفافية.
- إصدار تقرير سنوي يرصد دور قطاع الأعمال في المسئولية الاجتماعية.
- تأسيس إدارات أو وحدات خاصة بالشركات تخطط وتتابع تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية.

ومرة أخرى تضيف بعض الشركات، وسائل أخرى متميزة، لدعم المسئولية الاجتماعية، وهي:

- إزالة العوائق البيروقراطية لتيسير وتشجيع المسئولية الاجتماعية.
- اقتراح خطة قومية، تتضمن أولويات للقضايا تستطيع الشركات تتوجه نحوها.
- الجوائز لمن يتميز من الشركات في مجال المسئولية الاجتماعية.
- تطبيق مبدأ التصنيف للشركات والمؤسسات الخاصة في كل بلد، وفقاً للإسهام والأداء في مجال المسئولية الاجتماعية.

3- آراء العينة في تأسيس آلية متخصصة:

ولأن تأسيس مركز وطني للمسئولية الاجتماعية، أو صندوق وطني للمسئولية الاجتماعية، هو أحد الاقتراحات المثارة بقوة سواء في المنطقة العربية ككل، أو في نتائج الاستطلاع، فقد تم تخصيص سؤالين باستمارة الاستطلاع، لتحديد الوزن الحقيقي لهذا المقترح.

أولهما: يسأل عن مدى ضرورة هذا الصندوق (س8)، وهنا ذهب 68% من العينة (أي 35 شركة) إلى ضرورة تنفيذ ذلك، وجاء أكبر تأييد من عمان، البحرين، السعودية، والكويت.. بينما يرى 31.4 % من العينة (أي 16 شركة) إلى أن تأسيس الصندوق غير ضروري.

ثانيهما: ما أوجه الضرورة أو المبررات لتأسيس هذا الصندوق؟ (س 9 لمن أجاب هناك ضرورة).. هنا تنوعت الأسباب لدى عينة الاستطلاع، وارتبطت- بشكل لافت للنظر-

بآراء العينة في المعوقات التي تؤثر سلباً على ممارسة المسئولية الاجتماعية.

كانت المبررات الرئيسية على النحو التالي، ووفقاً لتكرارها لدى مجتمع العينة:

- التنسيق بين برامج المسئولية الاجتماعية للشركات.
- إشراك الحكومة في تيسير ودعم هذه البرامج.
- لتوفير خطة قومية تتضمن أولويات.
- للإسهام في توفير خطة مجتمعية عن الفئات الأكثر احتياجاً.
- للتوافق مع المقاييس العالمية للمسئولية الاجتماعية.

إن المبررات التي صاغتها الشركات ضمن الاستطلاع –والتي ترى أن هناك ضرورة لتوفير آلية وطنية للمسئولية الاجتماعية- تكشف عن أن هذا القطاع من الشركات الخاصة (حوالي 68 % من العينة)، يتوافر لديه درجة عالية من الوعي، والمعرفة بالقيمة المضافة للمسئولية الاجتماعية، كما يبدو- من استجاباتهم المأخوذة بالنص عنهم – وأنه يتوافر لديهم قناعة بالضرورة لتأسيس آلية وطنية، وبأنهم يلمسون بالفعل معوقات تؤثر سلباً على أدائهم.

4- مجال واحد رئيسي مقترح :

قد يكون من المهم في نفس هذا السياق، الذي نناقش فيه آراء العينة، واقتراحاتها لتفعيل المسئولية الاجتماعية، الإشارة إلى أن السؤال رقم 22، طلب من عينة الاستطلاع اختيار مجال واحد رئيسي، لتفعيل المسئولية الاجتماعية، من بين عدة مجالات، وكانت النتائج كالتالي، وفقًا لتكرارها:

- توفير فرص عمل.
- حماية البيئة.
- حماية المستهلك.
- رعاية وحماية العاملين.
- دعم المجتمع المدني.
- الإغاثة الإنسانية.

وأضافت شركات ضمن العينة لما سبق مجالاً واحداً رئيسياً هو مشروعات ترتبط بالتنمية المستدامة، وتحقيق التوازن بين عدة مجالات (من البحرين، وسلطنة عمان).

الاختيارات السابقة، كانت الأكثر أهمية لدى عينة الاستطلاع، وجاء على قمتها في حالة اختيار مجال واحد توفير فرص العمل، بما يعني إدراك للمسئولية المجتمعية من جهة، ويصل من جهة أخرى لزيادة الاستثمار وتوفير فرص عمل من جهة أخرى.

5- كيف ترى عينة الاستطلاع، آثار الأزمة المالية العالمية على المسئولية الاجتماعية ؟

إن 18 شركة - ضمن العينة- ترى بشكل قاطع أن الأزمة المالية ستؤثر سلباً على الممارسة الاجتماعية (35.3% من العينة) ولكن اتجهت فئة أكبر (24 شركة بنسبة 47.1%) إلى تفضيل الاستجابة "إلى حد ما" (سؤال 18)... قد يكون عدم اليقين من امتداد آثار سلبية إلى مخصصات برامج المسئولية الاجتماعية –ولدى هذا القطاع قناعة بقيمتها الأخلاقية والمجتمعية- هو السبب الذي يفسر هذه الاستجابة، لأن من ذهب إلى أنها لن تؤثر وبشكل قاطع شركتين فقط، ورفضت 7 شركات أخرى بالعينة الإجابة عن السؤال.

ولكن إذا راجعنا الأسباب التي يستند عليها من يرون أن الأزمة المالية العالمية ستؤثر على المسئولية الاجتماعية، (سواء بشكل قاطع أو إلى حد ما)، **سوف نتأكد من صحة التفسير السابق بأن هناك عدم يقين بشكل التأثير المحتمل، وقد جاءت المبررات التالية وفقا لأهميتها:**

- سوف ينخفض هامش الربح.
- هناك عدم استقرار في السوق العالمي.
- توجد تأثيرات سلبية على السوق الداخلي.

يأتي بعد ذلك مبررات أخرى مفسرة، حصلت على تكرارات أقل، وهي تأثير ارتفاع الأسعار العالمية (10 شركات)، وعوامل لها أهمية من وجهة نظر بعض الشركات، ذكرتها في الاستمارة، أهمها: التخوفات وعدم الثقة في السوق،

الصدمة النفسية بسبب تداعيات الأزمة المالية، المسئولية الاجتماعية لن تكون ضمن الأولويات، والاتجاه نحو ترشيد النفقات...

6- كيف يمكن أن تتعامل المسئولية الاجتماعية مع الأزمة العالمية:

إزاء الأزمة المالية العالمية، وتداعياتها، يمكن أن تكون برامج المسئولية الاجتماعية، وبشكل غير مباشر، أحد الأدوات للتعامل مع السلبيات (35.2% من العينة يرون إمكانية لعب هذا الدور في السؤال رقم 20).

عدة اعتبارات – تقع ضمن المسئولية الاجتماعية – قادرة على التعامل مع بعض الآثار السلبية للأزمة المالية العالمية، وهي وفقاً لترتيبها في الأهمية:

- إتباع إجراءات لحماية المستهلك (25 شركة ترى ذلك).
- التأثير الإيجابي على القدرات التنافسية (رأي 20 شركة).
- تحسين جودة الخدمة أو السلعة (18 شركة).
- تخفيض الأسعار (18 شركة).

وأضافت شركات (من البحرين وسلطنة عمان) إن المستهلك الواعي سيتفاعل مع المؤسسات الخاصة التي تتبنى برامج المسئولية الاجتماعية، وإن الشفافية وحوكمة الشركات تصبح أداة رئيسية للتعامل مع الآثار السلبية للأزمة المالية العالمية.

من المهم التعليق على النتائج السابقة بخصوص الأزمة المالية العالمية، وتأثيراتها على المسئولية الاجتماعية، بأن هناك شبه

توافق على ضرورة حماية المستهلك، سواء بالجودة والتميز، أو خفض الأسعار، أو اتخاذ إجراءات أخرى، تحافظ على العملاء والمستهلكين في هذه الظروف الاقتصادية الصعبة.

خامساً - دراسة حالة متميزة لبرامج المسئولية الاجتماعية، في دول مجلس التعاون الخليجي:

إذا كنا قد حرصنا فيما سبق، على تحليل نتائج استطلاع الرأي، الذي شارك فيه 51 مؤسسة مالية واقتصادية خاصة، فإننا هنا نركز على دراسة حالة متميزة، لبرامج المسئولية الاجتماعية، التي يتبناها البنك الأهلي التجاري، في المملكة العربية السعودية، والذي تم تأسسيه في 20 ربيع الثاني 1373 هـ (الموافق 26 ديسمبر عام 1953) وقد كان في البداية – من المنظور القانوني – شركة تضامن إلى أن تحول إلى شركة مساهمة عام 1997، وطرح أسهمه في الاكتتاب العام عام 1999، ودخلت الحكومة السعودية ممثلة في صندوق الاستثمارات العامة (ممثلاً في وزارة المالية) مساهماً رئيسياً.

دراسة الحالة الرئيسية التي نطرحها، في هذا السياق، لا تعني أن البنك الأهلي السعودي، وحده، هو الذي يتبنى برامج متميزة (بالمعنى الذي سنتناوله) للمسئولية الاجتماعية، فهناك العشرات من المؤسسات المالية والاقتصادية، بدول مجلس التعاون الخليجي، تقوم بالفعل بأدوار رائدة.. إلا أن البنك المذكور، قد حرص على توفير كل المعلومات، بشفافية، عن برنامج المسئولية الاجتماعية، سواء في مطبوعات، أو في المواقع الإلكترونية.. ومن ثم يمكن إضافة دراسات حالة متعددة (وكملاحق لهذه الدراسة) فيما بعد حين تتوافر المادة العلمية لخبرات متنوعة.

ما مصادر تميز دراسة الحالة عن البنك الأهلي التجاري السعودي، من منظور المسئولية الاجتماعي؟

أول الأسباب أن هذه المؤسسة المالية الكبرى، لها تاريخ تطور منذ بداية الخمسينيات من القرن العشرين، يعمل به 5400 موظف (منهم 86% من المواطنين السعوديين) وخصص دائرة مستقلة للمسئولية الاجتماعية.

ثاني أسباب تميز هذه الحالة، أن البنك الأهلي السعودي تبنى رؤية، تم ترجمتها إلى برامج خلاقة ومبتكرة – وبالطبع غير ربحية- تسهم في التنمية البشرية.

ثالث الأسباب أنه يتبنى توجهات تنموية من خلال توفير فرص عمل، ودعم العملية التعليمية بالمجتمع السعودي، وتنمية الجوانب الصحية، والتوجه نحو الفئات الهشة في المجتمع، وتشجيع العمل التطوعي.

رابع الأسباب التي تجعلنا نقف على خبرة متميزة، أن البنك الأهلي التجاري بالمملكة العربية السعودية، هو الرائد في المنطقة العربية، الذي ينشر تقرير التنمية المستدامة (عام 2008)، والذي يضمن التزام البنك بالمسئولية الاجتماعية، ويتم مراجعته من المبادرة العالمية لإعداد التقارير حول المسئولية الاجتماعي GRI، بالإضافة إلى حصول البنك على جوائز عربية وأخرى عالمية، لأفضل شركات لها مبادرات في المسئولية الاجتماعية[19].

وفيما يلي نطرح موجزاً لأهم توجهات مبادرة البنك الأهلي السعودي، في دعم المسئولية الاجتماعية، ومجالات النشاط، والفئات المستفيدة:

1- **إن مبادرة البنك الأهلي لفرص العمل،** أحد أهم ملامح التوجه التنموي، لبرامج المسئولية الاجتماعية. البرنامج يهدف لدعم حصول الشباب على فرص عمل ملائمة، من خلال إعادة تاهيلهم وتدريبهم وتطوير قدراتهم، بما يتلاءم مع احتياجات سوق العمل.. الجانب الآخر من توفير فرص العمل، يستهدف دعم المشاريع الإنتاجية الصغيرة، وتطوير القدرات الحرفية والمهنية للأسر المنتجة والسيدات المعيلات، وهو الأمر الذي يتفق في النهاية مع مفهوم التمكين، الذي يعني توفير القدرات الاقتصادية والاجتماعية للفئات المستهدفة للاعتماد على ذاتها.

وبرنامج المسئولية الاجتماعية للبنك الأهلي التجاري السعودي يدخل في تعاون وشراكات مع (12) جهة حكومية وغير حكومية لتنفيذ برامجه، وبناء هذه الشراكات خطوة مهمة لاستدامة البرامج. وقد شهد عام 2008 عقد (20) دورة متخصصة في (11) مدينة بالمملكة العربية السعودية، استفاد منها (453) متدرباً ومتدربة، لتأهيلهم للعمل في مشروعات صغيرة، ومثلت النساء (25%) من المشاركين، هذا بالإضافة إلى (14) دورة تدريبية متخصصة، استفادت منها (209) متدربة، من مجموعة مهارات، تمكنهن من العمل بالمنزل على أسس علمية سلمية.

2- **لقد مثل النساء، من خلال برنامج الأسر المنتجة، فئة رئيسية تستفيد من برامج المسئولية الاجتماعية التي يقدمها البنك الأهلي التجاري السعودي**.. وهذا البرنامج الذي يعطي أهمية خاصة للنساء المعيلات لأسر، يتبنى اقتراب شامل اقتصادي واجتماعي وثقافي، حيث يوفر فرص التعليم والتدريب، ثم القروض الصغيرة، وجميع الخامات التي تحتاجها الحرفة التي يتم التوجه إليها، وبما يضمن النهوض الاقتصادي والاجتماعي، الشامل للمستهدفات.. خلال عام 2008 فقط تم عقد 54 دروة تدريبية، في 16 موقعاً بالمملكة، استفاد منها ما يقرب من 1000 امرأة.. وفي هذا البرنامج كان أحد ملامح التميز، هو تعاون البنك الأهلي السعودي مع 22 جمعية خيرية بالمملكة.

3- **من جانب آخر فإن برامج البنك الأهلي للتعليم، تستهدف تطوير العملية التعليمية ورفع المستوى العلمي للطلبة والطالبات** ويشمل ذلك التدريب على مهارات الحاسب الآلي، ودمج المكفوفين بعملية التدريب التقني من خلال، تأسيس معامل حاسب، بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، وتم إقامة 12 معمل في 8 مدن بالمملكة.

4- **"برنامج الأهلي للكراسي العلمية"**، مبادرة مهمة لتعميق البحث العلمي والمعرفة، وهو عبارة عن برنامج علمي يقام في أحد الجامعات والمراكز العلمية المتخصصة، ويمول من جانب أفراد أو مؤسسات أو شركات.. وقد أهتم البرنامج عام 2008 بدراسة المسئولية الاجتماعية في جامعة الملك سعود بالرياض،

والمالية والبنوك الإسلامية في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

5- **في مجال التعليم، نشير أيضاً إلى "برنامج إنجاز لتأهيل طلبة التعليم العام" وإعدادهم لسوق العمل،** حيث يوفر البرنامج للطلاب مهارات وخبرات علمية، بشكل علمي ومنهجي، من خلال سلسلة دورات تدريبية تعطي كل منها على فصل دراسي بأكمله بمعدل ساعة واحدة أسبوعياً.. وتم عقد عدة برامج لمبادرة "إنجاز" في 26 مدرسة في جدة، وبمشاركة 26 من المتطوعين واستفاد 977 طالباً وطالبة.

6- **إن أحد أهم ملامح برامج المسئولية الاجتماعية للبنك الأهلي السعودي هو دعم قطاع الصحة بالمملكة..** وفي هذا السياق، فإن برنامج الأهلي للأجهزة الطبية، يتوجه لدعم الجهات الصحية غير الربحية، سواء أكانت حكومية أم تابعة لجمعيات خيرية، وعلى سبيل المثال تم اعتماد توزيع 30 جهاز غسيل كلوي لهذه الجهات بالتعاون مع وزارة الصحة **هناك أيضاً برنامج الأهلي للوحدات الطبية،** الذي يركز على تطوير القدرات الإسعافية لدى الجهات الطبية، بالتعاون مع الهلال الأحمر السعودي.. ونشير كذلك لبرنامج الأهلي للتوعية الصحية الذي يستهدف التثقيف والتوعية الصحية للمواطنين، لمواجهة حالات الطوارئ، وقد تم تدريب 10.000 مواطن، منهم 17% من النساء، وهو ما يلفت الانتباه إلى أن هناك

حرصاً دائماً من جانب برنامج المسئولية الاجتماعية بالبنك الأهلي السعودي، على دعم المرأة والنهوض بها.

7- **وإذا كان ما سبق يشكل ملامح تنموية لبرامج المسئولية الاجتماعية للبنك الأهلي، فإن البنك قد حرص على دعم العمل الخيري، من خلال تبرعات للجمعيات، ودعم 50% من أنشطتها.**. استفاد من هذا البرنامج، 21 جمعية خيرية، وجمعيات أخرى لتحفيظ القرآن، ولجان أصدقاء المرضى، وغيرها.

والجدير بالذكر المنهجية التي يتبعها البنك تحت عنوان **"برنامج الأهلي للأيتام"**، والذي يتعاون فيه مع 29 جمعية خيرية، لتوفير متطلبات الدراسة من جانب، وتبني أنشطة ترفيهية من ناحية أخرى. كذلك يتبى البنك، **"برنامج الأهلي لذوى الاحتياجات الخاصة"، و"برنامج الأهلي للعمل التطوعي"**.. الأخير يتميز بإعداد فرق تطوعية مؤهلة ومدربة من داخل الكوادر العاملة بالبنك.

السؤال الآن هو ما الذي يجعل دراسة حالة برنامج المسئولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، والذي يتبناه البنك الأهلي التجاري السعودي، حالة متميزة؟ هناك عدة اسباب تجعل هذه الحالة، نموذج جيد في المنطقة العربية ككل.

أ ـ **أول الأسباب أن البنك نجح في دمج برامج المسئولية الاجتماعية في خطة تحركه ونشاطه،** ولديه آلية مؤسسية للتخطيط والمتابعة.

ب ـ **من ناحية أخرى فإن برامج المسئولية الاجتماعية للبنك الأهلي السعودي، قد نجحت في تبني توجهات تنموية للتأثير في عملية التنمية البشرية،** من خلال بناء قدرات الفئات المستفيدة وإعدادها وتأهيلها.. من جانب آخر فقد **تكامل هذا التوجه، مع آخر خيري رعائي،** يستهدف الأيتام وذوى الاحتايجات الخاصة والنساء الفقيرات المعيلات لأسر، وغير القادرات على العمل.

ج ـ **الأمر الثالث أن برامج المسئولية الاجتماعية للبنك الأهلي التجاري, بالمملكة العربية السعودية، كان أمامها أولويات واضحة، سعت إليها بمنهجية علمية، وهي:**

- توفير فرص العمل للشباب.
- تمكين اقتصادي واجتماعي للنساء المعيلات لأسر.
- دعم تطوير التعليم بما يتفق مع سوق العمل، وبأسلوب مبتكر، وغير تقليدي.
- دعم وتطوير الخدمات الصحية.
- تعزيز دور الجمعيات الخيرية في المجالات التي يستهدفها البنك.

د - **إذن كان هناك أولويات للقضايا، ومعايير لاختيار القضايا، ومعايير للفئات المستهدفة،** وهو ما يطرح عدة دروس للاستفادة منها في المنطقة العربية.

ه - **هناك سبب آخر يجعل دراسة الحالة السابقة، تتسم بالتميز، وهو أن برامج المسئولية الاجتماعية للبنك الأهلي التجاري السعودي، تمت في إطار شراكات Partnerships** مع جهات حكومية، وجمعيات خيرية، وشركات، وافراد.. ومن ثم كان هناك تشبيك Networking، وفريق عمل كل طرف فيه يقدم مزايا نسبية، وفي إطار علاقة متعددة الأطراف تستهدف دعم الاقتصاد الوطني، وتعزيز التنمية البشرية.

و - **وأخيراً من المهم الإشارة، إلى أن عملية التوثيق الدقيقة لبرامج البنك الأهلي التجاري بالسعودية، على درجة عالية من الأهمية،** فهناك تقارير سنوية رسمية تتضمن بيانات دقيقة عن النشاط والمستفيدين، وتجعلنا في كل عام نقف على "القيمة المضافة" لمفهوم المسئولية الاجتماعية.

القسم الثالث

مناقشة ختامية، واستراتيجية مقترحة للمسؤولية الاجتماعية

القسم الثالث
مناقشة ختامية، واستراتيجية
مقترحة للمسئولية الاجتماعية

تمهيد :

لقد حرصنا في القسم الأول، على تأصيل مفهوم المسئولية الاجتماعية، والربط بينه وبين المفاهيم والاقترابات التنموية الحديثة، حيث أن المسئولية الاجتماعية "لا تدور في فراغ"، وإنما تتأثر بسياق شامل سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي، كما أن مثل هذه المفاهيم – وإن كان لها جذور تاريخية قديمة- فإن "اللحظة الزمنية" التي نستند عليها فيها ويتم إحياؤها، تعني أن هذا المفهوم، أو غيره، يتأثر بالإطار العالمي والإقليمي. وبالتالي فقد أبرزنا أيضاً في القسم الأول، المتغيرات العالمية والإقليمية، التي استدعت مفهوم المسئولية العالمية "بقوة"، وتناولنا المبادرات المتلاحقة وصولاً إلى أحدثها وأهمها، وهي التوجيهات الاسترشادية لمنظمة القياسات العالمية "الأيزو" والأبعاد المستحدثة في مفهوم المسئولية الاجتماعي، لكي تجعله أكثر تجاوباً مع تحديات التنمية البشرية في الألفية الثالثة..

ثم حرصنا في القسم الثاني، من هذه الدراسة، على تحقيق الارتباط بين "القضايا المركزية" في مفهوم المسئولية الاجتماعية (والتي تم تناولها في القسم الأول) وواقع ممارسات المسئولية الاجتماعية، وفي هذا السياق، تم الاعتماد على استطلاع رأي، تضمن أربعة محاور رئيسية، توزعت عليها الأسئلة في الاستبيان، لكي نتعرف على الملامح الواقعية لبرامج المسئولية الاجتماعية، في دول مجلس التعاون الخليجي،

ثم اخترنا دراسة حالة (من المملكة العربية السعودية)، في ضوء عدة معايير موضوعية، تجعلنا نتفهم أن الفعالية لبرامج المسئولية الاجتماعية، ترتبط بعدة شروط تبدو "حزمة واحدة" (توافر رؤية تنموية، استيعاب التوقعات المجتمعية، أولويات، خطة، قدرات بشرية ومادية، شراكات.. وغير ذلك).

ما الذي نسعى إليه في القسم الثالث، والأخير من دراسة المسئولية الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي؟

في هذا القسم من الدراسة، سوف نناقش بشكل نقدي، النتائج المهمة التي أسفرت عنها نتائج تطبيق استطلاع رأي المؤسسات المالية والاقتصادية في مفهوم ورؤية وبرامج المسئولية الاجتماعية، دون أن نغفل علاقتها بالطرح والرؤى الحديثة لمفهوم المسئولية الاجتماعية (والذي ورد تفصيلاً في القسم الأول). ثم نتناول بعد ذلك إمكانات وفرص تفعيل برامج المسئولية الاجتماعية، في دول مجلس التعاون الخليجي، في إطار إستراتيجية مقترحة (تعتمد بشكل أساسي على نتائج العمل الميداني والخبرات العالمية) تطرح الرؤية، والأهداف، ثم السياسات Policies والأدوات.

أولاً - مناقشة نقدية لنتائج الاستطلاع :

1- **إن استطلاع الرأي هذا، الذي تم بمبادرة مجلس وزراء الشئون الاجتماعية بدول مجلس التعاون،** وإن كان قد تجاوب معه (51) مؤسسة مالية واقتصادية في الدول

الأعضاء بما فيهم الجمهورية اليمنية، **إلا أنه اتسم بما يلي :**

أ - **درجة عالية من الدقة والمصداقية،** في استجابات المؤسسات ضمن العينة، بالإضافة إلى "الاتساق" في النتائج، وهو أمر يتم الاستدلال عليه من مقارنة نتائج بعض الأسئلة معا.

ب - الأمر الآخر، كان هناك درجة **عالية من الفهم العلمي والموضوعي، لأبعاد المسئولية** الاجتماعية.

ج - ارتبط بذلك، تجاوب بعض المؤسسات ضمن العينة، في **إضافة أبعاد ومتغيرات،** لم تكن ضمن الاستجابات المقننة للأسئلة (في البند أخرى تذكر)، وكذلك في الاستجابة للأسئلة المفتوحة.

د - **إن استطلاع الرأي، الذي تم تطبيقه (في شهري يونيه ويوليو 2009)، قد أضاف أبعاداً مهمة تتعلق تحديداً، بانعكاسات الأزمة المالية العالمية على توجهات ومخصصات برامج المسئولية الاجتماعية،** في دول مجلس التعاون الخليجي، وهي السابقة الأولى في المنطقة العربية، لإثارة الموضوع بشكل علمي – من خلال الاستطلاع – والاستجابة له موضوعياً.

ه - إن استطلاع الرأي هذا، **كان يعتزم استهداف 25 مؤسسة على الأقل، في كل دولة،** ضمن دول مجلس التعاون الخليجي، **لكي يوفر إمكانات المقارنة،** إلا أن ذلك لم يتحقق في الواقع لأسباب تتعلق بالمؤسسات المالية والاقتصادية، ذاتها، التي كان تجاوبها – رغم المتابعة لها- محدوداً، باستثناء حالة سلطنة عمان، ثم البحرين. وبالرغم من ذلك، فإن الدقة والموضوعية والحماس، من جانب المؤسسات المبحوثة، تعوض جزئياً عن محدودية "مجتمع البحث"، خاصة في ضوء المؤشرات التي توافرت.

2- لكي نتمكن من مناقشة النتائج نقدياً، وتقييمها، قد يكون من المهم كما أشرنا في القسم الأول من الدراسة، أن نجتهد لوضع مجموعة مؤشرات مبدئية للقياس. وفي هذا الإطار نتذكر معا أن إحدى الإشكاليات، التي تواجه الباحث في هذا المجال، هو توافر مؤشرات مناسبة لتقييم محتوي وآثار (أو انعكاسات Impact) برامج المسئولية الاجتماعية.. ولكننا ذكرنا جهوداً عالمية، في بعض الدول (ومنها ماليزيا)، سعت لتقييم أداء المؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة ليس فقط من منظور نوعية المنتج Product، وقدرات الشركات التنافسية، والربحية، وحماية المستهلك.. وغيرها، ولكن من منظور إسهامها في المسئولية الاجتماعية أيضاً.

السؤال هو: في السياق العربي، الذي يتسم –كاتجاه عام- بضعف ثقافة المسئولية الاجتماعية، وضعف

عملية تدفق المعلومات Flow of information.. وغيرها من إشكاليات أثارتها المؤسسات المشاركة في الاستطلاع، كيف يمكن القياس؟

في إطار هذه الدراسة، والتي نستطيع البناء على نتائجها، فإنه يمكن اقتراح ما يلي:

أ - **مؤشرات تتعلق بالقدرات** : وتضم آلية مؤسسية متخصصة - دائرة أو وحدة للمسئولية الاجتماعية)، وتوافر قدرات بشرية (عاملون يتمتعون بخبرة وكفاءة)، وموارد مادية، أو مخصصات مالية تتسم بالاستدامة (نسبة مئوية من الأرباح)، بالإضافة إلى قدرات تكنولوجية للتعامل مع البيانات والمعلومات، وتوفير وتوثيق البيانات.

ب -**مؤشرات تتعلق بالأبعاد الفنية**، وأهمها توافر موجهات حول أولويات قضايا المجتمع، ومن ثم موجهات لبرامج المسئولية الاجتماعية، وتوافر خطة للتنفيذ والمتابعة والتقييم، وأخيراً وليس أقلها أهمية، قدرات التشبيك networking مع الأطراف الشريكة (أبرزها جهات حكومية، شركات خاصة، جمعيات ومؤسسات أهلية).

ج - **المجموعة الثالثة من المؤشرات تتعلق بالمخرجات Outputs وهي تتضمن :** عدد الأفراد أو الجماعات التي استهدفتها برامج المسئولية الاجتماعية، نوعية الخدمات أو المنتجات التي تم تقديمها لهم، التأثير في

نوعيــة حيــاة الفئــات المســتهدفة، التــأثير فــي القــيم المجتمعية، ووعيهم الحقوقي (أبرزها هنا تأثير برامج المسـئولية الاجتماعيــة فــي إدراك الفئــات المســتهدفة بقدرتهم على المشاركة في عملية التنمية وإنهم تحولوا إلى فاعلين Actors بدلاً من متلقين لإعانات خيرية).

إن مجموعة المؤشرات السابقة معاً والتي تعتمد على قدرات بشرية ومؤسسية ومادية وأدوات وسيطة – أبرزها الخطة والتشبيك – ثم المخرجات التي نتبين منها المردود impact تصلح بصفة مبدئية في السياق العربي، لقياس جدوى وفاعلية المسئولية الاجتماعية.

3- في محاولة تطبيق هذه المؤشرات على النتائج العامة لاستطلاع الرأي، فإنه – كاتجاه عام- هناك إدراك للقيمة المضافة من برامج المسئولية الاجتماعية.. بمعنى آخر يتوافر لدى أغلب العينة في مجتمع الدراسة، الوعي بأهمية المسئولية الاجتماعية، ودرجة عالية من الفهم الصحيح لها باعتبارها "واجب وطني" على حد ذكر البعض، أو أنها "تفيد الاقتصاد القومي" أو "تحقيق الاستقرار" أو تسهم في التنمية البشرية.

قد يكون من المهم هنا الإشارة إلى أن إدراك قيمة المسئولية الاجتماعية، والوعي بانعكاساتها المجتمعية الايجابية هو نقطة البداية لصياغة أية إستراتيجية لتفعيل

المسئولية الاجتماعية.. لكن يبقى التأكيد على أهمية التركيز المعرفي والمعلوماتي – في الإستراتيجية المقترحة- على فكرة توازن المصالح بين مختلف الشركاء، والمجتمع، والحكومة.

4- من منظور توافر رؤية واضحة لدى مفردات العينة في استطلاع الرأي، عن أولويات القضايا المجتمعية التي ينبغي التوجه إليها، وعن توافر خطة تعكس توجهات برامج المسئولية الاجتماعية، فإنه من الأهمية بمكان **الإشارة إلى نتائج ثلاث رئيسية، توفر لنا مؤشرات لقياس الوضع العام**:

أولها: لا توجد خطة واضحة لدى كثير من المؤسسات المالية والاقتصادية، يتم الاستناد إليها لتبني، ثم تنفيذ متابعة برامج المسئولية الاجتماعية.. هناك إذن "قدر من العشوائية"، مع توافر "حسن النوايا" والرغبة في خدمة المجتمع.

ثانيها: إن هناك خطين متوازيين في برامج المسئولية الاجتماعية، لدى المؤسسات المالية والاقتصادية بدول الخليج العربي، يعكس الأول (وهو الغالب) التوجه الخيري في شكل دعم ومساعدات مباشرة لفئات محتاجة، بينما الثاني يعكس توجه تنموي، بمعنى تمكين هذه الفئات وتوفير قدرات اقتصادية

واجتماعيـة وتعليميـة لهـا، للاعتمـاد علـى ذاتهـا والمشاركة في التنمية.

ثالثهـا: إن الاتجـاه العـام للنتـائج بخصـوص تـوافر إدارة مؤسســـية متخصصـــة لبـــرامج المســـئولية الاجتماعيـة يقـول لنـا أن هنـاك بالفعل مثـل هـذه الإدارات (سواء مستقلة ضمن الشركة أو في إطار إدارة العلاقات العامة والإعلام)، لكن في الوقت نفسه هناك احتياج لتوفر قدرات مؤسسية وبشرية متخصصة للشركات ككل.

المؤشرات المبدئية إذن طيبة ومبشرة، لكننا في حاجة إلى تقوية الدعم المؤسسي المقدم للشركات الخاصة في دول مجلس التعاون الخليجي، ومن خلال مشورة فنية، وإعداد عناصر بشرية، تكون أكثر فاعلية في إعداد وتنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية وتقوية علاقتها بقضايا التنمية البشرية.

5- هنـاك بعـض القضـايا المهمـة، لـم تأخـذ اهتمامهـا بالقـدر الكافي في بعض دول مجلس التعاون الخليجي، وترتبط بمفهوم المسئولية الاجتماعية كما تعرضنا له.. أبرزها أن وزن الاهتمام بحماية البيئة مازال محدوداً، وكذلك فإن توجيه اهتمام نحو الأبعاد الحقوقية – سواء التي تتعلق

بالعاملين أو المجتمع ككل- محدود هو الآخر وفقًاً للنتائج يضاف إلى ذلك أن الاهتمام **بحماية المستهلك**، وقياس مدى الرضاء عن الخدمات أو المنتجات التي تقدمها هذه المؤسسات، هو أمر قائم لدى بعض مفردات عينة الدراسة، لكنه لا يشكل الاتجاه العام.. **نفس الأمر ينطبق بالنسبة للمعايير** التي ينبغي أن توجه برامج المسئولية الاجتماعية، إذ أنها كانت واضحة للغاية لدى عدد محدود من المؤسسات المالية والاقتصادية، ضمن العينة.. وبالطبع فإن وضوح المعايير هو أمر يرتبط برؤية واضحة للقضايا المجتمعية، وبتوافر خطة تتوجه إليها، وهو ما ناقشناه من قبل.

6- إذا توقفنا في المناقشة النقدية للنتائج، عند تلك المتعلقة بالمعوقات – والتي يمكن أن تصل بنا فيما بعد إلى توصيات- سوف نلمس، اتجاهات عامة، مهم التعامل معها، أبرزها:

أ - **ضعف ثقافة المسئولية الاجتماعية**، على وجه العموم.

ب - **التدفق المعلوماتي** من جانب الحكومة، بخصوص قضايا المجتمع ذات الأولوية، والثغرات التي تحتاج للتدخل، يتسم بالمحدودية.

ج - **إن المعرفة الكافية عن الجمعيات الأهلية**، خاصة مجالات نشاطها وقدراتها على تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية، تتسم بالضعف، وهو عائق مهم لأن المؤسسات المالية والاقتصادية، ضمن العينة، ترى أن الجمعيات الأهلية، وسيط رئيسي للوصول إلى الفئات المستهدفة.

د - **ضعف التنسيق** بين المؤسسات المالية والاقتصادية وغياب أطر مؤسسية، تسهم في تعظيم هذا التعاون.

ه - **التأثيرات السلبية للأزمة المالية العالمية**، وتراجع العائد المادي.

يشير ما سبق إلى أن المؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة، في دول مجلس التعاون الخليجي، في حاجة إلى تعميق ثقافة المسئولية الاجتماعية، لدى كل الأطراف، (المؤسسات الخاصة، الجهات الحكومية، الجهات الأهلية، والمجتمع ككل)، حتى يمكن تقوية الممارسات لفائدة المجتمع من جهة، والتنسيق بين مختلف الأطراف من جهة أخرى.

ثانياً - إمكانات وفرص تفعيل دور المسئولية الاجتماعية، في دول مجلس التعاون الخليجي :

1- الإمكانات والفرص :

هناك إمكانات كبيرة قائمة لتفعيل إسهام المسئولية الاجتماعية في مواجهة تحديات التنمية البشرية، في دول مجلس التعاون الخليجي، هذه الإمكانات تبدو لنا –استناداً على نتائج الدراسة – فيما يلي :

أ - **وعي المؤسسات المالية والاقتصادية** الخاصة، بأهمية دورها في تحقيق الصالح المجتمعي، أو منفعة المجتمع.

ب - **إن الغالبية العظمى من المؤسسات**، نشطة بالفعل سواء تلك التي تقدم مساعدات مادية ورعائية خيرية، أو الأخرى التنموية التي تتوجه برامجها نحو توفير فرص العمل، أو التمكين للفئات المهمشة، أو الصحة أو التعليم أو الثقافة، جميعها يتوافر لديها ممارسات فعلية، تعكس المسئولية الاجتماعية.

ج - **إن هناك تفاوتات فيما بين هذه المؤسسات الخاصة، في عدة أمور**، أبرزها مجالات ذات أولوية تدعمها، فئات تستهدف دعمها، حجم المخصصات المادية، توافر كوادر متخصصة لديها، إدارة مسئولة، خطة ومعايير.. إلخ، ويعني ذلك توافر إمكانات التشبيك والتنسيق بينها، وإمكانات التأثير الايجابي على فاعليتها.

د - **توافر درجة عالية من الوعي لدى بعض الجهات الحكومية والغرف التجارية والصناعية، للتأثير في مستويات أداء المسئولية الاجتماعية**، بدول مجلس التعاون الخليجي وهو أمر جيد للغاية، ويمكن تعظيمه

(هنـاك تفاوتـات بين دول مجلس التعـاون الخليجـي بهذا الشأن).

هـ - **إن القنوات التي يمكن أن تتبنى تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعيـة، والمقصـود هنـا بشـكل أساسـي الجمعيـات والمؤسسات الأهلية، قائمة في كل دول مجلس التعاون الخليجي،** وتنشـط فـي مجـالات متعـددة، وتقتـرب بشـكل كبير من مشاكل المواطنين ومن الفئات المهمشة.. ومن ثم هناك فرص كبيرة وإمكانات – من جانب المؤسسات الماليـة والاقتصـادية الخاصـة ومـن جانـب الحكومـة - لتفعيل دور هذه الجمعيات، فـي إطـار مبـادئ المسئولية الاجتماعية.

يقودنا ما سبق إلى طرح استراتيجية، يمكن تطويرها والبنـاء عليهـا، مـن شـأنها تفعيـل بـرامج المسـئولية الاجتماعية، في دول مجلس التعاون الخليجي.

2- **الرؤيـة**: المسـئولية الاجتماعيـة تسـهم فـي تحقيـق **الأمـن الإنسـاني،** بمـا يتضـمنه مـن **عدالـة اجتماعيـة واسـتقرار، وتوازن بين المصالح،** ومن خلال **شراكات** قوية تستهدف **مواجهة تحديات التنمية البشرية**.

أ - هنـاك إذن عـدة أركـان فـي الرؤيـة المقترحـة، فالهـدف النهـائي للمسـئولية الاجتماعيـة، **الإسـهام فـي تحقيـق**

الأمن الإنساني في مواجهة المخاطر المتزايدة التي تهدد الإنسان.

ب - من جانب آخر فإن ربط المسئولية الاجتماعية **بتحقيق عدالة اجتماعية في المجتمع**، من خلال التوجه نحو الفئات المهمشة، يحقق استقراراً، تستفيد منه كافة الأطراف: قطاع الأعمال من جهة، والمجتمع من جهة أخرى، وهو ما يرتبط بوضوح من الإشارة إلى فكرة توازن المصالح (بين تحقيق الربح لقطاع الأعمال والصالح المجتمعي).

ج - الفكرة الثالثة في رؤية المسئولية الاجتماعية، هي **بناء شراكات قوية** بين قطاع الأعمال ذاته - أي بين المؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة- وبين الجمعيات الأهلية غير الهادفة للربح، وبين الحكومة التي تعبر عن مصالح المجتمع ككل.

د - المكون الأخير في هذه الرؤية، توجه المسئولية الاجتماعية نحو **أولويات مجتمعية**، أو قضايا المجتمع (والتي تهدد الأمن الإنساني) **بشكل يتسم بالاستدامة**، ومن ثم يكون التركيز على تحديات التنمية البشرية، مثل مكافحة الفقر، وتوفير فرص عمل، وتمكين النساء المعيلات لأسر، والنهوض بنوعية الصحة والتعليم.. واستناداً على ذلك فإن التوجه التنموي، يكون هو القادر

علـى تـوفير عناصـر القـوة الاقتصـادية والاجتماعيـة والثقافية، للفئات المستهدفة.

3- تكامل السياسات المقترحة :

أ - **السياسة الثقافية والإعلامية**، في إطار واحد، يجب أن تهدف إلـى التـأثير فـي "ثقافـة المسـئولية الاجتماعيـة"، والتي تحتاج إلى مزيد من المعرفة والوعي بها، سواء لـدى المؤسسـات الماليـة والاقتصـادية الخاصـة – كمـا أوضـحت نتـائج الدراسـة الميدانيـة – أو لـدى الحكومـة (للتفاعـل وتقـديم تيسـيرات) أو الجمعيـات، والمجتمـع ككل.

ب - **السياسـية التعليميـة**، تبـدو هامـة فـي هـذا الشـأن، وهنـا نتذكر دراسـة الحالـة التـي تضـمنتها هذه الدراسـة للبنـك الأهلـي التجـاري فـي المملكـة العربيـة السـعودية، الـذي وجـه جانبـاً مـن برامجـه، لـبعض الجامعـات لتـدريس مقررات متخصصة، في المسئولية الاجتماعية.

ج - **السياسـة الاقتصـادية**، بمـا تتضـمنه من حوافز ضـريبية وأدوات مالية، تشجع وتطور وتحفز مختلف المؤسسـات المالية والاقتصادية للإسهام في مواجهة تحديات التنمية البشرية.

هنا يصبح من المهم التأكيد على :

أ - **تدفق المعرفة بخصوص ثغرات الأداء الاقتصادي للسياسات العامة**، من ذلك الفئات السكانية تحت خط الفقر مثلاً، أو احتياجات سوق العمل، المهارات المطلوبة للتدريب والتأهيل وغير ذلك على أن يتم ذلك بكل شفافية، لتطوير الأداء في المسئولية الاجتماعية.

ب - **دعم شركات قطاع الأعمال في سعيها إلى التعامل مع بعض الآثار السلبية، غير المقصودة**، من جراء أنشطتها، على البيئة أو تلك تمس حقوق العاملين (وبيئة العمل).

ج - **السياسات الاجتماعية**، وتحديداً الجهات المسئولة عن صنع السياسات الاجتماعية مثل الشئون الاجتماعية والعمل، والصحة، والإسكان والتربية والتعليم والإعلام، أي "حزمة السياسات"، المؤثرة ايجاباً في المسئولية الاجتماعية.. هذه الجهات الحكومية، يمكن أن تدعم أو تعزز العلاقة بين المؤسسات المالية والاقتصادية، وبين الجمعيات الأهلية، وتوفر المعلومات عنها وعن إمكانات التنسيق بينها وبين برامج المسئولية الاجتماعية التي تتبناها هذه المؤسسات، كما يمكن لها الربط بين الخطة القومية وبين الأدوار المطلوبة من المؤسسات الخاصة.

الخلاصة إذن أننا إزاء عدة سياسات Policies، من جانب الحكومة يمكن أن تسهم في تطوير برامج المسئولية الاجتماعية، التي تتبناها المؤسسات المالية والاقتصادية في

دول مجلس التعاون الخليجي، وهي حزمة من السياسات الاقتصادية والمالية، والتعليمية، والإعلامية، والاجتماعية والمعلوماتية.

4- أدوات تستهدف تفعيل دور المسئولية الاجتماعية في دول مجلس التعاون الخليجي:

أولها ما اقترحته العينة في استطلاع الرأي، لتأسيس **"مركز وطني لدعم المسئولية الاجتماعية"** وأطلق عليه البعض "صندوق وطني للمسئولية الاجتماعية" **وينبغي ملاحظة أن المركز الوطني أهم ما يقوم به من وظائف ما يلي**:

أ - تقديم **المعلومات** وتوفيرها لقطاع الأعمال عن القضايا موضع الأولوية، التي يتم اختيارها إراديا من جانب المؤسسات المالية والاقتصادية.

ب - تقديم **المشورة الفنية** لهذه المؤسسات.

ج - التنسيق بين مختلف المؤسسات المالية والاقتصادية، بما يحقق تعظيم المردود.

د - إعداد **كوادر فنية متخصصة** للعمل في هذا المجال.

ه - التوعية **والتثقيف للقطاع** ككل.

و - القيام **بدور القناة أو الوسيط** بين المؤسسات المالية والاقتصادية الخاصة، وبين الحكومات.

ز - الإسهام في إعداد **التقارير الدورية** للشركات عن المسئولية الاجتماعية، وتطوير توظيف تكنولوجيا المعلومات (خاصة التوثيق الإلكتروني).

ح - تطبيق مبدأ التصنيف للشركات والمؤسسات الخاصة في دول مجلس التعاون الخليجي، وفقاً للأداء في المسئولية الاجتماعية.

ط- على الجانب الآخر فإن مفهوم تأسيس "صندوق وطني" للمسئولية الاجتماعية، يتضمن : مخصصات مالية من مختلف الشركات، تتوجه نحو دعم أولويات مجالات / قضايا المسئولية الاجتماعية.. الصندوق الوطني، يرتبط بتوفير مخصصات مالية في "مجمع واحد" لتوجيهه إلى قضايا تنموية، أما المركز الوطني فهو يتعلق بشكل أساسي بدعم فني ومشورة لتطوير أداء المسئولية الاجتماعية.

إن البعد الإرادي في تبني ممارسات المسئولية الاجتماعية، هو الذي يكون حاكماً في النهاية، لاختيار مركز وطني

للدعم الفنـي أو صـندوق لمخصصـات ماليـة قد يتم التوافق حوله، أو أي إطار تنسيقي أخر يجمع بين الجانبين.

أ - **إن بناء قدرات العاملين،** في المؤسسات المالية والاقتصادية، هو أداة أخرى لإثراء ممارسات المسئولية الاجتماعية، ومن ثم فإن نهج بعض المؤسسات الغربية في العالم، وبعض المؤسسات الخاصة في دول مجلس التعاون الخليجي (وكان أبرزها دراسة حالة البنك الأهلي التجاري السعودي)، في استقطاب قطاع من العاملين للعمل التطوعي وخدمة المجتمع، هو اقتراب جيد لتوسيع دائرة ممارسات المسئولية الاجتماعية.

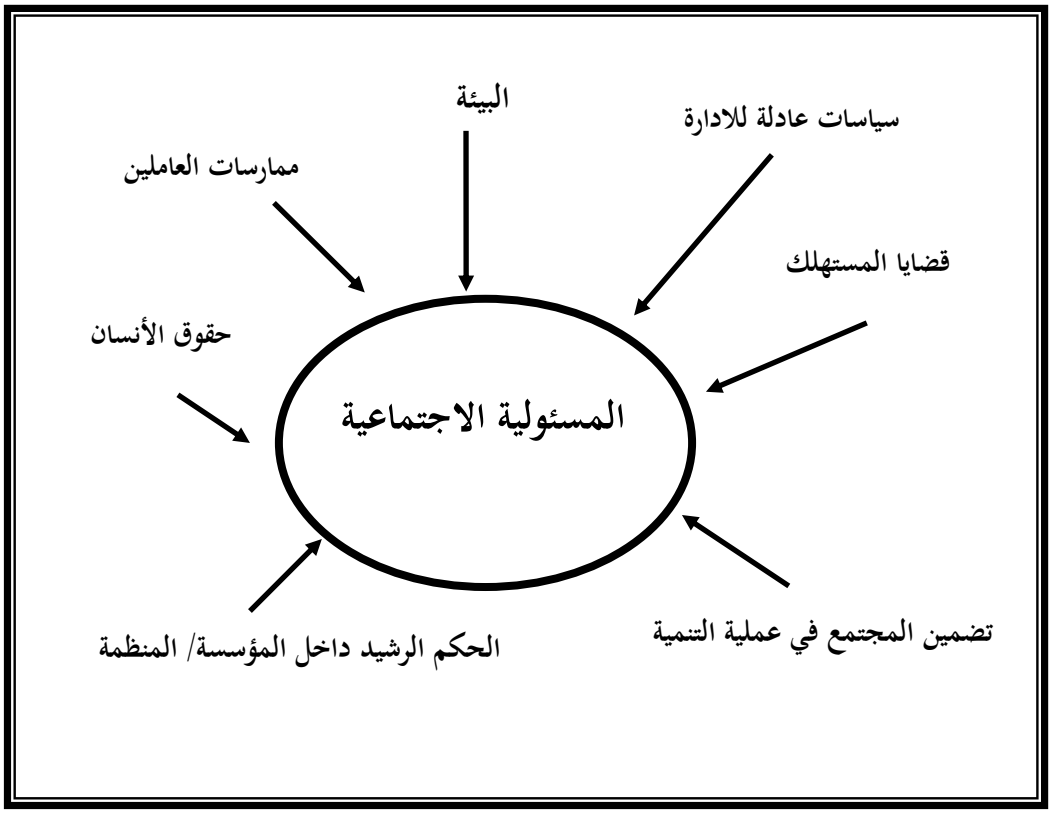
ب - **تنقية التشريعات وإزالة المعوقات البيروقراطية** التي يمكن أن تؤثر بالسلب، على سلوك المسئولية الاجتماعية، وقد كان ذلك أحد المقترحات الرئيسية، ضمن نتائج الدراسة الميدانية.

ج - **رصد جوائز وحوافز أدبية،** تدفع وتشجع المؤسسات المالية والاقتصادية، نحو تطوير الأداء في برامج المسئولية الاجتماعية.

د - **توضيح خريطة مجالات وتوجهات المسئولية الاجتماعية، والتي من شأنها تطوير المعلومات،**

والمعرفة، ومن ثم سلوك المسئولية الاجتماعي **ويمكن صياغتها بإيجاز في الرسم التوضيحي التالي :**

القضايا المركزية الرئيسية



* * *

قائمة المصادر والمراجع

1- راجع بشأن مجتمع المخاطر، وأمن الإنسان:

- تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2009، برنامج الأمم المتحدة الانمائي (2009)،
- السيد يسين وأماني قنديل، "الخريطة المعرفية للعالم"، في: أماني قنديل (محرر)، الموسوعة العربية للمجتمع المدني، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، (القاهرة : 2008) ص ص 22 – 38.

2- باتريك بيريتي، سوسيولوجيا المخاطر، دار نشر ارمان كولين، (باريس: 2000)، تلخيص وعرض نولة درويش.

3- Encyclopedia of Social Measurenent Volume 1, Elsevier inc., (London: 2005).

4- مشروع قياس فاعلية منظمات المجتمع المدني، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، تحت الطبع (2009).

5- Guidance on Social Responsibility Draft ISO 26000, (2008), new version (2009) ،

6- د. أماني قنديل (محرر)، بناء الشراكة، التقرير السنوي الخامس للشبكة العربية للمنظمات الأهلية، (القاهرة 2006).

7- أيمن عبد الوهاب، "مفهوم التمكين"، في: د. أماني قنديل (محرر)، الموسوعة العربية..، م.س. ذ.، ص ص 98-104.

8- Sandra Mathison (ed.), Encyclopedia of Evaluation, sage pubilcation, (London: 2005).

9- Taj I. Hamad, Culture of responsibility, Parcon Hause, (U.S.: 2003).

- راجع أيضًا في مفهوم رأس المال الاجتماعي، د.إيمان حسن، في د.أماني قنديل (محرر)، م.س.ذ ص ص 19-93.

10- د. علي ليلة، د.أماني قنديل، الحكم الرشيد (محرران)، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، (القاهرة : 2007).

- Good Governance For Development, UNDP, (2005).

11- راجع بخصوص مواثيق الشرف الأخلاقية :

- د. أماني قنديل، أخلاقيات العمل التطوعي، سلسلة أدلة التوعية والتثقيف، رقم 3، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الشئون الاجتماعية والعمل، (البحرين : 2009).

12- د.نهال المغربل، د. ياسمين فؤاد، المسئولية الاجتماعية لرأس المال، ورقة عمل رقم 138، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، (القاهرة: 2008) ص ص 2 – 14.

13- سبل وآليات تفعيل المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص، الغرفة التجارية الصناعية (الرياض: 2009)، ص ص 18-20.

14- David Crowther & Guler Aras, Corporate Social Responsibility, (2008) PP 10-36.

15- مجموعة باحثين، قضايا البيئة في منظومة المجتمع المدني، التقرير السنوي الثامن، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، بالتعاون مع الشبكة العربية للبيئة والتنمية، (القاهرة: 2009) ص ص 9 – 55.

16- نفس المرجع، ص ص 30 – 54.

17- د. نهال المغربل، م.س.ذ، ص 19.

18- Guidance on social Responsibility, op. cit, PP 23 – 60.

19- بخصوص دراسة حالة البنك الأهلي التجاري السعودي، راجع www.alahli.com/dnecommuvity

لمزيد من الاطلاع، راجع :

- Sustainable Product, the Marrakech process, UNEP, United Nations.
- Ethical Capitalism, Economist, 1/9/2008

- ملف مؤتمر المبادرة القومية للمسئولية الاجتماعية، (القاهرة : 2009).
- دليل قواعد ومعايير حوكمة الشركات في مصر، (القاهرة : 2005).
- مركز أبو ظبي للحوكمة، مبادرة غرفة تجارة وصناعة أبوظبي.
- The Oslo Agenda for Change, partnership for sustainable development, (March 2007).
- Report of the International Conference on financing for Development, (Mexico: 2002).
- Corporate Social Responsibility in Kingdom of Saudi Arabia, 2009.
- وثائق الاتفاق العالمي، مكتب الاتفاق العالمي، منظمة، الأمم المتحدة. www.unglobalcompact.org
- Gordon, Kathryn, The OECD guidelines for Multinational enterprises & financial sector, 2007.

* * *

ملحق

استبيان استطلاع

رأي المؤسسات المالية

والاقتصادية للقطاع الخاص في موضوع

المسؤولية الاجتماعية بدول مجلس التعاون

استبيان استطلاع
رأي المؤسسات الماليـة
والاقتصادية للقطاع الخاص في موضوع
المسؤولية الاجتماعية بدول مجلس التعاون

البيانات الأساسية:

اسم الشركة/ المؤسسة:.....

مجال النشـاط الرئيسي: .....

مجال النشـاط الفرعي: .....

تاريـــخ التـأسيس: .....

عدد العاملين:

ذكور ( ) إناث ( )

الفئات الرئيسية للعملاء (المستفيدين بالخدمة/ السلعة):

.....
.....
.....
.....

اسم رئيس مجلس الإدارة:.....

عدد أعضاء مجلس الإدارة:.....

برجاء وضع علامة √ أمام الإجابة المناسبة

1. هل ترى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال يلقى ترحيباً من شركات القطاع الخاص ؟

نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

2 . هل يوجد في مؤسستكم إدارة خاصة للمسؤولية الاجتماعية؟

نعم ( ) لا ( ) يخطط لهذا ( )

3. هل توجد وحدة أو إدارة داخل المؤسسة تحقق نقلة نوعية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية؟

نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

(في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما، برجاء الاستجابة لسؤال 4)

4 . لماذا؟

.....

.....

.....

.....

5 . ما هي حدود مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لكم ؟

أ- دعم العمل الخيري ( )

ب- تقديم خدمات إنسانية ( )

الإسهام في دعم مشروعات تنموية ( )

ج- توفير فرص عمل ( )

د- حماية المستهلك ( )

ه- حماية البيئة ( )

و- أخرى (تذكر)

.....

.....

.....

6. هل لديكم خطة لتطبيق / ممارسة المسؤولية الاجتماعية؟

نعم ( ) لا ( )

7. ما أولويات نشاطكم في هذا الاتجاه ؟

أ- الإغاثة الإنسانية بالدول العربية ( )
ب- الإغاثة الإنسانية بالدول الإسلامية ( )
ج- دعم العمل الخيري في بلدنا ( )
د- دعم مشروعات تنموية ( )
ه- شراكة مع الجمعيات والمؤسسات الأهلية ( )
و- حماية المستهلك ( )
ز- حملات التوعية والتثقيف ( )
ح- دعم الثقافة والفن ( )
ط- أخرى (تذكر)

.....
.....
.....

8. هل ترى هناك ضرورة لتأسيس صندوق وطني للمسؤولية الاجتماعية على مستوى الدولة؟

نعم ( ) لا ( )

(في حالة الإجابة بنعم، برجاء الاستجابة لسؤال 9)

9. لماذا ؟

.....
.....
.....
.....

10. مـا أهـم الاعتبـارات التـي تـدفع إلـى اهتمـامكم بالمسـؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال؟
ضع علامة (√) على أهم ثلاثة اعتبارات مما يلي:

أ- مواجهة تحديات التنمية ( )
ب- التكافل الاجتماعي ( )
ج- تحقيق الاستقرار الاجتماعي الذي يدعم السوق ( )
اعتبارات أخلاقية ودينية ( )
د- النهوض بكل فئات المجتمع ( )
ه- تطوير دور الجمعيات والمؤسسات الأهلية ( )
تحسين صورة قطاع الأعمال ( )
بناء شراكات فاعلة بين الحكومة وقطاع الأعمال
والمجتمع المدني ( )

و- أخرى (تذكر)

.....
.....
.....

11. ما هي أهم المجالات التي قمتم بالفعل بدعمها عام 2008 ؟

.....
.....
.....
.....

12. هل يمكن الإشارة إلى قيمة الدعم المادي الذي اتجه لهذه المجالات المجتمعية عام 2008؟

.....
.....
.....
.....

13. هل توجد لدى مؤسستكم معايير لتوجيه الدعم المادي / والفني إلى الجهات والفئات المستهدفة ؟

نعم ( ) لا ( )

(في حالة الإجابة بنعم، برجاء الاستجابة لسؤال 14)

14. برجاء ذكر أهمها :

أ- .....
ب- .....
ج- .....
د- .....
ه- .....
و- .....

15. هل قمتم من قبل بقياس رضى المستهلك عن السلعة / الخدمة؟

نعم ( ) لا ( )

- هل يساعد ذلك على التطوير ؟

نعم ( ) لا ( )

16. ما أهم المعوقات, من وجهة نظركم, التي تؤثر على ممارسة مبادئ المسؤولية الاجتماعية؟

أ- لا توجد ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى قطاع الأعمال على وجه العموم.
ب- ضعف القدرات المؤسسية والبشرية التي يمكنها تنفيذ مهام المسؤولية الاجتماعية.

ج- تراجع العوائد / الأرباح في إطار الأزمة المالية العالمية.
د- ضعف التنسيق بين مؤسسات قطاع الأعمال.
ه- ضعف / قصور الشفافية
و- تدفق محدود للمعلومات عن منظمات المجتمع المدني وأنشطتها.
ز- غياب إطار مؤسسي متخصص لتقديم استشارات عن المسؤولية الاجتماعية.
ح- لا تتوافر رؤية واضحة لصياغة خطة.
ط- أخرى (تذكر)

.....
.....
.....

17. ما اقتراحاتكم لتفعيل المسؤولية الاجتماعية ؟

أ- تأسيس إدارات خاصة بالشركة / المؤسسة تكون مسؤولة عن المسؤولية الاجتماعية.
ب- مركز وطني للتنسيق وتقديم المشورة للشركات.
ج- دور إعلامي أكبر.
د- تفعيل دور غرف التجارة و الصناعة بشأن المسؤولية الاجتماعية.
ه- تقرير سنوي يتضمن رصد لدور قطاع الأعمال إزاء المسؤولية الاجتماعية.
و- نشر المعلومات من جانب الأطراف بشفافية.

ز- حوافز ضريبية للشركات التي تدعم المسؤولية الاجتماعية.
ح- أخرى (تذكر)

.....
.....
.....

18. هل ترى أن الأزمة المالية العالمية يمكن أن تؤثر بالسلب على تفعيل المسؤولية الاجتماعية؟

نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

(في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما, برجاء الاستجابة لسؤال 19)

19. لماذا ؟
أ- تخفيض هامش الربح.
ب- عدم استقرار السوق العالمي.
ج- ارتفاع الأسعار العالمية.
د- تأثير سلبي على السوق الداخلي.
ه- أخرى (تذكر)

.....
.....

20. هل يمكن أن تكون مبادئ المسؤولية الاجتماعية, إحدى الوسائل للتعامل مع سلبيات الأزمة المالية العالمية؟

نعم ( ) إلى حد ما ( ) لا ( )

21. برجاء الإشارة إلى أهم الاعتبارات ضمن المسؤولية الاجتماعية, والتي تكون قادرة على التعامل مع سلبيات الأزمة المالية العالمية:

أ- تخفيض سعر السلعة / الخدمة.

ب- تحسين جودة السلعة / الخدمة.

ج- إجراءات لحماية المستهلك.

د- يمكن أن تؤثر إيجابيا على القدرات التنافسية.

ه- أخرى (تذكر)

.....

.....

.....

22. إذا كان لك الحق في اختيار مجال واحد رئيسي لتفعيل المسؤولية الاجتماعية ما هو؟

أ- التركيز على حماية المستهلك.

ب- رعاية وحماية العاملين.

ج- دعم المجتمع المدني.

د- توفير فرص عمل.

ه- الإغاثة الإنسانية.

و- حماية البيئة من التلوث.

ز- أخرى (تذكر)

.....

.....

.....

ملاحظة هامة :

(يمكن إرفاق أية تقارير وبيانات ومعلومات عن المؤسسة في موضوع المسؤولية الاجتماعية).

صدر من سلسلة
الدراسات الاجتماعية والعمالية

العدد (1) : أوضاع مؤسسات الرعاية الاجتماعية ودورها في خدمة المجتمع العربي الخليجي، ديسمبر 1983. "نافد"

العدد (2) : تشريعات العمل في الدول العربية الخليجية "دراسة مقارنة"، يناير 1984. "نافد"

العدد (3) : رعاية الأحداث الجانحين بالدول العربية الخليجية، يوليو 1984. "نافد"

العدد (4) : نحو استخدام أمثل للقوى العاملة الوطنية بالدول العربية الخليجية، يناير 1985. "نافد"

العدد (5) : دراسات وقضايا من المجتمع العربي الخليجي "الأبحاث الفائزة في المسابقة الأولى للبحث الاجتماعي"، يوليو 1985. "نافد"

العدد (6) : حول واقع إحصاءات القوى العاملة الوطنية – المفاهيم- الأجهزة – التطوير، يناير 1986. "نافد"

العدد (7) : الشباب العربي في الخليج ومشكلاته المعاصرة "دراسات مختارة" يونيو 1986. "نافد"

العدد (8) : واقع معدلات إنتاجية العمل ووسائل تطويرها، يناير 1987. "نافد"

العدد (9) : قضايا من واقع المجتمع العربي في الخليج "تأخر سن الزواج والمهور – الفراغ – المخدرات" "الأبحاث الفائزة في المسابقة الثانية للبحث الاجتماعي"، مارس 1987. "نافد"

العدد (10): ظاهرة المربيات الأجنبيات "الأسباب والآثار"، أغسطس 1987. "نافد"

العدد (11): العمل الاجتماعي التطوعي في الدول العربية الخليجية – مقوماته- دوره – أبعاده، يناير 1988.

"نافد"

العدد (12): الحركة التعاونية في الخليج العربي "الواقع والآفاق"، يونيو 1988. "نافذ"

العدد (13): إحصاءات العمل وأهمية النهوض بها في أقطار الخليج العربية، مايو 1989.

العدد (14): دراسات وقضايا من المجتمع العربي الخليجي " الأبحاث الفائزة في المسابقة الثالثة للبحث الاجتماعي" الجزء الثالث، أكتوبر 1989.

العدد (15): مظلة التأمينات الاجتماعية في أقطار الخليج العربية، يناير 1990.

العدد (16): القيم والتحولات الاجتماعية المعاصرة "دراسة في الإرشاد الاجتماعي في أقطار الخليج العربية" أغسطس 1990.

العدد (17): الإعاقة ورعاية المعاقين في أقطار الخليج العربية، أبريل 1991.

العدد (18): رعاية المسنين في المجتمعات المعاصرة "قضايا واتجاهات"، يناير 1992.

العدد (19): السلامة والصحة المهنية ودورها في حماية الموارد البشرية، أبريل 1992.

العدد (20): أزمة الخليج.. البعد الآخر – الآثار والتداعيات الاجتماعية، أغسطس 1992.

العدد (21): التصنيف والتوصيف المهني ودوره في تخطيط وتنمية الموارد البشرية، فبراير 1993.

العدد (22): دراسات وقضايا من المجتمع العربي الخليجي " الأبحاث الفائزة في المسابقة الرابعة للبحث الاجتماعي" الجزء الرابع، يوليو 1993.

العدد (23): واقع وأهمية تفتيش العمل بين التشريع والممارسة، أكتوبر 1993.

العدد (24): رعاية الطفولة.. تعزيز مسؤوليات الأسرة وتنظيم دور المؤسسات، يناير 1994.

العدد (25): التنشئة الاجتماعية بين تأثير وسائل الإعلام الحديثة ودور الأسرة، مارس 1994.

العدد (26): واقع ومتطلبات التثقيف والتدريب والتعليم والإعلام التعاوني، يونيو 1994.

العدد (27): التخطيط الاجتماعي لرصد وتلبية احتياجات الأسرة بين الأسس العلمية والتطبيقات العملية، سبتمبر 1994.

العدد (28): دعم دور الأسرة في مجتمع متغير – عدد خاص بمناسبة اختتام فعاليات السنة الدولية للأسرة، ديسمبر 1994.

العدد (29): تطوير إنتاجية العمل وزيادة معدلاتها – المفاهيم والقياس والمؤشرات، يونيو 1995.

العدد (30): اختبار قياس المهارات المعيارية للمهن ودورها في تنظيم وتنمية القوى العاملة الوطنية، ديسمبر 1995.

العدد (31): الرعاية الأسرية للطفل المعاق، يونيو 1996.

العدد (32): نحو لغة مهنية موحدة في إطار العمل الخليجي المشترك، ديسمبر 1996.

العدد (33): وسائل تطوير السلامة والصحة المهنية في ضوء المتغيرات والمستجدات الحديثة، مارس 1997.

العدد (34): رعاية الطفولة من أجل القرن الحادي والعشرين، سبتمبر 1997.

العدد (35): نظم معلومات سوق العمل في إطار التشغيل وتنمية الموارد البشرية، يونيو 1998.

العدد (36): الأسرة والمدينة والتحولات الاجتماعية بين التنمية والتحديث، نوفمبر 1998.

العدد (37): كبار السن.. عطاء بلا حدود – دور للرعاية.. ودور للتواصل والمشاركة، مايو 1999.

العدد (38): التخطيط الاجتماعي لرصد وتلبية احتياجات كبار السن... مبادئ وموجهات، سبتمبر 1999.

العدد (39): قضايا المسنين بين متطلبات العصر ومسؤوليات المجتمع، نوفمبر 1999.

العدد (40): نظم وتشريعات التأمينات الاجتماعية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية "دراسة مقارنة" نوفمبر 2002.

العدد (41): تقييم فاعلية مشروعات الأسرة في دول مجلس التعاون، أغسطس 2004.

العدد (42): الأطفال مجهولو الهوية في دول مجلس التعاون الإشكاليات وطرق التعامل والعلاج، يناير 2005م.

العدد (43): المجتمع المدني في دول مجلس التعاون – مفاهيمه ومؤسسات وأدواره المنتظرة، يوليو 2006م.

العدد (44): دليل رعاية الأحداث الجانحين في دول مجلس التعاون، يونيو 2005م.

العدد (45): تطوير السياسات الاجتماعية القطاعية في ظل العولمة (مقاربة اجتماعية لوزارات الشؤون والتنمية الاجتماعية في دول مجلس التعاون)، نوفمبر 2006م.

العدد (46): الشراكة الاجتماعية ومسؤولة الجمعيات الأهلية في التنمية بدول مجلس التعاون – دراسة تحليلية ميدانية، يناير 2008م.

العدد (47): الفقر وآثاره الاجتماعية وبرامج وآليات مكافحته في دول مجلس التعاون، أبريل 2008م.

العدد (48): تمكين المرأة وسبل تدعيم مشاركتها في التنمية بدول مجلس التعاون، يونيو 2008م.

العدد (49): دليل استرشادي في فن الإدارة والإشراف على الجمعيات الأهلية التطوعية بدول مجلس التعاون الخليجي، أغسطس 2008م.

العدد (50): الدراسة التحليلية لأحكام الاتفاقية الدولية لحماية حقوق جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم، سبتمبر 2008م.

العدد (51): الفقر ومقاييسه المختلفة - محاولة في توطين الأهداف التنموية للألفية بدول مجلس التعاون الخليجي، يناير 2009م.

العدد (52): تقييم قوانين الإعاقة في دول مجلس التعاون في ضوء الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة – دراسة قانونية تحليلية، مايو 2009م

العدد (53): دراسة حماية الطفولة: قضاياها ومشكلاتها في دول مجلس التعاون، سبتمبر 2009م.

العدد (54) دراسة تقييم مراكز التنمية الاجتماعية وبرامجها في دول مجلس التعاون، أكتوبر 2009م .

العدد (55) دراسة مشكلات توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم في دول مجلس التعاون الخليجي، يناير 2010م .

رقم الإيداع بالمكتبة العامة

د.ع. 2009/7985

رقم الناشر الدولي: ISBN 978-99901930-50-8