حوليات آداب عين شمس المجلد ٤٦ (عدد يوليو – سبتمبر ٢٠١٨)
www.aafu.journals.ekb.eg//:http
(دورية علمية محكمة)
جامعة عين شمس
كلية الآداب

المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية
دراسة ميدانية لإحدى المنظمات الصناعية بمحافظة بني سويف

جمال محمد عبد المطلب *

مدرس علم الاجتماع بكلية الآداب – جامعة بني سويف

المستخلص

تهدف هذه الدراسة بوجه عام فى محاولة الوقوف على مدى تطبيق مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) ببني سويف لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، بمجالاتها المختلفة (تجاه المجتمع والبيئة والعملاء والعاملين)، ومدى تأثير ذلك على سمعة المنظمة الصناعية واستقرارها، وعلى آدائها التنظيمي، وكذلك التعرف على أسباب ممارسة المصنع لبرامج المسؤولية الاجتماعية، وعلى الأهمية النسبية لبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالمقارنة بمجالات المسؤولية الاجتماعية الاخرى، وتتلخص أهداف هذه الدراسة فى محاولة الإجابة على تساؤل رئيسي مؤداه: ما مدى قيام مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية،وما هى أهم أسباب تطبيق المصنع لبرامج المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين، وما مدى إدراكهم لمجالات المسؤولية الاجتماعية بالنسبة : للمجتمع والبيئة والعاملين والعملاء، وما مدى تأثير ذلك على الآداء التنظيمي؟، ويشتمل هذا التساؤل على الأسئلة الفرعية التالية:

١- ما هي درجة التزام مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية ؟
٢- ما هي درجة التزام مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) بمجالات المسؤولية الاجتماعية (تجاه المجتمع، وتجاه البيئة، وتجاه العاملين،وتجاه العملاء) من وجهة نظر العاملين ؟
٣- ما هي الأهمية النسبية لدرجة النزام مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) ببرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بالمقارنة بمجالات المسؤولية الاجتماعية الأخرى ؟
٤- ما هى أهم أسباب ممارسة أو تطبيق مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) لبرامج المسؤولية الاجتماعية، من وجهة نظر العاملين ؟
٥- هل هناك علاقة بين ممارسة مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) لبرامج لمسؤولية الاجتماعية والآداء التنظيمي ؟.

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لحولية كلية الآداب - جامعة عين شمس ٢٠١٧.

مقدمة:

يتصف العصر الذي نعيش فيه بهيمنة التنظيمات الصناعية وشمولها فى مناحي الحياة المختلفة، بل أنها تعد النظام الحيوي الذي يسير حياة الناس ويلبي مختلف احتياجاتهم. وتعتمد هذه المنظمات في تحقيق أهدافها على مدى القبول الاجتماعي التي تحظى به، وكذلك على العنصر البشري المؤهل والمدرب، الذي يستطيع القيام بوظائفه ومهامه بصورة تتوافق مع أهداف المنظمة واستراتيجيتها. وتعد ممارسة أو تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، أحد أهم الآليات والمعايير التي تؤثر على نجاح تلك المنظمات في تحقيق أهدافها. كما تتوقف قدرة هذه المنظمات على الإستمرارية والإستدامه – بشكل كبير – على مدى تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية .

وتقوم فكرة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، على تحمل المنظمات الصناعية لمسؤوليتها تجاه المجتمع، وتجاه مجموعة أوسع من أصحاب المصالح داخل المنظمة وخارجها، وقد اكتسبت المسؤولية الاجتماعية للمنظمات شهرة واسعة خلال الستينات. حيث دارت المناقشات عما إذا كان يستوجب على المنظمات توسيع نطاق أهدافها لتتجاوز مصلحة المساهمين، وتتحمل عبئ مواجهة التحديات ومعالجة المشكلات المجتمعية الأخرى، سواء بطريقة ملزمة، أو بصورة إستباقية طوعية. ومن ثم ظهرت مجموعة متنوعة من الخيارات لمشاركة المنظمات الصناعية في دعم المجتمعات المحلية، حيث أنشأت بعض المنظمات وحدات تنظيمية مخصصة لإدارة التزاماتها الاجتماعية. والتي غالباً ما كانت تستهدف مشاريع قصيرة الأجل أو برامج طويلة الأجل أو مستدامة على مستوى المجتمع المحلي. وقد بلغ عدد تلك المنظمات أكثر من (٨.٠٠٠) منظمة في أكثر من (١٥٠) بلداً، وهي المنظمات الموقعة على الميثاق الدولى للأمم المتحدة The United Nations Global Compact، والذي يشتمل على قضايا حقوق الإنسان، ومعايير العمل، والبيئة، ومبادرات مكافحة الفساد (Wang,2016:534).

وقد بذلت العديد من الجهود من قبل مختلف الحكومات، لتشجيع المنظمات الصناعية على تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، ومنها تحفيز المنظمات على تقدم تقارير طوعية عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية أو إتخاذ تدابير عقابية حيال تلك المنظمات التى لا تقوم بإصدار تلك التقارير. ففي عام ٢٠٠٧ أصدرت الحكومة الماليزية لائحة لتفويض جميع المنظمات المدرجة لديها لنشر مبادرات المسؤولية الاجتماعية الخاصة بها، في صورة تقارير سنوية على أساس "الإمتثال أو التوضيح". وكذلك طالبت الحكومة الدانمركية في عام ٢٠٠٩ من جميع المنظمات المملوكة للدولة والمنظمات الخاصة بالإبلاغ عن تقارير المسؤلية الاجتماعية بجانب تقاريرها المالية (Ansari,2013:11).

أولا : إشكالية الدراسة :

برزت قضايا الصناعة والتصنيع في علاقتهما بالمجتمع في مناقشات العلوم الاجتماعية لأكثر من ثلاثة عقود، حيث أكد كل من بليستون وهاريسون Bluestone and Harrison فى كتابهما بعنوان "التصنيع في أميركا " عام ١٩٨٢، على ضرورة إهتمام المنظمات الصناعية بالعوامل الاجتماعية والأوضاع المجتمعية، إلى جانب الإعتبارات الإقتصادية والسياسية، لضمان بقائها واستمرارها (Strangleman & Rhodes, 2014:411) .

وحديثاً وعلى مدى السنوات القليلة الماضية زادت أهتمام المنظمات الصناعية بالعوامل الاجتماعية والأوضاع المجتمعية،وخاصة مع ظهور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، كمقياس لمدى مساهمة تلك المنظمات في التنمية الاجتماعية بوجه عام، وتنمية مواردها البشرية بوجه خاص. كما إستخدم مصطلح "المسؤولية الاجتماعية للمنظمات"، بجانب العديد من المفاهيم التكميلية والمتداخلة، مثل مواطنة المنظمات، وأخلاقيات العمل، وأصحاب المصلحة، والاستدامة. وجميعها تشير إلى مترادفات متعددة للمسؤلية الاجتماعية للمنظمات، من وجهات النظر المختلفة لأولئك القائمين على ممارستها مثل: قطاع المنظمات الصناعية، والمنظمات التجارية، والهيئات الحكومية، والقطاع العام . (Ansari,2013:10)

ومع بداية النصف الثاني من القرن العشرين أصبح هناك تركيز على ضرورة تبني القطاع الصناعي لأهداف المسؤولية الاجتماعية بجانب الإهتمام بالهدف الأساسي المتمثل فى تحقيق الأرباح. حيث أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعبر عن التزام تلك المنظمات تجاه أصحاب المصلحة من جانب والمجتمع المحلي والعام من جانب آخر. كما يُعد موضوع المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من الموضوعات المهمة في كثير من الدول خاصة المتقدمة منها، والتي أدخلته ضمن استراتيجياتها وخططها لحث المنظمات على القيام بمهام داخل البيئة التي تعمل بها، وذلك مساهمة منها في تحسين الخدمات والأنشطة الاجتماعية، ومساعدة الدولة في مواجهة المشكلات الاجتماعية التي تواجهها، كمشكلات البطالة والفقر ونقص الخدمات والإسكان. ومن جانب آخر فإن دور المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لمؤسسات القطاع الصناعي لا يتوقف على تأثيرها الإيجابي على البيئة والمواطنين، وتحسين سمعة المنظمة واكتسابها لثقة واحترام المجتمع فحسب، بل يسهم في تنمية مواردها البشرية، وتحسين جودة حياة عامليها، ومواجهة مشكلاتهم المهنية والاجتماعية، وضمان ولائهم واستقرارهم، مما ينعكس على تحسن آدائهم، وتحقيق المنظمة لأهدافها الإنتاجية والربحية .(Wang,2016:535)

وقد نالت أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية إهتماماً كبيراً من قبل الباحثين لتزايد أهميتها وأنعكاسها على الاقتصاد والبيئة والمجتمع بشكل عام. فالمنظمات الصناعية لا ينظر إليها كمؤسسات خيرية، لأن هدفها الأساسي هو تحقيق الربح، لذا وجب تذكيرها بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع، والمواطنين، وتجاه البيئة التي تنمو فيها، وتجاه العاملين بها. وبناءاً على ذلك، أصبح هناك ضرورة لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وغرسها بين كافة العاملين بالمنظمات الصناعية . وذلك لأن العاملين لن يقتنعوا بأهمية ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية والمساهمة فى تنفيذها، إلا إذا كان لهم نصيب كاف من أنشطتها، واستشعروا أهميتها في حياتهم المهنية.

وهذا ما يعكس الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة فمن الناحية النظرية، فإن هناك ندرة في الدراسات عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية عموماً، وفي مصانع بني سويف خصوصاً. وخاصة وأن موضوع المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يعد من الموضوعات البينية والتى تقع بين علم الإدارة، وعلم اجتماع التنظيم، وعلم الاجتماع الصناعي، وعلم اجتماع العمل . مما يساهم في إثراء المكتبة العلمية بدراسة متخصصة عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في القطاع الصناعي . وكذلك ستساهم هذه الدراسة في توفير البيانات الخاصة بطرق وآليات تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية فى المنظمات الصناعية ببني سويف .

أماعن أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية فإن هذه الدراسة ستسهم في الوقوف على مدى تطبيق مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) ببني سويف لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، بمجالاتها المختلفة (تجاه المجتمع والبيئة والعملاء والعاملين)، ومدى تأثير ذلك على سمعة المنظمة الصناعية واستقرارها، وعلى آدائها التنظيمي، والذي من شأنه أن يمكن إدارة المصنع من الإستفادة من هذه النتائج في وضع استراتيجية لممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية، وتبنيها بصورة طوعية لمواجهة بعض المشكلات المجتمعية والعمالية داخل وخارج المصنع، ومن ثم وضع تلك النتائج أمام الجهات المسؤولة لمساعدتها على إتخاذ الإجراءات وإصدار القرارات اللازمة لتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في القطاع الصناعي ببني سويف، وذلك للإرتقاء بمستوى الآداء التنظيمي للمنظمات الصناعية وتوطيد العلاقة بينها وبين المجتمع التى تعمل فيه، وتتلخص أهداف هذه الدراسة فى محاولة الإجابة على تساؤل رئيسي مؤداه: ما مدى قيام مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية،وما هى أهم أسباب تطبيق المصنع لبرامج المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين، وما مدى إدراكهم لمجالات المسؤولية الاجتماعية بالنسبة : للمجتمع والبيئة والعاملين والعملاء، وما مدى تأثير ذلك على الآداء التنظيمي؟، ويشتمل هذا التساؤل على الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما هي درجة التزام مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية ؟
٢. ما هي درجة التزام مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) بمجالات المسؤولية الاجتماعية (تجاه المجتمع، وتجاه البيئة، وتجاه العاملين،وتجاه العملاء) من وجهة نظر العاملين ؟
٣. ما هي الأهمية النسبية لدرجة النزام مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) ببرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بالمقارنة بمجالات المسؤولية الاجتماعية الأخرى ؟
٤. ما هى أهم أسباب ممارسة أو تطبيق مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) لبرامج المسؤولية الاجتماعية، من وجهة نظر العاملين ؟
٥. هل هناك علاقة بين ممارسة مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) لبرامج لمسؤولية الاجتماعية والآداء التنظيمي ؟.

ثانياً : تاريخ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات أو الشركات التجارية (CSR) في سنة ١٩٢٠، ومع ذلك، وبسبب الكساد الإقتصادي الذي سببته الحرب العالمية الثانية، فشلت المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في أن تصبح موضوع جدي بين الرواد حتى ١٩٥٠ . وعادت إلى الأضواء في عام ١٩٥١ عندما نشر فرانك أبرامز Frank Abrams، رئيس مجلس إدارة شركة "ستاندرد أويل" بمدينة نيو جيرسي،Standard Oil of New Jersey ، مقال في مجلة هارفارد للدراسات التجارية Harvard Business Review بعنوان "إلتزام الأعمال التجارية" مؤكداً على أهمية قيام المنظمة بالحفاظ على تحقيق العدالة والإنصاف والتوازن

بين مختلف المهتمين من الأفراد وجماعات المصالح من المساهمين، والموظفين، والعملاء، وأفراد المجتمع عموماً (Smith, 2011 :1).

وفي عام ١٩٥٣، قدم هوارد بوين Howard Bowen أول مساهمة علمية هامة في بلورة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، من خلال نشر كتابه بعنوان "المسؤوليات الاجتماعية لرجال الأعمال" وتناول فيه المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والشركات التجارية على أنها " التزام الأعمال التجارية بمتابعة السياسات، وإتخاذ القرارات وإتباع أنماط العمل، المتوافقة مع أهداف وقيم المجتمع". وعلى مدى العقود اللاحقة، زاد الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، مع اعتمادها على فلسفات جديدة مثل الثقة فى الإدارة، والأخلاق المهنية، وتوازن القوى بين قطاع الأعمال والمجتمع. وفي عام ١٩٧٠ ساهمت دراسات التنمية في إحداث نقلة نوعية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، حيث أكدت على أهمية التوازن بين الأهداف الاجتماعية والإقتصادية للمنظمات. من خلال تطبيق نموذج "المصلحة الذاتية المستنيرة" لتنفيذ أنشطة اجتماعية، بغرض تحقيق الربح، مما ساهم في انتشار المسؤولية الاجتماعية بين المنظمات الصناعية على نطاق واسع. (Smith, 2011 :2).

وقد قام ارشي كارول Archie Carroll عام ١٩٧٩، بتطوير نموذج الآداء الاجتماعي للمنظمات (CSP) والذي أشار إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، هي نوع من الاستجابة الاجتماعية، أو التصرف بطريقة مسؤولة اجتماعياً. وعلى الرغم من شيوع نموذج الآداء الاجتماعي للمنظمات (CSP)، فإنه إفتقد القدرة على التطبيق والقياس. وقد استمر تطور المصطلح مع ظهور مبادرات المسؤولية الاجتماعية كإستراتيجية يجب تبنيها من قبل المنظمات الصناعية، وهذا ما دفع بيتر دراكر و لي Durkar & Lee إلى التأكيد على ضرورة تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كنوع من الاستجابة الاجتماعية، ومن ثم أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، في الآونة الأخيرة، جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجية الإدارة، وذات أهمية مساوية لأهمية الآداء المالي للمنظمات، وذلك نتيجة لوعي المنظمات بالقيمة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية، و تأثيرها على عملية العمل (Carroll, 1991 :42).

ومع بداية التسعينات، وبعد مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة والتنمية الذي عقد عام ١٩٩٢، تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير، ففي عام ١٩٩٨ أطلق المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة برنامجاً يهدف إلى التحديد الدقيق للمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، وكيفية تحويله من مجرد مفهوم نظري إلى ممارسات عملية في منظمات الأعمال عموماً والصناعية خصوصاً . وفي عام ٢٠٠٠ أطلق السكرتير العام للأمم المتحدة مبادرة تعرف بالإتفاق العالمي، وهي مبادرة تدعو المنظمات الصناعية إلى الالتزام الطوعي بعشرة مبادئ متفق عليها تشمل: حقوق الإنسان، وحماية البيئة، ومكافحة الفساد، وحقوق العمال، وغيرها (المنظمة العربية للتنمية الادارية، ٢٠١٤: ٣٧–٣٨).

وفي هذا السياق أكد كارول Carroll على أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، ترتبط بالتزام المنظمات الصناعية بأربعة معايير رئيسية هي: أولاً، أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية تتفق مع الإقتصاد الرأسمالي، من حيث أن تطبيقها لا يتعارض مع تحقيق المنظمة لهدفها الرئيسي المتمثل في جني الأرباح، ثانياً، ضرورة التزام المنظمات الصناعية بالقوانين داخل البلدان التي تعمل فيها. ثالثاً، أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يفرض على المنظمات الصناعية أن تتصرف تجاه المجتمع بطريقة أخلاقية، رابعاً،

ضرورة إعتراف المنظمات الصناعية بأهمية التأثيرات الاجتماعية على أهدافها، و أشار كارول إلى تلك التأثيرات الاجتماعية، بوصفها مسؤوليات تقديرية كالعمل الخيري أو التطوعي (McWilliams,et.al., 2006 :8).

ومن ثم أصبح مصطلح "المسؤولية الاجتماعية للمظمات" هو أحد أهم المفاهيم المستخدمة في المنظمات الصناعية فى العصر الحديث. والذي يختلف معناه من عالم إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى. حيث يشير لدى البعض إلى فكرة المسؤولية القانونية، ويعني لدى البعض الآخر، المسؤولية الأخلاقية، وعند فريق ثالث يمثل المسؤولية الطوعية، بينما يعتبره أخرون ثقافة ووعياً اجتماعياً. مما دفع منظمة المعايير الدولية (أيزو) ISO إلى إنشاء معيار عام للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية والشركات التجارية (القطاع العام والخاص) يتكون من (سبعة) مؤشرات أساسية للمسؤولية الاجتماعية، وهي: الحوكمة التنظيمية، والمشاركة المجتمعية والتنمية، وحقوق الإنسان، وممارسات العمل، والبيئة، وممارسات التشغيل العادل، وقضايا المستهلك (Smith, 2011 :3-4).

ثالثاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (corporate social responsibility (CSR) :

على الرغم من أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمظمات أو الشركات التجارية (CSR) قد ظهر منذ عقود، ورغم محاولة الإتفاق على تحديد مفهوم محدد له، فلا يزال المفهوم خاضع للنقاش والجدل بين الأوساط الأكاديمية، والمنظمات الصناعية، والشركات التجارية، والمجتمع. وخاصة بما يعكسه من مشكلة الحاجة إلى المواءمة بين المعاىر المجتمعية والعوائد المالية لتلك المنظمات .

وفي هذا السياق يشير هوبكنز Hopkins ومكويليامز وآخرون (.McWilliams,(et.al أن مجموعة متنوعة من التعريفات قد تم اقتراحها للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات ولكن المشكلة الأساسية في كونها لم تكن واضحة بما يكفي، أو في عدم وجود اتفاق عالمي حول مفهوم محدد للمسؤولية الاجتماعية، مما يجعل من التحليل النظري والقياس عملية بالغة الصعوبة (Khan,et al.,2012:43) .

وقد تأرجحت مدارس التفكير المختلفة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بين طرفان متناقضان هما : مفهوم السوق الحرة (النظرية الإقتصادية الكلاسيكية)، ويمثلها فريدمان، والنهج الموجه اجتماعيا لأندريل وزملائه (Brønn,et.al.,2001:208). فقد أكد فريدمان Friedman وأتباع الليبرالية الجديدة من المدرسة الإقتصادية على أن المنظمات الصناعية لا ينبغي أن يكون لها أي مسؤولية اجتماعية غير تحقيق الربح، ومن ثم عرف فريدمان Friedman المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على أنها "دور المنظمة فى زيادة أرباح المساهمين" وأشار إلى أن السلوك الأخلاقي المسؤول هو الذي يدعم مباشرة الأنشطة التجارية وبالتالي المساهمة في الربح (Bavec , 2010:75-76).

وفى مقابل وجهة نظر فريدمان، أشار أنديرل وتافيس Enderle & Tavis إلى المسؤولية الاجتماعية باعتبارها: "سياسة وممارسة المنظمة للمشاركة الاجتماعية بما يتجاوز التزاماتها القانونية لصالح المجتمع ككل". وفي ذات السياق أكد أنجليديس وإبراهام

Angelidis & Ibrahim، أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي "الإجراءات الاجتماعية للمنظمات التي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الاجتماعية ". ويشير كل من ليرنر وفريكسل Lerner & Fryxell إلى أن تلك التعريفات للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات تصف مدى تطابق النتائج التنظيمية مع القيم والتوقعات المجتمعية (Brønn,et.al.,2001:209).

وكذلك نظر راينهارت وزملائه Reinhardt, (et.al.) إلى المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على أنها: " التضحية بالأرباح في سبيل المصلحة الاجتماعية ". والتضحية تعني أنه يجب على المنظمة أن تتجاوز التزاماتها القانونية والتعاقدية، بصورة طوعية. لممارسة مجموعة واسعة من السلوكيات، مثل حرصها على أن تكون صديقة للموظف، وصديقة للبيئة، وتراعي الأخلاق، وتحترم المجتمعات التي تقع في نطاقها، وترتبط بعلاقة ودية مع المستثمرين. وفي بعض الأحيان، تمتد المسؤولية الاجتماعية إلى ما وراء مجال المنظمة المباشر والذي يشمل دعم الفنون والتعليم وغيرها " (Khan,et al.,2012:43).

ووفقا لإلكينجتون Elkington، فإن تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يشتمل على ثلاثة جوانب رئيسية هي: الشواغل الاجتماعية، والاعتبارات البيئية، والإندماجات الإقتصادية. ومن ثم فقد اقترح تعريفاً شاملاً للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات على أنها: "تعني الالتزام المستمر من جانب المنظمات بالمساهمة في التنمية الإقتصادية، مع تحسين نوعية الحياة للقوى العاملة وأسرهم، وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع ككل". وتقوم الفكرة الأساسية لهذا التعريف على أساس دمج أهداف المنظمات ومصالح أصحاب المصلحة مع القيم الاجتماعية من أجل توطيد العلاقة بين التنظيم والمجتمع (Chang,et.al.,2015:7764) .

وينظر ريتشارد سميث .Smith, R إلى المسؤلية الاجتماعية للمنظمات على أنها " نظام العمل الذي يمكن من إنتاج وتوزيع الثروة لتحسين أوضاع أصحاب المصلحة من خلال تنفيذ وإدماج النظم الأخلاقية في ممارسات الإدارة المستدامة " (Smith, 2011 :10) .

كما أشار ميشيل هوبكنز .Hopkins, M إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعني " تصرف أصحاب المصلحة في المنظمة بطريقة أخلاقية أو مسؤولة " (Khan,et al.,2012:43) . ويقصد بمصطلح "أخلاقية أو مسؤولة " هو تصرف أصحاب المصلحة بطريقة مقبولة في مجتمعاتهم، والتزامهم بإتباع السياسات، أو إتخاذ القرارات، المتوافقة مع أهداف وقيم المجتمع. على أن يكون الهدف الأوسع من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هو خلق مستويات أعلى من المعيشة للناس داخل وخارج الممظمة، مع الحفاظ على ربحيتها (Hopkins, 2004:1) .

وقد عرف كارول Carroll المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على أنها "تشمل الجوانب الإقتصادية، والقانونية، والأخلاقية، والتقديرية التي يجب الوفاء بها من قبل المنظمة تجاه المجتمع في مرحلة زمنية معينة ". وأشار كيم وديفي Kiem & Dave إلى أن تعريف كارول يتضمن أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وهي: تحقيق الربح الإقتصادي، والالتزام القانوني، والالتزام الأخلاقي، وتحقيق الدعم الاجتماعي. من خلال الأعمال التطوعية أو دعم العمل الخيري (Khan,et al.,2012:44).

ويشير يونج وزملائه .Young, A.,et.al إلى المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على أنها " الأعمال غير الملزمة بموجب القانون، والتي تهدف إلى مواجهة أو التخفيف من بعض المشكلات الاجتماعية، مع قيامها بنشاطها الرئيسي الهادف للربح، على أن تشمل

المسؤولية البيئية ". ووفق هذا التعريف فقد انتقل مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من التركيز التقليدي على المشاركة في حل مشكلات المجتمع المحلي، لتشمل المسؤولية الاجتماعية لأهداف المنظمة "كالمنتجات والخدمات المسؤولة اجتماعياً" و"علاقات الموظفين المسؤولة اجتماعياً" و"الاستدامة الاجتماعية للمنظمات". علاوة على الأشكال الجديدة من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات القائمة على الشراكة بين المنظمات والحكومة والمجتمعات المحلية، والتحالفات الاستراتيجية للأعمال الصناعية والمنظمات غير الحكومية (Young, et.al,2003:1) .

ويشير مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT إلى أن " المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هو مفهوم تقوم المنظمات بمقتضاه بتضمين أنشطة اجتماعية وبيئية في أعمالها، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي". ويشير هذا التعريف إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي عمل تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها المنظمات للقيام بمسئوليتها تجاه المجتمع، وأن المسؤولية الاجتماعية كمفهوم لم يعد ينحصر على مجرد النظر للمسؤولية تجاه المساهمين وحدهم، بل أنها تشتمل على المسؤولة تجاه الموظفين والعملاء وغيرهم من أصحاب المصلحة الآخرين أيضا (UNC,2001:3).

ويعد تعريف الاتحاد الأوروبي للصناعات للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، من أهم التعريفات التي لاقت قبولاً واسعاً، والذي أشار إليه على أنه "مفهوم تقوم المنظمات من خلاله بدمج الشواغل الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية وفي تفاعلها مع أصحاب المصلحة على أساس طوعي، لتحقيق أهداف اجتماعية وبطرق مسؤولة، ليس فقط من حيث الوفاء بالتوقعات القانونية، ولكن أيضا بطرق تتجاوز حدود الإمتثال ". وقد أضاف هذا التعريف ميزة جديدة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، لكونه يسمح للمنظمات للوصول إلى مجال أوسع من الأهداف غير الربحية مثل : حماية البيئة، ومواجهة المشكلات الاجتماعية، وخلق فرص العمل، وقضايا التنمية البشرية وغيرها (Khan,et al.,2012:44).

وفي هذا السياق يؤكد المجلس الإقتصادي والاجتماعي الهولندى- وهو هيئة استشارية للحكومة الهولندية – على أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعني "مساهمة المنظمات في رفاهية المجتمع، ليس فقط من خلال تحقيق القيمة الإقتصادية. ولكن بتحقيق القيمة المضافة في ثلاثة مجالات هى : البعد الإقتصادي: ويشير إلى خلق القيمة من خلال إنتاج السلع والخدمات، وتوفير فرص العمل ومصادر الدخل. والبعد الاجتماعي : ويشمل مجموعة متنوعة من الجوانب المتعلقة بتأثير أنشطة المنظمة على الناس داخل وخارج المنظمة،مثل علاقات العمل الإيجابية، ومعايير الصحة والسلامة المهنية . وأخيراً، البعد البيئي : ويتعلق بآثار أعمال وأنشطة المنظمة على البيئة الطبيعية للمجتمع" (Ven van de, B., & Graaand, J., 2007:2-4) .

ويشير الباحث إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من الناحية الإجرائية بأنها "مجموعة الممارسات والأنشطة التي يمارسها المصنع الالماني المصري لمواسير المياه ببني سويف، للمساهمة بالعمل أو بالمال تجاه المجتمع، والبيئة، والعاملين، والعملاء،

بهدف تحسين نوعية حياة سكان المجتمع المحلي والمجتمع ككل، وكذلك القوى العاملة بالمصتع، وذلك مقابل استغلال الموارد المادية والبشرية للمجتمع لتحقيق الأرباح".

رابعاً : الاتجاهات النظرية في دراسة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

THEORETICAL PERSPECTIVES ON Corporate Social Responsibility (CSR)

أكد كل من جاريجا وميلي Garriga & Mele أن هناك تنوع كبير في نظريات دراسة المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات الصناعية، وقد قاما بتقسيم نظريات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلى أربعة أنواع وهي: النظريات الآلية، والنظريات السياسية، والنظريات التكاملية، والنظريات الأخلاقية. وبتحليل سيكي Secchi الشامل لكيفية تناول تلك النظريات، للمنظمة في علاقتها بالمجتمع، فقد توصل إلى مجموعة من نظريات دراسة المسؤولية الاجتماعية والتي أجملها في ثلاثة نظريات أساسية هي: النظرية النفعية، والنظرية الإدارية، والنظريات العلائقية (Secchi, 2007:347)، وسيعتمد عليهم الباحث كموجه نظري لتحليل نتائج الدراسة، وسنتناولهم فيما يلي:

١- نظريات النفعية Utilitarian Theories :

تنظر النظريات النفعية للمنظمة على أنها جزء من النظام الإقتصادي، وتتمثل وظيفتها الأساسية في تعظيم الأرباح. وقد ظهرت أفكار المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بعد إدراك الإقتصاديين للحاجة إليها كجزء لا يتجزأ من أخلاقيات عمل المنظمة. وقد أشار كل من جاريجا وميلي Garriga & Mele إلى أنه من الممكن النظر إلى مفهوم النفعية كمرادف للمسؤولية، حيث ينظر إلى المنظمة على أنها مجرد آداة لخلق الثروة، ومن ثم فإن أنشطتها الاجتماعية ليست سوى وسيلة لتحقيق النتائج الإقتصادية المرجوة. وإستندت نظريات النفعية أيضاً إلى الفكرة الأساسية حول الإستثمار في المجتمع المحلي،حيث ذكر فريدمان Friedman أن الإستثمار على المدى الطويل سيقوم بتحقيق أهداف أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، من حيث توفير الموارد، ووسائل الراحة، وكسب الرزق، لأفراد المجتمع. كما أكد على ارتباط المسؤولية الاجتماعية بإستراتيجيات الميزة التنافسية للمنظمات (Garriga, & Mele, 2004:51) .

ويؤكد كل من بورتر وكرامر Porter & Cramer ذلك بالإشارة إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تعد وسيلة ضمن إستراتيجيات المنظمة لإستخدام للموارد الطبيعية وكسب مزايا تنافسية. ومن ثم فإن ممارسة المنظمة للأنشطة المؤثرة اجتماعياً يعد أحد آليات التسويق. فعندما تتكامل أهداف المسؤولية الاجتماعية مع أهداف المنظمة، تصبح المسؤولية الاجتماعية حينئذ مصدراً يحقق النفع للمنظمة ويميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى، فيحقق لها ميزة تنافسية ويسمح لها بفتح أسواق جديدة. كما أكدا على أن ممارسة المنظمات للمسؤولية الاجتماعية سيؤدى إلى تحقيق منافع جوهرية core business لها وللمجتمع، باعتبار أن المسؤولية الاجتماعية ليست عائقاً مالياً أو مهمة خيرية، بل تعد مصدراً لكسب ميزة تنافسية نسبية. حيث أن إنعكاسات التحسن في الظروف الاجتماعية والإقتصادية من شأنه أن يساعد على توفير مواقع أفضل لمنتجات المنظمة وأسواقها، مما يعكس الترابط بين المنافع الإقتصادية والاجتماعية وتأثيراتها الإيجابية على خلق الميزات التنافسية المستدامة للمنظمة (Porter & Kramer,2007:7) .

وقد قسم سيكي Secchi النظريات النفعية إلى قسمين هما : نظرية التكاليف الاجتماعية للمنظمة، والنظرية النفعية الوظيفية. فنظرية التكاليف الاجتماعية ترى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تقوم على أساس أن النظام الإقتصادي للمجتمع يتأثر بالقوى غير الإقتصادية، الأمر الذي يؤدي إلى حقيقة أن القوة الإقتصادية للمنظمة تتأثر بعلاقتها بالمجتمع. ولذلك، فإن نظرية التكاليف الاجتماعية تؤكد أن المنظمة تحتاج إلى قبول الحقوق والواجبات الاجتماعية للمشاركة في تحقيق التكامل الاجتماعي لضمان بقائها. أما النظرية النفعية الوظيفية، فهي تنظر للمنظمة باعتبارها جزءاً من النظام الإقتصادي، والذي يعد الربح أحد أهدافه، كما تنظر إليها باعتبارها إستثماراً، ينبغي أن يحقق النفع للمستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين فى أن واحد. كما نظرت النفعية الوظيفية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة كميكانزم دفاعي يستخدمه النظام الصناعي ضد الهجمات الخارجية، لتحقيق نوع من التوازن بين تحقيق الأرباح والأهداف الاجتماعية الأخرى، مما يساهم فى إستقرار النظام الإقتصادي (ISMAIL, 2009:201) .

٢- النظرية الإدارية Managerial Theory:

أشار كل من كارول Carroll و كلاركسون Clarkson إلى أن النظرية الإدارية تنظر للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة من حيث دورها في الوفاء بمجموعة من الإلتزامات الإقتصادية والقانونية، فضلاً عن المسؤولية تجاه المجتمع التي تمارس من خلاله المنظمة نشاطاتها، ويفترض هون لى Hoon Lee أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ينبغي أن تصف أعمال المنظمة وعلاقتها بالمشكلات الاجتماعية الأخرى. كما أكد أن ذلك يجب أن يكون من خلال بناء نموذج للمسؤولية قابل للتطبيق وذي أبعاد أخلاقية، وقانونية، وإقتصادية، تصف إستجابة المنظمة لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مشكلات المجتمع والبيئة المحيطة، وذلك من خلال توجه الإدارة نحو الآداء الاجتماعي بدلاً من اقتصارها على الأعمال الخيرية أو التطوعية (Lee ,Hoon,2005:2) .

وفي هذا السياق، أشار سيكي Secchi إلى أن النظرية الإدارية تؤكد على أن إدارة المنظمات تقوم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية كتوجه داخلى من قبل المنظمة. وهذا ما يشكل الفرق بينها وبين النظرية النفعية التي تنظر للمسؤولية الاجتماعية كوسيلة لتحقيق الربح، بينما تشير النظرية الإدارية إلى أن المنظمة تأخذ فى اعتبارها كافة الظروف الخارجية والمجتمعية أثناء إتخاذ القرارات التنظيمية. وقد أكد سيكي أن النظرية الإدارية تقوم على ثلاثة اتجاهات أساسية وهي: اتجاه الآداء الاجتماعي للمنظمة ؛ واتجاه المساءلة الاجتماعية والتدقيق والإبلاغ، واتجاه المسؤولية الاجتماعية للمنظمات متعددة الجنسيات (Secchi, 2007:349).

ويؤكد ديتوماسي Detomasi وفقاً لما ساقه، وود ولودسون Wood & Lodgson من أن النظريات والاتجاهات الإدارية ترى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تعكس حجم أو مقدار قوتها الاجتماعية، ويستند أصل القوة الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة على فكرة ديفيس Davis الذي أشار إلى أن المنظمة هي مؤسسة اجتماعية تكتسب سلطتها الاجتماعية من داخل وخارج المنظمة. وكذلك أكد ديتوماسي Detomasi أن الاستراتيجيات التي تختارها المنظمات لتبني مبادرات المسؤولية الاجتماعية تكون مشروطة جزئياً

بالسياسة المحلية والهياكل المؤسسية الموجودة في السوق المحلية. وتلتقي النظريات الإدارية أيضا مع نظريات التكامل، حيث يؤكد جاريجا وميلي Garriga & Mele، على التكامل بين المسؤولية العامة والآداء الاجتماعي للمنظمة. مؤكدين على ضرورة التزام المسؤولية العامة للمنظمة بالقانون وبالسياسة العامة للدولة، والتي ينظر إليها كموجه للآداء الاجتماعي للمنظمة، في حين يبحث الآداء الاجتماعي للمنظمة عن اكتساب الشرعية المجتمعية باهتمامه بالقضايا والمشكلات المجتمعية (Detomasi, 2008:807) .

٣- النظرية العلائقية Relational Theory:

تهدف النظريات العلائقية إلى محاولة تحليل العلاقات المعقدة بين المنظمات الصناعية والبيئة وجماعات المصالح، والتي تعد محور إهتمام المسؤولية الاجتماعية للمنظمات. وتنقسم النظرية العلائقية إلى أربع اتجاهات نظرية فرعية تعكس العلاقة بين المنظمات الصناعية والمجتمع وهي: نظرية العقد الاجتماعي، ونظرية أصحاب المصلحة، ونظرية الشرعية المجتمعية، ونظرية الوكالة، وسنتناولها فيما يلى (ISMAIL, 2009:202) :

أ- نظرية العقد الاجتماعي Social Contaract Theory :

تقوم نظرية العقد الاجتماعي على أساس وجود عقد اجتماعي معلن أو ضمني بين المنظمة والمجتمع، تلتزم من خلالة المنظمة بممارسة أنشطتها الإقتصادية بصورة أخلاقية، وفي ضوء العلاقات الاجتماعية بين المنظمة والمجتمع. وبالتالي، فإن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تكون مشتقة من الشرعية الأخلاقية التي تكتسبها المنظمة من المجتمع، وفى الوقت نفسه، تصبح المسؤولية الاجتماعية للمنظمة أحد الإجراءات الاجتماعية التي تضفي الشرعية المجتمعية على سلوك المنظمة. ولعل تحليل جاريجا وميلي Garriga & Mele يضع نظرية العقد الاجتماعي في إطار مجموعة النظريات الأخلاقية، والتي تشتمل على الحقوق العالمية الوراردة في الاتفاقيات الدولية المرتبطة بحقوق الإنسان، وحقوق العمال، واحترام البيئة (Garriga, & Mele, 2004:58) .

وقد أشار الفيلسوف الفرنسي روسو Rousseau إلى المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كنوع من "العقد الاجتماعي" بين المنظمات أو رجال الأعمال من ناحية، والمجتمع من ناحية أخرى. وقد تصور روسو العلاقة بينهما باعتبارها نوع من "التكافل". وهي مرادف للكلمة اليونانية symbiosis وتعني "التعايش" والتي تشير إلى العيش المشترك بين طرفين تربطهما علاقة منفعة متبادلة. وهكذا فإن العقد الاجتماعي يشير إلى العلاقة بين المجتمع والمنظمات الصناعية. حيث تمارس المنظمات الصناعية نشاطها داخل المجتمع، وفي المقابل فإن المجتمع يتوقع منها إظهار نوع من المسؤولية الاجتماعية تجاهه وتجاه أعضائه. حيث يتوقع أن تساهم المسؤولية الاجتماعية للمنطمات في تحسين نوعية حياة العاملين بالمنظمة، وتعزيز حياة المستهلكين، وتعزيز العدالة، واحترام حقوق العمال، وتجنب الإضرار بأي فئات اجتماعية أخرى. ومن ثم ووفقاً للعقد الاجتماعي، يعترف المجتمع بالمنظمات الصناعية، ولا سيما من الناحية القانونية، ويأذن لها باستخدام الأراضي والموارد الطبيعية والبشرية (Bichta ,2011:3).

ب- نظرية أصحاب المصلحة Stakeholder Theory :

أشار إدوارد فريمان Edward Freeman لأول مرة، إلى مصطلح " أصحاب المصلحة " في سنة ١٩٨٤، ويشير المصطلح إلى العلاقة بين العديد من المجموعات ذات الإهتمامات الخاصة التي تستطيع التأثير على المنظمة الصناعية أو تكون متأثرة من قبل نشاط أو قرارات المنظمة مثل المستثمرين، والمستخدمين، والعملاء، والحكومة، ومجموعات الضغط، والمجتمع المحلى والعام (Belal,2008:18).

وقد أسس فريمان Freeman، نظريته المعروفة (بأصحاب المصلحة) بناءاً على نموذج شيستر بارنارد Chester Barnard أو ما يعرف "بنموذج التحفيز" كإطار أكثر إيجابية لدعم المديرين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية. وأشار أن تطبيق المنظمة لبرامج المسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يرضي مجموعة متنوعة من الأفراد مثل: العمال، والعملاء، والموردين، ومنظمات المجتمع المحلي، والذين يمكنهم التأثير على نتائج المنظمة، بالإضافة إلى تحقيق الهدف الربحي للمنظمة. ووفقاً لهذا الرأي، فإنه لا يكفي أن يركز المديرون فقط على احتياجات ومصالح المساهمين، أو أصحاب المنظمة، ولكنه من المفيد إنخراط المنظمة في بعض أنشطة المسؤولية الاجتماعية، حيث أن غيابها قد يتسبب في فقدان المنظمة لدعم تلك المجموعات (McWilliams,et.al.,2005:5).

ويرى جاريجا وميلي Garriga & Mele أن نظرية أصحاب المصلحة قد تم تطويرها باعتبارها واحدة من الوسائل الإستراتيجية لتحسين إدارة المنظمة. وتنظر نظرية أصحاب المصلحة إلى المنظمة باعتبارها شبكة مترابطة من العلاقات ذات الاهتمامات المختلفة، والتي تهدف إلى تعظيم أرباح المنظمة فضلا عن المساهمة في تحقيق أهداف المجتمع، على أن يحدث ذلك بشكل متكافئ. واستناداً إلى تحليل جاريجا وميلي Garriga & Mele، فإن نظرية أصحاب المصلحة تتكامل مع النظريات الأخلاقية، حيث يركز الأول على تبني المطالب الاجتماعية، بينما يركز الأخير على الممارسات والأنشطة الصحيحة لخلق مجتمع جيد. وكذلك يؤكد ميشيل Mitchel ، وأجل Agle، على ضرورة تحقيق التوازن بين مصالح أصحاب المصلحة، مع الإلتزام بالواجبات الإئمانية للمنظمات تجاه المجتمع (Garriga, & Mele, 2004:57) .

وتستخدم نظرية أصحاب المصلحة المنظمة كأساس لتحليل العلاقة بين المجموعات التي تكون المنظمة مسؤولة عنها. وتعرف أصحاب المصالح بأنهم "هؤلاء الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بأنشطة ووجود المنظمة ولها حصة أو فائدة منها". وحسب هذه النظرية تعتبر المنظمة نتاج لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصرون فقط في المساهمين، وإنما تضم مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المنظمة أيضاً، كالبيئة المحيطة والعملاء والمجتمع المحلي، ومن ثم تصبح المسؤولية تجاه المجتمع هي المسؤولية تجاه أصحاب المصلحة. وفي هذا السياق، أشار فريمان Freeman إلى أنه يمكن وصف المنظمة بأنها سلسلة من العلاقات بين أصحاب المصلحة. كما عرف أصحاب المصلحة بأنها "أي مجموعة أو فرد يمكن أن يؤثر أو يتأثر بأهداف المنظمة" (Moir, 2001:7) .

وتقوم نظرية أصحاب المصالح على أساس أن الهدف الأساسي للمنظمات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من مالكين أو شركاء، وموردين، وموزعين، وزبائن وأيضا العاملين وأسرهم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. وتعد المسؤولية الاجتماعية آداة رئيسية للوصول إلى هذا الهدف، وكذلك المساهمة في تحقيق الإستقرار الإقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال(Swift & Zadek ,2002:9-10).

كما أكد دونالدسون Donaldson على فكرة أن هناك حتمية أخلاقية على أصحاب المصلحة ووكلائهم من المديرين "لفعل الشيء الصحيح"، بغض النظر عن كيفية تأثير هذه القرارات على الآداء المالي للمنظمة. كما أشار كل من جينينجز وزاندبرجين Jennings & Zandbergen بدور المسؤلية الاجتماعية فى التنمية البيئية، مؤكدين على دور المنظمات في تشكيل توافق الآراء بين أصحاب المصلحة، فيما يتعلق بممارسة بعض الأنشطة المسؤولة اجتماعياً والتي تساهم فى خلق منظمة "مستدامة بيئيا"، وفى هذا السياق، أكد هارت Hart على أهمية المسؤولية الاجتماعية البيئية للمنظمة. على اعتبار أنها تشكل مورداً هاماً من موارد المنظمة، يؤدي إلى اكتسابها لميزة تنافسية مستدامة (McWilliams,et.al.,2005:6).

ج - نظرية الشرعية المجتمعية Legitimacy Socital Theory :

يعرف سوسمان Such man الشرعية المجتمعية بأنها "تصور أو افتراض بأن أعمال المنظمة مقبولة أو مناسبة في إطار بعض القواعد والقيم والمعتقدات الاجتماعية "، وحدد سوسمان ثلاثة أنواع من الشرعية التنظيمية هي : الواقعية والأخلاقية و الإدراكية. كما حدد أيضا ثلاثة تحديات رئيسية في إدارة الشرعية هي: الحصول على الشرعية، والحفاظ عليها، وإصلاحها. ويشير سوسمان Such man إلى أن إدارة الشرعية المجتمعية تعتمد بشكل كبير على التواصل، وبالتالي فإن تطبيقها يحتاج لتفعيل بعض أشكال الإتصالات التنظيمية (Moir, 2001:11).

وتشير النظرية إلى أن المنظمات تحاول إضفاء الشرعية المجتمعية على أنشطتها الإقتصادية من خلال ممارستها لبرامج المسؤولية الاجتماعية ونشر تقاريرها، ومن ثم الحصول على مساندة المجتمع ودعم استمرار وجودها، وبالتالي تعتبر المسؤولية الاجتماعية بمثابة "رخصة للعمل" . وبذلك فإن تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية يعد بمثابة عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل فيه، يزودها بالشرعية القانونية لامتلاك واستغلال المصادر الطبيعية والحصول على العمالة. في مقابل قيام المنظمة بوظيفتين رئيسيتين هما: وظيفة الإنتاج، والتي تتضمن تقديم منتجات أو خدمات نافعة ومرغوبة للمجتمع. ووظيفة التوزيع – ولا يقصد به توزيع المنتجات – بل توزيع العوائد والمكاسب الإقتصادية والاجتماعية على المجموعات المتواجدة في المجتمع بعدالة، والتي تشكل أصلاً القاعدة التي تستمد منها المنظمة مواردها وشرعيتها (Hill&all.,2007:15) .

ومن ثم فإن المنظمات عليها أن تعمل بصورة متوازنة وعقلانية على استخدام موارد المجتمع بكفاءة وتوزيعه على المجتمع بعدالة، وهذا من شأنه أن يعطي المنظمة صورة أكثر قبولاً لدى الأطراف المختلفة، لتجد نفسها في النهاية قادرة على البقاء والإستمرار، وذلك ليس فقط لقدرتها على تحقيق الأرباح، ولكن باعتبارها وحدة اجتماعية تلتزم

بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعها. والذي يظهر من خلال التزام المنظمة بواجباتها الاجتماعية،والاستجابة للتوقعات المجتمعية، للحصول على "الشرعية" (Belal,2008:13-14)

ء - نظرية الوكالة Agency Theory :

تناول لثيودور ليفيت Theodore Levitt نظرية الوكالة ضمن مناقشته لنظريات المسؤولية الاجتماعية للأعمال في مقاله بعنوان "مخاطر المسؤولية الاجتماعية"، والذي أشار فيه إلى أن وظيفة الحكومة – كوكيل عن الشعب – هي مراقبة الأعمال الصناعية والتجارية، وأن الأعمال الصناعية والتجارية مسؤولة عن دعم الدولة (Padilla, 2006: 5). وقد ظهرت نظرية الوكالة في الفكر الإقتصادي بشكلها الرسمي في بداية السبعينات من القرن الماضي، إلا أن المفاهيم التي تستند إليها هذه النظرية تعود إلى الإقتصادي المعروف آدم سميث Adam Smith عند مناقشته لمشكلة الفصل بين الملكية والسلطة في كتابه الشهير " ثروة الأمم " (E. O. B.,2008:1).

وتقوم نظرية الوكالة على أساس العلاقة التي تنشأ بين طرفين هما : الموكل أو المالك من جهة، والوكيل أو الإدارة من جهة أخرى. وتتحدد هذه الوكالة وفق شروط عقد صريحة أو ضمنية، يكلف بموجبها الموكل (المالكين) الوكيل (الإدارة) بالقيام بأنشطة معينة لصالحه (بما في ذلك أنشطة المسؤولية الاجتماعية)، كما يفوضه بإتخاذ القرارات نيابة عنه، وعلى هذا الأساس تصف هذه النظرية المنظمة على أنها مجموعة من العلاقات التعاقدية بين الإطراف ذوي المصالح المشتركة (Work, et.al. , 2001:100) .

وفي هذا السياق يشير ميلتون فريدمان Milton Friedman عن أن الجدل حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمة هو تعبير عن وجود مشكلة في الوكالة داخل المنظمة، حيث تعتمد نظرية الوكالة على العلاقات القانونية (التعاقدية) التي تحكم أطراف عقد الوكالة، حيث يلتزم الوكيل بتمثيل ورعاية مصالح الموكل. وعلى ذلك فإنه يمكن النظر إلى المنظمة على أنها إئتلاف لعدد من علاقات الوكالة مثل علاقة الإدارة بالمالكين، وعلاقتها بالعاملين، وعلاقة المساهمين بالمجتمع الخارجي (Padilla, 2006: 5).

ويتفق ذلك مع ما ذكره " فيبر " بخصوص التمايز الداخلي للأدوار والسلطة داخل المنظمة، حيث يميز بين رئيس يتمتع بالسلطة العليا (الموكل أو المساهمين)، وبين غيره من الأفراد (الوكيل أو الإدارة) الذين على الرغم من كونهم يقعون تحت سلطة الرئيس إلا أنهم – في نفس الوقت – يمارسون سلطة على غيرهم من الأعضاء الأقل مكانة، بما يعرف بتسلسل السلطة (جلبي، ٢٠٠٥ :٤١). كما يشير روبرت ماكيفر R.Mac Iver إلى أن الناس عندما يمتلكون السلطة، فإنهم يمتلكون بذلك الحق فى وضع السياسات وإتخاذ القرارات وإصدار الأحكام فى المسائل الهامة داخل التنظيم (لطفي،٢٠٠٧: ٧٨) .

وفي هذا السياق ترى نظرية الوكالة أنه كثيراً ما يحدث نوع من تضارب المصالح بين الموكل والوكيل، بشأن سلطة إتخاذ القرارات حول ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، وهو ما يعرف بصراعات الوكالة (Agency Conflicts)، فالمالكون (الموكل) سوف يعملون من أجل تعظيم ثروتهم، وتحقيق مصالحهم الذاتية بشكل منفرد، من خلال محاولة تعظيم العائد المالي المتوقع الذي سيتولد من استثماراتهم في المنظمة من جهة، وتقليل النفقات بتجاهل أو تخفيض أنشطة المسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى. وهذا ما

يتعارض مع رغبة المديرين (الوكيل) فى الإستقلالية فى إتخاذ القرارات الإدارية، ويرون أن ذلك يكون على حساب مكانتهم المهنية (Caplan & Atkinson, 1989: 721).

ويشير كل من "ميشيل جينسن ووليم مكلينج " Michael Jensen & William Meckling . إلى أن نظرية الوكالة تفسر هذا الصراع من خلال تحليل العلاقة بين المديرين والمساهمين داخل المنظمات. حيث يسند المساهمين أو المالكين مسؤلية إدارة المنظمة للمديرين باعتبارهم وكلاء عنهم، في ذات الوقت الذي يرتبط فيه الوكلاء بعلاقات مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: كالدائنين، والمستهلكين، والموردين، والمجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية. وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للوكلاء. وترى نظرية الوكالة أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة من وجهة نظر الوكلاء تعد إساءة لإستخدام موارد المنظمات، والتي من الأفضل أن تنفق على المشاريع الداخلية ذات القيمة المضافة والتي تعود بالنفع على المساهمين. في الوقت الذي يرى فيه المديرون أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمة هي مسؤولية السلطة التنفيذية (الإدارة أو الوكيل)، ومن ثم فإن المالكين (الموكل) يرون أن المديرين قد يستخدمون المسؤولية الاجتماعية للمنظمة لتحقيق مصالح شخصية أخرى (McWilliams,et.al.,2005:5) .

ومن هنا ينشأ نوع من تضارب المصالح مما يستوجب توفير آليات تقلل من فرص حدوث التعارض. وقد أشار ماثيو Mathieu إلى أن نظرية الوكالة تهتم بتنظيم العلاقات بين أطراف الوكالة بشكل أفضل، وذلك من خلال إيجاد صيغة تعاقدية يحدد فيها المالكين أو المساهمين (الموكل) العمل الذي يقوم به المديرون (الوكيل)، بما في ذلك أنشطة المسؤولية الاجتماعية، مما يترتب عليه التخفيف من حدة صراعات الوكالة (Mathieu, 1997: 1).

خامساً : الدراسات السابقة :

يمثل التراث النظري للدراسات السابقة أهمية بالغة لدى الباحث، لما يساهم به في الإستفادة منه فى البناء المنهجى للدراسة، ومناقشة نتائج الدراسة الحالية فى ضوء نتائج الدراسات السابقة، مما يمنح نتائج الدراسة الحالية عمقاً تاريخياً ورؤية نقدية. وسوف يتناول الباحث التراث النظري للدراسات السابقة بالعرض طبقا لتسلسلها التاريخي من الأحدث إلى الأقدم.

١-دراسة شانج دونج Chang Dong-Shan بعنوان : تحديد العوامل الإستراتيجية لتطبق المسؤولية الاجتماعية للشركات في صناعة الخطوط الجوية : حالة الخطوط الجوية الأسيوية – دول المحيط الهادي (الباسيفيك) (Chang,et.al.,2015:7763-7764).

وهدفت هذه الدراسة إلى بحث العوامل الإستراتيجية لتطبق المسؤولية الاجتماعية فى صناعة الخطوط الجوية الأسيوية ودول المحيط الهادي، حيث تم دراسة (١٦) شركة طيران من أصل (٢٦) شركة، وكان الهدف الرئيسي من هذا البحث هو دراسة المسؤولية الاجتماعية فى علاقتها ببعض القضايا الاجتماعية والبيئية، بهدف معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في عملية إتخاذ القرار، والولاء الوظيفي للعاملين، واختيار الخطوط الجوية الآمنة، وتقييم المخاطر.

وقد كشفت الدراسة أن شركات الطيران في البلدان الغربية قد أظهرت أداءً متميزاً للمسؤولية الاجتماعية، من شركات الطيران في آسيا والمحيط الهادي، كما تبين من الدراسة أن العوامل الإستراتيجية الرئيسية في تطبيق شركات صناعة الطيران للمسؤولية الاجتماعية تشمل حوكمة الشركات، وإدارة المخاطر والأزمات، وإدارة العلامات التجارية، ومسؤولية سلامة المنتج. كما تبين من النتائج أن المسؤولية الاجتماعية كانت مصدراً للميزة التنافسية لشركات الطيران . كما ساهم تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تعظيم القيمة الاجتماعية لتلك الشركات على المدى الطويل. وبالإضافة إلى ذلك، تبين تأثير المسؤولية الاجتماعية على ولاء العاملين، وتحقيق المشاركة والدعم التنظيمي، كما أظهرت النتائج دور المسؤولية الاجتماعية في التنمية السياحية والبيئية والاجتماعية.

٢-أنثتاسيوس ليباكس Anastasios Liapakis بعنوان : المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطاع الأغذية الزراعية اليونانية (Liapakis,et.al.,2015:500-507) .

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات المعتمدة في في الصناعات الغذائية الزراعية اليونانية، وخاصة في صناعات الألبان واللحوم. واعتمدت الدراسة على تحليل بيانات عينة مكونه من (٦٦) شركة كبرى تعمل في مجال صناعات الألبان واللحوم في اليونان. وقد تمت الدراسة فى الفترة الزمنية من شباط / فبراير حتى نيسان / أبريل ٢٠١٥.

وقد تبن من نتائج الدراسة أن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات اليونانية كانت تميل إلى الاهتمام بالجوانب غير المالية للعملية التجارية، التي تؤكد على اعتمادها على نظم إدارة البيئة، وممارسات إدارة التوظيف والتدريب، والتدابير الصحية، كما تبين زيادة ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات اليونانية في قطاع الغذاء. وخاصة في مجال الاستدامة. بما في ذلك الاستدامة البيئية (استخدام الموارد الطبيعية، والرفاهية الحيوانية) والاستدامة الاجتماعية (ظروف العمل، وسلامة الأغذية)، والاستدامة الإقتصادية (استخدام الطاقة، وإدارة النفايات). كما اهتمت بالعديد من الصفات والخبرات التي تؤثر على حجم الأرباح، كالمصداقية وحسن السمعة، والتي تؤثر بدورها على ردود فعل المستهلكين تجاه الشركات التجارية.

وكذلك تبين من الدراسة تبني (١٦) شركة من أصل (٢٧) من المتخصصين في صناعة الألبان لبرامج المسؤولية الاجتماعية بنسبة (٥٩٪)، في حين تبنت (١٤) شركة من أصل (٢٩) في صناعة اللحوم لبرامج المسؤولية الاجتماعية، وبنسبة (٤٨٪). كما طبقت غالبية الشركات – في كلا القطاعين – لبرامج المسؤولية الاجتماعية بأنشطته الاجتماعية، والبيئية، والثقافية.

٣-دراسة جولزأن بولديبايفا G. Buldybayeva بعنوان: جانبين من ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات: حالة صناعة النفط والغاز في كازاخستان (Buldybayeva,2014:229-236).

وحاولت الدراسة تحليل أنشطة الشركات الكازاخستانية متعددة الجنسيات لمعرفة مدى تطبيقها لبرامج المسؤولية الاجتماعية من عدمه، في سبيل الوصول إلى كيفية وضع استراتيجية أفضل للمسؤولية الاجتماعية لشركات النفط والغاز الكازاخستانية المشتركة،

مع تركيز الدراسة على تحليل أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات وعلاقتها بالأداء في شركة " تنجيزشيفر أويل " Tengizchevroil لإستكشاف وإستخراج النفط والغاز.

وقد إعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، لشركة تنجيزشيفرأويل (TCO) الكازاخستانية الأمريكية المشتركة (تكو)، وهي من الشركات الرائدة في استكشاف وتطوير وإنتاج وتسويق النفط والغاز، كما أنحصر المجال الجغرافي للدراسة على إقليم كازاخستان والذي يعد الإقليم الأكبر من حيث عدد مناطق استخراج النفط والغاز في جمهورية كازاخستان،

وقد تبين من نتائج الدراسة تطبيق الشركة ليرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، من خلال تنفيذ العديد من الأنشطة، فمن الناحية الاجتماعية : فإن الشركة تقدم مشاريع إسكان للموظفين، ودعم لأسر هم من خلال برنامج الإقراض وبرنامج الرعاية الصحية. وفي المجال التعليمي، نفذت الشركة برنامج المنح الدراسية حيث توفر الشركة عدد (٧٠) منحة دراسية سنويا لخريجي المدارس الثانوية، أربعة منها تمنح للأطفال الموهوبين من منطقة أتيراو. كما توفر الشركة التدريب الداخلي لحوالي (٣٠٠٠) طالب سنوياً. كما استثمرت أكثر من (٤٥٠) مليون دولار أمريكي في المشاريع الاجتماعية، والتي تشمل بناء المستشفيات، وتمويل المدارس وتحسينات الطرق والمياه وغيرها.

٤-دراسة أنيكا كوزلوسكي A. Kozlowski بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات في صناعة الملابس: دراسات حالة متعددة (Kozlowski,2012:1-32).

ركزت هذه الدراسة على مراجعة محتوى معلومات المسؤولية الاجتماعية لعدد (١٤) شركة ذات العلامات التجارية العالمية في صناعة الملابس والتي تنتمي إلى ساك. بغرض إنشاء قاعدة بيانات شاملة للمؤشرات المستخدمة من قبل العلامات التجارية لصناعة الملابس لتطبيق مبادرات المسؤولية الاجتماعية. وقد هدفت الدراسة إلى محاولة الاجابة على سؤال رئيسي مؤداه: هل تقيس تقارير المسؤولية الاجتماعية الحالية الممارسة من قبل العلامات التجارية للملابس ساك فعالية آداء المسؤولية الاجتماعية للشركات؟. ويشتمل السؤال الرئيسي لهذه الدراسة إلى عدد من الأسئلة الفرعية هي: ما هي مؤشرات المسؤولية الاجتماعية التي تطبقها شركات صناعة الملابس ساك ؟، هل يمكن مقارنة مؤشرات المسئولية الاجتماعية المشار إليها عبر العلامات التجارية المتعددة للملابس؟. وما هي نتائج التقدم في تحقيق الاستدامة من قبل العلامات التجارية للملابس ساك نتيجة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية ؟

وقد تبين من الدراسة وجود العديد من المشكلات البيئية التى تواجه تطبيق صناعة الملابس لبرامج المسؤولية الاجتماعية، ومنها مشكلات الطاقة والمياه، بالإضافة إلى إستخدام المواد السامة والكيماويات، وتلوث مصادر المياه القريبة. والذي أدى بدوره إلى العديد من الآثار الاجتماعية الضارة والتي تشمل، إنتهاكات حقوق العمال، والاعتماد على عمالة الأطفال، وعدم استقرار العمل، وانخفاض حجم الأجور والحوافز عن الحد الأدنى للمعيشية، وغياب معايير الصحة والسلامة المهنية.

ولقد أدى زيادة هذه المشاكل بالاضافة إلى تدهور الممارسات الأخلاقية بالشركات التجارية لصناعة الملابس، إلى ظهور السلوكيات المسؤولة اجتماعياً من قبل بعض شركات الملابس العالمية. مما دفع بمجموعة من قادة الصناعة إلى إنشاء تحالف الملابس

المستدامة (ساك)(Sustainable Apparel Coalition (SAC عام ٢٠١٠، للبدء في معالجة هذه المشاكل من خلال تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية لتلك الشركات .

٥-دراسة لورا أرات، تورون يليوبيستو Arat & YLIOPISTO بعنوان : المسؤولية الاجتماعية للشركات في شركات الشحن في بحر البلطيق (Arat & YLIOPISTO,2011:3-20) .

قام مركز الدراسات البحرية بجامعة توركو بدراسة مشروع كيف CAFE (Competitive advantage by safety) (الميزة التنافسية عن طريق السلامة)، لدراسة كيف يمكن للقطاع البحري أن يحقق مزايا تنافسية من خلال التركيز على جوانب السلامة. وقد أجريت الدراسة من خلال مقابلة (١٤٣) من شركات الشحن الأعضاء في رابطة مالكي السفن الفنلندية والسويدية والدنماركية، لبحث مدى معرفتهم ببرامج المسؤولية الاجتماعية. وكان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة مدى وعي شركات الشحن في منطقة بحر البلطيق بـــماهية المسؤولية الاجتماعية، وكيف تنظر هذه الشركات إلى جدوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ؟. وكيف تستخدم شركات النقل البحري المسؤولية التجارية في استراتيجية التسويق والإعلان من خلال مواقع الأنترنت الخاصة بها؟

وقد أسفرت النتائج عن أنه من خلال بحث (١٤٣) شركة شحن، تبين أن (١١٩) منها تمتلك صفحات على الأنترنت وأن (٧٦) من تلك الصفحات تحتوي على تقارير لتلك الشركات عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية. مما يعني أن ما يقرب من ٥٣٪ من الشركات موضوع الدراسة، لديها نوع من المسؤولية الاجتماعية. كما تبين أن عدد (٢٤) من شركات الشحن قد انخرطت في ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية، وكانت أهم مؤشراتها تدور حول معايير السلامة، وقضايا البيئة والجودة، كما تبين من النتائج أن أهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية لتلك الشركات كانت تدور حول : ضمان رضا العملاء عن خدماتها، وضمان شعور موظفيها بقدر كبير من الرضا. وتوفر الشركات لمجموعة كبيرة ومتنوعة من برامج التدريب المختلفة لأفراد الطاقم وأيضا للموظفين المحليين (التدريب اللغوي، التدريب على المبيعات، والتدريب على خدمة العملاء لجنسيات مختلفة، التدريبات المهنية، والتدريب على القيادة) . والتعاون مع المدارس المهنية المختلفة والأكاديميات البحرية لتأهيل الشباب للصناعات البحرية. وتبني الشركات – كشركات خدمية- لقيم الصدق، والموثوقية والالتزام لكسب ثقة العملاء والمجتمع .

٦-دراسة ماتنيوز وآخرون .Martinuzzi,et.al بعنوان : أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات وآثارها على قطاع السيارات (Martinuzzi,et.al.,2011:2-16) .

إنطلقت الدراسة من التأكيد على تميز صناعة السيارات بفترة حياة طويلة نسبياً، وبالتالي فإن حوالي ٨٠٪ من الآثار البيئية الضارة تنبع من إستخدام السيارات لفترات طويلة من العمر. ومن ثم فقد اعترف الإتحاد الأوروبي بأهمية المسؤولية الاجتماعية للمظمات من قبل المنتجين أنفسهم. وكذلك اهتمت شركات صناعة السيارات بتطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية، ومخططات الإدارة البيئية، ومدونات قواعد سلوك العمل (مثل معايير منظمة العمل الدولية ومعايير التقارير العالمية).

وقد قامت الدراسة بمقارنة عدد (١٧) شركة من شركات صناعة السيارات العالمية من حيث مدى تطبيقها لأنشطة المسؤولية الاجتماعية، وأسفرت نتائج الدراسة عن تطبيق تلك الشركات لبعض أنشطة المسؤولية الاحتماعية وخاصة المتعلقة بالعاملين، مما انعكس على

شعور العمال بالرضا الوظيفي. كما تبين أن الشركات الصناعية تهتم بالمساواة في المعاملة: حيث تنظر للمرأة على أنها جزء من القوة العاملة ومن ثم يجب أن تحصل على نفس الفرص من الوظائف والأجر مساواة بالرجال داخل هذه الصناعةكما تبين اهتمام تلك الشركات بظروف العمل الصحية وحقوق العمالة المؤقتة، مع التركيز على محاولات الشركات المستمرة لمعالجة شعور العاملين بالإجهاد ولا سيما في خطوط الإنتاج الرئيسية، ومعاناتهم من التعامل مع بيئة العمل، وعدم توافر معايير الصحة والسلامة المهنية من خلال تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين. كما ساهم تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في تحقيق مرونة العمل والاستقرار والأمن الوظيفي، وكذلك إشراك العمال في القرارات الإدارية المرتبطه بالإنتاج والحوافز المادية واللامادية، بالاضافة إلى ضمان التمثيل النقابي للعمال، وتطبيق معايير العدالة التنظيمية، وضمان رضا العمال عن الاجور،

٧-بحث برنامج الخدمات الإستشارية للإستثمار الأجنبي بالبنك الدولي (FIAS) بعنوان: القدرة التنافسية والمسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الملابس الأردنية (FIAS, 2008:6-12)

قامت وزارة التجارة والصناعة الأردنية، في حزيران / يونيه ٢٠٠٦، من خلال برنامج الخدمات الإستشارية للإستثمار الأجنبي بالبنك الدولي (FIAS)، بدعم مبادرة الحكومة الأردنية في تنفيذ برنامج شامل لإصلاح التراخيص والتفتيش في المنظمات الصناعية الأردنية، من خلال تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية .

وقد أجريت مقابلات متعمقة مع المصنعين والعملاء أو المشترين وممثلي الحكومة والمجتمع المدني، والنقابات خلال الفترة من آب / أغسطس ٢٠٠٦ إلى حزيرأن / يونيه ٢٠٠٧. وقد ركزت الدراسة على المسؤولية الاجتماعية في صناعة الغزل والنسيج والملابس في المناطق الصناعية المؤهلة (كويز) (QIZs). وكان هدفها الرئيسي مساعدة حكومة الأردن في تطوير عدد من السياسات والحوافز للحد من إجراءات التفتيش والتدقيق، مع تعزيز التحسينات في ممارسات العمل واستمرار القدرة التنافسية، من خلال تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية .

وقد تبين من النتائج أنه نادراً ما يربط المشترون الأردنيون معايير المسؤولية الاجتماعية بجودة المنتج. بينما يهتم معظم المشترين بالبيانات الإعلانية التي يتلقونها من الشركات المصنعة بخصوص جودة المنتج، مما أدى إلى إهمال تلك الشركات لتطبيق ببرامج المسؤولية الاجتماعية . كما تبين أن هناك قيود تعرقل الجهود الاستباقية لتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية: منها آليات العمل ومشاكل الكهرباء ونقص المياه، والضغط المستمر لهبوط الأسعار، مما أدى بالشركات المصنعة إلى التركيز على تلبية المتطلبات الأساسية للمشترين، والقيام بتحسين استباقي لعمليات العمل وجودة الإنتاجية.

٨-دراسة بول وهانتر Pohle & Hittner بعنوان :المسؤولية الاجتماعية للشركات و تحقيق النمو المستدام : دراسة مسجية لشركات أي بي أم الدولية (*Pohle & Hittner, 2008:1-4*).

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى وعي الشركات ببرامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، ومدى تأثير ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية فى تحقيق رفاه المجتمعات والبيئات التي تعمل فيها تلك المنظمات من جهة، ومدى تأثيرها على سمعة الشركات وتحقيق عوائد اقتصادية من جهة أخرى .

وقد تم تنفيذ هذه الدراسة على شركة (آي بي إم)، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة، وقد بلغ حجم العينة عدد (٢٥٠) من التنفيذين بالشركات موضوع الدراسة، وقد أظهرت النتائج أن الشركات تميل إلى اعتبار المسؤولية الاجتماعية، نوع من العمل التطوعي. حيث تبين أن (٥٦ %) من المبحوثين أشاروا إلى المسؤولية الاجتماعية للمنظمات باعتبارها فرصة للنمو أو كإستراتيجية للنمو المستدام. بينما أكد أكثر من ثلثي أفراد العينة بنسبة (٦٨ %) أن تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تكون لخلق إيرادات جديدة. هذا بينما تبين أن أكثر من نصف العينة بنسبة (٥٤ %) يعتقدون أن تطبيق الشركات للمسؤولية الاجتماعية بالفعل يعطيهم ميزة أعلى على المنافسين، وكسب أسواق جديدة، كما تبين من النتائج أن نشر تقارير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات عبر شبكة الأنترنت قد ساهم فى خلق قيمة لتلك الشركات، كما ساهم في خلق علاقة جديدة بين المنظمات والعملاء والموظفين والشركاء.

٩-دراسة جمعية المنقبين والمطورين في كندا pdac.ca بعنوان :التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات : أدوات، ومعايير صناعة التنقيب عن المعادن (pdac.ca, 2007:1-5).

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مدي تطبيق أو ممارسة الشركات الكندية لصناعة الاستكشاف والتعدين لبرامج المسؤولية الاجتماعية. وكذلك معرفة مدى التزام تلك الشركات بمبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموظفين والعملاء والمجتمعات المحلية، والمساهمين. بالإضافة إلى الكشف عن مدى تبني تلك الشركات لبرامج وأنشطة "التنمية المستدامة" والتي تشمل القضايا الاجتماعية إلى جانب القضايا البيئية والإنمائية.

وقد تبين من الدراسة التزام شركات التعدين بالمبادرات العالمية لإعداد التقارير والتي أعدتها الرابطة الكندية للمعادن الأصلية (كاما)، والتي توفر إطاراً مشتركا للإبلاغ، ومصممة لتكملة وتعزيز التقارير المالية للمساهمين. كما تهدف إلى توفير تقرير عام عن أداء المؤسسة الإقتصادي والبيئي والاجتماعي (طبقا لمنتجاتها وخدماتها) وإتاحته لمجموعة واسعة ومتنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك المجتمع المدني.

كما تبين من الدراسة أن تلك شركات التعدين الكندية تعمل على إتاحة المعلومات الخاصة بمراحل التعدين المختلفة – لما لها من خطوره- للمجتمع المحلى كنوع من المسؤولية الاجتماعية، مما يسمح بإقامة شراكات إيجابية ومثمرة بين المجتمع المحلي وشركات التعدين، ويحدد ما يسمح به التنظيم من أجل ضمان معرفة السكان الأصليين للآثار الإقتصادية والاجتماعية والبيئية وتنمية الموارد وما يرتبط بها من فوائد وفرص محتملة لمجتمعاتهم المحلية.

- **تعقيب على الدراسات السابقة :**

تتفق هذه الدراسة مع دراسة شانج دونج Chang Dong-Shan من حيث محاولة بحث العوامل الإستراتيجية لتطبق المسؤولية الاجتماعية فى صناعة الخطوط الجوية الأسيوية ودول المحيط الهادئ، ومع دراسة أنثتاسيوس ليباكس Anastasios Liapakis لقطاع الأغذية الزراعية اليونانية في بحثها عن أسباب تبني المنظمات الصناعية لبرامج المسؤولية الاجتماعية، وكذلك مع دراسة جولزان بولديبايفا G. Buldybayeva فى محاولة

تحليل أنشطة الشركات الكازاخستانية متعددة الجنسيات لمعرفة مدى تطبيقها لبرامج المسؤولية الاجتماعية، ومع دراسة ماتنيوز وآخرون Martinuzzi,et.al من حيث هدفها إلى التعرف على مدى تطبيق شركات صناعة السيارات العالمية لأنشطة المسؤولية الاجتماعية، وكذلك مع دراسة البنك الدولي (FIAS) لمعرفة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الملابس الأردنية وعلاقتها بالقدرة التنافسية لهذه الشركات،

كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة بول وهانتر Pohle & Hittner لشركات أي بي أم الدولية في محاولتها للتعرف على مدى مدى تأثير ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية فى تحقيق رفاه المجتمعات والبيئات التي تعمل فيها، ومدى تأثيرها على سمعة الشركات وتحقيق عوائد اقتصادية. كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة جمعية المنقبين والمطورين في كندا pdac.ca من حيث محاولة هذه الدراسة معرفة مدى التزام تلك الشركات بمبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه جميع أصحاب المصلحة،

بينما تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة الكندية pdac.ca في محاولة الأخيرة الكشف عن مدى تبني تلك شركات صناعة التنقيب عن المعادن لبرامج وأنشطة "التنمية المستدامة" والتي تشمل القضايا الاجتماعية إلى جانب القضايا البيئية والإنمائية، وكذلك مع دراسة أنيكا كوزلوسكي A. Kozlowski، والتي بحث عن نوعية المشكلات المجتمعية والبيئية التى تواجه تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في صناعة الملابس .

كما تختلف الدراسة الحالية أيضاً مع جميع الدراسات السابقة فى محاولتها للتعرف على مجالات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة موضوع البحث (تجاه المجتمع، وتجاه البيئة، وتجاه العاملين،وتجاه العملاء)،وأهم الأسباب التى تدفع المنظمة لممارسة أو تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، والعلاقة بين ممارسة المنظمة الصناعية موضوع البحث لبرامج لمسؤولية الاجتماعية والآداء التنظيمي .

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة :

١- منهج الدراسة :

تعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية، ولذلك فقد إعتمد الباحث على منهج المسح الإجتماعي social survey لتحليل بيانات الدراسة وتفسيرها. ونظراً لأن هذه الدراسة تعد وصفية تحليلية، لذلك فهي لا تقتصر على مجرد الوصف بل تتعدى ذلك إلى التفسير ومحاولة تقديم تفسيرات سوسيولوجية لمدى قيام المصنع محل البحث بممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية، ومدى إدراك العاملين لمجالات المسؤولية الاجتماعية بالنسبة : للمجتمع – والبيئة – والعاملين – والعملاء، بالاضافة الى التعرف على أسباب ممارسة المصنع محل الدراسة لبرامج المسؤولية الاجتماعية ومدى تأثير ذلك على الآداء التنظيمي. لذلك فقد إعتمد الباحث في هذه الدراسة بجانب منهج المسح الاجتماعي عن طريق الحصر الشامل للعاملين بمصنع المصرية الألمانية لصناعة مواسير المياه ببني سويف، على القياس Measurement .

وتنقسم معايير قياس المسؤولية الاجتماعية للمنظمة إلى نوعين هما: المعايير الموضوعية: أي قياس المسؤولية الاجتماعية للمنظمة من خلال الآثار السلوكية وذلك باستعمال وحدات قياس موضوعية تبين نوعية أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يمارسها المصنع تجاه المجتمع – والبيئة – والعاملين – والعملاء، والتي تتعلق بتحسين نوعية حياة المجتمع والبيئة والعاملين والعملاء. والمعايير الذاتية: أي قياس المسؤولية الاجتماعية

للمنظمة بواسطة آساليب تقديرية توضح تقدير العاملين ودرجة إدراكهم ورضاهم عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية بمصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) .

ويعد القياس أحد مراحل البحث العلمي الاجتماعي الهامة، فكلما زادت الدقة في قياس متغيرات البحث، زادت الثقة في نتائج البحث (Kumar, 1999: 58). ولذا فقد تم الإعتماد على مقياس صمم خصيصاً لقياس مدى إدراك العاملين لممارسة وتطبيق برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية بالمصنع محل الدراسة .

٢- أدوات جمع البيانات :

إعتمد الباحث على صحيفة المقابلة كآدة رئيسية لجمع البيانات، كما تم الإعتماد على مقياس تم إعداده خصيصاً لقياس برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يمارسها المصنع محل الدراسة تجاه المجتمع – والبيئة – والعاملين – والعملاء، وذلك بعد مراجعة الدراسات السابقة وأهم المقاييس المعنية بذلك، مثل مقياس بورتر Porter وزملاؤه، بالإضافة إلى مقياس ألين Allen و ماير Meyer، ومقياس ليكرت Likert لقياس الإتجاهات .

ويؤكد فيكتور جوب Victor Jupp أن مقياس " ليكرت " هو المقياس الأكثر شيوعاً واستخداماً، وهو عبارة عن مقياس متدرج يستخدم في قياس الإتجاهات، وقد تم تطويره بواسطة رنسيس ليكرت Likert عام ١٩٣٢، ويتكون بناء هذا المقياس من مجموعة من العبارات الواضحة تقيس إتجاهات المبحوثين نحو الموضوع المراد قياسه، حيث يطلب من المبحوثين تحديد مدى موافقتهم على كل عبارة على مقياس متدرج، يتضمن خمس فئات للإستجابة، تبدأ من أوافق بشدة، أوافق، غير متأكد، أعارض، أعارض بشدة (Jupp, (ed.), 2006:161).

وقد إعتمد الباحث بصورة أساسية على مقياس ليكرت Likert لقياس الإتجاهات، في تطوير المقياس الذي إستخدم في قياس مجالات المسؤولية الاجتماعية المختلفة التي يمارسها المصنع محل الدراسة، والذي إشتمل على (٣٨) عبارة تمثل مجالات المسؤولية الاجتماعية المختلفة للمصنع (تجاه المجتمع – وتجاه البيئة – وتجاه العاملين – وتجاه العملاء)، حيث طلب من المبحوثين أن يحددوا إستجابتهم على كل عبارة من العبارات على مقياس متدرج يشتمل على خمس فئات للإستجابة، يتدرج من (٥) وتعني الموافقة التامة، حتى (١) وتعني عدم الموافقة التامة، وبينهما درجات متفاوتة من الموافقة أو عدم الموافقة.

وقد تم حساب درجة إدراك العاملين لممارسة مجالات أو أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمصنع محل الدراسة، عن طريق حساب مجموع الدرجات التي حصل عليها المبحوث في جميع وحدات المقياس، وتمثل الدرجة الكلية للفرد مجموع درجاته في العبارات المختلفة التي يتكون منها المقياس. كما تم الحصول على الدرجة المتوسطة بقسمة مجموع الدرجات على عدد العبارات، وفي ضوء ذلك يمكن تقدير درجة إدراك العاملين لممارسة مجالات أو أنشطة المسؤولية الاجتماعية في المصنع محل الدراسة، على النحو التالي: إدراك منخفض لممارسة أنشطة المسؤلية الاجتماعية (أقل من ٥٠ درجة)، وإدراك متوسط (٥١ – ٦٩ درجة)، و إدراك مرتفع (٧٠ حتى ١٠٠ درجة).

٣- صدق آداة الدراسة :

إن صدق إستمارة المقابلة تعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، وكذلك شمولها على كل العناصر التي يجب أن تدخل في عملية التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق آداة الدراسة من خلال مراعاة الإجراءات التالية :

أ – الصدق الظاهري :

حيث قام الباحث بعرض آداة البحث " إستمارة المقابلة " في صورتها الأولية على السادة الأساتذة من أعضاء هيئة التدريس بقسم الاجتماع بكلية الآداب لتحكيمها، كما تم تعديلها فى ضوء ما أبدوه من ملاحظات، حتى وصلت لصورتها النهائية .

ب – صدق الاتساق الداخلي للإستمارة :

وبعد التأكد من الصدق الظاهري لآداة البحث قام الباحث بتطبيقها على عينة إستطلاعية عشوائية قوامها (٣٠) فرد من العاملين بالمصنع. وذلك من أجل التعرف على مدى الإتساق الداخلي لآداة البحث على بيانات العينة الإستطلاعية. كما قام الباحث بحساب معامل الثبات الفا كرونباخ Cornbach Alpha (طريقة الإتساق الداخلي) لمقياس مدى تطبيق أو ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية بالمصنع محل الدراسة، وبلغ معامل الثبات (٩٤%) وهي نسبة أعلى بكثير من الحد الأدنى المقبول (٦٠%). كما قام الباحث بحساب الثبات الداخلي بين وحدات المقياس بحساب معامل الإرتباط بيرسون Pearson Correlation بين درجات إستجابة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس وقد جاءت جميع معاملات الإرتباط دالة إحصائياً، الأمر الذي يشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

٤- مجالات الدراسة و إجراءات إختيار العينة :

سبق أن ذكر الباحث أنه سوف يعتمد فى هذه الدراسة أساساً على منهج المسح الاجتماعي عن طريق الحصر الشامل وذلك نظرا لقلة عدد العاملين بالمصنع محل الدراسة. و قد تم تحديد المجال الجغرافي للدراسة بالمنطقة الصناعية (أ) بمدينة بني سويف الجديدة شرق النيل، بمحافظة بني سويف، أما المجال البشري للدراسة فقد تمثل في جميع العاملين بمصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) ببني سويف، وقد تم إختيار مفردات الدراسة عن طريق الحصر الشامل، لتضم مختلف العاملين بالمصنع محل الدراسة بمستوياتهم الإدارية والوظيفية المختلفة. حيث بلغ إجمالي عدد العاملين (٤٨٠) عامل وإداري، تم توزيع إستمارات المقابلة عليهم جميعا، وبلغ عدد الإستمارات الصحيحة الصالحة للبحث عدد (٤٢٠) إستمارة. أما المجال الزمني للدراسة فقد إستغرقت الدراسة الميدانية ثلاثة شهور بدأت من أول شهر مايو ٢٠١٧ حتى أول شهر يوليه من نفس العام.

وقد وقع الإختيار على مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) ببني سويف، كإطار للعينة وذلك بسبب كونه من المصانع المتميزة من حيث حجم الإنتاج وجودته، بالإضافه إلى كونه من مصانع الإنتاج المصرية الألمانية المشتركة (العابرة للقارات)، وكذلك لكونه أظهر في السنة الماضية التزاماً معلناً بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، حيث ساهم فى علاج عدد (٢٠٠٠) حالة من مرضى (فيروس سي) ببني سويف، من أفراد المجتمع المحلي العاملين وغير العاملين بالمصنع، كما ساهم في تطبيق مشروع النظافة مع المجلس المحلي لمدينة الواسطى، وكذلك ساهم مع مجلس محلى مدينة بني سويف في مد خط للصرف الصحي من مدينة بني سويف إلى قرية البساتين المتاخمة لحدود مدينة بني

سويف ــ واقامة محطه لمياه الصرف الصحي، كما أن المصنع يقوم بتقديم الدعم المالي لبعض جمعيات تنمية المجتمع المحلى، لتنفيذ بعض الأنشطة المجتمعية الرعائية، كما قام المصنع بالمشاركة فى تجميل المنطقة المحيطة بالمصنع باقامة حديقة ومنطقة خضراء على مساحة (٤٠٠٠) متر مربع، كما كان كل ذلك وفق بروتوكالات رسمية مع المحافظة والتى تم الإعلان عنها .

٥- تحليل ومعالجة البيانات :

بعد الإنتهاء من عملية جمع البيانات ومراجعتها، تم إعداد سجل ترميز Coding لإستمارة المقابلة لتهيئة إدخالها للحاسب الألي. وقد تم إستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) لإجراء المعالجة الإحصائية للدراسة، ومن حيث حساب النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية،ودلالة الفروق، وإختبارات One-way Anova لتحليل التباين الأحادي لمعرفة درجة إدراك العاملين لمدى ممارسة المصنع لأنشطة المسؤولية الاجتماعية. وبعد الإنتهاء من مرحلة معالجة البيانات تم تحليلها وتفسيرها، باستخدام الأسلوبين الكمي والكيفي، فى ضوء أهداف الدراسة وإطارها النظري،

سابعاً: نتائج الدراسة الميدانية :

أ- خصائص عينة الدراسة:

- بتوزيع المبحوثين حسب فئات السن تبين أن نسبة (٣٦.٢ %) من اجمالي المبحوثين تقع فى الفئة العمرية من ٢٠-٣٠ سنة، بينما نسبة (٤٧.١%) تقع في الفئة العمرية ٣١ – ٤٠ عاماً، ونسبة (١٠.٧ %) تقع فى الفئة العمرية من ٤١- ٥٠ سنة، واخيرا نسبة (٥.٩ %) تقع فى الفئة العمرية من ٥١-٦٠ سنة.
- اما من حيث توزيع المبحوثين حسب النوع فقد تبين أن (٨١.٣ %) منهم كانوا من الذكور، في مقابل (١٨.٧ %) من الإناث .
- وبتوزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية فقد تبين أنهم كانوا موزعين كالتالي: نسبة (٢١.٧ %) أعزب، ونسبة (٦٥.٨ %) متزوج، ونسبة (٩.٢ %) مطلق، وأخيرا نسبة (٣.٣ %) أرمل .
- اما من حيث نمط محل الإقامة فقد تبين أن نسبة (٥٤.١ %) من المبحوثين كانوا من المقيمين في المناطق الحضرية، في مقابل نسبة (٤٥.٩ %) كانوا من المقيمين في المناطق الريفية .
- و بتوزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي فقد كان معظم المبحوثين من الحاصلين على تعليم ثانوي بنسبة (٣٧.٠ %)، يليهم الحاصلين على تعليم إعدادي بنسبة (٢٢.١ %)، ثم التعليم الإبتدائي بنسبة (١٦.٧ %)، بينما بلغت نسبة الحاصلين على تعليم جامعي وفوق جامعي (٨.٦%) فقط، بينما بلعت نسبة الأميين (٤.٥ %).
- اما من حيث توزيع المبحوثين حسب متوسط الدخل الشهري، فقد كانت النسبة الأكبر تقع فى فئة الدخل من (١٠٠٠ – ١٥٠٠) جنيه شهرياً بنسبة (٣٧.٥ %)، يليها نسبة (٢٦.٧ %) فى فئة الدخل من (٥٠٠-١٠٠٠) جنيه شهرياً، بينما بلغت نسبة

الحاصلين على دخل شهري من (٢٠٠٠-٢٥٠٠) جنية (١٤.٥ %)، أما فئة الدخل من (١٥٠٠-٢٠٠٠) جنيه شهرياً فقد بلغت نسبتهم (١١.٣ %) .

ب- مدى التزام المصنع بمجالات المسؤولية الاجتماعية (تجاه المجتمع – و تجاه البيئة – وتجاه العاملين – و تجاه العملاء) من وجهة نظر العمال :

وفيما يتعلق بمحاولة معرفة درجة التزام المصنع محل الدراسة بمجالات المسؤولية الاجتماعية، ومن خلال الإجابات على فقرات آداة الدراسة، من وجهة نظر العاملين عينة الدراسة، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والنسب المئوية لإستجابات العمال على فقرات كل مجال على حدة، وفيما يلي عرض لهذه المجالات :

١-النتائج المتعلقة بالمجال الأول : " درجة التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجنمع ": وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجات الموافقة لإستجابات العمال عينة الدراسة على فقرات المجال الأول، كما يتبين من الجدول رقم (١) التالي :

جدول رقم (١)

درجة إدراك العاملين لمستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الدرجة
١	يساهم المصنع في إقامة الحدائق الخضراء ونافورات المياه.	٣.٩٢	٠.٩٢٠	٧٢.٦	عالية
٢	يساهم المصنع في حل مشكلة البطالة .	٤.١٨	٠.٨٦١	٨١.١	عالية
٣	يوفر المصنع فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.	٢.٧١	٠.٨٤٢	٦٣.٩	متوسطة
٤	يقوم المصنع بتوفير رعاية صحية لأفراد المجتمع من غير القادرين.	٣.٨٩	٠.٨٩٨	٧٤.١	عالية
٥	يقوم المصنع بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية.	٣.٦١	٠.٩٨٣	٧٢.٦	عالية
٦	يساعد المصنع أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية.	٣.٦٦	٠.٩٨٠	٧٣.١	عالية
٧	يقوم المصنع بالمساهمة في مد خطوط المياه والصرف الصحي للقري الفقيرة.	٣.٥٨	٠,٨٩٣	٧٢,٣	عالية
٨	يساهم المصنع في تقديم حلول فعالة لحل أزمة الإسكان.	١.٦٥	١.٠٣٧	٣٨.٢	منخفضة

٩	يهتم المصنع باتاحة المعلومات والاعلان عن التقارير السنوية، وبالملاحظات التى تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع.	٢.٨٩	١.١١٢	٦٧.٥	متوسطة
١٠	يساهم المصنع في إعدة ترميم وتجهيز المدارس التعليمية.	٢.٧٦	١.٠٢٧	٤٨.٧	منخفضة
	المعدل العام للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	٣.٨٤	٠.٧٢٠	٧١.٤	عالية

ويتبين من الجدول رقم (١) السابق أن المتوسطات الحسابية المعبرة عن فقرات مجال "المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع" قد تراوحت ما بين (١.٦٥ – ٤.١٨) لمطلق الحرية للفقرات، بينما سجلت فقرات المجال استجابات مختلفة، حصلت غالبيتها على متوسطات حسابية مرتفعة ودرجات عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٢) (يساهم المصنع في حل مشكلة البطالة) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٨) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨١.١%)، يليها الفقرة رقم (١) (يساهم المصنع في إقامة الحدائق الخضراء ونافورات المياه.) (٣.٩٢) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٢.٦%)، يليها الفقرة رقم (٤) (يقوم المصنع بتوفير رعاية صحية لأفراد المجتمع من غير القادرين) بمتوسط حسابي (٣,٨٩) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٧٤.١%)، يليها الفقرة رقم (٦) (يساعد المصنع أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية.) بمتوسط حسابي (٣.٦٦) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٣.١%)، ثم الفقرة رقم (٥) (يقوم المصنع بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية) بمتوسط حسابي (٣.٦١) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٢.٦%)، بينما حصلت الفقرة (يقوم المصنع بالمساهمة في مد خطوط المياه والصرف الصحي للقري الفقيرة) على متوسط حسابي (٣.٥٨) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٢.٣%)،

بينما بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٩) (يهتم المصنع باتاحة المعلومات والاعلان عن التقارير السنوية لانشطته، وبالملاحظات التى تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع.) (٢.٨٩) بدرجة متوسطة وبنسبة بلغت (٦٧.٥%)، يليها فقرة رقم (٣) (يوفر المصنع فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة) بمتوسط حسابي (٢.٧١) بدرجة منخفضة وبنسبة بلغت (٦٣.٩%).

هذا بينما حصلت الفقرة رقم (١٠) (يساهم المصنع في إعدة ترميم وتجهيز المدارس التعليمية) على متوسط حسابي بلغ (٢.٧٦) وبدرجة منخفضة بلغت (٤٨.٧%) . وأخيرا حصلت الفقرة رقم (٨) والتي مؤداها (يساهم المصنع في تقديم حلول فعالة لحل أزمة الإسكان) على متوسط حسابي بلغ (٢.٧١) بدرجة منخفضة ونسبة بلغت (٤٣.٤%)،

وقد ظهر المعدل العام " لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع "بين أفراد العينة مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٤) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧١.٤%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة جولزان بولديبايفا G. Buldybayeva والتي أكدت على تطبيق شركات صناعة النفط والغاز في كازاخستان لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، والتي كان من أهمها، برنامج الاستثمارات الاجتماعية لمواجهة المشاكل المجتمعية العاجلة، وطبقا لتحديد الأولويات في مجالات، التعليم، وتوفير مياه الشرب، وحماية البيئة، والرعاية الصحية الجيدة، كما استثمرت الشركة أكثر من (٤٥٠) مليون دولار في المشاريع الاجتماعية، والتي تشمل بناء المستشفيات، وتمويل المدارس وتحسينات الطرق والمياه (Buldybayeva,2014:236) .

وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع نتائج دراسة جمعية المنقبين والمطورين في كندا pdac.ca والتى أكدت على التزام الشركات الكندية فى صناعة التنقيب والمعادن بمبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه جميع أصحاب المصلحة، وتبنيها لبرامج وأنشطة "التنمية المستدامة" والتي تشمل القضايا الاجتماعية إلى جانب القضايا البيئية والإنمائية. كما تبين من الدراسة أن تلك الشركات تعمل على إتاحة المعلومات الخاصة بمراحل التعدين المختلفة للمجتمع المحلى كنوع من المسؤولية الاجتماعية، مما يسمح بإقامة شراكات إيجابية ومثمرة بين المجتمع المحلي وشركات التعدين (pdac.ca, 2007:4-5).

وتتفق هذه النتيجه أيضا مع ما أشار اليه كل من كارول Carroll، و كلاركسون Clarkson، من رواد النظرية الإدارية، من أن المسؤولية الاجتماعية الشاملة للمنظمة لها دوراً هاماً في الوفاء بمجموعة من الإلتزامات تجاه المجتمع التي تمارس فيه المنظمة نشاطاتها، كما أكد هون لى Hoon Lee إن مسؤولية المنظمات هي تعبير عن أعمال وأنشطة المنظمة في مجالات معالجة المشكلات الاجتماعية الخارجية. كما أكد أن للمسؤولية الاجتماعية الشاملة للمنظمة لها أبعاد أخلاقية، وقانونية، واقتصادية، تصف استجابة المنظمة لمسؤوليتها تجاه المجتمع (Lee ,Hoon,2005:2) .

كما تتفق هذه النتيجة مع أشارت إليه نظرية العقد الاجتماعي حيث أكد غاريجا وميلي Garriga & Mele على وجود عقد اجتماعي معلن أو ضمني بين المنظمة والمجتمع، يحتم عليها إيجاد مبرراً أخلاقياً لأنشطتها الإقتصادية، والعمل على خلق علاقات اجتماعية جيدة بين المنظمة والمجتمع. ومن ثم، تصبح ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة أحد أهم الإجراءات الاجتماعية التي تضفي الشرعية المجتمعية على سلوك المنظمة (Garriga, & Mele, 2004:58) .

وتتفق هذه النتيجة مع نظرية النسق الاجتماعي الفني والذي نظر للتنظيم كنسق احتماعي Social system، وهو ما أكده بارسونز Parsons من أن التنظيم نسق اجتماعي يشتمل على جانبين أحدهما البناء الداخلى للتنظيم، والآخر هو العلاقات الخارجية والتي تشير إلى علاقة التنظيم بالمجتمع العام (علام، اعتماد،١٩٩٤ : ٣٨).

٢-النتائج المتعلقة بالمجال الثاني "درجة التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة": وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجات الموافقة لاستجابات العمال عينة الدراسة على فقرات المجال الثاني، كما يتبين من الجدول رقم (٢) التالي :

جدول رقم (٢)
مدى إدراك العاملين لمستوى التزام المصنع المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الدرجة
١	يلتزم المصنع بالتشريعات البيئية.	٤.٢٦	٠.٨٦٥	٨٢.٧	عالية
٢	يتفاعل المصنع إيجابيا مع حملات حماية البيئة.	٤.١٥	٠.٩٤٥	٨٢.٣	عالية
٣	يساهم المصنع في حل بعض المشاكل المتعلقة بالتلوث البيئي.	٤.٢٢	٠.٨٨٣	٨١.٢	عالية
٤	يساهم المصنع في نشر ثقافة الالتزام بالمسئولية البيئية مثل: الحفاظ على نظافة البيئة، ومكافحة مظاهر التلوث .	٣.٠١	٠.٩٩٩	٦٨.١	عالية
٥	هناك استعداد من المصنع للحوار وتبادل الآراء مع المسئولين عن البيئة والمهتمين بها.	١.٧٤	١.٠٥٣	٤٨.٣	منخفضة
	المعدل العام المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	٤.١٢	٠.٨١٠	٨٠.١	عالية

ويتبين من الجدول رقم (١) السابق أن المتوسطات الحسابية المعبرة عن فقرات مجال " المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة " قد تراوحت ما بين (١.٧٤ – ٤.٤٣) لمطلق الحرية للفقرات، بينما سجلت فقرات المجال استجابات مختلفة، حصلت غالبيتها على متوسطات حسابية مرتفعة ودرجات عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (١)(يلتزم المصنع بالتشريعات البيئية) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٦) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨٢.٧%)، يليها الفقرة رقم (٣) (يساهم المصنع في حل بعض المشاكل المتعلقة بالتلوث البيئي) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٢) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨١.٢%)، يليها الفقرة رقم (٢) (يتفاعل المصنع إيجابيا مع حملات حماية البيئة) (٤.١٥) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨٢.٣%)، يليها الفقرة رقم (٤) (يساهم المصنع في نشر ثقافة الالتزام بالمسئولية البيئية مثل: الحفاظ على نظافة البيئة، ومكافحة مظاهر التلوث) بمتوسط حسابي (٣.٠١) بدرجة متوسطة ونسبة بلغت (٦٨.١%)، بينما حلت الفقرة رقم (٥) (هناك استعداد من المصنع للحوار وتبادل الآراء مع المسئولين عن البيئة والمهتمين بها) في اخر الترتيب بمتوسط حسابي (١.٧٤) بدرجة منخفضة وبنسبة بلغت (٤٨.٣%)،

وقد ظهر المعدل العام " لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة "بين أفراد العينة مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٢) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨٠.١%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة شانج دونج Chang Dong-Shan والتى اكدت على دور المسؤولية الاجتماعية لشركات الطيران في التنمية البيئية والاجتماعية (Chang,et.al.,2015:7763).

وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع نتائج دراسة أنثتاسيوس ليباكس Anastasios Liapakis ، والتي أشارت إلى أن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات اليونانية كانت تميل إلى الاهتمام بالجوانب غير المالية للعملية التجارية التي تؤكد على اعتمادها على نظم إدارة البيئة، وممارسات التدابير الصحية، كما تبين زيادة ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات اليونانية في قطاع الغذاء. لبرامج الاستدامة البيئية (استخدام الموارد الطبيعية، والحيوانية، استخدام الطاقة، وإدارة النفايات) (Liapakis,et.al.,2015:500-507) .

كما تتفق هذه النتيجة مع " نظرية الأعمال والمجتمع " أحد النظريات العلائقية والتي أكدت أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تقوم على التفاعل بين آليات العمل والبيئة المحيطة به . وترى أن تطوير البيئة والقيم الإقتصادية في المجتمع تعد من بين أهم أهداف أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، وكذلك ضرورة مراعاة الإدارة لآثار قراراتها الإقتصادية على النظام الاجتماعي بوجه عام، وليس على المنظمة فحسب (ISMAIL, 2009:202) .

وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره هارت Hart، أحد رواد نظرية أصحاب المصلحة، من أن المسؤولية الاجتماعية البيئية يمكن أن تشكل مورداً هاماً من موارد المنظمة، مما يؤدي إلى اكتسابها لميزة تنافسية مستدامة. كما أشار روسو وفوتس Russo & Fouts إلى أن المنظمات ذات المستويات الأعلى في أداء المسؤولية البيئية تحقق آداءاً مالياً متفوقاً عن غيرها (McWilliams,et.al.,2005:7).

٣-النتائج المتعلقة بالمجال الثالث: "مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ": وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجات الموافقة لاستجابات العمال عينة الدراسة على فقرات المجال الثالث، كما يتبين من الجدول رقم (٣) التالي :

جدول رقم (٣)

مدى إدراك العاملين لمستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الدرجة
١	يوفر المصنع برامج تدريبية وتأهيلية للعاملين به.	٤.٠٩	٠.٩٧١	٨٣.٣	عالية
٢	يوفر المصنع الظروف البيئية المناسبة أثناء العمل.	٣.٣٨	١.٠٣٠	٧٤.١	عالية
٣	يخضع كافة العاملين بالمصنع لبرنامج التأمين الصحي.	٤.٠١	١.٠٠٩	٨١.١	عالية

٤	يوفر المصنع وسائل انتقال مناسبة للعاملين أو يتم منحهم بدل انتقال.	٢.٨٨	١.١٤١	٦٦.٤	متوسطة
٥	يتم إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات بالمصنع.	٢.٩٧	١.١٤٠	٦٧.٥	متوسطة
٦	هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء.	٣.٧٣	١.٠١٨	٧٦.٦	عالية
٧	يوزع المصنع نسبة من الأرباح السنوية للعاملين.	٢.٣٧	١.٢١١	٥٤.٧	متوسطة
٨	يمنح المصنع للعاملين أجازات سنوية ومرضية مدفوعة الأجر.	٢.٧٤	١.١٤٦	٦٧.٨	متوسطة
٩	يمنح المصنع تعويضات لحوادث العمل.	٤.٠٠	١.٠٣٠	٨٠.٠	عالية
١٠	يقيم المصنع حفلات ورحلات ترفيهية للعاملين.	٢.٠٣	١.١٣٥	٤٨.٣	منخفضة
١١	يمنح المصنع العاملين مزايا عينية كالملابس والغذاء.	٤.٠٣	٠.٨٦٥	٨٠.٦	عالية
١٢	يتم منح العاملين مكافات نقدية في الأعياد والمناسبات.	١.٩٦	١.١٤٣	٤٧.٨	منخفضة
١٣	يوفر المصنع وسائل أمان أثناء العمل للحماية من الحوادث والامراض.	٤.١٠	٠.٩٨٣	٨٤.٢	عالية
١٤	يقوم المصنع بتحفيز القدرات الابداعية الفردية للعاملين.	٢.٩٩	٠.٧٩٩	٦٨.٧	متوسطة
١٥	تطبيق مبدأ العدالة والمساواة فى تقييم وتحفيز العاملين.	١.٧٩	١.٠٥٣	٣٩.١	منخفضة
	المعدل العام للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	٤.١٩	٠.٨١	٨٢.١	عالية

ويتبين من الجدول رقم (١) السابق أن المتوسطات الحسابية المعبرة عن فقرات مجال " المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين " قد تراوحت ما بين (١.٧٩ – ٤.١٠) لمطلق الحرية للفقرات، بينما سجلت فقرات المجال استجابات مختلفة، حصلت غالبيتها على متوسطات حسابية مرتفعة ودرجات عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (١٣) (يوفر المصنع وسائل أمان أثناء العمل للحماية من الحوادث والامراض) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٠) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨٤.١%)، يليها الفقرة رقم (١) (يوفر المصنع برامج تدريبية وتأهيلية للعاملين به) (٤.٠٩) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨٣.٣%)، يليها الفقرة رقم (١١) (يمنح المصنع العاملين مزايا عينية كالملابس والغذاء) بمتوسط حسابي (٤.٠٣) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨٠.٦%)، يليها الفقرة رقم (٣) (يخضع كافة العاملين بالمصنع لبرنامج التأمين الصحي) بمتوسط حسابي (٤.٠١) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨١.١%)، ثم الفقرة رقم (٩) (يمنح المصنع تعويضات لحوادث العمل) بمتوسط حسابي (٤.٠٠) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨٠.٠%)، يليها الفقرة رقم (٧) (هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء) بمتوسط حسابي (٣.٧٣) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٦.٦%)،

بينما بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (١٤) (يقوم المصنع بتحفيز القدرات الابداعية الفردية للعاملين) (٢.٩٩) بدرجة متوسطة وبنسبة بلغت (٦٨.٧%)، يليها فقرة رقم (٥) (يتم إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات بالمصنع) بمتوسط حسابي (٢.٨٨) بدرجة متوسطة وبنسبة بلغت (٦٦.٤%). يليها الفقرة رقم (٤) (يوفر المصنع وسائل انتقال مناسبة للعاملين أو يتم منحهم بدل انتقال) بمتوسط حسابي (٢.٩٧) بدرجة متوسطة وبنسبة بلغت (٦٧.٥%). يليها الفقرة رقم (٧) (يوزع المصنع نسبة من الأرباح السنوية للعاملين.) بمتوسط حسابي (٢.٣٧) بدرجة متوسطة وبنسبة بلغت (٥٤.٧%).

هذا بينما حصلت الفقرة رقم (١٠) (يقيم المصنع حفلات ورحلات ترفيهية للعاملين)، علة متوسط حسابي بلغ (٢.٠٣) وبدرجة منخفضة بلغت (٤٨.٣) . يليها الفقرة رقم (١٢) والتي مؤداها (يتم منح العاملين مكافات نقدية في الأعياد والمناسبات) والتي حصلت على متوسط حسابي بلغ (١.٩٦) بدرجة منخفضة ونسبة بلغت (٤٧.٨%)،وأخيرا الفقرة رقم (١٥) والتي مؤداها (تطبيق مبدأ العدالة والمساواة فى تقييم وتحفيز العاملين) بمتوسط حسابي (١.٧٩) بدرجة منخفضة وبنسبة بلغت (٣٩.١%).

وقد ظهر المعدل العام " لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين "بين أفراد العينة مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٩) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨٢.١%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة جولزان بولديبايفا G. Buldybayeva والتي أكدت على أن برامج المسؤولية الاجتماعية لشركة صناعة النفط والغاز في كازاخستان تقوم بتقديم العديد من الأنشطة للعاملين فمن الناحية الاجتماعية : فإن الشركة تقدم مشاريع إسكان للموظفين، ودعم لأسر الموظفين من خلال برنامج الإقراض وبرنامج الرعاية الصحية. وفي المجال التعليمي، نفذت الشركة برنامج المنح الدراسية حيث توفر (٧٠) منحة دراسية سنويا لخريجي المدارس الثانوية من أبناء العاملين (Buldybayeva,2014:235).

كما تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة ماتنيوز وآخرون .Martinuzzi,et.al والتي أشارت إلى تطبيق الشركات في قطاع السيارات لبعض أنشطة المسؤولية الاحتماعية المتعلقة بالعاملين، حيث تبين من الدراسة اهتمام الشركان بتطبيق برامج بتحسين نوعية العمل والتي تعلى من الرضا الوظيفي . كما تبين أن الشركات الصناعية تهتم بالمساواة في المعاملة بين العاملين، كما تهتم ايضا بظروف العمل الصحية وحقوق العمال المؤقتين، كما ساهم تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في تحقيق مرونة العمل والاستقرار والأمن الوظيفي، وكذلك في إشراك العمال في القرارات الإدارية حول الإنتاج، والحوافز المادية واللامادية، بالاضافة إلى ضمان التمثيل النقابي للعمال، وتطبيق معايير العدالة التنظيمية، وضمان رضا العمال عن الأجور(Martinuzzi,et.al.,2011:15-16).

وكذلك تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها R Frank من أن العديد من الموظفين والعمال على استعداد لتلقي تعويضات أقل من المفروض مقابل العمل لمؤسسات تراعي القيم الاجتماعيةوالأخلاقية (Nurn & Tan,2010:364) .

وتتفق أيضاً، مع ما أكده سيكي Secchi من رواد النظرية الإدارية من أن للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة في بعدها الداخلي الموجه نحو العاملين، يكون لها تأثير إيجابي على أدائهم، كما أشار كوهرن Cochran أن العلاقة الجيدة بين الممظمة وعمالها يؤدي إلى تحفيزهم، وتحسين أدائهم، بالإضافة إلى انعكاسها الإيجابي على نظرة الأطراف الخارجية، مما يؤدي بالضرورة إلى جذب واستقطاب العمال والكفاءات الجديدة نظرا لسمعتها الحسنة ورضى العمال عنها (Secchi, 2007:349).

٤-النتائج المتعلقة بالمجال الرابع: "مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء " : وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجات الموافقة لاستجابات العمال عينة الدراسة على فقرات المجال الرابع، كما يتبين من الجدول رقم (٤) التالي :

جدول رقم (٤)

مدى إدراك العاملين لمستوى التزام المصنع المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الدرجة
١	يطبق المصنع برنامج "خدمة العملاء" .	٤.٢٣	٠.٨٢١	٨٣.٦	عالية
٢	يستطلع المصنع آراء ومقترحات العملاء.	٣.٧٦	٠.٨٧٦	٧٤.٣	عالية
٣	يقدم المصنع توعية للشباب للتعامل مع المنتج .	٢.٥٦	٠.٧٣٢	٥٤.٧	متوسطة
٤	يقوم المصنع بالرد على الشكاوي المقدمة من العملاء ويحقق الاستجابة المناسبة لها.	٤.١٩	٠.٨٧٧	٨١.٧	عالية

٥	يتعامل المصنع مع عملائه بشفافية ونزاهة.	١.٦٧	١.٠٤٣	٤٧.٤	منخفضة
٦	يحافظ المصنع على أمن وسلامة العملاء من خلال تقديم ارشادات لاستعمال المنتج .	٣.٨٩	٠.٨٣٤	٧٨.٤	عالية
٧	يحافظ المصنع على كافة البيانات والمعلومات الشخصية والمالية المتعلقة بالعملاء .	٤.٢٦	٠.٨٩٣	٨٤.٣	عالية
٨	يعلن المصنع عن منتجاته بطريقة ميسرة تتسم بسهولة الفهم والخلو من التعقيد.	٣.٦٨	٠.٨٣٢	٧٥.١	عالية
	المعدل العام لعناصر المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	٣.٩١	٠.٨٢	٧٨.٤	عالية

ويتبين من الجدول رقم (١) السابق أن المتوسطات الحسابية المعبرة عن فقرات مجال " المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين " قد تراوحت ما بين (١.٦٧ – ٤.٢٦) لمطلق الحرية للفقرات، بينما سجلت فقرات المجال استجابات مختلفة، حصلت غالبيتها على متوسطات حسابية مرتفعة ودرجات عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٧) (يحافظ المصنع على كافة البيانات والمعلومات الشخصية والمالية المتعلقة بالعملاء) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٦) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨٤.٣%)، يليها الفقرة رقم (١) (يطبق المصنع برنامج "خدمة العملاء") (٤.٢٣) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨٣.٦%)، يليها الفقرة رقم (٤) (يقوم المصنع بالرد على الشكاوي المقدمة من العملاء ويحقق الاستجابة المناسبة لها) بمتوسط حسابي (٤.١٩) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨١.٧%)، يليها الفقرة رقم (٦) (يحافظ المصنع على أمن وسلامة العملاء من خلال تقديم ارشادات لاستعمال المنتج) بمتوسط حسابي (٣.٨٩) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٨.٤%)، ثم الفقرة رقم (٨) (يعلن المصنع عن منتجاته بطريقة ميسرة تتسم بسهولة الفهم والخلو من التعقيد) بمتوسط حسابي (٣.٦٨) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٥.١%)،

بينما بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٣) (يقدم المصنع توعية للشباب للتعامل مع المنتج) (٢.٥٦) بدرجة متوسطة وبنسبة بلغت (٥٤.٧%)، وأخيرا حصلت الفقرة رقم (٥) (يتعامل المصنع مع عملائه بشفافية ونزاهة) على متوسط حسابي بلغ (١.٦٧) وبدرجة منخفضة بلغت (٤٧.٤) .

وقد ظهر المعدل العام " لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء "بين أفراد العينة مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩١) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٨.٤%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أرات، يليوبيستو Arat & YLIOPISTO، والتى اكدت على ان ممارسة شركات الشحن في بحر البلطيق لبرامج المسؤاية الاحتماعية يمنحها ميزة تنافسية عن طريق تقديم الخدمة وضمان سلامة العملاء، كما تبين من النتائج أن أهم أسباب ممارسة تلك الشركات لأنشطة المسؤولية الاجتماعية كانت رغبة الشركات في كسب ثقة العملاء (Arat & YLIOPISTO,2011: 20).

وتتفق هذه التيجة أيضاً مع نتائج دراسة برنامج الخدمات الإستشارية للإستثمار الأجنبي بالبنك الدولي (FIAS) حيث زكرت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية في صناعة الغزل والنسيج والملابس في المناطق الصناعية المؤهلة بالأردن (كويز) (QIZs). وكان هدفها الرئيسي هو كسب ثقة العملاء من خلال استطلاع أراء العملاء أوالمشترين،وتطبيق نظام الرصد والمعالجة: لرصد الاصالحات التي يتم تنفيذها من خلال برنامج العمل الافضل فى الأردن، وخاصة في طرق التعامل مع المشترين والمصنعين-(FIAS, 2008:11 12) .

كما تتفق هذه النتيجة مع أكدته نظرية أصحاب المصلحة، حيث أشار كل من غاريجا وميلي Garriga & Mele إلى المنظمة عبارة عن شبكة مترابطة من العلاقات ذات الاهتمامات المختلفة، والتي تهدف إلى تعظيم أرباح المنظمة فضلا عن المساهمة في تحقيق أهداف المجتمع، كما أشار ميتشل Mitchel ، وأغل Agle، وود Wood إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تسعى إلى تحقيق التوازن بين مصالح أصحاب المصلحة من المساهمين والعملاء (Garriga, & Mele, 2004:57) .

ويتبين من عرض نتائج الجداول أرقام (١، ٢، ٣،٤) أن المتوسط العام لدرجة التزام المصنع محل الدراسة بمجالات أو عناصر المسؤولية الاجتماعية قد بلغ (٤.٠١) بدرجة التزام عالية . بينما جاء ترتيب المجالات كالآتي: مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجنمع وقد حصل على متوسط حسابي (٣.٨٤) بدرجة التزام عالية، مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة وقد حصل على متوسط حسابي (٤.٠١) بدرجة التزام عالية، مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وقد حصل على متوسط حسابي (٤.١٩) بدرجة التزام عالية، مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء وقد حصل على متوسط حسابي (٣.٩١) بدرجة التزام عالية، مما يؤكد إرتفاع درجة التزام المصنع مجل الدراسة بمجالات المسؤولية الاجتماعية (تجاه المجتمع، والبيئة، والعاملين، والعملاء)، وهذا كما يتضح من الجدول رقم (٥) التالي :

جدول رقم (٥)

الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية للمصنع من وجهة نظر العاملين

مجالات المسؤولية الاجتماعية	عدد البنود	المتوسط الحسابي	الانحرتف المعياري	النسبة %	الدرجة
مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجنمع	١٠	٣.٨٤	٠.٧٢٠	٧١.٤	عالية
مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	٥	٤.١٢	٠.٨١٠	٨٠.١	عالية
مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	١٥	٤.١٩	٠.٨١	٨٢.١	عالية
مستوى التزام المصنع بالمسؤولية	٨	٣.٩١	٠.٨٢	٧٨.٤	عالية

الاجتماعية تجاه العملاء					
المقياس الكلي	٣٨	٤.٠١	٠,٨٠	٧٩,٣	عالية

ويتبين من الجدول السابق الأهمية النسبية لالنزام المصنع محل الدراسة ببرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بالمقارنة بمجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة والعملاء . حيث حصل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، وقد حصل على متوسط حسابي (٤.١٩) بدرجة التزام عالية، بلغت نسبتها (٨٢.١%). بينما حل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة، فى الترتيب الثانى بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٢) وبدرجة التزام عالية بلغت (٨٠.١%). وجاء فى المرتية الثالثة مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩١) وبدرجة التزام عالية بلغت (٧٨.٤%) . بينما حصل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجنمع، على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٤) وبدرجة التزام عالية بلغت (٧١.٤%). مما يؤكد الأهمية النسبية لدرجة التزام المصنع محل الدراسة ببرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بالمقارنة بمجالات المسؤولية الاجتماعية الأخرى.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت اليه نظرية العقد الاجتماعي من اعتبار المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كنوع من "العقد الاجتماعي" بين المنظمات أو رجال الأعمال من ناحية، والمجتمع من ناحية أخرى. حيث تمارس المنظمات الصناعية نشاطها داخل المجتمع، وفي المقابل فإن المجتمع يتوقع منها إظهار نوع من المسؤولية الاجتماعية تجاهه وتجاه أعضائه. حيث يتوقع أن تساهم المسؤولية الاجتماعية للمنطمات في تحسين نوعية حياة العاملين بالمنظمة، وتعزيز حياة المستهلكين، وتعزيز العدالة، واحترام حقوق العمال، وتجنب الإضرار بأي فئات اجتماعية أخرى (Bichta ,2011:3).

كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع أشارت إليه نظرية أصحاب المصالح والتي أكدت أن الهدف الأساسي للمنظمات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من مالكين أو شركاء، وموردين، وموزعين، وزبائن وأيضا العاملين وأسرهم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. كما أن المنظمة تنظر لأنشطة المسؤولية الاجتماعية كآداة رئيسية للوصول إلى أهدافها، وكذلك المساهمة في تحقيق الاستقرار السياسي والإقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال(Swift & Zadek ,2002:9-10).

ج- أهم أسباب ممارسة المصنع محل الدراسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين :

يتبين من الجدول رقم (٦) التالي أن المتوسطات الحسابية المعبرة عن فقرات مجال " أهم أسباب ممارسة المصنع محل الدراسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية " قد تراوحت ما بين (١.٦٣- ٤.١١) لمطلق الحرية للفقرات، بينما سجلت فقرات المجال استجابات مختلفة، حصلت غالبيتها على متوسطات حسابية مرتفعة ودرجات عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٢) (كسب ثقة العملاء لتحقيق الأرباح) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١١) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨٢.١%)، يليها الفقرة رقم (٨) (تعزيز رضا العاملين بالمنظمة) بمتوسط حسابي (٤.٠٨) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨١.٧%)، يليها الفقرة رقم (٦) (تحسين سمعة المنظمة وتحقيق القبول الاجتماعي لها) (٤.٠١) بدرجة

عالية وبنسبة بلغت (٧٣.٥%)، يليها الفقرة رقم (١) (ضمان القدرة على المنافسة في السوق المحلي) بمتوسط حسابي (٣.٧٤) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٧٢.٧%)، ثم الفقرة رقم (٣) (تحسين العلاقات مع المجتمع لضمان بقاء المنظمة واستمراريتها) بمتوسط حسابي (٣.٥٨) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٠.٢%).

جدول رقم (٦)

يوضح أهم أسباب ممارسة المصنع محل الدراسة

لمجالات المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين

	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الدرجة
	ضمان القدرة على المنافسة في السوق المحلي.	٣.٧٤	٠.٧٦٥	٧٢.٧	عالية
	كسب ثقة العملاء لتحقيق الأرباح .	٤.١١	٠.٩٢٥	٨٢.١	عالية
	تحسين العلاقات مع المجتمع لضمان بقاء المنظمة واستمراريتها	٣.٥٨	٠.٨٧٩	٧٠.٢	عالية
	الاستجابة للضغوط الخارجية من الاعلام ومؤسسات المجتمع المدني.	٣.٢١	٠.٨٧٩	٦٣.١	متوسطة
	التزام اخلاقى من قبل المنظمة للمساهمة فى حل مشكلات المجتمع.	٢.٦٤	٠.٩٥٣	٥١.٣	متوسطة
	تحسين سمعة المنظمة وتحقيق القبول الاجتماعي لها	٤.٠١	٠.٨٤٥	٧٣.٥	عالية
	تحسين العلاقات مع المستثمرين	١.٦٣	٠.٩٧٨	٤٦.١	ضعيفة
	تعزيز رضا العاملين بالمنظمة	٤.٠٨	٠.٨٧٦	٨١.٧	عالية
	المعدل العام المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	٣.٣٨	٠.٧٩٣	٧٤.٦	عالية

كما يتبين من الجدول رقم (٦) السايق أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم (٤) (الاستجابة للضغوط الخارجية من الاعلام ومؤسسات المجتمع المدني) بلغ (٣.١١) بدرجة متوسطة وبنسبة بلغت (٦٣.١%)، يليها فقرة رقم (٥) (التزام اخلاقى من قبل المنظمة للمساهمة فى حل مشكلات المجتمع) بمتوسط حسابي (٢.٦٤) بدرجة منخفضة وبنسبة بلغت (٥١.٣%). وأخيرا حصلت الفقرة رقم (٧) (تحسين العلاقات مع المستثمرين) على متوسط حسابي ضعيف بلغ (١.٦٣) وبدرجة منخفضة بلغت (٤٦.١%) .

وقد ظهر المعدل العام لاستجابات العمال حول " أهم أسباب ممارسة المصنع محل الدراسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية "مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٨) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٤.٦%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية، طبقا للأسباب التى ساقتها الدراسة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة شانج دونج Chang Dong-Shan عن تطبق المسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الخطوط الجوية، والتى اكدت على أن المسؤولية الاجتماعية كانت مصدرا للميزة التنافسية لشركات الطيران . كما ساهم تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تعظيم القيمة الاجتماعية لشركات الطيران على المدى الطويل (Chang,et.al.,2015:7763-7764).

وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع نتائج دراسة أنثتاسيوس ليباكس Anastasios Liapakis عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطاع الأغذية الزراعية اليونانية، والتي أشارت إلى أن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات اليونانية كانت تهدف الى إظهار العديد من الصفات والخبرات، كالمصداقية وحسن السمعة والتي تؤثر على ردود فعل المستهلكين تجاه الشركات الصناعية فى قطاع الأغذية (Liapakis,et.al.,2015:500-507) .

كما تتفق هذه النتيجة مع ما ساقه فريمان Freeman، في نظريته المعروفة (بأصحاب المصلحة). والتي تؤكد على أن إدارة المنظمة يجب عليها أن ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية المختلفة لترضي مجموعة متنوعة من أصحاب المصالح مثل : العمال، والعملاء، والموردين، ومنظمات المجتمع المحلي، والذين يمكنهم التأثير على نتائج المنظمة، كما أن غيابها قد يتسبب في فقدان المنظمة لدعم تلك المجموعات (McWilliams,et.al.,2005:5).

وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما أشارت اليه نظرية الشرعية من أن المنظمات تحاول إضفاء الشرعية على أنشطتها الإقتصادية والحصول على مساندة المجتمع ودعم استمرار وجودها من خلال ممارستها لبرامج المسؤولية الاجتماعية ونشر تقاريرها، وبالتالي تعتبر المسؤولية الاجتماعية بمثابة "رخصة للعمل" .كما تنظر النظرية إلى أن تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية يعد بمثابة عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل فيه، يزودها بالشرعية القانونية لامتلاك واستغلال المصادر الطبيعية والحصول على العمالة (Hill&all.,2007:15) .

ء- العلاقة بين ممارسة مصنع (المصرية الألمانية لمواسير المياه) لبرامج لمسؤولية الاجتماعية وآداء العاملين :

وللوقوف على علاقة ممارسة المصنع محل الدراسة لبرامج المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على آداء العاملين بالمصنع، تم توجيه سؤال مباشر بهذا الخصوص للعاملين بالمصنع من أفراد العينة، وقد تبين من تحليل النتائج أنه فيما يتصل بالعلاقة بين مدى إدراك العاملين لبرامج المسؤولية الاجتماعية التي بمارسها المصنع محل الدراسة وتأثيره على الآداء التنظيمي، كشفت نتائج الدراسة عن أن نسبة (٧٦.٤%) من اجمالي العينة قد سجلوا درجة إدراك مرتفعة، بلغت نسبتها بين الاداريين (٧٣.٠%) في مقابل نسبة (٧٦.٨) للعمال . أما بالنسبة للعاملين الذين سجلوا مستوى إدراك متوسط فقد بلغت (١٧.٨%) من اجمالي العينة، كانت موزعة لبن نسبة (١٦.٢%) للاداريين، فى مقابل مسبة (١٨.٠%) للعمال . وأخيرا بلغت نسبة أفراد العينة اللذين سجلوا ادراك منخفض (٥.٧ %) من اجمالي العينة، موزعة بنسبة (١٠.٨ %) للاداريين، ونسبة (٥.٢ %) للعمال . وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٧) التالي :

جدول رقم (٧)
يوضح مدى إدراك العاملين لممارسة المصنع محل الدراسة
لبرامج المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على الآداء التنظيمي .

درجة إدراك العاملين لتأثير ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية على الآداء التنظيمي	نوعية العاملين				الإجمالي		قيمة كا٢
	إداريين		عمال				
	ك	%	ك	%	ك	%	
مرتفع	٢٧	٧٣.٠	٢٩٤	٧٦.٨	٣٢١	٧٦.٤	كا٢ = 27,873 دالة عند مستوى ٠.٠١
متوسط	٦	١٦.٢	٦٩	١٨.٠	٧٥	١٧.٨	
منخفض	٤	١٠.٨	٢٠	٥.٢	٢٤	٥.٧	
الجملة	٣٧	١٠٠	٣٨٣	١٠٠	٤٢٠	١٠٠	

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق وجود علاقة بين مدى إدراك العاملين لبرامج المسؤولية الاجتماعية التي بمارسها المصنع محل الدراسة وتأثيره على الآداء التنظيمي . بمعنى أنه كلما زاد إدراك العاملين لبرامج المسؤولية الاجتماعية التى يمارسها المصنع كلما ارتفع مستوى الأداء التنظيمي .

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة بول وهنتر Pohle & Hittner في دراستهما لشركات" أي بي أم الدولية " والتي توصلن إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كان له أثر مالي كبير على المنظمات، حيث لم يعد ينظر إليها على أنها مجرد التكاليف التنظيمية أو التقديرية، ولكن باعتبارها الاستثمار الذي يحقق عائدات مالية، حيث أكد أكثر من ثلثي أفراد العينة بنسبة (٦٨ %) أن تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كان بغرض خلق إيرادات جديدة. كما أشار أكثر من نصف العينة بنسبة (٥٤ %) إلى أن تطبيق الشركات للمسؤولية الاجتماعية يعطيهم ميزة أعلى على المنافسين، ويتيح لهم كسب أسواق جديدة (*Pohle & Hittner, 2008:1-4*) .

كما تتفق هذه النتيجة مع ما أشار اليه كل من غاريجا و ميلي Garriga & Mele، من منظري النظرية النفعية، من أنه من الممكن النظر إلى مفهوم النفعية كمرادف للمسؤلية، حيث ينظر إلى المنظمة على أنها مجرد آداة لخلق الثروة، ومن ثم فإن أنشطتها الاجتماعية ليست سوى وسيلة لتحقيق النتائج الإقتصادية المرجوة (Garriga, & Mele, 2004:51) .

وتتفق هذه النتيجة أيضا مع ما ذهب اليه فريمان Freeman، مؤسس نظرية أصحاب المصلحة والتي أكدت أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمة. من شأنه أن يرضي مجموعة متنوعة من الأفراد مثل : العمال، والعملاء، والموردين، ومنظمات المجتمع

المحلي، والذين يمكنهم التأثير على نتائج المنظمة، بالاضافة إلى تحقيق الهدف الربحي للمنظمة (McWilliams,et.al.,2005:5).

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار اليه دراسة بورتر وكرامر Porter&Kramer من أن تعزيز الإنتاجية يكون بتوفر الظروف البيئية الملائمة، فضلاً عن انعكاسات التحسين في الظروف الاجتماعية والإقتصادية على توفير مواقع إنتاجية أفضل لعمليات المنظمات وأسواقها، مما يؤدي إلى الترابط بين المنافع الإقتصادية والاجتماعية وانعكاساتها الإيجابية على طريق بناء الميزات التنافسية المستدامة للمنظمة (Porter & Kramer,2007:7).

- **مناقشة لأهم نتائج الدراسة :**

أولاً : بالنسبة لدرجة التزام مصنع بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية :

بتحليل نتائج الدراسة يتبين ارتفاع درجة النزام المصنع محل الدراسة ببرامج المسؤولية الاجتماعية، حيث حصل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على متوسط حسابي (٤.١٩) بدرجة التزام عالية، بلغت نسبتها (٨٢.١%) . بينما حصل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة، على متوسط حسابي بلغ (٤.١٢) وبدرجة التزام عالية بلغت (٨٠.١%) . لبنما سجل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء متوسط حسابي بلغ (٣.٩١) وبدرجة التزام عالية بلغت (٧٨.٤%) . بينما حصل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجنمع، على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٤) وبدرجة التزام عالية بلغت (٧١.٤%) . مما يؤكد على التزام المصنع محل الدراسة بتطبيق ببرامج المسؤولية الاجتماعية،

وتتفق هذه النتيجة مع أشارت إليه نظرية أصحاب المصالح والتي أكدت أن الهدف الأساسي للمنظمات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من مالكين أو شركاء، وموردين، وموزعين، وزبائن وأيضا العاملين وأسرهم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. كما أن المنظمة تنظر لأنشطة المسؤولية الاجتماعية كآداة رئيسية للوصول إلى أهدافها، وكذلك كطريقة للمساهمة في تحقيق الاستقرار السياسي والإقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال(Swift & Zadek ,2002:9-10).

ثانياً : بالنسبة لدرجة التزام المصنع بمجالات المسؤولية الاجتماعية (تجاه المجتمع، وتجاه البيئة، وتجاه العاملين،وتجاه العملاء) :

١- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع :

بتحليل نتائج الدراسة تبين إرتفاع المعدل العام " لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع " بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٤) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧١.٤%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

كما تتفق هذه النتيجه أيضا مع ما أشار اليه كل من كارول Carroll، و كلاركسون Clarkson، من رواد النظرية الإدارية، من أن المسؤولية الاجتماعية الشاملة للمنظمة لها دوراً هاماً في الوفاء بمجموعة من الإلتزامات تجاه المجتمع التي تمارس فيه المنظمة نشاطاتها، كما أكد هون لى Hoon Lee إن مسؤولية المنظمات هي تعبير عن أعمال وأنشطة المنظمة في مجالات معالجة المشكلات الاجتماعية الخارجية. كما أكد أن للمسؤولية الاجتماعية الشاملة للمنظمة لها أبعاد أخلاقية، وقانونية، واقتصادية، تصف استجابة المنظمة لمسؤوليتها تجاه المجتمع (Lee ,Hoon,2005:2) .

٢- المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة :

بتحليل نتائج الدراسة تبين إرتفاع المعدل العام " لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة " بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٢) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨٠.١%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة.

وتتفق هذه النتيجة مع أشارت اليه النظرية العلائقية والتي أكدت أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تقوم على التفاعل بين آليات العمل والبيئة المحيطة به . وترى أن تطوير البيئة والقيم الإقتصادية في المجتمع تعد من بين أهم أهداف أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة (ISMAIL, 2009:202).

كما تتفق هذه النتيجة مع ما ذكره هارت Hart، أحد رواد نظرية أصحاب المصلحة، من أن المسؤولية الاجتماعية البيئية يمكن أن تشكل مورداً هاماً من موارد المنظمة، مما يؤدي إلى اكتسابها لميزة تنافسية مستدامة. كما أشار روسو وفوتس Russo & Fouts إلى أن المنظمات ذات المستويات الأعلى في آداء المسؤولية البيئية تحقق آداءاً مالياً متفوقاً عن غيرها (McWilliams,et.al.,2005:7).

٣- المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين :

بتحليل نتائج الدراسة تبين إرتفاع المعدل العام " لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين " بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٩) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨٢.١%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أكده سيكي Secchi من رواد النظرية الإدارية من أن للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة في بعدها الداخلي الموجه نحو العاملين، يكون لها تأثير إيجابي على أدائهم، كما أشار كوهرن Cochran أن العلاقة الجيدة بين الممظمة وعمالها يؤدي إلى تحفيزهم، وتحسين أدائهم، بالإضافة إلى انعكاسها الإيجابي على نظرة الأطراف الخارجية، مما يؤدي بالضرورة إلى جذب واستقطاب العمال والكفاءات الجديدة نظرا لسمعتها الحسنة ورضى العمال عنها (Secchi, 2007:349).

٤- المسؤولية الاجتماعية نجاه العملاء :

بتحليل نتائج الدراسة تبين إرتفاع المعدل العام " لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء " بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩١) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٨.٤%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

وتتفق هذه النتيجة مع أكدته نظرية أصحاب المصلحة، حيث أشار كل من غاريجا وميلي Garriga & Mele إلى المنظمة عبارة عن شبكة مترابطة من العلاقات ذات الاهتمامات المختلفة، والتي تهدف إلى تعظيم أرباح المنظمة فضلا عن المساهمة في تحقيق أهداف المجتمع، كما أشار ميتشل Mitchel ، وأغل Agle، إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تسعى إلى تحقيق التوازن بين مصالح أصحاب المصلحة من المساهمين والعملاء (Garriga, & Mele, 2004:57) .

ثالثاً : بالنسبة للأهمية النسبية لدرجة النزام المصنع ببرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بالمقارنة بمجالات المسؤولية الاجتماعية الأخرى :

وبتحليل نتائج الدراسة تبين الأهمية النسبية لالنزام المصنع محل الدراسة ببرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بالمقارنة بمجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة والعملاء . حيث حصل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، وقد حصل على متوسط حسابي (٤.١٩) بدرجة التزام عالية، بلعت نسبتها (٨٢.١%) . بينما حل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة، فى الترتيب الثانى بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٢) وبدرجة التزام عالية بلغت (٨٠.١%) . وجاء فى المرتبة الثالثة مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩١) وبدرجة التزام عالية بلغت (٧٨.٤%) . بينما حصل مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجنمع، على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٤) وبدرجة التزام عالية بلغت (٧١.٤%) . مما يؤكد الأهمية النسبية لدرجة التزام المصنع محل الدراسة ببرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بالمقارنة بمجالات المسؤولية الاجتماعية الأخرى.

وتتفق هذه النتيجة مع أشارت إليه نظرية أصحاب المصالح والتي أكدت أن الهدف الأساسي للمنظمات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من مالكين أو شركاء، وموردين، وموزعين، وزبائن وأيضا العاملين وأسرهم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. كما أن المنظمة تنظر لأنشطة المسؤولية الاجتماعية كآداة رئيسية للوصول إلى أهدافها، وكذلك كطريقة للمساهمة في تحقيق الاستقرار السياسي والإقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال(Swift & Zadek ,2002:9-10).

رابعاً : بالنسبة لأهم أسباب ممارسة أو تطبيق المصنع لبرامج المسؤولية الاجتماعية، من وجهة نظر العاملين :

بتحليل نتائج الدراسة تبين إرتفاع المعدل العام لاستجابات العمال حول " أهم أسباب ممارسة المصنع محل الدراسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية " بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٨) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٤.٦%)، مما يؤكد إرتفاع مستوى التزام المصنع بالمسؤولية الاجتماعية، طبقا للأسباب التى ساقتها الدراسة.

وقد تبين أن أهم هذه الأسباب كانت : (كسب ثقة العملاء لتحقيق الأرباح) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١١) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٨٢.١%)، يليها (تعزيز رضا العاملين بالمنظمة) بمتوسط حسابي (٤.٠٨) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٨١.٧%)، يليها (تحسين سمعة المنظمة وتحقيق القبول الاجتماعي لها) (٤.٠١) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٣.٥%)، يليها (ضمان القدرة على المنافسة في السوق المحلي) بمتوسط حسابي (٣.٧٤) بدرجة عالية ونسبة بلغت (٧٢.٧%)، ثم (تحسين العلاقات مع المجتمع لضمان بقاء المنظمة واستمراريتها) بمتوسط حسابي (٣.٥٨) بدرجة عالية وبنسبة بلغت (٧٠.٢%)،

وتتفق هذه النتيجة مع ما ساقه فريمان Freeman، في نظريته المعروفة (بأصحاب المصلحة). والتي تؤكد على أن إدارة المنظمة يجب عليها أن ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية المختلفة لترضي مجموعة متنوعة من أصحاب المصالح مثل : العمال، والعملاء، والموردين، ومنظمات المجتمع المحلي، والذين يمكنهم التأثير على نتائج

المنظمة، كما أن غيابها قد يتسبب في فقدان المنظمة لدعم تلك المجموعات (McWilliams,et.al.,2005:5).

وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما أشارت اليه نظرية الشرعية من أن المنظمات تحاول إضفاء الشرعية على أنشطتها الإقتصادية والحصول على مساندة المجتمع ودعم استمرار وجودها من خلال ممارستها لبرامج المسؤولية الاجتماعية ونشر تقاريرها، وبالتالي تعتبر المسؤولية الاجتماعية بمثابة "رخصة للعمل" .كما تنظر النظرية إلى أن تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية يعد بمثابة عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل فيه، يزودها بالشرعية القانونية لامتلاك واستغلال المصادر الطبيعية والحصول على العمالة (Hill&all.,2007:15) .

خامساً : بالنسبة للعلاقة بين ممارسة المصنع لبرامج لمسؤولية الاجتماعية والآداء التنظيمي :

بتحليل نتائج الدراسة تبين وجود علاقة بين مدى إدراك العاملين لبرامج المسؤولية الاجتماعية التي بمارسها المصنع محل الدراسة والآداء التنظيمي . بمعنى أنه كلما زاد إدراك العاملين لبرامج المسؤولية الاجتماعية التى يمارسها المصنع كلما ارتفع مستوى الأداء التنظيمي . وقد أكد اختبار دلالة الفروق كا^{2} (مربع كا) على ذلك حيث بلغ (٢٧.٨٧٣)، وهو دال عند مستوى معنوية (٠.٠١) .

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار اليه كل من غاريجا و ميلي Garriga & Mele، من منظري النظرية النفعية، من أنه من الممكن النظر إلى مفهوم النفعية كمرادف للمسؤلية، حيث ينظر إلى المنظمة على أنها مجرد آداة لخلق الثروة، ومن ثم فإن أنشطتها الاجتماعية ليست سوى وسيلة لتحقيق النتائج الإقتصادية المرجوة (Garriga, & Mele, 2004:51) .

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار اليه دراسة بورتر وكرامر Porter&Kramer من أن تعزيز الإنتاجية يكون بتوفر الظروف البيئية الملائمة، فضلاً عن انعكاسات التحسين في الظروف الاجتماعية والإقتصادية على توفير مواقع إنتاجية أفضل لعمليات المنظمات وأسواقها، مما يؤدي إلى الترابط بين المنافع الإقتصادية والاجتماعية وانعكاساتها الإيجابية على طريق بناء الميزات التنافسية المستدامة للمنظمة (Porter & Kramer,2007:7).

- توصيات الدراسة :

١- ضرورة بناء ثقافة تنظيمية بين موكلي ووكلاء المنظمات الصناعية (المساهمين والإدارة) وكذلك العاملين بها، تقوم على أساس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية لترسيخ هذا المفهوم في منظمات الصناعية عامة، وفى القطاع الصناعي بمحافظة بني سويف خاصة .

٢- ضرورة إدماج المسئولية الاجتماعية ضمن خطط وسياسات المنظمات الصناعية، وكذلك ضمن برامج التعليم والتدريب الخاصة بالعاملين، ومراعاة قيام المنظمة بعمليات المراجعة الدورية حول مدى نجاحها فى تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف المختلفة.

٣- ضرورة العمل على تطوير مجموعة من المعايير أو المؤشرات من قبل الجهات المعنية في مصر مثل مركز المديرين للمسئولية الاجتماعية التابع لوزارة الإستثمار، وذلك من أجل المقارنة وتقييم الدور الاجتماعى للمنظمات الصناعية، على أن تكون هذه المعايير قابلة للتطبيق العملي، على أن تأخذ بها المنظمات الصناعية كمعايير للقياس.

٤- تشجيع المنظمات الصناعية على وضع خطط سنوية منظمة واضحة الأهداف لتنفيذ برامج المسئولية الإجتماعية شاملة كافة الأطراف من العاملين والعملاء والفئات الإجتماعية وإحتياجات المجتمع، وذلك بالتنسيق مع الإدارات المحلية وهيئات الحكم المحلى .

٥- ضرورة قيام المنظمات الصناعية بنشر أو الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها، مع إلتزامها بإصدار تقرير سنوي (بشكل دوري) يتضمن أنشطة المسئولية الإجتماعية التي تبنتها وحجم الإنجاز، والآلية التي اتبعتها للتنفيذ، وكذلك الكشف عن أهم مساهمتها نحو بيئتها الداخلية والخارجية، وعلى أهم المنافع التي عادت على المجتمع من تلك الأنشطة، ومن ثم عرضها في التقارير السنوية المنشورة في وسائل الاعلام، حتى يتسنى لأفراد المجتمع تقييم الدور الاجتماعي للمنظمة .

٦- التزام المنظمات الصناعية بوضع السياسات والإجراءات التي من شأنها أن تمكنها من الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين بها، كنوع من تنمية الموارد البشرية، لتحسين أوضاع العاملين ورعايتهم مثل نظم الحوافز،والإقراض، والتأمين الصحي الشامل، وتحسين بيئة العمل بوجه عام، مما ينعكس على تحقيق رضا العاملين وارتفاع مستوى آدائهم التنظيمي .

Abstract

Social responsibility of industrial organizations
A study of an industrial organization in Beni- Suef Governorate
By Gamal Mohammed Abdul Muttalib

The aim of this study is to examine the extent to which the Egyptian-German Water Pipeline Company in Beni Suef applies to social responsibility programs and activities in various fields (towards the community, the environment, customers and employees), and the impact on the organization's industrial reputation and stability, On the reasons for the factory's practice of social responsibility programs, and on the relative importance of social responsibility programs towards employees compared to other areas of social responsibility. The objectives of this study are to attempt to answer a key question: (Egyptian-German Water Pipeline) by applying social responsibility programs, what are the most important reasons for the implementation of the CSR programs from the workers' point of view, and how well they are aware of the areas of social responsibility for the community, the environment, employees and customers, and how does this affect organizational performance? The following sub-questions:

1. What is the degree of commitment of the Egyptian German Water Pipes Company to implementing social responsibility programs?

2. What is the degree of commitment of the Egyptian-German Water Pipe Company to the areas of social responsibility (towards the community, the environment, the workers and the customers) from the employees' point of view?

3. What is the relative importance of the degree of hemorrhoids (Egyptian German Water Pipes) with social responsibility programs towards workers, as compared to other areas of social responsibility?

4. What are the main reasons for the practice or application of the Egyptian-German water pipes project for social responsibility programs, from the point of view of employees?

5- Is there a relationship between the practice of the Egyptian Egyptian Water Pipe Company and the programs of social responsibility and organizational performance?

قائمة المراجع "

أولاً: المراجع العربية :

١- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (٢١٤) : التنمية المستدامة و الإدارة المجتمعية (الأدوار المستقبلية للحكومات المركزية والمحليات والقطاع الخاص والمجتمع المدني)، أوراق عمل المؤتمر العربي الرابع للإدارة البيئية، المنامة –البحرين،بدون رقم طبعة.

٢- جلبي،علي عبد الرازق، (٢٠٠٥):علم اجتماع التنظيم، الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية.

٣- علام،اعتماد محمد (١٩٩٤): دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

٤- لطفي، طلعت ابراهيم، (٢٠٠٧): علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة .

ثانياً: المراجع الأجنبية :

1. Ansari,Mohammad Hamid ,(2013):Corporate Social Responsibility in India :Potential to contribute towards inclusive social development, Global CSR.
2. Arat, Laura & YLIOPISTO, TURUN (2011):CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN SHIPPING COMPANIES IN THE BALTIC SEA,THE CENTRE FOR MARITIME STUDIES UNIVERSITY OF TURKU.
3. Bavec , Cene (2010): SOCIAL RESPONSIBILITY AND PROFESSIONAL ETHICS IN MANAGEMENT: DOES IT MATTER? , Proceedings of the 11th International Conference , Ankara, Turkey, 24–27 November.
4. Belal, ATAUR Rahman,(2008): Corporate Social Responsibility Reporting in Developing Countries, (Corporate social responsibility series), Ashgate Publishing Company, USA, pp: 13-14.
5. Bichta , Constantina ,(2011): CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY A ROLE IN GOVERNMENT POLICY AND REGULATION ?, Centre for the study of Regulated Industries (CRI), The University of Bath, published by Jan Marchant.
6. Brønn, Peggy Simcic & Vrioni , Albana Belliu, (2001):Corporate social responsibility and cause-related marketing: an overview, INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVERTISING, 20(2).
7. Buldybayeva, Gulzhan,(2014) :Both Sides of CSR Practice: A Case from Oil and Gas Industry in Kazakhstan Abai Kazakh ,National Pedagogical University, Acta Polytechnica Hungarica Vol. 11, No. 2.
8. Caplan, Robert & Atkinson, (1989):"Advanced Management Accounting", 2nd edition, Prentice- Hill International Inc., USA,.
9. Carrol, Ariche B. ,(1979): A three dimensional conceptual model of corporate, social performance Academy of management Review , Vol, 4 , No. 4 .
10. _____ ,(1991):"The pyramid of Corporate Social Responsibility Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders", Business Horizons, Indiana University, July / August .
11. Chang, Dong-Shang, Chen, Sheng-Hung, (et.al.),(2015): Identifying Strategic Factors of the Implantation CSR in the Airline Industry: The Case of Asia-Pacific Airlines, Sustainability, June, 7, 7762-7783;doi:10.3390/su7067762, ISSN 2071-1050.
12. Detomasi, D. A. (2008): The political roots of corporate social responsibility. Journal of Business Ethics, 82, 807-819.
13. Encyclopedia of Business,:(2008).
14. FIAS,(2008): Competitiveness and Corporate Social Responsibility in the Jordanian Apparel Industry. A component of IFC-Advisory Services Licensing and Inspection Program,January.
15. Garriga, E. and Mele, D. (2004): Corporate social responsibility theories: Mapping and territory. Journal of Business Ethics, 53, 51-74.
16. Hill, Ronald Paul & all. ,(2007): "Corporate Social Responsibility and Socially Responsible Investing: A Global Perspective", Journal of Business Ethics, 2007, 70:165–174, p: 166.

17. Hopkins, Michael ,(2004):Corporate social responsibility: an issues paper, Working Paper No. 27, Policy Integration Department, World Commission on the Social Dimension of Globalization, International Labour Organization, Genevam,May.
18. ISMAIL, Maimunah, (2009):CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ITS ROLE IN COMMUNITY DEVELOPMENT: AN INTERNATIONAL PERSPECTIVE, The Journal of International Social Research, Volume 2 / 9 Fall.
19. Jupp, Victor (ed.) , (2006):The Sage Dictionary of Social Research Methods , London: Sage Publications .
20. Khan, Muhammad Tariq , Khan, Naseer Ahmed , Ahmed, Sheraz & Ali, Mehfooz ,(2012):Corporate Social Responsibility (CSR) – Definition, Concepts and Scope (AReview), Universal Journal of Management and Social Sciences Vol. 2, No.7; July.
21. Kozlowski, Anika ,(2012):CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE APPAREL INDUSTRY:A MULTIPLE CASE STUDY ANALYSIS, A Thesis Presented To Ryerson University In partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Applied Science in the program of Environmental Applied Science and Management, TORONTO, ONTARIO, CANADA.
22. Kumar , Ranjit ,(1999): Research Methodology , London: Sage Publications.
23. Liapakis, Anastasios &Costopoulou, , Constantin & Sideridis, Alexander ,(2015): The Corporate Social Responsibility in the Greek Agrifood Sector, proceeding of 7th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture ,Food and Environment(HAICTA2015),Kavala,Greece,17-20 September .
24. Lee , Hoon ,(2005): strategic corporate Social Responsibility as Stakeholder management , wiley&Sons,Inc,Hoboken,New Jersey.
25. Martinuzzi, André& Kudlak, Robert & Faber, Claus& Wiman, Adele, (2011): CSR Activities and Impacts of the Automotive Sector, RIMAS Working Papers, No. 3/2011RIMAS, Research Institute for Managing Sustainability (RIMAS), Vienna University of Economics and Business, Franz Klein Gasse 1, A-1190 Vienna, Austria.
26. Mathien, Jo.Ann,(1997): "Agency Frame Work", Babson College.
27. McWilliams, Abagail& Siegel, Donald S. & Wright, Patrick M. (2006): Corporate Social Responsibility: Strategic Implications, Rensselaer Working Papers in Economics , Department of Economics, Rensselaer Polytechnic Institute, Number 0506, May . March.
28. Moir, Lance,(2001): WHAT DO WE MEAN BY CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY? ,Cranfield School of Management, Corporate Govemance, V.1,Issue:2.p:16-22.
29. Montgomery, David B. & Ramus, Catherine A. , (2003):Corporate Social Responsibility Reputation Effects on MBA Job Choice, Research paper Series, no1805, Stanford, may.
30. Nurn, Chong Wei & Tan, Gilbert,(2010): Obtaining Intangible And Tangible Benefits From Corporate Social Responsibility, International Review of Business Research Papers Volume 6. Number 4. September.
31. Padilla, Alexander, (2006):"Agency Theory, Evolution and Austrian Economics", www.Mises.org/journals/Scholar/Padilla6.pdf.
32. pdac.ca,(2007):Sustainable Development and Corporate Social Responsibility :Tools, codes and standards for the mineral exploration industry, A special publication of the, Prospectors and Developers Association of Canada, pdac.ca, Toronto, Ontario, Canada , MARCH.
33. Pohle, George & Hittner, Jeff ,(2008):Attaining sustainable growth through corporate social responsibility, IBM Global Business Services , Copyright IBM Corporation.

34. Porter, Michael & knamer, mark R.,(2007): strategy & society : the link between competitive advantage and corporate social Responsibility , Harvard Business Review December vol 84 issne 12 .
35. Secchi, D. (2005): The Italian experience in social reporting: An empirical analysis. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 13, 135-149.
36. Secchi, D. (2007): Utilitarian, managerial and relational theories of corporate social responsibility. International Journal of Management Reviews, 9, 4, 347-373.
37. Shleifer , Andrei and RobertW. Vishny , (1997) : " A Survey of Corporate Governance " , Journal of Finance , vol. 52, No. 2 , pp. 737-783 .
38. Smith, Richard E.,(2011) :DEFINING CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: A SYSTEMS APPROACH FOR SOCIALLY RESPONSIBLE CAPITALISM, University of Pennsylvania, Philadelphia, Pennsylvania.
39. Strangleman, Tim & Rhodes, James ,(2014): The New Sociology of Deindustrialisation: Understanding Industrial Change, Sociology Compass 8/4 , John Wiley & Sons Ltd.
40. Swift, Tracey & Zadek , Simon (2002):Corporate Responsibility and the Competitive Advantage of Nations ,The Copenhagen Centre and institute of social and ethical accountability ,July.
41. UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT,(2001): SOCIAL RESPONSIBILITY,UNCTAD Series on issues in international investment agreements. UNITED NATIONS, New York and Geneva
42. Ven van de, B., & Graaand, J.J.,(2007): Strategic and moral motivation for corporate social responsibility, MPRA Paper No. 20278, Online at http://mpra.ub.uni-muenchen.de/20278.
43. Wang, Tong, Takeuchi, & George ,(2016): CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: AN OVERVIEW AND NEW RESEARCH DIRECTIONS, Academy of Management Journal, Vol. 59, No. 2, 534–544.
44. Werther, William b. & chandler , David JR. ,(2006):strategic corporate social Responsibility , Stakeholder global Environment , Sage Puld : catiovs, Inc , U.S.A .
45. Work , H.T. ,M. G. Tearney and L. J. Dodd , (2001): " Accounting Theory A Caseptual and institutional Approach, south–Weston Publishing Co-World Bank,(2005): Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania.Working Paper, March.
46. Young, Anita Fernandez, Moon, Jeremy & Young, Robert ,(2003):The UK Corporate Social Responsibility consultancy industry: a phenomenological approach, Research Paper Series, International Centre for Corporate Social Responsibility , Nottingham University, ISSN 1479-5124, No. 14.