

- جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

قسم:

الفوج: الثاني

# المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي

بحث مقدم ضمن متطلبات الأعمال الموجهة لمقياس :

أستاذة المقياس

علال مليكة

إعداد الطلبة:

بن حمزة منيرة

يسرى بوعكاز

السنة الجامعية

2021/2022

خطة البحث:

المقدمة:

المبحث الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية

المطلب الثالث: عناصر المسؤولية الاجتماعية

المطلب الرابع: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

المطلب الخامس: مجالات المسؤولية الاجتماعية

المطلب السادس: معايير المسؤولية الاجتماعية

المطلب السابع: أشكال المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: ماهية الأداء الاجتماعي

المطلب الأول: مفهوم الأداء الاجتماعي

المطلب الثاني: معايير الأداء الاجتماعي

المطلب الثالث: أهمية قياس الأداء الاجتماعي

الخاتمة:

قائمة المراجع:

## المقدمة:

الهدف من هذا الموضوع الذي تناولناه في بحثنا هو التعرف على المسؤولية الاجتماعية كمفهوم ومدى اهتمام المؤسسات بهذا المفهوم الحديث الذي أصبح متداولاً في المؤسسات وذلك من اجل نجاحها والوصول لغاياتها المتمثلة في خدمة المجتمع كعنصر أساسي ومهم في وصولها إلى الميزة التنافسية التي تجعلها قوية داخل المجتمع التي تسعى إلى أن توفر له كل الفرص من اجل بلوغ التنمية المحلية إضافة إلى ذلك التعرف إلى أبعادها وإلى أهم المعايير التي يمكن من خلالها قياس هذه المسؤولية الاجتماعية.

## المبحث الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية

### المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يوجد العديد من التعاريف لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نبرز منها:

- " المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الأخلاقي والتصرف المسئول تجاه مجموعة من الأطراف وهم أصحاب المصلحة، ونعني بها ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه كل من: الملاك، المساهمين، العمال، الزبائن، الموردون، المجتمع والبيئة"<sup>1</sup>.
- " عرفها ( Howard Bowen ): بأنها مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات واتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي تتلاءم مع أهداف وقيم المجتمع"<sup>2</sup>.
- تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام مستمر من قبل منظمات الأكل بالتصرف أخلاقي وعائلاتهم والسكان المحليين والمجتمع"<sup>3</sup>.
- عرفها (Holmes): " بأنها التزام على منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة لمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية، مثل محاربة الفقر وتعيين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها"<sup>4</sup>.

### المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تتنوع أهمية المسؤولية الاجتماعية أبرز النقاط تتمثل في<sup>5</sup>:

- المزيد من الابتكارات مثل: ابتكار مستحضرات التجميل والعناية بالذات وتنظيف البشرة والشعر.
- خفض التكاليف: التقليل من تكاليف التشغيل وصنع منتج ذو جودة عالية بكفاءة وتكلفة أقل.
- بناء سمعة العلامة التجارية: الترويج والتسويق للعلامة التجارية وتعزيز سمعتها في المجتمع.
- زيادة الفوائد الاستثمارية والأرباح.
- تعيين علاقات المؤسسة مع عناصر البيئة الخارجية.
- استقطاب العمالة المميزة والاحتفاظ بها وزيادة إنتاجية العاملين وكسب رضاهم.

<sup>1</sup> غادة عمر أبو رشيد، المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ن تخصص إدارة الأعمال، جامعة اليرموك، غير منشورة، عمان، 2006، ص.12.

<sup>2</sup> طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمختلف الأعمال، مجلة وقائع المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002، ص.216.

<sup>3</sup> محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية الإدارية، عمان، 2004، ص.18.

<sup>4</sup> محمد ناصر ذيب المرشد، المسؤولية الاجتماعية، الإدارة الإستراتيجية، العلوم الاقتصادية، الأردن، 1999، ص.132.

<sup>5</sup> محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص.21.

- تعيين نوعية الحياة في المجتمع كالمساعدة في حل مشاكل البطالة والفقر وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية وزيادة المداخل والتعويضات للعاملين وعليه تحسين مستوى المعيشة.
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لسيطرة مفاهيم العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.

### المطلب الثالث: عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتمثل عناصر المسؤولية الاجتماعية في<sup>1</sup>:

#### 1- الاهتمام:

ويتضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها وارتباطها وتحقيق أهدافها والاهتمام بمستويات منها: الانفعال مع الجماعة حيث يساير الفرد وبصورة آلية حالتها الانفعالية لمجرد أنه يعتبر نفسه في قلب المسؤولية فيتعاون ويتفاعل بحماس تلقائياً مع الجماعة ويرى أن مسابرتة لها موضوعية ومنطقية.

#### 2- المشاركة:

مسؤولية وهي الأرضية الأساسية لحياة اجتماعية مشرقة مستقرة، تظهر المشاركة قدر الفرد وقدرته على القيام بواجباته وتحمل مسؤولياته بضمير حي وروحية صافية وإرادة ثابتة، المقصود هنا مشاركة الفرد في أعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي حيث يكون مؤهلاً اجتماعياً ولها ثلاثة جوانب: أولها تقبل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها، ثانيها التنفيذ حيث ينفذ الفرد العمل وينجزه باهتمام وحرص ليحصل على النتيجة التي ترضيه وترضي الآخرين وتخدم الهدف وثالثها، التقييم حيث يقيم كل فرد عمله وفق المعايير المصلحة العامة والأخلاق.

#### 3- الفهم:

يتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها وفهم دوافع السلوك الذي تتجهه خدمة الأهداف، والفهم الصحيح يدعم مشاركة الفرد في القيام بمستوياتهم والفهم يعني إدراك الفرد للظروف المحركة بالجماعة ماضيها وحاضرها، قيمها....

### المطلب الرابع: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

هناك أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> متكل محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين المشاركة وأفاق التنمية، دار المعرفة الجامعية، 2014، ص.141.

## 1- المسؤولية الاقتصادية:

تتضمن فكرة المسؤولية الاقتصادية بالدرجة الأولى هي التركيز على تحقيق الأرباح للمالكين والإدارة والعاملين والمساهمين فيها، فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتمثل أولاً بتحقيق الأرباح الاقتصادية التي تمكنها من تغطية التكاليف المستقبلية وتقديم منتجات للمستهلكين بأسعار مناسبة ووظائف بأجور عادلة للعاملين.

## 2- المسؤولية القانونية:

هناك من يرى أن المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام وواجب قانوني أي أن المؤسسات عدد ممارساتها لأنشطتها ووظائفها المختلفة يجب أن تكون متفقة ومطابقة مع منظومة القوانين والتشريعات النافذة إلى جانب سعي هذه المؤسسة إلى تحقيق أهدافها الربحية.

## 3- المسؤولية الأخلاقية:

تتمثل المسؤولية الأخلاقية في ضرورة التزام المؤسسات عد قيامها بوظائفها ومهامها بإتباع الأسس والقواعد التي تتفق مع منظومة القيم والضوابط كالعادات والتقاليد دون إلحاق أي ضرر بالمجتمع ومكوناته.

## 4- المسؤولية الاجتماعية:

المبدأ الأساسي في هذا البعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية هو البحث بشكل دائم عن الأساليب والطرق التي تساعد في تحسين نوعية الحياة للعاملين وأفراد المجتمع وذلك من خلال إسهاماتها الطبيعية بأموالها وبرامجها لصالح المجتمع تدعم برامج التنمية المحلية وهذا ما يساهم في ضمان بقاء المؤسسة وازدهارها وتطورها وتحسين صورتها أمام المجتمع.

- ومن هنا نستنتج أن هذه الأبعاد مترابطة ومتكاملة بحيث لا يجب على المؤسسة أن تركز على بعد وتهمل البعد الآخر مثلاً أن لا تركز على مسؤولياتها الاجتماعية دون أن تكون قادرة على مسؤوليتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية...

## المطلب الخامس: مجالات المسؤولية الاجتماعية

هناك أربعة مجالات للمسؤولية الاجتماعية<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> محمد جودت ناصر، علي الخضر، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، منشورات جامعية، دمشق، 2013، ص.18.

<sup>2</sup> ثامر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص.52.

## 1- مجال الانخراط والتفاعل مع المجتمع المحلي:

وبدل ذلك على الأعمال والأنشطة التي تسعى إلى تحقيق مصلحة المجتمع العام ويشمل المجال دعم المال والرعاية الصحية وتقديم المواصلات والإسكان العام... الخ.

## 2- مجال الموارد المادية والمساهمات البيئية:

ويشمل الجوانب التي تعمل على الاهتمام بالموارد الطبيعية والمادية حماية البيئة من التلوث المائي والهوائي مع ضرورة استخدام الموارد الطبيعية بصورة اقتصادية.

## 3- مجال القوى البشرية:

يركز هذا المجال على تحسين القوى العاملة في المؤسسة وتطويرها وخدمتها ويتضمن ذلك توفير فرص عمل متساوية وبرامج تدريبية ملائمة وسياسات الترقية والمحافظة على استقرار العاملين وتوفير بيئة عمل وظروف مناسبة.

## 4- مجال المساهمات الخدمية والإنتاجية:

ويدل ذلك على قيام المؤسسة بالنشاطات التي لتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها والاستجابة لشكاوي المستفيدين وتحسين جودة المنتج وصدق المعلومات.

## المطلب السادس: معايير المسؤولية الاجتماعية

تتمثل معايير ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية في<sup>1</sup>:

### 1- مؤشرات الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:

ويكون ذلك من خلال درجة التزام المؤسسات بتوفير الظروف والشروط الصحية للعاملين في بنية العمال الداخلية مع مراعاة لمسائل أخلاقيات العمل كالعدالة والمواثيق وتكافؤ الفرص والإلتزام باحتياجات العاملين ومتطلباتهم ومساعدة العاملين على تخطيط مساراتهم الوظيفية وتطويرهم وتوفير الشروط الملائمة لتحقيق العاملين ذواتهم.

### 2- مؤشر الأداء لحماية البيئة:

<sup>1</sup> محمد علي الروايدة، راند إسماعيل عباينة، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2010، ص.103.

وهنا تقوم المؤسسة بمعايير البيئة وحمايتها من خلال معالجة النفايات بكافة أشكالها واستخدام أعمال التقنية بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تتبع منها الغازات والأدخنة الضارة بالصحة العامة والبيئية.

### 3- مؤشرات الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:

تفاعل المؤسسات بطريقة إيجابية مع قضايا البحوث لعلمية بمختلف أشكالها بما يخدم ضمن التقدم والازدهار وتحقيق التميز في عموم ميادين الحياة من خلال رعاية المبدعين والمبتكرين وتأمين البيئة المناسبة والمناخ المناسب لذلك والمستلزمات التي تمكنهم من استثمار المعرفة.

### المطلب السابع: أشكال المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أشكال المسؤولية الاجتماعية في<sup>1</sup>:

#### 1- المسؤولية الأخلاقية:

هي أنشطة وممارسات تتقدم المؤسسة من منطلق أخلاقي والتزام بمعايير ومبادئ أخلاقية تعتنقها وتؤمن بها المؤسسة والقائمون بها.

#### 2- المسؤولية الإنسانية:

هي نوع من الأنشطة الاجتماعية تركز فيها الشركة على دعم ومساندة الفئات المحتاجة في المجتمع وسواء دعم مالي أو الدعم على صعيد الموارد والوقت أو البنية التحتية من خلال وجهات نظر إنسانية.

#### 3- المسؤولية البيئية:

تتمثل في زيادة الوعي بالمخاطر المحدقة بالبيئة خلال الآونة الأخيرة هو ما أدى لظهور هذا النوع من المسؤوليات الاجتماعية من خلال رفع الضرر المحيط بالبيئة، زيادة الوعي تمثل حملات التشجير في شكل فرق عمل وتقديم مساعدات للأفراد.

#### 4- المسؤولية الاقتصادية:

شكل من الأنشطة التي تقوم المؤسسات بممارستها من شأنها خدمة الأهداف الاقتصادية للمؤسسة المتعلقة بالأرباح والمبيعات والنمو الذي يحقق منافع للمؤسسة.

<sup>1</sup> ثامر البكري، مرجع سابق، ص.52.



## المبحث الثاني: ماهية الأداء الاجتماعي

### المطلب الأول: مفهوم الأداء الاجتماعي

#### أ- تعريف الأداء:

- يعرف الأداء بأنه: "انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها ولكيفية استخدام مواردها البشرية والمادية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها وهو نوع من الرقابة اللاحقة، تظهر عند الاطلاع على النتائج بالرغم من ذلك فهي بالغة الأهمية وهي تكمل القيادة، والأداء اختصاراً هو البحث عن تنظيم العلاقة، النتائج، الوسائل وفق الهدف مثبت سابقاً<sup>1</sup>.

#### ب- مفهوم الأداء الاجتماعي:

- يقصد بالأداء الاجتماعي: "نجاح منظمة الأعمال في تحقيق أهدافها الاجتماعية الموضوعية والمحددة مسبقاً ويقسم الأداء الاجتماعي إلى قسمين داخلي وخارجي في حين يرتبط الأداء الداخلي بالمالكين والعاملين فإن الأداء الخارجي يعني به الأداء تجاه الزبائن، المجتمع المحلي، الحكومة، وذوي الاحتياجات الخاصة<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: معايير الأداء الاجتماعي

هناك معايير للتمييز بين الأنشطة الاجتماعية والأنشطة الاقتصادية:

#### 1- المعيار الأول:

وهو وجود أو عدم وجود الالتزام قانوني بالنشاط فالأنشطة الاجتماعية هي الأنشطة التي تتخذها المنظمة اختيار الإيفاء بالتزامات المشروع تجاه المجتمع أي أن صفة الاختيار أو الالتزام هي التي تحدد طبيعة النشاط فيما إذا كان اجتماعي أم لا.

#### 2- المعيار الثاني:

هو معيار النشاط ذاته أي أن الأنشطة الاجتماعية تشمل كل الأنشطة ذات الطبيعة الاجتماعية وليست فقط الأنشطة التي تقوم بها المنظمة بصفة اختيارية أي أن هذا المعيار على وجود الصفة الاجتماعية للنشاط يفض النظر عند وجود التزام قانوني أو عدم وجوده.

لدراسة هذه المعايير وتحليلها وتصنيفها فيما يلي أهم المعايير والمؤشرات<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> وهيبة مقدم، لوحة القيادة- مرآة المؤسسة-، ص.216.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص.217.

المؤشرات	فئة أصحاب المصالح
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحقيق أكبر الأرباح، زيادة قيمة المنظمة، تعظيم قيمة السهم.</li> <li>- رسم صورة محترمة عن المنظمة في المجتمع.</li> </ul>	<b>المالكون</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- أجور ومرتببات، تدريب وتطوير مستمر، مشاركة بالقرارات، عدالة وظيفية، فرص ترقية متاحة وحيدة، ظروف عمل صحية.</li> </ul>	<b>العاملون</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، يسر في الحصول على المنتج والخدمة.</li> <li>- الالتزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل.</li> </ul>	<b>الزبائن</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقليل المخاطر البيئية، ربط الأداء البيئي رسالة المنظمة، معالجة المخالفات، جهود تقليل استهلاك الطاقة.</li> </ul>	<b>البيئة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين.</li> <li>- عدم سحب العاملين من الآخرين بطرق غير نزيهة.</li> </ul>	<b>المنافسون</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة والسلوك.</li> <li>- محاربة الفساد الإداري والرشوة، دعم الأنشطة الاجتماعية ودعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم.</li> </ul>	<b>المجتمع المحلي</b>

### المطلب الثالث: أهمية قياس الأداء الاجتماعي

تتمثل أهمية قياس الأداء الاجتماعي في<sup>2</sup>:

- تفادي مشكلة عدم الواقعية في تحديد الأهداف.
- المساعدة في إعداد ومراجعة الميزانية إضافة إلى المساهمة في ترشيد النفقات وتنمية الإيرادات.
- تحديد وحدات قياس ممكنة لا تتعرض لمشكلات قياس في إلى الجهاز الحكومي التي تقوم بالمسؤولية الاجتماعية للخدمات.
- تفعيل دور الإدارة المتواصلة في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة وتجاوز توقعات والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

<sup>1</sup> يوسف محمود جربوع، مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة على المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بالقطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد:15، العدد:01، 2007، ص.247.

<sup>2</sup> محمد نصار ذيب المرشد، مرجع سابق، ص.34.

- اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقات مناسبة.

## الخاتمة:

إن المسؤولية الاجتماعية حقيقة وجدت تطبيقها في المجال الاقتصادي إلا أنها تمثل أساسا قويا للتطور نحو مفاهيم اجتماعية جديدة وما تتمتع به كل مؤسسة من موارد مالية وبشرية وهذه المسؤولية بطبيعتها ليست جامدة بل لها الصفة الديناميكية والواقعية وتتصف بالتطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالحها وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية الاجتماعية.

## قائمة المراجع:

1. وهيبة مقدم، **لوحة القيادة- مرآة المؤسسة-**، ص.216.
2. ثامر البكري، **التسويق والمسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص.52.
3. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية لمختلف الأعمال**، مجلة وقائع المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002، ص.216.
4. غادة عمر أبو رشيد، **المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ن تخصص إدارة الأعمال، جامعة اليرموك، غير منشورة، عمان، 2006، ص.12.
5. متكل محمد عباس، **المسؤولية الاجتماعية بين المشاركة وأفاق التنمية**، دار المعرفة الجامعية، 2014، ص.141.
6. محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية الإدارية**، عمان، 2004، ص.18.
7. محمد جودت ناصر، علي الخضر، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل**، منشورات جامعية ، دمشق، 2013، ص.18.
8. محمد علي الروابدة، رائد إسماعيل عابنة، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2010.
9. محمد ناصر زيب المرشد، **المسؤولية الاجتماعية، الإدارة الإستراتيجية، العلوم الاقتصادية، الأردن**، 1999، ص.132.
10. يوسف محمود جربوع، **مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة على المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بالقطاع غزة**، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد:15، العدد:01، 2007، ص.247.