جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
تحت الرعاية السامية للسيد رئيس الجامعة
الأستاذ الدكتور عمر فرحاتي

الملتقى الوطني حول
إشكالية إستدامة المؤسسات
الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

الملتقى الوطني
حـــول
إشكالية إستدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر

المحاور

المحور الأول: دراسة أشكال و وسائل دعم الدولة الجزائرية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
المحور الثاني: الصعوبات والعراقيل التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.
المحور الثالث: متطلبات استدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
المحور الرابع: المعايير المحاسبية الدولية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
المحور الخامس: دور الهيئات الحكومية في إستدامة المؤسسات.
المحور السادس: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومسؤوليتها المتعلقة بالإستدامة البيئية .
المحور السابع: قياس مؤشرات إستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
المحور الثامن: الحلول والمقترحات لإستدامة المؤسسات الجزائرية

يـــومي
07/06
ديسمبر 2017

قاعه المحاضرات الكبرى ابوالقاسم سعد الله
بالقطب الجامعي بالشط

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي-
كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

الملتقى وطني حول إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	
رئيس الملتقى	د. عوادي مصطفى
رئيس اللجنة العلمية	د. يونس الزين
مقرر اللجنة العلمية	د. رضا زهواني
رئيس اللجنة التنظيمية	د. موسى جديدي
نائب رئيس اللجنة التنظيمية	د. لعبيدي مهاوات
تاريخ إنعقاد الملتقى	يومي 06 و 07 ديسمبر 2017
البريد الإلكتروني للملتقى	Durabilite39@gmail.com

بطاقة معلومات المداخلة		
المحور رقم - 6 -	دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومسؤوليتها المتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية	
عنوان المداخلة	الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	
الإسم واللقب	جديدي روضة	جديدي سميحة
المؤهل العلمي	دكتوراه	السنة الثانية:دكتوراه
الوظيفة	أستاذ محاضر "ب"	أستاذة
التخصص	/	/
المؤسسة	جامعة الوادي	جامعة الوادي
ملاحظات	/	/

الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الملخص:

لقد عرفت السنوات القليلة الماضية توجه كبير نحو دعم وتطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نظرا لمكانتها ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية لاسيما مع تزايد حجم هذا القطاع في ظل الاتجاه نحو اقتصاد السوق.

ومن أجل تدعيم مكانة هذا القطاع في السوق وتعزيز مشاركته في التنمية كان لابد من ان يكون لهذه المؤسسات دور اجتماعي فاعل تؤديه بالشكل الذي يحقق لها أهدافها من جهة ويخدم أهداف التنمية المستدامة ويحقق الصالح العام من جهة ثانية.

وفي هذا السياق تتمحور ورقتنا البحثية التي نحاول من خلالها تسليط الضوء عن أهمية ان تكون المؤسسة الصغيرة والمتوسطة مسؤولة اجتماعيا حتى تضمن النجاح والاستمرارية في السوق، واكتساب ميزة تنافسية .

الكلمات المفتاحية:المسؤولية الاجتماعية، ،تقارير الاستدامة،الايزو26000.

Abstract:

The past few years have witnessed a great trend towards supporting and developing the SME sector because of its role and role in achieving economic development, especially with the increasing size of this sector in light of the trend towards a market economy.

In order to strengthen the sector's position in the market and to enhance its participation in development, it was necessary for these institutions to have an active social role to play in the way that they achieve their objectives on the one hand and serve the goals of sustainable development and achieve the public interest on the other hand

In this context, our research paper focuses on highlighting the importance of the SME being socially responsible in order to ensure success and continuity in the market and gain a competitive advantage.

Keywords: Social Responsibility, Sustainability Reports, ISO 26000.

المـــقدمـــــــــــــة

تشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة اليوم محور اهتمام السياسات الحكومية الهادفة الى تخفيض معدلات البطالة وزيادة الناتج الداخلي الخام ،والرفع من حصيلة الصادرات، لهذا فقد شرعت الدولة منذ سنة 2001 على وضع العديد الهيئات وتسطير البرامج والآليات التي تُعنى بتقديم الدعم المالي والفني والاداري لهذا القطاع حتى تضمن له المزيد من النمو والتطور .

في هذه الاثناء عرف قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تطورا هاما في تعداده من سنة الى أخرى وما تبعه من زيادة في مناصب الشغل والناتج المحلي، وغيرها، لكن النتائج المحققة لا ترقى الى مستوى الطموحات ولا تتماشى مع حجم الدعم الممنوح لهذه المؤسسات،لذا كان لابد من البحث عن آليات جديدة ومبتكرة ترفع من قدرات هذه المؤسسات وتكسبها ميزة تنافسية تؤهلها للدخول الى الاسواق المحلية والدولية بقوة .

ويعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية احدى التوجهات المعاصرة التي تلجأ اليها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم قدرتها التنافسية وتحسين صورتها وبناء علاقات قوية مع جميع الأطراف ذوي المصلحة .

ومن هذا المنطلق نحاول من خلال هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على أهمية الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمكاسب المترتبة عن ذلك السلوك الاجتماعي المسؤول ،وهذا عبر الاجابة على الاسئلة التالية:

1-ماذا نقصد بالمسؤولية الاجتماعية؟وما هي الفوائد المترتبة عن التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية؟

2-ماهي أهمية الحصول على شهادة الايزو 26000؟ وما مدى ارتباطها بإستدامة المؤسسات؟

2-ما هو دور الحكومة في توجيه وتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؟

وللإجابة عن الاسئلة المطروحة يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

1- المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه وذلك بمساهمتها في حل مشكلاته و تحسين رفاهيته وهذا بهدف تحسين صورتها لدى المتعاملين ولدى الجمهور بشكل عام.

2- الايزو 26000 هو مواصفة قياسية دولية لضبط وتوجيه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وذلك بهدف تحسين أدائها.

3-تقوم الحكومة بتوجيه ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال الدعم وسياسة التمكين مع ادماجها ضمن السياسة العامة.

وللاجابة عن الأسئلة المطروحة ومعالجة الموضوع بمتغيراته اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكننا من تجميع البيانات والمعلومات عن الدراسة وتحليلها للوصول الى النتائج .

أما عن أهداف هذه الدراسة فيمكن صياغتها في 3أهداف اساسية:

1- محاولة ابراز أهمية المسؤولية الاجتماعية والمكاسب المترتبة عن تنامي الحس المسؤول لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

2-توجيه الاهتمام نحو التوجهات الحديثة لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأبعادها الاستراتيجية.

3-تسليط الضوء على دور الحكومات في توجيه وترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى الشعوب.

أولا:المسؤولية الاجتماعية:مقاربة نظرية

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر الزمن ومر بالعديد من المراحل الى ان تحددت ملامحه بالشكل التالي:

1.مفهوم المسؤولية الاجتماعية:يوجد عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية للشركات تختلف باختلاف العلوم:علم الادارة وعلم الاقتصاد وعلم القانون وعلم الاجتماع.....وفيما يلي نستعرض بعضا منها:

- تعريف SUNDRA HOLMES (1985):"هي التزام على منظمات الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها"[1].

في هذا التعريف تناولت الباحثة جانبا واحدا من المسؤولية الاجتماعية وهو الذي يختص بالمجتمع وحل مشكلاته .

- تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (2004):"المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم،والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"[2].

أضاف هذا التعريف عنصر "الاستمرارية" كشرط لتفسير السلوك الاجتماعي المسؤول للمؤسسة والذي يشمل العمال وعائلاتهم،والمجتمع بشكل عام.

وفي نفس السياق ميز بعض الباحثين بين المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية،باعتبار ان الأولى تستند الى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بعيدة الأمد بشكل التزامات في إطار رؤية ورسالة المنظمة،في حين أن الثانية أي الاستجابة الاجتماعية باعتبارها الرد العملي بوسائل مختلفة على ما يجري من تغييرات وأحداث اجتماعية على المدى القريب وفي حالات معينة المدى المتوسط[3].

- عرفها المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها " تجنيد كل طاقات المؤسسة كي تساهم بشكل ايجابي إلى جانب كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة، ويكون ذلك بإدماج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في أنشطتهم، وهذا حتى تصبح متوائمة مع أهداف التنمية المستدامة."[4]

يتضح من خلال هذا التعريف ان المؤسسات المسؤولة اجتماعيا لابد ان تدمج في أنشطتها الابعاد الاجتماعية والبيئية الى جانب الابعاد الاقتصادية .

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا ان المسؤولية الاجتماعية هي التزام اخلاقي بين المؤسسة والمجتمع يجعل المؤسسة أكثر استجابة لما يحدث حولها اتجاه اصحاب المصالح المختلفين،وذلك من منطلق وجود دافع داخلي نابع من رغبة المؤسسة في البقاء والاستمرارية.

2.أبعاد المسؤولية الاجتماعية:يوجد ثلاث أبعاد للمسؤولية الاجتماعية وهي:[5]

أ/ البعد الاقتصادي:لا يشير الى الربح،كجانب من جوانب الاعمال التجارية،إنما يشير الى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية،ومنع الرشوة والفساد،وحماية حقوق المستهلك،والاستثمار الأخلاقي.

ب/البعد الاجتماعي:والذي يملي على المؤسسة أن تسهم في تحقيق رفاهية المجتمع،الذي تعمل فيه،وتحسين ورعاية شؤون العاملين فيها،بما ينعكس ايجابا على زيادة انتاجيتهم،وتنمية قدراتهم الفنية،وتوفير الأمن الوظيفي والمهني،والرعاية الصحية،والمجتمعية لهم.ويشمل البعد الاجتماعي كل من ممارسات التشغيل والعمل العادلة،المساهمة في المجتمع المحلي.

ج/البعد البيئي:يتمثل البعد البيئي في واجب المؤسسة لتغطية الآثار البيئية المترتبة على عمليات ومنتجات المؤسسة،والقضاء على الإنبعاثات والنفايات،وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والانتاجية،من الموارد المتاحة،وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلبا على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد.

3.فوائد المسؤولية الاجتماعية:لقد أثبتت الدراسات أهمية أن تكون المؤسسات مسؤولة اجتماعيا وأن ذلك يؤثر على نجاح هذه المنظمات بشكل كبير ،ومن أهم العوائد/الفوائد المترتبة عن المسؤولية الاجتماعية نذكر:[6]

- ✓ تشير التقارير الاقتصادية الدولية الى أن الشركات التي تحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها عن18% عن تلك التي ليس لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ تشير استطلاعات الرأي إلى أن73% من قادة الأعمال في أوروبا يؤمنون أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في زيادة الانتاجية والربحية للشركات التي لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ أثبتت البحوث والدراسات الى أن تثقيف الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإشراكه في بعض برامجها ساهم في تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف التي يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية بنسبة30%
- ✓ يساهم التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.
- ✓ أثبتت البحوث والدراسات أن الشركات التي تطبق فكر المسؤولية الاجتماعية نمت بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبع هذا الاتجاه.
- ✓ تشير بعض الدراسات الى ان التزام المؤسسات بثقافة العطاء(المسؤولية الاجتماعية) يساعد في جذب العاملين الذين يحملون بداخلهم قيما تجاه هذا العمل،ويساعد على استمرارهم في العمل.
- ✓ التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها هذه المنظمات أثناء ممارستها لنشاطها.
- ✓ إن قيام منظمات المجتمع بمختلف أنواعها يساهم بشكل حقيقي في تحقيق التنمية المستدامة بهذا المجتمع سواء كانت تنمية اجتماعية أو اقتصادية.
- ✓ تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر "داو جونز" للاستدامة والذي أطلق عام1999 ويعنى بترتيب الشركات العالمية وفقا لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية وللإعتبارات البيئية خلال ممارستها لنشاطها الاقتصادي،وهذا ما يحدث أيضا في البورصة المصرية منذ عام2010.
- ✓ أثبتت البحوث والدراسات أن هناك علاقة ايجابية وقوية بين الأداء الاجتماعي والأداء البيئي والأداء المالي للمنظمة،بمعنى أنه إذا تحسن الأداء الاجتماعي على سبيل المثال فإنه يحدث تحسن في الأداء البيئي والأداء المالي لهذه للمنظمة.
- ✓ كما أظهرت دراسة أجرتها(corporate giving guidelines,2011) أن 76% من المستهلكين يفضلون التعامل مع المؤسسات التي تطبق برامج المسؤولية الاجتماعية أكثر من تعاملهم مع المؤسسات صاحبة العلامات التجارية الشهيرة،كما أظهرت ذات الدراسة أن الموظفين في المؤسسات التي تطبق برامج في المسؤولية المجتمعية لديهم ولاء لمؤسساتهم بنسبة تصل الى 87% أكثر من الموظفين في المؤسسات الأخرى،وأن 83% من الموظفين الجدد يرغبون في العمل لدى تلك المؤسسات.[7]

ثانيا:استدامة المؤسسات من خلال الحصول على الايزو26000

يعتبر مصطلح الاستدامة من أكثر المصطلحات تداولا في يومنا هذا بفضل التحول الذي شهده مفهوم التنمية،الذي انتقل من الجانب الاقتصادي الى الجوانب الانسانية والاجتماعية والبيئية،وبتكامل هذه الابعاد تتحقق أهداف الاستدامة.

1.مفهوم الاستدامة:يوجد العديد من التعريفات للاستدامة والتي تتعدد بتعدد الباحثين ووجهات نظرهم وفيما يلي اخترنا أحدها،حيث تعرف بأنها:" السعي الدائم لتقدير نوعية الحياة الانسانية مع الأخذ بالاعتبار قدرات وإمكانيات النظام الطبيعي الذي يحتضن الحياة"[8].

أما استدامة المؤسسات فتتحقق من خلال التزام هذه المؤسسة فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية والبيئية،سعيا الى تحقيق الاركان الثلاث للاستدامة وهي البعد الاقتصادي والبيئي والاجتماعي مع اعتبار الوزن النسبي لكل بعد،ومراعاة مبدأ العدالة بين الاجيال:[9]

- البعد الاجتماعي:ويشمل البطالة،التنمية المحلية والاقليمية،الرعاية الصحية،والثروات،الترابط الاجتماعي،توزيع الخدمات....الخ.
- البعد الاقتصادي:التنمية الاقتصادية،التنافس،النمو الاقتصادي،الإبداع والتنمية الصناعية....الخ
- البعد البيئي:الحفاظ على جمال الطبيعة،نوعية المياه والهواء والتربة وتغير المناخ،التنوع البيولوجي....الخ

2. أهمية تقارير الاستدامة بالنسبة للمؤسسات[10]: تخضع المؤسسات لضغوط متزايدة لكي تقدم تقارير عن تأثيرها على المجتمع والتي يطلق عليها تقارير الاستدامة،وتتضمن هذه التقارير عادة معالجة المؤسسة للقضايا الاقتصادية والبيئية والمجتمعية والإبلاغ عن الأداء الاقتصادي وحقوق العاملين والإنتاجية،وإيجاد فرص العمل ومعالجة القضايا البيئية مثل تأثير عمليات الإنتاج،والمنتجات والخدمات على الهواء والأرض والتنوع البيولوجي،وصحة الانسان،أما القضايا المجتمعية فتشمل عادة الصحة والسلامة في أماكن العمل ومدى ارتياح الموظفين،والاعمال الخيرية التي تقوم بها الشركة ومراعاة حقوق الانسان،وتنوع القوى العاملة،والعلاقات مع الموردين.

وقد تم في سنة 1997 تشكيل المبادرة العالمية لإعداد التقاريرGRI بدعم من برنامج الأمم المتحدة البيئي من قبل إئتلاف الاقتصاد المسؤول بيئيا ومعهد تيليس،حيث قامت هذه المبادرة بإنشاء قاعدة للإبلاغ على شبكة الانترنيت لإرشاد المؤسسات من خلال اعدادها لتقارير التنمية المستدامة.

وتتمثل رؤية المبادرة في خلق اقتصاد عالمي مستدام،تدير فيه المؤسسات أدائها البيئي والاقتصادي والمجتمعي والحوكمي بطريقة مسؤولة،وتقدم تقاريرها بشفافية.

وتجدر الاشارة الى أن الارشادات والادلة التي تقدمها المبادرة العالمية لإعداد التقارير يستخدمها أكثر من 4000 منظمة في العالم،موزعين على60 دولة في العالم،لإصدار تقارير الاستدامة الخاصة بها سواء كانت مؤسسات أعمال أو مؤسسات الصغيرة والمتوسطة أو منظمات غير حكومية أو مجموعات صناعية.

وقد تم اصدار عدة مجموعات من الارشادات ابتدءا بالإصدار الأول من المعايير G1 في عام2000 وانتهاءا بالاصدار الرابع والاخير G4 عام 2013.

لهذا نجد ان هناك العديد من المؤسسات التي تسعى الى تفعيل استدامة عملياتها والمساهمة في التنمية المستدامة،ويمكن للمؤسسة من خلال اصدارها لتقارير الاستدامة أن تحقق عدة مكاسب منها:[11]

- ✓ تعزيز فهم كافة المخاطر والفرص التي تواجه المنطمة.
- ✓ تأكيد العلاقة ما بين الأداء المالي وغير المالي.
- ✓ التأثير على السياسة والاستراتيجية وخطط العمل بعيدة المدى.
- ✓ تبسيط الاجراءات وتقليل الكلفة وتحسين الكفاءة.
- ✓ القياس وتقييم أداء الاستدامة،وفقا للقوانين والأعراف،ومعايير الأداء والمبادرات الطوعية.
- ✓ تجنب التورط في القضايا البيئية والاجتماعية الفاشلة.
- ✓ تقييم ومقارنة الأداء داخليا مع المنظمات والقطاعات الأخرى،وتخفيف أو عكس الآثار البيئية والاجتماعية والحوكمة السلبية.
- ✓ تحسين السمعة والولاء للاسم التجاري.
- ✓ تمكين أصحاب المصلحة الخارجيين من فهم القيمة الحقيقية للمنظمة، والأصول الملموسة وغير الملموسة.
- ✓ اثبات قدرة المنظمة على التأثير،والتأثر بالتوقعات حول التطور المستدام.

3. أهمية حصول المؤسسة على الايزو 26000:[12] لقد تم اعتماد المواصفة القياسية الدولية ايزو26000 سنة 2011 بعد سلسلة الجهود التي بذلتها منظمة الايزو والتي بدأت منذ سنة2003 من خلال تأسيس الايزو الاستشارية للمسؤولية الاجتماعية إدراكا منها باهمية الموضوع في بقاء واستدامة أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها أو حجمها.

وتهدف هذه المواصفة الى تعميم مبدأ العدالة الاجتماعية والاقتصادية ضمن معايير أخلاقية عالمية تحترم الحقوق والواجبات من خلال مشاركة جميع قطاعات المجتمع(القطاع الصناعي،والقطاع الحكومي في المنظمات غير الحكومية،العمال،المستهلكين،مؤسسات البحث والخدمات....الخ) بشكل فاعل في عملية التنمية المستدامة،كما تهدف الى التوصل الى فهم مشترك لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المستوى الدولي.

الايزو 26000 :هو عبارة عن مواصفة دولية تعطي ارشادات حول المسؤولية الاجتماعية،ويتم استخدامها من قبل جميع أنواع المؤسسات سواء في الدول المتقدمة او النامية او تلك الدول التي تمر بمرحلة انتقالية وذلك لمساعدتهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسئول اجتماعيا[13].

وقد حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO سبعة مجالات تمثل القضايا أو الموضوعات الرئيسية للمواصفة القياسية ISO26000 وهي[14]:

- الحوكمة التنظيمية:وتشمل الشكوى القانونية،المحاسبية،الشفافية،السلوك أو التصرف الاخلاقي.
- الحقوق الانسانية:وتشمل الحقوق الرئيسة في العمل،الحقوق المدنية والسياسية،الحقوق الاجتماعية والاقتصادية.
- ممارسات العمل:التوظيف،احوال العمل والحماية الاجتماعية،الصحة والسلامة في العمل،...وغيرها
- البيئة:وتشمل تدعيم وتحفيز الاستهلاك والإنتاج المستدام،الاستخدام المستدام للموارد،تعظيم قيمة الخدمات الايكولوجية .
- ممارسات التشغيل العادلة: محاربة الفساد والرشاوي،التنافس الشريف،احترام حقوق الملكية،...وغيرها.
- قضايا المستهلك:حماية صحة وسلامة المستهلكين،وجود نظام لإرجاع واستبدال المنتج،تقديم سلعه نافعة.
- التنمية الاجتماعية:الاهتمام بقضايا المجتمع المحلي،المساهمة في أنشطة المجتمع وفي تحقيق التنمية الاقتصادية.

ويمكن للمؤسسة تحقيق العديد من الفوائد المهمة عند تبنيها المسؤولية الاجتماعية من أهمها:[15]

- تعزيز سمعة المنظمة
- اكتساب ميزة تنافسية
- جعل عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم متطور لتطلعات المجتمع،والفرص المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية
- اجتذاب واستبقاء العاملين و الزبائن والعملاء.
- تحسين معنويات العاملين والتزامهم وكذا انتاجيتهم.
- تحسين وتنظيم العلاقة مع الاطراف المعنية.
- المساهمة في تحقيق المصلحة العامة وتعزيز العلاقة مع المجتمع المدني والمؤسسات غير الحكومية.

ثالثا: دور الحكومات في توجيه وتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

لقد تفاوتت الحكومات بتطبيقها للسياسات العامة نحو المسؤولية الاجتماعية للشركات،فهناك من اتبع السياسات العامة ذات ذات التدخلات الناعمة غير ملزمة لحفز الشركات نحو تأدية مسؤوليتها الاجتماعية،بينما حكومات أخرى اتبعت السياسات العامة الملزمة والتي تفرض على الشركات قيودا توجهها لتنفيذ المسؤولية نحو المجتمعات والبيئة[16].

وعلى الرغم من أن المسؤولية الاجتماعية للشركات في بداية نشأتها وتطبيقها كانت عبارة عن عمل محض للقطاع الخاص،الا أنه وبمرور الوقت بدأت تتلاشى الحدود بين القطاعين العام والخاص لتوجيه وإدارة الممارسات والسلوكيات التي تتعلق بهذه المسؤولية. ومع بداية القرن الحادي والعشرين عمدت حكومات مختلفة الى دمج المسؤولية الاجتماعية للشركات ضمن السياسة العامة من خلال الشراكة مع القطاع الخاص وسن سياسات الاقرار للمسؤولية الاجتماعية والتسهيلات،وكذلك الالزام.

1.مداخل السياسات العامة للمسؤولية الاجتماعية:[17]

لتوضيح دور الحكومة في توجيه المسؤولية الاجتماعية اقترح Mendoza نموذج أطلق عليه"منهج دولة العلاقات" حيث يرى أنه على الحكومات أن تبحث عن أدوار جديدة بعيدا عن نطاق دولة الرفاه إذا أرادت أن تجد حلولا للمشكلات الاجتماعية التي تتفاقم بتسارع مستمر .وهذا لا يتأتى الا بدمج قوى المجتمع الأخرى(القطاع الخاص،المجتمع المدني) في شراكة مع القطاع الحكومي لتحمل مسؤوليات البيئة والمجتمع على حد سواء.

ويمكن للحكومات توجيه ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال السياسة العامة عبر ثلاث مداخل أساسية:

- المدخل المعلوماتي:الذي مصدره المعرفة،ويعتمد على العقلانية والاقناع،ومن أمثلته الحملات الاعلانية،مواقع الشبكة العالمية للإنترنيت والتدريب.
- المدخل الاقتصادي:أو أسلوب الجزرة،ويعتمد على التأثير من خلال الأدوات المالية وقوى،ومن أمثلتها الإعفاءات الضريبية والمكافآت،والضرائب.
- المدخل القانوني:أو أسلوب (العصا) ويتضمن الخيارات المرغوبة من الحكومة باستخدام السلطات التشريعية،والتنفيذية،والقضائية ومن أمثلته الأنظمة والقوانين والتشريعات.

ويمكن للحكومة المزج بين مدخلين أو أكثر من أجل تعزيز مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات ،وتأسيس قاعدة سياسيات عامة صلبة تنطلق منها هذه المبادرات نحو رؤية واضحة.

وتجدر الاشارة الى أنه من أجل انجاز أفضل النتائج فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية يجب ان تترك في بادئ الامر للمؤسسات لتضع لها انظمة واجراءات لكن اذا لم تتصرف كما هو متوقع يجب هنا ان تتدخل الحكومة لالزام هذه المؤسسات بذلك ،وفي حالة عدم استجابتها يكون دور الحكومة في استخدام الجوانب القانونية مع اللجوء الى العقوبات ضد غير الملتزمين بها .

2.استراتيجيات الحكومة اتجاه المسؤولية الاجتماعية:[18]

تلعب الحكومة دورا أساسيا في المسؤولية الاجتماعية للشركات حيث تعمل على وضع السياسات المناسبة لتوجيه ممارسات المسؤولية الى ما يعزز أهداف السياسة العامة للحكومة لضمان عدم خروج نتائج هذه المسؤولية عن سياق الأجندة المخطط لها. وفي هذا السياق وضع البنك الدولي منهجا شاملا لدور الحكومة لتمكين المسؤولية الاجتماعية للشركات،كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(1) دور الحكومة في المسؤولية الاجتماعية

التفويض	توجيه التشريعات	التنظيم والرقابة	المكافآت والعقوبات المالية والقانونية
التسهيلات	تمكين التشريعات	زيادة الاهتمام	محاكاة الأسواق
	توسيع النطاق	التحفيز	الدعم المالي
الشراكة	مشاركة الموارد	إشراك أصحاب المصالح	الحوار
الإقرار	الدعم السياسي	الاعلان والثناء	

المصدر:عايد عبد الله العصيمي،المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة،دار اليازوري،الاردن،2015،ص78.

وتتباين استجابة الحكومة اتجاه المسؤولية الاجتماعية بين اربعة سلوكات أساسية:

- الملاحظة:وذلك بترك منظمات الأعمال تطور وتطبق وتؤمن بالمسؤولية وفق قوى السوق.
- التعاون:توفير المعلومات والمساعدة التقنية.
- التمكين:تفعيل المبادرات بتحفيزها.
- الإقرار:وضع أفضل الممارسات بتبني المعايير.
- التشريع:وذلك بصياغة مبادرات كمتطلبات تشريعية.

ولتوضيح أكثر لدور الحكومة في المسؤولية الاجتماعية،قام أحد الباحثين بتحديد هذا الدور في اتجاهين أساسيين:

أولا:التدخل المباشر للحكومة:ويشمل:

- وضع الرؤية والأهداف لدور القطاع الخاص
- وضع اطار عام للمسؤولية الاجتماعية للشركات:وذلك بوضع حدود للمسؤولية الاجتماعية وكذا حوافز قانونية واقتصادية.
- وضع قواعد السوق وذلك بتوجيه السياسات المالية،وممارسات التوظيف والإدارة البيئية وأخيرا التصدير والتعاقد والاستثمار.

ثانيا:التدخل غير المباشر:ويشمل:

- التسهيلات
- توسيع النطاق(تطوير الخبرات،تبني أفضل الخبرات،توفير الموارد)
- التنسيق بين الأطراف ذات العلاقة في المسؤولية الاجتماعية .

- إدارة الصراع من حيث وضع الاستراتيجيات،الآليات،الاجراءات).

3.جهود حكومات الدول العربية لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية

لقد شهدت عدد من الدول العربية عقد العديد من المؤتمرات والندوات التي تهتم بموضوع المسؤولية الاجتماعية،بمشاركة المؤسسات الحكومية والخاصة،ونخبة من كبار المتخصصين في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وبدعم ومساندة المنظمات الدولية وعلى رأسها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي .لهذا نجد الكثير من المؤسسات العربية أصبحت تعي مسؤولياتها الاجتماعية وتتبنى هذا التوجه بقوة كالمؤسسات المحلية الرائدة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات الرؤية المستقبلية.

ومن ابرز الجهود العربية المبذولة لنشر وتوجيه ثقافة المسؤولية الاجتماعية نجد[19]:

أ/ الموسوعة العربية للمسؤولية الاجتماعية:تم الاعلان عن تأسيس هذه الموسوعة في الملتقى العربي الأول للمسؤولية الاجتماعية الذي عقدته المنظمة العربية للتنمية الادارية في مدينة الشارقة في أفريل2009.

والموسوعة هي مشروع ثقافي متكامل على شبكة الانترنيت،يهدف الى تعريف الرأي العام العربي والدولي بالجهود العربية المتعلقة برفع الوعي بثقافة المسؤولية الاجتماعية والاسهام في تحقيق التنمية المستدامة في الدول العربية بما يخدم قضايا التنمية الشاملة.

ولقد اعلنت الموسوعة العربية للمسؤولية الاجتماعية في عام2011 عن إصدارها تقرير المسؤولية الاجتماعية العربي،والذي أعدته بالتشارك مع وباستخدام موارد عربية ودولية.ويكشف هذا التقرير أن مبادرات المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاعمال في الدول العربية تحقق نموا متواصلا وفقا لما تشير اليه الزيادة المستمرة في عدد الشركات المنتسبة الى الميثاق العالمي للأمم المتحدة.كما يقدم أمثلة تثبت أن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات باتت مصادر تمويل إضافي للتنمية.

ب/الشبكة الاقليمية للمسؤولية الاجتماعية:هي احدى شبكات منظمات المجتمع المدني في منطقة الخليج العربي.ولقد تأسست من خلال برنامج البحرين للمسؤولية الاجتماعية الذي كان متخصصا فقط لرصد مساهمات القطاع الخاص بمجال التنمية المجتمعية في مملكة البحرين ثم تطورت لتصبح مؤسسة خليجية فهي الآن مسجلة في الكويت ولديها فروع في عدد من الدول الخليجية منها قطر والبحرين.وتقدم الشبكة مجموعة من المبادرات أهمها مرصد الكتروني لمساهمات القطاع الخاص في دعم المجتمع المحلي.فهناك مرصد في قطر والكويت والبحرين والامارات وعمان.وفي عام 2011 تم اضافة مرصد لمتابعة برامج المسؤولية الاجتماعية في اليمن والعراق،ومن المستهدف لدى الشبكة أن يكون في كل دولة عربية مرصد مشابه.

ج/الأكاديمية العربية للمسؤولية الاجتماعية: تم تأسيسها من طرف الشبكة الاقليمية للمسؤولية الاجتماعية بدولة الكويت.ومنذ نشأتها اهتمت الاكاديمية بتنفيذ عدد كبير من البرامج التدريبية والملتقيات وورش العمل في دول مثل قطر والسعودية والسودان والبحرين والكويت.كما وقعت الشبكة والاكاديمية اتفاقية مع جامعة لاهاي لتطوير برنامج أكاديمي يبدأ فيه من مرحلة البكالوريوس في المسؤولية الاجتماعية وهو أول برنامج على مستوى البكالوريوس في الوطن العربي.

د/الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: منذ عام2008 تنظم مجموعة عمل الامارات للبيئة بدبي بالامارات العربية المتحدة الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية وذلك لتشجيع المؤسسات على مختلف أنواعها في الدول العربية على الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية.ووضعت الجهة المنظمة ثلاثة معايير رئيسية للفوز بالجائزة هي:

- ✓ اهتمام المؤسسة بتنمية رأس المال البشري بها.
- ✓ وضع البيئة كأحد أهم الأولويات في جدول أعمال المؤسسة،وليست قضية هامشية.
- ✓ الاهتمام بالمجتمع وتبني المسؤولية نحوه في أداء المؤسسة لأعمالها.

هـ/الجمعية العربية للمسؤولية الاجتماعية:تأسست عام 2012 في المنامة بالبحرين ،وتهدف هذه الجمعية الى نشر ثقافة العمل المسؤول في المنطقة العربية ورفع الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية وبناء ثقافة مجتمعية ومؤسسية محفزة لتطبيق ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وإزالة كافة العقبات التي تحول دون ذلك.

الخاتـــــمة

من خلال ما تقدم في ثنايا هذه الورقة البحثية حول "المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لإستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" توصلنا الى جملة من النتائج، كان من أهمها:

- المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة اتجاه كل الاطراف المتعاملين معها بما يتماشى مع توقعاتهم.
- في ظل التغيرات الحديثة التي تعرفها البيئة المحلية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية كأداة فعالة تضمن استدامة هذه المؤسسات وتكسبها ميزة تنافسية تؤهلها للبقاء والاستمرارية في السوق ومواجهة المنافسة.
- تمثل المواصفة القياسية ايزو 26000 أداة هامة لتنظيم وتوجيه المسؤولية الاجتماعية للشركات لجعلها أكثر تنافسية والمضى بها نحو الاستدامة.
- يظهر اهتمام الحكومات بالمسؤولية الاجتماعية بهدف توجيه هذه المسؤولية لتحقيق أهداف السياسة العامة خاصة ما تعلق بالتنمية المستدامة للمجتمع والبيئة.
- تتدخل الحكومة في عملية توجيه ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال سن سياسات الاقرار للمسؤولية الاجتماعية ووضع التسهيلات،واللجوء للالزام في بعض الحالات.
- بالرغم من الجهود المبذولة من طرف حكومات الدول العربية في اتجاه نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية –كمفهوم مرتبط بالتنمية المستدامة– إلا أن مستوى هذه المسؤولية لم يصل بعد الى ما وصل اليه في الدول الكبرى .

الملتقى الوطني حول
إشكالية إستدامة المؤسسات
الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

المراجـــــع

[1]طاهر محسن الغالبي،صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الأعمال (الاعمال والمجتمع)،الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر،الأردن،2010، ص49.

[2]مدحت محمد أبو انصر،المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية ايزو26000،المجموعة العربية للتدريب والنشر،الطبعة الاولى،القاهرة،2015،ص 32-33.

[3] طاهر محسن منصور الغالبي،ادارة واستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة،الطبعة الأولى،دار وائل للنشر،الأردن،2009،ص83.

[4] محمد فلاق،المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال،دار اليازوري،الأردن،2016،ص 48.

[5] صالح الحموري، رولا المعايطة، المسؤولية الاجدتماعية للمؤسسات(من الألف الى الياء)، الطبعة الأولى،دار كنوز المعرفة،الأردن،2015،ص ص 84-101.

[6] مدحت محمد أبو انصر،مرجع سبق ذكره،ص 43-44.

[7] صالح الحموري، رولا المعايطة،مرجع سبق ذكره،ص31-32.

[8] قادري محمد،التنمية المستدامة في البلدان العربية بين النظرية والتطبيق،الطبعة الأولى،مكتبة حسن العصرية،لبنان،2013،ص51.

[9] نزار عوني اللبدي ،التنمية المستدامة:استغلال الموارد الطبيعية والطاقة المتجددة،الطبعة الأولى،دار دجلة،الأردن،2015،ص33.

[10]صالح الحموري، رولا المعايطة،مرجع سبق ذكره،ص ص 93-95.

[11] نفس المرجع،ص ص 196-197.

[12] مدحت محمد أبو انصر،مرجع سبق ذكره،ص91.

[13] وهيبة مقدم،مداخلة حول تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية،الملتقى الوطني حول الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر :الاستمرارية.....أم قطيعة، 23-24 أفريل2012.

[14] مدحت محمد أبو انصر،مرجع سبق ذكره،ص ص 93-96.

[15]المسؤولية الاجتماعية ISO26000 ،نشرية تعريفية،شركة تنمية المعرفة على الموقع www.iso.org

[16] عايد عبد الله العصيمي،المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة،دار اليازوري،الأردن،2015،ص 71.

[17] نفس المرجع،ص ص 72-74.

[18] نفس المرجع، ص ص79-82.

[19]مدحت محمد أبو انصر،مرجع سبق ذكره،ص ص 149-152.

الملتقى الوطني حول
إشكالية إستدامة المؤسسات
الصغيرة والمتوسطة في الجزائر