العلاقة بين الحوكمة والمسؤولية الإجتماعية ودورها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات

أ. بليزاك عبد الحليم، جامعة العربي بن مهيدي (أم البواقي)
د. السعيد بريكة، جامعة العربي بن مهيدي (أم البواقي)

المستخلص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى إبراز مفهوم وأهمية الحوكمة و المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال التطرق الى الإطار المفاهيمي لكل منهما، ومن ثم تبيان العلاقة بينهما،ودور تلك العلاقة في تحقيق القدرة التنافسية للشركة نظرا لما تفرضه التغيرات السريعة والمنافسة الشديدة في السوق المحلية والدولية إلى ضرورة تكيف الشركات مع بئيتها الداخلية والخارجية من خلال استجابتها لهذه الأخيرة، وتحملها لمسؤوليتها الإجتماعية من خلال تبني نظم وإستيراتجيات توفر متطلبات حماية البيئة الطبيعية والإجتماعية، مما إنعكس إيجابا على نشاط هذه الشركات وبالتالي تعزيز القدرات التنافسية لهذه الأخيرة.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، المسؤولية الإجتماعية، أصحاب المصالح، القدرة التنافسية.

Abstract:

This paper aims to highlight the concept and importance of corporate governance and corporate social responsibility through the conceptual framework of each, and then indicate the relationship between them, and their role in achieving the company's competitiveness in view of the rapid changes and fierce competition in the domestic market and the need to adapt international companies with internal and external baetha through its response to the latter, and social responsibility through the adoption of systems and asteratgiat provide a natural and social environment protection requirements, which positively impacted the activities of these companies and thereby strengthen The competitiveness of the latter.

Key words: corporate governance, social responsibility, stakeholders, the competitiveness.

مقدمة

تعد حوكمة الشركات من الموضوعات المهمة لجميع الشركات المحلية والعالمية في عصرنا الحاضر إذ أن الأزمات المالية التي عانى بسببها الاقتصاد العالمي وضعت مفهوم حوكمة الشركات ضمن الأولويات .وتركزأنظمة و قوانين الحوكمة في العالم على الحد من استخدام السلطة الإدارية في غير مصالح المساهمين، وتعمل على تفعيل أداء مجالس الإدارة في تلك الشركات، وكذلك تعزيز الرقابة الداخلية ومتابعة تنفيذ الإستراتيجيات وتحديد الأدوار و الصلاحيات لكل من المساهمين ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وأصحاب المصالح علاوة على تأكيد أهمية الشفافية والإفصاح .إن مفهوم حوكمة الشركات هو منهج إصلاحي و آلية عمل جديدة من شأنها ترسيخ نزاهة المعاملات المالية بوضع محددات تخدم المصالح العامة والحقوق الخاصة للمساهمين.كما تعتبر المسؤولية الإجتماعية للشركات من المواضيع الهامة التي أثارت و لا تزال تثير جدلا كبيرا في الأوساط العلمية والأكاديمية، وكذلك بالنسبة لمديري المؤسسات الاقتصادية، وقد تشعبت البحوث في إطار المسؤولية الاجتماعية والبيئية وطرحت وجهات نظر متعددة، تمثلت في مختلف الاتجاهات الفكرية لتعامل المؤسسات مع مجتمعاتها من جهة، ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة الطبيعية التطور الاقتصادي والاجتماعي الذي شهدته مختلف الدول على الصعيد الدولي، مما حتم على هذه المؤسسات تبني هذا النوع من المسؤوليات باعتباره بعدا جديدا من أبعاد التنافسية بين المؤسسات في العالم.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما علاقة الحوكمة بالمسؤولية الإجتماعية وماهو دورها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات؟

وتهدف هذه الدراسة الى:

- القاء الضوء على مفهوم الحوكمة و أهميتها.
- التعرف على مفهوم المسؤولية الإجتماعية.
- تبيان العلاقة بين الحوكمة و المسؤولية الاجتماعية و أهميتها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات.

أولا: الإطار المفاهيمي للحوكمة:

1-مفهوم الحوكمة:

يعد مصطلح الحوكمة هو الترجمة المختصرة التي راجت للمصطلح **Corporate Governance**، أما الترجمة العلمية لهذا المصطلح، والتي اتفق عليها، فهي: " أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة ".

وقد تعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح، بحيث يدل كل مصطلح عن وجهة النظر التي يتبناها مقدم هذا التعريف.

فتعرف مؤسسة التمويل الدولية **IFC** الحوكمة بأنها: " **هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها** ".[1]

كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية **OECD** بأنها: " **مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين**".[2]

وهناك من يعرفها بأنها: " **مجموع "قواعد اللعبة" التي تستخدم لإدارة الشركة من الداخل، ولقيام مجلس الإدارة بالإشراف عليها لحماية المصالح والحقوق المالية للمساهمين** ".[3] وبمعنى أخر، فإن الحوكمة تعني النظام، أي وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء، كما تشمل مقومات تقوية المؤسسة على المدى البعيد وتحديد المسئول والمسئولية.

وقد ظهرت الحاجة إلى الحوكمة في العديد من الاقتصاديات المتقدمة والناشئة خلال العقود القليلة الماضية، خاصة في أعقاب الانهيارات الاقتصادية والأزمات المالية التي شهدتها عدد من دول شرق آسيا وأمريكا اللاتينية وروسيا في عقد التسعينات من القرن العشرين، وكذلك ما شهده الاقتصاد الأمريكي مؤخرا من انهيارات مالية ومحاسبية خلال عام 2002. وتزايدت أهمية الحوكمة نتيجة لاتجاه كثير من دول العالم إلى التحول إلى النظم الاقتصادية الرأسمالية التي يعتمد فيها بدرجة كبيرة على الشركات الخاصة لتحقيق معدلات مرتفعة ومتواصلة من النمو الاقتصادي. وقد أدى اتساع حجم تلك المشروعات إلى انفصال الملكية عن الإدارة، وشرعت تلك المشروعات في البحث عن مصادر للتمويل أقل تكلفة من المصادر المصرفية، فاتجهت إلى أسواق المال. وساعد على ذلك ما شهده العالم من تحرير للأسواق المالية، فتزايدت انتقالات رؤوس الأموال عبر الحدود بشكل غير مسبوق، ودفع اتساع حجم الشركات وانفصال الملكية عن الإدارة إلى ضعف آليات الرقابة على تصرفات

المديرين، وإلى وقوع كثير من الشركات في أزمات مالية. ومن أبرزها دول جنوب شرق آسيا في أواخر التسعينات، ثم توالت بعد ذلك الأزمات، ولعل من أبرزها أزمة شركتي أنرون وورلد كوم في الولايات المتحدة في عام 2001. وقد دفع ذلك العالم للاهتمام بالحوكمة.[4]

وعلى ذلك، تهدف قواعد وضوابط الحوكمة إلى تحقيق الشفافية والعدالة، ومنح حق مساءلة إدارة الشركة، وبالتالي تحقيق الحماية للمساهمين وحملة الوثائق جميعا، مع مراعاة مصالح العمل والعمال، والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة، بما يؤدى إلى تنمية الاستثمار وتشجيع تدفقه، وتنمية المدخرات، وتعظيم الربحية، وإتاحة فرص عمل جديدة. كما أن هذه القواعد تؤكد على أهمية الالتزام بأحكام القانون، والعمل على ضمان مراجعة الأداء المالي، ووجود هياكل إدارية تمكن من محاسبة الإدارة أمام المساهمين، مع تكوين لجنة مراجعة من غير أعضاء مجلس الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات عديدة لتحقيق رقابة مستقلة على التنفيذ.

2-أهمية وفوائد حوكمة الشركات:

تكمن أهمية حوكمة الشركات في جوانب متعددة لعل من أهمها:

1. **الاقتصاد:** تُسهم حوكمة الشركات في رفع مستوى كفاية الاقتصاد لما لها من أهمية في المساعدة على استقرار الأسواق المالية ورفع مستوى الشفافية وجذب الاستثمارات من الخارج والداخل على حد سواء، زيادة على تقليص حجم المخاطر التي تواجه النظام الاقتصادي.
2. **الشركات:** إن تطبيق مبادىء الحوكمة يساعد الشركات على خلق بيئة عمل سليمة تعين الشركة على تحقيق أداء أفضل مع توافر الإدارة الجيدة ولذا تكون القيمة الاقتصادية للشركة أكبر، بالإضافة الى أن الحوكمة الرشيدة تساعد الشركات على الوصول إلى أسواق المال والحصول على التمويل اللازم بتكلفة أقل مما يعينها على التوسع في نشاطها، وتقليل المخاطر،وبناء الثقة مع أصحاب المصالح.
3. **المستثمرون وحملة الأسهم:** تهدف حوكمة الشركات إلى حماية الاستثمارات من التعرض للخسارة بسبب سوء استخدام السلطة في غيرمصلحة المستثمرين وترمي أيضاً إلى تعظيم عوائد الاستثمار وحقوق المساهمين والقيمة الاستثمارية علاوة على الحد من حالات تضارب المصالح؛ إذ إن التزام الشركة تطبيق معايير الحوكمة يُفعّل دور المساهمين في المشاركة في اتخاذ القرارات الرئيسة المتعلقة بإدارة الشركة ومعرفة كل ما يرتبط باستثماراتهم.

4. **أصحاب المصالح الآخرين**::تسعى الحوكمة إلى بناء علاقة وثيقة وقوية بين إدارة الشركة و العاملين بها وموردیها ودائنيها وغيرهم، فالحوكمة الرشيدة تعزز مستوى ثقة جميع المتعاملين للإسهام في رفع مستوى أداء الشركة وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

3-خصائص حوكمة الشركات:

تتصف حوكمة الشركات بعدة مميزات نذكر منها ما يلي:

- **الانضباط Discipline**: إتباع السلوك الأخلاقي المناسب و الصحيح، و يقصد بذلك الانضباط في كل شيء مثل الانضباط في أداء كل عمل.
- **الشفافية Transparence** : تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث ويجب أن ترتكز على المصداقية والوضوح والإفصاح والمشاركة.
  - ✓ **الاستقلالية Independence**: و التي تتحقق من خلال[5] :
  - ✓ وجود رئيس مجلس إدارة مستقل عن الإدارة العليا.
  - ✓ وجود مجلس إدارة إشرافي مستقل عن مجلس الإدارة التنفيذي.
  - ✓ وجود لجنة مراجعة يرأسها عضو مجلس إدارة مستقل.
- **المساءلة** : **Accountablite**: تعني باختصار الحساب عن أعمال معينة أو المسؤولية عن أداء العمل أو تولي المنصب، [6] إمكان تقييم و تقدير أعمال مجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية، بحيث يتيح نظام الحوكمة مساءلة الشركة أمام جميع المساهمين، و تقدم إرشادات لمجلس إدارة الشركة في كيفية وضع إستراتيجية الشركة ومراقبة الإدارة.
- **المسؤولية Responsabilité**: المسؤولية أمام جميع الأطراف ذوي المصلحة في المنشأة و تعنى أن الشركة تدرك حقوق جميع الأطراف المهتمة بالشركة و التي تتضمنها اللوائح و القوانين و أيضا تشجع على التعاون المشترك بينها و بين تلك الأطراف.
- **العدالة Fiâmes**: يجب احترام حقوق مختلف مجموعات أصحاب المصلحة في المنشأة و تعني أن الشركة تتعهد بحماية مصالح المساهمين و تؤكد على معاملتها المتساوية لهم بمن فيهم صغار المساهمين.
- **المسؤولية الاجتماعية**: المسؤولية تجاه أصحاب المصالح.

4-محددات الحوكمة:

هناك اتفاق على أن التطبيق الجيد لحوكمة الشركات من عدمه يتوقف على مدى توافر ومستوى جودة مجموعتين من المحددات: المحددات الخارجية وتلك الداخلية (انظر شكل 1 أدناه). ونعرض فيما يلي لهاتين المجموعتين من المحددات بشيء من التفصيل كما يلي:

أ- **المحددات الخارجية:** وتشير إلى المناخ العام للاستثمار في الدولة، والذي يشمل على سبيل المثال: القوانين المنظمة للنشاط الاقتصادي (مثل قوانين سوق المال والشركات وتنظيم المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية والإفلاس)، وكفاءة القطاع المالي (البنوك وسوق المال) في توفير التمويل اللازم للمشروعات، ودرجة تنافسية أسواق السلع وعناصر الإنتاج، وكفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية (هيئة سوق المال والبورصة) في إحكام الرقابة على الشركات، وذلك فضلا عن بعض المؤسسات ذاتية التنظيم التي تضمن عمل الأسواق بكفاءة (ومنها على سبيل المثال الجمعيات المهنية التي تضع ميثاق شرف للعاملين في السوق، مثل المراجعين والمحاسبين والمحامين والشركات العاملة في سوق الأوراق المالية وغيرها)، بالإضافة إلى المؤسسات الخاصة للمهن الحرة مثل مكاتب المحاماة والمراجعة والتصنيف الائتماني والاستشارات المالية والاستثمارية. وترجع أهمية المحددات الخارجية إلى أن وجودها يضمن تنفيذ القوانين والقواعد التي تضمن حسن إدارة الشركة، والتي تقلل من التعارض بين العائد الاجتماعي والعائد الخاص.[7]

ب- **المحددات الداخلية:** وتشير إلى القواعد والأسس التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل الشركة بين الجمعية العامة ومجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين، والتي يؤدى توافرها من ناحية وتطبيقها من ناحية أخرى إلى تقليل التعارض بين مصالح هذه الأطراف الثلاثة.[8]

وتؤدى الحوكمة في النهاية إلى زيادة الثقة في الاقتصاد القومي، وتعميق دور سوق المال، وزيادة قدرته على تعبئة المدخرات ورفع معدلات الاستثمار، والحفاظ على حقوق الأقلية أو صغار المستثمرين. ومن ناحية أخرى، تشجع الحوكمة على نمو القطاع الخاص ودعم قدراته التنافسية، وتساعد المشروعات في الحصول على التمويل وتوليد الأرباح، وأخيرا خلق فرص عمل.

والملاحظ في ذلك أنه يمكن اضافة بعض المحددات و المتمثلة في المحددات البيئية و التي تؤثر و تتأثر بتطبيق الحوكمة و المتمثلة في :

- -النظام العام و شكل العلاقات و التركيبة المجتمعية

- المناخ السائد–الثقافة المجتمعية.
- –الموروثات.

ثانيا: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية.

يقول العالم الأمريكي الأخصائي في مجال المسؤولية الاجتماعية دانييل فرانكلين:" تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الآن الاتجاه السائد بعد أن كانت استعراضا لفعل الخير في السابق، إلا أن عددا قليلا من المنظمات يمارسها بصورة جيدة"، فمن المتفق عليه أن منظمات الأعمال ليست بمنظمات خيرية وأن هاجسها الأول تحقيق أكبر عائد من الربح، إلا أنه في وقتنا الحاضر نرى أن تقييم المنظمات لم يعد يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، وإنما ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة من أبرزها مفهوم "المسؤولية الاجتماعية" الذي يفرض نفسه على الساحة الاقتصادية الوطنية والدولية.

1–تعريف المسؤولية الاجتماعية:

لقد شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية تعريفات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطوره حيث نجد هناك تعاريف اقترحها أكاديميون ممثلون في علماء الإقتصـاد و الإدارة في حين نجد تعاريف أخرى صـادرة من المنظمات و الهيئات المحلية و الدولية،فيما يلي نورد بعضـا منها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم01: تعريف المسؤولية الاجتماعية

الكاتب	التعريف
Peter Drucker	المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه
Davis	تشـير المسـؤولية الاجتماعية إلى أنه على منظمة الأعمال أن تأخذ بعين الاعتبار المشكلات التي تتعدى التزاماتها الاقتصادية و التقنية و القانونية، و هذا يعني أن المسؤولية الاجتماعية تبدأ من حيث ينتهي القانون، فمنظمة الأعمال ليست مسئولة اجتماعيا إن كانت إذا كان نشاطها يتوافق مع الحد الأدنى القانوني لأن هذا أقل ما يمكن أن يلتزم به المواطن الجيد.
Carroll	المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تدمج كل الاهتمامات الاقتصادية و القانونية و الأخلاقية و الخيرة التي ينتظرها المجتمع من منظمات الأعمال.

Jones	هي الفكرة التي من خلالها تنتقل منظمات الأعمال من المتطلبات القانونية أو التعاقدية إلى الالتزام تجاه أطراف المجتمع و ممثليه.
Wood	المسؤولية الاجتماعية لا يمكن إدراكها إلا من خلال ترابط ثلاث مبادئ: الشرعية، المسؤولية العامة، حرية التصرف الإداري، هذه المبادئ ناتجة عن ثلاث مستويات للتحليل هي: المستوى المؤسسي و التنظيمي و الفردي.
معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية	السلوك الأخلاقي لمنظمة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في منظمة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم.
البنك الدولي	هي التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة وبالعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء.
مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة	المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل المنظمات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.
الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الإجتماعية	هي جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المنظمات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبتالي فالمسؤولية الإجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من المنظمات دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً، ولذلك فإن المسؤولية الإجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على العديد من المصادر

من خلال التعريفات السابقة، يمكن أن نخلص إلى أن:

المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال هي الالتزام الأخلاقي والتصرف المسئول تجاه مجموعة من الأطراف و هم أصحاب المصلحة، و من أهم الأطراف المستفيدة من برامج المسؤولية الاجتماعية نجد كلا من المجتمع و البيئة، و هذا يعكس أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء ليعزز دور و مكانة المنظمات في المجتمع ليس فقط ككيان اقتصادي إنما أيضا ككيان اجتماعي يسهم في حل مشكلات المجتمع و الحفاظ على البيئة التي يعمل في إطارها. بمعنى آخر فان المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هي الالتزام الطوعي بالتصرف الأخلاقي و المسئول تجاه مجموعة من الأطراف (أصحاب المصلحة) من أهمهم : العاملون، العملاء (المستهلكون)، حملة الأسهم، المجتمع،

البيئة، حيث ينطوي هذا التصـــرف على مراعاة منظمات الأعمال للجوانب الاجتماعية و البيئية عند أدائها لنشـــاطاتها الاقتصـــادية، و حرصـــها على أن تكون طرفا مســـاهما في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و البشرية في المجتمع.

2.مجالات المسؤولية الاجتماعية:

2 –1 أبعاد المسؤولية الاجتماعية: إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث كارول (Archie Carroll) يشير إليها بأربعة أبعاد هي البعد الاقتصادي Economic والأخلاقي Ethical والقانوني Legal والخيري Philanthropic فهي غير مستقلة عن بعضها وهي تخص المؤسسة ككل،كما هي موضحة في الشكل أدناه:

الشكل رقم 1: هرم المسؤولية الاجتماعية لِ:Carroll

Source: Carroll Archie, The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders, Business- Horizons, July. August,1991,p 405.

فالبعد الاقتصادي Economic يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل عل مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد

المنافسة العادلة والحرة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي وبما لا يلحق ضرراً في المجتمع والبيئة[9]، أما البعد القانوني Legal يمثل التزام بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وان تحترمها عادة ما تحددها الدولة[10]،وفي حالة عكس ذلك فأنها تقع في إشكالية قانونية، في حين البعد الأخلاقي Ethical فيفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فأن هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه[11]وعلى قمة الهرم يوجد البعد الخيري Philanthropic ويرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل وغيرها من جوانب أخرى[12].

لقد وظفت هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فإن استناد أي بعد على بُعد آخر يمثل حالة واقعية، واستنادا الى ذلك تكون مسؤولية الشركة الاجتماعية الشاملة Responsibility Corporate Social هي حاصل مجموع العناصر الأربعة، والتي أوردها Carroll بشكل معادلة كما يوضحها الشكل الموالي.

الشكل رقم 2: المسؤولية الاجتماعية الشاملة

المصدر: فؤاد محمد حسين الحمدي، مدى ادراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها، المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات، مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك، صنعاء، 30/29 أكتوبر، 2008، ص 7، (بتصرف).

2-2 عناصر المسؤولية الاجتماعية: حاول بعض الباحثين تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية في إطار عام يمكن أن يغطي مجموعة من الأبعاد ويرون أن هذه العناصر يمكن أن تكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة و نشاطها وحسب تأثير فئات أصحاب المصالح*، ويمكن اختصار هذه العناصر في الجدول أدناه.

الجدول رقم 02: عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه المؤسسة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	– تحقيق أكبر الأرباح، تعظيم قيمة السهم، زيادة قيمة المؤسسة، رسم صورة محترمة للمؤسسة في المجتمع، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	– أجور ومرتبات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات، خدمات وامتيازات أخرى.
الزبائن	– منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات أمينة عند الاستعمال، متاحية وميسورية للحصول على المنتج أو الخدمة، التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من الزبائن، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق.
البيئة	– ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة، تقليل المخاطر البيئية؛ – وجد مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة؛ اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ – اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ جهود تقليل استهلاك الطاقة وسياسات واضحة بشأن استخدام المواد؛ ترشيد استخدام المياه؛ معالجة المخلفات؛ حماية التنوع البيئي.
المجتمع المحلي	– دعم البنى التحتية؛ احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة قو السلوك؛ – محاربة الفساد الإداري و الرشوة؛ دعم مؤسسات المجتمع المدني؛ دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم
الحكومة	– الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة؛ تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق؛ تعزيز سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي؛ احترام مبدأ تكافؤ الرص بالتوظيف؛ احترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز؛ تعزيز جهود الدولة الصحية وخصوصاً ما يتعلق بالأمراض المتوطنة.
الموردون	– استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، تطوير المواد المجهزة، تسديد الالتزامات والصدق بالتعامل، تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل.

المنافسون	– منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين، عدم سحب العاملين من الآخرين طرق غير نزيهة.
الأقليات وذوي الحاجات الخاصة	– عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات، المساواة في الوظيف والعدالة في الوصول للمناصب العليا، تجهيزات للمعوقين، دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع، احترام حقوق وخصوصية المرأة، فرص الترقية العادلة، تشجيع التفكير العلمي عند الشباب ونشر ثقافة التسامح، الاهتمام كبار السن والمتقاعدين، الحفاظ على الطفولة واحترام حقوق الطفل.
جماعات الضغط الأخرى	– التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الاعلام، الصدق والشافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة.

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات، مرجع سابق، ص 219/218/217.

2–3– مبادئ المسؤولية الإجتماعية :

تقوم المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال على تسع مبادئ أساسية يمكن تلخيصها في الآتي:[13]

1. **الحماية وإعادة الإصلاح البيئي Environmental Restoration** : بفضل تقديم المنظمة لمنتجات وخدمات وممارسة العمليات والأنشطة اليومية التي تراعي البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة.
2. **القيّم والأخلاقيات Ethics**: حيث يقع على عاتق منظمات الاعمال تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصلحة.
3. **المساءلة والمحاسبة Accountability**: الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة في أي وقت يحتاجونها لإتخاذ القرارات.
4. **تقوية وتعزيز السلطات Empowerment**: تحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمع وغيرهم من أصحاب المصلحة.
5. **الأداء المالي والنتائج Financial Performance and Results**: تعويض المساهمين بالأرباح والعوائد، مع المحافظة على الأصول والممتلكات، وتعزيز النمو على المدى الطويل.

6. **مواصفات موقع العمل Workplace Standards**: إعتبار العاملين شركاء قيّمين في العمل، من خلال إحترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.
7. **العلاقات التعاونية Collaborative Relationships**: لا بد أن تتسم ممارسات منظمات الاعمال بالعدالة والأمانة مع مختلف الشركاء.
8. **المنتجات والخدمات ذات الجودة Quality Products and Services**: الاستجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير منتجات وخدمات ذات قيمة وجودة عالية.
9. **الإرتباط المجتمعي Community Involvement** : تعميق العلاقات مع المجتمع، والتعاون والمشاركة لجعله المكان الأفضل للحياة وممارسات الأعمال.

3- أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات.

في ظل تزايد الاهتمام بمفهوم المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، يثور التساؤل حول الأسباب التي تشجع المنظمات على الالتزام بهذه المسئولية خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية ومادية .وتشير التجارب الدولية إلى أن أهمية تبني الدور الاجتماعي يتمثل فيما يلي:[14]

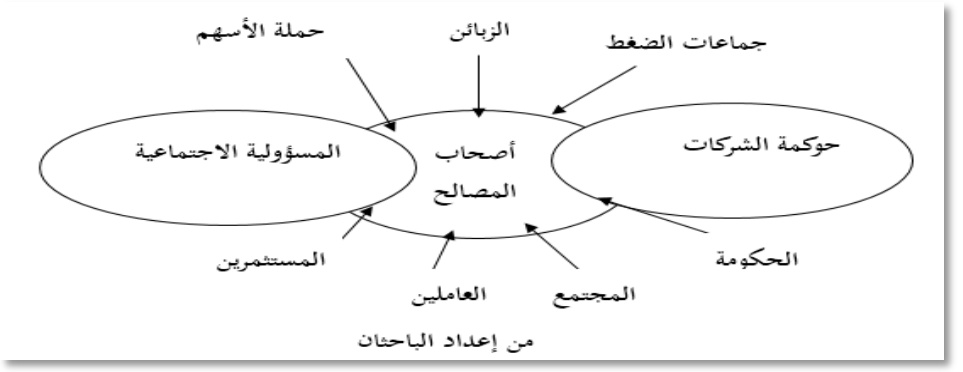
1. تحسين الأداء المالي: البحوث التي أُجريت في هذا المجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات قد بيّنت وجود صلة حقيقية بين الممارسات المسؤولية اجتماعياً للشركات والأداء المالي الإيجابي.حيث انه حلال العشرة أعوام مابين1989 إلى 1999 في بريطانيا وحدها ارتفع الادخار في أسهم الشركات التي تندرج في إطار المؤسسات الملتزمة اجتماعيا من مائتي مليون جنيه إسترليني إلى ما يزيد على 2 بليون إسترليني،إضافة إلى ذلك تشير دراسات حديثة صادرة عن جامعة "هارفرد" إلى ان الشركات التي تطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منشاتها يزيد معدل الربحية إلى 18% عن تلك التي ليس لها برامج في المسؤولية الاجتماعية.
2. تخفيض تكاليف التشغيل: هنالك مبادرات كثيرة تستهدف تحسين الأداء البيئي وتؤدي إلى خفض التكاليف مثل تقليل انبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ العالمي أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية، كما يمكن تقليل تكاليف التخلص من النفايات

من خلال مبادرات إعادة تدويرها .والجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال الموارد البشرية مثل جداول العمل المرنة، والتناوب على الوظائف وغير ذلك من البرامج المتصلة بمكان العمل تؤدي إلى خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين شديدي الحماس للعمل، والفعالية والكفاءة الإنتاجية، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.

3. تحسين سمعة المنظمات: والتي تُبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المنظمات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المنظمات ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري ويسهم التزام المنظمات بمسئوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.[15]
4. تعزيز المبيعات وولاء العملاء: إن العودة بصورة ملحوظة إلى تثمين النقاء البيئي والمنتجات الطبيعية قد دفع المستهلكين إلى الاهتمام الخاص بعمليات الإنتاج وتأثير هذه العمليات والمنتجات على البيئة، على الرغم من أن منظمات الأعمال التجارية يجب عليها أن تفي في المقام الأول بالمعايير الشرائية للمستهلكين مثل الأسعار، وجودة السلع، وتوفرها، وسلامتها وملاءمتها، فإن الدراسات تظهر تزايد الرغبة في الشراء) أو عدم الشراء (بسبب بعض المعايير الأخرى المستندة إلى قيم مثل قلة التأثير على البيئة، وعدم استخدام مواد أو مكونات معدّلة وراثياً.
5. زيادة الإنتاجية والجودة: إن الجهود التي تبذلها المنظمات في سبيل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.
6. زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم: المنظمات المسؤولة اجتماعياً يسهل عليها تعيين موظفين ذوي كفاءة عالية والمحافظة عليهم، ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف التوظيف والتدريب . ويتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل فيه الشركة ولهذا السبب، ستصبح القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات متسقة مع قيم الموظفين، الشيء الذي يستبعد أي تعارض من حيث القيم ويعزز بيئة العمل.

ثالثا: تحقيق القدرة التنافسية من خلال العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الحوكمة.

1-العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الحوكمة:



المصدر: من إعداد الباحثان

إن الاطار العام لمفهوم الحوكمة لا يرتبط بالنواحي القانونية و المالية و المحاسبة للشركات فقط، ولكنه يرتبط ارتباطا وثيقا بالنواحي الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية. ويمكن القول بأنه اذا صلحت الشركة كنواة صلح الإقتصاد ككل، و اذا فسدت فإن تأثيرها من الممكن أن يمتد ليضر عدد كبير من فئات الإقتصاد و المجتمع.وتجدر الإشارة لأهمية المسؤولية الإجتماعية للشركات و التي لا تهتم فقط بالربح، ولكنها تهتم بتطور الصناعة واستقرار الإقتصاد وتقدم ونمو المجتمع ككل.

هناك العديد من النظريات التي يمكن الإعتماد عليها في تفسير و توضيح المسؤولية الاجتماعية للشركات من أهمها نظرية أصحاب المصالح و التي تركز بشكل أساسي على أنه يجب على المنشآت أن يمتد اهتمامها و تركيزها من حملة أسهم "المساهمين" إلى مجموعات أخرى لها كذلك علاقة بالمؤسسة، وقد أشيع هذا المفهوم من طرف فريدمان سنة 1984، أصحاب المصالح تتضمن العملاء، العاملين، الموردين، و المجتمع بشكل عام.

ونجد أن حوكمة الشركات تتصف بعدة مميزات كما ذكرنا سابقا ومن بين أهم هذه المميزات المسؤولية الاجتماعية، حيث تعمل الحوكمة على جعل المؤسسات مسؤولة على القيام بالمسؤولية الاجتماعية و الحفاظ على بيئة نظيفة لأن من أجل البقاء و التطور في ظل البيئة الاقتصادية الحالية، على المؤسسات أن تتفاعل مع التوجهات الاجتماعية والبيئية التي غيرت من ظروف النشاط على مستوى جميع

الأسواق و فرضت ظروف تنافسية جديدة. ومن هذه النقطة الأخيرة تتضح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الحوكمة.

2-دور الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز القدرة التنافسية:

للحوكمة دور كبير في تعزيز القدرة التنافسية للاقتصاد حيث تعمل على جذب الاستثمارات ودعم الأداء الاقتصادي والقدرة التنافسية على المدى الطويل من خلال عدة طرق وأساليب أهمها: [16]

- التأكيد على الشفافية في معاملات الشركة، وفي إجراءات المحاسبة والمراجعة المالية، حيث أن الحوكمة تقف في مواجهة أحد طرفي علاقة الفساد الذي يؤدي إلى استنزاف موارد الشركة وتآكل قدرتها التنافسية وبالتالي انصراف المستثمرين عنها.

- إجراءات حوكمة الشركات تؤدي إلى تحسين إدارة الشركة، مما يساعد على جذب الاستثمارات بشروط جيدة وعلى تحسين كفاءة أداء الشركة.

- تبني معايير الشفافية في التعامل مع المستثمرين ومع المقرضين من الممكن أن يساعد على تفادي حدوث الأزمات المصرفية.

- إن تطبيق حوكمة الشركات يقوي ثقة الجمهور في عملية الخوصصة ويساعد على ضمان تحقيق الدولة لأفضل عائد على استثماراتها، وهذا بدوره يعزز من القدرة التنافسية للدولة.

كما أن الميزة التنافسية للمؤسسات تتوقف في القدرة على تعزيز الإستراتيجيات المجدية من حيث الكلفة، أي من حيث سعر السلع والخدمات وإنتاجها وتصديرها بأهمية أساسية في إطار الجهود الرامية إلى زيادة القدرة التنافسية، وذلك بالإعتماد على المسؤولية الإجتماعية والبيئية، حيث يجب أن تكون منتوجات المؤسسة تراعي رغبات المجتمع ولا تضر بالصحة العامة و تلتزم بشروط الجودة البئيية، وهذا من شانه أن يزيد صادرات الدول النامية في السوق الدولية.

إن تبني المؤسسة للأدوار الاجتماعية تجعلها تؤثر وتتأثر بالمجتمع باعتباره الوعاء الكبير الذي تعمل في ظله، وانطلاقا من هذا لابد عليها أن تقوم بدور كبير في تحقيق أهدافه من خلال مجالات متعددة ليست اقتصادية فقط، يعتبر رضا المجتمع ومد جسور التعاون معه، استثمار ذو مردود مستقبلي للمؤسسة من خلال محاولة تغيير نظرة المجتمع لها بأنه مؤسسة تسعى فقط إلى زيادة الأرباح وتوسيع الاستثمار على حساب العديد من المتطلبات الأساسية كالعاملين والبيئة التي تعمل فيها من خلال زيادة المبيعات بما يسمح بتحقيق الزيادة في الشهرة والسمعة والسبب أن منتوجاتها متكيفة مع البيئة،

وفي هذا السياق أصبحت العديد من المؤسسات تكيف منتوجاتها مع متطلبات حماية البيئة بما يؤدي إلى التقليل من الآثار البيئية، بالإضافة إلى ذلك أن زيادة اهتمام المؤسسة بالمجتمع من خلال توفير ظروف عمل مريحة، العدالة الوظيفية، المشاركة في اتخاذ القرارات وخدمات مختلفة، كل هذه العوامل تولد شعورا بالانتماء والإحساس بالثقة لدى العمال،مما يؤدي بهم إلى أداء الوظائف بشكل حسن، وتستفيد من مبادراتهم الإبداعية مع إعطاء الحلول لبعض الإشكالات لمعالجة المواقف المختلفة وبتالي تطور المؤسسة. وهناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل لمنظمات الأعمال، وقد جاءت هذه النتائج في أغلبها مؤيدة لوجود علاقة إيجابية بين المسؤولية والإداء.

الخاتمة:

في النهاية نود أن نشير الى أن من أهم أهداف الحوكمة هو محاربة الفساد في كل الوحدات و العمل على توفير مناخ صحي لجذب المزيد من الاستثمارات الخارجية،و تحفيز المستثمرين في الداخل و الخارج لخلق قيمة تنافسية تعود على المجتمع ككل بالفائدة.وأيضا حصول كل أصحاب المصالح على حقوقهم كاملة،وهذا ما تسعى المسؤولية الاجتماعية الى تحقيقه،والتي تدخل هذه الأخيرة ضمن المبادئ التي تبني الحوكمة.

كما تناولت دراسات أخرى العلاقة التي تربط المسؤولية الاجتماعية والحوكة للمؤسسة مع المتغيرات الجديدة التي أفرزتها ثورة المعلومات والمعرفة ودخول الدول إلى الاقتصاد الرقمي والمعرفي، الشيء الذي أدى إلى نتائج جديدة من خلال إعادة تأهيل العاملين وزيادة نسبة المشاركة في القرار والإدارة المفتوحة وانتشار شبكة الاتصال والانترنت وتدفق المعلومات بسرعة ما أدى بالمنظمات إلى إعادة النظر في الدور الاجتماعي في ظل المتغيرات الحديثة وهذا أدى بالمؤسسة إلى التعاون الاقتصادي والاجتماعي.

الهوامش:

[1]- Alamgir, M. (2007). Corporate Governance: A Risk Perspective, paper presented to: Coorporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8.

[2] Freeland, C. (2007). Basel Committee Guidance on Corporate Governance for Banks, paper presented to: Coorporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8.

[3] – البنك الأهلي المصري، **أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة في الشركات: حوكمة الشركات**. النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد السادس والخمسون، 2003.

[4] – راجع في تفصيل ذلك، كل من:

- البنك الأهلي المصري، **أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة في الشركات: حوكمة الشركات**. مرجع سبق ذكره. ص: 11.
- إبراهيم العيسوي، **التنمية في عالم متغير: دراسة في مفهوم التنمية ومؤشراتها**. القاهرة: دار الشروق، 2003. ص: 36 – 37.

Fawzy, S. (April 2003). Assessment of Corporate Governance in Egypt. Working Paper No. 82. Egypt, The Egyptian Center for Economic Studies. pp: 6-7.

[5] عبد العزيز صالح جبتور، **الإدارة الإستراتيجية: إدارة جديدة في عالم متغير**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص: 166.

[6] –طاهر محسن منصور الغابي، **صالح مهدي محسن العامري،المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**،دار وائل للنشر، الطبعة الأولى،عمان،الأردن،2005،ص 54.

[7]- Fawzy, S. (April 2003). Assessment of Corporate Governance in Egypt. Working Paper No. 82. Egypt, The Egyptian Center for Economic Studies. pp:3-4

[8]Ibid. p: 4.

[9] – طاهر محسن منصور الغالبين، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال (الأعمال و المجتمع)**، مرجع سابق، ص 65.

[10] – ثامر البكري، **التسويق أسس ومفاهيم معاصرة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 233.

[11] – ليث الربيعي، **أخلاقيات التسويق ...والمسؤولية الاجتماعية**، من ورقته في المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية، جامعة عدن 6/5 مايو2010، ص 12.

[12] – نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن الغالبي، **نظرية المنظمة مدخل للتصميم**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 57.

[13] – طارق راشي، **دور تبني مقاربة المسؤولية الإجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال**، المؤتمر العلمي العالمي التاسع للإقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم بعنوان:"النمو والعدالة والإستقرار من منظور إسلامي"أيام 10/09 سبتمبر 2013 إسطنبول/ تركيا.

[14] – طاهر محسن منصور الغالبين، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال (الأعمال المجتمع)**، مرجع سابق، ص 65.

[15] – مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيد سايح، **دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات**، الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الإسلامي، الواقع..ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية، يومي 23-24 فيفري 2011، ص 10/9.

[16] – مركز المشروعات الدولية الخاصة، **دليل تأسيس حوكمة الشركات في الأسواق الصاعدة**، www.cipe-arabia.org/pdfhelp.asp