

السعادة المجتمعية

السعادة المجتمعية

إعداد

صالح الحموري & رولا المعاينة



قندیل | Qindeel

السعادة المجتمعية

صالح الحموري & رولا المعاينة

© 2018 Qindeel printing, publishing & distrubtion

لا يجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب، أو نقله على أي نحو، وبأي طريقة، سواء أكانت إلكترونية أم ميكانيكية أم بالتصوير أم بالتسجيل أم خلاف ذلك، إلا بموافقة الناشر على ذلك كتابة مقدماً.

الآراء الواردة في هذا الكتاب لا تعبر بالضرورة عن رأي الناشر



قنديل | Qindeel

للطباعة والنشر والتوزيع

Printing, publishing & Distribution

ص.ب: 47417 شارع الشيخ زايد

دبي - دولة الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني: info@qindeel.ae

الموقع الإلكتروني: www.qindeel.ae

© جميع الحقوق محفوظة للناشر 2018

المحتويات

المقدمة	13
الفصل الأول:	
كيف يعمل تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية	
على تقدم المجتمعات نحو الأفضل	
- السعادة والمسؤولية المجتمعية.....	19
- تعريف المسؤولية المجتمعية.....	20
- أهمية المسؤولية المجتمعية بالنسبة للمؤسسات	
ودورها في تحقيق السعادة المجتمعية.....	25
- سعادة المجتمع في مملكة «بوتان».....	26
- تقرير السعادة العالمي.....	29
- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وسعادة المجتمعات (OECD).....	31
- المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وإسعاد الموظفين.....	32
- التزامات المؤسسات المسؤولية؛ والتي ترغب بتفعيل	
دورها في تحقيق سعادة المجتمع.....	35
- سعادة الموظفين ودورها في سعادة المجتمع.....	37
- أهمية السعادة الوظيفية في نجاح المؤسسات وسعادة المجتمعات.....	41

- 41 - سعادة الموظفين تزيد إنتاجيتهم
- 42 - السعادة سبب تحسن الحالة الصحيّة
- 43 - السعادة استثمار مجدّد
- 45 - أبعاد المسؤولية المجتمعيّة للمؤسّسات

الفصل الثاني:

الجهود الدوليّة والمواثيق العالميّة لتعزيز مفهوم المسؤوليّة المجتمعيّة، وتحقيق السعادة المجتمعيّة

- 63 - الجهود الدوليّة في تحقيق سعادة المجتمعات
- 63 - أهداف التنمية المستدامة 2030م
- 75 - الاتفاق العالميّ Global Compact
- 81 - مواصفة الأيزو 26000 الخاصّة بالمسؤوليّة المجتمعيّة

الفصل الثالث:

سعادة المجتمع في عام الخير - دولة الإمارات العربيّة المتحدة

- 78 - تفعيل المسؤولية المجتمعيّة في عام الخير 2017م
- 89 - تطوير منظومة العمل التطوعيّ المجتمعيّ في عام الخير
- 91 - مبادرات في عام الخير تصب في سعادة المجتمع
- 106 - أهم مكونات البرنامج الوطنيّ للسعادة والإيجابية
- 107 - المبادرات الرئيسة لتحقيق الأهداف
- 111 - أجندة السعادة في دبي

الفصل الرابع:

الاختيار السليم للمبادرات المجتمعيّة وتعزيز السعادة المجتمعيّة

- 117 - المبادرات المجتمعيّة
- 120 - أفضل الممارسات لآلية تبني المبادرات من قبل المؤسّسات

- 123 - مسائل يجب الاهتمام بها ومعالجتها عند تطبيق برامج المبادرات المجتمعية...
- 125 - أمثلة على البرامج المجتمعية المقترحة.....
- 133 - مبادرات هادفة لإسعاد المجتمع حول العالم.....
- 150 - العمل على العيش في مدن صديقة للبيئة.....

الفصل الخامس :

أسس تطبيق المسؤولية المجتمعية في المؤسسات؛

والتي يكون لها أثر على سعادة المجتمع

- 155 - تطبيق المسؤولية المجتمعية بالمؤسسات.....
- 156 - إطار مراحل تنفيذ المسؤولية المجتمعية.....
- بعض ممارسات المسؤولية المجتمعية عبر أنظمة الموارد البشرية؛
- 158 - والتي تؤدي إلى سعادة المجتمع.....
- سعادة المجتمعات محور رئيس في تقارير الاستدامة؛
- 162 - وفقاً لمبادرة الإبلاغ العالمي عن التقارير GRI G4.....
- المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وفقاً لنموذج التميز الأوروبي
- 172 - الصادر عن المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).....
- 175 - مصطلحات وتعريف في سعادة المجتمع والمسؤولية المجتمعية للمؤسسات..
- 187 - المراجع.....

الإهداء

المقدمة

المجتمع هو عبارة عن مجموعة من الناس تُشكل نظاماً خاصاً، تحكمها شبكة من العلاقات، وتعيش هذه المجموعة سوية في شكل منظّم في موقع معين، وترتبط فيما بينها بعلاقات ثقافيّة واجتماعيّة، ويسعى كل واحد منهم لتحقيق المصالح والاحتياجات. وحتى يحيا هذا المجتمع، ويتطور، ويؤدي دوره في خدمة البلاد التي يسكن أرضها لا بد أن يكون سعيداً.

ذكر الفيلسوف اليوناني «أبيقور» أن الحياة السعيدة تتمثل في غياب الألم والمعاناة البدنيّة. وأن الهدف من الحياة هو السعادة؛ بعيداً عن الألم والخوف، مع الاستمتاع بمباهج الدنيا، بما فيها من الأسباب الماديّة. كما عرف ابن رشد السعادة بأنها: التحلي بالفضائل الأساسيّة المتمثلة في الحكمة والعفة والشجاعة والعدالة وهي المصدر الأساسي للسعادة وأنه لا يتصور شيوع السعادة في المجتمع في غياب أيّ من هذه الفضائل. وكي يكون المجتمع سعيداً فلا بد للمؤسّسات العاملة - سواءً أكانت حكوميّة أو خاصّة، أو من منظمات المجتمع المدنيّ - أن تتحمل مسؤوليّتها تجاه تلك المجتمعات، وتتخذ كافة المبادرات

اللازمة لتحقيق العدالة، والمحافظة على بيئة صالحة للحياة، وتحقيق الرخاء الاقتصادي، وإشباع احتياجات أفراد المجتمع.

يعتبر مفهوم السعادة المجتمعية مرادفاً لمفهوم المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، وقد برز هذا المفهوم بشكل واضح في العقود الأخيرة من القرن الماضي، وقد حظيت المسؤولية المجتمعية باهتمام العديد من المنظمات الدولية؛ والتي سعت إلى ترسيخ مبادئها وأسسها عبر العديد من الاتفاقيات الدولية ومدونات قواعد السلوك.

وقد أصدرت المؤسسة الدولية للمقاييس عام 2011 (ايزو 26000) والخاص بالمسؤولية المجتمعية للمؤسسات، حيث تم تعريفها بأنها: الأفعال التي تقوم بها المؤسسة، لتحمل مسؤولية آثار أنشطتها على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة فيما بين الحكومات.

ذكرت مجلة «فوربس» مؤخراً أن ملياري جنيه استرليني من مبيعات شركة الاتصالات البريطانية BT تحتوي - بطريقة ما - على محتوى يخدم المسؤولية المجتمعية، والأهم من ذلك أنها ذكرت أن الشركة صرفت خلال عام واحد ما قيمته 21 مليون جنيه استرليني على مشاريع المسؤولية المجتمعية بشكل مباشر، وشددت على أن الشركة تدرك أنها تنفق تلك المبالغ في سبيل إيجاد مجتمع يحمل تطوراً مستداماً، بلا شك سيؤثر إيجابياً في مستقبل مبيعات الشركة.

ومن الأمثلة الملهمة على تطور مفهوم المسؤولية المجتمعية في عالم الأعمال؛ قيام طلاب كلية التجارة في جامعة هارفارد بتعميم قسّم يلزمهم

بمزاولة أعمالهم «بطريقة أخلاقية» و«الكفاح من أجل جلب الرخاء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي للعالم أجمع» و«إدارة مؤسساتهم بإخلاص النية، واتخاذ سبل الحماية ضد القرارات والسلوكيات التي قد تسفر عن تحقيق طموحات ضيقة ولكنها تلحق الضرر بالمؤسسات والمجتمعات التي تخدمها».

من طليعة الدول الرائدة في دعم سعادة المجتمع هي مملكة بوتان الصغيرة الواقعة في جبل الهملايا بين الهند والصين، وتعتبر دولة بوتان البلد الوحيد المحايد للكربون، لا بل تعتبر سلبية للكربون؛ إذ ينتج عن الدولة 2، 2 مليون طن من ثاني أكسيد الكربون، ولكن الغابات تمتص -من الجو- أكثر من ثلاثة أضعاف هذه الكمية. كما تقوم بوتان بتصدير الكهرباء المتجددة التي يتم إنتاجها من الأنهار سريعة الجريان. و72٪ من البلاد تغطيها الغابات. وينص دستورها على بقاء 60٪ (كحد أدنى) من مجموع أراضي بوتان مغطاة بالغابات.

وقد اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة في يوليو 2011 قراراً باعتبار العشرين من مارس يوماً عالمياً للسعادة، ومنذ ذلك الحين، يصدر سنوياً عن شبكة حلول التنمية المستدامة؛ التابعة للأمم المتحدة تقرير حول خريطة السعادة في العالم، وذلك اعترافاً بأهمية السعي نحو إسعاد الإنسان، فرداً ومجتمعاً، كجزء من عملية تقويم أطر السياسات العامة لتحقيق التنمية، والقضاء على الفقر، وتوفير حياة أفضل للشعوب، حيث أصبح مستوى السعادة لدى الشعب مقياساً لمدى تقدمه المجتمعي.

وقد أثبتت عدد من الدراسات الاقتصادية الحديثة طبيعة العلاقة الطردية بين مؤشرات سعادة المجتمعات وبين الناتج المحلي الإجمالي لها. كما إن الهدف النهائي لأي حكومة هو إسعاد مجتمعها، من خلال «مأسسة» مفاهيم وممارسات

الرفاهية والسعادة ضمن نماذج عملها؛ لتصبح جزءاً من الخارطة الجينية لتلك الحكومات، وعلامةً فارقة في ممارستها اليومية.

- عندما تطور الحكومات نفسها وخدماتها لتسهيل حياة الناس؛ فإنها تحقق لهم الراحة والسعادة.
- عندما تخلق الحكومات الفرص لأبناء الوطن؛ فإنها تحقق لهم السعادة.
- عندما تقدم الحكومات أفضل أنظمة التعليم أبناء الوطن؛ فإنها تزودهم بأهم أسلحة بناء مستقبلهم ليكونوا سعداء.
- عندما تقدم الحكومات رعاية صحية متميزة؛ فلا شيء أكثر إسعاداً للمريض من الشفاء والراحة.
- عندما تطور الحكومات البنى التحتية، فإنها تختصر المسافات، وتقرب البعيد، وتقلل الأوقات الضائعة من أعمار الناس، ولا شك أن ذلك سيسهم في سعادتهم وراحتهم.
- عندما تحقق العدل، ويجد المظلوم حقه بسهولة ويسر، فإن هذا يحقق السعادة والاطمئنان للمجتمع بأسره.

الفصل الأول

.....

كيف يعمل تطبيق
مفهوم المسؤولية المجتمعية
على تقدم وسعادة المجتمعات؟

السعادة والمسؤولية المجتمعية

تتمثل السعادة بشعور الإنسان بإنسانيته، وحرصة عليها واعتزازة بها، وممارسته الفضائل، والتحلي بالأخلاق. فلا بد - كي نعيش سعداء - من أن نتعهد في أنفسنا الفضيلة، ونحرص على اتباع المبادئ الأخلاقية، ونعيش الحياة التي من شأنها أن تضمن لنا الطمأنينة والحياة السعيدة، بحيث يتم مكافأة الود بالود، ومبادلة الإحسان بالإحسان، مما يتيح للإنسان أن يتذوق، شهد وحلا، السعادة الحقيقية.

وبالتالي؛ حتى يكون المجتمع سعيداً؛ لا بد للمؤسسات العاملة - سواء أكانت حكومية أو خاصة، أو من منظمات المجتمع المدني - أن تتحمل مسؤوليتها تجاه تلك المجتمعات؛ فتتخذ كافة المبادرات اللازمة لتحقيق العدالة، والمحافظة على بيئة صالحة للحياة، وتحقيق الرخاء الاقتصادي، وإشباع احتياجات أفراد المجتمع.

برز مفهوم المسؤولية المجتمعية للمؤسسات في العقود الأخيرة من القرن الماضي، وتعزز ذلك المفهوم، وتم تجذيره كجزء لا يتجزأ من استراتيجية المؤسسات في كافة القطاعات، باعتباره وسيلة هامة للتخفيف - أو الحد - من الأضرار التي تسببها الممارسات الاقتصادية الخاطئة، والانعكاسات السلبية

للعولمة؛ بغية توجيه اهتمام الشركات الاقتصادية صوب قضايا المجتمع والبيئة. ومما زاد تنامي هذا الاهتمام تراجع دور الدولة إلى حد كبير في العملية الإنتاجية والإنمائية، وعدم قدرتها على مواصلة الدعم الاجتماعي للفئات الضعيفة. وقد حظيت المسؤولية المجتمعية باهتمام العديد من المنظمات الدولية التي سعت إلى ترسيخ مبادئها وأسسها؛ عبر العديد من الاتفاقيات الدولية، ومدونات قواعد السلوك.

وبالرغم من أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية قد نشأ وتطور حديثاً في العالم الغربي، غير أن المبادئ التي يتبناها متأصلة في ديننا الحنيف منذ 15 قرناً، فالإسلام هو دين الحياة وأساسها، وقد جاء بنصوص متعددة في القرآن الكريم والسنة النبوية التي تحث على التكافل الاجتماعي، والإنفاق، وبذل الخير بكافة أنواعه، والعمل بما ينفع الناس، امثالاً لقول الله عز وجل: «وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان».

تعريفات المسؤولية المجتمعية:

يوجد العديد من التعريفات للمسؤولية المجتمعية، صادرة عن عدد من المنظمات العالمية، في أوقات مختلفة، وكل تعريف يتناول المسؤولية المجتمعية من زاوية محددة، ومنها:

مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة:

«الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً، والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي، والمجتمع ككل».

البنك الدولي:

«التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة 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، بحيث تكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة».

منظمة العمل الدولية:

«المبادرات الطوعية، التي تقوم بها المؤسسات، علاوة على ما عليها من التزامات قانونية. وهي طريقة تستطيع أن تنظر بها أية مؤسسة في تأثيرها على جميع أصحاب المصلحة المعنيين، وتُعدّ المسؤولية المجتمعية للمؤسسات تكملة للوائح الحكومية، أو السياسة المجتمعية، وليست بديلاً عنهما».

منظمة المقاييس العالمية «الآيزو 26000»

الأفعال التي تقوم بها المؤسسة لتحمل مسؤولية آثار أنشطتها على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق وتوصيات الجهات العاملة والحكومات.

المعهد العالمي للفكر الإسلامي

التزام المنظمة بالمشاركة في عمل الصالحات، عند ممارسة أنشطتها تجاه مختلف الأطراف التي لها علاقة بها، نتيجة التكليف الذي ارتضته، في ضوء مبادئ الشريعة الإسلامية، بهدف النهوض بالمجتمع الإسلامي، مع مراعاة عناصر المرونة، والاستطاعة، والشمول، والعدالة».

أجمعت التعريفات السابقة على وجود الخصائص المشتركة الآتية :

- الإقرار بطوعية مبدأ المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وعدم إلزاميته.
 - تكامل السياسات المجتمعية، والبيئية، والاقتصادية، في الأعمال الإدارية اليومية للمؤسسة.
 - تقبل المسؤولية المجتمعية للمؤسسات؛ لكونها واحدة من الأنشطة الأساسية الراسخة، في نشاطات المؤسسة الإدارية والاستراتيجية.
 - عملية تشاركية تقوم بها المؤسسات؛ لتعزيز القدرة التشاركية بالتنمية.
 - تقوم بها مختلف المؤسسات، بغض النظر عن طبيعة عملها، سواء أكانت من القطاع الحكومي، أو الخاص، أو منظمات المجتمع المدني.
- إن جميع مؤسسات القطاع الخاص؛ الكبيرة، والمتوسطة، والصغيرة، المحلية، والعالمية، ومؤسسات القطاع العام، الوزارات، والهيئات، والمنظمات الحكومية، ومنظمات المجتمع المدني، والجمعيات، وبغض النظر عن مسمياتها، كلها مطالبة بتطبيق المسؤولية المجتمعية، وأن تصبح جزءاً من النظام الإداري في المنظمة. وتستطيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة القيام بدور محوري وهام في نفس المجال، خصوصاً إذا علمنا أن ما يقرب من 90٪ من المؤسسات في جميع أنحاء العالم تتكون من المشاريع الصغيرة، والمتوسطة الحجم، وتوفر ما بين 50-60٪، من فرص العمل، وتلعب دوراً هاماً في تنمية المجتمع.

كما يتوجب على الحكومات دعم القطاع الخاص، ومنظمات المجتمع التي تعمل في المجالات المجتمعية، والبيئية، بغية إحداث التكامل، والنهوض

بالعملية التنموية المستدامة، من خلال اشتراك أطراف من القطاعين: الخاص، والعام، ومنظمات المجتمع المدني، لنجاح أي مشروع تنموي، علماً بأنه لدى استقراء ممارسات أغلب الدول المتقدمة، يتبين أن عملية تقديم الخدمات للمجتمعات تكاملية، مما يعني أنه من الممكن تقديم الخدمات للمواطنين من خلال القطاعين العام أو الخاص، أو منظمات المجتمع المدني، حيث أن الكثير من المؤسسات التعليمية، والصحية، والثقافية يشرف عليها القطاع الخاص أو منظمات المجتمع المدني بشكل مستدام، كما تدار العديد من الاستثمارات الأخلاقية من قبل بعض المؤسسات الخاصة، بغية دفع عجلة التنمية المستدامة، والمحافظة على مجتمعات آمنة، مما يزيد من رضا الجمهور عن هذه المؤسسات، والمحافظة على البيئة من التلوث، وتحسين صورة المؤسسات القائمة على هذه الأعمال.

ومن جانب آخر فقد باتت المسؤولية المجتمعية تشكل عاملاً استراتيجياً في عمل المؤسسات، حيث تعمل المؤسسات على تضمين استراتيجيتها محورا خاصاً بتحملها لمسؤوليتها عن المجتمع أو المجتمعات التي تعمل بها، بالإضافة إلى ما تضطلع به من مسؤولية، بحكم طبيعتها في إنتاج السلع، وأداء الخدمات. ومساعدة المجتمع على مواجهة التحديات التي تعترضه، ومنها -على سبيل المثال، لا الحصر- تحدي التغير المناخي، وأمن الطاقة، والرعاية الصحية، ومكافحة الفقر.

تشير الإحصائيات إلى أن ثلث التجارة العالمية يتم بين الشركات الكبرى المتعددة الجنسيات؛ وليس بين الدول. ففي الوقت الراهن نجد أن هناك عدداً متزايداً من قادة الشركات المتعددة الجنسيات يؤكدون أن أنجح المشروعات الاقتصادية في عالم الغد، هي تلك التي ستكون لديها الرغبة والاستعداد

لتخصيص الوقت والجهد اللازم لإدماج المسؤولية المجتمعية في سياساتها، وإذا ما استمر هذا الاتجاه في النمو بمعدلاته الحالية، فإنه سيؤدي، في نهاية المطاف، إلى تغيير الطريقة التي تمارس بها الشركات العملاقة أنشطتها.

ومن جانب آخر، فقد باتت المؤسسات تميل أكثر نحو تخصيص المزيد من الأموال للاستثمار في أنواع الطاقة الصديقة للبيئة، ومنها على سبيل المثال: طاقة الرياح؛ التي تعد من أنظف أنواع الطاقة، والتي تمثل أسرع مصادر الطاقة نمواً في الوقت الراهن في مختلف أنحاء العالم. ليس هذا فحسب، بل إن تلك الشركات الكبرى، وبعضها يعد من رواد صناعة السيارات في العالم، قد أصبحت - حسب ما ينشر من إحصائيات - تنفق المزيد من الأموال في الاستثمار فيما يعرف بـ «الحلول الخضراء» أي على التقنيات الأكثر صداقة للبيئة.

وتبين تلك الإحصائيات أن الأموال التي تم إنفاقها في هذا المجال تتجاوز المليارات، وأن الشركات المعنية تخطط لمضاعفة إنفاقها في هذه الحلول خلال السنوات القادمة، على أساس أنها قادرة على تحقيق وفر كبير في الطاقة خلال السنوات القادمة.

في هذا الإطار، قامت الشركات الرائدة في إنتاج السيارات في العالم بإنتاج سيارات تعمل بـ «الوقود المهبجن» الذي يؤدي إلى تخفيض استهلاك الطاقة، وتقليل نسبة الانبعاثات الغازية، والملوثات في الجو. وتشير الإحصائيات إلى أن هناك في الوقت الراهن أكثر من مليون سيارة تعمل بالوقود الهجين، تم بيعها بواسطة شركة تويوتا اليابانية، وهو ما مكنها من التفوق على شركة «جنرال موتورز» الأميركية في إنتاج هذه النوع من السيارات.

وتتجه العديد من شركات إنتاج السيّارات حالياً إلى إنتاج السيّارات الكهربائية والصديقة للبيئة، حيث لا يوجد انبعاثات ناجمة عن حرق الوقود؛ لأنها تعمل بشكل كامل على الكهرباء.

أهمية المسؤولية المجتمعية بالنسبة للمؤسسات، ودورها في تحقيق السعادة المجتمعية:

المؤسسات العامة، والخاصة، ومنظمات المجتمع المدني وجدت لتبقى، ولتقديم منتجات وخدمات للجمهور، ولقد ثبتت أهمية كون المؤسسات مسؤولة مجتمعيّاً، ومدى تأثير ذلك على نجاح هذه المؤسسات بشكل كبير، وتظهر أهمية تطبيق المسؤولية المجتمعية في المؤسسات فيما يلي:

- مراعاة مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام سيادة القانون مطبقة.
- تلبية جميع المعايير القانونية المطلوبة لصحة وسلامة المستهلك.
- تحقيق التوازن في مستوى السلطة والمسؤولية.
- تشجيع المشاركة الفعالة للعاملين، الذكور والإناث، في اتخاذ القرارات.
- القدرة على الابتكار.
- عدم الانخراط في أية ممارسات خادعة للمستهلك.
- رفع وتعزيز الميزة التنافسية وتحسين سمعة وصورة المؤسسة لدى المتعاملين، ولدى الجمهور، والمجتمع.

- تحسين قدرة المؤسسات على جذب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم، وكذلك المتعاملين، وتحقيق رضا المجتمع.
- المحافظة على معنويات الموظفين، والتزامهم، وإنتاجيتهم، وإسعادهم.
- تحسين صورة المؤسسة، ورفع قيمتها لدى المستثمرين، والجهات المانحة، والرعاة، والمجتمع المالي.
- تحسين العلاقة مع الحكومات، والإعلام، والموردين، والمنافسين، والمتعاملين، والمجتمع الذي تعمل فيه.

سعادة المجتمع في مملكة بوتان

وكما ذكرنا سابقاً، تعتبر مملكة بوتان من طليعة الدول الرائدة في دعم اقتصاد السعادة، حيث قرر الملك الرابع لبوتان منذ ما يقارب الأربعين عاماً التركيز على «السعادة المحليّة الإجماليّة» بدلاً من الناتج المحليّ الإجماليّ، ومنذ ذلك الحين قامت مملكة بوتان بتجربة شموليّة للتنمية المستدامة، لا تركز على النموّ الاقتصاديّ فقط كمقياس للتقدم، إنما أيضاً حفّز الحكومة، والمؤسسات الأهليّة، والقطاع الخاصّ على وضع مبادرات لزيادة السعادة القوميّة الإجماليّة.

وقد أثبت عدد من الدراسات الاقتصادية الحديثة طبيعة العلاقة الطردية بين مؤشرات سعادة المجتمعات وبين الناتج المحليّ الإجماليّ لها، الأمر الذي استشرفه صناع القرار في مملكة بوتان ببناء «مركز الناتج الوطنيّ للسعادة» ليكون المركز المرجعي لقياس سعادة المجتمع، واستقطاب الباحثين والمهتمين في هذا المجال.

إن الهدف النهائي لأي حكومة هو إسعاد شعبها من خلال تأسيس مفاهيم وممارسات الرفاهية والسعادة ضمن نماذج عملها؛ لتصبح جزءاً من الخارطة الجينية لتلك الحكومات؛ وعلامة فارقة في ممارستها اليومية.

السعادة الوطنية الإجمالية: هي مصطلح صاغه ملك بوتان، جيغمي سينغي وانغشوك، في عام 1976، وهي فلسفة يجب أن تحكم الحكومات؛ لغرض رفاه وسعادة الأفراد. وتشمل فلسفة السعادة الوطنية الشاملة استخدام مقاييس ذاتية وموضوعية للسعادة والرفاهية لمجالات (أو ظروف) الاقتصاد، ومستوى المعيشة، والبيئة الطبيعية، والحكم، والثقافة، والعمل، والتوازن الزمني، والصحة البدنية والعقلية، والتعليم، والدعم المجتمعي والاجتماعي.

وتشمل فلسفة السعادة الوطنية الإجمالية أيضاً إصدار وتنفيذ سياسة الرفاه والسعادة، وقياس النتائج (باستخدام مقاييس ذاتية وموضوعية للرفاه والسعادة). كما أنها تشمل القيم والسلوكيات بالمواءمة مع الرفاه والسعادة. وتشمل هذه القيم المجتمع، والصحة، والحب والانتماء، والقبول الذاتي.

وتشمل تفاصيل هذه السياسة ما يلي:

1. الاقتصاد: ويتضمن ذلك المزيج الخاص من الإنتاج الخاص، والتعاوني، والعام للسلع والخدمات، بما في ذلك القواعد التي تنظم السوق، ومعدلات وأولويات الضرائب، والقواعد التي تحكم النظام المالي، ودرجة إعادة توزيع الثروة، ومشاركة أصحاب المصلحة في الاقتصاد والمؤسسات، وشبكات الأمان الاجتماعي، وما إلى ذلك.

2. الحكومة: ويتضمن ذلك درجة الديمقراطية وتمثيل الجمهور في صنع

القرار، ودور المال في السياسة، والفساد، والثقة في القادة السياسيين، وشفافية القرارات السياسية، ودور الأحزاب السياسية وجماعات الضغط، ودرجة الحرية في الكلام، والحق في الاحتجاج،

3. **المداولات المباشرة:** الشرطة، ويتضمن ذلك تقييم النظم القانونيّة، بما في ذلك درجات الثقة، وخدمة المصلحة العامة مقابل المصلحة الخاصّة، والفساد، والشفافية. والمجتمع المدنيّ، بما في ذلك جميع المنظمات التي هي خارج الحكومة، والسوق.

4. **الممارسات الثقافية والمؤسّسات:** ويتضمن ذلك دور السلوكيّات المقبولة اجتماعيّاً، والمجتمع والقيم، والأخلاق الشعبية، والمجتمعات الروحيّة والإيمانيّة، ودرجة التسامح الاجتماعي، والتراث، والإعلام، والفنون، والتعليم، بما في ذلك التعليم الرسميّ وغير الرسميّ في المدارس العامة، والخاصّة، والمكتبات، والمؤتمرات، وشبكات المعلومات، وغيرها من فرص التعلم مدى الحياة.

5. **الحد من البطالة:** حيث إن البطالة تأثيراً سلبياً كبيراً على المديّين؛ القصير، والطويل على السعادة وتعزيز الأمن الاقتصاديّ، والتقليل من عدم الاستقرار الاجتماعيّ، إذ يكون الناس أكثر تعاسة بسبب فقدان الوظائف، والدخل، والصحة.

6. **حقوق الإنسان والتسامح الاجتماعيّ:** وخاصّة للفئات الضعيفة من السكان (مثل: النساء، والأقليات العرقية أو الجنسيّة، أو الأطفال)، إذ تؤكد الأبحاث الحديثة بقوة على ملاحظة أن زيادة عدم المساواة تؤدي إلى انخفاض في السعادة، وكذلك إلى ضعف الأداء في العديد من المجالات

الأخرى لنوعية الحياة . والواقع أن تزايد عدم المساواة قد يكون السبب الرئيسي لتدهور درجات السعادة، بل وتراجعها في الولايات المتحدة خلال السنوات الأخيرة، على الرغم من الزيادات الكبيرة في الناتج المحلي الإجمالي. وعلاوة على ذلك فإن عدم المساواة يحتل مكانة بارزة في نتائج الصحة والعنف فيما بين البلدان؛ حيث تظهر الولايات المتحدة، شديدة الطبقة، أفقر أداء صحي، وأعلى مستويات العنف بين البلدان الغنية، في حين أن اليابان والسويد أكثر مساواة، وأفضل بكثير.

تقرير السعادة العالمي

اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة، في يوليو 2011، قراراً باعتبار العشرين من مارس يوماً عالمياً للسعادة، وذلك في ضوء اقتراح قدمه رئيس وزراء مملكة بوتان، دعا فيه الدول الأعضاء في المؤسسة الدولية إلى قياس سعادة شعوبهم؛ لاستخدامها كمؤشر هام في رسم السياسات العامة. وقد عقب الأمين العام للأمم المتحدة على هامش هذه الدورة الاستثنائية، قائلاً إن: «العالم بحاجة إلى نموذج اقتصادي جديد، يحقق التكافؤ بين دعائم الاقتصاد الثلاث: التنمية المستدامة، والرفاهية المادية والاجتماعية، وسلامة الفرد والبيئة، ويصب في تعريف ماهية السعادة العالمية».

ومنذ ذلك الحين، يصدر سنوياً عن شبكة حلول التنمية المستدامة، التابعة للأمم المتحدة، تقرير حول خريطة السعادة في العالم، وذلك اعترافاً بأهمية السعي نحو إسعاد الإنسان، فرداً ومجتمعاً، كجزء من عملية تقويم أطر السياسات العامة لتحقيق التنمية، والقضاء على الفقر، وتوفير حياة أفضل للشعوب، حيث أصبح مستوى السعادة لدى الشعب مقياساً لمدى تقدمه المجتمعي.

تتضمن المؤشرات المعتمدة لقياس السعادة لدى شبكة حلول التنمية المستدامة:

- متوسط عمر الفرد.
 - حجم الرعاية الاجتماعية.
 - سعة وتنوع الخيارات المتاحة.
 - تدني مستوى الفساد.
 - درجة تراجع اللامساواة بين المواطنين.
 - مقدار دخل الفرد من إجمالي الناتج المحلي.
- ويرى المشرفون على إعداد التقرير السنوي بأن السعادة مقياس أفضل من المعايير التقليدية؛ التي تستخدم لقياس حجم التنمية، والتي تشمل التعليم، والصحة، والفقر، والدخل، والإدارة الحكومية.
- وقد صدر خلال عام 2017 تقرير السعادة العالمي، تم في ضوئه تصنيف 155 دولة في خريطة السعادة الدولي، حيث تصدرت النرويج المركز الأول، تلتها الدنمارك، ثم أيسلندا، وسويسرا، بينما احتلت فنلندا المركز الخامس، أما بالنسبة للدول العربيّة فقد احتلت دولة الإمارات العربيّة المتحدة المركز (21)، حيث قفزت 7 مراكز نسبة لخارطة السعادة 2016، وتعتبر الأولى عربياً في هذا المجال.

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وسعادة المجتمعات (OECD)

قامت عشرون دولة بتاريخ 14-12-1960 بتوقيع ميثاق لإنشاء منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ومنذ ذلك الحين انضمت 15 دولة أخرى لهذه المنظمة؛ ليصبح عدد الأعضاء (35). ومن الدول التابعة لهذه المنظمة: أستراليا، والنمسا، وكندا، وتشيلي، والدنمارك، وفرنسا، وألمانيا، وهنغاريا، والمكسيك... الخ.

لقد زاد الوعي والإدراك في العالم بأنه لا يمكن الاكتفاء بالنتائج الإجمالي المحلي والإحصائيات الاقتصادية للحصول على رؤية واضحة؛ تعكس واقع حياة المجتمعات، وبناءً عليه قامت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بتصميم نموذج مكون من ثمانية مؤشرات، تمت زيادتها لاحقاً لتصبح 11 مؤشراً لقياس مستوى الرفاه وجودة الحياة في المجتمعات القاطنة على أرض هذه الدول.

وتتمثل هذه المؤشرات في ما يلي:

1. السكن
2. مستوى الدخل
3. الوظائف
4. المجتمع
5. التعليم
6. البيئة
7. الارتباط المدني

8. الصحة

9. مستوى الرضا بالحياة

10. الأمان

11. التوازن في الحياة

ويتم الاستفادة من نتائج هذه القياسات التي تصدر بشكل سنوي، ومقارنتها مع الدول الأخرى التابعة لنفس المنظّمة، في عملية التحسين والتعديل نحو الأفضل، إذ أن المقارنة ما بين الدول في هذه المنظّمة تعتبر طريقة جديدة لتحديد ماهيّة السياسات، والإجراءات التي من الممكن أن تعمل على تمكين المجتمعات؛ لتحقيق مستوى أعلى من الرفاه لجميع المواطنين.

المسؤوليّة المجتمعيّة للمؤسّسات وإسعاد الموظفين:

المسؤوليّة المجتمعيّة - كما ذكرنا سابقاً - هي نهج إداري، يقوم على اعتبار المسؤولية المجتمعيّة والبيئية بمثابة جزء ملموس وأساسي في استراتيجيّة المؤسّسة، وأهدافها الاقتصاديّة، حيث أن السلوك المسؤول الملتزم ينتج عنه نجاح عمليّ مستدام.



ويتضمن البعد الاجتماعي في المسؤولية المجتمعية للمؤسسات حقوق الموظفين وممارسات التشغيل العادلة، وسعادة الموظفين ورفاهيتهم.

إن البنود المتعلقة بحقوق الموظفين تحتل حيزاً كبيراً في المسؤولية المجتمعية، كما أظهرت عدة دراسات، ومنها دراسة أجرتها (Corporate Giving Guidelines, 2011) إذ توصلت إلى أن الموظفين في المؤسسات التي تطبق برامج في المسؤولية المجتمعية لديهم ولاء لمؤسساتهم، بنسبة تصل إلى 87٪ أكثر من الموظفين في المؤسسات الأخرى، وأن 83٪ من الموظفين الجدد يرغبون في العمل لدى تلك المؤسسات. إذ أن العمل في مؤسسات ناجحة ليس الطريقة الوحيدة لتحقيق السعادة، لأن الإنسان في أغلب الأحيان يبحث عن شيء أكثر من الراتب، فهو يبحث عن قيمة لنفسه؛ يشعر من خلالها أن له دوراً يقدمه في المجتمع، فمعظم الناس يتوقون لأن يكونوا جزءاً من قصة عظيمة في حياتهم، أو جزءاً من حلم بشري كبير، أو جزءاً من تحقيق سعادة إنسانية، لكي يحققوا سعادتهم.

كما تبدو هذه النتائج منطقية نظراً للتكامل والترابط الواضح ما بين تطبيق المؤسسة للمسؤولية المجتمعية والتزامها بحقوق الموظفين وصحتهم ورفاههم. كما أن المؤسسات المسؤولة مجتمعياً؛ تتمتع بنظام حوكمة يضمن الشفافية وتفعيل الرقابة، مما يضمن محاربة الفساد، والمحافظة على حقوق الموظفين، ويعود بالنفع على المؤسسة من خلال محافظتها على موظفيها الأكفاء، وتحقيقها لأهدافها الاستراتيجية، وتطبيق المسؤولية المجتمعية، ضمن منظومة متكاملة من الإدارة الحسنة للموارد البشرية، والتطبيق الفعال لبرامج المسؤولية المجتمعية.

يلعب القائمون على إدارة الموارد البشرية دوراً هاماً في مساعدة مؤسساتهم لتحقيق أهدافها في مجال المسؤولية المجتمعية؛ من خلال تركيزهم على الجانب المتعلق بالموظفين، وإرضائهم، وإسعادهم.

وقد أثبتت الدراسات أن الموظفين يفضلون العمل في المؤسسات التي تلتزم بقيمتها، وتعمل على تفعيل مسؤوليتها المجتمعية من خلال سياسات الموارد البشرية مثل سياسات التوظيف، وتقييم الأداء، والمحافظة على الموظفين، والتي تشكل خارطة للمؤسسة؛ يستطيع القائمون على الموارد البشرية من خلالها المشاركة في تحقيق الاستدامة، وتحسين الظروف البيئية، والاجتماعية، محلياً وعالمياً.

ومن جانب آخر، تعمل المؤسسة المسؤولة مجتمعياً على تحفيز موظفيها، وتشجيعهم على خدمة البيئة والمجتمع من خلال تطبيق الممارسات الخضراء في المؤسسة، وتشجيع الموظفين على المشاركة في المبادرات المجتمعية.

تستطيع المؤسسة تشجيع موظفيها على التطوع وخدمة البيئة والمجتمع من خلال:

- السماح لهم بالمغادرة المدفوعة لغايات التطوع وخدمة المجتمع
- التوعية بأهمية المشاركة في المبادرات المجتمعية
- تنظيم ورعاية مناسبات اجتماعية وبيئية
- تخصيص جوائز للموظفين الذين يحافظون على البيئة
- توجيه الشكر للموظفين المتطوعين
- تخصيص نسبة من أهداف الموظف السنوية - والتي يتم تقييمه على أساسها - للمسؤولية المجتمعية.

لماذا يتوجب على المؤسسات أن تعمل على زيادة سعادة المجتمع؟

تحصل المؤسسات الملتزمة بتحقيق تغيير إيجابي في مجتمعتها، عن طريق تبني مجموعة من المبادرات وتحملها المسؤولية المجتمعية، على دعم المستهلك، فيما تتعرض المؤسسات اللامبالية بالمجتمع للعقاب من نفس المستهلك؛ يلاحظ الجمهور جوانب الخير التي تقوم بها أية مؤسسة، ليضيف هذا إلى أسهمها لديه، فتصبح أكثر قوة وقدرة على البقاء طالما ظلت تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية. كما يسهم هذا في تكوين مفهوم شامل عنها، باعتبارها مؤسسة جديرة بالثقة كمكان عمل، ومقدمة للخدمات والسلع، ومراعية للمواطنين والبيئة. ينجذب الموظفون والمستثمرون إلى المؤسسات الصالحة بصفة عامة».

فإذا رغبت الشركات والمؤسسات في تحقيق النجاح والازدهار؛ يجب عليها أن تثبت اهتمامها بالمواطنين، وبالقضايا التي تهمهم.

التزامات المؤسسات المسؤولة والتي ترغب بتفعيل دورها في تحقيق سعادة المجتمع:

1. الانصياع للقوانين والتشريعات

2. العدالة

3. الحوكمة

4. الاهتمام بالموظفين ورعايتهم

- 5 . توظيف إمكاناتها في حل مشكلات محلية، وأن يكون تفكيرها عالمياً.
 - 6 . التصرف بحكمة وتعقل حيال جهودها الخيرية لخدمة المجتمع، وأن يكون عطاؤها ذكياً.
 - 7 . الاهتمام بالكوكب، وإزالة الآثار البيئية الناتجة عن منتجات وخدمات المؤسسة، والالتزام بقوانين وتشريعات البيئة.
 - 8 . التواصل بشكل نزيه وصريح مع جميع المتفاعلين لتوضيح تأثير الشركة على البيئة.
 - 9 . تقليل الضرر البيئي الناجم عن أعمال المؤسسة
 - 10 . اتخاذ خطوات حقيقية لحل المشكلات البيئية
 - 11 . توخي الحرص عند تصميم منتجات جديدة؛ كي لا تضر البيئة.
 - 12 . إصدار تقارير الاستدامة (GRI)
- إن تحسين أية مؤسسة لممارساتها المجتمعية (ومنها البيئية) هو أمر مهم للغاية؛ لتجنب تعرض العالم بأسره لمجموعة من الكوارث، ومنها المناخية. فالتهديدات، طويلة الأجل، التي تشكلها ظاهرة الاحتباس الحراري تؤثر على ملايين الأشخاص الذين يواجهون الفيضانات الساحلية كل عام، مع ارتفاع معدلات الوفيات الناجمة عن موجات الحر والجفاف، بالإضافة إلى زيادة احتمالية انقراض حوالي 30٪ من الكائنات الحية. بالطبع لا يمكن للمؤسسات وحدها أن تواجه مشكلة الاحتباس الحراري، والنتائج المروعة التي قد تترتب عليها.

سعادة الموظفين ودورهم في سعادة المجتمع:

السعادة الوظيفية قرار شخصي يتخذه الموظف، حيث يشعر برابطة عاطفية قوية اتجاه المؤسسة التي يعمل بها، وحالة من الاندماج العاطفي والفكري، ويعتبر نفسه مسؤولاً وملتزماً بإنجاحها. ويتخذ الموظف هذا القرار في ضوء سياسات المؤسسة، وممارساتها، ونظرتها اتجاه الموظفين. فكلما حرصت المؤسسة على سعادة موظفيها، وسعادة عائلاتهم ازدادت حماسة الموظفين، وحبهم للعمل، ورغبتهم في الإنتاج، وولائهم للمؤسسة، وتحليلهم بالطاقة الإيجابية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وتحقيق الأرباح، وزيادة مستوى رضا المتعاملين، وقدرة المؤسسة على تحقيق رسالتها، ورؤيتها، وأهدافها المنشودة، وسعادة المجتمع.

إن الموظفين السعداء قادرون على إسعاد عملائهم، وإسعاد مجتمعاتهم، وعلى قيادة المؤسسات التي يعملون بها نحو النجاح والتمتع بسمعة متميزة. وتشير البيانات إلى أن الحفاظ على سعادة الموظفين وتواصلهم مع زملائهم يمكن أن يساهم في تقليص الإجازات المرضية للموظفين بنسبة 66٪، والتقليل من الشعور بالإرهاك بنسبة 25٪، واستبدال الموظفين بنسبة 51٪. علاوة على ذلك، فإن زيادة مشاركة الموظف وتواصله مع زملائه في العمل تساهم في زيادة المبيعات بنسبة 37٪، والإنتاجية بنسبة 31٪، وتؤدي إلى مضاعفة القدرات الإبداعية إلى 3 أمثالها، وازدهار الأرباح بنسب تتراوح بين 22 و33٪.

أفكار الموظفين الخضراء وفرت الملايين

أعلنت شركة «زيروكس» عام 2009 أنها تسعى إلى تخفيف الانبعاثات الكربونية (الحياد الكربوني)، وشجعت موظفيها على تقديم أفكار واقتراح تدابير تساعد لتصبح أكثر كفاءة ومراعاة للبيئة. بفضل النتائج التي أسفرت عنها أفكار الموظفين، وفرت «زيروكس» 102 مليون دولار عام 2010، وتجنب إنتاج 1.17 مليون كيلو غرام من النفايات. وشارك موظفوها حول العالم في برنامج «جوائز الأرض» الذي أطلقته على نطاق واسع؛ وتحديثهم فيه؛ ليشبتوا قدرتهم على الإبداع حفاظاً على موارد الشركة.

قد يجد البعض أن 10 ملايين دولار مبلغ زهيد لشركة يبلغ حجم عملياتها 51 بليون دولار، لكن بنظرة سريعة إلى مواردها المالية يظهر أن دخلها الصافي - بعد حسم الضرائب - بلغ 475 مليون دولار عام 2009. لذلك خطت الشركة العالمية هذه الخطوة المؤثرة. ووصل إلى المرحلة قبل الأخيرة 30 مشاركاً، أعلن فوز 13 منهم بالجوائز.

هنا مساهمات بعض الفائزين المنتشرين في أميركا الشمالية وأوروبا:

- في مصنع «زيروكس» في مدينة ولسونفيل، بولاية أوريغون الأمريكية، صمم فريق الأبحاث أصغر تغليف ممكنة للحبر الملون، ضمن أحد خطوط إنتاج الشركة. العبوات الجديدة تصنع الآن من عبوات مستهلكة؛ يعاد تدويرها بنسبة 100 في المائة. أما الصناديق الجديدة المحتوية على عبوات الحبر فتصنع بنسبة 43 في المائة من مواد أعيد تدويرها.

- في وبستر بولاية نيويورك، طوّر مصنع للتونر (toner) عمليّة أكثر كفاءة لإعادة استخدام المياه المستخدمة. فتم توفير 80 ألف دولار سنوياً، وباتت كمية المياه المستخدمة التي يتم التخلص منها أقل 60 في المائة، وانخفض توليد النفايات في المصنع إلى النصف، وانخفضت كمية المياه اللازمة لمزج موادّ التونر الأولية بمقدار الثلث.

- في إيرلندا، طور فريق من الباحثين عمليّة لتعديل سرعة خروج الحبر من التونر لينطبّع على الورق. وبذلك تم تخفيض عدد العبوات اللازمة. وكانت النتيجة انخفاض النفايات التي أرسلت إلى المطامر بمقدار 30 ألف كيلو غرام، وتوفير 132 ألف دولار.

عندما يتخذ أفراد وشركات خطوات للاقتصاد بالطاقة، والمياه، والموارد، وخفض النفايات، فإن تلك الجهود، مهما تكن صغيرة، تتراكم وتترك أثراً مضاعفاً. ولا عجب أن تحقق «زيروكس» أهدافها للحياد الكربونيّ سريعاً مع تقدم جهود موظفيها وتطوّر أفكارهم.

أهمية السعادة الوظيفية في نجاح المؤسسات وسعادة المجتمعات

تعمل السعادة الوظيفية على نجاح المؤسسات وسعادة المجتمعات من خلال ما يلي:

1. تعزيز الميزة التنافسية
2. تحسين السمعة
3. زيادة رضا المتعاملين وولائهم
4. زيادة الإنتاجية والأرباح
5. انخفاض نسبة الدوران الوظيفي
6. تقليل التكاليف
7. تخفيض نسبة الهدر في الموارد

سعادة الموظفين تزيد إنتاجيتهم

قام فريق من جامعة وورويك Warwick University، بقيادة البرفسور (آندرو أو سلاند) بتنفيذ بحث يؤكد علاقة «السبب والأثر» ما بين سعادة

الإنسان وإنتاجيته، وأن المشاعر الإيجابية تظهر لدى الموظفين النشطين، بينما تحدث المشاعر السلبية الأثر المعاكس.



أجرى الفريق مجموعة من التمارين في أبحاثهم. حيث كانت مهمة المشاركين في أحد التمارين هي جمع سلسلة من خمسة أرقام؛ يتكون كل منها من مرتبتين؛ في غضون عشر دقائق، تم دفع مبلغ للمشاركين مقابل حضورهم، بالإضافة إلى رسوم الأداء بناءً على عدد الإجابات الصحيحة. حيث عرض لاحقاً على المشاركين فيلم كوميدّي مدته 10 يقدمه ممثل كوميدّي بريطاني، وقد نجح الفيلم في رفع مستويات السعادة لأولئك الذين شاهدوه مقارنة بالذين لم يشاهدونه.

الأشخاص الذين أظهروا مستويات سعادة مرتفعة بعد مشاهدة الفيلم الكوميدي، كانت إنتاجيتهم أعلى بكثير مما كانت عليه لدى المشاركين الآخرين، سواء أكانوا رجالاً أو نساءً. وأشار اقتصاديّو ووارويك: «أوجدت أبحاثنا أن إنتاجية المشاركين السعداء زادت بنسبة 12 ٪، بينما انخفضت إنتاجية المشاركين غير السعداء بنسبة 10 ٪».

ومن جانب آخر، وجدت دراسة حديثة أجرتها الجامعة الأمريكية إليونيس للقانون، فيما يخص السعادة والمنفعة التجارية أن تنفيذ سياسات موقع العمل التي تعزز السعادة قد تزيد من الإنتاجية؛ مما يزيد من ثروة المؤسسة، كما أن وضع السياسات المصممة لزيادة الأرباح، والتي تقوم على قوانين صارمة، تؤدي إلى عكس التوقعات، وتؤثر سلباً على سعادة الموظف، مما ينقص من الإنتاجية، ويحد من الأداء المتميز.

السعادة سبب تحسن الحالة الصحية

أثبتت الأبحاث أن الموظفين غير السعداء يأخذون إجازات مرضية أكثر، ويلزمون الفراش بمعدل يوم وربع اليوم كل شهر، أو 15 يوماً فوق إجازاتهم كل سنة، كما تبين أن السعادة هي السبب في تحسن الحالة الصحية، وليس النتائج

فقط. في إحدى الدراسات التي أُجريت لقياس معدلات السعادة، تم حقن مجموعة من عينة الدراسة بفيروس البرد. وبعد مرور أسبوع، ثبت أن الأفراد الأكثر سعادة كانوا أكثر قدرة على مقاومة الفيروس رغم عدم تحسنهم بسرعة؛ غير أن أعراض البرد التي ظهرت عليهم كانت أقل حدة من المجموعة الأقل سعادة. فقد وجد الأطباء أنهم يعانون من سعال، والتهاب، واحتقان أقل من نظرائهم.

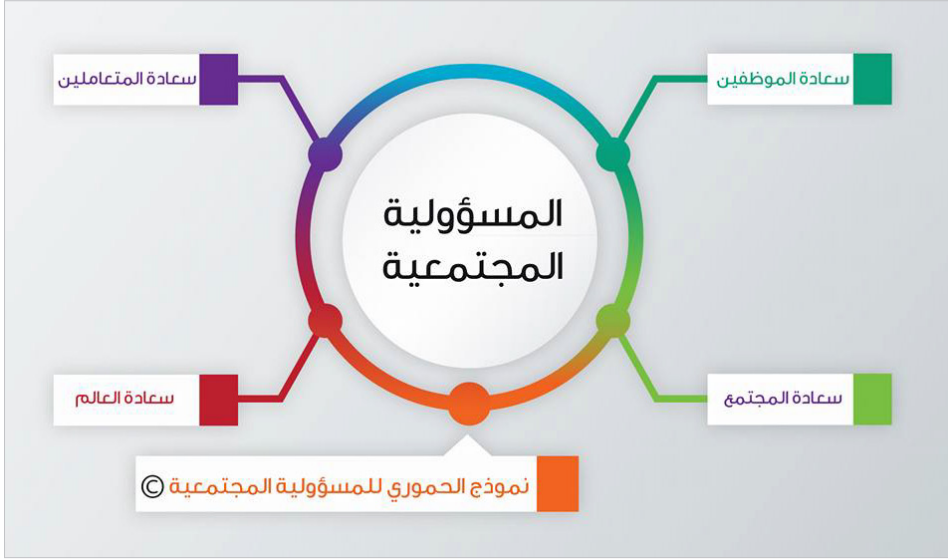
وهذا يعني أن قادة المؤسسات ومديريها الذين يبذلون كل ما في وسعهم لغرس ثقافة السعادة، سيجدون موظفين أكثر اجتهداً وجدارة، فضلاً عن تراجع معدلات الغياب وانخفاض تكاليف التأمين الصحي.

السعادة استثمار مجدٍ

يستفيد الجميع عندما يعمل الموظفون عملاً متميزاً في مؤسسة متميزة، حيث يقوم الموظفون بتنفيذ عملهم بشغف واهتمام، حيث يستمتع المتعاملون بالخدمة رفيعة المستوى، ويتنفع المجتمع بالخدمات المتميزة، ويرى المديرون موظفيهم متحمسين، ومحفزين، ومبدعين، ويحقق حاملو الأسهم الأرباح بسبب الإنتاجية المرتفعة للمؤسسة. إن البيئة الإيجابية تؤثر على الموظفين، وتساعد على نجاح المؤسسة في آن واحد.

السعادة استثمار مجدٍ، وتظهر الممارسات العالمية أن تحسين مستوى السعادة في مكان العمل يؤدي إلى ازدياد واضح في الأرباح، والإنتاجية، والابتكار، وخفض التكلفة. إن الموظفين السعداء يتمتعون بصحة أفضل، وفرق العمل لديهم تعمل بفعالية أكبر، وتعمل على تقديم خدمة أفضل للعملاء. والمؤسسات السعيدة تجذب الموظفين الموهوبين ذوي الكفاءات، ولديها قدرة كبيرة على المحافظة على أفضل موظفيها، بنسبة تصل إلى 54٪. كما أظهرت الدراسات النظرية والأبحاث التطبيقية

أن الاهتمام بتعزيز العلاقات الجيدة في بيئة العمل، ومعاملة الموظفين بعدالة، وتمكينهم، وتضمين المهام بعض التحديات، والاجتهاد في إلهامهم، سيؤدي حتماً إلى سعادتهم، وشحنهم بالطاقة الإيجابية اللازمة لنجاح المؤسسة.

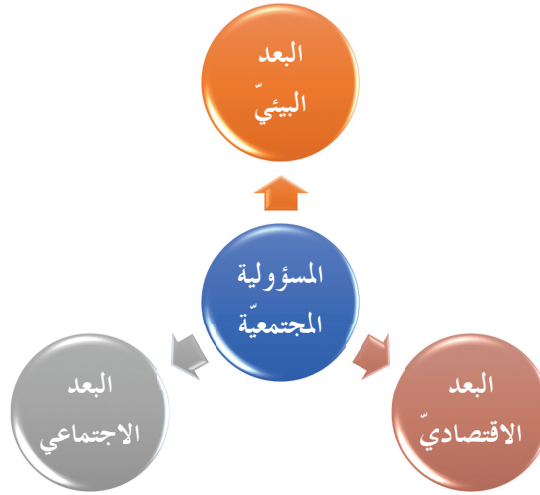


مؤشر الكوكب السعيد

قام دك ماركس ومجموعة من زملائه بإنشاء «منظمة الاقتصاديات الجديدة» حيث قاموا بتصميم ما يسمى: «مؤشر الكوكب السعيد» وذلك لإيمانهم بأن سعادة الناس من سعادة الكوكب الذي يحتضنهم، حيث افترضوا أن عوائد الدول المرتفعة هي دليل على نجاح الدول في تأمين السعادة، والصحة الجيدة لمواطنيها، والعوائد المرتفعة يجب أن تكون هدف كل دولة على هذا الكوكب، ولكن مع قيام الدول بالمحافظة، وعدم استنزاف الموارد الطبيعية «لأننا جميعاً نقطن على كوكب واحد، ونشاركه فيما بيننا، والمورد الوحيد الذي نملكه هو هذا الكوكب».

أبعاد المسؤولية المجتمعية للمؤسسات

توجد ثلاثة أبعاد رئيسة للمسؤولية المجتمعية، وهي: الاجتماعية، والبيئية، والاقتصادية، كما هو موضح بالشكل أدناه:



أولاً: البعد الاقتصادي

إن البعد الاقتصادي للمسؤولية المجتمعية لا يشير إلى الربح، كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية، داخل المؤسسات، مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقي.

1. حوكمة المؤسسات:

الحوكمة هي نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، يحدد المسؤوليات، والحقوق، والعلاقات مع جميع الفئات المعنية، ويوضح القواعد

والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المؤسسة. ويدعم العدالة، والشفافية، والمساءلة المؤسسية، ويعزز الثقة، والمصادقية في بيئة العمل. وتقوم على 4 مبادئ رئيسية:

الشفافية: يجب على أعضاء مجلس الإدارة أن يوضحوا، بشكل جلي، لأصحاب رأس المال والمودعين الرئيسيين سبب اتخاذ أي قرار مادي.

المساءلة: يجب أن يكون أعضاء مجلس الإدارة في موضع المساءلة عن قراراتهم، والمحاسبة من قبل المساهمين؛ بأن يخضعوا أنفسهم للفحص والمراجعة.

العدالة: يجب أن يحظى كل المساهمين بذات المعاملة من قبل أعضاء مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، على نحو عادل، بعيد عن الانحياز، أو المصالح الخفية.

المسؤولية: يجب على أعضاء مجلس الإدارة أداء واجباتهم بشرف، واستقامة، ونزاهة.

2. حماية مصالح المستهلكين:

إن المؤسسات التي تقدم منتجات، أو خدمات للعملاء، والمستهلكين، والمجتمع، تترتب عليها مسؤوليات تجاههم، تتضمن هذه المسؤوليات: توفير معلومات دقيقة، واستخدام أساليب نزيهة وشفافة، ومفيدة في التسويق، والعمليات التعاقدية، وتعزيز الاستهلاك. كما تستلزم بالتقليل من مخاطر العمل الناجمة عن عملياتها، من خلال تطوير، وتوزيع، ودعم، وتوفير المعلومات الكافية عن تلك العمليات. وحيثما تقوم العديد من المؤسسات بجمع

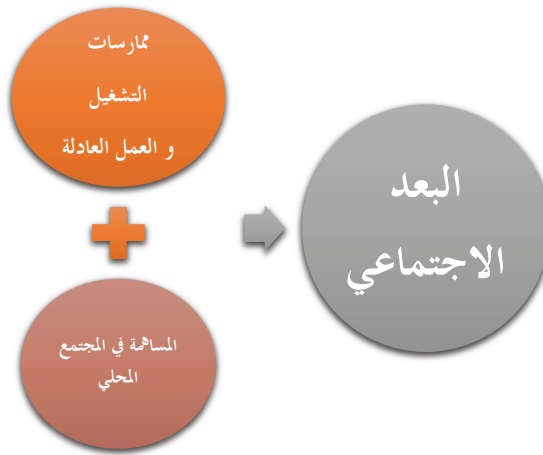
المعلومات الشخصية، فيكون واجباً عليها أن تقوم بالحفاظ على معلومات الخصوصيات الشخصية.

3. الاستثمار الأخلاقي:

الاستثمار الأخلاقي، هو الاستثمار، الذي يأخذ بعين الاعتبار القيم الجوهرية للمؤسسة، وتأثيرها على عملية صناعة القرار الاستثماري. والمحافظة على البيئة ومصلحة المجتمع.

ثانياً: البعد الاجتماعي

لا بدّ للمؤسسة أن تسهم في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه، وتحسين، ورعاية شؤون العاملين فيها، بما ينعكس إيجاباً على زيادة إنتاجيتهم، وتنمية قدراتهم الفنية، وتوفير الأمن المهني والوظيفي، والرعاية الصحية والمجتمعية لهم، بحيث يصبح لسلوكها الاجتماعي تأثير يتجاوز حدود المؤسسة نفسها.



ولتحديد القضايا المجتمعية ذات الصلة، ضمن أولوياتها التي تسعى إلى تحقيقها، ينبغي على المؤسسة أن تتناول المواضيع الأساسية الآتية الموضحة بالشكل، ضمن خطتها وأولوياتها:

1. ممارسات التشغيل والعمل العادلة

ينطوي مفهوم الممارسات الجيدة في مكان العمل على سمات عديدة، ومنها:

- مستويات لائقة للمعيشة والأمن الاقتصادي.
- قيادة تقدر المستخدمين حق قدرهم.
- بيئة عمل مأمونة وصحية.
- ثقة متبادلة بين أصحاب العمل والمستخدمين.
- المشاركة في صنع القرارات.
- تشجيع المبادرة وروح الابتكار.

2. المساهمة في المجتمع المحلي

تهتم المسؤولية المجتمعية بالكيفية التي تدير بها المؤسسة الآثار المترتبة على أعمالها في المجتمعات، والمجموعات التي تعمل في نطاقها، ومن المحتمل أن تكون هذه الآثار إيجابية أو سلبية، ولذلك فإن الأسلوب الذي تدير به المؤسسة هذه الآثار يؤثر - حتمياً - على رفاهية المجتمع المحلي، وفي نهاية الأمر على أعمالها.

ويعتمد تحديد المجالات، من حيث الأهمية، التي يجب المساهمة فيها على خصائص المجتمع نفسه من جهة، وعلى نوعية الموارد والقدرات، التي تتمتع بها المؤسسة من جهة أخرى، ومن الأهمية بمكان للمؤسسة، أن تكون على معرفة ووعي تامين بالمجتمع المحلي، بحيث يتم توجيه جهودها بشكل مباشر إلى أولويات واحتياجات المجتمع نفسه. وينبغي لمساهمة المؤسسة أن تُقدم على نحو يظهر الاحترام لحقوق أعضاء المجتمع في اتخاذ القرارات المتعلقة بحياة مجتمعاتهم. وضمن هذا الإطار؛ فإنه من المؤكد أن المؤسسة التي تسهم في تنمية المجتمع المحلي تحصل على نتائج أفضل عندما تنفذ برامجها من خلال التشاور مع المجتمعات المحلية؛ لأنها تضمن بذلك أخذ أولويات المجتمع المحلي بعين الاعتبار، فتنمية المجتمع المحلي هي أكثر من مجرد عملٍ خيريٍّ؛ إنها علاقة مستمرة بين المؤسسة والمجتمع الذي تعمل فيه.

إن المجالات الرئيسية لتنمية المجتمع المحلي، التي يمكن للمؤسسة أن تسهم فيها، تشمل خلق فرص العمل، ومبادرات التنمية الاقتصادية المحلية، من خلال توسيع برامج التعليم، وتنمية المهارات، وتوفير الخدمات الصحية، ورعاية الشباب من خلال الأندية الثقافية والرياضية، والالتزام بالتبرع بنسبة معينة من أرباحها، قبل خصم الضرائب، لخدمة القضايا المجتمعية.

وكثيراً ما تضطلع المؤسسات بالمسؤولية المجتمعية، بدرجات متفاوتة، في المجالات الآتية:

1. حماية البيئة: مثل؛ خفض انبعاثات الغازات، وكمية النفايات، وإعادة تدوير المواد، وبرامج إعادة تشجير الغابات.

2. الأعمال الخيريّة: مثل؛ التبرع للمؤسّسات الخيريّة، والمشاركة في القضايا الاجتماعيّة، كالتوعية بحقوق الإنسان، والتثقيف بشأن قضايا الساعة.
3. تنمية المناطق الحضرية: من خلال الشراكة مع الحكومة؛ لإنعاش مؤسّسات الأعمال التجاريّة الصغيرة، وتحسين البيئة في المدن الداخليّة.
4. الاستثمار في مؤسّسات الأعمال التجاريّة المحليّة، من خلال إقامة شراكات مع المنظمات غير الحكوميّة، في مجال التخفيف من وطأة الفقر، وبرامج التنمية الاجتماعيّة.
5. مشاريع الموظفين، مثل توفير معايير أعلى للصحة والسلامة المهنيّين، وفرص التوظيف المتساوية، واقتسام الوظائف، وساعات العمل المرنة.

ثالثاً: البعد البيئيّ

يُعرّف البعد البيئيّ للمؤسّسات المسؤولّة مجتمعيّاً، بأنه واجب المؤسّسة لتغطية الآثار البيئيّة المترتبة على عمليّات ومنتجات المؤسّسة، والقضاء على الانبعاثات والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجيّة، من الموارد المتاحة، وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلباً على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد. وعلى المؤسّسة أن تعي جميع الجوانب البيئيّة، المباشرة وغير المباشرة، ذات الصلة بتأدية نشاطاتها، وتقديم خدماتها، وتصنيع منتجاتها، كما وعليها استخدام معايير معيّنة لمعرفة تلك الجوانب البيئيّة، ذات الأثر المتميز، لتتمكن بالتالي من التحسين الفعّال لأدائها البيئيّ.

ومن العناصر الرئيسية للمسؤولية البيئية ما يأتي:

- تبنى مواصفات أداء بيئية، وقواعد ومقاييس معيارية، للعمليات والإدارة، تخضع لأقصى درجات الحماية البيئية.
- تسهيل التطور التكنولوجي البيئي، وعملية تحويله وتناقله.
- تعزيز الوعي البيئي.
- فتح قنوات الحوار مع الأطراف المعنية، والتواصل معهم حول القضايا البيئية.

وتستطيع المنظمة تطوير أدائها البيئي، من خلال منع التلوث، الذي يشمل انبعاثات الغازات المضرّة في الهواء، والموادّ التي يتمّ تصريفها في المياه، وإزالة المخلفات (السائلة والصلبة) والتقليل من استخدام الكيماويات السامة والخطرة، وغيرها من القضايا كما هو مبين أدناه:

- **تقليل الانبعاثات في الهواء:** تؤدي الأنشطة، والعمليات، والخدمات، التي تقوم بها المؤسسات، إلى انبعاثات، مباشرة وغير مباشرة، في الهواء، تنجم عن استخدام منتجات تلك المؤسسات، والعادات الشرائية، والكهرباء المستهلكة من قبلها. وقد تشمل تلك الانبعاثات الملوثات المختلفة، مثل: الرصاص، والزئبق، والمركبات العضوية المتغيرة، وثنائي أكسيد الكبريت، وأكاسيدات النيتروجين، وغيرها من الموادّ التي تؤدي إلى التدهور البيئي، والتأثير على صحة الإنسان.

- **تقليل المخلفات:** يجب أن تعتمد المؤسسات التي تنجم عن أنشطتها مخلفات سائلة وصلبة، على برامج لتقليلها، بحيث تقوم تلك البرامج على

تقليل المصدر، وإعادة الاستخدام والتدوير، ومعالجة المخلفات، وإزالة المخلفات.

- **الاستخدام الفعال للطاقة:** تستهلك المؤسسات الطاقة، في عملياتها وخدماتها، ويمكن للبرامج المتعلقة باستخدام الفعال للطاقة تقليل الطلب عليها في المباني، مثل: التدفئة، التبريد، الإضاءة، كفاءة استخدام الوقود، استخدام مصادر الوقود البديلة.

- **الحفاظ على المياه:** إن الماء النظيف هو ثروة عالميّة، والحصول على مياه الشرب النقية يعد من الاحتياجات الأساسيّة للإنسان، وبالتالي يندرج ضمن حقوقه الأساسيّة. تشمل الأهداف الإنمائيّة للألفية، توفير مياه الشرب الآمنة، وخدمات صحيّة لجميع الأفراد. وتكون الإدارة الفاعلة للحفاظ على المياه، من خلال تخصيص المياه، والتحكم في تدفقها، بهدف توفير عادل ومستدام لموارد لمياه.

مبادئ المسؤولية المجتمعيّة للمؤسسات:

1. **مبدأ الإذعان القانوني - احترام سيادة القانون:** أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين، واللوائح السارية المحليّة، والدوليّة المكتوبة، والمعلنة، والمنفذة، طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة، والإلمام بها.

ويتعيّن على المؤسسة، تفعيلاً لهذا المبدأ، الالتزام بما يلي:

- التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح.

- أن تبقى على دراية بكافة الالتزامات القانونية.
- أن تراجع مدى تطبيقها للقوانين بشكل دوري، والتأكد من الالتزامات المطبقة.

2. مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية، والحكومية، واللوائح التنفيذية، والإعلانات، والمواثيق، والقرارات، والخطوط الإرشادية، عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية المجتمعية.

ويتعين على المؤسسة تفعيلاً لهذا المبدأ، الالتزام بما يلي:

احترام المعايير الدولية للسلوك في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع أو البيئة.

- وفي البلدان التي يكون بها القانون الداخلي، أو تطبيقه، يتعارض بشكل كبير مع المعايير والأعراف الدولية للسلوك، ينبغي على المؤسسات أن تبذل قصارى جهدها لاحتزام هذه المعايير؛ لأقصى حد ممكن.
- ينبغي على المؤسسات أن تضع في اعتبارها الفرص والقنوات الشرعية الهادفة إلى التأثير على سلسلة التوريد، وذلك لاحتزام الأعراف الدولية.
- الابتعاد عن التورط غير القانوني في أنشطة مؤسسات أخرى غير متوافقة مع معايير السلوك والأعراف الدولية.

3. مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة): أن تُقرّر المؤسسة، وتتقبل، أن هناك تنوعاً بالمصالح للأطراف المعنية، وتنوعاً في

أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسيّة والثانويّة، وغيرها من العناصر، التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنيّة.

ويتعيّن على المؤسسة تفعيلاً لهذا المبدأ، الالتزام بما يلي:

- أن تقوم المؤسسة بتحديد الأطراف المعنيّة (أصحاب المصلحة).
 - أن تكون على دراية بمصالح واهتمامات أطرافها المعنيّة، وأن تحترم هذه المصالح.
 - وأن تتجاوب مع اهتماماتهم المعلنة.
 - أن تعترف بالحقوق القانونيّة والمصالح الشرعية لأطرافها المعنيّة.
 - أن تدرك أنه يمكن لبعض الأطراف المعنيّة أن تؤثر بشكل كبير على أنشطة المؤسسة.
 - أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنيّة والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة.
4. مبدأ السلوك الأخلاقيّ: أن تتصرف المؤسسة في جميع الأوقات بشكل أخلاقي في معاملتها؛ من حيث الأمانة، والعدل، والتكامل، وذلك فيما يتعلق بالأشخاص، والحيوانات، والبيئة، والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنيّة.

ويتعيّن على المؤسسة، تفعيلاً لهذا المبدأ، الالتزام بما يلي:

- وضع منظومة حوكمة تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقيّ داخل المؤسسة، وفي تفاعلاتها مع الآخرين.

– وضع وتحديد قيمها ومبادئها الجوهرية، وتحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة.

– إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي؛ دون خوف من الانتقام.

5. **مبدأ القابلية للمساءلة:** أن تكشف المؤسسة، وبشكل منتظم، للجهات المتحكمة، والسلطات القانونية، والأطراف المعنية، بطريقة واضحة، وحيادية، وأمانة، وإلى حد ملائم، السياسات، والقرارات، والإجراءات – ومن ضمنها الفحص، والتدقيق الملائمان، والأخذ في الإجراءات التصحيحية – التي تتحمل مسؤوليتها، بشكل مباشر، وأيضاً الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية، وعلى التنمية المستدامة.

ويتعين على المؤسسة، تفعيلاً لهذا المبدأ، الالتزام بما يلي:

– تحمل النتائج المحصلة من قراراتها، ومدى تأثير أنشطتها على المجتمع، والبيئة المقصودة وغير المقصودة.

– الإجراءات التي اتخذت لمنع تكرار هذه الآثار السلبية.

6. **مبدأ الشفافية:** أن تُفصح المؤسسة، على نحو واضح ودقيق وتام، عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين، أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة، وأن تقدم المعلومات للجهات الرقابية في الوقت المناسب، وأن تكون

معلومات فعلية، وأن تتاح على نحو واضح وموضوعي، وذلك لتمكين الأطراف المعنية من تقييم تأثير قرارات وأنشطة المؤسسة بدقة على مصالحهم؛ وثيقة الصلة.

ويتعين على المؤسسة، تفعيلاً لهذا المبدأ، الالتزام بما يلي:

- هدف وطبيعة ومكان ممارسة المؤسسة.
- تحديد أي مصلحة متحركة في نشاط المؤسسة.
- السلوك الذي تتخذ، وتطبق، وتراجع من خلاله المؤسسة قراراتها، بما في ذلك تحديد الأدوار، والمسؤوليات، والسلطات فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل المنظمة.
- المواصفات والمعايير التي تقيم المؤسسة على أساسها أدائها المتعلق بالمسؤولية المجتمعية.
- تحسين أدائها بشأن القضايا الهامة ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية.
- كشف مصدر مواردها المالية.
- توضيح التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على أطرافها المعنية، والمجتمع، والبيئة.
- تحديد الأطراف المعنية والمعايير والإجراءات المستخدمة؛ لتحديدهم، واختيارهم، وإشراكهم.

7. مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان: أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات، التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

الإعلان العالمي لحقوق الإنسان هو وثيقة حقوق دولية تبنتها الأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1948، في قصر (شايو) في باريس. الإعلان يتحدث عن رأي الأمم المتحدة في حقوق الإنسان المحمية لدى كل الناس. ويتألف من 30 مادة، ويظهر رأي الجمعية العامة بشأن الحقوق المكفولة لجميع الناس.

تنص المادة الأولى على ما يلي:

«يولد جميع الناس أحراراً، متساوين في الكرامة والحقوق، وقد وهبوا عقلاً وضميراً، وعليهم أن يعامل بعضهم بعضاً بروح الإخاء.»

ويتعين على المؤسسة تفعيلاً لهذا المبدأ، الالتزام بما يلي:

- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعة في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.
- القبول بأن الحقوق تعد عالمية وعامة، وتعد جزءاً لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف.
- أن تخطو خطوات نحو العمل على احترام حقوق الإنسان في البلاد التي لا تحمي حقوق الإنسان، وأن تعمل أيضاً على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف.
- أن تلتزم بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك؛ إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان.

الأشياء الخمسة التي يمكن القيام بها لتحسين رفاهية الفرد وسعادة المجتمعات

قام مكتب حكومي للعلوم في بريطانيا بمشروع هائل أسماه «مشروع البصيرة» حيث قام بإجراء استبيان لمجموعة من الأفراد والخبراء، وكان أحد الأسئلة الهامة في الاستبيان هو:

ما هي الخمسة أشياء التي يمكن القيام بها لكي نحسن رفاهية الفرد؟
وجاءت الإجابات على النحو التالي:

1. التواصل: إن علاقاتك الاجتماعية هي أهم شيء في حياتك، وهي حجر الزاوية بالنسبة لها، فتساءل: هل تستثمر وقتك مع من تحب؟ وهل تستثمر طاقتك مع من تحب؟ استمر ببناء العلاقات!
2. الفاعلية: أن أسرع شيء يمكنه إخراجك من الجو المكتئب هو الخروج والقيام بأمر ما... مثل التنزه، أو الاستماع إلى الراديو. إن فاعلية الفرد وحركته هي الحل الأمثل للوصول إلى مزاج رائع.
3. الوعي: ما هو وعيك للأمور التي تجري من حولك في العالم؟ وما هو وعيك لتغيرات الأفراد والمجتمعات من حولك؟ هل تراقب التغيرات التي تحدث من حولك، وتندمج فيها؟ وتبعاً لعدة أدلة للعلاج الذهني الإدراكي التصرفي فإن ذلك مهم جداً لرفاهية الفرد.
4. التعلم باستمرار: إن التعلم والبحث عن المعرفة هي سياسة حياة. إن كبار السن يستمرون بالتعلم، ويعتريهم الفضول دوماً، هم

أكثر صحة وأكثر رونقاً من أولئك الذين على عكسهم، ولا أقصد بالتعليم التعليم الاعتيادي... إنه ليس تعليماً أكاديمياً، بل إنه تعليم محفّز بالفضول، يمكنه أن يكون تعلم إعداد طبق طعام جديد، أو تعلم العزف على آلة موسيقية كنت قد أهملتها في صغرك، إذن تعلم باستمرار.

5. العطاء: إن السخاء والكرم والإيثار والتعاطف جميعها متصلة بمناطق «الإنجاز» في أدمغتنا، حيث إنك ما أن تُعطي حتى تشعر بالإنجاز، كما لو أنك «أخذت» ويمكنك التحقق من ذلك بإعطاء مجموعتين من الناس 100 دولار في الصباح، وأن تخبر الأولى أن تصرف الأموال على نفسها، والثانية على الآخرين، ويمكنك قياس سعادة كلا المجموعتين في آخر النهار، حتماً أولئك الذين قاموا بصرف الأموال على غيرهم هم أكثر سعادة من أولئك الذين صرفوا الأموال على أنفسهم

إن هذه الأشياء الخمسة ليست سر السعادة تماماً، ولكنها ستحفز السعادة وتدفعها للنمو، كما أنها لا تكلف الأرض شيئاً فهي لا تحتوي على مركبات الكربون، وهي لا تحتاج الكثير من الموارد لكي تُحقّق، واعتقد أنه من المنطقي القول إن السعادة لا تكلف الأرض شيئاً، ولا تهدر منها مورد.

وحتى يكون الناس سعداء يجب أن نساعدهم بالطرق الخمس التي ذكروها، وأن نصنع العالم الذي نريده جميعاً؛ بحيث لا تكلف سعادتنا كوكب الأرض شيئاً.

الفصل الثاني

.....

**أهداف التنمية المستدامة،
والجهود الدولية والمواثيق العالمية
لتعزيز مفهوم المسؤولية المجتمعية
وتحقيق السعادة المجتمعية**

الجهود الدولية في تحقيق سعادة المجتمعات

تسعى الدول الصناعية والتجارية الكبرى، على المستوى العالمي، لتحقيق التوازن من خلال التعاون ما بين كل من الدولة والقطاع الخاص، والمجتمع، في تحقيق التنمية، دون الاعتماد كلياً على جهة واحدة دون الجهات الأخرى، بالإضافة إلى خلق عالم يكون فيه التخلص من الفقر وتحقيق التنمية المستدامة قِمةً الأولويات.

وبناءً على ذلك، تبنّت منظّمة الأمم المتحدة عدداً من الأهداف لتحقيق التنمية المستدامة في العالم، كما نجم عن التعاون العالمي والجهود الدولية في هذا المجال إصدار عدد من المواثيق، وتوقيع عدد من الاتفاقيات.

أهداف التنمية المستدامة 2030

في سبتمبر/ أيلول عام 2000 قامت الأمم المتحدة بعقد مؤتمر قمة الألفية حيث التزمت 189 دولة، عضو في الأمم المتحدة، بالعمل للتخلص من الفقر، وتحقيق التنمية المستدامة. وقد وقّع على إعلان الألفية 147 رئيس دولة، وتم

تمير هذا الإعلان بإجماع أعضاء الجمعية العمومية للأمم المتحدة. وقد تمخضت عن هذا الإعلان الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة التي كانت أيضاً نتيجة للمؤتمرات التي نظمتها الأمم المتحدة في التسعينيات من القرن العشرين. وركزت الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة جهود المجتمع الدولي على تحقيق تحسينات كبيرة يمكن قياسها على حياة الناس مع حلول عام 2015.



وفي 1 كانون الثاني/يناير 2016، بدأ رسمياً نفاذ أهداف التنمية المستدامة الـ 17 لخطة التنمية المستدامة لعام 2030، التي اعتمدها قادة العالم في أيلول/سبتمبر 2015، في قمة تاريخية. وستعمل بلاد العالم خلال السنوات الخمس عشرة المقبلة على تحقيق هذه الأهداف الجديدة، والتي تهدف إلى القضاء على الفقر بجميع أشكاله، ومكافحة عدم المساواة، ومعالجة تغير المناخ، مع ضمان اشتغال الجميع بتلك الجهود.

وعلى الرغم من أن أهداف التنمية المستدامة ليست ملزمة قانوناً، فإن من المتوقع أن تأخذ الحكومات زمام ملكيتها، وتضع أطراً وطنية لتحقيقها. ولذا فالدول هي التي تتحمل المسؤولية الرئيسية عن متابعة التقدم المحرز واستعراضه، مما يتطلب جمع بيانات نوعية، بحيث تستند المتابعة والقياس على الصعيد الإقليمي إلى التحليلات التي تجري على الصعيد الوطني، وبما يساهم في المتابعة والقياس على الصعيد العالمي، وستُرصَد أهداف التنمية المستدامة الـ 17 وغاياتها الـ 169 من خلال استخدام مجموعة من المؤشرات العالمية التي تعتمد عليها اللجنة الإحصائية.

الأهداف السبعة عشر للتنمية المستدامة (2015-2030)

وبالرجوع إلى الأهداف - أعلاه - نجد أنها تتمحور حول تحقيق السلام، والصحة، والقضاء على الفقر، والجوع، والمحافظة على البيئة والمصادر غير المتجددة، وتوفير المياه والصرف الصحي، والأمان، والعدل، والقضاء على الفساد، ومما لا شك فيه أن سعي دول العالم إلى تحقيق هذه الأهداف سيؤدي إلى إسعاد المجتمعات على وجه هذه الأرض.



الهدف 1 : القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان

خُفِّضت معدلات الفقر المدقع إلى النصف منذ عام 1990. ورغم عظمة ذلك الإنجاز، لا يزال هناك واحد من كل خمسة من سكان المناطق النامية يعيش على أقل من 1.25 دولار يوميًا، وهناك ملايين أخرى يحققون أكثر من ذلك قليلًا، بينما هناك الكثيرون الذين يواجهون خطر الانحدار إلى هوة الفقر من جديد.

إن الفقر أكثر من مجرد الافتقار إلى الدخل والموارد ضمانًا لمصدر رزق مستدام، حيث إن مظاهره تشمل الجوع وسوء التغذية، وضآلة إمكانية الحصول على التعليم وغيره من الخدمات الأساسية، والتمييز الاجتماعي، والاستبعاد من المجتمع، علاوة على عدم المشاركة في اتخاذ القرارات. لذا، يتعين أن يكون النمو الاقتصاديّ جامعاً؛ بحيث يوفر الوظائف المستدامة، ويشجع على وجود التكافؤ.

الهدف 2 : القضاء على الجوع، وتوفير الأمن

الغذائي والتغذية المحسنة، وتعزيز الزراعة المستدامة

إعادة التفكير في كيفية تنمية غذائنا، ومشاطرتة، واستهلاكه بشكل صحيح، بحيث يمكن للمزارع، والغابات، ومصائد الأسماك أن توفر طعاماً مغذياً للجميع، وأن تولد مصادر دخل لائقة، وأن تدعم في ذات الوقت تنمية ريفية؛ تركز على الناس، وأن تحمي البيئة. ويقدم قطاع الأغذية والزراعة حلولاً رئيسية للتنمية، ويعد قطاعاً مركزياً في القضاء على الجوع والفقر، وتغذية ما يقارب 805 مليون جائعاً حالياً.

الهدف 3 : ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش

صحيّة، وبالرفاهيّة في جميع الأعمار

إن ضمان الحياة الصحيّة وتشجيع الرفاه للجميع من كل الأعمار عنصر لا بد منه في التنمية المستدامة. وقد اتُّخذت خطوات واسعة النطاق صوب زيادة العمر المتوقع وخفض حالات الإصابة ببعض الأمراض العامة القاتلة المرتبطة بوفيات الأطفال والأمهات. وقد تحقّق تقدم جوهري في زيادة إمكانية الحصول على المياه النظيفة والصرف الصحيّ، وخفض حالات الإصابة بالمalaria، والسل، وشلل الأطفال، والحد من انتشار فيروس نقص المناعة البشريّة/ الإيدز. ومع ذلك فثمة حاجة إلى بذل المزيد كثيرا من الجهود للقضاء كلية على مجموعة واسعة من الأمراض، ومعالجة الكثير من شتى المسائل الصحيّة الدائبة والناشئة.

الهدف 4 : ضمان التعليم الجيّد المنصف والشامل

للجميع، وتعزيز فرص التعلّم مدى الحياة للجميع

يشكل الحصول على تعليم جيّد الأساس الذي يركز عليه تحسين حياة الناس وتحقيق التنمية المستدامة. وقد أُحرز تقدم جوهري صوب زيادة إمكانية الحصول على التعليم بكلّ مراحله، وزيادة معدلات الالتحاق بالدراسة، خصوصا بالنسبة للنساء والفتيات. وقد تحسّنت بقدر هائل مهارات القراءة والكتابة، إلا أن ثمة حاجة إلى بذل جهود أكثر جسارة، تكون كفيلة بتحقيق قفزات في إنجاز الأهداف العالميّة المحددة للتعليم. فعلى سبيل المثال؛ حقق العالم التكافؤ بين البنات والبنين في التعليم الابتدائي، ولكن عدد البلدان التي تمكنت من تحقيق ذلك الهدف بجميع مراحل التعليم لا يزال قليلاً.

الهدف 5 : تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات

رغم أن العالم قد أحرز تقدماً في المساواة بين الجنسين بموجب الأهداف الإنمائية للألفية (بما يشمل التكافؤ في الحصول على التعليم الابتدائي بين البنات والبنين)، لا تزال النساء والفتيات يعانين من التمييز والعنف في كل بقعة من بقاع العالم.

إن المساواة بين الجنسين تشكل، ليس فحسب حقاً أساسياً من حقوق الإنسان، ولكن أيضاً أساساً من الأسس الضرورية اللازمة لإحلال السلام والرخاء والاستدامة في العالم.

كما أن توفير التكافؤ أمام النساء والفتيات في الحصول على التعليم، والرعاية الصحية، والعمل اللائق، والتمثيل في العمليات السياسية والاقتصادية واتخاذ القرارات سيكون بمثابة وقود للاقتصادات المستدامة، وسيفيد المجتمعات، والإنسانية جمعاء.

الهدف 6 : ضمان توافر المياه وخدمات الصرف الصحي للجميع

إن توافر مياه نقية، ويسهل الحصول عليها بالنسبة للجميع، هو جزء أساسي من العالم الذي نريد أن نحيا فيه. وتوجد مياه عذبة كافية على كوكب الأرض لتحقيق هذا الحلم. ولكن نتيجة لسوء البرامج الاقتصادية، أو لضعف البنية التحتية يموت كل سنة ملايين من البشر، معظمهم أطفال، من جراء أمراض مرتبطة بقصور إمدادات المياه والصرف الصحي والنظافة العامة.

وشح المياه، وسوء نوعيتها، وقصور الصرف الصحي هي عوامل تؤثر سلباً على الأمن الغذائي، واختيارات سبل المعيشة وفرص التعليم بالنسبة للأسر

الفقيرة في مختلف أنحاء العالم. ويعاني بعض أشد بلدان العالم فقراً من الجفاف، مما يؤدي إلى زيادة الجوع وسوء التغذية سوءاً. وبحلول سنة 2050 من المرجح أن يعيش شخص واحد على الأقل من كل أربعة أشخاص في بلد يعاني من نقص مزمن أو متكرر في المياه العذبة.

الهدف 7 : ضمان حصول الجميع بتكلفة ميسورة على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة

إن الطاقة محورية بالنسبة لكل تحدٍ رئيسي يواجهه العالم، وبالنسبة لكل فرصة متاحة أمام العالم الآن، فإمكانية حصول الجميع على الطاقة جوهريّة، سواء من أجل فرص العمل، أو الأمن، أو تغيّر المناخ، أو إنتاج الأغذية، أو زيادة الدخل. وتلزم طاقة مستدامة من أجل تعزيز الاقتصادات، وحماية النظم الإيكولوجية، وتحقيق الإنصاف. ويتولى (بان كي مون) الأمين العام للأمم المتحدة قيادة مبادرة «طاقة مستدامة للجميع» لضمان إمكانية حصول الجميع على خدمات طاقة حديثة، وتحسين كفاءة الطاقة، وزيادة استخدام مصادر الطاقة المتجددة.

الهدف 8 : تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع.

لا يزال نحو نصف سكان العالم يعيشون على ما يعادل قرابة دولارين يوميّاً. وفي كثير من الأماكن، لا يضمن الالتحاق بوظيفة القدرة على الفرار من براثن الفقر؛ لذا يقتضي منّا ذلك التقدم، البطيء وغير المتكافئ، معاودة التفكير فيما ننتهجه من سياسات اقتصاديّة واجتماعيّة إزاء القضاء على الفقر، مع الاستعانة بأدوات جديدة في هذا المضمّار.

إن استمرار انعدام فرص العمل اللائق، وعدم كفاية الاستثمارات، وقلة الاستهلاك يفضي إلى تضائل العقد الاجتماعي الأساسي الذي تركز عليه المجتمعات الديمقراطية وهو: اقتضاء مشاركة الجميع في التقدم. وستظل تهيئة فرص العمل الجيد تحدياً من التحديات الرئيسية التي ستواجهها الاقتصادات جميعها تقريباً فيما بعد عام 2015.

وسوف يقتضي النمو الاقتصاديّ المستدام أن تعمل المجتمعات على تهيئة الظروف التي تتيح للناس الحصول على فرص عمل جيد؛ تحفّز الاقتصاد دون الإضرار بالبيئة. وسيقتضي أيضاً إتاحة فرص العمل أمام جميع من هم في سن العمل من السكان، وكل ما يمكنهم من العمل في ظل ظروف لائقة.

الهدف 9 : إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار

إن الاستثمار في البنية الأساسية: النقل، والري، والطاقة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عنصر حيوي من عناصر تحقيق التنمية المستدامة والتمكين للمجتمعات في كثير من البلدان. وهناك إقرار منذ زمن بعيد بأن النمو في الإنتاجية والدخل، وتحسين النتائج الصحية والتعليمية يقتضيان الاستثمار في البنية الأساسية.

وينشأ أيضاً عن وتيرة النمو والتحضر حاجة إلى استثمارات جديدة في البنية الأساسية المستدامة التي ستساعد المدن على التكيف بقدر أكبر مع تغيّر المناخ، وسيكون بوسعها أيضاً إعطاء زخم للنمو الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي.

وإضافة إلى التمويل الحكومي والمساعدة الإنمائية الرسمية، يجري تشجيع

التمويل من القطاع الخاص دعماً للبلدان التي في حاجة إلى دعم مالي وتكنولوجي وتقني.

الهدف 10: الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها

خطا المجتمع الدولي خطوات واسعة صوب انتشار الناس من هوة الفقر. ولا تزال أشد الدول ضعفاً - أقل البلدان نمواً، والبلدان النامية غير الساحلية، والدول الجزرية الصغيرة النامية - تشق طريقها صوب خفض حدة الفقر. بيد أن التباين لا يزال متواصلاً، حيث هناك تباينات واسعة في إمكانية الحصول على الخدمات الصحية والتعليمية وغير ذلك من الأصول الإنتاجية.

وعلاوة على ذلك، فرغم احتمال حدوث خفض في التباين في الدخل بين البلدان، فإن التباين داخل البلدان أخذ في الارتفاع. وهناك توافق متزايد في الآراء على أن النمو الاقتصادي ليس كافياً لخفض حدة الفقر إذا كان ذلك النمو غير شامل للجميع، ولا يتضمن الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة، وهي الأبعاد الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية.

وسعيًا إلى خفض التباين، تمت التوصية باتباع سياسات شاملة من حيث المبدأ، على أن تولي الاهتمام في الوقت ذاته باحتياجات الفئات السكانية المستضعفة والمهمشة.

الهدف 11: جعل المدن والمستوطنات البشرية شاملة

لجميع، وأمنة، وقادرة على الصمود، ومستدامة.

إن المدن هي مراكز الأفكار، والتجارة، والثقافة، والعلم، والإنتاجية، والتنمية الاجتماعية، وما هو أكثر من ذلك بكثير. فالمدن مكّنت الناس، في أفضل حالاتها، من التقدم اجتماعياً واقتصادياً.

يبد أن ثمة تحديات كثيرة تقف في طريق صيانة المدن؛ على نحو يستمر معه إيجاد فرص عمل وتحقيق الرخاء، مع عدم إجهاد الأرض والموارد. وتشمل التحديات المشتركة المتعلقة بالمدن الاكتظاظ، وعدم توافر أموال لتقديم الخدمات الأساسية، ونقص الإسكان اللائق، وتدهور البنية التحتية.

الهدف 12 : ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة

تتعلق أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة بتشجيع الكفاءة في الموارد والطاقة، واستدامة البنية الأساسية، وتوفير إمكانية الحصول على الخدمات الأساسية، وتوفير فرص العمل اللائق وغير المضر بالبيئة، وتحسين جودة الحياة لصالح الجميع. ويساعد تطبيق أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة على إنجاز خطط التنمية الشاملة، وخفض التكاليف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية مستقبلاً، وتوطيد القدرة التنافسية الاقتصادية، وخفض حدة الفقر.

وتستهدف أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة – إنتاج المزيد بشكل أفضل، وبتكلفة أقل – وزيادة المكاسب الصافية في الرفاه الناشئة عن الأنشطة الاقتصادية؛ بخفض استعمال الموارد، وتقليل تدهورها، وما ينشأ عنها من تلوث، على مدار كامل دورة الحياة، مع العمل على زيادة جودة الحياة. ويدخل فيها شتى أصحاب المصلحة، ومنهم أصحاب الأعمال، والمستهلكون، والمسؤولون عن رسم السياسات، والباحثون، والعلماء، وتجار التجزئة، ووسائل الإعلام، ووكالات التعاون الإنمائي.

الهدف 13 : اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغيّر المناخ وآثاره.

بلغت انبعاثات غاز الدفيئة الناشئة عن الأنشطة البشرية أعلى مستوى لها في

التاريخ. وينشأ عن تغيّر المناخ، الناتج عن النمو الاقتصادي والسكاني، تأثيرات واسعة النطاق في النظم البشرية والطبيعية بكل بلد من البلدان، وبكل قارة من القارات.

وبعد تعرض الغلاف الجوي والمحيطات للـ «احترار» بدأت مساحات الثلوج والجليد في تناقص، ومستويات البحر في ارتفاع. ومن المتوقع أن ترتفع درجة حرارة المسطح العالمي على مدار القرن الحادي والعشرين، وما لم تُتخذ الإجراءات اللازمة. من المحتمل أن ترتفع بما يتجاوز ثلاث درجات مئوية خلال هذا القرن.

الهدف 14 : حفظ المحيطات والبحار والموارد البحرية

واستخدامها على نحو مستدام لتحقيق التنمية المستدامة

إن درجة حرارة المحيطات وتياراتها، والكيمياء الخاصة بها، والحياة فيها تقف وراء النظم العالمية التي تجعل كوكب الأرض صالحاً للحياة البشرية، فمياه أمطارنا، ومياه شربنا، وطقسنا، ومناخنا، وسواحلنا، وقدر كبير من غذائنا، بل وحتى الأكسجين الموجود في الهواء الذي نتنفسه، توفرها البحار، وتنظمها جميعاً في نهاية المطاف. وقد كانت المحيطات والبحار، على مر التاريخ، قنوات حيوية للتجارة والنقل. وتمثل إدارة هذا المورد العالمي الجوهري بعناية سمة أساسية من سمات مستقبل مستدام.

الهدف 15 : حماية النظم الإيكولوجية البرية، وترميمها، وتعزيز استخدامها على نحو مستدام، وإدارة الغابات على نحو مستدام، ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي، وعكس مساره، ووقف فقدان التنوع البيولوجي.

تغطي الغابات مساحة 30 في المائة من سطح الأرض، وعلاوة على أنها توفر الأمن الغذائي والمأوى، فإنها عنصر مهم من عناصر مكافحة تغيّر المناخ،

وحماية التنوع الإيكولوجي وأوطان سكان الشعوب الأصلية. ويُفقد سنويًا 13 مليون هكتار من الغابات، في الوقت الذي أفضى فيه التدهور الدائب في الأراضي الجافة إلى تصحر 3.6 بليون هكتار.

إن إزالة الغابات والتصحر – الناشئ عن الأنشطة البشرية وتغيّر المناخ – يشكلان تحديين رئيسيين أمام التنمية المستدامة، ويؤثران في حياة ومصادر رزق ملايين الناس في سياق الحرب ضد الفقر. وتُبذل الجهود سعياً إلى إدارة الغابات ومكافحة التصحر.

الهدف 16: السلام والعدل والمؤسّسات

أكدت من جديد البلدان، خلال مؤتمر ريو 20+ عام 2012، أهميّة إدراج الحرية، والسلام، والأمن، واحترام حقوق الإنسان في إطار التنمية الجديد الذي سينبني على الأهداف الإنمائية للألفية، مؤكدين أن ثمة حاجة إلى المجتمعات التي يسود فيها العدل والديمقراطية بغية إنجاز التنمية المستدامة.

والهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة الجديدة مخصص لتشجيع وجود المجتمعات السلمية الشاملة للجميع، تحقيقاً للتنمية المستدامة، وتوفير إمكانية اللجوء إلى القضاء أمام الجميع، والقيام على جميع المستويات ببناء مؤسّسات فعالة خاضعة للمساءلة.

الهدف 17 : تعزيز وسائل التنفيذ، وتنشيط الشراكة

العالمية من أجل التنمية المستدامة.

يتطلب جدول تنمية مستدامة ناجح شراكات بين الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني. وهذه الشراكات الشاملة تُبنى على قواعد وقيم ورؤية

مشتركة وأهداف مشتركة، تضع الناس والكوكب في القلب من هذه الجهود. وجميعها متطلبات على الصعد العالميّة، والإقليمية، والقطرية، والمحليّة.

وأشار الأمين العام للأمم المتحدة، في تقريره المعنون الطريق إلى الكرامة بحلول عام 2030، إلى أن نجاح جدول أعمال التنمية المستدامة يتوقف على مدى قدرته على حشد الفاعليّن، والشراكات، الجديدة، والجهات المؤيدة، ومواطني العالم ككل...

ومن الضروري اتخاذ إجراءات عاجلة لتعبئة الطاقة المحدثة للتّحول، الكامنة في تريليونات الدولارات من موارد القطاع الخاصّ، وإعادة توجيه تلك الطاقة، وإطلاق العنان لها من أجل تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وثمة حاجة إلى توجيه استثمارات طويلة أجل، بما في ذلك الاستثمار الأجنبي المباشر، إلى قطاعات ذات أهميّة حاسمة، وخاصّة في البلدان النامية. وتشمل هذه القطاعات الطاقة المستدامة، والهياكل الأساسيّة، والنقل، علاوة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الاتفاق العالميّ Global Compact



اقترح الأمين العام للأمم المتحدة السيد كوفي عنان الاتفاق العالميّ لأول مرة، في خطابه أمام المنتدى الاقتصاديّ العالميّ الذي عقد في 31 كانون الثاني 1999. وقد تم إطلاق المرحلة التنفيذية للاتفاق العالميّ في مقر الأمم المتحدة في نيويورك في 26 تموز 2000. وطالب

الأمين العام قادة الأعمال بالانضمام إلى المبادرة الدوليّة (الاتفاق العالميّ) التي تجمع المؤسّسات بهيئات الأمم المتحدة، ومنظمات العمل، والمجتمع المدنيّ، لدعم المبادئ العشرة في مجالات حقوق الإنسان، والعمل، والبيئة، بهدف تعزيز البعدين الاجتماعيّ والبيئيّ للمؤسّسات.

ويُعد الاتفاق العالميّ للأمم المتحدة مبادرةً طوعية؛ لتعزيز مواطنة المؤسّسات، وقد عرّف المسؤوليّة المجتمعيّة للمؤسّسات على أنها «ربط اتخاذ القرارات في مؤسّسات الأعمال بالقيم الأخلاقيّة، وبالامتثال للاشتراطات القانونيّة، وباحترام الأشخاص، والمجتمعات المحليّة، والبيئة».

ويعتبر الاتفاق العالميّ إطاراً يسمح للمؤسّسات التجاريّة الملزمة بمواءمة عمليّاتها واستراتيجيّاتها مع عشر مبادئ مقبولة عالمياً في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد.

والاتفاق العالميّ له هدفان هما:

1. تعميم المبادئ العشرة في أنشطة المؤسّسات التجاريّة في أنحاء العالم كافة.

2. التحفيز على العمل من أجل دعم أهداف الأمم المتحدة الإنمائيّة الأوسع نطاقاً، مثل الأهداف الإنمائيّة للألفيّة.

المبادئ العشرة للاتفاق العالميّ:

تتمتع المبادئ العشرة التي يقوم عليها الاتفاق العالميّ في مجالات حقوق الإنسان، والعمل، والبيئة، بإجماع عالميّ في الآراء، إذ أنها نابعة من:

– الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

– إعلان منظّمة العمل الدوليّة بشأن المبادئ والحقوق الأساسيّة في العمل.

– إعلان ريو الخاصّ بالبيئة والتنمية.

والمبادئ العشرة هي:

حقوق الإنسان:

1. يتعين على مؤسّسات الأعمال دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعلنة دولياً ضمن نطاق تأثيرها.
2. ضمان عدم ضلوع المنظمات في أيّ انتهاكات لحقوق الإنسان.

معايير العمل:

3. يتعين على مؤسّسات الأعمال الحفاظ على حرية اختيار العلاقات، والاعتراف الفعلي بحق إبرام الصفقات الجماعية.
4. القضاء على كافة أشكال العمل القسري والجبري.
5. الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال.
6. القضاء على التمييز في الوظائف والمهن.

البيئة:

7. يتعين على مؤسّسات الأعمال دعم نهج وقائي يتعلق بالتحديات التي تواجهها البيئة.
8. الاضطلاع بمبادرات لتشجيع المزيد من المسؤوليّة تجاه البيئة.

9. التشجيع على تطوير وتعميم تقنيات صديقة للبيئة.

الشفافية:

10. محاربة الفساد، يجب أن تعمل منظّمة العمل على محاربة الفساد بكافة أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة.

فوائد الانضمام إلى الميثاق العالمي والمباشرة في التنفيذ:

إن انضمام المنظمات إلى الميثاق العالمي وتنفيذ المبادئ يساعد على:

1. تحسين عمليّة إدماج القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة في الأمور التنظيمية.
2. معالجة الفرص والمخاطر التي تواجهها أعمال المنظّمة المتوسعة.
3. تحسين الكفاءة التشغيلية.
4. الاطلاع على الخبرات والممارسات الجيدة للآخرين.
5. عمليّة اكتساب المعرفة.
6. جذب وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم.
7. زيادة الثقة في المنظّمة وتجديد الترخيص لها بالعمل.
8. تحسين سمعة المنظّمة وصورة العلامة التجارية.
9. الدخول في حوار نشط، وبناء مع المجتمع المدني وأصحاب المصلحة الآخرين.

10. تعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة، على الصعيد العالمي، و الإقليمي، والمحليّ.
11. تعزيز عمليّة التواصل مع الأمم المتحدة.
13. التواصل مع المنظمات الأخرى.
14. الاستجابة لتوقعات السوق الماليّة والاستفادة من رأس المال.

إن التزام المنظّمة لا يتمثل فقط في انضمامها للميثاق العالمي، وإنما بمدى التزامها بالتغيير والتحسين المستمر، والذي يظهر جلياً في نشاطاتها ومبادراتها المستقبلية الهادفة لتطبيق تلك المبادئ.

مواصفة الآيزو 26000 الخاصة بالمسؤولية المجتمعية



أسست المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO في تشرين أول 2004 مجموعة عمل لتقوم بإعداد مواصفة قياسية دولية، تقدم التوجيه فيما يختص بالمسؤولية المجتمعية، سميت بمواصفة ISO SR 26000، ولقد صدرت النسخة الأولى عام 2011.

تعرف الآيزو المسؤولية المجتمعية بأنها: الأفعال التي تقوم بها المؤسسة، لتحمل مسؤولية آثار أنشطتها، على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق، والجهات العاملة فيما بين الحكومات، وتكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة. والذي من شأنه:

- المساهمة في التنمية المستدامة، متضمنة صحة ورخاء المجتمع.
- تضمين توقعات الأطراف أصحاب المصلحة.
- التوافق مع القوانين المطبقة، ومع معايير السلوك الدولية.
- دمج المؤسسة للمسؤولية المجتمعية في كافة أنشطتها (المنتجات، الخدمات، العمليات) وأن تعمل على تبني ذلك ضمن مجال تأثيرها.

واعتبرت مواصفة الأيزو 26000 أن الخاصية الرئيسية للمسؤولية المجتمعية هي رغبة المؤسسات في دمج وإدراج الموضوعات الاجتماعية والبيئية في عملية صنع قراراتها، وأن تكون مسؤولة عن تأثيرات أنشطتها وقراراتها على المجتمع والبيئة، حيث يقتضي ذلك وضع سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية، مما يسهم في التنمية المستدامة تماشياً مع القانون المطبق، والذي يتفق والمعايير الدولية للسلوك، وأنه ينبغي تطبيق المسؤولية المجتمعية بصورة متكاملة في جميع أنحاء المؤسسة، وممارستها في علاقتها، مع الأخذ في الاعتبار مصالح الأطراف المعنية، والتي قد تتأثر بقرارات وأنشطة المؤسسة.

المواضيع الأساسية في المسؤولية المجتمعية

يتناول دليل المواصفة الدولية الأيزو 26000 سبع مواد أساسية تغطي الفكرة الرئيسية من وراء المسؤوليات المجتمعية، وهذه المواد الأساسية هي:

(1) الحوكمة المؤسسية

هو النظام الذي تتخذه المنظمات لضمان الشفافية في اتخاذ قراراتها، وتنفيذ إجراءات لتحقيق أهدافها، ويعتبر الأساس في كل منظمة لأنه هو الإطار لاتخاذ القرارات.

(2) حقوق الإنسان

حقوق الإنسان هي الحقوق الأساسية التي يستحقها جميع البشر، بما في ذلك الحقوق السياسية والمدنية، مثل الحق في الحياة، والحرية، والمساواة، وتلك إشارة إلى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية، والثقافية مثل الحق في العمل، والغذاء، والصحة، والتعليم، والضمان الاجتماعي.

(3) الممارسات العماليّة

يجب أن تكون الممارسات العماليّة في المؤسّسة تتوافق مع السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمل الذي وجدت من أجله المؤسّسة. الممارسات العماليّة تتجاوز العلاقة بين المؤسّسة وموظفيها. القضايا المتعلقة التي يتعين النظر فيها تشمل: التوظيف، والعلاقات العماليّة، ظروف العمل، والحماية الاجتماعيّة، والحوار الاجتماعي، الصحة، والسلامة في العمل، والتنمية البشريّة، والتدريب في مكان العمل.

(4) البيئة

بغض النظر عن موقع الشركة، فإن كل قراراتها وأنشطتها دائماً ذات تأثير على البيئة، التي ترتبط عادة باستخدام الموارد وموقع أنشطة الشركة، التلوث والنفايات، وتأثير الأنشطة على المحميات الطبيعيّة.

يجب على المنظمات في جميع الأوقات أن تبذل جهداً للحد من تأثيرها على البيئة من خلال اعتماد نهج شامل لهذه المشكلة، والنظر في الآثار (المباشرة وغير المباشرة) وأثر قراراتها وأنشطتها على الجوانب الاجتماعيّة، والاقتصاديّة، والصحيّة، والاقتصاديّة، والبيئيّة.

(5) ممارسات التشغيل العادلة

ممارسات التشغيل العادلة تعود إلى السلوك الأخلاقي للمنظمات، ومعاملاتهم مع المؤسّسات الأخرى. وتشير، في إطار مفهوم المسؤوليّة المجتمعيّة، إلى الطريقة التي تستخدمها المنظّمة في علاقاتها مع المنظمات الأخرى لتحقيق نتائج إيجابيّة. وتشمل القضايا المتعلقة بـ: مكافحة الفساد،

المشاركة السياسية المسؤولة، المنافسة العادلة، تعزيز المسؤولية المجتمعية في سلسلة القيمة واحترام حقوق الملكية.

(6) قضايا المستهلك

المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات للمستهلكين والعملاء لديها مسؤوليات تجاههم. وتشمل مسؤوليات التثقيف حول المنتج؛ إعطاء معلومات دقيقة، إرشادات الاستخدام المناسب، شفافية المعلومات التسويقية والترويجية المفيدة، الاتفاقيات، وتعزيز التنمية المستدامة، والتصميم والخدمة التي تتيح إمكانية الوصول للجميع.

(7) إشراك وتنمية المجتمع

المنظمات لها علاقة وتأثير على المجتمعات التي تعمل فيها، وينبغي أن تقوم هذه العلاقة على المشاركة المجتمعية للمساهمة في تنميتها. كلا المشاركة المجتمعية والتنمية تعتبران جزء من التنمية المستدامة.

الفصل الثالث

.....

سعادة المجتمع في

دولة الإمارات العربية المتحدة

نعم، نحن نسعى لإسعاد الناس، وسيظل إسعاد الناس غاية

وهدفاً وبرامج عمل حتى يترسخ واقعاً دائماً ومستمراً.

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

تفعيل المسؤولية المجتمعية في عام الخير 2017

في ديسمبر 2016، أعلن صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة - حفظه الله - العام 2017 عاماً للخير، بالاستناد إلى ثلاثة محاور أساسية هي: المسؤولية الاجتماعية، والتطوع، وخدمة الوطن. ويأتي هذا الاختيار ترجمة فعلية لثقافة الخير والعطاء التي قامت عليها رؤية الدولة، المستندة إلى هويتها العربية والإسلامية، وإلى النهج الذي أرساه مؤسس الدولة، المغفور له بإذن الله، سمو الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان. ووجه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، بوضع إطار عمل شامل لتفعيل «عام الخير 2017» وتحديد المستهدفات، وصياغة المبادرات والبرامج ورسم الاستراتيجيات التي تهدف إلى «منهجية» العطاء والعمل الخيري والإنساني في الدولة.

وتستطيع المؤسسات والشركات العاملة في القطاع الخاص تعزيز مسؤوليتها المجتمعية في عام الخير من خلال ما يلي:

- تحديد رسالتها المجتمعية، التي تنقل قيمها ومنظومتها الأخلاقية، ووضع الأهداف وآليات ترجمة هذه الرسالة بما يخدم المجتمع المحلي، وبما يتسق مع هذه الرسالة.

- تحديد المجالات التنمويّة والإنسانيّة؛ بالتنسيق مع الجهات الحكوميّة، ومؤسّسات العمل الإنسانيّ، التي يمكن أن تسهم فيها بفاعليّة على نحو يترك أثراً قابلاً للقياس، ويمكن الإضافة عليه.

- تضمين أجندة فعاليتها السنويّة مجموعة من الحملات والأنشطة والبرامج والمبادرات التوعويّة والإنسانيّة والتطوعيّة؛ التي تفيد المجتمع المحليّ أو تسهم في تحسين حياة الناس، بشكل أو بآخر، أو تعمل على توعيتهم بالقضايا الملحة في المجتمع.

- تكريس مبدأ الاستمرارية والتأثير المستدام من خلال وضع برنامج ثابت للفعاليات المجتمعيّة، الخيريّة والتطوعيّة والإنسانيّة، والعمل على تقييمها بصورة دورية، وتطويرها، وتوسيع دائرة تأثيرها.

- وضع «استراتيجيّة المؤسّسة للمسؤوليّة الاجتماعيّة»، التي تنطلق من تعزيز دور القطاع الخاصّ كشريك أساسيّ في التنمية. وتشمل تحديد الميزانيّة والتكاليف، ورسم الرؤية والأهداف، ووضع أجندة الفعاليات والمبادرات التطوعيّة والإنسانيّة والبيئيّة، وعقد شراكات مع جهات أخرى، ذات نشاط مشترك، وتنسيق الجهود فيما بينها

- إرساء ثقافة المسؤولية الاجتماعيّة بين الموظفين، وتوفير الفرص لهم لتطوير حملات ومبادرات إنسانيّة ومجتمعيّة تحظى بدعم المؤسّسة، بحيث توفر لها كافة الموارد والآليات لتنفيذها، وحثهم على الانخراط في البرامج التطوعيّة، وتحفيزهم، ومكافأتهم.

خدمة الوطن والمجتمع مسؤولية مشتركة بين الحكومة والأفراد
القادرين والقطاع الخاص، ودولة الإمارات كانت، وستبقى، فريق عمل
واحدًا

الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان

تطوير منظومة العمل التطوعي المجتمعي في عام الخير

أولت دولة الإمارات العمل التطوعي أهمية خاصة، ووفرت الدعم والرعاية
للعديد من المبادرات والبرامج التطوعية، كما حرصت العديد من الجهات
والمؤسسات الحكومية والخاصة في الدولة على أن تكون مظلة داعمة لبرامج
تطوعية، أو حملات داخل الدولة وخارجها.

إلا أنه توجد حاجة لتطوير إطار شامل لتنسيق الجهود وتشجيع الشباب
والقادرين على الانخراط بفاعلية أكبر في المبادرات التطوعية، محلياً وإقليمياً
ودولياً، من خلال ما يلي:

- تفعيل العمل التطوعي في الدولة من خلال حملات توعوية وإرشادية
ترسخ أهمية ثقافة التطوع، وتحث كافة فئات المجتمع على الانخراط فيه.

- تطوير «التطوع التخصصي» من خلال استثمار مؤهلات وخبرات
وإمكانات فنية ومهنية متخصصة، والاستفادة منها في العديد من المشاريع
والمبادرات الإنسانية والمجتمعية، في مجالات الطب والهندسة والتعليم
وغيرها.

- تعاون الهيئات التطوعيّة وجمعيّات النفع العام فيما بينها، على نحو تكاملي، وتبادل المعلومات والخبرات لتحسين منظومة العمل التطوعيّ في الدولة.

- تنسيق الجهود التطوعيّة بين القطاعين الحكوميّ والخاصّ، من خلال برامج ومبادرات مشتركة؛ تسعى إلى تحقيق تأثير أكبر وأعم

- قيام المؤسّسات والهيئات ذات البرامج التطوعيّة بإجراء دراسات ومسوحات دورية؛ لتلمس احتياجات المجتمع وتطوير حملات ومبادرات تلبي هذه الاحتياجات

- توفير كافة أشكال الدعم المادّي والمعلوماتيّ واللوجستيّ للهيئات والجمعيّات والبرامج التطوعيّة.

- تطوير برامج تدريبية متخصصة لتأهيل المتطوعين، تعتمد معايير عالميّة، ومنح شهادات تؤهل المتطوعين المتسبين إليها للمشاركة في برامج ومبادرات إنسانيّة دوليّة، بحيث يشكلون، من خلال مهاراتهم وقدراتهم، إضافةً نوعية لها، مما يسهم في تعزيز سمعة الإمارات كمركز للخبرات التطوعيّة.

- ترسيخ العمل التطوعيّ على الصعيد الفردي والمجتمعيّ والمؤسّسي، بحيث يصبح ثقافة عمل وحياة.

- التركيز على مبدأ الاستدامة في العمل التطوعيّ، من خلال برامج وحملات ومشاريع، تنطوي على خطط زمنية ذات مراحل، تخضع للقياس والتقييم.

- تفعيل الحملات التطوعية ذات الطابع الموسمي أو الحدثي، أو المقترنة بمناسبات محلية أو عالمية، بحيث تكون ذات أهداف أو سع وأبعد مدى.

نريد فتح أبواب التطوع التخصصي، كل في مجاله، والجهات الحكومية يمكن أن تستفيد من آلاف الساعات من تطوع الأفراد المتخصصين لخدمة وطنهم.

محمد بن راشد آل مكتوم

مبادرات في عام الخير تصب في سعادة المجتمع

قامت العديد من المؤسسات في القطاعين العام والخاص بإطلاق عدد من المبادرات لتعزيز مسؤوليتها المجتمعية في عام الخير، ومن الأمثلة على ذلك ما يلي:

1. بلدية دبي

يوجد لدى البلدية خطة عمل سنوية للمبادرات المجتمعية، والتي تتناسب مع أهداف عام الخير، وذلك بأن يكون للدائرة كل شهر مبادرة مجتمعية موجهة لمختلف شرائح المجتمع، وتخدم الأهداف السامية الخاصة بعام الخير، أي هناك 14 مبادرة، ومنها على سبيل المثال: مبادرة «بصمة شفاء» وهي توفير الأدوية والمعدات الطبية للمحتاجين وتوزيعها عليهم، بالتعاون مع الجمعيات الخيرية، مبادرة «حقيتي» كما أن مبادرة «التبرع بالدم» من المبادرات السنوية، والتي تقوم بتنظيمها البلدية أربع مرات سنوياً؛ بالتعاون مع بنوك الدم، ومبادرة

«صندوق التكافل» والذي يهدف إلى تقديم العون لموظفي البلدية المحتاجين، ومبادرة «دوام بلا مركبات» وهي من المبادرات المتميزة التي تسعى بلدية دبي من خلالها إلى إشراك أفراد المجتمع والمؤسسات وتشجيعهم لاستخدام وسائل النقل المستدام، ويتم توعيتهم بأهميّة الحفاظ على البيئة وتخفيض البصمة الكربونية، وكذلك مبادرة «العرس الجماعي» والتي تهدف بلدية دبي من ورائها إلى ضمان الاستقرار الاجتماعي من خلال تخفيف تكاليف الزواج، وتقديم المكرمة لهم؛ لمساعدتهم على تأسيس حياتهم الأسرية.

كما تقوم بلدية دبي بالإشراف على مبادرة «بنك الطعام» التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، حيث تقوم بلدية دبي بالإشراف على المعايير المتبعة في «بنك الإمارات للطعام»، عبر جمع فائض الأطعمة الطازجة، والأطعمة المعلّبة من الفنادق، والمطاعم، ومصانع الأغذية، ومتعهدي الأطعمة، ومحلات السوبرماركت، والمزارع وغيرها، والتأكد من صلاحية هذه الأطعمة، والعمل على حفظها وفق درجات الحرارة المناسبة لمعايير الصحة والسلامة الغذائية، وتوزيعها على مختلف الجمعيات الخيرية ومؤسسات النفع العام في الدولة، وذلك ضمن خطة استراتيجية وتنسيقية متكاملة تتضمّن عقد شراكات مع العديد من المؤسسات في الدولة، خاصّة في القطاع الفندقي، وقطاع الضيافة، وصناعة الأغذية.

كما نجحت الدائرة في تأهيل وتدريب ذوي الإعاقة والاستفادة من قدراتهم في مجال إعادة تأهيل أجهزة الحاسوب، وتعليمهم كيفية التعامل مع مكونات الحواسيب الآلية وعمل كلّ منها، وذلك بتدريب 39 شخص من ذوي الإعاقة في مركز التدريب التابع لبلدية دبي، وتم منح كل متدرب منهم حاسوباً شخصياً لاستخدامه وتطوير قدراته.

2. جمارك دبي

قامت جمارك دبي بدراسة 10 مبادرات رئيسية ومستدامة لاعتمادها ووضع خطط عمل لتطبيقها في عام الخير، على مستوى الدولة، وإمارة دبي، والدائرة، حيث تمخضت المبادرات العشر، من أصل 160 فكرة طرحت خلال جلسات عصف ذهني نظمتها الدائرة على مستوى الإدارات خلال يومي 29-30 يناير.

وتتضمن المبادرات العشر مبادرة (الدنيا بخير) صندوق التكافل الاجتماعي التي تهدف إلى إنشاء صندوق في جمارك دبي لدعم ومساعدة من يمرون بظروف اجتماعية صعبة من موظفي الدائرة أو في حالة طارئة من حالات العلاج، أو حالات الوفاة، وغيرها من الحالات، ومبادرة (نحن وياك) لدعم العمالة الوافدة، ومبادرة (فطورك علينا - ومعاك في العيد) والتي تسعى جمارك دبي لتوقيع اتفاقية تعاون مع إحدى المؤسسات أو الشركات من قطاع الأعمال وذلك لتوفير المير الرمضاني وكسوة العيد للفئات المحتاجة التي تمر بصعوبات مالية، وكذلك من الممكن أن يتم تعميم المشروع على مستوى الدوائر الحكومية في إمارة دبي مستقبلاً، بحيث تهتم كل جهة بالمحتاجين عموماً عن طريق المؤسسات ذات الاختصاص، ومبادرة (سفرة الخير) التي تهدف إلى إنشاء سفرة شهرية في خور دبي، ومراكز جمركية أخرى مشابهة، لتوفير الوجبات الغذائية المناسبة للمحتاجين وأصحاب السفن في المنطقة والعمال، وذلك بالتعاون مع بنك الإمارات للطعام، الذي أطلقه صاحب السمو، الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، بالإضافة إلى مبادرة (خميسية) وهي فكرة بعقب الماضي والتراث القديم يتم إحيائها بحلة جديدة وطريقة حضارية، من خلال اعتماد يوم خميس في نهاية كل شهر لتقديم الهدايا الرمزية التحفيزية للموظفين من خلال الالتزام أو الإنتاجية لما فيه من إسعاد الموظف وتحفيزه.

كما طرحت جمارك دبي مبادرة أسبوع «نصنع الحياة» دعماً للاجئين والمحتاجين، ومبادرة (فريق الخير) عبر تشكيل فريق يعمل على تخليص معاملة كبار السن والمرضى في المنازل أو المستشفيات، وتوقيع اتفاقيات تحت اسم «اتفاقيات الخير» مع مختلف المؤسسات والجهات الحكومية في الدولة، تهدف إلى التعاون لتنفيذ المبادرة، وتوقيع اتفاقيات لتقديم الرعاية والاحتياجات اللازمة للفئات العاجزة عن الوصول إلى الجهات الرسمية، بالإضافة إلى مبادرة «رسالة الخير» وهي إرسال رسائل نصية على الهواتف والبريد الإلكتروني لتشجيع الموظفين على الأعمال الخيرية وتبيين الأثر الإيجابي لعمل الخير، مسترشدين بآيات من القرآن الكريم، والأحاديث النبوية، وأقوال القيادة الرشيدة بشكل أسبوعي، ومبادرة مجتمعية (ألفة) التي تهدف إلى بث روح التواصل الحسي والمعنوي والألفة في نفوس كبار السن، وذلك من خلال زيارة لاستراحات الشواب وكبار السن بالتنسيق مع الجهة المختصة مع إمكانية تقديم بعض الهدايا التذكارية لهم.

قياس مدى سعادة المجتمع على مدار الساعة 365 يوماً

طرح أداة على مستوى المدينة لقياس السعادة

قامت مؤسسة «دبي الذكيّة» ولأول مرة على مستوى العالم بطرح مبادرة لقياس مؤشر السعادة خلال 24 ساعة، وعلى مدار العام 365، عن طريق لوحات خاصّة موضوعة في كثير من نقاط الخدمة في مدينة دبي.

وفكرة هذه الأداة تجميع التغذية الراجعة عن التجربة، ومن خلال هذه البيانات من الممكن رسم خارطة سعادة لمختلف أنحاء المدينة، تسمح للقطاع الخاصّ والمؤسّسات الحكوميّة المستضيفة لنقاط التواصل الخاصّة بمؤشر السعادة من المقارنة بين مؤسّساتهم والمؤسّسات الأخرى، وبين الفروع نفسها التي تتبع لهم، من أجل ربط وتصنيف تجربة العملاء مع القطاعات الصناعيّة والمناطق الجغرافية، إضافة إلى التمييز بين التفاعلات المباشرة والتفاعلات من خلال الإنترنت. وتعتبر هذه المبادرة من بين التجارب الأولى من نوعها في العالم لقياس التجارب السعيدة في مختلف أنحاء المدينة، بما في ذلك القطاع الخاصّ والمؤسّسات الحكوميّة على حد سواء. وهذا المشروع يهدف إلى دعم السعادة للمدينة الذكيّة. إن المؤشر ليس معدّاً لخلق المنافسة بين المؤسّسات المضيفة في القطاعات الحكوميّة والخاصّة. فالبيانات التي يتم تقديمها للمضيف في لوحة البيانات تكون مجهولة المصدر، مما يعطي مخرجات مقارنة دون تحديد المؤسّسات المشاركة الأخرى.

وبشكل عام، يوفر مؤشر السعادة واجهة مستخدم غاية في السهولة من أجل اختيار واحد من بين الخيارات الثلاثة: 1. سعيد 2. حيادي. 3. غير سعيد، مما يوفر بيانات بسيطة ولكنها غاية في الأهميّة بالنسبة للمؤسّسة المضيفة. ومن خلال بساطته وسهولة استخدامها، فإن مؤشر السعادة يندمج بكل سهولة في سير تجربة المقيمين والزائرين لدبي، وفي الوقت نفسه يُقدّم بيانات هامة من أجل تحقيق الهدف المتمثل في جعل «دبي المدينة الأكثر سعادة على وجه الأرض»

3. هيئة الطرق والمواصلات بدبي

قامت هيئة الطرق والمواصلات بدبي بإطلاق سبع مبادرات في عام الخير، وتتضمن مشاركة الهيئة في عام الخير مبادرة «مساهمات عالميّة» التي تشمل تحديد عدة دول فقيرة للتبرع بأصول الهيئة المستعملة، بهدف مساعدة الطلاب من خلال توفير حافلة مدرسيّة، أو دراجات هوائية تسهل عليهم الوصول إلى مدارسهم وذلك بالتنسيق مع المنظمات الخيريّة العالميّة، مثل اليونيسيف، والمفوضيّة السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وكذلك مبادرة «السلام الخيريّة» وهي عبارة عن مبادرة ترسخ ثقافة التطوع، سيتم تنفيذها تزامناً مع يوم المواصلات العامة؛ الذي يصادف الأول من نوفمبر، حيث سيتم تخصيص سلاسل في محطتي مترو لعمل الخير، وذلك من خلال نظام تفاعليّ ذكيّ يشجع رواد المحطات على استخدام السلاسل الثابتة بدلاً من المتحركة، على أن تشارك الهيئة في التبرع بمبلغ معيّن لكل شخص شارك في استخدام هذه السلاسل، كما تتضمن مبادرات الهيئة «برنامج تدريبي مدفوع الأجر» لمدة 6 أشهر، بهدف مساعدة وتأهيل 30 من الخريجين الجدد للحياة المهنيّة، من خلال خوض تجربة العمل في المجالات الأساسيّة في الهيئة، مثل الماليّة، والتسويق، وخدمة المتعاملين، والابتكار، واستشراف المستقبل، والحصول على مشورة من قيادات الهيئة، وسيحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة خبرة من الهيئة.

وتشتمل مبادرات الهيئة كذلك على مبادرة «الكرسي المتحرك لذوي الإعاقة» التي تهدف إلى تمكين الأطفال من ذوي الإعاقة الحركية من العيش باستقلالية، وتساعدهم على الوصول إلى وجهتهم المحيطة بسهولة، وستكفل الهيئة بتوفير كرسي متحرك واحد كل شهر، بتكلفة 20 ألف درهم، يتم تسليمه لأحد المعاقين، بالتنسيق مع الجهات المعنيّة... كما ستشارك الهيئة في برنامج «دبي أنجيح» الذي

أطلقتها غرفة تجارة دبي لحث الشركات على تشجيع موظفيها على المشاركة بنشاطات تطوعية خلال أوقات العمل، ويضم البرنامج 118 عضواً و 40 شريكاً مجتمعياً، ويجري تحفيز الموظفين من خلال مكافأتهم واعتماد سياسة للتطوع، تتيح للموظفين التقدم للحصول على إجازة رسمية للتطوع.

مركبات ذاتية القيادة بالتعاون ما بين هيئة الطرق والمواصلات وشركة «كريم»

طوّرت هيئة الطرق والمواصلات، بالشراكة مع شركة «نيكست فيوتشر ترانسبورتايشن إنك» نظام مركبات ذاتية القيادة، متصلة ببعضها البعض، وتتيح للأشخاص التنقل بين مركبة وأخرى بكل سهولة وحرية، وتتميز بقدرة استيعاب عالية. سوف يتم اختبار هذه المركبات في مناطق محدّدة خلال السنة المقبلة، وقد تمّ عرض نموذج غير مفعّل خلال أسبوع جيتكس للتقنية. في الوقت الراهن، تخوض هيئة الطرق والمواصلات مرحلة البحوث والتطوير، وتعمل على وضع تنظيمات ترعى المركبات ذاتية القيادة. ولكن إلى حين إصدار تنظيمات رسمية، سيتم اختبار هذه التكنولوجيا المبتكرة بوجود سائقين، كمرحلة أولى.

وبهدف تعزيز استدامة وفعالية شبكة النقل، تقوم المركبات الكهربائية بحمل الركاب من أماكن مختلفة - عند الطلب - عبر «كريم»، وتكون المركبات المتوجّهة نحو ذات الوجهة متصلة ببعضها البعض على شكل حافلة وتنفصل عن بعضها عندما تتغيّر وجهتها. وبالتالي، يصبح من الممكن الاستعاضة عن 100 سيارة لنقل 200 شخص بـ 10 مركبات كهربائية قادرة على نقل 100 شخص. وتندرج هذه المبادرة تحت لواء «استراتيجية دبي للتنقل الذكي - ذاتي القيادة» التي تهدف إلى تحويل 25٪ من إجمالي رحلات التنقل في دبي إلى رحلات

ذاتية القيادة (بدون سائق) من خلال وسائل المواصلات المختلفة، بحلول عام 2030. كما تعود هذه الشراكة بفوائد عديدة على المجتمع، والبيئة، وكفاءة الطاقة، والسلامة. فإلى جانب التقليل من استهلاك الوقود وانبعاثات الكربون، ستعزز الإنتاجية نتيجة تقليل الوقت الضائع على الطرقات. وستنخفض نسبة حوادث السير الناجمة عن الأخطاء البشرية؛ مما سيسهم في الحفاظ على الأرواح وتحسين حركة المرور. ومما لا شك فيه أن هذه المبادرة المبتكرة بين «كريم» وهيئة الطرق والمواصلات ستؤثر إيجاباً في مستوى الحياة، وهي خير دليل على أن دبي تسير بخطى ثابتة في المسار الصحيح نحو تحقيق رؤية المدينة الذكية.

يساهم الناس السعداء بشكل أكبر في المجتمع والمدن التي يعيشون فيها. وقد تم تصميم مبادراتنا لتحقيق أقصى قدر من السعادة لجميع المقيمين والزوار، من خلال زيادة سعادة الفرد عن طريق تمكين الابتكار في القطاع الخاص والعام.

دبي الذكية

أميرة، سائقة السيدات، تحت الطلب

منذ فترة وجيزة، أطلقت شركة «كريم» تطبيق «أميرة» في سوق دبي، كخدمة شبيهة لكريم مخصصة للسيدات. وقد تمخضت هذه الخدمة عن اتفاقية تعاون بين شركة «كريم» ومؤسسة تاكسي دبي وهيئة الطرق والمواصلات، وهي تترجم أهمية مدّ جسور التعاون والشراكة بين القطاعين والحكومي والخاص للمساهمة في دفع عملية تحوّل مدينة دبي.

أميرة خدمة مخصصة للسيدات من كبار الشخصيات، وتشغلها سيدات، وهي تهدف إلى توفير تجربة تنقل تتميز بأرقى معايير الفخامة والضيافة والأمان والخصوصية لراكباتها السيدات. كما وتستجيب أميرة لبعض الخاصيات الثقافية الفريدة من نوعها التي قد تفضلها بعض السيدات المقيمات في دبي، وتوفر مثالا رائعا على نجاح الشركات المحلية الناشئة في إضفاء طابع محليّ على الأفكار العالمية.

4. البقالة الذكية: توصيل المنتجات الغذائية والفعالية إلى قاطني دبي

يعاني الكثيرون من سكان دبي يوميًا من صعوبة التوفيق بين حياتهم العائلية وعملهم والتزاماتهم الخاصة. وآخر ما يتمناه أي شخص هو أن يتوجه بعد الساعة السادسة مساءً إلى السوبر ماركت والاستعداد لمعركة - سواء مع عربية التسوق ذات العجلات البطيئة، أو مع جيش من الأطفال الرضع الباكين، أو مع زملائهم المتسوقين الغاضبين للحصول على منتجاتهم اليومية.

في ظل الحاجة إلى تجربة تسوّق بقالة أكثر سلاسة (وخالية من التوتر)، انتهز بعض أصحاب الأعمال الذكية الفرصة لتوفير خدمات تسوّق بقالة

الالكترونية تتميز بالجودة، وتوفر الراحة والسعادة! وهذا الاهتمام المتنامي بالبقالة الإلكترونية ليس ظرفيا في مدينة دبي، إذ يتوقع الخبراء أن يشهد التسوّق الإلكتروني للبقالة زيادة من 21٪ خلال العام 2015 إلى 34٪ في نهاية العام.

الأمر في غاية السهولة! التقط هاتفك، افتح التطبيق، أكد موقعك، ابحث في قوائم المتاجر القريبة منك. اختر المنتجات. تُبلّغ متى أصبح السائق في طريقه إليك. تستلم البقالة. وكلّ ذلك وأنت جالس في منزلك أو مكتبك!

بخلاف طرق التسوّق غير الإلكترونية (في المتجر أو عبر الهاتف)، فإن تطبيقات الأنترنت هذه تتيح للمتسوّقين تصفّح صور المنتجات، وتوفير لهم أسعارا مضمونة، وتجنّبهم عناء الانتظار في الطوابير، أو على الهاتف. من خلال استخدام تكنولوجيا التعرّف على المواقع الجغرافية وتتبع واجهات برمجة التطبيقات، يمكن للمتسوّقين تتبّع طلباتهم داخل تطبيق El Grocer - وحتى البدء بالطبخ عند وقت التسليم المتوقع، إضافة إلى عامل الراحة الذي توفّره هذه الخدمة. ولضمان خدمة سلسلة وذكية لجميع المشاركين، يتلقى كل شريك تجزئة في شركة El Grocer جهاز هاتف ذكيّ يسمح له بتتبع طلبات العملاء، وتلقي ملاحظات وآراء العملاء، والوصول إلى بيانات العادات الشرائية لتحسين قوائم مخزوناته وزيادة حجم أعمالهم.

Cook-a-Box خدمة جديدة تتيح للمستخدمين اختيار وجبات صحيّة على الأنترنت لغاية أسبوع مسبقا. يتم تحضير الوجبة بمكوّنات طازجة يختارها المستخدم ومن ثم توصيلها إليه في المكان الذي يختاره. من خلال تحضير وجبات مقسّمة بشكل يتناسب مع احتياجات كلّ مستخدم، يساعد Cook-a-Box قاطني دبي على التقليل من الوقت المستغرق على التسوّق، ويخفّف من كمية النفايات التي ينتجونها. حلّ ذكيّ وصحيّ وصديق للبيئة!

توفير خدمة تحديد أماكن السيّارات في مول الإمارات

أطلق مول الإمارات حلاً جديداً رائعاً لمساعدة المتسوقين على تحديد مواقع سيّاراتهم بسرعة وسهولة. يقدّم مول الإمارات «بارك أسيسٲ» وهو نظام تكنولوجي مبتكر، يتضمّن كاميرات استشعار (M4) وشاشات ذكيّة، يتيح للمتسوّقين العثور على سيّاراتهم في دقائق، مما يؤدي إلى توفير وقت مرئادي مراكز التسوّق، وتخفيف توتّرهم وجهدهم.

لدينا رؤية لمجتمع تزدهر فيه التنمية البشريّة بأشكالها كافّة؛ من تعليم، وصحة، ورعاية اجتماعيّة، وأنشطة ثقافيّة. نريد لدولتنا أن تكون من أفضل 10 دول في العالم في مؤشر التنمية البشريّة. ومع بناء الأسر، وتلاحم المجتمع، وتقوية الأواصر، نتوقع أن تكون دولة الإمارات من أفضل دول العالم في مؤشر السعادة العالميّ.

محمد بن راشد آل مكتوم

البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية

قامت وزارة السعادة بإطلاق البرنامج الوطني، وإصدار ميثاق وطني للسعادة والإيجابية، للتأكيد على أن السعادة والإيجابية منهج حياة في دولة الإمارات، مما يعزز سمعة الدولة في الخارج، وينعكس إيجاباً على الاقتصاد. تضمن البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية مجموعة من المبادرات، في ثلاثة مجالات رئيسية هي:

1. تضمين السعادة في سياسات وبرامج وخدمات كافة الجهات الحكومية وبيئة العمل فيها.

2. ترسيخ قيم الإيجابية والسعادة كأسلوب حياة في مجتمع الإمارات.

3. تطوير مقاييس وأدوات جديدة لقياس السعادة في مجتمع الإمارات.

ولقد حددت وزارة السعادة مجموعة من المحاور لبث السعادة والطاقة الإيجابية في المواطنين وجميع المقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

– تضمين السعادة في سياسات وبرامج وخدمات كافة الجهات الحكومية وبيئة العمل فيها.

– ترسيخ قيم الإيجابية والسعادة كأسلوب حياة في مجتمع الإمارات.

– تطوير مقاييس وأدوات جديدة لقياس السعادة في مجتمع الإمارات.

3 مجالات رئيسية لمبادرات السعادة

ركز البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية على ثلاثة مجالات رئيسية للمبادرات شملت: تضمين السعادة في سياسات وبرامج وخدمات الجهات الحكومية وبيئة العمل فيها، وترسيخ قيم الإيجابية والسعادة كأسلوب حياة في مجتمع الإمارات، وتطوير مقاييس وأدوات جديدة لقياس السعادة في المجتمع.

محاور البرنامج

- 1 السعادة والإيجابية في العمل الحكومي
- 2 سياسات وبرامج السعادة والإيجابية
- 3 قياس السعادة والإيجابية
- 4 خدمات السعادة والإيجابية
- 5 بيئة العمل السعيدة والإيجابية
- 6 كاسلوب حياة
- 7 السعادة والإيجابية
- 8 قياس السعادة والإيجابية



مبادرات السعادة

- 1 تطوير واعتماد نماذج مؤسسية للسعادة.
- 2 إطلاق ميثاق للسعادة والإيجابية في الجهات الاتحادية
- 3 دليل لسعادة المتعاملين.
- 4 مؤشرات أداء مؤسسية لمواءمة الخطط مع البرنامج الوطني للسعادة.
- 5 أدوات جديدة لتقييم مواءمة السياسات والتشريعات مع سعادة المجتمع.
- 6 تحويل مراكز الخدمة الحكومية لمراكز سعادة للمتعاملين.
- 7 تخصيص موظفين حكوميين لتحقيق السعادة.
- 8 نشر المحتوى العلمي والثقافي الخاص بالسعادة (مؤلفات، مطبوعات، كتب تخصصية).
- 9 تشجيع القراءة لتنمية الوعي بأهمية الإيجابية والسعادة كأسلوب حياة متكامل.
- 10 نشر الوعي بمصادر السعادة والعادات التي تسهم فيها.
- 11 إطلاق مبادرات بالتعاون مع وسائل الإعلام الوطنية.

البيان

غرافيك: محمد أبو عبيدة

مبادرة سدّد بسعادة

أطلقت دبي الذكيّة بالتعاون مع شرطة دبي تطبيق «سدّد بسعادة» للارتقاء بسعادة المتعاملين والمجتمع، حيث سيتاح لهم اختيار الخدمة التي ستصرف فيها قيمة المخالفة «تعليم، صحة، أمن، اقتصاد، بنية تحتية، ابتكار»، ويتيح التطبيق المجال لمستخدميه إمكانية الاطلاع على مسار رحلة الأموال التي يتم سدّادها عن طريق بيانات منشورة من قبل دائرة المالية، كما يوضح كيفية تخصيص ميزانية الحكومة ومنح الدعم الماليّ من المبالغ التي يتم سدّادها لمشاريع في قطاعات عديدة.

وبذلك يتم تحويل مفهوم الغرامة من العقوبة الماديّة إلى مفهوم المشاركة المجتمعيّة، وتفعيل دور الأفراد في دعم المشاريع عن طريق سدّد الدفعات.

ويعد هذا المشروع تطبيقاً عملياً لمفهوم الاقتصاديات السلوكيّة المتبنى في صنع السياسات، وتسمى أيضاً «التحفيز» وهي سبل متبعة في الكثير من المدن المتقدمة في دوائر حكوميّة بالمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأميركيّة.

وتهدف هذه المبادرة إلى التأكيد على التزام إمارة دبي بالاستفادة من مستجدات التكنولوجيا وتقديم خدمات متكاملة تدعم إسعاد أفراد المجتمع

مركز سعادة مجتمعية متنقل

استحدثت شرطة أبوظبي مركزَ شرطة السعادة المتنقل، ويأتي ذلك ترجمة لتطلعات القيادة وحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة إلى تسخير الإمكانيات والموارد من أجل توفير البيئة المثالية للسعادة والإيجابية في المجتمع، والعمل، وبشكل مستمر، على تعزيز ثقة الجمهور بمستوى وجودة الخدمات التي تقدمها مختلف الجهات المحلية. وتعتبر شرطة أبو ظبي واحدة من تلك الجهات المعنية بترجمة استراتيجيات سعادة المجتمع على أرض الواقع، من خلال توفير الإمكانيات والموارد البشرية المؤهلة لتقديم الخدمات الأمنية والشرطية المتنوعة على أيدي كوادر العمل من ذوي الخبرة والكفاءة في التعامل الأمثل مع الجمهور بشرائحه كافة.

ويهدف مركز شرطة السعادة المتنقل إلى تقديم مختلف الخدمات المتميزة للجمهور؛ لتعزيز الشعور بالسعادة والإيجابية، في إطار سعيها إلى تجسيد رؤية القيادة الرشيدة في تعزيز مفهوم السعادة لدى المجتمع الإماراتي، بشرائحه وقطاعاته كافة. ولقد أصبحت مسيرة تطوير الخدمات والمبادرات الخاصة بتعزيز بيئة السعادة والشعور بالإيجابية لدى أفراد المجتمع برنامجاً وخطّة عمل لدى القيادة العامة لشرطة أبوظبي؛ لتنفيذ رؤية واستراتيجية الدولة، في بيئة تم تصنيفها الأكثر أماناً واستقراراً على مستوى العالم.

وتهدف هذه المبادرة إلى التأكيد على التزام إمارة دبي بالاستفادة من مستجدات التكنولوجيا، وتقديم خدمات متكاملة؛ تدعم إسعاد أفراد المجتمع.

مركز سعادة مجتمعية متنقل

استحدثت شرطة أبوظبي مركزَ شرطة السعادة المتنقل، ويأتي ذلك ترجمة لتطلعات القيادة وحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة إلى تسخير الإمكانيات والموارد من أجل توفير البيئة المثالية للسعادة والإيجابية في المجتمع، والعمل، وبشكل مستمر، على تعزيز ثقة الجمهور بمستوى وجودة الخدمات التي تقدمها مختلف الجهات المحلية. وتعتبر شرطة أبوظبي واحدة من تلك الجهات المعنية بترجمة استراتيجيات سعادة المجتمع على أرض الواقع، من خلال توفير الإمكانيات والموارد البشرية المؤهلة لتقديم الخدمات الأمنية والشرطية المتنوعة على أيدي كوادر العمل من ذوي الخبرة والكفاءة في التعامل الأمثل مع الجمهور بشرائحه كافة.

ويهدف مركز شرطة السعادة المتنقل إلى تقديم مختلف الخدمات المتميزة للجمهور؛ لتعزيز الشعور بالسعادة والإيجابية، في إطار سعيها إلى تجسيد رؤية القيادة الرشيدة في تعزيز مفهوم السعادة لدى المجتمع الإماراتي بشرائحه وقطاعاته كافة. ولقد أصبحت مسيرة تطوير الخدمات والمبادرات الخاصة بتعزيز بيئة السعادة والشعور بالإيجابية لدى أفراد المجتمع برنامجاً وخطّة عمل لدى القيادة العامة لشرطة أبوظبي؛ لتنفيذ رؤية واستراتيجية الدولة، في بيئة تم تصنيفها الأكثر أماناً واستقراراً على مستوى العالم.

أهم مكونات البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية

- مواءمة خطط الدولة وبرامجها وسياساتها وتشريعاتها لتحقيق السعادة والإيجابية في المجتمع.
- العمل على تحفيز الجهات الحكوميّة والخاصّة لإطلاق - وتبني - المبادرات والمشاريع والسياسات لتحقيق السعادة والإيجابية في المجتمع.
- اقتراح السياسات والمشاريع والبرامج الاستراتيجية العامة الهادفة لتحقيق السعادة والإيجابية.
- تطوير مؤشرات لقياس مستوى السعادة في الجهات الحكوميّة، وعلى مستوى الدولة.
- ترسيخ ثقافة السعادة والإيجابية كأسلوب حياة في دولة الإمارات، ونشر الوعي بأهميتها.

المبادرات الرئيسيّة لتحقيق الأهداف

- تطوير واعتماد نماذج مؤسسيّة للسعادة.
- إطلاق ميثاق للسعادة والإيجابية في كافة الجهات الاتحادية.
- تطوير دليل لسعادة المتعاملين.
- تطوير مؤشرات أداء مؤسسيّة لمواءمة خطط الجهات وبرامجها مع البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية.

- تطوير أدوات جديدة لتقييم مدى مواءمة كافة السياسات والتشريعات مع سعادة المجتمع قبل رفعها لمجلس الوزراء.
- تحويل مراكز الخدمة الحكوميّة لمراكز سعادة للمتعاملين.
- تخصيص موظفين حكوميين لتحقيق سعادة المتعاملين.
- إطلاق مبادرات تتعلق بنشر المحتوى العلمي والثقافي الخاصّ بالسعادة؛ من مؤلفات، ومطبوعات، وكتب تخصصيّة.
- تشجيع القراءة في هذا المجال؛ لتنمية الوعي بأهميّة الإيجابيّة والسعادة كأسلوب حياة متكامل.
- نشر الوعي بمصادر السعادة، والعادات التي تسهم في سعادة الناس والمجتمعات.

تجربة الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بقياس مدى سعادة المجتمع

تقوم الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، وضمن النشاطات والمبادرات المجتمعية، بقياس مدى سعادة المجتمع، وخصوصاً عن الخدمات التي تقدمها الإدارة بهدف تحسين الأداء، وتفعيلاً لدور الإدارة في خدمة المجتمع، حيث يتم جمع آراء المجتمع، وتحليل البيانات للتعرف على كيفية تطوير الخدمات، بما يلبي، ويؤثر، على رضا وسعادة المجتمع، ومن الأسئلة التي تقوم الإدارة بتوجيهها إلى أفراد المجتمع:

- هل تتعامل الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي مع فئات المجتمع المختلفة بعدالة ومساواة وفق القانون؟
- هل تسهم الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دعم المبادرات التطوعية والإنسانية والمشاريع الخيرية؟
- هل تقوم الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بالمشاركة في النشاطات التدريبية والتعليمية لفئات المجتمع وتدريب الطلبة حديثي التخرج؟
- ما هو انطباعك عن دور الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي في سرعة التدخل للسيطرة على آثار الطوارئ والأزمات؟
- ما هو انطباعك عن دور الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في توظيف ذوي الإعاقة؟

- هل تحقق الوسائل التي تتبعها الإدارة العامة وشؤون الأجنب بدبي التواصلَ الفعالَ مع المجتمع، (قنوات التواصل الاجتماعيّ، الإعلام المكتوب والمرئي والمسموع، اللقاءات المفتوحة، الموقع الإلكتروني، المؤتمرات والندوات، وغيرها...)؟
- ما هو مستوى رضاك عن مساهمة الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجنب في توفير الأمن والأمان للمجتمع؟
- ما هو انطباعك حول الجهود التي تبذلها الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجنب في دعم النشاطات الثقافيّة والرياضيّة؟
- ما هي المبادرات المجتمعيّة التي تقترح على الإدارة تنفيذها خلال المرحلة المقبلة؟
- ما هي الفئات المجتمعيّة التي تقترح على الإدارة التركيز عليها خلال المرحلة المقبلة؟
- ما هي مقترحاتك التي تقدمها للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجنب بدبي لتطوير عملها ضمن المبادرات المجتمعيّة خلال المرحلة المقبلة؟

أجندة السعادة في دبي

أجندة السعادة التي وضعتها دبي الذكيّة بهدف دعم تحويل دبي إلى مدينة ذكيّة من خلال اعتماد منهجيّة عالميّة تضع السعادة في صدارة الأولويّات.

أجندة السعادة منهجيّة علميّة عالميّة، فريدة من نوعها لقياس سعادة الأفراد وتهيئة البيئة المناسبة لزيادتها، مما يدعم ويسند عمليّة تحويل دبي إلى مدينة ذكيّة.

ستعتمد أجندة السعادة أساليب عالميّة منهجيّة وعلميّة فريدة من نوعها لتعزيز سعادة المدينة بأسرها. تتشعب مضامير أجندة السعادة لتتجاوز المفاهيم التقليدية للسعادة المقصورة على رفاه المجتمعات، وتذهب إلى أبعد من ذلك؛ لتفرض الاستجابة لاحتياجات الأفراد الحياتيّة اليومية، وتطال تجارب المدينة بكافة أبعادها. ولتحقيق السعادة على مستوى المدينة ككلّ، تتضمّن أجندة السعادة مجموعة من البرامج المصمّمة لاكتشاف احتياجات الأفراد الشعورية والأساسيّة والمعرفية والذاتيّة العميقة، والتأثير فيها والاستجابة لها، وهي تشكّل مجتمعة مكوّنات السعادة الرئيسيّة.

- وستتبع أجندة السعادة أساليب منهجية وعلمية لتمكين المدينة من تحقيق ما يلي:
- توفير الفرص التي تؤدي إلى المشاعر الإيجابية، مثل المتعة، والفرح، وغيرها من الملذات الممتعة.
 - تمكين الناس من الوصول إلى الخدمات بطريقة سهلة، وفعالة، ومريحة.
 - مساعدة الناس على تحقيق شعور عال من الرفاه والرضا في حياتهم.
 - دعم الناس بإتاحة أنشطة جذابة وذات مغزى، تعمق شعورهم بتحقيق الذات والسرور الإيديولوجي.

وقد قامت مؤسسة دبي الذكية بإطلاق أداة تقييم السعادة للمشاريع الذكية، بهدف تقييم السعادة للمشاريع الذكية، ودعم عملية صنع القرار، وبشكل يتيح للجهات والمؤسسات إجراء التعديلات والتغييرات اللازمة لجملة المبادرات التي تقدمها، بهدف تحقيق تأثير أكبر واستدامة أطول، وإرساء أسس السعادة على المدى الطويل في إمارة دبي، مع تجنب التركيز على المكاسب ذات المدى القصير، وتتيح أداة تقييم السعادة للمشاريع الذكية للمنظمات والجهات العامة والخاصة فرصة تقييم الدعائم والأطر المؤسسية والتشريعية لكل مبادرة من مبادراتها؛ بشكل منفصل ومنتظم، وتقديم رؤية مستدامة مستندة إلى بيانات ومعلومات دقيقة، ومعرفة مدى إسهامها في الرؤية الشمولية التي تسعى لجعل دبي المدينة الأسعد والأذكى على مستوى العالم. وتساهم العملية في تحسين هذه المبادرات وجعلها أكثر فعالية. حيث تتميز المبادرة بقدرتها على التكيف في القياس واستخلاص النتائج والبيانات استناداً إلى ضوابط منهجية بعيدة الأمد، فهي تقوم بعملية حساب تفصيلية للإطار الزمني الذي يستلزم الجمهور للاعتياد على مبادرات جديدة أو تحسينات على المبادرات السائدة، ومن ثم يتم إدراج مخرجات الأداة في عملية حساب نتائج كل مبادرة على حدة.

مركز أبحاث السعادة في الإمارات

من منطلق جهودها في دعم توجهات الحكومة واستراتيجيّاتها ودورها في تحقيق أهداف البرنامج الوطنيّ للسعادة والإيجابيّة؛ يجعل السعادة والإيجابيّة أسلوب حياة في المجتمع وبيئات العمل، وبهدف تعزيز الشراكة والتعاون في ترسيخ وغرس ثقافة السعادة والإيجابيّة؛ كمصدر محفز للتنمية الاقتصاديّة والإنتاج في المجتمع وتوفير الدراسات المتخصصة. قامت جامعة الإمارات العربيّة المتحدة بتأسيس « مركز الإمارات لأبحاث السعادة » بالتعاون مع البرنامج الوطنيّ للسعادة والإيجابيّة؛ بهدف دعم جهود الدولة في ترسيخ السعادة والقيم الإيجابيّة بالمجتمع، والمساهمة في تحقيق أهداف ومحاوّر البرنامج الوطنيّ، من خلال الدراسات العلميّة المتخصصة المرتبطة بعلم السعادة ومجالات قياس وتقييم مؤشرات السعادة، ورصد توجهات ورؤى الفئات المجتمعيّة المتنوعة؛ مما يعزز مساهمة دولة الإمارات في إثراء المحتوى العلميّ الخاصّ بالسعادة على مستوى العالم.

الفصل الرابع

.....

**الاختيار السليم للمبادرات المجتمعية
وتعزيز السعادة المجتمعية**

المبادرات المجتمعية

يشير أغلب الأطباء إلى أننا إذا التزمنا بأداء نشاط بدني منتظم، سنبدو على نحو أفضل، ونحظى بمشاعر أحسن، ونؤدي أعمالنا بشكل أكثر فاعليّة، ونحيا لفترة أطول. ويقول العديد من الخبراء إن الاشتراك في مبادرات المسؤولية المجتمعيّة يقدم لنا نفس الفائدة! فتحمل أية مؤسسة هذه المسؤولية يجعلها تبدو بشكل أفضل في أعين العملاء، والمستثمرين، والمحلّين الماليّين، وتبدو بشكل أفضل في التقارير السنويّة، وفي الأخبار، وربما حتى في قاعات المحكمة في حالة نشوب أيّ نزاع.

كما أفادت الدراسات العمليّة أن تحمل المؤسّسات لهذه المسؤولية يجعل الموظفين العاملين لديها، وعملاءها الحاليين، والمساهمين، وأعضاء مجلس الإدارة، يحظون بمشاعر أفضل. لقد توصل خبراء الأعمال إلى الكثير من الأدلة التي تؤكد أن مشاركة المؤسّسات في تحمل هذه المسؤولية لا يفيد المجتمع فحسب، بل يفيد أيضاً علاماتها التجاريّة ومنتجاتها. بل ولقد ذهب بعضهم إلى الجزم بأن المؤسّسات التي تشتهر بالمشاركة في حل مشكلات المجتمع وتحمل مسؤوليّة تنجح وتصمد لفترة أطول في السوق

مقارنة بالمؤسّسات الأخرى. لقد لاحظت هذه المؤسّسات بالفعل تحسناً في المحصلة العامة لأدائها بعد تحملها مسؤولياتها الاجتماعية، ومن أوجه هذا التحسن ما يلي:

1. ارتفاع مبيعاتها وزيادة حصتها في السوق.
2. ارتفاع أسهم علامتها التجارية في السوق.
3. اكتساب نفوذ وسمعة طيبة في المجتمع.
4. زيادة قدرتها على جذب وتحفيز الموظفين والإبقاء عليهم.

يواجه أصحاب القرار صعوبة في تحديد الآلية الأفضل لاختيار قضية ما لتكون محوراً لمبادرة مجتمعية ما، أو اختيار مبادرة لدعم ومساندة قضية ما دون غيرها، وبناءً عليه، واستناداً إلى كتاب (المسؤولية المجتمعية للشركات) لمؤلفيه: فيليب كوتلر ونانسي لي، والذي صدر عام 2005، يجب على أصحاب القرار الإجابة على الأسئلة التالية عند تبني مبادرة معينة:

- كيف يدعم ذلك أهداف المؤسسة الاستراتيجية؟
- إلى أي مدى تمثل هذه القضية مشكلة اجتماعية أو بيئية؟
- ماذا سيكون رأي أصحاب المصلحة حال المضي قدماً في هذه المبادرة؟
- هل هذه القضية يمكن أن يتحمس لها موظفونا؟
- هل سيشجع قيامنا بتبني تلك المبادرة الآخرين المهتمين بها على التواصل مع المؤسسة طلباً للتمويل؟
- كيف لنا أن نعرف أن هذه القضية هي قضية الساعة؟

ولعل أهم ما ورد بالكتاب تحديده لست مبادرات رئيسية تدرج تحتها معظم الأنشطة المتصلة بالمسؤولية المجتمعية، وتمثل هذه المبادرات فيما يلي:

1. الترويج للقضايا Cause Promotions:

عبر هذه المبادرة تقوم الشركة بتقديم الأموال، أو المساهمات العينية، أو موارد مؤسسية أخرى، لزيادة الوعي والاهتمام بقضية اجتماعية بعينها، أو مساندة جمع التبرعات، أو المشاركة أو استقطاب المتطوعين لصالح إحدى القضايا أو من الممكن أن تنظم الشركة الترويج وتديره بمفردها، وضرب مثالا لذلك بـ (قيام شركة «ذا بودي شوب» بالترويج لغرض حظر استخدام الحيوانات في تجارب مواد التجميل).

2. التسويق المتصل بالقضايا Cause –Related Marketing:

وهو يعنى أن تلتزم الشركة بتقديم مساهمة، أو التبرع بنسبة مائوية من الإيرادات لقضية محددة، بناء على مبيعات المنتجات في فترة محددة، لصالح مؤسسة غير ربحية، ويساهم ذلك في زيادة المبيعات وتوليد دعم للمؤسسة الخيرية، كما أن ذلك يتيح للمستهلكين فرصة للمساهمة مجاناً في المؤسسات الخيرية المفضلة لهم أيضاً.

3. التسويق الاجتماعي المؤسسي Corporate Social Marketing:

هنا تقوم الشركة بدعم تصميم أو تنفيذ حملة لتغيير السلوك، بهدف تحسين الصحة العامة، أو السلامة، أو البيئة، أو رفاة المجتمع أو من الممكن أن تصمم الشركة الحملة وتنفذها بمفردها، مثل تشجيع شركة فيليب موريس الآباء على التحدث مع أبنائهم عن مضار التدخين.

4. العطاء الخيري المؤسسي Corporate Philanthropy:

حيث تقدم الشركة مساهمة مباشرة إلى مؤسسة خيرية أو قضية ما، ويكون ذلك غالباً في صورة هبات نقدية أو تبرعات، أو خدمات عينية أو ربما تعد هذه المبادرة الأكثر تقليدية بين جميع المبادرات الاجتماعية المؤسسية ولسنوات عديدة يتم التعامل معها بشكل سريع الإستجابة وحتى حسبما تقتضي الظروف.

5. التطوع المجتمعي Community Volunteering:

وفي هذه المبادرة تدعم الشركة، وتشجع، الموظفين وشركاء التجزئة أو الحاصلين على امتيازها على التطوع بوقتهم من أجل مساندة المنظمات والقضايا المجتمعية المحلية، وهذا النشاط يمكن أن يكون جهداً مستقلاً بذاته، أو في إطار شراكة مع منظمة غير هادفة للربح.

6. ممارسات الأعمال المسؤولة مجتمعياً Social Responsible Business Practices:

حيث تبني الشركة، وتنفذ، ممارسات، وأعمال، واستثمارات اختيارية، تدعم قضايا اجتماعية تهدف إلى زيادة رفاهية المجتمع وحماية البيئة.

أفضل الممارسات لآلية تبني المبادرات من قبل المؤسسات:

أوضح المؤلفان عدداً من أفضل الممارسات لتبني مبادرات في المسؤولية المجتمعية بعد إجراء مجموعة من المقابلات مع 25 مديراً؛ يعملون في الشركات الأمريكية العملاقة، مثل مايكروسوفت، وجونسون آند جونسون، وIBM، لإلقاء الضوء على أفضل الطرق والوسائل التي تمكن الشركات من تعظيم مساهماتها المؤسسية في القضايا المجتمعية، وقياس تأثيرها.

ومن تلك الممارسات ما يلي:

أولاً: اختيار مشكلة مجتمعية بهدف تخفيضها:

1. اختر عدداً قليلاً فقط من القضايا المجتمعية لدعمها.
2. اختر القضايا محل اهتمام في المجتمعات التي تزاوّل بها أعمالك.
3. اختر القضايا المتوافقة مع رسالة الشركة وقيمها ومنتجاتها وخدماتها.
4. اختر قضايا تتمتع بإمكانية دعم الأهداف المتصلة بالأعمال التجارية: التسويق، العلاقات مع الموردين، زيادة الإنتاجية، خفض التكاليف.
5. اختر القضايا محل اهتمام الأطراف الرئيسية صاحبة المصلحة: الموظفين، الأسواق المستهدفة، العملاء، المستثمرين.
6. اختر القضايا التي يمكن دعمها على المدى الطويل.

ثانياً: الممارسات الأفضل لاختيار مبادرة مجتمعية لدعم قضية

1. اختر المبادرات الأكثر ارتباطاً بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
2. اختر مبادرات تلبي حاجات ذات أولوية بالنسبة لاحتياجات البيئة والمجتمع.
3. اختر عدة مبادرات تخدم ذات الموضوع، وحاول إضافة الجوانب التي لا يتم التطرق لمعالجتها عادةً.
4. اختر مبادرات تمثل منفعة قصوى لأصحاب المصلحة Stakeholders.
5. اختر مبادرات ترتبط بطبيعة خبرتك لتسهيل تفعيلها بكفاءة وفاعلية.

ثالثاً: الممارسات الأفضل لتصميم برامج المبادرات المجتمعية:

1. شكل فرقاً داخلية للعمل، من مختلفه الأقسام والإدارات في المؤسسة، لإثراء عملية وضع الخطط.
2. إشراك كافة أصحاب المصلحة في وضع الخطط.
3. حدد أهدافاً واضحة، قابلة للتحقيق والقياس، سواءً بالنسبة للمؤسسة، أو مدى تأثير تحقيق هذه الأهداف على المواضيع المختارة بحد ذاتها.
4. ضع خطة للتواصل الداخلي والخارجي.
5. احصل على دعم وموافقة الإدارة العليا لغايات تفعيل هذه المبادرات.

رابعاً: الممارسات الأفضل لتقييم الجهود:

1. حدد الغرض من التقييم.
2. قم بقياس مخرجات الموارد، وأعد تقارير عنها.
3. قم بقياس وإعداد تقارير عن النتائج بالنسبة للشركة بناءً على أهداف المبادرة.
4. قم بقياس وإعداد تقارير عن النتائج بالنسبة للقضية بناءً على أهداف المبادرة.
5. راقب حالة القضايا المجتمعية التي تدعمها المبادرات.
6. خصص موارد كافية للقياس وإعداد التقارير.

مسائل يجب الاهتمام بها ومعالجتها عند تطبيق برامج المبادرات المجتمعية:

يجب على المؤسسة التي تنوي تطبيق مبادرة مجتمعية أن تضع خططاً تشمل كل شيء؛ بدءاً من موظفيها، وفرق العمل التي ستشارك بها، وانتهاء بتنفيذ هذه الخطط.

1. وضع خطط لبرنامج المبادرة من قبل فريق يمثل الجهات المهنية في المؤسسة، بحيث يشمل موظفين من الأقسام أو الإدارات التالية:

– التسويق

– المالية

– العمليات

– قسم الموارد البشرية

– ممثلين عن الإدارة التنفيذية.

وتعد مسألة الفريق المتنوع تلك مهمة بشكل خاص في بداية التخطيط لتنفيذ المبادرة، وفي أثناء تحديد ووضع أهدافها، حيث يوجد هذا العمل الجماعي دعماً داخلياً للمبادرة، كما يتيح للجميع وضع توقعات حقيقية لنتائج برنامج المبادرة.

2. تحتاج المؤسسة إلى الاستعانة بشركاء من المجتمع لتنفيذ برنامج المبادرة؛ فدخل هؤلاء الشركاء بشكل مبكر إلى عملية التخطيط سيرفع من فاعلية وكفاءة التنفيذ. إذ ينبغي أيضاً أن يساهم هؤلاء الشركاء في عملية تحديد ووضع أهداف البرنامج، ووضع أسس الحلول الاستراتيجية التي سيتم اتباعها، وضبط وتعديل التوقعات المرتبطة بالنتائج. كما يجب أن يشاركوا في وضع خطط الاتصال والترويج، وفي عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالجمهور المستهدف، وفي وضع رسائل البرنامج الرئيسية، وفي اختيار القنوات الإعلامية. تسفر هذه المشاركة عن توفير الكثير

من الوقت والتكاليف، لأنها ستجنب المؤسسة أغلب الأخطاء التي قد تقع فيها بسبب جهلها بأي جانب من جوانب العمل المجتمعي. يساعد وجود هؤلاء الشركاء أيضاً على تجنب حدوث أي سوء فهم أو التباس فيما يتعلق بالأدوار والمسؤوليات التي سيضطلع بها كل من المؤسسة والمجتمع (متمثلاً في الجمعيات الخيرية).

3. ينبغي على المؤسسة أن تضع أهدافاً واضحة وقابلة للقياس، لتتمكن من تقييم النتائج وما ستقدمه هذه المبادرة لها. وتعد عملية التقييم في حد ذاتها أمراً غاية في الصعوبة؛ لكن يمكن التخفيف من هذه الصعوبة عن طريق تخصيص جزء من عملية التخطيط لوضع معايير وأهداف واضحة، يتم تقييم نجاح برنامج المبادرة من عدمه طبقاً لها بعد الانتهاء من تنفيذه. ينبغي على المؤسسة أن تضع مجموعة أخرى من الأهداف الواضحة والقابلة للقياس، لتتمكن من تقييم النتائج وما ستقدمه هذه المبادرة للمجتمع أو لخدمة قضية ما. وقد تكون الأهداف التي يتم قياسها هنا مرتبطة مثلاً بعدد ساعات التطوع، والمعدات التي سيتم التبرع بها، والرسالة التي سيتم إيصالها لوسائل الإعلام عن القضية، أو المبلغ المالي الذي سيتم جمعه.

4. تحتاج المؤسسة إلى وضع خطة تواصلية إعلامية يتم إلحاقها ببرنامج المبادرة. وتختلف الآراء حول إعلان المؤسسة عن أعمالها الخيرية بشكل كبير للغاية. فهناك من ينصحون باتباع منهج «لا تكن خجولاً، وأعلن عن أعمالك الخيرية» وهناك آخرون يتبعون سياسة «دع عملك يتحدث عنك» مع ذلك، وبغض النظر عن رأي المؤسسة في هذه المسألة، يعتبر إعداد خطة تواصلية إعلامية أمراً مهماً وضرورياً للغاية. وغالباً ما تحتاج هذه الخطة إلى عدة استراتيجيات

متنوعة لتصل إلى شرائح الجمهور المختلفة: أسواق مستهدفة لتطبيق المبادرة فيها، وجمهور من المجتمع، ومستثمرين، وهيئات تشريعية وتنظيمية، وموردين، وموظفين، وأصحاب الأسهم في المؤسسة نفسها. ويجب أن تحدد هذه الخطة المكونات الاستراتيجية التي ستعتمد عليها في مخاطبة كل شريحة من الشرائح سالفة الذكر، على أن يشمل هذا أهداف التواصل والرسائل الرئيسية التي سيتم نشرها ووسائل الإعلام التي سيُستعان بها.

5. إشراك الإدارة العليا في المبادرة. ويشير أغلب المديرين المهمتين بمسألة دعم المبادرات المؤسسية المجتمعية إلى أن كبار التنفيذيين عادة ما يظهرون رغبة في مساعدة ورعاية المجتمعات التي تدعم مؤسساتهم. وهذا يبرهن على أن إشراك التنفيذيين في هذه المسألة لن يكون صعباً، المهم فقط هو حثهم على الموافقة على تقديم الدعم للمبادرة، وتقديم أكبر تمويل تسمح به الميزانية.

6. التعامل مع المشائمين والمنتقدين: هناك العديد من السيناريوهات والمواقف التي تدفع بالنشطاء، أو الصحفيين، أو المستهلكين، أو غيرهم إلى توجيه النقد علناً « سواء أكان هذا عن حق أم عن باطل » للمبادرات الاجتماعية للمؤسسات.

أمثلة على البرامج المجتمعية المقترحة

من الممكن تقسيم البرامج المجتمعية إلى ثلاثة أنواع:

1. برامج تنمية المجتمع المحلي.
2. برامج المحافظة على البيئة.
3. برامج خاصة بالموظفين وعائلاتهم.

أولاً: برامج تنمية المجتمع المحلي:

تكتسب التنمية المحليّة أهميّة بالغة خاصّة في وقتنا الحالي، حيث تعد أحد ركائز التقدم الشامل في الكثير من الدول، وخصوصاً النّامية، والتي تحتاج إلى مشاريع تنمويّة كبيرة، وتتطلب تضافر الجهود من القطاعين الحكوميّ والخاصّ، ومنظمات المجتمع المدنيّ، وتالياً مجموعة من البرامج التي تم توزيعها حسب فئات معينة (برامج صحيّة، وبرامج تعليميّة وتأهيليّة، وبرامج بنية تحتيّة، وبرامج اجتماعيّة، وبرامج رياضيّة، وبرامج وأنشطة ثقافيّة) وجميعها تصب في تنمية المجتمع.

1. البرامج الصحيّة:

تهدف البرامج والأنشطة التي تقدمها أو تدعمها المؤسّسات في المجال الصحيّ إلى المساهمة في تثقيف المجتمع في مجال التغذية والوقاية من الأمراض، وذلك من خلال محاربة بعض العادات الاستهلاكيّة السلبيّة، وإبراز العادات الغذائيّة والصحيّة السليمة، وتدريب الموظفين على أمور السلامة العامة، ومن أهم البرامج المقترحة في المجال الصحيّ ما يلي:

1. برنامج للتوعية بالأمراض المزمنة
2. برنامج التحصين ضد بعض الأمراض
3. برنامج توفير أماكن لممارسة الرياضة
4. برنامج الفحص المبكر لبعض الأمراض
5. دعم برامج المسوحات الصحيّة
6. برنامج شراء أجهزة طبيّة للمحتاجين

3. البرامج التعليمية والتأهيلية:

يتم تنفيذ العديد من المبادرات ضمن نطاق البرامج التعليمية، مثل المبادرات التي تصب في رفع مستوى التعليم في المجتمع، وتهدف إلى دعم الطلبة والمؤسسات التعليمية، ومن أهم المشاريع المقترحة في مجال البرامج التعليمية والتأهيلية ما يلي:

1. برنامج المنح الدراسية والبعثات
2. برنامج حاضنات الأعمال
3. برامج دعم النشاطات الصيفية
4. برنامج تأهيل وتدريب خريجي الجامعات لسوق العمل

4. برامج البنية التحتية:

تهدف البرامج والأنشطة التي تقدمها أو تدعمها المؤسسات في مجال البنية التحتية للمشاركة ودعم القطاع العام في إيجاد بنية تحتية تخدم جميع القاطنين على أرض الإمارة، وأن يكون هناك دور ملحوظ لهذه المؤسسات في تحسين خدمات البنية التحتية في الإمارة، ومن أهم المشاريع المقترحة في مجال البنية التحتية ما يلي:

1. برنامج إنشاء حدائق
2. برنامج بناء جسور للمشاة
4. برنامج دعم المدارس
5. برنامج توفير مقاعد للانتظار والاستراحة
6. برنامج دعم الأندية الرياضية والثقافية
8. برنامج تنظيف الأحياء السكنية

5. برامج اجتماعية

تهدف هذه البرامج إلى تحسس مشاكل المجتمع، ومحاولة مد يد العون والمساعدة من خلال تضافر الجهود في حل المشاكل المجتمعية، وإبراز مبدأ التكافل الاجتماعي، ومن أهم المشاريع المقترحة في مجال البرامج الاجتماعية ما يلي:

1. برنامج دعم الأسر المتعففة
2. برنامج مشاريع الأسر المنتجة وشرائها
4. برنامج تمكين الشباب
5. برنامج الدعم النفسي والاجتماعي
6. برنامج تنمية المجتمع المحلي
7. برنامج توعية متخصص بالمشاكل المجتمعية
9. برنامج خاص لتقديم التسهيلات والتخفيضات على منتجات وخدمات المؤسسة للأسر المحتاجة
10. برنامج رعاية كبار السن
11. برنامج دعم فئة معينة من ذوي الاحتياجات الخاصة
12. برنامج التنمية من خلال تكنولوجيا المعلومات
13. برنامج تنمية الخارجين من السجون أو مراكز التأهيل
14. برنامج مكافحة التسرب من المدارس

6. البرامج الرياضية:

تلجأ الشركات، في سعيها لتطبيق المسؤولية المجتمعية، إلى رعاية البرامج الرياضية كوسيلة لتحقيق أهدافها لسببين رئيسيين:

1. قدرة ممارسة الأعمال الرياضية على تغيير حياة الفرد، سواء كان مشاركاً أو متفرجاً، وإحداث أثر كبير على صحتهم البدنية أو أنماط حياتهم.
2. السبب الثاني يكمن في وجود الرياضة في حياتنا على كافة المستويات التي يمكن تخيلها؛ ابتداءً من لعب الأطفال في الشوارع، انتهاءً بالأحداث العالمية، مثل الألعاب الأولمبية، أو كأس العالم.
- تستطيع الشركات الهادفة لتطوير برامج ناجحة في المسؤولية المجتمعية إلى تبني العديد من البرامج الرياضية القائمة، أو تلك التي يمكن تكييفها حسب الأهداف المرجوة، ومن أهم المشاريع المقترحة في المجال الرياضي ما يلي:

 1. برنامج رعاية النشاطات الرياضية.
 2. برنامج رعاية النشاطات الرياضية الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة.
 3. برنامج دعم المجموعات الكشفية والكيانات الطوعية.
 4. برنامج تجهيز الملاعب الرياضية.
 5. برنامج دعم الرياضيين المتقاعدين.

6. برامج وأنشطة ثقافية:

تتمثل أهم توجهات السياسات العامة في تعزيز الهوية الوطنية بوصفها أهم المكونات الأساسية لاستراتيجية الحكومة الاتحادية، كما تركز الاستراتيجية على تعزيز روح الانتماء للدولة وثقافتها، خاصة بين الأجيال الناشئة، من خلال المحافظة على الموروث الثقافي والفكري، مع رفع مستوى الوعي الثقافي في المجتمع. تقوم المؤسسات بتنفيذ برامج وأنشطة ثقافية كمبادرات مجتمعية، وبالتعاون مع الجهات المحلية الحكومية ومنظمات المجتمع المدني، وذلك

من خلال إقامة ورعاية مجموعة من المحاضرات، والندوات، والمهرجانات، والمعارض، والمسابقات الثقافية، وتبني إصدار الكتب والمجلات في التوعية الصحيّة، والتعليمية، والثقافيّة، وغيرها من الأنشطة الهادفة إلى نشر الوعي والمعارف المختلفة. ومن أهم هذه البرامج المقترحة ما يلي:

1. المشاركة في معارض للكتب
3. رعاية برامج تلفزيونية أو إذاعية هادفة
4. برنامج المكتبات العامة
5. برنامج القراءة للجميع
6. برنامج تنفيذ أو رعاية المحاضرات العامة
7. برنامج تنظيف الأماكن الأثرية والمحافظة عليها

ومن الممكن قيام الشركات بتنفيذ شراكات مع الأندية الثقافيّة المحليّة ودائرة الثقافة، وذلك للتعرف على احتياجاتهم، والمشاركة معهم، وأيضاً مساعدة الموهوبين والمبدعين في المجال الثقافيّ على إيجاد فرص عمل لهم.

من الممكن قيام الشركات بتشكيل فرق صحيّة، وزيارة المستشفيات وأماكن المعالجة، وتحسس احتياجاتهم، والعمل على مساعدتهم في إيجاد بيئة صحيّة بشكل دائم.

يوجد الكثير من البرامج التي من الممكن أن تساهم فيها الشركات في تحسين البنية التحتيّة، وذلك بالمشاركة مع الجهات المختصة؛ مثل البلدية، مما يساهم في تحسين البنية التحتيّة، وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع.

ثانياً: برامج المحافظة على البيئة:

1. برنامج تخفيض استهلاك المياه
2. برنامج مكافحة التصحر
3. برنامج تخفيف انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون
4. برنامج خفض استهلاك الكهرباء
5. برنامج توسيع المساحات الخضراء
6. برنامج المحافظة على الحياة البرية
7. برنامج توعية للتخفيف من استخدام المبيدات الزراعية وإيجاد البدائل
8. برنامج تشجيع فرز المخلفات وإعادة تدوير الورق
9. برنامج إعادة تدوير الأجهزة الإلكترونية
10. برنامج التخفيف من استخدام السيارات
11. برنامج التخفيف من مواد التغليف البلاستيكية

ثالثاً: برامج خاصة بالموظفين وعائلاتهم

1. برامج داعمة للتوظيف السليم
2. برامج تعزيز الصحة والسلامة المهنية.
3. برنامج الإرشاد النفسي ومعالجة ضغوط العمل
4. برنامج إقامة ناد رياضي للموظفين وعائلاتهم، أو إشراكهم في الأنشطة الرياضية
5. برنامج قياس الرضا الوظيفي
6. برنامج دعم الأنشطة الاجتماعية والترفيهية والرياضية للموظفين

7. برنامج تطوير قدرات الموظفين
8. برامج تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة
9. برنامج دعم قدرات الموظفين الموهوبين
10. برنامج تلبية احتياجات الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة
11. برامج تكريم للموظفين الحاليين ذوي الخدمات الطويلة والمتقاعدين
12. برامج الحياة الصحية للموظفين
13. برنامج مساعدة الموظفين على وضع خطط التقاعد الناجعة.
14. برنامج تطوع للموظفين
15. برنامج رعاية لمواهب الموظفين وتنميتها
16. برنامج القروض الميسرة للموظفين
17. برنامج بدلات تعليم الأبناء
18. برنامج دعم استكمال الدراسة للموظفين
19. برنامج الدوام المرن
20. برنامج توفير حضانات الأطفال

مبادرات هادفة لإسعاد المجتمع حول العالم

ساعد موظفيك في التخلص من رتابة العمل اليومي، وامنحهم فرصة ممارسة العمل التطوعي، مثل: تدريب موظفين آخرين في مؤسسة خيرية، أو تنظيم فعالية في مكان ما. سيحفز ذلك الموظفين، ويجدد نشاطهم، ويزيد إنتاجيتهم، مما ينعكس على أرباح الشركة. كما يمكنك، من خلال مشاركتك في الأعمال والمناسبات التطوعية، الالتقاء بالكثير من الموظفين المحترفين وذوي الخبرات المتنوعة، وهي بالتأكيد فرصة جيدة لتبادل المعلومات والخبرات التي تساعدك في إثراء عملك. ويمكن التبرع بمخزونك الفائض للمحتاجين، أو التبرع ببعض الأجهزة القديمة غير المستخدمة. بهذه الطريقة تتخلص من أشياء تشغل مساحة كبيرة دون فائدة، وفي الوقت نفسه يستفيد من تلك الأشياء من هم بحاجة إليها، مما يحسن صورة شركتك مجتمعياً، ويضمن لها رواجاً أكثر ومزيداً من ولاء العملاء.

يمكنك أيضاً رعاية حفل بسيط، ووضع شعار شركتك على لوحات تظهر في مكان الحفل أو إذاعة اسم شركتك كراعٍ لفعالية ما في الإذاعة أو التلفاز، فتروج بذلك لاسمك وعلامتك التجارية. وفي أثناء رعايتك لمناسبة ما، شجع الجمهور على الدخول على صفحاتك الاجتماعية أو موقعك الإلكتروني للحصول على هدايا مجانية خاصة بهذه المناسبة. من المهم أيضاً أن توضح لعملائك كيف أنه بشرائهم منتجاتك يساهمون في العمل الخيري. على سبيل المثال: يعرف عملاء شركة الأحذية «توم شوز» أنه كلما باعت الشركة زوجين من الأحذية، تبرعت بزوجين آخرين للمحتاجين. لا تنس أننا جميعاً نعيش على هذه الأرض، فلماذا لا نجعلها مكاناً أفضل للجميع؟!

نستعرض هنا بعض الأمثلة لمؤسسات عالمية دأبت على إطلاق المبادرات التي تساعد في رخاء وتنمية المجتمع.

1. أثرياء الهند

على مسيرة 3 ساعات من العاصمة الهندية دلهي تجد الحرم المدرسي «فيديا جيان»، ممتداً على مساحة 30 فدانا. حيث يوجد 30 فصلاً دراسياً، ومعامل متطورة للغات والحاسب الآلي، وأماكن للنوم، ومنشآت رياضية، وحدائق وساحات للهو. تعد هذه المدرسة مشهداً غير معتاد في ولاية من أفقر ولايات الهند وأكثرها اكتظاظاً بالسكان، ورغم ذلك تنفق المدرسة 3200 دولار سنوياً على كل طالب وتعليمه وتغذيته، دون أن يدفع أي من طلابها الثمانمائة فلساً واحداً؛ إذ تغطي مؤسسة الملياردير «شيف نادار» الخيرية هذه التكاليف.

يعد «نادر» أحد أبرز رجال الأعمال في الهند. قضى أعوامه الخمسة عشر الأخيرة في بناء مجموعة من المؤسسات التعليمية، كانت آخرها جامعة على أحدث طراز بالقرب من دلهي. ويقضي معظم وقته حالياً في سبيل تحقيق آماله في إنشاء 25 مدرسة بـ«فيديا جيان» على مدار الأعوام العشرة القادمة. ويعد «نادر» أيضاً واحداً من 50 مليارديراً بالهند يسهمون بحوالي 20٪ في إجمالي الناتج المحلي، مما ساعد في رفع مستوى المعيشة الذي بات واضحاً في شوارعها. ومع هذا، لا يزال بالهند 450 مليون نسمة يعيشون تحت خط الفقر. ولهذا يرى «نادر» أن تعليم الأطفال الفقراء لا يمثل دعماً للمجتمع فحسب، وإنما يسهم أيضاً في تضيق تلك الفجوة الشاسعة.

يتمى «نادر» إلى جيل جديد من الهنود الأثرياء الذين ينفقون بسخاء لمساعدة الآخرين، ويعالجون قضاياهم القومية بأنفسهم بدلاً من ترك العبء كله على الدولة، أو الاكتفاء بتحرير الشيكات. فمثلاً: تبرع «عظيم برمجي»، رئيس الشركة العملاقة «ويرو»، بملياري دولار لمؤسسته غير الربحية لتمويل التعليم في الأرياف، بينما تبرع «جي إم راو»، رئيس مجموعة «جي إم آر» للبنية التحتية، بما يربو عن 340 مليون دولار لمؤسسة «جي إم آر فارالاكشمي»، الذراع الخيرية للمجموعة. من ناحية أخرى، تبرعت «روهيني نيكلكاني»، إحدى القائمين بالعمل الخيري، بمبلغ 40 مليون دولار من ثروتها، ذهب معظمها لمؤسستها الخيرية «أرغام» التي أسستها عام 2001 للعمل على قضايا الصحة والمياه. وتقول نيكلكاني إن معظم القائمين بالأعمال الخيرية يملكون هذه الأيام إلى المشاركة العملية، ولا يكتفون فقط بتحرير الشيكات. ونظراً إلى تمتع هذا الجيل بخلفية تجارية، فإنه يسعى إلى التعامل مع مؤسسات خيرية تخدم قضايا معينة، وحين لا تتوفر تلك المؤسسات، ينشئها بنفسه، مثلما أنشأ «عظيم برمجي» مؤسسته الخيرية لتنفيذ رؤيته في تقديم تعليم متميز للفقراء. وقد أعلنت هذه المؤسسة عزمها تنفيذ خطة تتكلف ملياري دولار لإنشاء 1300 مدرسة مجانية في البلاد. وهناك بعض القائمين بالعمل الخيري ممن لا يملكون الخبرة الكافية لإنشاء مؤسساتهم الخيرية الخاصة أو إدارتها، فيتخطون بين عشرات المؤسسات الخيرية المفتقرة إلى التنظيم.

ولهذا السبب ظهرت بالهند مؤسسات خيرية استراتيجية مثل «داسرا» التي تقدم الخدمات الاستشارية للمتبرعين، وترشدهم إلى أفضل المؤسسات غير الربحية، وتضمن لهم حسن استثمار تبرعاتهم، فضلاً عن تعاونها مع المؤسسات غير الربحية بهدف رفع كفاءتها. توضح التقارير والإحصائيات أن

قطاع التعليم في الهند يتلقى النسبة الأكبر من تبرعات الأثرياء؛ مقارنةً بأي قطاع تنموي آخر؛ إذ يشعر هؤلاء الأثرياء أنه يقع على عاتق رجال الأعمال والمؤسسات الخيرية والقطاع الخاص سدُّ الفجوة بين الحكومة والمجتمع، خصوصاً في ظل عدم توفر عدد كافٍ من المدارس وضعف أجور المعلمين، إضافة إلى رغبة الآباء الأميين في إقحام أبنائهم في سوق العمل دون تعليم. لهذا تحاول الحكومة الهندية إعادة النظر في قانون الضرائب الذي يقف حائلاً دون تبرع الكثيرين، وإلغاء بعض القيود الأخرى مثل شرط إنفاق التبرعات في نفس عام جمعها، مما يعوق وضع خطط بعيدة المدى. لقد تزايد العمل الخيري في الهند بنسبة 50٪ منذ منتصف العقد الماضي، ويقبل أثرياء الهند عليه أكثر من نظرائهم في الدول النامية؛ كالبرازيل والصين.

ويقول «بيل جيتس» معلقاً على ذلك: «تسلك الهند الآن الطريق الذي سبقها الغرب إليه منذ عقود قليلة». لهذا من المتوقع أن تساهم هذه المبادرات الخيرية، شيئاً فشيئاً، في دفع الهند على طريق التقدم والتنمية الذي لا يمكن بلوغه إلا بالمشاركة المجتمعية.

2. آدم براون مؤسس «بينسيلز أو ف بروميس» Pencils of Promise

كان «براون» يهوى السفر، وفي أثناء رحلاته مع زملائه في الجامعة، قرر أن تكون الهدية التذكارية التي يحتفظ بها من كل بلد يزوره هي أن يسأل طفلاً في هذا البلد: «ما أكثر شيء تريده في هذا العالم؟» ثم يكتب الإجابات، ويصنع منها خريطة تربط بين هذه البلدان. وعندما طرح على طفل فقير في الهند هذا السؤال، كانت إجابته: «قلم رصاص». علم «براون» أن الطفل ليس له عائلة، ولم يذهب قط إلى المدرسة، وطالما تمنى أن يكون لديه قلم ليكتب به كما يفعل الأطفال الذين يراهم كل يوم.

غيّرت إجابة هذا الطفل حياة «براون» إلى الأبد، فقد أصابته فكرة عدم دخول الطفل إلى المدرسة بصدمة. كانت هذه بداية «بينسيلز أوف بروميس»، وهي مؤسسة غير ربحية تهدف إلى بناء المدارس وتعليم الأطفال في المناطق الفقيرة بالعالم. بنت المؤسسة أكثر من 300 مدرسة في أفريقيا، وآسيا، وأمريكا اللاتينية، وقدمت أكثر من 10 آلاف ساعة من التعليم للأطفال الفقراء. بعد زيارة «براون» للعديد من دول العالم الثالث،

بدأ يعمل لحساب مؤسسة «بين أند كومباني» التي تقدم الاستشارات والتدريب للمؤسسات الربحية وغير الربحية والحكومات. رأى خلال أسفاره وعمله عديداً من المنظمات غير الفعالة، وبدأ يفكر كيف يمكن أن ينشئ مشروعاً يتميز بالعقلية الإنسانية للمنظمات غير الهادفة إلى الربح، وفي نفس الوقت يتسم بمهنية المشروعات الهادفة إلى الربح. وفي أكتوبر 2008، أودع براون 25 دولاراً في البنك ليؤسس بها أول مدرسة، وتأسس المشروع في أسوأ ظروف اقتصادية يمكن أن تواجه مشروعاً في بدايته، لكن هذا التحدي دفع براون إلى أن يفكر في طرق مبتكرة ليجد تمويلاً، فاعتمد على وسيلتين: مواقع التواصل الاجتماعي، التي يرى أنها ليست ما يجعل الناس يتبرع، بل تربطهم بالهدف الذي تريد تحقيقه، وعندما يحدث ذلك لن يتبرعوا فقط، بل سيجذبون عائلاتهم وأصدقاءهم ومعارفهم للتبرع. أما الوسيلة الثانية فهي التسويق للقضية، وقد تمكن من التعاون مع كبرى المؤسسات في العالم من إطلاق حملات تسويقية لتمويل بناء المدارس.

لم يكن التمويل هو التحدي الوحيد الذي واجهه براون في بدايته، بل إن أكبر تحدٍّ بالنسبة إليه كان رفضه الإعلان عن هذا العمل الخيري، لأنه كان قلقاً من نظرة الناس إليه، وإمكانية أن يظنوا أنه يفعل ذلك من أجل الشهرة أو

لمصلحة شخصية، لكنه تعلم درساً مهماً، وهو أن مشاركة القضية مع الناس والتواصل معهم يجني التأييد والدعم، أما الصمت فهو خطأ كبير. ينصح براون كل إنسان يريد أن يترك أثراً في العالم، أن يقفز خارج دائرة ارتياحه، ويتبع الصوت الداخلي الذي يؤرقه دائماً حتى يحقق حلمه. إن كنت شاباً في بداية حياتك، لا تظن أن حادثة عمرك موطن ضعف لديك، بل هي موطن قوة؛ فالشباب ليس لديه الخبرة التي تقول له هذا صعب وهذا مستحيل. يملك الشباب الجرأة للمجازفة، والتخيل، ويمضون متخفين من عبء هذا القلق الذي يحمله الكبار، لهذا هم محرك التغيير في العالم.

3. «سماسورس» تساعد الفقراء بالأعمال المصغرة

ما هي أفضل طريقة لمساعدة فقراء العالم؟ ليس الحل في التصديق عليهم بمزيد من المساعدات، بل ما يحتاجونه لكسر حلقة الفقر هو العمل. لهذا ظهر مجال صغير بدأ في الانتشار سريعاً يُعرف باسم «تعهد نظم الأعمال ذات البعد الاجتماعي»، ليحقق هذه الغاية عن طريق تعيين أفراد من قاع الهرم الاقتصادي لتنفيذ مهام وخدمات رقمية، مثل: تفريغ الملفات الصوتية في صورة مكتوبة، وإدخال البيانات والتأكد من صحتها، والمسح الضوئي للوثائق، مما سيؤدي إلى زيادة دخل هؤلاء الأفراد، وسيصب في النهاية في صالح النمو الاقتصادي، سواء المحلي أو العالمي.

«سماسورس» هي مؤسسة غير ربحية مقرها سان فرانسيسكو، وهي الآن رائدة في مجال تعهد الخدمات الرقمية. أنشئت عام 2008 على يد «ليلي جاناه»، ويديرها عدد محدود من الموظفين في المقر الرئيسي، نصفهم يتولى المهام التشغيلية، والباقي موزع ما بين المبيعات، وتكنولوجيا المعلومات، وجمع

التبرعات، وإدارة العمليات الداخلية. نجحت المؤسسة في افتتاح 16 مركز عمل في جنوب آسيا، وأفريقيا وهايتي، ودفع رواتب بقيمة تربو عن مليوني دولار لأكثر من 10 آلاف شخص في الدول الفقيرة. كما تعتبر «سماسورس» شركة وسيطة، حيث توفر عقود عمل في مجال الخدمات الرقمية من شركات أمريكية وأوروبية (بما في ذلك «لينكدإن» و«جوجل»)، وتجزئ العمل إلى مهام أصغر، وترسلها إلى مراكز العمل في المناطق النامية، حيث ينفذها الموظفون الفقراء عبر الإنترنت. يتعلق معظم هذه الأعمال بالتعامل مع البيانات بشكل بسيط، مثل التأكد من صحة أرقام هاتفية على الإنترنت، وهي مهمة لا تحتاج شخصاً ذا مهارات متقدمة أو تعليم عالٍ أو تدريب كبير.

تكسب هذه العمالة على المدى القصير قوت يومها (ما بين 100 و300 دولار شهرياً)، ولكنها تكتسب أيضاً مهارات يمكن أن تساعد على المدى الطويل. كما يستفيد العملاء؛ لأنه بفضل مراكز الأعمال المصغرة التي حلت محل الشركات الربحية المغالية في أسعارها، يمكنهم الآن أن يحصلوا على من ينجز لهم أعمالهم بأسعار أقل بنسبة 30٪ أو 40٪. هناك شركات أخرى مماثلة لـ «سماسورس»، وكلها تسعى إلى تحسين حياة العمالة المهمشة، بيد أن سر تميز وتفوق «سماسورس» هو تصديها لتحديات هائلة، فمثلاً: كثير من الفقراء لا يتمتعون بالمهارات أو الخبرات المطلوبة لإنجاز مهام معرفية، وقليل منهم سبق له العمل، وغالبيتهم يفتقر إلى المعرفة التكنولوجية، كما أن معظم العملاء يستعينون بخدمات هؤلاء بسبب انخفاض أسعارهم، وليس بدافع الاهتمام بالأثر الاجتماعي، علاوة على أن تأسيس شركة تعمل في مجال كهذا يتطلب استثمارات هائلة في تكنولوجيا المعلومات التي ستنظم أعمال جميع الأطراف.

مواجهة التحديات:

1. صيانة رأس المال:

كان التحدي الأول الذي واجهته «سماسورس» هو إنشاء شبكة من المراكز التي ستقدم للعمالة الفقيرة التدريب المناسب والموارد الأساسية (مثل أجهزة الكمبيوتر والإنترنت). ونظراً إلى نقص رأس المال، تعاونت المؤسسة مع رواد الأعمال المحليين الذين يملكون الموارد اللازمة لتأسيس مشروعات بنظام الامتياز التجاري، ثم وفرت لهم العملاء والعمالة والمكان والأدوات. تقدم أكثر من 80 رائد أعمال، ولكن «سماسورس» قيّمت التزام وقدرات جميع المتقدمين، واختارت سبعة فقط. يحمل هذا الأسلوب قدراً من المخاطرة، لأن رواد الأعمال لو توفرت لهم فرص أفضل في مكان آخر فقد يذهبون وراءها، ويتخلون عن الغاية النبيلة، بيد أن «سماسورس» تهتم باختيار شركاء عمل لا يركزون على جمع المال، وإنما يشاركونها هدفها في تقليص البطالة والفقر.

2. تمهيد الطريق للنجاح:

بيع الخدمات الرقمية يتطلب توجهاً استشارياً لمساعدة العملاء في تشكيل وتعديل طلباتهم كي يحصلوا على القيمة التي يريدونها، وهنا يأتي دور «سماسورس». فمثلاً: لو كان العمل المكلف به الموظف عبارة عن كتابة وصف للمنتجات في كتالوج على الإنترنت، تتعاون «سماسورس» مع شركة العميل لتحديد أسلوب الكتابة والنبرة وطول الفقرات. كما تدرب العاملين في المراكز المحلية، وتتعرف عن كثب على مهاراتهم في كل منطقة وبلد، كي تستطيع توزيع المشروعات على الأشخاص المؤهلين للتعامل معها. على سبيل المثال: المركز الموجود في أو غندا (وهو بلد معروف بصناعة الخزف وحب الشعر) يجيد المهام

الإبداعية والكتابية. تحاول «سماسورس» التوفيق بين المشروعات ومهارات العمالة المحلية، وإن كانت في بعض الأحيان تكلف العاملين بمهام تطوّر قدراتهم.

3. تنمية مهارات العاملين:

تؤمن «سماسورس» أن أي شخص (إذا كان يتصف بالالتزام) يستطيع تنفيذ أي مهمة. ومع هذا فعدد من موظفي المراكز يحتاجون تدريباً حتى في الأساسيات (مثل تنمية الثقة بالنفس، أو الالتزام بروتوكولات العمل؛ كالحضور في الموعد مثلاً). وبسبب محدودية رأس المال، فإن «سماسورس» مضطرة إلى إيجاد طرق لتعليم وتدريب أعداد هائلة من الموظفين بتكلفة زهيدة. من الطرق التي تتبعها: تدريب المدربين، وتدريب العاملين من خلال الوسائل التكنولوجية، كمقاطع الفيديو، والنصائح المختصرة، والمهام التجريبية، وهي لا تنسى أيضاً تقييم الأداء باستمرار؛ لترصد مواطن القصور، وتعمل على إصلاحها. ومن الجوانب التي تهتم «سماسورس» بتدريب الموظفين عليها: تعلم اللغة الإنجليزية، والتفكير التحليلي، ومهارات استخدام الإنترنت. يتمثل هدف «سماسورس» في مساعدة الفقراء كي يكسبوا قوت يومهم، ويكتسبوا مهارات مفيدة، وهي تحقق هذا الهدف من خلال مشروع يقدم خدمة للعملاء ذات جودة عالية وبتكلفة منخفضة. ولهذا تنطبق مبادئها ليس فقط على المؤسسات غير الهادفة إلى الربح، ولكن على أي مؤسسة تريد النمو.

4. شركة إنتل وسعادة المجتمع

تقود شركة إنتل أعمالاً صديقة للبيئة على مدار أكثر من 10 سنوات، حيث اتخذت مؤسسة «إنتل» إجراءات عملية للحد من آثار الكربون الناتجة عن أعمالها، ومن هذه الإجراءات: الاستثمار في مشروعات الحفاظ على الطاقة.

تهتم المؤسسة بخفض نفقاتها، والاستعداد للتحديات طويلة المدى فيما يتعلق بالطاقة، وتلميع صورة علامتها التجارية أمام العملاء والموظفين والمستثمرين.

منتج موفر للطاقة

تطمح «إنتل» إلى ما هو أبعد من تقليل آثار الكربون التي تخلفها منتجاتها، إذ تهدف إلى أن تجعل الأداء في جميع خطوط المنتجات الرئيسة التي تباعها موفراً للطاقة، بدايةً من الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية، والمعالجات الدقيقة الداخلية، وصولاً إلى الحواسيب المحمولة، والحواسيب الشخصية، والخوادم. إضافةً إلى ذلك، تعمل «إنتل» على خفض تكلفة الطاقة المرتبطة باستخدامات عملائها الحاسوبية واحتياجات مراكز البيانات. على سبيل المثال: نجحت مؤسسة «باناسونيك» في تايوان في رفع قدرات الخادم الحاسوبي الخاص بها، بفضل استخدام سلسلة معالجات «إنتل زيون 5600» التي تشغل خوادم «ديل»، مما قلل من المساحة التي يشغلها الخادم بنسبة 50٪، بينما انخفض استهلاك الخادم للطاقة بنسبة تصل إلى 45٪.

المدن الذكية والنقل

توفر «إنتل» حلولاً ذكية للمدن والنقل، لتحقيق ثلاث فوائد للمجتمعات: تنمية اجتماعية، واقتصادية، وبيئية. كما تعمل المؤسسة على تصميم وتوفير تقنيات جديدة لمواجهة تحديات الاستدامة البيئية، بما في ذلك تطوير أنظمة موفرة للطاقة في النقل والإنتاج، كذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات لقياس (استشعار)، ونمذجة (تحليل)، وإدارة (التحكم في) الطاقة والموارد الطبيعية بشكل أكثر فاعلية. يدرس معمل «إنتل» للطاقة والاستدامة الطرق التي يمكن أن تساعد الاتحاد الأوروبي في تحقيق أهداف الاستدامة من أجل اقتصاد قائم على التكنولوجيا المتقدمة وانبعاثات كربونية أقل بحلول عام 2020.

5. مبادرة «مليون مبرمج عربي» ... فرصة حقيقية لتعلم البرمجة

أطلق الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم - نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة، ورئيس مجلس الوزراء بدولة الإمارات العربية المتحدة، وحاكم إمارة دبي - مشروعاً عملاقاً تحت مسمى «مليون مبرمج عربي» كإحدى مبادرات آل مكتوم العالمية، وهو مشروع عملاق يسعى إلى تدريب مليون شاب عربي على البرمجة لمواكبة التطور المتسارع في هذا المجال، بهدف تسليحهم في مواجهة المستقبل الذي يميل للاعتماد بالكامل على مثل هذه التخصصات الهامة في تطوير الاقتصاد الرقمي الذي أصبح اقتصاد المستقبل، الأمر الذي سيفتح مئات الآلاف من الوظائف للشباب العربي دون مغادرة بلدانهم، وكذلك سيتمكنهم من مباشرة أعمالهم الخاصة من خلال الإنترنت مباشرة.

وتفعيلاً لمفهوم المسؤولية المجتمعية، قامت مؤسسة حسين سجواني - داماك الخيرية بتبني جميع مصاريف المبادرة.

6. خطة شركة «يونيليفر» العالمية لجعل العالم مكاناً أفضل

منذ استلم «بول بولمان» منصب المدير التنفيذي لمؤسسة «يونيليفر» عام 2009، تحولت «يونيليفر» إلى واحدة من أهم المؤسسات الابتكارية على مستوى العالم. أجرى «بولمان» الكثير من التعديلات والتغييرات الجذرية على المؤسسة، لعل أهمها الخطة الطموحة التي أرسى قواعدها في عام 2011، والتي ستضاعف أرباح المؤسسة بحلول 2020، مع تقليص تأثيرها السلبي على البيئة إلى النصف.

تعتمد خطة «بولمان» على سبعة محاور رئيسية للاهتمام بالبيئة وتوفير حياة مستدامة لهذا الكوكب ومن يعيشون عليه:

1. الصحة والنظافة: تنوي «يونيليفر» بحلول عام 2020 أن تساعد أكثر من مليار شخص لتحسين عادات النظافة الشخصية، مع توفير مياه نظيفة للشرب لـ 500 مليون شخص.
2. العادات الغذائية: تنوي «يونيليفر» بحلول 2020 أن تضاعف عدد المواصفات والشروط التي تضعها لمنتجاتها؛ لتلبي أفضل معايير التغذية الصحية المعترف بها عالمياً.
3. الاحتباس الحراري: تنوي «يونيليفر» بحلول 2020 أن تقلص الغازات الضارة الناتجة عن منتجاتها إلى النصف على مدار دورة حياة المنتج، بدءاً من اختيار المواد الخام، مروراً باستخدام العميل لها، وانتهاءً بتخلصه منها.
4. الماء: تنوي «يونيليفر» بحلول 2020 أن تعدّل منتجاتها التي يحتاج المستهلك إلى الماء في استخدامها. وستركز مجهوداتها في الدول المزدحمة بالسكان، وذات الموارد المائية الشحيحة.
5. النفايات: تنوي «يونيليفر» بحلول 2020 أن تقلص النفايات الناتجة عن التخلص من منتجاتها بعد الانتهاء من استخدامها إلى النصف.
6. المصادر المستدامة: بحلول عام 2015 ستكون «يونيليفر» قد استخدمت موادّ زراعية خام مستدامة بنسبة 50٪ من إجمالي المواد الخام. كما تعزم الوصول بهذه النسبة إلى 100٪ بحلول 2020.
7. ظروف معيشية أفضل: تنوي «يونيليفر» بحلول 2020 أن تربط 500 ألف من صغار الملاك (مزارعين وموزعين) بشبكة التوزيع الخاصة بها،

بحيث يتمكنون من الاستفادة بالعمل معها، وتوفير ظروف معيشية أفضل لأنفسهم ولأسرهم. تبدو الخطة مثالية للغاية، وربما هذا هو سبب إثارة الجدل حولها. فبمنطق العالم الرأسمالي يتساءل الجميع: ما الذي ستجنيه المؤسسة؟ وكيف ستضاعف أرباحها بتطبيق هذه الخطة؟ كان من المهم معرفة ما يفكر فيه «بول بولمان» نفسه لفهم سبب تبنيه لهذه الخطة.

7. تقوم مدينة نيويورك بتنفيذ مسابقة سنوية بعنوان «التطبيقات الكبرى»

حيث يتجمع المئات من رجال الأعمال وأصحاب المبادرات من الشباب ليتنافسوا في تقديم أكبر قدر ممكن من المساعدة لحل مشكلات المدينة الكبرى. ومن التطبيقات الفائزة، تطبيق يساعد الآباء في العثور على مراكز رفيعة المستوى لرعاية أطفالهم، شريطة أن تكون هذه المراكز معتمدة من الجهات الرسمية في المدينة. ومن الإبداعات الأخرى تطبيق «الأيدي الناعمة» وهو تطبيق يستخدم بيانات المدينة لمساعد المتعاملين على المشاركة، وتقديم كافة أنواع المساعدات الاجتماعية الضرورية. وتعتبر هذه المسابقة من الأساليب الفعالة الهادفة لتقديم خدمات ابتكارية؛ للمساعدة في إيجاد حلول لتحديات من الممكن أن تواجه سكان المدينة، وبذلك يتم التعاون بين كافة القطاعات على إيجاد بيئة إيجابية وتهيئة المناخ لسعادة المجتمع.

8. بنك أي سي سي (ICIC Bank Ltd) - الهند

تعمل مجموعة المبادرات المجتمعية من بنك أي سي سي على بناء قدرة أفقر الفقراء على المشاركة في الاقتصاد. تقوم المجموعة بتحديد ودعم المبادرات الرامية إلى كسر حلقة سوء الصحة والتغذية بين الأجيال عن طريق ضمان التعليم الأساسي في مرحلة الطفولة، وصولاً إلى الخدمات المالية الأساسية

كالقروض الصغرى، كما تعمل هذه المجموعة على فهم النظم القائمة بغرض تحديد المعارف الحاسمة والثغرات في الممارسات، حيث تقوم المجموعة بدراسة المبادرات الناجعة من حيث الكلفة والقابلية للتطوير بالتعاون مع وكالات بحثية ومنظمات غير حكومية وشركات حكومية وأصحاب المصلحة المحليين والمنظمات الدولية..

9. دلميا للإسمنت (Dalmia Cement) - الهند

تعتمد القرى المحيطة بمصنع دلميا للإسمنت على الأمطار، مما يدفع النساء للتنقل لمسافات طويلة للبحث عن المياه، خاصة في فصل الصيف، من هنا قامت الشركة - بعد مناقشة المسألة مع شيوخ القرى والسلطات الحكومية المعنية - بتوفير المياه عن طريق حفر آبار عميقة (45 بئراً إلى حد الآن) وتوفير خزانات مياه، بالإضافة إلى أن الشركة تقوم بجمع مياه الأمطار، وتخزينها وتوزيعها فيما بعد على الأهالي، وأخيراً قامت الشركة بزراعة أكثر من 44000 شجرة على مدى ثماني سنوات مما ساعد على تحسين البيئة بشكل ملحوظ.

10. شركة لارسن أند توبرو (LARSEN & Toubro Ltd)

على اعتبار أن قطاع البناء والتشييد هو ثاني أكبر مشغل في الهند بعد الزراعة (حوالي 32 مليون عامل)، عملت هذه الشركة على تنظيم وتعزيز التدريب المهني للبناء من خلال إقامة معهد لمهارات البناء على أرض مساحتها 5.5 فدان على مقربة من مقر الشركة في مدينة منباكام، يقوم هذا المعهد بتعليم مهارات في صب الخرسانة، والنجارة، والبناء، والسباكة، والصرف الصحي، والأعمال الكهربائية مجاناً لمجموعة واسعة من فقراء المناطق الريفية. ونتيجة لنجاح هذه

التجربة تم افتتاح فرع ثان، وقد بينت هذه التجربة إن اعتماد تقنيات تدريب منهجيّ موجه يعزز الكفاءة والمهارة، وفي وقت قصير تمكن هؤلاء الشباب من الانخراط بنجاعة في العملية الاقتصادية

11. شركة أرامكس الإماراتية

«تمكين المجتمعات» هو العنوان الذي تعمل في إطاره «مؤسسة رواد التنمية» التي أطلقتها شركة أرامكس كمسؤولية مجتمعية، مستهدفة بعملها وخبراتها المجتمعات التي تعاني التهميش، بخاصة فئة الشباب، ساعية لتقديم الدعم وتنمية مفاهيم مثل تطوير الخدمة المجتمعية والتطوع لديهم، انطلاقاً من فهم أرامكس لمبادئ المسؤولية الاجتماعية.

جاء تأسيس «مؤسسة رواد للتنمية» كمؤسسة غير ربحية العام 2005، ليتسع مدار المساهمين في دعم المؤسسة وتمويلها، بعد دراسات مكثفة لوضع المجتمعات والمناطق في عمان- الأردن، تم اختيار منطقة «جبل النظيف» الواقع وسط عمان، ويسكنه حوالي 100 ألف نسمة، كنقطة بداية لمشروع المؤسسة، فالجبل يحتاج إلى كثير من الأساسيات غير المتوفرة.

عملت المؤسسة «رواد» عبر جهود متواصلة ومكثفة بكل إمكانياتها لتلبية الاحتياجات المختلفة للمجتمع المحلي في جبل النظيف، واتخذت من بناء شراكات مختلفة مع القطاعين العام والخاص والأفراد، طريقاً لجعل المجتمع المحلي شريكاً فاعلاً في استراتيجيتها. وقام فريقها بزيارات عديدة للسكان، لبناء جسور التواصل والثقة والصدقة، والعمل معهم من قرب، وهو دافع رئيسي لأن يكون موقع المؤسسة في الجبل نفسه.

من أهم إنجازات وبرامج المؤسسة «صندوق مصعب خورما» الذي يقدم منحاً دراسية للشبان الراغبين بالدراسة الجامعية، مقابل تطوعهم، والعمل على تنمية مجتمعهم من خلال المؤسسة التي تساعدهم في إيجاد فرص عمل بعد تخرجهم. ويؤكد هذا البرنامج على أهمية إسهام الشباب في دفع عجلة التنمية، ويعمل على تعزيز الدافعية والثقة بالنفس وتنمية الإبداع، وتوسعة المدارك، بعدما دفعت الحاجة والفقر بعضهم للعزلة، أو للسلوكيات السلبية. وقد استفاد من البرنامج ما يزيد على 430 شاباً حتى اليوم.

كما وفرت «رواد»، ومن خلال شراكات مع القطاع العام، خدمات أساسية كانت مفتقدة في الجبل، ومثال ذلك إنشاء مركز صحي بالتعاون مع وزارة الصحة يستقبل يومياً 50-70 مريضاً، وإنشاء مركز للشرطة بالتعاون مع وزارة الداخلية، وإنشاء مكتب بريد بالشراكة مع البريد الأردني.

واستحدثت مؤسسة رواد التنمية برنامج آخر موجهاً للمجتمع هو «برنامج تمكين المجتمع» الذي عمل على إنشاء مكتب لخدمة المجتمع يربط المواطنين مع مؤسسات مختلفة، مثل مؤسسة التنمية الاجتماعية، ومؤسسة نهضة المرأة، ومؤسسة الحسين وغيرها، استفاد منه حتى اليوم ما يزيد عن 70 شخصاً. وقد استفادت 600 عائلة من مشروع «دكان الحارة» الذي يوفر ملابس وأدوات منزلية متبرّع بها لأهالي الجبل. واشتمل برنامج تمكين المجتمع على برنامج «جيران» الذي تم عبره ترميم 9 بيوت بأيدي أهل الجبل والشبان المستفيدين من صندوق مصعب خورما. البرنامج يقدم دورات عديدة للأهالي؛ في الحاسوب، واللغة الإنجليزية، ودروس محو الأمية.

12. محمد يونس وبنك الفقراء في بنغلاديش

في عام 1974، مُنيت دولة بنغلاديش بمجاعة رهيبة خلال الفترة الانتقالية التي تلت معركة حصولها على الاستقلال، حيث نزح ملايين من أهلها الجياع من القرى النائية نحو مدن الشمال بحثاً عن القوت. آنئذٍ، وفي مدينة «شيتاجونج»، كان يعيش خبير الاقتصاد العبقري «محمد يونس»، وكان وقتها في الرابعة والثلاثين من عمره، وقد عاد لتوه من الولايات المتحدة بعد أن حصل على درجة الدكتوراه في الاقتصاد في إطار منحة دراسية. وكان «يونس» يشعر بالفجوة العميقة بين ما يُدرّسه في الجامعة وبين الواقع المرير الذي يراه في شوارع بلده. وهنا قرر أن يساعد بني وطنه، بدءاً بسكان قرية «جوبرا»؛ حيث وجد أن أفقر فقرائها من الأراامل، والمطلقات، والنساء اللاتي هجرهن أزواجهن دون ترك ما يعينهن على العيش أو الإنفاق على أطفالهن، ونظراً لعجزهن عن شراء مستلزماتهن المنزلية كن يضطرون للاقتراض من التجار، ثم يعين لهم منتجاتهن نظير مبالغ زهيدة. تخيل أمّاً لثلاثة أطفال تقترض ما يساوي 22 سنتاً لشراء بعض أعواد الخيزران من التجار، وبعد أن تصل ليلها بنهارها لنسج هذه الأعواد وتحويلها إلى مقعد صغير، نجدها تضطر أيضاً إلى سداد دينها بفائدة مركبة قدرها سنتان ليصبح المبلغ 24 سنتاً، فيتبقى لها سنتان يومياً، وهو مبلغ بالكاد يسد رمق هذه الأسرة البائسة. كان هذا هو الحال في جميع قرى بنغلاديش: نساء يدرن حول أنفسهن في دائرة الجوع المغلقة، والتي كان يمكن أن تهدد البلاد لأجيال متعاقبة.

لكن «يونس»، بوصفه خبيراً اقتصادياً، رأى أن أفضل طريقة للخروج من تلك الدائرة تتمثل في إمداد هؤلاء النسوة بالمبلغ اللازم لشراء الخيزران، وبيع المقاعد اللائي ينسجها بسعر التجزئة في سوق حرة، غير أنه لم يجد أي شخص يرغب

في إقراضهن رأس المال المطلوب. وحين بحث «يونس» أحوال قرية «جوبرا»، وجد نحو 42 شخصاً من أهلها (من فئة صانعي المقاعد، ونسّاجي الأبسطة، وسائقي الدراجات الصغيرة) يعتمدون على التجار في اقتراض مبلغ لا يتعدى 27 دولاراً. في النهاية، لم يكن منه إلا أن أقرضهم المبلغ دون مقابل. لكن هذا لم يحل المشكلة، فرأى أن يذهب إلى البنك المحلي ويتحدث إلى المدير عن إقراض غير القادرين ما يلزمهم من مال، غير أن مدير البنك قال له: «ليست لديهم ودائع تضمنهم، وموقفهم المالي غير مطمئن، كما أن 75٪ من السكان أميون، ولن يستطيعوا تسجيل البيانات المطلوبة في استمارة طلب القرض. أضف إلى هذا أنه ليس لديهم من يضمنهم». فما كان من «يونس» إلا أن قام بتصعيد الموقف إلى المدير الإقليمي للبنك، وشرح له الأمر. وبعد أن تبادلوا المكاتبات لمدة لم تقل عن ستة أشهر، وتعهّد «يونس» بضمان المقترضين، تمكن بعد عناء من الحصول على قرض قيمته 300 دولار من إدارة البنك وقام بتوزيعها على الفقراء. وانخرط «يونس» نفسه في العمل البنكي، ودرس كيفية إدارة القروض، مما مكنه من إنشاء بنك يديره بنفسه، وأطلق عليه اسم «بنك القرية». وقد اختلفت استراتيجيات هذا البنك عن سائر البنوك، فبينما كانت البنوك الأخرى تعطي مدة طويلة لسداد القروض كي تحصل على أكبر قدر من الفائدة، وضع «يونس» نظام سداد يوميّ يجعل المدين يدفع مبالغ بسيطة جداً على فترات متقاربة. كما عين «يونس» فريق دعم، ووضع نظاماً تحفيزية من شأنها مساعدة المقترضين بعضهم بعضاً على النجاح، وتوفير أفضل شروط السداد.

العمل على العيش في مدن صديقة للبيئة

ستجد نفسك، خلال 20 عاماً على الأكثر، تقطن بناطحة سحب مصنوعة من الخشب، ومزودة بألواح الطاقة الشمسية التي ستغذيها بالطاقة النظيفة. هذا

ليس خيلاً، بل أفكار حقيقية تأخر تنفيذها فحسب. يعود هذا التأخر، بشكل رئيس، إلى ارتفاع تكلفة خامات البناء العضوية في مقابل انخفاض تكلفة البناء بالخامات التقليدية. على أي حال، لن يستمر هذا الوضع طويلاً؛ لأن أسعار الخامات التقليدية بدأت ترتفع، مما شجع عدداً من شركات البناء على التفكير في البدائل العضوية. وحتى تتغير أساليب وخامات البناء، دعونا نرَ كيف سٌشيد المدن في المستقبل بخامات عضوية من البيئة:

1. الطوب المصنوع من ثاني أكسيد الكربون: تعمل شركة أسترالية متخصصة في صناعة متفجرات التعدين على استخراج ثاني أكسيد الكربون من الجو وتحويله إلى كربونات خاملة صلبة، صالحة لصناعة طوب البناء

2. القنب المُصنَّع بديلاً للخرسانة: تُصنع هذه المادة عن طريق خلط سيقان نبات القنب بالجير، وهي تتسم بخفة وزنها، ومقاومتها للحريق والماء، والعناصر الصناعية فيها أقل كثيراً من العناصر الموجودة في الخرسانة العادية، مما يجعلها صديقة للبيئة

3. هلام يستشعر عوامل إجهاد المبنى: ابتكر العلماء في معهد «إم آي تي» مادة هلامية يتغير لونها استجابةً لعوامل الضغط الميكانيكية التي تؤثر على المبنى. هذا التغير في اللون يلفت انتباه سكان المبنى إلى أية تغيرات إنشائية خطيرة قد تطرأ عليه.

4. الطوب الفطري: وهو بديل لمادة «البوليسترين»، ويمكن الاستعانة به في أعمال البناء المؤقتة لأنه قابل للتحلل

5. طابعة البناء ثلاثية الأبعاد: صممت شركة إيطالية طابعة بناء ثلاثية الأبعاد،

يبلغ طولها حوالي 12 متراً. بإمكان هذه الآلة طباعة منزل – أو بالأحرى بناؤه – بالاستعانة بخليط من الطمي والرمال.

6. نوافذ مزودة بألواح الطاقة الشمسية: استخدمت إحدى الشركات الأمريكية الأملاح العضوية الماصة للضوء في تصنيع أول لوح شفاف لتجميع الطاقة الشمسية، بحيث يمكن استخدامه في النوافذ بدلاً من الزجاج العادي.

7. قباب خرسانية قابلة للنفخ: تمكن فريق من الباحثين بجامعة فيينا من تشييد قبة في ساعتين فحسب، عن طريق ربط ألواح من الخرسانة حول وسادة هوائية، ثم العمل على ملء الأخيرة بالهواء لترتفع القبة وتأخذ شكلها النهائي

8. طباعة الجسور: يعمل المصمم «يوريس لارمان» مع شركة «آر أند دي» على ابتكار أذرع آلية تبني الجسور بأسلوب الطباعة ثلاثية الأبعاد في نفس لحظة تصميمها.

9. ناطحة سحاب خشبية: ستبدأ شركة «روديغر لانير» العام القادم في تشييد ناطحة سحاب من الخشب في فيينا يبلغ ارتفاعها 24 طابقاً، لتكون أكبر بناية خشبية في العالم.

الفصل الخامس

.....

أسس تطبيق المسؤولية المجتمعية

في المؤسسات، والتي لها أثر

على سعادة المجتمع

تطبيق المسؤولية المجتمعية بالمؤسسات:

حتى تتمكن المؤسسة من تفعيل مفهوم المسؤولية المجتمعية لديها، يجب تصميم إطار تنظيمي متكامل، يستوعب كافة مناحي تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية في المؤسسات، ويعمل على تحقيق التكامل في آلية صنع القرارات الاقتصادية والمجتمعية والبيئة، عبر المؤسسة، ابتداءً من مجلس الإدارة، وصولاً إلى موظفي الصفوف الأمامية.

وتعتمد عملية تصميم الإطار التنظيمي، على النموذج الشهير في مجال إدارة الجودة الشاملة (ديمنج)، والذي يتضمن أربع مراحل: (خطط - نفذ - تحقق - حسن).

يهدف هذا الإطار إلى مساعدة أصحاب المصلحة وأعضاء مجالس الإدارات، والمديرين والموظفين وغيرهم، على تقييم الآثار التي تحدثها المؤسسة في المجتمع، والتحديات والفرص المرتبطة مع هذه التأثيرات، مع أخذها بعين الاعتبار في عملية صنع القرار والأنشطة التجارية.

ويمكن ترجمة هذه المراحل الأربع، إلى ست مهام رئيسية، وسيتم شرح تفاصيل تطبيق كل مهمة، كما هو موضح في الشكل أدناه:

إطار مراحل تنفيذ المسؤولية المجتمعية

المرحلة	تحديد المهام	نقاط التحقق من العمل
متى	ماذا	كيف
أولاً: مرحلة التخطيط	تقييم الوضع الحالي للمؤسسة بما يخص برامجها للمسؤولية المجتمعية	1. تأسيس فريق عمل 2. تطوير ووضع تعريف عملي للمسؤولية المجتمعية 3. استعراض وثائق المؤسسة، والعمليات والأنشطة 4. تحديد وإشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين
	وضع استراتيجية للمسؤولية المجتمعية للمؤسسة	1. الحصول على دعم الإدارة العليا والموظفين 2. دراسة ما تفعله المؤسسات الأخرى بما يخص المسؤولية المجتمعية 3. إعداد مصفوفة بالإجراءات المقترحة 4. وضع أفكار للمضي قدماً بما يخص المسؤولية المجتمعية 5. اتخاذ القرار فيما يتعلق بتحديد الاتجاه والنهج ونقاط التركيز التي يجب العمل بها

<p>1. عمل مسح للالتزامات الحالية فيما يخص المسؤولية المجتمعية</p> <p>2. فتح الحوار مع أصحاب المصلحة الرئيسيين</p> <p>3. تشكيل مجموعة عمل هادفة إلى تحديد وتطوير الالتزامات</p> <p>4. إعداد نسخة أولية للخطة</p> <p>5. التشاور مع أصحاب المصالح الذين من المحتمل تأثرهم بهذه الالتزامات</p> <p>6. مراجعة الالتزامات بشكل نهائي والعمل على نشرها</p>	<p>تطوير وإعداد التزامات المسؤولية المجتمعية التي يجب المضي بها</p>	<p>ثانياً: مرحلة التنفيذ</p>
<p>1. تطوير هيكل متكاملة لصنع القرار فيما يخص المسؤولية المجتمعية</p> <p>2. إعداد وتنفيذ خطة عمل للمسؤولية المجتمعية</p> <p>3. تحديد أهداف قابلة للقياس، وتحديد مقاييس الأداء</p> <p>4. تشجيع الموظفين وغيرهم ممن تنطبق عليهم الخطة على المشاركة</p> <p>5. تصميم وتنفيذ تدريب خاص بالمسؤولية المجتمعية</p> <p>6. وضع آليات لمعالجة مشاكل مقاومة التغيير</p> <p>7. وضع خطط لتفعيل الاتصالات الداخلية والخارجية</p>	<p>تنفيذ الالتزامات</p>	

ثالثاً: مرحلة التحقق	التحقق من التقدم الحاصل، وتقديم تقرير خاصّ بذلك.	1. قياس الأداء والتحقق منه 2. إشراك وإدماج أصحاب المصلحة 3. إعداد وتقديم تقرير الأداء
رابعاً: مرحلة التحسين	التقييم والتحسين	1. تقييم الأداء 2. تحديد الفرص المتاحة للتحسين 3. إشراك أصحاب المصلحة
التدقيق		العودة إلى الخطة والبدء بدورة جديدة

بعض ممارسات المسؤولية المجتمعية عبر أنظمة الموارد البشرية والتي تصب في سعادة المجتمع:

تلعب دوائر الموارد البشرية دوراً حيوياً بمساعدة المؤسسة على تبني برامج المسؤولية المجتمعية، لا، بل أن الموارد البشرية تدير عملية تطبيق خطة المسؤولية المجتمعية وتراقب عملية تبنيها بشكل استباقي، بالإضافة إلى عملية توثيق العمليات.

إن إدارة الموارد البشرية تساعد بشكل كبير في برامج المسؤولية المجتمعية من خلال الجوانب التالية:

1. تطبيق وتشجيع الممارسات الخضراء
2. تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية
3. الاحتفال بالنجاحات وتوضيح قيمة المسؤولية المجتمعية للموظفين والمجتمع.

تطبيق وتشجيع الممارسات الخضراء

إن القيام بتفعيل الممارسات الخضراء في المؤسسة، يساعد على تقليل النفايات البيئية وتحفيز وتشجيع الأخلاق المؤسسية العالية والممارسات المستدامة، التي تعزز كلاً من المسؤولية الشخصية والمؤسسية.

إن القيمة المتأصلة في اعتناق الممارسات الخضراء في المسؤولية المجتمعية والمحافظة على الموارد، تشكل أحد أهم الوسائل للمحافظة على صحة كوكبنا الأرض، كما أن الحد من البصمة الكربونية لكل موظف تمهد الطريق للمحافظة على الطاقة وإعادة تدوير النفايات بعيداً عن الأرض.

مدرج أدناه بعض المقترحات لتفعيل عملية التطبيق في مجال الممارسات الخضراء:

- تدوير الورق والعلب المعدنية والزجاجات الفارغة في المكتب.
- جمع الطعام والتبرع به للفقراء وضحايا الحروب والكوارث الطبيعية
- تشجيع عملية خفض استهلاك الطاقة من خلال تسهيل إجراءات الدوام واتخاذ الإجراءات اللازمة لتشجيع الموظفين وتمكينهم من استخدام سيارات بعضهم البعض للقدوم إلى العمل والعودة منه، بالإضافة إلى تيسير إمكانية ممارسة العمل عن بعد إلى أقصى درجة ممكنة.
- تشجيع الموظفين على إطفاء الأضواء والحواسيب والطابعات بعد ساعات الدوام الرسمي وفي عطلة نهاية الأسبوع بغية ترشيد عملية استهلاك الطاقة

- العمل مع قسم تكنولوجيا المعلومات على استبدال أجهزة الحاسوب المكتبية بالحواسيب المحمولة، حيث أنها تستهلك طاقة أقل بما يعادل 90٪ من الطاقة التي تستهلكها الحواسيب المكتبية.
- تفعيل عمليّة التواصل عن بعد بشكل أكبر في المؤتمرات والاجتماعات والعمل في المواقع.
- تشجيع الموظفين على إحضار طعامهم من المنزل مغلفاً بالأكياس الورقية لتقليل الدهون والسعرات الحرارية التي يتناولها الموظفون من خلال الأطعمة السريعة والجاهزة، بهدف الحصول على حياة صحيّة وتقليل النفايات الناتجة عن الأغلفة البلاستيكية.
- يمكن لدائرة الموارد البشريّة صياغة ميثاق للممارسات المكتبية الخضراء، تقوم بتوقيع كافة الموظفين على ضرورة الالتزام به، والتعامل معه، مثل مدونة السلوم الأخلاقيّ.

تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعيّة في المؤسّسة

إن خلق ثقافة التغيير والمسؤوليّة المجتمعيّة يبدأ من خلال إدارة الموارد البشريّة، عبر إعداد مجموعة من الموظفين الملتزمين القادرين على بث الحماس وروح المنافسة في المؤسّسة، لقد تصدرت خلال السنوات الماضية أنباء عدد من المؤسّسات الضخمة والموثوقة في العالم والتي خيّت آمال موظفيها وشركائها وشركائها والمجتمع كله، من خلال تفشي الفساد في أروقتها، ومثال ذلك شركة (ارنون) في الولايات المتحدة الأمريكية.

لقد أوجدت هذه الإخفاقات نوعاً من عدم الثقة في المؤسسات من قبل الموظفين والمساهمين وحتى المجتمع، حيث افتقد الموظفون الشعور بالأمن الوظيفي والاستقرار، وفي ظل هذه الظروف لعبت المسؤولية المجتمعية والحوكمة المؤسسية دوراً هاماً في إعادة تأهيل الإسم التجاري لصاحب العمل من خلال ممارسات وظيفية ومجتمعية جديدة، مما أدى إلى انتفاء الفكرة التي تكونت لدى الموظفين والمجتمع عن المؤسسات بأن هدفها الوحيد هو الربح ولو كان ذلك على حساب المجتمع والبيئة.

يستطيع أصحاب العمل التواصل مع الموظفين والمجتمع من خلال:

- المشاركة في المساهمات الخيرية التي يقوم بها الموظفون
- البرامج المجتمعية والأيام التطوعية
- الرعاية المؤسسية للأحداث المحلية
- تشجيع الموظفين على المشاركة في سباقات الجري وبنوك الطعام، وغيرها من الفعاليات والأنشطة الخيرية.

الاحتفال بنجاحات المسؤولية المجتمعية وتوضيح قيمة المسؤولية المجتمعية للموظفين والمجتمع.

إن الاحتفال بالنجاحات ضروري للمحافظة على زخم أي برنامج في المسؤولية المجتمعية، ويشمل ذلك قادة المؤسسات للإشادة بنجاح هذه المبادرات وإعطاء البرنامج معنى حقيقي، إذ أن الاحتفال بهذه النجاحات والإعلان عنها يساهم في إنجاح عملية تطبيق تطبيق المسؤولية المجتمعية، كما

يخلق فهماً متبادلاً للثقافات في كل منطقة تخدمها المؤسسة، ويدرك المجتمع المحلي الدور الهام الذي تضطلع به المؤسسة في خدمة القضايا المجتمع

سعادة المجتمعات محور رئيسي في تقارير الاستدامة

وفقاً لمبادرة الإبلاغ العالمي عن التقارير GRI G4

لدى التفكير في العالم كمنظومة واحدة، نجد أن القرارات التي اتخذها أجدادنا حول كيفية زراعة الأرض، لا تزال تؤثر على ممارسة الأعمال الزراعية حتى يومنا هذا. والسياسات الاقتصادية التي نمارسها ونطبقها اليوم، سوف يكون لها تأثير على مستقبل أطفالنا، والأجيال اللاحقة، فإن كانت سلبية ولم تراعى مفهوم المنظومة العالمية، ولا تراعى التنمية المستدامة، فسيرزح أطفالنا مستقبلاً تحت وطأة الفقر والعوز، وما يترتب على ذلك من التدهور في الصحة والتعليم، والحروب الأهلية، وعدم الاستقرار، وما إلى ذلك، من مآلات معروفة سلفاً.

بدأ قطاع الأعمال بوضع بعض المنهجيات، والمبادرات الطوعية، لتحقيق الاستدامة، والتي أدت إلى تحقيق نجاح كبير في العالم العربي، ومنها تجربة مؤسسة أرامكس الدولية، والتي يمكن أن تشكل نموذجاً مناسباً، في دمج الاستدامة في الأعمال وفقاً لمعايير المسؤولية المجتمعية والبيئية.

إن نجاح القطاع الخاص في تنفيذ مبادرات الاستدامة يعتمد، بشكل أساسي، على وجود إطار من الشراكة الفعالة مع القطاع العام، بحيث تساهم الحكومة في تنظيم التشريعات والقوانين، التي تساعد في تشجيع مبادرات الاستدامة، والعمل التنموي، كما أنه من الضروري أن يعمل القطاع الخاص على بذل الجهد الكافي لدعم الاستدامة بعد انتهاء تنفيذ المشاريع، وتقديم الدعم المالي الأولي.

تقوم معظم الشركات الكبرى في العالم بإصدار تقارير مستقلة خاصة بالمسؤولية المؤسسية تجاه المجتمع كإجراء معياري. تخضع المؤسسات لضغوط متزايدة لكي تقدم تقارير عن تأثيرها على المجتمع، وكيفية إدارتها لهذا التأثير، وتحمل هذه التقارير عناوين متنوعة: تقارير بيئية و/أو اجتماعية، أو تقارير عن الاستدامة، والتي تعد تقارير أكثر شمولاً من التقارير البيئية و/أو المجتمعية؛ لكونها تتضمن تأثير المؤسسة الاقتصادي، وتقيم أيضاً استدامة عمليات المؤسسة، ومنتجاتها من حيث تنمية المجتمع.

وتتضمن هذه التقارير عادةً معالجة المؤسسة للقضايا الاقتصادية والبيئية والمجتمعية، والإبلاغ عن الأداء الاقتصادي وحقوق العاملين، والإنتاجية، وإيجاد فرص العمل، والبحث والتطوير، والاستثمار في التدريب. ومعالجة القضايا البيئية مثل، تأثير عمليات الإنتاج، والمنتجات والخدمات على الهواء والأرض، والتنوع البيولوجي، وصحة الإنسان. وتتضمن القضايا المجتمعية عادة الصحة والسلامة، في أماكن العمل، ومدى ارتياح الموظفين، والأعمال الخيرية التي تقوم بها الشركة، ومراعاة حقوق الإنسان، وتنوع القوى العاملة، والعلاقات مع الموردين، وكثيراً ما يكون التركيز على كشف البيانات المجتمعية تركيزاً داخلياً كالإبلاغ عن البيانات المتعلقة بالموظفين، وصحتهم، وسلامتهم والدراسات الاستقصائية عن الموظفين، أكثر من الإبلاغ عن البيانات التي تشمل قضايا المجتمع المحلي والمجتمع بأسره.

وتهدف قلة من المبادرات الدولية، إلى وضع أطر ومؤشرات لإعداد التقارير، حتى تم تشكيل المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI بدعم من برنامج الأمم المتحدة البيئي عام 1997، من قبل ائتلاف الاقتصاد المسؤول بيئياً، ومعهد تيلس.

حيث قامت هذه المبادرة، بإنشاء قاعدة للإبلاغ على شبكة الإنترنت، لإرشاد المؤسسات خلال إعدادها لتقارير التنمية المستدامة. ويمكن لمستعمل هذه القاعدة أن يجد إرشادات بشأن إعداد التقارير والرصد والقياس، فضلاً عن تزويد المعنيين بمكتبة شاملة لمعظم التقارير التي تم إصدارها وفقاً لأفضل الممارسات.

وتنشر الشركات والمؤسسات تقارير الاستدامة للإبلاغ عن:

1. الآثار الاقتصادية والبيئية والمجتمعية الناجمة عن أنشطتها اليومية.

2. قيم المؤسسة

3. نموذج الحوكمة

4. الارتباط ما بين تحقيق استراتيجيتها، والتزامها باقتصاد عالمي مستدام.

يوجد عدد متزايد من الشركات والمؤسسات الساعية إلى تفعيل استدامة عملياتها، والمساهمة في عملية التنمية المستدامة. وتقارير الاستدامة تساعد المنظمات على قياس وفهم الأداء الاجتماعي والبيئي والاقتصادي، كما تساعد على قياس التأثيرات التي تسببها نشاطاتها، وتزيد قدرتها على تحديد الأهداف، وإدارة التغيير.

يتوجب على المنظمات تخطيط عملية إعداد تقارير الاستدامة، بغية العمل على إصدارها بشكل نظامي، من خلال وضع برنامج لجمع البيانات، والاتصالات، وتلقي الردود، ورصد أدائها المستدام على أسس قائمة ومستمرة.

كما تستطيع المؤسسات، من خلال إصدار تقارير الاستدامة، توفير البيانات بانتظام لكبار صناع القرار لصياغة الاستراتيجية وسياسات المؤسسة، وتحسين

الأداء، وتأمين مصدر حيوي وهام لإدارة التغيير في المنظمات، بغية تحقيق اقتصاد عالمي مستدام، بحيث يتم الجمع ما بين تحقيق الربحية على المدى الطويل، مع السلوك الأخلاقي، والعدالة المجتمعية، والرعاية البيئية.

المنافع التي تحققها المؤسسة عند إصدار تقارير الاستدامة:

1. تعزيز فهم كافة المخاطر والفرص التي تواجه المؤسسة.
2. تأكيد العلاقة ما بين الأداء المالي وغير المالي للمؤسسة
3. التأثير على السياسة والاستراتيجية وخطط العمل بعيدة المدى
4. تبسيط الإجراءات، وتقليل الكلفة، وتحسين الكفاءة.
5. القياس، و تقييم أداء الاستدامة، وفقاً للقوانين والأعراف والقوانين، و معايير الأداء، والمبادرات الطوعية.
6. تجنب التورط في القضايا البيئية والمجتمعية الفاشلة.
7. تقييم ومقارنة الأداء داخلياً مع المنظمات والقطاعات الأخرى. وتخفيف أو عكس الآثار البيئية والمجتمعية والحوكمة السلبية.
8. تحسين السمعة والولاء للاسم التجاري.
9. تمكين أصحاب المصلحة الخارجيين من فهم القيمة الحقيقية للمؤسسة، والأصول الملموسة وغير الملموسة.
10. إثبات قدرة المؤسسة على التأثير والتأثر بالتوقعات حول التطور المستدام.

محتويات تقارير الاستدامة:

مدرج أدناه إطار لتقرير الاستدامة، مع بعض الأمثلة للمؤشرات الاقتصادية والبيئية والمجتمعية التي يجب الإبلاغ عنها في التقرير:

المحتوى	القسم
مقدمة تظهر معلومات عن المؤسسة ورؤيتها ورسالتها وقيمتها واستراتيجيتها	القسم الأول
رسالة من المدير التنفيذي لشرح العناصر الرئيسية بالتقرير وتتضمن المرتكزات والالتزامات الأساسية تجاه مسؤوليتها نحو المجتمع داخلياً وخارجياً، ويوجد عدد من العناصر المقترحة لتضمينها في الرسالة: - إبراز محتوى التقرير والالتزامات والأهداف. - شرح الالتزامات المتعلقة بالأهداف الاقتصادية والمجتمعية والبيئية من قبل إدارة المؤسسة. - بيان وتفصيل النجاحات والمعوقات لدى الشركة. - أداء المؤسسة بالمقارنة مع أداء وأهداف السنوات السابقة وبيان النماذج الرئيسية في قطاع عملها. - النهج الذي اتخذته المؤسسة في دمج كافة شرائح المستفيدين وإشراكهم في برامجها. - التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسة وقطاع أعمالها في دمج مسؤولياتها تجاه الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وبما تتضمنه الاستراتيجية المستقبلية.	القسم الثاني

القسم الثالث	الملف التنظيمي للمؤسسة ويبيّن
	<ul style="list-style-type: none"> - اسم المؤسسة المقدمة للتقرير. - الهيكل التنظيمي. - المنتجات و/ أو الخدمات الرئيسية، بما فيها الماركات التجارية، أو العضويات العالمية. - تعريف بالإدارات الرئيسية، والشركات أو المؤسسات التابعة أو المتعاونة والافرع أن وجدت. - الدول التي تمارس بها المؤسسة أعمالها. - طبيعة ملكية المؤسسة: الوضع القانوني (مؤسسة، شركة، مساهمة،...الخ). - طبيعة الأسواق التي تخدمها المؤسسة. - نطاق المؤسسة: عدد الموظفين، المنتجات/ الخدمات المقدمة (الحجم أو الكمية). - صافي المبيعات. - مجموع رأس المال موزع حسب حقوق الملكية والالتزامات. - فترة التقرير (السنة المالية) للمعلومات المقدمة. - الأشخاص الذين يمكن التواصل معهم بخصوص التقرير، بالإضافة لمعلوماتهم، بما فيها عناوين البريد الإلكتروني، والموقع الخاص على شبكة الإنترنت. - ويستحسن تقديم أكبر قدر من المعلومات التي تساعد على فهم أفضل لطبيعة عمل المؤسسة.

القسم الرابع	المسؤولية الاقتصادية
	بيان تأثيرات المؤسسة على الظروف الاقتصادية لأصحاب المصلحة وعلى الأنظمة الاقتصادية على المستوى المحلي والوطني والعالمي، وبيان أهداف المؤسسة المتعلقة بأدائها من النواحي الاقتصادية، وتحديد التزامات المؤسسة المتعلقة بالجوانب الاقتصادية، مع بيان أهم النجاحات أو الاخفاقات، وأهم المخاطر والفرص، ونظام الحوكمة الموجود بالمؤسسة.
القسم الخامس	المسؤولية المجتمعية
	يتم تناول البعد الاجتماعي، ودور المؤسسة في ذلك من ناحية ممارسات العمل وحقوق الإنسان، ودورها في التنمية المجتمعية وإطلاق المبادرات التنموية.
	القسم السادس المسؤولية البيئية تناول البعد البيئي، وبيان تأثيرات المؤسسة على الأنظمة الطبيعية للكائنات الحية وغيرها، وتشمل الأنظمة البيئية والتربة والهواء والماء والتنوع الحيوي، وبيان دور المؤسسة في المحافظة على الطاقة والمياه، وكيفية التعامل مع المخلفات وانبعاثات الغازات، وايضاً بيان تأثير المنتجات والخدمات ووسائل النقل على البيئة.
القسم السابع	قائمة بالأهداف والأنشطة التي تتعهد المؤسسة بتنفيذها انطلاقاً من أبعاد المسؤولية المجتمعية.
القسم الثامن	الفهرس وقائمة المصطلحات.

يمكن إظهار مجموعة من المؤشرات الخاصة بالتائج المحتملة لتطبيق المسؤولية المجتمعية في التقارير، كما هو مبين أدناه:

1. نتائج متعلقة بالمتعاملين:

- عدد شكاوى المتعاملين عن المنتجات أو الخدمات.
- عدد الشكاوى التي تمت معالجتها.
- عدد القضايا المعالجة من السلوك غير التنافسي.
- مستوى رضا المتعاملين.
- نسبة الاحتفاظ بالعملاء.
- نسبة الاحتفاظ بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.

2. نتائج متعلقة بالموظفين:

- مقارنات أعداد الموظفين من حيث العمر والجنسية والدين والأقليات
- معدل تغيب الموظفين.
- عدد قضايا الفساد والرشاوى والسلوك غير المهني.
- معدل الحوادث المسجلة.
- معدل الدوران الوظيفي.
- معدل ساعات التدريب المقدم للموظفين.
- معدل الرواتب مقارنة بسوق العمل.
- معدل الرضا الوظيفي

3. نتائج متعلقة بالمجتمع:

- مقدار المخصصات الماليّة لدعم قضايا المجتمع.
- عدد ساعات تطوع للموظفين في الأعمال الخيريّة.
- أثر التقييم للمبادرات المقدمة للمجتمع.
- نتائج رضا المجتمع عن خدمات المؤسّسة.
- نتائج رضا المجتمع عن مدى تحمل المؤسّسة للمسؤوليّة المجتمعيّة.

4. نتائج متعلقة بالبيئة:

- معدل الاستهلاك العام للطاقة.
- معدل الاستهلاك العام للمياه.
- كمية النفايات المنتجة حسب الوزن.
- عدد حالات الدعاوى القضائية المختصة بالجرائم البيئية التي تمت معالجتها.
- معدل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون والغازات الدفيئة.
- نسبة استخدام الموادّ المعاد تدويرها.
- نسبة النفايات المعاد تدويرها.

5. نتائج متعلقة بحقوق الإنسان:

- عدد الحالات التي لا تتواءم مع التشريعات المحليّة لحقوق الإنسان.

- وجود خط ساخن لشكاوى العمال.

- إجمالي عدد الساعات التي يستغرقها تدريب الموظفين على السياسات والإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات، ونسبة الموظفين المدربين على ذلك.

- معدل الأجور مقارنة مع المؤسسات المماثلة والسوق المحلي.

إرشادات هامة حول إعداد تقارير الاستدامة:

- أن يتناسب مجال التقرير مع حجم وطبيعة المؤسسة.

- أن يتضمن التقرير معلومات حول أهداف المؤسسة، وأدائها بشأن الموضوعات الجوهرية، ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية.

- أن يعرض التقرير صورة صحيحة ومكتملة لأداء المؤسسة بشأن المسؤولية المجتمعية، شاملاً الإنجازات والإخفاقات، والطرق التي يتم بها معالجة هذه الإخفاقات.

- أن يصدر التقرير في عدة أشكال بناء على طبيعة المؤسسة، واحتياجات أطرافها المعنية، ويمكن إصداره إلكترونياً/ أو ورقياً. كما يمكن أن يكون هذا التقرير وثيقة مستقلة بذاتها، أو جزءاً من التقرير السنوي للمؤسسة.

- من خلال الحوار مع الأطراف المعنية، فإنه يمكن للمؤسسة أن تستفيد من تلقي المعلومات بشكل مباشر، بشأن آراء الأطراف المعنية، ويجب أن تسعى المؤسسة للحوار مع تلك الأطراف بهدف:

1. تقييم مدى كفاءة وفاعلية المحتوى، وسائل الإعلام، ومجال التواصل، وبذلك يمكن تحسينه بالمستوى المطلوب.
2. وضع الأولويات لمحتوى التواصل المستقبلي.
3. تأمين عملية التحقق الخارجي للمعلومات المقدمة في التقرير من الأطراف المعنية في حالة استخدام هذا التوجه للتحقق.
4. تحديد أفضل الممارسات ذات العلاقة.
5. مكافحة الفقر والجوع، والأمراض والأمية، والتمييز ضد المرأة.

المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وفقاً لنموذج التميز الأوروبي الصادر عن المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM

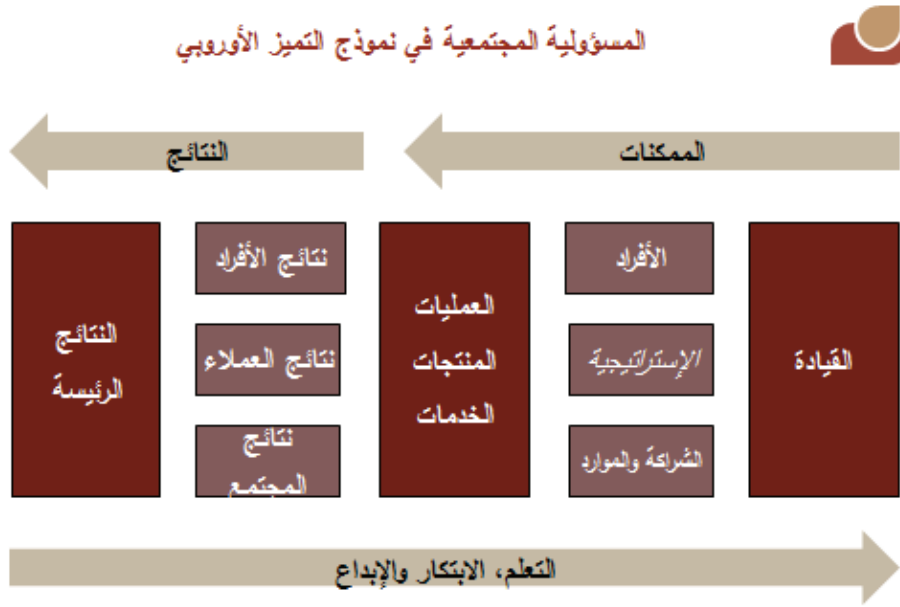
عمل القائمون على الميثاق العالمي في شهر تشرين الأول من عام 2003 على توقيع اتفاقية تفاهم مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة بهدف ترويج المواطنة المؤسسية من خلال الاستخدام الأمثل لأحدث الممارسات الإدارية، وقد جاءت هذه الاتفاقية بعد قيام الـ EFQM بتضمين مبادئ الميثاق العالمي في نموذج التميز الخاص به

إن التميز المؤسسي المترتب على التكامل ما بين الميثاق العالمي والنموذج الأوروبي للتميز EFQM يظهر جلياً من خلال إطار متكامل للمواطنة المؤسسية العالمية، وفقاً للمبادئ الدولية بينما يقدم النموذج الأوروبي للتميز خدمات راسخة ودعم متواصل لتسهيل عملية التكامل.

يقدم الإطار التنظيمي للمسؤولية المجتمعية للمؤسسات وفق معايير EFQM للمنظمات منهجية مهيكلية للوصول إلى تحقيق مسؤوليتها المجتمعية، ويتضمن ذلك ارشادات عملية مبنية على أفضل الممارسات الإدارية.

يبلغ عدد معايير التميز وفقاً للنموذج الأوروبي، تسعة معايير رئيسية، على النحو التالي:

التحقق من النموذج



تحقيق نتائج متوازنة

تفاصيل المسؤولية المجتمعية عبر معايير التميز المؤسسي الرئيسية:

- المنظمات المتميزة تعتمد منهج اخلاقيّ عن طريق الشفافية والمسائلة لأصحاب العمل باعتبارهم المسؤولين عن المنظّمة.
- الأخذ بعين الاعتبار المسؤولية المجتمعية والاستدامة البيئية للوقت الحالي والمستقبل وتعزيزهم بفعالية.
- يركز نموذج التميز على ثقافة تعزيز وتجذير القيم المؤسسية من خلال المشاركة المفتوحة والشاملة لأصحاب العمل.
- تجاوز التوقعات في تقديم الخدمات إلى المجتمع المحليّ والعالميّ حيثما امكن ذلك.
- إدراك تأثير المنظّمة على المجتمع الحالي والمستقبلي والاهتمام بتقليل المؤثرات السلبية.

مصطلحات وتعريف في سعادة المجتمع والمسؤولية المجتمعية للمؤسسات

1. السعادة المجتمعية :

2. مؤشر سعادة المجتمع :

3. الاستدامة: الوفاء باحتياجات الحاضر، دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على الوفاء باحتياجاتهم.

4. مواطنة المؤسسات: مصطلح دال على تحمل المنظمات المسؤولية المجتمعية من حيث تلبية المسؤوليات القانونية والأخلاقية والاقتصادية المتحتمة عليهم من قبل المساهمين. والهدف من ذلك هو توفير أعلى مستويات المعيشة ونوعية الحياة في المجتمعات التي تعمل فيها هذه المنظمات، مع المحافظة على الربحية لأصحاب المصلحة بالإضافة إلى المشاركة الفعالة في البرامج الهادفة إلى حماية البيئة، والمشاركة بالوقت والجهد على كافة المستويات وفقاً لمبادئ الشفافية والمسؤولية وإنتاج السلع والخدمات الآمنة ذات الجودة العالية.

وحيث أن هذا المصطلح يصف دور ومسؤوليات المنظمات تجاه المجتمع، فإنه يستخدم في أحيان كثيرة كمرادف لمصطلح المسؤولية المجتمعية.

5. **الاقتصاد الأخضر:** الاقتصاد الأخضر الذي ينتج عنه تحسن في رفاهية الإنسان والعدالة المجتمعية مع الحد بشكل كبير من المخاطر البيئية وندرة الموارد. ويمكن أن ننظر للاقتصاد الأخضر في أبسط صورة كالاقتصاد يقل فيه انبعاث الكربون وتزداد كفاءة استخدام الموارد كما يستوعب جميع الفئات المجتمعية وفي الاقتصاد الأخضر يجب أن يكون النمو في الدخل وفرص العمل مدفوعاً من جانب الاستثمارات العامة والخاصة التي تقلل انبعاث الكربون والتلوث، وتزيد من كفاءة استهلاك الموارد والطاقة وتمنع خسارة خدمات التنوع البيولوجي، وحقيقياً أن التنمية المستدامة تركز بالكامل تقريباً على اصلاح الاقتصاد.

6. **التسويق المسؤول اجتماعياً:** يدل هذا المصطلح على أحد انواع التسويق الذي تتجسد فيه المسؤولية المجتمعية، وتظهر جلية في مختلف الآليات والأنشطة الفرعية المكونة له بشكل يضمن الالتزام المسؤول والأخلاقي لمختلف النشاطات والقرارات المتعلقة بالإطار التسويقي، وبحيث يشمل ذلك عدة جوانب، منها على سبيل المثال لا الحصر:

a. حماية المستهلك ودراسة سلوكه

b. التسعير

c. التعبئة والتغليف

d. الاعلان والترويج

e. خدمات ما بعد البيع

7. **الاستثمار الأخلاقي:** فلسفة استثمارية ساعية إلى تحقيق التوازن بين مراعاة الأخلاقيات لدى ممارسة المنظمة لنشاطاتها وحجم العائد على الاستثمار. المستثمرين الأخلاقيين يسعون إلى الاستثمار في الأعمال والمنظمات التي تسهم بشكل إيجابي في نوعية البيئة والحياة. كما يمكن تعريفه بأنه القرار المتخذ بالاستثمار في المنظمات التي تعمل بشكل أخلاقي، وتقدم منافع اجتماعية وحساسة اتجاه البيئة، ويطلق عليه أيضاً اسم الاستثمار الواعي مجتمعياً.

المعايير التي تحدد الإستثمار الأخلاقي:

تقسم المعايير، في تحديد الإستثمار الأخلاقي، إلى مجموعتين رئيسيتين، ترتبط المجموعة الأولى بالأثر الإيجابي، بينما ترتبط المجموعة الثانية، بالأثر السلبي، ويوضح الجدول الآتي مجالات العمل المستحبة، في مجموعة الأثر الإيجابي والمحبذ تجنبها، في مجموعة الأثر السلبي.

ذات الأثر الإيجابي وتؤدي إلى الإستثمار في المؤسسات التي تدعم	ذات الأثر السلبي وتؤدي إلى تجنب الإستثمار في
حماية البيئة	التسلح والأسلحة النووية
الحد من التلوث	استغلال الحيوانات بشكل جائر
إعادة التدوير	خرق حقوق الإنسان
السلامة المهنية	الممارسات التي تخرب للبيئة
ممارسات العمل الأخلاقية	ضعف ممارسات العمل الأخلاقية

8. **الاستثمار في المجتمع المحلي:** توجيه الأموال والموارد، إلى الأنشطة التي تؤدي إلى حفز إيجاد الوظائف، وتوليد الدخل في المجتمع المحلي، وتقوم المؤسسات بهذه الأنشطة، من خلال التبرع للمنظمات المعنية بتطوير المجتمع المحلي، وبالشراكة مع الوكالات غير الربحية.

9. **اقتصاد الكفاية:** هو نظام اقتصادي، يتم من خلاله انتاج كمية من المنتجات بغية استهلاكها في فترة معينة بحيث لا تزيد ما عن الحاجة المطلوبة، كما يعني هذا النظام عدم جواز تجميع الثروات أو نقل الإنتاجية من فترة زمنية إلى الفترة الزمنية اللاحقة. في مثل هذا النظام، فإن مفهوم الثروة قد لا يتواجد، وكما يوجد اعتماد على التجدد وإعادة الإنتاج في داخل البيئة الطبيعية.

10. **الأبنية الخضراء:** يشير مصطلح المباني الخضراء إلى ممارسات إنشاء هياكل واستخدام عمليات ذات كفاءة بيئية عالية في استخدام الموارد طيلة دورة حياة البناء، بدءاً من تحديد الموقع والتصميم والتشغيل والترميم والصيانة، وحتى الهدم والترحيل، وتتكامل هذه الممارسات مع التصميم الكلاسيكي للمبنى من حيث المرافق العامة والاقتصادية في الاستثمار وأقوة التحمل أو الديمومة في عمر المبنى، وأخيراً الراحة في الاستخدام وكما هو معروف فالمباني الخضراء معروفة كأبنية مستدامة وذات أداء عالي.

معايير الابنية الخضراء: العزل والبناء، الأجهزة والمعدات المنزلية، الأرضيات، الطلاء وغيره من المواد، الطاقة الشمسية، الحدائق والمساحات الخضراء، الحي أو المنطقة السكنية.

11. الحوكمة المؤسسية: القوانين والقواعد والمعايير التي تحدد العلاقة بين إدارة المؤسسة من ناحية وحملة الأسهم وأصحاب المصالح (حملة السندات، العمال، الموردين، الدائنين، المستهلكين، الموظفين، والعملاء والموردين، والمنظمين، والمجتمع بأسره)، وتقوم الحوكمة المؤسسية على عدة ركائز من أهمها، ضمان المساءلة، والشفافية، والرقابة الداخلية والخارجية والشفافية، ووضوح الصلاحيات.

وقد بدأ الاهتمام بمنظومة الحوكمة المؤسسية في الشركات الحديثة منذ عام 2001، لا سيما بسبب انهيار عدد من الشركات الأمريكية الكبرى مثل شركة انرون وورلد كوم المحدودة. وفي عام 2002، قامت الحكومة الفيدرالية الأمريكية بتمرير قانون ساربانيس أو كسلي Sarbanes-Oxley، لضمان الحوكمة واستعادة ثقة الجمهور في إدارة المؤسسات.

12. العائد على الاستثمار المجتمعي: هو أسلوب مبني على مبادئ القياس للقيمة المالية الإضافية من خلال قياس القيمة البيئية والمجتمعية والتي لا يتم عكسها في الحسابات المالية التقليدية، يمكن استخدام هذا الأسلوب من قبل أية مؤسسة لتقييم التأثير على أصحاب المصلحة وتحديد أساليب لتحسين الأداء وتعزيز الأداء الاستثماري. في عام 2006 تم تشكيل شبكة لتيسير عملية التحسين المستمرة لهذا الأسلوب، وقد انضم حتى الآن أكثر من 570 ممارس عالمياً في هذا المجال كأعضاء في هذه الشبكة، حيث قامت الشبكة بتزويد المهتمين بمنهج كمي لفهم وإدارة تأثير المشاريع، والعمل، والمنظمة، والتمويل والسياسة، والهدف من ذلك تضمين وشمول القيم الإنسانية التي تكون عادة مستثناة من الاسواق. ويلجأ بعض مستخدمي العائد على الاستثمار المجتمعي إلى

عدم استخدام القياس المالي لكل الآثار، بل استخدام أسلوب السرد عن القيمة المتحققة.

13. SA 1000: معيار يشجع المنظمات على تطوير، والمحافظة على، واستخدام ممارسات مقبولة مجتمعياً في مكان العمل. تم تطوير هذا المعيار عام 1997 من قبل « المساءلة المجتمعية الدولية ».

يبسط هذا المعيار تعقيدات صناعة النقل، والمواثيق المؤسسية، لخلق لغة مشتركة ومعيار لقياس مستوى الامتثال الاجتماعي، ويمكن استخدامه من قبل أية مؤسسة في أي قطاع، وهو أداة مفيدة في القياس والمقارنة والتحقق من المساءلة المجتمعية في مكان العمل.

ويتطلب هذا المعيار الامتثال للعناصر الثمان المدرجة أدناه:

1. عمالة الأطفال 2. العمل القسري والجبري 3. الصحة والسلامة 4. حرية النقابات المهنية والحق في المفاوضات الجماعية 5. التمييز بين الموظفين 6. ممارسات الانضباط 7. ساعات العمل 8. المكافآت

14. SA 1000 AA: سلسلة من المعايير الموضوعية لمساعدة المؤسسات لتصبح أكثر مسؤولية ومساءلة واستدامة. يتعلق هذا المعيار بقضايا الحوكمة، ونماذج العمل، والاستراتيجية المؤسسية بالإضافة إلى تزويد المهتمين بإرشادات تشغيلية حول ضمان المساءلة ومشاركة أصحاب المصلحة.

15. الأداء الاجتماعي: تتضمن القضايا المجتمعية عادة، مواضيع الإبلاغ

التقليدية، مثل الصحة، والسلامة في موقع العمل، ورضى الموظفين والنشاطات الخيرية، التي تقوم بها الشركة، فضلاً عن مواضيع خارجية، مثل العمالة وحقوق الإنسان، وتنوع القوى العاملة، والعلاقات مع الموردين.

16. **الأداء الاقتصادي:** يغطي خلق فرص العمل، واستثمارات البحث والتطوير، والاستثمارات في التدريب، وغيرها من أشكال رأس المال البشري.

17. **الأداء البيئي:** تتضمن القضايا البيئية، ما تخلفه عمليات الإنتاج والمنتجات والخدمات من آثار في الجو والأرض، والتنوع البيئي، والصحة البشرية.

18. **تأثير المؤسسة:** يقصد به التغيير السلبي أو الإيجابي في المجتمع، أو البيئة الذي ينتج بشكل كلي لو جزئي نتيجة لقرارات المؤسسة وأنشطتها.

19. **السلوك الأخلاقي:** السلوك المتماشي مع مبادئ السلوك الصحيح، أو الجيد المتفق عليها، ضمن سياق موقف محدد، والمتماشي أيضاً مع المعايير الدولية للسلوك.

20. **مبادرات المسؤولية المجتمعية:** يقصد بهذا المصطلح البرامج أو الأنشطة المخصصة بشكل واضح، للإيفاء بأهداف محددة متعلقة بالمسؤولية المجتمعية.

21. **المعايير الدولية للسلوك:** يقصد بهذا المصطلح التوقعات الخاصة

بالسلوك المجتمعيّ للمؤسسة، وهي مشتقة من القانون الدوليّ ومبادئه، المتعارف عليها، أو من الاتفاقيّات الحكوميّة الداخلية (مثل المعاهدات والاتفاقيّات)، المعترف بها دوليّاً، أو بشكل مشابه للدوليّ.

22. القابلية للمساءلة: مسؤولية المنظّمة عن قراراتها واجراءاتها، وأن تكون مستجيبة للمساءلة من الجهات الحاكمة، السلطات القانونيّة وعلى نطاق أو سع من الأطراف المعنيّة الأخرى فيما يتعلق بهذه القرارات والإجراءات.

23. التنافسية المسؤولة: هي كل عمل مؤسسي تقوم به المؤسسات لخدمة المجتمع وتحسين أو ضاع العاملين وأسرهم والرفع من مستوى أدائهم وتبني البرامج التدريبية، إضافة إلى المحافظة على البيئة، والسعي لوضع الحلول لمشكلاتها عن طريق وضع الاستراتيجيّات وتشجيع الدراسات البيئية المحليّة والاقليمية.

تعد التنافسية المسؤولة وسيلة لفهم كيفية قيام السياسات العامة والأعمال التجاريّة والمخولين من المجتمع المدنيّ المساهمة في بناء اقتصاد قادر على توجيه برامج تعنى بالتنمية الاقتصاديّة والمجتمعيّة والبيئية، وانعكاستها مجتمعة في رفع القدرة التنافسية للاقتصاد المحليّ، ومن الضروري أن تعمل الحكومات على تشجيع الممارسات المسؤولة من خلال اعتماد السياسات التي من شأنها أن تنشئ مناخاً ودياً للأعمال، كما يجب على المجتمع المدنيّ أن يحث مؤسسات الأعمال والحكومات على اتخاذ خطوات جادة لزيادة الوعي حول القضايا المجتمعيّة والبيئية، ومن خلال توحيد جميع تلك الجهود وتكاتف جميع هذه الجهات فإن النتائج الإيجابيّة للتنمية المستدامة في مجال الأعمال

ستكون جلية في مجتمعاتنا. وليس هذا فحسب، بل أنها ستأتي بالنفع الكبير على مؤسسات الأعمال والفائدة العامة للمساهمين. وهذا هو مدار الاهتمام في مفهوم التنافسية المسؤولة.

24. مؤشر التنافسية المسؤولة: معيار يقيس مدى تبني الشركات والمؤسسات لممارسات ومبادرات تدعم بيئة العمل، وترفع الأداء، وتحسن أوضاع البيئة والمجتمع اللذين تعمل بهما، وفق معايير التنافسية المسؤولة.

25. المؤشر العربي للتنافسية المسؤولة: هو المشروع الأول من المشاريع التي طرحتها مجموعة القيادة العربية للاستدامة، وهي مجموعة ديناميكية أسستها الملكة رانيا العبدالله، وتجمع بين مؤسسات الأعمال والهيئات الحكومية والمنظمات غير الحكومية في عدد متزايد من الدول الملتزمة بالممارسات المستدامة.

وبعد تقرير 2009 هو المحاولة الأولى من نوعها لتقييم التنافسية المسؤولة على المستوى الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط بالنسبة إلى 15 دولة عربية مشاركة.

26. مستهلك: شخص من العامة يشتري أو يستخدم المنتجات أو الخدمات لأغراضه الخاصة.

27. متعامل: منظمة أو فرد يشتري أو يستخدم المنتجات أو الخدمات لأغراض تجارية عامة أو خاصة.

28. بيئة: المحيط الطبيعي الذي تعمل فيه المنظمة، ويشمل: الماء، الهواء،

الأرض، الموارد الطبيعية، الحيوان، النبات، البشر، والعلاقات المتبادلة فيما بينهم.

29. **المساواة بين الجنسين:** مساواة في التعامل بين الرجال والنساء حسب الاحتياجات والاهتمامات الخاصة بكل منهم، قد يشمل ذلك المساواة في التعامل، وفي بعض الأحوال قد يعني تعاملًا مختلفًا، ولكن يعتبر متكافئًا في الحقوق، المنافع، الواجبات، الفرص.

30. **مبدأ:** قاعدة أساسية لصنع القرار أو السلوك.

31. **مجال التأثير:** الحيز الذي يكون فيه للمنظمة القدرة على التأثير على قرارات أو أنشطة الأفراد أو المنظمات الأخرى.

32. **أصحاب المصلحة:** فرد أو مجموعة لها اهتمام بأنشطة أو يتأثر بالقرارات التي تتخذها المنظمة.

33. **مشاركة أصحاب المصلحة:** أي نشاط أو أنشطة تقوم بها المنظمة لإيجاد فرص للتعاون بينها وبين واحد أو أكثر من أصحاب المصلحة بهدف تزويدهم وإعلامهم بأسس قرارات المنظمة.

34. **سلسلة الإمداد:** تتابع الأنشطة أو الأطراف التي تمد المنظمة بالمنتجات والخدمات.

35. **سلسلة القيمة:** تتابع كامل (تام) للأنشطة أو الأطراف التي تقدم - أو تتلقى - قيمة على هيئة منتج أو خدمة، والأطراف التي تقدم قيمة تشمل الموردين، العمال الخارجيين وغيرهم. والأطراف التي تتلقى قيمة تشمل العملاء، والمستهلكين، والزبائن، ومستخدمين آخرين.

36. **الاستثمار المجتمعي:** ويعد هذا الاستثمار عملية تقييم التبعات الاستثمارية على المجتمع والبيئة وذلك في سياق تحليلات مالية تتسم بالدقة. ويجري النظر إلى الشركات التي تلبى المعايير القائمة لمسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع كفرص استثمارية قوية تسهمها المعايير الأخلاقية، تقدم الفائدة للمجتمع ككل، تماماً مثلما تولد الأرباح للمستثمرين فيها. ويعتبر الاستثمار المسؤول مجتمعياً هذه الأيام جزءاً مهماً ومتنامياً من المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، لا يؤثر إيجاباً على المؤسسات فحسب، وإنما على قطاع الاستثمار العالمي ككل.

المراجع:

- ActionAid (2003). «Unlimited companies: The developmental impacts of an investment agreement at the WTO». ActionAid, London, United Kingdom.
- Badaracco J L Jr (1991). The Knowledge Link: How firms compete through strategic alliances, Boston: Harvard Business School Press.
- Bartesman E and Beetsma R (2000). Why Pay More? Corporate Tax Avoidance through Transfer Pricing in OECD Countries, vol. no. 2543, CEPR Discussion Paper, London: CEPR, August.
- European Commission (2001). «Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility».
- Fédération des Experts Comptables Européens (2002). «Discussion Paper Providing Assurance on Sustainability Reports». FEE, Brussels.
- Fox T, Ward H and Howard B (2002). «Public sector roles in strengthening corporate social responsibility: A baseline study». World Bank, Washington, D.C.
- Global Reporting Initiative (GRI) (2006). «Sustainability Reporting Guidelines». GRI, Boston. Available at http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/ED9E9B-36AB4-54DE-1BFF5-2F735235CA0/44/G3_GuidelinesENU.pdf

- Gray R (1999). «The Social Accounting Project and Accounting Organizations and Society». Centre for Social and Environmental Accounting Research (CSEAR), Dundee, United Kingdom.
- Gray R (2000). «Current developments and trends in social and environmental auditing, reporting and attestation: A personal perspective». Centre for Social and Environmental Accounting Research (CSEAR), Dundee, United Kingdom.
- Gray R, Dey C, Owen D, Evans R and Zadek S (1997). «Struggling with the praxis of social accounting: Stakeholders, accountability, audits and procedures». Centre for Social and Environmental Accounting Research (CSEAR), Dundee, United Kingdom.
- Hopkins M (1997). Defining indicators to assess socially responsible enterprises, Futures, 29:7, pp. 603–581.
- Wood, D.J. (1991). Social issues in management: Theory and research in corporate social performance, Journal of Management, Vol. 17, pp. 406–383
- International Institute for Sustainable Development (IISD) (2007), Corporate Social Responsibility: An Implementation Guide for Business
- International Labour Office (2003). «Information note on corporate social responsibility and international labour standards». ILO, Geneva, Switzerland.
- KPMG, «International Survey of Corporate Sustainability Reporting», 2002
- OECD, Principles of Corporate Governance. Available at: www.oecd.org/dataoecd/31/57/724/18/32.pdf
- ON Austrian Standards Institute - V2004) 23), Corporate Social

Responsibility-Guidance for the Implementation of Corporate Social Responsibility.

- Schmidheiny S R Chase and DeSimone L (1997). Signals of Change: Business Progress towards Sustainable Development, World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Geneva, 1997
- The International Business Leaders Forum (IBLF) and the Global Alliance for Improved Nutrition (GAIN) (2003), The Partnering Toolkit.
- The World Bank Group (1999), Living Our Values-Code of Professional Ethics. Available at: <http://siteresources.worldbank.org/INTETHICS/Resources/CodeinEnglish.pdf>
- The SIGMA Project: Sustainability in Practice (2001), the Sigma Guidelines. Available at: <http://www.projectsigma.com>
- UNCTAD (2004), Disclosure of the impact of corporations on society: Current trends and issues. UNCTAD/ITE/ TEB/7/2003

مواقع إلكترونية:

- <http://en.wikipedia.org>
- AccountAbility: www.accountability21.net
- Australian Ethical Investment Ltd: www.austethical.com.au
- Boston College Center for Corporate Citizenship: www.bccccc.net
- Business for Social Responsibility: www.bsr.org
- Canadian Business for Social Responsibility: www.cbsr.ca
- Caux Round Table: www.cauxroundtable.org

- Ethical Investment Research Services (EIRIS) Ltd: www.eiris.org
- Global Reporting Initiative: www.globalreporting.org
- H.M King Abdullah II Official Website: www.kingabdullah.jo
- International Business Leaders Forum: www.iblfb.org
- International Institute for Sustainable Development: www.iisd.org
- International Labour Organization: www.ilo.org
- International Organization for Standardization: www.iso.org/sr
- Investing Ethically Limited: www.investing-ethically.co.uk
- Organization for Co-operation and Economic Development: www.oecd.org
- Standard Chartered Bank: www.standardchartered.com/sustainability
- The Corporate Engagement Project: www.cdainc.com
- The Tata Group of Companies: www.tata.com
- The World Bank Group: www.worldbank.org
- UN Global Compact: www.unglobalcompact.org
- United Nations Conference on Trade and Development: www.unctad.org
- World Business Council for Sustainable Development: www.wbcsd.org
- <https://www.giving.ae>
- <https://www.arageek.com>
- <http://www.arabcoders.ae>
- <http://www.smartdubai.ae/ar/index.php>

رولا نايف المعاينة

- مدربة معتمدة، وحاصلة على شهادة محترف في الموارد البشرية PHR من المعهد الأمريكي للموارد البشرية، ومديرة معتمدة CM من معهد المديرين الأمريكيين المعتمدين.
- حاصلة على شهادة مدير مشروع معتمد CPM من الجمعية الأمريكية لإدارة البرامج والمشاريع، إضافة إلى شهادة مقيّم ومحكم معتمد EFQM من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، وشهادة اختصاص في كتابة تقارير المسؤولية المجتمعية وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.
- شغلت خلال سنوات خبرتها، التي تجاوزت عشرين عاماً، عدداً في المناصب الإدارية والفنية، في مجال إدارة الموارد البشرية، والتدريب والتطوير، وتطوير أساليب العمل في عدد من المؤسسات والهيئات المرموقة، وقدمت عدداً من الدورات والبرامج التدريبية المتنوعة.

صالح سليم الحموري

- مقيم ومحكم معتمد في التميز المؤسسي EFQM، قدم مجموعة من الدورات وورش العمل والمحاضرات في استشراف المستقبل ومواضيع التميز المؤسسي. يعمل مستشاراً ومدرّباً في مجال التميز المؤسسي، حيث ألف ما يزيد على مئة مقال وشارك في ثلاثة كتب أحدثها كتاب «السعادة المؤسسية».
- لديه أكثر من 25 سنة من الخبرة في مجال العمل الإداري والتطوير والتميز المؤسسي، مقيم ومرشد ومحكم معتمد للتميز المؤسسي EFQM ومقيم رئيسي في المسؤولية المجتمعية.
- نفذ أكثر من 200 دورة تدريبية وورشة عمل ومؤتمر في التميز المؤسسي والسعادة المؤسسية واستشراف المستقبل وغيرها في عدة دول عربية. قيم مجموعة كبيرة من المؤسسات في التميز المؤسسي في الإمارات والأردن.