***الطالبة :قاسمي شهيناز***

***الطالب :كرميش تقي الدين***

***الفوج :السادس***

**البحث الثالث**

***المسؤولية الاجتماعية والاداء الاجتماعي***

**خطة البحث :**

**مقدمة**

**المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية:**

**المطلب لأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية**

**المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية**

**المطلب الثالث : مبادئ المسؤولية الاجتماعية**

**المطلب الرابع :.عناصر المسؤولية الاجتماعية**

**المبحث الثاني: ماهية الاداء**

**المطلب الأول: مفهوم الأداء**

**.مطلب الثاني محددات الاداء ومعوقاته**

مطلب الثالث **مؤشرات تقييم الأداء الاجتماعي**

**خاتمة**

**المقدمة**

المسؤولية الاجتماعية هي نطريه أخلاقية تقترح ان أي كيان سواء كان منظمة أو فرد يقع على عاتقه

العمل لمصلحة المجتمع ككل فالمسؤولية هي أمر يتعين على كل منظمة أو فرد الالتزام بها وبالأداء

الاجتماعي حيث يتمثل الأداء الاجتماعي في تحقيق أهداف الرسالة الاجتماعية للمؤسسة وإدارته تتطلب عملية مؤسسية لترجمة الأهداف

فما هي المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي

**المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية:**

**المطلب لأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية:**

تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على الخدمة مصالحها 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 كشرط لتحقيق نموها وضمان بقاءها.

عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على أنها: "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس، بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد"[[1]](#footnote-2)

المنظمة العالمية للمعايرة: ترى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي طريقة عمل المؤسسة التي من خلالها تدمج الاهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في صنع القرارات والتقيد بإعداد التقارير حسب المواصفات إلي تتعلق بالبيئة إيزو14000 والمعايير العالمية للمسائلة الاجتماعية SA00013 والدليل الاسترشادي لكتابة التقارير المستدامة.[[2]](#footnote-3)

يشير مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى واجب إدارات المنظمات بالقيان باتخاذ قرارات أو التصرف بطريقة تساهم بزيادة رفاهية المجتمع ومصالحه إضافة إلى مصالح المنظمات، وبالتالي فان منظمات الأعمال يجب ان تتبنى دورا اجتماعيا واسعا وان تنفق بسخاء على الأنشطة الاجتماعية ورفاهية المجتمع.[[3]](#footnote-4)

**المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:**

لقد اجمع العديد من الباحثين على أن منظمات الأعمال تمارس عددا من المسؤوليات الاجتماعية والتي تنحصر ضمن تصنيفين هما: الأخلاقية, والإنسانية تجاه المجتمع المحلي, والموظفين, والعملاء, والموردين, والبيئة, والمساهمين...الخ،وتعتبرالمسؤولية الأخلاقية مسؤولية إلزامية وتتعدى في كونها الإيفاء بالالتزامات القانونية والاقتصادية. ومن هذا المنطلق بين (**Pride and Ferrell**) أبعاد المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة فيما يلي[[4]](#footnote-5):

أ- المسؤولية الإنسانية: أي أن تكون المنظمة صالحة، وأن تعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع، وأن تعمل على تحسين نوعية الحياة.

ب- المسؤولية الأخلاقية: بمعنى أن تكون المنظمة مبنية على أسس أخلاقية، وأن تلتزم بالأعمال الصحيحة، وأن تمتنع عن إيذاء الآخرين.

ج- المسؤولية القانونية: أي أن المنظمة يجب أن تلتزم بإطاعة القوانين، وأن تكسب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون.

د- المسؤولية الاقتصادية: ويقصد بها أن تكون المنظمة نافعة ومجدية اقتصاديا، وأن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين.

و- المسؤولية الخيّرة: تركز هذه المسؤولية على خيار أن المؤسسة لها حق الخيار في تبني بعض أنشطة الاجتماعية والبيئية بشكل إنساني وغير ملزم في شكل برامج تكون لصالح المجتمع ككل، أو لبعض الفئات الخاصة فيه، وعادة لا تنتظر من ورائها أي عائد.

جعلت الباحث(Archie Carroll) يشير إليها بأربعة أبعاد هي البعد الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيري كما هي موضحة في الشكل أدناه:

**المسؤولية الاجتماعية الشاملة = المسؤولية الاقتصادية+ المسؤولية القانونية+ المسؤولية الأخلاقية +المسؤولية الخيرية.**

**الشكل2: هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية**

**المسؤولية الخيرية**

**التصرف كمواطن صالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع و تحسين نوعية الحياة**

**المسؤولية الأخلاقية**

**مراعاة المنظمة للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي إلى أن تعمل بشكل صحيح و حق و عادل**

**المسؤولية القانونية**

**إطاعة القانون و الذي يعكس ما هو صحيح أو خطا في المجتمع وهو ما يمثل قواعد العمل الأساسية**

**المسؤولية الاقتصادية**

**تحقيق المنظمة عائدا وهذا ما يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى**

**المصدر:** عزاوي عمر، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بشار.

**المطلب الثالث : مبادئ المسؤولية الاجتماعية:**

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على تسع مبادئ رئيسية نلخصها في الآتي[[5]](#footnote-6) :

**المبدأ الأول: الحماية وٕإعادة الإصلاح البيئي:** يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وٕإعادة إصلاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وٕإدماج ذلك في العمليات اليومية. تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وٕإنفاذ المواصفات.

**المبدأ الثاني: القيم والأخلاقيات:** والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

**المبدأ الثالث: المسائلة والمحاسبة:** الكشف عن المعلومات والأنشطة بطريق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.

**المبدأ الرابع: تقوية وتعزيز السلطات:** الإستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.

**المبدأ الخامس:الأداء المالي والنتائج:** المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.

**المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل:** بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.

**المبدأ السابع: العلاقات التعاونية:** بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

**المبدأ الثامن: المنتجات ذات الجودة و الخدمات:** المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضاء وسلامة الزبائن.

**المبدأ التاسع: الارتباط المجتمعي:** علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع.

**المطلب الرابع : 2.عناصر المسؤولية الاجتماعية**

* عناصر المسؤولية الاجتماعية للمنضمات
* الاهتمام ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي اليها الفرد صغيرة ام كبيرة ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها اهدافها والخوف من ان تصاب باي طرف يؤدي الى اضعافها وتفككها .
* الفهم هو ينقسم الى شقين الاول فهم الفرد للجماعة والثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لافعاله ويقصد بالشق الاول فهم الفرد للجماعة أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمها ووضعها الثقافي وتاريخها .اما الشق الثاني وهو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لافعاله فالمقصود به ان يدرك الفرد اثار افعاله وتصارفاته وقراراته على الجماعة أي يفهم القيمة الاجتماعية لاي فعل او تصرف اجتماعي يصدر عنه .
* المشاركة يقصد يقصد بها اشتراك الفرد مع الاخرين في عمل ما يمليه الاهتمام ومايتطلب الفهم من اعمال تساعد الجماعة في اشباع حاجاتها وحل مشكلتها والوصول الى اهدافها وتحقيق رفاهيتها والمحافظة على استمراربتها .
* ويؤكد السيد عثمان على الترابط والتكامل بين عماصر المسؤولية الاجتماعية لان كلا منها ينمي الاخر ويدعمه فالاهتمام يحرك الفرد الى فهم الجماعة وكل مازاد فهمه زاد اهتمامه كما ان الفهم والاهتمام ضروريا للمشاركة والمشاركة نفسها تزيد من الاهتمام وتعمق من الفهم ولا يمكن ان تحقق الامسؤولية الاجتماعية عند الفرد الا بتوفر عماصرها الثلاثة .

**المبحث الثاني ماهية الاداء**

**المطلب الأول: مفهوم الأداء**

 مع تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تزايد الاهتمام أيضا بالأداء الاجتماعي و طرق قياسه، هذا الأخير يصعب في كثير من الأحيان قياسه و تقديره كميا. فمن خلال هذا المبحث سنتعرف على مفهوم الأداء الاجتماعي و أصوله النظرية، كما نتطرق إلى أهم الأنظمة التي تقيس الأداء الاجتماعي.

* 1. **تعريف الأداء:** يعد الاداء مفهوم جوهريا بالنسبة لي المنضمات وله العديد من المفاهيم المتعددة وقد اختلف الباحثون في طرح مفهومه حسب اختلاف الخلفيات الفكرية فمنهم من يرى ان الاداء هو المخرجات او الاهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها لذا فهو مفهوم يعكس كلا من الاهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها .

--وعرف ايضا ان الاداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الاهداف المنشودة .فالاداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنطمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها.

.

 2.1 **الاتجاهات المعاصرة في تأصيل مفهوم الأداء الاجتماعي**:

 برز الحديث عن أهمية مؤشرات الأداء الاجتماعي منذ أوائل العشرينات من القرن الماضـي.

حيث شجعت استجابة منظمات الأعمال لهذا الطرح المشرع القانوني على وضع القواعـد القانونيـة للتحقق من وفاء المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية، و "جاءت دراسات الجمعية القوميـة للمحاسـبين وجمعية المحاسبين الأمريكية و دراسات المعهد الأمريكي للمحاسبين القـانونيين للتأكيـد علـى أهميـة الإفصاح عن الأداء الاجتماعي، فحددوا أسس قياس فاعلي ة الأداء الاجتمـاعي. كمـا طالـب مجمـع المحاسبين القانونيين بانجلترا وويلز المنظمات بتضمين التقارير الماليـة نتـائج الأداء الاجتمـاعي. و نادت فرنسا الجمعيات المحاسبية المهنية بضرورة إلزام المنظمات بالإفصاح عن أدائها الاجتماعي"[[6]](#footnote-7).

 3.1 **مفهوم الأداء الاجتماعي:**

 يقصد بالأداء الاجتماعي نجاح منظمة الأعمال في تحقيق أهدافها الاجتماعيـة الموضـوعة والمحددة سلفا . و يقسم الأداء الاجتماعي إلى قسمين داخلي و خارجي، ففي حين يرتبط الأداء الـداخلي بالمالكين و العاملين، فإن الأداء الخارجي نعني به الأداء تجاه الزبائن، المجتمع المحلي، الحكومـة، وذوي الاحتياجات الخاصة.

**2.مطلب الثاني محددات الاداء ومعوقاته**

**-1محددات الاداء :**

الاداء هو الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدا بالقدرات وادراك الدور والمهام فهذا يعني ان الاداء هو ناتج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد \_القدرات وادراك الدور والمهام المتوطئة به فيشير الجهد الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لاداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذالك اما القدرات فيقصد بها الصفات الشخصية للفرد والتي يستخدمها لاداء وظيفته ولكي يحقق الفرد الاداء لابد من وجود تكامل وحد ادنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الاداء بمعنى ان الفرد اذا بذل جهودا فائقة وكانت لديه قدرات لاباس بها وكان مدركا لدوره فان مستوى ادائه سيكون مقبولا اما اذا كان يبذل جهودا كبيرة ويتمتع بقدرات متفوقة الا انه غير مدرك لدوره ا وان لديه قدرات متفوقة والفهم اللازم للدور الذي يقوم ب هالا انه لا يبذل الاجهود اللازمة في العمل فان مستوى ادائه عادة مايقيم كاداء منخفض او غير مقبول وفي بعض الاحيان قد يبذل الجهد اللازم لذلك مع تمتعه بقدرات فاىقة وفهما جيدا لمهمته الا انه يصادم ببعض العاومل الخارجة عن نطاق سيطرته يمكن لها ان تؤثر على مستوى ادائه والتي نوردها في العنصر الموالي

**-2معوقات الاداء :**

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن لن تؤثر على مستوى ادائه وبالرغم من ان بعض هذه العوامل قد تؤخذ كاعذار الا انها تؤخذ في الاعتبار لانها حقيقية وموجودة بالفعل ومن اكثر عوائق الاداء شيوعا هي الاضاءة الحرارة الضوضاء عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات السياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة الاان هذه العوامل ليست وحدها المؤثرة على اداء العامل وإنتاجيته ولكن يتفاعل معها العوامل الداخلية والتي يمكن ان ترتبط بشخصية العامل ذكاؤه وقدراته الخاصة سماته الشخصية وخبرته وتدريبه على ما يمارسه من عمل ظروف العمل الاجتماعية و يجب النظر الى هذه العوامل البيئية على انها مؤثرات على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل ايضا فان السياسات غير الواضحة او نمط الاشراف السيء يمكن ان يسبب التوجيه الخاطئ للجهود اضافة الى ان النقص في التدريب يمكن ان يتسبب في استغلال سيء للقدرات الموجودة لدى الافراد لذا فانه من اهم واكبر مسؤليات الادارة نجد

-توفير طروف عمل مناسبة للعاملين

-توفير بيئة تنظيمية مدعمة تقل فيها عوائق الاداء بما يمكن من تحقيق اداء جيد .

 32 مطلب الثالث: **مؤشرات تقييم الأداء الاجتماعي :**

 المعيار هو وسيلة للقياس يمكن الاستعانة بها في اتخاذ قرار أو حكم موضـوعي علـى حالـة معينة. و يأخذ أشكالا مختلفة فقد يكون قاعدة قانونية أو اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية، و قد يكـون عبارة أو جملة قياسية أو قاعدة رياضية تأخذ شكل نسب و معادلات تغذى بمعلومات إحـصائية مـن واقع المنظمة. و معظم هذه المعايير تعتمد على القواعد المحاسبية و الاقتصادية و التقنية.

 و تتطلب عملية تقييم الأداء توفر مجموعة من المعايير لغرض حـساب مـستوى الأداء الـذي حققته الوحدة، و الوقوف على مستوى تطور أي جانب من جوانب نشاطها. ومن هنا يـأتي الاهتمـام بدراسة هذه المعايير و تحليلها و تصنيفها. و فيما يلي أمثلة عن أهم المعايير و المؤشرات:

**الجدول(4.2) : أهم معايير الأداء الاجتماعي**

|  |  |
| --- | --- |
| المؤشرات  | فئة أصحاب المصالح  |
| * تحقيق أكبر الأرباح
* تعظيم قيمة السهم
* زيادة قيمة المنظمة
* رسم صورة محترمة للمنظمة في المجتمع
* سلامة الموقف القانوني و الأخلاقي
 | المالكون  |
| * أجور و مرتبات مجزية
* فرص ترقية متاحة و جيدة
* تدريب و تطوير مستمر
* ظروف عمل صحية مناسبة
* عدالة وظيفية
* مشاركة بالقرارات
 | العاملون  |
| * منتجات بأسعار مناسبة و نوعية جيدة
* إعلان صادق و أمين
* منتجات أمينة عند الاستعمال
* يسر في الحصول على المنتج و الخدمة
* التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت
* إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من الزبائن
* التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق
 | الزبائن  |
| * ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة
* تقليل المخاطر البيئية
 | البيئة  |
| * وجود مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة
* إشراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة
* مكافآت و حوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية
* جهود تقليل استهلاك الطاقة و سياسات واضحة بشأن استخدام المواد.
* ترشيد استخدام المياه
* معالجة المخلفات
* حماية التنوع البيئي
 |  |
| * دعم البنى التحتية
* احترام العادات و التقاليد و عدم خرق القواعد العامة و السلوك
* محاربة الفساد الإداري و الرشوة
* دعم مؤسسات المجتمع المدني
* دعم الأنشطة الاجتماعية و دعم المراكز العلمية و مؤسسات التعليم
 | المجتمع المحلي  |
| * الالتزام بالتشريعات و القوانين الصادرة من الحكومة
* تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق
* تعزيز سمعة الدولة و الحكومة في التعامل الخارجي
* احترام مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف
* تعزيز جهود الدولة الصحية و خصوصا ما يتعلق بالأمراض المتوطنة
 | الحكومة  |
| * استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة و مقبولة للمواد المجهزة
* تطوير استخدام المواد المجهزة
* تسديد الالتزامات و الصدق بالتعامل
* تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل
 | الموردون  |
| * منافسة عادلة و نزيهة و عدم الإضرار بمصالح الآخرين
* عدم سحب العاملين من الآخرين بطرق غير نزيهة
 | المنافسون  |
| * عدم التعصب و نشر روح التسامح نحو الأقليات
* المساواة في التوظيف و العدالة في الوصول إلى المنصب العليا
* تجهيزات للمعوقين و دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع
* احترام حقوق و خصوصية المرأة
* فرص الترقية العادلة
* تشجيع التفكير العلمي عند الشباب و نشر ثقافة التسامح
* الاهتمام بكبار السن و المتقاعدين، و الحفاظ على الطفولة و احترام حقوق الأطفال
 | الأقليات و ذوي الاحتياجات الخاصة  |
| * التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك و النقابات
* التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام
* الصدق و الشفافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة
 | جماعات الضغط الأخرى  |

**المصدر**: صالح مهدي محسن العامري و طاهر محسن منصور الغالبي ،الإدارة و الأعمال، مرجع سابق، ص- ص : 99-100

**3**

 الخاتمة  يرتبط الأداء الوظيفي للأخصائي الإجتماعى بتحقيق المسئولية الاجتماعية لديه ، ويعتبر المسؤولية الإجتماعى واحداً من المواضيع المهمة التي تحتاج إلى تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها ، هدفت الدراسة إلى تحديد إسهامات أبعاد المسئولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين

1. إيثار عبد الهادي الفيحان، دور المنظمات الريادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، على الموقع:

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/535652> [↑](#footnote-ref-2)
2. شادية مخلوف، ضمان جودة المسؤولية الاجتماعية للتعليم الجامعي الفلسطيني (نموذج مقتلرح)، على الموقع: [↑](#footnote-ref-3)
3. عزاوي عمر، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بشار. [↑](#footnote-ref-4)
4. عبد الغفور دادن، **المؤسسة بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية**[www.manifest.univ-ouargla.dz/](http://www.manifest.univ-ouargla.dz/) [↑](#footnote-ref-5)
5. عزاوي عمر، مرجع سابق. [↑](#footnote-ref-6)
6. حارس كریم العاني ،دور المعلومات المحاسبیة في قیاس و تقییم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعیة (دراسة تطبیقیة في مملكة البحرین)، بحث مقدم إلى : المؤتمر العلمي الرابع الریادة و الإبداع : استراتیجیات الأعمال في مواجھة تحدیات العولمة، كلیة العلوم الإداریة و المالیة، جامعة فیلادلفیا، عمان، الأردن، أیام 15-16/2005، ص ص : 5-6. [↑](#footnote-ref-7)