مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (39) العدد (5)2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (39) No. (5) 2017

المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين وأثرها على العلاقات العامة درجة في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي في محافظة دمشق

الدكتور بطرس حلاق*

دارين سليمان**

(تاريخ الإيداع 20 / 7 / 2017. قبل للنشر في 8 / 10 / 2017)

□ ملخّص □

هدف البحث الى تعرف درجة المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين وأثرها على العلاقات العامة في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي في محافظة دمشق، وفي الأنشطة والممارسات التي تجسد مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وتعرف مفهوم وابعاد وبرامج المسؤولية الاجتماعية في الهيئة العامة، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي من خلال وجهة نظر بعض المدراء في العلاقات العامة او من ينوب عنهم من العاملين، وقد بلغت عينت البحث (54) مديراً عاملاً، او من اناب عنهم من العاملين وكان من اهم نتائج البحث:

-1توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأثرها على العلاقات العامة في ادبيات البحث.

-2ارتكزت المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة على البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي.

-3هناك اثار مباشرة لدرجة المسؤولية الاجتماعية تمثلت بالعلاقة الإيجابية في الجانب المادي للهيئة العامة، واثار غير مباشرة تمثلت في **أ**-تعزيز سمعة الهيئة العامة، **ب**-تحسين فرص الحصول على رؤوس الأموال من الجهات المختصة في الدولة، **جـ**-زيادة القدرة على اجتذاب عاملين يتمتعون بمهارات عالية، **د**-تحسين الكفاءة وانخفاض مخاطر وتكاليف المشاركة في برامج تدريبية، **هـ**- توسيع الحصة السوقية.

-4برزت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة من خلال ثلاث مرتكزات هي :**أ**-النشر الإعلامي، **ب**-التنمية المجتمعية المستدامة، **جـ**-تسليم القروض الصغيرة للعملاء.

-5اهم الأنشطة البارزة للهيئة العامة فكانت في :**أ**-انشاء صندوق تبرع خاص لذوي الاحتياجات الخاصة واسر الشهداء، **ب**-مشروع القروض الصغيرة للطلبة الجامعيين، **جـ**-تطوير ومتابعة التكنولوجيا، **و**-إقامة دورات تدريبية بناءً على احتياجات العاملين في مجال الهيئة العامة.

-6وكان من اهم الوسائل الإعلامية للترويج هو انشاء صفحة على فيسبوك، ونشرات إعلانية، ومخاطبة الوزارات والمديريات بكتب توضح عمل الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية – العلاقات العامة.

* **أستاذ –كلية الاعلام– جامعة دمشق– سورية**

** **طالبة ماجستير– كلية الاعلام– جامعة دمشق– سورية**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (39) العدد (5)2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (39) No. (5) 2017

Social responsibility of employees and its impact on public relations degree
In the General Authority for Student Credit Fund in Damascus Governorate

Dr. Boutros Hallaq *
Darren Soliman **

(Received 20 / 7 / 2017. Accepted 8 / 10 / 2017)

□ ABSTRACT □

The aim of the research is to know the degree of social responsibility of employees and its impact on public relations in the Public Authority for Student Credit Fund in Damascus Governorate, and in activities and practices that embody the concept of social responsibility, and define the concept, dimensions and programs of social responsibility in the public authority. The research was based on the descriptive approach through The point of view of some managers in public relations or their representatives from among the workers. The research has appointed (54) a working manager, or whoever has deputized for them from among the workers. Main search results:

1- Clarify the concept of social responsibility and its impact on public relations in the research literature.

2- Social responsibility in public relations is based on the economic dimension, the social dimension, and the environmental dimension.

3- There are direct effects of the degree of social responsibility exemplified by the positive relationship on the material side of the public body, and indirect effects represented in a - enhancing the reputation of the public authority, b - improving the chances of obtaining capital from the competent authorities in the state, c - increasing the ability to attract workers They are highly skilled, d - improve efficiency, reduce risks and costs, and participate in training programs, e - expand market share.

4- The relationship between social responsibility and public relations emerged through three pillars: A- Media publishing, B- Sustainable community development, C- Handing out small loans to clients. 5- The most prominent activities of the Public Authority were: A- Establishing a special donation fund for people with special needs and families of martyrs, b- Small loans project for university students, C- Technology development and follow-up, and- Holding training courses based on the needs of workers in the field of the public authority. 6- One of the most important media outlets for promotion was to set up a Facebook page, flyers, and address the ministries and directorates with books explaining the work of the General Authority for the Student Credit Fund.

Key words: social responsibility - public relations.

* **Professor - Faculty of Mass Communication - Damascus University - Syria**
** **MA student - Faculty of Mass Communication - Damascus University - Syria**

مقدمة:

شهد العالم خلال السنوات الماضية عددا من المتغيرات والتي طالت جوانب الحياة المعاصرة ولامست كافة المؤسسات في دول العالم على اختلاف درجتها في التقدم والنمو والتي أثرت على هيكل القيم ونسق العلاقات الاجتماعية في كثير من الدول، وفي ظل هذه المتغيرات أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية التي برزت نتيجة لردود الفعل التي اجتاحت العالم ضد العولمة الشغل الشاغل للمؤسسات في كافة البلدان النامية منها و المتقدمة وذلك لتأثيرها البالغ على أعمال المؤسسة وفاعليتها، حيث أصبحت من أكبر التحديات التي تواجه المدراء و العاملين في المؤسسات الخدمية.

ويعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوما حديثا في الدراسات والبحوث في الدول العربية، ولكن الاهتمام بدراسات هذا المفهوم وتطبيقاته بدأ بالاتساع والزيادة يوما بعد يوم في حقول علمية مختلفة خصوصا في العلوم الإدارية والمحاسبة، ولما كان المفهوم وتطبيقاته قريب الصلة بمفاهيم العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية فقد بدأ الاهتمام بتزايد في العديد من المؤسسات لتجعل من هذا المفهوم وتطبيقاته مهمة رئيسة للعلاقات العامة ويعد الاهتمام بدراسات المسؤولية الاجتماعية من قبل الباحثين ومن قبل المهتمين هو ضرورة لمواكبة التطورات الحاصلة في قطاع الخدمات التي تلعب فيه العلاقات العامة دورا هاما كظاهرة اجتماعية تتمتع بجاذبية متميزة لدى المتخصصين و العامة ، حيث ولدت في النظام المؤسساتي للمجتمعات الإنسانية و فرضت نفسها على مستوى تعامل الافراد فيما بينهم ، و على المؤسسات و التنظيمات المختلفة و بدأت العلاقات العامة تتطور مع تطور المجتمعات لذلك تعد العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية، كنتيجة للاحتكاك الاجتماعي بين افراده و مؤسساته و هيئاته، و مع تعقيدات المجتمع و تشعب العلاقات الإنسانية في شتى الميادين الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية ، و ما يواكب هذا العصر من تطور هائل في علوم الاتصال و نظرياته و ما تحققه التكنولوجيا الحديثة من قفزات و تطورات جعل الباحثين يدركون ان هذه العلاقات جديرة بالدراسة و البحث و الاستقصاء حيث أصبحت العلاقات العامة مفهوماً و نشاطاً واحداً من مظاهر الحياة المعاصرة و جانباً بارزاً من المدنية ، و شرطاً لمستلزمات الحياة العامة و جزءاً من فلسفة حياتنا الاجتماعية لما تنطوي عليه من تصور طبيعي للعلاقات الاجتماعية التي يمارسها الافراد ضمن المؤسسات و ضمن المجتمع ، لذلك نجد اتفاقاً و توجهاً عاماً بالأخذ بمفهوم جديد للمؤسسات و المنظمات الإدارية و الاقتصادية هو مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للمنظمة" الذي يسعى الى تحسين مستوى الأداء ، و زيادة الفعالية ، و دور الاتصال ، و تحمل المسؤولية الأخلاقية و الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها من خلال علاقتها مع المتعاملين معها من شركات و افراد و بيئة مجتمع (0 رحماني، 2014، 78) .

مشكلة البحث:

لقد أدركت الكثير من المؤسسات الخدمية في مختلف دول العالم أهمية المسؤولية الاجتماعية كجزء لا يتجزأ من السياسة والإدارة العامة لها، فبدأت بإدارة وممارسة العديد من برامج المسؤولية الاجتماعية، ومنحتها القدر الكافي من الاهتمام وبالمقابل تحسين صورة هذه المؤسسات واكتسابها ميزة تنافسية غير ملموسة ولها الأثر البالغ في استمراريتها، لذلك تعد المسؤولية الاجتماعية معيارا من معايير تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، لذلك تعمل المؤسسات الخدمية جاهدة على دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في استراتيجيتها من اجل ضمان استمراريتها وتحسين أدائها وخدماتها، وتتأثر المؤسسات الخدمية والمنظمات بكل ما يحدث في بيئة المجتمع من تغيرات اقتصادية واجتماعية وسياسية وثقافية، وتغيرات تتعلق ببيئة العمل وذلك باعتبار المنظمات نظاماً مفتوحاً، فمنظمة الاعمال اليوم بحاجة الى لعب دور

اقتصادي واجتماعي في المجتمع الذي تعمل فيه، والذي يعتبر مصدراً لأهم مدخلاتها، وقناة التصريف لمخرجات وخدمات هذه المنظمة.

لذلك نجد ان أكثر المنظمات قد أدركت أهمية المسؤولية الاجتماعية كجزء لا يتجزأ من السياسة العامة لها، فبدأت بإدارة وممارسة العديد من برامج المسؤولية الاجتماعية، ومنحتها القدر الكافي من الاهتمام، وبالمقابل تحسنت صورة هذه المنظمات واكتسبت ميزة تنافسية غير ملموسة بشكل مباشر، ولكن لها بالغ الأثر على استمرارية هذه المنظمة بشكل غير مباشر، القاضي،(2010، 43.)

فمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المنظمات يشوبه بعض الغموض الذي ينعكس على عمل المنظمات ولا سيما في تحديد مسؤوليتها الاجتماعية تجاه عملائها والمجتمع والبيئة المحلية، لذلك تتمثل مشكلة البحث في التعرف على دور العلاقات العامة للهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي في محافظة دمشق والتي تجسد مفهوم المسؤولية الاجتماعية كواقع ممارسة.

وتأسيسا على ما سبق، ومن خلال ادبيات البحث العامة وفي ضوء الدراسات السابقة بشكل خاص تظهر أهمية إيلاء درجة المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة أهمية خاصة والقيام بإجراء هذا البحث، حيث تتمثل مشكلة البحث في التعرف على درجة المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين وأثرها على العلاقات العامة ودور العلاقات العامة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال التساؤل الاتي:

ما درجة المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين وأثرها على العلاقات العامة في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي في محافظة دمشق؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث : تتجلى أهمية البحث في النقاط الاتي:

1- يكتسب هذا البحث أهميته من متغيرات الدراسة درجة المسؤولية الاجتماعية التي تعد ميداناً جديداً نسبياً على البحوث في العلاقات العامة والاعلام ولاسيما في البيئة السورية –في حدود علم الباحثة.

2– تعرف مفهوم المسؤولية الاجتماعية ودرجة تطبيقها في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي.

3– يكتسب هذا البحث أهمية إضافية من خلال ابراز اهمية العلاقات العامة، كشريان رئيسي بين المنظمة والعملاء، وابراز هذا النشاط على المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة.

4–يساهم هذا البحث في عرض واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي، وموقعها في العلاقات العامة وكشف اهم العراقيل التي تحول دون ممارسة هذه المسؤولية في الجانب النظري.

5–يمثل البحث الحالي اسهاماً متواضعاً يربط بين كل من المسؤولية الاجتماعية وما يترتب على ذلك الدور من تأثير على أداء الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي، وانعكاس ذلك على العاملين فيه.

6–وتتأتى الأهمية ايضاً من أهمية العلاقات العامة للمنظمة ودورها الإيجابي في تحسين صورة المنظمة، وتحديد شكلها، ومسارها داخل المحيط الاجتماعي، وعلاقاتها مع المنظمات الأخرى، والوزارة التابعة لها.

7–يمكن ان يكون هذا البحث إضافة الى الدراسات والبحوث العلمية النظرية في المكتبة.

8–تتمثل أهمية البحث من خلال البعد المعرفي عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة، بحيث تفتح افاق بحثية جديدة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية بمتغيرات أخرى (كأخلاقيات العمل، المناخ التنظيمي، الانتماء

الوظيفي (وغيره من المتغيرات ذات الصلة.

اهداف البحث :سعت الباحثة الى تحقيق الأهداف الاتية :**ثالثا.**

-1 تعرف مفهوم المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة للهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي، في محافظة دمشق، وأثر هذه المسؤولية على العاملين والعملاء والذي يعطي مؤشراً واضحاً ودقيقاً لواقع اخلاقيات العمل في الهيئة كصورة عن مستوى المسؤولية الاجتماعية.

-2 تعرف دور ومكانة العلاقات العامة في الهيئة العامة من خلال تحديد مفهوم ودور المسؤولية الاجتماعية وبرامجها في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي بشكل عام، وفي الهيكل التنظيمي له بشكل خاص.

-3 تعرف طبيعة الأنشطة والبرامج التي تعتمدها الهيئة العامة في تجسيد وتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء والمجتمع.

-4 ابراز مدى اهتمام العاملين في الهيئة العامة بمجالات المسؤولية الاجتماعية.

-5 محاولة نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المنظمات المشابهة.

-6 التوصل الى مقترحات تكون ذات فائدة للباحثين في هذا المجال، وللعاملين والإداريين في الهيئة العامة، من اجل تنمية سلوكهم بشكل يمكن هذه الهيئة من الوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه الأطراف ذات الصلة.

أسئلة البحث :تسعى الباحثة للإجابة عن الأسئلة الاتية :**رابعا.**

1. ما درجة المسؤولية الاجتماعية في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي؟

2. ما الأنشطة والاسهامات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟

3. ما الوسائل الإعلامية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في التعريف بسياستها ومفهومها في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع؟

ما هي طبيعة ابعاد وبرامج المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي؟4 .

5. ما هي آثار ممارسة الهيئة العامة لمسؤولياتها الاجتماعية؟

حدود البحث:

الحدود البشرية :جميع العاملين في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي في محافظة دمشق.

الحدود المكانية :الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي في محافظة دمشق.

الحدود الزمانية :تم اجراء البحث في الشهر الأول والثاني من العام الدراسي(7201،(2016

تعريفات البحث ومصطلحاته الإجرائية :**سادسا.**

-**تعريف المسؤولية الاجتماعية**" :مسؤولية المؤسسة مقارنة مع اثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، بواسطة سلوك أخلاقي وشفاف بحيث يتلاءم مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع، ويأخذ في الاعتبار تطلعات الأطراف ذات المصلحة، ويتطابق مع القانون المطبق والمعايير الدولية للسلوك المهني والأخلاقي، ويمكن دمجه في كامل المؤسسة .(7"حمزة،2013،.)

-**تعريف العلاقات العامة**" :الفن القائم على أسس علمية لبحث أساليب طرق التعامل الناجحة بين المنظمة وجمهورها الداخلي من العاملين، والخارجي في المجتمع لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم الاجتماعية، والقوانين والاخلاق العامة للمجتمع .(9 "الروابدة،2010،)

-**التعريف الاجرائي:** المسؤولية الاجتماعية هي السياسات والأنشطة والبرامج التي تقوم بها الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي من خلال دائرة العلاقات العامة او من ينوب عنها نحو العملاء في الخارج ممثلاً في المجتمع او أي شريحة من شرائحه.

الدراسات السابقة:

. دراسة عماد(2011) الأردن:

عنوان الدراسة: المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في الأردن اليوم، شركة زين نموذجاً.

أهدف الدراسة: تعرف واقع المسؤولية الاجتماعية في شركات الاتصال الأردنية، وتعرف مدى ممارسة العاملين للمسؤولية الاجتماعية.

أهم نتائج الدراسة: خلصت الدراسة الى أهمية تنظيم الية عمل المؤسسات والشركات ومنظمات الاعمال في التفاعل مع المحيط المجتمعي، إضافة الى الاتفاق على تعريف محدد وملزم لتجنب الخلط واستغلال الحوافز المقدمة من الحكومة للشركات، لغاية دعائية وترويجية بحته.

. دراسة مقدم(2009) الكويت:

عنوان الدراسة: المسؤولية الاجتماعية كميزة اقتصادية خالقة للقيمة المضافة.

أهدف الدراسة: تعرف مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وتعرف دور المسؤولية الاجتماعية كميزة خالقة للقيمة المضافة.

أهم نتائج الدراسة:

1-الكشف عن المنافع المادية وغير المادية التي تجنيها المؤسسة من خلال التزامها بالمسؤولية الاجتماعية

2-يعد بتني فلسفة المسؤولية الاجتماعية عنصراً اساسياً في تقليل الضغط الذي تمارسه الحكومات على الشركات الكبرى.

. دراسة بن الزين (2013) الجزائر:

عنوان الدراسة: المسؤولية البيئية والاجتماعية للشركات البترولية دراسة حالة.

أهدف الدراسة: تعرف مدى إمكانية التزام المؤسسات البترولية بالمسؤولية البيئية والاجتماعية، تعرف أثر المسؤولية البيئية والاجتماعية على البيئة المهنية والاجتماعية للعاملين.

أهم نتائج الدراسة:

ا-رغم تنوع وتعدد الآراء حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية في تصنيفها بانها التزام على عاتق الشركات الى تصنيفها كذلك بانها استجابة طوعية الا انها لا تخرج على كونها اعمال خيرية هادفة.

2-ان التقيد والاهتمام بمبادئ وابعاد المسؤولية البيئية والاجتماعية لا يتنافى مع اهداف وافاق الشركات البترولية.

3-ان المؤسسة محل الدراسة لا تطبق ابعاد المسؤولية البيئية والاجتماعية.

دراسة كريمة(2010) الجزائر:

عنوان الدراسة: العلاقات العامة داخل المؤسسة الصناعية دراسة حالة.

أهدف الدراسة: تعرف واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية، وتحديد مكانة العلاقات العامة في هذه المؤسسة وتعرف مدى مساهمتها في صناعة القرار وتعزيز الثقة مع العملاء.

أهم نتائج الدراسة:

1-عدم وجود مكان لإدارة العلاقات العامة كفرع مستقل بذاته عن باقي الإدارات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

2-ان الدور الذي يمكن ان تلعبه العلاقات العامة كإدارة مهمة في تسيير شؤون المؤسسة تسييراً عصرياً وأكثر تطوراً غير متجسد داخل المؤسسة.

3-هناك نقصاً واضحاً في الهيكل التنظيمي للمؤسسة والمتمثل في غياب إدارة العلاقات العامة.

4-تؤكد النتائج فعالية العلاقات العامة في إدارة الازمة داخل المؤسسة.

دراسة القاضي(2010) مصر:

عنوان الدراسة: المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة "مجالاتها، تأثيرها على الأداء، دراسة ميدانية مقارنة"

أهدف الدراسة: تقديم جانب نظري عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والوقوف على مدى اهتمام العاملين في هذه البنوك بمجالات المسؤولية الاجتماعية، تعرف أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء، وتحليل عناصر المسؤولية الاجتماعية وبيان أثر ذلك على أدائها.

أهم نتائج الدراسة:

1-ان صغار العاملين، والعاملين الجدد بالبنوك لديهم ضعف في الثقافة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.

2-ان هدف تعظيم الربح لم يصبح هو المحرك الرئيسي لالتزام المنظمة بتطبيق مسؤوليتها الاجتماعية

3-أكثر عناصر المسؤولية الاجتماعية أهمية هي الحفاظ على امن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم.

4-ان انتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية جعل ممارسة البنوك الخاصة للمسؤولية الاجتماعية جعل من المشاركة الاجتماعي جزءاً من خطط التسويق والدعاية للبنك.

5-ان درجة ممارسة البنوك الخاصة للمسؤولية الاجتماعية أكبر منها في البنوك العامة.

دراسة أبو حجلة(2011) فلسطين:

عنوان الدراسة: أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء، دراسة حالة.

أهدف الدراسة: تعرف أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية، تعرف وجهة نظر العملاء بالمسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية.

أهم نتائج الدراسة:

1-الجوانب الإيجابية في تعامل الشركة مع عملائها وأبناء المجتمع الفلسطيني، ودورها الفاعل في دعم الأنشطة الثقافية، وظهور بعض المسؤولية السلبية للشركة تجاه البيئة.

2. كانت درجة رضا العملاء متوسطة تجاه المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية.

دراسة مورثي (2007) سنغافورة:

عنوان الدراسة :المسؤولية الاجتماعية للشركات والعلاقات العامة كمفاهيم وممارسة في سنغافورة.

أهدف الدراسة :استكشاف التصورات حول المسؤولية الاجتماعية للشركات لدى عينة من المديرين التنفيذين للشركات، وممارسات المسؤولية الاجتماعية لعينة من الشركات، وتقييم الأنشطة والدوافع لعمليات صنع القرار وأصحاب المصلحة وعمليات الاتصالات، وتخصيص الموارد، والتقييم.

أهم نتائج الدراسة:

كانوا عينة المديرين التنفيذيين قادرين على تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات على نحو شامل، وفسرت دوافع الممارسة للمسؤولية الاجتماعية للشركات بعوامل مختلفة.

–ان عدم وجود التزام بين بعض الشركات لتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات قد يعود لان هذه الشركات لم تضع اهدافاً للمسؤولية الاجتماعية للشركات في المقام الأول.

التعليق على الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة ركيزة أساسية ومرجع مهم انطلقت من خلالها الباحثة في اجراء هذه الدراسة كما انها ساعدتها في عملية تحديد الإجراءات المنهجية لدراسته وتجلت أهمية الدراسات السابقة في أهمية تلك الموضوعات التي تناولتها والنتائج التي توصلت اليها، لذلك استعرضت الباحثة في هذا البحث عددا من الدراسات السابقة التي تناولت المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة، والمتغيرات المرتبطة بهما سعيا منه في اثراء الإطار النظري للبحث.

وبالرغم من أهمية البحث فقد لاحظت الباحثة ان الدراسات السابقة التي تناولت بصورة مباشرة المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة كانت محدودة في البيئة المحلية او العربية، كما لاحظت الباحثة استخدام الدراسات السابقة، مناهج بحثية مختلفة وأساليب وأدوات إحصائية متعددة لتحليل وتفسير البيانات، وذلك بسبب اختلاف الأهداف التي سعى الباحثون لتحقيقها الا ان معظم الدراسات استخدمت المنهج الاحصائي الوصفي، كما اعتمدت اغلبها على الأسلوب الاستقصائي في جمع البيانات وذلك باستخدام الاستبيان كأداة للدراسة.

. جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

أسهمت الدراسات السابقة في إثراء معلومات الباحثة التي وظفتها في تقديم وصياغة الإطار النظري.

وأفادت الدراسات السابقة الباحثة في أساليب المعاملات الإحصائية من حيث تنوع الأساليب الإحصائية، واستخدام المنهجية العلمية في تقديم الدراسة، إضافةً إلى إغناء أساليب الباحثة في تناول النتائج من حيث المناقشة والتفسير.

أدبيات البحث:

اولاً :مفهوم المسؤولية الاجتماعية :تعد المسؤولية الاجتماعية معيار من معايير تحقيق التنافسية المستدامة، لذلك تعمل المؤسسات جاهدةً على دمج الاهتمامات البيئية والاجتماعية في استراتيجياتها وهذا من اجل ضمان استمراريتها وتحسين أدائها الاقتصادي والمالي.

ويعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية بانها" :التزام أصحاب النشاطات التجارية المساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد("الخالدي، 2010، 21)

ويعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية غامضاً نسبياً في القرن الماضي ولكنه ما لبث ان أصبح واضحاً وقابلاً

للتطبيق من خلال عدة اجتهادات هادفة في القرن الحالي، منها أبحاث كارول الرائدة الي قسمت المسؤولية الاجتماعية الى أربعة مجالات رئيسة موضحة في الشكل الاتي رقم(1):

الشكل (1) هرم كارول لمجالات المسؤولية الاجتماعية .

ثانيا. أبعاد المسؤولية الاجتماعية1 :. البعد الاقتصادي :يستند الى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي يجب ان تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرة والاستفادة من التطور التكنولوجي، بما لا يلحق ضراراً بالمجتمع والبيئة، والخدمات ذات القيمة للمجتمع، وفي إطار هذه المسؤولية تحقق المؤسسة الفوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلف مساهمات اصحاب المال والعاملين وغيرهم من العملاء.

2. البعد الاجتماعي: تساهم المؤسسات في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه وتحسين ورعاية شؤون العاملين بما ينعكس ايجاباً على زيادة انتاجيتهم وتنمية قدراتهم الفنية وتوفير الامن المهني والوظيفي والدعاية الصحية والمجتمعية لهم، ويعد النمط الاداري المنفتح الذي تعمل به المؤسسة حاسماً حيث أن لاعتبار سلوكها الاجتماعي تأثير يتجاوز حدود المؤسسة نفسها.

3. البعد البيئي: لا بد ان تراعي المؤسسة الآثار البيئية المترتبة على عملياتها ومنتجاتها والقضاء على الانبعاثات السامة والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والانتاجية من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلباً على المجتمع، وينبغي على المؤسسة استخدام معايير معينة لتحسين أدائها البيئي، ومن الواجب على تلك المعايير أن تكون شاملة، مثبتة وموثوقة ومعمول بها (الغالبي، 2010، 54).

ثالثا. آثار تبني المؤسسات الاجتماعية:

1. الآثار المباشرة : تنعكس أثار تبني المسؤولية الاجتماعية على المؤسسة و الأداء المالي ، فقد وجدت بعض الدراسات أن هناك علاقة ايجابية بين تحمل المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية و بين الأرباح المالية التي تحققها، و تعود هذه العلاقة الايجابية إلى تحسن العلاقة داخل المؤسسات بين الادارة و العاملين بها من ناحية و الادارة و عملاء المؤسسة من ناحية أخرى، بالإضافة إلى تحسن سمعة المؤسسة و تصبح مؤهلة للاقتراض من القطاع المصرفي ، و قادرة على جذب الاستثمارات ، فضلاً عن تحسن العلاقات بين المؤسسات و الحكومة مما يعود عليها بالنفع ،و قد أكدت الدراسات على أن التزام المؤسسات ببرامج المسؤولية الاجتماعية يكون له أثر ايجابي على انتاجية العاملين و على مستوى اجورهم و على أن الأداء المالي للمؤسسات يؤثر أيضا على قدرتها في تحمل مسؤوليتها الاجتماعية .

2. الآثار غير المباشرة: يعني تطبيق المسؤولية الاجتماعية على اداء المؤسسة مجموعة من الاثار غير المباشرة، تتمثل في الآتي:

أ. تعزيز سمعة المؤسسة ومكانة المنتج التي تبنى على اساس الكفاءة في الاداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المؤسسات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المؤسسات.

ب . تحسين فرص الحصول على رؤوس الاموال بعد اكتساب المؤسسة السمعة الجيدة جراء تبنيها المسؤولية الاجتماعية التي تؤدي إلى تحسين وضعها في أسواق الاقراض.

ج . زيادة القدرة على اجتذاب عاملين يتمتعون بمهارات أعلى وارتفاع الروح المعنوية ودرجة الالتزام، حيث يسعى معظم طالبي العمل إلى مؤسسات تتمتع بسمعة جيدة من ناحية المسؤولية الاجتماعية.

د . تحسين الكفاءة التشغيلية والتكلفة الفعالة حيث ثبت أن المؤسسات التي تقوم بأنشطة المسؤولية الاجتماعية تنتج توفير في التكاليف، كانخفاض معدل دورات التوظيف، وانخفاض أقسام التأمين والتعرض الاقل للعقوبات والغرامات وانخفاض نسبة المقاضاة أمام المحاكم.

ط . انخفاض مخاطر وتكاليف التجارة من خلال المشاركة في البرنامج الخاص بمواطنة المؤسسات وفي الجهود المبذولة لتحسين الاوضاع البيئية التي من شأنها تخفيض حجم الغرامات، والأحكام الصادرة ضد المؤسسة التي تخالف القانون.

ظ . زيادة الانتاجية والجودة وتخفيض معدل وقوع الأخطاء، وتعزيز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.

ع . تخفيض الرقابة التنظيمية من خلال امتثال المؤسسات للأنظمة والقوانين.

غ . توفير فرص عمل جديدة من خلال تطوير التكنولوجية والمنتجات والخدمات التي تلبي مطالب العملاء

س . توسيع الحصة السوقية وبناء كيانات مستقرة، فقد أكد المنتدى الاقتصادي العالمي على العلاقة التبادلية بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والاداء المالي على المدى الطويل، ويتم بسبب ان التنمية الاجتماعية الواسعة النطاق ستكون قادرة على التأثير بشكل فعال في توسيع السوق الحالية المحدودة التي تواجهها المؤسسات في الأسواق الناشئة، (منصور، 1997، 98).

. فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات:

- تحسين الأداء المالي وتخفيض تكاليف التشغيل.
- تحسين الاداء البيئي للحفاظ على المناخ
- خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بهم، وخفض تكاليف التدريب.
- تعزيز الانتاجية والجودة والفعالية والكفاءة الانتاجية.
- تعزيز صورة وسمعة العلامة التجارية وولاء العملاء.
- تخفيض الرقابة التنظيمية، (النسور، 2010، 65).

رابعا. مبادئ المسؤولية الاجتماعية: تقوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على تسع مبادئ اساسية يمكن تلخيصها في الآتي:

- الحماية وإعادة الاصلاح البيئي.
- القيم والاخلاقيات.
- المساءلة والمحاسبة.
- تقوية وتعزيز السلطات.
- الاداء المالي وتعزيز النمو.
- مواصفات موقع العمل.
- العلاقات التعاونية.
- المنتجات والخدمات ذات الجودة.
- الارتباط المجتمعي وتعميق العلاقات. (JehKins,H2006)

خامسا. العلاقات العامة: . تبرز اهمية العلاقات العامة من خلال النقاط الآتية:

•قدرتها على تحقيق أهداف المؤسسة وإرضاء ميول العملاء، وتوضيح خدماتها.

•متابعة مجريات وعوامل التغيير والتقدم من خلال تهيئة الرأي العام لتقبل الأراء التحديثية وتعميق أواصر التعاون بين المنظمات والعملاء بما يعكس تماسك المجتمع وتكامل مؤسسات وافراده.

•تأكيد اهمية النهج العلمي في التعرف على اتجاهات المجتمع من أجل التحسين للأفضل.

•تأكيد قيمة الانسان واحترام رغباته والسعي إلى تلبية متطلباته.

•أبراز أهمية العاملين في المؤسسة والسعي لتقديم خدمات انسانية متعددة في إطار مظلة الرعاية الاجتماعية المتكاملة بما يؤدي إلى دعم انتمائهم لمؤسساتهم، (الدرة، 2010، 98).

•تأكيد أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية لدى العملاء من خلال مشاركتها في عمليات التعديل والتغيير، الأمر الذي يدعم من قدرة المجتمع ومؤسساته للتغلب على الصعوبات التي تواجهها.

سادسا . التخطيط الاستراتيجي للمنظمات: تسعى المنظمات من خلال التخطيط الاستراتيجي الى تقييم بيئتها من خلال المسح البيئي المنظم وتحديد نقاط القوة والضعف التي تعترضها، ومن خلال ما يتوفر من معلومات لعملية المسح البيئي التي يستطيع المدراء والعاملين في قسم العلاقات العامة من اتخاذ قرار مناسب حول كيفية الاستفادة من نقاط القوة وكيفية تجنب التهديدات وتلافي نقاط الضعف.

وعادةً ما تتبع منظمات الأعمال استراتيجية معينة تعد بمثابة منهج استراتيجي للمشاركة الاجتماعية والتعامل مع قضايا المسؤولية الاجتماعية.

وتجدر الاشارة الى أن اتباع المنظمة لأي من تلك الاستراتيجيات يعتمد في الاساس على مدى قناعة إدارة المنظمة بالدور الملقى على عاتقها تجاه المجتمع، وبضرورة انعكاس ذلك الدور على كافة انشطتها وقراراتها إلى الحد الذي يكون فيه نوع من التكامل بين استراتيجية المنظمة والمسؤولية الاجتماعية والشكل رقم (2) يوضح الاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات تجاه معايير المسؤولية الاجتماعية:

(عبد الرحمن، 2011، 71).

سابعا. مجالات المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة:

عادة ما تُصنف أنشطة المسؤولية الاجتماعية وبرامجها وفق تصنيفات مختلفة، منها ما يعتمد على طبيعة تلك البرامج والأنشطة ونوعيتها، ومنها ما يعتمد على الجهات المعنية بأنشطة المسؤولية الاجتماعية أي الجماعات البشرية المستهدفة في عملية التنمية البشرية أو الشاملة، وفيما يلي هذين التصنيفين :

التصنيف الأول: تصنيف قائم على الشرائح والقطاعات أو العناصر الرئيسية:

تعمد بعض المراجع إلى تقسيم مجالات المسؤولية الاجتماعية وفق معيار الشرائح أو المنظمات أو الفئات التي تشملها أنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية. وفيما يلي توضيح لهذا التصنيف الذي يضم تسع شرائح أو فئات من المستفيدين مع بيان لمسؤولية الإدارة تجاههم والجدول الاتي رقم (1) يوضح ذلك:

جدول رقم(1) تصنيف مجالات المسؤولية الاجتماعية القائم على الشرائح أو القطاعات

	العنصر أو الشريحة	مسؤولية الإدارة تجاههم
1	المالكون أو المساهمون	تحقيق أكبر ربح–تعظيم قيمة الأسهم والمؤسسة ككل–تكوين صورة محترمة للمؤسسة في بيئتها–حماية أصول المؤسسة–زيادة حجم المبيعات.

2	العاملون	أجور ورواتب مجزية–فرص تقدم وترقية–تدريب مستمر–عدالة وظيفية–ظروف عمل مناسبة–رعاية صحية–إجازات مدفوعة–تأمين السكن ووسائل النقل.
3	العملاء	منتجات بنوعية جيدة–أسعار مناسبة–سهولة الحصول على المنتجات–الإعلان الصادق–إرشادات بخصوص استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياه بعد الاستعمال.
4	المنافسون	منافسة عادلة ونزيهة–معلومات صادقة وأمينة–عدم استقطاب العاملين بوسائل غير نزيهة.
5	المجهزون (موزعون وموردون)	الاستمرارية–أسعار عادلة–تطوير استخدام المواد المجهزة–تسديد الالتزامات المالية والنزاهة في التعامل.
6	المجتمع	توظيف أصحاب الاحتياجات الخاصة–توفير فرص عمل جديدة–دعم أنشطة المجتمع للأطفال والشباب والمسنين–رعية الموهوبين–دعم الفنون–اسهام في حالات الطوارئ والكوارث–احترام العادات والتقاليد.
7	البيئة	الحد من تلوث الماء والهواء والتربة—لاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصاً غير المتجددة منها–تطوير الموارد وصيانتها.
8	الحكومة	الالتزام بالتشريعات والقوانين الحكومية–تسديد الرسوم وعدم التهرب منها–الإسهام في البحث والتطوير–المشاركة في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية.
9	المنظمات الاجتماعية	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك–احترام دور جمعيات المجتمع المدني–التعامل الصادق مع وسائل الإعلام.

التصنيف الثاني: القائم على الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة:

يعتمد هذا التصنيف على تقسيم أنشطة المؤسسة في اتجاهين: داخلي وخارجي كما يلي:

- المسؤولية الاجتماعية للجمهور الداخلي: تتوجه أنشطة المسؤولية نحو مجموعات العاملين في المؤسسة بتوفير عدد من الأنشطة والخدمات لهم في المجالات: التدريبية لتحسين مهاراتهم، الاجتماعية لتحسن أحوالهم الاجتماعية والتضامن معهم في المناسبات، الصحية لهم ولأسرهم، والتعليمية لهم ولأسرهم. ومن الطبيعي أن تنعكس مثل هذه الأنشطة والخدمات على مستويات الرضا للعاملين وبالتالي زيادة كفاءاتهم في العمل والانتاج.
- المسؤولية الاجتماعية للجمهور الخارجي: تتمثل في الأهداف والأنشطة التالية:
- حماية المستهلك.
- التشغيل: من خلال توسيع فرص العمل لأبناء المجتمعات المحلية كأحد أهم روافد التنمية لهم.
- البيئة: من خلال عمل المؤسسة على الحفاظ على مقدرات البيئة على اختلاف أنواعها من التلوث أو النفاذ.
- المجتمع ومشكلاته المختلفة: وهي مشكلات متعددة فمنها الاقتصادي كالبطالة وقلة الموارد، ومنها اجتماعي كانتشار الجريمة أو الفساد أو التوتر الاجتماعي، ومنها صحي كانتشار بعض الأمراض والأوبئة والعادات الصحية الخاطئة. Kot lerk،p.(2000)).

ثامنا. المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة:

أثرت التطورات الجديدة المماثلة في العولمة بجوانبها المختلفة، اقتصادياً، اعلامياً، ادارياً ..... في فلسفات

واستراتيجيات العلاقات العامة وفي التحديات التي تواجهها، خصوصاً لناحية إيلاء المزيد من الاهتمام للعمل الاجتماعي، ويؤكد (سنتر وكتلب) على أن القرن العشرين كان بداية عصر العلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، حيث حدث تحول كبير في أساليب العلاقات العامة من الاعتماد التقليدي على وسائل الاعلام المختلفة لعرض وجهة نظر المنظمات إلى اللجوء للأنشطة غير الربحية للمنظمات في المجالات الاجتماعية والبيئة (الرحاحلة، 2011، 144).

ويمكن اعتبار تشابك وتعقد الحياة المعاصرة من الامور التي جعلت الوحدة الصناعية او المؤسسة لا تستطيع التخلي والتجاهل للمسؤولية الاجتماعية بصورها سواء تجاه المجتمع، والبيئة المحيطة به.

و لما كانت العلاقات العامة عملية اتصالية مع العاملين في المنظمة و العملاء فقد وضع بعض العملاء نماذج نتيجة للمسؤولين عن العلاقات العامة تحليل وظائف هذه المهنة و عملياتها من داخلها ، و تحليل تلك العلاقة بين تلك النظم الداخلية و بين البيئة ، و قد وضع كل (Haze Hom ,Larry Lony) نموذجاً اجتماعياً لعملية العلاقات العامة على " أن العلاقات العامة هي الوظيفة الاتصالية للإدارة ، و التي من خلالها تتكيف المنظمة مع بيئتها أو أهداف المنظمة ، و قد أوضحا أن المسؤولية عن تشكيل السياسات و البرامج و الأنشطة و تنفيذها للاستجابة لاحتياجات المجتمع ، و تحقق المنفعة المتبادلة لكل منهما، بهدف كسب تأييد الجماهير لأعمال المنظمة ، و المساعدة في بناء صورة ذهنية محابية على المدى الطويل 2004) . Marie).

. منهج البحث: تعتمد الدراسة على المنهج البحثي الوصفي، وتبرز أهمية المنهج الوصفي في البحوث العلمية ليس في مجرد وصف للأشياء الظاهرة لعيان، بل إنه أسلوب يتطلب البحث والتقصي والتدقيق في الأسباب والمسببات للظاهرة الملموسة، لذلك فهو اسلوب فعال في جميع البيانات والمعلومات، وبيان الطرق، والانعكاسات التي تساعد في تطوير الوضع الى ما هو أفضل. (عبد الرحمن، 2011، 96).

. مجتمع البحث:

يشمل المجتمع الاصلي للبحث جميع العاملين في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي في محافظة دمشق والبالغ عددهم (176) عاملاً وعاملة.

. عينة البحث: قامت الباحثة بسحب عينة قصدية من مديري العلاقات العامة أو من ينوب عنهم في الأقسام التي تقوم بوظائف العلاقات والمسؤولية الاجتماعية وقد قامت الباحثة بإجراء مقابلات مقننة مع عدد من هؤلاء بهدف التعرف الى مفهوم المسؤولية العامة، وبرامجها وأنشطتها، وتبلغ عينة البحث (54) مديراً عاملاً، أو من ينوب عنهم من عاملين وعاملات في العلاقات العامة.

. أداة البحث:

استخدمت الباحثة المقابلة اجرتها مع مديري العلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية في الهيئة العامة بهدف جمع بيانات ومعلومات عن أنشطة الهيئة ومشاريعها.

وتكونت هذه المقابلة من مجموعة أسئلة مقننة، وضعتها الباحثة بهدف التعرف إلى مفهوم المدراء للمسؤولية الاجتماعية، وبهدف جمع بيانات ومعلومات عن برامج المسؤولية الاجتماعية وحجمها وتكاليفها.

. عرض نتائج البحث:

نتيجة سؤال البحث الأول: ما درجة المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين وأثرها على العلاقات العامة في الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي في محافظة دمشق؟

تمت الاجابة عن هذا السؤال الرئيسي من خلال إلقاء الضوء على تاريخ إنشاء الهيئة العامة لصندوق التسليف الطلابي، وتولي ادارة الهيئة العامة تحديد استراتيجيتها في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتبني الادارة لثلاث مرتكزات أساسية هي:

- نشر إعلامي عن طريق تصميم موقع للهيئة العامة على الانترنت.
- التنمية المجتمعية المستدامة.
- دعم وتسليم القروض الصغيرة للعملاء.

. نتيجة السؤال الثاني: ما الأنشطة التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟

كان من أهم الأنشطة:

- مشروع صندوق التبرع للحالات الانسانية الموثوقة.
- الاسهام في دعم مشروع الاقراض الطلابي لتوفير بعض الحاجات المتعلقة بالدراسة الجامعية.
- مشروع تطوير ومتابعة التكنولوجيا، يتم تقديم قروض صغيرة لشراء حواسيب شخصية للطلبة.
- إقامة دورات تدريبية بناء على الاحتياجات في الهيئة العامة.

. نتيجة السؤال الثالث: ما الوسائل الاعلامية التي تستخدمها دائرة العلاقات العامة في التعريف بسياستها ومفهومها في المسؤولية الاجتماعية؟

وتوصل الباحث الى اجابة دقيقة من العاملين في العلاقات العامة التي اكدت وجود صفحة على الفيس بوك، والنشرات الاعلامية ومخاطبة الوزارات والمديريات بكتب رسمية توضح عمل الهيئة العامة وشروط الاقراض.

المقترحات:

- تطبيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية في المصرف والالتزام بها الذي يؤدي الى تحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون والترابط بين العاملين والمدراء.
- ضرورة التركيز على نوعية وتثقيف المؤسسات بأهمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية وكيفيتها بالنسبة لحجم المؤسسة، وكيف تساعد المسؤولية الاجتماعية على تنمية المؤسسة وافادتها مادياً.
- يجب ربط المسؤولية الاجتماعية بالاستراتيجيات الاساسية لقسم العلاقات العامة، ضمن إطار تطوير المؤسسات والشركات.
- أن تقوم المؤسسات بإصدار تقارير المسؤولية الاجتماعية بشكل دوري سنوي وفق القوانين والتعليمات المتبعة.
- أهمية تخصيص الهيئة العامة لصندوق التسليف نسبة واضحة من الفوائد والعوائد المالية الى أنشطة المسؤولية الاجتماعية.
- اعطاء الصلاحيات لقسم الادارة في العلاقات العامة لمتابعة أنشطة المسؤولية الاجتماعية في الهيئة العامة
- تبني تعريف محلي واضح للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الخدمية والاقتصادية ومنظمات الاعمال متفق عليه من أجل ان يتم تحديد طبيعة برامج المسؤولية الاجتماعية بشكل صحيح وصياغة استراتيجية واضحة في هذا المجال.

المراجع

. الدرة، عبد الباري(2010). العلاقات العامة في القرن الحادي عشر والعشرين: النظرية والممارسة، منحى تنظيمي واستراتيجي، عمان، دار وائل للنشر.

. الخالدي، ابراهيم(2010). المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية لمنظمات الأعمال المعصرة، عمان، دار الاعلام للنشر والتوزيع.

. الرحاحلة، عبد الرزاق (2011). المسؤولية الاجتماعية للصحافة، عمان، دار الاعصار العلي للنشر والتوزيع.

. الغالبي، طاهر محسن، (2010). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، ط 2، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

. الروابدة، محمد علي (2010)، مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، المجلد (48)، العدد (4).

. عبد الرحمن، عماد. (2011)، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في الأردن اليوم، شركة زين نموذجياً، معهد الإعلام الأردني.

. منصور، تحسين (1997)، المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في الشركة المساهمة العامة الاردنية، في دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية.

. النسور، رابعة (2010)، أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في المصارف التجارية العامة في الاردن، كلية إدارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط.

. حمزة بين الزين، أحمد (2013). المسؤولية الاجتماعية للشركات البترولية، دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

. القاضي، احمد سامي (2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العامة في مصر (مجالاتها، تأثيرها على الاداء) دراسة ميدانية مقارنة، رسالة ماجستير في الادارة والسلوك التنظيمي، جامعة اسيوط.

. رحماني، الزاهرة (2014). تأثير ابعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

- _JehKins ،H (2006) .small business champions for corporate ،social responsibility, Journal of Business ethics.
- _Kot lerk،p.(2000).Marketing management :Analysis, planning, Implementation and control . Millennium edition, prentice, Hall،Inc.
- _Marie Francise Guyonnaud et frediripue williard, du managent ،environmental au develppment durable des entreprises, frence-Ademe, Mars.(2004) .
- -nCarrol،Archie B.the pyramid of corporate social Responsibility : Toward the Maral Management of organizational stakeholders business horizons, July-august (1991 .(

_Sandra White ،Brand Strategy 10 :Key Things to Know about CSR ،New york : Routledge, 2007 ،P.96-27

_ -Joël Ernult- Arvind Ashta ،Développement Durable, Responsabilité Sociale de L'entreprise, Théorie des Parties Prenantes : Evolution et Perspectives ،Cahiers du CEREN 21, 2007, P.18, www.escdijon.com.