

**د. عمر بن مساعد الشريوفا**  
أستاذ الفلسفة الإسلامية المشارك  
عميد خدمة المجتمع  
والتعليم المستمر  
بجامعة المجمعة

**د. محمد عبدالقادر النمر**  
أستاذ مناهج الرياضيات المساعد  
مشرف قسم التدريب  
بعمادة خدمة المجتمع  
بجامعة المجمعة

معايير المسؤولية الاجتماعية

مهارات البناء

و

مقترحات التطبيق

(ورشة تدريبية)

1436-1437هـ

## مقدمة

ظهر الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص، وأصبح الحديث عنها في الآونة الأخيرة عنواناً للمؤتمرات والندوات، ومجالاً للدراسات والأبحاث سواء من قبل الأفراد أو مراكز البحوث والمنظمات الدولية، كما تزايد الاهتمام بها من قبل كل الحكومة والشركات نفسها، وأصبحت المسؤولية الاجتماعية جزءاً من استراتيجية المؤسسات الحكومية والأهلية وشركات الأعمال للتفاعل مع المجتمع والبيئة المحيطة. لكن رغم ذلك فإنه لا يوجد اتفاق عام لدى الأطراف المعنية على تحديد تعريف واضح للمسؤولية الاجتماعية، وكيفية قياسها من ناحية التكاليف والعوائد الاجتماعية، وأصبح وجود معايير واضحة لقياس مدى تحقيق المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية هدفاً رئيساً يسعى إليه جميع المنيين بهذا الأمر الحيوي، وهذه الورشة محاولة في هذا الإطار، نهدف من خلالها إلى وضع تعريف دقيق للمسؤولية الاجتماعية، يمكن تبنيه داخل المؤسسات والجهات المعنية، بالإضافة إلى اقتراح مصفوفة توضح مجالات ومعايير المسؤولية الاجتماعية بتلك المؤسسات.

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	م
	<p><b>تمهيد</b></p> <p>(مقدمة، محاور الورشة، اهداف الورشة، إرشادات المتدربين، مدة الورشة، الأساليب التدريبيه، الجدول الزمني للموضوعات)</p>	١
	<p><b>الجلسة الأولى</b></p> <p>مفهوم المسؤولية الاجتماعية، العلاقة بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومفهوم العمل التطوعي الخيري، المعايير والمؤشرات</p>	٢
	<p><b>الجلسة الثانية</b></p> <p>التجارب العالمية والإقليمية في بناء معايير المسؤولية الاجتماعية بناء مصفوفة مقترحة لمعايير المسؤولية الاجتماعية وفق نموذج VEREGO (تطبيق عملي)</p>	٣

## أولاً: محاور الورشة

١. المسؤولية الاجتماعية (المفهوم – الأبعاد)
٢. المعايير والمؤشرات (المفهوم – البناء)
٣. التجارب الدولية والإقليمية في بناء معايير المسؤولية الاجتماعية
٤. بناء مصفوفة مقترحة لمعايير المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات

## ثانياً: أهداف الورشة

١. يتعرف المتدرب على مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
٢. يفرق المتدرب على مفهوم المعيار والمؤشر.
٣. يناقش المتدرب بعض تصنيفات معايير للمسؤولية الاجتماعية.
٤. يقترح المتدرب مصفوفة لمعايير المسؤولية الاجتماعية لمؤسسته.
٥. يبين المتدرب بعض معايير المسؤولية الاجتماعية لمؤسسته في ضوء مصفوفة مقترحة..

## ثالثاً: إرشادات للمتدربين

أخي المتدرب:

يعتمد نجاح العملية التدريبية على تفعيل أربعة عناصر: المدرب، والمتدرب، والحقيبة

التدريبية، والبيئة التدريبية، ولتحقيق دور المتدرب ينبغي مراعاة الأمور التالية:

٦. قراءة النشرات العلمية المتضمنة بالحقيبة قراءة متأنية تدعم أفكارك ومعلوماتك حول البرنامج.

٧. المشاركة بفاعلية مع مجموعتك في الأنشطة التدريبية تتحقق من خلال طرح الآراء والأفكار والمناقشة الهادفة.

٨. الحرص على العمل الجماعي ضمن أفراد المجموعة في التمارين الجماعية يوسع دائرة الفائدة.

٩. من حقك كمتدرب المساهمة بطرح فكرتك ورايك فيما يتعلق بموضوع البرنامج.

١٠. حضورك في الوقت المحدد للبرنامج من عوامل نجاحه.

١١. التركيز على التدريب، وتجنب المعوقات كالهاتف المحمول ونحوه عامل فاعل في تحقيق أهداف البرنامج.

١٢. تقبل الدور الذي يسند إليك في المجموعة من عوامل نجاح إنجاز المهمة.

١٣. ليس هناك فشل، ولكن تجارب وخبرات.

١٤. كم هو جميل أن تحرص على بناء علاقات طيبة مع المدرب وزملائك المتدربين.

١٥. انتقال أثر التدريب وتطبيقه في البيئة العملية دليل نجاحه.

١٦. تعبئة استمارة تقييم الحقيبة التدريبية بكل شفافية وموضوعية، وتسليمها للمدرب أو الجهة المشرفة.

## رابعاً: مدة البرنامج

عدد ساعات التدريب	عدد الجلسات	عدد الأيام
٢	٢	١

## خامساً: الأساليب التدريبية

١. المحاضرة.
٢. المناقشة.
٣. ورش العمل

## سادساً: أساليب تقييم المتدرب

١. أنشطة جماعية
٢. أنشطة فردية

## سابعاً: الجدول الزمني لموضوعات الورشة

رقم الجلسة	موضوعات الجلسات التدريبية	المدة بالدقائق
الأولى	تمهيد	١٠ دقائق
	مفهوم المسؤولية الاجتماعية.	١٠ دقائق
	العلاقة بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومفهوم العمل التطوعي الخيري	١٠ دقائق
	التجارب العالمية والإقليمية في بناء معايير المسؤولية الاجتماعية (تصنيف البنك الدولي- الآيزو ٢٦٠٠٠- معايير اتحاد الجامعات العربية-معايير VEREGO	٣٠ دقيقة
الثانية	لماذا معايير VEREGO؟	١٠ دقائق
	بناء مصفوفة مقترحة لمعايير المسؤولية الاجتماعية وفق معايير VEREGO (تطبيق عملي)	٣٠ دقيقة
	عروض المجموعات	٢٠ دقيقة

## الجلسة الأولى

### (مدخل نظري حول المسؤولية الاجتماعية)

(١-١) مفهوم المسؤولية الاجتماعية

(١-٢) العلاقة بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومفهوم العمل التطوعي الخيري

(١-٣) المعايير والمؤشرات

## خطة الجلسة الأولى

الوقت بالدقائق	التنفيذ	الإجراءات	الجلسة
١٠		تمهيد وتعارف	نشاط قبلي
١٠	يطلب من المتدربين قراءة التعريفات المتضمنة واستتباط القواسم المشتركة بينها		نشرة علمية ونشاط
١٠	يطلب من المتدربين تحديد الفروق بين المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري التطوعي		نشاط جماعي
١٥	يطلب من المتدربين قراءة النشرة العلمية الخاصة بالمعايير والمؤشرات ثم يطلب منهم الإجابة على النشاط		قراءة نشرة ونشاط

## مفهوم المسؤولية الاجتماعية

إقرأ النشرة العلمية التالية وأجب عن النشاط الذي يليها

## التعريف الأول

التزام أخلاقي بين المنظمة والمجتمع، تسعى من خلاله المنظمة إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع بشكل عام، والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي.

(طارق راشي، ٢٠١٣)

راشي، طارق (٢٠١٣): دور تبني مقاربة المسؤولية الإجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الاعمال،

بحث مقدم ضمن فعاليات المؤتمر العلمي العالمي التاسع للإقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم بعنوان: "النمو والعدالة

والإستقرار من منظور إسلامي" أيام ١٠/٠٩ سبتمبر ٢٠١٣ إستنبول/ تركيا

## التعريف الثاني

المسؤولية المجتمعية هي عقد بين المنظمة والمجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع وبما يحقق مصلحته وينظر إليها على أنها التزام من قبل المنظمة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من خلال قيامها بالكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل الكثير من مشاكل: الصحة، الإسكان، المواصلات، وغيرها من الخدمات. (الغالبى والعامري، ٢٠٠٢)

الغالبى طاهر محسن والعامري صالح مهدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، (الطبعة الأولى، دار وائل للنشر،

عمان (الأردن)، ٢٠٠٥)، ص ص ٨١ - ١٠١.

تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة

وهو يعرف المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها "تعهد من المؤسسات بالمشاركة في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال العمل مع العاملين وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والإقليمي بغرض تحسين جودة حياتهم"

تُعرّف المفوضية الأوروبية مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنه

التطوع الذاتي للمؤسسات في المساهمة في خلق مجتمع وبيئة أفضل.

## نشاط (١-١)

متعاوناً مع أفراد مجموعتك حدد القواسم المشتركة بين التعريفات السابقة للمسؤولية الاجتماعية.

١- .....

٢- تقوم بها جميع المؤسسات بغض النظر عن طبيعة العمل

٣- .....

٤- .....

٥- .....

## نشاط (٢-١)

متعاوناً مع أفراد مجموعتك حدد العلاقة بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومفهوم العمل الخيري التطوعي مع تحديد الفروق بينهما.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## نشرة تعريفية:

### إقرأ النشرة التعريفية التالية وأجب عن النشاط الذي يليها

#### المعايير والمؤشرات

##### المعايير

هي عبارات تشير إلى الحد الأدنى من الكفايات والأنشطة المطلوب تحقيقها لغرض معين. والواجب توافرها لدى الفرد / المؤسسة، كي تلحق بالمستوى الأعلى، ولكي تؤدي وظيفتها في المجتمع.

إذا المعيار هو : عبارة تصف الحد الأدنى من المعارف والأداءات المطلوب توافرها لدى الفرد أو المؤسسة لغرض معين. على سبيل المثال: (التزام السائق بالسرعة المحددة )، و(الالتزام بقواعد السلامة داخل المركبة)

- أما المؤشرات فهي ممارسات او إجراءات أو أنشطة يمكن من خلال وجودها التأكد من تحقق المعيار
- أي أن المؤشر علامة يمكن ملاحظتها داخل المعايير (إما كمية أو نوعية)، ونلجأ في الغالب إلى تحديد مؤشرات متعددة كي نتبين مدى تحقق المعايير، خاصة في الحالات، التي يصعب فيها الملاحظة
- مثال: لمعيار: (جودة المذاق لأكلة قمت بإعدادها).
- مؤشراتته:
- مدح المدعوين هذه الأكلة.
- تم أكل الوجبة ولم يبق شيء في الصحون..

## نشاط (١-٣):

متعاوناً مع أفراد مجموعتك استكمل الجدول بمعياريين وحدد لكل منهما بعض المؤشرات

المؤشرات	المعايير

## الجلسة الثانية

### نماذج عالمية وإقليمية في إعداد معايير المسؤولية الاجتماعية

(١-١) نموذج ISO ٢٦٠٠٠

(١-٢) نموذج معايير اتحاج الجامعات العربية

(١-٣) نموذج VEREGO

(١-٤) بناء مصفوفة مقترحة لمعايير المسؤولية الاجتماعية (تطبيق عملي)

## خطة الجلسة الثانية

الوقت بالدقائق	التنفيذ	الإجراءات	الجلسة
٢٠	يطلب من المتدربين قراءة النشرة العلمية الخاصة بأهم التجارب العالمية والإقليمية في بناء معايير المسؤولية الاجتماعية ثم يطلب منهم استنباط القواسم المشتركة بين التصنيفات المختلفة لمعايير المسؤولية الاجتماعية	نشرة علمية ونشاط	الأولى
٢٠	يطلب من المتدربين استكمال بناء مصفوفة معايير المسؤولية الاجتماعية في ضوء نموذج VEREGO	نشاط جماعي	
٢٠	يطلب من كل مجموعة عرض مصفوفتها	عروض مجموعات	

## نماذج عالمية وإقليمية لمعايير المسؤولية الاجتماعية

### نشرة تعريفية

برغم المحاولات القليلة لبناء مصفوفة لمعايير المسؤولية الاجتماعية يمكن من خلالها الحكم على مدى تحمل المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية ، إلا أنه كانت هناك مبادرات نوعية في هذا المجال على المستويين الإقليمي والعالمي ، فعلى المستوى الإقليمي كانت مبادرة **معايير المسؤولية الاجتماعية لاتحاد الجامعات العربية** التي كان أهم ملامحها ما يلي:

اعتماد مجموعة من المجالات التي يجب ان تتضمنها المسؤولية الاجتماعية بالجامعات من أهمها: التعليم والتدريب- حماية الأسرة- التنمية ومكافحة الفقر- تعزيز الديمقراطية- دعم الشباب والقيادات الشابة- تعزيز الانتماء الوطني- البيئة- رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة- العدالة والمساواة- مكافحة الفساد.

وقد ترك الاتحاد للجامعات العربية الحرية في اختيار الممارسات التي تدعم تلك المجالات لدى الجامعات بنا يحقق تميز الجامعة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

أما على المستوى العالمي فقد كان تصنيف **ISO ٢٦٠٠٠** من اهم التصنيفات التي يعتمد عليها في الحكم على جودة المؤسسات في مجال المسؤولية الاجتماعية ، وواهم ملامح هذا التصنيف ما يلي:

يمكن تعريف مواصفة الايزو ٢٦٠٠٠ بأنها: " مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها ، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المنظمات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والآليات والممارسات والعمليات بها ، وبما أن هذه المبادئ والتوجيهات لن تكون متساوية في الاستخدام ، فإن المسؤولية تقع على المؤسسات في تحديد ما يهملها منها وتنفيذها بالتساوي والتعاون مع شركائها.

وترتكز المواصفة على عدد من المبادئ تضم الامتثال للقانون ، احترام المبادئ والتوجيهات المعترف بها دولياً ، الاعتراف بأصحاب المصلحة واهتماماتهم ، المساءلة ، الشفافية ، التنمية المستدامة ، السلوك الأخلاقي ، المنهج الحذر واحترام حقوق الإنسان الأساسية والتنوع.

## المسؤولية الاجتماعية في ضوء مواصفة الايزو ٢٦٠٠٠

المعايير	المجالات
الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المبادئ والحقوق الأساسية في العمل التمييز والفئات الضعيفة الحقوق المدنية والسياسية	<input type="checkbox"/> حقوق الإنسان
التوظيف و علاقات العمل شروط العمل والحماية الاجتماعية الصحة والسلامة في العمل التممية البشرية والتدريب في مكان العمل	<input type="checkbox"/> ممارسات العمل
المنع التلوث الاستخدام المستدام للموارد التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف حماية البيئة والتنوع البيولوجي واستعادة المواطن الطبيعية	<input type="checkbox"/> البيئة
مكافحة الفساد المنافسة العادلة احترام حقوق الملكية حفظ الحقوق المدنية والسياسية	<input type="checkbox"/> الممارسات التشغيلية العادلة
حماية صحة المستهلكين وسلامتهم قرارات خدمة المستهلك، والشكاوى والنزاعات آليات حماية بيانات المستهلك وخصوصياته التثقيف والتوعية	<input type="checkbox"/> قضايا المستهلك
إشراك المجتمع المحلي التعليم والثقافة خلق فرص العمل وتنمية المهارات والوصول للثروة وخلق الدخل الخدمات الصحية الاستثمار الاجتماعي	<input type="checkbox"/> إشراك المجتمع المحلي في جهود التنمية

وقد ظهر على الساحة العالمية شركات دولية متخصصة برزت في مجال اعتماد المنظمات والمؤسسات من حيث مسؤوليتها الاجتماعية ومن اهم هذه الشركات التي كان لها تصنيفاً مميزاً هي شركة VEREGO حيث وضعت قائمة تحدد مجالات ومعايير ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية التي يجب توافرها بالمؤسسات العاملة في المجتمع وفيما يلي قائمة تحدد المجالات والمعايير.

## نماذج من مصفوفة معايير المسؤولية الاجتماعية لشركة VEREGO

المجال	المعايير	أمثلة للمؤشرات
القيادة	تلتزم القيادات الخاصة بالمؤسسة بتحمل المسؤولية الاجتماعية	يوجد للمؤسسة رؤية ورسالة المؤسسة تعكس التزاماً بالمسؤولية الاجتماعية
		سياسات وإجراءات وبرامج المؤسسة تتضمن التزاماً بالمسؤولية الاجتماعية
		للمؤسسة هيكل تنظيمي يعزز تحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية
	تتعامل المؤسسة بشفافية كاملة مع المعنيين بخدماتها	
الأخلاقيات	تلتزم المؤسسة بالأطر القانونية الخاصة بالمجتمع	حصلت المؤسسة على جميع التصاريح القانونية للإنشاء وتحقق جميع المتطلبات القانونية للاستمرار في تقديم خدماتها
	تكافح المؤسسة الفساد بكافة أشكاله	توثق وتسجل المؤسسة جميع إجراءاتها وأدائها المتعلق بمكافحة الفساد
		توجد خطة لدى المؤسسة لمكافحة الفساد
		تنتهج المؤسسة سياسات واضحة لمكافحة الفساد

المجال	المعايير	أمثلة للمؤشرات
	تحقق المؤسسة الخصوصية والأمن المعلوماتي لدى المعنيين	لدى المؤسسة إجراءات واضحة لحماية المعلومات الشخصية للعملاء والموظفين
	تعزيز المسؤولية البيئية والاجتماعية لدى الموردين	
أفراد المجتمع	توفر المؤسسة فرصاً توظيفية تلبي متطلبات أفراد المجتمع	توجد لدى المؤسسة لوائح تحقق العدالة في التوظيف تتوفر لدى المؤسسة برامج تساهم في القضاء على عمالة الأطفال
	تحافظ المؤسسة على صحة وسلامة الموظفين	يتوفر لدى المؤسسة نظام يكفل العلاج الصحي لمنسوبيها
	تحافظ المؤسسة على حقوق الإنسان الخاصة بالمتعاملين معها	توثق وتسجل المؤسسة جميع إجراءاتها وأدائها المتعلق بالاستجابة لشكاوى حقوق الإنسان الخاصة بعملائها

المجال	المعايير	أمثلة للمؤشرات
	مراقبة وإعداد التقارير حول حقوق الإنسان	
	شكاوى حقوق الإنسان	
	الشراكة مع المجتمع المحلي	تساهم المؤسسة في جهود التوعية الاستباقية لمشكلات المجتمع المحلي
	تقدم المؤسسة برامجاً للمساهمة في الجهود التنموية داخل المجتمع المحلي	
البيئة	المشاركة في جهود المحافظة على البيئة	

نشاط ( ٢- ١ ) في ضوء قراءتك للنشرة التعريفية حدد القواسم المشتركة بين التصنيفات الثلاثة

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## نشاط (٢-٢)

في ضوء مصفوفة VEREGO قم ببناء مصفوفة معايير المسؤولية الاجتماعية بمؤسستك موضعاً أهم المؤشرات (الممارسات) التي يمكن أن تحقق المعايير الموضحة بالمصفوفة

المجال	المعايير	أمثلة للمؤشرات
خدمة المجتمع المحلي		
الأخلاقيات		

المجال	المعايير	أمثلة للمؤشرات
البيئة		
الشباب		
البيئة		

المجال	المعايير	أمثلة للمؤشرات