



## دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات في وقت جائحة كورونا

### - عرض تجارب عالمية وليبية -

د. انتصار مسعود العقيبي

قسم علم الاجتماع، كلية، الآداب جامعة بنغازي

[entesar.masoud@uob.edu.ly](mailto:entesar.masoud@uob.edu.ly)

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة الإجابة إلى الإجابة على تساؤل مهم مفاده هل هناك تجارب عالمية في مجال المسؤولية الاجتماعية في أوقات الأزمات، وبالأخص في وقت جائحة كورونا؟ وهل هناك مسؤولية اجتماعية للمؤسسات والشركات الليبية في وقت جائحة كورونا؟ مستخدمة في ذلك أحد أساليب البحث الكيفي في تحليل المحتوى القائم على استخدام المقابلة الشخصية والمقابلة عن طريق الهاتف على عينة قصدية مكونة من (15) شركة ومؤسسة ليبية، ووجهت المقابلة على مجموعة من العاملين (مدير إدارة- موظف -مدير مكتب المسؤولية الاجتماعية - مسؤول إعلامي-موظف في المكتب القانوني)، كما أن هذه الدراسة تعتمد على ما توفر للباحثة من مصادر علمية في تجميع المادة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بصفة عامة وبجائحة كورونا بصفة خاصة، توصلت الدراسة إلى نتيجة مهمة مفادها أن المسؤولية الاجتماعية للشركات الليبية في وقت جائحة كورونا تكاد تكون معدومة ، بمعنى أنه لا توجد أي مسؤولية اجتماعية معلنة لدى الشركات والمؤسسات الليبية، وأنه لا يتوفر عند المواطن الليبي المعلومات الكافية عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأنشطتها المختلفة، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد لدى الشركات الليبية أي إعلان عن خطط للمسؤولية الاجتماعية في وقت الأزمات بصفة عامة وبأزمة كورونا بصفة خاصة، لذلك فإن واقع ممارستها يتطلب مزيداً من العمل والجهود لتكون هذه الممارسة واعية وصحيحة لتدعيم اتجاهات ممارسة مسؤولية اجتماعية حقيقية تكون داعماً أساسياً لبرامج التنمية المستدامة.

**الكلمات المفتاحية /** جائحة كورونا، المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ليبيا.

## I- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها: -

تعد المسؤولية الاجتماعية إحدى دعائم الحياة المجتمعية المهمة ووسيلة لقياس تقدم المجتمعات؛ فقيمة الفرد في مجتمعه تقاس بمدى تحمله للمسؤولية تجاه نفسه وتجاه الآخرين، والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية يصقل الشعور بالواجب لدى الفرد ويؤدي إلى الالتزام بالمعايير والقواعد الإنسانية التي تؤدي إلى وحدة النسيج الاجتماعي وترابطه، أما ضعف المسؤولية الاجتماعية فيعد عاملاً هاماً من عوامل هدم المجتمعات.

بعد أن هاجمت جائحة كورونا جميع دول العالم، أصبحت المجتمعات في تحدٍّ مباشر مع هذه الجائحة وآثارها على كافة مؤسسات المجتمع الصحية والتعليمية والاقتصادية والاجتماعية، وعلى كافة قطاعاته العامة والخاصة. فكشف هذا الفيروس عن مستويات الرعاية الصحية واحتياجات المجتمعات الإنسانية وتفاوتها من بلد لآخر. كما كشف هذا الفيروس أيضاً لدول كثيرة أهمية إعادة النظر في أولوياتها ومشروعاتها التنموية، وبرزت المجالات التي يمكن للمسؤولية الاجتماعية المساهمة فيها. (1) هذا الأمر جعل المؤسسات والشركات الليبية في اختبار حقيقي لكيفية التعامل في وقت الأزمات، ومثلت ممارسات المسؤولية الاجتماعية خلال هذه الجائحة تحدياً حقيقياً للمؤسسات والشركات الليبية لتختبر مدى فعالية هذه المؤسسات والشركات في ممارسة مسؤولياتها الاجتماعية، وعليه تتمحور إشكالية الدراسة في التساؤل الآتي هل هناك تجارب عالمية في مجال المسؤولية الاجتماعية في أوقات الأزمات، وبالأخص في وقت جائحة كورونا؟ وهل هناك مسؤولية اجتماعية للمؤسسات والشركات الليبية في وقت جائحة كورونا؟

### أهمية الدراسة: -

تعتبر هذه الدراسة مهمة في كونها تهتم بدراسة دور المسؤولية الاجتماعية في وقت جائحة كورونا، وهي تأتي في وقت يحتاج فيه المجتمع الليبي لمثل هذا النوع من الدراسات، نتيجة لندرة الدراسات التي تهتم بموضوعات المسؤولية الاجتماعية في المجتمع الليبي بصفة عامة وبجائحة كورونا بصفة خاصة، كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تحاول أن تقدم بعض النتائج والتوصيات عن أهمية تطبيق ودعم برامج المسؤولية الاجتماعية التي قد تساعد المخططين في وضع خطط للتنمية المستدامة في المجتمع الليبي.

### أهداف الدراسة: -

تهدف هذه الورقة إلى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات في أوقات الأزمات من خلال مجموعة من تجارب الشركات العالمية، كما تهدف إلى معرفة دور بعض التجارب الليبية في مجال المسؤولية الاجتماعية خلال جائحة كورونا.

### الدراسات السابقة: -

لقد حظيت موضوعات المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة باهتمام واسع من قبل الأكاديميين والباحثين من عدة جوانب مثل البحث عن دورها في مجالات الإدارة والمشاركة السياسية وممارسات التطبيق في المؤسسات والشركات المختلفة.

ففي إطار بحث أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات أجرى (رومبال) مقابلات معمقة مع العشرات من المديرين والمديرين التنفيذيين عن استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات لصالح شركاتهم، واستخدم العشرات من دراسات الحالات بشأن هذا الموضوع، وأجرى استطلاعاً عن آراء 142 مديراً ممن حضروا البرنامج التعليمي التنفيذي للمسؤولية الاجتماعية للشركات في مدرسة هارفارد للأعمال خلال السنوات الأربع السابقة لإجراء الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن معظم الشركات تمارس جانباً متعدد الأوجه للمسؤولية الاجتماعية للشركات التي تدير سلسلة أعمال خيرية وإنسانية، إلى الاستدامة البيئية، وإلى السعي الحثيث للرفع من قيم المشاركة. وكان من بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الشركات التي تدار إدارة جيدة أقل اهتماماً بدمج كامل المسؤولية الاجتماعية مع إستراتيجيات أعمالها، بدلاً من ذلك، فإنها تضع برنامجاً قوياً للمسؤولية الاجتماعية للشركات يتماشى مع غرض الشركة وقيمها، كما توصلت الدراسة إلى أن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات تبدأ وتدار في الغالب بطريقة غير منسقة بواسطة مجموعة متنوعة من المديرين التنفيذيين، وفي كثير من الأحيان تدار من دون مشاركة فعالة من قبل المديرين التنفيذيين. (2)

وفي إطار بحث ممارسات المسؤولية الاجتماعية قدمت (القحطاني) (3) دراسة عن فعالية برنامج إرشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى عينة من طالبات الجامعة، هدفت إلى الكشف عن فعالية برنامج قائم على الإرشاد الانتقائي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى (30) طالبة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة، والتحقق من مدى استمرار فعالية البرنامج على المجموعة التجريبية بعد فترة المتابعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها، وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الدرجات للمجموعة التجريبية والضابطة على مقياس المسؤولية الاجتماعية لصالح المجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج. كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية على القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي، إلى جانب وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة على القياس القبلي والبعدي على مقياس المسؤولية الاجتماعية. كما أوصت الدراسة بعدة نتائج كان من أهمها الحرص على توعية أولياء الأمور حول دورهم في عملية تنمية المسؤولية الاجتماعية لأبنائهم، مع التركيز على وضع برامج مختلفة لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الطلبة في مختلف المراحل العمرية.

وقدمت (نوال) (4) دراسة عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية هدفت إلى توضيح كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعياً عن مواردها البشرية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن تبني المؤسسات لمسئوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية، والمحافظة على البيئة، وزيادة ولاء العاملين، وفوائد للمؤسسة أيضاً من خلال خلق العلاقات الجيدة مع المساهمين، المستهلكين، والعمال.

وهدفت دراسة (الزيناقي) (5) إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (180) من أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمرير، نائب مدير دائرة، مدير دائرة، مدير عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية في المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلا ذلك واقع المسؤولية الوطنية في المرتبة الثالثة، وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة.

وهدفت دراسة (عودة) (6) إلى معرفة العلاقة بين المشاركة السياسية (الاتجاه والممارسة) وكلا من المسؤولية الاجتماعية وتأثير الأقران لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، في ضوء متغيرات الدراسة: (الجنس، المستوى الدراسي، التخصص، المستوى الاقتصادي، الانتماء الحزبي)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي واتباع الأسلوب الارتباطي، وطبق الباحث استبانة على عينة مكونة من (366) طالباً وطالبة من طلبة جامعة القدس المفتوحة (فرع غزة) بواقع (204) ذكور و(162) أنثى، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج كان من أهمها أن مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة كان مرتفعاً بوزن نسبي (80.03%)، وقد جاء بُعد المسؤولية الدينية والأخلاقية في المرتبة الأولى بوزن نسبي (84.92%)، وجاء بُعد المسؤولية الاجتماعية في المرتبة الثانية بوزن نسبي (84.12%) يليه في المرتبة الثالثة بُعد المسؤولية الوطنية بوزن نسبي (80.73%)، وجاء بُعد المسؤولية الشخصية (الذاتية) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (78.66%)

وفي إطار بحث المسؤولية الاجتماعية في الجامعات هدفت دراسة (عوض) (7) إلى معرفة واقع المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، وتحديد أثر كل من متغيرات البرنامج الأكاديمي، مكان السكن، الجنس، السنة الدراسية على درجة المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، ومن ثم طرح تصور مقترح لبرنامج (يرتكز إلى خدمة الجماعة لتنميتها، على عينة طبقية عشوائية من (500) من طلاب في المناطق التعليمية في شمال الضفة الغربية، باستخدام استمارة استبيان، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مستوى المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة تبعاً لمتغير البرنامج الأكاديمي .

ومن بين الدراسات التي اهتمت ببحث دور المسؤولية الاجتماعية في مجال الإدارة كانت دراسة (الصراف) (8) التي هدفت إلى بحث المسؤولية الاجتماعية بوصف ذلك مدخلاً لتحقيق التميز التنظيمي، وهي دراسة استطلاعية استخدم فيها استمارة استبيان على عينة مكونة من (50) عاملاً من العاملين في مستشفى السلام التخصصي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها وجود علاقة ارتباط

بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي حيث وجهت منظمات الأعمال أنظارها إلى المسؤولية الاجتماعية في أعمالها وتفاعلها ومسؤولياتها مع المجتمع.

نخلص من الدراسات السابقة إلى الاهتمام الذي حظي به موضوع المسؤولية الاجتماعية في الإرث البحثي، وفي مجالات النفس والإدارة والتنظيم، كما أشارت الدراسات إلى أهمية دورها في المؤسسات والشركات، إلا أن البحث عن أهمية دورها في أوقات الأزمات لم يحظ بأي اهتمام في مختلف المجتمعات، وأن الدراسات لم تتطرق بأي شكل عن دورها في أوقات الأزمات بصفة عامة وأزمة كورونا بصفة خاصة وهو ما تسعى هذه الدراسة إليه.

## 1.I- تعريف فيروس كورونا: -

هو أحد السلالات الواسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراضاً تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد البسيطة إلى الأمراض الأشد فتكاً، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس).

ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض كوفيد-19، وهو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة وهان الصينية في ديسمبر 2019. وقد تحول كوفيد-19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم. (9)

## أعراض مرض كوفيد-19: -

تتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض كوفيد-19 في (الحمى والإرهاق والسعال الجاف، وتشمل الأعراض الأخرى الأقل شيوعاً التي قد يُصاب بها بعض المرضى الآلام والأوجاع، واحتقان الأنف، والصداع، والتهاب اللتحمية، وألم الحلق، والإسهال، وفقدان حاسة الذوق أو الشم، وقد يحدث ظهور طفح جلدي أو تغير لون أصابع اليدين أو القدمين. وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ بشكل تدريجي. وقد يصاب بعض الناس بالعدوى دون أن يشعروا إلا بأعراض خفيفة جداً. (10)

## جائحة كورونا في المنطقة العربية:

يعد مرض كوفيد-19 أخطر جائحة تصيب العالم منذ أكثر من قرن، بعد انتشاره في جميع أنحاء العالم، انتشر في الدول العربية بشدة في وقت تقع فيه المنطقة العربية تحت ضغوط كبيرة بسبب ضعف أنظمة الحماية الصحية والاجتماعية وارتفاع معدلات البطالة خاصة بين الشباب، هذه بعض العوامل التي أدت إلى احتجاجات شعبية كبيرة وثورات ضد الأنظمة في العديد من البلدان العربية خلال العقد الحالي، وفي حال حدوث انتشار واسع النطاق لجائحة كوفيد-19 فسيكون له آثارا سياسية واقتصادية وأمنية من شأنها أن تؤدي إلى المزيد من زعزعة الاستقرار في هذه المنطقة المضطربة. (11). ومن المحتمل أن تؤدي ردود فعل الدول العربية ضد التهديد الذي يمثله فيروس كورونا المستجد إلى تعقيد بعض المشاكل القائمة في المنطقة، خاصة في سياق دولي مليء بالتحديات. وقد ينتج عن ذلك أن تتحول الصعوبات الاجتماعية والاقتصادية إلى أزمات سياسية.

يهدد وباء كورونا 55 مليون شخص بحاجة إلى المساعدات الإنسانية في المنطقة العربية، وحوالي 24 مليوناً من المحتاجين إلى هذه المساعدات هم إقنا لاجئون وإما نازحون داخلياً. ويهدد الوباء حصولهم عليها، سواء أتعلقت بالغذاء أم الماء أم الصرف الصحي أم الإمدادات الطبية أم الخدمات الصحية؛ وقد يكون لتعطيل البرامج الإنسانية عواقب وخيمة على الملايين من الناس، ولا تستطيع البلدان المتضررة من الصراعات احتواء آثار تفشي فيروس كورونا، وذلك بفعل تدمير بنائها التحتية الصحية، ونزوح العديد من العاملين في مجال الرعاية الصحية أو هجرتهم (12)

## عوامل انتشار وباء كورونا في المجتمع الليبي: -

هناك العديد من العوامل التي سهلت الانتشار السريع لفيروس كورونا المستجد في ليبيا، حيث تعد ليبيا من الدول غير المهيأة للتعامل مع تأثير مرض معدى وقاتل مثل مرض كوفيد - 19 الذي ينتشر بسرعة حول العالم حيث يعيش معظم سكان المجتمع الليبي في ظروف صعبة من حيث الخدمات التي تقدمها الدولة، وخصوصا الخدمات الصحية، ولعل أهمها انهيار البنية التحتية للنظام الصحي الذي سبب ندرة في وسائل الكشف عن حالات العدوى وعلاجها فهي شحيحة أو فقيرة جداً، أو غير موجودة عملياً، ولعل أهم أسباب نقصها قلة الموارد المادية، وارتفاع الإنفاق الحكومي في مجالات أخرى غير المجال الصحي، والحلل في أداء مؤسسات الدولة، وسوء الإدارة، وهجرة الأدمغة، وانعدام الشفافية في نقل المعلومات وإدارة الأزمات، وقلة الثقة في السلطات، والنزاعات المسلحة، والنزوح السكاني جراء الحرب.

بالإضافة إلى تباين التكاليف المصاحبة لإجراء الفحوص حسب نوع الفحص المستخدم، حيث تتجاوز تكلفة مجموعات أدوات الفحص وتمتد لتتضمن تكلفة طاقة المختبرات ومعداتهما، وعمليات نقل العينات، وهيئات العاملين المجهزة على النحو الملائم لإجراء الفحوص على نطاق واسع. وتشير البيانات المستمدة من "أداة التنبؤ بالإمدادات الأساسية" التي أعدتها منظمة الصحة العالمية إلى أن تكلفة مجموعة أدوات الفحص تصل إلى حوالي 260 دولاراً أمريكياً بالنسبة للفحوص التي تتطلب تحاليل مخبرية، بينما تبلغ تكلفة المعدات المخبرية الإضافية للحصول على نتائج الفحوص (مع استبعاد الآلات) حوالي 1200 دولاراً أمريكياً. وتشير الأدلة التجريبية إلى أن تكلفة الآلات اللازمة لإجراء تحاليل الفحص على نطاق واسع يمكن أن تصل إلى آلاف الدولارات الأمريكية. (13).

كما تعد قوة ترابط العلاقات الأسرية بين أفراد المجتمع الليبي من بين أكثر الأسباب التي ساهمت في انتشار المرض، ووفقاً للدراسة التي أجراها صندوق الضمان الاجتماعي بإشراف المركز الليبي للدراسات الإكتوارية عن أهم أسباب انتشار الفيروس في ليبيا، أشار 90% من الباحثين إلى أن من أهم أسباب انتشار الفيروس في المجتمع الليبي كثرة حضور المناسبات الاجتماعية (أنظر الجدول رقم (1)).

## جدول رقم (1)

أهم أسباب انتشار الفيروس في ليبيا.

الإجراء	نسبة عدم التقيد
حضور المناسبات الاجتماعية	90.0%
الذهاب إلى الأسواق الكبيرة التي بها ازدحام	35.0%
الاختلاط بشخص كان مسافراً خارج البلاد	10.0%
قضاء أوقات مع أشخاص لا يقيمون معهم	24.4%
الذهاب للعمل خارج مدن إقامتهم المعتادة	18.9%
الذهاب إلى المطاعم والمقاهي	20.0%

المصدر: استطلاع الرأي العام الذي قام صندوق الضمان الاجتماعي لسنة 2020 (14)

تشير نتائج الدراسة إلى أن من أهم أسباب انتشار المرض وفقاً لرأي الشارع الليبي كثرة حضور المناسبات الاجتماعية، وخصوصاً في الأتراح والأفراح، وهي نتيجة متوقعة لحرص الليبيين الدائم على الدعم الاجتماعي لأقاربهم وأصدقائهم في مختلف المناسبات الاجتماعية، حيث قد يستمر حضور مناسبة اجتماعية ليبية لأكثر من ثلاثة أو سبعة أيام، وهي فترة كافية لنقل المرض من شخص إلى آخر، وما يصاحبها من سلام بالعناق، وخصوصاً بين النساء لفترة قد تزيد عن بضع دقائق، وهي مدة كافية لنقل المرض من شخص مصاب إلى آخر بكل سهولة، كما يأتي حرص الليبيين على حضور المناسبات الاجتماعية أيضاً بسبب الخوف من النقد الاجتماعي (اللوم والعتب عليه) من صاحب المناسبة الاجتماعية، وهذا (اللوم والعتب) قد يفيد الليبيين وبالأخص الرجال بالكثير من رأس المال الاجتماعي لديهم وخصوصاً القبلي منه. كما أشار ما يقارب من 35% من الليبيين إلى أن من أكثر الأسباب التي تسهل من انتشار المرض الذهاب إلى الأسواق والأماكن التي بها ازدحام، خصوصاً بين الشباب ذوي الحركة العالية الذين لم يلتزموا بقواعد الحجر المنزلي، مما قد يسهم في انتشار الوباء في بيئاتهم الاجتماعية والأسرية. (15)

## I.. 2- المسؤولية الاجتماعية: -

تعريف المفهوم: -

لغةً يشير المعجم الوسيط إلى أن المسؤولية (بوجه عام) حال أو صفة من يسأل عن أمر تقع عليه تبعته، يقال أنا بريء من مسؤولية هذا العمل، وتطلق (أخلاقياً) على التزام الشخص بما يصدر عنه قولاً أو عملاً وتطلق (قانوناً) على الالتزام بإصلاح الخطأ الواقع على غيره طبق للقانون. (16)

وعرفت المسؤولية بأنها "مسؤولية الفرد عن نفسه ومسؤوليته نحو أسرته وأصدقائه ونحو دينه ووطنه من خلال فهمه لدوره في تحقيق أهدافه واهتمامه بالآخرين من خلال علاقاته الإيجابية ومشاركته في حل مشكلات المجتمع وتحقيق الأهداف العامة". (17)

وعرفت أيضاً بأنها "الالتزام الذاتي للفرد وإدراكه لسلوكه ووعيه لذاته وتحمله المسؤولية تجاه نفسه، والالتزام بالفرد تجاه زملائه ومعلميه وجامعته ووطنه ودينه، وإحساس الفرد بالانتماء لمجتمعه وحرصه عليه". (18)

أما مفهوم المسؤولية الاجتماعية فبصفة عامة هناك صعوبة في وجود تعريف شامل له كونه ارتبط بالعديد من العلوم كعلم الاجتماع، وعلم الإدارة، والاقتصاد، فهو مفهوم أكثر شمولية وأوسع معنى، تركز فيه المسؤولية الاجتماعية على السلوك الأخلاقي، واحترام القوانين والأدوار الحكومية ودمج ذلك مع النشاطات اليومية للمؤسسة. (19) فهي تعبر بشكل عام عن توجه قيمي يحفز سلوك الفرد الإيجابي والأخلاقي في علاقاته مع الآخرين، فمتى شعر الفرد أو المنظمة بهذا الأمر فإنه سوف يقوم بواجبة الاجتماعي والاقتصادي على أكمل وجه، إلا أنه يمكن أن يوجز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات في كونه دور الشركة أو المؤسسة تجاه مجتمعها الذي يبدأ من العاملين فيها ويتجه إلى أقصى نطاق للمتعاملين مع هذه الشركات ومنتجاتها وحماية حقوقهم، وترتكز مفاهيم المسؤولية الاجتماعية هنا في كونها نطاقاً واسعاً من المسؤوليات تجاه المحافظة على حقوق الجميع وحمائتها. (20) إذاً، فمفهوم المسؤولية الاجتماعية هو مفهوم أعمق وأشمل من كونه مجرد القيام بأعمال تطوعية أو مساعدة الآخرين أو التبرع بالمال للجمعيات أو الأفراد، بل هو منهج أو سلوك تنتهجه المؤسسة أو الشركة في سبيل القيام بواجباتها تجاه العالمين فيها وتجاه المجتمع الذي تنتمي إليه، إذاً المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا واجب والتزام من قبل المؤسسات والشركات تجاه المجتمع بكافة أطيافه.

وتعد المسؤولية من المبادئ الإنسانية التي نشأت مع الإنسان منذ أن خلقه الله تعالى وقد أقرتها الشريعة الإسلامية، فقد اهتم الإسلام منذ ظهوره بمفهوم المسؤولية الاجتماعية بشقيه، سواء المسؤولية عن نفع المجتمع، أو المسؤولية عن منع الأضرار، ويتضح ذلك جلياً في

النصوص القرآنية والسنة النبوية، ويعد الشعور بالمسؤولية من أنجح الوسائل وأفضل الأساليب في تقويم حياة الإنسان وبناء شخصيته، بناء يرتكز على الإيمان بالله عز وجل، فقد قال تعالى في سورة الحجر (فَوَرَّبُّكَ لَسَأَلَنَّهُمْ أَجْمَعِينَ، عَمَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ) <sup>1</sup> .

كما قال أيضاً في سورة الإسراء (وَكُلَّ إِنْسَانٍ أَلْزَمْنَاهُ طَائِرَهُ فِي عُنُقِهِ وَنُخْرِجُ لَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ كِتَابًا يَلْقَاهُ مَنْشُورًا، اقْرَأْ كِتَابَكَ كَفَىٰ بِنَفْسِكَ الْيَوْمَ عَلَيْكَ حَسِيبًا) <sup>2</sup>

وكما جاء في الحديث الشريف “عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّهُ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ كُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْإِمَامُ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ فِي أَهْلِهِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا رَاعِيَةٌ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْحَادِمُ فِي مَالِ سَيِّدِهِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ”

وهذه الآيات القرآنية وهذا الحديث الشريف وغيرها من الشواهد في كتاب الله تعالى وسنة رسوله الكريم (عليه الصلاة والسلام) هو تأسيس المسؤولية الاجتماعية على نظرية أخلاقية قوامها أن لكل كيان في المجتمع دورٌ يجب أن يقدمه لخدمة المجتمع، وهو ما يعني أن للمسؤولية الاجتماعية صفة إلزامية تقتضي أن يقوم كل فرد بالواجبات التي يتوقعها منه المجتمع في سلوكه لدور معين.

### أبعاد المسؤولية الاجتماعية: -

يمكن أن نوجز أبعاد المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية: -

- 1- المسؤولية الشخصية (الذاتية)/ التزام الفرد وإدراكه لسلوكه ووعيه نحو ذاته وتحمله المسؤولية تجاه نفسه.
- 2- المسؤولية الجماعية/ التزام الفرد وشعوره بالمسؤولية نحو زملائه ومعلميه وجامعته ومحيطه.
- 3- المسؤولية الدينية والأخلاقية/ التزام الفرد بتعاليم الدين الإسلامي والقيم الأخلاقية بصفة عامة.
- 4- المسؤولية الوطنية/ انتماء الفرد والتزامه الأخلاقي والسلوكي نحو وطنه.

### مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تستهدف الشركة أو المؤسسة أثناء ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية زيادة مساهمتها في التنمية المستدامة، ولتحقيق ذلك الهدف ينبغي على الشركة أن تعمل على أساس مجموعة من المبادئ التي تتمثل في: - (21)

- القابلية للمساءلة
- الشفافية
- السلوك الأخلاقي
- احترام مصالح الأطراف المعنية

<sup>1</sup> سورة الحجر، الآيتان 92-93

<sup>2</sup> سورة الإسراء، الآيتان 13-14

- احترام سيادة القانون
- احترام المعايير الدولية للسلوك
- احترام حقوق الإنسان

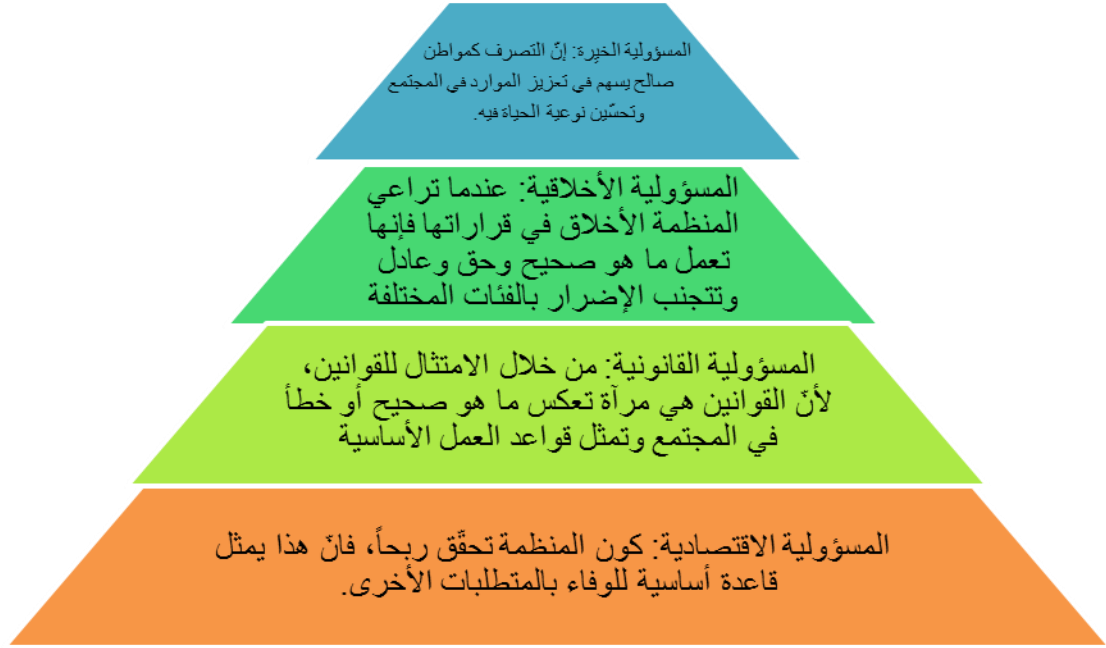
نشأت فكرة المسؤولية الاجتماعية نتيجة لمشكلات كثيرة وأزمات عديدة عرفتتها منظمات الأعمال، ارتبطت أساساً بنظرة المنظمة لمصلحتها الذاتية على حساب مصلحة المجتمع الذي تنشط فيه، هذا بالموازاة مع ظهور ظروف جديدة ووعي اجتماعي جديد ومفاهيم حديثة تقوم في مجملها على مفهوم العطاء الاجتماعي الذي تطور بنمو احتياجات المجتمع ومدى تبني منظمات الأعمال لهذا الاتجاه الجديد عبر مراحل زمنية مختلفة، بدءاً من ظهور مسؤولية المؤسسة اتجاه المجتمع ثم مختلف النظريات العلمية التي تطرقت لهذا الموضوع وأخيراً مصطلح "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" حيث تسعى كبرى الشركات العالمية إلى وضع خطط إستراتيجية لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مجتمعاتها، تهدف هذه الخطط والإستراتيجيات التي يتم القيام بها كونها جزءاً من برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى محاولة دعم مجتمعاتها وإرساء قواعد التنمية المستدامة. (22)

مرت نظرية المسؤولية الاجتماعية أثناء تطورها بعدة مراحل؛ ففي أعقاب الحرب العالمية الثانية، ومع حلول عام 1947، تطورت نظرية المسؤولية الاجتماعية بشكل لافت، ثم أخذت هذه النظرية في التطور بشكل مضطرب إلى أن جاء العالم والباحث Carrol ووضع تصنيفه الخاص الذي عُرف فيما بعد في الأدبيات النظرية، بهرم Carrol للمسؤولية الاجتماعية.

ووفقاً لهرم Carrol للمسؤولية الاجتماعية فإنها (أي المسؤولية الاجتماعية) تشمل أربعة أبعاد أساسية وهي، البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، والبعد الخيري. ويذهب Carrol إلى أن النجاح في العمل يستلزم إيجاد علاقة وثيقة بين متطلبات المؤسسات الصناعية والتجارية من ناحية، ومتطلبات واحتياجات العمل من ناحية أخرى؛ فكل من المجتمع ومؤسسات العمل المختلفة يتوقع من الآخر دوراً معيناً، ويتعين على كل منهما أداء دوره من أجل تحقيق مصلحة الطرفين. والشكل رقم (1) يبين هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية. (23)

الشكل رقم (1) يبين هرم كارول (CARROLL) للمسؤولية الاجتماعية





المصدر: رايح عرابة ووهيبة بن داودية، مرجع سبق ذكره (24).

المسؤولية الاجتماعية حسب كارول (CARROLL) هي حاصل مجموع الأنواع الأربعة للمسؤولية، الأخلاقية والاقتصادية والقانونية والمسؤولية الخيرية.

#### برامج ممارسة المسؤولية الاجتماعية: -

ووفقاً (لرومبال) إن نشاطات الشركات للمسؤولية الاجتماعية تقسم نموذجياً بين ثلاث مراحل من الممارسة وهي:-(28)

#### الأولي/ التركيز على العمل الخيري:

لا تعتبر البرامج في هذه المرحلة مصممة لتحقيق أرباح أو تحسين أداء الأعمال بصورة مباشرة. ومن الأمثلة على هذه المرحلة تقديم هبات من المال أو المعدات إلى منظمات المجتمع المدني، والانخراط مع مبادرات المجتمع، ودعم العمل التطوعي للموظف.

#### الثانية/تحسين الكفاءة والفعالية:

تعمل البرامج في هذه المرحلة داخل نموذج عمل موجود لتحقيق فوائد اجتماعية أو بيئية بوسائل تدعم عملياً تشغيل الشركة عبر سلسلة القيمة، والتي غالباً ما تحسن من الكفاءة والفعالية؛ وبالتالي زيادة العائد، وتخفيض التكلفة أو كليهما. وتشمل أمثلة هذه المرحلة مبادرات الاستدامة التي تقلل من استخدام المصادر، أو النفايات، أو الانبعاثات؛ ما قد يقلل بدوره من التكاليف والاستثمارات في ظروف عمل الموظفين، أو الرعاية الصحية، أو التعليم والتي تعزز بدورها من القدرة الإنتاجية، وسمعة الشركة.

#### الثالثة / التحوّل إلى نموذج الأعمال:

تنتج البرامج في هذه المرحلة أشكالاً جديدة لمعالجة التحديات المجتمعية. فأداء الأعمال المعزّز وهو أحد مطالب المبادرات في هذه المرحلة يقوم على تحقيق نتائج على الصعيد الاجتماعي.

**II - منهجية الدراسة: -**

للإجابة على تساؤلات الدراسة لجأت الباحثة إلى استخدام أحد أساليب البحث الكيفي في تحليل المحتوى القائم على استخدام المقابلة الشخصية والمقابلة عن طريق الهاتف على عينة قصدية مكونة من (15) شركة ومؤسسة ليبية، وكانت وحدة المقابلة مجموعة من العاملين (مدير إدارة- موظف- مدير مكتب المسؤولية الاجتماعية - مسئول إعلامي-موظف في المكتب القانوني) واستجابت (9) شركات ومؤسسات فقط للدراسة، كما أن هذه الدراسة تعتمد على ما توفر للباحثة من مصادر علمية في تجميع المادة المتعلقة بتجارب المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة وبجائحة كورونا بصفة خاصة من المصادر الأساسية والدراسات المتخصصة من أجل استنباط المعلومات وتحليلها وتفسيرها من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة.

**III- الإجابة على تساؤلات الدراسة.**

يمكن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها من خلال الإجابة على تساؤلاتها.

**إجابة السؤال الأول المتعلق بما هي تجارب المسؤولية الاجتماعية العالمية بصفة عامة وبجائحة كورونا بصفة خاصة؟**

للإجابة على هذا السؤال جُمعت مجموعة من التجارب والاتفاقيات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في العديد من دول العالم في المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة وفي وقت جائحة كورونا بصفة خاصة، ففي عام 1977 صدر الإعلان ثلاثي الأطراف للمبادئ المتعلقة بالشركات عابرة القارات والسياسة الاجتماعية لمنظمة العمل الدولية؛ والذي يهدف إلى تشجيع المساهمة الإيجابية للشركات عابرة القارات في دفع عجلة التنمية. وقد تضمن هذا الإعلان المبادئ المتعلقة بالجوانب الاجتماعية لنشاط هذه الشركات والتي يتعين عليها وعلى كل من الحكومات ومنظمات العمال احترامها. وتشمل هذه المبادئ رفع مستوى التشغيل في البلدان المضيفة ومراعاة المساواة في المعاملة وإتاحة فرص التشغيل وتوفير عنصر الاستقرار والأمان للمشتغلين وتشجيع التدريب وتوفير ظروف مواتية للمعيشة والعمل والاهتمام بالعلاقات الصناعية. وتتسم هذه المبادئ أيضاً بأنها غير إلزامية وأن تطبيقها يكون على نحو تطوعي. وقد عُُدّل هذا الإعلان أكثر من مرة ليتواءم مع المبادئ التي تبناها منظمة العمل الدولية؛ ولتحديد الالتزام بمبادئ الإعلان الأساسية.

أما في عام 1999 فقد صدر "الميثاق العالمي" وهو مبادرة دولية دعت بمقتضاها الأمم المتحدة الشركات للتخلي بروح المواطنة المؤسسية، وزيادة مساهمتها في التصدي لتحديات العولمة، والمشاركة الطوعية في التنمية المستدامة، وقد تضمن هذا الميثاق عشرة مبادئ في نطاق حقوق الإنسان ومعايير العمل وحماية البيئة ومكافحة الفساد، وبالتالي فإن هذا الميثاق يؤكد الشركات على التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية وفقاً لمبادئ هذا الميثاق. (25)

وفي عام 2001، صدرت إرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات، حيث تعد هذه الإرشادات أكثر أدوات المسؤولية الاجتماعية للشركات شمولا، وتمثل في التعليمات التي توجهها الحكومات إلى الشركات عابرة القارات والتي تعمل في البلدان التي التزمت بمهذ التوصيات. وتهدف هذه التوجيهات إلى التأكد من أن هذه الشركات تحترم السياسات والنظم الاجتماعية السائدة في البلدان التي تعمل بها، وذلك لتشجيع المساهمة الإيجابية للقطاع الخاص في النشاط الاقتصادي والاجتماعي والبيئي من أجل تحقيق التنمية المستدامة. وتعد هذه التوجيهات ذات النظم متعددة الأطراف هي الوحيدة المتكاملة التي تحكم تصرفات الشركات عابرة القارات. وعلى الرغم من أن هذه التوجيهات غير ملزمة؛ إلا أنها تنفيذ بدرجة كبيرة في توفير الثقة بين الشركات عابرة القارات من ناحية، والبلدان التي تعمل بها والعاملين فيها من ناحية أخرى. وتغطي هذه التوجيهات حقوق الإنسان والإفصاح عن المعلومات ومكافحة الفساد والضرائب وعلاقات العمل والبيئة وحماية المستهلك وحماية المنافسة. (26).

كما أطلقت منظمة العمل الدولية خلال عامي 2006/2007 مبادرة جديدة للتأكيد على الدور المحوري الذي تؤديه المنظمة في تشجيع الشركات عابرة القارات على الالتزام بمبادئ الإعلان الثلاثي كونه أساساً لسياستها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وللبرامج التي تقوم بتنفيذها في هذا الإطار. كما تسعى المنظمة من خلال هذه المبادرة إلى توفير معلومات كافية عن تجارب البلدان والشركات المختلفة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات وتدريب الشركات في هذا المجال وتبادل الخبرات وتسهيل الحوار بين المنظمات الأخرى المعنية بهذا الموضوع. (27)

ويعتبر مشروع (شاكاتي لشركة يونيفر هيندوستون) في الهند (تمكين) نموذجاً جيداً لهذا الأداء. وبدلاً من استخدام نموذجها العربي للتوزيع من تجار الجملة إلى تجار التجزئة للوصول إلى القرى القريبة، تستأجر الشركة نساء القرية لتساعدهن على الحصول على قروض متناهية الصغر، وتقوم بتدريبهن على بيع الصابون، والمنظفات، ومنتجات أخرى تباع على أساس من الباب إلى الباب. حالياً هناك أكثر من 65 ألف رائدة أعمال يشاركن بهذا المشروع. ومع زيادة حصول المناطق الريفية على المنتجات الصحية والنظافة، تزداد معها المساهمة في تعزيز الصحة العامة. إن هذه المكاسب الاجتماعية قد قوبلت بالمكاسب التجارية للشركة، باعتبار أن مشروع شاكاتي لعام 2012 قد حقق إيرادات تزيد عن 100 مليون دولار. وقد أدى نجاحه، إلى دفع شركة يونيفر إلى طرح برامج أصغر في أطراف أخرى من العالم. (29)

وأما في إطار المسؤولية الاجتماعية وقت جائحة كورونا فقد أعلنت عدة دول في المنطقة عن تقديم حزم من المحفزات لدعم المواطنين، ولتعزيز قدرة الشركات على معالجة التراجع الحاد في نشاطها نتيجةً للوباء. على سبيل المثال، أعلنت دولة الإمارات العربية المتحدة (2020) عن خطة تحفيز بقيمة 27 مليار دولار، ترمي إلى تعزيز الاقتصاد، وتتضمن دعم المياه والكهرباء من أجل المواطنين ومن أجل حفز النشاط التجاري والصناعي.

كذلك كشفت مصر عن خطة شاملة تكلفتها 6 مليارات دولار لمكافحة فيروس كورونا السريع الانتشار ودعم النمو الاقتصادي. وأعلنت قطر عن حزمة تحفيز بقيمة 23 مليار دولار، الهدف منها دعم الاقتصاد ومؤازرة القطاع الخاص وتزويده بالحوافز المالية والاقتصادية. وأعلنت المملكة العربية السعودية عن حزمة تحفيز بقيمة 13 مليار دولار، الهدف منها دعم الشركات وزيادة تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة. (30).

كما أنشأ البنك الإسلامي للتنمية حزمة إستراتيجية للتأهب والاستجابة بقيمة 730 مليون دولار، للتخفيف من الآثار الصحية والاجتماعية والاقتصادية السلبية لتفشي وباء كورونا في البلدان الإسلامية. وتتيح المؤسسة الدولية الإسلامية لتمويل التجارة للدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي تمويلاً تجارياً يتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية، مع تركيز خاص على تمويل التجارة البنينة بين تلك الدول. وتوفر المؤسسة تمويلاً مباشراً، أو تتعاون مع جهات ممولة أخرى؛ لدعم التجارة في دول منظمة المؤتمر الإسلامي وفيما بينها. تدير المؤسسة العربية لضمان الاستثمار واثمان الصادرات (ضمان) النظام العربي لضمان ائتمان الصادرات. وصُمم هذا النظام لدعم المصدرين العرب وتشجيعهم على تنمية صادراتهم إلى الدول العربية وغير العربية، وبالتالي زيادة حجم التجارة العربية البنينة وحجم الصادرات العربية إلى الأسواق العالمية. (31)

وفي يوم 2020/6/10 أعلنت الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية انطلاق المنتدى العربي الأول، لخبراء المسؤولية الاجتماعية بالتعاون مع الجامعة العراقية، مركز البحوث والدراسات الإسلامية، الذي يقام لأول مرة تحت عنوان (المسؤولية الاجتماعية والأزمات)، والذي يهدف إلى تسليط الضوء على قضايا المسؤولية الاجتماعية في المجتمع والتنمية المستدامة للخروج بحلول تناسب المرحلة الحالية، وذلك للتقليل من آثار جائحة كوفيد 19 في العالم العربي، وأوصى المشاركون في المنتدى بضرورة العمل على دفع أصحاب القرار لإنشاء مركز علمي يتولى مهام التنظيم والتخطيط وتحفيز البحث العلمي في قضايا المسؤولية الاجتماعية. (32).

إجابة السؤال الثاني المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية لمجموعة من المؤسسات والشركات في ليبيا؟

اعتمد إعداد هذا الجزء من البحث على البيانات التي تحصلت عليها الباحثة عن طريق المقابلات الشخصية والمقابلات عن طريق الهاتف مع مجموعة من المديرين والمديرين التنفيذيين في مجموعة من الشركات والمؤسسات الليبية، لعينة قصدية من (15) شركة ومؤسسة ليبية، استجابت منها (9) مؤسسات وشركات للمقابلات والمكالمات الهاتفية، ولم تستجب (6) للمقابلات والاتصالات الهاتفية، والجدول رقم (2) يوضح المؤسسات والشركات التي استجابت إلى ذلك.

الجدول رقم (2) يوضح مدى وجود برامج المسؤولية الاجتماعية لمجموعة من المؤسسات والشركات في المجتمع الليبي

م	الجهة	الصفة	النشاط
1	غرفة التجارة والتنمية	موظفة	لم يقدم شيئاً
2	مستشفى الأطفال بنغازي	مدير إدارة التثقيف الصحي والإعلام الصحي	لم يقدم شيئاً
3	مصرف الصحاري	المكتب القانوني	لم يقدم شيئاً على مستوى المنطقة الشرقية
4	شركة الصحاري للتأمين	موظفة	لم تقدم شيئاً
5	صندوق الضمان الاجتماعي	موظف	لم يقدم شيئاً
6	المصرف التجاري	موظف	لم يقدم شيئاً
7	شركة الإسمنت	المكتب القانوني	لم يقدم شيئاً
8	شركة ليبياأنا للهاتف المحمول	مسئول إعلامي	لم تقدم شيئاً
9	شركة المدار الجديد	قسم الإعلام والنشاط	1-إرسال رسائل توعوية من

<p>جائحة كورونا بالتعاون مع منظمة أكثد الفرنسية واللجنة العليا لمكافحة كورونا.</p> <p>2- طباعة ملصقات ولافتات طرقيّة في شوارع بنغازي للتوعية بجائحة كورونا.</p> <p>3- إنشاء مركز اتصال خاص بمرضى كورونا للاتصال والتواصل مع الدكاترة مباشرة بالتعاون مع وزارة الصحة وبعض الدكاترة المتطوعين (طرابلس).</p>	<p>والمسؤولية الاجتماعية بنغازي</p>		
---	---	--	--

المصدر: -الجدول من إعداد الباحثة

يتضح من الجدول السابق أن المسؤولية الاجتماعية في وقت أزمة كورونا عند بعض الشركات والمؤسسات كانت قليلة جداً ولا تكاد تذكر، باستثناء شركة المدار الجديد التي كان لها ممارسات واضحة في مجال المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة. انظر الملحق رقم (1) أما في مجال المسؤولية الاجتماعية في وقت جائحة كورونا فتتنوع مساهمتها بين إرسال رسائل التوعية وطباعة الملصقات، أما باقي الشركات والمؤسسات التي تم الاتصال بها والاستفسار عن مدى وجود مسؤولية اجتماعية لديها أو خطط مستقبلية في مجال المسؤولية، أجابت جميعها بالنفي، وبأنها ليس لديها أية مسؤولية اجتماعية وخصوصاً وقت أزمة كورونا. هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى هناك بعض الأعمال المشتركة التي لم ترق إلى مستوى واضح من المسؤولية الاجتماعية، حيث أعلنت المصارف التجارية بالمنطقة الشرقية عن إنشاء صندوق " المسؤولية الاجتماعية" لمجابهة فيروس كورونا لمعرفة آلية الصرف وأوجه الإنفاق والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة من أجل دعمهم في مجابهة منع انتشار الوباء، وتسخير الإمكانيات لهم، وهي جميعاً جهود مبعثرة ولم ترق إلى مستوى واضح من المسؤولية الاجتماعية.

#### **IV- النتائج العامة والتوصيات:-**

نستنتج من خلال عرض بعض التجارب في مجال المسؤولية الاجتماعية عالمياً ومحلياً، أن موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات الليبية من الموضوعات الجديدة على المجتمع الليبي، حيث أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في ليبيا وبرامجها لم تحدد ملامح ممارستها بدقة بعد، كما أن هناك غموضاً وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والمؤسسات والشركات في المجتمع بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها ومدى تطورها. بالإضافة إلى غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي من شأنها تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات والقطاع الخاص في المجتمع الليبي أجمع.

ولقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مهمة مفادها أن المسؤولية الاجتماعية للشركات الليبية في وقت جائحة كورونا تكاد تكون معدومة، بمعنى أنه لا يوجد أية مسؤولية اجتماعية معلنة لدى الشركات والمؤسسات الليبية، وأنه لا يتوفر عند المواطن الليبي المعلومات الكافية عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأنشطتها المختلفة، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد لدى الشركات الليبية أي إعلان عن خطط للمسؤولية الاجتماعية في وقت الأزمات بصفة عامة وبأزمة كورونا بصفة خاصة، لذلك فإن واقع ممارستها يتطلب مزيداً من العمل والجهود لتكون هذه الممارسة واعية وصحيحة، لتدعيم اتجاهات ممارسة المسؤولية الاجتماعية الحقيقية ولتكون داعماً أساسياً لبرامج التنمية المستدامة.

عليه يمكننا أن نجمل توصيات الدراسة في النقاط الآتية:-

- ضرورة العمل على نشر الوعي لدى كافة أفراد المجتمع والمؤسسات والشركات الليبية بأهمية المسؤولية الاجتماعية وأهمية العائد التنموي منها على الفرد والمجتمع.
- العمل على تدعيم كافة البرامج والأنشطة التي تساهم في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات والشركات الليبية.
- إقامة ورش عمل وندوات ودورات تدريبية توضح فيها مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وممارستها المختلفة وأهمية العائد من تطبيقها على الفرد والمجتمع، وأنها لا تقتصر على التبرعات والإعانات ودعم الحملات التطوعية بل ترتبط بالدور الفاعل في برامج التنمية المستدامة.
- العمل على المشاركة في الملتقيات العربية والدولية ذات الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية وأنشطتها.
- تبني المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات المجتمع المختلفة وشركاته لما له من فوائد عديدة تساهم في تحقيق برامج التنمية المستدامة.
- ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالمسؤولية الاجتماعية لمؤسسات المجتمع ومبادئها الصحيحة والمجالات المرتبطة بها كافة، اهتماماً يعود بالنفع على كل من المؤسسات المؤدية لها وعلى المجتمع أجمع.
- إضافة مقررات دراسية كمتطلبات جامعية عامة تركز على إكساب الطلبة مفاهيم ومبادئ وقواعد نشر المسؤولية الاجتماعية وفوائدها على المجتمع.
- ضرورة وجود إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل مؤسسات المجتمع المختلفة، يكون من مهامها التخطيط لبرامج المسؤولية الاجتماعية.
- إنشاء صندوق مخصص للطوارئ، برعاية البنوك ورجال الأعمال، لدعم الإجراءات الحكومية الرامية إلى احتواء آثار تفشي فيروس كورونا.

**مجمل القول،** إن تحمل المسؤولية من الصفات التي يجب أن يتحلى بها كل فرد في المجتمع ينشد التقدم والتطور، فإذا استطاع كل فرد أن يتحمل المسؤولية ارتقى المجتمع وتعاظم، حيث تؤدي المسؤولية الاجتماعية دوراً هاماً في صيانة أنظمة المجتمع، وتحفظ قوانينه وتحقق التنمية الشاملة، أما إذا كان أفراد غير قادرين على تحمل المسؤولية أدى هذا إلى تكوين مجتمع اتكالي يلقي مسؤولياته على غيره من المجتمعات مما يؤدي إلى حدوث فجوة بينه وبين المجتمعات الأخرى. وإذا كان الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مطلباً اجتماعياً في كافة الأوقات، فإن أهميته تكون أعظم عندما تمر المجتمعات بالأزمات، ومن هنا تأتي ضرورة الاهتمام بتنمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع عامة ومؤسساته خاصة.

**- الملاحق :-**

### ملحق رقم (1) أعمال المسؤولية الاجتماعية لشركة المدار الجديد (2014-2020)

- 1 - رعاية حجاج بيت الله الحرام لسنوات 2012 - 2013 - 2014.
- 2- حملة إغاثة النازحين من مدينة بنغازي في مدارس المرج والبيضاء وشحات وسوسة وطرق حيث تم توفير المواد الغذائية الأساسية والبطاطين والفراشات والدفايات سنة 2014.
- 3 - حملة (رحماء بينهم 1) لإغاثة النازحين في مدارس مدينة بنغازي في شهر رمضان 2015 توفير سلة متكاملة من المواد الغذائية الأساسية.
- 4 - حملة (رحماء بينهم 2) توزيع أغنام بمناسبة عيد الأضحى 2015 وزعت على النازحين في المدارس في مدينة بنغازي والتوزيع كان تطوعاً من موظفي الشركة.
- 5 - توفير مستلزمات طبية مستعجلة (التغذية الطبية) لمركز بنغازي الطبي في شهر 12/2015 لانعدامها في المستشفى نَحائياً في تلك الفترة.
- 6 - صيانة صالة الركاب الدولية والمحلية بمطار الأبرق عام 2015.

- 7- صيانة مبنى جوازات بنغازي في منطقة السلماني حي 602 عام 2015.
- 8 - صيانة قسم المرور والتراخيص بنغازي بالكامل.
- 9 - دعم مجمع المرج للرعاية الاجتماعية الشاملة بمبلغ مالي وملابس للنزلاء المعاقين والمسنين.
- 10 - الاشراف على إرسال رسائل نصية على شبكة المدار الجديد لجهات عامة وخيرية مثل المجلس البلدي بنغازي والهيئة العامة للأوقاف وصنف الهندسة العسكرية ومؤسسة (لا للألغام ومخلفات الحرب) واللجنة العليا لوباء كورونا.
- 11 - المساهمة في حملات النظافة ونقل هياكل السيارات والعراقيل داخل مدينة بنغازي بالتعاون مع المجلس البلدي بنغازي وذلك بأرسال رسائل نصية SMS توعوية لإرشادية للمشاركين مجاناً.
- 12 - حملة تقديم المستلزمات والمعدات الطبية للمستشفيات والمراكز الطبية على مستوى ليبيا عامة وبنغازي خاصة مستشفيات الجلاء ومركز بنغازي الطبي ومستشفى الوحدة درنة ومستوصف مرادة وراس لانوف والسدرة ومستشفى المرج المركزي.
- 13 - دعم مصرف الدم المركزي بنغازي بالمشاركة في صيانة مقرهم الرئيسي في منطقة الليثي.
- 14 - دعم الهيئة الليبية للإغاثة بكروت شحن وأرقام هواتف لتسهيل التواصل مع النازحين.
- 15 - رعاية عدد 4 مسابقات حفظ وتجويد القران الكريم في مدينة بنغازي ودرنة.
- 16 - صيانة أعمال تكييف أكثر من 70 مسجداً بالمنطقة الشرقية خلال سنتين.
- 17 - صيانة برج المراقبة في مطار بنينا الدولي.
- 18 - صيانة حديقة العيساوي في منطقة البركة.
- 19 - دعم حملة منطقتي لتنظيف وتشجير منطقة الكيش.
- 20 - إطلاق (حملة نحن هلكم) في شهر رمضان لتقديم مساعدات ل 300 أسرة نازحة ومحتاجة.
- 21 - رعاية عدد من الصالونات الثقافية التي أقيمت خلال شهر رمضان بالتعاون مع جمعية نداء بنغازي.
- 22 - رعاية منتخب ليبيا للقوة البدنية الذي شارك في بطولة العالم للقوة البدنية بأمريكا.
- 23 - رعاية دوري قدامى نادي الأهلي بنغازي الذي أقيم في شهر رمضان داخل مقر النادي.
- 24 - رعاية دوري شهداء بنغازي خلال شهر رمضان للفتات السنية 2002 - 2003 في منطقة الحميضة.
- 25 - دعم جمعية أبادينا للتكافل الاجتماعي والأعمال الخيرية في أعمالها التطوعية والخيرية بشكل عام خلال عام 2016.
- 26 - دعم مصلحة الأحوال المدنية (السجل المدني) المنطقة الشرقية فرع الخليج بطباعة الأوراق والمستندات الرسمية للسجل المدني وتوفير أجهزة كمبيوتر وطابعات للمصلحة.
- 27 - دعم مستشفى الشهيد سهيل الأطرش للعيون في مدينة بنغازي.
- 28 - دعم مفوضية الكشفة والمرشدات بنغازي في إقامة المخيمات الصيفية.
- 29 - صيانة نيابة شرق بنغازي الكلية - بوعطني.
- 30 - دعم ورعاية اليوم العالمي للشباب بنغازي 2016.
- 31 - المشاركة في صيانة منتزه بنغازي السياحي (البوسكو) وافتتاحه بالتعاون مع المجلس البلدي بنغازي
- 32 - تقديم أضحاحي العيد بالتعاون مع الهيئة العامة للأوقاف وصندوق الزكاة بنغازي .
- 33 - رعاية بطولة بنغازي لكرة الطائرة الشاطئية 2016.
- 34 - دعم مستشفى المرج التعليمي بتقديم معدات وأجهزة طبية.

- 35 - رعاية منتخب ليبيا للقوة البدنية - بطولة أفريقيا - الجزائر
- 36 - المشاركة في الحملة الدولية لتنظيف الشواطئ من المخلفات البلاستيكية والتوعية من خطر التلوث البلاستيكي .
- 37 - تسليم جهاز منظار طبي متطور لصالح المركز الوطني لتشخيص وعلاج العمق بمدينة البيضاء .
- 38 - (قلب الجنوب) الاتفاق مع مستشفى سبها الطبي ومستشفى طرابلس الجامعي لإجراء 50 عملية القلب المفتوح من أهلنا في المنطقة الجنوبية.
- 39 - (عيون الجنوب) الاتفاق مع مستشفى طرابلس الجامعي ومستشفى سبها الطبي لإجراء عمليات مرضى العيون بالمنطقة الجنوبية.
- 40 - رعاية مؤسسة أبحاث لتكنولوجية الأطراف الصناعية وذلك بتوفير مواد الأطراف الصناعية للمبتورين .
- 41 - تخصيص رقم للتبرع لصالح إعمار جامعة بنغازي .
- 42 - تسليم مستلزمات طبية لمستشفى الأطفال بنغازي .
- 43 - حملة إغاثة للنازحين من ضواحي طرابلس 2019 .
- 44 - تقديم مستلزمات طبية لصالح مستشفى الرازي للأمراض النفسية طرابلس .
- 45 - توقيع اتفاقية تعاون مع وزارة التعليم وشركة المدار وذلك لتخصيص بطاقات اتصال خاصة بطلبة الشهادة الثانوية ذات مزايا وخدمات خاصة .
- 46 - رعاية نشاطات مكتب النشاط الطلابي بوزارة التعليم بنغازي .
- 47 - تقديم مساعدات لصالح جمعية الحرية لذوي الإعاقة بمدينة البيضاء .
- 48 - حفر آبار مياه جوفية في مناطق ومدن مختلفة تعاني من نقص حاد في مياه الشرب .
- 49 - شراكة في مشروع إعادة استزراع الجبل الأخضر والجمعية الليبية لحماية الحياة البرية .
- 50 - إرسال رسائل توعوية من جائحة كورونا بالتعاون مع منظمة أكتد الفرنسية واللجنة العليا لمكافحة كورونا .
- 51 - طباعة ملصقات ولافتات طرقية في شوارع بنغازي للتوعية بجائحة كورونا .
- 52 - إنشاء مركز اتصال خاص بمرضى كورونا للاتصال والتواصل مع الدكاترة مباشرة بالتعاون مع وزارة الصحة وبعض الدكاترة المتطوعين .

## - الإحالات والمراجع:

1. يوسف القبلان. (2020) كورونا والمسؤولية الاجتماعية. 21، 3.
2. شانون رومبال. (2016) ثلاث أنشطة للمسؤولية الاجتماعية تقدمها الشركات. مجلة رواد الاعمال. 28، 7.
3. سناء على القحطاني(د/ت) فعالية برنامج إرشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى عينة من طالبات الجامعة.
4. ضيائي نوال(2010) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة. الجزائر: جامعة أبوبكر بلقايد.
5. أسامة محمد خليل الزيناتي. (2014) دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجًا) رسالة ماجستير غير منشورة: أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى .
6. ياسر علي محمد عودة. (2014) المشاركة السياسية (الاتجاه والممارسة) وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية وتأثير الأقران لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة رسالة ماجستير غير منشورة. غزة: الجامعة الإسلامية.



7. حسني ونظيمة حجازي عوض. (2011) واقع المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وتصور مقترح لبرنامج يرتكز إلى خدمة الجماعة لتنميتها. جامعة النجاح الوطنية.
8. ميسون عبد الله أحمد الشلمة وسجى نذير حميد الصراف. (2018) المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى السلام. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والمالية المجلد (1) العدد(41).
9. شبكة معلومات منظمة الصحة العالمية EPI-WIN للأوبئة. (2020) <https://www.who.int/epi-win>.
10. شبكة معلومات منظمة الصحة العالمية EPI-WIN للأوبئة. (2020) <https://www.who.int/epi-win>.
11. هيثم عميرة فرناند. فيروس كورونا في الدول العربية: عاصفة عابرة، فرصة للتغيير أم كارثة إقليمية؟ (2020) [www.realinstitutoelcano.org](http://www.realinstitutoelcano.org).
12. استجابة إقليمية طارئة. (2020) الأمم المتحدة، ص 4.
13. صندوق النقد الدولي(2020) إدارة الشؤون المالية العامة. معالجة آثار فيروس كورونا: إرشادات حول سياسات الإنفاق على الصحة.
14. صندوق الضمان الاجتماعي. (2020) استطلاع الرأي العام. بنغازي.
15. صندوق الضمان الاجتماعي. (2020) استطلاع الرأي العام. بنغازي.
16. مجمع اللغة العربية. (2004) المعجم الوسيط. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية.
17. جميل محمد قاسم(2008)، فعالية برنامج إرشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، غزة، الجامعة الإسلامية.
18. ياسر علي محمد عودة. (2014) المشاركة السياسية (الاتجاه والممارسة) وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية وتأثير الأقران لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة رسالة ماجستير غير منشورة. غزة: الجامعة الإسلامية
- 19-برهان سليمان. (2018) مفهوم المسؤولية الاجتماعية. [/https://borhansoliman.com](https://borhansoliman.com).
20. عامر بن محمد الحسيني (2020) المسؤولية الاجتماعية للشركات في وقت جائحة كورونا، جريدة العرب الاقتصادية
21. تقرير المسؤولية الاجتماعية للشركات في مصر. (2011) [www.idsc.gov.eg](http://www.idsc.gov.eg).
22. نعيمة يحيى. (2014) نماذج عن بعض الشركات العالمية والإسلامية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية. <file:///C:/Users/home/Desktop>.
23. رايح وهيبية بن داودية وعراية. (2012) المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية - عرض تجارب بعض الشركات العالمية-. <https://www.academia.edu/8827450>.
24. نفس المراجع السابق ص3
25. نفس المراجع السابق ص3
26. نفس المراجع السابق. ص11
27. نفس المراجع السابق ص12
28. شانون رومبال. (2016) مرجع سبق ذكره.
- 29 شانون رومبال. (2016) مركز سبق ذكره.
30. استجابة إقليمية طارئة. (2020) الأمم المتحدة، ص 4.

31. استجابة إقليمية طارئة. (2020) الأمم المتحدة، ص. 4.
32. الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية (2020) المنتدى العربي الأول لخبراء المسؤولية الاجتماعية مع الجامعة العراقية. المملكة العربية السعودية.
33. وكالة الأنباء الليبية. (2020) <https://www.libyaakhbar.com/business-news/>