أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين البيئة المحيطة بالمنظمة

إعداد
رحاب عبد المنعم أحمد محمود

الملخص :

مما لاشك فيه أن تطبيق المنظمة للمسؤلية الإجتماعية بمفهومها الشامل يعود لمنفعة أصحاب المصالح المشاركة فى البيئة الداخلية والخارجية للعمل ، إلا أن خصوصية قطاع الأعمال العام والمشاكل التى تعانى منها قد يعوق تحقيق تلك المنفعة ، مما يقيد من عملية إستراتيجية التنمية المستدامة .

وعليه هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة ممارسة قطاع الأعمال العام للمسؤولية الإجتماعية وذلك عبر أجراء التحليل المتعدد لإبعاد المسؤولسة الإجتماعية فى مختلف القطاعات بالمنظمة

وقد اظهرت نتائج الدراسة الوقوف على مستوى تطبيق تلك المنظمة لإبعاد المسؤولية الإجتماعية ومدى توجه منظمة قطاع الأعمال العام نحو بيئة المنظمة وهذا مايسمح لكشف عن آليات لتفعيل المسؤولية الإجتماعية لقطاع الأعمال العام.

Abstract

There is no doubt that the application of social responsibility by the organization in its comprehensive concept is due to the benefit of the stakeholders involved in the internal and external environment of work, but the specificity of the public business sector and the problems it suffers from may hinder the realization of this benefit, which restricts the process of the sustainable development strategy.

Accordingly, this study aimed to determine the nature of the public business sector's practice of social responsibility by conducting a multiple analysis to remove the social responsibility in the various sectors of the organization.

The results of the study showed standing at the level of application of this organization to exclude social responsibility and the extent of the direction of the public business sector organization towards the organization's environment, and this allows for disclosure of mechanisms to activate social responsibility for the public business sector.

الفصل الأول
أثر المسؤولية الأجتماعية على البيئة المحيطة للمنظمات العامة

مقدمة:

لقد تصاعد في الآونة الأخيرة الحديث عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وذلك بين مختلف الأوساط الحكومية والتجارية والإعلامية والأكاديمية، وذلك في المؤتمرات العلمية وفي التصريحات الرسمية. الأمر الذي يثير الانتباه إلى محاولة التعرف على هذا المفهوم وأبعاده واتجاهاته ومعاييره ومؤشراته وكذا نماذج تطوره. حيث يعتبر المحللون بأن إهدار شركات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية أحد الأسباب الرئيسة للأزمة المالية العالمية.

المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام الشركات بالمساهمة في التنمية الاقتصادية الدائمة، والعمل مع العاملين وذويهم والمجتمع المحلي والمجتمع عمومًا على تحسين مستوى الحياة، وكذلك توجيه النظر إلى ما هو أبعد من أرباح الشركات إلى دورها في المجتمع بشكلٍ عام.

يقصد بالمسؤولية الاجتماعية، ربط الشركة بمجموعةٍ من القيم الأخلاقية والشفافية، والعلاقة بالبيئة المحيطة، والامتثال للشروط القانونية، والاحترام العام للمجتمعات المحلية التي تعمل فيها.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على عينة من مجتمع البحث محل الدراسة عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئة المحيطة بالمنظمة ؛ قد أمكن تلخيص موضوع الدراسة فيما يلي:

١- تزايد الضغط من قِبل المنظمات غير الحكومية، منظمات حماية حقوق الإنسان، حماية حقوق المواطن.

٢- أثبتت الأزمات الاقتصادية والمالية أن الحرية المطلقة لاقتصاد السوق تؤدي إلى فساد كبير سواء في المجال الاقتصادي أوالاجتماعي أوالبيئة المحيطة بالمنظمة.

لذلك فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية من شأنه إعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومعالجة الفجوة بين العوائد المالية للشركات وواجباتها تجاه مختلف أصحاب المصلحة.

ثانياً: المشكلة البحثية:

تشهد بيئات المنظمات في الوقت الحاضر الكثير من التجاوزات الأخلاقية التي نتجت عن ضعف الاهتمام بالأسس والمعايير الأخلاقية في ممارسات الكثير من المنظمات لأنشطتها والابتعاد نوعًا ما عن النظر أو حتى التفكير بالمحددات والرموز الأخلاقية ؛ فضلًا عن انتشار الأعمال الإلكترونية، وكما يعد الاهتمام بالبيئة المحيطة بالمنظمة من أساسيات النجاح ؛ لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل فيه، لذا فإن معرفة البيئة المحيطة والوعي بدورها سوف يعزز أداؤها ويقلل من أعباءها، ولنشر ثقافة ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالمنظمة لابد من غرس أهمية تلك الممارسات لكلا من العاملين ومتخذى القرار والمجتمع والبيئة.وعلى اعتبارات البيئة المحيطة للعمل والعاملين بالمنظمة تتأثر بتلك الممارسات حيث ان المسؤولية الاجتماعية لها ابعاد عدة مرتبطة بالنواحى

الادارية والتشريعية مما له عظيم الآثر علي المجتمع والبيئة المحيطة ،وبالتالي خلصنا إلى تحديد المشكلة البحثية وطرح التساؤل الأتى:

"ما هو أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين البيئة المحيطة بالمنظمة؟ "

يندرج تحت هذه المشكلة مجموعة من التساؤلات الفرعية التي يمكن إيرادها على النحو التالي:

١- هل يوجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين البيئة المحيطة ؟
٢- ماهي اساليب القياس التكاليف والعوائد الخاصة بالانشطة الاجتماعية للمؤسسة محل الدراسة؟
٣- ماهى الممارسات الاجتماعية الحالية بالمؤسسة محل الدراسة ؟

وتكمن المشكلة من وجهة نظر الباحثة فيما يلي:-

" أثر قصور البيئة المحيطة بالمنظمة العامة أدى لأنخفاض دور المسؤولية الاجتماعية "

ثالثًا: أهداف الدراسة

١. تقديم معالم نظرية للمنظمة محل الدراسة عن البيئة المحيطة المسؤولية الاجتماعية.
٢. إيجاد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين البيئة المحيطة .
٣. إيجاد وعي مؤسسي لاهمية الممارسات الاجتماعية .
٤. معرفة تاثير ممارسات المسؤولية الأجتماعية على البيئة المحيطة .
٥. العلم وتعريف المنظمة بانواع الميزات التنافسية .

رابعاً : فروض الدراسة

قامت الباحثة بصياغة مجموعة من الفروض بغرض اختبارها ميدانيا، وذلك بعد فحص الكتابات والدراسات السابقة التي تناولت الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث. كذلك قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية ميدانية للشركة مجتمع البحث، مما ساعد ذلك الباحثة على صياغة فروض البحث والتي تمثلت فيما يلي: لقد جاءت فروض هذه الدراسة من أجل مساعدة الباحثة إلى الوصول إلى عددٍ من الإجابات

وكذلك التحقق من عددٍ من الاستفسارات والتي تدور حول موضوع البحث. ومن هذه الفروض:

الفرض الأول:

توجد فروق دالة إحصائيا في الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المنظمة والبيئة المحيطة بالمنظمات العامة.

الفرض الثاني:

توجد فروق دالة إحصائيا بين درجة ممارسة المنظمة للمسؤولية الاجتماعية على البيئة المحيطة بالمنظمات العامة.

الفرض الثالث:

توجد فروق دالة إحصائيا بين أثر ممارسة المنظمة لدرجة المسؤولية الأجتماعية على البيئة المحيطة بالمنظمات العامة .

خامساً : أهمية الدراسة :

أهمية الدراسة تشير إليه مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات ونتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المسؤولية الاجتماعية بمصر.

حيث تمثل الدراسة الحالية إسهامًا متواضعًا يربط بين كلٍ من المسؤولية الاجتماعية تجاه المحيطين بالمنظمة وانعكاس ذلك على البيئة المحيطة ، وذلك من خلال إطار نظري ضمن أدبيات الإدارة في هذا المجال وتحديد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية منذ أن كان في عصر الثورة الصناعية الذي يتمثل بتعظيم الربح. ثم الاتجاه المتزايد نحو الدخل الاجتماعي وانتهاء بتداخله مفهوم أخلاقيات الإدارة الذي تركز عليه المنظمات المعاصرة اليوم.

بناءً على ذلك ؛ يجب أن تهتم كل منظمة مهما كان نوعها وحجمها وبيئة عملها بالجوانب المحيطة والمسؤولية الاجتماعية. إذ يعد هذا الحقل الآن موضوع اهتمام خاصة تجاه الأفراد العاملين في تلك المنظمات.

تسعى الباحثة من خلال إجراء هذه الدراسة إلى تحقيق أهداف الدراسة ؛ منها محاولة التأكد من صحة الفرضيات وإبراز ما يلي:

١- أهمية المسؤولية الاجتماعية كأداة تقييمية من بين مجموعة الأساليب التي تقيم بها المنظمة.
٢- إبراز أهمية البيئة المحيطة على المنظمة اقتصاديًا.
٣- مساعدة إدارة المنظمة على اتخاذ القرارات الرشيدة بأقل وقت وجهد وتكلفة وبأعلى جودة.
٤- تحليل عناصر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وبيان أثر ذلك على أدائها ونتائجها الاقتصادية.

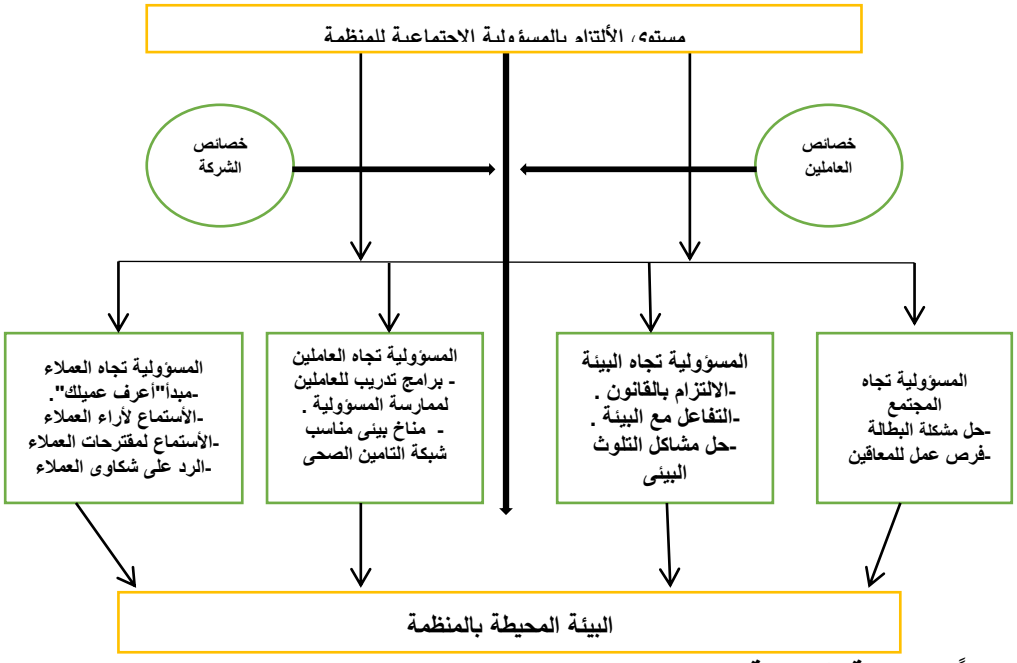
سادساً: متغيرات ونموذج الدراسة

** **المتغير المستقل** ← مستوى الألتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركة، والمسؤولية الأجتماعية كما عرفها البنك الدولى هى "ألتزام أصحاب انشاطات التجارية بالمساهمة فى التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلى ككل لتحسين مستوى معيشة الفرد بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية فى آن واحد" وعليه فإن هذا المتغير يشتمل على الأتى:

١. الألتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
٢. الألتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة.
٣. الألتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.
٤. الألتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

** **المتغير التابع** ← على ضوء التزام الشركة بالمسؤلية الاجتماعية، فإنه من المتوقع أن ينعكس ذلك على البيئة المحيطة (البيئة الداخلية - البيئة الخارجية).

متغيرات ونموذج الدراسة للشركة (إعداد الباحثة)



سابعاً: منهجية الدراسة

أ- نوع ومصادر البيانات:

(١) **المصادر الثانوية:** سوف تلجأ الباحثة إلى المصادر الثانوية؛ مثل الكتب والمجلات العلمية المحكمة والأبحاث ومراكز الدراسات والإحصاء في هذا البحث.

(٢) **المصادر الأولية:** سوف تلجأ الباحثة إلى المصادر الأولية عند الحاجة، وعند عدم كفاية المصادر الثانوية؛ ستلجأ الباحثة إلى المقابلات والاستبيانات.

ب- **طرق جمع البيانات:**

تعتمد الدراسة على إجراء بحث ميداني من خلال استمارة استقصاء يتم توزيعها على عينة من العاملين والمديرين والإدارة العليا في الشركة محل الدراسة.

ج- طرق تحليل البيانات:

(١) التحليل الوصفي: تعتمد الدراسة على التحليل الوصفي؛ لمحاولة وصف وتقييم دور المسؤولية الاجتماعية للعاملين بالشركات وانعكاس ذلك على أخلاقيات العمل والبيئة المحيطة بالشركة ، كما أن هذا المنهج لا يقف عند وصف الظاهرة موضع الدراسة. بل يركز على جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة الدراسة وتنظيمها وتصنيفها والتعبير عنها كمًا وكيفاً، وذلك بغرض دراسة العلاقة بين المتغيرات والوصول إلى نتائج يمكن أن تساهم في معالجة مشكلة الدراسة.

(٢) التحليل الكمي: هنا تعتمد الباحثة على التحليل الكمي من خلال استخدام البيانات والإحصاءات والجداول التي تعتبر مخرجًا لقائمة الاستقصاء والتي سوف يتم توزيعها على أفراد مجتمع البحث، وذلك للوقوف على آرائهم والاستفادة من خبراتهم للتغلب على مشكلة البحث.

الفصل الثانى
البيئة المحيطة بالمنظمة

مقدمة

تعد البيئة من أهم الموضوعات التي شغلت الانسان منذ أن وجد على سطح هذه الأرض لأنها المحيط الذي يعيش فيه ومنه يحصل على مصادر عيشه وبقائه واستمراره. كما أن تلوثها هو أخطر ما يهدد هذه الحياة ويحول دون قدرة البيئة على استمرار العطاء والتجدد للوفاء بمطالب الانسان.

المبحث الأول
مفهوم بيئة المنظمة

مقدمة

تعرف البيئة على أنها: "كل ما يحيط بالمنظمة من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية " ، وكذلك تعرف بأنها: "العوامل والمتغيرات التي تقع خارج حدود المنظمة وتؤثر في نشاط المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر". وهذه التعريفات في اتجاهاتها تشير إلى البيئة الخارجية، وهناك تعريف شامل للبيئة هو:

"البيئة هي مجموع العناصر والشروط الخاصة بالمجتمع الواسع التي تؤثر في وتتأثر بها المنظمة".

أولاً: بيئة المنظمة :

ا- البيئة مصدر المعلومات للمنظمة:

أهم عنصر من عناصر المدخلات الذي تعمل بموجبه المنظمة هو المعلومات، والتي تشمل الخاصة بعمل المنظمة وتحقيق أهدافها مثل المعلومات عن الأسواق، معلومات عن المواد الأولية، معلومات عن التشريعات والقوانين، معلومات علمية، معلومات عن المفاهيم الاجتماعية والعادات، معلومات عن المستهلكين، معلومات عن المنافسين وغيرها من المعلومات ، والبيئة هي المصدر الأول والأخير لهذه المعلومات التي تستلمها المنظمة من البيئة على شكل تقارير، ودراسات،

وحقائق، إحصاءات، مطبوعات، إضافة إلى المعلومات التي تجمعها المنظمة بأطر خاصة لأغراضها.

٢- **البيئة مصدر التنوع الأدائي في المنظمة**:

البيئة تفرض على المنظمة متطلبات وتأثيرات معينة ومختلفة، مما يتطلب معها استجابة المنظمة لها، ووفقًا لذلك فإن عمليات التنوع والاختلاف والتغير في المنظمة مصدرها لبيئية وبأشكال لمنظمة أن تستجيب للمتغيرات البيئية وبأشكال مختلفة أيضا.

إن البيئة دائما تتكون من وتعتمد على أشياء مختلفة ولها وظائف ومهام وحاجات مختلفة، وبالتالي تفرض على المنظمة إجراءاتً وقواعد مختلفة لوجهتها والاستجابة لها .

٣- **البيئة مصدر المواد الأولية**:

البيئة هي مصدر مدخلات المنظمة والمواد الأولية، كونها تمثل المخزن الخارجي لمستلزمات إنتاج السلع والخدمات حيث أنها توفر جميع المواد ومستلزماتها المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية.

البيئة التنظيمية:

مفهوم البيئة: عند الحديث عن البيئة التنظيمية فنحن نتكلم عن مفهوم واسع تجاوز مفهوم التنظيم نفسه، فالمنظمة تعيش ضمن نظام شامل، وهي فيه نظام فرعي، وهذا النظام الواسع هو البيئة.

تعرف البيئة: بأنها "المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية، أو هي كل ما يحيط بالإنسان (أو المنظمة) من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية ". كما يمكن تعريفها بأنها: الإطار الذي تعمل أو توجد فيه المنظمة الاجتماعية.

كذلك تعرف البيئة: بأنها تلك الاحداث والمنظمات والقوى الاخرى ذات الطبيعة الاجتماعية، الاقتصادية، التكنولوجية، والسياسية، الواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة.

بيئـــة المنظمـات:

تتعامـل المنظمـات، سـواء فـي المجتمعـات التـي تسـيطر وتـتحكم الدولـة فـي اقتصـاديتها أو المجتمعـات التـي تسـير علـى نظـام الاقتصـاد الحـر، مـع عوامـل البيئـة المختلفة التي يتكون منها هذا المجتمع أو ذاك، وفـي بدايـة التسـعينات بـدأت الكثيـر مـن الدول ومنها الكويت ودول مجلس التعاون وبعض الدول العربيـة الأخرى بمـا يسمى بعمليـة الخصخصـة، أو سياسـة تحويـل الكثيـر مـن المؤسسـات الحكوميـة إلـى القطـاع الخـاص، وتحديـد دور الحكومـة بعمليـة مراقبـة القطـاع الخـاص وامـداده بالتوجيهـات والسياسـات المختلفـة مثـل السياسـات النقديـة وتنظـيم أمـور التجـارة المختلفـة وأمـور السيادة للدولـة. وتـرك للقطـاع الخـاص دور التعامـل فـي ظـل المنافسـة مـع المنظمـات الأخرى في المجتمع أو خارجه.

البيئة العامة للمنظمات

تتكون البيئة العامة للمنظمات من عوامل بيئية عديدة تؤثر تأثيراً غير مباشر على كل أو أغلبية المنظمات في أي مجتمع. ويأخذ هذا التأثير أشكالاً مختلفة سواء في الكيفية التي تؤسس المنظمة بنيانها التنظيمي، أو في الكيفية التي تتخذ فيها قراراتها، أو في الطريقة التي تتبعها في أسلوب محاسبتها، أو في التقنية التي تستخدمها في توزيع الأعمال ومراجعة الحسابات، وتتكون هذه العوامل البيئية من:

أولا: النظـام الاقتصـادي الـذي يتبعـه المجتمـع وفيمـا إذا كـان نظـام اقتصـادي خاضع لعوامل السوق الحرة أو نظام اقتصادي تسيطر عليه الدولة او خليط منهما.

ثانيا: الحالة الاقتصادية للمجتمع وفيما إذا كان نظـام اقتصـادي خاضـع لعوت حالـة الاقتصـاد يسـودها كسـاد أو انتعـاش أو كانـت الحالـة الاقتصـادية فـي توسـع أو انكماش أو في مرحلة انتقال بين هذه الحالات.

ثالثاً: النظـام السياسـي للمجتمـع وأثـره علـى عمليـة اتخـاذ القـرارات المرتبطـة بالتجارة وغيرها.

رابعاً: التركيبة السكانية للمجتمع. وتتكون تلك التركيبة من عدة أمور مثل نسبة العمالة الوافدة إلى إجمالي السكان، والتوزيع العمري والمهني للسكان وغيرها من خصائص مرتبطة بالقوى البشرية في المجتمع.

خامساً: العوامل الحضارية للمجتمع والتي تكون مجموعة القيم والمعتقدات السائدة، واللغة والدين لها تأثيرها وتبرز في مجتمع ما وتميزه عن مجتمعات أخرى.

وتبرز من هذه العوامل تسعة عناصر بيئية يتوجب على كل أو أغلبية المنظمات ملاحظاتها والتعامل معها، وهذه العناصر هي: الصناعة أو السوق التي تتخصص فيه المنظمة، والمواد الخام التي تحتاجه المنظمة في عملياتها، والموارد البشرية التي تستورد منها المنظمة وتوظفها لديها، والموارد المالية المتاحة لها السوق العام أو الحالة الاقتصادية له، والتقنية المرتبطة بأعمال المنظمة سواء الإنتاجية منها أو غيره الانتاجية، الحالة الاقتصادية بشكل عام، والقرارات الحكومية بشكل عام أو المرتبطة بأعمال المنظمة، والعوامل الحضارية والثقافية والاجتماعية لمجتمع المنظمة.

(١) الصناعة: تحتوي الصناعة أو السوق التي تتخصص فيه المنظمة على منافسين في نفس نوعية الأعمال التي تتعامل معها المنظمة، ويكمن تأثير هذا العامل على حجم المنظمة، والأموال التي تخصصها لحملاتها الاعلانية، وتنوع عملائها، والحدود القصوى للعوائد والأرباح التي تهدف المنظمة لتحقيقها. ويمثل عدد الشركات المنافسه وكبر حجمها سواء من ناحية العمالة التي تستخدمها أو التقنية التي تتعامل معها عاملاً من عوامل التعقيد لبيئة المنظمة.

(٢) المواد الخام: تحتاج المنظمات الى مواد خام متعددة سواء لعمليات الانتاج التي تقوم بها أو لأعمالها المساندة. ويمثل التقلب في كمية المعروض من المواد الخام والتقلب في تكلفته عاملاً من عوامل التعقيد لبيئة المنظمات.

(٣): الموارد البشرية: التي لمنظمة لديها ومدى توفرها في المجتمع الذي تعمل به. فالمنظمات تحتاج الى قوى بشرية مدربة ومؤهلة تأهيلاً مناسباً حتى يمكن لها أن تقوم بمهامها على أحسن وجه. وبدون ذلك يكون من الصعوبة بمكان أن تقوم المنظمة

بمهامها. وتمثل درجة توفر القوى البشرية المناسبة عاملاً من عوامل التعقيد لبيئة المنظمة.

(٤) الموارد المالية: وهي تعني وفرة المال وتكلفته من خلال مصادر الأموال وأسواق الأوراق المالية، البنوك، وشركات التأمين وغيرها. وتمثل درجة وفرة المال وتكلفته عملاً يشجع المنظمة أو يحد من تطورها. وتمثل تلك الوفرة والتكلفة عامل من عوامل بيئة المنظمة.

(٥) السوق: وتمثل درجة حاجة المستهلك للمنتجات والخدمات المختلفة ومستوى طلبه لها. ويؤثر عنصر السوق في المنظمة من خلال درجة الحاجة الى منتجاتها أو خدماتها. وتمثل درجة تقلب السوق وحجم الطلب عامل من عوامل بيئة المنظمة.

(٦) التقنية: ويقصد بها مدى استخدام المعرفة والتقنيات المتاحة لإنتاج البضائع وتقديم الخدمات. ويؤثر التعقيد التقني على مستوى المهارة وحجم المنظمة المطلوبان لاستخدام التقنية. وكذلك تؤثر التطورات التقنية ومدى متابعتها على المنظمة. وتمثل درجة تعقد التقنية ودرجة تطورها عامل من عوامل بيئة المنظمة.

(٧) الظروف الاقتصادية:

وتعكس المستوى الاقتصادي العام للمجتمع التي تعمل فيه المنظمة، فهي تتضمن عوامل مثل نسبة البطالة، ودرجة القوة الشرائية، ونسبة التضخم ودرجة الرخاء الاقتصادي ونسبة الاستثمار التجاري ودرجة تطوره. وتمثل جميع هذه العوامل أحد عوامل عوامل بيئة المنظمة.

(٨) القرارات الحكومية:

وتعتبر القرارات التي تصدرها الحكومة والتي تعكس النظم القانونية والشرعية والسياسية التي تحيط بالمنظمة عاملاً من عوامل بيئة المنظمة. وتحدد القرارات الحكومية مقدار الحرية الممنوحة للمنظمة للسعي نحو تحقيق أهدافها.

(٩) القيم الحضارية والثقافية للمجتمع:

وتشمل كل من الخصائص السكانية ونظام القيم داخل المجتمع. كما تتضمن متوسط عمر السكان، توزيع الدخل، تركيب القوى العاملة، مدى تواجد مناطق سكانية

متنوعة من منطقة إلى أخرى ومدى حدوث الجرائم، والحالة التعليمية، وأثر الدين والمعتقدات الأخرى في المجتمع عنصراً هاماً يؤثر على المنظمات بأشكال مختلفة. وتمثل درجة الإلتزام والتغيير في القيم الحضارية والثقافية للمجتمع عامل من عوامل بيئة المنظمة.

وتلك العناصر تعمل مجتمعه في التأثير غير المباشر على المنظمات وتتفاعل فيما بينها في عملية التأثير. وقد يكون التغير في عامل منها سببا في إحداث التغير في عامل أو أكثر من تلك العوامل.

المبحث الثانى
تحليل البيئة الخارجية

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم البيئة الخارجية :-

١) تعريف تقييم البيئة الخارجية :

يعرف تقييم البيئة الخارجية بأنه " رصد ما يحدث فيها من تغيرات إيجابية أي فرص يمكن استغلالها و التغير في البيئة هو الذي يوجه الفرص والتهديدات ، فالبيئة الثابتة مستقرة لا تخلق فرص أوتهديدات ، وتتكون البيئة الخارجية للمنظمة من القوى المختلفة التي تقع خارج حدود المنظمة ، وتتفاعل مع بعضها البعض لتؤثر على المنظمات بطرق وبدرجات مختلفة ، بحسب نوع الصناعة وحجم المنظمة والمرحلة التي تمر بها من مراحل دورة حياتها ، وقد تقتصر البيئة الخارجية على البيئة المحلية ، كما قد تمتد لتشمل العالم ككل نضرا للاتجاه نحو عالمية التجارة وثورة الاتصالات التي جعلت العالم قرية صغيرة يسمع ويرى من يعيش فيه كل ما يحدث في أي مكان وفي وقت واحد، كأنها سوق واحدة فهناك فرص وتهديدات ولا يمكن اكتشافها إلا بتقييم البيئة الخارجية العالمية.

٢) أهمية دراسة وتقييم البيئة الخارجية :

يتوقف نجاح المنظمة إلى حد كبير على مدى دراستها وتحليلها للعوامل البيئية المؤثرة ومحاولة الاستفادة من اتجاهات هده العوامل ، ودرجة تأثير كل منها ،

وبصفة عامة تساعد دراسة وتقييم العوامل البيئية المنظمة على التعرف على الأبعاد التالية:

- **الأهداف التي يجب تحقيقها :** تحديد الأهداف التي يجب الاستفادة منها وكيف يمكن للمنظمة أن تحقق تلك الأهداف ، سواء على مستوي الأهداف الإستراتيجية أو الأهداف التشغيلية أو تعديل الأهداف بحسب النتائج للدراسات التي قامت به.
- **الموارد المتاحة :** تبيان الموارد المتاحة وكيفية الاستفادة منها ، وكيف يمكن للمنظمة أن تحقق تلك الاستفادة من الموارد الأولية - رأس المال – التكنولوجيا –الآلات –الموارد البشرية.
- **النطاق والمجال المتاح أمام المنظمة** : يتمثل في تحديد نطاق السوق المرتقب ، ومجال المعاملات المتاحة أمامها سواء ما تعلق بالسلع والخدمات وطرق التوزيع ومنافذه ، وأساليب وشروط الدفع وتحديد الأسعار، وخصائص المنتجات المسموح بها ، والقيود المفروضة على المنظمة من قبل الجهات القانونية والتشريعية .
- **العلاقات بين المنظمات** :تساعد على تبيان علاقات الأثر والتأثير بالمنظمات المختلفة سواء كانت تلك المنظمات أمتداد لها، أو تستقبل منتجاتها أو تعينها في عملياتها وأنشطتها المختلفة.
- **أنماط القيم و العادات و التقاليد و أشكال السلوك الإنتاجي ،الاستهلاكي، التنافسي:**

تساهم دراسات البيئة في تحديد سمات المجتمع و الجماهير التي تتعامل أو ستتعامل معها المنظمة، و دلك من خلا الوقوف على أنماط القيم السائدة وأيها يعطي الأولوية ، كما تساهم هذه الدراسات في بيان السلوك الإنتاجي والاستهلاكي للأفراد ، والذين يمثلون جمهور المنظمة ، مما يفيد في تحديد خصائص المنتجات وأسعارها ووقت إنتاجها و تسويقها ونخلص إلى أن دراسة وتحليل البيئة الخارجية يعد أمرا ضروريا ومناسب للمنظمة ، حيث أن نتائج هده الدراسات تساعد في

التعرف على جانبين رئيسين يعتبران مركز الارتكاز في صياغة ورسم إستراتيجية المنظمة وهما :

- الفرص المتاحة التي يجب على المنظمة استغلالها .
- المخاطر أو التهديدات التي يجب على المنظمة تجنبها أو الحد من أثارها أو تحويلها إلى فرص يمكن الاستفادة منها .

المطلب الثاني: مكونات البيئة الخارجية :

يعتقد البعض أن البيئة الخارجية للمنظمة تشمل كل شيء يحيط بالمنظمة ويوجد خارجها إن مثل هدا التوجه والاعتقاد لايخدم المنظمة من الناحية العلمية فهو لا يساعد في توضيح طبيعة البيئة مكوناتها وأثارها على المنظمة.

أ- البيئة الخارجية العامة للمنظمة :

- تتمثل البيئة الخارجية العامة للمنظمة تلك المتغيرات التى تنشأ وتتغير خارج المنظمة والتي تؤدي إلى تغير حتمي في مسار المنظمة ولكن المنظمة لاتستطيع أن تؤثر فيها .
- قدرة المنظمة في خلق درجة عالية من التوائم بين نشاطاتها ولبيان البيئة التي تعمل فيها ، فمثلا لاتستطيع منظمة واحدة أن تحول الاقتصاد العالمي من حالة كساد إلى حالة الرواج أو تؤثر على معدل المواليد أو العلاقات الدولية ، وتشمل البيئة الخارجية العامة على العديد من المتغيرات البيئة و هي (البيئة الاجتماعية والتكنولوجية ، السياسية القانونية ، الدولية وخطة الاقتصاد).

١) المتغيرات الاجتماعية والحضارية :

تتكون هذه المتغيرات الاجتماعية والحضارية من التقاليد ونمط المعيشة للأفراد ومستوى هذه المعيشة والقيم والأطر الأخلاقية للأفراد في مجتمع المنظمة،وتأثير هذه المتغيرات يظهر على الموارد البشرية التي تحصل عليها المنظمة من المجتمع وعلى القدرة التسويقية لهذه المنظمة وكذلك الوظائف التي تؤديها للمجتمع ، ومن الجوانب المؤثرة على الأداء التنظيمي والتي تقع تحت المتغيرات الاجتماعية والحضارية يمكن ذكر :

- المتغيرات السكانية ، طبيعة العلاقات الاجتماعية ، النمو السكاني ،توزيع الهيكل العمراني للسكان ، دور المرأة في المجتمع ، مستوى التعليم ، المسؤولية الاجتماعية .

٢) المتغيرات السكانية :

تتأثر المنظمة بالتغيرات السكانية اثر واضحا ، فالزيادة في عدد السكان تعني الزيادة في الطلب على المنتجات وخدمات تقدمها ويؤثر بالمثل الانخفاض والتناقص في عدد السكان إلى انخفاض الطلب على تلك المنتجات والخدمات ، التطور المستمر في المجال الصحي العلاجي منه أو الوقائي قد أدى إلى ارتفاع المستوى الصحي لدى الأفراد الأمر الذي انعكس إيجابيا على متوسط الأعمار للأفراد .

- **طبيعة العلاقات الاجتماعية :**

تختلف قيم السلوك العامة والخاصة من مجتمع لأخر ومن فرد لآخر وتزداد هذه القيم والقواعد والعلاقات الاجتماعية بالنسبة للمنظمات الدولية ومتعددة الجنسيات فهي تختلف من داخل المجتمع المحلي ولاشك أن مراعاة هذه الفروق والاختلافات ضرورة يفرضها التخطيط الإستراتيجي ونذكر منها (الأسرة ودرجة ترابطها وعلاقتها ، الانتماء والصداقة ، الطبقات الاجتماعية ، الجماعات المرجعية ، الاعتقاد في الخرافات ، والأميال الشعبية ، العادات ولتقاليد ، والمواسم الاجتماعية) .

- **مستوى التعليم في المجتمع :**

إن زيادة عدد الأفراد والمتعلمين وارتفاع مستوى التعليم في مجتمع المنظمة يؤثر تأثيرا واضحا ومباشرا على المنظمة وعلى أدائها ، فالزيادة في عدد المتعلمين تعني إمكانية استخدام الوسائل المقروءة في الإعلان و تعني توفر العمالة الماهرة.

- **المسؤولية الاجتماعية والأطر الأخلاقية :**

مع تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية الناتجة عن متطلبات المجتمع بضرورة أن يكون سلوك المنظمة موجها ومحكوما بمسؤولياتهم الاجتماعية ،

والنظام الخاص بالأفراد والذين يحدد لهم ما هو جيد وما هو سيء وما هو صحيح وما هو خاطئ ، وما هي الالتزامات الأخلاقية التي ينبغي أن يلتزم بها الفرد والمنظمة ومن أهم المصادر هى (الأخلاق – الكتب السماوية ، الضمير، أوالصوت الضعيف عند الإنسان – الأفراد والجماعات المحيطة بالفرد - القوانين التي تحرم بعض التصرفات أو السلوكيات.

٣) المتغيرات الاقتصادية :

تتعلق القوى الاقتصادية بحركة المال في المجتمع كما تتعلق بالقرارات التي تتحد لتنظيم هذه الحركة وتشير إلى خصائص وتوجيهات النظام الاقتصادي الذي تعمل فيه المنظمات كمعدل الفائدة ، الدخل القومي ، معدلات النمو، الناتج القومي ، معادلات متوسط دخل الفرد ، نسبة البطالة ، السياسات المالية والنقدية للدولة، التجارة الدولية وأثارها ودورة الأعمال وأثارها ومن أهمها

- **ميزان المدفوعات والقيود على حركة التجار الدول :**

إن الفارق بين الصادرات والواردات يعبر عن الفائض أو العجز في ميدان المدفوعات وأي اختلال فيه تسعى الدولة لإحداث إجراءات لغرض الحصول على فائض كتقييد الاستيراد الذي يعطي الشعور بالأمان ، من المناسب بالنسبة للصناعات المحلية كما له من نتائج سلبية فيما يخص ارتفاع أسعار المنتجات المحلية وانخفاض جودة المنتج النهائي فكل هده المتغيرات يلزم على المنظمة أخذها بعين الاعتبار لتعزيز مركزها التنافسي بعد مدة.

- **توزيع الدخل القومي :**

يختلف توزيع الدخل القومي من بلد إلى أخر حتى وأن تساوت كل منهم قيمة متوسط الدخل القومي ، ففي الدول النامية هناك فئتين من الأفراد ، الأولى شديدة الثراء والأخرى شديدة الفقر، فتؤثر عملية وأساليب توزيع الدخل القومي في القدرة الشرائية للإفراد ، و بالتالي في قدرتهم في الطلب على السلع والخدمات، وهذه المسألة تتطلب إدراك المنظمة وإمكانية تحليلها لانعكاس ذلك على الحصة السوقية لها وعلى مركزها الإستراتيجي في السوق .

- **السياسات المالية و النقدية للدولة :**

وهي سياسات تتخذ لعلاج الوضع الاقتصادي في الدولة :-

- **السياسة النقدية :**

تهدف إلى التحكم في قيمة النقود المطروحة للتداول في المجتمع وعلى أسعار الفائدة مما يؤثر على قيمة النقود المتوفرة للاقتراض وعلى استثمار الفرص.

- **السياسة المالية :**

التي تعتمد على النفقات الحكومية والضرائب تعتبر الحكومة من حيت المبالغ التي تنفقها مشتريا ضخما يحدد نوع الصناعة التي يمكن أن تستفيد من هدا الإنفاق وتعد هاتين السياستين أدوات الدولة في تنفيذ سياستها الاقتصادية ، وانعكاس دلك على عمليات التنمية والتطور الاقتصادي للدولة .

مكونات البيئة الخارجية الخاصة وأهمها المتعلقة بالبيئة الخاصة للمنظمة :

١. العملاء:

ويمثل شريحة أو شرائح المستهلكين الذين يتعاملون مع المنظمة الذين تأمل المنظمة في كسبهم للتعامل معهم ومن أهم النقاط الواجب دراستها في هذا الصدد :

- نوعي المستهلكين وتقسيماتهم .
- دراسة تحليل سلوك المستهلكين وتفصيلاتهم والأنماط الاستهلاكية .
- التعرف على الدخل والقوة الشرائية وخاصة ما يتعلق بالإنفاق على منتجات المنظمة .
- دراسة الخصائص الديمغرافية مستهلكيها .

٢. الموردين :

ويمثلون مصادر توريد المواد الخام والمعدات والآلات والأدوات اللازمة لعمليات وأنشطة المنظمة ، ويجب على المنظمة في هذا الإطار دراسة مايلي:

- أنواع الموردين ومراكزهم ومدى القوة التي يتمتع بها كل منهم .
- شروط التسليم المتبعة .
- الكميات والنوعيات والجودة المتاحة .
- الأسعار المتاحة .

٣. الوسطاء:

يمثلون الحلقات التوزيعية الواقعة فيما بين المنظمة وعملائها ، سواء كانوا وكلاء أو تجار جملة أو تجار تجزئة فيجب على المنظمة دراسة قدراتهم وخصائصهم فيما يتعلق بأماكن تواجدهم وشروط التعامل معهم من حيث الأسعار ونوعية المنتجات والعلاقات التجارية وشروط التسليم وغيرها.

٤. الممولين:

ويمثلون بصفة رئيسية (المساهمون – مالكي الأسهم) بجانب دراسة مصادر التمويل الأخرى التي يمكن الاعتماد عليها، وذلك من خلال دراسة مصادر الإئتمان مثل (بنود الاقتراض ، والشروط المتعلقة بالفوائد وأجال التمويل الممكن منحها) .

٥. مقدموا التسهيلات والتيسيرات والخدمات المختلفة:

ويمثلون كافة الجبهات والأطراف التي تربطها علاقات ومعاملات تتمثل في تقديم بعض الخدمات الاستثمارية مثل وكالة الإعلان ، أجهزة البحوث والاستشارات ، هيئات النقل والتخزين.

٦. الحكومة:

تمثل السلطة الرسمية للدولة بما تفرضه من قوانين وتشريعات خاصة بمجال عمل ونشاط المنظمة ، مما يستلزم دراسة وتحليل ما تفوضه من تشريعات خاصة بمحل المعاملات في المنتجات ونوعيتها ، وخصائصها والأسعار المفروضة ، والضرائب وحقوق التأمين المتعلقة بنشاط المنظمة وقوانين تشغيل العمالة و تحديد الأجور، هذا إلى جانب ما يتعلق بأنشطة التصدير

والاستيراد إذا كانت للمنظمة معاملات خارجية ، كما يجب دراسة التسهيلات والإعفاءات التي تقدمها الحكومة بصفة خاصة في مجال عمل المنظمة .

٧. المنافسون:

يمثل المنافسون المنظمات الأخرى التي تقدم نفس منتجات المنظمة أو بدائلها، ولهذا يجب دراسة وتحليل موقفهم السوقي وقدراتهم ومراكزهم من خلال معرفة الحصة السوقية لكل منهم والصورة الذهنية عن كل منافس لدى عملائهم ، المميزات الخاصة بمنتجاته وطرق إنتاجه وطاقاته الإنتاجية الكامنة والمستغلة ومهارات العاملين لديه ورأس ماله ، ومديونيته وغيرها من النقاط التي تساعد في تحديد موقف كل منافس و ذلك بما يفيد المنظمة بتحدي موقفها من هؤلاء المنافسين.

المبحث الثالث
تحليل البيئة الداخلية

مقدمة :

تختلف المنظمة على غيرها من المنظمات في ملكيتها لعناصر متميزة في جميع مجالاتها وأنشطتها الاقتصادية والإدارية ، ولايمكن أن تنجح استراتيجيات المنظمة إلا إذا كانت متناسبة مع الإمكانيات الداخلية للمنظمة ولذلك ينبغي أن يتم تقييم تلك الإمكانيات بطريقة واقعية حتى تضع المنظمة إستراتيجياتها في حدود إمكانياتها الحقيقة، فالإستراتيجية الجيدة أساسها إدراك نقاط قوة وضعف المنظمة في أدائها الإداري أو الوظيفي، حيث تساعد عملية التقييم المستمر لهذه العوامل الداخلية من تنمية وإيجاد عدد من البدائل الإستراتيجية لاستثمار الفرص البيئية المتاحة أو لتجنب المخاطر والتهديدات في البيئة الخارجية . وبناء على ذلك سنعطي في هذا المبحث تحليلا للعوامل الداخلية للمنظمة حيث يمكن لها أن تقف على قدراتها و إمكانياتها المتاحة للتعاون مع قوى البيئة الخارجية .

المطلب الأول): مفهوم تقييم البيئة الداخلية :

يعني تحليل البيئة الداخلية ألقاء نظرة تفصيلية داخل التنظيم وتجميع البيانات عن الأداء الداخلي للمنظمة، وتحليلها للكشف وتحديد مستويات الأداء ولبيان مجالات القوة والضعف بالإضافة إلى القيود ، وإن مثل هذا التحليل يكون عادة أكثر غنى وعمقا قياسا على تحليل البيئة التنافسية نظرا لأهمية وكثرة المعلومات عن المجالات التي يغطيها، ويبن التحليل الداخلي المعلومات عن المتغيرات التنظيمية في كل مستوى من المستويات القاعدية ، أو مجموعة من وحدات الأعمال ، أو مجال النشاط داخل وحدة الأعمال.

المطلب الثاني : أهمية تحليل البيئة الداخلية :

تهتم المنظمات بتحليل وتقييم كافة العوامل الداخلية لأنها تمثل إحدى الركائز التي يتم الاستناد إليها في تحديد واختيار البدائل الاستراتيجية المناسبة وفيما يلي أهم مفردات ومساهمات التحليل للبيئة الداخلية :

١- تقييم القدرات والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة للمنظمة .
٢- التعرف على الوضع التنافسي النسبي للمنظمة ومقارنته بالمنظمات المماثلة التي تعمل في نفس الصناعة .
٣- بيان وتحديد نقاط القوة وتعزيزها والاستفادة منها والبحث عن كيفية تدعيمها مستقبلا مما يؤدي إلى زيادة قدرتها على استغلال الفرص أو المواجهات للمخاطر .
٤- اكتشاف نقاط الضعف أو مجالات القصور التنظيمية وذلك حتى يمكن التغلب عليها أو الحد من آثارها السلبية.
٥- تحقيق الترابط بين نقاط القوة والضعف ونتائج التحليل الداخلي ومجالات الفرص ومخاطر نتائج التحليل الخارجي ، مما يساعد على زيادة فعالية الإستراتجية المختارة أي الوسيلة التي تقود لانتهاز الفرص وتجنب المخاطر وخلاصة القول أن دراسة وتحليل مكونات البيئة الداخلية ونتائج هذه الدراسات تساعد في التعرف على جانبين رئيسيين هما :

- نقاط القوة واستغلالها للحصول على الفرص.
- نقاط الضعف ومحاولة التغلب عليها.

المطلب الثالث : مكونات البيئة الداخلية :

يسعى الاستراتيجيون إلى تحديد المتغيرات داخل المنظمة والتي تعتبر مصدر للقوة إذا ما مكنت المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية بينما تعتبر مصدر للضعف إذا كان شيئا ما تؤديه المنظمة بدرجة أقل من منافسيها يتم تقييم الإمكانيات الداخلية للمنظمة على المستويين وهما: المستوى الكلي، والمستوى الوظيفي.

يعد التحليل البيئي أحد المكونات الهامة حيت يهتم بمتابعة وتحليل تغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة وتشخيص مواطن القوة والضعف في أنشطتها ومواردها المختلفة وذلك من خلال قدرتها على تحديد الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة ، وينطوي التحليل البيئي على العديد من الأنشطة وفي مقدمتها تحليل الموقف وتحديد استراتيجية الأعمال ويسعى تحليل الموقف إلى الوصول إلى الموائمة أو التوافق بين الفرص الخارجية وعناصر القوة الداخلية وذلك في ظل التهديدات الخارجية وعناصر الضعف الداخلية . والهدف النهائي من تقييم المنظمة للبيئة التي تنتمي إليها هو معرفة ما يواجهها والتعرف على محددات النجاح عند التعامل معها ويترتب على دلك التعرف على أنواع المسؤولية الأجتماعية التي تتناسب مع رسالة المنظمة ، إمكانية تحقيق أهداف المنظمة وفق سياستها وطبيعة طموحات أدارتها ومدى استعدادها لتحمل المخاطر التي تحدق بها .

الفصل الثالث

علاقة المنظمات العامة بالمسؤولية الإجتماعية

مقدمة:

تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات، حيث إن دورها لا يقتصر فقط على الخدمة لمصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح، بل يتعدى ذلك، ويجب عليها إضافة إلى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به، فالمنظمات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرطٍ لتحقيق نموها وضمان بقائها.

إن هذا الوضع ليس وليد العصر الحالي، بل هو ما امتازت به الانشطة الاقتصادية في كل الحضارات التي مرت بها البشرية، فدائما وجد الانسان نفسه غير قادر على تحقيق التوافق بين رغبته الملحة على إشباع المتطلبات المتزايدة للمجتمع الذي يعيش فيه وندرة الموارد التي تمتاز بها الطبيعة والتي منها يستمد احتياجاته من أجل تحقيق تلك الرغبات.

المبحث الاول

المسؤولية الإجتماعية للشركات

أولاً : العلاقة الأرتباطية بين المنظمات العامة والتنمية المستدامة :

إن قيام المؤسسات الاقتصادية بالاستغلال الجائر للموارد الطبيعية من جهة وغياب وعدم الالتزام بمعايير الحفاظ على البيئة من جهة أخرى هو الذي أدى الى تفاقم ظاهرة التلوث وما ترتب عليها من آثار على المجتمع بصفة عامة. فمن بين المخاطر التي نجمت عن ممارسة هذه المؤسسات لأنشطتها الاقتصادية هو مساهمة هذه الأخيرة في تحقيق ندرة الموارد على الرغم من أن هذه الموارد ضرورية لها حتى يمكن ان تحقق نموها وتضمن بقاءها، وبالتالي، فإن المؤسسة تجد نفسها أمام

اشكالية كيفية المواصلة في مزاولة نشاطها الانتاجي وتحملها لمسؤوليتها الناجمة عن هذا النشاط والتي تؤدي الى المساهمة في ندرة الموارد والاضرار بالبيئة.

ومن هذا المنطلق، فإن أي مؤسسة اقتصادية تسعى إلى إدماج المسؤولية الأجتماعية في إدارتها، وجب عليها أن تأخذ بعين الاعتبار الآثار المترتبة عن أي نشاط تمارسه ومدى تأثيره على المجتمع الذي تنشط في وسطه وهذا بعيدا عن الالتزام بالشروط والمتطلبات التي تفرضها القوانين والتشريعات كحماية البيئة والحفاظ على المحيط من خلال إدارة النفايات والتقليل من الانبعاثات من غبار وغازات وتوفير الصحة والسلامة للعمال وللمجتمع المحلي الذي تنشط فيه، فإنه يتحتم على هذه المؤسسات أن تأخذ مزيدا من الخطوات بصفة طوعية من أجل تحسين نوعية الحياة للمجتمع المحلي وللعاملين وكذلك للمجتمع بصفة عامة .

ثانياً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات :

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم التي يتم تداولها عند التطرق إلى المؤسسات الاقتصادية ودورها في التنمية بالمجتمع، وفي هذا الصدد أورد الباحثون في شأنه وجهات نظر متعددة ومختلفة.كما أن منظمات وهيئات محلية ودولية دأبت على اعطاء تعاريف خاصة بها للمسؤولية الاجتماعية للشركات، .

١ـ تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات :

يصادف كل من يبحث في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات العشرات من التعاريف صادرة من توجهين في تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات.

فالتوجه الأول وهو ما تتفق حوله الدراسات الأكاديمية.

أما التوجه الثاني وهو ما اجتمعت حوله التعاريف الصادرة من المنظمات والهيئات المحلية والدولية، وبطبيعة الحال إن معظمها مختلف باختلاف وجهات نظر من

قام بتقديمها .بالنسبة للتعاريف التي اقترحها الأكاديميون الممثلون في علماء الاقتصاد والإدارة، فقد صدر لآرشي كارول Archie Carroll B بحثا يؤكد فيه أنه حتى سنة ٢٠١٥" تم احصاء العديد من تعريفات أكاديمية قدمت للمسؤولية الاجتماعية للشركات " .

هرم كارول (Carroll) لأبعاد للمسؤولية الاجتماعية

المصدر:

Carroll, the pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stackeholders, 1979, vol 4, n° 4, p. 42., disponible sur le sitewww.audencia.edu, consulté le 11 janvier 2011.

إن القراءة التي يمكن اجراؤها لهرم كارول Carroll " أن المسؤولية الاجتماعية الكلية تشتمل على مستويات أربعة أهمها وأولاها يتمثل في كفاءة الأداء

الاقتصادي، فيجب أن تعمل المنظمة على إنتاج السلع والخدمات بفعالية ونجاح وأن تسعى لتحقيق مستويات الأرباح المطلوبة، ويجب أن يتم ذلك في ضوء الالتزام بالقوانين والتشريعات التي تعمل في ظلها ، كما أن المجتمع ينتظر أن تهتم المؤسسة بالمسؤوليات الأخلاقية التي تعتبر سلوكها غير المنصوص عليها في القوانين الذي يتوقعه المجتمع منها، إذ يجب عليها مراعاة العدالة والأمانة في معاملاتها مع العاملين بها والمتعاملين معها. أما المسؤوليات التطوعية التقديرية فترجع إلى مدى شعور وتقدير المؤسسة لمتطلبات بيئتها والعمل على المشاركة فيها. "

والجدول التالي يحتوي على تفصيل لما احتواه هرم كارول Carroll وفق وجهة نظر أحد الباحثين

الجدول أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	*منع الاحتكار وعدم الإضراربالمستهلكين *احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين.
	التكنولوجيا	*استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن يوفرها التكنولوجيا *استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة.
القانوني	قوانين حماية المستهلك	*عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها *حماية الأطفال صحيا وثقافيا *حماية المستهلك من المواد المزو رة والمزيفة
	حماية البيئة	*منع تلوث المياه والهواء والتربة *التخلص من المنتجات بعد استهلاكها *منع الاستخدام التعسفي للموارد *صيانة الموارد وتنميتها

	السلامة والعدالة	*منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين *ظروف العمل ومنع عمل الأحداث وصغار السن *إصابات العمل *التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي *عمل المرأة وظروفها الخاصة *المهاجر; ن وتشغيل غير القانونين *عمل المعوقين
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية	*مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك *مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف *مراعاة حقوق الإنسان
	الأعراف و القيم الاجتماعية	*احترام العادات والتقاليد *مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية
الخيرى	نوعية الحياة	*نوع التغذية *الملابس *الخدمات *النقل العام *الذوق العام

أولاً: النتائج

١. تؤثر أبعاد البيئة المحيطة (البيئة الطبيعية –البيئة الاقتصادية – البيئة التعليمية- رضا العملاء) بالإيجاب نحو الأفراد المحيطين بالمنظمة.
٢. تؤثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية منفردا (الاقتصادي- القانوني – الأخلاقي- الإنساني - الدرجة الكلية للمسؤولية الاجتماعية) على الدرجة الكلية للبيئة المحيطة.
٣. يوجد تأثير بالإيجاب للتفاعل المشترك بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية مجتمعة (الاقتصادي- القانوني – الأخلاقي- الإنساني - الدرجة الكلية للمسؤولية الاجتماعية) على الدرجة الكلية للبيئة المحيطة.

٤. تؤثر البيئة الطبيعية، ويليها في التأثير البعد الأخلاقي تأثيرًا إيجابيًا للمسؤولية الاجتماعية على البيئة المحيطة بها.
٥. للمسؤولية الاجتماعية تأثير في البيئة التعليمية، وذلك من خلال البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية، ويليه في التأثير البعد القانوني.

ثانياً: التوصيات

١. ان تعمل الشركة على زيادة الاهتمام بالبيئة من خلال استخدام وسائل الاتصال التي تجنب البيئة المخاطر المحتملة مستقبلا؛ من خلال الوسائل الحديثة والتكنولوجية المتطورة.
٢. العمل على تطوير كفاءة العاملين باستمرار لزيادة الكفاءة وتحسين الانتاجية.
٣. الاهتمام أكثر بالزبائن الجدد للشركة والذين لم ينالوا فرصة الاهتمام كالزبائن السابقين؛ لتبقى الصورة الذهنية للشركة في أذهان عملائها لتزداد ثقة وولاءً.
٤. التوجيه المستمر للزبائن نحو أفضل الطرق ،التي من خلالها يتم التعامل مع الشركة لتجنب الوقوع في المشاكل.
٥. أن تغلب الشركة المصلحة العامة على حساب المصالح الخاصة؛ لكي نحافظ على كِيان مجتمع مترابط ومتطور كما عهدناه.

أولاً: المراجع العربية :

١. دكتور عطية حسين افندي ، تحسين إعداد الرسائل والأطروحات العلمية ، إرشادات الإدارة العامة المتفرغ .

٢. أشرف توفيق شمس الدين، **الحماية الجنائية للبيئة**، دار النهضة العربية، الطبعة الأولي، ٢٠١٤

٣. أشرف هلال، جرائم البيئة بين النظرية والتطبيق، بدون ناشر، الطبعة الأولي، ٢٠٠٥.

٤. أمين مصطفى محمد، الحماية الإجرائية للبيئة، المشكلات المتعلقة بالضبطية القضائية والإثبات في نطاق التشريعات البيئية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠١١.

٥. العامري والغالبي ، " الإدارة والأعمال " دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن،(٢٠٠٨) .

ثانياً: الرسائل العلمية والدوريات

١. الطاهر خامرة، **المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة،** مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ٢٠٠٩.

٢. الأحمدي، طلال بن عايد(٢٠٠٤). الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة: دراسة ميدانية للمرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، **المجلة العربية للإدارة،** المجلد الرابع والعشرين، العدد الأول، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

٣. جون سوليفان وآخرون (ألكسندرشكولنيكوف جوش ليتشمان)، **مواطنة الشركات المفهوم والتطبيق،** مجلة الإصلاح الاقتصادي، العدد ٢٤، مركز المشروعات الدولية الخاصة، ٢٠١٢.

٤. صالح السحيبانى، **المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية،** حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول "القطاع الخاص في التنمية: تقييم استشراف" بيروت، لبنان،٢٣-٢٥ مارس ٢٠٠٩.

٥. طارق رضوان محمد، أثر الدور الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية على الفعالية التنظيمية لمنظمات الأعمال المصرية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة طنطا، ٢٠١٠.

ثالثاً : المراجع الأجنبية:

١. Ararat, Melsa, and Ceyhun Gocenogla, **Drivers for sustainable corporate responsibility: Case of Turkey, CSR association** – turkey General secretary 2012.

٢. Commission of the European Communities, **''Promoting a European Framework for corporate Social responsibility "** Green paper, industrial Relations and industrial change employment and social affairs, July , 2010.

٣. F. ZOOICK, **Social Responsibility**, N.J, Prentice- Hall Inc, 2010.

٤. Jose Prado- Lorenzo Isabel – Ailvarezk Isabel – Sainchez & Luis Rodriguez- Dominguez , (2012) , **" Social responsibility in Spain: practices and motivations in forms "** management Decision.

٥. Jaaksonk, et al , (2013) , **''Organiza fional cultural and CSR:an expionatory study of Estoninan service organizations".** Social responsibility journal.

٦. Manuel Castelo Branco, (2010), **" Communication of corporate social responsibility by Portuguese bank"** , corporate communications: An international Journal.

٧. UNIDO and the World Summit on Sustainable Development, **Corporate Social Responsibility: Implications for Small and Medium Enterprises in Developing Countries**, Vienna, 2002.