



3-5 المسؤولية الاجتماعية

أهداف التعلم

- بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل، ستكون قادرًا على:
- 1-3-5 مناقشة العوامل التي أدت إلى حركة حماية المستهلك وذكر بعض نتائجها.
 - 2-3-5 تحديد الخطوات التي يجب على العمل التجاري اتخاذه لتنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية.

المصطلحات الرئيسية

حركة حماية المستهلك	Consumer Movement
الاحتيال	Fraud
الضمان	Warranty
المسؤولية الاجتماعية للشركات	Corporate Social Responsibility (CSR)
مراجعة اجتماعية	Social Audit

من واقع الحياة

قالت سارة في كلمة ألقتها أمام مجموعة من طلاب إدارة الأعمال: «إننا في الشركة، نأخذ المسؤولية الاجتماعية على محمل الجد.»

وأضافت قائلة: «بصفتي صاحبة عمل، أدرك أن ذلك مفيدٌ بالنسبة إلى عملي، ومجتمعي المحلي، وموظفي شركتي، وأيضًا بالنسبة إليّ على الصعيد الشخصي.»

بعد ذلك، أوضحت سارة خلال كلمتها: «إن شركتي تشجع الموظفين على أن يكونوا ناشطين في شؤون المجتمع المحلي، وعلى التطوع مع مجموعة متنوعة من الجمعيات والهيئات. وتمنح شركتي في بعض الحالات إجازات مدفوعة الأجر من أجل المشاركة في المبادرات التطوعية خلال ساعات العمل. من المرجح أن يكون الموظفون أكثر رضا عن وظائفهم إذا وجدوا أن شركتهم تساهم بشكل فعال في الحياة المجتمعية.»

1-3-5 حركة حماية المستهلك ونتائجها The Consumer Movement and Its Outcomes

يتبين من خلال دراسة تاريخ الأعمال التجارية أنه كانت هناك فرص متعددة أمام المؤسسات التجارية للتصرف بشكل غير أخلاقي. وكما ورد سابقًا في هذا الفصل، فإنه في حالة عدم تطبيق قانون حماية المستهلكين، تكون هناك فرصة لممارسة سلوك غير أخلاقي.

على الرغم من أن معظم الأعمال التجارية تسعى إلى معاملة عملائها بشكل عادل، فإن بعضًا من الأعمال التجارية والأفراد قد يستغلون المستهلكين. في بعض الأحيان، تُقدّم دعايات كاذبة حول المنتجات، ويمكن أن تكون الأسعار مرتفعة للغاية، فضلًا عن أن بعض المنتجات قد تكون غير آمنة للتصنيع والاستخدام على حدٍ سواء. ومن أجل التصدي للممارسات التجارية غير العادلة، اتحد المستهلكون مطالبين بمعاملة عادلة من الأعمال التجارية، الأمر الذي أدى إلى ظهور ما يُعرف باسم حركة حماية المستهلك. لقد نشأت هذه الحركة بسبب وعي المستهلكين المتزايد لحقوقهم، ذلك إلى جانب أن الإنترنت مكّنت المستهلكين من مقارنة الأسعار والخدمات على مستوى العالم.

حركة حماية المستهلك Consumer Movement هي محاولة لتعزيز حماية المستهلك من خلال حركة اجتماعية منظمّة. وفي عام 1985، أقرّت الجمعية العامّة للأمم المتّحدة ثمانية حقوق للمستهلكين. في بعض الحالات، استحدثت الدول قوانين ذات صلة بحقوق حماية المستهلك. وتعمل المملكة العربية السعودية على سياسات وقوانين من شأنها مواءمة حقوق المستهلك وفقاً لإرشادات الأمم المتّحدة. وقد اقترحت وزارة التجارة السعودية سلسلة من قوانين حماية المستهلك كما هو مبين في الشكل 4-5. توجد في المملكة العربية السعودية جمعية حماية المستهلك، التي تهدف إلى دعم المستهلكين السعوديين وتعزيز حقوقهم؛ وإلى مساندة جهود الجهات الحكومية السعودية في العناية بحقوق المستهلك ورعاية مصالحه، وذلك على سبيل المثال من خلال تلقي شكاوى المستهلكين المتعلقة بالاحتيال، والغش، والتدليس، والتلاعب، والمغالاة في الأسعار، والإعلانات المضلّة.



في بدايات المجتمع الإسلامي، أنشئ ديوان الحسبة من أجل مراقبة الأسواق، والتأكد من استخدام الموازين والمكاييل الصحيحة. ويُعدّ الغش في المعاملات التجارية محرماً في الشريعة الإسلامية، كونه من أشكال الفساد الأخلاقي والاجتماعي.

لمزيد من المعلومات



ما هي بعض الفوائد التي تكتسبها الشركات من خلال تعاملها مع المستهلكين باحترام وبشكل عادل؟

المواد الأساسية للنظام السعودي لحماية حقوق المستهلك

1. الحصول على المنتجات والخدمات الأساسية.
2. الحماية من الأخطار التي تهدّد الصحة والسلامة.
3. توفير معلومات واضحة ودقيقة ووافية للمستهلك بحيث يتمكن من اتخاذ قرار مستنير بشأن المنتج أو الخدمة التي يختارها (على سبيل المثال، يجب تقديم جميع المعلومات باللغة العربية على الأقل، وتوضيح الأسعار بالريال السعودي شاملة الضرائب، والرسوم، والتكاليف).
4. التوعية والتثقيف بشأن الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المترتبة على اختيارات المستهلك.
5. الحفاظ على خصوصية المستهلك وحماية بياناته الخاصّة (تتمّ معالجة هذه القضية بشكل شامل من خلال تشريع جديد منفصل، نظام حماية البيانات الشخصية).
6. توفير وسائل تسوية المنازعات في حالة انتهاك حقوق المستهلك.
7. التعويض العادل عن الأضرار الناجمة عن منتج أو خدمة.
8. التعويض العادل عن الأضرار الناجمة عن جمعيات حماية المستهلكين.

المصدر: وزارة التجارة السعودية

الشكل 4-5

أعط أمثلة توضّح كيفية احترام حقوقك كمستهلك.

عمليات الاحتيال والغش Fraud and Scams

تُوصَف معظم المنتجات والخدمات في الإعلانات، أو على البطاقات التعريفية، أو بواسطة مندوب مبيعات؛ إذ يحقّ للمستهلكين معرفة ماهية المنتج أو الخدمة، وما الذي سيقدمه أو ستقدمه لهم. الاحتيال Fraud هو أي ممارسة تتطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة، وهو ما يؤدي إلى شكل من أشكال الخسارة للطرف الذي تعرّض للاحتيال. وإذا كان شخص ما على علم بأن منتجاً معيَّناً معيب، أو قام بعملية بيع بناءً على ادّعاءات كاذبة، فهذا يعني حدوث احتيال. وقد أقرّت المملكة العربية السعودية نظام مكافحة الاحتيال المالي وخيانة الأمانة لمكافحة الجرائم المالية.

كما هي الحال في العديد من دول العالم، يمكن أن يقع المستهلكون في المملكة العربية السعودية في بعض الأحيان ضحايا لعمليات احتيال عبر الإنترنت، وهو ما يُعدّ نوعاً من أنواع الاحتيال. وتحذّر وزارة التجارة السعودية المتسوّقين من عمليات الاحتيال عبر الإنترنت، وتوصي المستهلكين بالتعامل فقط مع المتاجر الموثوقة، وعدم الردّ على محتوى وسائل التواصل الاجتماعي الذي يروّج لمواقع إلكترونية غير معروفة وغير موثوقة. ويجب الإبلاغ عن عمليات الاحتيال عبر موقع الوزارة الرسمي.

الضمان Warranty

يمكن أيضاً توفير الحماية للمستهلكين من خلال الضمانات. والضمان Warranty هو عبارة عن تعهد صادر عن الشركة المصنّعة أو التاجر، عادةً ما يكون كتابياً، ويفيد بأنّ المنتج ذو جودة معيّنة. وتشترط وزارة التجارة السعودية ألا تقلّ مدّة ضمان جميع الأجهزة الكهربائية، والمركبات، والإلكترونيات عن عامين. وأعلنت أيضاً، شركة آبل (Apple) عبر موقعها الإلكتروني - كجزء من سياستها العالمية - أنّه يحقّ للمستهلكين إصلاح أعطال المنتجات مجاناً، واستبدالها إذا كانت معيبة. وتنتهي صلاحية هذه الحقوق بعد عامين من تاريخ الشراء.

الحق في الخصوصية وحماية البيانات Right to Privacy and Data Protection

تُعنى المملكة العربية السعودية بحقوق الفرد في الخصوصية وحماية البيانات الشخصية. ويدير مكتب إدارة البيانات الوطنية في السعودية سلسلة من لوائح حوكمة البيانات. وتتضمّن أسس اللوائح حقّ الفرد في أن تتمّ إحاطته علماً بالمسوّغ النظامي لجمع البيانات الشخصية، وكيفية معالجتها. يحقّ للأفراد أيضاً الوصول إلى البيانات الشخصية ومراجعتها، وطلب تصحيح أو تحديث البيانات الشخصية غير الدقيقة، فضلاً عن أنّ لديهم الحقّ في طلب إتلاف البيانات الشخصية إذا لم يُعدّ الغرض الذي جُمعت من أجله في الأساس قائماً.



اختبر معلوماتك

ما هي حقوق المستهلك الثمانية الأساسية، المؤسسة للنظام السعودي لحماية المستهلك؟

تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية

2-3-5

Implementing a Social Responsibility Program

المسؤولية الاجتماعية هي الواجب المتمثّل في المساهمة في خدمة ورفاهية المجتمع. المسؤولية الاجتماعية للشركات Corporate Social Responsibility (CSR) هي مصطلح إداري، يُقصد به قيام الشركات بدمج القضايا الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية، وتعاملاتها مع الأطراف المعنية أو أصحاب المصلحة. ويتطلّب ذلك الموازنة بين احتياجات، ورغبات،

ومطالب مجموعة متنوعة من الأطراف المعنية بمن فيهم المستفيدون، والموظفون، والمعملاء، والمنظمات الحكومية، والمنافسون، والمجتمعات المحلية، والنشطاء الاجتماعيون.

في إطار برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، يتعين على العمل التجاري الاهتمام بهذه القضايا، مع إيلاء عناية خاصة إلى القضايا الاجتماعية مثل حماية البيئة، وإشراك النساء في القوى العاملة، وتوظيف العمال ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة. تجدر الإشارة إلى أنه من أجل تنفيذ برنامج ناجح في هذا الصدد، ستحتاج الشركة إلى المرور بثلاث مراحل رئيسية: التخطيط؛ التنفيذ؛ المراجعة/التقييم.

التخطيط Plan

تعد المملكة العربية السعودية إحدى الدول الرائدة في إرساء ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وقد حددت "رؤية السعودية 2030" عددًا من الأهداف ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية، والتي يتعين تحقيقها من خلال القطاعين العام والخاص. لذا، يجب على شركات القطاع الخاص التخطيط بناءً على ذلك من أجل تلبية احتياجات أهداف "رؤية السعودية 2030".

يتعين على الشركات تطوير برنامج واضح، ومنظم، وقابل للتحقيق للوصول إلى هذا الهدف. ويمكن تدعيم هذا البرنامج من خلال استراتيجية تنفيذ مرحلية، تحدد جدولاً زمنياً لبلوغ أهداف معينة في تواريخ محددة. يجب كذلك تعيين مدير للإشراف على العملية وتحمل مسؤولية البرنامج. لكن قبل كل شيء، لا بد أن يحظى هذا البرنامج بالانضمام الكامل، بدءاً من مرحلة التخطيط الأولية وما يليها من مراحل، وإلا فسرعان ما سيتداعى ويصبح غير فعال.

التنفيذ Execute

بمجرد الانتهاء من عملية التخطيط للبرنامج والاتفاق على الجدول الزمني، تكون الخطوة التالية هي التنفيذ. إذا كان العمل التجاري يعتمد نهجاً مرحلياً، فإن إطلاق كل مرحلة يتيح الفرصة لمراجعة مستوى التقدم، والتأكد من أن الأهداف الأصلية لا تزال قابلة للتحقيق من الناحية العملية، وصقل الخطة في ضوء التجربة حتى الآن.

يجب على كبار المديرين تحديد سياسات البرنامج، الذي يحدد مجالات الاهتمام الرئيسية، كدليل على التزامهم بالمسؤولية الاجتماعية. ويستند الاتجاه العام لهذه السياسات إلى الدعم الإيجابي والذي سيكون بمثابة دليل إرشادي للموظفين الآخرين عند مشاركتهم في البرنامج. يتعين أيضاً أن يكون لدى كافة المشاركين في مرحلة التنفيذ حافز واضح لضمان نجاح البرنامج.

المراجعة Audit

يجب على مديري الشركة إعداد مراجعة اجتماعية **Social Audit** للشركة في فترات زمنية محددة. والمراجعة الاجتماعية هي تقرير شامل لما قامت به المنظمة أو المؤسسة وما تقوم به فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية التي تؤثر فيها. وتوفر هذه الوثيقة المعلومات التي تحتاج إليها الشركة لتقييم ومراجعة برنامج المسؤولية الاجتماعية الخاص بها. وتشمل مجالات الموضوعات: الموارد البشرية، ومشاركة المجتمع، وجودة وسلامة المنتجات، وممارسات الأعمال، والجهود المبذولة للحد من التلوث وتحسين البيئة.

وفقاً لما صدر عن شبكة العلاقات العامة العالمية جلوبال كوم (GlobalCom)، توفر الأنشطة الرئيسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية فرص عمل للعاطلين عن العمل (بنسبة 49%)، وتدعم ريادة الأعمال (بنسبة 47%)، كما تسهم في إطلاق حملات لمكافحة التدخين (بنسبة 46%).



التقييم Evaluation

على الرغم من وجود العديد من المزايا، فإن المسؤولية الاجتماعية تتطلب على تكاليف متعددة. تشمل مزايا أنشطة الأعمال التجارية المسؤولية اجتماعيًا ما يلي:

- تحقيق عدالة موسعة لفئات المجتمع.
- تحسين صورة الشركة.
- تحسين جودة الحياة في المجتمع المحلي وفي جميع أنحاء العالم.
- زيادة الوعي بالقضايا الاجتماعية بين القوى العاملة والمستهلكين.

لكن هناك أيضًا تكاليف إضافية تترتب على اتخاذ العمل التجاري إجراءات وممارسات مسؤولية اجتماعيًا. على سبيل المثال، يجب إنفاق أموال من أجل شراء معدات جديدة غير ملوثة أو معدات أكثر أمنًا، إجراء إصلاحات في المباني لإزالة عوامل الخطر، فضلًا عن دعم المشاريع الاجتماعية التي ترعاها الشركة. على الرغم من أن الحفاظ على المسؤولية الاجتماعية للشركات يتطلب تكلفة إضافية، إلا أن هذه الخطوة تُعد استثمارًا جيدًا، إذ تسهم في بناء سمعة العمل التجاري.

مقترحات لبرامج المسؤولية الاجتماعية

Social Responsibility Programs



لماذا تُعد الطاقة الشمسية خيارًا مثاليًا لإنتاج الطاقة في المملكة العربية السعودية؟

• برامج تركز على الاستدامة البيئية Environmental Sustainability

يمكن لأعمال القطاع الخاص التجارية أن تقي بواجباتها الإسلامية، والإنسانية، والأخلاقية من خلال تطوير استراتيجيات للحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية. ويمكن للأعمال التجارية حماية البيئة من خلال زيادة كفاءة عملية إدارة النفايات، وتأسيس مشاريع إعادة تدوير شاملة، والحد من جميع أنواع التلوث، وتقليل استهلاك المياه من خلال استخدام المياه المُعالجة والمتجددة.

• **برامج تركز على توفير الفرص المتكافئة Providing Equal Opportunities** يمكن لأعمال القطاع الخاص التجارية توفير فرص للجميع في المجتمع - رجالاً ونساءً، صغاراً وكباراً - حتى يتمكنوا من المساهمة بأفضل ما لديهم من قدرات. ويمكن أن تقدم الشركات إعدادًا وظيفيًا وتدريبًا لغير القادرين على العثور على عمل من أجل مساعدتهم على الانضمام إلى القوى العاملة. ويمكن أن تساعد الشركات في تحقيق أحد أهداف "رؤية السعودية 2030"، والمتمثل في زيادة مشاركة المرأة في القوى العاملة.

• **برامج تركز على الفرص في سوق الطاقة المتجددة A Renewable Energy Market** تمتلك المملكة العربية السعودية مقومات طبيعية قوية لاستخدام الطاقة الشمسية وطاقة الرياح. ويمكن أن تساعد الأعمال التجارية في المملكة العربية السعودية في تحقيق قطاع طاقة متجددة تنافسي لتلبية الزيادة المتوقعة في استهلاك الطاقة بحلول عام 2030، والتي تُقدَّر بثلاثة أضعاف.

• **برامج تركز على استدامة الأعمال التجارية غير الربحية Being Responsible to Society** تؤدي الهيئات والمنظمات غير الربحية دوراً مهماً في المجتمع، فهناك هيئات مثل هيئة الهلال الأحمر، التي تقدم مساعدات اجتماعية وتؤدي أعمالاً خيرية تطوعية. وتهدف المملكة العربية السعودية إلى زيادة إجمالي عدد المنظمات والجمعيات غير الربحية. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، وضعت المملكة لوائح تنظيمية لتمكين المنظمات غير الربحية، وتشجيع الأوقاف لضمان مصادر تمويل مستدامة للمنظمات غير الربحية، وتشجيع الشركات والعائلات التجارية على تأسيس منظمات غير ربحية، ومن أجل المساعدة في تحقيق هدف "رؤية السعودية 2030" المتمثل في توفير مليون متطوع سنوياً، كما يمكن لمنظمات القطاع الخاص التجارية تشجيع موظفيها على التطوع لدعم القضايا الاجتماعية.

• **التحلي بالمسؤولية في مجال الأعمال التجارية Being Responsible in Business** تطمح "رؤية السعودية 2030" إلى وجود أعمال تجارية تساهم في تطوير المجتمع السعودي، ولا يقتصر تركيزها فحسب على تحقيق الأرباح. إذ يتعين على الأعمال التجارية مراعاة مسؤولياتها الاجتماعية والمساهمة في خلق اقتصاد مستدام. ويشمل ذلك توفير فرص عمل للشباب والشابات لمساعدتهم على بناء حياتهم المهنية.



اختبر معلوماتك

ما هي المزايا الرئيسة للمسؤولية الاجتماعية؟

يتعين على الطلبة استخدام الإنترنت لتحديد أكثر عمليات الاحتياال التجاري

مساحة البحث والابتكار شيوياً

4. التكنولوجيا: أجر بحثاً عبر الإنترنت حول أكثر عمليات الاحتياال التجاري شيوياً في المملكة العربية السعودية.
5. الاتصالات: أجر استطلاعاً للرأي للحصول على آراء مجموعة من الأفراد حول دليل وزارة التجارة في السعودية بشأن حقوق المستهلك الأساسية. أعد جدول بيانات يتضمن ملخص النتائج التي توصلت إليها.

تختلف الجداول

6. التفكير الناقد: وضح لماذا يمكن أن تؤثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية بشكل إيجابي في صورة العمل التجاري.

ستختلف إجابات الطلبة عليهم التفكير الطريقة التي تحسن بها الإجراءات المسؤولة صورة الشركات

تمارين

المفاهيم الرئيسة

اختر أفضل إجابة.

1. يطلق على الجهد المبذول لتعزيز حماية المستهلك من خلال حركة اجتماعية منظمة اسم:
 - أ. أخلاقيات العمل
 - ب. حركة حماية المستهلك
 - ج. المسؤولية الاجتماعية للشركات
 - د. المنافسة الاجتماعية
2. أي مما يلي ليست مرحلة رئيسة في عملية تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات؟
 - أ. التقييم/المراجعة
 - ب. التخطيط
 - ج. التنفيذ
 - د. التعميم

3. صواب أم خطأ. يتوفر في المملكة العربية السعودية الحق في الخصوصية وحماية البيانات.

صواب