**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**

**جامعة محمد خيضر بسكرة**

**قسم :علوم التسيير**

**مقياس: اليقظة الاجتماعية وتسيير النزاعات**

**التخصص: ادارة موارد بشرية**

**الفوج: 03**

**بحث حول :**

**من اعداد الطلبة : استاذ المقياس:**

* **دعاس ميساء**
* **دحمان هاجر**

**السنة الجامعية :**

**2021/2022**

**خطة البحث:**

**مقدمة**

**المبحث الاول: مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية**

**المطلب الاول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية**

**المطلب الثاني: اهمية المسؤولية الاجتماعية**

**المطلب الثالث: ابعاد المسؤولية الاجتماعية**

**المبحث الثاني: مفهوم الاداء الاجتماعي واهم مؤشراته**

**المطلب الاول: مفهوم الاداء الاجتماعي**

**المطلب الثاني : مؤشرات الاداء الاجتماعي**

**الخاتمة**

***مقدمة:***

**في ظل التغيرات والتطورات السريعة التي يعيشها المجتمع اليوم ازداد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات حيث اصبحت هذه الأخيرة لا تسعى لتعظيم أرباحها فحسب بل يتعدى ذلك إلى الالتزام بالوفاء بمسؤولياتها اتجاه المجتمع المتواجدة فيه ولأجل تحسين اداء المؤسسات وجب ايجاد طرق وأليات تسمح بقياسه.**

**إن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة التي تقع على عاتق المسؤولين التنفيذيين في شركات هي زيادة ماتحققه شركائهم من دخل إلى أقصى حد ممكن ومايتكون من ثروة لدى حملة أسهمها ،الان وأصبحت المنظمات المعاصرة هي التي تؤمن الإصلاح الاجتماعي وهي التي تدرك تماما انه لا يجب ان تصب كل اهتمامها على زيادة ارباحها بل يجب ان تساهم في تحقيق الخير العام.**

**الإشكالية: فماهي المسؤولية الاجتماعية و وماهو الأداء الاجتماعي؟**

**المبحث الاول :مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية**

**المطلب الاول :مفهوم المسؤولية الاجتماعية**

عرف بيتر داركر المسؤولية الاجتماعية على انها "التزام المنشاة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه".(1)

وعرف سوندرا هولميس ان المسؤولية الاجتماعية هي التزام على منشاة الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل به ،وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الانشطة الاجتماعية مثل :محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات .(2)

عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية هي التزام اصحاب النشاطات التجارية بالإسهام في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد .(3)

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه المجتمع بانها عبارة عن التزام المنظمة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة لأسر العاملين والمجتمع ككل والمحافظة على البيئة من التلوث وذلك من خلال مجموعة مم البرامج والخدمات والاعانات والتسهيلات التي تقدم بواسطة المختصين بهذه المنظمة في ضوء احتياجات ومشكلات المجتمع وفي اطار قيم واخلاقيات وقوانين ماذا المجتمع .(4)

**(1):**أ.د.مدحت محمد ابو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات ،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر ،2015 الصفحة31.

**(2):** أ.د.مدحت محمد ابو النصر ،نفس المرجع السابق ،الصفحة 32.

**(3):** نفس المرجع السابق ،الصفحة33.

**(4):** نفس المرجع السابق ،الصفحة 34.

المطلب 2:اهمية المسؤولية الاجتماعية.

اذا ارادت اي منظمة ان تبقى في البيئة المحيطة ،فان عليها ان تساهم في تلبية حاجات المجتمع والمساهمة في حل مشكلاته .

بل ان قيام المنظمة بدورها الاجتماعي يعتبر تخطيطا جيدا في المدى الطويل .فالمنظمة الصحيحة لا يمكن ان تنمو وتترعرع في مجتمع مريض مليء بالمشكلات ويعاني من التخلف والفقر و البطالة .

والمسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتق المنظمات تجاه المجتمع لها اهمية كبيرة في المساهمة في تحقيق الآتي:

1. زيادة التكافل الاجتماعي و الانتماء في المجتمع.
2. تحقيق الاستقرار الاجتماعي في المجتمع .
3. تحسين نوعية الحياة بالمجتمع.
4. زيادة الوعي بأهمية الاندماج بين منظمات المجتمع.
5. زيادة ترابط المجتمع وازدهاره.
6. بناء سمعة طيبة للمنظمة التي تقوم بدورها الاجتماعي تجاه المجتمع.
7. ايجاد بيئة اجتماعية افضل تعود بالنفع المباشر على المنظمة في الاجر الطويل.
8. تجنب المزيد من التشريعات الحكومية المقيدة لشركات القطاع الخاص.

* ويشرح محمد ابراهيم اهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال تقديم الاسباب والحجج المؤيدة لقيام المنظمة بمسؤوليتها الاجتماعية كالتالي:

1. من مصلحة المنظمة تعزيز وتحسين المجتمع الذي تعمل فيه .
2. ان الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية قضية اخلاقية.
3. زيادة فرص البقاء امام المنظمة .
4. ان التصرفات الاجتماعية ربما تؤدي الى الربحية.
5. المحافظة على العملاء الحاليين .
6. كسب. عملاء جدد.
7. تحسين الصورة العامة للمنظمة ، اي تحسين سمعة وشهرة المنظمة.
8. تدعيم قدرة النظام الفرعي للنشاط التجاري او الصناعي على النمو والاستمرارية بتحقيقه عوائد للمجتمع.(1)
   1. نفس المرجع السابق ،الصفحة41،42
9. اداء المسؤولية الاجتماعية ضرورة لتجنب التصادم مع اللوائح والنظم الحكومية.
10. المساهمة في تحسين قيمة اسهم المنظمة في الاجل الطويل حيث تقل مخاطر الاستثمار.
11. منح المنظمات الفرصة لحل المشكلات الاجتماعية التي فشلت الحكومة في علاجها.
12. الاستفادة من الموارد المالية والبشرية للمنظمة في حل مشكلات المجتمع.(1)

المطلب 3:ابعاد المسؤولية الاجتماعية

1. المسؤولية الخيرية :يقصد بها على سبيل المثال قيام المنظمة بعمل الخير وتقديم الاعانات والمساعدات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة لسكان هاذا المجتمع .... ايضا يدخل تحت المسؤولية الخيرية للمنظمة قيامها بالتبرع للجمعيات الاهلية للمستشفيات التي تقدم الرعاية الصحية للفقراء والاطفال ،وتقديم المساعدات للمعاقين و الايتام و الارامل.
2. المسؤولية الاخلاقية : يقصد بها قيام المنظمة بعمل الصواب وليس الخطأ او بعمل ما هو صحيح وعادل مع عدم الاضرار بالآخرين ، على سبيل المثال على المنظمة الالتزام بالأخلاق الحميدة و باحترام الاديان السماوية ومراعات ثقافة المجتمع.... وذلك في كل تصرفاتها مع العاملين و اسرهم و مع العملاء ومع المنظمات الاخرى المنافسة لها او غير المنافسة لها والمجتمع ككل....

هيا ايضا ان تراعي المنظمة القيم و الاخلاقيات المهنية وقيم و اخلاقيات العمل والادارة عند قيامها بانتاج السلع او بتقديم الخدمات.... وعلى المنظمة ايضا ان تحترم وتلتزم وتطبق مواثيق الشرف او الدساتير الاخلاقية للمهن التي ينتمي اليها العاملون بها (مثل: ميثاق الشرف لمهنة الطب، وميثاق الشرف لمهنة التمريض ،وميثاق الشرف لمهنة المحاماة ،وميثاق الشرف لمهنة الخدمة الاجتماعية ،وميثاق الشرف لمهنة الاعلام ،وميثاق الشرف لمهنة العلاقات العامة....(2)

(1)نفس المرجع السابق ،42،43

(2)نفس المرجع السابق ،صفحة 39

1. المسؤولية القانونية : على سبيل المثال احترام المنظمة للوائح والتعليمات المنظمة للعمل بها والتي وضعتها لنفسها ،واحترام قوانين العمل في المجتمع ،واحترام قوانين المجتمع الاخرى بصفة عامة ، وعدم اقتراف اي جرائم في حق العاملين او العملاء او المجتمع.....
2. المسؤولية الاقتصادية :قيام المنظمة بتقديم السلع او الخدمات التي انشات من اجلها اصلا ، على ان تكون حريصة وملتزمة بتقديم هذه السلع والخدمات بكفاءة وفعالية وبالشكل المطلوب والمتوقع و بالسعر المناسب دون مغالاة او احتكار او استغلال او اهدار لموارد المجتمع ،او زيادة تلوث البيئة ،او زيادة الميل الاستهلاكي الزائد عن الحد لدى سكان المجتمع... ايضا على المنظمة ان تراعي مواصفات الجودة الشاملة في تلك السلع او الخدمات التي نقدمها للعملاء او المستهلكين....

وتعتبر كل من المسؤولية الاقتصادية و القانونية في هاذا النموذج من المطالب الاساسية للمجتمع والتي يجب تلبيتها من قبل المنظمات في حين تمثل كل من المسؤولية الاخلاقية و الخيرية توقعات المجتمع والتي يجب أن تتبناها المنظمات ، ويعكس الوضع المتسلسل لهذه المسؤوليات طبيعة ترابط بعضها بالبعض الآخر ، اذن لا يمكن للشركة من ان تتحمل مسؤولية الانشطة الخيرية قبل تحمل المسؤولية الاقتصادية و القانونية و الاخلاقية تجاه المجتمع. (1)

**(1)نفس المرجع السابق ،الصفحة 40**

**الشكل رقم (1)**

**انواع المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه المجتمع.**

**المساهمة بالموارد في المجتمع بما يساعد على تحسين نوعية الحياة**

**الالتزام بفعل ما هو صحيح وعادل وعدم الاضرار بالآخرين.**

**المسؤولية الخيرية**

**المسؤولية الاخلاقية.**

**المسؤولية الاخلاقية**

**ا**

**المسؤولية الاقتصادية**

**المسؤولية القانونية**

**الاساس الذي تقوم عليه المسؤوليات .**

**القانون هو مقياس المجتمع بين الصواب والخطأ**

**المبحث الثاني :مفهوم الاداء الاجتماعي واهم مؤشراته.**

**المطلب الاول: مفهوم الاداء الاجتماعي.**

**تعريف الأداء الاجتماعي**

**تحتاج كل المنظمات الأعمال إلى قياس أدائها اتجاه النشاطات والوظائف التي تقوم بها ويعرف الأداء بأنه المراقبة المستمرة لإنجاز البرامج المنظمة وتوثيقها لاسيما المراقبة وتوثيق جوانب سير التقدم وغايات موضوعة مسبقة.**

**ويعرف الأداء الاجتماعي بأنه النتائج التي تحققها منظمات الأعمال في مجالات الغير الاقتصادية ويعني أيضا الممارسة الفعالة لرسالة الاجتماعية لمنظمات الأعمال بما يتوافق مع قيمتها الاجتماعية ويهدف الاداء الاجتماعي إلى ربط بين النتائج المحصلة عليها والوسائل التي تم تسخيرها لتحقيق هذه النتائج.(1)**

**المطلب الثاني :مؤشرات الاداء الاجتماعي**

**اهم مؤشرات الاداء الاجتماعي .**

**المالكون:**

* **تحقيق اكبر الارباح.**
* **تعظيم قيمة المنظمة.**
* **زيادة قيمة المنظمة.**
* **رسم صورة محترمة للمنظمة في المجتمع.**
* **سلامة الموقف القانوني و الاخلاقي .(2)**
  1. **طاهر محسن منصور الغالبي،المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال دار وائل للنشر 2008**
  2. **صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي الادارة والاعمال 99،100**

**العاملون :**

* **اجور و مرتبات مجزية.**
* **فرص ترقية متاحة وجيدة.**
* **تدريب وتطوير مستمر .**
* **ظروف عمل صحية مناسبة.**
* **عدالة وظيفية**
* **مشاركة بالقرارات.**

**الزبائن:**

* **منتجات باسعار مناسبة ونوعية جيدة.**
* **اعلان صادق و امين.**
* **منتجات امنية عند الاستعمال .**
* **يسر في الحصول على المنتج و الخدمة .**
* **التزام بمعالجة الاضرار اذا ما حدثت.**
* **اعادة تدوير بعض الارباح لصالح فئات من الزبائن.**
* **التزام اخلاقي بعدم خرق قواعد العمل او السوق.**

**البيئة:**

* **ربط الاداء البيئي برسالة المنظمة.**
* **تقليل المخاطر البيئية.**
* **ربط الاداء البيئي برسالة المنظمة.**
* **تقليل المخاطر البيئية.**
* **موجود مدونات اخلاقية خاصة بالبيئة**
* **اشراك ممثلي البيئة في المجلس الادارة**
* **مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية**
* **جهود تقليل استهلاك الطاقة وسياسات واضحة بشان استخدام المواد.**
* **ترشيد استخدام المياه .**
* **معالجة المخلفات.**
* **حماية التنوع البيئي(1)**

**(1)صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي مرجع سابق 99 100**

**المجتمع المحلي:**

* **دعم البنى التحتية.**
* **احترام العادات والتقاليد و عدم خرق القواعد العامة و للسلوك**
* **محاربة الفساد الاداري و الرشوة.**
* **دعم مؤسسات المجتمع المدني.**
* **دعم الانشطة الاجتماعية ودعم المراكز العلمية و مؤسسات التعليم**

**الحكومة:**

* **التزام بالتشريعات و القوانين الصادرة من الحكومة.**
* **تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق .**
* **تعزيز جهود الدولة الصحية و خصوصا ما يتعلق بالأمراض المتوطنة.**

**المنافسون:**

* **منافسة عادلة ونزيهة وعدم الاضرار بمصالح الآخرين**
* **عدم سحب العاملين من الاخرين بطرق غير نزيهة.**

**الاقليات وذوي الاحتياجات الخاصة:**

* **عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الاقليات .**
* **المساوات في التوظيف والعدالة في الوصول الى المناصب العليا**
* **تجهيزات للمعاقين ودعم الجمعيات التي تساعد المعاقين على الاندماج في المجتمع**
* **احترام حقوق وخصوصية المرأة**
* **فرص الترقية العادلة**
* **تشجيع التفكير العلمي عند الشباب و تشجيع التفكير العلمي عند الشباب ونشر ثقافة التسامح**
* **الاهتمام بكبار السن والمتقاعدين والحفاظ على الطفولة واحترام حقوق الاطفال (1)**

**جماعات الضغط الاخرى:**

* **التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك و النقابات.**
* **التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الاعلام.**
* **الصدق والشفافية بنشر المعلومة المتعلقة بالمنظمة.**

**(1))صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي مرجع سابق 99 100**

**الموردون:**

* **استمرار التعامل العادل، اسعار عادلة ومقبولة للموارد المجهزة**
* **تطوير استخدام المواد المجهزة**
* **تسديد الالتزامات و الصدق بالتعامل**
* **تدريب المجهزين على مختلف اساليب تطوير العمل.**

***خاتمة:***

**نستنتج مما سبق ان مقاييس الاداء الاجتماعي لها دور في تحسين الاداء الاجتماعي للمنظمات بحيث تسمح لها بقياس ادائها اتجاه النشاطات والبرامج التي تقوم بها وهنالك العديد من النماذج والأنشطة المساعدة على ذلك**

**هنا يجب ان يكون دور الدولة فعال وذلك من خلال سن قوانين صارمة تفرض على المنظمات تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذلك يجب تحفيز المنظمات التي تقوم بدور اجتماعي ايجابي تخلق منافسة بين المنظمات، كما يجب ان تكون رقابة على الشركات.**

**يجب على المنظمات ان تقوم بتغيير تنظيمي جذري وهذا التغيير يجب ان يكون مبنيا على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية التي تدعو اليها التنظيمات الاقتصادية العالمية وكبريات الشركات لذا يجب توسيع الدراسات التي تتناول مفهوم المسؤولية الاجتماعية وإعداد نموذج يتضمن الاسس التي تسمح بتحسين وارتفاع أدائها وتجعل دورها بناءا وفعالا في المجتمع.**

**1))صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي مرجع سابق 99 100**

**قائمة المراجع:**

* **أ.د.مدحت محمد ابو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات ،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة مصر ،2015 .**
* **طاهر محسن منصور الغالبي،المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال دار وائل للنشر 2008**
* **صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي الادارة والاعمال 99،100**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |