

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

برامج المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية
دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات بمدينة الرياض

بحث تكميلي مقدم إلى قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية في كلية العلوم الاجتماعية

بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لنيل درجة الماجستير

إعداد

سغام بن خالد الدليحي

المرشد العلمي

الدكتور منصور بن عبد الرحمن بن عسكر

الأستاذ المشارك بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

١٤٣٢هـ - ٢٠١١م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير ...

إيماناً بقول المصطفى ﷺ { من لا يشكر الناس لا يشكر الله } ولأن تقديم الشكر والتقدير لكل من ساند الباحث بالنصح والإرشاد والتوجيه قليل في حقهم فقد كان من الواجب ألا يُنكر فضلهم بعد الله ﷻ وفاءً وعرفاناً بفضلهم حتى الانتهاء من هذا البحث فلهم مني جزيل الشكر ووافر التقدير والامتنان على جهودهم المضنية والتي كانت سقياً هذا البحث حتى قطفت ثماره .

فالباحث ينتهز هذه الفرصة المناسبة ليعبر لهم عن عميق امتنانه وشكره ابتداءً من سعادة الأستاذ صلاح بن محمد الزامل (نائب رئيس مجموعة الاتصالات السعودية لقطاع رأس المال البشري) وسعادة الأستاذ عبد الله بن عبد العزيز المخيلد (مدير وحدة خدمات الأفراد والسكني بالإقليم الأوسط بشركة الاتصالات السعودية) اللذان لم يترددا في تقديم المشورة والنصح للباحث وتزويده بكثير من الأفكار والآراء فلهما الشكر والعرفان وأسأل الله أن يوفقهما وأن يمد في عمريهما على الطاعة ويمتعهما بالصحة والعافية والشكر كذلك موصول لسعادة الأستاذ / سعد بن عيد القحطاني (مدير شعبة الدعم الفني لمراكز العناية بعملاء قطاع الأفراد بشركة الاتصالات السعودية) .

والشكر موصول أولاً وأخيراً لسعادة الدكتور / منصور بن عبد الرحمن بن عسكر إشرافاً ومناقشة ولأعضاء لجنة المناقشة وهم سعادة الدكتور / إبراهيم الزبن الأستاذ المشارك بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية ورئيس قسم الاجتماع سابقاً وسعادة الدكتور / مشيب القحطاني الأستاذ المشارك بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وسعادة الدكتور / عبده الطائفي وسعادة الدكتور / أشرف عبد الوهاب حيث كان لهم الفضل بعد الله في إتمام هذه الدراسة حيث التوجيه والإرشاد والمساندة فضلاً عن الأوقات التي أستقطعها الباحث منهم لتخرج هذه الدراسة بعمق وشمولية والنظر إلى الأمور من كل جانب فلهم مني كل الشكر ووافر التقدير والامتنان سائلاً الله ﷻ أن يمتعهم بالصحة والعافية وأن ينفع بعلمهم ويجعلهم نبراساً للحق في كل مكان .

ولأن فرحتي لن تكتمل إلا بالتعبير عن ما يلج في خلجات النفس والشعور بالاعتزاز
تجاه أشخاص رسموا أجمل صور الإبداع في رحلتي العلمية وأخص منهم أخي وزميلي ورفيق
دربي الأخ الفاضل / محمد بن تركي التركي والذي كان نعم الموجه ونعم الناصح ونعم
المعين بعد الله فقد كان حرصه على مواصلة تعليمي العالي الدور البارز في الوصول إلى هذا
المستوى كما أن تشجيعه على إكمال تعليمي في مرحلة الدكتوراه حافزاً بجد ذاته لأنجز هذه
الدراسة في وقت قياسي .

ولا ينسى الباحث بالشكر والتقدير جميع أعضاء هيئة التدريس بقسم الاجتماع
والخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجميع
من سأل عنه وساهم بتقديم أفكار وآراء وملاحظات حول موضوع الدراسة ومن ساهم في
تحكيم أداة الباحث .

محتويات الدراسة:

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	شكر وتقدير
١	الفصل الأول:
٢	أولاً : مشكلة الدراسة
٣	ثانياً : تساؤلات الدراسة
٤	ثالثاً : أهمية الدراسة
٦	رابعاً : مفاهيم الدراسة
٨	الفصل الثاني: الإطار النظري
٩	١ - المسؤولية الاجتماعية : المفهوم والنشأة
٩	تعريف المسؤولية الاجتماعية
١٢	البعد التاريخي لنشأة المسؤولية الاجتماعية
١٣	أهمية المسؤولية الاجتماعية وفوائد تبنيها
١٦	مناهج دراسة المسؤولية الاجتماعية وأمنائها
١٩	المسؤولية الاجتماعية ما بين التأييد والمعارضة
٢١	تقييم أثر برامج المسؤولية الاجتماعية
٢٢	٢ - نظريات المسؤولية الاجتماعية

الصفحة	الموضوع
٢٥	٣ - الدراسات السابقة
٢٨	التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الثالث : نماذج تطبيقية لبرامج المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص
٣١	أولاً : المسؤولية الاجتماعية في مجموعة الإتصالات السعودية
٤٣	ثانياً : المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي التجاري
	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة
٦٥	أولاً : نوع الدراسة
٦٥	ثانياً : منهج الدراسة
٦٥	ثالثاً : مجتمع وعينة الدراسة
٦٦	رابعاً : أداة الدراسة
٧٠	خامساً : مجالات الدراسة
٧٠	سادساً : صدق أداة الدراسة
٧١	سابعاً : ثبات أداة الدراسة
٨٠	الفصل الخامس : عرض وتحليل بيانات الدراسة
١٠٢	الفصل السادس : نتائج الدراسة والتوصيات
١١١	المراجع
١١٤	الملاحق

فهرس الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
١	المجالات التدريبية وعدد المتدربين بكل مجال	٣٦
٢	انجازات مجموعة الاتصالات السعودية في مجال التدريب	٣٨
٣	المساهمات الاجتماعية السنوية للبنك الأهلي التجاري	٤٥
٤	عدد المتدربين في دورة (كيف تبدأ مشروعك الصغير)	٤٧
٥	عدد المتدربين في دورة (كيف تبدأ عملك التجاري من المنزل)	٤٨
٦	عدد المتدربين في دورة (كيف تطور مشروعك الصغير)	٤٨
٧	عدد المتدربين في برنامج الأهلي للأسر المنتجة	٤٩
٨	عدد المستفيدين من برنامج الأهلي لمختبرات الحاسب الآلي	٥١
٩	عدد الكراسي العلمية التي تم تمويلها من البنك الأهلي التجاري	٥٢
١٠	عدد المستفيدين من مبادرة إنجاز - السعودية	٥٣
١١	عدد المستفيدين من مبادرة تطوير قدرات مدرسي العلوم والرياضيات	٥٤
١٢	عدد المستفيدين من مبادرة كأس الخيال المبدع	٥٥
١٣	عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للأجهزة الطبية	٥٦
١٤	عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للوحدات الطبية	٥٧
١٥	عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للتوعية الصحية	٥٧

٥٨	عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للجمعيات الخيرية	١٦
٥٩	عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للأيتام	١٧
٦٠	عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للعمل التطوعي	١٨
٦٠	عدد المستفيدين من برنامج الأهلي لذوي الاحتياجات الخاصة	١٩
٦٢	إنجازات البنك الأهلي التجاري في مجال المسؤولية الاجتماعية	٢٠
٧٢	معامل ثبات أبعاد مقياس المسؤولية الاجتماعية	٢١
٧٣	معامل الثبات للبعد الأول في حال حذف العبارة	٢٢
٧٤	معامل الثبات للبعد الثاني في حال حذف العبارة	٢٣
٧٥	معامل الثبات للبعد الثالث في حال حذف العبارة	٢٤
٧٦	معامل الثبات للبعد الرابع في حال حذف العبارة	٢٥
٧٧	معامل الثبات للبعد الخامس في حال حذف العبارة	٢٦
٧٨	معامل الثبات للبعد السادس في حال حذف العبارة	٢٧
٧٩	معامل الثبات للبعد السابع في حال حذف العبارة	٢٨
٨١	توزيع العينة وفقًا لمتغير العينة	٢٩
٨١	توزيع العينة وفقًا لفئات العمر	٣٠
٨٢	توزيع العينة وفقًا للمؤهل العلمي	٣١
٨٣	توزيع العينة وفقًا لعدد سنوات الخدمة	٣٢
٨٤	توزيع العينة وفقًا لنوع المنشأة	٣٣

٨٥	دور الإدارة العليا في تبني المسؤولية الاجتماعية	٣٤
٨٨	أهمية التخطيط في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية	٣٥
٩٠	التسويق والمسؤولية الاجتماعية	٣٦
٩٢	المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية	٣٧
٩٤	دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية	٣٨
٩٦	أثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية	٣٩
٩٩	نوعية برامج المسؤولية الاجتماعية	٤٠

فهرس الملاحق

الصفحة	الملحق
١١٥	خطاب مقدم للمهتمين ببرامج المسؤولية الاجتماعية في صورته الأولى
١١٦	الاستبانة في صورتها الأولية
١٢٠	خطاب مقدم للمهتمين ببرامج المسؤولية الاجتماعية في صورته النهائية
١٢١	الاستبانة في صورتها النهائية
١٢٦	أسماء المحكمين

Abstract

The social responsibility concept considered generally as a new concept in the Saudi society and particularly in the private establishments . Moreover, it become a must for the private establishments to share in achieving constant development in society classes and from this view the private establishments started to make many social agendas which focus on social members trying to develop the educational and the occupational side.

This will enhance them completely to become an active tool in the social development which the Saudi society depends on .

This study came as an attempt from the researcher to focus on a sample of the social programs (agendas) which introduced by the private establishments and called her social responsibility . That is for knowing the way of studying the important needs of society and the most significance .

الفصل الأول

أولاً : مشكلة الدراسة

ثانياً : تساؤلات الدراسة

ثالثاً : أهمية الدراسة

رابعاً : مفاهيم الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة:

إن العمل على مواجهة الفقر والقضاء عليه وتحقيق التنمية المستدامة لم يكن في الآونة الأخيرة معتمداً على الأجهزة الحكومية فقط بل أصبح هناك مطالبة من قبل كافة شرائح المجتمع المختلفة وخصوصاً صنّاع الحركة السياسية في البلاد حيث يوجهون اهتماماً متزايداً لمساهمة القطاع الخاص في تنمية وتحقيق أهداف المجتمع . ولهذا فقد واجهت مؤسسات القطاع الخاص تحديات كبيرة في مسيرة عملها وتفاعلها المنشود مع المجتمع سعياً لتحقيق الاستجابة الدقيقة لتوجهات واحتياجات المجتمع لذلك عدّ امتلاك القوة التأثيرية لمنظمات الأعمال مؤشراً لمقدار انتمائها الحقيقي للمجتمع وتفاعلها مع متطلباته ولتجسد في الوقت نفسه مفهوم المواطنة في عملها وتحمل المسؤولية تجاه المجتمع بكافة شرائحه .

ولهذا فقد حرصت المنظمات الحديثة على تبني المسؤولية الاجتماعية وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجيتها للتعامل والتفاعل مع البيئة بكل متغيراتها وعلى هذا الأساس برزت اهتمامات واتجاهات فكرية متباينة ومتعددة حيال ما يُسمى بالمسؤولية الاجتماعية حيث أثرت التغيرات التي طرأت على الظروف الاجتماعية والبيئية في مكانة هذا المفهوم فلم يعد الهدف الأساس لهذه المنظمات الاقتصادية هو الربح طالما أنها تمارس عملها ونشاطها وفقاً للأسس الاقتصادية حيث أن بقاء هذه المنظمة مرهون بتحقيق هذا الهدف ولكن وفي الآونة الأخيرة فقد ظهرت وظيفة أخرى للشركات وهي المسؤولية الاجتماعية حيث الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والبيئية والمجتمع على وجه العموم .

إذن تنطلق مشكلة الدراسة من فكرة أن تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعمل على استمرار الشركة في مجال عملها على المدى البعيد ولكن لا بد أن يكون هناك تنازلات عن بعض العوائد المالية بهدف تمويل الأنشطة الاجتماعية رغبة في تحقيق عائد مستمر لفترات طويلة المدى ، لذا فالمسؤولية الاجتماعية تساعد مؤسسات القطاع الخاص على تعزيز المصدقية والثقة في أعمالها مما يعد أساساً للاحتفاظ بأفضل الموظفين ، كما تساعد المسؤولية الاجتماعية في الحصول على سمعة مميزة بين المستهلكين والمستثمرين . ولذلك يمكن القول إنه مع التحول إلى اقتصاديات السوق برز الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه تنمية

المجتمع بوصفها إحدى القنوات المهمة في التنمية المستدامة ، وكذلك بوصفها إحدى مظاهر الخدمة الاقتصادية والاجتماعية لأفراد المجتمع، ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة في تساؤل رئيسي هو : ما أهم برامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة من شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية ؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدة تساؤلات فرعية هي تساؤلات الدراسة .

ثانياً : تساؤلات الدراسة

التساؤل الأول : كيف يمكن أن يكون للإدارات العليا في شركات القطاع الخاص دوراً هاماً في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية ؟

التساؤل الثاني : أي البرامج الاجتماعية الأكثر تنفيذاً لدى شركات القطاع الخاص ؟

التساؤل الثالث: هل وجود قيادات إدارية متخصصة في مجال المجتمع يزيد من تخطيط برامج اجتماعية ذات كفاءة عالية ملائمة لحاجات المجتمع وأفراده ؟

التساؤل الرابع : للدراسات والأبحاث التي تقدمها شركات القطاع الخاص دوراً كبيراً في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية، كيف يمكن معرفة هذا الدور من خلال نتائج هذه الدراسة ؟

التساؤل الخامس : الموارد البشرية جزء لا يتجزأ من المجتمع الداخلي لشركات القطاع الخاص فما هي العناصر التي يمكن من خلالها تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب ؟

التساؤل السادس : لا يمكن لأي شركة في القطاع الخاص أن تنهض دون أن يكون هناك جانب تسويقي فكيف يتم الربط بين هذا الجانب وبين المسؤولية الاجتماعية ؟

ثالثاً : أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تحاول هذه الدراسة المساهمة مع الدراسات السابقة والتي تناولت هذا الموضوع حيث أن دراسة البرامج الإجتماعية المقدمة للمجتمع وأفراده من قبل شركات القطاع الخاص له أهميته فيما يلي

- ١- أن الدراسات السابقة والتي تناولت هذا الموضوع في المملكة العربية السعودية لا تذكر لقلّة عددها وهذا دليل على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية قد يُعدّ جديداً في المجتمع السعودي .
- ٢- أن الدراسات السابقة وبعد الرجوع إليها تتمحور حول آثار هذه البرامج ومردودها على شركات القطاع الخاص دون قياس مدى فاعليتها وتحقيق الأهداف المرجوة منها .
- ٣- أن ما تركز عليه هذه الدراسة هو تسليط الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية الشائع في أوساط بعض شركات القطاع الخاص ومحاولة وضع أطر ومنهجية يمكن الاعتماد عليها في تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية .
- ٤- إبراز جهود بعض شركات القطاع الخاص في دعم برامج المسؤولية الاجتماعية.

الأهمية العملية

يمكن إيجاز الأهمية العملية لهذه الدراسة فيما يلي

- ١ - العمل على ربط البرامج الاجتماعية المقدمة من شركات القطاع الخاص بواقع المجتمع من ناحية اجتماعية ومدى مساهمتها في العمل على استقرار المجتمع وكذلك العمل على إعادة إجراءاتها وسياساتها وأساليبها بما يكفل تحقيق الفائدة المرجوة منها اجتماعياً.
- ٢ - أن نتائج هذه الدراسة والتوصيات التي سوف يتوصل لها الباحث قد تساعد على تنظيم العمل الاجتماعي لشركات القطاع الخاص وتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية لديها حتى تكون الفائدة أعمّ وأشمل .
- ٣ - تزويد الإدارات العليا في بعض شركات القطاع الخاص بنتائج الدراسة التي قد تساعد على وضع أطر وإستراتيجيات للمسؤولية الاجتماعية تُصاغ منها برامج اجتماعية أكثر ملامسة لحاجات المجتمع المتعددة وتنميتها وتطويرها بالشكل اللائق بمكانة هذه الشركات .
- ٤ - قد تتواكب هذه الدراسة مع التوجهات الحالية لدى شركات القطاع الخاص ورغبتها الملحة في خدمة المجتمع بكافة شرائحه وبالتالي يمكن من خلال هذه الدراسة محاولة العمل على رسم استراتيجية مستقبلية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى شركات القطاع الخاص بما تخرج به من نتائج والعمل على تحديد المجالات ذات الأولوية والهدف من ذلك هو استفادة المجتمع وأفراده من تلك البرامج وتحقيق الاستقرار الاجتماعي لكل فرد حتى يكون المجتمع أكثر ترابط و تماسك .

مفاهيم الدراسة :

- القطاع الخاص : ويعني جميع الأنشطة الاقتصادية التي لا تشارك الدولة في تمويلها أو المساهمة فيها ويشمل الشركات والمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أرباح في مجال معين في المملكة العربية السعودية .
- المسؤولية الاجتماعية : هي تبني الشركات منهجاً معيناً للتأثير على المجتمعات التي تعمل ضمنها والقيام بمسؤوليات اجتماعية تتجاوز النشاط التجاري المنشأ من أجله، كما تعني استخدام الشركات أسلوباً شاملاً فيما يخص أثرها على المجتمعات التي تعمل ضمنها حيث ترتبط بتولي مسؤوليات تتجاوز النطاق المحدد للشؤون التجارية. وقد عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية بأنها هي جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات اخلاقية واجتماعية وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً .
- وبالتالي يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية تعريفاً إجرائياً بأنها هي ما تقدمه الشركات في القطاع الخاص من برامج وخدمات تساهم في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع وافراده دون أن يترتب على ذلك أي مردود مادي.

الفصل الثاني

الإطار النظري

- ١ - المسؤولية الاجتماعية : المفهوم والنشأة
 - تعريف المسؤولية الاجتماعية
 - البعد التاريخي لنشأة المسؤولية الاجتماعية
 - أهمية المسؤولية الاجتماعية وفوائد تبنيتها
 - مناهج دراسة المسؤولية الاجتماعية وأنماطها
 - المسؤولية الاجتماعية ما بين التأييد والمعارضة
 - تقييم أثر برامج المسؤولية الاجتماعية
- ٢ - نظريات المسؤولية الاجتماعية
- ٣ - الدراسات السابقة

المقدمة

جاء الإسلام ديناً حاثاً على التكافل الاجتماعي بأشكاله المختلفة كالزكاة والوقف والصدقات ومع تطور الحياة الاجتماعية وبداية القطاع الخاص في السيطرة على اقتصاد المجتمع وسيادة معايير الربحية فقد ظهرت الحاجة إلى دور أكثر إيجابية لمنشآت القطاع الخاص والمشاركة في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع ، هذا وقد أخذ مصطلح المسؤولية الاجتماعية في مطلع السبعينات من القرن الماضي أبعاداً أكبر حيث أصبح متعلقاً بالبرامج والخطط الإستراتيجية .

ولقد أدى مؤتمر القمة الذي عُقد في كوبنهاغن عام ١٩٩٥م إلى اتفاق يركز بصفة هامة على الوفاء باحتياجات الأفراد في عالم يتجه صوب العولة. وتشمل هذه الاحتياجات احتياجات الناس من دخل وعمل وإدراك بعدم تهميشهم مستقبلاً . وفي حين شدد مؤتمر القمة أيما تشديد على مسائل النمو الاقتصادي والتجارة فإنه لم يشدد على الدور والمسؤوليات الحالية للقطاع الخاص . ومن بين المقترحات المقدمة للدورة الاستثنائية توصية بأن تنظر لجنة التنمية الاجتماعية التابعة للأمم المتحدة في مسألة المسؤولية الاجتماعية للشركات بصفتها من المواضيع ذات الأولوية في عام ٢٠٠٢ م ويبدو للعديد من الأشخاص أن مسألة المسؤولية الاجتماعية للشركات قد باتت جاهزة للتوصل إلى توافق آراء دولي بشأنها . ويعتقد البعض أن اتفاقاً في الدورة الاستثنائية للجمعية العامة بشأن مبادئ توجيهية للمسؤولية الاجتماعية للشركات ستشكل رغم أنها غير ملزمة قانونياً معياراً معترفاً به عالمياً لسلوك قطاع الأعمال التجاري .

ونظراً إلى أن حجم الشركات قد فاق حجم العديد من الحكومات فقد أصبحت مسألة حسن إدارة الشركات أكثر أهمية . وفي حين تظل الشركات دائماً مسئولة أمام

حاملي أسهمها، فقد ظهرت حركة نحو مزيد من التشديد على حماية حقوق حامل الأسهم، وهي مبادرة تتطلب مزيداً من الإنصاف والشفافية .

واستناداً إلى منظمة " تسخير الأعمال التجارية لصالح المسؤولية الاجتماعية " ، وهي منظمة تجارية تتخذ من الولايات المتحدة مقراً لها وتعمل من أجل النهوض بالقيم الاجتماعية ، تبين الدراسات أن الشركات التي يوجد فيها توازن بين مصالح حاملي الأسهم مثل التوازن بين الإدارة ، والأيدي العاملة والملاءم - حققت معدلات نمو تفوق الشركات الأخرى بنسبة أربعة أضعاف وثمانية أضعاف على التوالي . وفي الوقت نفسه أثبتت الدراسات أنه يمكن للدعاية السيئة بسبب الأخلاقيات أن تخفض من سعر سهم الشركة في البورصة لفترة ستة شهور على الأقل.

١ - المسؤولية الاجتماعية : المفهوم والنشأة

✓ تعريف المسؤولية الاجتماعية

تشير المراجع المتخصصة إلى عدم وجود تعريف متفق عليه عالمياً للمسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات ، إلا أن مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة يعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها : " هي الالتزام المستمر بالعمل والتصرف بشكل أخلاقي بما يساهم في التنمية الاقتصادية ، ويُحسّن نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم ، بالإضافة إلى السكان المحليين والمجتمع بشكل عام " .

في حين عرّف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لمنشآت القطاع الخاص بأنها: "الالتزام بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي والمجتمع ككل ، لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ، ويخدم التنمية في آنٍ واحد" .

وقد عرّف (Drucker) المسؤولية الاجتماعية بأنها " إلتزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه " (Drucker,1977,P 584). وقد أشار (Strier) إلى كون المسؤولية الاجتماعية تمثل توقعات المجتمع لمبادرات المنشأة في مجال مسؤوليتها تجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المنشأة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها (Strier,1979,P9).

وفي وجهة نظر أخرى أشار (Holmes) إلى أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إلتزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها .

ونستطيع القول بأن المسؤولية الاجتماعية على المستوى المحلي يمكن تعريفها بما يأتي (مساهمة منشآت القطاع الخاص في تحقيق رفاهية حياة موظفيها ، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة للمجتمع الذي تعمل فيه بدوافع دينية وأخلاقية ، ولتعزيز مكانتها التنافسية في مجال نشاطها " .

ويوضح هذا التعريف أن من مهمات الشركات في مجال المسؤولية الاجتماعية :

- المهمة الداخلية : وترتبط بموظفي هذه الشركات والسعي لتحسين ظروف عملهم ، والارتقاء بمستوى معيشتهم .

- المهمة الخارجية : وتتمثل في المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة لكل أفراد المجتمع من خلال الرقي بمستوى معيشتهم اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً وبيئياً إلخ .

- المهمة الرقابية : ترتبط بأداء هذه الشركات لأعمالها بما لا يضر بالمجتمع الذي تعمل فيه .

أما من ناحية مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فقد تضمنت ثلاثة مفاهيم أساسية لمسؤوليات الشركة حددها (Berkowitz and Others, 1997, pp:110-112) تمثلت في: -

- المسؤولية تجاه تحقيق الأرباح

وتشير إلى أن مسؤولية الشركة كانت متمثلة فقط في تحقيق الأرباح للمالكين ولحملة الأسهم، وهذه المسؤولية القاصرة تؤيد ما جاء به الاقتصادي Friedman .

- المسؤولية تجاه أصحاب المصالح

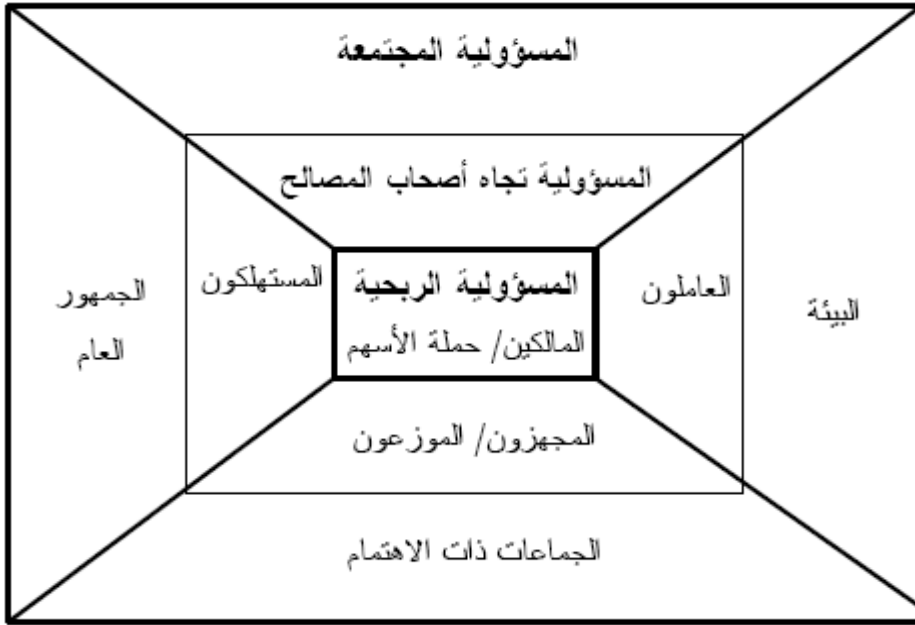
نتيجة الانتقادات الموجهة لأهداف الربحية كمسؤولية وحيدة تركز عليها الشركة، ظهر ما يسمى بالمسؤولية تجاه أصحاب المصالح والتي تركز على ضرورة الاهتمام بتلبية أهداف أصحاب المصالح من مستهلكين، عاملين، مجهزين، موزعين،... وغيرهم.

- المسؤولية تجاه المجتمع

وقد أنتشر هذا المفهوم في الأعوام الأخيرة ، ويشير إلى ضرورة إلتزام الشركة بالمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع بشكل عام وذلك من خلال الاهتمام بما تطرحه الجماعات ذات العلاقة مثل جماعة السلام الأخضر " Green Peace " والتي تنادي بتعزيز السلوكيات الإيجابية تجاه البيئة .

وقد حدد (Berkowitz and Others) تلك المفاهيم الثلاثة لمسؤوليات المنظمة في

الشكل التالي :



Source: (Berkowitz, et. al,1997,111)

٧ البعد التاريخي لنشأة المسؤولية الاجتماعية

ارتبط ظهور فكرة المسؤولية الاجتماعية في المرحلة الأولى مع قيام المشاريع الصناعية واعتقاد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفاً يسعون لتحقيقه وهو زيادة الأرباح ولكن المانع من ذلك هو الضغط القانوني الذي يحدد العمليات التي يقومون بها .

واستمرت هذه الفكرة خلال القرن التاسع عشر والرابع الأول من القرن العشرين وامتدت لتشمل القيم والأهداف السائدة في المجتمع إلا أنها لم تستطع الصمود أمام المتغيرات التي حدثت في المجتمع كندرة الموارد وانخفاض الأجر وأجواء العمل الغير ملائمة مما ساهم في أن يكون هناك منظور آخر للمسؤولية الاجتماعية ينفصل تماماً عن مسألة زيادة الأرباح كأساس في العمل .

أما المرحلة الثانية فقد برزت خلال الفترة التي أعقبت عام ١٩٢٠ م كنتيجة لانتقاد الشركات التي جعلت تعظيم الأرباح أساساً لها حيث أصبح هناك جهات تطالب بتقليص ساعات العمل وتأمين السلامة في العمل وحماية حقوق الأطراف المشاركة في العملية

التنمية للشركة وتعالى الأصوات إلى أن تكون المسؤولية الاجتماعية للشركات أبعد من ارتباطها بمصلحة المالكين والمستثمرين والسعي خلف تحقيق الأرباح فقط .

أما المرحلة الثالثة فقد بدأت في عام ١٩٦٠ م والأحداث التي أعقبتها حيث تجلّت بشكل خاص في التجارب المختلفة التي عاشتها الشعوب ، وفي استخدام الأحداث في العمل، وفي المتغيرات الكبيرة نتيجة استخدام التكنولوجيا ومع كل ذلك أصبحت الضرورة لازمة لانتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أكثر استيعاباً للبيئة ومتغيراتها الواسعة .

✓ أهمية المسؤولية الاجتماعية وفوائد تبنيتها

تلعب المسؤولية الاجتماعية دوراً هاماً في عملية بناء العلاقة الوطيدة بين الشركة القائمة بالدور الاجتماعي وبين المجتمع بكافة شرائحه حيث تعمل في حال الوفاء بها على تحقيق العديد من الفوائد وفي مقدمتها تحسين صورة الشركة لدى المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع وخصوصاً متى ما كانت المسؤولية الاجتماعية للشركة تمثل مبادرات طوعية تجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة في وجود الشركة أو غير مباشرة . وثمة فائدة تمثل الدور الأبرز للمسؤولية الاجتماعية ألا وهي عملها على تحسين مناخ العمل السائد في الشركة حيث تعمل على إشاعة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف المعنية وما تحقّقه من تجاوبٍ فعّالٍ مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع وانتقالها إلى الحاجات الاجتماعية وتحقيق جانب من ذاتية الفرد والمجموعة (عبد الرحمن، ١٩٩٧، ص ١٩٨).

إن المتأمل في الدور الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية يجد أن الجهات الثلاث الرئيسية ونعني المجتمع والدولة والشركة سيحقق كلاً الفائدة التي يتوقعها . فبالنسبة الشركة فقد قسم Connolly الفوائد التي يمكن أن تحقّقها الشركة جراء تبنيتها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى قسمين رئيسيين هما الفوائد المالية والفوائد الاجتماعية فبالنسبة للفوائد المالية يشير Connolly إلى أن الشركة إذا لم تلتزم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية فإنها ستتكد تكاليف

باهظة، وستدفعها على شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح. بما فيهم المحامين عن البيئة والذين يمكن أن يطالبوا الشركة بدفع تكاليف الضرر البيئي. كما أن عدم إلتزام الشركة بمبادئ المسؤولية الاجتماعية سيعرضها للمقاطعة من قبل أصحاب المصالح، حيث أثبتت الدراسات أن (88 %) من المصارف الأمريكية غيرت من إجراءات إقراض الأموال لبعض الشركات التي يحتمل أن تسبب ضرراً بيئياً في المستقبل . وكذلك الحال بالنسبة لشركات التأمين التي بدأت تدرك ضرورة التوفيق بين سياسات الشركة مع القوانين والتشريعات الصادرة من الجهات ذات العلاقة بحماية البيئة والتقارير الحكومية حول أداء تلك الشركات. أما بالنسبة للفوائد الاجتماعية فيؤكد Connolly على أن المستهلكين لمنتجات العديد من الشركات قد بدءوا بأخذ مجال المسؤولية الاجتماعية لتلك المنظمات في الاعتبار عند اتخاذ قرارات الشراء وقد أكدت المنظمات التالية : (AT &T) و (Shell) و (GM) و (Body Shop) على ذلك (Connolly, 2000) .

في حين أظهرت (Sandra Waddock ,2000) من جامعة بوسطن انه يوجد ارتباط إيجابي ضعيف بين سعر أسهم المنظمة وبين المسؤولية الاجتماعية، وقد أوضحت الدراسة أن الشركات التي كان لها اهتمام بالمسؤولية الاجتماعية حققت فارقاً في أسعار أسهمها بنسبة (٥ %) عن الشركات التي لم يكن لديها اهتمام بهذا الجانب ،المصدر (www2.bc.edu/ Waddock/).

وقد قسمت المؤسسة الكندية للأمريكيين (Focal) على موقعها (www.focal.ca:8) الفوائد التي تحققها المسؤولية الاجتماعية للشركة إلى قسمين

١ - فوائد الشركات وتمثل في

إنتاجية عالية للعاملين.

رضا عالي للمستهلكين.

ولاء اكبر للعاملين.

تحسين سمعة المنظمة وبالتالي زيادة مبيعاتها.

انخفاض عدد الدعاوى القضائية.

ارتفاع قيمة أسهم المنظمة.

٢ - المجتمع فإن فائدته من هذا البرنامج تكمن في ما يلي (١)

زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع .

تهيئة الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر نوع من العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص بين مختلف شرائح المجتمع .

تحسين نوعية الحياة في المجتمع .

زيادة الوعي بأهمية وضرورة الاندماج بين شركات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة .

تحسين التنمية السياسية والتي تأتي تبعاً لزيادة الثقافة بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والشركات وهذا بحد ذاته يساعد الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية .

زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات .

وأما فيما يتعلق بالفوائد التي ستقطف الدولة ثمارها فيما يتعلق بتطبيق هذا البرنامج فهي تخفيف الأعباء التي كانت الدولة فيما مضى تتحملها في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية

(١) (الغالي ومنهل ، ٢٠٠٤ ، ص ١٠٦-١٠٧)

والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى والمساهمة في القضاء على البطالة والتطور التكنولوجي والكثير من المجالات التي قد تكون الدولة عاجزة عن تحقيقها أو القيام بأعبائها . وتأسيساً على ما تقدم ، يمكن القول أن الشركات يمكن أن تطور من تفكيرها الاستراتيجي بما ينسجم مع إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية، ولكن لكي يتم ذلك لا بد من أن تبدأ الشركة بإجراء العديد من التغييرات في أهدافها ورؤيتها ورسالتها وسياساتها وثقافتها بشكل عام. ومثل تلك التغييرات لا بد وان تبدأ من القمة من خلال إيمان الإدارة العليا بأهمية تبني تلك الإستراتيجية، ودعم تلك التغييرات بما من شأنه إدارة المسؤولية الاجتماعية في الشركة بشكل أكثر فاعلية وبما يعزز حالة الرضا لدى المستهلكين .

٧ مناهج دراسة المسؤولية الاجتماعية وأنماطها

بالرجوع إلى الأدبيات المكتوبة عن المسؤولية الاجتماعية فإننا نستطيع أن نؤشر مناهج متعددة في دراسة محتوى المسؤولية الاجتماعية وأنماطها يمكن أن نجملها فيما يلي : — المنهج الأول :

يقوم هذا المنهج على أن للمسؤولية الاجتماعية ثلاثة أنماط :

- النمط التقليدي للمسؤولية الاجتماعية وتقوم هذه الفكرة على أن الاقتصاد الحر والقوى المتحركة فيه والتي ترى أن الشركة تقوم بمسئوليتها الاجتماعية من خلال إلزامها بتقديم السلع والخدمات التي ترضي المجتمع وتستجيب لحاجاته شريطة عدم الإضرار بمصالح الشركة والتي يأتي في مقدمتها تحقيق أقصى الأرباح .
- النمط الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وقد جاء هذا النمط نتيجة للنقد الموجه للنمط التقليدي أو الاقتصادي والذي يفترض أن عمل الشركة يجب أن يشمل مجمل الأهداف الاجتماعية بالإضافة إلى الأهداف الاقتصادية .
- نمط الكلفة الاجتماعية حيث يقوم هذا النمط على أساس أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا وظيفة جديدة ومهمة حديثة تضاف إلى وظائف رجال الأعمال حيث أنه يجب على الشركة أن تحسب في إطارها كلف مسؤوليات اجتماعية حيث أنها ضرورة ملحة لاستمرار نشاط المنظمة وتطور المجتمع .

المنهج الثاني :

يُنظر للمسؤولية الاجتماعية من خلال هذا المنهج ببعدين أساسيين ينصب أحدهما على الداخل ويرتبط بالعاملين وتحسين ظروف عملهم بجميع أشكالها في حين أن الثاني يركز على التعامل مع مجموعة كبيرة من الإشكالات التي يعاني منها المجتمع ولهذا تبلور هذا المنهج من خلال ثلاثة أنماط :

- النمط الكلاسيكي التقليدي حيث يركز هذا النمط على تعظيم أرباح المنظمة بأي طريقة تتناسب مع إستراتيجياتها .
- النمط الإداري حيث يركز هذا النمط على أن العلاقة مع المستهلكين تقوم على أساس الموازنة في المصالح والسعي إلى تحقيق رضا المستهلك الذي يُعد أمراً حيوياً.
- النمط البيئي حيث تقوم فكرة هذا النمط على أن مسؤولية هذه المنظمات يجب أن تتوسع لتشمل فئات وأطراف متعددة يُوّطرها عموم المجتمع ولهذا فإنه من المفترض أن تكون المصلحة العامة فوق أي اعتبار ذاتي لها وعليه فإنه يمكن القول والإشارة إلى أن مسؤولية الشركة تكمن في المحافظة على البيئة وتحقيق نوعية حياة أفضل للعاملين وللمجتمع ككل، فكل ما هو نافع وضروري للمجتمع يجب أن يحظى بعناية خاصة من قبل إدارة المنظمة (البكري والديوه جي، ٢٠٠١) .

المنهج الثالث :

يعود الفضل في تأسيس هذا المنهج إلى الباحث Carroll حيث يرى أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تدرس في ظل أربعة أبعاد محدودة وهي كما يلي : —

● **البعد الاقتصادي:** والذي يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة من عناصر المسؤولية الاجتماعية والتي يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرّة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي بعيداً عن الإضرار بالمجتمع ووحداته المختلفة والاهتمام بالموظفين من خلال تدريبهم والتعامل معهم من خلال مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة .

● **البعد القانوني :** ويقوم هذا البعد على أساس حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة وقوانين حماية المستهلك والابتعاد عن الإضرار بالبيئة من خلال الاستخدام التعسفي للموارد أو التلوث الحاصل في الماء والهواء والتربة والشفافية في نشر الأنظمة والقوانين العالمية والدولية للإطلاع عليها من قبل جميع الموظفين والجهات القانونية (بو مطيع ، ٢٠٠٨) .

● **البعد الأخلاقي :** حيث يركز على مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية حيث تندرج منها مؤشرات تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وما يُقره .

● **البعد الخيري :** حيث يرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتبعه من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل وغيرها .

وبناءً على ما سبق فإن جميع مناهج دراسة محتوى المسؤولية الاجتماعية تلتقي في توجهات عامة بداية من تطور الصناعة والتركيز على مصالح المالكين حتى تحقيق مصالح الفئات المختلفة داخل الشركة إمتداداً لمصالح الأطراف المختلفة والخارجية بشكل خاص . وعليه لا يمكن القول بأن جميع المنظمات مهما اختلفت أحجامها وملكياتها وبيئات عملها وطبيعة نشاطها وفلسفة مديريها وإستراتيجياتها تستطيع تبني المسؤولية الاجتماعية بمستوى واحد .

✓ المسؤولية الاجتماعية ما بين التأييد والمعارضة

عند تتبع الأدبيات الإدارية التي تعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية نجد أن هناك من يؤيد أن تتبنى الشركات الاقتصادية مزيداً من الأدوار والمسؤوليات الاجتماعية في حين نجد في المقابل أن هناك من يعارض هذا التوجه ويعتبره خطراً قادمًا يهدد هذه الشركات واستمراريتها وكلا الطرفين لديه الحجج التي تقنع من يطلع على موقفه وفيما يلي سنستعرض آراء الطرفين :

١ - المؤيدون لتبني المسؤولية الاجتماعية

يستند أنصار هذا التوجه على أن المجتمع يشكل الإطار أو الوعاء الذي تعمل في ظلاله الشركات ففي حال عدم قيام هذه الشركات بأداء دورها الاجتماعي المرتقب منها فإن وجودها يصبح لا مبرر له وخصوصاً إذا لم تهتم بالقضايا الأساسية في المجتمع ومن الحجج التي يعتمدون عليها : —

- أن الشركات جزءٌ لا يتجزأ من المجتمع الذي تعيش فيه وتنمو وتزدهر بفضلها .
- يرى أنصار هذا التوجه أن الأرباح قد تتعاضد في حال تبنت الشركات أدواراً اجتماعية كبرى حيث أن رضا المجتمع ومد جسور التعاون والتفاهم معه يمثل مدخلاً مهماً ذي مردود مستقبلي كبير .
- أن الالتزامات الأخلاقية تملئ على الشركات أن يكون لها دوراً اجتماعياً .
- أن الصورة العامة للشركة تكون في أحلى حللها حينما تقدم دوراً اجتماعياً أو تمارس نشاطاً ثقافياً حيث سينعكس ذلك على زيادة المبيعات .
- مشاركة الشركات التي تقوم بأدوار اجتماعية للدولة في العديد من القضايا التي لا تستطيع الدولة تحملها أو مواجهتها .
- تقلل من إجراءات الدولة وقوانينها المتعلقة بالتدخل في شؤون الأعمال .
- العمل على التقليل من النقد الموجه لهيمنة الشركات على القرارات المتعلقة بحياة الناس .

٢ - المعارضون لتبني المسؤولية الاجتماعية

يستند المعارضون لأن تبني الشركات أدواراً اجتماعية على الحجج التالية والتي قد يكون فيها نوعاً من المصدقية والمنطق : —

● أن تبني الأدوار الاجتماعية من قبل الشركات يعد خرقاً لإستراتيجية تعظيم الأرباح والتي من أجل هذا السبب أنشئت وعليه قامت فمن حق أي شركة أن تحصل على مردود مالي مقابل ما تقدمه من خدمات و سلع وأبرز من أحتج بهذه الحجة هو Milton Freidman الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد .

● فقد الشركات للأهداف الأساسية التي قامت من أجلها حيث ستزيد مطالبة الدولة والمجتمع للشركات في تبني أهداف اجتماعية وبهذا تصبح الشركات غير قادرة على الارتقاء بالإنتاجية العالية والاستثمار في البحث والتطوير والتكنولوجيا .

● تحمل الشركات تكاليف باهظة نتيجة أدائها أدواراً اجتماعية متزايدة وهذا بحد ذاته سيعرض الشركة للمخاطر وأعظم دليل على ذلك ما قاله رئيس شركة General Motors حيث قال " إن كل ما هو جيد وصالح لشركة جنرال موتورز هو بالتأكيد صالح لأمريكا ولكن ليس كل ما هو جيد وصالح لأمريكا هو جيد وصالح لشركة General Motors " فما تدل عليه هذه المقولة هو أن قدرة الشركة محدودة قياساً إلى قدرة الدولة أو مواردها في حين أن إصابة الشركة بأي أذى سيؤدي إلى إلحاق الضرر بمصالح البلاد .

● أن الشركات تفتقر إلى المهارات الكافية والاستراتيجيات الواضحة والتي تمكنها من أداء دورها الاجتماعي بشكل صحيح .

● صعوبة المساءلة القانونية المحاسبة عن الأنشطة الاجتماعية ويرجع السبب إلى ذلك في عدم وجود معايير مطورة لقياس الأداء الاجتماعي .

● عدم وجود جهة عليا لمتابعة تنفيذ البرامج الاجتماعية مما يعقد من عملية التأكد من مدى الانجاز المتحقق مما يعني إدعاء دوراً أكبر أو هضماً لحقوق الشركة .

٧ تقييم أثر برامج المسؤولية الاجتماعية

هناك قصور في مجال الدراسات التي تتناول تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية سواءً على الشركات التي تمارسها أو على مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويرجع ذلك لعدد من الأسباب من أهمها صعوبة تقييم أثر برامج المسؤولية الاجتماعية على بعض المتغيرات مثل أسعار الأسهم أو القيمة السوقية أو الاقتصادية للشركات أو العائد على الاستثمار، وغيرها من المتغيرات وصعوبة قياس المسؤولية الاجتماعية وامتداد تأثيرها لبعض العوامل التي لا يمكن قياسها. حيث يتوقف نجاح بعض الشركات وقدرتها على تحقيق أرباح مرتفعة على سمعتها. وتعتمد هذه السمعة بالإضافة إلى العوامل المادية مثل الاهتمام برأس المال البشري والمحافظة على البيئة، على بعض العوامل غير المادية مثل الثقة والجودة والاستمرارية والشفافية والمسؤولية، التي يصعب قياسها أو تقديرها كميًا. فضلا عن ضرورة اعتماد هذا النوع من التقييم على الدراسات الميدانية والاستقصاءات.

وقد وجدت بعض هذه الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين تحمل الشركات لمسئوليتها الاجتماعية وبين الأرباح المالية التي تحققها الشركات (Posnikoff 1997). وتعود هذه العلاقة الإيجابية إلى تحسن العلاقة داخل الشركات بين الإدارة والعاملين بها من ناحية والإدارة وعملاء الشركة من ناحية أخرى، كما تتحسن سمعة الشركات وتصبح مؤهلة للاقتراض من القطاع المصرفي، وقادرة على جذب الاستثمارات، فضلا عن تحسن العلاقة بين الشركات والحكومة مما يعود عليها بالنفع (Moussavi and Evans 1986). وقد أكدت الدراسات على أن إلتزام الشركات ببرامج المسؤولية الاجتماعية يكون له أثر إيجابي على إنتاجية العاملين وعلى مستوى أجورهم (Klein and Leffer 1981). كما أوضحت دراسات أخرى وجود علاقة إيجابية بين الإلتزام البيئي وإنتاجية الشركات وكفاءتها في استخدام الموارد (Färe , Grosskopf, and Pasurka 2006; Wendy, Morrison Paul, and Harris 2004; Gray and Shadbegian 2003) وقد توصلت هذه الدراسات إلى أن نجاح برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات يتوقف على قدرة الحكومات على توفير بيئة أعمال مواتية وعلى ما تفرضه من ضرائب وعلى مرونة قوانين العمل (Morrison Paul and Siegel 2006). كما تؤكد بعض الدراسات على أن الأداء

المالي للشركات يؤثر أيضاً على قدرتها في تحمل مسؤوليتها الاجتماعية (McGuire, Sundgren, and Schneeweis 1988).

بينما ترى دراسات أخرى أن هذه العلاقة سلبية (Wright and Ferris 1997) بسبب ارتفاع تكلفة تحمل المسؤولية الاجتماعية نتيجة ارتفاع تكلفة التبرعات التي تدفعها الشركات سواء للأعمال الخيرية أو لدعم جهود التنمية المحلية والمجتمعية، وهناك مجموعة أخرى من الدراسات التي لم تجد أية علاقة بين أرباح الشركات واضطلاعها بمسئوليتها الاجتماعية (McWilliams, Siegel, and Teoh 1999) ويرجع البعض التضارب في نتائج الدراسات المختلفة إلى مشكلة سوء توصيف للمعادلات التي تم تقديرها، حيث إن بعض المتغيرات التي تؤثر على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والمؤشرات المالية للشركات لم تؤخذ في الاعتبار عند التقدير لصعوبة قياسها أو لعدم توافر بيانات عنها. وإذا أخذت هذه المتغيرات في الاعتبار لتغير شكل العلاقة .

٢ - نظريات المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهم النظريات الممهدة للتأصيل العلمي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

١ - النظرية النيوكلاسيكية (ممارسة المسؤولية لفائدة المساهمين)

وفقاً لمبدأ ميلتون فريدمان واقتصادي مدرسة شيكاغو فإن هذه النظرية تؤكد على أن المسؤولية الاجتماعية تمارس داخل الشركة وذلك بهدف تحسين المردود المالي وتحقيق أرباح مالية لصالح المساهمين.

فالمبدأ الذي تقوم عليه هذه النظرية هو تعظيم قيمة المساهم والهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل أو يكافئ تعظيم الثروة الاجتماعية الجاري خلقها بواسطة الشركة. ويفهم من خلالها بأن الشركة عبارة عن سلسلة مترابطة من العقود حيث يذهب أنصار هذه النظرية إلى أن علاقات كل الأطراف المشاركة باستثناء علاقات المساهمين تحكمها عقود تحدد ما يجب أن يفعله كل طرف و ما ينبغي أن يحصل عليه في المقابل ودور المساهمين هو أن يكونوا "المطالب المتبقي" و إذا كانت مطالبات كل المشاركين الآخرين محمية تماماً

بواسطة العقد وفقاً لمنطلق هذه النظرية فإن تعظيم ما يتبقى للمساهمين يعادل تعظيم حجم الكعكة كلها.

٢- نظرية أصحاب المصالح

يمكن تعريف صاحب المصلحة بأنه كل طرف داخلي أو خارجي عن المؤسسة و مسئول عن الإدارة الجيدة لهذه الشركة.

لذا فإن نظرية أصحاب المصالح تعتبر الشركة نتاج لعلاقات مختلفة بين مجموعة من أصحاب المصالح ليسوا فقط المساهمين، وإنما كل المهتمين بنشاطات و قرارات الشركة، و يمكن التمييز بين النوع الأول من أصحاب المصالح والذين لهم علاقة مباشرة بالنشاط الاقتصادي ولهم عقد ظاهر مع الشركة وهم المساهمون ، الموظفون ، العملاء ، المتعاقدون . أما النوع الثاني أصحاب المصالح (أصحاب المصلحة من الدرجة الثانية) أي الثانويون وهم الذين لهم علاقة سواء طوعية أو غير طوعية مع المنشأة في إطار غير تعاقدية.

ولكن قد يُعاب على هذه النظرية أنها لم تأخذ في الاعتبار الأجيال القادمة أو الأطراف ضعيفة التمثيل فتطبيق هذه النظرية قد يكون سهلاً للتصدي للاهتمامات الاقتصادية والاجتماعية للشركة ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوى الكلي للتنمية المستدام.

حيث أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركة تأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج و الحفاظ على الموارد العالمية المشتركة كحماية المياه و الحفاظ عليها و حماية طبقة الأوزون و ضمان الاستقرار المالي وتخفيض الفقر وزيادة العمالة على المستوى الدولي.

٣- النظرية التبادلية

تشير نظرية التبادل إلى ميل الأفراد للحصول على أكبر قدر ممكن من تحقيق المصالح الشخصية أثناء تفاعلاتهم الاجتماعية مع الآخرين إذ يقوم التفاعل على أساس نفعي فيحسب كل طرف مقدار الفائدة التي يحصل عليها من هذا التفاعل فالافتراض الأساس هنا هو أن كل شخص في أي تبادل فعلي يسعى لتحقيق أقصى فائدة وفي الوقت نفسه يقلل من التكلفة إلى أدنى حد .

ولهذا تلعب الثقة دوراً هاماً في مشاركة المواطنين اجتماعياً ورسم السياسات العامة للمجتمع وقد ذكر بارسونز أن الثقة ظاهرة اجتماعية تعكس النظام الاجتماعي في المجتمع وبناءً على ذلك فإن الوظيفة الأساسية للثقة المتبادلة بين المؤسسات والأفراد هي التشجيع على الاختلاط والمشاركة مع الآخرين وإثراء العلاقات وقد أشار بوتنام إلى أن الثقة أساس التعاون كما أنها ضرورية للناس ليعملوا سوياً ويشاركوا في المجتمع المدني (Putnam,2000) .

واستناداً على ذلك يمكن القول بأنه متى ما منحت مؤسسات القطاع الخاص ثقتهما في أفراد المجتمع وشاركتهم في صنع القرار المتعلق بتقديم الخدمة الاجتماعية لهم فإنها حتماً ستحصل مقابل ذلك على النمو الفائق لما هو مخطط له .

٤ - نظرية الدور

يمكن الاستعانة بنظرية الدور في معرفة دور مؤسسات القطاع الخاص في تنمية وتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية وطريقة أدائها لهذا الدور والصعوبات المحتمل أن تواجهها في أداء رسالتها الاجتماعية وكذلك معرفة مدى تأثير المؤسسات الأخرى عليها سلباً أو إيجاباً . فتؤكد نظرية الدور على أن مؤسسات القطاع الخاص وما تواجهه من تغييرات على كافة المستويات الإدارية والتنظيمية قد لا تتمكن من أداء دورها الاجتماعي بالشكل المطلوب وبالجودة المرضية ونتيجة للتحويلات الطارئة في مؤسسات القطاع الخاص في تبني برامج المسؤولية الاجتماعية والتي أصبحت ضرورة ملحة لكل مؤسسة ترغب في البقاء والمنافسة على الأفضلية في مجال نشاطها فإن هذه المؤسسة قد تحقق في الإعداد لهذا التوجه وبالتالي لا تستطيع المنافسة مما يعني الخلل الواضح في الأداء وبالتالي ستكون النتيجة سلباً وما ذلك إلا نتيجة لعدم قيام الأفراد داخل المؤسسة بالأدوار المناطة بهم في حين أن المؤسسة ترغب في البقاء في مجال تخصصها ولكن المجتمع يرفض ذلك ويجبرها على اتخاذ قرار النهاية أفضل حل لأن هذه المؤسسة من وجهة نظر المجتمع غير قادرة على أداء دورها الاجتماعي تجاه أفرادها بما يحقق لهم الاستقرار اللازم على كافة الأصعدة .

٣ - الدراسات السابقة

٧ الدراسات العربية

أشارت دراسة التويجري (١٩٨٢) ، والتي أعيد نشرها في ١٩٨٨ وهي من أولى الدراسات العربية التي أجريت حول الموضوع في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية . وقد تمثلت عينة البحث بمنظمات من القطاعين الخدمي والصناعي بلغ عددها ١١٠ منشأة ، وكان هدف الدراسة هو معرفة مدى توافر المسؤولية الاجتماعية في الهيكل الإداري للمنشآت السعودية من حيث النشاطات الاجتماعية (توفير تسهيلات من ناحية السكن ، المحافظة على البيئة ، المساعدة على توظيف ذوي العاهات) وحللت البيانات بالتكرارات والنسب المئوية .

وقد كانت نتيجة الدراسة هي عدم وجود تجاوب أو تفاعل بين المنشآت والمجتمع حيث تبين أن المساهمات والمشاركات محدودة ومحصورة بنشاطات اجتماعية قليلة قياساً بالقدرات المالية والخبرات الإدارية لهذه المنشآت .

وركزت دراسة علام (١٩٩١ م) والتي كانت بعنوان : " حدود المسؤولية الاجتماعية ، إطار فكري للأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال في دول العالم النامي على إلقاء الضوء على مفهوم المراجعة الاجتماعية وجهود الباحثين والمنظمات المهنية العربية والعالمية في هذا المجال . وتحديد المسببات التي أدت إلى صعوبة تحديد الإطار الفكري للمراجعة الاجتماعية في الدول النامية عامة والعربية خاصة .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي : —

- أن موضوع مراجعة الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال لم يحظ بالقدر اللازم من الاهتمام .

- أن إطار الأداء الاجتماعي العام إطار غير محدد المعالم ولا يوجد أي اتفاق حوله .

كما خلصت دراسة عبد الرحمن (١٩٩٧) والتي أجريت في مصر على عينة من الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام في ثلاث محافظات وأعتد الباحث على إستبانة وجهها إلى ١٥٠ شخصاً من أعضاء مجلس الإدارة والمدراء العامين وذلك لكون الإدارة العليا هي أكثر المستويات الإدارية تفهما لطبيعة المسؤولية الاجتماعية بحكم تأهيلها

النظري وخبرتها المهنية . وقد قام الباحث بقياس الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية الخمسة (رفاهية العاملين، حماية المستهلكين، حقوق المالكين ، العلاقة مع المجتمع ، حماية البيئة) على مقياس ليكرت الخماسي . وأعتمد الباحث على مجموعة من الأدوات الإحصائية في التحليل .

وقد توصلت الدراسة إلى أن الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تترتب حسب أولوياتها بدءاً بحقوق المالكين ثم المستهلكين ثم العاملين وأقلها في الأهمية يأتي ما يرتبط بالبيئة والعلاقة مع المجتمع .

وقد هدفت دراسة الطراونة (٢٠٠٠) والتي كانت بعنوان التخاصية والمسؤولية الاجتماعية - دراسة تحليلية إلى قياس علاقات الخوصصة ممثلة بنسبة المساهمة الخاصة بنسبة مساهمة الحكومة وبين بعض أبعاد المسؤولية الاجتماعية ممثلة بدعم المؤسسات الخيرية ودعم الأنشطة الثقافية والشبابية والمنح التعليمية والحفاظ على البيئة والأمن الصناعي وكذلك دعم الحالات الإنسانية وكذلك الإسكان والتدريب والرواتب والأجور والبحث العلمي والضمان الاجتماعي والتأمين الصحي والادخار .

وقد خلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة واحدة فقط وهي سالبة بين الخوصصة والإنفاق على الحالات الإنسانية أما فيما يتعلق بأهم التوصيات في هذه الدراسة فقد جاءت لتؤكد وضع إطار علمي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتماده كجزء من أهداف الخوصصة واعتماد مبدأ الإفصاح المحاسبي عن الجوانب التي يمكن أن تعكس مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

٧ الدراسات الأجنبية

أشارت دراسة (Estes، ١٩٨٤م) بعنوان (النشاط الاجتماعي الاقتصادي للشركات) إلى أن نتائج الأداء الاجتماعي للشركة يجب أن يتم من خلال تقرير منعزل تماماً عن تقرير نتائج الأداء الاقتصادي حيث يجب أن يتم في نفس السنة المالية من خلال التقارير المحاسبية وقد أوضح الباحث أن التقرير عن النشاط الاجتماعي يغطي ثلاثة محاور من الأنشطة هي الأنشطة الخاصة بالأفراد العاملين ، والأنشطة الخاصة بالبيئة والأنشطة الخاصة بالإنتاج وإن لكل نشاط جوانبه الإيجابية والسلبية ويمكن قياس نتائج الأداء الاجتماعي طبقاً لهذه التقارير

عن طريق مقابلة إجمالي المنافع الاجتماعية التي تحققت للمجتمع بإجمالي التكاليف الاجتماعية التي تحملها المجتمع .

وتعتبر دراسة Carroll (١٩٩١) من الدراسات الشاملة التي يشار إليها حيث أنها رفدت أدبيات إدارة الأعمال بأفكار أصيلة حول المسؤولية الاجتماعية لعل أهمها ثلاث إسهامات يعدها الباحثون ذات أهمية كبيرة لتطوير آرائهم وصياغة نماذج بحوثهم وهي : -
- هرم المسؤولية الاجتماعية الشاملة : لقد أشار Carroll إلى أن هناك أربعة أنواع من المسؤولية الاجتماعية هي المسؤولية الاقتصادية ، والمسؤولية القانونية ، والمسؤولية الأخلاقية والمسؤولية الخيرة.

- مصفوفة المسؤولية : فقد قدم الباحث مصفوفة تلخص المستفيدين من المنشأة (وهم المالكون ، والعملاء ، والعاملون ، والمجتمع ، والمنافسون ، والموردون ، ومجموعات النشاط الاجتماعي والجمهور) وكل نوع من أنواع المسؤولية الاجتماعية الأربعة التي يمكن أن تضطلع بها الشركة والمتمثلة بالمسؤولية الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية .
- تصنيف سلوك الإدارة تجاه المستفيدين إلى ثلاثة أصناف وهي (الإدارة الأخلاقية ، و الإدارة غير الأخلاقية ، والإدارة الوسطية) ، ووضع حدوداً فاصلة بين كل نوع مع مقارنة موسعة بين هذه الأنواع تجاه كل فئة من فئات المستفيدين .

و خلاصة القول أن أهمية دراسة Carroll تكمن في الإضافات النوعية التي جعلت منها مصدراً أساسياً لكل الباحثين في حقل المسؤولية الاجتماعية .

فيما حاولت الدراسة التي قام بها ملاً من Lee Burke and Jeanne M. Logsdon (١٩٩٦) أن تطرح المسؤولية الاجتماعية من منظور شامل باعتبارها سلوك يجب أن تنتهجه الشركة على مختلف المستويات وللأمد البعيد. لقد بيّن البحث أن هناك إغناء حقيقي لأبعاد إستراتيجية الشركة وبأي طرق تم قياسها من خلال تبني سلوك إيجابي من قبل الإدارة العليا للمنظمة بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية . إن الأمر يتطلب إعارة أهمية خاصة لمجموعة من الاعتبارات يقع في مقدمتها تحديد الفئة المؤثرة والمهمة جداً من فئات أصحاب المصالح

والتي يكون تأثيرها حرج جداً على غاية الشركة وأهدافها الإستراتيجية . كذلك ملاحظة التغييرات المستقبلية في البيئة وانعكاسها على هذه الفئات ذات المصلحة .

كما بدأ Daviss (١٩٩٩) دراسته والتي تعد واحدة من الدراسات التحليلية الرائدة المتعلقة باستشراف المستقبل مستعرضاً لأفكار قدمها مدراء مشهورون حققوا منافع مهمة وخفضاً بالتكاليف نتيجة تبنيهم للمسؤولية الاجتماعية واهتمامهم بالبيئة والحفاظة عليها، وأوضح مثال على ذلك أن إحدى الدراسات وجدت أن ثمانية من كل عشرة حالات كان فيها أداء الشركات التي لا تسبب تلوثاً للبيئة أفضل من منافسيها الذين يتسببون بتلوث البيئة. لذلك أشارت الدراسة إلى أنه بالرغم من دعوات بعض المفكرين الاقتصاديين - مثل دعوة حامل جائزة نوبل Milton Friedman التي تبنت هدف تعظيم الربح وعدم الإنفاق على الجوانب الاجتماعية، إلا أن التجربة أثبتت أن الأرباح ستكون أكبر عندما تتحمل المنشأة مسؤولية اجتماعية .

وقد توصلت الدراسة إلى أن ما كانت تضطلع به الحكومة من حماية للأخلاقيات ومسؤولية اجتماعية يجب أن يتحول إلى منشآت الأعمال وذلك بسبب الخصخصة والتوسع في دعم القطاع الخاص .

التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات السابقة أهمية المسؤولية الاجتماعية لدى المنشآت والمنظمات الاقتصادية ولكن هذه الدراسات جاءت تناولها لهذا الجانب بصورة جزئية لا يفي بالغرض المطلوب حيث أن معظم تلك الدراسات قد ركزت على ما يلي :

- ١- قياس العلاقة بين خصخصة المنظمة والإنفاق على الحالات الإنسانية .
- ٢- قياس أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لمجالاتها (رفاهية العاملين -حماية المستهلكين - حقوق المالكين -العلاقة مع المجتمع -حماية البيئة) .
- ٣- إلقاء الضوء على مفهوم المراجعة الاجتماعية والعمل على تحديد العوائق التي تواجه تحديد الإطار الفكري للمراجعة الاجتماعية .

٤ - محاولة تحديد موقع المسؤولية الاجتماعية في الهيكل الإداري للمنشآت السعودية.

٥ - التركيز على قيام المنشآت والمنظمات بما كانت الحكومة تضطلع به من مسؤوليات اجتماعية.

٦ - ضرورة فصل نتائج الأداء الاجتماعي للشركة في تقرير منفصل تماماً عن تقرير الأداء الاقتصادي من خلال التقارير المحاسبية للمنظمة .

لذا تبين أن موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة يكمن في التشابه معها في طرق موضوع المسؤولية الاجتماعية وضرورة تفعيله حتى يكون أكثر فائدة ومحاولة تحديد الصعوبات التي تقف في وجه هذا البرنامج والعمل الخيثة على إزالتها حتى تعم الفائدة المجتمع المستهدف .

إلا أن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة والتي سبق ذكرها آنفاً في أن هذه الدراسة سعى الباحث من خلالها إلى محاولة دراسة تطبيقية لبعض البرامج الاجتماعية لدى شركات القطاع الخاص التي تم تطبيقها في مجتمع مدينة الرياض .

لذا يمكن القول أن هذه الدراسة تتكامل وتتناسق مع الدراسات السابقة في محاولة سد الثغرات التي أوجدتها هذه الدراسات والعمل على تدعيم الجوانب الإيجابية والسعي بقدر الإمكان إلى تقليص الجوانب السلبية وإيجاد الحلول الجذرية والتي يمكن من خلالها تحويل كل ما من شأنه التأثير تأثيراً سلبياً إلى مؤثر إيجابي .

الفصل الثالث

نماذج تطبيقية لبرامج المسؤولية الاجتماعية في
القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

الفصل الثالث

نماذج تطبيقية للمسؤولية الاجتماعية المقدمة من شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

أولاً : المسؤولية الاجتماعية في مجموعة الاتصالات السعودية

تُعد مجموعة الاتصالات السعودية أكبر مزود لخدمة الاتصالات في الشرق الأوسط وعلى الرغم من تحقيق هذا الإنجاز إلا أن القائمون على الإدارة في المجموعة لم يشغلهم هذا الإنجاز عن التفاني في خدمة الوطن والمجتمع الذي ينتمون إليه حيث كانت أهمية مشاركة القطاع الخاص في تحقيق النهضة الشاملة والوصول بالمجتمع السعودي إلى المكانة الراقية التي يستحقها هي الأداة الحاتة على تبني المسؤولية الاجتماعية داخل المجموعة مما كان سبباً في استحقاقها لجوائز المسؤولية الاجتماعية التي حصلت عليها في حين عزى القائمون على إدارة الشركة أن التعاون المشترك بين المجموعة والمنظمة هو أحد عوامل نجاح المنظمة .

وإيماناً من المجموعة بأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية فقد صدر قرار سعادة رئيس المجموعة المهندس / سعود بن ماجد الدويش رقم (١٠٧) والقاضي بتشكيل لجنة المسؤولية الاجتماعية لتبدأ نشاطها اعتباراً من بداية العام ٢٠٠٩م ، وقد قامت الشركة من خلال اللجنة بتنفيذ وتبني ودعم العديد من الأنشطة والفعاليات في مجال خدمة المجتمع بالتعاون مع المؤسسات والجامعات والمراكز والجمعيات المختلفة وقد حرص سعادة رئيس المجموعة في قراره بأن يكون من مهام اللجنة ما يلي

١- الإشراف على الأنشطة المدرجة في بنود ميزانيات (المسؤولية الاجتماعية والرعاية الاجتماعية ورعاية بعض المهرجانات الاجتماعية والأبحاث والتطوير) وذلك وفقاً لما يلي :

- البرامج التعليمية والتدريبية .
- برامج ذوي الإحتياجات الخاصة .
- مذكرة التفاهم مع جامعة الملك فهد للبترول والمعادن .
- أنشطة التعاون مع جامعة الأمير سلطان .
- رعاية مناسبات قطاع الشباب والمناسبات التوعوية .

- اتفاقية رعاية وجوائز التربية والتعليم .
- التعاون مع الجامعات السعودية .
- رعاية الطلاب الموهوبين .
- رعاية المناسبات الخيرية والفئات الخاصة .
- رعاية بعض المهرجانات الصيفية المتنوعة .
- تدريب أسر الموظفين .

٢- تشرف اللجنة على الميزانية المعتمدة لأنشطة خدمة المجتمع بالشركة .

٣- تعد اللجنة خطة عمل متكاملة لأنشطة خدمة المجتمع لعام ٢٠٠٩ م متضمنة الخطة الإعلامية لهذه الأنشطة .

كما حرص سعادة رئيس المجموعة على أن ترفع اللجنة تقارير دورية متضمنة سير العمل باللجنة والبرامج والتكاليف والمستفيدين .

٧ رؤية المجموعة

أن تصبح مجموعة الاتصالات السعودية هي الأقرب لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية المفهوم العالمي من خلال ما يلي : —

- § المساهمة في دعم القطاع الصحي .
- § المساهمة في دعم القطاع التعليمي .
- § المساهمة في دعم الجمعيات الخيرية .
- § المساهمة في دعم القطاع الرياضي .
- § المساهمة في توفير متطلبات ذوي الإحتياجات الخاصة .

٧ رسالة المجموعة

الالتزام بتقديم برامج تخدم المجتمع تحت مظلة المسؤولية الاجتماعية .

• من برامج مجموعة الاتصالات السعودية لخدمة المجتمع

بدأت شركة الاتصالات السعودية علاقتها الوطيدة مع المجتمع السعودي حينما تأسست قطاعاً خاصاً فقد كان هناك الكثير من المبادرات التطوعية التي تقدمها في صورة العمل التطوعي .

وبدأت هذه المبادرات في صورة جلية للعيان حينما أطلقت الشركة برنامج الوفاء مساهمة منها في دعم مسيرة الوفاء لوطن يستحق الوفاء .
وفيما يلي سنعرض بعضاً من المساهمات التي قدمتها الشركة تحت مظلة المسؤولية الاجتماعية: —

٧ برنامج الوفاء التعليمي

١ - اتفاقية التعاون المشترك مع المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

في إطار الجهود المبذولة للشركة في مجال مسؤوليتها الاجتماعية وخدمةً للمجتمع فقد تم عقد اتفاقية عمل مشتركة بين شركة الاتصالات السعودية والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بتاريخ ٢٨ / ٠١ / ٢٠٠٧ م ولمدة سنتين لتأهيل (٢٣٠٠) شاب سعودي في عدد من المجالات الفنية والإدارية والمهنية وإكسابهم المعارف والمهارات التي تؤهلهم للاستفادة من فرص العمل المتوفرة في سوق العمل المحلي وتشجيعاً للعمل الحر ودعم الأعمال في المنشآت الصغيرة وتم تم التنسيق مع المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لإعداد برنامج دبلوم مدتها سنتين لذوي الإحتياجات الخاصة من الصم والمكفوفين (الذكور والإناث) وبرامج تطبيقية قصيرة تتراوح مدتها من شهر إلى ستة أشهر موجهة لأبناء الشهداء وأبناء الأسر المسجلة في الجمعيات الخيرية وأبناء السجناء المفرج عنهم .

وقد بلغ عدد المتدربين (٢٦١٦) متدرّباً ومتدربة على النحو التالي

- الاستمرار في تنفيذ برنامج دبلوم التطبيقات المكتبية وصيانة الحاسب الآلي لذوي الإحتياجات الخاصة (الصم والبكم) وقد استفاد من البرنامج (١٦٤) شاباً وفتاة .
- الاستمرار في تنفيذ برنامج دبلوم التطبيقات المكتبية ومساندة المستفيدين لذوي الإحتياجات الخاصة (المكفوفين) لعدد ١٢ شاباً .

- تنفيذ ١٠٩ برنامج تدريبي تطبيقي قصير في المجالات الفنية والإدارية والمهنية التالية : الحاسب الآلي وتطبيقاته ، صيانة الطابعات ، التمديدات الكهربائية ، تصميم مواقع الانترنت ، كاتب حسابات ، محاسب مبيعات ، مندوب مبيعات، بائع تجزئة ، والصيانة الخفيفة للسيارات ، إذ بلغ عدد المستفيدين من هذه البرامج ٢٤٤٠ شاباً من أبناء أسر الشهداء ، وأبناء المسجونين ، والمفرج عنهم ، وأبناء الأسر المستحقة .

٢- مذكرة تفاهم مع جامعة الملك فهد للبترول والمعادن

تم توقيع مذكرة تفاهم حول فرص التعاون بين شركة الاتصالات السعودية وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن بتاريخ ٢٠٠٨/٠٤/٠٧ م حيث تم تخصيص بند خاص لبرامج خدمة المجتمع وتم عقد عدة اجتماعات بين فريق عمل خدمة المجتمع بالإدارة العامة لتطوير الموارد البشرية ، والمسؤولين بمركز الأمير سلطان بن عبد العزيز للعلوم والتقنية (مركز سايتك) التابع للجامعة ، إذ تم تنفيذ البرامج والفعاليات التدريبية والخدماتية التالية : -

برنامج التميز الشخصي : تم تدريب عدد (١٠٠) من الطلاب والطالبات على بعض المهارات التي يتطلبها سوق العمل السعودي على مستوى التنمية البشرية من خلال تقديم برامج تعليمية ودورات تدريبية متميزة وعالية المستوى في الطرح والمنهج حتى تركز في مجملها على العديد من المهارات التي لها علاقة مباشرة بأداء متفوق وفعال ومن هذه المهارات : -

- ١) مهارات ذاتية : الريادة والمبادرة ، الحس الاستثماري .
 - ٢) مهارات عقلية : التفكير الاستراتيجي - التفكير الإيجابي .
 - ٣) مهارات تفاعلية : مهارات التواصل ، العمل الجماعي .
- ويتضمن البرنامج ثلاثة مشاريع ينبغي على المشارك إتمامها بنجاح ليحصل على شهادة إتمام البرنامج : -

- ١) المشروع الأول : مشروع التميز النفسي .
- ٢) المشروع الثاني : مشروع التميز السلوكي .
- ٣) المشروع الثالث : مشروع التميز الاجتماعي .

البرنامج الصيفي لتطوير المهارات التقنية للطلاب والطالبات : تم تطوير مجموعة من المهارات الأساسية لعدد (٢٠٠) من الطلاب والطالبات منها : مهارات فكرية، مهارات إدارية، مهارات تقنية، مهارات بحثية، مهارات فنون تشكيلية، مهارات لغوية بالإضافة إلى تنظيم رحلات علمية وترفيهية .

برنامج السياقة الوقائية والإسعافات الأولية : ويهدف هذا البرنامج إلى نشر الوعي المروري والسلامة المرورية من خلال برنامج وطني لتأسيس دورات السياقة الوقائية تمنح للمستهدفين ضمن برنامج متكامل . ويرتكز هذا البرنامج على نقل خبرات الشركات المتخصصة في السعودية في تنفيذ برنامج "السياقة الوقائية" لعدد (٨٠٠٠) متدرباً بالتعاون والمساندة من الجهات المختصة، ويتضمن هذا البرنامج العديد من المواضيع عن كيفية السياقة السليمة ومبادئها والمهارات المطلوبة للتعامل مع مفاجآت الطريق، والحالات الطارئة بسبب خلل المركبة أو الطريق أو مستخدميه .

برنامج تطوير أساليب تعلم وتدريس العلوم والرياضيات : تم تبني دورات تدريبية متخصصة بكفاءات عالمية لتأهيل عدد (٥٠) معلماً ومعلمة من القطاعات التعليمية (المشرفين والمشرفات على سبيل المثال) ليتولوا بدورهم الإسهام في رفع كفاءة ما يقارب من (٤٠٠٠) معلم ومعلمة على مستوى المملكة في المواد العلمية بهدف تحسين وسائل التعليم والتعلم ، وجذب الطلاب للتقنيات بمختلف أشكالها، والتعرف على طرق التعامل معها .

برنامج الملتقى العلمي السابع للموهوبين : تم تبني دعم (٨٠) من الطلاب الموهوبين وإرساء روح المنافسة بينهم بشراء عدد من الروبوتات يقوم الطلاب بتجميعها وبرمجتها والدخول في المنافسة بينهم لاختيار المتميزين بإشراف مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والإبداع وتسلمت مجموعة الاتصالات السعودية الدرع التكريمي من جامعة الملك فهد للبترول والمعادن عند انتهاء هذه الفعالية في ١٩ / ٠٧ / ٢٠٠٨ م تقديراً لمساهمتها المتميزة .

٣ - برنامج تدريب أسر موظفي الشركة

بدأت مبادرة تدريب أسر موظفي شركة الاتصالات السعودية إمتداداً لمشاريع خدمة المجتمع القريب من موظفي الشركة وذلك تعزيزاً لعلاقة الشركة بموظفيها وزيادة ولائهم . ونظراً للنجاح الذي حققته هذه المبادرة فقد وجهت الإدارة العليا للشركة بتطوير هذه المبادرة واستمرارها لتخدم عدد أكبر من أسر موظفي الشركة في كافة مناطق المملكة وفي عدة مجالات تدريبية مختلفة، ويهدف البرنامج إلى تنفيذ عدد من البرامج التدريبية والتثقيفية لأسر موظفي الشركة من النساء والبنين والبنات ابتداءً من عمر ٦ سنوات في عدد من المجالات التدريبية مثل الحاسب الآلي ، واللغة الانجليزية ، والتثقيف الصحي ، والعلاقات الأسرية ، وتطوير الذات ، وبرامج خاصة للسيدات . وقد بدأ تنفيذ برنامج تدريب أسر موظفي الشركة بمرحلته الأولى في ١٩ / ٠٤ / ٢٠٠٨ م والمرحلة الثانية بتاريخ ٠٥ / ٠٧ / ٢٠٠٨ م والمرحلة الثالثة بتاريخ ٢٥ / ١٠ / ٢٠٠٨ م .

وكان من ضمن البرامج الجديدة التي تم تقديمها البرنامج التدريبي التحضيري (اختبار قياس القدرات) لطلاب وطالبات الثانوية من أبناء وبنات موظفي الشركة بتاريخ ٢٨ / ٠٦ / ٢٠٠٨ م ولمدة ثلاثة أيام لتهيئة المشاركين للالتحاق بالجامعات السعودية . كما يشار أنه بنهاية المراحل الثلاث لعام ٢٠٠٨ م تم تنفيذ (٣٧٥) دورة في جميع المجالات التدريبية وبمجموع (٥٤٢٧) متدرب على النحو التالي : —

جدول رقم (١)

يوضح المجالات التدريبية وعدد المتدربين بكل مجال (١)

١	المجال التدريبي	عدد المتدربين
١	الحاسب الآلي وتطبيقاته	١٤١٩
٢	اللغة الإنجليزية	١٥٩٢
٣	العلاقات الأسرية وتطوير الذات	٤٠٢
٤	صحة الأسرة	٢٥٠
٥	برامج خاصة للسيدات	١٥٦١
٦	اختبار قياس القدرات لأبناء وبنات الموظفين	٢٠٢
	الإجمالي	٥٤٢٧

(١) http://www.stc.com.sa/cws/content/ar//stc/files/Al_Wafaa_Book.pdf

٤ - المنافسة الوطنية الثانية لإعداد خطط عمل المشاريع الصغيرة

تم تدشين برنامج المنافسة الوطنية الثانية لإعداد خطط عمل المشاريع الصغيرة وهي مبادرة وطنية لمساعدة الشباب (ذكوراً وإناثاً) لإعداد خطط عمل لأفكارهم الاستثمارية وفق منهج علمي تطبيقي لتأسيس المشاريع الناشئة، والمفاضلة بينها وذلك بناءً على معايير محددة لاختيار المتميز منها الأمثل فالأمثل وتقديم مكافآت مالية مجزية لها ودعم المشاريع بالتمويل كل ذلك في إطار مذكرة التفاهم بين الاتصالات السعودية وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن . ويهدف البرنامج إلى نشر ثقافة العمل الحر، وريادة الأعمال ، وبناء الأسس المعرفية لدى الشباب لتطوير الأفكار الاستثمارية، ودعم توجه الدولة في تحويل جهود الشباب من البحث عن الوظائف إلى إيجاد الوظائف، وإيجاد فرص عمل ذات مردود مادي جيد، ودعم تأسيس المشاريع الصغيرة التي تقدم قيمة مضافة للاقتصاد الوطني .

٥ - رعاية كرسي البحث العلمي بجامعة الملك سعود

وقعت الاتصالات السعودية مع جامعة الملك سعود عقد تمويل كرسي شركة الاتصالات السعودية لأبحاث الاتصالات وخدماتها ، وذلك ضمن فعاليات المؤتمر الهندسي السابع الذي أقيم في جامعة الملك سعود ، بحضور صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبد العزيز النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نيابة عن ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع والطيران والمفتش العام صاحب السمو الملكي الأمير سلطان بن عبد العزيز، وقد وقع عقد الكرسي من جانب الاتصالات السعودية معالي الدكتور محمد بن سليمان الجاسر رئيس مجلس إدارة شركة الاتصالات السعودية، ومن جامعة الملك سعود معالي الدكتور عبد الله بن عبد الرحمن العثمان مدير الجامعة، وبحضور رئيس الشركة المهندس / سعود بن ماجد الدويش، ويأتي تمويل إنشاء كرسي البحث في مجال الاتصالات والخدمات المتعلقة بها لمدة أربع سنوات امتداداً لدور الاتصالات السعودية في دعم المشاريع الوطنية في كافة المجالات، واستمراراً للرسالة الوطنية للشركة ومسؤوليتها الاجتماعية، والذي يضاف إلى عقد المشاريع والبرامج الاجتماعية التي تحرص الشركة على رعايتها وتبنيها من منطلق واجبها الوطني

والاجتماعي، حيث تحتم قيادة الشركة وما وصلت إليه من مكانة أن تكون من أكثر القطاعات مساهمة فيما يدعم الوطن والمواطن. كما سيتيح هذا التمويل للجامعة تهيئة وسيلة مهمة من وسائل البحث العلمي، وتوليد المعرفة وتوظيفها للإسهام في التنمية الوطنية، وتنمية جيل من الباحثين على الإبداع والابتكار والبحث والتطوير لدعم الاقتصاد الوطني القائم على المعرفة .

٦ - برنامج خدمة المجتمع لتدريب الشباب السعودي

تقدم الاتصالات السعودية منذ أواخر عام ٢٠٠٤ م برنامج خدمة المجتمع لتدريب الشباب السعودي حاملي شهادات البكالوريوس والثانوية العامة أو ما يعادلها ، الراغبين في العمل ، وذلك من خلال برامج ودورات تدريبية متنوعة، تتراوح ما بين ثلاثة وتسعة أشهر، بهدف إكسابهم مهارات متقدمة في اللغة الانجليزية وعلوم الحاسب الآلي ، إلى جانب بعض المهارات الإدارية . وتمنح الاتصالات السعودية مكافآت تشجيعية للملتحقين بهذه البرامج التدريبية مقدارها ١٠٠٠ ريال سعودي لحامل الثانوية العامة أو ما يعادلها و ١٥٠٠ ريال سعودي لحامل شهادة البكالوريوس .

وقد تم استقبال الدفعتين الأولى والثانية من المتدربين الذين بلغ عددهم ١٦٠ متدرباً، حيث تلقوا تدريباً يمكنهم من الاستفادة من فرص العمل المتاحة في المملكة .

جدول (٢)

إنجازات شركة الاتصالات السعودية في مجال التدريب

إجمالي المتدربين	الأعوام
٢١,٤٨٩	م ٢٠٠٦
٢٢,٤٨٤	م ٢٠٠٧

• برنامج الوفاء الاجتماعي: ...

١ - دعم جمعية الأطفال المعوقين - شراكة إستراتيجية

تقوم شركة الاتصالات السعودية بتقديم الدعم المالي اللازم وللمرة الثالثة على التوالي لجمعية الأطفال المعوقين ، كما قامت برعاية طباعة وتجهيز ٣٠٠ ألف بطاقة تهاني لبرنامج بطاقات التهاني لتوزيعها بجميع مناطق الاتصالات السعودية بالمملكة والقطاعات الرئيسة عند حلول عيد الفطر تحت شعار (معاً في الفرح) . ويهدف البرنامج الذي ترعاه الاتصالات السعودية إلى استثمار بعض اللوحات التشكيلية التي أعدها الأطفال ذوو الاحتياجات الخاصة من منسوبي الجمعية، وتنمية مهاراتهم وتشجيعهم على الاندماج في مجتمعهم، والمشاركة في أنشطته واستقطاب المزيد من الدعم المالي الموجه للإنفاق على ما تقدمه مراكز الجمعية من خدمات مجانية فاستحقت الاتصالات السعودية ما وصفه صاحب السمو الملكي الأمير سلطان بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود، رئيس مجلس إدارة جمعية الأطفال المعاقين بالرياض للدعم الذي تقدمه الشركة بأنه شراكة إستراتيجية يعتز بها الطرفان . والاتصالات السعودية عضو مؤسس في مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة .

٢ - دعم مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة

قدمت الاتصالات السعودية تبرعاً سخياً وذلك بمبلغ 5 ملايين ريال سعودي لدعم مركز الأمير سلمان أبحاث الإعاقة ، وبمعدل مليون ريال سعودي سنوياً لخمس سنوات بدءاً من العام ١٤٢٥ هـ (٢٠٠٥ م) .

٣ - مزاد الأرقام المميزة لصالح أوقاف جمعية الأطفال المعاقين

توّجت شركة الاتصالات السعودية مبادراتها المتميزة لصالح أبنائها من ذوي الاحتياجات الخاصة بتنظيمها لمزاد الأرقام المميزة لدعم جمعية الأطفال المعوقين ، والذي حقق ما يقارب من ٤.٥ مليون ريال في غضون ٨ ساعات هي مدة المزاد ، ويعتبر هذا المزاد الأول من نوعه الذي يقام على مستوى المملكة ، حيث ذهب ريعه لصالح مشاريع الوقف الخيري لجمعية الأطفال المعوقين . وتخطو الاتصالات السعودية هذه الخطوة الرائدة متجاوزة بذلك الأهداف المادية إلى ما هو أسمى وأرقى للمساهمة في تنمية المجتمع ورقيه . ويظهر ذلك جلياً في النجاح الكبير الذي سجله هذا الحدث .

٤ - تقديم عروض خاصة لمساندة ذوي الاحتياجات الخاصة :

قدمت الاتصالات السعودية تخفيضات خاصة بنسبة تصل إلى ٥٠ % لعملاء الجوال من ذوي الاحتياجات الخاصة، منحت من خلالها هذه الفئات ٩٠ رسالة مجانية محلية كل شهر، ومجانبة الاتصال باستعلامات الدليل ٩٠٥ وقد تلقت الشركة العديد من خطابات الشكر من أصحاب السمو الأمراء والمعالى ومدراء جمعيات الصم والبكم لما تقدمه من خدمات و إسهامات متنوعة لهذه الفئة من المجتمع.

• برنامج الوفاء الصحي

١ - مبادرة تجهيز مراكز صحية في عدد من مناطق المملكة

انطلقت مبادرة الشركة في هذا المجال في عام ٢٠٠٦ م عندما وقعت الشركة عقداً مع وزارة الصحة تقوم بموجبه الشركة ببناء وتجهيز أكثر من ٢٠ مركزاً صحياً بمبلغ مقداره مائة مليون ريال في مختلف مدن وقرى المملكة والتي هي في أمس الحاجة لهذه المراكز على مدى عامين . حيث أن هذا البرنامج سيسهم في ما يلي :

- § معالجة (٧٧٩٣٥) زائرة يومياً في مراكز رعاية الأمومة .
- § معالجة (٢٣٢٥٣٠) مريضاً يومياً في المراكز الصحية .
- § معالجة (٥٦٢٧١) طفلاً يومياً في مراكز الإسعاف .
- § تطعيم (١٨٣٤٢) طفلاً يومياً في مراكز رعاية الطفولة .
- § الكشف على (٧٦٧٣) شاباً يومياً في مراكز الكشف المبكر عن الأمراض .

٢ - حملة الاتصالات السعودية لمرضى الفشل الكلوي

أطلقت شركة الاتصالات السعودية ممثلة بالجوال حملة جمع تبرعات لصالح جمعية الأمير فهد بن سلمان الخيرية عن طريق الرسائل النصية SMS بتكلفة (١٠ ريال) للرسالة الواحدة رعاية وإهتماماً بمرضى الفشل الكلوي ودعمًا منها لبرامج وأهداف الجمعية.

٣ - تنظيم حملات للتبرع بالدم

وانطلاقاً من اهتماماتها الإنسانية، واستشعاراً لدورها الإيجابي في خدمة المجتمع دأبت الاتصالات السعودية على تنظيم حملات عديدة للتبرع بالدم، والتي تنفذها بالتنسيق مع العديد من الجهات الصحية، حيث تصب في صالح العديد من الجهات الوطنية والعربية، يأتي

من أبرزها مرضى سرطان الدم، والأطفال المرضى بالمستشفيات والمحتاجين للتبرع بالدم، وإخواننا من المحتاجين للدم في فلسطين، وما ذلك إلا لفتة إنسانية من الشركة ب أهمية الدور الإنساني والاجتماعي الذي ينبغي أن تلعبه الشركات الوطنية تجاه المجتمع بكافة فئاته .

• برنامج الوفاء الرياضي

١ - رعاية أندية الوطن :

حققت الاتصالات السعودية رقماً قياسياً عالمياً في رعاية أندية الدوري الممتاز السعودي في كرة القدم، حيث تم إدراجها في موسوعة جينيس للأرقام القياسية العالمية إذ قامت الشركة بدعم ورعاية جميع الأندية المشاركة بالدوري الممتاز، كمشاركة القيادات الرياضية في تنمية المواهب الشابة والاهتمام بها، الأمر الذي يبرز الرياضة السعودية للعالم أجمع، والتطور الذي تشهده، والنهضة الاستثمارية التي تعيشها المملكة . وتتجسد النظرة الإستراتيجية لمبادرة الاتصالات السعودية برعاية جميع أندية الدوري الممتاز لكرة القدم، ولتكون رافداً من الروافد الأساسية لدعم منتخب بلادنا لكرة القدم، علاوة على حرصها لمواكبة الاستثمار الرياضي مما أعطى شكلاً ومضموناً جديدين في ظل احتياج الرياضة السعودية لقطاع الأعمال والاستثمار الرياضي الذي يدعم الرياضة بجميع أنشطتها محلياً وخارجياً . كما يأتي دعم شركة الاتصالات السعودية للرياضة في المملكة تأكيداً للمساندة التي توليها الشركة للقيادات الرياضية، وإيماناً بدور الرياضة في المحافظة على صحة الشعوب والارتقاء بمستوى الرياضة باعتبارها سفيراً فوق العادة للمواطن السعودي .

٢ - بطولة الجوال على كأس الأمير فيصل بن فهد لكرة السلة

في بادرة هي الأولى من نوعها في قطاع الرياضة والشباب بالمملكة ووفق اتحاد السلة السعودي على تسمية إحدى بطولاته الرسمية المهمة بالاسم التجاري لأكبر شركة اتصالات في العالم العربي والمملكة، وذلك وفقاً لشروط الرعاية الحصرية التي وقعت بين اتحاد السلة وشركة الاتصالات السعودية . وقد أطلق على البطولة مسمى (بطولة الجوال على كأس الأمير فيصل بن فهد - رحمه الله - للأندية الممتازة) والتي أقيمت في ١٨ شوال ١٤٢٧ هـ، واستمرت حتى ٢٦ من الشهر نفسه بالمدينة الرياضية بمدينة الأمير محمد بن عبد العزيز

بالمدينة المنورة ، وبمشاركة ١٠ فرق وهي (الهلال ، الاتحاد ، الأهلي ، أحد ، الأنصار ، النصر ، النهضة ، القادسية ، الوحدة ، المسيرة) .

ما سبق بعضاً مما قدمته شركة الاتصالات السعودية في مجال المسؤولية الاجتماعية حيث أن الإستراتيجية التي تقوم عليها برامج المسؤولية الاجتماعية تنطلق من رؤيتها التي تؤكد على أن تصبح الشركة الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية ، والأكثر تقديراً في المملكة للعام ٢٠١٢ م، بالإضافة إلى رسالتها المفضية إلى الالتزام بتحقيق التنمية الاجتماعية في المجتمع من خلال تبني برامج متعددة ذات تنمية دائمة في المجالات التعليمية والصحية والاقتصادية والإنسانية .

رؤية باحث ...

واصلت مجموعة الإتصالات السعودية برامجها المتنوعة لخدمة المجتمع فقد كان قرار رئيس المجموعة بتأسيس لجنة المسؤولية الاجتماعية هو الدليل القاطع لكل شك على أن المجموعة ماضية في إسعاد كل فرد من أفراد المجتمع وذلك بتوفير وتلمس جميع ما يحتاجه .

فقد انطلقت قافلة هذه المسيرة العطرة داخل المجموعة تحديداً في عام ٢٠٠٧ م وذلك بإعلان تبرع المجموعة بما يتجاوز المائة مليون ريال لإنشاء أكثر من عشرين مركزاً صحياً بالتنسيق مع وزارة الصحة فقد جعلت نصب عينيها أن تصل خدماتها الإجتماعية والإنسانية إلى أكبر عدد ممكن من سكان هذا البلد المعطاء وجعلت جل تركيزها على البرامج الإجتماعية والثقافية والصحية والرياضية والدينية وغيرها ...

ولهذا فقد كان عام ٢٠٠٩ م عاماً مميزاً بكل المقاييس حيث وصل عدد البرامج المقدمة في هذا الجانب وتحت مظلة المسؤولية الإجتماعية ما يربو على المائة برنامج .

ولأن هذا الموضوع أصبح الشغل الشاغل لرئيس المجموعة فقد أعاد تشكيل اللجنة في العام الماضي وذلك في سبيل إعادة ترتيب الأوراق المتعلقة بلجنة المسؤولية الاجتماعية لتلامس وتتطابق مع المفهوم العالمي حيث أن ما مضى قد يكون باجتهادات شخصية لأنه لا يوجد في المجموعة إدارة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية سوى لجنة يشرف عليها سعادة الرئيس التنفيذي وهذا ما تفتقر له بالإضافة إلى أن المجموعة قد اتخذت هذا الجانب في الاعتبار ليصبح أحد أهم الركائز الأساسية التي قامت عليها سياسية (الوفاء) وما حرص

رئيس المجموعة على إعادة ترتيب أوراق هذا الجانب إلا ليكون أكثر فاعلية وأثراً وتلمساً لإحتياجات الأفراد وليمكن الحكم على أن عمل المجموعة الأساس والمسؤولية الاجتماعية يعملان في تبادل متكامل ولإيجاد التناغم والتوافق بين عمل المجموعة والمجتمع وذلك عن طريق توفير الاحتياجات الاجتماعية والإنسانية .

ثانياً : المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي التجاري

قبل نحو ٥٥ عاما انطلقت مسيرة البنك الأهلي التجاري كأول بنك وطني سعودي بالمملكة، مواكبا بذلك أهم مراحل التطور الاقتصادي التي شهدتها المملكة خلال العقود الخمسة الماضية، ومشاركاً في ذات الوقت مشاركة إيجابية في إرساء دعائم العمل المصرفي السعودي ودعم مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية الكبرى التي نظمت مختلف جوانب الحياة بالمملكة.

وقد ظل البنك منذ تأسيسه منفتحاً على مجتمعه كما هو منفتح على وطنه، وظل العاملون فيه يقدمون النموذج في التفاني في خدمة وطنهم ومجتمعهم الأمر الذي جعل البنك رائداً في هذا المجال، حيث أدرك الأهلي ومنذ البدء أهمية دور القطاع الخاص في مجال دعم عجلة التنمية الوطنية، وضرورة أن لا يُلقى هذا الدور بكل ما فيه من أعباء ومسؤوليات جسام على عاتق الدولة وأجهزتها الحكومية فقط، كما أدرك يقيناً أن هناك علاقة متبادلة بين تطور المجتمع ونجاح مؤسساته الكبرى، وقد كان تتويج هذا الجهد المتصل تتويجاً مؤسسياً أفضى إلى صدور قرار إنشاء وحدة خدمة المجتمع في أواخر العام ٢٠٠٤م ليعمل منسوبي هذه الوحدة تصميم و تنفيذ برامج متنوعة تساهم في تنمية الوطن، ليكون بذلك البنك الأهلي هو أول البنوك السعودية التي اهتمت بخدمة المجتمع من خلال إنشاء وحدة متخصصة في خدمة المجتمع تديرها كوادر وطنية متخصصة تعمل بتفرغ تام في إدارة وتقديم برامج عملية ومقننة بما يخدم المجتمع اقتصادياً وتعليمياً وصحياً واجتماعياً. وفي مطلع العام ٢٠٠٩م صدر قرار تغيير مسمى وحدة خدمة المجتمع بالبنك الأهلي إلى دائرة المسؤولية الاجتماعية حيث تتولى الدائرة شؤون الدعم المجتمعي وتعمل على خدمة كافة أصحاب العلاقة من موردين ومساهمين وموظفين والاهتمام بالمجتمع والبيئة بما يعود بالنفع على كافة الأطراف.

إن دائرة المسؤولية الاجتماعية بالبنك تمثل المرآة العاكسة لمدى الاهتمام الذي يوليه البنك الأهلي للمسؤولية الاجتماعية بكل منطلقاتها وما يتصل بها أو يترتب عليها من أعباء، فالنجاح الذي حققه البنك على الصعيد المالي والاقتصادي إنما كان نتيجة طبيعية للتفاعل الكبير القائم بين البنك ومحيطه الاجتماعي، وهو بلا شك يمثل احتضاناً من المجتمع لهذه المؤسسة، فمن هذا الوطن المعطاء أضاءت شعلة البنك وللوطن ومصالحته تظل تلك الشعلة مضيئة ومتقدة.

v روية البنك

أن يكون البنك الأهلي التجاري هو رائد الشركات "المساهمة" في مجال المسؤولية الاجتماعية.

v رسالة البنك

تقديم برامج مبدعة و مؤثرة و متجددة، غير هادفة للربح تساهم في تنمية الوطن ، امتدادا لمسيرتنا في مجال المسؤولية الاجتماعية.

v أهداف البنك

- § المساهمة في دعم القطاع التعليمي .
- § المساهمة في تقليص البطالة من خلال إيجاد فرص عمل .
- § المساهمة في دعم القطاع الصحي .
- § تبني برامج اجتماعية متنوعة لدعم المحتاجين و تشجيع مفهوم العمل التطوعي في المجتمع .

• برامج الأهلي لخدمة المجتمع

تنمو المجتمعات وتتطور من حولنا، ومع تطورها تتزايد متطلبات هذه المجتمعات وتتزايد معها الحاجة للجهود المدروسة والمنظمة لتلبية تلك المتطلبات.

ويتطور مجتمعنا ونموه ازدادت المسؤولية الملقاة على عاتق أبناء المجتمع ومؤسساته لخدمه مجتمعهم ، وإيماننا من البنك الأهلي بأهمية دورنا الريادي في مجال المسؤولية الاجتماعية واستشعارنا لمسئولياتنا تجاه أبناء المجتمع ورغبتنا بالالتزام في تسخير خبراتنا وطاقاتنا لخدمة وطننا الحبيب ، جاء قرار إدارة البنك بإنشاء دائرة المسؤولية الاجتماعية بهدف تصميم وتنفيذ

العديد من البرامج المتخصصة والمتنوعة والغير هادفة للربح التي تسعى لتلبية احتياجات المجتمع الاقتصادية والتعليمية والصحية والاجتماعية.

ولتحقيق تلك الأهداف تم وضع إستراتيجية واضحة لخدمة المجتمع معتمدة على أربعة محاور رئيسية وضعت على شكل برامج عملية ومقننة تخدم المجتمع، وفيما يلي ملخص لتلك البرامج التي استفاد منها ٣١١,٠٥٩ ألف إنسان منذ عام ٢٠٠٦ في أكثر من ١٥١ مدينة و قرية حول المملكة وهي :

- § برامج الأهلي لفرص العمل .
- § برامج الأهلي للتعليم .
- § برامج الأهلي للصحة.
- § برامج الأهلي الاجتماعية .

(الجدول رقم ٣)

يوضح المساهمات الاجتماعية السنوية للبنك الأهلي التجاري^(١)

المساهمات الاجتماعية السنوية للبنك الأهلي التجاري				
بالآلاف الريالات				
٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	
٢٧,٨٩٧	٣١,٩٨٤	٢٤,٦٩٩	٣١,٩٨٨	برامج الأهلي لخدمة المجتمع
١٨,٢٦٧	١٤,٠٠٦	١٢,٠٢٤	N/A	تبرعات ورعايات البنك الأهلي التجاري*
٤٦,١٦٤	٤٥,٩٩٠	٣٦,٧٢٣	N/A	إجمالي الاستثمارات في المجتمع
٧,٧٥٧	٦,٠٠٥	٦,١٣١	٢,١٠١	عمليات وحدة خدمة المجتمع
٣٥,٩٢١	٥١,٩٩٥	٤٢,٨٥٤	N/A	إجمالي المساهمات الاجتماعية
%١,٣	%٢,٦	%٠,٧	N/A	إجمالي المساهمات الاجتماعية من صافي الدخل

* يشمل مساهمات الدعم المادي الكبيرة ولمرة واحدة

(١) <http://www.alahli.com/ar->

١ - برامج الأهللي لفرص العمل

تهدف هذه البرامج إلى دعم إنتاجية المجتمع السعودى بالمساهمة فى تحويل الطاقات البشرية المعطلة بالمجتمع إلى طاقات إنتاجية، واستغلال جميع الطاقات والموارد المتاحة لتوفير فرص عمل مختلفة تناسب كافة فئات المجتمع من خلال تأهيل الكوادر السعودية وتطوير قدراتهم العملية مما يساعد شركات القطاع الخاص فى توظيف مواردنا البشرية، وتشجيع الشباب والشابات الراغبين فى إقامة مشاريعهم الصغيرة، وكذلك مساعدة الأسر المحتاجة وتحويلها إلى أسر منتجة .

ويسعى البنك للوصول إلى هذه الأهداف من خلال ثلاث برامج متخصصة

• برنامج الأهللي للمشاريع الصغيرة :

فإيماناً بأهمية المؤسسات الصغيرة فى الدورة الاقتصادية للدول ، يولى البنك الأهللي قطاع الشباب عناية خاصة باعتباره المحرك الرئيسى لهذه المؤسسات، وذلك بالتركيز على تنمية معارفهم ومهاراتهم فى التخطيط والتنفيذ والإدارة، حتى تقوم هذه المشاريع على أسس من المعرفة والدراية والقواعد العلمية، لاسيما وإن أحد أهم الأسباب لفشل معظم هذا النوع من المشاريع، يمكن إرجاعه لقللة الخبرة والافتقار للدراسة العلمية.

من أجل ذلك نظم البرنامج ثلاثة دورات تدريبية موجهة لكل الجنسين الذكور و الإناث، بالتعاون مع ٢٥ جهة مؤلفة من عدة غرف تجارية ومركز المنشآت الصغيرة.مؤسسة التدريب المهني والتقني والهيئة العليا للسياحة والآثار، الدورة الأولى بعنوان (كيف تبدأ مشروعك الصغير)، أما الدورة الثانية فبعنوان (كيف تبدئين عملك التجاري من المنزل)، والدورة الثالثة بعنوان (كيف تطور مشروعك الصغير). وقد تمكن البنك من خلال هاتين الدورتين تدريب ٢,١٨٤ شاب وفتاة على مستوى المملكة ككل منذ العام ٢٠٠٦ وحتى نهاية العام ٢٠٠٩.

• دورة كيف تبدأ مشروعك الصغير :

هو عنوان الدورة الأولى، والذي يعكس بالفعل محتوى الدورة وأهدافها، فهي تهدف لتزويد الشباب بالأسلوب العلمي السليم للتخطيط، واختيار المشروع بناء على أسس علمية، وتعليمهم كيف يعدون دراسات الجدوى الاقتصادية، حتى يقيموا احتمالات نجاح المشروع من فشله وفق أسس سليمة، وقد أصبح المتدربين مؤهلين لاقتحام المجال التجاري الخاص بثقة، في حين كان عدد من تم تدريبهم ١,٣٦٩ شاباً وفتاة على مستوى المملكة وقد أقام ما نسبته ٤٧% من مجموع المتدربين مشاريع تجارية. وحظيت النساء بنسبة لا يستهان بها من المشاركة بهذه الدورات بلغت ٢٦.٥% من مجموع المتدربين .

(الجدول رقم ٤)

يوضح عدد المتدربين في دورة "كيف تبدأ مشروعك الصغير"^(١)

دورة "كيف تبدأ مشروعك الصغير"				
العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد المواطنين المتدربين	٢٢٧	٣٢٤	٤٥٣	٣٣٩
الدورات التخصصية	١١	١٥	٢٠	١٧

• دورة كيف تبدأ عملك التجاري من المنزل :

هي عبارة دورة مخصصة للسيدات و الرجال الراغبين العمل من المنزل حيث تزودهم بالمهارات الرئيسية التي تؤهلهم لبدء مشروع تجاري من المنزل وفق أسس علمية سليمة مثل مبادئ دراسات الجدوى المبسطة والخطة التنفيذية لبدأ المشروع المنزلي والإنترنت والكمبيوتر وكيفية الاستفادة منهما، وقد نظم البرنامج خلال الأعوام الماضية الكثير من الدورات في عدة مدن مختلفة استفاد منها ٧٧٩ متدرب ومتدربة ٤٨% من المتدربين أقاموا أعمالهم التجارية من المنزل .

(١) [http://www.alahli.com/ar-](http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%202049.pdf)

[SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%202049.pdf](http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%202049.pdf)

(الجدول رقم ٥)

يوضح عدد المتدربين في دورة "كيف تبدأ عملك التجاري من المنزل" (١)

دورة "كيف تبدأ عملك التجاري من المنزل؟"				
العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد النساء المتدربات	١٧٥	١٥١	٢٠٩	٢٢٤
الدورات التدريبية	١	٩	١٤	١٥

• دورة كيف تطور مشروعك الصغير :

هذه الدورة تستهدف رجال الأعمال أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتطوير قدراتهم لمواجهة المشاكل في تشغيل أو إدارة مشاريعهم من خلال تعريفهم بطريقة مكثفة خلال عشرة أيام من التدريب النظري، وقد استفاد من الدورة في عام ٢٠٠٩ من خلال دورتين ٤٥ من رجال وسيدات الأعمال في مدينتي الرياض و الدمام.

(الجدول رقم ٦)

يوضح عدد المتدربين في دورة "كيف تطور مشروعك الصغير" (١)

دورة كيف تطور مشروعك الصغير؟				
العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
المتدربين	N/A	N/A	N/A	١٢
الدورات	N/A	N/A	N/A	٢

(1) <http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

• برنامج الأهلي للأسر المنتجة :

يستهدف هذا البرنامج بالدرجة الأولى المرأة التي تعد المعيل الوحيد للأسرة، أو التي تعد عضواً ضمن أسرة من ذوي الدخل المحدود، بحيث يؤهلن البرنامج ويمكنهن على المساهمة بفاعلية من خلال تعليمهن حرفاً مهنية تكفيهن شر العوز، وتشكل مرفداً ثابتاً يعين على تأمين متطلبات الحياة لهن ولأسرهن، وبذلك تكون المرأة عضو اقتصادي فعال، كما لا يقتصر دور البرنامج على التعليم فحسب بل يمتد لتسهيل حصولهن على القروض المناسبة، وتأمين كافة الخامات التي يحتاجونها في هذه الحرف، بما يضمن لهن بدأ الإنتاج من المنزل، وقد تمكن البنك منذ العام ٢٠٠٦ و حتى نهاية العام ٢٠٠٩ من تدريب ٣,١٦٨ سيدة على مستوى المملكة. إضافة إلى ذلك وتوسيعاً لنطاق اهتمام البرنامج فقد تم دمج شرائح جديدة متمثلة بأسر السجناء وذوي الاحتياجات الخاصة والتي نالت حظها من رعاية البرنامج، إضافة للاهتمام بتفعيل صناعة الحرف التراثية التقليدية. وقد تم التعاون مع العديد من الجهات الخيرية والغرف التجارية حول المملكة. وفي عام ٢٠٠٩، تم إطلاق برنامج القروض الصغيرة واستفادت منها ١٠٤ سيدة في ثلاث مدن حول المملكة.

(الجدول رقم ٧)

يوضح عدد المتدربين في برنامج الأهلي للأسر المنتجة^(١)

برنامج الأهلي للأسر المنتجة				
العام	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦
المتدربات	١,٠٢٦	٩٦٤	٧٢٥	٤٥٢
المدن المشمولة	١٩	١٦	١٥	٧
الدورات التدريبية	٥٢	٥٤	٣٧	٢٣

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

• برنامج الأهللي للتدريب والتوظيف:

ويهدف هذا البرنامج إلى المساهمة في الجهود الرامية إلى تخفيض نسبة البطالة في المجتمع السعودي. وذلك من خلال تأهيل العاطلين عن العمل وتطوير قدراتهم لتلبية متطلبات الوظائف الشاغرة لدى القطاع الخاص ، وهنا تكمن أهمية الحصول على التدريب عالي الجودة لتحقيق متطلبات تلك الوظائف ومن ثم حصول أكبر عدد من الكوادر السعودية على فرص عمل تمكنها من الإنتاجية والمشاركة في تطوير المجتمع وقد تم تدريب ٤٦٢ مواطن و مواطنة خلال العامين ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ حصلوا جميعهم على وظائف تناسب قدراتهم و مهاراتهم وذلك في المدن الرئيسية بالمملكة (الرياض/ جدة/ الدمام) . ومن الجدير بالذكر أنه قد تم إيقاف تنفيذ هذا البرنامج حالياً لإعادة تقييمه وسيتم إعادة إطلاقه في عام ٢٠١١ م .

٢- برامج الأهللي للتعليم

والتي تهدف إلى مساعدة الجهات التعليمية بالمملكة على أداء رسالتها بأحدث الطرق والوسائل ، من خلال المساهمة في تطوير مستوى التعليم بالمملكة ومساعدة الكوادر السعودية الطموحة على إكمال تعليمهم العالي مما يساعد في زيادة الكوادر السعودية المؤهلة بسوق العمل، وكما تهدف برامج الأهللي للتعليم إلى نشر ثقافة استخدام الحاسب الآلي لدى أفراد المجتمع ومساعدة الجهات التعليمية الغير هادفة للربح على استخدام الحاسب الآلي في عملية التعليم. ويتم تحقيق ذلك عن طريق البرامج التالية : —

• برنامج الأهللي للحاسب الآلي :

لم تعد الأمية مقتصرة على أمية القراءة والكتابة، بل اتسع مجالها في المجتمع التكنولوجي الذي نعيشه اليوم، بحيث أصبح الجهل باستخدام تطبيقات الحاسب الآلي لا يقل خطورة، لاسيما مع ازدياد الاعتماد على الحاسب في التعليم والمعرفة بشكل عام، وقد اهتم البنك بنشر ثقافة استخدام الحاسب الآلي عن طريق تبني إنشاء معامل للحاسب الآلي بالجامعات السعودية حيث تم إنشاء ١٠ معامل منذ العام ١٩٩٥ و حتى العام ٢٠٠٥ م

وقد خطى البنك الأهلي خطوات واسعة منذ العام ٢٠٠٦ و حتى نهاية العام ٢٠٠٧ في مجال محور الأمية الالكترونية لطلبة الجامعات حيث استطاع إنشاء عدد ١١ معمل حاسب آلي على مستوى الجامعات السعودية في ٥ مدن في المملكة. ومن ثم استهدف البرنامج في العام ٢٠٠٨ حتى نهاية العام ٢٠٠٩ محور الأمية الالكترونية للمكفوفين بوجه خاص من خلال التعاون مع وزارة التربية والتعليم ، حيث تم إنشاء ٢٦ معمل للحاسب الآلي للمكفوفين بالمدارس في ١١ مدن بالمملكة حيث تم تزويد الأجهزة بهذه المعامل بنظام إبصار " قارئ الشاشة والناطق للمكفوفين"، كما تتيح التجهيزات لهم التعامل مع المحتوى التقني وتصفح الانترنت من خلال البرنامج الناطق .

(الجدول رقم ٨)

يوضح عدد المستفيدين من برنامج الأهلي لمختبرات الحاسب الآلي^(١)

برنامج الأهلي لمختبرات الحاسب الآلي				
العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
الطلاب المستفيدين من فئة المكفوفين	N/A	N/A	١٦٤	٦٥٦
الطلاب المستفيدين من الجامعات	N/A	N/A	١٤,٩٩٤	٨٠,٢٩٨
عدد المختبرات للجيزة	N/A	N/A	١٢	١٤
المدن المشمولة	N/A	N/A	٨	٩

• برنامج الأهلي للكراسي العلمية :

يقدم برنامج الكراسي العلمية دور هام في مجال إثراء المعرفة وتطوير الفكر ، وخدمة قضايا التنمية، بهدف دعم التعليم والبحث العلمي، حيث يعد هذا البرنامج من الروافد الرئيسة للبحث العلمي التي تجمع بين الواقع العملي والمفاهيم العلمية النظرية الحديثة، وقد أسس البنك كرسيين هامين خلال العام ٢٠٠٨ وهما :

- كرسي المسؤولية الاجتماعية للشركات بجامعة الملك سعود بالرياض.

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

- كرسي في المالية والبنوك الإسلامية بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن .

(جدول رقم ٩)

يوضح عدد الكراسي العلمية التي تم تمويلها من البنك الأهلي التجاري^(١)

برنامج الأهلي للكراسي العلمية				
العام	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦
القاعد (جديد)	N/A	٢	N/A	N/A

دعم مبادرة إنجاز السعودية :

يهدف البرنامج لتأهيل طلبة التعليم العام وإعدادهم لما يتطلبه سوق العمل من خبرات عملية عن طريق تقديم دورات تعليمية اقتصادية لطلبة المدارس والجامعات . إذ لوحظ افتقار الخريجين في الغالب للمهارات والخبرات العملية ولذا هدف البرنامج لتطوير وصقل مهارات الشباب بهدف تعزيز فرصهم في سوق العمل. ويبلغ عدد برامج إنجاز تسعة دورات تدريبية. وجاءت بداية هذا البرنامج وانطلاقته الأولى من قبل مؤسسة "جونيوور اشيفمنت" الأمريكية والتي صممت هذا البرنامج منذ أكثر من تسعين عاماً، وقد وصل البرنامج للعالم العربي عام ٢٠٠٤ ابتداءً من مملكة الأردن، كما يطبق اليوم في عدد من الدول العربية تحت مسمى برنامج إنجاز العرب. وقد حمل البنك الأهلي على عاتقه ضرورة نقل هذا البرنامج للمملكة والاستفادة منه، وقد كانت البداية عام ٢٠٠٧ من مدينة جدة حيث تم عقد عدد من البرامج تمثلت ببرنامج "الشركة" و برنامج "كيف أكون رائداً في مجتمعي" وبرنامج "مشروع العمر" ، في عدد ٣٨ مدرسة بمدينة جدة، حيث تم تدريب ١,٨٩٨ طالب وطالبة حتى نهاية العام ٢٠٠٩ .

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

لذا فإن مبادرة إنجاز تستهدف إمداد الشباب السعودي بالقدرات التي تمكنهم من المنافسة في العصر الحديث للتجارة ، حيث تبين لهم المهام الأساسية التي سيتولونها عند تأسيس المشاريع وكيفية إدارة الأعمال وكيفية إسهامها أيضاً في تنويع اقتصاد المملكة وتوفير فرص عمل جديدة . وبتشجيع من وزارة التربية والتعليم سينضم إلى البنك خلال العام ٢٠١١ م عدد من المؤسسات والشركات السعودية الرائدة لتوسيع نطاق هذه المبادرة وذلك على مستوى المملكة ، وهناك طموح كبير بأن تنجح هذه المبادرة بحلول العام ٢٠١٨ م بإكمال تدريب ما مجموعه (١٠٠.٠٠٠) طالب وطالبة وتزويدهم بالخبرة والمعرفة العملية المكتملة لتحصيلهم العلمي بحيث تمكنهم من القيام بدور ملموس وحيوي في إقتصاد المملكة ومواجهة التحديات التي تفرضها بيئة العمل مع تسارع وتيرة العجلة الاقتصادية .

(جدول رقم ١٠)

يوضح عدد المستفيدين من مبادرة إنجاز -السعودية^(١)

مبادرة إنجاز - السعودية	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩
الطلاب	NA	NA	٩٧	٩٩
الدارس المتفوق	NA	NA	٢٦	١٥

برنامج الأهلّي للتطوير التعليمي :

يهدف هذا البرنامج لمساعدة الطلاب و الطالبات الراغبين في إكمال دراستهم الجامعية للحصول على درجة البكالوريوس، ويسهل لهم هذا البرنامج الالتحاق بأفضل المؤسسات التعليمية ذات الجودة العالية و التي تقدم شهادات معتمدة، و قد تم عن طريق البرنامج إبتعاث خمسة من الطلاب و الطالبات الأيتام ابتعاثاً داخلياً في كل من جامعة اليمامة بالرياض و جامعة عفت بجدة.

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

وفي عام ٢٠٠٩ تم تقديم برنامجين لتطوير التعليم وهما :

- برنامج تطوير المعلمين : وسعى هذا البرنامج إلى تطوير مهارات المعلمين و المعلمات في مجالي العلوم و الرياضيات وغطى البرنامج ٣٢ مدينة وقرية حول المملكة، وتم ذلك بالتعاون مع جامعة الملك سعود ووزارة التربية و التعليم حيث تم تدريب ١٣٤ معلم ومعلمة .

(جدول رقم ١١)

يوضح عدد المستفيدين من مبادرة تطوير قدرات مدرسي العلوم والرياضيات^(١)

مبادرة تطوير قدرات مدرسي العلوم والرياضيات				
العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
المدرسين المشاركين	N/A	N/A	N/A	١٣٤
المدن	N/A	N/A	N/A	٣٢

- برنامج كأس التخيل : هي مسابقة سنوية تقدمها شركة مايكروسوفت العالمية للإبداعات الطلابية في مجالات متعددة تقنية وغيرها وتخدم عادة أهداف علمية وبيئية، وساعد البرنامج على تأهيل ٢,٠٠٠ طالب وطالبة من جامعات وكليات المملكة للمشاركة في هذا الحدث العالمي ، هذا وقد توقف تنفيذ هذا البرنامج حالياً لإعادة تقييمه .

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

(جدول رقم ١٢)

يوضح عدد المستفيدين من مبادرة كأس الخيال المبدع^(١)

مبادرة كأس الخيال المبدع				
العالم	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
الطلاب المشاركون	N/A	N/A	N/A	٢,٠٠٠
الجامعات	N/A	N/A	N/A	٩
المدن	N/A	N/A	N/A	٤

٣ - برامج الأهل للصحة

تهدف إلى المساهمة الفعلية في تطوير القطاع الصحي بالمملكة، ومساعدة الجهات الصحية الغير هادفة للربح على استمرارية تقديم خدماتها بكفاءة عالية، والمساهمة في تطوير وتنوع هذه الخدمات من خلال تحديث بعض الأجهزة في تلك المرافق الصحية أو دعمها لتوفير الأجهزة الطبية اللازمة والنادرة، وإنشاء وحدات طبية جديدة ومتطورة لزيادة القدرة الاستيعابية للمرافق الصحية والعمل على إيصال الخدمات الطبية لمن يحتاجون إليها بالمناطق النائية، والمساهمة في تطوير خدمة الإسعاف حول المملكة. وذلك من خلال البرامج الصحية التالية والتي صممت وفق معايير دقيقة مبنية على الدراسة الفعلية لاحتياجات المجتمع :

- برنامج الأهل للأجهزة الطبية : إن دعم الجهات الصحية الغير ربحية والتي تكفل العلاج المجاني للمرضى، سواء أكانت مستشفيات أو مراكز صحية حكومية أو تابعة لجهات خيرية، ودعم خدماتها وتطويرها، والمساهمة في زيادة قدراتها الاستيعابية، ومساعدتها على رفع مستوى الخدمة المقدمة للمرضى، تعد الرسالة الأولى والهدف الرئيس لهذا البرنامج، وذلك من خلال تزويدهم بعدد من الأجهزة الطبية، وقد تم بالفعل منذ العام ٢٠٠٦ حتى نهاية العام ٢٠٠٩ اعتماد

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

توزيع ١٤٠ جهاز غسيل كلى بالتعاون مع وزارة الصحة وجمعية الأمير فهد بن سلمان لرعاية مرضى الفشل الكلوي في ٢٧ مستشفى من المستشفيات الحكومية في ٢٢ مدينة حول المملكة وهي إضافة إلى تطوير قدرات الأجهزة المتوفرة وصيانتها، وتطويرها حسب الحاجة .

(جدول رقم ١٣)

يوضح عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للأجهزة الطبية^(١)

برنامج الأهلي للأجهزة الطبية				
العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
الأجهزة التبرع بها	٣٥	٤٠	٣٠	٤٥
المستشفيات الحكومية المستهدفة	N/A	N/A	٩	١١

- برنامج الأهلي للوحدات الطبية : يركز البرنامج على تطوير القدرات الإسعافية لدى الجهات الطبية بالتعاون مع الهلال الأحمر السعودي، من خلال إنشاء وحدات عناية مركزة متنقلة تخدم المرضى القاطنين ضمن نطاق المنطقة، وقد زود البنك منذ العام ٢٠٠٦ و حتى نهاية العام ٢٠٠٨ مراكز الهلال الأحمر السعودي بسيارتي إسعاف متطورتين ومخصصتين للعناية المركزة في مدينتي الرياض والدمام .

(جدول رقم ١٤)

يوضح عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للوحدات الطبية^(١)

برنامج الأهلي للوحدات الطبية				
العام	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦
الوحدات المتبرع بها	٢	٢	NA	NA

- برنامج الأهلي للتوعية الصحية : يعمل البرنامج على نشر الوعي الصحي لدى كافة شرائح المجتمع بالتعاون مع جمعية الهلال الأحمر السعودي بهدف رفع درجة استعدادهم لمواجهة حالات الطوارئ، وقد عمل البرنامج على تدريب ٣٢,٠٠٢ مواطن ومواطنة على مبادئ الإسعافات الأولية في ١٥ مدينة حول المملكة منذ بداية العام ٢٠٠٧ و حتى نهاية العام ٢٠٠٩، برعاية متخصصين في هذا المجال، وقد حصل كل منهم على شهادة إجازة للدورة إضافة إلى حقيبة متكاملة للإسعافات الأولية مقدمة من قبل البنك الخريجي هذه الدورات .

(جدول رقم ١٥)

يوضح عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للتوعية الصحية^(١)

برنامج الأهلي للتوعية الصحية				
العام	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦
الأفراد المستفيدين	١٩,٠٠٠	١٠,٠٠٠	٧,٠٠٠	NA
البنك الخريجي	٣٧	١٥	٣	NA

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

٤ - برامج الأهلل الاجتماعفة

صممت هذه البرامج بهدف التواصل مع كافة فئات المجتمع وتقديم الخدمة لأبناء هذا الوطن الحبلب على اختلاف شرائحهم ، من خلال المساهمة في إثراء ثقافة المجتمع في شتى الميادين والاهتمام بمساعدة المحتاجين بالتعاون مع الجمعيات الخيرية ومساعدة تلك الجمعيات على استمرارية عملها وتطوير أدائها في مجال خدمة المجتمع، كما اهتمت برامج الأهلل الاجتماعفة بفئة الأيتام من خلال دعمهم وتوفير الفرص الملائمة لهم لاستكمال تعليمهم وتأهيلهم والاهتمام ببناء شخصيتهم اجتماعيا ونفسيا، ولم تغفل هذه البرامج عن الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة وتعليمهم وتأهيلهم والعمل على تشجيع مبدأ الدمج الاجتماعي لهذه الفئة من خلال تهيئة المرافق العامة لاستقبالهم، بالإضافة إلى تشجيع مفهوم العمل التطوعي بالمجتمع والعمل على التوعية بأهميته. وذلك من خلال البرامج التالية :

- برنامج الأهلل للجمعيات الخيرية: منذ تأسيسه حرص البنك الأهلل على إقامة علاقات تعاونية مع الجمعيات الخيرية لتمكينها من أداء دورها في خدمة المجتمع لاسيما الفئات المعوزة منه ، إيماناً بالدور العظيم والخير الذي تقوم به هذه الجمعيات. ولا يقتصر دعم برنامج الأهلل للجمعيات الخيرية على تقديم التبرعات المالية والعينية فقط بل يتعداه للإسهام في تطوير خدمات هذه الجمعيات.وقد تنوعت الخدمات المقدمة من البرنامج لهذا العام ما بين تقديم المبالغ النقدية أو تخصيص قيمة هذه المبالغ لدعم أنشطة الجمعيات والخدمات التي تقدمها، شمل البرنامج أكثر من ٣٧٠ جمعية وجهة خيرية موزعة على مناطق المملكة كافة .

(جدول رقم ١٦)

يوضح عدد المستفيدين من برنامج الأهلل للجمعيات الخيرية^(١)

برنامج الأهلل للجمعيات الخيرية				
العام	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد المنظمات الخيرية المدعومة	٢٦٥	٣٣٧	٢٠٠	٣٧٢
المساعدات المالية (مليون ريال سعودي)	٧,٥	٨,٠	٠	١٠

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

- برنامج الأهللي للأيتام : يقدم البنك من خلال هذا البرنامج دعماً للأيتام، ليس بدافع الدور الوطني في خدمة المجتمع فحسب بل تلبية للواجب الديني أيضاً، وينفذ هذا البرنامج بالتنسيق والتعاون مع الجمعيات الخيرية لدعم الأيتام خلال المرحلة الدراسية، ويتلخص هذا الدعم بتوفير احتياجاتهم الدراسية العينية من أدوات ومستلزمات مدرسية وملابس ضمن مشروع الحقيبة المدرسية، وقد كان للفرحة التي يستقبل بها الأيتام الحقائق المدرسية أكبر الأثر في استمرار هذا البرنامج للسنوات المتتالية. فقد عمل البنك منذ العام ٢٠٠٦ و حتى نهاية العام ٢٠٠٩ على تقديم ٦٢,١١٥ حقيبة مدرسية. وقد غطى البرنامج ٢٦ قرية و مدينة في جميع مناطق المملكة بالتعاون مع ٣٤ جمعية خيرية وتم توفير الحقيبة للأيتام بجميع المراحل الدراسية، كما شمل المشروع لعام ٢٠٠٨ تنظيم (مهرجان الأهللي للعودة للمدارس) الذي تضمن العديد من البرامج الترفيهية، لإدخال الفرحة والسرور على نفوس الأطفال الأيتام قبل بداية العام الدراسي. وفي عام ٢٠٠٩، بدأ برنامج تأهيل الاجتماعي للأيتام في مدينة جدة من خلال ثلاثة دورات تأهيلية بالتعاون مع وزارة الشؤون الاجتماعية وبنجاز السعودية، وتم تأهيل ٨٨ يتيم ویتيمة من خلال البرنامج .

(جدول رقم ١٧)

يوضح عدد المستفيدين من برنامج الأهللي للأيتام (١)

برنامج الأهللي للأيتام				
العام	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦
الأيتام المستفيدين	٢٦,٦١٤	١٨,١٣٦	١١,٥٠٠	٥,٠٦٥
المدن المشمولة	٢٦	٢٣	١٨	٨

- برنامج الأهللي للعمل التطوعي : يتيح هذا البرنامج لموظفي البنك الأهللي الفرصة للإسهام بما لديهم من خبرات في مساعدة المؤسسات والجمعيات الخيرية لتطوير

(١) <http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

إمكاناتهم وأداء رسالتهم على الوجه الأكمل، وقد شهد البرنامج منذ بدايته عام ٢٠٠٧ و حتى نهاية العام ٢٠٠٩ تطوع عدد ١٩٥ موظف و موظفة من موظفي تم توفير ١٢١ فرصة تطوعية من خلال البرنامج .

(جدول رقم ١٨)

يوضح عدد المستفيدين من برنامج الأهلي للعمل التطوعي

برنامج الأهلي للعمل التطوعي				
العام	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦
عدد المستفيدين من البرنامج	٣٦	٦٨	N/A	N/A

- برنامج الأهلي لذوي الاحتياجات الخاصة : يهدف البرنامج تقديم الدعم والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة، للإسهام في تطوير قدراتهم ومهاراتهم في سبيل تجاوز الصعوبات التي تفرضها الإعاقة ، من أجل إدماجهم في المجتمع والتفاعل مع محيطهم بشكل طبيعي، وقد تم من خلال هذا البرنامج إقرار برنامج (تأهيل المساجد) بهدف تجهيز ٢٠ مسجدا لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة من أصحاب الإعاقة الحركية ، إضافة لتدريب وتوظيف ٤٠ فتاة من ذوي الاحتياجات الخاصة منذ بداية البرنامج عام ٢٠٠٦ و حتى نهاية العام ٢٠٠٩م. كما تم توفير ٢٢٣ جهاز تعويضي للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة بالتعاون مع جمعية الأطفال المعاقين .

(جدول رقم ١٩)

يوضح عدد المستفيدين من برنامج الأهلي لذوي الاحتياجات الخاصة

برنامج الأهلي لذوي الاحتياجات الخاصة				
العام	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦
المواطنون المدربون من ذوي الاحتياجات الخاصة	N/A	٤٠	N/A	N/A
معدات بديلة لذوي الاحتياجات الخاصة (مستفيد)	٢٢٣	N/A	N/A	N/A
المساجد التي تم تأهيلها لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة	N/A	٢٠	N/A	N/A

جوائز البنك الأهلي التجاري في المسؤولية الاجتماعية

حصل البنك الأهلي على ثلاث جوائز في مجال المسؤولية الاجتماعية في عام ٢٠٠٨ و أيضا على ثلاث جوائز خلال العام ٢٠٠٩ ، ففي عام ٢٠٠٨ م حصل البنك على الجوائز التالية نتيجة لتبنيه برامج المسؤولية الاجتماعية : —

○ جائزة مجلس جدة للمسؤولية الاجتماعية.ممتدى جدة الاقتصادي لأفضل بنك يقدم برامج مسؤولية اجتماعية .

○ جائزة قمة دبي الخامسة للمسؤولية الاجتماعية كأفضل شركة مبادرة في برامج خدمة المجتمع في الخليج .

○ جائزة المسؤولية الاجتماعية لأفضل شركة بالشرق الأوسط و التي تقدمها مجموعة ITP للنشر و تكنولوجيا المعلومات لعام ٢٠٠٨ م .

في حين كانت الجوائز التي حصل عليها البنك الأهلي التجاري في هذا المجال في عام ٢٠٠٩ م :-

- حصل البنك على المركز الأول في جائزة الملك خالد "للتنافسية المسؤولة".ممتدى التنافسية الدولي بالرياض .

- جائزة الأمير محمد بن فهد للمساهمات في أعمال البر .

ومما سبق يتضح أن البنك الأهلي التجاري قد عمل أن تكون المنهجية التي تعمل بها دائرة المسؤولية الاجتماعية بالبنك منهجية علمية مبدأها الأساس تحديد احتياجات المجتمع الأكثر إلحاحاً والعمل على تصميم وتخطيط البرامج التي تكون أكثر نفعاً اجتماعياً ممكناً مع أهمية التركيز على قياس النتائج المستحصلة من تلك البرامج ومقارنتها بمثيلاتها في السنوات الماضية ومحاولة تطويرها سعياً للإيجابية من أجل إستدامة أفضل .

(جدول رقم ٢٠)

يوضح إنجازات البنك الأهلي التجاري في مجال المسؤولية الاجتماعية^(١)

إنجازات البنك الأهلي التجاري				
٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	العام
١٥٠,٠٠٠	٩٠,٠٠٠	٤٧,٩٦٤	١٤,٠٩٥	أفراد المجتمع المستفيدون
١,٣١٩	٨٧٩	١٥٢	١٠٠	المشاريع
٤.٢	٣٣٨	٣٩١	٢٩٧	الشركات الإستراتيجية
١٥١	١٣٢	١٢٥	١١٥	المدن المستفيدة من البرامج

^(١)<http://www.alahli.com/ar-SA/About%20Us/SustainabilityBusinessExcellence/Documents/F2-P44%20-%2049.pdf>

رؤية باحث ...

لقد نجح البنك الأهلي التجاري في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وذلك عن طريق توسيع معرفة الموظفين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإنجاز عدد من البرامج الداخلية ووضع مؤشر للتنمية المستدامة وإدارتها .

ويعمل البنك على تنمية القطاعات الداخلية ذات العلاقة بحياة الأفراد وذلك عن طريق استغلال الطاقات البشرية بالمجتمع وتحويلها إلى طاقات إنتاجية وتوفير فرص العمل وتنمية المعارف والمهارات في التخطيط والتنفيذ والإدارة .

وقد أنطلق البنك الأهلي التجاري في أداء هذه الرسالة السامية من خلال وحدة خاصة بخدمة المجتمع حددت في رؤيتها أن يكون البنك رائداً للشركات في مجال المسؤولية الاجتماعية ومن هذا المنطلق استطاعت هذه الوحدة أن تبني رسالتها بكل وضوح في الاستمرار في خدمة المجتمع وذلك بتقديم برامج متنوعة اجتماعية وصحية وتعليمية والحرص على تشجيع العمل التطوعي ونظراً لأن هذا المفهوم " المسؤولية الاجتماعية " أصبح من الركائز الأساسية للبنك فقد أسس البنك في عام ١٤٢٩ هـ كرسي البنك الأهلي التجاري للمسؤولية الاجتماعية في جامعة الملك سعود ليكون الرائد في الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية .

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: نوع الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة

رابعاً: أداة الدراسة

خامساً: مجالات الدراسة

سادساً: صدق أداة الدراسة

سابعاً: ثبات أداة الدراسة

مدخل:

كان لهذه الدراسة العلمية خطة عمل حدد من خلالها الباحث خطوات وإجراءات الدراسة حيث الحرص على تحقيق الهدف المنشود منها .

أولاً: نوع الدراسة

تعتبر هذه الدراسة من الاستطلاعية الكشفية والتي قد يلجأ لها الباحث عندما يكون هناك قلة في الدراسات والأدبيات التي تتناول مثل هذه الظاهرة ، حيث أن هذا الموضوع يعتبر من الموضوعات التي لم يسبق تناولها في دراسات سابقة حديثة وقد استخدمت هذه الدراسة الوصف حيث تم وصف البرامج الاجتماعية المقدمة من بعض مؤسسات القطاع الخاص دراسة تطبيقية على بعض الشركات في مدينة الرياض. فالمؤمل في مثل هذه الدراسات هو الإسهام في جودة البرامج الاجتماعية المقدمة والرفع من مستوى فاعليتها والعمل على إيجاد خطة إستراتيجية موحدة تنطلق منها هذه المؤسسات في برامجها الاجتماعية .

ثانياً: منهج الدراسة

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي يسعى البحث لتحقيقها تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالإضافة إلى تحليل المضمون ، وهو الدراسة العلمية للظواهر الموجودة في جماعه معينه في مكان معين ، وأنه ينصب على الوقت الحاضر، حيث يتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء المسح وليست ماضيه، ويتعلق بالجانب العملي إذ يحاول الكشف عن الأوضاع القائمة لمحاولة النهوض بها، ووضع خطه أو برنامج للإصلاح الاجتماعي (أحمد، ١٩٩٣م، ١٩٧)

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة

نظراً لكون هذه الدراسة تهدف إلى دراسة برامج المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية والمقدمة من بعض شركات القطاع الخاص في مدينة الرياض فقد أستهدف الباحث في دراسته عدد من مشرفي إدارات خدمة المجتمع والمهتمين ببرامج المسؤولية الاجتماعية في

بعض هذه المؤسسات وقد تم توزيع عدد (٧٠) استبانة عليهم ولم يصل سوى (٦٨) استبانة .

حيث سيتم دراسة المفردات المعبرة عن مرئيات المعنيين والمستهدفين بالدراسة دراسة شاملة ومعرفة تصوراتهم وآرائهم حول هذا الجانب الاجتماعي والطرق التي من الممكن أن تساعد على تطويره وتنفيذه بأفضل صورة ممكنة .

رابعاً: أداة الدراسة

اعتمد الباحث على الاستبيان في جمع بياناته كون هذه الأداة تتفق مع نوع وأهداف وتساؤلات الدراسة والمنهج المستخدم ، حيث تم تصميم الإستبانة وتشتمل على قسمين كما يلي

- ١- القسم الأول يحتوي على أسئلة البيانات الأولية وتتضمن (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة في الشركة ، المسمى الوظيفي) .
- ٢- القسم الثاني ويحتوي على سبعة محاور وكل محور تضمن عدد من النقاط كالتالي أولاً : دور الإدارات العليا في الشركات في تفعيل المسؤولية الاجتماعية واشتمل على العبارات التالية :-

- تحرص مؤسستي على تشجيع مشاركة العاملين فيها على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية .
- تسعى مؤسستي لتبني رؤية واضحة تعكس قيمها تجاه المجتمع .
- تهتم مؤسستي باستفادة أفراد المجتمع عند تقديم أي برامج الاجتماعية .
- تعد لجنة المسؤولية الاجتماعية في مؤسستي هي حلقة الوصل بين الشركة والمجتمع .
- تحاول الإدارة العليا في مؤسستي تبني رسالة واضحة لخدمة المجتمع .
- تستقطب مؤسستي الكفاءات البشرية المؤهلة في برنامج المسؤولية الاجتماعية
- تحرص مؤسستي على تدريب العاملين لديها على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية
- تلتزم مؤسستي بإعداد برامج اجتماعية ضمن خطة عملها السنوية .
- تحرص مؤسستي على استمرار تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية .

ثانياً : أهمية التخطيط في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية واشتملت على العبارات التالية:-

- تحرص مؤسستي على أن تكون برامجها متوافقة مع قيم وعادات المجتمع .
- تحرص مؤسستي على اختيار المواقع المناسبة لإقامة البرامج الاجتماعية في المجتمع
- تهتم مؤسستي بإجراء الدراسات العلمية لتحديد احتياجات المجتمع .
- تضع مؤسستي في اهتمامها عند تصميم البرامج الاجتماعية أن تتفق مع احتياجات الشباب للعمل .

- تهتم مؤسستي بالبرامج الاجتماعية الموجهة لخدمة ورعاية العديد من الفئات الخاصة .
- تؤكد مؤسستي على التخطيط السليم لبرامجها الاجتماعية .

- من أهداف التخطيط في مؤسستي استفادة أفراد المجتمع

- تسعى مؤسستي للحصول على الجوائز المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية .

ثالثاً : التسويق والمسؤولية الاجتماعية وأشتمل على العبارات التالية :-

- تحرص مؤسستي على توفير النشرات التوضيحية المتضمنة لبرامج المسؤولية الاجتماعية لديها.

- تهتم مؤسستي بتقديم المعلومات الصحيحة المتعلقة ببرامجها الاجتماعية بكل مصداقية .

- تتخذ مؤسستي الشفافية إطاراً لبرامجها الاجتماعية

- تعمل مؤسستي على توفير قنوات اتصال مع أفراد المجتمع لتقبل اقتراحاتهم وشكاويهم فيما يخص البرامج الاجتماعية .

- تلتزم مؤسستي بالمنافسة الشريفة فيما يخدم أفراد المجتمع

- تعمل مؤسستي على دعم المجتمع بكل برنامج اجتماعي مفيد .

رابعاً: المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية واشتملت على العبارات التالية:-

- تعمل مؤسستي على تأمين الفرص المتكافئة للمتقدمين للعمل .

- تلتزم مؤسستي بالشفافية عند الإعلان عن الوظائف الشاغرة .

- تحرص مؤسستي على اختيار اللجان المناسبة لمقابلة المتقدمين لوظائفها والمفاضلة بينهم

- تلتزم مؤسستي بحق الموظفين العاملين لديها في التدريب وتطوير الأداء .

- تحرص مؤسستي على إيجاد حوافز تشجيعية للموظفين كالتأمين الصحي والإجازات

التعويضية .

- تهتم مؤسستي باختيار الكفاءات العلمية عند تشكيل لجان الأنشطة الاجتماعية .

- تحرص مؤسستي على تكريم المبدعين والموهوبين كفاءةً وجدارةً .

خامساً : دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية وأشتمل على العبارات التالية :-

- تهتم مؤسستي بالرأي العام للمستفيدين .

- تحرص مؤسستي على تطوير البرامج التي تنمي الأفكار الإيجابية

- تلتزم مؤسستي بتوحيد مصدر المعلومات المقدمة لوسائل الإعلام .

- تحرص مؤسستي على تقوية العلاقة الاجتماعية مع المجتمع .

- تسعى مؤسستي لعدم الانحياز لأي جهة كانت عند تقديم أي معلومة إعلامية .

سادساً: أثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية وأشتمل على العبارات

التالية :-

- تسعى مؤسستي لتوفير الميزانيات الكافية لتغطية أنشطة الأبحاث وتطوير الدراسات

المستمر.

- تعمل مؤسستي على توفير الكوادر المتخصصة في قسم الأبحاث والدراسات

- تحرص مؤسستي على التعاون المشترك مع الجامعات والمعاهد العلمية .

- تحرص مؤسستي على الاستفادة من الأبحاث والدراسات التي تحسن من نوعية البرامج

الاجتماعية .

- تلتزم مؤسستي بالتراهة العلمية عند الإعلان عن النتائج المتعلقة بالبحوث العلمية .

- تحرص مؤسستي على إظهار النتائج الحقيقية في كل ما يتعلق بالأبحاث وتطوير الدراسات

سابعاً : نوعية البرامج الاجتماعية المقدمة وأشتملت على العبارات التالية :-

- تدعم مؤسستي الجمعيات الخيرية
- تشارك مؤسستي في الفعاليات والمناسبات الوطنية
- تعمل مؤسستي على دعم الجوانب الثقافية لدى أفراد المجتمع
- تساهم مؤسستي في دعم الملتقيات والندوات التي تخص المجتمع المحلي
- تحرص مؤسستي على دعم الجانب الرياضي من خلال رعايات الأندية الرياضية
- تحث مؤسستي موظفيها على المشاركة في حملات التبرع بالدم
- تبني مؤسستي الجمعيات التعليمية والمدارس خدمة للمجتمع
- توفر مؤسستي المساعدات المالية للشباب المقبل على الزواج عن طريق الجمعيات الخيرية
- تقدم مؤسستي دعماً مالياً عالياً لتدعيم الجانب الصحي في المجتمع
- تحرص مؤسستي على إسقاط الديون عن المتوفين المستفيدين من خدماتها
- تعمل مؤسستي على إبتعاث المتفوقين دراسياً للخارج مشاركة منها في دعم التعليم العالي في المملكة .

وقد تم توزيع الاستبانة بعد تحكيمها من المختصين وموافقة المشرف على الدراسة سعادة الدكتور / منصور بن عبد الرحمن بن عسكر على بعض مدراء إدارات خدمة المجتمع والمهتمين ببرامج المسؤولية الاجتماعية في بعض شركات القطاع الخاص في مدينة الرياض حيث تم توزيع ما مجموعه (٧٠) إستبانة عليهم فتم استرداد ما مجموعه (٦٨) استبانة .

وقد طلب الباحث من أفراد عينة الدراسة الإجابة عن كل عبارة بوضع علامة (√) أمام واحد من ثلاث اختيارات : (أوافق ، لا أعلم ، لا أوافق) ثم أعطيت الأوزان كما يلي :

نعم (٣) ، إلى حدٍ ما (٢) ، لا (١)

خامساً: مجالات الدراسة

المجال البشري

ويشتمل على عدد من مديري إدارات خدمة المجتمع ببعض شركات القطاع الخاص بمدينة الرياض والمهتمين ببرامج المسؤولية الاجتماعية والعاملين على تنفيذها .

المجال المكاني

تقتصر هذه الدراسة على عدد من مديري إدارات خدمة المجتمع ببعض شركات القطاع الخاص بمدينة الرياض (مجموعة الإتصالات السعودية، البنك الأهلي التجاري، شركة موبايلي، شركة زين للإتصالات، البنك العربي الوطني، شركة أرامكو السعودية، بنك الرياض، الشركة الوطنية للتصنيع، بنك الجزيرة، مصرف الراجحي) .

المجال الزمني

كانت فترة جمع البيانات من تاريخ (١٤٣١/١٢/٢٥هـ) إلى تاريخ (١٤٣٢/٠١/٢٨هـ) من الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ١٤٣١هـ-١٤٣٢هـ .

سادساً : صدق أداة الدراسة

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها ستقيس ما أعدت لقياسه، ويقصد بالصدق إحتواء الإستبانة على جميع العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بشرط أن تكون واضحة ومفهومة لكل من يستخدمها ولتحقيق الصدق الظاهري للأداة تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفي جامعة الملك سعود، وفي ضوء آراء المحكمين قام الباحث بحذف بعض العبارات وإعادة صياغة بعضها وإضافة عبارات أخرى.

سابعاً : ثبات أداة الدراسة

تم التعرف على صدق الأداة إحصائياً عن طريق حساب قيمة معامل ألفا بين كل عبارة من عبارات الإستبانة والمتغير أو المحور الذي ينتمي إليه ، فتم حساب قيمة معامل ألفا لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) والجداول التالية توضح معاملات ثبات أداة الدراسة .

جدول (٢١)

معامل ثبات أبعاد مقياس المسؤولية الاجتماعية

الثبات الكلي	قيمة ألفا	عدد العبارات	الأبعاد
٠.٩٥	٠.٨٥	٩	١ - دور الإدارة في تبني المسؤولية الاجتماعية
	٠.٧٢	٨	٢ - أهمية التخطيط في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية
	٠.٨٢	٦	٣ - التسويق والمسؤولية الاجتماعية
	٠.٨٩	٧	٤ - المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية
	٠.٨١	٥	٥ - دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية
	٠.٨٨	٦	٦ - أثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية
	٠.٧٧	١١	٧ - نوعية برامج المسؤولية الاجتماعية

يتضح من الجدول رقم (١) أن معامل الثبات الكلي لمحاور الدراسة عالي حيث تراوح بين (٠,٧٧ - ٠,٨٩) في حين بلغ معامل الثبات الكلي (٠,٩٥) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الإعتماد عليها في التطبيق الميداني .

جدول (٢٢)

معامل الثبات للبعد الأول في حالة حذف العبارة

الثبات الكلي	الثبات	العبارة
٠.٨٥	٠.٨٥	١- تحرص مؤسستي على تشجيع مشاركة العاملين فيها على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية .
	٠.٨٤	٢- تسعى مؤسستي لتبني رؤية واضحة تعكس قيمها تجاه المجتمع .
	٠.٨٣	٣- تهتم مؤسستي باستفادة أفراد المجتمع عند تقديم أي برامج الاجتماعية .
	٠.٨٤	٤- تعد لجنة المسؤولية الاجتماعية في مؤسستي حلقة الوصل بين الشركة والمجتمع .
	٠.٨٤	٥- تحاول الإدارة العليا في مؤسستي تبني رسالة واضحة لخدمة المجتمع .
	٠.٨٤	٦- تستقطب مؤسستي الكفاءات البشرية المؤهلة في برنامج المسؤولية الاجتماعية.
	٠.٨٤	٧- تحرص مؤسستي على تدريب العاملين لديها على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية
	٠.٨٣	٨- تلتزم مؤسستي بإعداد برامج اجتماعية ضمن خطة عملها السنوية .
	٠.٨٤	٩- تحرص مؤسستي على استمرار تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية .

ويوضح الجدول رقم (٢) معامل الثبات للبعد الأول والخاص بدور الإدارة في تبني

المسؤولية الاجتماعية حيث تعكس هذه البيانات أن معامل ثبات المقياس بلغ ٠,٨٥ وفي حال

حذف العبارة تراوحت قيمة معامل الثبات بين ٠,٨٣ وفي حالة حذف العبارتين (٣ ، ٨) إلى

٠,٨٥ وفي حالة حذف العبارة الأولى .

جدول (٢٤)

معامل الثبات للبعد الثالث في حالة حذف العبارة

الثبات الكلي	الثبات	العبارة	م
٠.٨٢	٠.٨١	تحرص مؤسستي على توفير النشرات التوضيحية المتضمنة لبرامج المسؤولية لديها .	١
	٠.٧٦	تهتم مؤسستي بتقديم المعلومات الصحيحة المتعلقة ببرامجها الاجتماعية بكل مصداقية .	٢
	٠.٧٩	تتخذ مؤسستي الشفافية إطاراً لبرامجها الاجتماعية	٣
	٠.٨١	تعمل مؤسستي على توفير قنوات اتصال مع أفراد المجتمع لتقبل اقتراحاتهم وشكاويهم فيما يخص البرامج الاجتماعية .	٤
	٠.٧٨	تلتزم مؤسستي بالمنافسة الشريفة فيما يخدم أفراد المجتمع	٥
	٠.٨٠	تعمل مؤسستي على دعم المجتمع بكل برنامج اجتماعي مفيد .	٦

وفيما يتعلق ببيانات البعد الثالث والخاص بالتسويق والمسؤولية الاجتماعية نجد أن بيانات الجدول (٤) توضح أن معامل الثبات لهذا البعد بلغ ٨٢، وتراوحت هذه القيمة بين ٧٦، في حال حذف العبارة الثانية إلى ٨١، في حال حذف العبارة الأولى .

جدول (٢٥)

معامل الثبات للبعد الرابع في حالة حذف العبارة

الثبات الكلي	الثبات	العبارات	م
٠.٨ ٩	٠.٨٦	تعمل مؤسستي على تأمين الفرص المتكافئة للمتقدمين للعمل .	١
	٠.٨٧	تلتزم مؤسستي بالشفافية عند الإعلان عن الوظائف الشاغرة .	٢
	٠.٨٦	تحرص مؤسستي على اختيار اللجان المناسبة لمقابلة المتقدمين لوظائفها والمفاضلة بينهم	٣
	٠.٨٦	تلتزم مؤسستي بحق الموظفين العاملين لديها في التدريب وتطوير الأداء .	٤
	٠.٨٩	تحرص مؤسستي على إيجاد حوافز تشجيعية للموظفين كالتأمين الصحي والإجازات التعويضية	٥
	٠.٨٨	تهتم مؤسستي باختيار الكفاءات العلمية عند تشكيل لجان الأنشطة الاجتماعية .	٦
	٠.٨٧	تحرص مؤسستي على تكريم المبدعين والموهوبين كفاءةً وجرارة .	٧

في حين توضح عبارات الجدول (٥) البعد الرابع المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية ونجد معامل الثبات بلغ ٨٩، لهذا البعد وفي حال حذف العبارة تراوحت هذه القيمة بين ٨٦، للعبارتين الأولى والرابعة و٨٩، في حال حذف العبارة الخامسة.

جدول (٢٦)

معامل الثبات للبعد الخامس في حالة حذف العبارة

الثبات الكلي	الثبات	العبارة	م
٠.٨١	٠.٧٥	تهتم مؤسستي بالرأي العام للمستفيدين .	١
	٠.٧٥	تحرص مؤسستي على تطوير البرامج التي تنمي الأفكار الايجابية	٢
	٠.٨٣	تلتزم مؤسستي بتوحيد مصدر المعلومات المقدمة لوسائل الإعلام .	٣
	٠.٧٥	تحرص مؤسستي على تقوية العلاقة الاجتماعية مع المجتمع .	٤
	٠.٧٦	تسعى مؤسستي لعدم الانحياز لأي جهة كانت عند تقديم أي معلومة إعلامية .	٥

كما أوضحت بيانات الجدول (٦) معامل الثبات للبعد الخامس والذي يتعلق بدور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية حيث تبين هذه البيانات أن معامل الثبات الكلي لهذا البعد بلغ ٠.٨١ وفي حالة حذف العبارة تراوحت هذه القيمة بين ٠.٧٥ في حال حذف العبارات الأولى والثانية والرابعة إلى ٠.٧٥ في حال حذف العبارة الثالثة .

جدول (٢٧)

معامل الثبات للبعد السادس في حالة حذف العبارة

الثبات الكلي	الثبات	العبارات	م
٠.٨٨	٠.٨٥	تسعى مؤسستي لتوفير الميزانيات الكافية لتغطية أنشطة الأبحاث وتطوير الدراسات المستمر.	١
	٠.٨٤	تعمل مؤسستي على توفير الكوادر المتخصصة في قسم الأبحاث والدراسات	٢
	٠.٨٨	تحرص مؤسستي على التعاون المشترك مع الجامعات والمعاهد العلمية .	٣
	٠.٨٤	تحرص مؤسستي على الاستفادة من الدراسات التي تحسن من نوعية البرامج الاجتماعية .	٤
	٠.٨٥	تلتزم مؤسستي بالتزاهة العلمية عند الإعلان عن النتائج المتعلقة بالبحوث العلمية .	٥
	٠.٨٧	تحرص مؤسستي على إظهار النتائج الحقيقية في كل ما يتعلق بتطوير الأبحاث والدراسات.	٦

وأما فيما يتعلق ببيانات البعد السادس في الجدول (٧) والخاص بأثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية نجد أن البيانات توضح أن معامل ثبات هذه البعد بلغ ٠,٨٨ وفي حالة حذف أحد عبارات هذا المقياس تراوحت قيمة هذا المعامل بين ٠,٨٤ و في حال حذف العبارتين الثانية والرابعة إلى ٠,٨٨ في حال حذف العبارة الثالثة.

جدول (٢٨)

معامل الثبات للبعد السابع في حالة حذف العبارة

الثبات الكلي	الثبات	العبارة	م
٠.٧٧	٠.٧٦	تدعم مؤسستي الجمعيات الخيرية	١
	٠.٧٤	تشارك مؤسستي في الفعاليات والمناسبات الوطنية	٢
	٠.٧٦	تعمل مؤسستي على دعم الجوانب الثقافية لدى أفراد المجتمع	٣
	٠.٧٥	تساهم مؤسستي في دعم الملتقيات والندوات التي تخص المجتمع المحلي	٤
	٠.٧٤	تحرص مؤسستي على دعم الجانب الرياضي من خلال رعاية الأندية الرياضية	٥
	٠.٧٥	تحت مؤسستي موظفيها على المشاركة في حملات التبرع بالدم	٦
	٠.٧٢	تبني مؤسستي الجمعيات التعليمية والمدارس خدمة للمجتمع	٧
	٠.٧٣	توفر مؤسستي المساعدات المالية للشباب المقبل على الزواج عن طريق الجمعيات الخيرية	٨
	٠.٧٥	تقدم مؤسستي دعماً مالياً عالياً لتدعيم الجانب الصحي في المجتمع	٩
	٠.٧٨	تحرص مؤسستي على إسقاط الديون عن المتوفين المستفيدين من خدماتها	١٠
	٠.٧٥	تعمل مؤسستي على إبتعاث المتفوقين دراسياً للخارج مشاركة منها في دعم التعليم بالمملكة .	١١

كما توضح بيانات الجدول (٨) معامل الثبات الكلي للبعد السابع والخاص بنوعية برامج المسؤولية الاجتماعية فقد بلغ معامل الثبات الكلي للبعد السابع ٧٧، وفي حال حذف العبارة فقد تراوحت هذه القيمة بين ٧٢، وفي حال حذف العبارة السابعة إلى ٧٨، وفي حال حذف العبارة العاشرة .

الفصل الخامس

عرض وتحليل بيانات الدراسة

أولاً : خصائص عينة الدراسة

يمكننا تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة فيما يلي:-

جدول (٢٩)

توزيع العينة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة	العدد	الفئات
٨٧.٩	٥٨	ذكور
١٢.١	٨	إناث
١٠٠	٦٦	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٩) أن (٥٨) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٨٧,٩ %) هم من الذكور حيث أنهم الأكثرية في عينة الدراسة بينما (٨) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (١٢,١ %) هم من الإناث.

جدول (٣٠)

توزيع العينة وفقاً لفئات العمر

النسبة	العدد	الفئات
٣١.٨	٢١	٣٠ --
٢٨.٨	١٩	٣٥ - ٣٠
٢٨.٨	١٩	٤٥ - ٣٥
١٠.٦	٧	+ ٤٥
١٠٠	٦٦	المجموع

يتضح من الجدول أن (١٠) أن (٢١ فرداً) من أفراد الدراسة يمثلون نسبة تقدر بـ (٣١,٨ %) من النسبة العامة لمجتمع الدراسة وأن أعمارهم اقل من ٣٠ عاماً، وأن (١٩ فرداً) يمثلون نسبة تقدر بـ (٢٨,٨ %) وأن أعمارهم تقع فيما بين ٣٠ - ٣٥ عاماً،

بينما يتضح أن (١٩ فرداً) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٢٨,٨ %) وأن أعمارهم تقع فيما بين ٣٥ - ٤٠ عاماً في حين أن من تزيد أعمارهم عن ٤٥ عاماً فيشكلون نسبة تقدر بـ (١٠,٦ %) وعددهم (٧ أفراد) وهذا التحليل يبين لنا أن أكثر القائمين على البرامج الاجتماعية في مجتمع الدراسة أعمارهم أقل من ٣٠ عاماً وبهذا قد يحتاجون إلى تطوير مهاراتهم وخبراتهم في البرامج الاجتماعية المقدمة لخدمة المجتمع وأفراده .

جدول (٣١)

توزيع العينة وفقاً للمؤهل العلمي

النسبة	العدد	الفئات
٢١.٢	١٤	ثانوية
٦٠.٦	٤٠	بكالوريوس
١٨.٢	١٢	ماجستير ودكتوراه
١٠٠	٦٦	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١١) أن (١٤) فرداً من أفراد عينة الدراسة يشكلون نسبة تقدر بـ (٢١,٢ %) مؤهلهم العلمي ثانوية، في حين أن (٤٠) فرداً من أفراد الدراسة ونسبتهم (٦٠,٦ %) مؤهلهم العلمي بكالوريوس وهم الأكثر بين أفراد عينة الدراسة بينما يشكل (١٢) فرداً من أفراد عينة الدراسة ما نسبته (١٨,٢ %) وهم من حملة الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه) وهذا يبين لنا بأن أكثر من يعمل على تصميم وتخطيط وتطوير برامج خدمة المجتمع في عينة الدراسة هم من حملة البكالوريوس .

جدول (٣٢)

توزيع العينة وفقاً لعدد سنوات الخدمة

النسبة	العدد	الفئات
٣٣.٣	٢٢	٥ --
٣١.٨	٢١	١٠ - ٥
١٥.٢	١٠	١٥ - ١٠
١٩.٧	١٣	+ ١٥
١٠٠	٦٦	المجموع

يوضح الجدول رقم (١٢) إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير سنوات الخدمة حيث يتضح أن هناك (٢٢ فرداً) بنسبة (٣٣.٣٪) خدمتهم لأقل من (٥ سنوات)، في حين أن هناك (٢١ فرداً) بنسبة (٣١.٨٪) خدمتهم لفترة تتراوح بين (٥ - ١٠ سنوات)، كما أن هناك (١٠ أفراد) بنسبة (١٥,٢٪) خدمتهم لفترة تتراوح بين (١٠ - ١٥ سنة)، وهناك (١٣ فرداً) بنسبة (١٩,٧٪) خدمتهم امتدت لفترة (١٥ سنة فأكثر) .

جدول (٣٣)

توزيع العينة وفقاً لنوع المنشأة

النسبة	العدد	الفئات
٤٢.٤	٢٨	بنك
٥٧.٦	٣٨	شركة
١٠٠	٦٦	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن هناك (٢٨ فرداً) بنسبة تقدر بـ (٤٢,٤ %) يعملون في البنوك وأن (٢٨ فرداً) ونسبتهم (٥٧,٦ %) يعملون في شركات.

ثانياً : دور الإدارة العليا في تبني المسؤولية الاجتماعية

- وللتعرف على دور الإدارة العليا في تبني المسؤولية الاجتماعية قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات ومحاور البعد الأول وجاءت النتائج كما هو في الجدول التالي:

جدول (٣٤)

دور الإدارة العليا في تبني المسؤولية الاجتماعية

المجموع		لا		إلى حد ما		نعم		البيانات
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٠٠	٦٦	٦.١	٤	٤٢.٤	٢٨	٥١.٥	٣٤	١- تحرص مؤسستي على تشجيع مشاركة العاملين فيها على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية .
١٠٠	٦٦	-	-	٢٤.٢	١٦	٧٥.٨	٥٠	٢- تسعى مؤسستي لتبني رؤية واضحة تعكس قيمها تجاه المجتمع .
١٠٠	٦٦	-	-	٢٧.٣	١٨	٧٢.٧	٤٨	٣- تهتم مؤسستي باستفادة أفراد المجتمع عند تقديم أي برامج الاجتماعية .
١٠٠	٦٦	١٣.٦	٩	١٨.٢	١٢	٦٨.٢	٤٥	٤- تعد لجنة المسؤولية الاجتماعية في مؤسستي حلقة الوصل بين الشركة والمجتمع .
١٠٠	٦٦	-	-	٣٠.٣	٢٠	٦٩.٧	٤٦	٥- تحاول الإدارة العليا في مؤسستي تبني رسالة واضحة لخدمة المجتمع .
١٠٠	٦٦	١٢.١	٨	٣٧.٩	٢٥	٥٠.٠	٣٣	٦- تستقطب مؤسستي الكفاءات البشرية المؤهلة في برنامج المسؤولية الاجتماعية.
١٠٠	٦٦	٢١.٢	١٤	٤٥.٥	٣٠	٣٣.٣	٢٢	٧- تحرص مؤسستي على تدريب العاملين لديها على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية
١٠٠	٦٦	٤.٥	٣	٣٤.٨	٢٣	٦٠.٦	٤٠	٨- تلتزم مؤسستي بإعداد برامج اجتماعية ضمن خطة عملها السنوية.
١٠٠	٦٦	-	-	٣٠.٣	٢٠	٦٩.٧	٤٦	٩- تحرص مؤسستي على استمرار تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية .

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوت في موافقة أفراد مجتمع الدراسة على دور الإدارة في تبني المسؤولية الاجتماعية ويتراوح هذا التفاوت ما بين إلتزام الإدارة

بالمسؤولية الاجتماعية بنسبة ٧٥.٨ ٪ وموافقتهم إلى حد ما على دور الإدارة في تبني المسؤولية الاجتماعية بنسبة ٤٥.٥ ٪ كما يتضح من النتائج ما يلي: —

١- جاءت العبارة تسعى مؤسستي لتبني رؤية واضحة تعكس قيمها تجاه المجتمع بالمرتبة الاولى من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها وذلك بنسبة ٧٥.٨ ٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن مؤسسات القطاع الخاص تعمل على وضع استراتيجية واضحة المعالم لخدمة المجتمع متضمنة قيمها تجاه المجتمع .

٢- جاءت العبارة تهتم مؤسستي باستفادة أفراد المجتمع عند تقديم أي برامج الاجتماعية في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٧٢.٧ ٪ ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن إستفادة أفراد المجتمع له أهمية القصوى عند تقديم أي برامج إجتماعية .

٣- جاءت العبارة تحاول الإدارة العليا في مؤسستي تبني رسالة واضحة لخدمة المجتمع في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٦٩.٧ ٪ ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن التخطيط الاستراتيجي وخصوصاً في خدمة المجتمع غاية يسعى لها القطاع الخاص .

٤- جاءت العبارة تحرص مؤسستي على استمرار تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية في المرتبة الثالثة أيضاً من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٦٩.٧ ٪ ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن عملية استمرار وتفعيل المزيد من برامج المسؤولية الاجتماعية لها اهتمامها من قبل القائمين على إدارة مؤسسات القطاع الخاص .

٥- جاءت العبارة تعد لجنة المسؤولية الاجتماعية في مؤسستي حلقة الوصل بين الشركة والمجتمع في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٦٨.٢ ٪ وبهذا يفسر الباحث النتيجة بأن عمل لجان المسؤولية الاجتماعية في شركات القطاع الخاص تعد حلقة الوصل بين المجتمع بكافة شرائحه وشركات القطاع الخاص .

٦- جاءت العبارة تلتزم مؤسستي بإعداد برامج اجتماعية ضمن خطة عملها السنوية في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٦٠.٦ ٪ وبهذا يفسر الباحث النتيجة بأن شركات القطاع الخاص تأخذ في الاعتبار البرامج الإجتماعية عند إعتداد خططها الموسمية .

٧- جاءت العبارة تحرص مؤسستي على تشجيع مشاركة العاملين فيها على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٥١.٥ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن عملية تشجيع وتطوير قدرات الموظفين في شركات القطاع الخاص ليست عملية ذات أهمية بالغة .

٨- جاءت العبارة تستقطب مؤسستي الكفاءات البشرية المؤهلة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٥٠ ٪. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه قليل جداً من شركات القطاع الخاص الذي يعمل على استقطاب المتخصصين في برامج المسؤولية الاجتماعية وأصحاب نظرة ثابتة في البرامج الاجتماعية .

٩- جاءت العبارة تحرص مؤسستي على تدريب العاملين لديها على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية في المرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٣٣.٣ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن شركات القطاع الخاص لا تعمل على تشجيع وتدريب العاملين لديها على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية .

ثالثاً : أهمية التخطيط في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية

- وللتعرف على أهمية التخطيط في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات ومحاور البعد الثاني وجاءت النتائج كما هو في الجدول التالي : —

جدول (٣٥)

أهمية التخطيط في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية

المجموع		لا		إلى حد ما		نعم		البيانات
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٠٠	٦٦	-	-	١٥.٢	١٠	٨٤.٨	٥٦	١ تحرص مؤسستي على أن تكون برامجها متوافقة مع قيم وعادات المجتمع .
١٠٠	٦٦	-	-	٣٠.٣	٢٠	٦٩.٧	٤٦	٢ تحرص مؤسستي على اختيار المواقع المناسبة لإقامة البرامج الاجتماعية في المجتمع
١٠٠	٦٦	١٦.٧	١١	٤٧.٠	٣١	٣٦.٤	٢٤	٣ تهتم مؤسستي بإجراء الدراسات العلمية لتحديد احتياجات المجتمع .
١٠٠	٦٦	٩.١	٦	٣٩.٤	٢٦	٥١.٥	٣٤	٤ تضع مؤسستي في اهتمامها عند تصميم البرامج أن تتفق مع احتياجات الشباب للعمل
١٠٠	٦٦	-	-	٣١.٨	٢١	٦٨.٢	٤٥	٥ تهتم مؤسستي بالبرامج الاجتماعية الموجهة لخدمة ورعاية العديد من الفئات الخاصة.
١٠٠	٦٦	١٠.٦	٧	٣٩.٤	٢٦	٥٠.٠	٣٣	٦ تؤكد مؤسستي على التخطيط السليم لبرامجها الاجتماعية .
١٠٠	٦٦	٣.٠	٢	٣١.٨	٢١	٦٥.٢	٤٣	٧ من أهداف التخطيط في مؤسستي استفادة أفراد المجتمع
١٠٠	٦٦	١٢.١	٨	٣٦.٤	٢٤	٥١.٥	٣٤	٨ تسعى مؤسستي للحصول على الجوائز المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية .

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتبين ما يلي : -

١- احتلت العبارة تحرص مؤسستي على أن تكون برامجها متوافقة مع قيم وعادات المجتمع المرتبة الأولى بين عبارات البعد الثاني بنسبة ٨٤.٨ ٪. يوافق فيها أفراد مجتمع الدراسة على أن المحافظة على تقاليد وقيم المجتمع من أكثر النقاط اهتماماً عند رسم استراتيجية البرامج الاجتماعية من قبل القائمين على شركات القطاع الخاص .

٢- جاءت العبارة تحرص مؤسستي على اختيار المواقع المناسبة لإقامة البرامج الاجتماعية في المجتمع في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٦٩.٧ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن شركات القطاع الخاص لم تغفل عن اختيار ما يناسب من أماكن لإقامة البرامج الاجتماعية بحيث يمكن لأفراد المجتمع الوصول إليها بكل يسر وسهولة .

٣- وردت العبارة تهتم مؤسستي بالبرامج الاجتماعية الموجهة لخدمة ورعاية العديد من الفئات الخاصة في المرتبة الثالثة بين عبارات البعد الثاني موافق عليها أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٦٨.٢ ٪. ويمكن للباحث أن يفسر هذه النتيجة بأن الفئات الخاصة هي الفئة الأكثر استهدافاً لإقامة هذه البرامج الاجتماعية .

٤- جاءت العبارة من أهداف التخطيط في مؤسستي استفادة أفراد المجتمع في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٦٥.٢ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن فكرة البرامج الاجتماعية المقدمة من مختلف شركات القطاع الخاص تتمحور حول فائدة أفراد المجتمع والإستغناء عن الغير والإعتماد على الذات .

٥- وردت العبارة تضع مؤسستي في اهتمامها عند تصميم البرامج أن تتفق مع احتياجات الشباب للعمل في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٥١.٥ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن تأمين مستقبل الشباب وتهيئتهم للعمل هما يورق مضاجع شركات القطاع الخاص . وتتوافق هذه العبارة مع العبارة تسعى مؤسستي للحصول على الجوائز المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من حيث موافقة افراد مجتمع الدراسة بنفس النسبة ٥١.٥ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن شركات القطاع الخاص تسعى جاهدة لكي لا يضيع جهدها وما أنفقته في البرامج الاجتماعية هباءً

منثوراً دون الحصول على أي جائزة في هذا المجال حيث أنها تركز على البرامج الاجتماعية وهمها كيف تحصد الجوائز .

٦- واحتلت العبارة تؤكد مؤسستي على التخطيط السليم لبرامجها الاجتماعية في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٥٠ ٪ وهذه النتيجة يمكن تفسيرها بأن شركات القطاع الخاص حريصة كل الحرص على التخطيط السليم للبرامج الاجتماعية .

رابعاً : العلاقة بين التسويق والمسؤولية الاجتماعية

- وللتعرف على العلاقة بين التسويق والمسؤولية الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات ومحاور البعد الثالث وجاءت النتائج كما هو في الجدول التالي : -

جدول (٣٦)

التسويق والمسؤولية الاجتماعية

المجموع		لا		إلى حد ما		نعم		العبارات
ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	
٦٦	١٠٠	١٠	١٥.٢	٢٦	٣٩.٤	٣٠	٤٥.٥	١ تحرص مؤسستي على توفير النشرات التوضيحية المتضمنة لبرامج المسؤولية لديها .
٦٦	١٠٠	٥	٧.٦	١٦	٢٤.٢	٤٥	٦٨.٢	٢ تهتم مؤسستي بتقديم المعلومات الصحيحة المتعلقة ببرامجها الاجتماعية بكل مصداقية .
٦٦	١٠٠	٤	٦.١	٢٤	٣٦.٤	٣٨	٥٧.٦	٣ تتخذ مؤسستي الشفافية إطاراً لبرامجها الاجتماعية
٦٦	١٠٠	١٥	٢٢.٧	٢٩	٤٣.٩	٢٢	٣٣.٣	٤ تعمل مؤسستي على توفير قنوات اتصال مع أفراد المجتمع لتقبل اقتراحاتهم وشكاويهم فيما يخص البرامج الاجتماعية .
٦٦	١٠٠	٢	٣.٠	١٦	٢٤.٢	٤٨	٧٢.٧	٥ تلتزم مؤسستي بالمنافسة الشريفة فيما يخدم أفراد المجتمع
٦٦	١٠٠	٤	٦.١	٢٤	٣٦.٤	٣٨	٥٧.٦	٦ تعمل مؤسستي على دعم المجتمع بكل برنامج

ومن خلال تتضح النتائج التالية : -

١- أن العبارة تلتزم مؤسستي بالمنافسة الشريفة فيما يخدم أفراد المجتمع في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٧٢.٧٪ ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن المنافسة الشريفة المتبادلة بين شركات القطاع الخاص هي أول استراتيجيات البرامج الاجتماعية .

٢- وردت العبارة تهتم مؤسستي بتقديم المعلومات الصحيحة المتعلقة ببرامجها الاجتماعية بكل مصداقية في المرتبة الثانية بنسبة ٦٨.٢ ٪ وبهذه النتيجة يفسر الباحث ذلك بأن المصداقية بين شركات القطاع الخاص في كل ما يتعلق ببرامج المسؤولية الاجتماعية تعتبر ركيزة من ركائز الرعاية والاهتمام في هذه الشركات .

٣- وردت العبارة تتخذ مؤسستي الشفافية إطاراً لبرامجها الاجتماعية في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٥٧.٦٪ وبهذا يفسر الباحث النتيجة بأن شركات القطاع الخاص تعمل على تحري الدقة والمصداقية في أعمالها وتتخذ الشفافية منهاجاً لها في أداء رسالتها التي أنشئت من أجلها ويتوافق مع هذه العبارة عبارة تعمل مؤسستي على دعم المجتمع بكل برنامج اجتماعي مفيد المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٥٧.٦٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن إقبال شركات القطاع الخاص على دعم المجتمع بالبرامج الاجتماعية يتمحور ويركز على البرامج التي من المتوقع أن تؤتي ثمارها في جميع ما يسد حاجة المجتمع .

٤- احتلت العبارة تحرص مؤسستي على توفير النشرات التوضيحية المتضمنة لبرامج المسؤولية لديها المرتبة الرابعة بين عبارات البعد الثالث من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٤٥.٥ ٪ ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن عمل النشرات التوضيحية للبرامج الاجتماعية يعد أمراً في غاية الأهمية بالنسبة لشركات القطاع الخاص .

٥- وردت العبارة تعمل مؤسستي على توفير قنوات اتصال مع أفراد المجتمع لتقبل اقتراحاتهم وشكاويهم فيما يخص البرامج الاجتماعية في المرتبة الخامسة بنسبة ٣٣.٣ ٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن عملية تخصيص قنوات للإتصال بين الشركة المزودة للبرامج الاجتماعية والمجتمع المخدوم بتلك البرامج ليس غاية تسعى تلك الشركات لتحقيقها ولا يمثل أي أهمية لديها .

خامساً : المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية

- وللتعرف على المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات ومحاور البعد الرابع وجاءت النتائج كما هو في الجدول التالي

جدول (٣٧)

المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية

المجموع		لا		إلى حد ما		نعم		العبارات
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٠٠	٦٦	١٠.٦	٧	٤٢.٤	٢٨	٤٧.٠	٣١	١ تعمل مؤسستي على تأمين الفرص المتكافئة للمتقدمين للعمل .
١٠٠	٦٦	٢١.٢	١٤	٣٦.٤	٢٤	٤٢.٤	٢٨	٢ تلتزم مؤسستي بالشفافية عند الإعلان عن الوظائف الشاغرة .
١٠٠	٦٦	٢١.٢	١٤	٢٤.٢	١٦	٥٤.٥	٣٦	٣ تحرص مؤسستي على اختيار اللجان المناسبة لمقابلة المتقدمين لوظائفها والمفاضلة بينهم
١٠٠	٦٦	١٣.٦	٩	٣٣.٣	٢٢	٥٣.٠	٣٥	٤ تلتزم مؤسستي بحق الموظفين العاملين لديها في التدريب وتطوير الأداء .
١٠٠	٦٦	٤.٥	٣	٢٢.٧	١٥	٧٢.٧	٤٨	٥ تحرص مؤسستي على إيجاد حوافز تشجيعية للموظفين كالتأمين الصحي والإجازات التعويضية
١٠٠	٦٦	١٨.٢	١٢	٣٣.٣	٢٢	٤٨.٥	٣٢	٦ تهتم مؤسستي باختيار الكفاءات العلمية عند تشكيل لجان الأنشطة الاجتماعية .
١٠٠	٦٦	٩.١	٦	٤٠.٩	٢٧	٥٠.٠	٣٣	٧ تحرص مؤسستي على تكريم المبدعين والموهوبين كفاءةً وجدارة .

ويتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي :-

١- وردت العبارة تحرص مؤسستي على إيجاد حوافز تشجيعية للموظفين كالتأمين الصحي والإجازات التعويضية في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها

بنسبة ٧٢.٧ ٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن شركات القطاع الخاص تعتبر أن توفير الحوافز التشجيعية للموظفين لديها يعتبر من صميم المسؤولية الاجتماعية الداخلية.

٢- وردت العبارة تحرص مؤسستي على اختيار اللجان المناسبة لمقابلة المتقدمين لوظائفها والمفاضلة بينهم في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٥٤.٥ ٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى شركات القطاع الخاص ليس خاصاً بالمجتمع الخارجي وإنما يمكن توجيهه أيضاً للمجتمع الداخلي وذلك من خلال عملية تحقيق العدل بين المتقدمين على الوظائف والتفاضل بينهم على الأسس العلمية لشغل هذه الوظائف .

٣- وردت العبارة تلتزم مؤسستي بحق الموظفين العاملين لديها في التدريب وتطوير الأداء في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٥٣ ٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن غالبية شركات القطاع الخاص تهتم بتدريب وتطوير أداء العاملين فيها.

٤- وردت العبارة تحرص مؤسستي على تكريم المبدعين والموهوبين كفاءةً وجدارةً في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٥٠ ٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن نصف شركات القطاع الخاص تسعى لتكريم المبدعين والموهوبين من أفراد المجتمع إيماناً منهم بكفاءتهم وقدرتهم على تحقيق المستويات الإيجابية .

٥- احتلت العبارة تهتم مؤسستي باختيار الكفاءات العلمية عند تشكيل لجان الأنشطة الاجتماعية المرتبة الخامسة بنسبة ٤٨.٥ ٪ بهذا يفسر الباحث النتيجة بأن أقل من نصف شركات القطاع الخاص يعتمد على الكفاءة العلمية في رسم وتخطيط استراتيجيته تجاه المجتمع وما يقدمه من برامج اجتماعية .

٦- وردت العبارة تعمل مؤسستي على تأمين الفرص المتكافئة للمتقدمين للعمل في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٤٧ ٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن توفير الفرص الوظيفية لا يعمل به إلا عدد محدود من شركات القطاع الخاص .

٧- وردت العبارة تلتزم مؤسستي بالشفافية عند الإعلان عن الوظائف الشاغرة في المرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بنسبة ٤٢.٢ ٪ وبهذا يمكن للباحث أن

يفسر هذه النتيجة بأن أغلبية شركات الخاص تعمل على عدم الإعلان عن وظائفها الشاغرة وتكتفي فقط بترشيح من تراه مناسباً من وجهة نظرها .

سادساً : دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية

- وللتعرف على دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات ومحاور البعد الخامس وجاءت النتائج كما هو في الجدول التالي : -

جدول (٣٨)

دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية

المجموع		لا		إلى حد ما		نعم		العبارة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٠٠	٦٦	٦.١	٤	٤٠.٩	٢٧	٥٣.٠	٣٥	١ تهتم مؤسستي بالرأي العام للمستفيدين .
١٠٠	٦٦	٦.١	٤	٤٢.٤	٢٨	٥١.٥	٣٤	٢ تحرص مؤسستي على تطوير البرامج التي تنمي الأفكار الايجابية
١٠٠	٦٦	٦.١	٤	١٩.٧	١٣	٧٤.٢	٤٩	٣ تلتزم مؤسستي بتوحيد مصدر المعلومات المقدمة لوسائل الإعلام .
١٠٠	٦٦	٤.٥	٣	١٩.٧	١٣	٧٥.٨	٥٠	٤ تحرص مؤسستي على تقوية العلاقة الاجتماعية مع المجتمع .
١٠٠	٦٦	٦.١	٤	٣٠.٣	٢٠	٦٣.٦	٤٢	٥ تسعى مؤسستي لعدم الانحياز لأي جهة كانت عند تقديم أي معلومة إعلامية .

ويتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي : -

١- وردت العبارة تحرص مؤسستي على تقوية العلاقة الاجتماعية مع المجتمع في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٧٥.٨ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن شركات القطاع الخاص تسعى جاهدة وبكل ما أوتيت من قوة لتجسير وتقوية العلاقة بينها وبين المجتمع المخدم بالبرامج الاجتماعية .

٢- وردت العبارة تلتزم مؤسستي بتوحيد مصدر المعلومات المقدمة لوسائل الإعلام في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٧٤.٢ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن شركات القطاع عملت على أن يكون مصدر المعلومة المقدمة لوسائل الاعلام المختلفة المقروءة والمسموعة والمرئية موحداً ويتمثل في من ترى هذه الشركات كفاءته .

٣- وردت العبارة تسعى مؤسستي لعدم الانحياز لأي جهة كانت عند تقديم أي معلومة إعلامية في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٦٣.٦ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن غالبية شركات القطاع الخاص تؤمن بمبدأ الحيادية وخصوصاً في المجال الإعلامي لما يتعلق بأنشطتها الاجتماعية .

٤- وردت العبارة تهتم مؤسستي بالرأي العام للمستفيدين في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٥٣ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الأكثرية من شركات القطاع الخاص تهتم بالرأي العام وتعمل على تجاوز النقاط السلبية في كل ما يخص أنشطتها وخصوصاً المجال الإجتماعي .

٥- احتلت تحرص مؤسستي على تطوير البرامج التي تنمي الأفكار الايجابية المرتبة الخامسة بنسبة ٥١.٥ ٪. بهذا يفسر الباحث النتيجة بأن نصف شركات القطاع الخاص تشجع وتحرص على تطوير كل ما من شأنه المساهمة في تقديم البرامج الاجتماعية برؤية جديدة ومظهر لائق .

سابعًا : أثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية

- وللتعرف على أثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات ومحاور البعد السادس وجاءت النتائج كما هو في الجدول التالي

جدول (٣٩)

أثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية

المجموع		لا		إلى حد ما		نعم		العبارة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٠٠	٦٦	١٦.٧	١١	٢٧.٣	١٨	٥٦.١	٣٧	١ تسعى مؤسستي لتوفير الميزانيات الكافية لتغطية أنشطة الأبحاث وتطوير الدراسات المستمر .
١٠٠	٦٦	١٩.٧	١٣	٣١.٨	٢١	٤٨.٥	٣٢	٢ تعمل مؤسستي على توفير الكوادر المتخصصة في قسم الأبحاث والدراسات
١٠٠	٦٦	٧.٦	٥	٤٢.٤	٢٨	٥٠.٠	٣٣	٣ تحرص مؤسستي على التعاون المشترك مع الجامعات والمعاهد العلمية .
١٠٠	٦٦	١٥.٢	١٠	٣١.٨	٢١	٥٣.٠	٣٥	٤ تحرص مؤسستي على الاستفادة من الدراسات التي تحسن من نوعية البرامج الاجتماعية .
١٠٠	٦٦	١٢.١	٨	٢٥.٨	١٧	٦٢.١	٤١	٥ تلتزم مؤسستي بالتزاهة العلمية عند الإعلان عن النتائج المتعلقة بالبحوث العلمية .
١٠٠	٦٦	١٣.٦	٩	٣٤.٨	٢٣	٥١.٥	٣٤	٦ تحرص مؤسستي على إظهار النتائج الحقيقية في كل ما يتعلق بتطوير الأبحاث الدراسات.
١٠٠	٦٦	٤.٥	٣	١٥.٢	١٠	٨٠.٣	٥٣	٧ تدعم مؤسستي الجمعيات الخيرية

ويتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي

١- وردت العبارة تحرص تدعم مؤسستي الجمعيات الخيرية في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٨٠.٣٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن شركات القطاع الخاص تعمل على دعم الجمعيات الخيرية وذلك لإيمانها التام بأن جزء من منظوماتها الاجتماعية ستصل لأيدي من يستحقها استحقاقاً تاماً .

٢- وردت العبارة تلتزم مؤسستي بالتزاهة العلمية عند الإعلان عن النتائج المتعلقة بالبحوث العلمية في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٦٢.١٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن غالبية شركات القطاع الخاص تؤكد على الإلتزام بالتزاهة العلمية في كل ما يتعلق بالدراسات العلمية .

٣- وردت العبارة تسعى مؤسستي لتوفير الميزانيات الكافية لتغطية أنشطة الأبحاث وتطوير الدراسات المستمر في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٥٦.١٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن أكثر من نصف شركات القطاع الخاص يعمل على الإطلاع على الحاجة الفعلية للدراسات والأبحاث ومن ثم رصد ما يكفي لهذه الحاجة من الميزانية السنوية.

٤- وردت العبارة تحرص مؤسستي على الاستفادة من الأبحاث والدراسات التي تحسن من نوعية البرامج الاجتماعية في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٥٣٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن نصف شركات القطاع الخاص تعتمد اعتماداً كلياً على الدراسات الاجتماعية والإنسانية والتي على ضوءها تصمم وتخطط لبرامجها الاجتماعية .

٥- احتلت عبارة تحرص مؤسستي على إظهار النتائج الحقيقية في كل ما يتعلق بتطوير الأبحاث الدراسات المرتبة الخامسة بنسبة ٥١.٥٪ بهذا يفسر الباحث النتيجة بأن نصف شركات القطاع الخاص تحرص على الصدق في كافة معاملاتها مع المجتمع الذي تعيش في وسطه وخصوصاً فيما يخص الأبحاث الاجتماعية .

٦- احتلت عبارة تحرص مؤسستي على التعاون المشترك مع الجامعات والمعاهد العلمية المرتبة السادسة بنسبة ٥٠٪ وبهذا يفسر الباحث النتيجة بأن نصف شركات القطاع

الخاص تحرص على التعاون مع مختلف الجامعات والمعاهد المتخصصة وخصوصاً فيما يتعلق بمجالات أنشطتها.

٧- احتلت عبارة تعمل مؤسستي على توفير الكوادر المتخصصة في قسم الأبحاث والدراسات المرتبة السابعة بنسبة ٤٨.٥ ٪. وبهذا يفسر الباحث النتيجة بأن أقل من نصف شركات القطاع الخاص تعمل على توفير كل شخص يحمل المؤهلات المتخصصة وخصوصاً فيما يتعلق بمجالات أنشطتها.

ثامناً : نوعية برامج المسؤولية الاجتماعية

- وللتعرف على نوعية برامج المسؤولية الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات ومحاور البعد السابع وجاءت النتائج كما هو في الجدول التالي :-

جدول (٤٠)

نوعية برامج المسؤولية الاجتماعية

المجموع		لا		إلى حد ما		نعم		العبارة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٠٠	٦٦	٤.٥	٣	١٦.٧	١١	٧٨.٨	٥٢	١ تشارك مؤسستي في الفعاليات والمناسبات الوطنية
١٠٠	٦٦	-	-	٤٢.٤	٢٨	٥٧.٦	٣٨	٢ تعمل مؤسستي على دعم الجوانب الثقافية لدى أفراد المجتمع
١٠٠	٦٦	٤.٥	٣	٢٥.٨	١٧	٦٩.٧	٤٦	٣ تساهم مؤسستي في دعم الملتقيات والندوات التي تخص المجتمع المحلي
١٠٠	٦٦	٢١.٢	١٤	١٦.٧	١١	٦٢.١	٤١	٤ تحرص مؤسستي على دعم الجانب الرياضي من خلال رعاية الأندية الرياضية
١٠٠	٦٦	٧.٦	٥	٢٢.٧	١٥	٦٩.٧	٤٦	٥ تحت مؤسستي موظفيها على المشاركة في حملات التبرع بالدم
١٠٠	٦٦	٣٩.٤	٢٦	٣١.٨	٢١	٢٨.٨	١٩	٦ تبني مؤسستي المجمعات التعليمية والمدارس خدمة للمجتمع
١٠٠	٦٦	٤٨.٥	٣٢	٣٤.٨	٢٣	١٦.٧	١١	٧ توفر مؤسستي المساعدات المالية للشباب المقبل على الزواج عن طريق الجمعيات الخيرية
١٠٠	٦٦	٩.١	٦	٣٤.٨	٢٣	٥٦.١	٣٧	٨ تقدم مؤسستي دعماً مالياً عالياً لتدعيم الجانب الصحي في المجتمع
١٠٠	٦٦	١٨.٢	١٢	٢٢.٧	١٥	٥٩.١	٣٩	٩ تحرص مؤسستي على إسقاط الديون عن المتوفين المستفيدين من خدماتها
١٠٠	٦٦	٣٩.٤	٢٦	٣٧.٩	٢٥	٢٢.٧	١٥	١٠ تعمل مؤسستي على إتبعات المتفوقين دراسياً للخارج مشاركة منها في دعم التعليم بالمملكة .

ويتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي

١- وردت العبارة تشارك مؤسستي في الفعاليات والمناسبات الوطنية في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٧٨.٨٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن شركات القطاع الخاص تسعى من خلال تواجدها في المجتمع إلى المشاركة في الفعاليات والمناسبات الوطنية لتؤكد من خلالها ولاءها للمجتمع .

٢- وردت العبارة تساهم مؤسستي في دعم الملتقيات والندوات التي تخص المجتمع المحلي في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٦٩.٧٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن غالبية شركات القطاع الخاص تؤكد على أهمية دعم الملتقيات والندوات الخاصة بالمجتمع وأفراده حيث أن دعمها سيساهم في تقدم المجتمع وازدهاره من خلال التوصيات الناتجة عن تلك الندوات والملتقيات .

٣- وردت العبارة تحرص مؤسستي على دعم الجانب الرياضي من خلال رعاية الأندية الرياضية في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٦٢.١٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن أكثر من نصف شركات القطاع الخاص يعمل على دعم وتشجيع الرياضات المختلفة وخصوصاً رعاية الأندية الرياضية من خلال الشراكة المجتمعية.

٤- وردت العبارة تحرص مؤسستي على إسقاط الديون عن المتوفين المستفيدين من خدماتها في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة عليها بنسبة ٥٩.١٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن نصف شركات القطاع الخاص تسعى إلى الوقوف بجانب أفراد المجتمع في فرحهم وترحمهم ومساندتهم عند مواجهة الصعاب.

٥- احتلت عبارة تعمل مؤسستي على دعم الجوانب الثقافية لدى أفراد المجتمع المرتبة الخامسة بنسبة ٥٧.٦٪ بهذا يفسر الباحث النتيجة بأن نصف شركات القطاع الخاص يولي تنمية الجوانب الثقافية لدى أفراد المجتمع إهتماماً بالغاً .

٦- وردت العبارة تقدم مؤسستي دعماً مالياً عالياً لتدعيم الجانب الصحي في المجتمع في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٥٦.١٪ وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن معظم شركات القطاع الخاص لم يغفل تدعيم المجالات التي تمس حياة الفرد في المجتمع وخصوصاً المجال الصحي .

٧- احتلت العبارة تبني مؤسستي المجمعات التعليمية والمدارس خدمة للمجتمع من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٢٨.٨ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن غالبية شركات القطاع الخاص تكاد لا تعترف بأهمية دعم الجوانب التعليمية ومشاركة الدولة في إنشاء الوحدات التعليمية التي تساهم على مواجهة الأمية .

٨- وردت العبارة تعمل مؤسستي على إبتعاث المتفوقين دراسياً للخارج مشاركة منها في دعم التعليم بالمملكة في المرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ٢٢.٧ ٪. وبهذا يفسر الباحث أن أكثر من نصف شركات القطاع الخاص لا يعمل على تنمية الجوانب الإبداعية والمهارات الطلابية حيث عدم المشاركة في ابتعاث المتفوقين وتنمية قدراتهم الابتكارية.

٩- احتلت العبارة توفر مؤسستي المساعدات المالية للشباب المقبل على الزواج عن طريق الجمعيات الخيرية في المرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد مجتمع الدراسة بنسبة ١٦.٧ ٪. وبهذا يفسر الباحث هذه النتيجة بأن قلة من شركات القطاع الخاص تسعى إلى توفير الحياة السعيدة للمقبلين على الزواج ومشاركتهم أفراحهم من خلال دعمهم وتيسير أمور زواجهم .

الفصل السادس

نتائج الدراسة وتوصياتها

الفصل السادس

تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارات العليا في شركات القطاع الخاص في تنمية وتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذلك التعرف على مدى ممارسة شركات القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى التعرف على مدى توافر الهيكل الإداري للمسؤولية الاجتماعية في شركات القطاع الخاص والعلاقة بين حجم شركات القطاع الخاص المالي ومدى تفعيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

وقد سعت الدراسة لتحقيق أهدافها من خلال الإجابة على مجموعة من الأبعاد والتي تضمنت عددًا من المحاور المذكورة آنفًا وهذه الأبعاد كالتالي :-

١ - دور الإدارة في تبني المسؤولية الاجتماعية.

٢ - أهمية التخطيط في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية.

٣ - التسويق والمسؤولية الاجتماعية.

٤ - المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية.

٥ - دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية.

٦ - أثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية.

٧ - نوعية برامج المسؤولية الاجتماعية.

وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة التي توصل لها الباحث في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها مع تفسير النتائج : -

أولاً : النتائج المتعلقة بوصف أفراد مجتمع الدراسة

١- أظهرت النتائج حول متغير (العمر) أن النسبة العظمى وعددهم (٢١) فرداً وهم الفئة الأكثر من أفراد مجتمع الدراسة أعمارهم أقل من ٣٠ سنة بنسبة تقدر بـ ٣١.٨ % ، في حين أن (١٩) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة أعمارهم تتراوح بين (٣٥ - ٣٠) ويمثلون نسبة تقدر بـ (٢٨.٨ %) وكذلك ممن تتراوح أعمارهم بين (٤٥ - ٣٥) بنسبة العدد وبنفس النسبة مقابل (٧) أفراد من مجتمع الدراسة أعمارهم أكثر من (٤٥) بنسبة مقدارها ١٠.٦ % .

٢- أن (٥٨) من أفراد مجتمع الدراسة يمثلون ما نسبته ٨٧.٩ % هم من فئة الذكور وهم الفئة الأكثر بين أفراد مجتمع الدراسة أما الإناث فقد شكلن ما نسبته (١٢.١ %) وعددهن (٨) حيث يعدن الفئة الأقل بين أفراد مجتمع الدراسة.

٣- أن (٤٠) من أفراد مجتمع الدراسة يمثلون ما نسبته ٦٠.٦ % هم من حملة الشهادة الجامعية البكالوريوس وهم الفئة الأكثر في أفراد مجتمع الدراسة وهذا قد يعزى إلى أن شركات القطاع الخاص قد لا تهتم بتوظيف الأفراد من ذوي الشهادات العليا وقد يرجع السبب إلى الأفراد أنفسهم في عدم رغبتهم في تطوير أنفسهم وقدراتهم أما من يحملون شهادة الثانوية العامة فقد كان عددهم (١٤) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة قدرها ٢١.٢ % أما حملة الماجستير والدكتوراه فقدر عددهم في مجتمع الدراسة بـ (١٢) فرداً وهم الفئة الأقل من أفراد مجتمع الدراسة حيث كانت نسبتهم ١٨.٢ % .

٤- أن (٢٢) من أفراد مجتمع الدراسة يمثلون ما نسبته ٣٣.٣ % هم من ذوي الخدمة الأقل من خمس سنوات وهم الفئة الأكثر في أفراد مجتمع الدراسة .

٥- أن (٣٨) من أفراد مجتمع الدراسة يمثلون ما نسبته ٥٧.٦ % يعملون في شركات وهم الفئة الأكثر في أفراد مجتمع الدراسة .

ثانياً : النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة

البعد الأول : دور الإدارة في تبني المسؤولية الاجتماعية

من خلال النتائج يتضح أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون على أن للإدارة العليا في شركات القطاع الخاص دوراً في برامج المسؤولية الاجتماعية .
ونجد أنهم موافقون إلى حدٍ ما على محورين من محاور البعد الأول وهما : -
١- أن تحرص مؤسستي على تدريب العاملين لديها على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية .
٢- أن تحرص مؤسستي على تشجيع مشاركة العاملين فيها على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية .

البعد الثاني : أهمية التخطيط في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية

يتضح من خلال النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون على أن التخطيط السليم يلعب دوراً في تصميم برامج اجتماعية متوافقة من حاجات المجتمع وأفراده .
في حين أنهم موافقون إلى حدٍ ما على ثلاثة محاور من محاور البعد الثاني وهم:-
١- تهتم مؤسستي بإجراء الدراسات العلمية لتحديد احتياجات المجتمع .
٢- تضع مؤسستي في اهتمامها عند تصميم البرامج أن تتفق مع احتياجات الشباب للعمل .
٣- تؤكد مؤسستي على التخطيط السليم لبرامجها الاجتماعية .

البعد الثالث : التسويق والمسؤولية الاجتماعية

يتضح من النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون أن للتسويق دوره في تنمية وتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية حيث تمت الموافقة على ثلاثة محاور من محاور البعد الثالث وهم :-

١ - تلتزم مؤسستي بالمنافسة الشريفة فيما يخدم أفراد المجتمع .

٢ - تهتم مؤسستي بتقديم المعلومات الصحيحة المتعلقة ببرامجها الاجتماعية بكل مصداقية .

٣ - تتخذ مؤسستي الشفافية إطاراً لبرامجها الاجتماعية .

في حين أنهم موافقون إلى حدٍ ما على محورين من محاور البعد الثالث وهما : —

١ - تعمل مؤسستي على توفير قنوات اتصال مع أفراد المجتمع لتقبل اقتراحاتهم وشكاويهم فيما يخص البرامج الاجتماعية .

٢ - تحرص مؤسستي على توفير النشرات التوضيحية المتضمنة لبرامج المسؤولية لديها .

البعد الرابع : المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية

أفراد مجتمع الدراسة موافقون على أن الموارد البشرية هي إحدى قطاعات الشركة التي تقوم فيها المسؤولية الاجتماعية بصورة كاملة حيث تم الموافقة على محورين من محاور البعد الرابع وهما : -

١ - تحرص مؤسستي على إيجاد حوافز تشجيعية للموظفين كالتأمين الصحي والإجازات التعويضية.

٢ - تحرص مؤسستي على اختيار اللجان المناسبة لمقابلة المتقدمين لوظائفها والمفاضلة بينهم .

في حين أنهم موافقون إلى حدٍ ما على محورين أيضاً من محاور البعد الرابع وهما : —

١- تعمل مؤسستي على تأمين الفرص المتكافئة للمتقدمين للعمل.

٢- تحرص مؤسستي على تكريم المبدعين والموهوبين كفاءةً وجدارةً.

البعد الخامس : دور العلاقات العامة في المسؤولية الاجتماعية

يوافق أفراد مجتمع الدراسة على أن للعلاقات العامة دوراً في مجال المسؤولية

الاجتماعية حيث أنهم موافقون على محاور البعد الخامس وهي كالتالي :-

١- تحرص مؤسستي على تقوية العلاقة الاجتماعية مع المجتمع.

٢- تلتزم مؤسستي بتوحيد مصدر المعلومات المقدمة لوسائل الإعلام .

٣- تسعى مؤسستي لعدم الانحياز لأي جهة كانت عند تقديم أي معلومة إعلامية.

في حين أنهم موافقون إلى حدٍ ما على محورين من محاور البعد الخامس وهما :-

١ - تهتم مؤسستي بالرأي العام للمستفيدين.

٢ - تحرص مؤسستي على تطوير البرامج التي تنمي الأفكار الايجابية

البعد السادس: أثر الأبحاث والدراسات في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية:

من خلال النتائج يتضح أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون على أثر الأبحاث

والدراسات في تنمية برامج المسؤولية الاجتماعية حيث أنهم موافقون على ثلاثة محاور من

محاور البعد السادس وهما :

١- تلتزم مؤسستي بالتزاهة العلمية عند الإعلان عن النتائج المتعلقة بالبحوث العلمية.

٢- تسعى مؤسستي لتوفير الميزانيات الكافية لتغطية أنشطة الأبحاث وتطوير الدراسات

المستمر.

٣- تحرص مؤسستي على التعاون المشترك مع الجامعات والمعاهد العلمية.

في حين أنهم موافقون أحياناً على محورين من محاور البعد السادس وهما : —

٤- تحرص مؤسستي على الاستفادة من الدراسات التي تحسن من نوعية البرامج الاجتماعية.

٥- تحرص مؤسستي على إظهار النتائج الحقيقية في كل ما يتعلق بتطوير الأبحاث الدراسات.

البعد السابع : نوعية برامج المسؤولية الاجتماعية

يوافق أفراد مجتمع الدراسة على أن شركات القطاع الخاص تعمل على توزيع برامجها الاجتماعية على كافة الأنشطة الدينية والرياضية والثقافية والاجتماعية والصحية حيث أنهم موافقون على أربعة محاور من محاور البعد السابع وهي :-

١- تشارك مؤسستي في الفعاليات والمناسبات الوطنية .

٢- تساهم مؤسستي في دعم الملتقيات والندوات التي تخص المجتمع المحلي.

٣- تحث مؤسستي موظفيها على المشاركة في حملات التبرع بالدم.

٤- تحرص مؤسستي على إسقاط الديون عن المتوفين المستفيدين من خدماتها.

في حين أنهم موافقون إلى حدٍ ما على محورين من محاور السابع وهما : -

١- تعمل مؤسستي على دعم الجوانب الثقافية لدى أفراد المجتمع.

٢- تعمل مؤسستي على إبتعاث المتفوقين دراسياً للخارج مشاركة منها في دعم التعليم بالمملكة.

كما أنهم غير موافقين على محور واحد من محاور البعد السابع وهو : -

١- توفر مؤسستي المساعدات المالية للشباب المقبل على الزواج عن طريق الجمعيات الخيرية.

توصيات الدراسة

١- ضرورة إعادة النظر في السياسات والخطط التي تتبناها شركات القطاع الخاص وذلك بالعمل على تحديد الاحتياجات الفعلية للمجتمع وأفراده .

- ٢- العمل على توفير عدد كافي من المختصين والمهتمين بالعمل الاجتماعي في القطاع الخاص للعمل في إدارة المسؤولية الاجتماعية .
- ٣- السعي لتطوير قدرات الموظفين والعمل على تهيئتهم في المجال الاجتماعي ليكونوا قادرين على رسم وتخطيط برامج اجتماعية ذات فائدة عامة .
- ٤- وجوب إعلان شركات القطاع الخاص لخطة برامجها الاجتماعية في التقرير السنوي.
- ٥- العمل على إيجاد قنوات اتصال فعالة مع الأجهزة الحكومية والقطاعات الخاصة الأخرى والجمعيات الخيرية للاستفادة مما لديها من بيانات.
- ٦- ضرورة إعداد ملتقيات سنوية خاصة ببرامج المسؤولية الاجتماعية وذلك بغرض الاستفادة منها في التجارب المختلفة والبرامج الناجحة.
- ٧- ضرورة إلزام شركات القطاع الخاص بإنشاء إدارات عامة للمسؤولية الاجتماعية ترتبط إدارياً برئيس الشركة شريطة أن تعمل على أن تكون حلقة وصل بين الشركة والجهات المعنية الأخرى.
- ٨- الحرص على إجراء دراسات احصائية استدلالية في سبيل تنفيذ هذا التوجه في المسؤولية الاجتماعية تنفيذاً دقيقاً وذو فائدة عامة .

المراجع

المراجع:

١- الغالي ، طاهر والعامري ، صالح (٢٠٠١) ، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات : دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الاردنية ، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة (٦-٨) نوفمبر ٢٠٠١ ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

٢- الحمدي ، فؤاد محمد ، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك : دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية .

٣- التويجري، محمد بن إبراهيم، ١٩٩٨ ، المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية:دراسة ميدانية استطلاعية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد ١٨ ، العدد ٢

٤- منهل، محمد حسين . ٢٠٠٠ ، " الأداء الاجتماعي الداخلي وعلاقته بدوران العمل، دراسة ميدانية في شركة نفط الجنوب والشركة العامة للحديد والصلب " رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة البصرة، العراق .

٥- Burke, Lee and Logedon, J.M, 1996, " How Corporate Social Responsibility Pays off" Long Range Planning, Vol. 29, No. 4

٦- Carrol, Archie B . 1991 , " The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholder," Business Horizons, July – August.

٧- www.stc.com.sa

٨- www.alahli.com.sa

٩- Drucker, Peter F. 1977, " An Introductory view of Management" Harper's College Press, U.S.A.,

١٠- عيسى ، فؤاد محمد ، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات .

١١- الحمدي، فؤاد وجعل، ماجد، ٢٠٠٨ م ، مدى إدراك المدراء لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها: دراسة تحليلية لآراء المديرين العاملين في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية مقدمة إلى المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات بصنعاء ٢٩-٣٠ أكتوبر.

١٢- البكري، ثامر ياسر، الديوه جي ، أبي سعيد ، ٢٠٠١، إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية بالعراق ، المجلة العربية للإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

١٣- التركستاني ، حبيب الله ، ١٩٩٥، مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية ، المجلة العربية للإدارة .

١٤ - Margarita Tsoutsoura. Corporate Social Responsibility and Financial Performance

١٥- الغرفة التجارية الصناعية بالرياض ، ١٤٣٠ هـ ، دراسة عن سبل وآليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص.

١٦- نصار، هبة ، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال الخاص ، مرجع سابق .

١٧- الغريب ، عبد العزيز والعود ، ناصر . ١٤٣١ هـ . معايير الثقة لدى المتبرعين للأعمال الخيرية دراسة استطلاعية على عينة من رجال الأعمال في الرياض وجدة والدمام. الرياض ، مؤسسة الملك خالد الخيرية .

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

سلمه الله وحفظه

أخي الموظف الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

نقدم لكم هذا الاستبيان سعياً إلى جمع البيانات اللازمة لدراسة تقييم برامج المسؤولية الاجتماعية والمقدمة من بعض شركات القطاع الخاص .

والتي يقوم الباحث بإعدادها كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع من كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .

وبصفتكم أحد الموظفين العاملين في المنظمة ولأنكم خير من سيحدد درجة ممارسة هذا المجال في المنظمة بالموضوعية والأمانة العلمية المعهودة فيكم .

لذا آمل التكرم بوضع علامة (**P**) أما درجة الممارسة في كل فقرة من الفقرات المدرجة في الاستبيان وذلك بناءً على وجهة نظركم . حيث أن الأمل كبير في أنكم ستجيبون على فقرات الاستبيان باهتمام وبدقة حتى تؤتي الدراسة ثمارها المرجوة في إبراز مدى اهتمام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية .

علمًا وإشارةً إلى أن إجاباتكم على فقرات الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً تعاونكم سلفاً ..

الباحث

سظام بن خالد الدلبيحي

٠٥٥٤٤٢٤٩١٩

أولاً : البيانات العامة

١-الجنس : 5 ذكر 5 أنثى

٢-العمر () عاماً

٣-المؤهل العلمي : 5 ثانوية

5 بكالوريوس

5 ماجستير

5 دكتوراه

٤-عدد سنوات الخدمة في الشركة : 5 أقل من ٤ سنوات

5 من ٤ إلى ٥ سنوات

5 من ٦ إلى ١٠ سنوات

5 من ١١ إلى ١٥ سنة

5 ١٦ سنة فأكثر

٥-المسمى الوظيفي : 5 موظف 5 مدير شعبة

5 مدير إدارة 5 مدير عام

٦-نوع القطاع : 5 قطاع حكومي 5 قطاع خاص

العبرة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
أولاً : المسؤولية الاجتماعية في مجال الإدارة			
١-تحرص الشركات على تشجيع المشاركة في عملية تخطيط البرامج الاجتماعية			
٢-تسعى الشركات لتبني رؤية ورسالة واضحة تعكس قيمها تجاه المجتمع			
٣-تؤكد الشركات على ضرورة المحافظة على أهداف جميع الأطراف عند وضع خطط البرامج الاجتماعية			
٤-تعد لجان المسؤولية الاجتماعية في الشركات هي حلقة الوصل بين الشركة والمجتمع			
٥-تسعى الشركات لتجنب كل ما يضر بمصالح العملاء			
٦-تعمل الشركات على استقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة في برنامج المسؤولية الاجتماعية			
٧-تعمل الشركات على تأهيل المختصين في برامج المسؤولية الاجتماعية لديها			
٨-تلتزم الشركات بإعداد برامج اجتماعية ضمن خطة عملها السنوية			
٩-تحرص الشركات على استمرار برامج المسؤولية الاجتماعية وعدم توقفها			
ثانياً : المسؤولية الاجتماعية في مجال التخطيط			
١٠-تحرص الشركات على أن تكون برامجها متوافقة مع قيم وعادات المجتمع			
١١-تؤكد الشركات على ضرورة اختيار المواقع المناسبة لإقامة البرامج الاجتماعية في المجتمع			
١٢-تحرص الشركات على أن تكون برامجها الاجتماعية نتيجة لدراسات مستفيضة لحاجة المجتمع			
١٣-تركز الشركات عند تصميم البرامج الاجتماعية على أن تتعلق بتأهيل الشباب لسوق العمل			
١٤-تهتم الشركات بالبرامج الاجتماعية الموجهة لخدمة ورعاية السجناء وأسراهم			

			١٥- تأكيد الشركات على ضرورة إيقاف البرامج المخالفة لعملية التخطيط
			١٦- استفادة المجتمع من أولويات التخطيط لدى شركات القطاع الخاص
			١٧- تسعى الشركات للحصول على الجوائز المحلية والدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
ثالثًا: المسؤولية الاجتماعية في مجال التسويق			
			١٨- تركز الشركات على توفير النشرات التوضيحية والمتضمنة للمعلومات المتعلقة بالبرامج الاجتماعية
			١٩- تؤمن الشركات بأن تقديم المعلومات الصحيحة والشفافية الصادقة من أسرار النجاح
			٢٠- تعمل الشركات على توفير قنوات اتصال مع أفراد المجتمع بكافة شرائحه لتقبل اقتراحاتهم وشكاويهم
			٢١- تلتزم الشركات بالمنافسة الشريفة فيما بينها
			٢١- تؤكد الشركات على وجوب رعاية بعض فئات المجتمع كالمعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة
			٢٢- تعمل الشركات على تغطية البرامج الاجتماعية المقدمة من كافة الجوانب
			٢٣- تلتزم الشركات بالإشارة إلى مصدر الفكرة لأي برنامج اجتماعي حتى ولو تم تطويره
رابعًا : المسؤولية الاجتماعية في مجال الموارد البشرية			
			٢٤- تعمل الشركات على تأمين الفرص المتكافئة للمتقدمين للعمل
			٢٥- تلتزم الشركات بالشفافية عند الإعلان عن الوظائف الشاغرة
			٢٦- تركز الشركات على اختيار اللجان المناسبة لمقابلة المتقدمين لوظائفهم والمفاضلة بينهم
			٢٧- تلتزم الشركات بحق الموظفين العاملين لديها في التدريب والتطوير

			٢٨- تعمل الشركات على إيجاد حوافز تشجيعية للموظفين كالتأمين الصحي والإجازات التعويضية
			٢٩- تحرص الشركات على اختيار الكفاءات العلمية عند تشكيل لجان الأنشطة الاجتماعية
			٣٠- تحرص الشركات على تكريم المبدعين وأصحاب العقول البارعة
خامساً : المسؤولية الاجتماعية في مجال العلاقات العامة			
			٣١- تهتم الشركات بالرأي العام
			٣٢- تحرص الشركات على تطوير البرامج التي تنمي الجوانب الإيجابية لدى فئات المجتمع
			٣٣- تلتزم الشركات بتوحيد المعلومات المقدمة لوسائل الإعلام
			٣٥- تحرص الشركات على تقوية العلاقة مع المجتمع
			٣٦- تسعى الشركات لعدم الانحياز لأي جهة كانت عند تقديم أي معلومة إعلامية
سادساً : المسؤولية الاجتماعية في مجال الأبحاث والتطوير			
			٣٧- تسعى الشركات لتوفير الميزانيات الكافية لتغطية أنشطة الأبحاث والتطوير
			٣٨- تعمل الشركات على توفير الكوادر المتخصصة في قسم الأبحاث والتطوير
			٣٩- تحرص الشركات على التعاون المشترك مع الجامعات والمعاهد العلمية
			٤٠- تحرص الشركات على الاستفادة من الأبحاث والدراسات التي تحسن من نوعية البرامج الاجتماعية
			٤١- تلتزم الشركات بالزاهة العلمية عند إعلان النتائج المتعلقة بالبحوث
			٤٢- تحرص الشركات على إظهار الحقيقة كاملة وبكل شفافية في كل ما يتعلق بالأبحاث

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي الموظف تحية طيبة وبعد:-

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد ...

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (برامج المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية - دراسة تطبيقية على بعض مؤسسات القطاع الخاص بمدينة الرياض) كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع من كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .

ولأن رأيك يهمنا في نتائج هذه الدراسة فبين يديك مجموعة من الفقرات يرجى قراءتها والإجابة عليها بدقة وموضوعية من خلال اختيار أحد بدائل كل فقرة بوضع علامة (P) في المكان المناسب لكل اختيار أمام كل فقرة علماً إن الإجابة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بكل سرية متقبلاً تحية وتقدير الباحث .

الباحث

سظام بن خالد الدلبي

البيانات العامة الأولية

١-الجنس : 5 ذكر 5 أنثى

٢-العمر () عاماً

٣-المؤهل العلمي : 5 ١ - ثانوية

5 ٢ - بكالوريوس

5 ٣ - ماجستير

5 ٤ - دكتوراه

٤-عدد سنوات الخدمة في الشركة

5 ١ - أقل من ٥ سنوات

5 ٢ - من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات

5 ٣ - من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة

5 ٤ - من ١٦ سنة فأكثر

٥- المسمى الوظيفي ()

الرجاء التكرم بذكر المسمى الوظيفي كاملاً ..

٦-نوع المنشأة : 5 ١-بنك 5 ٢-مؤسسة 5 ٣-شركة

م	الفقرات	نعم	إلى حد ما	لا
١	تحرص مؤسستي على تشجيع مشاركة العاملين فيها على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية .			
٢	تسعى مؤسستي لتبني رؤية واضحة تعكس قيمها تجاه المجتمع .			
٣	تتحم مؤسستي باستفادة أفراد المجتمع عند تقديم أي برامج الاجتماعية .			
٤	تعد لجنة المسؤولية الاجتماعية في مؤسستي هي حلقة الوصل بين الشركة والمجتمع .			
٥	تحاول الإدارة العليا في مؤسستي تبني رسالة واضحة لخدمة المجتمع .			
٦	تستقطب مؤسستي الكفاءات البشرية المؤهلة في برنامج المسؤولية الاجتماعية			
٧	تحرص مؤسستي على تدريب العاملين لديها على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية			
٨	تلتزم مؤسستي بإعداد برامج اجتماعية ضمن خطة عملها السنوية .			
٩	تحرص مؤسستي على استمرار تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية .			
١١	تحرص مؤسستي على أن تكون برامجها متوافقة مع قيم وعادات المجتمع .			
١٢	تحرص مؤسستي على اختيار المواقع المناسبة لإقامة البرامج الاجتماعية في المجتمع			
١٣	تتحم مؤسستي بإجراء الدراسات العلمية لتحديد احتياجات المجتمع .			
١٤	تضع مؤسستي في اهتمامها عند تصميم البرامج الاجتماعية أن تتفق مع احتياجات الشباب للعمل .			
١٥	تتحم مؤسستي بالبرامج الاجتماعية الموجهة لخدمة ورعاية العديد من الفئات الخاصة .			
١٦	تؤكد مؤسستي على التخطيط السليم لبرامجها الاجتماعية .			
١٧	من أهداف التخطيط في مؤسستي استفادة أفراد المجتمع			
١٨	تسعى مؤسستي للحصول على الجوائز المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية .			

م	الفقرات	نعم	إلى حد ما	لا
١٩	تحرص مؤسستي على توفير النشرات التوضيحية المتضمنة لبرامج المسؤولية الاجتماعية لديها .			
٢٠	تهتم مؤسستي بتقديم المعلومات الصحيحة المتعلقة ببرامجها الاجتماعية بكل مصداقية .			
٢١	تتخذ مؤسستي الشفافية إطاراً لبرامجها الاجتماعية			
٢٢	تعمل مؤسستي على توفير قنوات اتصال مع أفراد المجتمع لتقبل اقتراحاتهم وشكاويهم فيما يخص البرامج الاجتماعية .			
٢٣	تلتزم مؤسستي بالمنافسة الشريفة فيما يخدم أفراد المجتمع			
٢٤	تعمل مؤسستي على دعم المجتمع بكل برنامج اجتماعي مفيد			
٢٥	تعمل مؤسستي على تأمين الفرص المتكافئة للمتقدمين للعمل .			
٢٦	تلتزم مؤسستي بالشفافية عند الإعلان عن الوظائف الشاغرة .			
٢٧	تحرص مؤسستي على اختيار اللجان المناسبة لمقابلة المتقدمين لوظائفها والمفاضلة بينهم			
٢٨	تلتزم مؤسستي بحق الموظفين العاملين لديها في التدريب وتطوير الأداء .			
٢٩	تحرص مؤسستي على إيجاد حوافز تشجيعية للموظفين كالتأمين الصحي والإجازات التعويضية .			
٣٠	تهتم مؤسستي باختيار الكفاءات العلمية عند تشكيل لجان الأنشطة الاجتماعية .			
٣١	تحرص مؤسستي على تكريم المبدعين والموهوبين كفاءةً وجدارة .			
٣٢	تهتم مؤسستي بالرأي العام للمستفيدين .			
٣٣	تحرص مؤسستي على تطوير البرامج التي تنمي الأفكار الايجابية			
٣٤	تلتزم مؤسستي بتوحيد مصدر المعلومات المقدمة لوسائل الإعلام .			

م	الفقرات	نعم	إلى حد ما	لا
٣٥	تحرص مؤسستي على تقوية العلاقة الاجتماعية مع المجتمع .			
٣٦	تسعى مؤسستي لعدم الانحياز لأي جهة كانت عند تقديم أي معلومة إعلامية .			
٣٧	تسعى مؤسستي لتوفير الميزانيات الكافية لتغطية أنشطة الأبحاث وتطوير الدراسات المستمر .			
٣٨	تعمل مؤسستي على توفير الكوادر المتخصصة في قسم الأبحاث والدراسات			
٣٩	تحرص مؤسستي على التعاون المشترك مع الجامعات والمعاهد العلمية .			
٤٠	تحرص مؤسستي على الاستفادة من الأبحاث والدراسات التي تحسن من نوعية البرامج الاجتماعية .			
٤١	تلتزم مؤسستي بالزاهة العلمية عند الإعلان عن النتائج المتعلقة بالبحوث العلمية .			
٤٢	تحرص مؤسستي على إظهار النتائج الحقيقية في كل ما يتعلق بالأبحاث وتطوير الدراسات المستمر .			
٤٣	تدعم مؤسستي الجمعيات الخيرية			
٤٤	تشارك مؤسستي في الفعاليات والمناسبات الوطنية			
٤٥	تعمل مؤسستي على دعم الجوانب الثقافية لدى أفراد المجتمع			
٤٦	تساهم مؤسستي في دعم الملتقيات والندوات التي تخص المجتمع المحلي			
٤٧	تحرص مؤسستي على دعم الجانب الرياضي من خلال رعايات الأندية الرياضية			
٤٨	تحت مؤسستي موظفيها على المشاركة في حملات التبرع بالدم			
٤٩	تبني مؤسستي المجمعات التعليمية والمدارس خدمة للمجتمع			
٥٠	توفر مؤسستي المساعدات المالية للشباب المقبل على الزواج عن طريق الجمعيات الخيرية			

م	الفقرات	نعم	إلى حد ما	لا
٥١	تقدم مؤسستي دعمًا ماليًا عاليًا لتدعيم الجانب الصحي في المجتمع			
٥٢	تحرص مؤسستي على إسقاط الديون عن المتوفين المستفيدين من خدماتها			
٥٣	تعمل مؤسستي على إبتعاث المتفوقين دراسيًا للخارج مشاركة منها في دعم التعليم العالي في المملكة .			

أسماء المحكمين من الأساتذة المتخصصين في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية الذين عرضت عليهم أداة البحث لغرض الحكم على مدى صدق فقراتها مرتبة أسماؤهم حسب مكان العمل في الجامعة .

م	اسم المحكم	الجامعة
١.	أ.د. عبد الرحمن بن محمد عسيري	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٢.	أ.د. صالح بن رميح الرميح	جامعة الملك سعود
٣.	أ.د. عبد القادر عرابي	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٤.	د. أشرف بن عبدالوهاب أبو فرج	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٥.	د. عبده الطائف	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٦.	د. عبد الله الصائغ	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٧.	د. مصطفى قاسم	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية