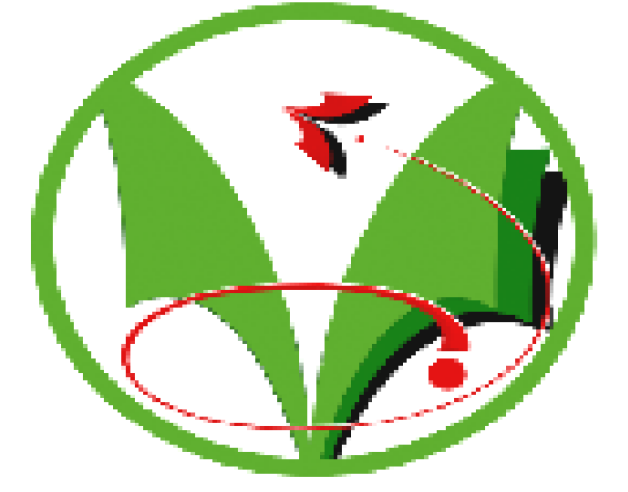


أثر المسؤولية الاجتماعية على الموارد البشرية في المؤسسة



العمرى جميلة

E-mail: djamilalamri@hotmail.com

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة

المخلص:

تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى الاهتمام بالجوانب الاجتماعية التي تتعدى مسؤوليتها الاقتصادية الهادفة إلى تعظيم أرباحها لتشمل بيئتها التي تعيش فيها، الأطراف المتعاملة معها من موردين، عاملين، عملاء، منافسين... الخ والمجتمع بصفة عامة بالاستغلال غير العقلاني للبيئة العاملة خاصة من قبل الشركات الكبرى بإهمال آثارها السلبية على العمال ، والذي يعكس الممارسات والمساهمات التي قامت بها في سبيل خدمة المجتمع كافة، ومن شأن هذه الاهتمام أن يجعل المؤسسة ترتقي لتصبح "مؤسسة مواطنة تهتم بتطوير وتنمية المجتمع الذي يعتبر مصدر مداخلاتها ومخرجاتها. فبعد أن كان الاهتمام مركزا على كون مسؤولية المؤسسة تتمحور حول إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع وذلك بتحقيق المؤسسة عوائد مجزية للمالكين، لهذا اتسعت هذه النظرة الضيقة لتذهب إلى أبعد من ذلك وتشمل مختلف الممارسات الاجتماعية التي تقوم بها اتجاه مجتمعتها بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة

الكلمات الدالة:

المسؤولية الاجتماعية ، الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

المقدمة:

لقد أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الشغل الشاغل للمؤسسات في كافة دول العالم نتيجة التغيرات التي طرأت عليها و تأثيرها البالغ على أعمالها وفعاليتها، حيث أصبحت من أكبر التحديات التي تواجه كلا من المسيرين وأصحاب المؤسسة وتزايد اهتماماتها اتجاه المجتمع بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة باعتبار هذه الأخيرة من أهم الموارد التي تستخدمها المؤسسات الحديثة ، لذلك يجب استقطاب المهارات البشرية والمحافظة عليها ، باعتبارها من أولويات الأمور التي تساعد على مواجهة التحديات والمنافسة الخارجية، وما زاد من أهمية العنصر البشري لتجسيد مفهوم "المسؤولية الاجتماعية في إطار الموارد البشرية " حتى تصبح المؤسسات أكثر استجابة من السابق لانجاز أعمال مسؤولة عن أفرادها العاملين بهدف انجاز توقعات أداء المجتمع ككل.

1. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة :

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات تغيرات جوهرية على مر الزمن، ولا يزال يتطور مع تطور المجتمع وتوقعاته. من خلال السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها التجارية قصد تحسين أثرها في المجتمع وفي ما يلي أمثلة لبعض التعريفات:

• تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (1) " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف.

• تعريف معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية على أنها(2) "السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم .

• تعريف منظمة المقاييس العالمية ISO للمسؤولية الاجتماعية بأنها(3) "مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وانشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين(ISO26000).

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص تعريف للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بأنها " هي عبارة عن ما تقوم به المؤسسات وتقدمه للمجتمع طبقا لتوقعاته مع ضمان مراعاة حقوق الموارد البشرية وقيم المجتمع وأخلاقه والالتزام بالقوانين ومكافحة الفساد والشفافية والإفصاح."

• تمثل المسؤولية الاجتماعية نشاطا مرتبطا ببعدين أساسيين أحدهما داخلي يتمثل في إسهام المؤسسة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم، والبعد الثاني خارجي ويتمثل في مبادرات المؤسسات في التدخل لمعالجة المشاكل التي يعاني منها المجتمع.

إبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة :

• تتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد منها البعد الاقتصادي، القانوني، الإنساني، الأخلاقي، والبيئي، وتتركز في بعض المجالات كما يوضحه الجدول التالي:

جدول(1): يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

المسؤولية تجاه المجتمع	المسؤولية تجاه حماية المستهلك	المسؤولية الأخلاقية	المسؤولية تجاه حماية البيئة
• إنجاز المشاريع الأساسية. • تقديم الهبات والتبرعات. • توفير فرص العمل للنساء • والمعاقين • المساهمة في دعم الأنشطة الثقافية والحضارية • المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي	• التبيين؛ • السعر؛ • الضمان؛ • التعبئة والتغليف؛ • التوزيع • الإعلان • المقاييس والأوزان • النقل والتخزين	• تتناسب أهداف الشركة مع أهداف المجتمع • عدم احتكار المنتجات • وجود دليل عمل أخلاقي للمنظمة • تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الممارسات السلبية • عدم التحايل بالأسعار جديدة للمواد الخام والطاقة	• الالتزام بالتشريعات البيئية • الاقتصاد في استخدام الموارد • الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة • تجنب مسببات التلوث • آلية التخلص من النفايات • المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة

• المصدر: فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية)، أطروحة دكتوراه ، جامعة المستنصرية، 2003، ص 4.

أشار كارول إلى شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية ، حيث تتألف من أربعة أبعاد رئيسية هي الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخير لها، كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل(1): يوضح هرم المسؤولية الاجتماعية



المصدر: طاهر محسن المنصور الغالبي، د. صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008 ، ص 93.

2. وظيفة الموارد البشرية في المؤسسة:

لقد اختلفت وجهات نظر المديرين في الحياة العملية في تحديد مفهوم موحد ومتفق عليه لإدارة الموارد البشرية ويمكن التمييز بين وجهتي نظر أساسيتين هما(4): الأولى يرى أصحابها أن إدارة الأفراد ما هي إلا نشاط روتيني، يشتمل على نواحي تنفيذية أما الثانية ترى بان إدارة الأفراد إحدى الوظائف الأساسية في المنشأة، ولها نفس الأهمية للوظائف الأخرى.

وفيما يلي عرض بعض تعاريف لإدارة الموارد البشرية :

- يعرف "Sikula" إدارة الأفراد بأنها "استخدام القوى العاملة داخل المنشأة أو بواسطة المنشأة، ويشمل ذلك عمليات تخطيط القوى العاملة بالمنشأة، الاختيار والتعيين، تقييم الأداء، التدريب والتنمية، التعويض والترقيات، العلاقات الصناعية، تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين وأخيراً بحوث الأفراد.(5)
- خلال التعريف الذي جاء به "E.Flippo" لإدارة الموارد البشرية "عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد وتنميتهم وتوعيتهم والمحافظة عليهم بهدف تحقيق أهداف المنشأة(6).
- الدكتور علي عبد الوهاب إدارة الموارد البشرية هي "الوظيفة الإدارية التي تتمثل في اختيار العمال ذوي الكفاءات المناسبة وتسيير جهودهم وتوجيه طاقاتهم وتنمية مهاراتهم وتحفيز هؤلاء الأفراد العاملين وتقييم أدائهم والبحث في مشاكلهم وتقوية علاقات التعاون بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم وبذلك تساهم في تحقيق الهدف الكلي للمنظمة من حيث زيادة الإنتاجية وبلوغ النمو المطلوب للأعمال والأفراد"(7).

وفي الأخير نستخلص أن وظيفة إدارة الموارد البشرية تتمثل في وظائف التسيير واختيار العاملين بناء على معيار الكفاءة مع مراعاة وتوفير أساليب الراحة لهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

3. أثر المسؤولية الاجتماعية على الموارد البشرية

تتبنى المؤسسة ممارسات اجتماعية في هذا الإطار سواء قبل بدء العامل بالعمل في المؤسسة (أي عند التعيين)، أو خلال فترة العمل وحتى بعد انتهاء عمله من المؤسسة و المتمثلة في: (8)

- الاهتمام بجودة حياة العمال في المؤسسة؛
- تقييم أداء العاملين؛
- الاهتمام بالصحة والأمن؛
- القيام بخدمات الاجتماعية(التأمين) .

مؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة: (9)

□ **المالكون:** وتمثل فئة أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المنظمة. التي يمكن قياسها: من خلال: تحقيق أكبر ربح ممكن، تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل؛

□ **العاملون:** تشمل هذه الفئة جميع العاملين في المؤسسة من إداريين وفئات أخرى، والتي يمكن قياسها من خلال: -أجور ورواتب مجزية وتدريب وتطوير مستمر؛

□ **الزبائن:** تمثل هذه الفئة أهمية كبيرة لكل منظمات الأعمال بدون استثناء فوجود المنظمة مرتبط بإنتاج السلع أو الخدمات التي يستهلكها الزبائن وكيفية التعامل معهم وإقناعهم، والتي يمكن قياسها من خلال: -منتجات بنوعية جيدة وأسعار مناسبة؛

□ **المجتمع المحلي:** تمثل هذه الفئة شريحة مهمة من المستفيدين لذلك تنظر منظمات الأعمال إلى توطيد العلاقة مع المجتمع المحلي لتدعيم النظرة الإيجابية لها من قبل المجتمع المحلي، والتي يمكن قياسها من خلال:

□ **البيئة:** ويقصد بها البيئة الطبيعية من تربة وماء وهواء، والتي يمكن قياسها من خلال: -الحد من تلوث الماء والهواء والتربة والتشجير وزيادة المساحات الخضراء؛

□ **الحكومة:** وهي الممثل القانوني للدولة، والتي يمكن قياسها من خلال: -الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة من الحكومة، احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف؛

□ **جماعات الضغط الاجتماعي:** وهي تمثل فئات كثيرة وعديدة ازدادت بسبب التقدم التكنولوجي والسياسي والاجتماعي والثقافي ولكل جماعة مطالب خاصة بها، والتي يمكن قياسها من خلال: -التعامل الجيد مع جماعات حماية المستهلك و احترام أنشطة جماعات حماية البيئة؛

□ **الخلاصة:** بعد أن كان هدف المؤسسة الأساسي هو هدف اقتصادي، أصبحت القضايا الاجتماعية اليوم تشكل أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسة بصفة عامة ومصصلحة الموارد البشرية والمجتمع بصفة خاصة كما يجب أن يكون المحيط الذي تعمل فيه محور اهتمامها، إن هذا التوجه لا ينبع فقط من أهمية خلق دور إيجابي اجتماعي للمؤسسة بل يسعى إلى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة ذات طابع أخلاقي

□ **نتائج وتوصيات:** يجب على المؤسسات الأخذ بعين الاعتبار الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، لتحقيق أهدافها في ظل المنافسة وتحديات البيئة. يجب أن تحظى المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقدر الكافي من الاهتمام، وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة . يجب المؤسسات الاهتمام باختيار المسيرين على أساس متوازن من الكفاءة والمسؤولية والأخلاق، لتعزيز سمعة ومكانة المؤسسة.

□ **المراجع:** 1. Marie-françoise GUYONNAUD et Frédérique WILLARD, Du management environnemental au développement durable des entreprises, France : ADEME, Mars 2004, P 05.

2. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة"، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف 2004، ص 27.

3. د. فالح عبد القادر الحوري د. مدوح الزيادات أهليل، ادارة الصورة الذهنية للمنظمات الاردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية" كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، ص 6.

4. صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، بدون طبعة، ص 15.

5. A. Sikula، "Personnel and Administration Human Resources Management"، John Wiley Inc، New York، 1976، p6.

6. ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص موارد بشرية، جامعة تلمسان 2009-2010 ص 54.

7. د. علي عبد الوهاب، "إدارة الأفراد مهج تحليلي"، دار المكتبة عين الشمس، القاهرة، 1974، ص 36.

8. ضيافي نوال، نفس المرجع السابق، بتصرف، ص 60-72.

9. بتاريخ 2012-10-23. http://www.kuwaitcsr.net/page.aspx?id=6..

10. فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية)، أطروحة دكتوراه ، جامعة المستنصرية، 2003، ص 4.

11. طاهر محسن المنصور الغالبي، د. صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008 ، ص 93.