



دار الإنماء الاجتماعي
Social Development Center

عضو مؤسسة قطر
Member of Qatar Foundation

المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في تطبيق سياسة توظيف الوثائف (التقطير)

إدارة البحوث والدراسات الاجتماعية

٢٠١٣

تأسست دار الإنماء الاجتماعي عام ١٩٩٦ تحت الرعاية الكريمة
لصاحبة السمو الشيخة موزا بنت ناصر
رئيس مجلس إدارة مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع
والدار منظمة اجتماعية تنموية غير ربحية منبثقة عن مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية
المجتمع وعضو في كل من الشبكة العربية للمنظمات الأهلية غير الهادفة للربح، ومنظمة
الأسرة العالمية والمجلس الاقتصادي والاجتماعي بهيئة الأمم المتحدة.

١- حقوق النشر لعام ٢٠١٣ لدار الإنماء الاجتماعي

٢- كافة الحقوق محفوظة لدى دار الإنماء الاجتماعي .

٣- نشرته دار الإنماء الاجتماعي عام ٢٠١٣

٤- لطلب وثائق دار الإنماء الاجتماعي أو الحصول على معلومات
إضافية يرجى الإتصال على الأرقام التالية :

إدارة البحوث والدراسات الاجتماعي الهاتف : ٤٤٥٤٢٤٢٥ - الفاكس : ٤٤٥٤٢٤٥٦
الموقع الإلكتروني : <http://www.sdc.org.qa/ar>

لا يجوز إعادة نشر هذه الدراسة أو أجزاء منها إلا بإذن خطي مسبق من دار الإنماء الاجتماعي

**المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها
ففي تطبيق سياسة توظيف الوظيف (التقدير)**

إعداد وتنفيذ
دينا سعيد الكعبي
باحث أول دراسات إجتماعية

الإشراف العلمي والتحرير
الدكتور / محمد عبد المنعم شلبي
رئيس قسم البحوث والدراسات الإجتماعية

٢٠١٣

المحتويات

الصفحات

أ.....	تقديم
١.....	مقدمة
٥.....	الباب الأول - الإطار النظري
	الفصل الأول :
	المسؤولية الاجتماعية للشركات
٧.....	(مفهومها - تطورها - أهميتها - الموقف منها)
	الفصل الثاني :
	المسؤولية الاجتماعية للشركات
٢٢.....	(الأبعاد - المؤشرات - الحدود - الآثار)
	الفصل الثالث :
٤٥.....	دور الشركات في تطبيق سياسة توظيف الوظائف (التقطير)
	الفصل الرابع :
٧١.....	الإطار المنهجي للدراسة
٧٧.....	الباب الثاني - نتائج الدراسة الميدانية
	الفصل الخامس :
٨١.....	الخصائص العامة لعينة الدراسة
	الفصل السادس :
	وعي المديرين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات
٩١.....	وكيفيات تعاطيهم مع متغيراتها
	الفصل السابع :
١٤١.....	دور الشركات في تطبيق سياسة توظيف الوظائف (التقطير)
	الفصل الثامن :
١٩١.....	مناقشة عامة لنتائج الدراسة وأهم التوصيات
٢٠٧.....	ثبت المراجع
٢١١.....	الملاحق

تقديم

لقد أنشئت الدار في العام ١٩٩٦ كخيار إستراتيجي حيوي ضمن منظومة مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع لتكون ذراع المؤسسة في مجال تنمية المجتمع، ولتلامس إحتياجات ومتطلبات النماء للموارد البشرية وإطلاق قدرات الفئات الأقل حظا في التعليم والمهارات وتحسين كفاءتها بتمليكها المعرفة والمهارات المطلوبة لإدماجها ضمن فئات المجتمع القادرة والمستقرة اجتماعيا واقتصاديا لتكون إضافة نوعية تساهم بفعالية في تطوير المجتمع.

إن اهتمام الدار بالبعد التنموي الاجتماعي ومقارنته بالبعد الثقافي في عالم متنامي وسريع التغير بهدف تحقيق رسالتها الرامية إلى استقرار الأسرة والحفاظ على نسيج المجتمع وتماسكه يتطلب المعرفة التامة بالمحيط الاجتماعي عبر الدراسة والبحث العلمي، والحال كذلك كان لابد من الاهتمام بمقتضيات تنفيذ ذلك من توفير البيانات والإحصاءات اللازمة لتحديد إحتياجات المجتمع وحاجات الفئات المستهدفة ومقتضيات تنفيذ متطلبات نماءها.

لقد خطت الدار أولى خطواتها في مجال البحث العلمي بتأسيس إدارة البحوث و الدراسات الإجتماعية في العام ٢٠٠٩، مكمله بذلك دور ورسالة المؤسسة في رفع مستوى المعرفة وإثرائها بانتهاج وسائل تقصي الحقائق والبيانات بإستخدام مناهج وأدوات البحث العلمي المختلفة عبر الملاحظة والرصد والتقصي والمسح والدراسة وجمع البيانات وتحليلها والإهتمام بالجودة النوعية وتوظيف معايير البحث العلمي لتوفير المعلومات اللازمة ورصد الجهات المعنية لرفدها بالبيانات والمعلومات اللازمة.

والبحث الذي نحن بصدده اليوم يعتبر باكورة إصدارات إدارة البحوث والدراسات عن «المسؤولية الاجتماعية للشركات و دورها في تطبيق سياسة توظيف الوظائف « التقطير » . وعلى الرغم من أن الإدارة قد نفذت الكثير من البحوث والدراسات البحثية والمسحية ، إلا أن أولوياتنا للنشر تسيير وفق نسق يحدد مدى أهمية المعلومات لأطراف أخرى تعمل على ذات الأهداف التي سعت لها الدراسة. ولا يتم النشر إلا بعد تحكيم الدراسة علميا» من قبل أطراف مؤهلة لذلك.

لقد جاء اهتمام الدار بالمسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص لأنها تمثل قيمة هامة في قيم العمل الإجتماعي ، كما وقد فطنت الدار إلى أهميتها فعملت على توطينها قبل أن تجد مكانا عاليا وسط أدبيات العمل المجتمعي فسعت إلى قطاعات الدولة المختلفة للمساهمة في العمل التنموي الإجتماعي وعملت على توطيد علاقاتها مع الداعمين وتفهم إحتياجاتهم ، كما نجحت في إرساء مفاهيم هامة في مجال إشراك القطاعات الخاصة والمشاركة والشركات متعددة الجنسيات لتساهم في تنمية المجتمع المحلي.

إن قيمة هذا البحث تكمن في رصد الباحث - من خلال ما توافر له من معلومات وبيانات - لحلقة مفقودة من حلقات الإلتزام الإجتماعي، وهي إنعدام ثقافة الربط بين المسؤولية الإجتماعية للشركات ودورها وقدرتها ومساعيها لتوفير فرص التشغيل لأبناء المجتمع المحلي من ناحية، والاستجابة لسياسة الدولة المعلنة في مجال توظيف الوظائف من ناحية أخرى. لم تقصر الدراسة طلب المعلومات حول إلتزام الشركات بتوفير الوظائف فقط، بل عمدت إلى تحري أدوار هذه الشركات في التدريب والتأهيل ، أو دعم التدريب والتأهيل الهادف إلى تسكين الوظائف وتشغيل المواطنين. إن أهمية هذه الحلقة تكمن في إنها بقدر ما تساهم في استقرار المجتمع وتماسكه ، فإنها تفضي إلى التنمية البشرية المستدامة.

وختاماً لا يسعنا إلا أن نشكر جميع من اسهم في هذا البحث بمجهود او معلومة للباحثة ولمشرف البحث ولمعدي البيانات ومحليلها وللشركات ومدرائها الذين أبدوا تفهماً وتجاوباً واضحاً في تحقيق أهداف البحث ،،، والله ولي التوفيق

دار الإنماء الإجتماعي

عضو مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع

مقدمة

تترافق الحرية مع المسؤولية، فلا توجد حرية دون أن ترافقها مسؤولية، سواء تجاه الذات أو الآخر، ومن ثم نجد أن الحضور القوي في الوقت الراهن لمفهوم وسياسات وقوانين ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية للشركات في العديد من بلدان العالم يعكس الرغبة في وضع الأطر والقواعد التي من المفترض أن تمارس ضبطاً على ممارسات اقتصادية اتسمت - خصوصاً خلال العقدين الماضيين - بقدر كبير من الانفلات والتحرر من كافة القيود المتعارف عليها عالمياً؛ إنتاجاً واستهلاكاً وتشغيلاً، وهي الممارسات التي ارتبطت تحديداً بنمط متطرف من الرأسمالية، والتي عرفت تحت مسمى الليبرالية الجديدة، حيث لا قيود تقريباً على نزعات الربح، حتى لو أدى ذلك إلى الإضرار بحقوق العاملين، والبيئة، وكذا الدفع إلى انتهاك قواعد النزاهة والشفافية في المعاملات الاقتصادية، محلياً وكوئبياً.

إن الفهم الأكثر شمولاً وعمقاً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات يجعلنا نضعه في سياقه التنموي، حيث التساؤل بشأن الضوابط والالتزامات التي يفرضها التزام هذه الشركات بها إلى تحقيق تنمية شاملة ومستدامة للمجتمع ككل. كيف يكون التزام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية متكاملًا مع طموحاتها ذات الطابع الاقتصادي؟

إن تساؤلات من هذه النوعية طرحت نفسها بقوة عند وقوع الأزمة الاقتصادية «المالية» العالمية الأخيرة، في نهايات القرن العشرين، حيث كان الاقتصاد الرأسمالي الكوكبي يمارس حرته الطليقة بشكل شبه تام، مما أدى إلى وقوع هذه الأزمة، وهو ما أدى إلى حدوث عكس ما كانت الشركات والمؤسسات الاقتصادية تطمح إليه من تحقيق أرباح ضخمة، وكذا العصف بحقوق ومقدرات فئات وشرائح اجتماعية عديدة دون جريمة أو ذنب ارتكبته، أدى كل ذلك - في التحليل الأخير - إلى ضرورة الانتباه إلى أهمية مراعاة الاجتماعي إلى جانب الاقتصادي حتى تستقيم الأمور، وللحيلولة دون حدوث خلل جسيم يفرض على تكرار الأزمات والكوارث الاقتصادية على مستوى كوكبي.

وبناء عليه، تتعاظم أهمية التزام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية، خاصة في ظل وجود ثغرات في التشريعات الوطنية للدول التي تعمل فيها هذه الشركات، أي عندما لا تنظم مثل هذه التشريعات وتضبط مسائل الحقوق الأساسية المنصوص عليها في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وإعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية للإنسان في العمل.

ولذلك يعتبر أداء المسؤولية الاجتماعية من العناصر الأساسية التي تتبوأ مكانة عالية من الأهمية على كافة المستويات المحلية والدولية، نظراً لمردودها الإيجابي على تحسين مستوى المعيشة، والارتقاء برفاهية السكان، ومواجهة العديد من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجهها المجتمعات، وفي مقدمتها مشكلات الفقر والبطالة، وتدني الإحساس بالمواطنة، ونظراً لهذه الأهمية اتجهت المنظمات الدولية المتخصصة إلى نشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وحفز الدول كافة على الاهتمام به وتأصيله كعامل محوري في برامجها الاجتماعية والاقتصادية، وفي أهداف منشأتها الحكومية كانت أم أهلية.

وقد تم خلال السنوات الثلاث الماضية في دولة قطر عقد مجموعة من المنتقيات حول المسؤولية الاجتماعية، ركزت على طرح مفاهيم وثقافة المسؤولية الاجتماعية، إلا أن الأمر يحتاج إلى المزيد من أجل طرح الممارسات التطبيقية، وسبل تعزيز التجارب والممارسات الناجحة في هذا الصدد.

ورغم تعدد مجالات البحث والدرس المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل عام، نجد أن خصوصية كل مجتمع تحدد مدى الأولوية التي قد تُمنح لموضوع بحثي مقارنة بآخر قد يكون أكثر إلحاحاً في مجتمع آخر.

وفي هذا الصدد وجدنا أن من بين أهم الموضوعات التي باتت تطرح نفسها للبحث -بناءً على مفاهيم ومنطلقات المسؤولية الاجتماعية للشركات- كان المتعلق منها بسياسة التقطير ومدى التزام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية بتوظيف المواطنين، حيث تطرح في هذا الصدد تساؤلات من قبيل: هل تلتزم الشركات بتوظيف القطريين فقط كرقم كمي، أم إنها تشارك فعلاً في مسيرة تنمية المجتمع؟ هل تقوم بتدريبهم وتأهيلهم بالفعل، أم إن الأمر لا يكاد يتعدى الشكليات دون الجوهر؟ ثم، ما أهم المشاكل والعراقيل التي تصادف الشركات وسياسة التقطير في توظيف الشباب القطري ودمجهم في القطاع الخاص؟

ومن ثم، كان التركيز في هذه الدراسة على تحقيق هدف رئيس، مؤداه التعرف على أوضاع المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في توظيف وتدريب القطريين، وذلك بإلقاء الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية لشركات قطاع الأعمال في قطر، ومدى الوعي به لدى مديري هذه الشركات، والتحديات التي تواجهها الشركات في إطار مشاركتها في برامج المسؤولية الاجتماعية، ومدى مشاركتها في تنمية المجتمع عبر سعيها إلى توظيف المواطنين، وبالتركيز على تطبيقها سياسة التقطير. ومن ناحية أخرى، مدى الرضا عن أداء العمالة القطرية، والسعي إلى تطويرها لكي تحقق التوقعات المنشودة.

اشتملت الدراسة على باين يحتويان على ثمانية فصول، حيث ناقشنا في الباب الأول الذي يحتوي على أربعة فصول متعددة ومتنوعة وهي كالتالي: يعرض الفصل الأول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، والجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية، وأهمية المسؤولية الاجتماعية، والمؤيدين والمعارضين للمسؤولية الاجتماعية.

وركزنا في الفصل الثاني على أبعاد المسؤولية الاجتماعية، ومؤشرات لقياس الأداء الاجتماعي، وكذلك مجالات وحدود المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، والآثار الإيجابية للمنظمة الناتجة عن تبنيها للمسؤولية الاجتماعية.

أما الفصل الثالث فقد انصب على موضوع سياسة توظيف الوظائف (التقطير) ودور الشركات في تطبيقه من منظور المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، حيث طرحنا فيه النمو السكاني لدولة قطر، وتركيب سوق العمل وخصائص القوة العاملة فيه، ونظام التقطير كنظام للتشغيل في الدولة، ودور الشركات في (القطاعين الخاص والمختلط) في توظيف وتدريب المواطنين. وقد خصصنا الفصل الرابع لعرض الإطار المنهجي للدراسة.

أما الباب الثاني فقد احتوى على أربعة فصول أيضاً، حيث تناولنا في الفصل الخامس الخصائص العامة لعينة الدراسة: وهي تشتمل على عدد من المتغيرات منها: السن، النوع، المؤهل التعليمي، الجنسية، المهنة، والمستوى الإداري. وفي الفصل السادس تمت مناقشة نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بوعي المديرين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وأهم الأنشطة والفعاليات التي تتبناها شركاتهم بالفعل ضمن مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع، والصعوبات المتعلقة بالمشاركة في برامج المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظرهم. ويأتي بعد ذلك الفصل السابع الذي نتعرض فيه للنتائج المتعلقة بدور الشركات في تطبيق سياسة توظيف الوظائف (التقطير). واختتمنا بالفصل الثامن والذي حُصص لبلورة أهم النتائج التي تم التوصل إليها، فضلاً عن بعض التوصيات التي خلصنا إلى أنها قد تكون ذات أهمية.

الباب الأول الإطار النظري

الفصل الأول

**المسؤولية الاجتماعية للشركات
(مفهومها - تطورها - أهميتها - الموقف منها)**

مقدمة

لا تعد الشركات الاقتصادية اليوم مجرد كيانات اقتصادية فحسب، بل كيانات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمجتمع الذي تعمل وتنشط فيه، فهي تعمل في بيئة اجتماعية واقتصادية معقدة، تتعرض فيها لضغوط من جانب أصحاب هذه الشركات «المالكين» من أجل تحقيق الكفاية الاقتصادية، ولضغوط من أجل تحمل مسؤولياتها ذات الطابع الاجتماعي، وهي الضغوط التي تأتي من عدة جهات؛ الحكومة، المجتمع المدني، المستهلكين، أو جميعهم. كما أصبحت هناك تقارير تصدر بشكل دوري «حول المسؤولية الاجتماعية والبيئية»، تعدها مؤسسات متخصصة في هذا الشأن، وهي التقارير التي تعكس الأنشطة والمساهمات التي قامت بها المؤسسات والشركات في سبيل خدمة المجتمع وحماية البيئة، ومن شأن هذا الاهتمام أن يجعل المؤسسة ترتقي لتصبح «مؤسسة مواطنة» تهتم بتطوير وتممية المجتمع وحل مشاكله. ونستعرض وناقش في هذا الفصل عدة جوانب نظرية تتعلق بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وجذورها التاريخية، وأهم أنماطها، إضافة إلى رؤى المؤيدين والمعارضين لتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية بالشركات. وهو ما يتم حسب النقاط التالية:

أولاً- مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

ثانياً- الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية

ثالثاً- أنماط المسؤولية الاجتماعية للشركات

رابعاً- أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات

خامساً- المؤيدين والمعارضين للمسؤولية الاجتماعية

أولاً - مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفاً بشكل واضح، حيث تحاول المؤسسات جاهدة تعظيم أرباحها وبشتى الوسائل، ولكن مع النقد المستمر الحاصل لمفهوم تعظيم الأرباح فقد ظهرت بوادر لتبني المؤسسات دوراً أكبر تجاه المجتمعات التي تعمل فيها، حيث لا تزال هذه المسؤولية تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية، ومن هنا تعددت صور المبادرات والفعاليات بحسب طبيعة السوق ونطاق المؤسسة وأشكالها، وما تتمتع به كل مؤسسة من قدرات مالية وبشرية (هلال، ٢٠٠٥: ٥٥).

هذا وكما هو معلوم فإنه قد يكون من الصعب -في أحيان عديدة- تقديم تحديد جامع مانع مُتفق عليه في مجال العلوم الاجتماعية، وهو الأمر الذي ينطبق هنا على مفهوم المسؤولية الاجتماعية. فقد عُرِّفَت المسؤولية الاجتماعية من زوايا واتجاهات عديدة مختلفة، والتي قد تتفق على بعض العناصر، في حين تختلف وتتباين في أخرى.

ونستعرض فيما يلي عدداً من تلك التعريفات:

بداية تعرف (ويكيبيديا) مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنه شكل من أشكال التنظيم والضبظ الذاتي للشركة والمتكامل مع نموذج للعمل، حيث تنشط سياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات بوصفها آلية مدمجة للتنظيم الذاتي داخل المؤسسة، تتم خلالها مراقبة الأداء وفقاً لروح القانون، والمعايير الأخلاقية، والقواعد الدولية، ويتمثل هدف المسؤولية الاجتماعية للشركات في تضمين مفهوم المسؤولية الاجتماعية في أفعال وتصرفات الشركة، وتشجيع التأثير الإيجابي عبر أنشطتها المتصلة بالبيئة، والمستهلكين، والموظفين، والمجتمع المحلي، والأطراف المعنية، وكافة الأعضاء المتواجدين في المجال العام، والذين قد يكونون موضوعين بالاعتبار بوصفهم أطرافاً معنية بنشاط الشركة.

(Wiki/corpoare- social-responsibility) / <http://ar.wikipedia.org>

كما عرّف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية بأنها: «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 ككل». (HTTP://WWW.WBCSD.ORG).

وعرّف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لمنشآت القطاع الخاص بأنها: «الالتزام بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد».

ويعرف الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية على أنها: «مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي (المعهد العربي للتخطيط، ٢٠١٠:٤)».

هذا بشأن تعاطي المنظمات الدولية مع المفهوم، أما الباحثون فقد اجتهدوا من ناحيتهم في طرح ومقاربة مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وفي هذا الصدد نجد أن بعض الباحثين قد أفاد بأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يمكن أن يكون مُعتمداً ضمن الأنشطة التي تقوم بها الشركات، وذلك بتبنيها بطريقة اختيارية، ودون ضغوط خارجية، والتي تحقق في المحصلة الأخيرة منافع للمجتمع (Robin 44:1987).

كما أشار ستراير (Strier) إلى كون المسؤولية الاجتماعية تعد بمثابة تمثيل لتوقعات المجتمع إزاء مبادرات منظمات الأعمال في مجال المسؤولية التي تتحملها تجاه المجتمع، وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون، وبصورة لا تضر بقيام منظمة الأعمال بوظائفها الأساسية؛ للحصول على عائد مناسب من استثماراتها (السيحاني، ٢٠٠٩:٢).

ومن ناحيته يرى باديان (Bedeian) أنه من الأفضل تعريف المسؤولية الاجتماعية من خلال الإجابة على التساؤل الآتي: «ما العمل الذي يعتبر عملاً مسؤولاً اجتماعياً؟». ويقترح لذلك ثلاثة معايير:

- ١- أن تتبع المنظمات المعيار الأساسي الآتي: (فوق كل شيء أن لا يتسبب في أي ضرر) وهو ما يضمن القيام بسلوك مسؤول اجتماعياً وقانونياً أيضاً.
 - ٢- على المنظمات أن تتحمل المساءلة بشأن أي تأثير يلحق بالمجتمع نتيجة أعمالها، وأن تقلل إلى أدنى درجة ممكنة النتائج السلبية لأعمالها.
 - ٣- يجب على المنظمات -من خلال أعمالها- أن تعزز رفاهية المجتمع على المدى البعيد، وهذا ثمن على المنظمات أن تكون مستعدة لدفعه مقابل مشاركتها في منافع المجتمع، وعلى المنظمات أن تدرك أن استمرار بقائها مرهون بوجود مجتمع سليم.
- أما الباحثان برايد وفيريل (Pride and Ferrell) فيعرفان المسؤولية الاجتماعية بأنها: «التزام المنظمة بتعظيم أثرها الإيجابي والتقليل من أثرها السلبي على المجتمع»، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تتعامل مع الأثر الكلي لجميع قرارات المنظمة في المجتمع» (الحمدي: ٢٠٠٣: ٣٠).
- ويرى كارول (Carroll) أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يشتمل على أربعة جوانب رئيسية: يتمثل الأول في المسؤولية الاقتصادية، والثاني بالمسؤولية القانونية، والثالث بالمسؤولية الأخلاقية، والرابع بالمسؤولية الخيرية (Carroll, 1991:42).

في حين يرى الغالي وآخرون أن تعاريف المسؤولية الاجتماعية متباينة ومختلفة بسبب اكتساب الموضوع أهمية متزايدة يوماً بعد يوم. وأن هذا الأمر يعبر عن كون المسؤولية الاجتماعية في حقيقتها تركيباً معقداً وليست مفهوماً مبسطاً قابلاً للقياس بمعايير موحدة عالمياً أو حتى إقليمياً، ويعود السبب في ذلك إلى دخول متغيرات حضارية وثقافية ودينية وأمور أخرى (الغالي، ٢٠٠٥: ٥٠).

وفي ضوء ما سبق يمكن القول إن هناك تنوعاً وتبايناً في التعريفات السابقة التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية، سواء من قبل الباحثين والمتخصصين والخبراء، أم من جانب بعض المؤسسات والهيئات الدولية ذات العلاقة المباشرة بالقضية، حيث يراها البعض بمثابة تذكير للشركات بمسؤولياتها وواجباتها إزاء المجتمع التي تعمل فيه، بينما يرى البعض الآخر أن المسؤولية الاجتماعية مجرد مبادرات اختيارية تقوم بها الشركات بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع. وآخرون يرون أن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام بمضامين تعد بمثابة القاعدة والقانون المنظم لعمل الشركة.

وعلى الرغم من تلك الاختلافات في الرؤى ووجهات نظر الباحثين والمفكرين، بل والهيئات، فإن هناك اتفاقاً بينهم جميعاً من حيث مضمون المسؤولية الاجتماعية، وهي مساهمة الشركات في سد احتياجات المجتمع ومتطلباته المعيشية الضرورية، والمساهمة في خلق فرص عمل جديدة من

خلال إقامة مشاريع اجتماعية وخيرية ذات طابع تنموي في الأساس، في ظل التزامها بالمعايير الدولية والقانونية للمسؤولية الاجتماعية، وعدم الحيد عنها، بالإضافة إلى ذلك فإن قيام الشركات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يضمن -إلى حد ما- دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية، ومن ثم الاعتراف بوجودها.

في هذا الصدد لا نستطيع أن نتجاهل أن الانفلات الذي يشهده العالم حالياً في المجال الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، قد جعلنا نميل إلى تقنين مبادئ وسياسات المسؤولية الاجتماعية، بحيث يتم الالتزام بهما وعدم الحيد عنهما، حيث إن العالم لم يعد يمتلك رفاهية مزيد من النزعات غير المحكومة للشركات، خاصة تلك التي تتعدى أنشطتها حدود المحلية لتتسط على الصعيد الكوكبي، والتي قد تراعي خلالها بعض القواعد في دول العالم المتقدمة، في حين تنتهك هذه القواعد وغيرها في دول العالم الثالث.

وانطلاقاً من ذلك يمكن صياغة تعريف إجرائي لمفهوم «المسؤولية الاجتماعية للشركات» مؤداه: الالتزام الأخلاقي الطوعي المستمر والمتواصل من قبل الشركات ومؤسسات القطاع الخاص بوضع سياسات وخطط وتنفيذها في مجال التنمية الاجتماعية والاقتصادية بما يوفر فرص الحياة المناسبة، وبما يضمن تحسين الظروف المعيشية وتمكين أفراد المجتمع. وتتحدد مسؤولية القطاع الخاص الرئيسية في خلق وتوفير فرص عمل مناسبة لأبناء المجتمع المحلي وتدريبهم وتطويرهم مهنيًا؛ كوسيلة لزيادة الدخل والحد من البطالة ومحاربة الفقر، إضافة إلى ذلك مسؤولياته الأخرى، مثل: تحسين الخدمات الصحية، وحل مشاكل التلوث، والإسكان وغيرها.

وهناك عدد من المؤشرات الإجرائية يمكن استخلاصها من التعريف السابق:

- (١) السياسات والخطط التي تتبناها الشركات ومؤسسات القطاع الخاص والمختلط وتنفيذها فيما يتعلق بعملية التقطير (أي إحلال العمالة المواطنة محل العمالة الأجنبية).
- (٢) مدى مساهمة هذه الشركات والمؤسسات في عملية التنمية. أي كم ونوع المشروعات الإنتاجية والخدمية التي تقدمها.
- (٣) دور هذه الشركات في مجال إتاحة فرص العمل المناسبة للمواطنين وتدريبهم وتنمية مهاراتهم، هذا إلى جانب دورها في رفع مستوى المعيشة للعاملين بها من جانب آخر.

ثانياً- الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية للشركات

إن المسؤولية الاجتماعية ليست جامدة بطبيعتها، بل هي ذات صفة ديناميكية، ومن ثم فهي قابلة للتطوير المستمر؛ كي تتواءم وبسرعة وفق المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والأيكولوجية المستجدة. ومن ثم، فإنه قد يصعب تحديد مراحل دقيقة لتطور مفهوم المسؤولية

الاجتماعية للمؤسسة، وذلك لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة، غير أن المتبع لهذه الأحداث يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى إثراء هذا المفهوم. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذا التطور يعود في الأساس إلى نظرية العقد الاجتماعي (محمد، ١٩٩٦: ٢٢). هذا وتتمثل أهم مراحل التطور التي مرت بها المسؤولية الاجتماعية فيما يلي:

(١) مرحلة الثورة الصناعية

تتميز هذه المرحلة بوجود استغلال لا إنساني لجهود العاملين والموارد الطبيعية، حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة، وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، وهو الوضع الذي نستنتج منه أن المالكين كانوا هم المستفيدون بالدرجة الأولى، في حين لا نجد الاهتمام الكافي بالعاملين والمجتمع والبيئة، وهو ما يرجع لكون الثورة الصناعية لا تزال في بداياتها، كما أن وفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع، وذلك بدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد، وخاصة القوى العاملة، حيث اتجه البحث في هذه المرحلة إلى كيفية تحسين إنتاجية العاملين، وكان ذلك من خلال دراسة الوقت وطريقة إنجاز العمل الأفضل، وذلك بالتركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية؛ عن طريق تحسين الأجور المدفوعة للعاملين مقابل جهد أكبر يبذلونه لإنتاج أوفر. وكل ما يمكن أن نخلص إليه هنا أنه في هذه المرحلة كان هناك وعي محدود بالمسؤولية الاجتماعية، يتجسد في تحسين أجور العاملين.

(٢) مرحلة تضخم حجم المؤسسات

تتميز هذه المرحلة بتخصيص العمال لإنجاز مرحلة محددة من العمل، وهو ما لا يحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنه العامل، ولكن مع استنزاف موسم للموارد الطبيعية، ونظراً لتضخم حجم المؤسسات؛ فقد سادت حالة من حالات إهدار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

(٣) مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية

التطور المهم في هذه المرحلة يتمثل في كون الأفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدٍ للمؤسسات الخاصة، والدفع باتجاه ضرورة أن تتحمل المسؤولية الاجتماعية أطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين. وهي المرحلة التي حملت كثيراً من الأفكار والمبادئ، التي تعد من العلامات البارزة في هذا الصدد، كما أنها قد ساهمت في دفع المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية، ومن ثم كانت من أبرز مطالب العاملين ما تعلق بظروف العمل، والتقاعد، والضمان الاجتماعي، وإصابات العمل، والاستقرار الوظيفي... إلخ.

(٤) مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية

إن حدوث الكساد الاقتصادي العالمي الكبير، وانهيار المؤسسات الصناعية، وتسريح آلاف العاملين أدى إلى اضطرابات كثيرة، مما تطلب تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، حيث ظهرت نظرية «كينز» الشهيرة التي تدعو إلى تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، ويرجع ذلك أساساً إلى أن إهمال إدارة المؤسسات الاقتصادية - خاصة الصناعية منها - لبعض مسؤولياتها تجاه أطراف متعددة من المستفيدين، جعلها في تضارب مع مصالح هؤلاء؛ حيث إن هدفها كان تسويق أكبر قدر ممكن من المنتجات دون الأخذ في الاعتبار المستهلك ومصلحه المتعددة. كل ما سبق ذكره، علاوة على تأثير الأفكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر، قد أدى إلى بناء للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية.

(٥) مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي

تعزز في هذه المرحلة دور النقابات وجماعات الضغط المطالبة بتحسين ظروف العمل، وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجلس الإدارة، كما تعزز في هذه المرحلة أيضاً النظام الاشتراكي. إن هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على المؤسسات، حيث تم تحديد حد أدنى للأجور، وإشراك العاملين بالإدارة، ونظم التأمين الاجتماعي والصحي، وقوانين معالجة حوادث العمل، وظهور جمعيات حماية المستهلك، خاصة في الدول الغربية، وهو ما شكّل نقلة نوعية في تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرْحاً نظرياً فقط.

(٦) مرحلة جماعات الضغط

لقد تجسدت الاحتجاجات في المراحل السابقة في بروز جماعات الضغط، حيث أصبحت في الفترة الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسات، حيث تمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين مثل: جمعيات حماية المستهلك، وجمعيات حماية البيئة، وجمعيات السلام الأخضر.. إلخ. ومن ثم فإن تأثير هذه الجماعات يتمثل في فرض خياراتها؛ لكي تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المؤسسات مباشرة أو في شكل ضغط على الحكومات ينعكس على المؤسسات بشكل غير مباشر. ومن ثم أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر حضوراً عن ذي قبل، حيث تم تطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس كمية تطلبها كثير من المنظمات الدولية، خصوصاً تلك التي تتعلق بالتنمية المستدامة.

(٧) مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية

تتسم هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل: العولمة، والخصخصة، واتساع نمو قطاع الخدمات، وازدهار تكنولوجيا المعلومات، وانتشار شبكات المعلومات، حيث ولدت صناعة المعلوماتية وشبكة الإنترنت قيماً وجرائم جديدة وأنواعاً من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد. وهو ما دفع بالمؤسسات الاقتصادية باتجاه تطوير مبادراتها الاجتماعية، خصوصاً وأن انهيار بعض المؤسسات العملاقة في الاقتصاد الأمريكي -مثل (أنرون)- كان نتيجة لعدم التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، من حيث الإفصاح المحاسبي عن موقفها المالي وأصولها الحقيقية، وتضخيمها بهدف تعظيم قيمة السهم بشكل غير صحيح، وهو الأمر الذي ألحق أضراراً بالمالكين والمستهلكين والمجتمع على حد سواء (الغالي، ٢٠٠٥: ٥٤ - ٦٠).

ثالثاً- أنماط المسؤولية الاجتماعية للشركات

لقد أسهمت متغيرات عديدة في زيادة تأثير منشآت الأعمال في البيئة التي تعمل فيها، وأوضح مثال على هذه المتغيرات هو ضخامة حجم المنظمات وزيادة عدد العاملين فيها، وتعقد تكنولوجيا الإنتاج، وبالتالي زيادة نفوذها وتأثيرها في القرارات الحكومية بأشكال مختلفة. إن هذا الأمر وغيره كان قاعدة لانطلاق انتقادات كثيرة لمنشآت الأعمال وأرباحها الضخمة، التي لم يحصل منها المجتمع على ما يسهم في تطوره وتحسين نوعية الحياة فيه.

لقد بادرت المنظمات كرد فعل على هذه الانتقادات بتحسين وضع العاملين، والاهتمام بما يمكن أن نطلق عليه الآن «الأداء الاجتماعي الداخلي» ومن الصور الأخرى لهذا الأداء الداخلي تحسين نوعية حياة العاملين، وتطوير ظروف بيئة العمل، وتوفير العدالة الوظيفية، وإتاحة فرص التقدم للعاملين وغيرها من الأمور. لكن، وبالرغم من هذه الاستجابة، فإن المنشآت كانت تستخدم هذه المبادرات الاجتماعية الداخلية لتحسين أرباحها وموقعها التنافسي، أي التركيز على الجانب الاقتصادي. وفي بداية الستينيات من القرن العشرين، وبعد تزايد الانتقادات، بادرت منشآت الأعمال بتبني ما يمكن أن نسميه أداء اجتماعياً خارجياً، حيث بدأت بالإسهام في الأنشطة الاجتماعية، ودعم البنى التحتية وغيرها من الأمور (نجم، ٢٠٠٦: ٢٠٠).

وقد أشار (الغالي وآخرون) (إلى أن وجهتي نظر متعارضتين شكلتا نمطين متناقضين في إدراك إدارة المنظمة للدور الاجتماعي الذي يجب أن تمارسه، موضحين عدة أنماط للمسؤولية، وذلك على النحو التالي:

النمط الأول - الاقتصادي:

جوهر هذا النمط هو أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أية مساهمة اجتماعية، وأن المساهمات الاجتماعية ما هي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الربح. ويعد أبرز أنصار هذا النمط هو الاقتصادي الأمريكي الحاصل على جائزة نوبل ملتون فريدمان (Milton Friedman)، حيث يشير إلى أن المديرين هم محترفون وليسوا مالكين للأعمال التي يديرونها، لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين، وعلى هذا الأساس فإن مهمتهم هي إنجاز أعمالهم بأحسن طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الأرباح للمالكين. وإذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية، فإنهم سوف يضعفون ديناميكية السوق، وبالتالي سوف تنخفض الأرباح نتيجة هذا الإنفاق على الجوانب الاجتماعية، وهو ما يلحق خسارة بالمالكين، ولو تم رفع الأسعار للتعويض على ما ينفق على الجانب الاجتماعي، فإن المستهلكين سيخسرون أيضاً، وإذا ما امتنعوا عن شراء هذه المنتجات، فإن المبيعات ستخفض وبالتالي تتدهور المنشأة.

النمط الثاني - الاجتماعي:

يقع هذا النمط على النقيض تماماً من النمط الأول ويحاول أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراتها، ولعل جماعة السلام الأخضر (Green Peace))، أو الجماعات الأخرى التي تقدم نفسها كأحزاب اجتماعية صرفة تمثل هذا النمط، وتحث المنشآت على تبنيه. وبالمقابل تجد المنظمات صعوبة في موازنة متطلبات أدائها الاقتصادي، ومزيداً من الالتزامات في هذا الاتجاه الاجتماعي، سواء على الصعيد الداخلي أو على صعيد الأداء الخارجي.

النمط الثالث - الاقتصادي - الاجتماعي:

وهو النمط الأكثر توازناً؛ حيث يرى أن الوقت قد تغير، وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة -المالكين فقط- وإنما هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة. ومن أهم الأفكار التي تدعم هذا الاتجاه تلك القائلة إن اتساع عمليات الخصخصة أدى إلى تطلع المجتمعات إلى مؤسسات الأعمال؛ لكي تتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمع والبيئة.

نخلص مما سبق بشأن الأنماط الرئيسة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (الشركات)، إلى أنه في حين ركز النمط الأول على منشآت القطاع الخاص التي لا هم له سوى تحقيق مزيد من الأرباح، حتى ولو كان على حساب مصلحة باقي الأطراف، مما يثير إشكالية بينها، فلنا أن ننظر

إلى النموذج الثاني باعتباره يمثل ردة فعل من قبل الدولة، وهي المسيطر الرئيس في العالم الثالث، حيث قدمت منشآتها الاقتصادية على أنها خلايا اجتماعية، تهدف إلى تقديم مزيد من الخدمات إلى المجتمع، حتى ولو كان ذلك على حساب أدائها الاقتصادي وتحملها لخسائر بُررت بكونها تمثل متطلبات اجتماعية، فضلاً عما انطوى عليه أداؤها من ضعف، ومحاولتها إخفاء ما قد يمثل فساداً إدارياً مستشرياً.

وفي ضوء هذا النموذج الأخير ظهر النمط الثالث: الاقتصادي - الاجتماعي (المتوازن) باعتباره ممثلاً لحالة أكثر واقعية بشأن الأداء المسؤول للمؤسسات على المستويين الاقتصادي والاجتماعي.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/u-pan006259.pdf>

رابعاً - أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات

هذا وعلى الرغم من أن هناك وجهات نظر متعارضة حول أهمية تبني المؤسسة مزيداً من الأدوار الاجتماعية، فإن هناك اتفاقاً عاماً مؤداه أن قيام المؤسسة بتحمل مسؤولياتها الاجتماعية - بحدود معينة- يمثل عملية مهمة ومفيدة لتلك المؤسسة في علاقتها بمجتمعها، وذلك لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها؛ حيث إن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية يحقق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة ذاتها، وأهمها ما يلي:

١- بالنسبة للمؤسسة :

- (أ) تحسين صورة المؤسسة في المجتمع، وخاصة لدى العاملين والعملاء، وذلك إذا اعتبرنا أن هذه المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة تجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة ذات صلة بعمل ونشاطات المؤسسة.
- (ب) إن من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما أنه يؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- (ج) تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوباً فعالاً مع التغيرات التي تطرأ على حاجات المجتمع.
- (د) أضف إلى ما سبق، أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور نتيجة لتبني هذه المسؤولية.

٢- بالنسبة للمجتمع :

- (أ) الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوافر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

- (ب) تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- (ج) ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.
- (د) الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهو ما يساهم في تحقيق الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

٣- بالنسبة للدولة :

- (أ) تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.
- (ب) يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة، وذلك بسبب زيادة وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- (ج) المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المشكلات والقضايا التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعها، بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار (خامرة، ٢٠٠٧: ٨٣).

خامساً - المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية

هناك مواقف مؤيدة لأن تتبنى المنظمة مزيداً من الأدوار الاجتماعية، وبالمقابل يكتشف بسهولة أن هناك من يعارض هذا التوجه، ويعتبره مهدداً لوجود منظمات الأعمال الحرة، ويدعم كلا الطرفين آراءهما بحجج قائمة على أسس عقلانية وعلمية. ويمكن أن نستعرض آراء الطرفين فيما يلي:

أ- المؤيدون لتبني المسؤولية الاجتماعية

يمثل المجتمع الإطار أو الوعاء الكبير الذي تعمل المنظمات من خلاله، وإن وجود هذه المنظمات يصبح غير مبرر في حال عدم اهتمامها بقضايا المجتمع، والأساسية منها بشكل خاص. وإن تعارض أهداف المنظمة مع مصالح المجتمع مسألة محسومة من قبل هذا الفريق بإعطاء الأولوية للمجتمع قياساً للمنظمة، وهم يستندون في ذلك إلى الحجج التالية:

١- يتوقع الجمهور من المؤسسة أن تلعب دوراً كبيراً في تحقيق أهدافه، ومن خلال مجالات متعددة ليست اقتصادية فقط، وهذا يجسد كون المؤسسة جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الذي تعيش وتنمو وتزدهر فيه.

٢- تحقيق الأرباح يجب أن ينظر إليه بمنظور الأجل الطويل، وليس بمنظور الأجل القصير كما كان في الماضي، حيث إنفاق المؤسسة لحل المشاكل الاجتماعية، والذي يؤدي إلى خفض الأرباح في الأجل القصير، من شأنه خلق ظروف بيئية ملائمة لبقائها ونموها واستمرار تدفق أرباحه

في الأجل الطويل.

٣- كسب صورة جيدة للمؤسسة.

٤- المؤسسة التي تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية عادة ما تتجنب وطأة التشريعات والقوانين الحكومية.

٥- تحويل المشاكل الاجتماعية إلى فرص مربحة للمؤسسة.

٦- المؤسسة مصدر المشاكل الاجتماعية، حيث تخلق مشكلة تلوث البيئة وأماكن عمل غير صحية.

ب- آراء المعارضين لتبني المسؤولية الاجتماعية

وبالمقابل تُركز مناقشة المعارضين لتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية:

١- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أن يؤدي إلى زيادة إنفاق المؤسسة، والذي ينعكس على تكلفة السلع والخدمات التي تقدمها، وبالتالي تتخفف قدرتها على منافسة المؤسسات الأخرى وخاصة الأجنبية منها.

٢- يفضي أداء مزيد من الأدوار الاجتماعية للمؤسسة إلى خرق قاعدة تعظيم الأرباح، وتصبح عاجزة عن الارتقاء بالإنتاجية والاستثمار في البحث، وتطوير تكنولوجيات لإنتاج منتجات جديدة، حيث وجدت المؤسسة أساساً للعمل وتقديم سلع وخدمات بنوعية عالية وأسعار معقولة، ومن حقها الحصول على عائد تعيد استثماره بما يسمح لها بالتوسع، وبالتالي زيادة تشغيل العمال.

٣- مهما كانت موارد المؤسسة، فإن قدرتها محدودة، وإذا حُملت بأهداف اجتماعية تتجاوز هذه القدرة فستتعرض للمخاطر، وبالتالي إلحاق الضرر بالمجتمع ككل.

٤- صعوبة المساءلة والمحاسبة عن الأنشطة الاجتماعية، ويرجع سبب ذلك إلى عدم وجود معايير موحدة لقياس الأداء الاجتماعي. (نجم، ٢٠٠٦: ٢١٤).

وانطلاقاً من الموقنين السابقين لرؤى واتجاهات كل من المؤيدين والمعارضين لقضية المسؤولية الاجتماعية للشركات، تبدو حجج المعارضين للمسؤولية الاجتماعية غير منطقية وغير مقنعة، في رؤيتهم لقضية المسؤولية الاجتماعية، والمشاركة في البرامج والأنشطة الاجتماعية من قبل الشركات، حيث يرون أنها التزامات تثقل كاهل المؤسسة بدور اجتماعي يفوق طاقتها، مما قد يربك أداء دورها الاقتصادي، وتحقيق العائد الذي من خلاله تساهم بمبادرات اجتماعية، وقد يؤدي إلى تحقيق خسائر هي في غنى عنها.

في الأساس تعتبر هذه الحجج واهية، فلا يمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية من ضمن الأعباء الإضافية التي تلقى على عاتق المؤسسات، فهي ليست عملاً من أعمال الخير التي يتوقف القيام بها كما ونوعاً على رغبة المحسنين وقدراتهم المالية من أصحاب الشركات، إنما هي ممارسة اجتماعية يجب أن تتصف بالاستدامة، ويجب أن تكون جزءاً أساسياً ودائماً من سياسات الشركات. وحتى إن سلمنا بعدم مقدرة الشركة على النهوض والمشاركة الاجتماعية؛ بسبب عدم المقدرة المالية للشركة فإن أوضاع المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تلغيها أو تجعل منها ترفاً أو فائضاً عن الحاجة، هذا من جانب. ومن جانب آخر نجد أنه من خلال وضع الخطط السنوية والميزانيات المدروسة لبرامج ومشاريع المسؤولية الاجتماعية، التي تساهم بها في المجتمع، تستطيع الشركات تلافي الخسائر والأعباء غير المرغوب فيها، وتصبح المشاريع والأنشطة المشاركة أكثر تفاعلاً مع دورها التنموي في المجتمع.

ومن جانب آخر، فإن الاهتمام بتعظيم الأرباح والأخذ بعين الاعتبار مصالح المساهمين عن مصالح الفئات الأخرى ذات العلاقة تجعل من المؤسسة نظاماً اقتصادياً مغلقاً لا تربطه علاقة جيدة وطيبة مع المجتمع، أنانياً في تحقيق مصالحه، غير مراعى للمجتمع الذي يعمل وينشط فيه، بالإضافة إلى ذلك أن الانسحاب والمانعة في ممارسة الشركات مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع وأفراده سوف يلحقان ضرراً معنوياً ومادياً بالشركات، ويلحقان ضرراً بسمعتها والثقة بها.

ومن هنا نستطيع أن نتبنى مدخلاً يتصف بالتوازن، فمن الممكن أن تصبح المؤسسة نظاماً مفتوحاً على البيئة والمجتمع وأفراده، ومن الممكن أن تقوم المؤسسة بالموازنة المعقولة بين الدور الاقتصادي والدور الاجتماعي التنموي، حيث تعمل المؤسسة على تحقيق الربح الملائم لحملة الأسهم أو الملاك، وتحاول من جهة أخرى أن تراعى مصالح الأطراف الأخرى، مستندة إلى وضع الخطط السنوية والميزانيات المدروسة لبرامج المسؤولية الاجتماعية لتلافي الخسائر والأعباء غير المرغوب فيها، وبذلك يمكن تحقيق الموازنة بين الأدوار، وبذلك أيضاً تنجح المؤسسة في أن تكون من المؤسسات الوطنية الصالحة في المجتمع، بالتزام المؤسسات بقواعد ومعايير المسؤولية الاجتماعية مثل (معايير حقوق الإنسان، الشفافية، المحافظة على البيئة) والمحافظة عليها، ومساهمتها في تطوير ومعالجة قضايا المجتمع، وتحقيق أهداف تنموية مجتمعية من خلال تنمية قدرات أفرادها وتمكينهم اقتصادياً، وذلك على حسب قدرات كل مؤسسة المادية والبشرية، بشرط أن يتم وضع القواعد القانونية والرقابية من قبل الحكومات، حتى لا تخرج هذه الشركات عن مسارها، هذا فضلاً عن تمكينها من الالتزام بمسؤولياتها المجتمعية تجاه جميع الفئات والشرائح الاجتماعية المختلفة، وأن لا يسمح لها بتنفيذ سياسات التحيز على اختلاف أنماطه سواء التحيز لفئة اجتماعية دون أخرى أو لمنطقة على حساب منطقة أخرى، وذلك تحقيقاً للعدالة الاجتماعية.

والتوازن الذي نعينه في هذا الصدد، لا يهدف إلى تغليب التوفيق بين وجهتي النظر المتعارضتين، والذي قد يفضي إلى النزوع التلفيقي؛ ذلك أن هناك من الشواهد الواقعية ما يدل فعلياً على انتهاكات تقوم بها الشركات والمؤسسات، سواء فيما يتعلق بالبيئة أو العاملين، أو الشفافية والفساد، أو حقوق الإنسان عامة، ما يدفعنا إلى ضرورة أن تكون قواعد ومعايير المسؤولية الاجتماعية قائمة على المحاسبة المستمرة، خاصة عندما تنشط الشركات في دول ومجتمعات لا تتوفر لديها مقومات ومعايير يمكن الاعتماد عليها في تقييم هذا النشاط الاقتصادي، وتأثيراته على كافة النطاقات الحيوية المؤثرة على حياة الإنسان وبيئته المحيطة، سواء في الزمن الراهن أو المستقبل.

الفصل الثاني

**المسؤولية الاجتماعية للشركات
(الأبعاد - المؤشرات - الحدود - الآثار)**

مقدمة

تثير مناقشة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية جدلاً كبيراً في الأونة الأخيرة، سواء في الأوساط العلمية والأكاديمية، أو في إدارة هذه المؤسسات؛ إذ تشعبت البحوث في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وطرحت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية تتعاطى مع سبل وأساليب تعامل المؤسسات مع مجتمعاتها من جهة، ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاقتصادي والاجتماعي للدولة بشكل عام، حيث التركيز على الدور التنموي -بمفهومه الموسع- للمؤسسات الاقتصادية، دون حصر له في حدود ضيقة لمفاهيم اقتصادية لا تركز إلا على تحقيق الربح والمراكمة الرأسمالية.

هذا ونسعى من خلال هذا الفصل إلى استعراض ومناقشة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وحدودها، واتجاهات المسؤولية الاجتماعية للشركات في الأدبيات العربية.

وبناء عليه يتضمن هذا الفصل النقاط التالية:

أولاً- أبعاد المسؤولية الاجتماعية

ثانياً- مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي

ثالثاً- حدود والتزامات المسؤولية الاجتماعية للشركات

رابعاً- الآثار الإيجابية لتبني المنظمة لمسؤولياتها الاجتماعية

خامساً- محاسبة المسؤولية الاجتماعية

سادساً- اتجاهات المسؤولية الاجتماعية للشركات في الأدبيات العربية

أولاً- أبعاد المسؤولية الاجتماعية

إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت كارول (Carroll) يشير إلى جوهرها من خلال أربعة أبعاد رئيسة هي: الاقتصادي (Economic)، والقانوني (Legal)، والأخلاقي (Ethical)، والخيري (Philanthropy)، حيث وظف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط فيما بينها، حيث إن استناد أي بعد على بعد آخر يمثل حالة واقعية، فلا يمكن -مثلاً- أن تتوقع من منظمات الأعمال مبادرات خيرة ومسؤولة إذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت شوطاً في إطار تحملها لمسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها، وقد قام كارول بوضع تلك الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية على شكل هرم؛ قاعدته المسؤولية الاقتصادية، وقمته الخيرية، في حين توسطه كل من المسؤولية الأخلاقية والقانوني.

شكل بياني رقم (١) هرم (Carroll) للمسؤولية الاجتماعية



(الغالي، ٢٠٠٥: ٨٣).

هذه الأبعاد نستعرضها ونناقشها بقدر أكبر من التفصيل على النحو التالي:

(أ) البعد الاقتصادي:

هناك من يرى أن المؤسسات عبارة عن وحدات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح، وهذا سينعكس إيجاباً على محيطها الخارجي (مجتمعها)، ويمثل هذا البعد مسؤوليات أساسية يجب أن تضطلع بها المؤسسات، حيث إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكلفة معقولة ونوعية جيدة. وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المؤسسة العائد والأرباح الكافية بتعويض مختلف مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم، بالإضافة إلى مسؤوليتها تجاه توفير الظروف المناسبة للعمل، ووضع كافة الإجراءات المناسبة لحماية العمال من أخطار وأضرار العمل، وتوفير مناصب الشغل.

هذا وتدفع المنافسة في كثير من الأحيان إلى أن تقوم المؤسسات الكبيرة بإزاحة بعض المؤسسات صغيرة الحجم من المنافسة، مما يخلق ويزيد من حدة البطالة وتقضي بعض المشكلات الاجتماعية. هذا ولعل توافر الوعي لدى القائمين على أمر المؤسسات بمسؤوليتها الاقتصادية يعد أمراً مهماً، خاصة فيما يتعلق بالعاملين وقضاياهم الخاصة بتوفير بيئة عمل ملائمة، وتنوع مكان العمل، وتوفير العدالة الوظيفية، وإتاحة فرص التقدم للعاملين، وغيرها من الأمور.

(ب) البعد القانوني:

يتم إنفاذ القانون بإلزام رسمي يخضع لهيمنة الدولة، وهو بهذا أداة فرض وإلزام، حيث يتم التقاضي وفقاً له؛ فيعاقب بالجزاء كل من ينتهكه أو يتسبب في انتهاكه؛ إذن فالقانون هو القيمة الرسمية المقبولة بالحد الأدنى من قبل المجتمع من الناحية الاجتماعية والأخلاقية، فالبعد القانوني يمثل جانباً من مسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن لا تخترقها المؤسسات وتعمل على احترامها، ويمكن النظر للبعد القانوني على أنه خضوع والتزام المؤسسات بالقانون والتشريعات واللوائح والأنظمة، التي تسنها الدولة لتشجع المؤسسات على انتهاج سلوك مقبول نحو مجتمعها ورفض الأعمال غير المشروعة، بهذا تكسب المؤسسات ثقة مجتمعها، فإذا شعر أصحاب المصالح بأن المؤسسات تتحرف عن مسؤوليتها، فإنهم يسعون لدفع المشرع لإيجاد قوانين تضبط سلوكها، أو يشاركون في التشريع للضغط على المؤسسات للامتثال لتلك القوانين، فالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية غير محصور في حدود ونطاق المؤسسة والمستهلك والمجتمع وما يربطهم من علاقات، بل يعمل على حماية المؤسسات بعضها من البعض الآخر، جراء أساليب المنافسة غير العادلة التي قد تحصل.

(ج) البعد الأخلاقي:

تشير الأخلاق هنا إلى الضوابط والمعايير التي تستند إليها المؤسسات، لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ. إن المؤسسات وهي تحاول أن تعزز السلوك الأخلاقي يفترض بها أن تعرف وتعي طبيعة تطور الالتزام الأدبي والأخلاقي للعاملين فيها، كما يفترض على المؤسسات أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية؛ فالأخلاق أصبحت بمثابة الأساس في الاقتصاد، وأصبحت من الدعائم والركائز التي يقوم عليها الاقتصاد، حيث أدركت المؤسسات أن الأخلاق لم تعد مسألة هامشية، بل أحد شروط النجاح، فعند قيام المؤسسة بأنشطة معينة عليها مراعاة القيم الأخلاقية للمجتمع؛ حيث تمارس أعمالها ضمن ضوابط اجتماعية ومبادئ وقواعد أخلاقية، ويمكن أن نخلق من هذه الضوابط الاجتماعية استثماراً بحد ذاته يؤدي إلى تحسين أدائها الاجتماعي والاقتصادي. لكن في حقيقة الأمر

فإن الجوانب القيمة والأخلاقية والسلوكية لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة، لكن احترامها يعتبر أمراً ضرورياً لتحسين صورة المؤسسة في المجتمع وقبوله لها. وإن تجاهل الجوانب الأخلاقية يضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية، لهذا فإن القوانين والتشريعات وحدها لا تكفي للتحكم في زمام الأمور، وأن تحمي المجتمع وتوفر له الثقة والأمان، ولكنها حين تعمل في بيئة ونطاق أخلاقي؛ فإنها تحقق كفاءة عالية في التنمية والإصلاح، وهو ما يفرض على المؤسسة أن تشجع السلوك الأخلاقي وتكافئه.

(د) البعد الإنساني (الخيري)؛

البعد الإنساني هو رسالة صادقة وخدمة إنسانية تخدم بها المؤسسة مجتمعها؛ من خلال تحسين جوانب حياته والمشاركة في حل مشكلات معينة، ودعم القضايا التي تتعلق بالبيئة والمجتمع، كاستخدام مواد صديقة للبيئة، أو التبرعات التي تقدمها المؤسسات للجمعيات الناشطة والفاعلة في المجتمع، وهي مبادرات طوعية غير ملزمة للمؤسسة تبادر بها بشكل إنساني وتطوعي، وليست من المتطلبات الضرورية للمؤسسة، إلا أنها تدعم الثقة بها، وتعزز صورتها في المجتمع من خلال النشاطات والأعمال التي تقوم بها لخدمة هذا المجتمع (<http://media.kenanaonline.com/files/0025/25225>).

ثانياً- مؤشرات لقياس الأداء الاجتماعي

حاول بعض الباحثين تحديد بعض المؤشرات التفصيلية التي تتكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبارات طبيعة المنظمة، ونشاطها، وتأثير أصحاب المصالح المختلفين؛ وهم كل طرف سواء من داخل أو خارج المؤسسة ومسؤول عن الإدارة الجيدة لها، وهم يمثلون المالكين، والعاملين، والزبائن، والمنافسين، والمجهزين، والمجتمع، والبيئة، والحكومة، وجماعات الضغط. وقد عرض البعض منهم مؤشرات لقياس الأداء الاجتماعي، وما تتوقعه فئات المستفيدين المختلفة من منظمات الأعمال والشركات، وذلك وفقاً لما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١) يوضح مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي

بعض ما يجب أن تدرجه الإدارة من دور اجتماعي تجاه:	أصحاب المصالح (فئات المستفيدين)
تحقيق أكبر ربح ممكن تعظيم قيمة المنشأة ككل رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها زيادة حجم المبيعات	1- المالكون
رواتب وأجور مجزية فرص تقدم وترقية تدريب وتطوير مستمر عدالة وظيفية ظروف عمل مناسبة رعاية صحية إجازات مدفوعة إسكان للعاملين ونقلهم	2- العاملون
منتجات بنو عية جيدة أسعار مناسبة وميسور الحصول عليها الإعلان الصادق منتجات آمنة عند الاستعمال إرشاد بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها بعد الاستعمال	3- الزبائن
منافسة عالية ونزيهة معلومات صادقة وأمينية عدم جذب العاملين من المؤسسات الأخرى بوسائل غير نزيهة	4- المنافسون
الاستمرارية في التجهيز أسعار عادلة ومقبولة تطوير استخدام المواد المجهزة تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل المشاركة في التعامل	5- المجهزون
المساهمة في دعم البنى التحتية توظيف المعاقين خلق فرص عمل جديدة دعم الأنشطة الاجتماعية المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث الصدق في التعامل مع المجتمع وتزويده بالمعلومات الصحيحة احترام العادات والتقاليد السائدة	6- المجتمع

7- البيئة	الحد من تلوث الماء والهواء والتربة الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصاً غير المتجددة منها تطوير الموارد وصيانتها التشجير وزيادة المساحات الخضراء
8- الحكومة	الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجيهات الصادرة من الحكومة احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها المساهمة في الإنفاق على البحث والتطوير المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة المساعدة في إعادة التأهيل والتدريب
9- جماعات الضغط الاجتماعي	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك احترام أنشطة جماعات حماية البيئة احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها التعامل الصادق مع الصحافة

(سويدان، ٢٠٠٣: ٩٣ - ٩٥).

ثالثاً- حدود والتزامات المسؤولية الاجتماعية للشركات

في أي نقاش حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تطرح إشكالية تحديد حدود هذه المسؤولية، حيث إنه ليس من السهل تحديد ماهية مسؤوليات المؤسسة، وتجاه من هي مسؤولة. وعليه يجب إيجاد التوازن الجيد بين الحد الأدنى، وهو ألا تلتزم المؤسسة بأكثر مما يفرضه عليها القانون، أو ما يطلق عليه المساهمات الإجبارية، والحد الأقصى، وهو الالتزام بمسؤوليات تتجاوز اختصاصات المؤسسة وطاقاتها، وتدعى بالمساهمات الاختيارية أو الطوعية.

ولا يوجد هناك اتفاق عالمي حول حدود مسؤولية المؤسسة، ومن ثم يبقى تحديد هذه الحدود موضع نقاش مستمر. فبالنسبة -مثلاً- للمؤسسات التي تعمل في دول تنتهك حقوق الإنسان، أو تعاني من صراع على السلطة تطرح إشكالية حدود مسؤوليتها عن الخلل الموجود في المجتمع، وفي مثل هذه الحالات، فإن الحد الأدنى من مسؤولية المؤسسة، والذي يوصي به الميثاق العالمي للأمم المتحدة، هو أن تحرص على عدم استغلال هذا الوضع، وألا تكون متورطة في انتهاك حقوق الإنسان. هذا وبسبب هذا الغموض الذي يكتنف حدود هذه المسؤولية، اتسعت آمال ومتطلبات الأطراف المهتمة بالمؤسسة، واختلقت باختلاف البلدان والثقافات التي ينتمون إليها، كما أنها تختلف من قطاع صناعي إلى آخر، وبالتالي فإن تحديد حدود لدور مسؤولية المؤسسة تجاه الحكومات أو المجتمع المدني هو في كثير من الأحيان موضوع حوار وتفاوض يأخذ في الحسبان المعطيات المحلية، لذا يجب على المؤسسة أن تدرس أولاً المعطيات الثقافية، ومستوى تطور المجتمعات التي من الممكن أن تتعامل معها حتى تعرف أبعاد وحدود المسؤولية الاجتماعية التي تلتزم بها، لأن الآمال التي يعلقها مجتمع محروم يعاني من مختلف أمراض التخلف على مؤسسة عالمية جاءت لتستثمر عنده تختلف جذرياً عن متطلبات مجتمع آخر متطور من نفس المؤسسة (عياض، ٢٠٠٥: ٩).

•التزامات المسؤولية الاجتماعية للشركات

وفي هذا الصدد، اجتهد البعض في تحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه مجتمعاتها على شكل التزامات متعددة، ومن جوانب مختلفة، وذلك على النحو التالي:

١-الالتزامات التنموية

ويقصد بها التزامات المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك بتحقيق الأهداف التنموية والسياسات التي تتبناها الدولة، وتعمل على تحقيق التنمية. لهذا لا بد من أن تسهم المؤسسة -مهما كانت طبيعة نشاطها- في تحقيق تقدم اقتصادي واجتماعي وبيئي؛ كعمل مساند للتنمية المستدامة. إن حماية البيئة، وتقديم الخدمات العامة، ونقل التكنولوجيا مع العمل على ممارسة التقاليد المتعارف عليها في قطاع الأعمال كلها تمثل التزامات يمكن أن تسهم في المزيد من التنمية والتقدم.

٢-الالتزامات السياسية والاجتماعية

ويقصد بها احترام المؤسسة للنظم والقوانين والإجراءات والتقاليد الإدارية، وكذا القيم الاجتماعية والثقافية العليا، وعدم التورط في الأنشطة السياسية والحكومية.

٣-الالتزام بحماية المستهلك

إن الانتشار الكبير للأعمال في العالم، وسيادة ظاهرة تخطي الحدود بهدف التوسع والبحث عن الأسواق والزبائن، أو ما يعرف اختصاراً باسم «العولمة»، فقد فرض قيوداً والتزاماً على المؤسسة يتمثل في: مسؤولية حماية المستهلك، والتي تتضمن الالتزام والأمان وحماية المنافع الاقتصادية للزبون (الحماية من تضليل الإعلان، ومؤشرات الأسعار، والحماية في التعاقدات) والخدمات المالية، وتوفير المعلومات والحد الأدنى من الثقافة الاستهلاكية.

٤-الالتزام بالممارسات الجديدة والناشئة

لقد أفرزت التغيرات والتطورات عناوين جديدة في ممارسات المؤسسات والحكومة، وهي تمثل بالأساس صلب المسؤولية الاجتماعية، أيأ كانت وطنية أم أجنبية، ومنها حاكمية المؤسسة ومعايير أخلاقية الأعمال وحقوق العمال (الجميل، ٢٠٠٥: ٣٠).

رابعاً- الآثار الإيجابية لتبني المنظمة مسؤولياتها الاجتماعية

يرى الكثير من الباحثين أن المسؤولية الاجتماعية تمثل الخيار الرشيد الأفضل لنجاح منظمات الأعمال في بيئتها وجماعتها المحلية، وأن الأنشطة الاجتماعية نفسها يمكن أن تكون أنشطة

مربحة تماماً مثل الأنشطة الاقتصادية، وأن منظمات الأعمال بفعل تركيزها على الكفاءة تستطيع أن تحقق ذلك في أنشطتها الاجتماعية. وهي بهذه المسؤولية تسهم في تحسين سمعة المنظمة مما سيعني مخاطرة أقل وعوائد أكبر على المدى الطويل. أي إن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمة سينتج لها آثاراً إيجابية.

وفي هذا الصدد نجد أن (مؤشر الأداء الاجتماعي Domini Social Index DSI) -والذي أسسه كل من ليندبرج ودومني وكيندر Lydenberg (Kinder & Domni &) في عام ١٩٩٠ كمؤشر لتقييم أسهم ٤٠٠ منظمة أمريكية، تم اختيارها بناءً على تقييم أدائها الاجتماعي والبيئي- قد أثبت أن قيام هذه المنظمات بأداء أدوارها الاجتماعية والبيئية بالكفاءة المطلوبة قد نتجت عنه آثار إيجابية لتلك المنظمات متمثلة في نمو أدائها ومبيعاتها، وفي معدل العائد على حق الملكية والأرباح بشكل عام (ريتسمان: ٢٠٠٤: ٢٢).

وقد أشار (الحمدي، ٢٠٠٣: ٤٣ - ٤٤) إلى النتائج التي من الممكن أن يحققها التزام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية، والتي تتمثل فيما يلي:

- إنتاجية عالية للعاملين.
 - رضا عالٍ للمستهلكين.
 - ولاء أكبر للعاملين.
 - تحسين سمعة المنظمة وبالتالي زيادة مبيعاتها.
 - انخفاض عدد الدعاوى القضائية.
 - ارتفاع قيمة أسهم المنظمة.
- ويرى كل من (سويدان، ٢٠٠٣: ٨٤) أن للجهود المسؤولة اجتماعياً أثراً إيجابياً على المجتمعات المحلية. وفي الوقت نفسه أثر غير مباشر في تمويل المنظمة من خلال إيجاد الشهرة، والشعبية، والزبائن والموظفين المحتملين.

ويؤكد (الحمدي، ٢٠٠٣: ٤٤) على أن تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية سينتج لها آثاراً إيجابية متمثلة في تعزيز سمعتها وعلامتها التجارية، وأن ذلك سينمي درجة الرضا لدى أصحاب المصالح من خلال الاستماع لآراء ووجهات نظر الجمهور وجماعات الضغط، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة مما يعزز ريادتها في السوق.

أخيراً فإن الأعمال بدون مسؤولية اجتماعية سوف تحمل بالتأكيد آثاراً سلبية على أصحاب الأعمال أنفسهم، بل إنهم سيكونون متأثرين بتلك الأعمال وربما ضحاياها أيضاً؛ فالتلوث هو تلوث ضد الجميع، وأنانية الأعمال بدون شك هي أنانية ضد الجميع، في حين أن الأعمال الخيرية والتنموية

مسؤولية الأعمال الاجتماعية ستكون لها نتائج إيجابية على الجميع، وهو ما يحتاجه أصحاب الأعمال أيضاً.

خامساً- محاسبة المسؤولية الاجتماعية

منذ أكثر من ثمانية عقود، لم يكن اصطلاح المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من بين المصطلحات المستخدمة في الفكر المحاسبي، وقد ورد هذا الاصطلاح لأول مرة في عام ١٩٢٢، حين أشار (شلدون Sheldon) إلى أن مسؤولية أية منظمة هي بالدرجة الأولى مسؤولية اجتماعية، وأن بقاء أي منظمة واستمرارها يحتم عليها أن تلتزم وتستوفي مسؤولياتها الاجتماعية عند أداء وظائفها المختلفة، وبعد ذلك بدأ المفهوم يلفت أنظار الباحثين بالجامعات ودوائر البحث العلمي والمنظمات المهنية بالخارج، بل شارك القضاء الأمريكي في هذا المجال بما أصدره من أحكام ذات مغزى ودلالة، حول أهمية الوفاء من قبل منظمات الأعمال بمسؤولياتها الاجتماعية (جربوع، ٢٠٠٧: ٢٣٦).

وتعتبر المحاسبة اختصاصاً مهتماً بالقياس والمعايرة وفق مؤشرات محددة كميّاً في أغلب الأحيان، ولغرض أن لا يكون الحديث عن الأداء الاجتماعي لمنظمة الأعمال مفهوماً نظرياً مجرداً؛ فقد طور المتخصصون في المالية والمحاسبة معايير يتم بموجبها قياس الأداء الاجتماعي بوحدات مالية ونقدية، تبين الإنفاق والاستثمار الذي قامت به المنظمة خلال فترة زمنية معينة تجاه مختلف المصالح. ومن المعلوم أن النظام المحاسبي للمنظمة يوفر بيانات ومعلومات تفصيلية عن الجهودات ومنجزات الإدارة، تلك التي تستخدمه أساساً لترشيد قراراتها الإدارية (الغالي، ٢٠٠٥: ١١٢).

هذا وقد ظهرت محاسبة المسؤولية الاجتماعية كنتيجة للضغوط التي عمت الدول المتقدمة من قبل جمعيات المحافظة على البيئة وحقوق الإنسان، وسميت بعدة أسماء مثل المحاسبة الاجتماعية Social Accounting أو المحاسبة الاجتماعية لمنظمات الأعمال Corporate Social Accounting، لكن الشائع هو تسمية محاسبة المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility Accounting، وتعرف بأنها فرع من فروع المحاسبة؛ يهدف إلى تحديد نتيجة أعمال المنظمة ومركزها المالي من خلال مدخل اجتماعي، باعتبار أن المنظمة لها علاقة بفئات المجتمع المختلفة وليس فقط مصالح المالكين (مطر، ٢٠٠٠: ٥٠).

كما أشار تشرتشان Churchman إلى أنه «من المهم أن تغير مهنة المحاسبة من اتجاهاتها التقليدية، وأن تهتم بمساعدة المجتمع في التعرف على الأداء الاجتماعي للمؤسسات» (علام، ١٩٩١: ١٣).

هذا ويخلص بعض الباحثين في هذا الصدد إلى القول إن ما تستهدفه منظمات الأعمال من خلال الإفصاح عن أدائها الاجتماعي والبيئي يتمثل فيما يلي:

- ١- تحسين العلاقة مع مختلف الجهات صاحبة المصلحة، الداخلية منها والخارجية؛ من خلال أخذ مطالبها بنظر الاعتبار ضمن مؤشرات نقدية ومالية.
- ٢- زيادة مصداقية منظمة الأعمال تجاه هذه الأطراف من خلال التقارير الرسمية، والمصادقة عليها من قبل جهات موثوقة كمكاتب التدقيق المحاسبية والقانونية.
- ٣- تحسين العلاقة مع الدولة باعتبارها الإطار الراعي والمهتم بإيجاد توازن مقبول لمختلف الأطراف.
- ٤- المساهمة في إظهار أهمية الأداء الاجتماعي والبيئي على نطاق واسع، والبرهنة للمجتمع على إيلاء المنظمة أهمية كبيرة لحماية البيئة والعاملين في وقت اتسع فيه نطاق الخصخصة، وتنامى الشعور لدى المجتمع والعاملين بتخلي الدولة عن كثير من الأدوار التي كانت تقوم بها (الغالي، ٢٠٠٥: ١٠٠).

سادساً - اتجاهات المسؤولية الاجتماعية للشركات في الأدبيات العربية

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات من المفاهيم الحديثة، وهو المفهوم الذي لم يتم التوافق حول تحديد موحد له حتى وقتنا الراهن، وهو الأمر الذي يرجع إلى ثلاثة عوامل رئيسية؛ يتعلق أولها بطبيعة المفهوم الذي ينتمي بالأساس إلى مجال العلوم الاجتماعية، حيث يسود التباين والاختلاف المفاهيمي بأكثر من الاتفاق والتوحد. في حين يتمثل العامل الثاني في تنوع أنشطة الشركات والمؤسسات ذاتها، مما يصعب من مهمة التحديد الملائم للمسؤولية الاجتماعية لكل شركة ومؤسسة. أما ثالث هذه العوامل فيعود بالأساس إلى الخصوصية الاقتصادية والاجتماعية، وكذا السياسية لكل دولة من دول العالم إزاء تعاملها مع المفهوم؛ وهو الأمر الذي فرض على الدول أن تجتهد في صدد صياغة المؤشرات، التي قد تكون أكثر ملاءمة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة ضمن حدودها.

هذا وقد تعددت الدراسات - خاصة العربية - في تعاطيها مع هذا المفهوم الجديد، حيث نجد الاهتمام منصباً في بعضها على الجانب الاقتصادي للمسؤولية، في حين نجد البعض الآخر مركزاً على الاجتماعي، والاجتماعي - الخيري، أضيف إلى ذلك من ركز على البعد البيئي، فضلاً عن من تعاطى مع المفهوم من منظور كلي شامل.. إلخ.

وتتعرض فيما يلي لبعض من تلك الدراسات، مصنّفين إياها وفقاً لطبيعة الاتجاه الغالب على اهتماماتها، وذلك بهدف الاستفادة منها في صياغة أهداف وتساؤلات الدراسة، واختيار المقاربة أو المدخل النظري الذي يناسبها:

أولاً- على صعيد البعد البيئي:

اهتمت بعض الدراسات بالبعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للشركات ومسؤوليتها الواعية تجاه البيئة، ودورها في المحافظة عليها وتحسينها، حيث أجمع الباحثون على أن ممارسة الشركات لأنشطتها كثيراً ما تترك أثراً سلبياً على جودة البيئة التي تعمل ضمن نطاقها. ولنستعرض فيما يلي بعضاً من الدراسات التي أدلت بدلوها في هذا الصدد:

١- دراسة (العتلاوي، ٢٠٠١) «دور المسؤولية المدنية في حماية البيئة من التلوث في ضوء التقدم العلمي والتقني»: بحث منشور في مجلة البلقاء للبحوث والدراسات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدم كفاية المبادئ العامة في المسؤولية الاجتماعية لمعالجة مشكلات تلوث البيئة؛ لاعتمادها على أركان المسؤولية التقليدية (الخطأ والضرر، العلاقة السببية)، وهو ما سيجعل أعداء البيئة أفراداً أو مؤسسات في منأى عن الجزء المدني (التعويض)؛ بسبب عدم التمكن من إثبات الخطأ، بالإضافة إلى الاستمرار في تدمير البيئة؛ لعدم وجود الرادع القانوني اللازم، لذا يقترح الباحث وضع نظام قانوني جديد، يطوع أحكام المسؤولية المدنية باتجاه حماية البيئة من خلال استخدام المسؤولية الموضوعية، التي تقوم على افتراض الخطأ عند إلحاق الضرر بالبيئة دون الحاجة إلى إثباته، ومطالبة القائمين على أمر المشروع بتفعيل القوانين البيئية وزيادة الوعي البيئي.

٢- دراسة (شاهين، ٢٠٠٩)، البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني:

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على دور الشركات في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني، ومدى وعيها بدورها في المحافظة على البيئة عند ممارسة أنشطتها، حيث توصلت الدراسة إلى أن ممارسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات ما زالت دون المستوى المطلوب، وأنها لم تصل بعد إلى مستوى النضوج المطلوب، وأن معظم المبادرات في هذا المجال تتراوح بين المبادرات الشخصية والفردية للبعض، والتعبير عن النوايا الحسنة والعلاقات العامة للبعض الآخر.

كما أن عدد الشركات التي تبنت هذا المفهوم وطبقته عملياً ما زال قليلاً، في حين أن الغالبية من هذه الشركات ما زالت تجهل هذا المفهوم، وهذا مرتبط بغياب الثقافة والوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، حيث إن معظم الجهود للشركات التي تبنت هذا المفهوم وطبقته تنحصر جهودها في دعم الأعمال الخيرية وغير التنموية كتقديم الإعانات، وأجهزة الحاسوب، ورعاية بعض المناسبات، دون أن يكون لهذه الجهود أثر فعلي على مستويات الفقر أو البطالة، ولم تكن هناك أية مساهمات لها علاقة بالبيئة والحفاظ عليها، مع أن كثيراً من أنشطة هذه الشركات يعتقد أنها قد تركت أثراً سلبياً على جودة البيئة التي تعمل فيها، وأن الهدف الترويجي للشركة وأهدافها الخاصة كان هو الغالب في كثير من الأحيان.

ويُعزى ذلك لمجموعة من المعوقات، والتي منها على سبيل المثال: الكلفة المالية، ومستوى الوعي، وعدم إدراك الفرص المستقبلية الواسعة للالتزام البيئي، بالإضافة إلى قصور آليات الرقابة والدعم الفني والتقني، وغياب الحوافز والدور غير الفاعل للمجتمع المدني.

٣- دراسة (الطاهر، ٢٠٠٧)، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة «حالة سوناطراك»:

يهدف الباحث من خلال دراسته إلى تسليط الضوء على موضوع مهم يتعلق بدور المؤسسات الاقتصادية والتزاماتها البيئية والاجتماعية بغرض المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال مراعاة السياسات البيئية المعروفة بالسياسات البيئية الضبطية. وقد أجريت الدراسة بالتطبيق على المؤسسة الوطنية «سوناطراك»، ويرجع اختيارها تحديداً نظراً لكونها تنتمي إلى قطاع تؤثر نتائج عملياته على موارد المجتمع الاقتصادية والبيئية، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج في هذا الصدد أهمها:

١ - غياب أداة قياسية للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، رغم محاولات الممارسة العملية والفكر المحاسبي في ذلك، وتبقى الوسيلة الوحيدة تعتمد على أساس ما تتحمله المؤسسة من تكاليف في سبيل ذلك، بالاعتماد على إعداد التقرير البيئي والاجتماعي الذي يبرز مدى مساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة.

تُخلف مؤسسة «سوناطراك» (كمؤسسة اقتصادية) أثناء نشاطها آثاراً بيئية واجتماعية معتبرة، يستلزم منها تحمل مسؤوليتها في ذلك، حيث المؤسسة تولي اهتماماً بهذا الجانب، وتخصص فرعاً متعلقاً بالصحة والأمن والبيئة، بالإضافة إلى مشاركتها في مشاريع اجتماعية على مستوى المجتمع على ألا يعتبر هذا كافياً بالمقارنة مع حجم المؤسسة الكبير ونشاطها المتوسع.

تظهر نتائج قياس المسؤولية البيئية والاجتماعية بعد مقارنتها بمجالات (Esteo) أنها تفتقر لمعايير ذات مواصفات بيئية في مجال المنتج، بالإضافة إلى عدم التزام المؤسسة بإعداد تقرير عن أدائها البيئي والاجتماعي، وتكتفي في نشر سياستها البيئية والاجتماعية على المنشورات الخاصة بها، ولا يوجد تخصيص لالتزاماتها البيئية الاجتماعية في مضمون واحد.

ثانياً- أما من ناحية البعد الاقتصادي:

فقد قام مجموعة من الباحثين بدراسة المسؤولية الاجتماعية من المنظور الاقتصادي، وذلك من حيث أخلاقيات التسويق وعلاقتها بحاجات ورغبات المستهلك، وذلك من خلال الدراسات التالية:

١- **دراسة كردي (٢٠١١)**، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية - دراسة ميدانية على عينة من شركات الأدوية المصرية: يسعى الباحث للوصول إلى إطار مفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الخدمية. ويهدف البحث إلى التعرف على النقد الاجتماعي (Social criticisms) للتسويق، وتحديد أهم معالم النزعة الاستهلاكية (Consumerism) والنزعة البيئية (Environmentalism)، وتشخيص تأثيراتهما على الإستراتيجيات التسويقية، وفهم التداخل بين أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية، وتحديد المواضيع الأخلاقية لعناصر المزيج التسويقي الخدمي (7 ps) والعلاقات التبادلية. هذا وقد توصل الباحث إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم في دعم وتطوير منظمات الأعمال الخدمية، أهمها الآتي: تُعد الأخلاقيات مؤثراً بيئياً للتسويق يتوجب على منظمات الأعمال الانتباه إليه عند صياغة الإستراتيجيات التسويقية، وبشكل خاص إستراتيجيات التسعير والترويج، وتلعب أخلاقيات التسويق دوراً واضحاً في المزيج التسويقي الخدمي (7 ps) والعلاقات التبادلية بين منظمات الأعمال الخدمية وزبائنهما، والتوجه نحو معرفة وتشخيص رغبات وحاجات الزبائن لطرح خدمات تتلاءم وهذه الرغبات والحاجة للوصول إلى تفعيل مفهوم الخدمة المفصلة على مقياس الزبون، أو ما تسمى بالزبونية (Customization)، وضرورة فهم التداخل بين أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية لكل من منظمة الأعمال والزبائن والمجتمع معاً، حيث تسعى المنظمة إلى تحقيق الربحية، بينما يطمح الزبون لأن يكون راضياً عن الخدمات التي انتفع بها. وأخيراً لا بد من أن تتحقق الرفاهية للمجتمع.

٢- **دراسة (الحمدي، ٢٠٠٣)**، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك: دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراة (غير منشورة).

هدفت الدراسة إلى بحث مدى التزام المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية، وانعكاساتها على رضا المستهلك، كما هدفت أيضاً إلى تحديد درجة

رضا المستهلك ومدى تقييمه للأنشطة التي تقوم بها تلك المنظمات تجاه حقوقه كمستهلك. ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع (١٤٠) استمارة استبيان على عينة من مديري المنظمات، بالإضافة إلى (٦٠٠) استمارة استبيان تم توزيعها على عينة من المستهلكين في أمانة العاصمة صنعاء. ومن أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسة أن درجة التزام المنظمات -عينة الدراسة- تجاه المتغيرات التسويقية للمسؤولية الاجتماعية كانت أعلى قليلاً من الوسط الفرضي. وأن رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المنظمات كان ضعيفاً.

وقد قدمت الدراسة بعضاً من التوصيات، والتي من أهمها: ضرورة إعادة النظر في السياسات والخطط التي تتبناها المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية، وضرورة التزام المنظمات بسياسة تسعيرية محددة من قبل.

٣- (البكري، ١٩٩٦)، المسؤولية الاجتماعية بمنظور تسويقي:

هدفت الدراسة إلى إيجاد أطر ومعايير قابلة للتطبيق في مجال المسؤولية الاجتماعية عموماً ولإدارات التسويق خصوصاً، وكذا اختبار متغيرات الدراسة بالتطبيق على منشآت وزارة الصناعة والمعادن العراقية.

وقد اعتمد الباحث على أداة أساسية، هي الاستبيان، والذي قام بتوزيع (٩٤) استمارة منه على المديرين العاملين في تلك المنشآت. وقد خلصت دراسته إلى عدة نتائج، كان من أهمها:

- (١) من خلال إجابات أفراد العينة، احتلت المسؤولية الاجتماعية -كهدف تسعى إلى تحقيقه المنشآت المبحوثة- المرتبة السادسة من بين سبعة أهداف تم تحديدها.
- (٢) احتل القطاع الاشتراكي، ومن خلال منشآته المختلفة المرتبة الأولى، قياساً بالقطاعين المشترك والخاص في مدى ارتباطه بمهام تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
- (٣) تبين أن جميع المنشآت المبحوثة أبدت اهتماماً بمسألة متابعة شكاوى المواطنين للتعبير عن مسؤوليتها الاجتماعية.
- (٤) تبين من استطلاع رأي عينة الدراسة أنها تدعم وتؤيد وجود جمعية لحماية المستهلك، لتكون بمثابة رقيب على عمل المنشآت الإنتاجية والتسويقية والخدمية.
- (٥) أجمعت عينة الدراسة على أن الدولة وعبر قوانينها يمكن لها أن تعزز من حماية المستهلك كتعبير عن المسؤولية الاجتماعية.
- (٦) تبين أن مسألة الالتزام بحقوق المستهلك، وكذلك أخلاقيات التسويق هي موضع اهتمام المنشآت المبحوثة.

ثالثاً- ومن جانب آخر، هناك دراسات ركزت على البعد الاجتماعي:

حيث اهتم العديد من الباحثين بدراسة المسؤولية الاجتماعية للشركات من جانب اجتماعي، وتأثير هذا المفهوم على المؤسسة والمجتمع، وكان من ضمن هذه الدراسات ما سنعرض له فيما يلي:

(١) دراسة (حُرَيْم، ٢٠٠٥) نظرة المديرين للمسؤولية الاجتماعية ومدى مساهمة منظماتهم في تحملها: بحث ميداني على عينة من المنظمات الصناعية الاستخراجية بالأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية:

استهدفت الدراسة التعرف على مدى إسهام المنظمات الصناعية الاستخراجية بالأردن في الاضطلاع بمسؤولياتها الاجتماعية من وجهة نظر المديرين في هذه المنظمات. وقد تم اختيار ثلاث من كبريات الشركات المساهمة العامة العاملة في قطاع الصناعة الاستخراجية بالأردن، وشملت الدراسة جميع المديرين فيها وعددهم (٥٤) مديراً. وقد تبين من خلال الممارسات العملية لهذه المنظمات أن المديرين فيها يرون أن منظماتهم تنظر إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية نظرة ضيقة، تركز على التبرعات، والمساعدات، والمناخ التنظيمي السليم، ورضا المستهلكين، ولكنها لا تقوم بدور فاعل فيما يتعلق بالأبعاد الأخرى للمسؤولية الاجتماعية. كما دلت الدراسة على عدم وجود فوارق في إجابات المبحوثين تعزى للخصائص الشخصية. وبناء على هذه النتائج، تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تركز على أن يتبنى مديرو هذه المنظمات نظرة ديناميكية أشمل وأعمق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وأن تتضمن إستراتيجيات المنظمات إستراتيجيتها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، وأن تتعاون المنظمات العاملة في نفس المجال في إقامة المشروعات الخيرية والمدنية.

(٢) الشركات السعودية والمسؤولية الاجتماعية:

التحديات وسبل التقدم، شركة تمكين للحلول المستدامة، ٢٠٠٧:

استهدفت الدراسة استكشاف معايير ودوافع المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية، وأجريت الدراسة على ١٠٠ شركة سعودية، وقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

(أ) إنّ الشركات السعودية تبدي تجاوباً مع القضايا الاجتماعية بشكل يفوق ما يشاع عنها بشكل

عام، وتقوم بذلك بدافع من الحسّ الفردي بالمسؤولية لقيادتها؛ فكثير من رجال الأعمال يقدمون الكثير من العطاء الاجتماعي بدافع الواجب الأخلاقي، والمعتقد الديني الراسخ.

(ب) قد تشكّل الملاحظة السابقة نقطة انطلاق لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للشركات، من خلال استكشاف تلك القيم المتقاسمة، وهو ما قد يميز حركة المسؤولية الاجتماعية في المملكة عن الكثير من الدول الغربية، والتي انطلقت المسؤولية الاجتماعية فيها من تضارب المصالح بين الشركات والمجتمع.

(ج) هناك تطوّر مثير للاهتمام لإضفاء الطابع المؤسسي على هذه القيم، حيث تعرض الشركات السعودية تصوّراً متقدّماً عن هذا الالتزام؛ فالنموذج الذي تعتمده يركز على وضع مبادئ توجيهية مستمدة من منظومة قيم ذات طابع عالمي، ولكن مكيف بحسب الثقافة والقيم المحليتين. وهذا الأمر ينعكس أيضاً في الطريقة التي وضعت بها أسس برنامجها المبتكر الخاص بالمسؤولية الاجتماعية، والذي يشدّد على القيم المختلطة مع المجتمع.

بالنظر إلى أنشطة معظم الشركات وتنظيمها، تبرز إشارة واضحة إلى غياب الإستراتيجية أو العمليات المنهجية في تحديد أبرز المسائل الاجتماعية الواجب التركيز عليها وإعطائها الأولوية.

(د) أبدت الشركات بشكل عام بعض التحفظ على ربط المسؤولية الاجتماعية بنشاط الشركة التجاري. إذا الموقف يعكس تفسيراً محدوداً للمسؤولية الاجتماعية، حيث يمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية للشركات على أساس التقاطع بين الأعمال والمجتمع.

(هـ) ومن جهة أخرى، يبرز مؤشّر مثير للقلق حيال عدم اعتراف الشركات بأن هناك آثاراً جانبية لأنشطتها على البيئة والصحة والسلامة، وقد وصل الأمر في بعض الأحيان إلى إنكارها تماماً، وهو ما يعكس ضعفاً في آلية الضغط المطلوبة من أجل لفت الانتباه إلى هذه المسائل، (وهي الحكومة ووسائل الإعلام والمستهلك).

(و) لا يفكر الكثير من المديرين بالقضايا البيئية؛ فهي تشغل حيزاً كبيراً من اهتمام الشركات الغربية، في حين أنه غائب بالكامل في الشركات السعودية.

(ز) يُلاحظ غياب كامل لدوافع وحوافز السوق تجاه المسؤولية الاجتماعية في المملكة، وهذا من العوامل المهمة في تأخر الشركات في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.

وفضلاً عن الدراستين السابق عرضهما، نجد بعضاً من الدراسات التي ركزت بشكل واضح على البعد الاجتماعي - الخيري للمسؤولية، وما تقوم به الشركات من أعمال خيرية وأعمال العطاء لجميع فئات المجتمع، حيث جاءت دراسة (عزمي، 1996) دور الشركات المساهمة في الأنشطة الاجتماعية لسلطنة عمان: دراسة ميدانية، ممثلة لهذا الاهتمام، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن القوائم المالية للشركات تتضمن بنوداً مستقلة خاصة بالإنفاق على الأنشطة الاجتماعية، وعدم قيام الشركات بدورها في حل المشكلات الاجتماعية ورفع مستوى الرفاهية؛ بسبب عدم وجود هيكل تنظيمي يختص بهذه الأنشطة، وأن هناك علاقة ما بين حوافز الاستثمار التي تمنحها الحكومة للقطاع الخاص، وقيام الشركات المساهمة بدورها في التنمية الاجتماعية.

(٢) وهناك أيضاً بعض الباحثين الذين اتخذوا البعد الاجتماعي - الاقتصادي اتجاهاً لدراساتهم للمسؤولية الاجتماعية، حيث اتجهت بعض الشركات إلى القيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية لأفراد المجتمع وعلاقتها بالوضع المادي وحجم الشركة؛ إذ جاءت دراسة (التركستاني، ١٩٩٥) «مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية» - والتي أجريت على عينة مؤلفة من (٢٥٢) شركة سعودية- لتخلص إلى وجود ثلاثة مفاهيم للمسؤولية الاجتماعية هي: المفهوم الاجتماعي، والمفهوم الديني، والمفهوم الإداري أو الاقتصادي. وقد كان من أهم نتائجها الإشارة إلى وجود علاقة ارتباط مهمة إحصائياً بين حجم الشركة من ناحية، ومدى قيامها بمهام المسؤولية الاجتماعية من ناحية أخرى، بحيث إنه كلما كانت الشركة ذات مركز مالي قوي؛ أدى ذلك إلى زيادة ممارستها لمهام المسؤولية الاجتماعية.

ونلاحظ أن هناك عديداً من الدراسات التي تتمحور حول تقييم مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ إذ طرحت «شركة تمكين للحلول المستدامة: ٢٠١٠» تطور المسؤولية الاجتماعية للشركات السعودية». وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية في ظل المستجدات الاقتصادية، وحصص الشركات التي تطبق هذا المفهوم ومجالاته، وتكونت العينة من (٤٧) شركة سعودية، وصممت الدراسة على أساس أن الشركات المشاركة فيها لديها إستراتيجية وبرامج مسؤولية اجتماعية تتوافق مع نشاطات الشركة وطبيعة عملها. وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- قلما تأخذ الشركات في عين الاعتبار الأولويات التنموية الوطنية عند وضع إطار عمل الشركة في المسؤولية الاجتماعية.
- يرى قادة الشركات أن غياب الدور الفعال للدولة والإعلام هو من أهم الأسباب التي تحد برامج المسؤولية الاجتماعية في المجتمع.
- أغلبية الشركات ترى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يزال غير واضح لدى المستهلكين والمجتمع.
- ترى الشركات السعودية أن التداول الإعلامي لمصطلح المسؤولية الاجتماعية في العامين الماضيين ساهم في نشر المفهوم بالقطاع الخاص.
- تتمحور أغلبية برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات حول (الموظفين وخدمة المجتمع والبيئة).
- أثبتت الدراسة أنه لا توجد أدوات فعالة لتقييم برامج المسؤولية الاجتماعية ضمن الإطار الاجتماعي والاقتصادي للمملكة.

التعليق:

على الرغم من تنوع وتباين الدراسات والبحوث التي تم عرضها سابقاً، إلا أن هناك مجموعة من السمات العامة المختلطة بينها جميعاً وهي كالتالي:

أن الباحثين الذين أجروا هذه الدراسات يؤكدون على أن قضية المسؤولية الاجتماعية للشركات ومؤسسات القطاع الخاص أصبحت من القضايا الرئيسية في معظم المجتمعات، ومن ثم فإن ذلك قد يزيد من المسؤولية التي تقع على عاتق هذه المؤسسات تجاه المواطنين والمجتمع، الذي تعمل فيه بشكل عام.

وقد توصلت تلك الدراسات إلى مجموعة من النتائج المهمة على المستويين: النظري والتطبيقي، حيث نجد أن هناك اتفاقاً بين معظم الدراسات بالتأكيد على ضرورة أن تتحمل الشركات والمؤسسات الخاصة مسؤولياتها الاجتماعية تجاه الأفراد والمجتمع بصورة عامة، وضرورة أن تتبنى هذه المؤسسات إستراتيجيات وسياسات تستهدف توفير فرص الحياة المناسبة (فرص عمل، الصحة، التعليم، الغذاء، المسكن...، وغيرها من الخدمات الضرورية الأخرى) للأفراد والفئات الاجتماعية المختلفة دون تحيز لفئة على حساب فئة أخرى، وضرورة المحافظة على البيئة وتحسينها. وتوصلوا إلى أنه كلما اتجهت الشركات والمؤسسات إلى الاستثمار في هذه المجالات، كان ذلك تعبيراً عن دورها في المسؤولية الاجتماعية، وأن هدفها كسب الجمهور، وأنها لا تستهدف الربح فقط، وإنما تستهدف مشاركة الدولة في مواجهة المشكلات الاجتماعية مثل: مشكلات الفقر، والبطالة، والأمية... وغيرها من المشكلات المجتمعية الأخرى، والتي تمثل معوقات أساسية تواجه عملية التنمية بمستوياتها ومجالاتها المختلفة. وبشكل عام هناك اتفاق بين معظم الدراسات أن الممارسات العملية لنشاطات المسؤولية الاجتماعية لهذه المنظمات تتصف بنظرة ضيقة، تركز على التبرعات، والمساعدات، ورضا المستهلكين، ولكنها لا تقوم بدور فاعل فيما يتعلق بالأبعاد الأخرى للمسؤولية الاجتماعية ودورها فيها (حقوق الإنسان، البيئة وغيرها). حيث تنظر إلى مشاريع المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها في مجتمعاتها كعمل خيري خدمي وليس تنموياً.

ومن جانب آخر، هناك اتفاق بين معظم الدراسات والبحوث على أن هناك غياباً نسبياً لعنصري الشفافية والمحاسبة قد يؤثر كثيراً في نظام عمل هذه الشركات والمؤسسات، حيث تهدف بعضها إلى تحقيق الربح من وراء الأنشطة والمشروعات، وتبتعد كثيراً عن مسؤولياتها تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، ومن ثم فالأمر يتطلب تطوير القواعد والنظم القانونية والتشريعية والرقابية لضمان ممارسة فعالة لهذه الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية، بما يضمن لها تحقيق معدلات مناسبة من الأرباح، وفي الوقت ذاته يضمن قيامها بمسؤولياتها المجتمعية تجاه أفراد المجتمع.

وقد استفدنا من تلك الدراسات في صياغة أهداف الدراسة الراهنة وتساؤلاتها، هذا إضافة

إلى الإجراءات المنهجية وأساليب التحليل، وكذلك النتائج التي توصلت إليها مقارنة بنتائج الدراسة الراهنة.

من خلال ما سبق، يمكن القول إنه على الرغم من الإسهامات النظرية والتحليلية التي قدمتها الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت المسؤولية الاجتماعية من عدة أبعاد (الاجتماعية، الاقتصادية، الاجتماعية - الخيرية، وغيرها...) نستنتج أنه ليس ثمة دراسات متخصصة اهتمت بالاتجاه الحقوقي التنموي للمسؤولية الاجتماعية للشركات، الأمر الذي من الممكن أن يزيد من أهمية الدراسة الراهنة، والتي تهتم بالمسؤولية الاجتماعية ودورها في تطبيق سياسة توظيف الوظائف (التقطير) من منطلقات حقوقية - تنموية؛ حيث التركيز على مفاهيم عديدة ذات صلة، أبرزها الحق في العمل، والحق في التنمية البشرية المستدامة.

الفصل الثالث

دور الشركات في تطبيق سياسة توظيف الوظائف
(التقطير)
من منظور المسؤولية الاجتماعية

مقدمة

تسعى دول العالم الراغبة في تنمية مجتمعاتها إلى استغلال كافة العوامل المتوافرة لغرض برمجة مخططات التنمية الاقتصادية، واستثمار الموارد المتعددة والمتنوعة، سواء أكانت اقتصادية أم بشرية، بوصفها عوامل رئيسية في إنجاح خطط التنمية الذاتية، والاستغناء أو التقليل من الاعتماد على العوامل التي تؤدي إلى زيادة النفقات أو استهلاك العملات الصعبة، والتي تفضي في نهاية الأمر إلى زيادة الأعباء على عملية التنمية وزيادة تكاليفها.

وكما هو معلوم فإن الاستثمار في المورد البشري يعد من أهم الأهداف التي تعمق مفاهيم التنمية الشاملة، كما أن التركيز على النهوض بالمورد البشري الوطني ليشترك في المشاريع التنموية في بلده هو من أهم التوجهات التي توطر الأساس الوطني بإطار يدفع عجلة التنمية بالاتجاه الصحيح، وذلك دون الاعتماد على القوى البشرية الأجنبية بالشكل والقدر المُخل، والذي يؤدي إلى أن يقف المواطن «المؤهل للعمل» موقف المتفرج السلبي؛ ليخسر فرصه العادلة في المشاركة والاستفادة مادياً ومعنوياً من نتائج التقدم التنموي.

ولا شك في أن تحقيق «مفهوم التنمية الاقتصادية الشاملة» يعني عملية النهوض الشامل للمجتمع بجميع مكوناته وأطيافه؛ حيث يشتمل هذا النهوض المقصود على كل ما يؤدي إلى «تنمية قدرات الإنسان المادية والعقلية، وفتح الباب واسعاً أمام اختياراته بما يساعده على تحقيق آماله وطموحاته» (الجابري، ١٩٩٥ : ٥٨).

يعني ذلك أن من أهم أهداف التنمية الاقتصادية هو تكوين حالة جديدة من الاستثمار الاقتصادي، والذي يكون المستفيد الأول منه هو المواطنون، وهو ما يحدث من خلال رفع مستوى معيشتهم وزيادة دخولهم، إضافة إلى تأمين المستقبل الاقتصادي لأجيالهم المقبلة؛ من خلال تأمين الموارد الاقتصادية المستدامة.

إن التنمية التي تسعى لتحقيقها الدول العربية -ومنها دول مجلس التعاون الخليجي- يجب أن تضع في أولوية حساباتها أن تتناسب إستراتيجياتها في الأساس مع متطلبات المورد البشري المحلي من خلال القضاء على البطالة ورفع مستوى الدخل المعيشي له، وأن تسير بالاتجاه الذي يتم من خلاله ترشيد عملية استغلال الموارد الاقتصادية غير المتجددة (الناضبة) وخصوصاً النفط والغاز.

هذا ونسعى من خلال هذا الفصل إلى استعراض سياسة توطين الوظائف في دولة قطر (التقطير)، وذلك في إطار أوسع من الرؤية التنموية التي تتبناها الدولة، وبالانطلاق من مقارنة حقوقية - تنموية تعتقد ضرورة تكريس حق المواطن في المشاركة الفاعلة في تنمية بلده، وكذا الحصول على نصيب عادل من ثرواتها، وذلك عبر حقه المشروع في العمل المناسب. وبناء عليه، يتضمن هذا الفصل النقاط التالية:

أولاً- تقطير سوق العمل في ضوء رؤية قطر وإستراتيجيتها التنموية

ثانياً- مشكلة مستوى الإنتاجية والمهارة للقوة العاملة في قطر

ثالثاً- التقطير كنظام للتشغيل:

(١) الأبعاد والأهداف الأساسية لسياسة التقطير

(٢) إجراءات التقطير

(٣) المؤشرات التنفيذية لعملية التقطير

(٤) دور الشركات في القطاعين الخاص والمختلط في التوظيف والتدريب

أولاً- تقطير سوق العمل في ضوء رؤية قطر وإستراتيجيتها التنموية

تشهد دولة قطر ازدهاراً وتطوراً كبيراً وسريعاً على جميع المستويات، وبخاصة المستوى الاقتصادي والتقني؛ إذ تطورت خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، واتسعت المشاريع الإنتاجية والخدمية، وتزايدت أعداد المؤسسات التابعة للقطاعات الثلاثة: الحكومية، والخاصة، والمختلطة؛ فتزايدت بالتالي أعداد الأيدي العاملة الوافدة من بلدان عديدة، وفي الوقت نفسه ارتفعت أعداد الخريجين من القطريين بمراحل التعليم المختلفة، وبخاصة خريجي التعليم العالي من الذكور والإناث، الأمر الذي أدى إلى خلل واضح في سوق العمل.

ولا شك أنه نتيجة هذا التقدم الكبير في المجالات الاقتصادية والتقنية والاجتماعية تسعى الدولة - بموازاة النمو الاقتصادي المحقق- إلى تعزيز التنمية البشرية وتطوير قدرات المجتمع القطري من خلال بناء أنظمة صحية وتعليمية متطورة، وإيجاد قوة عمل منتجة تشارك فيها العمالة الوطنية بشكل متزايد وفعال.

وفي سبيل تعزيز مشاركة العمالة الوطنية في عملية التنمية، وضعت الدولة العديد من التشريعات والسياسات والبرامج الموجهة لاستقطاب القطريين وتوظيفهم في القطاعات والمجالات المختلفة للاقتصاد القطري، بشقيه العام والخاص.

حيث تمثل زيادة مشاركة القطريين في قوة العمل هدفاً إستراتيجياً في رؤية قطر الوطنية الصادرة بالقرار الأميري رقم (٤٤) لسنة ٢٠٠٨. وقد وضعت هذه الرؤية مجموعة من الغايات الإستراتيجية، من بينها بناء قوة عمل تتميز بالكفاءة والالتزام، وذلك بتحقيق مشاركة متزايدة ومتنوعة للقطريين في قوة العمل، وهو ما يتم من خلال:

- (١) استثمارات واسعة لمؤسسات القطاعين العام والخاص في برامج التأهيل والتدريب.
- (٢) تقديم الحوافز للقطريين لتشجيعهم على شغل المهن الفنية والإدارية العليا في قطاعات الأعمال والصحة والتعليم.
- (٣) إيجاد فرص تدريبية عالية الجودة لجميع المواطنين، كل حسب طموحاته وقدراته.
- (٤) زيادة فرص العمل أمام المرأة القطرية ودعمها مهنيًا (الأمانة العامة للتخطيط التنموي، ٢٠٠٨: ٢٠).

وسعت إستراتيجية التنمية الوطنية لدولة قطر (٢٠١١ - ٢٠١٦) لتحقيق الأهداف الوطنية لسوق العمل، حيث ستقوم الحكومة بإجراء إصلاحات جوهرية خلال الفترة ما بين ٢٠١١ - ٢٠١٦، وذلك لتعزيز تنمية رأس المال البشري الذي يخدم النمو الاقتصادي المستدام، ويُمكن من التحول إلى اقتصاد معرفي. وتسعى الحكومة أيضاً إلى زيادة كفاءة سوق العمل، بإقامة تكافؤ بين العرض والطلب على الأيدي العاملة في القطاعين العام والخاص.

وبناء عليه، ستسهم برامج الإصلاح في تحقيق عدة نتائج لقطاع سوق العمل، وهي كالتالي:

- ١- توسيع فرص التدريب عالي الجودة للقطريين.
 - ٢- تقديم حوافز للقطريين للعمل في القطاع الخاص.
 - ٣- زيادة إنتاجية قوة العمل.
 - ٤- استقطاب الوافدين أصحاب المهارات عالية الجودة، والاحتفاظ بهم.
 - ٥- تعزيز إدارة الموارد البشرية.
 - ٦- تحسين مرونة سوق العمل.
 - ٧- تعزيز وضع السياسات المستندة إلى الأدلة، وبناء قاعدة المعلومات اللازمة لتحسين خدمات التوظيف وإسداء المشورة بشأن المسار الوظيفي.
- (الأمانة العامة للتخطيط التنموي، ٢٠١١: ١٤٥).

ولقد استهدفت هذه السياسات والإستراتيجيات زيادة مشاركة العمالة الوطنية في قوة العمل؛ من خلال تشجيع واستقطاب وتوظيف الشباب القطري في مختلف قطاعات الاقتصاد. ومن أهم القضايا التي تطرقت لها هذه السياسات قضايا تشغيل المواطنين وتوفير الوظائف لهم، وهي إحدى أولويات دولة قطر، وذلك لتحقيق أهداف التنمية البشرية؛ لهذا الغرض اهتمت الدولة بتبني مشروع التطوير للوظائف والأعمال في القطاعين الحكومي والخاص، إلا أن هذا المشروع لم يمتد بسلاسة، بل واجهته معوقات عدة، لعل أهمها كان المتمثل في عزوف القطريين عن العمل في القطاعين (الخاص والمختلط)، وتركيزهم بشكل رئيس على التوظيف ضمن القطاع الحكومي. إلا أن هذا الوضع قد تغير نسبياً خلال الفترة القليلة الماضية، بل ومرشح مستقبلاً لأن يتغير بقدر ملحوظ، وذلك لأسباب وعوامل عديدة. وقبل التطرق تفصيلاً لمناقشة هذا الأمر، من المناسب أن نتعرف - بشكل عام- على أبرز التطورات التي وسمت تركيبة سوق العمل القطري، ذلك السوق الذي يعد الفاعل الرئيس ودون منازع في تشكيل التركيبة السكانية بدولة قطر؛ حيث نتعرف في هذا الصدد على معدل النمو السكاني في دولة قطر، وحجم العمالة النشطة بها (القطريون - العمالة الوافدة)، وكذلك توزيع قوة العمل حسب النوع (الإناث - الذكور). وهو ما نستعرضه فيما يلي:

(١) النمو السكاني لدولة قطر

سجل عدد سكان دولة قطر في العقود الأخيرة ارتفاعاً ملحوظاً، وبدأت الزيادة الملموسة في عدد سكان الدولة مع اكتشاف البترول وتحسن مستوى المعيشة، حيث تُظهر الإحصاءات السكانية لعام ١٩٧٠ أن عدد السكان الذي وصل في العام المذكور إلى ١١١ ألف نسمة قد تضاعف ٣,٧ مرات مقارنة بتقديرات عام ١٩٥٠، وإذا كان عام ١٩٧٠ قد سجل زيادة سكانية ملموسة، فإن عام ٢٠١٠ قد سجل زيادة سكانية غير مسبوقه؛ إذ خلال أربعة عقود تضاعف عدد سكان الدولة قرابة ١٥ مرة؛ فبعد أن كان (١١١,٠٠٠) نسمة عام ١٩٧٠ صار (١,٦٨١,٠٩٩) نسمة عام ٢٠١٠. ويعود النمو العام للسكان في دولة قطر إلى مكانة العمالة الوافدة وحجمها في مجموع السكان؛ حيث إن هجرة العمالة إلى الدولة تؤثر بشكل رئيسي على التركيبة السكانية لدولة قطر. وإن هذا نوع من النمو السكاني على عكس الأنماط السكانية في العالم التي تخضع للزيادة الطبيعية للسكان، ذلك أن النمو السكاني في دولة قطر يتأثر بالدرجة الأولى بعناصر خارجية للنمو، ألا وهي العمالة الوافدة، وهجرتها إلى البلاد (اللجنة الدائمة للسكان، ١١، ٢٠١٠).

وهذا لا يعني من جهة أخرى أن نتجاهل أو نلغي دور العمالة في تأثيرها تأثيراً مباشراً في النمو الطبيعي العام؛ حيث بلغت نسبة مساهمة العمالة الوافدة في النمو الطبيعي ٥٣٪ من إجمالي الزيادة الطبيعية التي سجلت خلال الفترة (١٩٨١ - ٢٠٠٧)، مما يعني أن حجم غير القطريين المولودين في الدولة له تأثير لا يستهان به.

ولقد كان من نتائج تطور اقتصاد المجتمع القطري وتطور الخدمات الصحية وانتشارها وتحسن مستويات المعيشة، أن انعكست فوائدها على معدلات الوفيات (مواطنون، ووافدون)، حيث إنها في تراجع بصورة سريعة، وبصفة خاصة خلال فترة (١٩٩٠ - ٢٠٠٩) حيث انخفض معدل الوفيات من (٤,١) من الألف في عام ١٩٩٠ إلى (١,٤) بالألف في عام ٢٠٠٧ (خضر زكريا وآخرون، ٢٠٠٩، ٥٢-٥١).

(٢) حجم قوة العمل وتركيبها

يعتبر الاقتصاد القطري اقتصاداً ضخماً مقارنة بعدد السكان القليل، ومع النمو المرتفع للنتائج المحلي الإجمالي والاستثمار في المشاريع الصناعية والتنمية الكبرى، تدفقت العمالة الوافدة ذات المهارات المتواضعة، مما أدى إلى ازدياد حجم السكان بعمر ١٥ سنة فأكثر من ٤٣٦١٧٠ عام ٢٠٠١ إلى ١٤٤٢٦٤٩ شخصاً عام ٢٠٠٩، وارتباطاً بذلك فقد ارتفع عدد النشطين اقتصادياً من ٣٢١٨١٠ عام ٢٠٠١ إلى ١٢٦٥٤٣٢ شخصاً عام ٢٠٠٩، أي بمعدل نمو أكثر من ست مرات في العقدين الأخيرين؛ حيث بلغ عدد العمالة الوافدة من النشطين اقتصادياً ١١٩٣١٤٤ شخصاً؛ مما أدى إلى اختلال كبير في تركيبة القوى العاملة، حيث بلغت نسبتها ٩٤٪ من إجمالي النشطين اقتصادياً في عام ٢٠٠٩، وهكذا انخفضت نسبة القطريين إلى (٦٪) (اللجنة الدائمة للسكان، ٢٠١٠، ١٢).

ونقدم فيما يلي تلخيصاً للبيانات التي وفرها مسح القوى العاملة بالعينة، الذي أجراه جهاز الإحصاء بدولة قطر في شهر ديسمبر عام ٢٠٠٨، والذي يوفر المعطيات الإحصائية حول حجم القوى العاملة القطرية وغير القطرية، وتوزعها بحسب الجنس والحالة العملية ونوع النشاط الاقتصادي، وغير ذلك من المؤشرات التي تساعد على تكوين صورة واضحة حول تركيبة النشطين اقتصادياً.

أ- السكان حسب العلاقة بقوة العمل

يقسم السكان الذين تبلغ أعمارهم ١٥ سنة فأكثر إلى فئتين رئيسيتين: الأولى: فئة النشطين اقتصادياً (وهم ما يصطلح على تسميتهم قوة العمل أو القوى العاملة)، وتتألف من المشتغلين بالفعل والمتعطلين الباحثين عن عمل. والفئة الثانية: غير النشطين اقتصادياً، مثل ربات البيوت والطلاب والمتقاعدين وغيرهم ممن لا يرغبون بالعمل ولا يبحثون عنه.

جدول رقم (٢) يوضح

السكان (١٥ سنة فأكثر) حسب العلاقة بقوة العمل والجنسية (قطريون - غير قطريين) والجنس

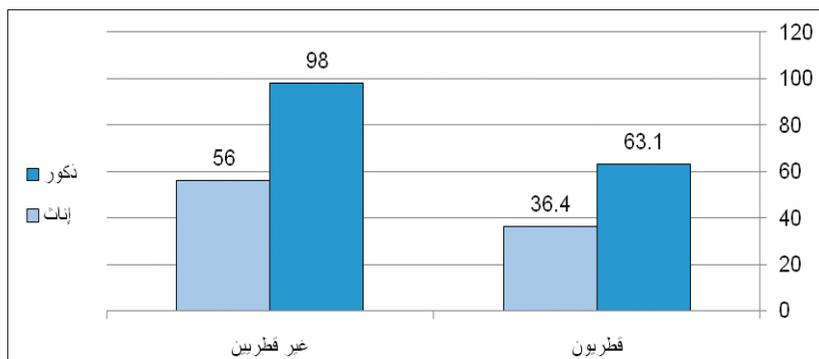
المجموع العام	غير النشيطين اقتصادياً						النشيطون اقتصادياً					الجنس	الجنسية
	المجموع	أخرى	متقاعد	عاجز	متفرغ للدراية	متفرغة لأعمال المنزل	المجموع	متقاعد يبحث عن عمل	متعطّل سابق له العمل	متعطّل لم يسبق له العمل	مشتغل		
68914	25450	7232	2045	987	15186	0	43464	0	93	601	42770	ذكور	قطريون
70866	45092	1334	786	1288	16521	25163	25774	0	30	929	24815	إناث	
139780	70542	8566	2831	2275	31707	25163	69238	0	123	1530	67585	مجموع	
1023862	20669	1373	0	251	19045	0	1003193	0	17	788	1002388	ذكور	غير
177097	78005	1903	0	538	17008	58556	99092	0	40	1124	97928	إناث	قطريين
1200959	98674	3276	0	789	36053	58556	1102285	0	57	1912	1100316	مجموع	
1092776	46119	8605	2045	1238	34231	0	1046657	0	110	1389	1045158	ذكور	المجموع
247963	123097	3237	786	1826	33529	83719	124866	0	70	2053	122743	إناث	
1340739	169216	11842	2831	3064	67760	83719	1171523	0	180	3442	1167901	مجموع	

المصدر: جهاز الإحصاء، مسح القوى العاملة بالعينة، ديسمبر 2008

ويمكننا أن نستخلص من الجدول أن معدل النشاط الاقتصادي المنقح في دولة قطر) نسبة قوة العمل إلى مجموع السكان ١٥ سنة فأكثر) من أعلى المعدلات في العالم، نتيجة لوجود هذه الأعداد الكبيرة من القوى العاملة الوافدة، فقد بلغ هذا المعدل في عام ٢٠٠٨ أكثر من ٨٧٪ في المجتمع بوجه عام، وبينما بلغ المعدل المذكور ٦٣،١٪ للذكور، و٣٦،٤٪ للإناث بين السكان القطريين، بلغ ٩٨٪ للذكور و ٥٦٪ للإناث بين السكان غير القطريين في عام ٢٠٠٨. كما يوضح الشكل التالي:

الشكل البياني رقم (٢) يوضح معدلات النشاط الاقتصادي حسب الجنسية والجنس

ديسمبر ٢٠٠٨



يتضح لنا من خلال الشكل البياني أن نسبة القطريين تبلغ ٥,٩% من مجموع النشطين اقتصادياً في الدولة. وهذا يعني أن نسبة قوة العمل القطرية إلى غير القطرية هي في حدود ١/١٧، أي إنه مقابل كل فرد قطري واحد هناك نحو ١٧ فرداً غير قطري في عداد القوى العاملة في قطر، مما يشكل اختلالاً كبيراً في تركيبة القوى العاملة.

وعند عقد المقارنة بين الذكور والإناث من السكان النشطين اقتصادياً بحسب الجنسية، نلاحظ أن الذكور يشكلون نحو تسعة أضعاف الإناث في قوة العمل بوجه عام، وأن هناك مقابل كل اثنين من الذكور القطريين المشتغلين أنثى واحدة قطرية مشتغلة، بينما يقابل كل أنثى واحدة غير قطرية مشتغلة نحو ٩ من الذكور غير القطريين، وهذا الاختلال في نسبة الجنس في قوة العمل هو الذي يشكل أساس الاختلال في نسبة الجنس في المجتمع بوجه عام، كما أشرنا.

ويمكن أن نستخلص من هذه البيانات أن هناك زيادة واضحة لمساهمة المرأة القطرية في سوق العمل، الذي بات يسعى لاستيعاب طالبي العمل وفقاً لإمكاناتهم ومؤهلاتهم، بغض النظر عن جنسهم. ب- الحالة التعليمية لقوة العمل

يبين تحليل المستويات التعليمية للسكان النشطين اقتصادياً أن هذه المستويات مرتفعة بوجه عام، وأن الإناث القطريات هن الأعلى مستوى من جميع الفئات الأخرى، بينما توجد نسبة عالية من الإناث غير القطريات من الأميات أو الملمات بالقراءة والكتابة. والجدول التالي يبين مزيداً من التفصيل:

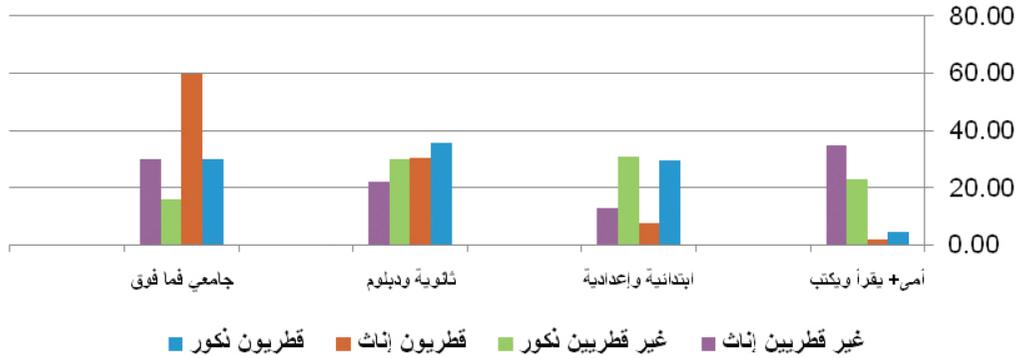
يوضح جدول رقم (٣)
السكان النشطين اقتصادياً (١٥ سنة فأكثر) حسب الجنسية (قطريون - غير قطريين) والجنس
والحالة التعليمية (ديسمبر ٢٠٠٨)

المجموع			غير قطريين			قطريون			الحالة التعليمية
66329	6957	59372	65692	6879	58813	637	78	559	أمي
199886	27494	172392	197994	27077	170917	1892	417	1475	يقرأ ويكتب
144337	6043	138294	138876	5348	133528	5461	695	4766	إبتدائية
191178	8753	182425	182000	7547	174453	9178	1206	7972	إعدادية
288824	16713	272111	267608	10064	257544	21216	6647	14567	ثانوية
58274	12662	45612	56637	11753	44884	1637	909	728	دبلوم أقل من الجامعة
197075	39981	157094	172872	26184	146688	24203	13797	10406	دبلوم
7416	1202	6214	5746	660	5086	1670	542	1128	دبلوم عالي
11861	2444	9417	10488	2077	8411	1373	367	1006	ماجستير
2901	564	2337	2460	379	2081	441	185	256	دكتوراه
1168081	122813	1045268	1100373	97968	1002405	67708	24843	42863	المجموع

لا يشمل المتعلمين الذين لم يسبق لهم العمل
المصدر : جهاز الإحصاء ، مسح القوى العاملة بالعينة ، ديسمبر 2008

توضح لنا البيانات الواردة في الجدول السابق أن أعلى نسبة في مجموع القوى العاملة هي نسبة حملة الشهادة الثانوية) نحو ربع مجموع النشطين اقتصادياً(، وتتقارب نسبة الملمين بالقراءة والكتابة وحملة البكالوريوس (١٧,١%) و١٦,٩% على التوالي(، بينما تعد نسبة الأميين ضئيلة. ٥,٧% يحمل نحو ٦٠% من الإناث القطريين مؤهلاً جامعياً أو أعلى مقابل نحو ٣٠% للذكور. أما بين حملة الشهادة الثانوية والدبلوم الأقل من الدرجة الجامعية فيتفوق الذكور قليلاً ٣٦% مقابل ٣٠% للإناث، بينما لا تتجاوز نسبة الأميين والملمين بالقراءة والكتابة ٢% للإناث و٥% للذكور. أما بالنسبة للعمالة من غير القطريين فإن النسبة الأكبر منها هي من الأميين إلى جانب الملمين بالقراءة والكتابة (٣٥% من الإناث و٢٣% من الذكور). وتتفوق الإناث غير القطريين في المستوى الجامعي فما فوق (نحو ٣٠% مقابل ١٦% للذكور)، بينما يحمل الشهادتين الابتدائية والإعدادية أكثر من ٣٠% من الذكور مقابل ١٣% من الإناث، ويحمل الشهادة الثانوية والدبلوم الأقل من الجامعة ٣٠% من الذكور مقابل ٢٢% من الإناث. الشكل التالي يلخص هذه البيانات:

الشكل البياني رقم (٣) يوضح النسب المئوية لتوزيع قوة العمل حسب الحالة التعليمية



ج- توزيع قوة العمل على القطاعات الاقتصادية

يقدم تحليل المعطيات الخاصة بتوزيع القوى العاملة على القطاعات المختلفة حقائق بالغة الدلالة؛ حيث تتركز أغلبية القوة النشطة القطرية في مختلف مكونات القطاع الحكومي، ويمثل المجال الوظيفي الرئيس للقطريين من الذكور والإناث، حيث إنه وظف حوالي ٨٧٪ من مجموع السكان النشطين اقتصادياً من القطريين سنة ٢٠٠٩.

وقد يكون المبرر في العزوف الملحوظ من قبل القطريين عن الالتحاق بالعمل بالقطاع الخاص وتفضيلهم القطاع الحكومي أن القطاع الحكومي أكثر أماناً من الناحية الوظيفية للمواطنين القطريين، ويضاف إلى ذلك المغريات والمزايا التي يتمتع بها موظف القطاع الحكومي؛ مثل ارتفاع مستوى الراتب الأساسي والعلاوة الاجتماعية، هذا بالإضافة إلى سهولة الارتقاء في المجال الوظيفي في القطاع الحكومي من جهة، ومن جهة أخرى فإن القطاع الخاص قد يرى في وفرة العمالة الوافدة رخيصة الأجر مبرراً كافياً للإحجام عن تشغيل العمالة الوطنية.

على الرغم من مساهمة القطريين في القطاع المختلط بنسبة ٩٪ وفي القطاع الخاص ٥٪، إلا أننا لا نستطيع أن نتجاهل أن هناك تراجعاً تدريجياً في اتجاهات التوظيف يرجع إلى عزوف القطريين والقطريات عن العمل في مؤسسات القطاع الخاص خلال الفترة ما بين ٢٠٠٧ - ٢٠١٠. وقد يعود هذا التراجع إلى تشعب الوظائف الإدارية والإشرافية في القطاع الحكومي، وانفتاح القطاع الخاص ووفرة الوظائف فيه، لا سيما الوظائف الإدارية والإشرافية التي أصبحت تستقطب القطريين

جدول رقم (٤)
يوضح السكان النشطين اقتصادياً (١٥ سنة فأكثر) حسب الجنسية (قطريون - غير قطريين)
والجنس والقطاع (ديسمبر ٢٠٠٨)

المجموع			غير قطريين			قطريون			القطاع
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
83402	23981	59421	35170	5693	29477	48232	18288	29944	إدارة حكومية
57920	19384	38536	46653	14856	31797	11267	4528	6739	مؤسسة / شركة حكومية
32469	7422	25047	28938	6682	22256	3531	740	2791	مختلط
913462	25440	888022	908843	24176	884667	4619	1264	3355	خاص
1965	384	1581	1906	359	1547	59	25	34	دبلوماسي / دولي / أقليمي
78863	46202	32661	78863	46202	32661	0	0	0	منزلي
1168081	122813	1045268	1100373	97968	1002405	67708	24845	42863	المجموع

لا يشمل المتطلعين الذين لم يسبق لهم العمل
 المصدر : جهاز الإحصاء ، مسح القوى العاملة بالعينة ، ديسمبر 2008

يتبين لنا من خلال البيانات الموضحة بالجدول أن القطاع الخاص يستوعب أكثر من ٧٨٪ من مجموع القوى العاملة في الدولة، ونحو ٨٢٪ من قوة العمل غير القطرية، بينما لا يعمل فيه سوى أقل من ٧٪ من قوة العمل القطرية، ولا يشكل هؤلاء سوى ٠,٥٪ من مجموع العاملين في هذا القطاع، وحوالي ٤,٠٪ من مجموع السكان النشطين اقتصادياً في دولة قطر. ولكن من جهة أخرى نجد أن القطاع المختلط يمثل قطاعاً ثانوياً من حيث استيعاب القوى العاملة؛ إذ يشكل العاملون فيه أقل من ٢٪ من مجموع النشطين اقتصادياً في الدولة.

و- توزيع قوة العمل على أقسام النشاط الاقتصادي

يبين لنا تحليل المعطيات حول توزيع قوة العمل في دولة قطر على أقسام النشاط الاقتصادي أن أكثرية القطريين تتركز في قطاع الإدارة العامة، بينما تتركز أكثرية غير القطريين في قطاع الإنشاءات. والجدول التالي يبين تفاصيل ذلك التوزيع:

جدول رقم (٥)

يوضح السكان النشطين اقتصادياً (١٥ سنة فأكثر) حسب الجنسية (قطريون - غير قطريين)
والجنس والنشاط الاقتصادي (ديسمبر ٢٠٠٨)

المجموع			غير قطريين			قطريون			النشاط الاقتصادي
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
14192	0	14192	14192	0	14192	0	0	0	الزراعة والصيد والغابات
3638	0	3638	3634	0	3624	14	0	14	صيد الأسماك
60100	2544	57556	54857	1866	52991	5243	678	4565	التعدين واستغلال المحاجر
87377	1193	86184	86437	1164	85273	940	29	911	الصناعات التحويلية
7643	832	6811	5470	0	5470	2173	832	1341	إمدادات الكهرباء والغاز والبخار والمياه
544644	1248	543396	544001	1234	542767	643	14	629	الإقشاءات
106151	4207	101944	105146	4068	101078	1005	139	866	تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات ذات المحركات والدراجات النارية والسلع الشخصية
23992	4713	19279	23916	4695	19221	76	18	58	الفنادق والمطاعم
53465	6380	47085	51661	5869	45792	1804	511	1293	النقل والتخزين والاتصالات
10275	2781	7494	8266	1723	6543	2009	1058	951	الوساطة المالية
41138	2858	38280	40270	2646	37624	868	212	656	الأنشطة العقارية والإيجارية وأنشطة المشاريع التجارية
58380	9823	48557	23039	1359	21680	35341	8464	26877	الإدارة العامة
31679	20287	11392	20264	10893	9371	11415	9394	2021	التعليم
28505	16740	11765	24485	13838	10647	4020	2902	1118	الصحة والعمل الاجتماعي
15930	2621	13309	13832	2052	11780	2098	569	1529	الخدمة المجتمعية والاجتماعية والشخصية الأخرى
79007	46202	32805	79007	46202	32805	0	0	0	الخدمات المنزلية
1965	384	1581	1906	359	1547	59	25	34	المنظمات والهيئات الإقليمية الدولية
1168081	122813	1045268	1100373	97968	1002405	67708	24845	42863	المجموع

لايشمل المتطلعين الذين لم يسبق لهم العمل
المصدر : جهاز الإحصاء ، مسح القوى العاملة بالعينة ، ديسمبر 2008

ونستخلص من الجدول أن قوة العمل بوجه عام تتركز - ما يقرب من نصف النشطين اقتصادياً -
٦, ٤٦٪ في قطاع الإقشاءات، بينما يعمل في التعدين والصناعة والماء والكهرباء والغاز ٣, ١٣٪ منهم، وفي القطاعات التجارية: ١, ٩، يليها قطاع الخدمات المنزلية: ٨, ٦، ثم الإدارة العامة ٥, ١١, ٤, ٦٪، ثم الأنشطة العقارية والإيجارية
٥, ٣, ٥٪، ويستوعب التعليم ٧, ٢ من مجموع قوة العمل في الدولة، وقطاع الصحة ٤, ٢٪، والخدمات الأخرى ٤, ١٪، أما في الزراعة والصيد وصيد الأسماك فلا يعمل سوى ٥, ١٪ من مجموع النشطين اقتصادياً.

ونجد أكثرية القطريين النشطين اقتصادياً تتركز في قطاع الإدارة العامة (نحو ٦٣٪ من الذكور و٣٤٪ من الإناث). بينما يعمل أقل من ١٣٪ من الذكور القطريين و٣٪ من الإناث في قطاعات الصناعة التحويلية والتعدين. بينما ما زالت المرأة القطرية تفضل العمل في قطاعي التعليم والصحة، حيث يضم قطاع التعليم نحو ٣٨٪ من قوة العمل النسائية القطرية وقطاع الصحة نحو ١٢٪ منها. غير أن من المؤشرات الإيجابية أن أعداداً متزايدة من الإناث القطريات صارت تعمل في قطاعات أخرى (كالوساطة المالية) ٣، ٤٪، وإمدادات الكهرباء والغاز والمياه ٢، ٢٪، وحتى في التعدين ٧، ٢٪، والخدمة المجتمعية والشخصية ٣، ٢٪.

أما قوة العمل غير القطرية فتتركز في قطاع الإنشاءات؛ حيث يعمل في هذا القطاع أكثر من ٥٤٪ من الذكور غير القطريين، ويعمل ٢، ٥٪ منهم في قطاع التعدين، إضافة إلى نسب قليلة من الإناث غير القطريات. أما الإناث غير القطريات يتركزن في قطاع الخدمات المنزلية حيث يعمل ٢، ٤٧٪ منهن في هذا القطاع، يليه قطاع الصحة ١، ١٤٪، ثم قطاع التعليم ١، ١١٪ (الغانم، ٢٠١٠: ١٥-٢٥). وهناك خصائص وبيانات أخرى عن القوى العاملة في دولة قطر (الوافدون والمواطنون)؛ كتوزيعهم من خلال المهن، الأجور، ساعات العمل. وهو ما سوف نتطرق إليه - فيما يلي - من خلال ما يعرف بظاهرة تجزؤ سوق العمل:

(٣) ظاهرة تجزؤ سوق العمل القطري

تشير عديد من الدراسات إلى تجزؤ أسواق العمل في الخليج، ومن ضمنها دولة قطر. وهو ما يعد معلماً من معالم أسواق العمل الخليجية بشكل عام، وفي قطر بشكل خاص، ويظهر تجزؤ السوق في عدة نواح وهي كالتالي:

- يتجزأ سوق العمل في دولة قطر من خلال التوزيع على أسواق تخص المواطنين، وأكثر ما تتجمع في القطاع الحكومي والحكومي، وأسواق تخص العمالة الوافدة، وأكثر ما تتجمع في القطاعين الخاص والمختلط، ولكل من هذين النمطين من الأسواق قواعد عمل وآليات مختلفة، كما أشرنا في السابق.
- من ناحية أخرى، نجد أن سوق العمل في قطر مجزأ إلى مهن خاصة للقطريين والقطريات، وهناك مهن خاصة بالعمالة غير القطرية، وهو ما يتضح من خلال تمركز قوة العمل القطرية (الذكور والإناث) في مهن (الاختصاصيين، الفنيين، والمهن الكتابية)، ويلاحظ غياب القطريين في المهن (الحرفية، الصيد، الزراعة)، بينما يتمركز الذكور غير القطريين في كافة المجموعات المهنية والغير القطريات في (المهن العادية).
- ويبرز كذلك التجزؤ في فروقات الأجور بين القطريين والوافدين أو بين القطريين أنفسهم، حيث يلاحظ ارتفاع الأجور لكل من «المشرعين والمديرين» حيث بلغ متوسط الأجر الشهري

(٥١٦, ٢٧ ق.ر)، ثم يأتي بعدها «الاختصاصيون»، وبلغ متوسط الأجر الشهري (١٨٦, ١٥ ق.ر)

وأغلب القطريين يعملون بهذه المهن، من جهة أخرى نجد أن هناك انخفاضاً بمستوى الأجور لكل مهن العاملين (الحرف، المشتغلون بالآلات والمعدات، الزراعة والصيد)؛ حيث تراوح متوسط الأجر الشهري ما بين (٣٢٩, ٢ ق.ر - ١١٨, ٣ ق.ر)، وأغلب هذه المهن تسيطر عليها العمالة الوافدة، ويتبين لنا من خلال الإحصائيات أن هناك فروقاً في مستوى الأجور بين القطاعين العام والخاص والمختلط؛ حيث كانت أعلى الأجور الشهرية من نصيب القطاع المختلط، حيث بلغ متوسط الأجر الشهري (٥٠٧, ١٦ ق.ر)، ثم يأتي بعدها القطاع الحكومي بلغ متوسط الأجر الشهري إلى (٦٣١, ١٤ ق.ر)، أما القطاع الخاص فلقد بلغ متوسط الأجر الشهري (٣٩١, ٥ ق.ر)، وأدنى الأجور كانت من نصيب قطاع الخدمات المنزلية (٧٦٤, ١ ق.ر)، وقد يبرر هذه الفوارق اختلاف في مستويات التأهيل حسب المهنة بين القطريين والوافدين، وأن التفاوت العام في مستوى الأجور بين القطريين والوافدين يمكن إرجاعه ولو جزئياً إلى تفاوت درجة التأهيل بين العمال من المجموعتين، حيث إن العمالة القطرية ذات المؤهلات المتوسطة والعليا تتفوق بكثير بالنسبة لمؤهلات العمالة الوافدة. أما بالنسبة لتفاوت الأجور على مستوى المهنة فقد يرجع إلى نظام العلاوات الاجتماعية الذي تتبعه دولة قطر، والذي لا يعطي للعمالة الوافدة نفس الامتيازات التي يعطيها للمواطن.

• وتوجد فروقات أيضاً في متوسط ساعات العمل الأسبوعية لدى العاملين القطريين، التي تعتبر أقل بالقياس إلى الوافدين؛ حيث بينت نتائج بحث القوة العاملة أن متوسط ساعات العمل الأسبوعية لدى القطريين ٣٩ ساعة مقابل ٥٢ ساعة للوافدين.

ثانياً - مشكلة مستوى الإنتاجية والمهارة للقوة العاملة في قطر:

يرجع السبب الرئيس للاعتماد على العمالة الوافدة هو قلة العمالة القطرية بالنسبة لحجم الاقتصاد القطري الكبير ومتطلباته؛ حيث احتلت العمالة الوافدة الصدارة في إشغال الوظائف مختلفة الصعوبات، والتي لا يمكن للعمالة المحلية إشغالها بسبب كونها تمثل المستوى الأدنى بالنسبة للمواطنين. إن العمالة الوافدة تستطيع أن تقبل العمل بأجور منخفضة بسبب انخفاض المستوى التعليمي والثقافي لها، كما أنها إضافة لذلك تتصف بتحملها ظروف العمل الصعبة، والتي لا يستطيع المواطنون تقبل العمل تحتها. هذا ويعود السبب في وفود هذه القوى البشرية للعمل نتيجة حالة البطالة الكبيرة التي تعاني منها الأيدي العاملة في بلدانها، إضافة إلى تنامي حالات الفقر وسوء الحالة المعيشية، مما يؤدي بهذه البلدان إلى أن تصبح ذات أسباب دافعة وطاردة للعمالة البشرية، لتتوزع على دول عديدة، القريبة منها والبعيدة (الشراح: ٢٠٠٧: ٧).

إلا أن كثافة العمالة الوافدة تسببت في تدني إنتاجية قوة العمل لدولة قطر بشكل عام، فتجد مثلاً أن إنتاجية الحالية لقوة العمل في قطر قريبة للمعايير الدولية في القطاعات القائمة على المعرفة، وهي ذات إنتاجية مرتفعة تنافس الدول المتقدمة في كل من قطاعات: (المال، والعقارات، والنقل، والاتصالات والتصنيع)، رغم أن متطلبات العمالة في تلك القطاعات تعد محدودة. وبشكل مغاير، فإن إنتاجية قطر تقل بشكل كبير في قطاعات (البناء والتجارة والسياحة، وهي قطاعات تعتمد على العمل الكثيف في عملية الإنتاج. ويُعزى تدني مستويات الإنتاجية مقارنة مع المعايير الدولية في الأساس إلى ارتفاع معدلات استخدام العمالة الوافدة غير الماهرة. ففي الوقت الذي تشكل فيه العمالة الماهرة والماهرة جداً ٧٧٪ من عدد العمال القطريين، لا تشكل العمالة الماهرة والماهرة جداً إلا ٣٦٪ فقط من إجمالي العمال في قطر، أي إن من ٦٤٪ من العمالة الوافدة هي (عمالة نصف ماهرة أو غير ماهرة). وبما أن العمالة الوافدة تشكل ٩٤٪ من قوة العمل، فهذا يعني أنها تؤثر سلباً على مميزات قوة العمل الإجمالية. ولا شك أن توظيف العمالة الوافدة غير الماهرة وتوافر العمالة المنخفضة الأجر يعيدان عاملين يضران حقيقة بإنتاجية العمل (إستراتيجية قطاع سوق العمل، ٢٠١١ - ٢٠١٦: ١٥).

ثالثاً - التطوير كنظام للتشغيل في دولة قطر :

تعد قضية تشغيل المواطنين وتوفير الوظائف والأعمال المناسبة لهم أحد أولويات الدولة في مجال التنمية البشرية، وذلك من خلال زيادة حجم العمالة الوطنية في مختلف الوظائف والمستويات في كافة قطاعات الدولة؛ ولهذا الغرض تبنت دولة قطر سياسة التطوير للوظائف والأعمال في القطاعين

الحكومي والخاص، وذلك تنفيذاً لقوانين وقرارات تم إصدارها بشأن توفير تلك الوظائف والأعمال. وهو ما يتم في إطار أوسع من رؤية قطر وإستراتيجيتها التنموية، والتي سبق أن عرضنا لها.

وبداية تُعرف عملية توظيف الوظائف (التقطير) في دولة قطر بأنها: عملية إدماج المواطنين بمختلف التخصصات والمؤهلات والتخصصات في سوق العمل، وإشغالهم للوظائف والأعمال المناسبة لهم في سوق العمل، بما يؤدي إلى خفض معدلات البطالة بينهم إلى أدنى حد ممكن. ويؤمن حق المواطن في الوظيفة من جهة، وحماية حقوقه بعد التوظيف من جهة أخرى (الدليل التعريفي للمواطن للتسجيل والتوطين، وزارة العمل، إدارة تنمية القوى العاملة الوطنية، مارس ٢٠١٠، ص٦). وفي هذا الصدد نجد أن الدستور القطري قد نص في المادة (٢٨) منه على: «تكفل الدولة حرية النشاط الاقتصادي على أساس العدالة الاجتماعية والتعاون المتوازن بين النشاطين العام والخاص؛ لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وزيادة الإنتاج، وتحقيق الرخاء للمواطنين، ورفع مستوى معيشتهم، وتوفير فرص العمل لهم وفقاً لأحكام القانون».

فالدستور هنا يضمن للمواطن الحق في العمل، وهو ما تنظمه أحكام القوانين في الدولة، ومنها قوانين الخدمة المدنية (سابقاً) وقانون إدارة الموارد البشرية حالياً، وقوانين العمل السابقة واللاحقة، والتي ضمنت حق المواطن في العمل، وذلك على النحو التالي:

نص قانون العمل الحالي في دولة قطر رقم (١٤) لسنة ٢٠٠٤ وفي المادة (١٨) منه على: أن تكون الأولوية في الاستخدام للعمال القطريين، ولا يجوز استخدام غير القطريين إلا بعد التأكد من عدم وجود عامل قطري مؤهل لأداء العمل المطلوب.

كما نص قانون إدارة الموارد البشرية الحالي رقم (٨) لسنة ٢٠٠٩ وفي المادة (١٤) منه على ما يلي: يشترط في من يعين في إحدى الوظائف الحكومية أن يكون قطري الجنسية.

كما صدرت في الدولة، منذ فترة طويلة قرارات منظمة لعمليات تشغيل وتعيين المواطنين، ومنها قرار مجلس الوزراء الموقر باجتماعه العادي (١١) لعام ١٩٩٧ المنعقد بتاريخ ١٩٩٧/٣/٢٦ والذي رسم سياسة التقطير في القطاع الخاص، وقرار مجلس الوزراء الموقر المتخذ باجتماعه العادي (٢١) لعام ٢٠٠٧ المنعقد بتاريخ ٢٠٠٧/٦/٢٠ بشأن عمليات التقطير والإحلال في القطاع الحكومي.

ولتنظيم وإدارة عمليات التقطير بشكل سليم وموحد فقد صدر القرار الأميري رقم (٢٣) لسنة ٢٠٠٧ بإنشاء وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (في حينه) وتعيين اختصاصاتها.

وبموجبه تم إنشاء إدارة تنمية القوى العاملة الوطنية كجهة مختصة بتسجيل وترشيح المواطنين للتوظيف، ووضع خطط التطوير، ومتابعة تنفيذها. وبصدور القرار الأميري رقم (٣٥) لسنة ٢٠٠٩ بالهيكل التنظيمي لوزارة العمل (بعد فصلها عن الشؤون الاجتماعية) حيث تولت بموجبه إدارة تنمية القوى العاملة الوطنية اختصاصات تخطيط وتنفيذ عمليات التوجيه والإرشاد المهني، وفض المنازعات بين المواطنين وجهات عملهم، ووضع خطط استخدام العمالة الوطنية وتأهيلها، وقيد القطريين الباحثين عن عمل وترشيحهم للأعمال المناسبة لهم.

وتبعاً لذلك فقد قامت الإدارة بوضع أسس وقواعد لعمليات التسجيل والترشيح وعمليات التوجيه والإرشاد والتأهيل، ما أسهم بشكل واضح في توفير الوظائف والأعمال للمواطنين، وبنسبة متقدمة خلال فترة عملها من ٢١/١٠/٢٠٠٧ (تاريخ تأسيس الإدارة) وحتى الآن.

وفيما يلي نعرض بقدر من التفصيل للنقاط التالية:

- (١) الأبعاد والأهداف الأساسية لسياسة التطوير
- (٢) إجراءات التطوير
- (٣) المؤشرات التنفيذية لعملية التطوير
- (٤) دور الشركات في القطاعين الخاص والمختلط في التوظيف والتدريب

(١) الأبعاد والأهداف الأساسية لسياسة التطوير:

تتطوي السياسة التي تتبناها الدولة بشأن توظيف المواطنين (التطوير) على عدة أبعاد وأهداف رئيسية، بالإمكان استعراضها على النحو التالي:

أ- البعد الاقتصادي

- محاولة سد النقص الحاصل على المستوى الوطني في تشغيل وإدارة العمل بالقطاعات الاقتصادية؛ من خلال إحلال القوى العاملة الوطنية محل العمالة الوافدة، وتحقيق إدارة العمل بأيدي وطنية.
- تحقيق نمو اقتصادي طبيعي منتج داخل الدورة الاقتصادية الوطنية.
- حماية الموارد المالية الوطنية من الاستنزاف النقدي الناشئ عن التحويلات المالية إلى الخارج.
- توسيع قاعدة المستهلكين وطالبي الخدمات من المواطنين.

ب- البعد الاجتماعي

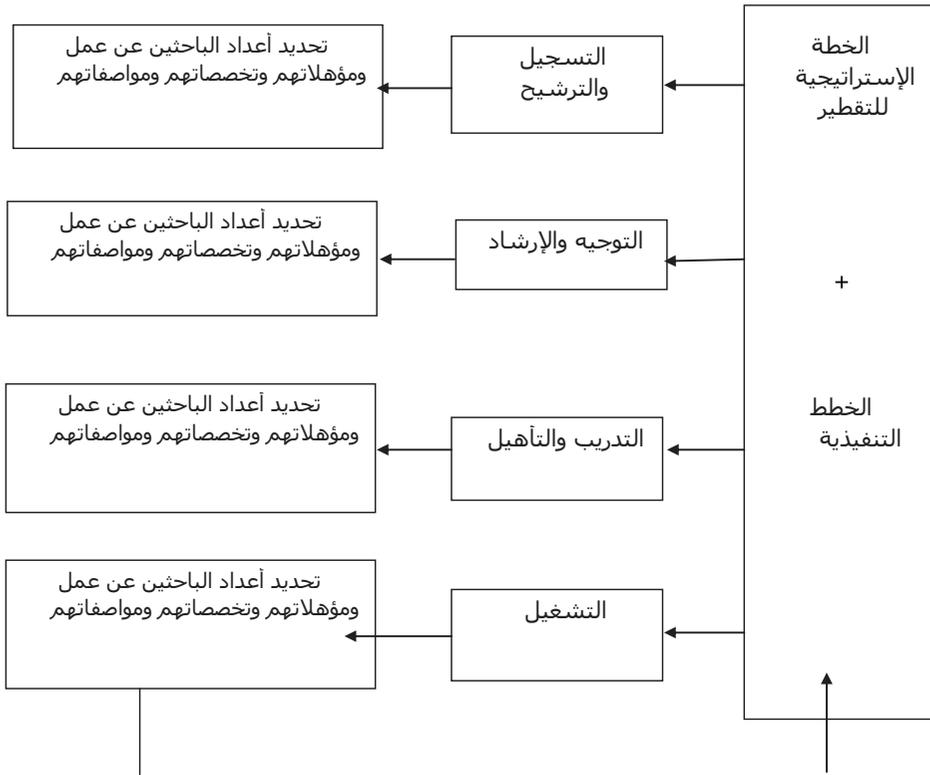
توفير فرص عمل للمواطنين الباحثين عن عمل، والتخفيف من حدة المشاكل الاجتماعية الناجمة عن العوز المادي نتيجة التعتل، وخلق استقرار اجتماعي أسري من خلال خلق استقرار وظيفي ونفسي للمواطنين.

ج- البعد السياسي

تحقيق الأمن السياسي من خلال معالجة أحد أهم مسببات التوتر السياسي في المجتمع؛ إذ إنه من الآثار السلبية للعمالة الوافدة انتشار الجرائم المختلفة، خاصة تلك المرتبطة بتناول الخمر والمخدرات وغيرها من الظواهر السلبية. <http://hewar.kacnd.org/vb/showthread.phpt=1915> وتبعاً للمفهوم السابق فقد تم بناء نموذج لعملية التقطير في الدولة، يشمل عمليات التخطيط والتنفيذ والنتائج المتوقعة، وهو كالتالي:

شكل رقم (٤) يوضح

نموذج عملية التقطير في الدولة



المقارنات وقياس مدى تحقيق الأهداف

وفقاً للنموذج أعلاه فالأساس هو إعداد الخطة الإستراتيجية للتقطير، والخطط التنفيذية لها، ومن ثم اعتماد الإجراءات التنفيذية لمراحل تنفيذ برامج التقطير ومتابعة نتائجها ومقارنتها بالأهداف المحددة.

(٢) إجراءات التقطير:

لغرض بناء القواعد الأساسية لعملية التقطير وبلورة نظام متكامل للتنفيذ بما يؤمن السرعة والدقة في ذلك من جهة، وتقليل فترة الانتظار للمواطن للبحث عن وظيفة، وبما يقلل من معدلات البطالة بين المواطنين، والسعي لتأمين انسيابية التشغيل للداخلين الجدد من الباحثين عن عمل من الخريجين والحاصلين على مختلف المؤهلات التعليمية من جهة أخرى، فقد تم وضع جملة من الإجراءات المتسلسلة لهذا الغرض، وهي على النحو التالي:

أولاً- مرحلة التسجيل

ويتم فيها ملء نموذج طلب توظيف وترفق به الوثائق الثبوتية، ويدرج الباحث عن عمل أولويات الجهات التي يرغب بالعمل فيها وفقاً لتخصصه.

ثانياً- مرحلة إدخال الطلبات

بعد تدقيق الطلبات والتأكد من سلامتها، يتم إدخالها وتسجيل بياناتها ضمن نظام الباحثين عن عمل على الحاسب الآلي.

ثالثاً- مرحلة التصنيف

يتم تصنيف الطلبات المقدمة حسب المستويات التعليمية المطلوبة والتخصص ومكان العمل المطلوب.

رابعاً- مرحلة تسجيل الاحتياجات

وفقاً للاتفاق بين الإدارة والجهات الحكومية وشركات القطاع الخاص، يتم إدراج احتياجاتهم من العمالة المطلوبة وإدخالها على الحاسب، وتصنيفها حسب المستوى التعليمي والتخصص.

خامساً- مرحلة المقارنة

تتم المقارنة بين الاحتياجات ومتطلباتها وبين المواصفات المتوافرة لدى المتقدمين، وتحديد الذين تتطابق مؤهلاتهم مع متطلبات الوظيفة أو العمل.

سادساً- مرحلة التوجيه والإرشاد

ويتم خلالها اللقاء مع المرشحين للتعرف على ميولهم ورغباتهم وقدراتهم العملية وفقاً للوظائف المناسبة لهم وتعريفهم بالفرص المتاحة، والتي يمكن أن تكون أكثر ملاءمة للعمل فيها.

سابعاً- مرحلة الترشيح

وفيها يتم ترشيح المواطنين المناسبين للوظائف المختلفة حسب المستوى التعليمي والتخصص.

ثامناً- مرحلة التعيين

تتولى الجهات الحكومية والخاصة مقابلة المرشح وتحديد مدى توافقه مع طبيعة العمل المطلوب، وفي حالة اختياره يتم تعيينه. وإذا لم يتم اختياره يعاد إلى الإدارة لترشيحه إلى جهة أخرى مناسبة. وتبعاً لهذه الإجراءات فقد تم تسريع عمليات التعيين بشكل كبير، حيث يتم ترشيح المواطنين المناسبين للأعمال المطلوبة بشكل دقيق. وقد ترتب على ذلك ما يلي:

حصر حصول المواطنين على عدد (١٢٦) وظيفة كتابية وإدارية في القطاع الحكومي. حصر تعيينات المندوبين في شركات القطاع الخاص التي يعمل بها (٥٠٠) عامل فأكثر بالمواطنين من حملة مؤهلات (إعدادي - ابتدائي - يقرأ ويكتب). التنسيق مع القوات المسلحة ووزارة الداخلية على استيعاب المواطنين من حملة مؤهلات دون الإعدادية وأعمارهم أقل من (٣٠) سنة. إلزام شركات القطاع الخاص المشمولة بالتقشير بألا تقل نسبة العاملين القطريين فيها عن ٢٠٪، ويبلغ عدد هذه الشركات (٧٦) شركة. تعيين المواطنين المؤهلين بالوظائف القيادية في الموارد البشرية والعلاقات العامة والشؤون الإدارية والمالية في الشركات الرئيسة المشمولة بالتقشير.

(٣) المؤشرات التنفيذية لعمليات التقطير:

جدول رقم (٦) يوضح

المؤهل العلمي	ذكور	إناث	المجموع
دون الإعدادية	747	437	1184
ثانوية	530	884	1414
جامعي	99	325	424
عليا	2	7	9
المجموع	1378	1653	3031

جدول رقم (٧) يوضح

مؤشرات المعينين خلال الفترة من ٢٠٠٩/١٠/٢١ حتى ٢٠٠٩/١١/١٥

المؤهل العلمي	ذكور	إناث	المجموع
دون الإعدادية	1445	368	1813
ثانوية	2638	3454	6092
جامعي	897	2217	3114
عليا	79	49	128
المجموع	5057	6090	11147

تدئنا البيانات بالجدولين السابقين على ما يلي:

- ١- أن نسبة الباحثين عن عمل المسجلين من غير المعينين تبلغ ٢٧٪.
- ٢- أن نسبة المعينين الإناث تبلغ حوالي ٥٥٪، في حين أن نسبة المعينين من الذكور تبلغ ٤٥٪ من إجمالي المعينين.
- ٣- يتضح أن نسبة المعينين من حملة الشهادة الثانوية تمثل ٥٥٪ من إجمالي المعينين، يليهم الجامعيون بنسبة ٢٨٪.
- ٤- بلغ إجمالي نسبة المعينين إلى إجمالي عدد المسجلين الباحثين عن عمل خلال الفترة ٢٠٠٧/١٠/٢١ وحتى ٢٠٠٩/١١/١٥ (٧٩٪) (١١١٤٧ مُعِينًا إلى مجموع المسجلين ١٤١٧٨ http://www.alolabor.org/final/images/stories/ALO/Tanmeya/workshop/Dubi__06__07__12__09/qatar-experience.doc

(٤) دور الشركات في القطاعين الخاص والمختلط في التوظيف والتدريب :

في ظل الاقتصاد الحر، من الطبيعي أن يعول المجتمع على القطاع الخاص والمختلط الوطني للقيام بدور ملموس في معالجة قضاياها المختلفة، والتفاعل مع همومه الاقتصادية والاجتماعية، ويعتبر ذلك أمراً منطقياً؛ لأن القطاع الخاص أصبح شريكاً أساسياً في مسيرة التنمية، واللاعب الرئيس في معظم قطاعات الاقتصاد الوطني، وأصبح المستفيد الأول من الفرص التي تتيحها الدولة من خلال سياسات الإصلاح الاقتصادي.

وعلى اعتبار أن موارد النفط والغاز تعد المصدر الرئيسي للثروة الاقتصادية في دولة قطر، وكما في كافة اقتصادات الدول الغنية بالموارد (النفط والغاز) لم يلعب القطاع الخاص في قطر سوى دور محدود بمساهمته في مجمل الناتج المحلي، حيث بلغ معدل إنتاجه أقل بكثير عن ٤٠٪. أما فيما يتعلق بدور القطاع الخاص في توظيف القوة العاملة في قطر، فنجد أنه لعب دوراً رئيساً في توظيف الأغلبية العظمى من العمالة الوافدة، حيث بلغت نسبتهم ٨٣٪، ويتركزون بشكل عام في قطاعي الإنشاءات وتجارة التجزئة، اللذين توسعا بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة؛ نتيجة للمشاريع الضخمة في البنى التحتية وازدياد الطلب على الاستهلاك من قبل الأجانب الذين يزداد عددهم بسرعة كبيرة. مما أدى إلى انخفاض نسبة القطريين في قوة العمل من (١٤٪) عام ٢٠٠١ إلى (٦٪) فقط عام ٢٠٠٩، إلا أن تلك الزيادة الكبيرة في أعداد الأجانب في السنوات الأخيرة ليست مستدامة.

<http://www.qsa.gov.qa/ar/index.htm>

على الجانب الآخر أصبح القطاعان الخاص والمختلط أكثر إيماناً ووعياً بالدور الذي ينتظره المجتمع منه، وأصبح يدرك حقيقة أنه مطالب أكثر من أي وقت مضى بتبني قضايا تخدم الوطن والمواطن، وذلك في ظل الدور المتزايد له في النشاط الاقتصادي، وتحويل القيادة السياسية عليه في كثير من القضايا الوطنية، الاقتصادية والاجتماعية. كما أن هناك العديد من المؤشرات المباشرة وغير المباشرة التي توضح أن القطاع الخاص الوطني أصبح مساهماً رئيساً في رفع معدلات النمو الاقتصادي، وخلق فرص العمل للمواطنين، وتوفير السلع والخدمات، وكذلك في التغلب على كثير من هموم الوطن والمواطن وتحسين مستوى الرفاهية.

هذا ومن خلال قانون التقطير في القطاع الخاص (هو المتمثل في إلزام الشركات بالتقطير بنسبة ٢٠٪ من العاملين في الشركات المشمولة بالتقطير)، سعت الشركات إلى الالتزام بالقانون، في حين سعى البعض الآخر إلى توظيف العمالة القطرية بنسبة أكبر من المطلوب منها، وذلك من منطلق الإحساس بالواجب الاجتماعي والتنموي للمجتمع وأفراده؛ حيث اتضح لنا من خلال الإحصاءات الواردة من وزارة العمل للفترة ٢٠١٠/١٠/٢٠ - ٢٠١٠/٦/١ أن الشركات في القطاع الخاص كان لها دور كبير وفعال في تحقيق أهداف تنمية واقتصادية من خلال التالي:

أ- توظيف القطريين

حيث تم توظيف (٨٢٢١) من القطريين الباحثين عن عمل، وبلغت نسبتهم ٥٥٪ من قوة العمالة القطرية النشطة.

ب- تدريب القطريين

إذ أوضحت الإحصاءات أن الشركات في القطاع الخاص سعت لتدريب العمالة القطرية لإكسابها المهارات المطلوبة؛ من خلال اتفاقها على تدريب أكثر من ١٠٠٠ مواطن في كل من (مركز التأهيل الوظيفي، وكلية شمال الأطلسي، وكلية قطر لعلوم الطيران، وقطر للبترول).

ج- المساهمة في التعليم

كما ساهمت الشركات في تعليم المواطنين وتشجيعهم على إكمال مراحلهم التعليمية؛ حيث كشفت لنا الإحصائيات عن أن هناك (١٩) اتفاقية ابتعثت للمواطنين للحصول على مؤهلات للدراسات الجامعية، وأن عدد الطلاب المبتعثين على حساب القطاع الخاص بلغ ١٩١ طالباً وطالبة. من خلال هذه البيانات يتضح لنا أن هناك مساهمات فعالة في سبيل توظيف القطريين وتدريبهم،

وكذلك السعي لتعليمهم من قبل الشركات، وذلك بهدف تحقيق أهدافهم في برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، والمساهمة في تحقيق أهداف تموية مستدامة.

ما نستطيع التعليق عليه هنا - بعد الاطلاع على تقارير معدل النمو السكاني في دولة قطر، وحجم العمالة النشطة بها والتطرق إلى أبعاد وأهداف سياسة التقطير، ودور الشركات في القطاعين الخاص والمختلط في توظيف وتدريب القطريين - أن دولة قطر وضعت هذه السياسات والإستراتيجيات نظراً لخصوصية المجتمع القطري الذي يحتاج إلى تطوير قدرات أبنائه ورفع مستوى معيشتهم عبر تكريس وتثمين حقهم في الحصول على فرص عمل في جميع قطاعات الدولة، على أساس من العدالة الاجتماعية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ولكن، وعلى الرغم مما أوردناه من قوانين تخص قوانين العمل، والتي ضمنت حق المواطن في العمل وكذلك سياسة التقطير، إلا أن مهمة أي بحث علمي ليست التصديق على كل ما هو رسمي ومقرر شكلياً، إنما الهدف هو التعرف على الواقع الفعلي للأمور، والوقوف على مدى الفجوة ما بين ما هو معلن من ناحية، وما هو مفعّل أو منفذ واقعياً من ناحية أخرى. ليس الغرض هو النقد بل المساهمة في تصويب هذه السياسة لتكون الصورة أكثر وضوحاً أمام صانعي القرار، وجميع الأطراف المعنية به.

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً- أهمية الدراسة :

يعد موضوع «المسؤولية الاجتماعية للشركات» من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير في دولة قطر خلال السنوات الأخيرة، وهو ما يرجع للدور الكبير الذي من المفترض أن تلعبه الشركات في تحقيق التنمية البشرية المستدامة.

ولا شك أن من الأدوار المهمة التي تقوم بها الشركات في هذا الصدد، دورها في توظيف المواطنين وتدريبهم بهدف توطين الوظائف، ومن ثم تحقيق الاكتفاء الذاتي منها، وهو ما يفضي - في التحليل الأخير- إلى تحقيق التنمية البشرية، وكذا المستدامة لأبناء الوطن، وتمكينهم من نيل حقوقهم الاقتصادية والاجتماعية، والتي من أبرزها الحق في التشغيل، وهو الحق الإنساني الذي تتوافق معه قيم الحداثة، في ابتعاد عن القيم التقليدية التي عفا عليها الزمن، تلك التي قد تغدق على المواطن بالمال والمزايا دون أن يبذل جهداً يحقق من ورائه قيمة مضافة لبلاد.

هذا من الناحية العملية، أما من الناحية النظرية؛ فنجد أن هناك قصوراً واضحاً في الدراسات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات وربط مسؤولياتها هذه بدورها في توظيف المواطنين وتدريبهم. ومن ثم، فإننا نسعى إلى أن تمثل هذه الدراسة إضافة للمكتبة السوسولوجية العربية عامة، والقطرية على وجه الخصوص.

أما الأهمية التطبيقية للدراسة فإنها تتمثل في استكشاف نظرة وتجربة الشركات القطرية في مجال المسؤولية الاجتماعية، وكذلك إلقاء الضوء على الفرص المتاحة والتحديات القائمة أمام تفعيل المسؤولية الاجتماعية للشركات من جانب، والتعرف على دور الشركات في القيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية بتوظيف الكوادر القطرية وتدريبها مما يساهم في تحقيق أهداف تنمية مستدامة من جانب آخر.

ثانياً: إشكالية الدراسة :

تحتل دولة قطر المرتبة الأولى عالمياً في معدلات التنمية، حيث سجلت -وفقاً للتقارير الدولية- ما مقداره ١٨,٥٪ في العام ٢٠١٠. هذه التنمية التي تم الاعتماد بشكل رئيس في إحداثها على العمالة الأجنبية، من كل حذب وصوب، حتى إن نسبة هذه العمالة تتجاوز ٩٠٪ من إجمالي القوة العاملة بالدولة. وهو الأمر الذي نجد له أشباهاً بباقي الدول الأعضاء بمجلس التعاون الخليجي. هذا في حين تنحصر مشاركة المواطنين بسوق العمل في القطاعين الحكومي والعام، دون الخاص والمختلط.

هذا ورغم سيادة تركيبة سوق العمل بهذا الشكل، فإن دول مجلس التعاون الخليجي، ومن بينها دولة قطر، قد سعت منذ سنوات عدة إلى تبني سياسات تسعى إلى توطيّن الوظائف والمهن بالبلاد، وسنت في سبيل تنفيذ تلك السياسات مجموعة من القوانين والتشريعات اللازمة وذات الصلة.

وإذا كانت المشكلة تُعد بعيدة نسبياً عن القطاع الحكومي، فإنها تظل قائمة وبشدة في القطاعين الخاص والمختلط، ومن ثم كان التساؤل مثاراً بشأن مدى تحمل الشركات والمؤسسات بهذين القطاعين (الخاص والمختلط) لمسؤولياتها الاجتماعية إزاء تطبيق سياسة الدولة المتعلقة بتوطيّن الوظائف (التقطير)؟ بتعبير آخر، ما دور الشركات والمؤسسات العاملة ضمن القطاعين الخاص والمختلط في توفير فرص العمل، وتوطيّنهما، وكذا توفير التدريب والتأهيل للعمالة المواطنة من أجل تحسين مستوى أدائها الوظيفي؛ باعتبار أن هذا الدور يمثل ركناً أساسياً من أركان المسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسات في دولة قطر؟

ثالثاً- أهداف الدراسة :

- هذا وبناء على ما سبق، وانطلاقاً من الهدف الرئيس للدراسة، والذي يتمثل في: الوقوف على مدى التزام الشركات والمؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية إزاء تطبيق سياسة توطيّن الوظائف / التقطير، وما قد يترتب على تطبيق هذه السياسة من نتائج، إيجاباً وسلباً، يمكننا اشتقاق وصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، وذلك على النحو التالي:
- 1- التعرف على مدى إدراك مديري الإدارات بالشركات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل عام، وفيما يتعلق بالتقطير بشكل خاص.
 - 2- التعرف على مدى مساهمة الشركات في توظيف وتدريب القطريين.
 - 3- الكشف عن الإستراتيجيات والخطط التي تتبعها الشركات عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.
 - 4- التعرف على مدى رضا المديرين عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية، وأهم جوانب القصور التي تتطلب تطويراً فيما يتعلق بهذا الأداء.
 - 5- التعرف على تقدير المديرين لأسباب إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص.
 - 6- التعرف على أهم الأعباء والتحديات التي تواجه الشركات عند تطبيقها لمبادئ وقواعد المسؤولية الاجتماعية بشكل عام وسياسة التقطير بشكل خاص.

رابعاً- تساؤلات الدراسة :

انطلاقاً من ذلك تسعى الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من التساؤلات، نجملها فيما يلي:

- ١- ما الأنشطة أو البرامج الاجتماعية التي شاركت فيها الشركات بالمجتمع القطري في إطار مسؤولياتها الاجتماعية؟
- ٢- ما مدى إدراك مديري الشركات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟
- ٣- ما دوافع وأسباب مشاركة مديري الشركات في الأعمال الاجتماعية؟
- ٤- ما مدى مساهمة الشركات في القطاع الخاص في توظيف وتدريب القطريين؟
- ٥- ما التحديات التي تواجه مديري الشركات لمشاركتهم في المسؤولية الاجتماعية، وبالتركيز تحديداً على تطبيق سياسة التقطير؟
- ٦- ما أسباب إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص؟
- ٧- ما العقبات التي تواجه سياسة التقطير؟

خامساً- الأسلوب المنهجي للدراسة :

انطلاقاً من الهدف الرئيس للدراسة، فإن الأسلوب الوصفي التحليلي يعد الأسلوب الأنسب منهجياً للتعاطي معها، حيث يُمكننا من وصف الظاهرة وتشخيصها وتحليل معطياتها كما وكيفا.

٢- مجالات الدراسة :

أ-المجال المكاني

تم اختيار الشركات العاملة ضمن القطاعين الخاص والمختلط، والتي تقع تحديداً في مدينة الدوحة، والتي تمثل القطاعات الاقتصادية المختلفة كمجال للدراسة الميدانية.

ب-المجال البشري

تمثل في المديرين التنفيذيين، ومديري «الإدارات» في الشركات الكبرى والوسطى والصغرى العاملة بالقطاعين الخاص والمختلط.

ج- المجال الزمني

تم تطبيق الدراسة الميدانية خلال شهرين، ابتداء من ١٥/١/٢٠١١، وحتى ١٥/٢/٢٠١١.

٣- أدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة بصورة أساسية على الاستبيان المقنن، والذي تم تطبيقه على المديرين التنفيذيين ومديري «الإدارات» في شركات القطاعين الخاص والمختلط، التي وقع عليها الاختيار كمجال مكاني للدراسة الميدانية. وقد احتوى الاستبيان على مجموعة من المحاور الرئيسة والفرعية التي تجسد أهداف الدراسة وتساؤلاتها وتعبر عنها بصورة واضحة.

سادساً - مسار الدراسة والصعوبات التي واجهتها

سوف نعرض في هذا الإطار بعض خطوات ومسار الدراسة، والصعوبات التي واجهت الباحثة أثناء تطبيق الدراسة الميدانية:

- تم تحديد العينة على (١٠٠) شركة تنتمي إلى القطاعات والأنشطة المختلفة، وكذلك تصنيفها إلى (شركات كبرى، ووسطى، وصغرى).
- أرسلنا إلى كل شركة خطاباً نشرح فيه هدف الدراسة، ونطلب تحديد موعد مقابلة مع المديرين التنفيذيين والإدارات.
- كان معدل الاستجابة الأولية غير مشجع، فاستتبنا الرسائل باتصالات هاتفية، وفي كثير من الحالات تبين لنا أن الرسائل قلما تصل إلى المديرين التنفيذيين، ولكن تم تحويلها إلى قسم العلاقات العامة.
- وفي بعض الحالات جاء الرد بعدم القدرة على فهم إلى أي قسم يجب توجيه الرسالة؛ لأن القضية غير مألوفة، وانتهى بها الحال في قسم العلاقات العامة.
- بعض الشركات تجاهلت الخطاب، وشركتان رفضتا التعاون بحجة انشغالهما.
- تم إجراء اتصالات مباشرة أمنت اجتماعات مع (٥٧) شركة.
- أجريت المقابلات خلال شهرين من ٢٠١١/١/١٥ إلى ٢٠١١/٣/١٥.
- حددنا مدة كل اجتماع ما بين ٤٥ دقيقة إلى ساعة.

الباب الثاني

نتائج الدراسة الميدانية

مقدمة

من خلال هذا الباب يتم تحليل ومناقشة النتائج التي أظهرتها الدراسة الميدانية، اعتماداً على صحيفة المقابلة؛ حيث نقدم تحليلاً لآراء ورؤى أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، والتي طبقت على عينة من مديري الشركات بالقطاعين الخاص والمختلط، ونعرض هذه النتائج من خلال أربعة فصول، وهي على النحو التالي:

الفصل الخامس: الخصائص العامة لعينة الدراسة، وهي تنقسم إلى قسمين رئيسيين؛ ينصب الأول على عينة الشركات، أما الآخر فيختص بعينة المديرين، تلك التي تشتمل على عدد من المتغيرات، و هي: (المستوى الإداري، والفئات العمرية، والمؤهل التعليمي، والجنسية، وسنوات الخبرة).

الفصل السادس: النتائج الخاصة بإفادات عينة المديرين وآرائهم حول متغيرات المسؤولية الاجتماعية. ويتمثل الهدف من هذا المحور في التعرف على مدى وعي المديرين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى التزام مؤسساتهم تجاه المجتمع بالأنشطة والممارسات الطوعية، وأهم التحديات التي يواجهونها عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، إلى جانب بعض المقترحات التي ارتأوا أهميتها من أجل تفعيل هذه البرامج.

الفصل السابع: النتائج الخاصة برؤى عينة المديرين وآرائهم حول سياسة التقطير، بوصفها تمثل أحد أوجه مسؤوليتهم الاجتماعية تجاه المجتمع. وسوف يناقش في هذا الصدد أسباب إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص، وأهم معايير التوظيف في القطاع الخاص، وآلية التدريب المتبعة في الشركات، وأهم التحديات والصعوبات التي تواجههم في عملية توظيف الوظائف (التقطير).

الفصل الثامن: يتضمن مناقشة عامة لنتائج الدراسة وأهم التوصيات.

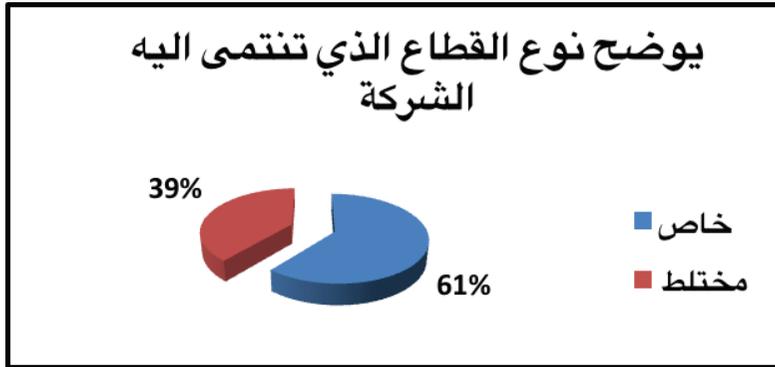
الفصل الخامس

الخصائص العامة لعينة الدراسة

أولاً - عينة الشركات :

تم اختيار عينة الشركات بطريقة غير احتمالية بالأساس، وهي تحديداً عينة مقصودة (purposive)، بيد أن ما وقع الاختيار عليه من بينها يعد الأبرز من بين كافة الشركات العاملة في الدولة، هذا وقد عمدنا في هذا الاختيار إلى أن تكون عينتنا شاملة لتنوع الأنشطة الاقتصادية قدر الإمكان، ومن ثم فهي قد توصف بأنها عينة مقصودة (عمدية) تراعي حصصية الأنشطة الاقتصادية. وبناء عليه فقد اشتملت الدراسة على (٥٦) شركة، وهي تمثل أهم الأنشطة الاقتصادية في الدولة: (الصناعية، والعقارية، والخدمية، والفندقية، والتأمين والبنوك، والاتصالات)، وتنتمي هذه الشركات إلى القطاع الخاص بنسبة ٦١٪، والقطاع المختلط بنسبة ٣٩٪. وقد تم اختيار مدينة الدوحة؛ نظراً لتركز معظم الشركات وفروعها في نطاقها. هذا ويتكون مجتمع البحث من الشركات الكبيرة بنسبة ٣٦٪ والشركات الوسطى ٣٦٪، أما الشركات الصغرى فتتمثل ما نسبته ٢٧٪. وهو ما نوضحه من خلال الأشكال البيانية و الجداول التالية :

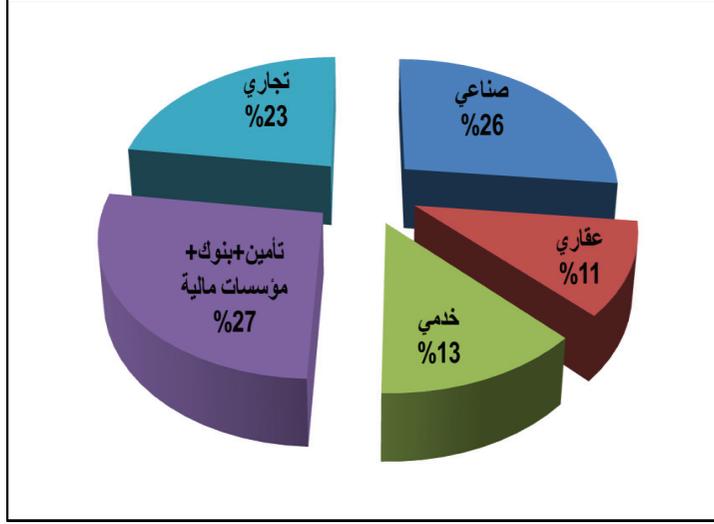
شكل بياني رقم (٥) يوضح نوع القطاع الذي تنتمي اليه الشركة



جدول رقم (٨) يوضح نوع القطاع الذي ينتمي اليه الشركان

نوع القطاع	العدد	%
خاص	34	61
مختلط	22	39
المجموع	56	100

شكل بياني رقم (٦) يوضح توزيع الشركات حسب نوع النشاط الاقتصادي



جدول رقم (٩) يوضح توزيع الشركات حسب نوع النشاط الاقتصادي

النشاط الاقتصادي للشركة	العدد	%
صناعي	15	27
عقاري	6	11
خدمي	7	13
تأمين+بنوك+ مؤسسات مالية	15	27
تجاري	13	23
المجموع	56	100

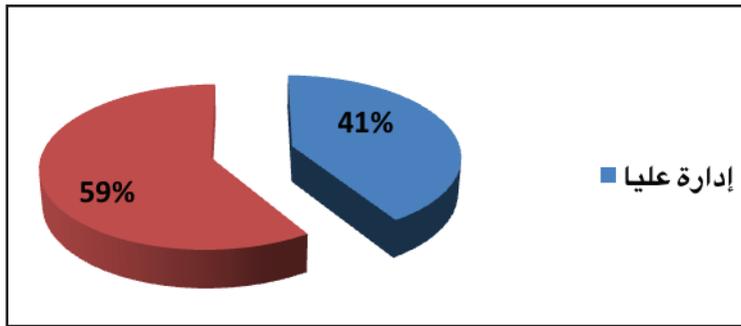
ثانياً - عينة المديرين :

ومن ناحية أخرى، فقد تمت عملية مسح شامل لمديري الشركات التي وقع عليها الاختيار ونوابهم، حيث تم استقصاء (٧٨) مديراً من الإدارات العليا والوسطى لتلك الشركات، بوصفهم الأكثر ارتباطاً وتأثيراً في قرارات وأنشطة الشركة تجاه المسؤولية الاجتماعية، ومن المهم للغاية أن نذكر في هذا الصدد، أننا كنا أمام خيارين، إما أن تكون وحدة دراستنا هي الشركة ذاتها، أو أن تكون المديرين القائمين على إدارة الشركة/الشركات، بتنوع آرائهم ورؤاهم، المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد كان اختيارنا في هذا الصدد لصالح التركيز على المديرين؛ وذلك نظراً لما قد نحصله من تنوع وتباين يفيد نتائج الدراسة، وذلك على اعتبار أنه من الوارد تماماً أن تختلف آراء المديرين في مؤسسة واحدة بشأن بعض القضايا المطروحة، وهو ما اعتبرناه -من جانبنا- مصدر إثراء ممكن لمخرجات الدراسة.

و نستعرض فيما يلي الخصائص العامة لعينة الدراسة « مديري الشركات »، وهي تشمل على عدد من المتغيرات، وهي تحديداً: المستوى الإداري لعينة المديرين، الفئات العمرية، النوع، المؤهل التعليمي، الجنسية، المهنة، وسنوات الخبرة.

(١) المستوى الإداري لعينة المديرين:

شكل بياني رقم (٧) يوضح المستوى الإداري لعينة المديرين



جدول رقم (١٠) يوضح المستوى الإداري لعينة المديرين

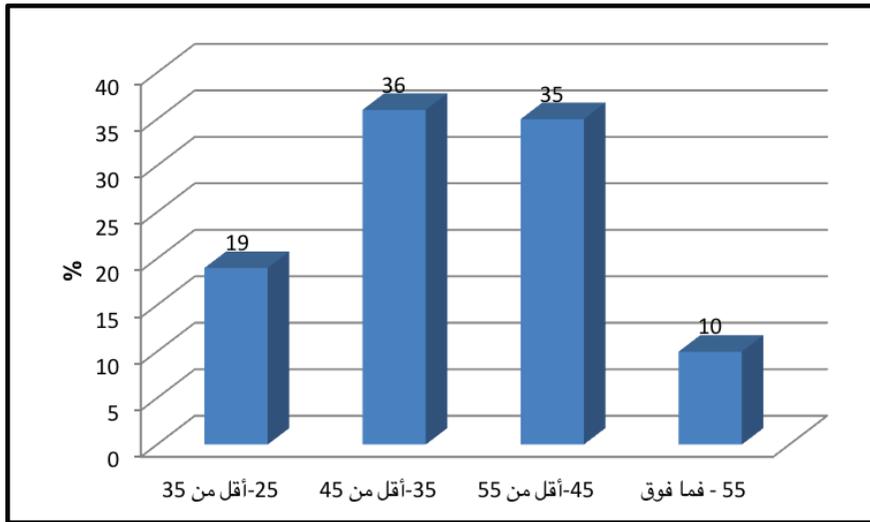
مستوى الإدارة	العدد	%
إدارة عليا	28	41
إدارة وسطى	50	59
المجموع	78	100

(٢) الفئات العمرية :

جدول رقم (١١) يوضح الفئات العمرية لأفراد العينة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	%
الفئات العمرية	25 – أقل من 35	15	19
	35 – أقل من 45	28	36
	45 – أقل من 55	27	35
	55 – فما فوق	8	10
	المجموع	78	100

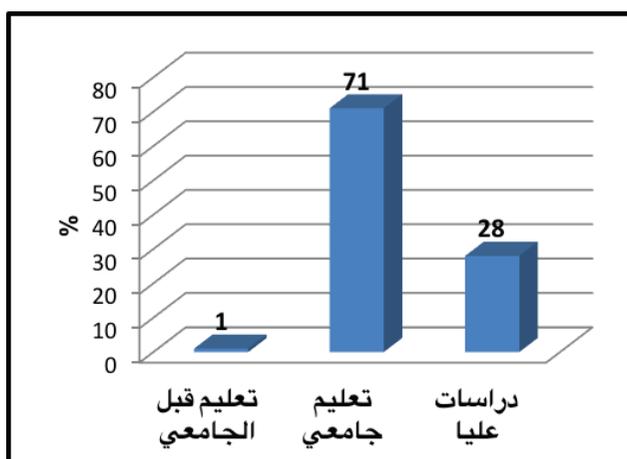
شكل بياني رقم (٨) يوضح الفئات العمرية لأفراد العينة



تكشف البيانات الموضحة بالجدول رقم (٦) أن ٥٥٪ من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين (٢٥ - أقل من ٤٥) مما يدل على أن نسبة مقدرّة من مديري الإدارات الوسطى والعليا في الشركات الواقعة ضمن عينة الدراسة يتمتعون بطاقات وقدرات شبابية. أما من تقع فئاتهم العمرية ضمن (٤٥ فأعلى)، والذين يمثلون النسبة الباقية من عينتنا (٤٥٪)، فهم الكوادر الإدارية التي تتمتع، أو من المفترض لها أن تكون متمتعة بالخبرات العالية، والتي تراكمت على مدار سنوات العمل.

(٣) المؤهل التعليمي :

شكل بياني رقم (٩) يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة



جدول رقم (١٢) يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة

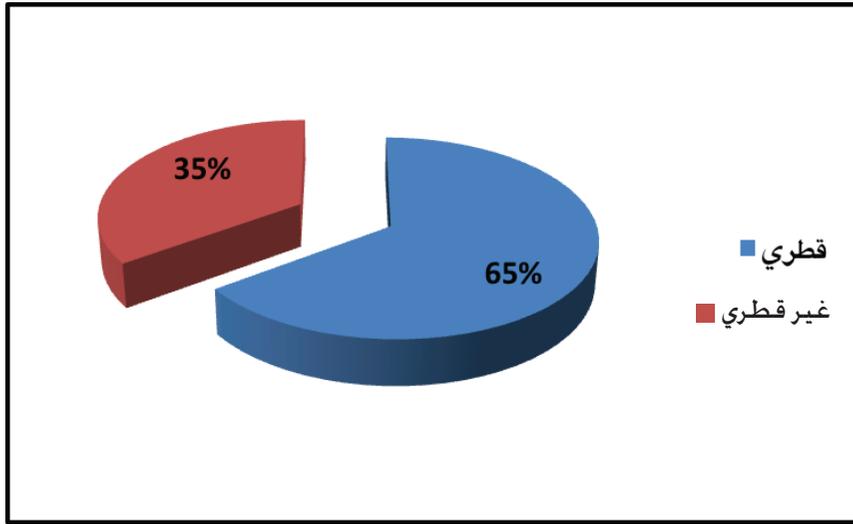
المستوى التعليمي	العدد	%
تعليم قبل الجامعي	1	1
تعليم جامعي	55	71
دراسات عليا	22	28
المجموع	78	100

المؤهل
التعليمي

كما تشير البيانات الموضحة بالجدول السابق إلى أن غالبية أفراد العينة هم من حملة الشهادات الجامعية العليا، حيث بلغت نسبتهم ٩٩٪، في حين بلغت نسبة أفراد العينة من الحاصلين على تعليم قبل جامعي ١٪ فقط. وهو ما يشير إلى حرص إدارات الشركات على رفد إدارتها العليا والوسطى بالكوادر المؤهلة علمياً، مما يحقق لتلك الشركات ميزة تنافسية، حيث تتسم هذه الفئة بمستوى من الوعي الثقافى والاجتماعي المرتفع مقارنة بالفئات التعليمية الأخرى، وهو ما يتيح إمكانات المنافسة بين الشركات، اعتماداً على العناصر البشرية المؤهلة على مستوى عالٍ.

(٤) الجنسية :

شكل بياني رقم (١٠) يوضح جنسية أفراد العينة



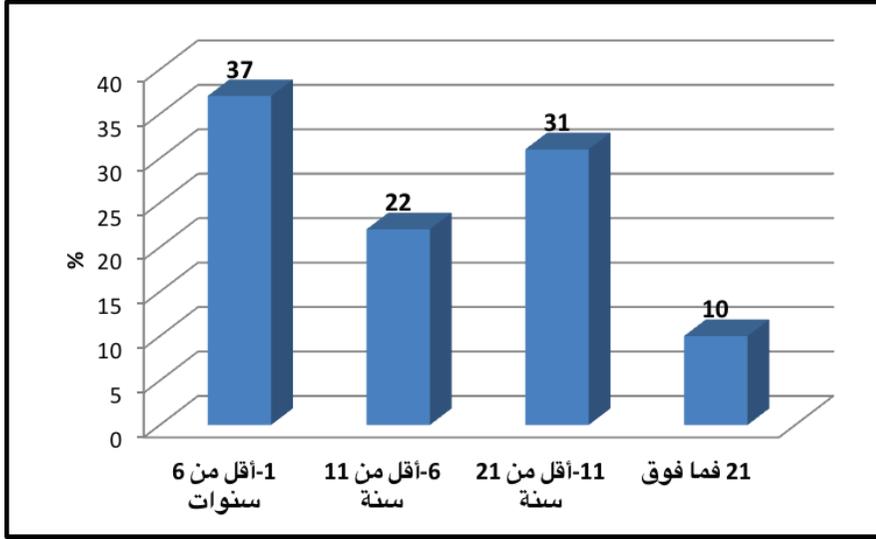
جدول رقم (١٣) يوضح جنسية أفراد العينة

الجنسية	العدد	%
قطري	51	65
غير قطري	27	35
المجموع	78	100

تشير النتائج إلى أن ٦٥٪ من أفراد العينة هم من ذوي الجنسية القطرية، أما نسبة ٣٥٪ من إجمالي العينة فهم من المنتمين إلى جنسيات أخرى مختلفة. وقد يلفت النظر في هذا الجدول أن غلبة القطريين بنسبة الثلثين على غير القطريين بنسبة الثلث هي ما يفسر كون أن المواطنين القطريين تتاح أمامهم فرص شغل الوظائف الإدارية العليا في كافة المؤسسات تقريباً، حكومية وخاصة، حتى تلك الأخيرة والتي قد لا تجد إقبالاً كبيراً من عامة القطريين للعمل بها لأسباب وعوامل سنعرض لها لاحقاً، وقد يرجع ارتفاع نسبة القطريين في الإدارة العليا لشركات القطاع الخاص إلى قانون التظهير، وإلزام الشركات (شاملة التظهير) من قبل وزارة العمل في تعيين المواطنين المؤهلين بالوظائف القيادية في الموارد البشرية والعلاقات العامة والشؤون الإدارية والمالية في الشركات الرئيسة المشمولة بالتظهير. على هذا الأساس يعتبر تبوأ المناصب العليا هنا - في القطاعين الخاص والمختلط - يظل خارج سياق ما ترصده هذه الدراسة بشكل خاص، ويعتبر الاحتكام إليه مضللاً نسبياً.

(٥) سنوات الخبرة:

شكل بياني رقم (١١) يوضح سنوات الخبرة لدى أفراد العينة



جدول رقم (١٤) يوضح سنوات الخبرة لأفراد العينة

عدد سنوات الخبرة	العدد	%	الخبرة
1 – أقل من 6 سنوات	29	37	
6 – أقل من 11 سنة	17	22	
11 – أقل من 21 سنة	24	31	
21 فما فوق	8	10	
المجموع	78	100	

كما أوضحت البيانات الواردة بالجدول (٩) أن ٦٣٪ من أفراد العينة يمتلكون خبرة تراكمية (من ٦ إلى أكثر من ٢١ سنة) في مجالات العمل المختلفة المناطة بهم، وهذا يعني أن خبرة قرابة ثلثي العينة تتراوح بين متوسطة وطويلة نسبياً، مما يتناسب مع متطلبات الوظائف القيادية، والتي غالباً ما يشترط ليشغلها توافر خبرات وظيفية مقدر.

الفصل السادس

**وعي المديرين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات
وكيفيات تعاطيهم مع متغيراتها
(الإدراكات - النشاطات - الصعوبات - المقترحات)**

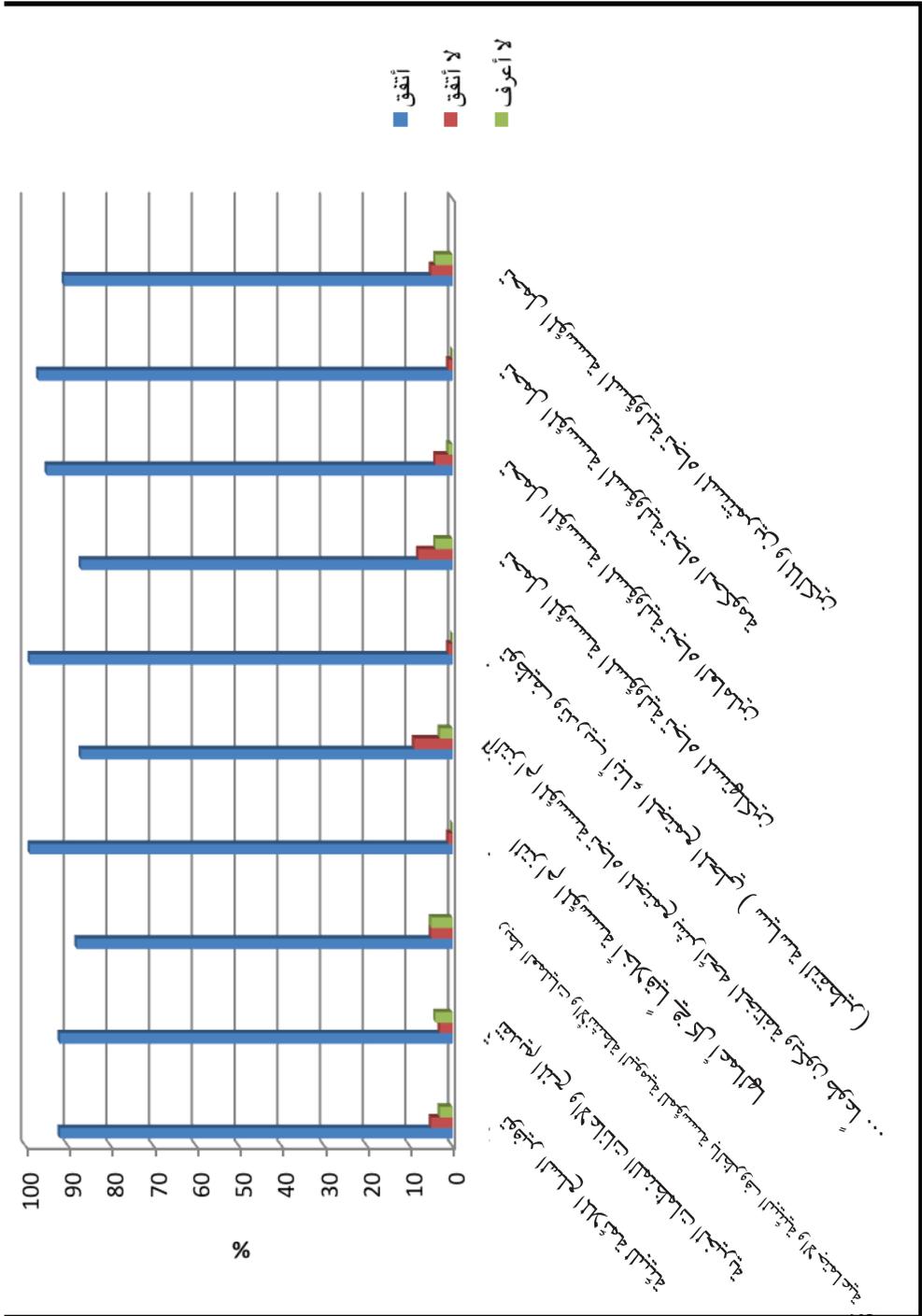
مقدمة

ينقسم هذا الفصل، والذي يتعاطى بالأساس مع وعي المديرين بالمسؤولية الاجتماعية للشركات إلى أربعة أقسام رئيسية؛ ينصب أولها على محاولة التعرف على مدى توافر مستوى الإدراك الملائم لديهم لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، في حين يركز القسم الثاني على أهم الأنشطة والفعاليات التي تتبناها شركاتهم بالفعل من أجل وضع مسؤولياتهم الاجتماعية موضع التنفيذ، كما يتعاطى القسم الثالث مع أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجههم عند تطبيقهم لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية داخل شركاتهم، ونختتم بقسم رابع وأخير يبلور فيه هؤلاء المدبرون أهم مقترحاتهم من أجل تنفيذ أكثر سلاسة وواقعية لهذه البرامج والسياسات.

أولاً- إدراكات المديرين بشأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

يتم التعرف في هذا القسم على إدراكات مديري الشركات المدروسة بشأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وذلك عبر قضايا عديدة طرحت عليهم، وطلب منهم تحديد موقفهم إزاءها، اتفاقاً واختلافاً. هذا بشكل عام، أما ما تلى ذلك فتمثل في التعرف على مواقفهم هذه بالنظر إلى نوعية القطاع الذي يمثلونه وينشطون من خلاله، خاصاً أم مشتركاً، وبتفصيل أكبر يتعلق بكل قضية من قضايا المسؤولية الاجتماعية كل على حدة.

شكل بياني رقم (١٣) يوضح مدى إدراك المديرين لفهوم المسؤولية الاجتماعية



جدول رقم (١٦) يوضح مدى إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

المجموع	غير ميين		لا أعرف		لا أتفق		أتفق		مفاهيم
	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
78 %100	0	0	3	2	5	4	92	72	توفير السلع الملائمة للبيئة
78 %100	1	1	4	3	3	2	92	72	تقديم المنح والإعانات للمنظمات الخيرية
78 %100	1	1	5	4	5	4	88	69	ربط العمليات والأنشطة اليومية للمؤسسة بالظروف البيئية والاجتماعية
78 %100	0	0	0	0	1	1	99	77	التزام المؤسسة أخلاقياً في كل أعمالها
78 %100	1	1	3	2	9	7	87	68	التزام المؤسسة تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة وأن يكون طوعاً ومتجاوزاً للالتزامات المنصوص عليها قانونياً
78 %100	0	0	0	0	1	1	99	77	توظيف وتدريب أبناء المجتمع المحلي (سياسة التقطير)
78 %100	1	1	4	3	8	6	87	68	تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستهلكين
78 %100	0	0	1	1	4	3	95	74	تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه العاملين
78 %100	1	1	0	0	1	1	97	76	تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه الحكومة
78 %100	0	0	4	3	5	4	91	71	تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستثمرين والمالكين

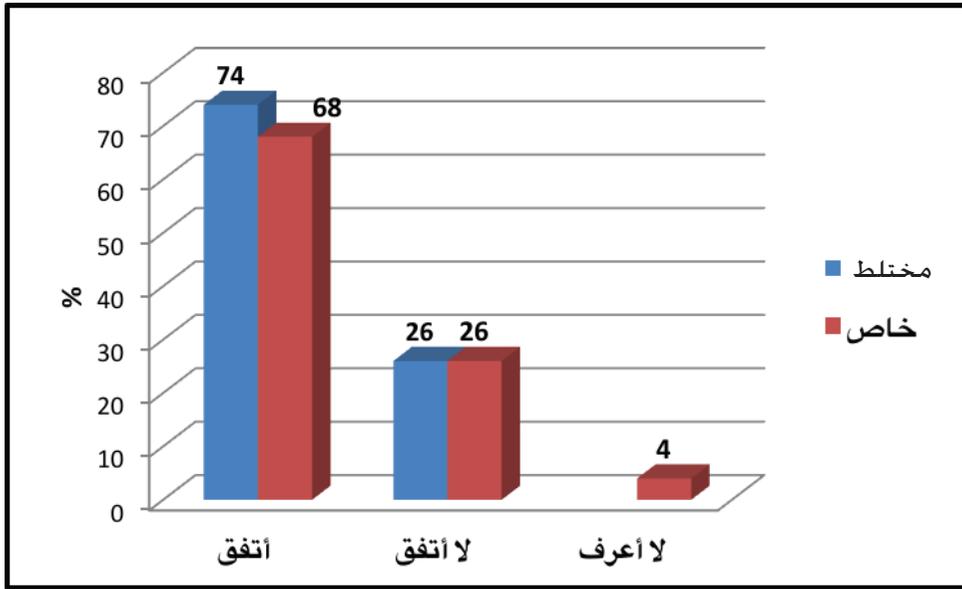
- تكشف البيانات الموضحة بالجدول السابق عن اتفاق المبحوثين في وجهات نظرهم وتصوراتهم حول بعض المعاني والمضامين التي تتعلق بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وقد جاء ترتيب تلك المعاني من وجهة نظرهم على النحو التالي: احتل معنى (التزام المؤسسة أخلاقياً في كل أعمالها، وتوظيف وتدريب أبناء المجتمع المحلي) المرتبة الأولى من حيث الأهمية، حيث جاءت النسب متساوية ٩٩٪ لكل منهما من إجمالي الاستجابات مقارنة بالمعاني والمضامين الأخرى الواردة بالجدول.

- أما المعنى الذي يشير إلى (تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه الحكومة)، فقد احتل المرتبة الثانية من حيث الأهمية، وقد بلغت ما نسبته ٩٧٪ من إجمالي الاستجابات، في حين احتل معنى (تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه العاملين) المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٩٥٪ من إجمالي الاستجابات. كما جاء في المرتبة الرابعة بنسب متساوية بلغت ٩٢٪ المعنيان التاليان: توفير السلع الملائمة للبيئة، تقديم المنح والإعانات للمؤسسات الخيرية. أما تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستثمرين والمالكين، فقد جاء في المرتبة الخامسة، وقد بلغت نسبته ٩١٪ من إجمالي الاستجابات. كما جاء معنى المسؤولية الاجتماعية المتمثل في (ربط العمليات والأنشطة اليومية للمؤسسة بالظروف البيئية والاجتماعية) في المرتبة السادسة، وقد بلغت نسبته ٨٨٪ من إجمالي الاستجابات. وأخيراً جاء في المرتبة السابعة كل من (التزام الشركة تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة وأن يكون طوعاً ومتجاوزاً للالتزامات المنصوص عليها قانونياً، وتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستهلكين) وذلك بنسب متساوية بلغت ٨٧٪ لكل منهما.

نستنتج من التحليلات السابقة أن ثمة اتفاق بين المبحوثين، بالرغم من تباين قطاعات العمل والأنشطة الأساسية لشركاتهم، على بعض المعاني التي تشير إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وكان من أهم تلك المعاني التي أشاروا إليها: توظيف أبناء المجتمع المحلي، وهو من الأدوار المهمة التي تمثل المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظرهم، إضافة إلى تأكيدهم على مجموعة أخرى من المعاني والمضامين التي تعكس وجهات نظرهم وتوجهاتهم حول هذا المفهوم ومدى تجسده على أرض الواقع في شكل أنشطة وخدمات مختلفة، سواء ما تعلق منها بالأفراد أو الشرائح الاجتماعية والمهنية المختلفة، أو على مستوى المجتمع بصورة عامة.

شكل بياني رقم (١٤)

العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتعظيم قيمة أسهم المؤسسة وتحقيق المنفعة للمالكين



جدول رقم (١٧)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتعظيم قيمة أسهم المؤسسة وتحقيق المنفعة للمالكين

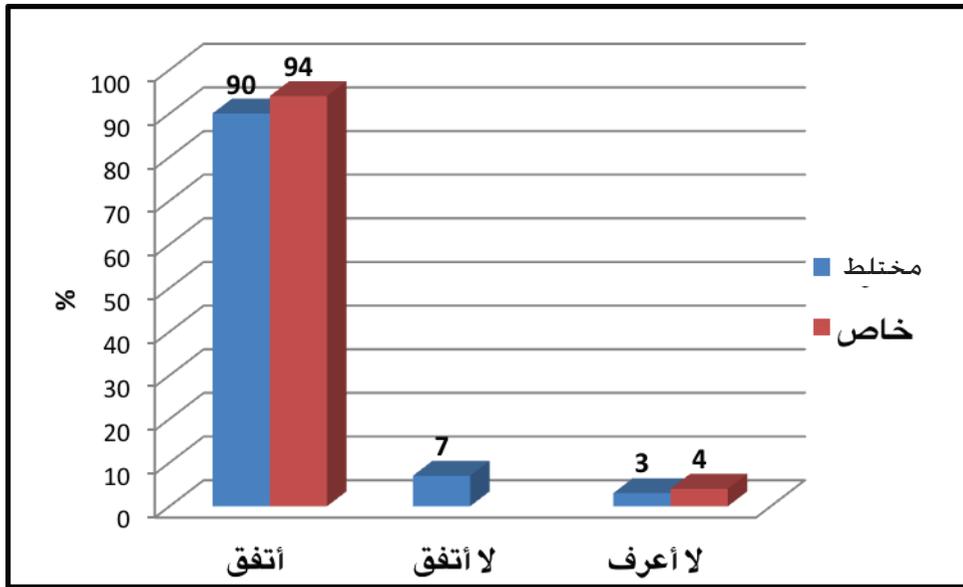
تعظيم قيمة أسهم المؤسسة وتحقيق المنفعة للمالكين					نوع القطاع
المجموع	غير مبين	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	0	0	8	23	مختلط
%100	0	%0	%26	%74	
47	1	2	12	32	خاص
%100	%2	%4.00	%26	%68.00	
78	1	2	20	55	المجموع
%100	%1	%3	%26.00	%71.00	

تكشف البيانات الإجمالية الموضحة بالجدول السابق عن أن الغالبية العظمى من المبحوثين -بالرغم من تنوع وتباين القطاعات التي تنتمي لها المؤسسات الذين يعملون بها- قد اتفقوا على أن المسؤولية الاجتماعية تعني تعظيم قيمة أسهم المؤسسة وتحقيق المنفعة للمالكين، حيث بلغت نسبة الاستجابات التي تعبر عن ذلك ٧١٪ من مجموع الاستجابات. وعلى الرغم من ذلك فإن البيانات الخاصة بكل قطاع تشير إلى بعض الفروق والاختلافات، فبينما بلغت نسبة الاستجابات التي عبر عنها المنتمون للقطاع المختلط ٧٤٪، بلغت نسبة الاستجابات في القطاع الخاص ٦٨٪ من مجموع الاستجابات.

ومن ناحية أخرى بلغت النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين الذين أكدوا على عدم اتفاقهم حول هذا المعنى للمسؤولية الاجتماعية ٢٦٪ من مجموع الاستجابات، والتي جاءت متساوية بالنسبة للقطاعين، ٢٦٪ لكل منهما. ومن ثم تؤكد تلك البيانات على عدم وجود فروق جوهرية بين المبحوثين الذين ينتمون للقطاع المختلط والخاص ومواقفهم من هذا المعنى للمسؤولية الاجتماعية.

شكل بياني رقم (١٥)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتوفير السلع الملائمة للبيئة



جدول رقم (١٨)

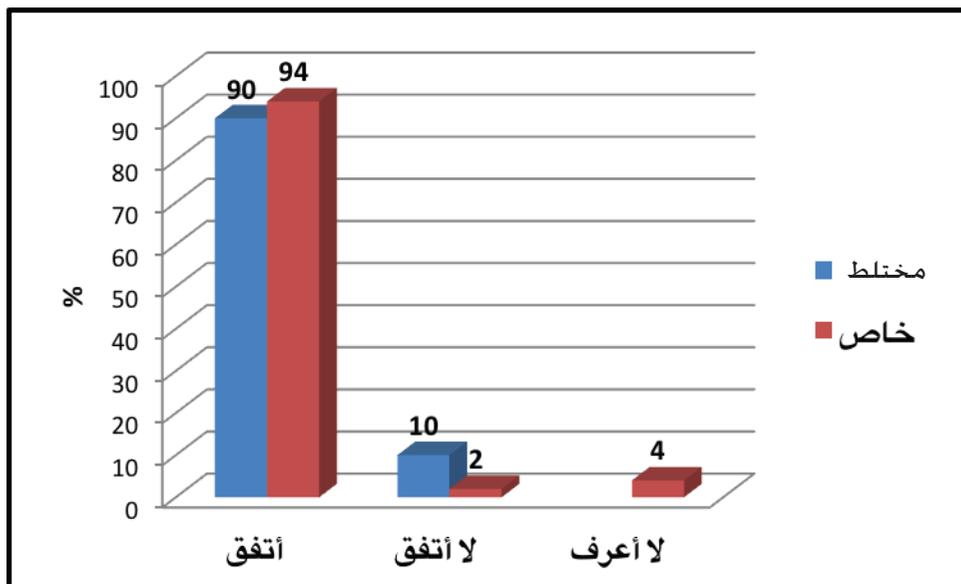
يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتوفير السلع الملائمة للبيئة

توفير السلع الملائمة للبيئة				نوع القطاع
المجموع	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	0	3	28	مختلط
100%	0%	10%	90%	
47	2	1	44	خاص
100%	4%	2%	94%	
78	2%	4	72	المجموع
100%	3%	5%	92%	

تكشف البيانات الإجمالية الموضحة بالجدول السابق عن اتفاق الغالبية العظمى من المبحوثين في القطاعين المختلط والخاص حول معنى المسؤولية بأنها توفير للسلع الملائمة للبيئة، حيث بلغت نسبة الاستجابات التي تؤكد على ذلك ٩٢٪ من مجموع الاستجابات، وقد جاءت نسبة الاستجابات التي تعبر عن وجهة نظر المنتمين للقطاع المختلط ٩٠٪، ونسبة المنتمين للقطاع الخاص ٩٤٪، وهو الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فروق جوهرية بين المبحوثين حسب القطاع الذي ينتمون إليه. ومن ناحية أخرى بلغت النسبة الإجمالية للمبحوثين الذين أكدوا عدم اتفاقهم على هذا المعنى على مستوى القطاعين المختلط والخاص ٥٪ من مجموع الاستجابات، حيث جاءت النسب متقاربة بين القطاعين ٣٪ للمشارك، ٢٪ للخاص. أما النسبة الإجمالية لمن أكدوا على عدم المعرفة فلم تتجاوز ٣٪ من مجموع الاستجابات. وهذا يعني عدم وجود علاقة بين نوع القطاع الذي ينتمي له المبحوثون ومواقفهم من أن المسؤولية تعني توفير السلع الملائمة للبيئة، مما يؤكد على أن إدراكهم لأهمية البيئة ومشكلاتها يمثل مهمة أساسية أمام مسؤولية المؤسسات والشركات.

شكل بياني رقم (١٦)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتقديم المنح والإعانات للمنظمات الخيرية



جدول رقم (١٩)

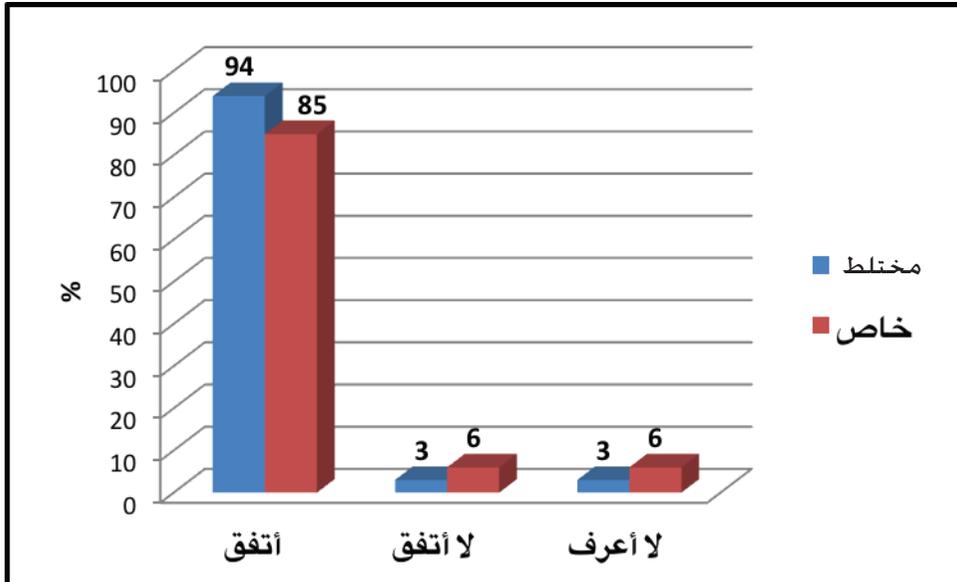
يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتقديم المنح والإعانات للمنظمات الخيرية

تقديم المنح والإعانات للمنظمات الخيرية					نوع القطاع
المجموع	غير مبين	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	0	1	2	28	مختلط
%100	0	%3	%7	%90	
47	1	2	0	44	خاص
%100	%2	%4	0	%94	
78	1	3	2	72	المجموع
%100	%1	%4	%3	%92	

نستنتج من التحليلات والبيانات الإجمالية الموضحة بالجدول السابق أن الغالبية العظمى من المبحوثين على مستوى القطاعين المختلط والمختلط والخاص قد اتفقت على أن المسؤولية تعني تقديم المنح والإعانات للمنظمات الخيرية، وأن ذلك يمثل مهمة أساسية تقع على عاتق المؤسسات؛ حيث بلغت نسبة استجابات المبحوثين المعبرة عن ذلك على مستوى القطاعين ٩٢٪ من مجموع الاستجابات. وأن ثمة فروق بسيطة بين المبحوثين على مستوى القطاعين حول موقفهم من هذا المعنى، فقد بلغت نسبة القطاع المختلط ٩٠٪، بينما بلغت نسبة القطاع الخاص ٩٤٪ من مجموع الاستجابات، وهو الأمر الذي يؤكد على عدم وجود علاقة بين نوع القطاع وموقف المبحوثين من هذا المعنى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية. وفي الوقت ذاته تشير البيانات الإجمالية الموضحة في الجدول إلى أن نسبة المبحوثين الذين أكدوا على عدم الموافقة لم تتجاوز ٣٪ فقط من مجموع الاستجابات، وإن كانت جميعها قد تركزت في فئة القطاع المختلط ٧٪. أما النسبة الإجمالية للمبحوثين الذين أكدوا على عدم معرفتهم بذلك فقد بلغت ٤٪ من مجموع الاستجابات، بواقع ٣٪ للقطاع المختلط و٤٪ للقطاع الخاص، وهي نسب متقاربة لا تعكس الفروق الجوهرية في مواقف وآراء المبحوثين في القطاعين.

شكل بياني رقم (١٧)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالظروف البيئية والاجتماعية اليومية



جدول رقم (٢٠)

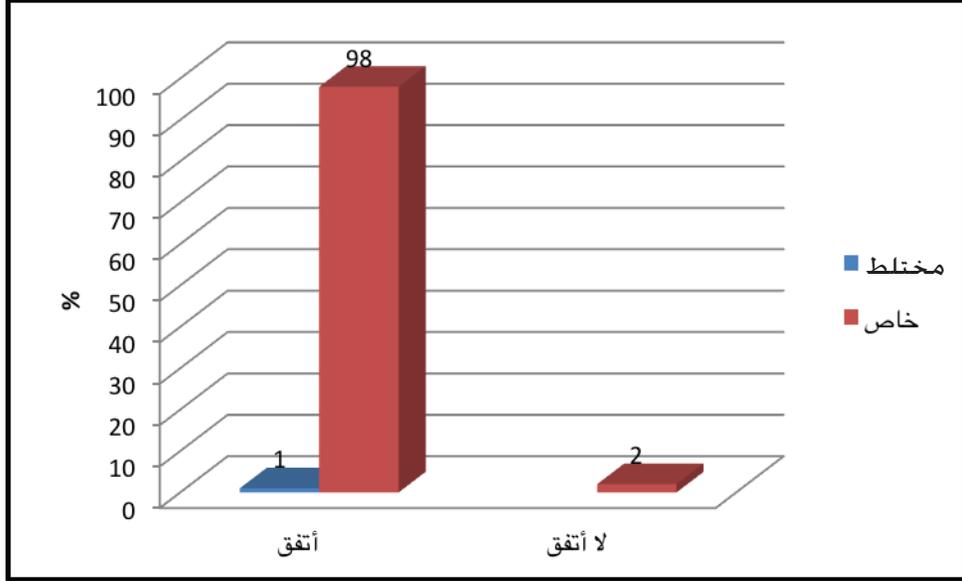
يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالظروف البيئية والاجتماعية اليومية

ربط العمليات والأنشطة اليومية للمؤسسة بالظروف البيئية والاجتماعية					نوع القطاع
المجموع	غير مبين	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	0	1	1	29	مختلط
%100	0	%3	%3	%94	
47	1	3	3	40	خاص
%100	%2	%6	%6	%85	
78	1	4	4	69	المجموع
%100	%1	%5	%5	%89	

تشير البيانات الإجمالية الموضحة بالجدول السابق إلى اتفاق الغالبية العظمى من الباحثين -رغم تنوع القطاعات التي ينتمون إليها- على أن المسؤولية تعني ربط العمليات والأنشطة اليومية للمؤسسة بالظروف البيئية والاجتماعية، حيث بلغت نسبة استجابات الباحثين ٨٩٪ من مجموع الاستجابات. وعلى الرغم من ذلك تعكس البيانات التفصيلية على مستوى القطاعين بعض الفروق في مواقف واتجاهات الباحثين، فبينما بلغت نسبة استجابات الباحثين في القطاع المختلط ٩٤٪ من مجموع الاستجابات، بلغت نسبة استجابات الباحثين في القطاع الخاص ٨٥٪، مما يشير إلى أن ثمة فروق جوهرية بين مواقف وآراء الباحثين وفقاً للقطاع الذي ينتمون إليه، وهو الأمر الذي يؤكد على أن ثمة علاقة بين نوع القطاع ومواقف الباحثين من معنى المسؤولية الاجتماعية. ومن جانب آخر تكشف البيانات الإجمالية الواردة بالجدول عن أن نسبة الباحثين الذين لم يتفقوا على هذا المعنى للمسؤولية الاجتماعية قد بلغت ٥٪ من مجموع الاستجابات، بواقع ٣٪ للقطاع المختلط، ٦٪ للقطاع الخاص. وكذلك بلغت النسبة الإجمالية للباحثين الذين أكدوا على عدم المعرفة بهذا المعنى ٥٪ من مجموع الاستجابات، بواقع ٣٪ للقطاع المختلط و٦٪ للقطاع الخاص

شكل بياني رقم (١٨)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالتزام المؤسسة أخلاقياً في كل أعمالها



جدول رقم (٢١)

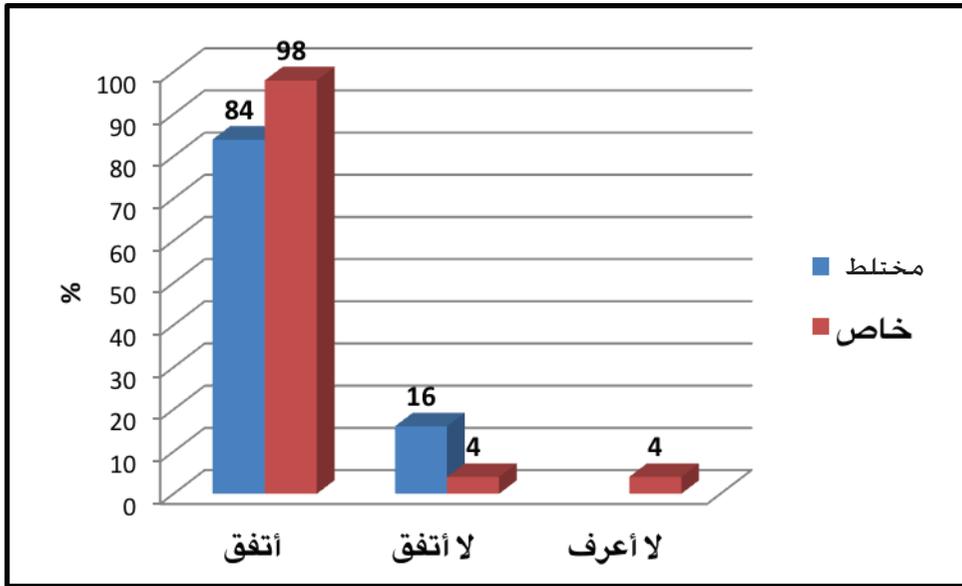
يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالتزام المؤسسة أخلاقياً في كل أعمالها

التزام المؤسسة أخلاقياً في كل أعمالها			نوع القطاع
المجموع	لا أتفق	أتفق	
31	0	31	مختلط
%100	0	%100	
47	1	46	خاص
%100	%2	%98	
78	1	77	المجموع
%100	%1	%99	

نستنتج من البيانات الموضحة بالجدول السابق أن ثمة اتفاق عام بين المبحوثين -على مستوى القطاعين- على أن المسؤولية تعني التزام المؤسسة أخلاقياً في كل أعمالها، حيث بلغت النسبة الإجمالية التي تعبر عن استجابات المبحوثين على مستوى القطاعين ٩٩٪ من مجموع الاستجابات، حيث بلغت نسبة الاستجابات في القطاع المختلط ١٠٠٪، ونسبة الاستجابات في القطاع الخاص ٩٨٪، ومن ثم فإن التحليلات تؤكد على عدم وجود علاقة بين نوع القطاع ومواقف المبحوثين من ضرورة أن تلتزم المؤسسة أخلاقياً في كل الأعمال والأنشطة التي تقدمها أو تمارسها، في حين لم تتجاوز نسبة استجابات المبحوثين الذين أكدوا على عدم الاتفاق على هذا المعنى ١٪ فقط من مجموع الاستجابات، مما يؤكد على وعي جميع المبحوثين وإدراكهم لأهمية المبادئ الأخلاقية كمحدد ومعيار مهم يحكم عمل المؤسسات.

شكل بياني رقم (١٩)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالالتزام الطوعي للمؤسسة تجاه المجتمع



جدول رقم (٢٢)

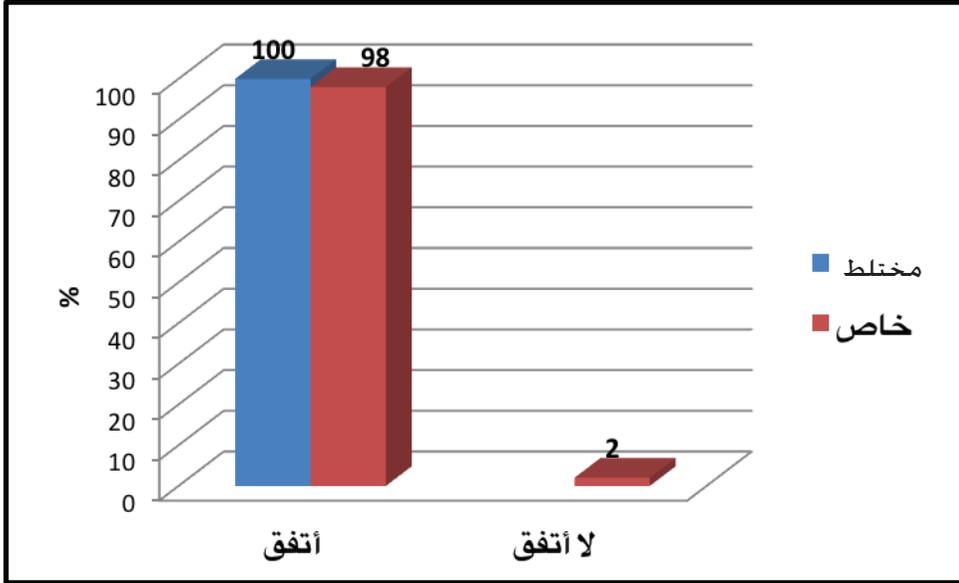
يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالالتزام الطوعي للمؤسسة تجاه المجتمع

التزام المؤسسة تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة وأن يكون طوعاً ومتجاوزاً للالتزامات المنصوص عليها قانونياً					نوع القطاع
المجموع	غير مبين	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	0	0	5	26	مختلط
%100	0	%0	%16	%84	
47	1	2	2	42	خاص
%100	%2	%4	%4	%89	
78	1	2	7	68	المجموع
%100	%1	%3	%9	%87	

يتضح من البيانات الواردة بالجدول السابق أن ثمة اتفاق بين الغالبية العظمى من المبحوثين -على الرغم من تباين القطاعات التي ينتمون إليها- على أن المسؤولية الاجتماعية تعني التزام المؤسسة تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة، وأن هذا الالتزام يعد التزاماً طوعياً وخارج نطاق الالتزامات المحددة قانونياً، وقد بلغت النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين والتي تدعم وجهة نظرهم ٨٧٪ من مجموع الاستجابات. وبالرغم من ذلك، فإن البيانات الخاصة بكل قطاع تشير إلى وجود بعض الفروق والاختلافات التي تعكس المواقف المتباينة من قبل المبحوثين، فبينما جاءت نسبة الاستجابات في القطاع المختلط ٨٤٪ من مجموع الاستجابات، بلغت نسبة القطاع الخاص ٨٩٪ من مجموع الاستجابات، وهو الأمر الذي يشير إلى أن نوع القطاع الذي ينتمي إليه المبحوثون يمكن أن يؤثر بدرجة أو بأخرى في مواقفهم من قضية المسؤولية الاجتماعية، ومدى التزام المؤسسات بها. ومن ناحية أخرى تكشف البيانات الإجمالية عن أن نسبة من أجابوا بعدم الاتفاق على هذا المعنى للمسؤولية الاجتماعية قد بلغت ٩٪ من مجموع الاستجابات، جاءت على النحو التالي: ١٦٪ للقطاع المختلط، ٤٪ للقطاع الخاص. وهو الأمر الذي يؤكد على وجود فروق واختلافات بين المبحوثين وفقاً لنوع القطاع، ومن ثم تباين مواقفهم حول هذا المعنى للمسؤولية الاجتماعية.

شكل بياني رقم (٢٠)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتوظيف وتدريب أبناء المجتمع المحلي



جدول رقم (٢٣)

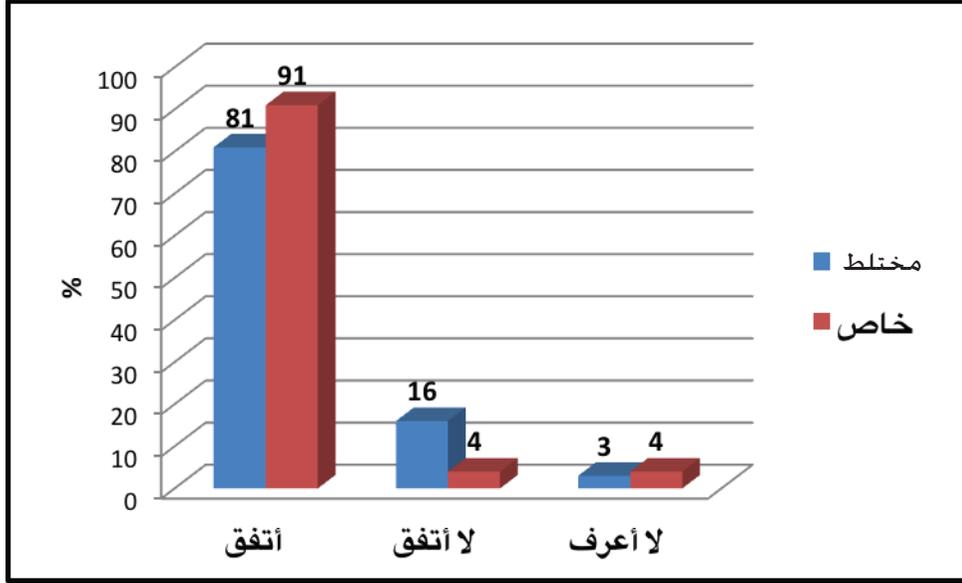
يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتوظيف وتدريب أبناء المجتمع المحلي

توظيف وتدريب أبناء المجتمع المحلي			نوع القطاع
المجموع	لا أتفق	أتفق	
31	0	31	مختلط
%100	%0	%100	
47	1	46	خاص
%100	%2	%98	
78	1	77	المجموع
%100	%1	%99	

تكشف البيانات الإجمالية الموضحة بالجدول السابق عن اتفاق عام بين الباحثين على مستوى القطاعين المختلط والخاص على أن المسؤولية الاجتماعية تعني توظيف وتدريب أبناء المجتمع المحلي (سياسة التقطير)، حيث بلغت النسبة الإجمالية لاستجابات الباحثين ٩٩٪، وقد بلغت نسبة الاستجابات للباحثين الذين ينتمون للقطاع المختلط ١٠٠٪، و٩٨٪ للقطاع الخاص. أما النسبة الإجمالية للباحثين الذين أكدوا على عدم الاتفاق على هذا المعنى ١٪ فقط من مجموع الاستجابات. ومن ثم تؤكد البيانات السابقة على عدم وجود فروق بين الباحثين وفقاً للقطاع الذي ينتمون إليه ووجهات نظرهم ومواقفهم تجاه أهمية تنفيذ سياسة التقطير من قبل المؤسسات باعتبارها جزءاً من مسؤولياتها الاجتماعية تجاه أبناء المجتمع المحلي من المواطنين القطريين.

شكل بياني رقم (٢١) يوضح

العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المستهلكين



جدول رقم (٢٤) يوضح

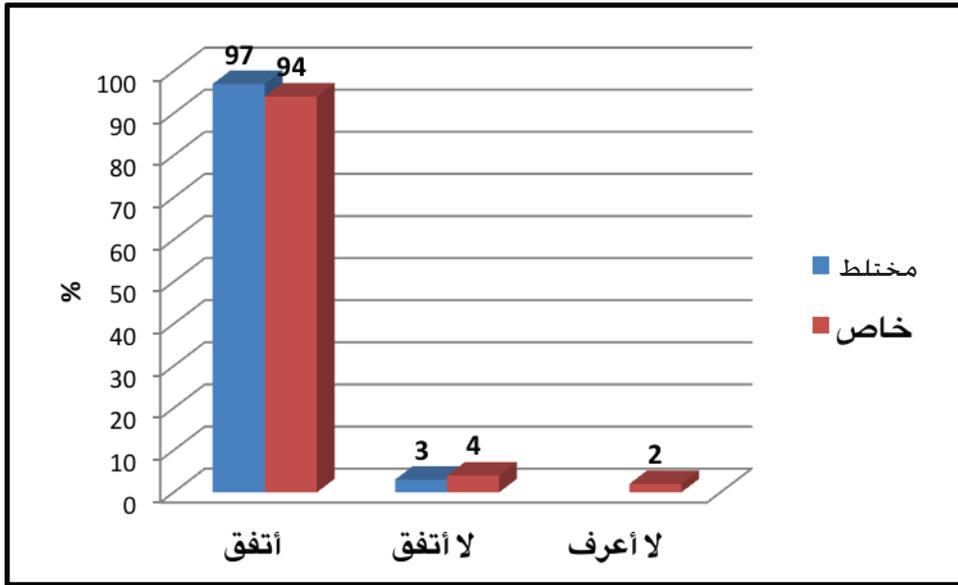
العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المستهلكين

تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستهلكين				نوع القطاع
المجموع	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	1	5	25	مختلط
%100	%3	%16	%81	
47	2	2	43	خاص
%100	%4	%4	%91	
78	3	7	68	المجموع
%100	%4	%9	%87	

نستنتج من البيانات الموضحة بالجدول السابق أن الغالبية العظمى من المبحوثين بالرغم من تنوع وتباين القطاعات التي ينتمون إليها قد اتفقوا بصورة عامة على أن المسؤولية الاجتماعية تعني أن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستهلكين؛ حيث بلغت النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين ٨٧٪ من مجموع الاستجابات. وعلى الرغم من ذلك فإن البيانات التفصيلية الخاصة باستجابات المبحوثين على مستوى كل قطاع تشير إلى وجود فروق واختلافات بينهم، فبينما بلغت نسبة استجابات المبحوثين الذين ينتمون للقطاع المختلط ٨١٪ من مجموع الاستجابات، بلغت نسبة استجابات المبحوثين في القطاع الخاص ٩١٪، وهو الأمر الذي يشير إلى أن ثمة علاقة بين نوع القطاع ووجهات نظر المبحوثين في مدى موافقتهم على أن من بين مسؤولية المؤسسات أن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستهلكين. ومن ناحية أخرى تشير البيانات الإجمالية الموضحة بالجدول أيضاً إلى أن نسبة المبحوثين الذين أكدوا على عدم الموافقة على هذا المعنى ٩٪ من مجموع الاستجابات. أما الذين أكدوا على عدم معرفتهم بهذا المعنى فلم تتجاوز نسبتهم ٤٪ فقط من مجموع الاستجابات.

شكل بياني رقم (٢٢)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين



جدول رقم (٢٥)

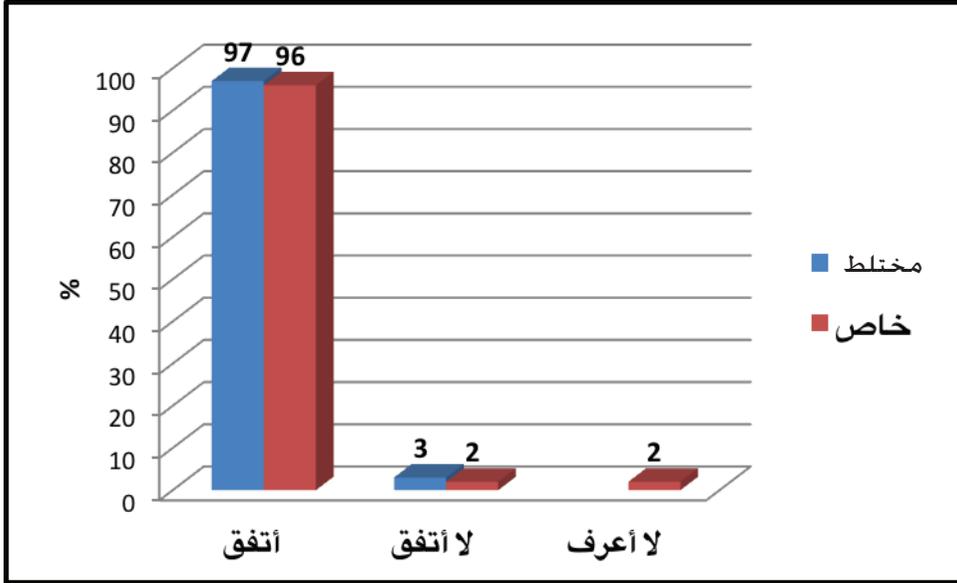
يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين

تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه العاملين				نوع القطاع
المجموع	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	0	1	30	مختلط
%100	0	%3	%97	
47	1	2	44	خاص
%100	%2	%4	%94	
78	1	3	74	المجموع
%100	%1	%4	%85	

تكشف البيانات الموضحة بالجدول السابق عن أن الغالبية العظمى من المبحوثين - بالرغم من تنوع وتباين القطاعات التي ينتمون إليها - قد اتفقوا على ضرورة أن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه العاملين، حيث بلغت النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين على مستوى القطاعين ٨٥٪ من مجموع الاستجابات. كما تشير البيانات التفصيلية إلى أن نسبة استجابات المبحوثين على مستوى القطاعين الخاص، وهو الأمر الذي يشير إلى عدم وجود علاقة بين نوع القطاع ووجهات نظر المبحوثين حول أن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه العاملين. أما نسبة المبحوثين الذين أكدوا على عدم الاتفاق حول هذا المعنى فقد بلغت ٤٪ فقط من إجمالي الاستجابات.

شكل بياني رقم (٢٣)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الحكومة



جدول رقم (٢٦) يوضح

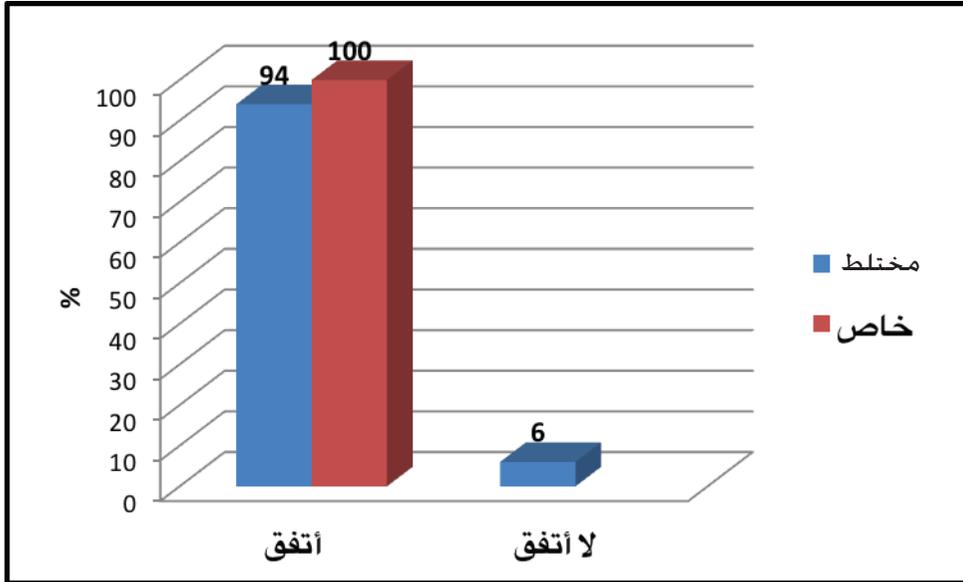
العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الحكومة

تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه الحكومة				نوع القطاع
المجموع	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	0	1	30	مختلط
%100	%0	%3	%97	
47	1	1	45	خاص
%100	%2	%2	%96	
78	1	2	75	المجموع
%100	%1	%3	%96	

تكشف البيانات الموضحة بالجدول السابق عن اتفاق الغالبية العظمى من عينة الدراسة على مستوى القطاعين على أن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه الحكومة، حيث بلغت النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين ٩٦٪ من مجموع الاستجابات. كما تشير البيانات أيضاً إلى أن نسبة الاستجابات على مستوى القطاعين جاءت متقاربة إلى حد كبير، ٩٧٪ بالنسبة للقطاع المختلط، ٩٦٪ بالنسبة للقطاع الخاص. أما النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين الذين أكدوا على عدم الاتفاق على هذا المعنى للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الحكومة فقد بلغت ٢٪ فقط من مجموع الاستجابات. ونستنتج من البيانات السابقة عدم وجود علاقة بين نوع القطاع ومواقف المبحوثين من أن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه الحكومة.

شكل بياني رقم (٢٤)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة



جدول رقم (٢٧)

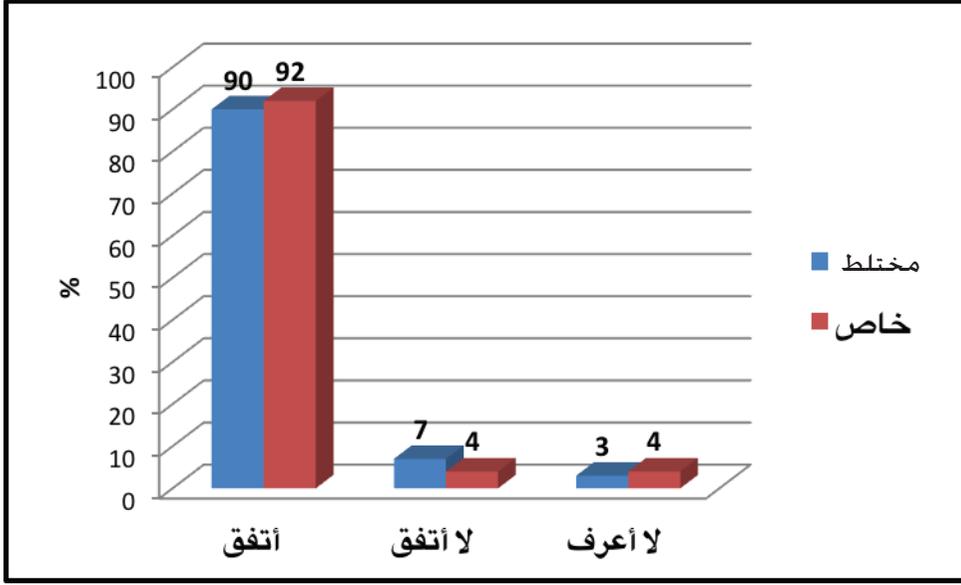
يوضح العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة

تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه البيئة			نوع القطاع
المجموع	لا أتفق	أتفق	
31	2	29	مختلط
%100	%6	%94	
47	0	47	خاص
%100	%0	%100	
78	2	74	المجموع
%100	%3	%95	

تكشف البيانات الإجمالية الموضحة بالجدول السابق عن اتفاق الغالبية العظمى من المبحوثين على مستوى القطاعين على أن المؤسسة تتحمل المسؤولية تجاه البيئة، حيث بلغت نسبة استجابات المبحوثين على مستوى القطاعين ٩٥٪ من مجموع الاستجابات، على الرغم من أن إجمالي نسبة استجابات المبحوثين في القطاع المختلط قد بلغت ٩٤٪، ونسبة القطاع الخاص ١٠٠٪. مما يشير إلى وجود فروق قليلة بين المبحوثين وفقاً للقطاع الذي ينتمون إليه. أما النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين على مستوى القطاعين الذين أكدوا عدم الاتفاق على هذا المعنى للمسؤولية الاجتماعية فلم تتجاوز ٣٪ فقط من إجمالي الاستجابات. وهو الأمر الذي يؤكد مدى وعي وإدراك المبحوثين على مستوى القطاعين بأن إحدى المسؤوليات التي يجب أن تتحملها المؤسسات الاهتمام بالبيئة ومشكلاتها.

شكل بياني رقم (٢٥) يوضح

العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه المستثمرين



جدول رقم (٢٨) يوضح

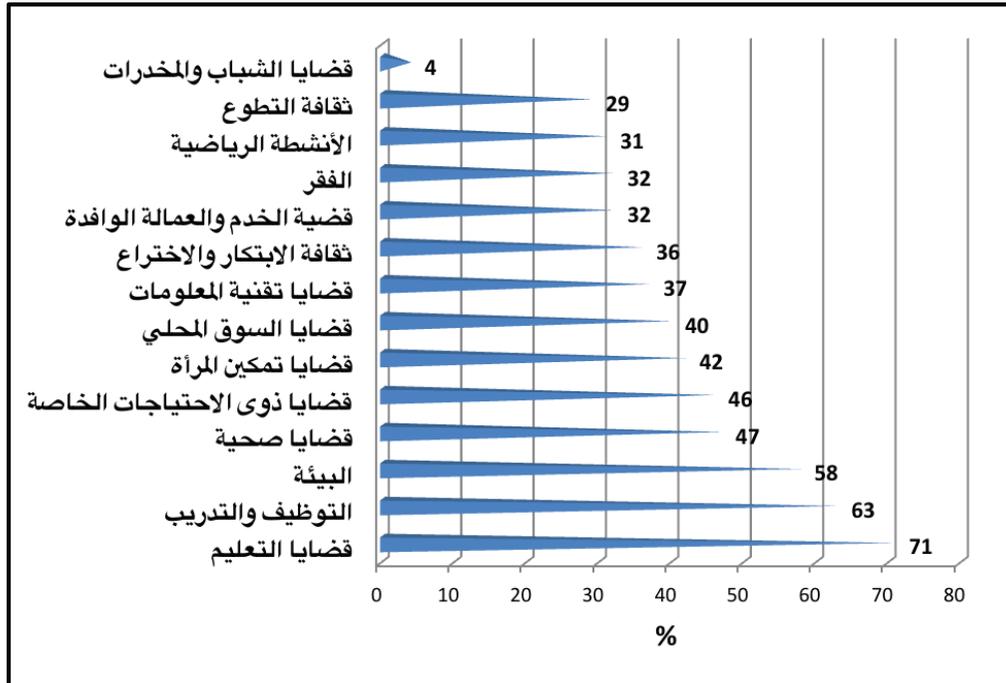
العلاقة بين نوع القطاع ومدى ارتباط المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه المستثمرين

تحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستثمرين				نوع القطاع
المجموع	لا أعرف	لا أتفق	أتفق	
31	1	2	28	مختلط
%100	%3	%7	%90	
47	2	2	43	خاص
%100	%4	%4	%92	
78	3	4	71	المجموع
%100	%4	%5	%91	

نستنتج من البيانات والتحليلات الإحصائية الموضحة بالجدول السابق أن ثمة اتفاق بين الغالبية العظمى من المبحوثين على مستوى القطاعين المختلط والخاص على أن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستثمرين؛ حيث بلغت النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين ٩١٪ من مجموع الاستجابات، كما أن النسب الخاصة باستجابات المبحوثين في كل قطاع قد جاءت متقاربة إلى حد كبير؛ ٩٠٪ للقطاع المختلط، و٩٢٪ للقطاع الخاص. أما النسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين الذين أكدوا على عدم الاتفاق على هذا المعنى فقد بلغت ٥٪ من مجموع الاستجابات، والنسبة الإجمالية لاستجابات المبحوثين الذين أكدوا على عدم المعرفة بهذا المعنى لم تتجاوز ٤٪ فقط من مجموع الاستجابات. ومما سبق يتضح عدم وجود علاقة بين نوع القطاع ومواقف المبحوثين من أن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه المستثمرين، وأن البيانات تؤكد على عدم وجود فروق بين آراء المبحوثين ومواقفهم بهذا الشأن.

شكل بياني رقم (٢٦)

يوضح القضايا الاجتماعية ذات الأولوية من وجهة نظر المديرين



جدول رقم (٢٩) يوضح

القضايا الاجتماعية ذات الأولوية من وجهة نظر المديرين

البيان		مدى أولوية القضايا الاجتماعية
%	العدد	
71	55	قضايا التعليم
63	49	التوظيف والتدريب
58	45	البيئة
42	33	قضايا تمكين المرأة
29	23	ثقافة التطوع
32	25	قضية الخدم والعمالة الوافدة
37	29	قضايا تقنية المعلومات
47	37	قضايا صحية
32	25	الفقر
36	28	ثقافة الابتكار والاختراع
40	31	قضايا السوق المحلي
46	36	قضايا ذوي الاحتياجات الخاصة
31	24	الأنشطة الرياضية
4	3	قضايا الشباب والمخدرات

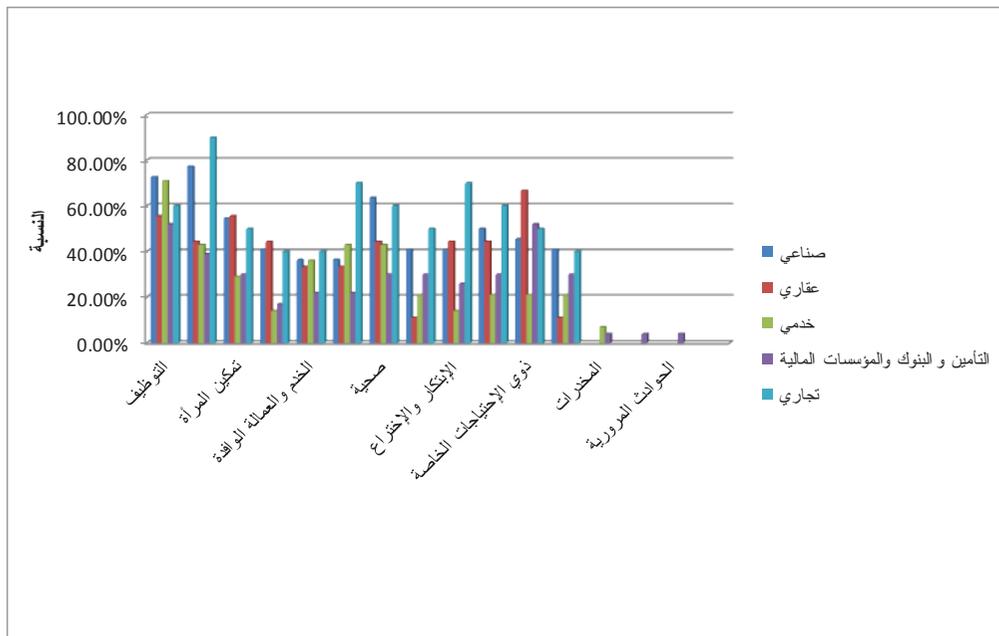
رداً على سؤال حول القضايا الاجتماعية التي تثير اهتمام مديري الشركات، احتلت مسائل (التعليم والتوظيف والتدريب) صدارة الأولويات، وهي تتفق مع الأولويات الوطنية؛ حيث يرى ٧١٪ من أفراد العينة أن أهم القضايا التي تثير اهتمامهم هي قضايا التعليم، حيث احتلت المرتبة الأولى في قائمة الاهتمامات، فقد عبر أفراد العينة عن أن هذا هو توجههم الرئيس في برامج المسؤولية الاجتماعية، وأن دعمهم لهذه البرامج ليس مساهمة اجتماعية فحسب، بل هو فرصة لتزويد الشركات بالكوادر البشرية المطلوبة. وفيما يتعلق بقضايا (التدريب والتوظيف)، فلقد احتلت المرتبة الثانية، حيث يرى ٦٣٪ من أفراد العينة أن من القضايا التي يسعون إلى تحقيقها هي تأهيل كوادر بشرية وإكسابها المهارات لتخلق لنفسها فرص عمل، وتتلائم مع هذا الاهتمام جهود رامية إلى توطين القوة العاملة الوطنية. أما قضايا البيئة فقد جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة ٥٨٪؛ حيث عبر المديرون عن مدى

اهتماماتهم بقضايا البيئة والمحافظة عليها. وفيما يتعلق بكل من القضايا التالية: (قضايا صحية)، و(قضايا ذوي الاحتياجات الخاصة)، و(قضايا تمكين المرأة)، و(قضايا السوق المحلي)، فقد حصلت جميعها على نسب متقاربة وهي كانت على التوالي:

(٤٧٪، ٤٦٪، ٤٢٪، ٤٠٪)، ثم تليها قضايا (ثقافة الابتكار والاختراع) و(قضايا تقنية المعلومات)، وقد جاءت النسب المعبرة عن هذه القضايا والتي تعبر عن استجابات المبحوثين متقاربة، وكانت على التوالي: (٣٦٪، ٣٧٪). في حين احتلت المرتبة الأخيرة قضايا (الشباب والمخدرات) بنسبة ٤٪. ويتضح لنا من خلال القضايا التي طرحت أن هناك وعياً بالقضايا التنموية الاجتماعية، والتي تتوافق أولوياتها مع أولويات الإستراتيجية الوطنية وهي قضايا التعليم والتدريب والتوظيف، والتي جاءت بنسب أعلى من وجهة نظر عينة الدراسة، بالمقارنة بالنسب التي حصلت عليها بعض القضايا الأخرى، مثل قضايا تقنيات المعلومات، وقضايا الاختراع والابتكار.

شكل بياني رقم (٢٧)

يبين العلاقة بين نوع نشاط الشركة ونوعية القضايا التي تثير اهتمام مديريها



جدول رقم (٣٠)

يبين العلاقة بين نوع نشاط الشركة ونوعية القضايا التي تثير اهتمام مديرها

القضايا التي تثير اهتمامك															
الحوادث المروية	الشباب	المخدرات	الأمشطة الرياضية	تحو الاحتياجات الخاصة	السوق المحلي	الابتكار والاختراع	الفقر	صحية	معلومات تقنية	الخدم والعمالة الواقدة	ثقافة التطوع	تمكين المرأة	البيئة	التوظيف	التعليم
0	0	0	9 %40.9	10 %45.5	11 %50	9 %40.9	9 %40.9	14 %63.6	8 %36.4	8 %	9 %40.9	12 %54.6	17 %77.3	16 %72.7	19 %86.4
0	0	0	1 %11.1	6 %66.7	4 %44.4	4 %44.4	1 %11.1	4 %44.4	3 %33.3	3 %33.3	4 %44.4	5 %55.6	4 %44.4	5 %55.6	6 %66.7
0	0	1 %7	3 %21	3 %21	3 %21	2 %14	3 %21	6 %43	6 %43	5 %36	2 %14	4 %29	6 %43	10 %71	8 %57
1 %4	1 %4	1 %4	7 %30	12 %52	7 %30	6 %26	7 %30	7 %30	5 %22	5 %22	4 %17	7 %30	9 %39	12 %52	14 %61
0	0	0	4 %40	5 %50	6 %60	7 %70	5 %50	6 %60	7 %70	4 %40	4 %40	5 %50	9 %90	6 %60	8 %80

فئات والفروق في

- وعلى جانب آخر جاءت آراء المبحوثين حول قضايا التدريب والتوظيف

وجهاً نظر المبحوثين، حيث احتلت قضايا (التوظيف والتدريب) المرتبة الأولى في اهتمامات المنتمين للقطاع الخدمي، وبنسبة (٧١٪)، بينما جاءت في المرتبة الثانية لكل من القطاع العقاري (٥٥٪) والبنوك والمؤسسات المالية (٥٢٪). أما فيما يتعلق بالقطاع الصناعي فقد احتلت قضايا (التدريب والتوظيف) المرتبة الثالثة بنسبة (٧٢٪)، في حين احتلت المرتبة الرابعة الشركات التي تنتمي إلى القطاع التجاري بنسبة (٦٠٪)، وهو ما قد يرجع إلى طبيعة المؤسسات التجارية التي تستعين بالعمالة الوافدة، وخاصة الآسيوية منها للعمل في هذه المؤسسات (عمال التشيد والبناء والفنيين وغيرهم)، فهي قد لا تحتاج إلى كوادر قطرية لتوظيفها وتدريبها. أما بالنسبة للقطاعات الخدمية والعقارية والبنكية فهي تهتم بقضايا التوظيف والتدريب؛ وذلك لاحتياجها للكوادر القطرية، حيث إن طبيعة العمل في هذه المؤسسات تغلب عليها الأعمال المكتبية والإدارية، وهي من نوعية الوظائف التي تناسب القطريين بشكل عام، حيث إن هناك اهتماماً كبيراً من قبل المبحوثين في هذه القطاعات بالتوظيف والتدريب، حيث يعني تطوير الموظفين لأدائهم فرصة أفضل لزيادة المكاسب والأرباح، ليس فقط من خلال المحافظة على العملاء الحاليين، بل اجتذاب آخرين بشكل مستمر، وبالتالي نجاح المؤسسة.

أما فيما يتعلق بقضايا البيئة؛ فنجد أنها قد تصدرت أولويات المديرين المنتمين إلى القطاع التجاري بنسبة ٩٠٪، ويليهما مديرو القطاع الصناعي بنسبة ٧٧٪. وفيما عدا هذين القطاعين فإن قضية البيئة كانت شبه مهمشة لدى باقي القطاعات، وذلك رغم أهميتها الفائقة. هذه الأهمية التي تتبع من حقيقة أن قطر تعاني من نسب مرتفعة للغاية من التلوث بغاز ثاني أكسيد الكربون، وكذا الغبار والأتربة، وذلك حسب ما ورد ذكره في الإستراتيجية الوطنية (٢٠١١-٢٠١٦)، ومن ثم فإن قضية البيئة لا بد وأن تكون محل اعتبار لدى الجميع، خاصة القيادات، فلا يكفي أن يبدي مديرو الشركات العاملة بقطاعي التجارة والصناعة اهتماماً بها، بل إن جميع المنخرطين في الأنشطة المختلفة يؤثرون ويتأثرون بهذه البيئة، إيجاباً وسلباً، سواء بشكل مباشر، كمن ينشط صناعياً، أو غير مباشر كالعامل في مجال الخدمات.

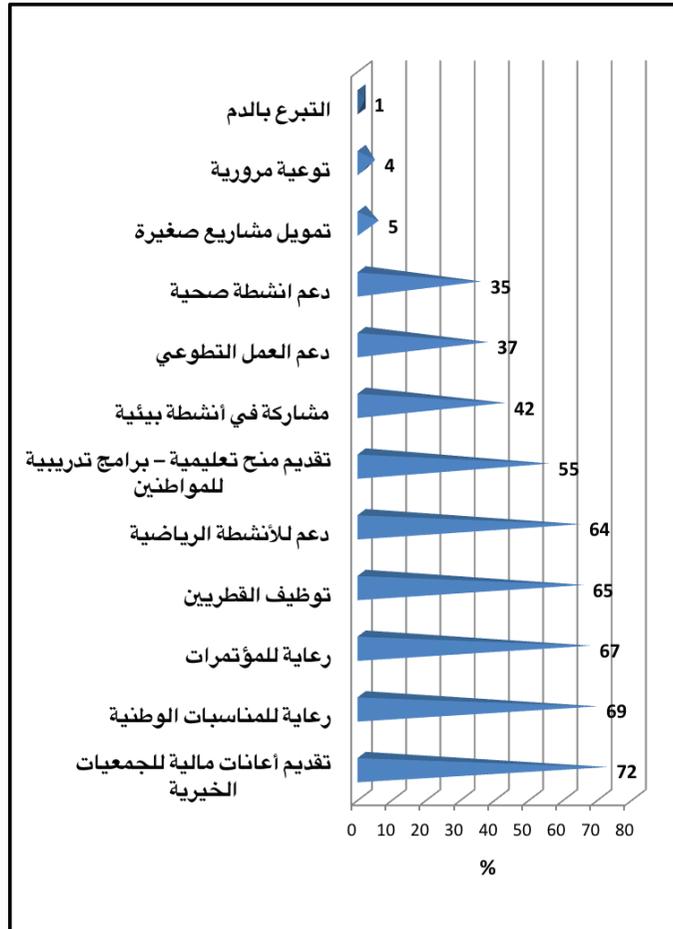
أما قضية تقنية المعلومات فقد احتلت المرتبة الثالثة لدى مديري القطاع التجاري، وذلك بنسبة ٧٠٪، وهو ما يرجع إلى كون هذا القطاع يمثل القطاع الأكثر استيعاباً لعمل ونشاط المواطنين القطريين، سواء فيما يتعلق بقيامهم باستيراد التقنيات الحديثة والمتقدمة، أو الإقبال على استخدامها في أعمالهم وتواصلاتهم المختلفة، حيث تمثل المعلومة -بعد ذاتها- مزية كبرى في ظل سوق كوكبي لا تحده فواصل أو حدود. وبنفس النسبة المئوية (٧٠٪) جاء الاهتمام لدى مديري هذا القطاع التجاري بقضية الابتكار والاختراع، وهي القضية التي تتصل بشكل وثيق بسابقتها، ويأتي الاهتمام بهما معاً ليصبا في نفس الاتجاه.

وينسب أقل إلى حد ما جاء الاهتمام بعدة قضايا أخرى كتمكين المرأة، والسوق المحلي، إلا أن الإهمال كان واضحاً لدى كافة القطاعات تقريباً فيما يتعلق بقضايا الشباب، والمخدرات، والحوادث المرورية. وهي القضايا الثلاث التي من المفترض أن تحتل مساحات مقدره من اهتمام القيادات؛ فلسنا في حاجة للحديث عن أهمية فئات الشباب في المجتمع، كما أننا لا بد وأن نتنبه إلى مدى الخطورة المتنامية لحوادث المرور، وما يرتبط بها من تهور في القيادة، وفي ارتباط ليس ببعيد ضرورة أن نعرف أن تعاطي وإدمان المخدرات يعد السبب الرئيس للسجن في دولة قطر، حسب الإحصاءات والتقارير الرسمية.

ثانياً- الأنشطة التي تتبناها الشركة تنفيذاً لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية

شكل بياني رقم (٢٨) يوضح

نوع الأنشطة والبرامج التي شاركت بها الشركات في إطار المسؤولية الاجتماعية



جدول رقم (٣١)

يوضح نوع الأنشطة والبرامج التي شاركت فيها الشركات في إطار المسؤولية الاجتماعية

البيان		نوع الأنشطة المشاركة
%	العدد	
55	43	تقديم منح تعليمية – برامج تدريبية للمواطنين
72	56	تقديم إعانات مالية للجمعيات الخيرية
65	51	توظيف القطريين
64	50	دعم الأنشطة الرياضية
69	54	رعاية المناسبات الوطنية
67	52	رعاية المؤتمرات
42	33	مشاركة في أنشطة بيئية
35	27	دعم أنشطة صحية
37	29	دعم العمل التطوعي
5	4	تمويل مشاريع صغيرة
1	1	التبرع بالدم
4	3	توعية مرورية

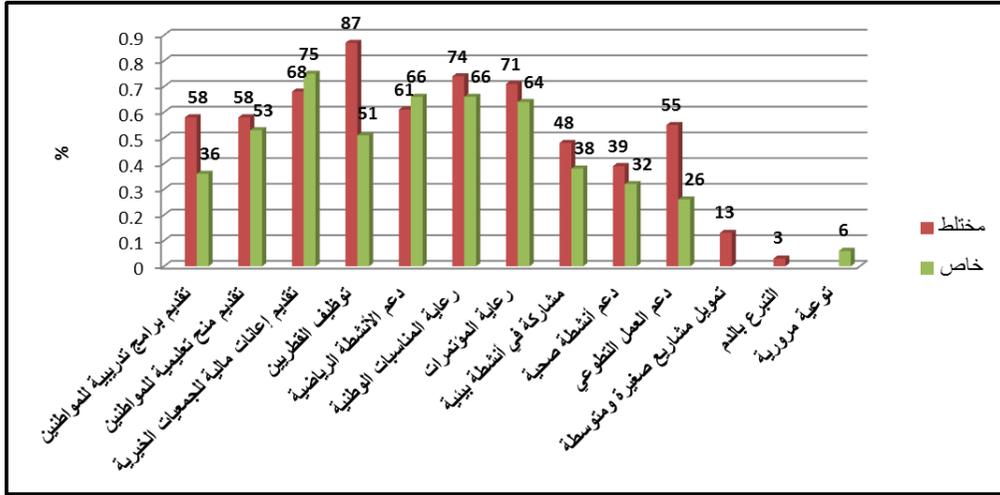
تكشف البيانات الواردة بالجدول السابق عن مجموعة من الأنشطة والبرامج التي شاركت بها الشركات التي ينتمي إليها المديرون- في إطار المسؤولية الاجتماعية-، وقد جاء ترتيب هذه الأنشطة -من وجهة نظرهم، وعلى الرغم من تباين مستوياتهم التعليمية- حسب درجة أهميتها على النحو التالي:

احتل نشاط تقديم الإعانات المالية للجمعيات الخيرية المرتبة الأولى، وقد بلغت نسبة هذا النشاط ٧٢٪ من إجمالي الاستجابات. وقد جاء في المرتبة الثانية من حيث درجة الأهمية نشاط رعاية المناسبات الوطنية، وبلغت نسبته ٦٩٪ من إجمالي الاستجابات. أما نشاط رعاية المؤتمرات، فقد احتل المرتبة الثالثة من حيث الأهمية والأولوية؛ وذلك بنسبة بلغت ٦٧٪ من إجمالي الاستجابات. أما نشاط توظيف القطريين، فقد احتل المرتبة الرابعة، وبلغت نسبته ٦٥٪ من حيث درجة الأهمية. وفي المرتبة الخامسة جاء نشاط دعم الأنشطة الرياضية، وقد بلغت نسبته ٦٤٪. في حين احتل نشاط تقديم المنح التعليمية وبرنامج تدريبية للمواطنين المرتبة السادسة بنسبة بلغت ٥٥٪ من إجمالي الاستجابات. أما الأنشطة المتعلقة بالمشاركة في (الأنشطة البيئية، دعم العمل التطوعي، دعم الأنشطة الصحية) فقد جاءت في المراتب السابعة والثامنة والتاسعة من حيث أهميتها وبنسب مئوية متقاربة (٤٢٪، ٣٧٪، ٣٥٪) على التوالي. وأخيراً جاءت الأنشطة الأخرى الموضحة بالجدول بنسب ضعيفة ومتقاربة.

نخلص من ذلك إلى أن عملية تقديم الإعانات المالية للجمعيات الخيرية -وهي من الأنشطة الخدمية- تحتل أهمية خاصة لدى هذه الشركات، وكذلك رعاية المناسبات الوطنية والمؤتمرات ودعم الأنشطة الرياضية.. وغيرها من الأنشطة الأخرى المبينة بالجدول. يعني هذا أن أغلب الأنشطة والبرامج والمشروعات التي تركز عليها هذه الشركات هي أنشطة تتسم في أساسها بالطابع الخدمي، ونجد أن هناك اتجاهاً لا بأس به لدى الشركات نحو المشروعات والأنشطة الإنتاجية التي تتبناها هذه الشركات، بما يسهم في عملية التنمية الاجتماعية في المجتمع من جانب، ويجسد المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات؛ كإيجاد فرص عمل وتوظيف للعاطلين وتوفير البرامج التدريبية والتأهيلية للملائمة من جانب آخر. ولكن نلاحظ أنها تأتي في المرتبة الأقل أهمية من الأنشطة الخدمية. ومن هنا فالأمر يتطلب أن تعيد هذه الشركات النظر في البرامج والمشروعات والأنشطة التي تتبناها وتنفذها بما يجسد فعلياً مسؤولياتها الاجتماعية تجاه القضايا المجتمعية الملحة، ويعكس بشكل أكثر إيجابية وفعالية دورها المجتمعي كشريك للدولة في تحقيق الرفاه للمواطنين.

شكل بياني رقم (٢٩)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة ونوع النشاط الذي تشارك فيه اجتماعياً



جدول رقم (٣٢) يوضح

العلاقة بين نوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة ونوع النشاط الذي تشارك به اجتماعياً

نوع النشاط المشارك به اجتماعياً													القطاع الذي تنتمي له الشركة
توعية مرورية	التبرع بالدم	تمويل مشاريع صغيرة ومتوسطة	دعم العمل التطوعي	دعم أنشطة صحية	مشاركة في أنشطة بيئية	رعاية المؤتمرات	رعاية المناسبات الوطنية	دعم الأنشطة الرياضية	توظيف القطريين	تقديم إعانات مالية للجمعيات الخيرية	تقديم منح تعليمية للمواطنين	تقديم برامج تدريبية للمواطنين	
0	1 %3	4 %13	17 %55	12 %39	15 %48	22 %71	23 %74	19 %61	27 %87	21 %68	18 %58	18 %58	مشترك
3 %6	0	0	12 %26	15 %32	18 %38	30 %64	31 %66	31 %66	24 %51	35 %75	25 %53	17 %36	خاص

ثمة مجموعة من الفروق والاختلافات في وجهات نظر الباحثين من مديري الشركات، وذلك وفقاً لنوع القطاع، مشتركاً كان أم خاصاً؛ فبينما جاء نشاط توظيف القطريين في المرتبة الأولى من وجهة نظر المديرين في القطاع المختلط من حيث أهميته، حيث بلغت نسبته ٨٧٪ من إجمالي الاستجابات، احتل هذا النشاط المرتبة الخامسة من وجهة نظر المديرين الذين يعملون في القطاع الخاص، وذلك بنسبة بلغت ٥١٪ من إجمالي الاستجابات. هذا وقد يرجع ارتفاع نسبة مشاركة القطاع المختلط في توظيف القطريين عنها في القطاع الخاص إلى أن معظم الشركات في القطاع المختلط مساهمون في الأوراق المالية في دولة قطر، وهي من ضمن الشركات التي ينطبق عليها قانون توظيف الوظائف (التقطير)، أما الشركات العاملة في القطاع الخاص فهي في الغالب غير مشمولة بقانون التقطير. وفي حين جاء نشاط تقديم الإعانات المالية للجمعيات الخيرية في المرتبة الأولى من وجهة نظر الباحثين الذين ينتمون للقطاع الخاص، وذلك بنسبة بلغت ٧٥٪، احتل هذا النشاط المرتبة الرابعة من وجهة نظر المنتمين للقطاع المختلط بنسبة بلغت ٦٨٪. نستنتج من هذا أن اتجاه الشركات التي تنتمي إلى القطاع الخاص نحو مسؤولياتها الاجتماعية يتمركز حول الإعانات والمنح أكثر من أي شيء آخر.

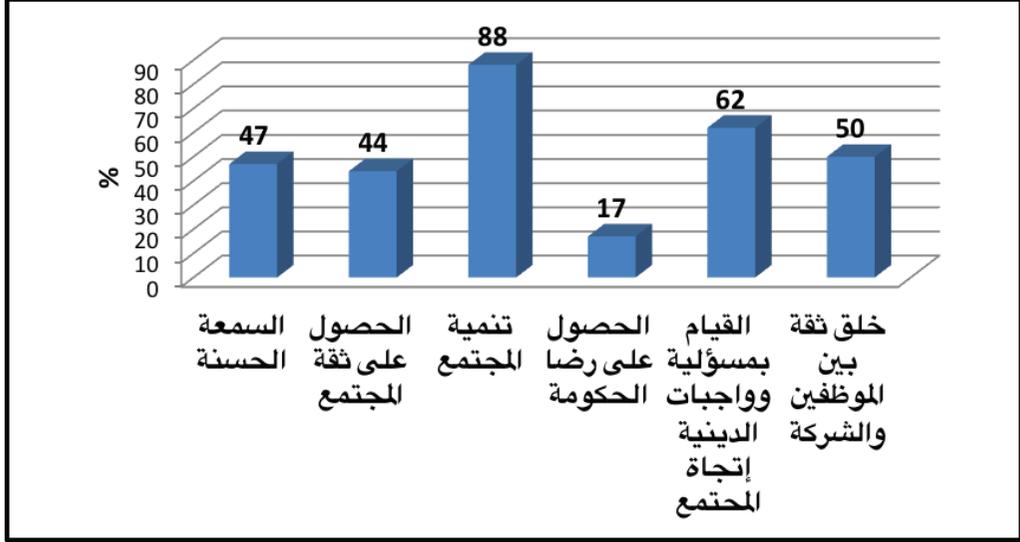
- وبينما جاء نشاط دعم الأنشطة الرياضية في المرتبة الثانية من وجهة نظر الباحثين في القطاع الخاص، حيث بلغت نسبته ٦٦٪، احتل النشاط ذاته المرتبة الخامسة من حيث أهميته من وجهة نظر الباحثين في القطاع المختلط بنسبة بلغت ٦١٪.

- هذا وعلى الرغم من الفروق والاختلافات بين وجهات نظر الباحثين في القطاعين المختلط والخاص حول بعض الأنشطة التي شاركت فيها الشركات التي ينتمون إليها، فثمة اتفاق بينهم فيما يتعلق بنشاط رعاية المناسبات الوطنية، حيث جاء هذا النشاط في المرتبة الثانية من وجهة نظرهم، وقد بلغت نسبته ٧٤٪ بالنسبة لمديري القطاع المختلط، و٦٦٪ بالنسبة لمديري القطاع الخاص.

نستنتج من هذه التحليلات أن نوعية النشاط الذي تشارك فيه الشركة يتوقف على طبيعة القطاع الذي تنتمي إليه، سواء أكان قطاعاً مختلطاً أو قطاعاً خاصاً، وهو الأمر الذي يؤكد على مدى تأثير التوجهات والسياسات واللوائح والقوانين الخاصة بكل قطاع، فضلاً عن تأثير الإمكانيات المادية في توجهات الشركة نحو اختيار نوعية الأنشطة التي تشارك فيها، والتي تعكس درجة ومدى المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها كل شركة بشأن القضايا المجتمعية التي تعطيها الأولوية والاهتمام.

شكل بياني رقم (٣٠) يوضح

رؤية المديرين لدوافع وحوافز المشاركة الاجتماعية للشركات



جدول رقم (٣٣) يوضح

رؤية المديرين لدوافع وحوافز المشاركة الاجتماعية للشركات

البيان		دوافع المشاركة
%	العدد	
47	37	السمعة الحسنة والحصول على ثقة المجتمع
88	69	تنمية المجتمع
17	13	الحصول على رضا الحكومة
62	48	القيام بالمسؤولية والواجبات الدينية تجاه المجتمع
50	39	خلق ثقة بين الموظفين والشركة

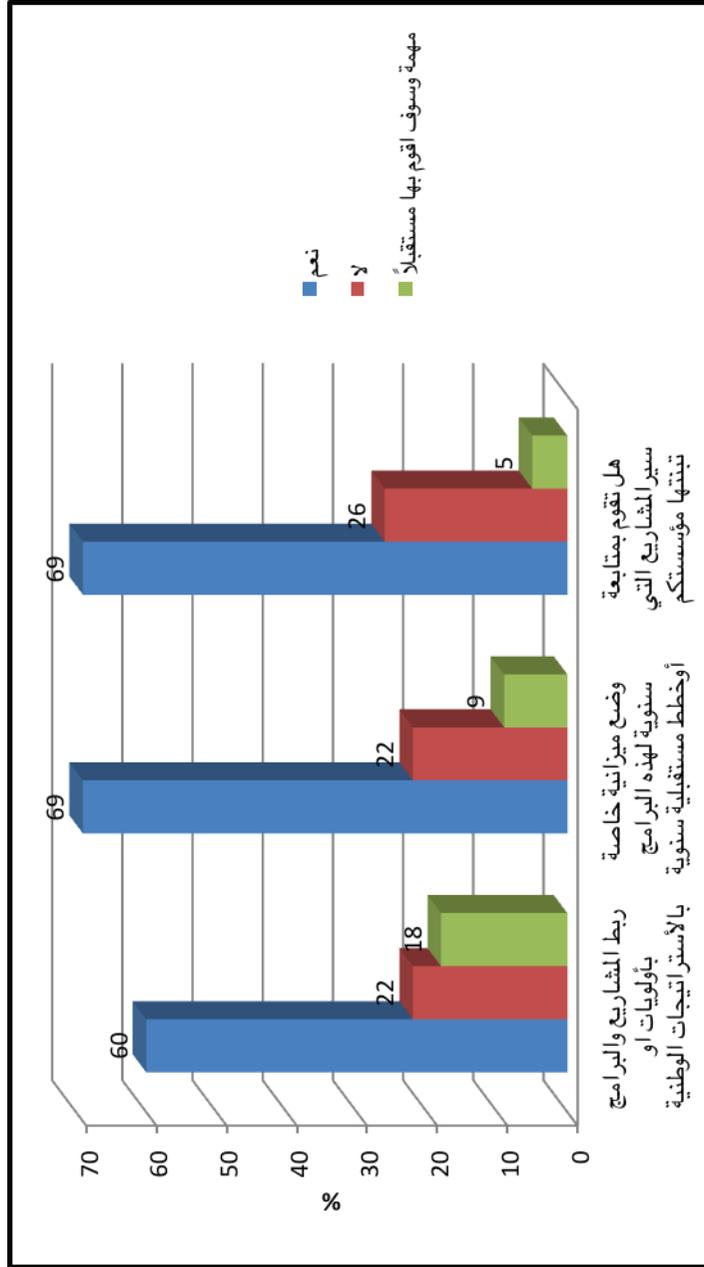
أكدت الغالبية العظمى من أفراد العينة، وبلغت نسبتهم ٨٨٪، أن الهدف من وراء مشاركتهم في الأنشطة هو تنمية المجتمع، وهو ما يدل على توافر الوعي لدى مديري الشركات بدورهم التنموي الإيجابي حيال المجتمع، وذلك من خلال المساهمة في معالجة احتياجات ومتطلبات التنمية في المجتمع الذي يعملون به.

وعلى جانب آخر أشار ٦٢٪ من المديرين إلى أن هدفهم من المشاركة في أعمالهم الاجتماعية مرتبط بالإحساس بالواجب النابع من المعتقد والثقافة والقيم الإسلامية والحس الأخلاقي بالمسؤولية، حيث عبروا عن ذلك بالقول: «الإحساس بالمسؤولية والواجب الديني تجاه المجتمع». كذلك أكد ٥٠٪ منهم على أن هدفهم من وراء المشاركة هو خلق الثقة بين الموظفين والشركة، وهو ما يدل على وعي المديرين بالتأثير الإيجابي على نفسية الموظفين، من حيث إحساسهم بالأمان والثقة من وراء هذه الأعمال التي تقوم بها شركتهم من جانب، والإحساس بالفخر والاعتزاز لانتمائهم إلى الشركة من جانب آخر. بينما بلغت نسبة المديرين الذين يرون أن هدفهم من المشاركة كان بغرض الحصول على السمعة الحسنة والحصول على ثقة المجتمع حوالي ٤٧٪، وهو ما يدل على حرص الشركات على الحصول على ثقة المجتمع، وعلى سمعتها الحسنة كهدف لجذب أفراد المجتمع والمستهلكين إلى شركاتهم.

ومن الملاحظ أن أقل نسبة سجلت كأهداف للشركات من وراء المشاركة كانت من نصيب تحقيق هدف رضا الحكومة، حيث بلغت نسبتهم ١٧٪ فقط، وهو ما قد يدل على عدم وجود ضغوط من قبل الحكومة على الشركات من أجل الالتزام ببعض الأنشطة والمشاريع الاجتماعية.

شكل بياني رقم (٣١)

يوضح مدى التزام مديري الشركات بتطبيق خطط وإستراتيجيات وبرامج المسؤولية الاجتماعية



جدول رقم (٣٤)

يوضح مدى التزام مديري الشركات بتطبيق خطط وإستراتيجيات وبرامج المسؤولية الاجتماعية

المجموع	مهمة وسوف أقوم بها مستقبلاً		لا		نعم		المتغيرات	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
100	78	18	14	22	17	60	47	ربط المشاريع والبرامج بالأولويات أو الإستراتيجيات الوطنية
100	78	9	7	22	17	69	54	وضع ميزانية خاصة سنوية لهذه البرامج أو خطط مستقبلية سنوية
100	78	5	4	26	20	69	54	متابعة سير المشاريع التي تبنتها المؤسسة

- كشفت لنا بيانات الجدول السابق عن مدى التزام المديرين بالخطط والإستراتيجيات والأولويات الخاصة ببرامج المسؤولية الاجتماعية لشركاتهم. حيث أشار ٦٠٪ من أفراد العينة أنهم ربطوا ممارساتهم للمسؤولية الاجتماعية بالأولويات الواردة بالإستراتيجية الوطنية، في حين أن ١٨٪ من أفراد العينة (يدركون أهميتها، ولكنهم لا يعملون بها، وإن أبدوا استعداداً للقيام بها مستقبلاً)، بينما يرى ٢٢٪ من أفراد العينة أنهم لا يأخذون الأهداف التنموية الإستراتيجية بعين الاعتبار.

نخلص من ذلك إلى حقيقة عامة مؤداها ما نسبته (٤٠٪) من الشركات «محل دراستنا» لا يقومون فعلياً بالربط بين الإستراتيجية الوطنية للدولة من ناحية، ومجمل سياسات وبرامج وأنشطة شركاتهم من ناحية أخرى. وهي -بالطبع- نسبة لا يستهان بها، فلا معنى على الإطلاق لوجود إستراتيجية تتبناها الدولة من أجل إحداث تنمية مستدامة، وفي الوقت ذاته نجد هذه النسبة المقلية من الشركات التي لا تلقي لها بالاً!

- وفيما يتعلق بوضع (الخطط والميزانيات لهذه البرامج سنوياً) أكد ٦٩٪ من أفراد العينة أنهم يضعون الخطط والميزانيات سنوياً لبرامج شركاتهم، بينما يرى ٩٪ من أفراد العينة (أنها مهمة وسوف يقومون بها مستقبلاً)، أما ٢٢٪ من أفراد العينة أشاروا أنهم لا يقومون بوضع الخطط والميزانيات سنوياً للبرامج.

- ويتضح لنا هنا من هذه النتائج أن ٣١٪ من أفراد العينة لا يهتمون بوضع الخطط والميزانيات سنوياً لبرامج المسؤولية الاجتماعية، وهو ما يعني أن أنشطتهم تتصف بأنها غير منهجية وغير منسقة؛ مما يؤثر على تحقيق أهداف التنمية المستدامة للمجتمع.

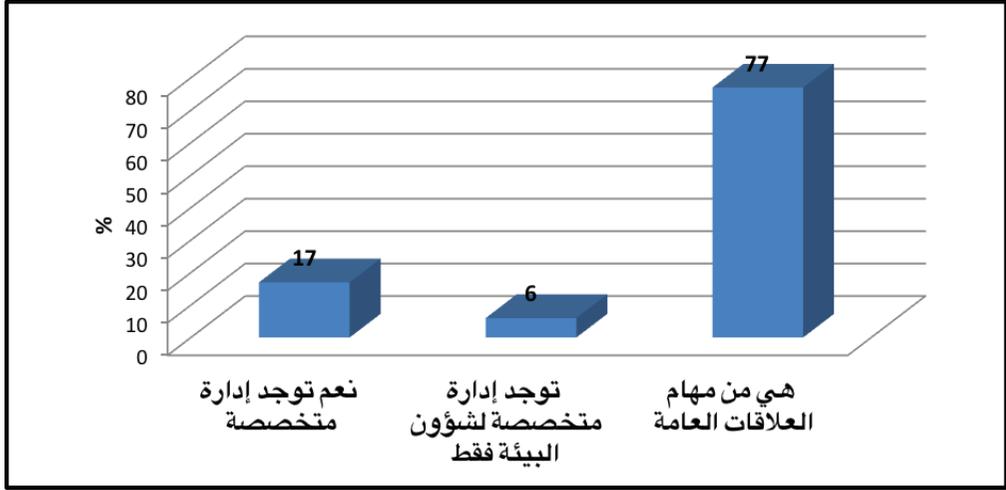
- أما بالنسبة لمتابعة المديرين لسير المشاريع التي تتبناها شركاتهم، فأشار ٦٩٪ من أفراد العينة إلى أنهم يتابعون البرامج والمشاريع التي يتبنونها في المجتمع، بينما نجد أن ٥٪ منهم فقط قد أشاروا إلى أنهم يرون (أن المتابعة مهمة ولكن سوف يقومون بها مستقبلاً)، أما ٢٠٪ من أفراد العينة فقد أفادوا بأنهم لا يتابعون هذه المشاريع، وأنهم فقط يقومون بتمويلها.

- ويتضح لنا من خلال هذه الاستجابات أن ٣١٪ من مديري الشركات لا يتابعون المشاريع والبرامج المختلطة بينها وبين غيرها من المؤسسات، ويقومون بدورهم كمول فقط لهذه المشاريع، ومن ثم فهم غير مكترئين بهذه المشاريع سواء نجحت أم لم تنجح، حققت الهدف من إقامتها أم لا. ومن هنا فمن الضروري أن يكون المديرين على وعي بأهمية متابعة مشاريعهم، ليس بوصفهم ممولين أو رعاة للمشاريع، بل كشركاء «من خلالها» في الوصول إلى تنمية أفراد المجتمع أو لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في المجتمع.

نستخلص من هذه النتائج أنه من الضروري إقامة جهاز خاص لمتابعة الشركات في خططها، وإقامة دورات أو ورش عمل للتوعية بكيفية القيام بإعداد وتصميم الخطط والإستراتيجيات ببرامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي من الضروري أن تتفق مع الأولويات الوطنية.

شكل بياني رقم (٣٢) يوضح

مدى توافر إدارة مختصة لشؤون المسؤولية الاجتماعية في الشركات



جدول رقم (٣٥)

يوضح مدى توافر إدارة مختصة لشؤون المسؤولية الاجتماعية في الشركات

المتغيرات	العدد	النسبة
نعم توجد إدارة متخصصة	13	17
توجد إدارة متخصصة لشؤون البيئة فقط	5	6
هي من مهام العلاقات العامة	60	77
المجموع	78	100

عند سؤال أفراد العينة عن مدى تواجد إدارة متخصصة للمسؤولية الاجتماعية في شركاتهم، أكد ٧٧٪ منهم أنه لا توجد لديهم إدارة متخصصة أو أشخاص متخصصون في المسؤولية الاجتماعية، وإنما تعهد هذه القضايا إلى قسم العلاقات العامة، بينما وجدنا ١٧٪ من الشركات قد خصصت إدارة خاصة أو أفراداً متخصصين في المسؤولية الاجتماعية، وأشار ٦٪ فقط من أفراد العينة أن لديهم إدارة متخصصة بالشؤون والقضايا البيئية فقط.

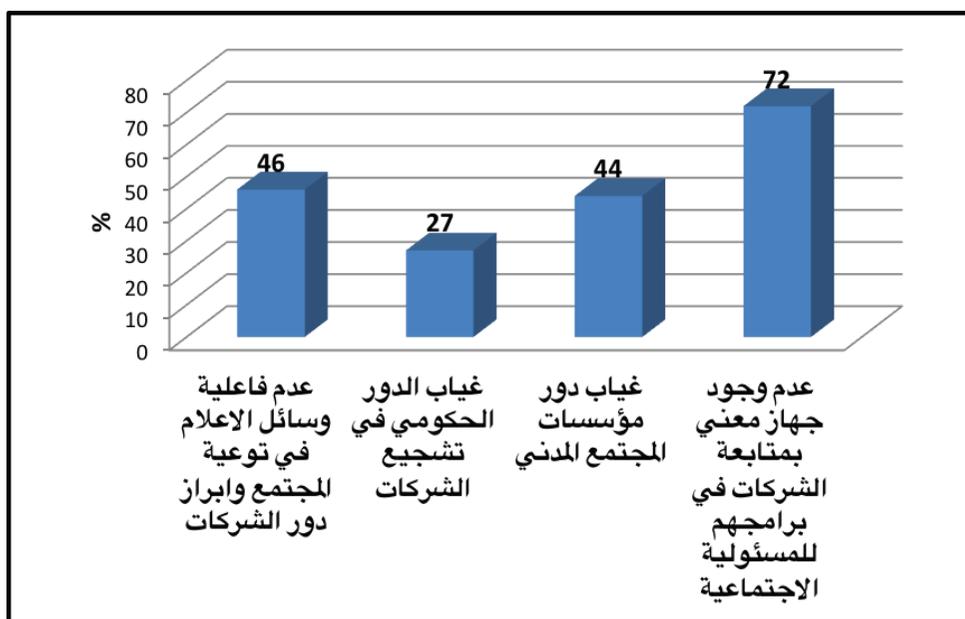
ونستنتج من البيانات السابقة مدى غياب وعي المديرين والمسؤولين في الشركات بأهمية تخصيص إدارة متخصصة للمسؤولية الاجتماعية؛ إذ اتضح أن ٧٧٪ من الشركات ليس لديها إدارة أو موظفون متخصصون في برامج المسؤولية الاجتماعية، ومن ثم فإن غياب الوعي من قبل مديري الشركات بأهمية وجود إدارة متخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية يؤثر على وضع الإستراتيجيات والخطط لبرامج المسؤولية الاجتماعية، ومدى تحقيق هذه البرامج لأهداف المنظمة وفعاليتها، وهو ما يستلزم قيام حملة لتوعية الشركات بأهمية وجود إدارة متخصصة وموظفين متخصصين في برامج المسؤولية الاجتماعية؛ لإنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، فضلاً عن ضرورة توعية وتثقيف الموظفين بأهمية المسؤولية الاجتماعية وبرامجها من خلال دورات وورش عمل متخصصة.

ثالثاً- التحديات والصعوبات التي تواجه مديري الشركات عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية :

ثمة مجموعة من التحديات والمعوقات التي تواجه مديري الشركات، ومن ثم تحول دون تطبيق الشركات لبرامج المسؤولية الاجتماعية بالشكل الذي ينبغي أن تكون عليه، ويمكننا توضيح ذلك من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي:

شكل بياني رقم (٣٣)

يوضح الصعوبات والتحديات التي تواجه مديري الشركات عند تطبيقهم برامج المسؤولية الاجتماعية



جدول رقم (٣٦)

يوضح الصعوبات والتحديات التي تواجه مديري الشركات عند تطبيقهم برامج المسؤولية الاجتماعية

العدد	%	أهم التحديات والصعوبات التي تواجه المديرين
36	46	عدم فاعلية وسائل الإعلام في توعية المجتمع وإبراز دور الشركات
21	27	غياب الدور الحكومي في تشجيع الشركات
34	44	غياب دور مؤسسات المجتمع المدني وغياب وعي المستهلك
56	72	عدم وجود جهاز معني بمتابعة الشركات في برامجها للمسؤولية الاجتماعية

تكشف البيانات الواردة في الجدول السابق عن مجموعة من التحديات والمعوقات التي تواجه الشركات في تطبيق البرامج؛ حيث أشارت الغالبية العظمى من أفراد العينة، وبلغت نسبتهم ٧٢٪ أن من أهم المعوقات والتحديات التي تواجههم (عدم وجود جهاز يتابع الشركات)؛ إذ أكدود على ضرورة وجود هذا الجهاز في مراقبة أنشطة الشركات وأدائها، وكذلك طرحوا فكرة أن يكون هذا الجهاز المنظم والمنسق للأنشطة الاجتماعية للشركات وتوظيفها لاحتياجات المجتمع.

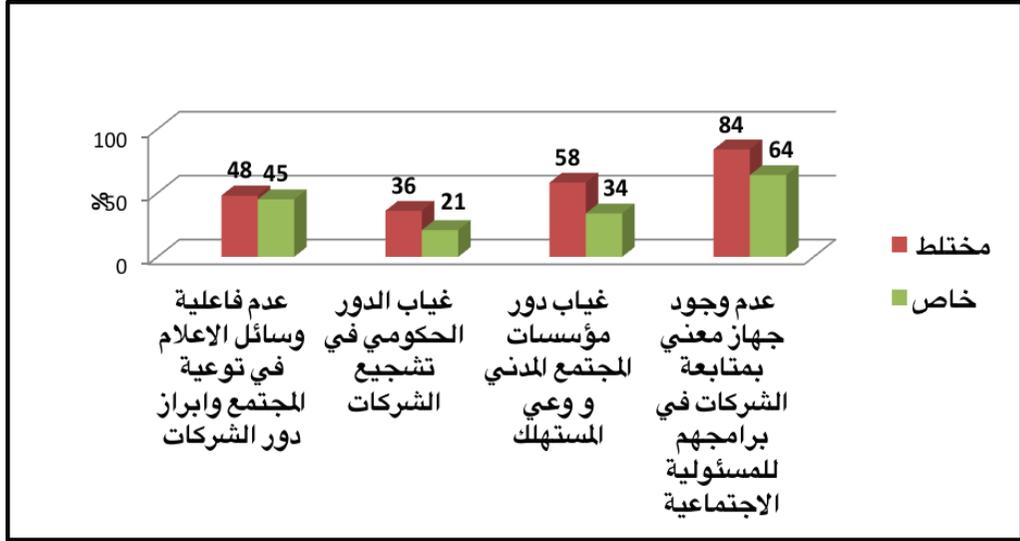
- ويرى ٤٦٪ من أفراد العينة أن (غياب الدور الفعال لوسائل الإعلام) يعد أحد التحديات التي تواجههم، مؤكدين على عدم فاعلية وسائل الإعلام في نشر مفاهيم المسؤولية الاجتماعية ومدى أهميتها في المجتمع من ناحية، وعدم نشرها لنشاطات ودور الشركات في المجتمع من ناحية أخرى. حيث أشار أفراد العينة إلى أن وسائل الإعلام لا تتواصل معهم، بل بالعكس، إن معظم المبادرات تكون من أصحاب الشركات؛ فهم الذين يسعون دائماً للتواصل مع الإعلام لنشر مساهماتهم ونشر البرامج والأنشطة المقدمة. ويرى أفراد العينة أن القطاع الإعلامي بحاجة إلى تأهيل العاملين فيه والمسؤولين عنه؛ لكي يصبحوا قوة فاعلة ومؤثرة لدفع الشركات وتوجيهها لتحقيق أهداف التنمية.

- في حين يرى بعض أفراد العينة أن غياب دور مؤسسات المجتمع المدني، وغياب وعي المستهلك يمثلان أهم التحديات التي تواجههم في برامجهم لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، وبلغت نسبة اتفاقهم في هذا الرأي ٤٤٪. هذا ويعتقد المديرون أن المستهلكين لا يهتمون بنشاطات الشركات ودورها في المجتمع، بل إن جل اهتمامهم منصب على الأسعار فقط، أما المجتمع المدني فهو لا يقوم بدوره في الرقابة على الشركات. ومن ناحية أخرى بلغت نسبة الذين يرون أن غياب دور الحكومة في تشجيع الشركات بوصفها أحد التحديات التي تواجههم ٢٧٪. كما يرى أفراد العينة أنهم يفتقدون المحفزات العملية من قبل الدولة لتشجيع المسؤولية الاجتماعية للشركات سواء على مستوى القوانين والسياسات، أو الحوافز المادية والضريبية وغيرها.

ونستنتج من ذلك أن الانطباع العام يدل على أن الضغوطات تُعد ضعيفة من جانب أصحاب المصالح، وهم: (المستهلكون، وسائل الإعلام، ومؤسسات المجتمع المدني)، وليس لهم دور كبير سواء في مراقبة الشركات ومحاسبتها، أو حتى تشجيعها والثناء عليها.

شكل بياني رقم (٣٤)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع والصعوبات والتحديات التي تواجه المديرين عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية



جدول رقم (٣٧)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع والصعوبات والتحديات التي تواجه المديرين عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية

أهم التحديات والصعوبات التي تواجه مديري الشركات عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية				نوع القطاع
عدم وجود جهاز معني بمتابعة الشركات في برامجهم للمسؤولية الاجتماعية	غياب دور مؤسسات المجتمع المدني ووعي المستهلك	غياب الدور الحكومي في تشجيع الشركات	عدم فاعلية وسائل الإعلام في توعية المجتمع وابراز دور الشركات	
26 %84	18 %58	11 %36	15 %48	مختلط
30 %64	16 %34	10 %21	21 %45	خاص

تكشف البيانات والتحليلات الإحصائية الواردة بالجدول السابق عن مجموعة من التحديات والصعوبات التي تواجه مديري الشركات، وتحول دون تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية. وثمة اتفاق بين المبحوثين بالرغم من تباين مستوياتهم التعليمية ودرجاتهم الوظيفية والقطاعات التي ينتمون إليها حول بعض التحديات، فقد اتفق المبحوثون (الذين ينتمون إلى القطاع المختلط والقطاع الخاص) على أن عدم وجود جهاز معني بمتابعة الشركات في برامجها للمسؤولية الاجتماعية قد احتل المرتبة الأولى من حيث درجة تأثيره، حيث بلغت نسبة هذا التحدي ٨٤٪ لفئة القطاع المختلط، و٦٤٪ بالنسبة لفئة القطاع الخاص. كما تشير البيانات أيضاً إلى اتفاق المبحوثين في القطاعين المختلط والخاص على أن من التحديات التي تواجه مديري الشركات والتي تحول دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية هو (غياب الدور الحكومي في تشجيع الشركات)، وقد جاء غياب الدور الحكومي في المرتبة الرابعة، بنسبة بلغت ٣٦٪ بالنسبة لفئة القطاع المختلط، و٢١٪ بالنسبة لفئة القطاع الخاص.

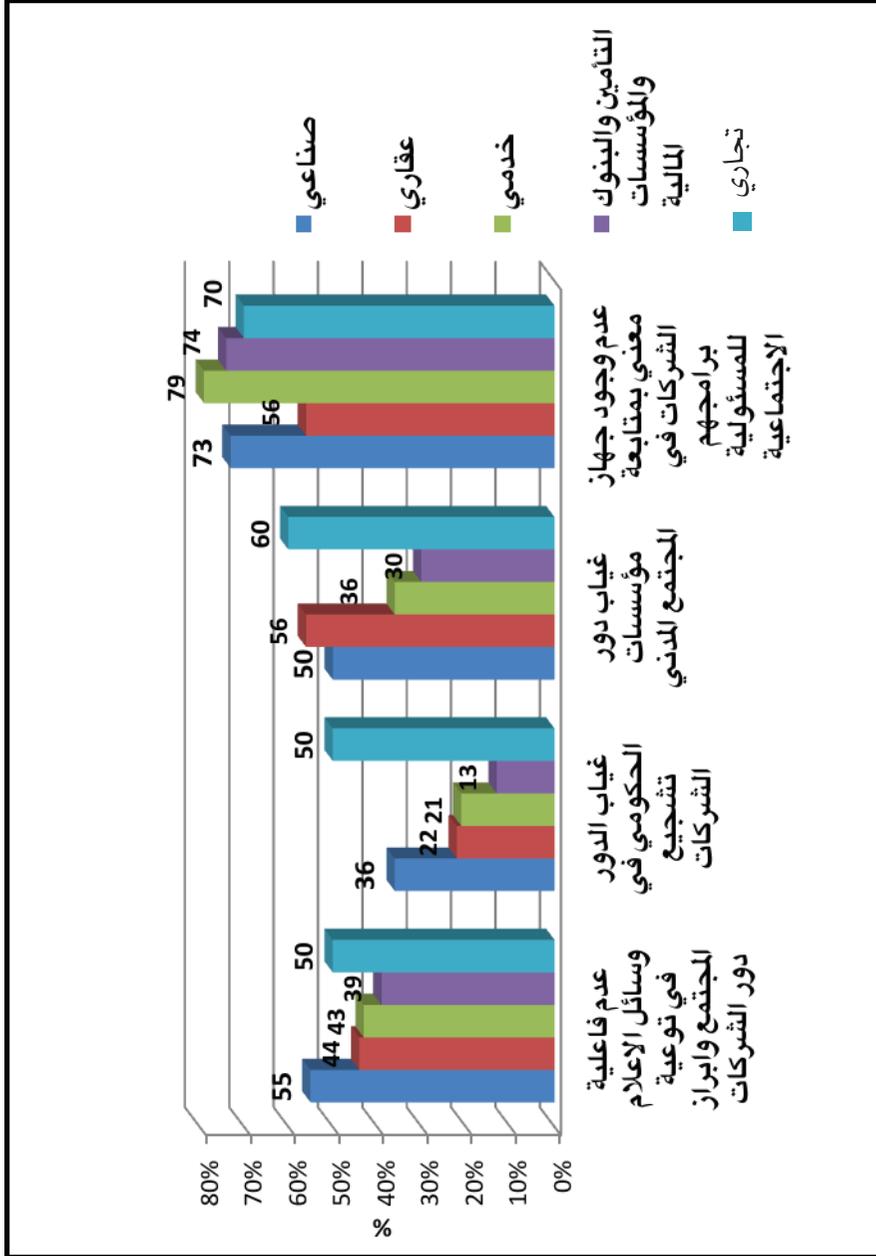
- أما أوجه الاختلاف بين وجهات نظر المبحوثين، فتبدو واضحة فيما يتعلق بدرجة أهمية التحديات الأخرى الموضحة بالجدول، فبينما احتل التحدي الخاص بغياب دور مؤسسات المجتمع المدني، وغياب وعي المستهلك المرتبة الثانية من حيث درجة أهميته من وجهة نظر فئة القطاع المختلط، وذلك بنسبة بلغت ٥٨٪ من إجمالي الاستجابات، جاء التحدي ذاته في المرتبة الثالثة من وجهة نظر فئة القطاع الخاص، وقد بلغت نسبته ٣٤٪ من إجمالي الاستجابات.

- كما تكشف البيانات عن فروق أخرى بين الفئتين فيما يتعلق بالتحدي الخاص بعدم فاعلية وسائل الإعلام في توعية المجتمع وإبراز دور الشركات، حيث احتل المرتبة الثالثة، وبلغت نسبته ٤٨٪ من إجمالي الاستجابات بالنسبة لفئة القطاع المختلط، والمرتبة الثانية من وجهة نظر فئة القطاع الخاص، وذلك بنسبة بلغت ٤٥٪ من إجمالي الاستجابات.

ونستنتج من البيانات السابقة أن ثمة علاقة بين نوعية وطبيعة القطاع الذي ينتمي له المبحوثون وتنوع واختلاف رؤيتهم ووجهات نظرهم في تشخيص وتحديد أهم التحديات التي تواجه الشركات التي ينتمون إليها، سواء كانت تلك الشركات تابعة للقطاع المختلط أو القطاع الخاص.

شكل بياني رقم (٣٥)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة والصعوبات والتحديات التي تواجه المديرين عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية



جدول رقم (٣٨)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة والصعوبات والتحديات التي تواجه المديرين عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية

نوع نشاط الشركة	أهم التحديات والصعوبات التي تواجه مديري الشركات عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية			
	عدم فاعلية وسائل الإعلام في توعية المجتمع وإبراز دور الشركات	غياب الدور الحكومي في تشجيع الشركات	غياب دور مؤسسات المجتمع المدني	عدم وجود جهاز معني بمتابعة الشركات في برامجها للمسؤولية الاجتماعية
صناعي	12 55%	8 36%	11 50%	16 73%
عقاري	4 %44	2 %22	5 %56	5 %56
خدمي	6 %43	3 %21	5 %36	11 %79
التأمين والنوك والمؤسسات المالية	9 %39	3 %13	7 %30	17 %74
تجاري	5 %50	5 %50	6 %60	7 %70

تكشف البيانات الإحصائية الموضحة بالجدول السابق والتي تعبر عن استجابات المبحوثين عن مجموعة من النتائج نجملها فيما يلي:

- هناك اتفاق بين الغالبية العظمى من المبحوثين - بالرغم من تنوع أنشطة الشركات التي ينتمون إليها- على أن أهم التحديات التي تواجه مديري الشركات عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية تتمثل في (عدم وجود جهاز معني بمتابعة الشركات في برامجهم للمسؤولية الاجتماعية)، حيث احتل هذا التحدي المرتبة الأولى من وجهة نظر المبحوثين الذين يعملون في شركات تنتمي إلى القطاعات التالية: الخدمي (٧٩٪)، التأمين والبنوك (٧٤٪)، الصناعي (٧٣٪)، التجاري (٧٠٪)، العقاري (٥٦٪).

- تكشف البيانات أيضاً عن اتفاق بعض المبحوثين في الشركات التي تمارس أنشطة مختلفة حول أهمية التحدي الخاص (بعدم فعالية وسائل الإعلام في توعية المجتمع وإبراز دور الشركات)، حيث جاء هذا التحدي في المرتبة الثانية من حيث درجة أهميته، وذلك بالنسبة للمبحوثين في شركات (القطاع الصناعي ٥٥٪، التجاري ٥٠٪، والعقاري ٤٤٪، الخدمي ٤٣٪، التأمين والبنوك والمؤسسات المالية ٣٩٪) الخدمي، من إجمالي الاستجابات على التوالي.

- كما توضح البيانات أيضاً جوانب الاختلاف بين المبحوثين في الشركات المختلفة فيما يتعلق بأهم التحديات التي تواجه الشركات التي ينتمون إليها عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، وذلك حسب تصوراتهم ووجهات نظرهم. فبينما احتل التحدي الخاص بغياب دور مؤسسات المجتمع المدني في توعية المجتمع وإبراز دور الشركات المرتبة الأولى من وجهة نظر المبحوثين في شركات القطاع العقاري، وذلك بنسبة بلغت ٥٦٪ من إجمالي الاستجابات، وهذا قد يرجع إلى أن طبيعة نشاط المؤسسة وهي (القطاع العقاري) تحتاج إلى دعم كبير من مؤسسات المجتمع المدني لنشر أنشطتها ومساهماتها في المجتمع، نجد أن هذا التحدي ذاته قد احتل المرتبة الثانية من وجهة نظر المبحوثين في شركات القطاع التجاري بنسبة ٦٠٪، واتفق كل من المبحوثين المنتمين إلى كل من القطاع (الصناعي، الخدمي، التأمين والبنوك والمؤسسات المالية) على احتلال هذا التحدي المرتبة الثالثة، وحصلت على النسب التالية على التوالي (٥٠٪، ٣٦٪، ٣٠٪).

نستنتج من ذلك أن ثمة علاقة بين نوع النشاط الذي تمارسه الشركات التي ينتمي إليها المبحوثون، وتباين وتنوع وجهات نظرهم وآرائهم فيما يتعلق بتحديد أهم التحديات التي تواجه شركاتهم عند تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، سواء تعلق الأمر بدور وسائل الإعلام، أو بغياب الدور الحكومي في تشجيع الشركات، أو من حيث غياب دور مؤسسات المجتمع المدني، أو نتيجة لعدم وجود جهاز معني بمتابعة برامج الشركات. ولا شك في أن هذه التحديات جميعها تمثل معوقات أساسية تحول دون تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها هذه الشركات.

رابعاً - اقتراحات المديرين بشأن تطوير وتدعيم المسؤولية الاجتماعية للشركات

عند سؤال أفراد العينة (المديرين) بشأن اقتراحاتهم المتعلقة بتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، والسبل الممكنة من أجل التغلب على التحديات التي تواجههم عند تطبيق هذه البرامج، تم طرح عدة اقتراحات وهي على النحو التالي:

- ١- إنشاء جهاز خاص للإشراف على برامج المسؤولية الاجتماعية ومراقبة الشركات.
- ٢- دعم مجتمع مدني يكون أبعد وأوسع نطاقاً من المفهوم السائد بشأن المنظمات التطوعية والخيرية المبنية على التبرع المادي فقط، كما أنه يخلق ثقافة الاعتمادية أكثر من إحداث تأثير تنموي مستدام في المجتمع، وهنا تبرز الحاجة إلى وجود منظمات أهلية مهنية تُعنى بمسائل مثل البيئة والمجتمع، وحماية المستهلك، والأبحاث والتنمية.
- ٣- ضرورة أن تسعى الحكومة إلى تعزيز مفهوم ربط العمل الخيري بالتنمية المستدامة، ونشر التوعية بأهمية دور القطاع الخاص في التنمية المستدامة للمجتمع.
- ٤- تشجيع الشركات على إتاحة وتقديم معلومات ورفع تقارير عن مساهماتها الاجتماعية، مثال على ذلك دور هيئة السوق المالية في تشجيع الشركات المساهمة على نشر هذه التقارير وتطبيق نظام حوكمة الشركات.
- ٥- بث الوعي العام عبر المؤتمرات ووسائل الإعلام وورش العمل بشأن المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، بما في ذلك تشجيع مختلف القطاعات الحكومية على المشاركة الفعالة.

الفصل السابع

دور الشركات في تطبيق سياسة توظيف الوظيف
(التقطير)

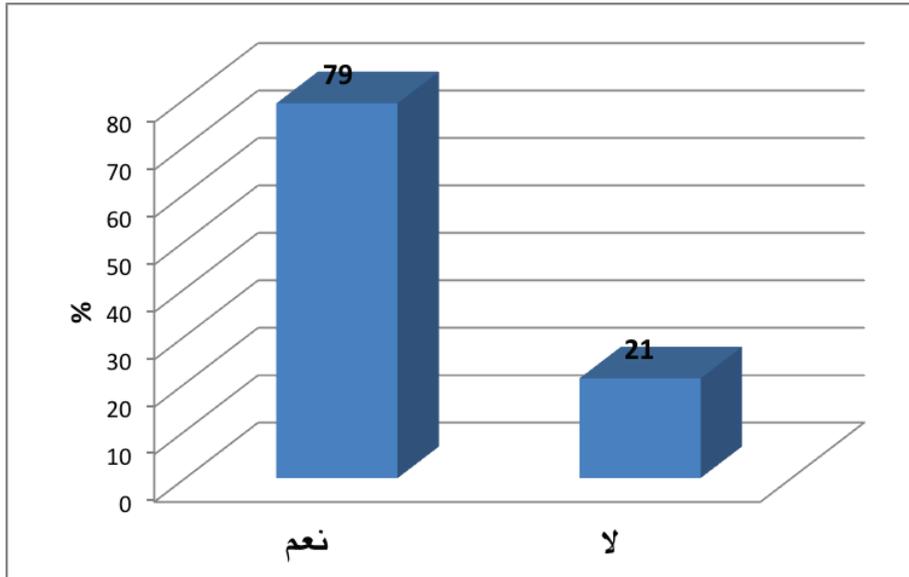
مقدمة

نتعرض في هذا الفصل لدور الشركات في تطبيق سياسة توطين الوظائف «التقطير»، ومن ثم كان من المهم أن نركز في دراستنا على الواقع الفعلي للعمالة القطرية من حيث تواجدها في القطاع الخاص والمختلط، والتعرف على معايير التوظيف والآليات التي يتم بها تدريبها وتطويرها، وكذلك التطرق إلى موقف المديرين من هذا القانون وعملية التقطير، وإلى أي مدى هي منظمة وفقاً للقانون، ومدى إنفاذه فعلياً على أرض الواقع، وهو ما يتم تنفيذه من خلال مديرين ينتمون بالأساس إلى شركات خبرت قانون التقطير وتطبيقه، ومن ثم يتبين لنا بشكل واقعي مدى ما ينطوي عليه من إيجابيات وسلبيات. وسوف نستعرض من خلال الجداول التالية هذه الأبعاد بقدر من التفصيل:

أولاً - مدى تواجد العمالة القطرية في الشركة :

شكل بياني رقم (٣٦)

يوضح مدى تواجد العمالة القطرية في الشركات التي ينتمي إليها المبحوثون



جدول (٣٩)

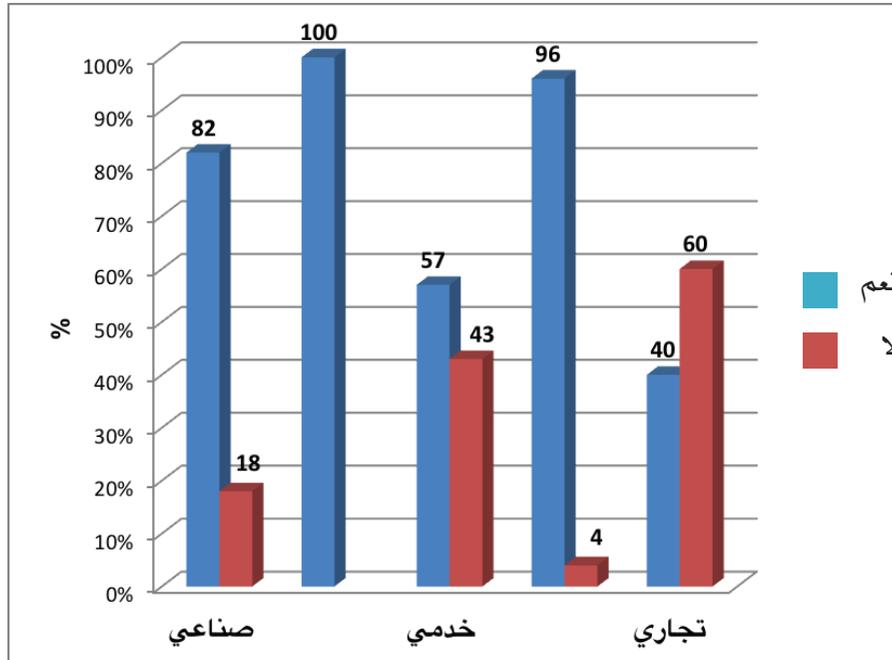
يوضح مدى تواجد العمالة القطرية في الشركات التي ينتمي إليها المبحوثون

هل توجد عمالة قطرية في شركتك؟	العدد	%
نعم	61	78
لا	17	22
المجموع	78	100

يتضح لنا من الجدول السابق أن الغالبية من المبحوثين قد أكدوا على أن الشركات التي ينتمون إليها على اختلاف مجالات نشاطاتها لديها عمالة قطرية، حيث بلغت نسبتها ٧٨٪، بينما بلغت نسبة الذين أكدوا على عدم وجود عمالة قطرية في الشركات التي ينتمون إليها ٢٢٪.

شكل بياني رقم (٣٧)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة وآراء المبحوثين حول مدى تواجد العمالة القطرية في الشركات التي ينتمون إليها



جدول (٤٠)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة وآراء المبحوثين حول مدى تواجد العمالة القطرية في الشركات التي ينتمون إليها

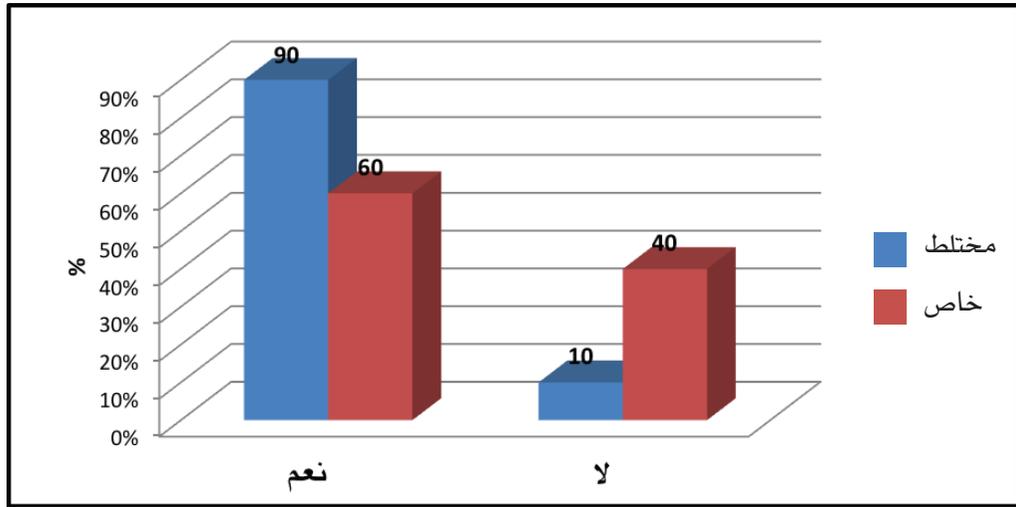
المجموع	هل توجد لديكم عمالة قطرية؟		نوع نشاط الشركة
	لا	نعم	
22 %100	4 %18	18 %82	صناعي
9 %100	0	9 %100	عقاري
14 %100	6 %43	8 %57	خدمي
23 %100	1 %4	22 %96	التأمين والبنوك والمؤسسات المالية
10 %100	6 %60	4 %40	تجاري
78 %100	17 %22	61 %78	المجموع

- تكشف البيانات الموضحة بالجدول السابق عن وجود فروق واختلافات بين تصريحات المديرين وفقاً لنوع نشاط الشركة ومدى توافر العمالة القطرية بهذه الشركات، حيث جاء ترتيبها على حسب مدى تواجد العمالة القطرية في شركاتهم على النحو التالي: أكد جميع المديرين في الشركات العاملة في القطاع العقاري أن كل شركاتهم تتوافر فيها العمالة القطرية، وجاءت في المرتبة الأولى، وذلك بنسبة ١٠٠٪. أما تصريحات المديرين العاملين في مجال التأمين والبنوك والمؤسسات المالية، فتبين أن شركاتهم تحتل المرتبة الثانية في مدى توافر العمالة القطرية بها، وذلك بنسبة بلغت ٩٦٪ من إجمالي الاستجابات، ثم تليها في المرتبة الثالثة الشركات الصناعية بنسبة ٨٢٪. في حين احتلت الشركات الخدمية المرتبة الرابعة بنسبة ٥٧٪، ثم تلتها الشركات التجارية بنسبة ٤٠٪ حيث جاءت في المرتبة الأخيرة.

نخلص مما سبق إلى أن ثمة شركات تهتم بتوظيف العمالة القطرية مثل: الشركات العقارية والبنوك والمؤسسات المالية وشركات التأمين، وكذلك الشركات العاملة في مجال الخدمات، بينما هناك بعض الشركات الأخرى التي تسجل نسبة العمالة القطرية بها ضعفاً، مثل شركات القطاع التجاري، وذلك حسب ما تعكسه البيانات الموضحة بالجدول السابق، وهو ما يرجع إلى طبيعة عمل هذه الشركات، فهي تحتاج إلى العمالة التي تحترف عمليات البيع والشراء والعرض، إلى جانب بعض الأعمال المهنية، وهي نوعية من الأعمال التي لا تجد إقبالاً من القطريين؛ لذلك يتم توظيف عمالة أجنبية للقيام بها. وهو ما قد يشير إلى أن ثمة علاقة بين نوع نشاط الشركة ومدى تواجد العمالة القطرية بها.

شكل بياني رقم (٣٨)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع وآراء المبحوثين حول مدى تواجد العمالة القطرية في الشركات التي ينتمون إليها



جدول (٤١)

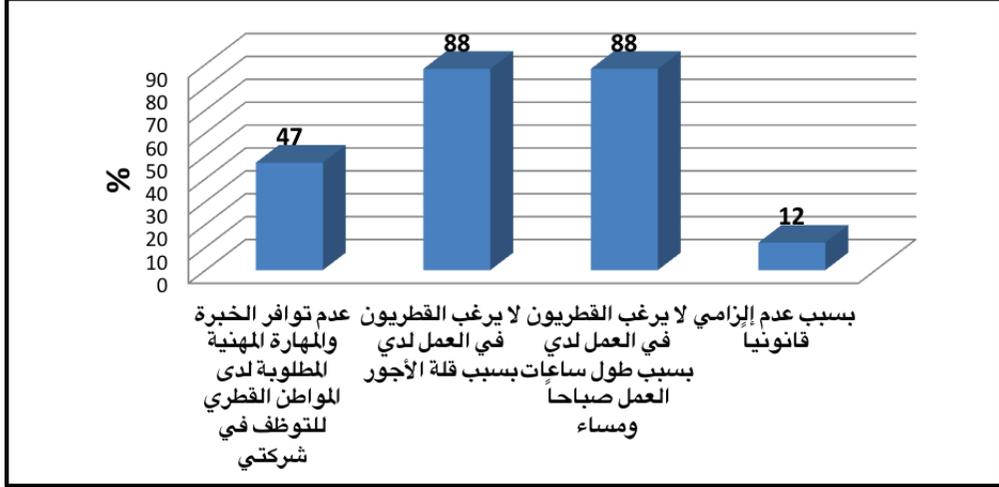
يوضح العلاقة بين نوع القطاع وآراء المبحوثين حول مدى تواجد العمالة القطرية في الشركات التي ينتمون إليها

المجموع	هل توجد لديكم عمالة قطرية؟		نوع القطاع
	لا	نعم	
31 %100	3 %10	28 %90	مختلط
47 %100	19 %40	28 %60	خاص
78 %100	17 %22	61 %78	المجموع

تكشف البيانات الموضحة بالجدول السابق عن أن الغالبية العظمى من المبحوثين - بالرغم من تباين القطاعات التي ينتمون إليها - قد أكدت على أن هذه القطاعات تتوافر فيها العمالة القطرية، وذلك بنسبة بلغت ٧٨٪ من إجمالي الاستجابات. وبالرغم من ذلك، فثمة اختلافات بين المبحوثين وفقاً لنوع القطاع الذي ينتمون إليه، فبينما جاءت نسبة الذين أكدوا على أن القطاع المختلط تتوافر فيه العمالة القطرية ٩٠٪ من إجمالي الاستجابات، فإن نسبة من أكدوا على ذلك بالنسبة للقطاع الخاص بلغت ٦٠٪ من إجمالي الاستجابات، وهو الأمر الذي يشير إلى العزوف النسبي للمواطنين القطريين عن التوظيف في القطاع الخاص، ومن ثم تفضيل قطاع الأعمال المختلط والقطاع الحكومي؛ نظراً لما يوفره هذان القطاعان من مزايا متعددة مقارنة بالقطاع الخاص بصورة عامة، وهناك سبب آخر قد يرجع إلى أن سياسة التقطير أكثر انتشاراً وتطبيقاً في القطاع المختلط منها في القطاع الخاص، حيث إن معظمها من الشركات التي يسري عليها قانون التقطير، وهي من الشركات المساهمة في سوق الأوراق المالية.

شكل بياني رقم (٣٩)

يوضح تقدير المديرين لأسباب عدم تواجد عمالة قطرية بشركاتهم



جدول رقم (٤٢)

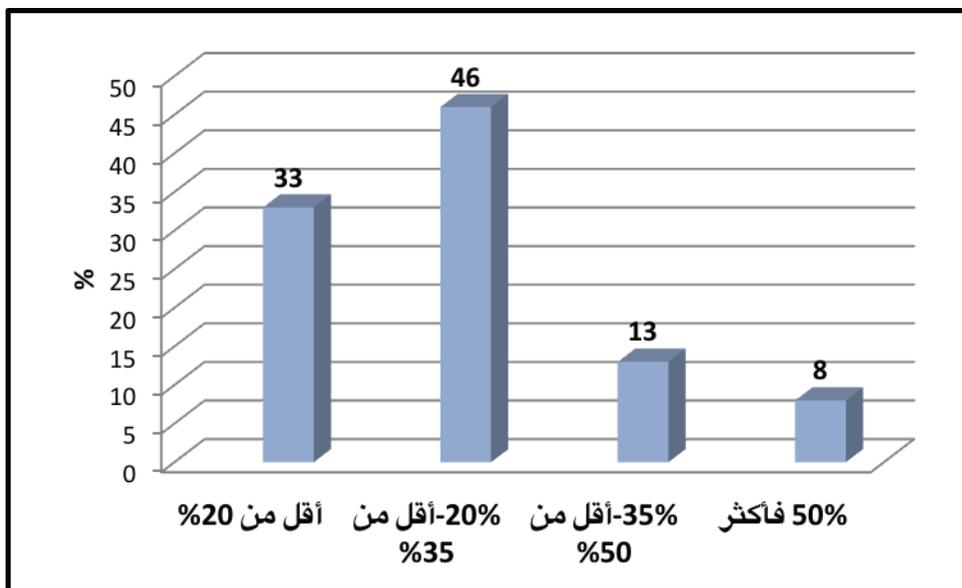
يوضح تقدير المديرين لأسباب عدم تواجد عمالة قطرية بشركاتهم

العدد	%	سبب عدم تواجد العمالة القطرية بشركاتهم
8	47	عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية المطلوبة لدى المواطن القطري للتوظيف في شركتي
15	88	لا يرغب القطريون في العمل في القطر بسبب قلة الأجور
15	88	لا يرغب القطريون في العمل في القطر بسبب طول ساعات العمل صباحاً ومساءً
2	12	بسبب عدم إلزامي قانونياً

من خلال الجدول السابق، حدد مديرو الشركات التي لا توجد بها عمالة قطرية العوامل والأسباب التي تؤدي إلى عدم تواجد أو توافر عمالة قطرية، وهي كالتالي: (قلة الأجور) و(طول ساعات العمل)، حيث جاءت نسبة هذين العاملين متساوية مسجلة ٨٨٪ من إجمالي الاستجابات، محتلة المرتبة الأولى، ثم يليهما (عدم توافر الخبرة المهنية لدى المواطنين) بنسبة ٤٧٪، بينما أكد ١٢٪ منهم أنه (لا يوجد قانون يلزم الشركات). ولنا أن نعلم أن معظم هذه الشركات التي ليست لديها عمالة قطرية هي الشركات التي ليست من الشركات المشمولة بالتقطير ولا تلزم بقانون التقطير، لأنها ليست مساهمة في مؤسسة قطر للأوراق المالية، أما الشركات المساهمة في الأوراق المالية فهي التي يسري عليها قانون التقطير.

شكل بياني رقم (٤٠)

يوضح نسبة التقطير في الشركات التي يعمل بها أفراد العينة



جدول رقم (٤٣)

يوضح نسبة التقطير في الشركات التي يعمل بها أفراد العينة

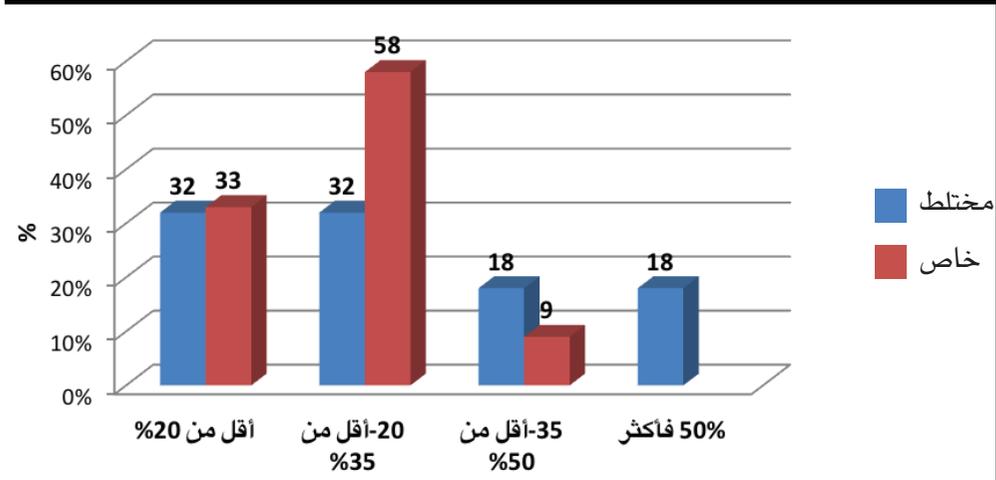
نسبة التقطير	العدد	%
أقل من 20%	20	33
20%-أقل من 35%	28	46
35%-أقل من 50%	8	13
50% فأكثر	5	8

كشفت لنا البيانات الواردة في الجدول السابق عن مدى تحقيق الشركات تطبيق سياسية التقطير، التزاماً بالقانون الصادر بتوظيف 20% من العمالة القطرية في الشركات عن النتائج التالية: ففي حين أكد 46% من أفراد العينة أنهم قد حققوا سياسية التقطير بنسب تتراوح بين (20% - إلى أقل من 35%)، نجد أن هناك ما نسبتهم 21% من الشركات وقد طبقت سياسية التقطير وحقوقها بنسب تبدأ بـ 35% وتتجاوز 50%.

هذا من جانب، ومن جانب آخر فقد أشار ما نسبتهم 22% من الشركات إلى أن نسب التقطير لديها تسجل معدلاً أقل من النسبة المطلوبة وفقاً للقانون؛ فهي (أقل من 20%)، وهو ما قد يرجع إلى عدة صعوبات تواجهها هذه الشركات في توظيف (العمالة الوطنية)، وهذا سوف نوضحه ونعرض له من خلال النتائج اللاحقة.

شكل بياني رقم (٤١)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع والنسب المئوية لتواجد العمالة القطرية في الشركات



جدول رقم (٤٤)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع والنسب المئوية لتواجد العمالة القطرية في الشركات

المجموع	نسبة التقطير				نوع القطاع
	أقل من 20%	20-أقل من 35%	35-أقل من 50%	50% فأكثر	
28	9	9	5	5	مختلط
%100	%32	%32	%18	%18	
33	11	19	3	0	خاص
%100	%33	%58	%9	0	
61	20	28	8	5	المجموع
%100	%33	%46	%13	%8	

تكشف استجابات المبحوثين في القطاعين المختلط والخاص، والتي تتعلق بنسب تواجد العمالة القطرية في هذين القطاعين أن نسبة التوظيف ترتفع أكثر في القطاع المختلط منها في القطاع الخاص، وهو ما يتضح من خلال البيانات التالية: سجلت نسبة التوظيف (٥٠٪ فأكثر) في القطاع المختلط، حيث حصلت على ١٨٪، أما في القطاع الخاص فلم تسجل أي من شركاته هذه النسبة على الإطلاق؛ فقد كانت النسبة صفراً.

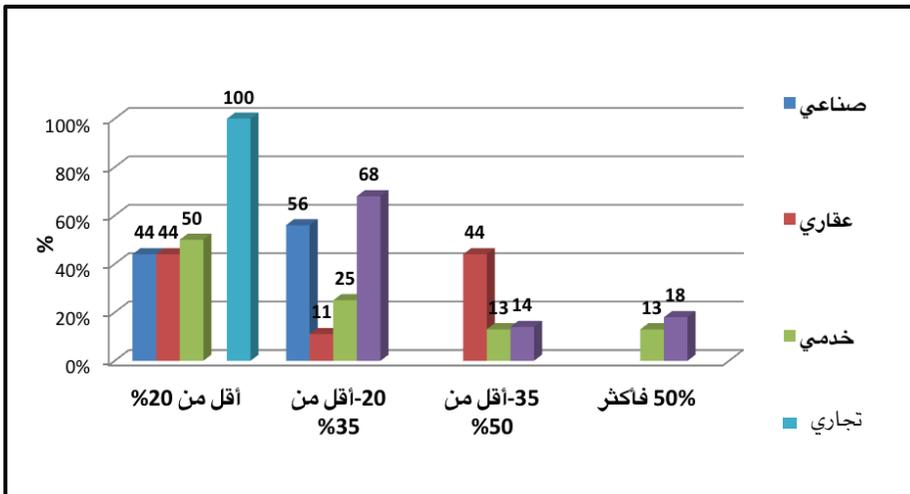
- أما بالنسبة لتحقيق نسبة التوظيف من (٣٥ - أقل من ٥٠٪) فكانت في شركات القطاع المختلط ذات النصيب الأكبر وحصلت على نسبة ١٨٪، بينما لم تقارب شركات القطاع الخاص سوى نصف هذه النسبة؛ حيث كانت ٩٪ فقط.

- هذا في حين حصلت الشركات في القطاع الخاص على النصيب الأكبر فيما يتعلق بتحقيق نسبة التوظيف من (٢٠ - أقل من ٣٥٪) وكانت نسبتها ٥٨٪، أما القطاع المختلط فقد حصل على نسبة ٢٢٪.

- وإجمالاً فلا يحق لأحد أن يحاسب تلك الشركات «واقعيًا» إلا في حال تفاضيتها عن تطبيق سياسة التوظيف وفقاً للنسبة المقررة قانوناً؛ أعني الـ ٢٠٪. وفي هذا الصدد تدلنا الإحصاءات أن كلا القطاعين (الخاص والمختلط) كانا شبه متطابقين في النسبة المئوية لتواجد العمالة القطرية بشركتهما (من ٢٠٪ إلى أكثر من ٥٠٪)، حيث جاءت في القطاع المختلط لتسجل ٦٨٪ وفي القطاع الخاص ٦٧٪.

كل بياني رقم (٤٢)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة ونسبة توظيف العمالة القطرية بها



جدول رقم (٤٥)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة ونسبة توظيف العمالة القطرية بها

المجموع	نسبة التقطير				نوع نشاط الشركة
	50% فأكثر	35-أقل من 50%	20-أقل من 35%	أقل من 20%	
18 %100	0	0	10 %56	8 %44	صناعي
9 %100	0	4 %44	1 %11	4 %44	عقاري
8 %100	1 %13	1 %13	2 %25	4 %50	خدمي
22 %100	4 %18	3 %14	15 %68	0	التأمين والبنوك والمؤسسات المالية
4 %100	0	0	0	4 %100	تجاري
61 %100	5 %8	8 %13	28 %46	20 %33	المجموع

- يوضح الجدول السابق أن (ثلث) عينة الشركات لديها عمالة قطرية أقل مما هو مطلوب قانونياً، وهي نسبة ٢٠٪، إلا أن هذه النسبة العامة قد تباينت بالنظر إلى نوعية نشاط الشركات ذاتها، حيث نجد أن كافة الشركات التجارية كانت نسبة التقطير التي حققتها هي (أقل من ٢٠٪)، وهو ما يدل على عدم التزام الشركات في هذا القطاع تحديداً بتطبيق قانون التقطير، وقد يرجع ذلك إلى أن الشركات التجارية هي شركات في معظمها شركات عائلية، وبالتالي لا تدرج تحت قائمة الشركات التي ينطبق عليها قانون التقطير، فهي شركات تهدف إلى الربح، وعملية توظيف الوظائف قد تمثل خسارة لها وتكلفة زائدة؛ إذ إن العمالة الوافدة أقل تكلفة من العمالة القطرية من جانب، وامتلاكها للمهارات والخبرات المطلوبة من جانب آخر، إضافة إلى ذلك قد يرجع عدم التزامها بتقطير الوظائف إلى نوع المهن والوظائف المطلوبة والأكثر رواجاً في هذا القطاع، ويرفض أو يعزف القطريون عن العمل فيها، مثل: البيع وعمليات الصيانة والتنظيف وغيرها. يليها الشركات الخدمية والتي صرح ٥٠٪ من مديريها أن نسبة التقطير لديهم (أقل من ٢٠٪)، ثم تليها الشركات (الصناعية والعقارية)

والتي أكد ٤٤٪ من مديريها أن نسبة التقطير لديهم (أقل من ٢٠٪) .. أما بالنسبة لكل من الشركات (الصناعية، والعقارية، والخدمية) فهي شركات أغلبها شركات تدرج تحت ظل قانون التقطير، لذلك نجد التزامها أفضل من الشركات التجارية، وقد يرجع عدم التزامها بشكل عام إلى احتياجها وطلبتها في بعض المهن والوظائف التي تتطلب توظيف مهنيين وفنيين وبعض الاختصاصين في بعض المهن التي قد لا تتوافر اشتراطاتها في العمالة القطرية، مما يؤدي إلى الاستعانة بالعمالة الأجنبية. أما قطاع (البنوك والتأمين والمؤسسات المالية) فيُعد الأكثر التزاماً من بين كافة القطاعات المدروسة. بتطبيق قانون التقطير، حيث سجلت نسب التقطير لديه ما يفوق النسبة المقررة قانوناً (٢٠٪) بشكل عام.

هذا وعلى مستوى آخر، كشفت لنا البيانات الإحصائية مجموعة فروق واختلافات أخرى في وجهات نظر الباحثين على مستوى القطاعات ذات الأنشطة المختلفة فيما يتعلق بمدى تحقيقها نسب سياسة التقطير؛ فبينما احتلت نسبة التقطير من (٢٠-أقل من ٢٥٪) المرتبة الأولى للشركات الصناعية بنسبة ٥٦٪، وشركات البنوك والتأمين والمؤسسات المالية بنسبة ٦٨٪، نجد أن النسبة ذاتها قد احتلت المرتبة الثانية في الشركات الخدمية، حيث أكدت أنها حققت نسبة (٢٠-أقل من ٣٥٪) وبلغت نسبتها ٢٥٪، أما الشركات العقارية فقد احتلت المرتبة الثالثة وبلغت نسبتها ١١٪.

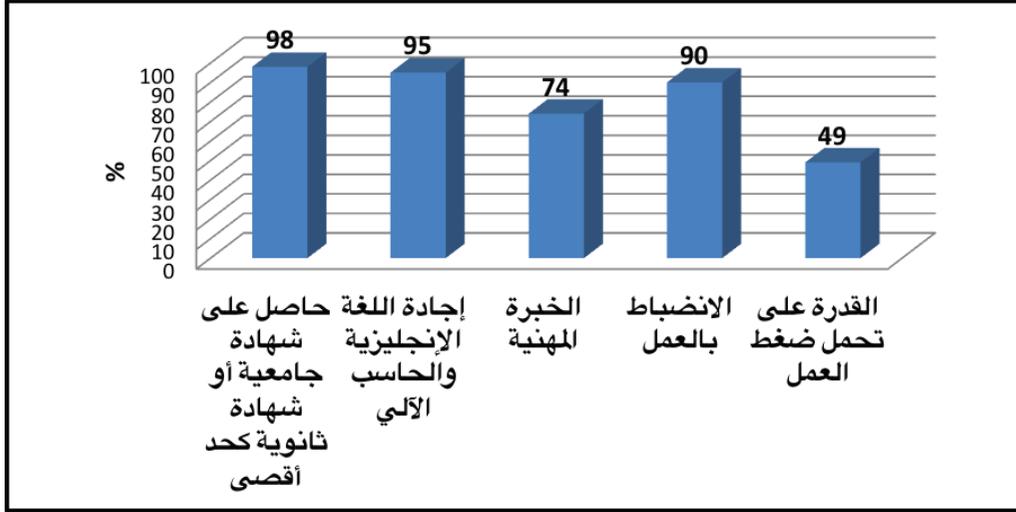
أما فيما يتعلق بنسبة التقطير من (٣٥ - أقل من ٥٠٪) فقد احتلت المرتبة الأولى في الشركات العقارية بـ ٤٤٪، بينما نجد نفس النسبة وقد احتلت المرتبة الثالثة لكل من الشركات (الخدمية) و(التأمين والبنوك والمؤسسات المالية)، حيث أكدت الشركات الخدمية أنها قد حققت ما نسبته (٣٥-أقل من ٥٠٪) وبلغت نسبتها ١٢٪. أما شركات (التأمين والبنوك والمؤسسات المالية) فبلغت نسبتها ١١٪.

هذا في حين أن نسبة التقطير من (٥٠٪ فأكثر) قد جاءت في المرتبة الثانية لصالح شركات (التأمين والبنوك والمؤسسات المالية) حيث بلغت نسبتها ١٨٪، بينما نجد المتغير ذاته في الشركات الخدمية قد احتل المرتبة الثالثة، وبلغت نسبته ١٣٪.

نستنتج من ذلك أن ثمة علاقة بين نوع النشاط الاقتصادي الذي تنتمي إليه الشركات، وتباين تحقيقها لنسب التقطير (التوطين) لديها.

شكل بياني رقم (٤٣)

يوضح متطلبات توظيف القطريين في الشركات من وجهة نظر أفراد العينة



جدول (٤٦)

يوضح متطلبات توظيف القطريين في الشركات من وجهة نظر أفراد العينة

البيان	العدد	%
حاصل على شهادة جامعية أو شهادة ثانوية كحد أقصى	60	98
إجادة اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي	55	95
الخبرة المهنية	45	74
الانضباط بالعمل	55	90
القدرة على تحمل ضغط العمل	30	49

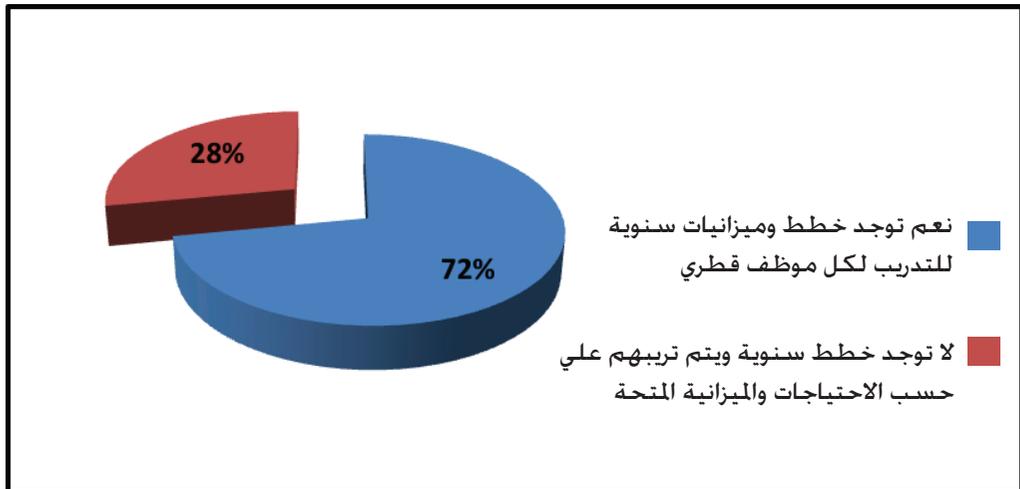
يتضح لنا من خلال الجدول السابق المتطلبات والشروط التي يجب توافرها لتوظيف القطريين من وجهة نظر مديري الشركات في القطاع الخاص والمختلط، حيث كشفت لنا الدراسة أن هناك عدة متطلبات، وهي كالتالي:

- أكد ٩٨٪ من أفراد العينة أن من أهم متطلبات توظيف القطريين في القطاع الخاص والمختلط هو (حصولهم على شهادة جامعية أو الثانوية كحد أدنى)، وأوضحوا تفضيلهم للكوادر القطرية ذوي المؤهلات الجامعية؛ بسبب توافر المهارات والقدرات المهنية لديهم التي تؤهلهم للعمل في القطاع الخاص، بالإضافة إلى التزامهم بالقوانين وسياسات الشركة، والقدرة على الانضباط في مواعيد العمل أكثر من حملة شهادة الثانوية، ثم يليها في الشروط اكتسابهم (مهارات اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي والانضباط في العمل) حيث تساوت نسبتهم وبلغت ٩٠٪، ثم يليها شرط الخبرة المهنية ٧٤٪. أما شرط توافر (قدرة الموظف على تحمل ضغط العمل) فلقد حصل على أقل نسبة ٤٩٪.

ومن الواضح أن هذه الشروط من أهم الشروط التي يجب توافرها في الموظفين للعمل في القطاع (الخاص والمختلط)، فلقد أكد مسؤولو الشركات والمؤسسات -من خلال المقابلات- أن هذه المتطلبات متوفرة بدرجة قليلة بين المتقدمين للوظائف في أغلب الحالات، وأنه في حالة فقدان واحد أو أكثر من هذه الشروط، فإن ذلك يجعل أداء الموظفين القطريين أقل من المستوى المطلوب، ويجعل استخدام العمالة غير القطرية أمراً لا بد منه في كثير من الحالات. وفي حالة توظيفها فإن استيعاب العمالة المواطنة قد يتم على حساب تدني مستوى الأداء وارتفاع تكاليف الإنتاج.

شكل بياني رقم (٤٤)

يوضح استجابات أفراد العينة حول مدى وجود خطط وميزانيات سنوية للتدريب



جدول رقم (٤٧)

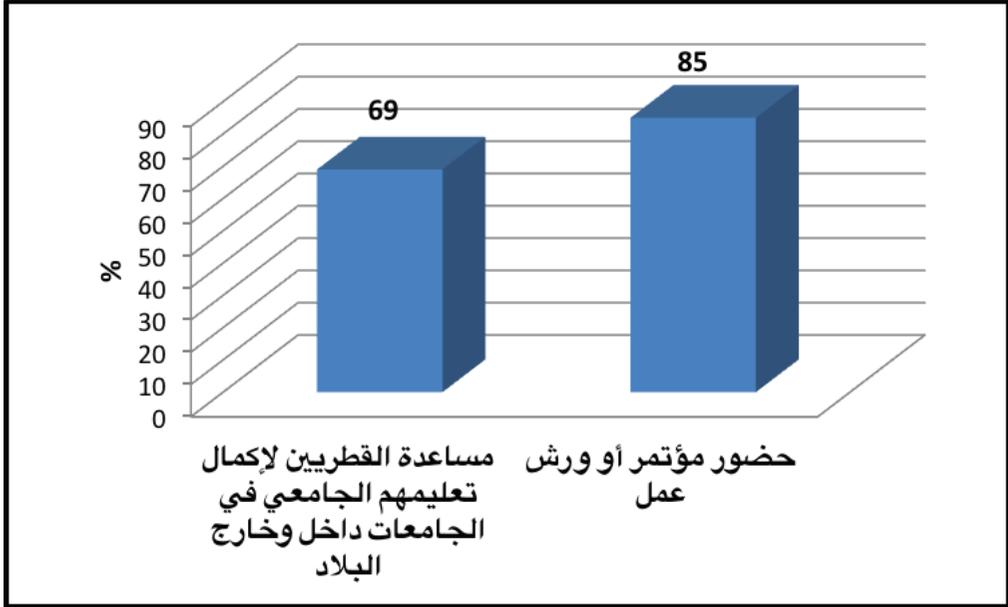
يوضح استجابات أفراد العينة حول مدى وجود خطط وميزانيات سنوية للتدريب

العدد	%	مدى وجود خطط وميزانيات سنوية للتدريب
44	72	نعم توجد خطط وميزانيات سنوية للتدريب لكل موظف قطري
17	28	لا توجد خطط سنوية ويتم تدريبهم على حسب الاحتياجات والميزانية المتاحة
61	100	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن ٧٢٪ من أفراد العينة يؤكدون أن شركاتهم تضع الخطط السنوية التدريبية لكل الموظفين القطريين، والميزانية المعتمدة للتدريب والإطار الزمني للتنفيذ، ويرون أنها عملية ضرورية ومستمرة، تتلائم مع الحياة الوظيفية للعاملين لزيادة الإنتاجية والأداء لتحقيق أهداف المنشأة. وتظهر أهمية التدريب من وجهة نظرهم في تخطي الفجوة القائمة بين مخرجات التعليم واحتياجات سوق العمل، بينما ٢٨٪ منهم يرون أن ليس من ضروري أن تكون هناك خطط سنوية للموظفين بشكل عام، وأن يكون التدريب على حسب الاحتياج، فهم يرون أن هذه الميزانيات والخطط السنوية تعتبر مصدر تكلفة للمنشأة لا داعي لها، والتي قد تؤثر على إنتاجية وربحية المنشأة. ومن خلال ما سبق نستنتج أن هناك جهوداً جادة في تدريب القطريين وتمكينهم من خلال التدريب الجاد والمخطط من قبل قيادات شركات القطاع الخاص والمختلط، وهم يمثلون ٧٢٪ من أفراد العينة الذين ينظرون إلى العمالة القطرية كعناصر بشرية استثمارية ويهتمون بنوعية الكوادر البشرية القطرية، حيث إنهم يحرصون على توظيف القطريين، ليس كنسبة فقط، بل بالتركيز على النوعية من خلال تطويرهم وتدريبهم، ولكن من جهة أخرى نجد أن هناك نسبة لا يستهان بها، وهي ٢٨٪ من أفراد العينة يرون أن عملية التخطيط غير ضرورية، والتدريب يكون على حسب الحاجة والميزانية، فهم يوظفون القطريين ويطبّقون (سياسة التقطير) كنسبة فقط، غير مهتمين بنوعية العمالة القطرية، كما لا يحرصون على تطويرها.

شكل بياني رقم (٤٥)

يوضح الآليات والخطط المتبعة لتطوير العمالة القطرية



جدول رقم (٤٨)

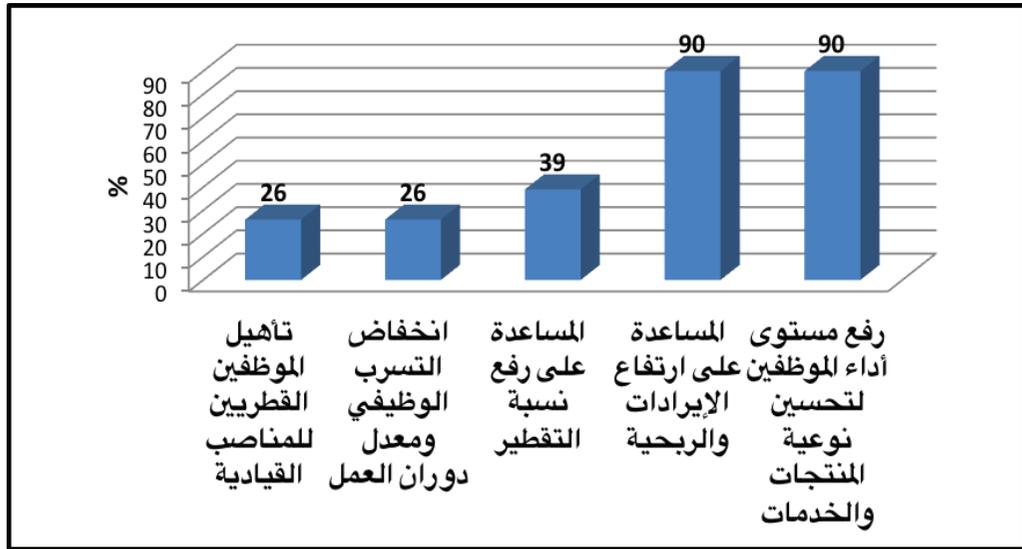
يوضح الآليات والخطط المتبعة لتطوير العمالة القطرية

الآليات المتبعة لتطوير العمالة القطرية	العدد	%
مساعدة القطريين لإكمال تعليمهم الجامعي في الجامعات داخل وخارج البلاد	42	69
حضور مؤتمر أو ورش عمل	55	85
المجموع	61	100

تكشف لنا البيانات الموضحة في الجدول السابق آليات أخرى غير التدريب يتبعها مسؤولو الشركات في القطاعين الخاص والمختلط مع الموظفين القطريين؛ لتطويرهم وإكسابهم المهارات المطلوبة، وفي سبيل جذب العمالة القطرية إلى مؤسساتهم والمحافظة عليها؛ حيث صرح ٨٥٪ من أفراد العينة، ممن لديهم عمالة قطرية، أنهم يرسلون موظفيهم إلى ورش عمل ومؤتمرات خارجية؛ بغرض اكتساب الخبرة وتبادل المعلومات مع الجهات الأخرى، بينما أكد ٦٢٪ من أفراد العينة أنه بالإضافة إلى التدريب، يتم ابتعاث الموظفين الذين لديهم الرغبة في إكمال تعليمهم إلى جامعات خارج الدولة أو داخلها لاستكمال تعليمهم على حسب التخصصات المطلوبة في الشركة، بهدف تمكين الشباب اقتصادياً في القطاع الخاص والمختلط، ومن ثم يتم تحقيق أهدافهم في برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، والمساهمة في تحقيق أهداف تنمية مستدامة.

شكل بياني رقم (٤٦)

يوضح العائد من التدريب للمنشأة من وجهة نظر أفراد العينة



الجدول رقم (٤٩)

يوضح العائد من التدريب للمنشأة من وجهة نظر أفراد العينة

العائد من التدريب	العدد	%
تأهيل الموظفين القطريين للمناصب القيادية	16	26
انخفاض التسرب الوظيفي ومعدل دوران العمل	16	26
المساعدة على رفع نسبة التقطير	24	39
المساعدة على ارتفاع الإيرادات والربحية	55	90
رفع مستوى أداء الموظفين لتحسين نوعية المنتجات والخدمات	55	90

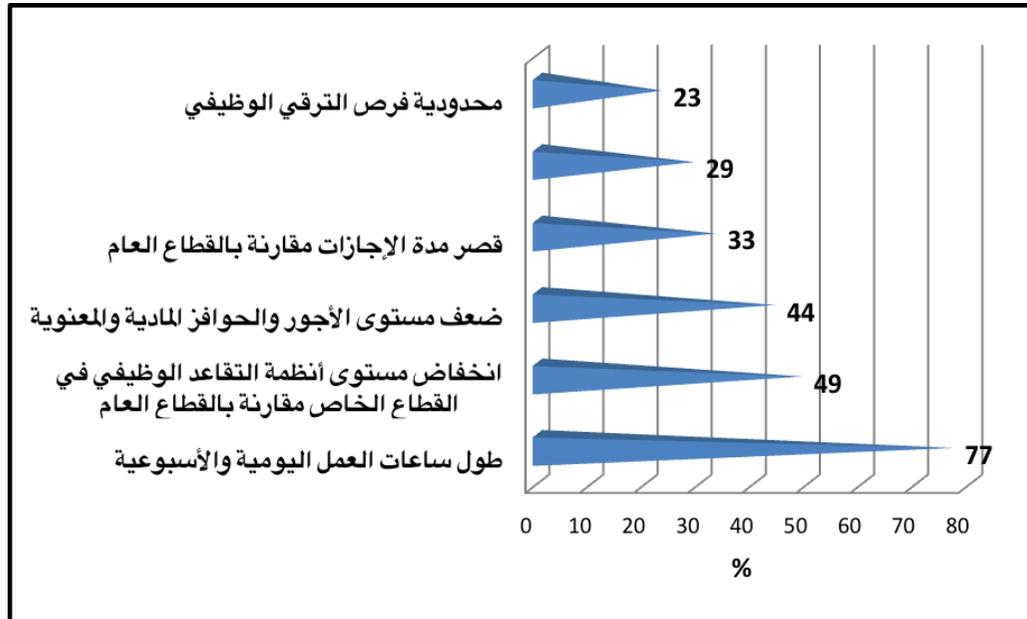
توضح البيانات الإحصائية الواردة بالجدول السابق، والتي تعكس وجهة نظر المديرين فيما يتعلق بأهمية وعوائد التدريب للمنشأة، ما يلي: أفاد ٩٠٪ من أفراد العينة أن كلاً من متغير رفع مستوى أداء الموظفين لتحسين نوعية المنتجات والخدمات ومتغير المساعدة على ارتفاع الإيرادات والربحية يعدان الهدفين الأساسيين للتدريب من وجهة نظرهم، حيث حصلوا على المرتبة الأولى من حيث الأهمية، ففي نهاية الأمر تعتبر المنشأة وحدة اقتصادية همها الأول هو تحقيق الربح والفائدة. بينما يرى ٣٩٪ من أفراد العينة أن العائد والهدف من التدريب هو أنها (ج) تساعد على رفع نسبة التقطير، وجاءت في المرتبة الثانية، وهذا يدل بالتأكيد على أن بعض القيادات ترى في التدريب والتأهيل الجاد والمستمر وسيلة من وسائل جذب العمالة القطرية إلى القطاع الخاص والمختلط. أما بخصوص متغيري (د) تأهيل الموظفين القطريين للمناصب القيادية و(هـ) انخفاض التسرب الوظيفي ومعدل دوران العمل، فقد احتلتا المرتبة الثالثة بنسبة ٢٦٪، وهي المرتبة الأخيرة. ويتضح لنا هنا أن بعض المديرين يرون في تدريب وتأهيل القطريين وسيلة من الوسائل التي تساعد على الاحتفاظ بالعمالة القطرية، حيث يرون أنها تؤدي إلى انخفاض التسرب ودوران العمل، وهي من المشاكل التي يعاني منها أرباب العمل في القطاع الخاص والمختلط، وكذلك منهم من يرى أن الهدف من التدريب هو تأهيل الموظفين القطريين للمناصب القيادية، حيث تتفق هذه النتيجة مع أهداف رؤية قطر ٢٠٣٠ بتكوين قيادات وطنية في جميع الميادين، وخاصة في القطاع الخاص والمختلط، ومن هنا يتبين لنا وعيهم برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

يتضح لنا من خلال هذه البيانات، وعلى رغم من سيادة النظرة الاقتصادية التقليدية لعوائد التدريب، وهي أن الهدف من تدريب الكوادر القطرية هو تطوير عملية تقديم الخدمات والمنتجات للمنشأة، والذي يؤدي بالتالي إلى زيادة الأرباح والإيرادات، إلا أن هناك من جهة أخرى نظرة إيجابية وواعية من قبل قيادات القطاع الخاص والمختلط للعمالة القطرية بأهمية الاستثمار في الموارد البشرية الوطنية، فمن خلال دأبها على توفير فرص العمل والحرص على تقدم وتطوير العمالة الوطنية، للوصول إلى أقصى طاقاتها، وتمكينها من مناصب قيادية فهي تدل على القناعة والالتزام بأهمية العنصر البشري الوطني كمورد استثماري، ولو كان على المدى الطويل. وكذلك وعيها برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، والتي تحث على تمكين القطريين في القطاعين الخاص والمختلط ورفع مستوى مهاراتهم ومستوى الإنتاجية في سوق العمل، بالإضافة إلى تمكينهم من المناصب القيادية.

لذلك ينبغي نشر الوعي لدى جميع قيادات القطاع الخاص والمختلط بحتمية الاهتمام بالعنصر البشري الوطني؛ وذلك بإبراز الفوائد التي قد تجنيها المنشآت في الإنتاجية والربحية، وذلك عن طريق تبني وسائل وآليات أفضل للاستقطاب والاختيار والتطوير والتدريب للمحافظة على بقاء واستمرار العمالة الوطنية.

شكل بياني رقم (٤٧)

يوضح تقدير مديري الشركات لأسباب إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص



جدول رقم (٥٠)

يوضح تقدير مديري الشركات لأسباب إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص

العدد	%	أسباب إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص
27	44	ضعف مستوى الأجور والحوافز المادية والمعنوية
14	23	محدودية فرص الترقى الوظيفي
47	77	طول ساعات العمل اليومية والأسبوعية
20	33	قصر مدة الإجازات مقارنة بالقطاع الحكومي
30	49	انخفاض مستوى أنظمة التقاعد الوظيفي في القطاع الخاص مقارنة بالقطاع الحكومي
18	29	اختلاف أنظمة التقاعد الوظيفي في القطاع الخاص عن نظيرتها في القطاع الحكومي من حيث المزايا

تكشف البيانات الموضحة بالجدول السابق، والتي تعكس وجهات نظر المبحوثين وآراءهم فيما يتعلق بالعوامل والأسباب المسؤولة عن عزوف المواطنين القطريين عن العمل بالقطاع الخاص، عن النتائج التالية:

- احتل متغير (طول ساعات العمل اليومية والأسبوعية) المرتبة الأولى من حيث أهميته كأحد العوامل التي تدفع المواطنين إلى العزوف عن العمل في القطاع الخاص، وقد بلغت نسبة هذا العامل ٧٧٪ من إجمالي الاستجابات.

- جاء متغير (انخفاض مستوى أنظمة التقاعد الوظيفي في القطاع الخاص مقارنة بالقطاع الحكومي)، في المرتبة الثانية من حيث التأثير على المواطنين القطريين، حيث بلغت نسبته ٤٩٪ من مجموع الاستجابات. أما متغير (ضعف مستوى الأجور والحوافز المادية والمعنوية) فقد جاء في المرتبة الثالثة من حيث تأثيره كأحد العوامل المسؤولة عن عزوف المواطنين القطريين عن العمل في القطاع الخاص، وقد بلغت نسبته ٤٤٪ من إجمالي الاستجابات.

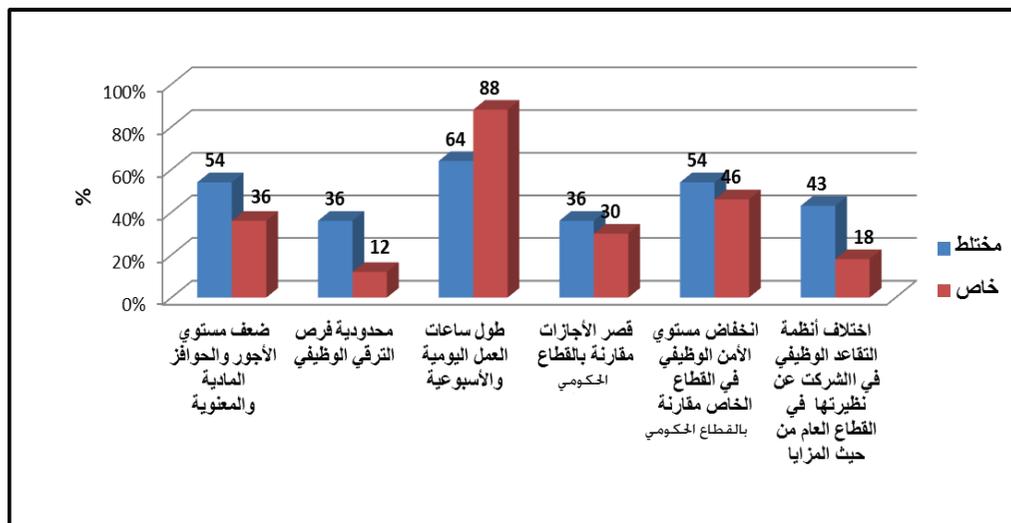
- أما المتغيرات والعوامل الأخرى الموضحة بالجدول والتي تتمثل في (قصر مدة الإجازات مقارنة بالقطاع الحكومي، واختلاف أنظمة التقاعد الوظيفي في القطاع الخاص عن نظيراتها في القطاع الحكومي، ومحدودية فرص الترقى الوظيفي)، فقد جاءت تلك العوامل بنسب متقاربة على النحو التالي: (٢٣٪، ٢٩٪، ٢٣٪) على التوالي. ونستنتج من ذلك، أن تأثير هذه العوامل أقل بكثير من تأثير العوامل الأخرى التي احتلت أهمية أكثر من وجهة نظر مديري الشركات، من حيث التأثير على المواطنين القطريين وعزوفهم عن العمل في القطاع الخاص، ومن ثم فإن تميز القطاع الحكومي عن القطاع الخاص فيما يتعلق بساعات العمل وأنظمة التقاعد الوظيفي، فضلاً عن مستويات الأجور والحوافز المادية والمعنوية، هو الذي يدفع المواطنين القطريين للعمل في القطاع الحكومي والعزوف عن العمل في القطاع الخاص، والذي تقل فيه هذه المزايا من وجهة نظر الباحثين.

كما يتضح لنا من النتائج السابقة أيضاً أن أغلبية المديرين يرون أن (طول ساعات العمل) أحد أهم أسباب إجماع وعزوف المواطنين عن العمل في القطاع الخاص، ومن هنا يكون من المتطلب من الدولة تحديد ساعات العمل في القطاع الخاص، مما يساعد على جذب القطريين للعمل في القطاع الخاص، حيث يكون بالإمكان الاستفادة من الخبرات الدولية في هذا الصدد. أما بالنسبة لعامل (اختلاف أنظمة التقاعد الوظيفي عن القطاع الحكومي من حيث المزايا) فإن الأمر يتطلب تدخل الدولة في مساواة أنظمة التقاعد بين القطاع الخاص والحكومي، وذلك لتشجيع المواطنين على الالتحاق بالعمل بالقطاع الخاص.

بالإضافة إلى ضرورة القيام بحملة واسعة للتوعية المجتمعية بأهمية مشاركة المواطنين بالعمل في القطاعين (الخاص والمختلط)، وتوضيح مدى تأثير ذلك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، هذا فضلاً عن ضرورة اهتمام المسؤولين في القطاعين الخاص والمختلط بشأن رفع مستوى الأجور، وكذلك تشجيع المواطنين بمنحهم فرص الترقى، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع توطيد العمالة بهذين القطاعين بالذات.

شكل بياني رقم (٤٨)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع وآراء المبحوثين حول أسباب إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص



جدول رقم (٥١)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع وآراء المبحوثين حول أسباب إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص

أسباب إحجام المواطنين عن العمل بالقطاع الخاص						نوع القطاع
انخفاض مستوى الأمن الوظيفي في القطاع الخاص مقارنة بالقطاع الحكومي	قصر الإجازات مقارنة بالقطاع الحكومي	محدودية فرص الترقى الوظيفي	طول ساعات العمل اليومية والأسبوعية	ضعف مستوي الأجور والحوافز المادية والمعنوية	اختلاف أنظمة التقاعد الوظيفي في الشركات عن نظيرتها في القطاع العام من حيث المزايا	
12	10	10	18	15	15	مشترك
%43	%36	%36	%64	%54	%54	
6	10	4	29	12	12	خاص
%18	%30	%12	%88	%36	%36	

- تكشف البيانات الموضحة بالجدول أن ثمة اتفاق بين المبحوثين في القطاعين المختلط والخاص على أن السبب الرئيس في إحجام المواطنين عن العمل في القطاع الخاص يتمثل في (طول ساعات العمل اليومية والأسبوعية)، حيث احتل هذا العامل المرتبة الأولى من وجهة نظر المبحوثين، وقد بلغت نسبته ٦٤٪ للقطاع المختلط، و٨٨٪ بالنسبة للقطاع الخاص، وذلك من مجموع استجابات المبحوثين في كل قطاع.

- أن ثمة جوانب اتفاق أخرى بين وجهات نظر المبحوثين على مستوى القطاعين فيما يتعلق بدرجة أهمية وتأثير بعض العوامل والأسباب الأخرى الواردة بالجدول، حيث احتل عامل (انخفاض مستوى الأمن الوظيفي في القطاع الخاص مقارنة بالقطاع الحكومي) المرتبة الثانية من وجهة نظر المبحوثين في القطاعين المختلط والخاص، حيث بلغت نسبته ٤٦٪ بالنسبة للقطاع الخاص من مجموع الاستجابات، و٥٤٪ من مجموع الاستجابات بالنسبة للقطاع المختلط.

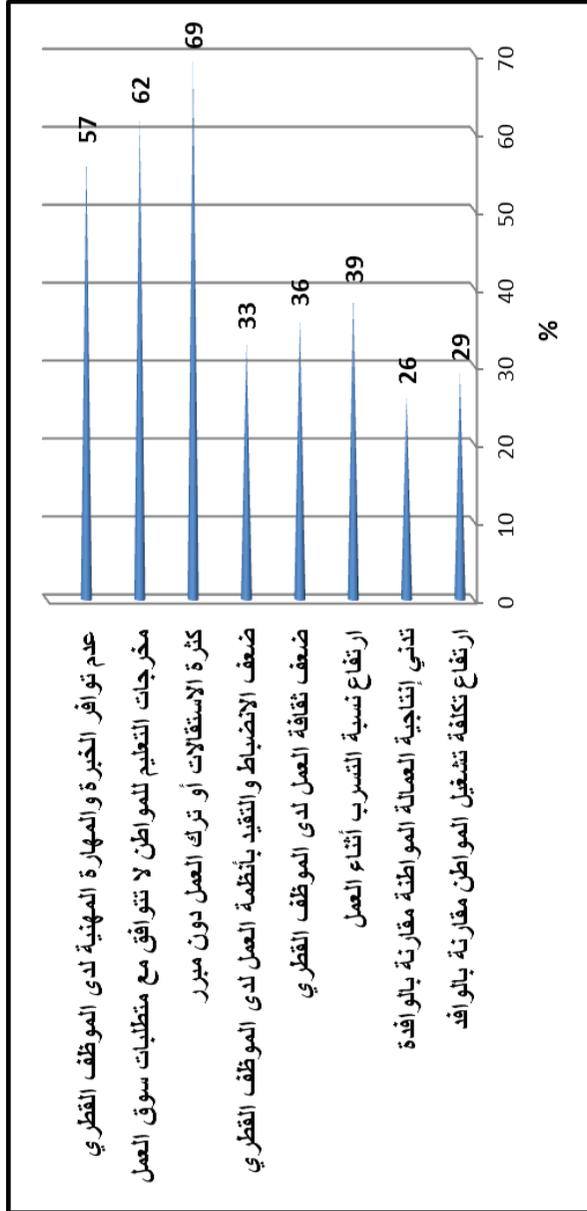
- وثمة فروق واختلافات في وجهات نظر المبحوثين على مستوى القطاعين فيما يتعلق بمدى أهمية وتأثير العوامل الأخرى الموضحة بالجدول، فبينما احتل عامل (ضعف مستوى الأجور والحوافز المادية والمعنوية) المرتبة الثالثة من وجهة نظر مديري القطاع الخاص، حيث بلغت نسبته ٣٦٪ من مجموع الاستجابات، فإن العامل ذاته قد جاء في المرتبة الثانية من حيث أهميته ودرجة تأثيره من وجهة نظر مديري القطاع المختلط، حيث بلغت نسبته ٥٤٪ من مجموع الاستجابات. كذلك توجد فروق أخرى لكل من عامل (اختلاف أنظمة التقاعد الوظيفي في القطاع الخاص عن نظيراتها في القطاع الحكومي)؛ حيث حصل على المرتبة الثالثة بالنسبة للقطاع المختلط بنسبة ٤٣٪، بينما نجد أن العامل ذاته احتل المرتبة الخامسة في القطاع الخاص بنسبة ١٨٪. وقد يرجع هذا الاختلاف إلى أن القطاع المختلط أكثر التزاماً بسياسة التقدير بسبب أنها من ضمن الشركات التي يسري عليها القانون، فالمبحوثون والمسؤولون في القطاع المختلط يجدون أن (اختلاف أنظمة التقاعد الوظيفي في القطاع الخاص عن نظيراتها في القطاع الحكومي) من المعوقات التي تقف في وجهه سياسة التوظيف.

نستنتج من ذلك، أن ثمة علاقة بين نوع القطاع الذي ينتمي إليه مديرو الشركات، وتباين وتنوع وجهات نظرهم حول الأسباب والعوامل المسؤولة عن عزوف المواطنين القطريين عن العمل في القطاع الخاص، ومن ثم فطبيعة القطاع الذي ينتمي إليه المبحوث «المدير»، سواء أكان قطاعاً خاصاً أو مشتركاً تؤثر بشكل أو بآخر في توجهاته، ومن ثم مستوى وعيه، وهو الأمر الذي يؤثر في تقييمه لأوضاع العمالة المواطنة من القطريين ومواقفهم من العمل في القطاعين سواء المختلط أو الخاص، وذلك وفقاً لمجموعة من الاعتبارات والمعايير.

ثالثاً- تقدير المديرين لصعوبات تطبيق سياسة التقطير

شكل بياني رقم (٤٩)

يوضح الصعوبات التي تواجه المديرين في توظيف القطريين



جدول رقم (٥٢)

يوضح الصعوبات التي تواجه المديرين في توظيف القطريين

المجموع	نعم		المتغيرات
	%	العدد	
78 %100	29	23	ارتفاع تكلفة تشغيل المواطن مقارنة بالوافد
78 %100	26	20	تدني إنتاجية العمالة المواطنة مقارنة بالوافدة
78 %100	39	30	ارتفاع نسبة التسرب أثناء العمل
78 %100	36	28	ضعف ثقافة العمل لدى الموظف القطري
78 %100	33	26	ضعف الانضباط والتقيّد بأنظمة العمل لدى الموظف القطري
78 %100	69	54	كثرة الاستقالات أو ترك العمل دون مبرر
78 %100	62	48	مخرجات التعليم للمواطن لا تتوافق مع متطلبات سوق العمل
78 %100	57	44	عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري

يوضح الجدول السابق مجموعة من الصعوبات التي تواجه المديرين عند توظيف القطريين، وجاء ترتيبها كالتالي: أفاد ٦٩% من أفراد العينة أن أكثر المعوقات التي يواجهونها هي (كثرة الاستقالات أو ترك العمل دون مبرر)، حيث صرح المديرين أن الدوران الوظيفي يعتبر من أهم المشاكل التي يعانون منها (القطاع الخاص والمختلط). ويعلل المديرين هذا العائق بعدم تأقلم الشباب مع بيئة العمل عند انتقالهم من مؤسسة إلى أخرى، أو بسبب حصول الموظف على عرض من قبل شركات أو مؤسسات أخرى برواتب مغرية وحوافز أعلى؛ مما يؤدي إلى تقديم الموظف استقالته؛ لذا فهناك دعوة من قبل المديرين بتوحيد الرواتب والمزايا التي يحصل عليها الموظفون المعيّنون على نفس الكادر الوظيفي، وذلك على مستوى جميع مؤسسات وشركات الدولة.

ثم تليها في النسبة المئوية المشكلة المتمثلة في أن (مخرجات التعليم للمواطن لا تتوافق مع متطلبات سوق العمل)، وحصلت على ما نسبته ٦٢٪ محتلة بذلك المرتبة الثانية؛ إذ يرى مديرو الشركات عدم تناسب المناهج التعليمية الموجودة مع واقع متطلبات سوق العمل، وهو ما يرجع إلى كثرة الاختصاصات والمواد الدراسية الأدبية والإنسانية؛ مع محدودية الحاجة إليها، في الحين الذي تقل فيه أعداد الخريجين في الاختصاصات العلمية مع الحاجة الواضحة لهذه الاختصاصات، كذلك يرى المديرون ضرورة إكساب الخريجين بعض المهارات التطبيقية وبعض المهارات الأخرى مثل (التخطيط والتنظيم والقيادة).

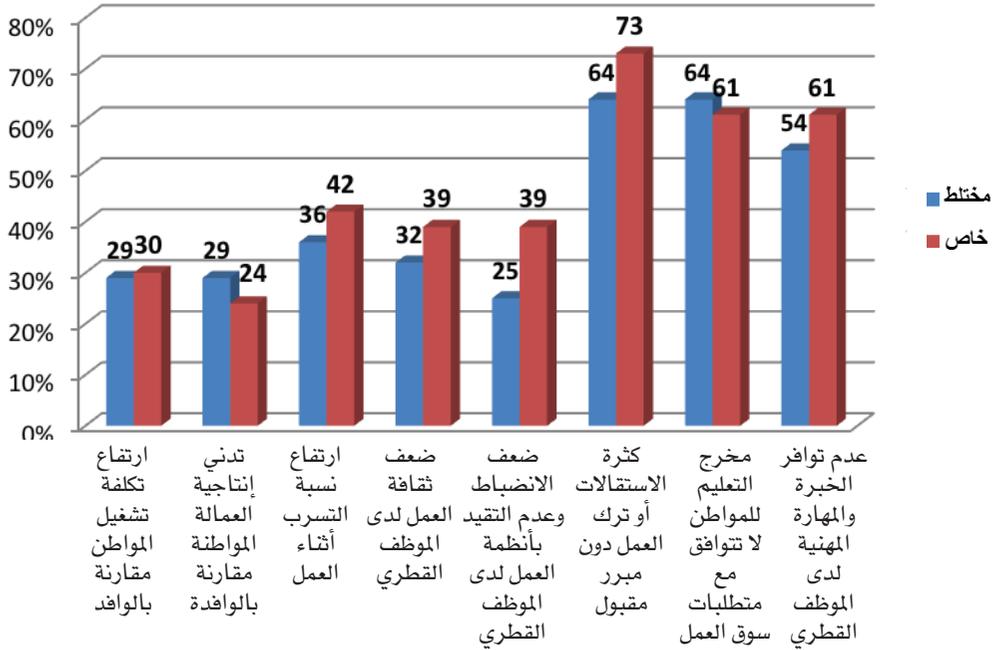
في حين أكد ٥٧٪ من أفراد العينة من المديرين أن من معوقات توظيف القطريين (عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري)، وحصل على المرتبة الثالثة، ثم يليها كل من (ارتفاع نسبة التسرب أثناء العمل)، و(ضعف ثقافة العمل لدى الموظف)، و(ضعف الانضباط والتقييد بأنظمة العمل) وحصلت على مراتب متأخرة مقارنة بالمتغيرات الأخرى، وحصلت على نسب مئوية متقاربة، وهي على التوالي: (٣٩٪، ٣٦٪، ٣٣٪). ومن ناحيتنا نعتقد أنها قد ترجع إلى ضعف ثقافة العمل في المجتمع، مما يستدعي من المسؤولين القيام بحملات توعوية أو برامج تثقيفية لكل أفراد المجتمع عن أهمية العمل وقيمه ومبادئه. وأخيراً (ارتفاع تكلفة تشغيل المواطن مقارنة بالوافد) بنسبة ٢٩٪ واحتل المرتبة الأخيرة.

وإضافة لما سبق ذكره، فهناك مجموعة أخرى من المعوقات التي تواجه سياسة توظيف الوظائف، من وجهة نظر المديرين، وهي التي تم طرحها من خلال المقابلات الشخصية الحرة، وهي على النحو التالي:

- ١- ضعف اللغة الإنجليزية للكوادر القطرية.
- ٢- تطلع المتقدم للوظيفة إلى راتب أو منصب أعلى من المحدد والمتوقع.
- ٣- رفض العمل خارج مدينة الدوحة أو لدوامين.
- ٤- عدم استعداد الشباب القطري للتدريب بشكل جاد.
- ٥- عدم توافر الخبرة العملية المطلوبة لدى العمالة القطرية.
- ٦- قلة عدد العمالة القطرية بالنسبة لمتطلبات الشركات من المهن والوظائف المطلوبة.
- ٧- عدم توافر قاعدة بيانات عن سوق العمل والفرص المتاحة ومتطلباتها.
- ٨- النظرة الاجتماعية السلبية لدى الشباب القطري للعمل المهني أو قطاع الخدمات الشخصية.
- ٩- صعوبة الاستغناء عن العمالة الوطنية في حالة ثبوت عدم كفاءتها لأسباب كثيرة، مما يشكل عبئاً على صاحب المنشأة.

شكل بياني رقم (٥٠)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع والصعوبات التي تواجه المديرين في توظيف القطريين



جدول رقم (٥٣)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع والصعوبات التي تواجه المديرين في توظيف القطريين

نوعية الصعوبات التي تواجه المديرين في عملية توظيف المواطنين								نوع القطاع
عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري	مخرجات التعليم للمواطن لا تتوافق مع متطلبات سوق العمل	كثرة الاستقالات أو ترك العمل دون مبرر مقبول	ضعف الانضباط وعدم التقيد بأنظمة العمل لدى الموظف القطري	ضعف ثقافة العمل لدى الموظف القطري	ارتفاع نسبة التسرب أثناء العمل	تدني إنتاجية العمالة المواطنة مقارنة بالوافدة	ارتفاع تكلفة تشغيل المواطنين مقارنة بالوافد	
15 %54	18 %64	18 %64	7 %25	9 %32	10 %36	8 %29	8 %29	مختلط
20 %61	20 %61	24 %73	13 %39	13 %39	14 %42	8 %24	10 %30	خاص

- تكشف البيانات الموضحة بالجدول السابق أن ثمة اتفاق بين المبحوثين في القطاعين المختلط والخاص على أن هناك مجموعة من الصعوبات تواجههم في عملية توظيف المواطنين، حيث احتل متغير (كثرة الاستقالات أو ترك العمل دون مبرر مقبول) المرتبة الأولى من وجهة نظر المبحوثين على مستوى القطاعين، فقد جاءت نسبته ٦٤٪ في القطاع المختلط، و٧٣٪ بالنسبة للقطاع الخاص.

- ومن مظاهر الاتفاق أيضاً أن متغير (عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري) قد جاء في المرتبة الثانية بالنسبة للمبحوثين في القطاعين المختلط والخاص، وبلغت هذه النسبة ٥٤٪ في القطاع المختلط، و٦١٪ بالنسبة للقطاع الخاص. كما توضح البيانات أيضاً أن متغير (ارتفاع نسبة التسرب أثناء العمل) قد احتل المرتبة الثالثة من حيث أهميته بالنسبة للمبحوثين في كلا القطاعين، حيث بلغت نسبته من مجموع الاستجابات ٣٦٪ في القطاع المختلط، و٤٢٪ بالنسبة للقطاع الخاص.

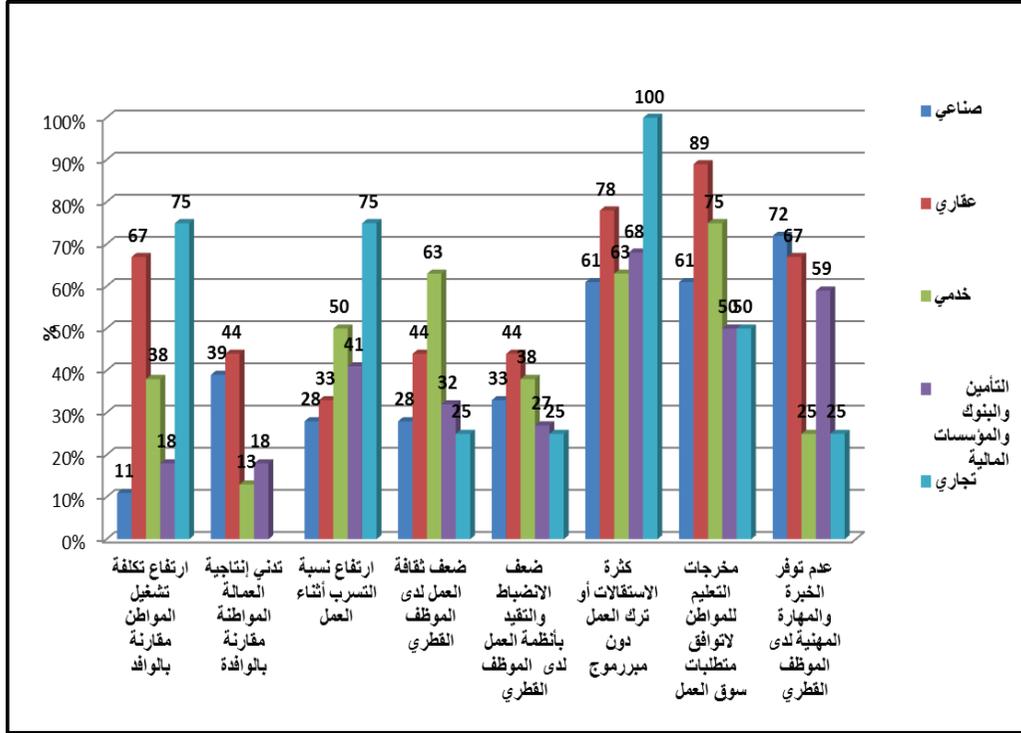
- من أوجه الاتفاق بين المبحوثين أيضاً أن متغير (ضعف ثقافة العمل لدى الموظف القطري) قد احتل المرتبة الرابعة من وجهة نظر المبحوثين في كلا القطاعين، وبلغت نسبته ٣٢٪ في القطاع المختلط، و٣٩٪ بالنسبة للقطاع الخاص. وكذلك الحال بالنسبة للمتغير (ارتفاع تكلفة تشغيل المواطن مقارنة بالوافدين)، حيث جاء في المرتبة الخامسة بالنسبة للمبحوثين في كلا القطاعين، وذلك بنسب ٢٩٪ في القطاع المختلط، و٣٠٪ بالنسبة للقطاع الخاص، وكذلك الحال بالنسبة لمتغير (تدني إنتاجية العمالة المواطنة مقارنة بالوافدة)، حيث احتل المرتبة السادسة من وجهة نظر المبحوثين في كلا القطاعين، وبلغت النسبة ٢٩٪ في القطاع المختلط، و٢٤٪ للقطاع الخاص.

- أما عن أوجه الاختلاف بين وجهات نظر المبحوثين في كلا القطاعين فقد جاءت طفيفة ولا تمثل دلالة إحصائية لافتة، ومنها نذكر على سبيل المثال احتلال متغير (ضعف الانضباط وعدم التقيد بأنظمة العمل لدى الموظف القطري) المرتبة الرابعة من وجهة نظر المبحوثين «المديرين» المنتمين للقطاع الخاص، وذلك بنسبة بلغت ٣٩٪ من مجموع الاستجابات، في حين جاء في المرتبة السابعة من وجهة نظر المبحوثين المنتمين للقطاع المختلط، مسجلاً ما نسبته ٢٥٪.

نستنتج من التحليلات السابقة أن ثمة اتفاق عام بين المبحوثين، على الرغم من تباين وتنوع القطاعات التي ينتمون إليها (مختلط، وخاص) حول مجموعة من الصعوبات والمعوقات التي تواجههم في عملية تعيين المواطنين القطريين، تمثلت تلك المعوقات في (أن مخرجات التعليم للمواطن لا تتوافق مع متطلبات سوق العمل، عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري، ارتفاع نسبة التسرب أثناء العمل، وارتفاع تكلفة تشغيل المواطن مقارنة بالوافدين). وثمة صعوبات وتحديات أخرى اختلفت وجهات نظر المبحوثين في تحديد مدى تأثيرها، ومن ثم تباينت آراؤهم حول مدى أهميتها حسب القطاع الذي ينتمون إليه.

شكل بياني رقم (٥١)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة والصعوبات التي تواجه المديرين في توظيف القطريين



جدول رقم (٥٤)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة والصعوبات التي تواجه المديرين في توظيف القطريين

نوع نشاط الشركة	نوعية الصعوبات التي تواجهك في عملية توظيف المواطن							
	ارتفاع تكلفة تشغيل المواطن مقارنة بالوافد	تدني إنتاجية العمالة المقارنة بالوافدة	ارتفاع نسبة التسرب أثناء العمل	ضعف ثقافة العمل لدى الموظف القطري	ضعف الانضباط والتقيّد بأنظمة العمل لدى الموظف القطري	كثرة الاستقالات أو ترك العمل دون مبرر	مخرجات التعليم للمواطن لا توافق متطلبات سوق العمل	عدم توفر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري
صناعي	2 %11	7 %39	5 %28	5 %28	6 %33	11 %61	11 %61	13 %72
عقاري	6 %67	4 %44	3 %33	4 %44	4 %44	7 %78	8 %89	6 %67
خدمي	3 %38	1 %13	4 %50	5 %63	3 %38	5 %63	6 %75	2 %25
التأمين والبنوك والمؤسسات المالية	4 %18	4 %18	9 %41	7 %32	6 %27	15 %68	11 %50	13 %59
تجاري	3 %75	0	3 %75	1 %25	1 %25	4 %100	2 %50	1 %25

لا شك في أن نوعية نشاط الشركة التي ينتمي إليها المديرين تؤثر بدرجة أو بأخرى في مواقفهم واتجاهاتهم نحو توظيف المواطنين القطريين في الشركات التي يعملون على إدارتها، ومن ثم على تباين وجهات نظرهم وآرائهم فيما يتعلق بتحديدهم للمعوقات والصعوبات التي تواجههم في هذا الشأن. ونستخلص من البيانات الموضحة بالجدول ما يلي:

- بينما احتل متغير (عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري) المرتبة الأولى من حيث أهميته من وجهة نظر مديري الشركات الصناعية، حيث بلغت نسبته ٧٢٪ من إجمالي الاستجابات، جاء المتغير ذاته في المرتبة الثانية من وجهة نظر مديري شركات التأمين والبنوك والمؤسسات المالية، وذلك بنسبة بلغت ٥٩٪، واحتل المرتبة الثالثة من وجهة نظر مديري الشركات العقارية، وبلغت نسبته ٦٧٪، والمرتبة الرابعة من وجهة نظر مديري الشركات التجارية، وذلك بنسبة ٢٥٪. ويرجع سبب أهمية المتغير (عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري)

من ضمن أهم أسباب وصعوبات التوظيف بالنسبة لكل من (الشركات الصناعية، والبنوك والمؤسسات المالية، والشركات العقارية)، حيث إنها من ضمن القطاعات التي تحتاج إلى عمالة ذات خبرة مهنية متراكمة؛ إذ نجد أن العمالة القطرية نادراً ما تتوافر لديها هذه الخبرة التراكمية المطلوبة في مجال الصناعة أو البنوك، مما يجعل المديرين يلجؤون إلى توظيف عمالة أجنبية تتوافر لديها المؤهلات والخبرات المطلوبة.

- كذلك احتل المتغير الذي يفيد (بأن مخرجات التعليم للمواطن لا تتوافق مع متطلبات سوق العمل) المرتبة الأولى من وجهة نظر مديري الشركات: العقارية والخدمية، وذلك بنسب بلغت ٨٩٪، ٧٥٪ على التوالي، في حين احتل المتغير ذاته المرتبة الثانية من وجهة نظر مديري الشركات الصناعية بنسبة بلغت ٦١٪ من إجمالي الاستجابات، واحتل المرتبة الثالثة من وجهة نظر مديري الشركات التجارية ومديري شركات التأمين والبنوك والمؤسسات المالية، وقد حصلوا على نفس النسبة وبلغت ٥٠٪. هذا ويعتبر هذا العامل من ضمن أهم التحديات التي تواجه مديري الشركات (العقارية، الخدمية، الصناعية) حيث إن نوع المهن والتخصصات المطلوبة للعمل في هذه الشركات تحتاج إلى تخصصات مهنية وفنية قد لا توفرها مخرجات التعليم الحالية؛ مما يؤدي إلى اللجوء إلى العمالة الأجنبية.

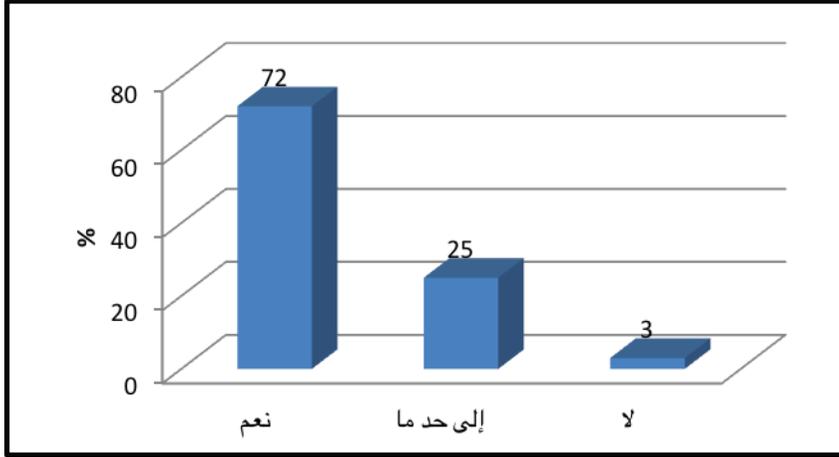
أما متغير (كثرة الاستقالات أو ترك العمل دون مبرر مقبول)، فقد جاء في المرتبة الأولى من وجهة نظر مديري الشركات: التأمين والبنوك والمؤسسات المالية بنسبة ٦٨٪، والشركات التجارية، وذلك بنسبة ١٠٠٪، بينما جاء المتغير ذاته في المرتبة الثانية من حيث أهميته من وجهة نظر مديري الشركات الصناعية ٦١٪، والعقارية ٧٨٪، والشركات الخدمية بنسبة ٧٥٪.

هذا ونلاحظ بعض الاختلافات بالنسبة لمتغير (ارتفاع تكلفة تشغيل المواطن مقارنة بالوافد)، حيث احتل المرتبة الثانية في الشركات التجارية بنسبة ٧٥٪، واحتل المرتبة الثالثة في الشركات العقارية بنسبة ٦٧٪، حيث يعتبر هذا العامل من معوقات توظيف القطريين في هذه الشركات؛ بسبب أن هذه الشركات أغلبها من الشركات العائلية الخاصة، والتي تبحث عن الربح في المقام الأول، بينما نجد أن نفس العامل قد احتل المرتبة الخامسة في الشركات الخدمية بنسبة ٢٨٪، والمرتبة السادسة في الشركات الصناعية بنسبة ١١٪.

أما متغير (تدني إنتاجية العمالة المواطنة مقارنة بالوافدة) نكتشف من البيانات الواردة أن الشركات التجارية لا تعير هذا العامل أي أهمية، ولا ترى أنه من المعوقات، بينما الشركات الأخرى مثل الشركات الصناعية؛ احتلت المرتبة الثالثة والعقارية المرتبة الرابعة، وحصلت على النسب التالية ٢٩٪ و ٤٤٪، وقد يرجع ذلك إلى أن الشركات العقارية والصناعية تتواجد فيها عمالة قطرية، لكن ذات معدلات إنتاجية متدنية بسبب احتياجها إلى تدريب وتأهيل.

شكل بياني رقم (٥٢)

يوضح مدى رضا المديرين عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية



جدول رقم (٥٥)

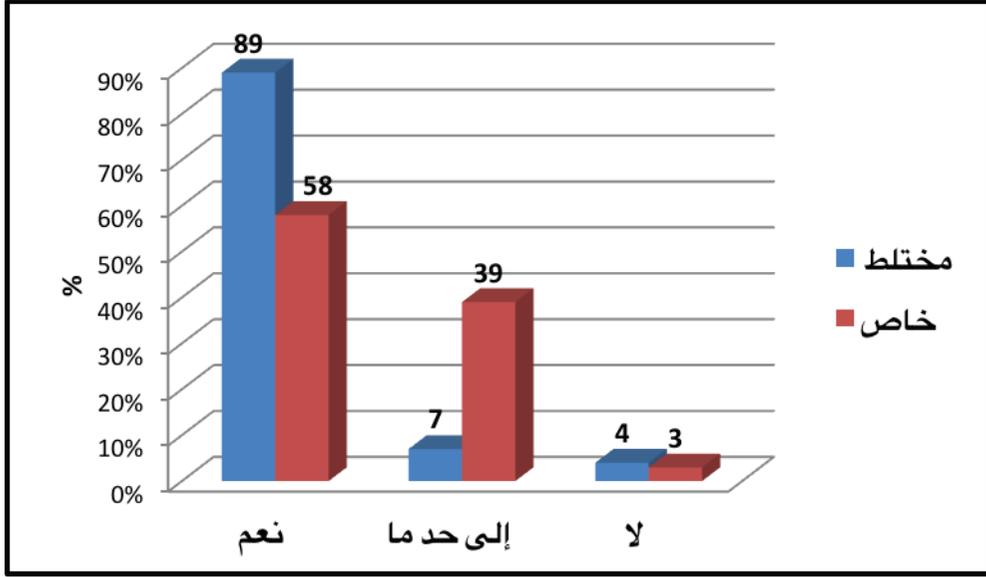
يوضح مدى رضا المديرين عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية

العدد	%	بشكل عام: هل أنت راضٍ عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية؟
44	72	نعم
15	25	إلى حد ما
2	3	لا
61	100	المجموع

نستنتج من البيانات الموضحة بالجدول السابق أن ثمة اتفاق عام بين مديري الشركات (عينة الدراسة) - على الرغم من تنوع القطاعات التي ينتمون إليها- على أنهم راضون عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية، حيث بلغت النسبة الإجمالية لمن أكدوا على (نعم) ٧٢٪ من إجمالي الاستجابات، كما أن من أجاب منهم بأنهم راضون إلى حد ما بلغت ٢٥٪، ومن ثم تصبح النسبة الإجمالية لمن أكدوا على أنهم راضون عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية ٩٧٪ من مجموع الاستجابات، مقارنة بنسبة من أكدوا على أنهم غير راضين، والتي لم تتجاوز ٣٪ فقط من إجمالي الاستجابات.

شكل بياني رقم (٥٣)

يوضح العلاقة بين نوع قطاع الشركة وآراء المبحوثين في مدى الرضا عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية



جدول رقم (٥٦)

يوضح العلاقة بين نوع قطاع الشركة وآراء المبحوثين في مدى الرضا عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية

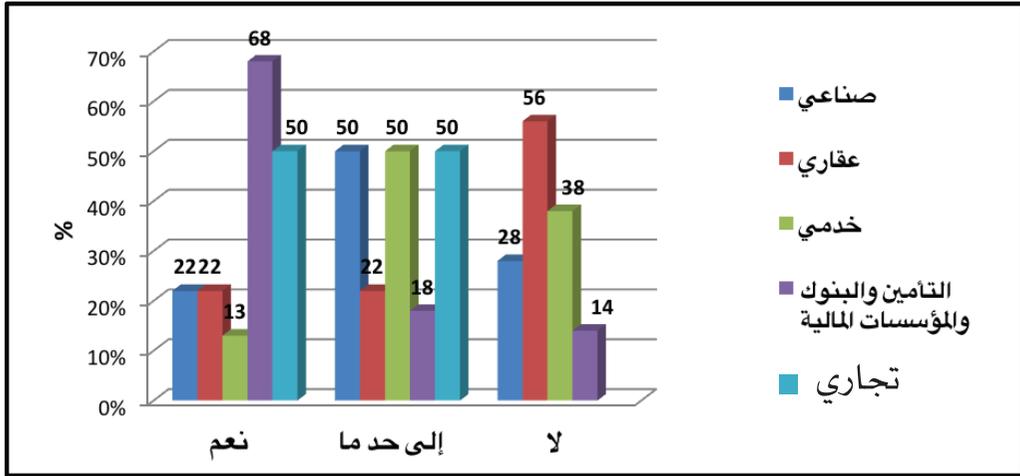
المجموع	مدى الرضا عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية			نوع قطاع الشركة
	لا	إلى حد ما	نعم	
28 %100	1 %4	2 %7	25 %89	مختلط
33 %100	1 %3	13 %39	19 %58	خاص
61 %100	2 %3	15 %25	44 %72	المجموع

نستنتج من البيانات الموضحة بالجدول السابق أن ثمة فروق واختلافات بين وجهات نظر المديرين حسب القطاع الذي تنتمي إليه شركاتهم فيما يتعلق بمدى الرضا على الأداء الوظيفي للعمالة القطرية؛ فبينما جاءت نسبة الذين أكدوا على أنهم راضون عن أداء العمالة القطرية من مديري القطاع المختلط ٨٩٪ من إجمالي الاستجابات، جاءت نسبة الذين أكدوا على ذلك من مديري شركات القطاع الخاص ٥٨٪، ومن ثم زادت نسبة الذين أكدوا على أنهم راضون عن الأداء (إلى حد ما) بالنسبة للمديرين المنتمين لهذا القطاع ٣٩٪، عن مثلتها بالنسبة لمديري شركات القطاع المختلط والتي لم تتجاوز ٧٪ فقط من إجمالي الاستجابات.

ومن ثم يمكن القول إن نظرة مديري الشركات التي تنتمي إلى القطاع المختلط بالنسبة لأداء العمالة القطرية أكثر إيجابية مقارنة بنظرة مديري القطاع الخاص، مما يؤكد على أن مساحة المرونة التي تتيحها شركات القطاع المختلط للعمالة القطرية تعد أكبر مقارنة بشركات القطاع الخاص. وهو ما قد يرجع إلى أن قيمتي العمل اللتين تسودان القطاع الخاص - إجمالاً - المتمثلتين في قيمتي الإنجاز والربح، تؤديان بطبيعتهما إلى التعامل بشكل أكثر موضوعية مع عناصر العمل الأساسية، دون تحيزات وطنية قد تقضي إلى انتهاكهما، وهو الأمر الذي يجعل اتجاهات مديري القطاع الخاص إزاء العاملين - أيا كانت جنسياتهم - أقل تسامحاً وأكثر تشدداً قياساً إلى المصالح المحققة للعمل بالمؤسسة.

شكل بياني رقم (٥٤)

يوضح العلاقة بين مجال نشاط الشركة ومدى رضا المديرين عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية



جدول رقم (٥٧)

يوضح العلاقة بين مجال نشاط الشركة ومدى رضا المديرين عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية

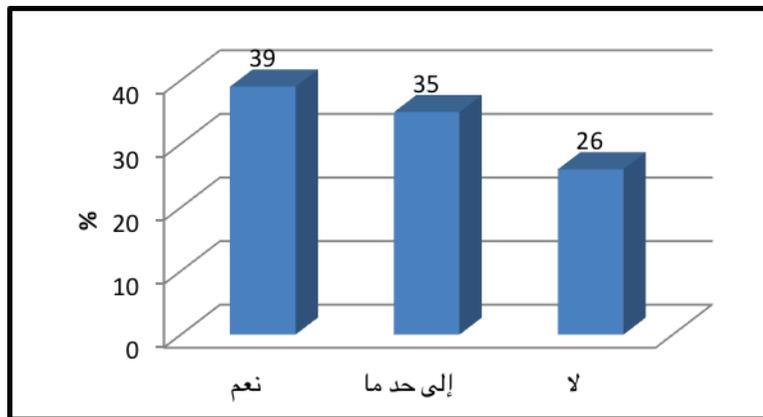
المجموع	هل أنت راض عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية؟			مجال نشاط الشركة
	لا	إلى حد ما	نعم	
18 %100	0	4 %22	14 %78	صناعي
9 %100	0	3 %33	6 %67	عقاري
8 %100	1 %13	1 %13	6 %75	خدمي
22 %100	1 %5	6 %27	15 %68	التأمين والبنوك والمؤسسات المالية
4 %100	0	1 %25	3 %75	تجاري
61 %100	2 %3	15 %25	44 %72	المجموع

تكشف البيانات الإحصائية المبينة بالجدول السابق عن بعض الحقائق نذكر منها:
 أن ثمة فروق واختلافات بين المديرين الذين أكدوا على أنهم راضون عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية، تلك الاختلافات التي جاءت كنتيجة لانتمائهم لشركات تعمل في مجالات متنوعة ومتباينة، وهو الأمر الذي انعكس على آرائهم؛ فبينما ارتفعت نسبة الرضا لدى مديري الشركات الصناعية، حيث كانت استجاباتهم بـ (نعم) ٧٨٪، محتلة المرتبة الأولى، وكذلك الشركات الخدمية والتجارية، حيث احتلت المرتبة الثانية بنسبة ٧٥٪ من إجمالي الاستجابات، إلا أن نسبة الرضا قد انخفضت لدى مديري (شركات التأمين والبنوك والمؤسسات المالية، والشركات العقارية)؛ حيث احتلت استجاباتهم في هذا الصدد المرتبة الثالثة بنسبة بلغت ٦٨٪، أما الشركات العقارية فقد احتلت المرتبة الرابعة بنسبة ٦٧٪.

ونستنتج من ذلك أن نوع النشاط الذي تمارسه الشركات التي ينتمي إليها المديرون (عينة الدراسة) يؤثر بدرجة أو بأخرى على تصوراتهم واتجاهاتهم، ومن ثم تقييمهم للأداء الوظيفي للعمالة القطرية، وبالرغم من أن أغلبهم قد أكدوا على أنهم راضون عن الأداء الوظيفي للعمالة القطرية بصورة عامة، إلا أن مستوى الرضا قد اختلف من مدير لآخر حسب مجال نشاط الشركة التي ينتمي إليها، وهو الأمر الذي يؤكد على أن ثمة علاقة بين نوع نشاط الشركة التي ينتمي إليها المديرون، وتقييمهم لأداء العمالة القطرية من حيث الرضا عن هذا الأداء أو عدم الرضا عنه.

شكل بياني رقم (٥٥)

يوضح تقدير المديرين لمدى قدرة وزارة العمل على حل المشاكل والمعوقات التي تواجههم عند تطبيق سياسة التقطير



جدول رقم (٥٨)

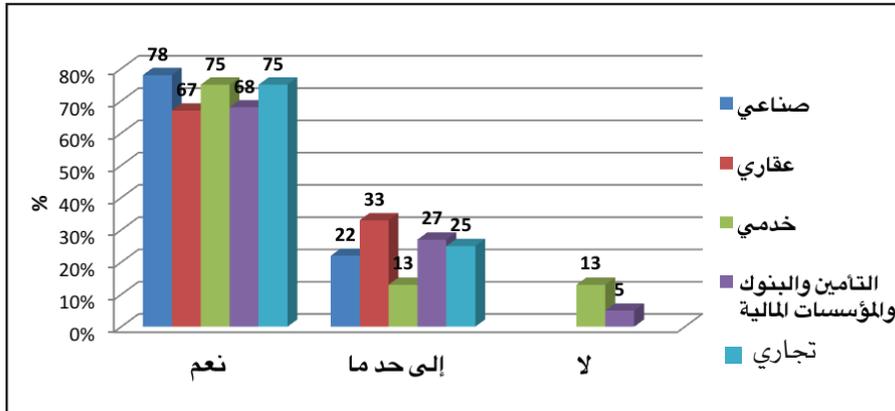
يوضح تقدير المديرين مدى قدرة وزارة العمل على حل المشاكل والمعوقات التي تواجههم عند تطبيق سياسة التقطير

العدد	%	مدى قدرة وزارة العمل على حل المشاكل والمعوقات التي تواجههم عند تطبيق سياسة التقطير
24	39	نعم (قادرة)
21	35	إلى حد ما
16	26	لا (غير قادرة)
61	100	المجموع

يوضح لنا الجدول السابق تقدير المديرين مدى قدرة وزارة العمل على حل المشاكل والمعوقات التي قد تواجههم كمديرين للشركات والمؤسسات في عملية توظيف المواطنين القطريين (تطبيق سياسة التقطير)، حيث أكد ٢٩٪ منهم أن وزارة العمل قادرة على حل المشاكل والمعوقات التي تواجههم، بينما أفاد ٢٥٪ منهم بأنها قادرة (إلى حد ما)، ثم تليها نسبة تزيد عن ربع العينة (٢٦٪)، والتي ترى أن الوزارة ليست قادرة على حل تلك المشاكل التي تواجههم بطريقة فعالة.

شكل بياني رقم (٥٦)

يوضح العلاقة بين مجال نشاط الشركة وتقدير المديرين مدى قدرة وزارة العمل على حل المشاكل والمعوقات التي تواجههم أثناء تطبيق سياسة التقطير



جدول رقم (٥٩)

يوضح العلاقة بين مجال نشاط الشركة وتقدير المديرين لمدى قدرة وزارة العمل على حل المشاكل والمعوقات التي تواجههم أثناء تطبيق سياسة التقطير

المجموع	هل ترى أن وزارة العمل قادرة على حل المشاكل والمعوقات التي تصادفها في مؤسستك أثناء تطبيق سياسة التقطير؟			نوع نشاط الشركة
	لا	إلى حد ما	نعم	
18 %100	5 %28	9 %50	4 %22	صناعي
9 %100	5 %56	2 %22	2 %22	عقاري
8 %100	3 %38	4 %50	1 %13	خدمي
22 %100	3 %14	4 %18	15 %68	التأمين والبنوك والمؤسسات المالية
4 %100	0	2 %50	2 %50	تجاري
61 %100	16 %26	21 %34	24 %39	المجموع

توضح البيانات الإحصائية الواردة بالجدول السابق -والتي تعكس وجهات نظر المديرين وآراءهم فيما يتعلق بمدى قدرة وزارة العمل على مواجهة المشاكل والمعوقات التي تواجههم أثناء تطبيق سياسة التقطير- أن النسب المتوية لمن قالوا نعم «صريحة» ودون لبس تعد قليلة بقدر ملحوظ لدى معظم أفراد العينة، وهو ما يتضح جلياً سواء بالنظر في النسبة الإجمالية للموافقة (٢٩٪) أو النسب الواردة تفصيلاً حسب مجال النشاط (التي تدور حول ٢٠٪)، اللهم إلا المديرين العاملين في نشاط التأمين والبنوك والذين سجلوا نسبة ليس لها مثيل بين باقي مجالات النشاط، وهي ٦٨٪، وتلاهم بمسافة معتبرة المديرون بشركات تجارية بنسبة بلغت ٥٠٪.

- بينما انخفضت نسبة الرضا على قدرة وزارة العمل على حل المشاكل والمعوقات لكل من الشركات (العقارية، الصناعية، الخدمية)، حيث أجاب المبحوثون المنتمون إلى الشركات العقارية ب (لا) ليست قادرة وبلغت نسبتهم ٥٦٪، وبأنها قادرة (إلى حد ما) وبلغت نسبتهم ٢٢٪، كذلك المبحوثون المنتمون إلى الشركات الصناعية والخدمية الذين أجابوا بأنها قادرة (إلى حد ما) وبلغت نسبتهم ٥٠٪، وأنها غير قادرة على حل المشاكل والمعوقات حيث أجابوا ب (لا) وبلغت نسبتهم ٢٨٪ على التوالي.

- لا شك في أن من أكدوا على أن الوزارة غير قادرة على حل المشاكل والمعوقات التي تواجهها في عملية تشغيل المواطنين القطريين لديهم مبررات وأسباب مسؤولة عن آرائهم ووجهات نظرهم تلك، وهو ما يمكننا الكشف عنه من خلال البيانات الموضحة بالجدول التالي:

جدول (٦٠)

يوضح أسباب عدم قدرة وزارة العمل على حل المشاكل والمعوقات التي تواجه المديرين أثناء تطبيق سياسة التقطير

النسبة %	العدد	أسباب عدم قدرة وزارة العمل على حل مشاكل التقطير
90	55	عدم قدرتها على توفير العمالة القطرية من ذوي التخصصات والخبرات المطلوبة
49	30	لا يوجد متابعة دورية وتواصل من قبل الوزارة للتعاطي الفعال إزاء العقبات
66	40	عدم معرفتها باحتياجات القطاع الخاص من المهن والمهارات المطلوبة
33	20	عدم وعي العمالة المرشحة للعمل في القطاع الخاص بالتحديات وطبيعة العمل في القطاع الخاص

كشفت لنا البيانات الموضحة في الجدول السابق عن عدة عوامل تسببت -من وجهة نظر المديرين- في عدم مقدرة وزارة العمل على حل المشكلات التي تواجه هؤلاء المديرين عند تطبيقهم لسياسة التقطير، حيث أكدت الغالبية العظمى من العينة (٩٠٪) على أن السبب الرئيس في حدوث ذلك الأمر يتمثل في (عدم قدرة الوزارة على توفير عمالة قطرية من ذوي التخصصات والخبرات المطلوبة) للعمل بشركاتهم؛ إذ صرح بعض المديرين أنهم ملزمون بتوظيف القطريين بنسب مئوية معينة في شركاتهم بطريقة إجبارية من قبل وزارة العمل، وهو ما يتم من خلال ترشيحات لطلبات التوظيف، إلا أن أغلب تلك الترشيحات تأتي من ذوي تخصصات وخبرات غير مطلوبة، أو قد لا تتناسب مع احتياجات الشركات، ويرى المديرين أن الأغلبية منهم غير حاصلين على مؤهل تعليم جامعي؛ فهم من خريجي الثانوية والإعدادية، وهو ما يترتب عليه إهدار الوقت في تدريبهم وتأهيلهم.

هذا في حين أكد ٦٦٪ من أفراد العينة أن (عدم معرفة الوزارة باحتياجات القطاع الخاص من المهن والمهارات المطلوبة) يعد أحد أسباب حدوث هذه المشكلة، إذا أكد المديرون أنه يجب على الوزارة دراسة سوق العمل في القطاع الخاص والمختلط؛ لمعرفة أهم احتياجاته من المهن والوظائف المطلوب توفيرها، أو لوضع الخطط والإصلاحات التعليمية التي تتناسب مع هذا السوق واحتياجاته.

هذا في حين أشار ٤٩٪ من أفراد العينة إلى (عدم وجود متابعة دورية وتواصل مستمر) من قبل الوزارة لتسهيل عقبات التقطير من جهة، وكذا عدم متابعتهم للموظف القطري ووضعه الوظيفي، ومدى تطوره أو ترقيته، أو استقراره الوظيفي في الشركة من جهة أخرى.

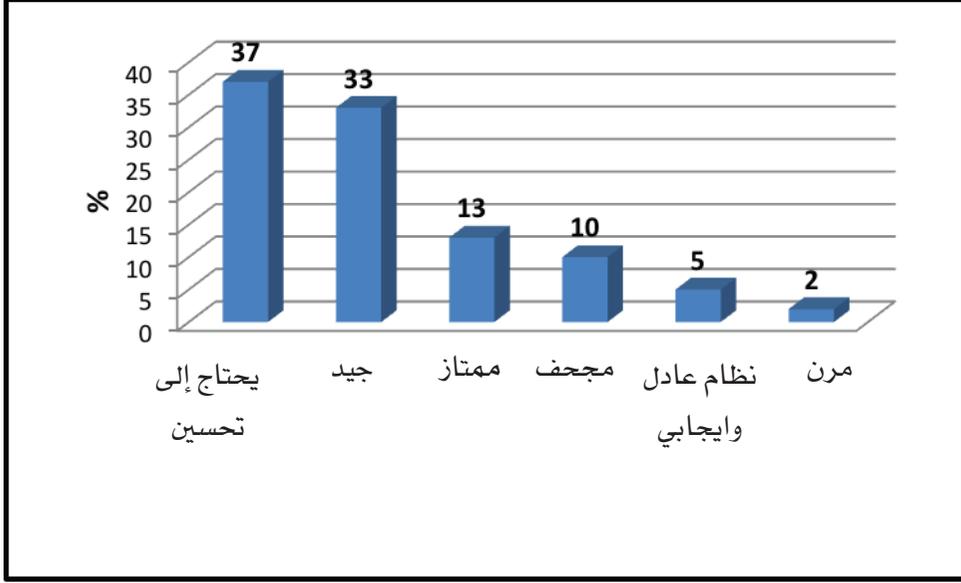
بينما يرى ٣٣٪ من أفراد العينة أن (عدم وعي العمالة القطرية المرشحة للعمل بالتحديات وبطبيعة العمل في القطاع الخاص) يعد أحد أهم العقبات في هذا السبيل، حيث أكد المديرون أنه على الرغم من اختلاف طبيعة العمل في القطاع الخاص عن القطاع الحكومي، من حيث الالتزام والتشدد بالقطاع الخاص في تعامله مع الموظفين، فإن له كذلك امتيازاته، ومن ثم فإنه من الواجب على الوزارة المختصة -وزارة العمل- وقبل قيامها بتوظيف القطريين، خاصة بهذا القطاع، أن تهتم بتوعيتهم بطبيعة العمل فيه؛ إيجاباً وسلباً.

ويتضح لنا من البيانات السابقة مدى ضرورة قيام وزارة العمل بتغيير وتحديث بعض الإستراتيجيات وآليات سياسة التقطير مثل (الدراسة الدورية لاحتياجات سوق العمل من المهن والوظائف، والمتابعة المستمرة والدورية مع الشركات من أجل تسهيل عملية التقطير، والتركيز على تدريب الموظفين قبل توظيفهم، وغيرها....).

ثانياً: موقف المديرين تجاه قانون التقطير (توطين الوظائف)

شكل بياني رقم (٥٩)

يوضح آراء المديرين في قانون (التقطير)



جدول رقم (٦١)

يوضح آراء المديرين في قانون (التقطير)

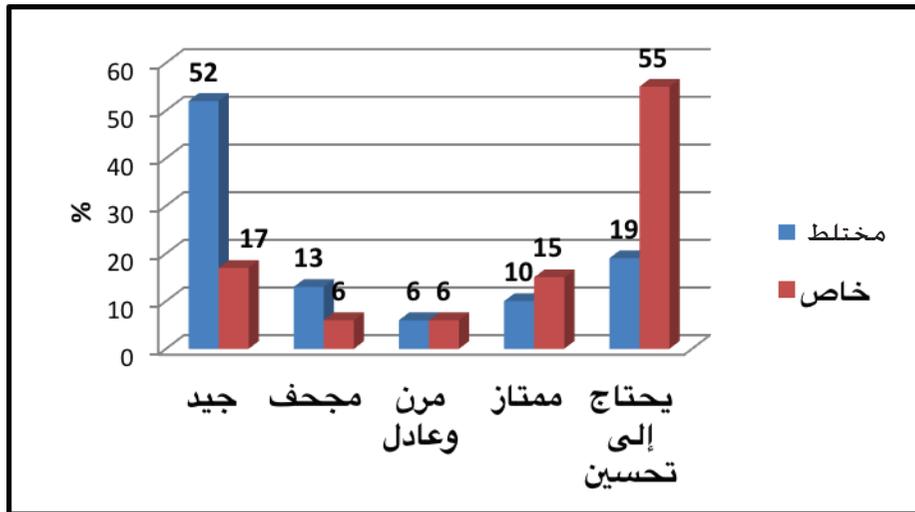
المتغيرات	العدد	%
جيد	26	33
مجحف	8	10
مرن و عادل	5	7
ممتاز	10	13
يحتاج إلى تحسين	29	37
المجموع	78	100

وفقاً لما ورد بالجدول السابق فقد انقسمت آراء المديرين بشأن قانون التقطير ما بين المؤيد والمعارض، فمنهم من ينظر إلى قانون التقطير نظرة إيجابية ومؤيدة، وذلك من خلال تصريحاتهم ببعض العبارات التالية: (جيد) بنسبة ٢٣٪، ثم يليها أنه (ممتاز) بنسبة ١٣٪، ثم يليها بأنه (مرن وعادل) بنسبة ٧٪، أما باقي أفراد العينة فينظرون إلى قانون توظيف الوظائف (التقطير) على أنه سلبي ويحتاج إلى تغيير، وكانت عبارتهم كالتالي: (يحتاج إلى تحسين) ٣٧٪، ثم تليها عبارة بأنه (مجحف) وبلغت نسبتهم ١٠٪.

خلاصة ذلك أن ٥٢٪ من المديرين يرون أن قانون التقطير يعد إيجابياً بشكل عام، في حين أن ما نسبته ٤٦٪ منهم يرونه سلبياً بمقادير مختلفة، تتراوح بين توصيفه بالإجحاف من ناحية، وحاجته إلى المزيد من التحسين من ناحية أخرى.

شكل بياني رقم (٦٠)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع وآراء المديرين في قانون (التقطير)



جدول رقم (٦٢)

يوضح العلاقة بين نوع القطاع وآراء المديرين في قانون (التقطير)

المجموع	رأي المديرين في قانون سياسة التقطير					نوع القطاع
	يحتاج إلى تحسين	ممتاز	مرن وعادل	مجحف	جيد	
31 %100	6 %19	3 %10	2 %6	4 %13	16 %52	مختلط
47 %100	26 %55	7 %15	3 %6	3 %6	8 %17	خاص
78 %100	32 %41	10 %13	5 %6	7 %9	24 %31	المجموع

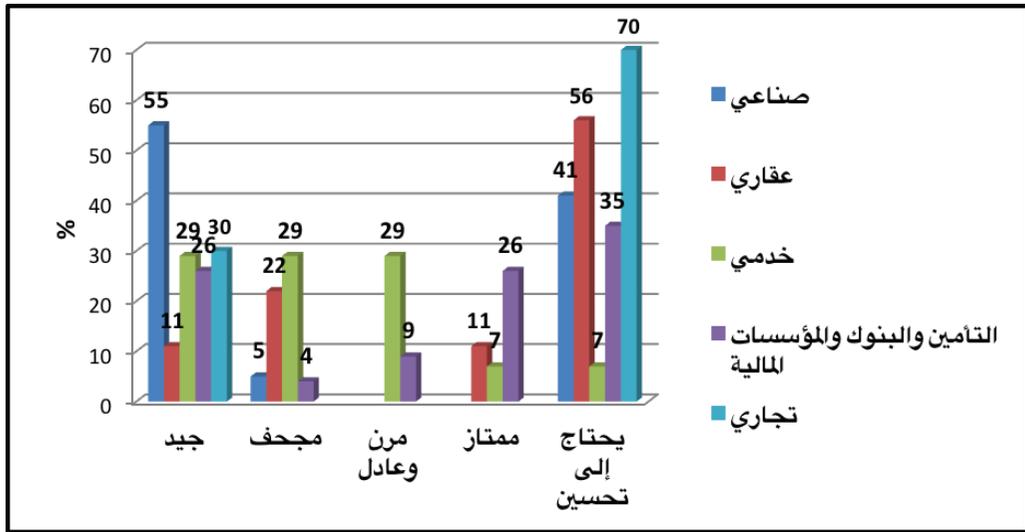
تكشف البيانات الموضحة بالجدول السابق عن أن مجمل التقديرات الإيجابية بشأن قانون التقطير - والتي ضمت التوصيفات: ممتاز، جيد، مرن وعادل - كانت أكثر تركزاً لدى مديري القطاع المختلط، وذلك بنسبة مئوية إجمالية تقدر بـ ٦٨٪ منهم، في الوقت الذي أبدى فيه ما لا يزيد عن ٣٩٪ من مديري القطاع الخاص نفس هذه التقديرات المتسمة بالإيجابية، لكن فيما يتعلق بالتقديرات السلبية إزاء هذا القانون، من قبيل أنه مجحف، ويحتاج إلى تحسين فلم تسجل إلا النسبة المئوية المتبقية لدى مديري القطاع المختلط؛ وهي ٣٢٪، في الوقت الذي كان لها الوزن المرجح نسبياً لدى مديري القطاع الخاص؛ حيث سجلت ٦١٪، ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن نظرة مديري القطاع المختلط أكثر إيجابية وتقبلاً لسياسة التقطير مقارنة بنظرة مديري القطاع الخاص.

ولعلنا نخلص من خلال هذه النسب المئوية التي تؤشر لتقديرات السلب والإيجاب إزاء قانون التقطير، من خلال وجهتي نظر مديري القطاعين الخاص والمختلط، إلى التأكيد على حقيقة أن القطاع الخاص، وبوصفه القطاع الاقتصادي الأكثر تمثيلاً للنظام الرأسمالي، والسوق الحر، إنما ينزع بطبيعته وبقوة إلى الفكك من كل القيود التي قد تعوق رغبته في تحقيق الربح، فالمسؤول في القطاع الخاص لا يريد أن يشغل باله بتنفيذ قوانين تلزمه بقبول نوعية من العمالة قد تحتاج إلى تدريب، ومرتب شهري مرتفع نسبياً، ومزايا اجتماعية.. إلخ لمواطن قطري، في حين نجد أن القطاع المختلط قد يكون أكثر تبنياً لهذه القوانين، ورضي عنها نظراً لكونه قطاعاً متمزج فيه قيم العام

والخاص معاً، ومن ثم فإن الجانب الاجتماعي قد يمايز بينه وبين القطاع الخاص. ليس في ذلك إقلال من دور ومكانة القطاع الخاص، وإنما تقرير لواقع، وهو الواقع الذي قد يجعلنا -ومن ناحية أخرى- نستطيع العذر فيه للقطاع الخاص؛ نظراً لشدة وطأة المنافسة والتي تجعل المسؤولين في هذا القطاع أكثر ميلاً لتبني قيم الإنجاز والربح بغض النظر عن دونها، فما خلاها قد يأتي في مكانة أدنى.

شكل بياني رقم (٦١)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة وآراء المديرين في قانون (التقطير)



جدول رقم (٦٣)

يوضح العلاقة بين نوع نشاط الشركة وآراء المديرين في قانون (التقطير)

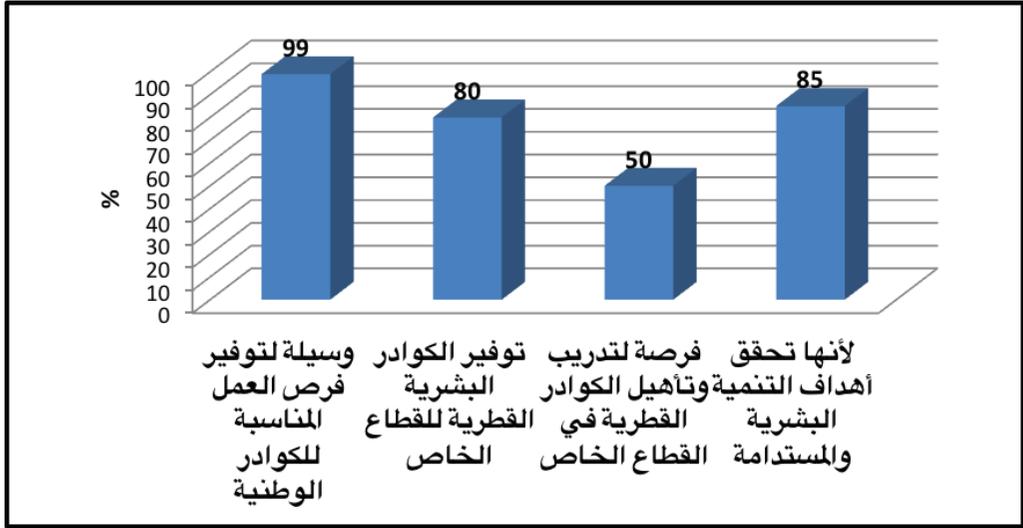
المجموع	ما رأيك بقانون التقطير؟					نوع نشاط الشركة
	يحتاج إلى تحسين	ممتاز	مرن وعادل	مجحف	جيد	
22 %100	9 %41	0	0	1 %5	12 %55	صناعي
9 %100	5 %56	1 %11	0	2 %22	1 %11	عقاري
14 %100	1 %7	1 %7	4 %29	4 %29	4 %29	خدمي
23 %100	8 %35	6 %26	2 %9	1 %4	6 %26	التأمين والبنوك والمؤسسات المالية
10 %100	7 %70	0	0	0	3 %30	تجاري
78 %100	23 %39	8 %10	6 %8	8 %10	26 %33	المجموع

تكشف البيانات الموضحة بالجدول أن التوجهات الأكثر نزوعاً نحو الإيجابية بشأن قانون التقطير كانت لدى المديرين الذين يعملون في شركات تنشط في مجالي التأمين والبنوك وكذا الخدمات، حيث جاءت نسبة المؤيدين له من بينهما ٦٢٪، يليهم مديرو القطاع الصناعي بنسبة ٥٦٪ فقط. أما بخصوص التوجهات السلبية بشأن هذا القانون فكانت أكثر وضوحاً وتركزاً لدى مديري القطاعين: العقاري (٧٨٪) والتجاري (٧٥٪).

هذا ولعل تباين المواقف والتقديرات بين مديري تلك الشركات، على تنوع مجالات أنشطتها الاقتصادية، يمكن رده إلى نوعية القطاع الذي يغلب انتماء مجال النشاط إليه؛ خاصاً كان أم مختلطاً. وهنا يكمن التفسير الممكن لهذه المواقف والتقديرات المتباينة؛ حيث نجد أن القطاع الخاص القطري يكون أكثر إقبالاً على العمل في المجالين العقاري والتجاري، في حين يمثل القطاع المختلط ساحة نشاط لمجالات التأمين والبنوك والخدمات إلى جانب المجال الصناعي، وهي النتيجة التي تؤكد ما جاء بالجدول السابق، والخاص بموقف المديرين من قانون التقطير حسب نوع القطاع، خاصاً أم مختلطاً.

شكل بياني رقم (٦٢)

يوضح أسباب تأييد أفراد العينة للقانون وسياسة توظيف الوظائف (التقطير)



جدول (٦٤)

يوضح أسباب تأييد أفراد العينة للقانون وسياسة توظيف الوظائف (التقطير)

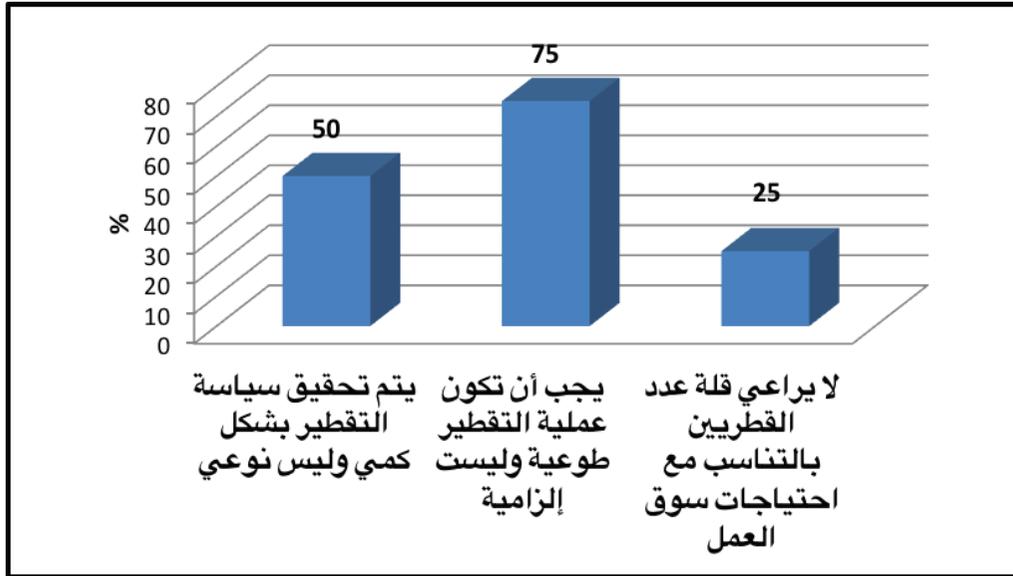
السبب	العدد	النسبة (%)
وسيلة لتوفير فرص العمل المناسبة للكوادر الوطنية	60	99
توفير الكوادر البشرية القطرية للقطاع الخاص	50	80
فرصة لتدريب وتأهيل الكوادر القطرية في القطاع الخاص	30	50
لأنها تحقق أهداف التنمية البشرية والمستدامة	55	85

عبر أفراد العينة، من خلال البيانات الموضحة بالجدول السابق، عن نظرتهم المؤيدة لقانون التقطير مرجعين ذلك إلى عدة أسباب، حيث أفادت الغالبية العظمى من أفراد العينة (٩٩٪) بأن هذا القانون (وسيلة لتوفر فرص العمل المناسبة للكوادر الوطنية)، ثم أضاف ما نسبته (٨٥٪) منهم (بأنها تحقق أهداف التنمية البشرية المستدامة)، ثم يليه في الأهمية، أن هذه السياسة والقانون المتعلق بها يعملان على (توفير الكوادر القطرية للقطاع الخاص) بنسبة ٨٠٪، لتأتي أخيراً إلى من

يرون أنها تعد (فرصة لتدريب وتأهيل الكوادر القطرية في القطاع الخاص) وكانت نسبتهم ٥٠٪. نستنتج مما سبق، أن هناك وعياً بأهمية تنفيذ سياسة التقطير بالنسبة لعمليات التوظيف، ودور هذه السياسة في تحقيق التنمية البشرية المستدامة في القطاعات والمجالات المختلفة: الاقتصادية والاجتماعية، والثقافية، والبيئية، والبشرية.. وغيرها من المجالات الأخرى.

شكل بياني رقم (٦٣)

يوضح أسباب عدم اتفاق المديرين (عينة الدراسة) مع قانون التقطير



جدول (٦٥)

يوضح أسباب عدم اتفاق المديرين (عينة الدراسة) مع قانون التقطير

العدد	%	أسباب عدم اتفاق المديرين مع قانون التقطير
30	50	يتم تحقيق سياسة التقطير بشكل كمي وليس نوعي
45	75	يجب أن تكون عملية التقطير طوعية وليست إلزامية
15	25	لا يراعي قلة عدد القطريين بالتناسب مع احتياجات سوق العمل

كشفت لنا بيانات الجدول السابق عن عدة أسباب من وجهة نظر أفراد العينة الذين لا يتفقون مع قانون سياسة التقطير، حيث أكدت الغالبية من أفراد العينة -والذين بلغت نسبتهم ٧٥٪- أن من أهم أسباب عدم اتفاقهم مع قانون التقطير هو أنه (يجب أن يكون بطريقة طوعية وتشجيعية وليست إلزامية)، بينما أشار ٥٠٪ منهم إلى أنهم لا يتفقون مع سياسة التقطير؛ لأنها (تحقق التقطير بصورة كمية وليس بطريقة نوعية)، كما أضافوا أنه يمكن أن تنتج عن هذه السياسة (توظيف القطريين بالنسب المطلوبة) بعض الآثار السلبية مثل البطالة المقنعة، وتوظيف الكوادر القطرية في وظائف قد لا تطورها ولا تناسبها، مما يؤدي إلى إهدار الطاقات البشرية وعدم تطويرها.

هذا، وبينما أشار ٢٥٪ من أفراد العينة إلى أن السبب -في اعتقادهم- في فشل هذه السياسة إنما يعود إلى (قلة عدد الكوادر القطرية) مقارنة بمتطلبات سوق العمل الضخمة من المهن والوظائف، والتي تتعدى بكثير حجم قوة العمالة القطرية.

سادساً- بلورة لأهم الاقتراحات التي طرحها مديرو الشركات للتغلب على معوقات التقطير

- ١- أن يكون شعار التقطير الالتزام بالتقطير الفعّال وليس الإحلال فقط، وأهمية النظر في مشكلة التوظيف وليس التقطير.
- ٢- توفير مراكز تدريب متطورة للقطريين، والعمل على تدريبهم قبل قبول طلب توظيفهم.
- ٣- القيام بحملات توعية مكثفة لأفراد وفئات المجتمع بأهمية العمل ودورهم في القطاع الخاص.
- ٤- أن تساهم الدولة في رواتب العمالة القطرية في القطاع الخاص بنسبة معينة خلال السنوات القادمة.
- ٥- ربط مدخلات ومخرجات التعليم باحتياجات سوق العمل.
- ٦- مراعاة طبيعة النشاط عند تحديد نسبة التقطير، وما إذا كانت هناك كوادر قطرية مؤهلة بالفعل لشغل الوظيفة المتاحة من عدمه.
- ٧- توحيد الأجور والرواتب في جمع قطاعات الدولة، وذلك لمن يشغلون نفس الكادر الوظيفي.
- ٨- وضع الحوافز والامتيازات لجذب العمالة القطرية من قبل الدولة.
- ٩- العمل على تحسين مهارات القطريين بتدريبهم على اللغة الإنجليزية وغيرها من المهارات قبل تحويلهم للتوظيف في الشركات.
- ١٠- وفي حال ثبوت عدم توافر الكفاءة المطلوبة في المواطن الملتحق بالعمل، يُسمح للشركة بتحويله إلى وزارة العمل للتكفل به.

الفصل الثامن

مناقشة عامة لنتائج الدراسة وأهم التوصيات

من خلال تحليل المعلومات الميدانية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، والتي بالإمكان بلورتها على النحو التالي:

أولاً- مسؤولية وضع أجندة المسؤولية الاجتماعية للشركات

١- رغم أنه من المتعارف عليه عالمياً هو أن تقوم الحكومة والنشطاء في منظمات المجتمع المدني إضافة إلى المستهلكين بتوجيه أجندة المسؤولية الاجتماعية للشركات، إلا أن ما يتم تطبيقه في دولة قطر مغاير، حيث اتضح -من خلال الدراسة الميدانية- أن القطاع الخاص القطري هو المعني بالأساس بوضع أجندة المسؤولية الاجتماعية في المجتمع القطري! وهو أمر يحمل من الإيجاب كما يحمل من السلب في الوقت نفسه؛ حيث يعتبر إيجابياً؛ لأن الشركات لا تحتاج -وفقاً لذلك- إلى مبادرات تأتي من خارجها من أجل دفعها إلى تبني مسؤولياتها الاجتماعية، أما الجانب السلبي فيتمثل في غياب الجهود المتضافرة لكل من الحكومة ومنظمات المجتمع المدني، وكذا المستهلكون، من أجل توجيه أجندة المسؤولية الاجتماعية للشركات على مستوى وطني وتنموي متعدد الأبعاد والمستويات.

ثانياً - مدى وعي مديري الشركات بمفهوم المسؤولية الاجتماعية

١- أوضحت النتائج أن هناك قدراً ملحوظاً من الوعي الاجتماعي والثقافي لدى المديرين (عينة الدراسة) بالقضايا التنموية، وخاصة قضايا التعليم والتدريب والتوظيف، وكذلك قضايا تقنيات المعلومات والاختراع، حيث شكلت تلك القضايا درجة عالية من الاهتمام من جانبهم، وهو الاهتمام الذي يتوافق ويتقاطع مع أولويات الإستراتيجية الوطنية للدولة، ومن ثم فإن الاهتمام بهذه النوعية من القضايا، والتعاطي الإيجابي معها يحقق الأمن والاستقرار الاجتماعي من ناحية، ويدعم عملية التنمية الاجتماعية، ويعمل على ضمان استدامتها من ناحية أخرى.

٢- ورغم توافر الوعي الاجتماعي والثقافي لدى هؤلاء المديرين بالقضايا التنموية، فإن أغلب الأنشطة والبرامج والمشروعات الاجتماعية التي تقدمها شركاتهم -بالتأسيس على مسؤولياتها الاجتماعية- تتسم بالطابع الخدمي؛ حيث إن عملية تقديم الإعانات المالية للجمعيات الخيرية، وكذلك رعاية المناسبات الوطنية، والمؤتمرات، ودعم الأنشطة الرياضية.. وغيرها، لا تكاد تخرج عن الإطار الخدمي، مما يجعل هذه المساهمات -بحسب تقييمنا- محدودة الاستدامة والعائد.

ولكن ورغم غلبة هذا التوجه الخدمي على أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، إلا أننا نجد اتجاهات أخرى مغايرة لبعض الشركات، يركز على تقديم مجموعة من المشروعات والأنشطة ذات الطابع الإنتاجي، تلك التي تسهم في عملية التنمية الاجتماعية في المجتمع من جانب، وتجسد المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات؛ من منظور أكثر تقدماً وفاعلية من جانب آخر، كما يجد فرص عمل وتوظيف للعاطلين، وتوفير البرامج التدريبية والتأهيلية الملائمة. إلا أنها تأتي غالباً في المرتبة الأقل أهمية من الأنشطة الخدمية. ومن هنا فالأمر يتطلب أن تعيد هذه الشركات النظر في البرامج والمشروعات والأنشطة التي تتبناها وتنفذها، بما يجسد فعلياً مسؤولياتها الاجتماعية تجاه القضايا المجتمعية الملحة، ويعكس بشكل أكثر إيجابية وفعالية دورها المجتمعي كشريك للدولة في تحقيق الرفاه للمواطنين.

٢- نجد أن هناك اتفاقاً كبيراً بين الباحثين، بالرغم من تباين قطاعات العمل والأنشطة الأساسية لشركاتهم، على بعض المعاني التي تشير إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وكان من أهم المعاني التي أشاروا إليها في هذا الصدد: توظيف أبناء المجتمع المحلي (التقطير)، وهو من الأدوار المهمة التي تمثل من وجهة نظرهم المسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى تأكيدهم على مجموعة أخرى من المعاني والمضامين مثل:

(أ) التزام المؤسسة أخلاقياً في كل أعمالها. (ب) المسؤولية تجاه كل من الحكومة والعاملين والمستهلكين والمستثمرين. (ج) تقديم المنح والإعانات للمنظمات الخيرية. (د) توفير السلع الملائمة للبيئة... وهي التي تعكس وجهات نظرهم وتوجهاتهم حول هذا المفهوم، ومدى تجسده على أرض الواقع في شكل أنشطة وخدمات مختلفة، سواء ما تعلق منها بالأفراد أو الشرائح الاجتماعية والمهنية المختلفة، أو على مستوى المجتمع بصورة عامة.

٤- بالنظر إلى أنشطة معظم الشركات وتنظيمها، تبرز إشارة إلى تجاهل واضح من قبل بعض الشركات لوضع الخطط والميزانيات السنوية للبرامج والأنشطة الاجتماعية المقدمة إلى المجتمع، وهو ما يعني أن أنشطتهم هذه تتصف بأنها غير منهجية وغير منسقة أو مخططة، بالإضافة إلى غياب اهتمام بعض الشركات بربط برامجها وأنشطتها بالإستراتيجيات الوطنية للدولة، ونسبتها في هذا تصل إلى (٤٠٪)، وهي نسبة لا يستهان بها. ومن ثم فمن الضروري أن يتم وضع الخطط والميزانيات السنوية للبرامج والأنشطة الاجتماعية، وربط إستراتيجيات الشركة ببرامج المسؤولية الاجتماعية والأولويات الوطنية، وذلك لما له من أثر كبير في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في دولة قطر.

وفي اتصال بما سبق، وللتأكيد عليه نجد أن نسبة كبيرة من مسؤولي هذه الشركات (٧٧٪) ليس لديهم الوعي الكافي بأهمية تخصيص إدارة للمسؤولية الاجتماعية، ومن ثم فإن غياب الوعي من قبل مديري الشركات لأهمية وجود إدارة متخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية يؤثر على وضع الإستراتيجيات والخطط لبرامج المسؤولية الاجتماعية، ومدى تحقيق هذه البرامج لأهداف المنظمة وفعاليتها.

- ٥- وفيما يتعلق بالعوامل التي تقف وراء ضعف تطبيق سياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات، فقد أرجعها المديرون - في تقديرهم - إلى ما يلي:
- (أ) عدم وجود جهاز مختص بالمسؤولية الاجتماعية لمتابعة أداء الشركات.
- (ب) غياب دور وسائل الإعلام، التي ليس لها دور فعال في نشر مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها في المجتمع من ناحية، وعدم نشرها لنشاطات وأدوار الشركات في المجتمع من ناحية أخرى.
- (ج) غياب دور مؤسسات المجتمع المدني، وغياب وعي المستهلك.
- (د) وأخيراً، غياب دور الحكومة في تشجيع الشركات، وكذا مراقبتها ومحاسبتها.

ثالثاً - مدى التزام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية إزاء توظيف القطريين

- ١- تتوقف نوعية النشاطات التي تشارك بها الشركة في مجال المسؤولية الاجتماعية على طبيعة القطاع الذي تنتمي إليه، سواء أكان مشتركاً أم خاصاً، مما يشير إلى مدى تأثير التوجهات والسياسات واللوائح والقوانين الخاصة بكل قطاع في هذا الصدد، فضلاً عن تأثير الإمكانيات المادية المتاحة على توجهات الشركات نحو اختيار نوعية الأنشطة التي تشارك بها، والتي تعكس في الوقت ذاته مدى ودرجة المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها كل شركة بشأن القضايا المجتمعية التي تعطيها الاهتمام والأولوية.
- ٢- يتباين التزام الشركات بتحقيق النسبة المقررة قانوناً للتقطير، وهي المتمثلة في ٢٠٪ من العمالة في تلك الشركات، حيث نجد أنها ترتفع أكثر في القطاع المختلط (المختلط) بأكثر منها في القطاع الخاص. وهو الأمر الذي يوضح لنا وجود علاقة بين نوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركات، وتباين تحقيقها لنسب التقطير المقررة.
- ٣- وكما يتباين التزام الشركات بتوظيف القطريين حسب القطاع؛ خاصاً ومشاركاً، نجد أن هناك تباينات في هذا الصدد أيضاً، ترتبط بطبيعة النشاط الاقتصادي للشركة. حيث اتضح

لنا أن الشركات العاملة في المجالات العقارية، والبنوك والمؤسسات المالية، وشركات التأمين، وكذلك الشركات العاملة في مجال الخدمات، أكثر توظيفاً للعمالة القطرية، بينما نجد أن هناك بعض الشركات التي تسجل نسبة العمالة القطرية بها ضعفاً، مثل شركات القطاع التجاري، وهو ما قد يرجع إلى طبيعة عمل هذه الشركات؛ فهي تحتاج إلى العمالة التي تحترف عمليات البيع والشراء والعرض، إلى جانب بعض الأعمال المهنية، وهي نوعية من الأعمال التي لا تجد إقبالا من القطريين، لذلك يتم توظيف عمالة أجنبية للقيام بها. وهو ما قد يشير إلى أن ثمة علاقة بين نوع نشاط الشركة، ومدى تواجد العمالة القطرية بها.

٤- وفي هذا السياق يؤكد مديرو الشركات على أهمية توافر عدة متطلبات لدى التوظف في القطاعين الخاص والمختلط بوجه عام، وقد جاء ترتيبهم لتلك المتطلبات على النحو التالي:
(أ) الحصول على الشهادة الجامعية أو الثانوية كحد أدنى. (ب) إجادة اللغة الإنجليزية.
(ج) القدرة على استخدام الحاسب الآلي. (د) الانضباط في العمل. (هـ) الخبرة المهنية.
(و) تحمل ضغط العمل.

وهذا يعني أن فرص استيعاب العمالة المواطنة في القطاع الخاص والمختلط مرتبطة بمدى توافر هذه الشروط والمتطلبات، وبدون تحقيق ذلك يكون أداء الموظفين القطريين أقل من المستوى المطلوب، ويصبح استخدام العمالة غير القطرية أمراً لا بد منه في كثير من الحالات. أما في حال استيعاب العمالة المواطنة دون تحقيق الشروط المطلوبة، فإن ذلك سيكون على حساب تدني مستوى الأداء وارتفاع تكاليف الإنتاج.

٥- وفي هذا السياق أيضاً، طرحت نسبة عالية من المديرين (عينة الدراسة) مجموعة من العوامل والأسباب التي يعدونها - في تقديرهم - المسؤولة عن عزوف المواطنين القطريين عن العمل بالقطاع الخاص، وقد جاء ترتيب تلك العوامل حسب أهميتها ودرجة تأثيراتها على النحو التالي: (أ) طول ساعات العمل اليومية والأسبوعية. (ب) انخفاض قيمة أنظمة التقاعد الوظيفي في القطاع الخاص مقارنة بالقطاع الحكومي. (ج) ضعف مستوى الأجور والحوافز المادية والمعنوية. (د) قصر مدد الإجازات مقارنة بالقطاع الحكومي. (هـ) محدودية فرص الترقي الوظيفي.

٦- ولكن، ومن ناحية أخرى مغايرة نجد أن هناك اتفاقاً بنسبة مقدره بين مديري الشركات (عينة الدراسة)، على الرغم من تنوع القطاعات التي ينتمون إليها، على الرضا عن الأداء الوظيفي للعماله القطرية، حيث بلغت النسبة الإجمالية لمن عبروا عن رضاهم ٧٢٪ من إجمالي العينة. غير أن نسبة الرضا بين المسؤولين والمديرين تتباين وفقاً لنوعية القطاع الذي تنتمي إليه شركاتهم؛ حيث نجد أن النسبة المئوية للرضا بالشركات العاملة ضمن القطاع المختلط أكثر ارتفاعاً مقارنة بالقطاع الخاص، وهو ما قد يرجع إلى أن قيم العمل التي تسود القطاع الخاص -إجمالاً- والمتمثلة بشكل رئيس في قيمتي الإنجاز والربح، تؤدي بطبيعتها إلى التعامل بشكل أكثر موضوعية مع عناصر العمل الأساسية، دون تحيزات وطنية قد تقضي إلى انتهاكها، وهو الأمر الذي يجعل اتجاهات مديري القطاع الخاص إزاء العاملين -أيأ كانت جنسياتهم- أقل تسامحاً وأكثر تشدداً قياساً إلى المصالح المحققة للعمل بالمؤسسة.

٧- وفيما يتعلق بوجهة نظر المديرين حول المهن التي يمكن تقييد استقدام العماله الأجنبية فيها، والعمل على توظيفها في القطاعين الخاص والمختلط، تبين لنا أن هناك اهتماماً وتأييداً كبيرين من قبل قيادات القطاع الخاص والمختلط، يفيد بسهولة الإحلال لبعض الوظائف والتي من أهمها: (المديرون الإداريون ومديرو الأعمال والأعمال الكتابية والإدارية)؛ حيث حصلت على نسب مرتفعة، أما بالنسبة للمهن الفنية والعلمية فهناك تراجع من قبل قيادات القطاع الخاص والمختلط عن الاهتمام بها وتأييد إحلال الوظائف فيها؛ حيث حصلت على نسب أقل من المهن الأخرى، وقد يرجع هذا التراجع في الاهتمام والتأييد إلى أن هذه المهن تحتاج إلى مستوى عالٍ ومتخصص من التأهيل؛ مما يتطلب ذلك من الجهات المعنية بتوفير هذه التخصصات مراعاة كل من النوعية والكم المطلوب منها في سوق العمل.

وفيما يتعلق بإمكانية الإحلال في المهن الحرفية، فيرون أنها تتصف بالصعوبة في التطبيق وهذا يمكن رده إلى أن هذه المهن تحتاج إلى التغيير القيمي المتعلق بقابلية العماله القطرية للعمل بها.

رابعاً- مدى التزام الشركات بوضع الخطط والميزانيات لتدريب العماله الوطنية

١- أما فيما يتعلق بمدى تواجد الخطط والميزانيات السنوية لتدريب العماله المواطنة، فقد أكد ٧٢٪ من أفراد العينة «المديرين» على أنهم يضعون الخطط السنوية التدريبية لكل الموظفين القطريين، وهو ما قد يدل على أنهم ينظرون إلى العماله القطرية كعناصر بشرية استثمارية،

حيث يهتمون برفع مستوى أدائها من خلال البرامج والدورات التدريبية. بينما يرى ٢٨٪ من أفراد العينة أن عملية التخطيط غير ضرورية، وأن التدريب يكون على حسب الحاجة إليه، ومدى توافر الميزانية المتطلبية لإنجازه، كما ينظرون إلى هذه الميزانيات والخطط السنوية على أنها تمثل مصدر تكلفة وأعباء على المنشأة لا داعي لها، فهم يوظفون القطريين ويطبّقون (سياسة التقطير) كنسبة فقط، ولا يهتمون بنوعية العمالة القطرية والحرص على تطويرها. ٢- وبالنظر إلى أهمية وعوائد التدريب - من وجهة نظر مسؤولي الشركات - بالنسبة للمنشأة؛ فقد جاء ترتيبها على النحو التالي:

(أ) رفع مستوى أداء الموظفين؛ مما يفضي إلى تحسين نوعية المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة.

(ب) المساعدة على ارتفاع الإيرادات والربحية.

(ج) المساعدة والتشجيع على رفع نسبة التقطير بالشركة.

(د) تأهيل الموظفين القطريين للمناصب القيادية.

(و) انخفاض التسرب الوظيفي ومعدل دوران العمل.

هذا ونلاحظ أنه على الرغم من سيادة النظرة الاقتصادية التقليدية بشكل عام لعوائد التدريب من قبل مسؤولي الشركات، وهي تحقيق الزيادة في الأرباح والإيرادات، إلا أن هناك - من جهة أخرى - نظرة إيجابية لتدريب العمالة القطرية من قبل قيادات القطاع الخاص والمختلط، وهي الاقتناع والالتزام بأهمية العنصر البشري الوطني كمورد استثماري (تطبيق سياسة التقطير) ولو كان على المدى الطويل. وكذلك وعيهم بالرؤية الوطنية ٢٠٣٠، والتي تحث على تمكين القطريين في القطاعين الخاص والمختلط، ورفع مستوى مهاراتهم، ومستوى الإنتاجية في سوق العمل، بالإضافة إلى تمكينهم في مناصب قيادية.

٢- وفي هذا السياق أكد مسؤولو الشركات في القطاع الخاص والمختلط أن هناك آليات أخرى غير التدريب يطبقونها لتطوير العمالة القطرية؛ وهي ابتعاث الموظفين القطريين الذين لديهم الرغبة في أكمل تعليمهم إلى جامعات خارج الدولة أو داخلها على حسب التخصصات المطلوبة في الشركة؛ وذلك بغرض جذبهم إلى مؤسساتهم والمحافظة عليهم من جهة، ومن جهة أخرى يتم تحقيق أهدافهم في برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والمساهمة في تحقيق أهداف تنمية مستدامة.

خامساً - مدى الرضا عن تطبيق سياسة التقطير وصعوبات تطبيقها

١- وفيما يتعلق بوجهة نظر المديرين حول المهن التي يمكن تقييد استقدام العمالة الأجنبية فيها والعمل على توطينها في القطاع الخاص والمختلط تبين لنا أن هناك اهتماماً وتأيداً كبيرين من قبل قيادات القطاع الخاص والمختلط يفيد بسهولة الإحلال لبعض الوظائف من وجهة نظر أفراد العينة في المهن التالية: (المديرون الإداريون ومديرو الأعمال والأعمال الكتابية والإدارية)، حيث حصلت على نسب مرتفعة. أما بالنسبة للمهن الفنية والعلمية فهناك تراجع من قبل قيادات القطاع الخاص والمختلط في الاهتمام بها، وتأيد إحلال الوظائف فيها؛ حيث حصلت على نسب أقل من المهن الأخرى، وقد يرجع هذا التراجع في الاهتمام والتأييد إلى أن هذه المهن تحتاج إلى مستوى عالٍ ومتخصص من التأهيل؛ مما يتطلب ذلك من الجهات المعنية بتوفير هذه التخصصات مراعاة كل من النوعية والكم المطلوبين منها في سوق العمل. وفيما يتعلق بإمكانية الإحلال في المهن الحرفية فيرون أنها تتصف بالصعوبة في التطبيق، وقد يرجع هذا إلى أن هذه المهن تحتاج إلى التغيير القيمي فيما يتعلق بقابلية العمالة القطرية للعمل بها.

هذا وعلى الرغم من أن ما نسبته (٥٣٪) من أفراد العينة قد أفادوا برضاهم عن سياسة التقطير، فإن نسبة مقدره من أفراد هذه العينة تقدر ب (٤٧٪) منها قد أعربوا عن عدم رضاهم عن تطبيق هذه السياسة (التقطير)، ويرون أنها تحتاج إلى إدخال بعض التغييرات في آلياتها وإستراتيجياتها. وقد أرجعوا أسباب عدم رضاهم عن هذه السياسة إلى ما يلي:

- (أ) أن تطبيق سياسة التقطير يتم بطريقة إلزامية وليست طوعية وتشجيعية.
 - (ب) أن تحقيق التقطير يتم بصورة كمية (حسب النسب المقررة قانونياً) وليست نوعية، مما تنتج عنه آثار سلبية مثل البطالة المقنعة، وتوظيف الكوادر القطرية في وظائف قد لا تطورها ولا تناسبها، مما يؤدي إلى إهدار الطاقات البشرية وعدم تطويرها.
 - (ج) قلة عدد الكوادر القطرية مقارنة بمتطلبات سوق العمل الضخمة من المهن والوظائف، والتي تتعدى بكثير حجم قوة العمالة القطرية.
- ٢- أما فيما يتعلق بالصعوبات والمعوقات التي تواجه مديري الشركات عند توظيف القطريين، وتطبيق سياسة التقطير؛ فجاء ترتيبها حسب درجة أهمية وتأثير كل منها على النحو التالي:

- كثرة الاستقالات وترك العمل بدون مبرر.
- مخرجات التعليم للمواطن لا تتوافق مع متطلبات سوق العمل.
- عدم توافر الخبرة والمهارة المهنية لدى الموظف القطري.
- ارتفاع نسبة التسرب أثناء العمل «الدوام».
- ضعف ثقافة العمل لدى الموظف.
- ضعف الانضباط وعدم التقيد بأنظمة العمل.
- ارتفاع تكلفة تشغيل المواطن مقارنة بالوافد.
- ضعف مستوى اللغة الإنجليزية للكوادر القطرية.
- المتقدم للوظيفة يرغب في راتب أو منصب أعلى من المحدد والمتوقع.
- رفض العمل خارج مدينة الدوحة أو لدوامين.
- عدم استعداد الشباب القطري للتدريب بشكل جاد.
- قلة عدد العمالة القطرية بالنسبة لمتطلبات الشركات من المهن والوظائف المطلوبة.
- عدم توافر قاعد بيانات عن سوق العمل والفرص المتاحة ومتطلباتها.
- النظرة الاجتماعية السلبية لدى الشباب القطري للعمل المهني أو قطاع الخدمات الشخصية.
- صعوبة الاستغناء عن العمالة الوطنية في حالة ثبوت عدم كفاءتها لأسباب كثيرة، مما يشكل عبئاً على صاحب المنشأة.

٣- ومن جهة أخرى، نجد أن أكثر من نصف أفراد العينة قد أكدوا على عدم قدرة وزارة العمل على حل مشاكل ومعوقات التوظيف التي يواجهونها، وهو ما يرجعونه إلى الأسباب والعوامل التالية:

(أ) عدم قدرتها على توفير عمالة قطرية في التخصصات المطلوبة؛ حيث أكد بعض المديرين أنهم ملزمون بتوظيف القطريين بنسب معينة في شركاتهم بطريقة إجبارية من قبل وزارة العمل من خلال ترشيحات للطلبات، وتوظيف أغلبهم ضمن تخصصات وخبرات غير مطلوبة أو لا تتناسب مع احتياجات الشركات. ويرى المديرون أن الأغلبية منهم غير حاصلين على مؤهل تعليمي جامعي؛ فهم من خريجي الثانوية والإعدادية، مما يترتب عليه إهدار الوقت في تدريبهم وتأهيلهم.

(ب) عدم معرفة الوزارة باحتياجات القطاع الخاص من المهن والمهارات المطلوبة.

(ج) عدم وجود متابعة دورية وتواصل مستمر من قبل الوزارة لتسهيل عقبات التوظيف من جهة، وعدم متابعتها للموظف القطري حول وضعه الوظيفي ومدى تطوره أو ترقيته، أو استقراره

الوظيفي في الشركة من جهة أخرى.

(د) عدم توافر مستوى الوعي الكافي لدى العمالة القطرية المرشحة للعمل بالتحديات وبطبيعة العمل في القطاع الخاص.

سادساً- المقترحات من أجل تطوير سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية

١- وقد جاءت مقترحات (المديرين) بشأن تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات وسبل

القضاء على التحديات التي تواجههم عند تطبيق هذه البرامج على النحو التالي:

أ- إنشاء جهاز خاص للإشراف على برامج المسؤولية الاجتماعية ومراقبة الشركات.

ب- دعم وتفعيل منظمات المجتمع المدني بما يتجاوز نطاق الاهتمامات ذات الطابع الخيري إلى الاهتمام بمسائل مثل: البيئة، وحماية المستهلك، والاهتمام بحقوق العمال وغيرها من القضايا.

ج- ضرورة أن تبذل الحكومة جهوداً حثيثة من أجل تعزيز الربط بين العمل الخيري من ناحية، والتنمية المستدامة من ناحية أخرى. إضافة إلى العمل على نشر التوعية بأهمية دور القطاع الخاص في التنمية المستدامة للمجتمع.

د- تشجيع الشركات على إعطاء معلومات ورفع تقارير عن مساهماتها الاجتماعية. مثال على ذلك: دور هيئة السوق المالية في تشجيع الشركات المساهمة على نشر هذه التقارير وتطبيق نظام حوكمة الشركات.

هـ- بث الوعي العام عبر المؤتمرات ووسائل الإعلام وورش العمل بشأن المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، بما في ذلك تشجيع مختلف القطاعات الحكومية على المشاركة الفعالة. و- تقديم الحوافز المختلفة للشركات من قبل الحكومة.

٢ - وعلى جانب آخر، فقد أفاد مديرو الشركات (عينة الدراسة) بأهمية تنفيذ سياسة التقطير- بعد ترشيدها- بالنسبة لعمليات التوظيف، لما لها من دور في تحقيق التنمية البشرية المستدامة في القطاعات والمجالات المختلفة: الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والبيئية.

وانطلاقاً من النتائج السابقة يمكننا صياغة مجموعة من التوصيات على النحو التالي:

١. من الضروري إنشاء جهاز خاص لمتابعة الشركات في خططها وبرامجها، وتنظيم دورات وورش عمل لتوعية المسؤولين في هذه الشركات بكيفية القيام بإعداد وتصميم الخطط والإستراتيجيات لبرامج المسؤولية الاجتماعية لشركاتهم، وآليات تنفيذها بما يضمن توافقتها

مع الأولويات المقررة بالإستراتيجية الوطنية للدولة.

٢. هناك حاجة إلى إعداد وتأهيل العاملين والمسؤولين بالقطاع الإعلامى؛ لكي يصبحوا قوة فاعلة ومؤثرة لدفع الشركات وتوجيهها لتحقيق أهداف التنمية، والالتزام بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية. هذا جنباً إلى جنب بث الوعي لدى الجمهور بأهمية الدفاع عن حقوقه لدى الشركات، بكافة تنوعاتها، بوصفهم أصحاب مصلحة مباشرة كمستهلكين للسلع والخدمات التي تنتجها تلك الشركات، كما أنهم أصحاب حق أصيل في المطالبة بالحياة في بيئة نظيفة.. وغيرها.

٣. دعم مجتمع مدني بمفهوم أكثر اتساعاً وعمقاً من مجرد النزعات الخيرية المبنية على التبرع المادي فقط، وهنا تبرز الحاجة إلى وجود منظمات أهلية ومهنية تعنى بمسائل مثل البيئة، وحماية المستهلك، وحقوق العمال وغيرها.

٤. ضرورة أن تبذل الحكومة جهوداً في تعزيز مفهوم ربط العمل الخيري بالتنمية المستدامة، وإضفاء الطابع المؤسسي والتنظيمي على نشاطات المسؤولية الاجتماعية، ونشر التوعية بأهمية دور القطاع الخاص في التنمية المستدامة للمجتمع.

٥. تشجيع الشركات على إعطاء معلومات ورفع تقارير عن مساهماتها الاجتماعية. مثال على ذلك: دور هيئة السوق المالية في تشجيع الشركات المساهمة على نشر هذه التقارير وتطبيق نظام حوكمة الشركات.

٦. بث الوعي العام عبر المؤتمرات ووسائل الإعلام وورش العمل بشأن المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية لجميع أفراد المجتمع، بما في ذلك تشجيع مختلف القطاعات الحكومية والقطاع الخاص على المشاركة الفعالة.

٧. تنظيم حملة لتوعية الشركات بأهمية وجود إدارة متخصصة وموظفين متخصصين في برامج المسؤولية الاجتماعية لإنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، فضلاً عن ضرورة توعية وتثقيف الموظفين بأهمية المسؤولية الاجتماعية وبرامجها من خلال دورات وورش عمل متخصصة.

٨. العمل على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المدارس والجامعات؛ من خلال تدريس الطلاب مناهج ودروساً تعرفهم بالمسؤولية الاجتماعية وأهميتها.

٩. أهمية وجود مؤشر خليجي للمسؤولية الاجتماعية، وذلك نظراً لخصوصية المجتمع الخليجي. ويمكن تصور مؤشر المسؤولية الاجتماعية المختلطة للدول الخليجية على أنه أداة قياس تتسم بالجدية والمسؤولية، فهو يتيح للشركات إمكانية قياس مستوى أداء جهودها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية المختلطة بطريقة من شأنها تعزيز ملكية الشركات، وإعطاء تقييمات وافية عنها

وإجراء مقارنات فيما بينها.

١٠. يجب استغلال الطاقات التي تعتبر وسيلة ضغط ومتابعة ومحاسبة للشركات، وهي (وسائل الإعلام، والأنظمة الحكومية والمستهلكون ومنظمات المجتمع المدني) لدفع الشركات إلى الاهتمام بتلك المسائل؛ فالشركات لن تهتم بشكل جدي إلا في حال نبغ الاهتمام من أصحاب المصلحة الحقيقيين في المجتمع والدولة.

١١. ضرورة توعية الشركات - من خلال القيام بالحملات وورش العمل التوعوية - بأن من أهم وأبرز برامج المسؤولية الاجتماعية - والتي تتناسب مع الاحتياجات الوطنية للمجتمع - هي التي تتمثل في توظيف الشباب القطري (سياسة توظيف الوظائف) وتدريبهم، وكذا توعية الشركات بأهمية مشاركة المواطنين بالعمل في القطاعين (الخاص والمختلط)، وتوضيح مدى تأثير ذلك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

١٢. ضرورة تبني الشركات إطار عمل شاملاً لبرامج المسؤولية الاجتماعية تراعي فيه الأولويات والاحتياجات التنموية الوطنية.

١٣. تشجيع الشركات من قبل الدولة على التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصالح من خلال الإعفاءات والحوافز الضريبية، وتقديم الامتيازات والتسهيلات، مثل تقديم منح أراضٍ أو معدات وغيرها، وربطها بتحقيق أهداف اجتماعية بعينها.

١٤ - ضرورة اهتمام المسؤولين في القطاعين الخاص والمختلط برفع مستوى الأجور، وكذلك تشجيع المواطنين بمنحهم فرص الترقى، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع توظيف العمالة بهذين القطاعين بالذات.

١٥ - مشاركة القطاع الخاص في صياغة الإستراتيجية الوطنية المتكاملة للتقطير (سياسة التوظيف)، بحيث تكون نابعة من واقع الظروف والتحديات التي تواجه منشآت القطاع الخاص، وحتى يكون هناك التزام أدبي من قبل القطاع الخاص وكياناته التنظيمية لإنجاح هذه الإستراتيجية.

١٦ - دعوة المدراء الى توحيد الرواتب و المزايا التي يحصل عليها الموظفون المعينون على نفس الكادر الوظيفي وذلك على مستوى جميع مؤسسات وشركات الدولة.

١٧ - تدخل الدولة في مساواة أنظمة التقاعد بين القطاع الخاص والحكومي، وذلك لتشجيع المواطنين على الالتحاق بالعمل بالقطاع الخاص.

١٨ - ضرورة تدخل الدولة في تحديد ساعات العمل في القطاع الخاص، مما يساعد على جذب القطريين للعمل في القطاع الخاص، حيث يكون بالإمكان الاستفادة من الخبرات الدولية في هذا الصدد.

١٩ - ضرورة تنظيم مجموعة من الدورات التدريبية المتخصصة والمكثفة لتدريب المواطنين وتأهيلهم

وإكسابهم المهارات المختلفة: الذهنية والمعرفية والمهنية، التي يحتاجها القطاع الخاص وذلك للاستفادة من هذه الطاقات البشرية كقوة فاعلة ومؤثرة في قطاعات التنمية المختلفة على المستويين: الحكومي والخاص.

٢٠ - ضرورة قيام وزارة العمل بتغيير وتحديث بعض الإستراتيجيات وأليات سياسة التقطير مثل:

(أ) اجراء دراسة دورية لاحتياجات سوق العمل من المهن والوظائف.

(ب) اجراء متابعة دورية مستمرة بالتعاون مع الشركات من أجل تسهيل عملية التقطير.

(ج) التركيز على تدريب الموظفين قبل توظيفهم.

(د) إتباع أسلوب التدرج في نسب التقطير، مع وضع نسب متفاوتة للتقطير حسب طبيعة كل قطاع، وحسب قدرة العمالة الوطنية على تلبية احتياجات هذا القطاع، وعدم تعميم نسبة واحدة للتقطير على كافة الأنشطة.

(هـ) العمل على توعية القادة والمسؤولين في القطاع الخاص بمفهوم (التقطير) ، بحيث لا يكون مقتصرأ على توظيف العمالة المواطنة فقط ، بل تطويرهم وتأهيلهم ، وتمكينهم من المناصب القيادية .

(و) الزام الشركات « أو تشجيعها » على تخصيص ادارة خاصة للتقطير ، أو موظف خاص لتوطين الوظائف (التقطير) ، تكون مهمته توظيف القطريين في الوظائف التي تناسبهم ، ومتابعة تطويرهم مهنيأ ، والعمل على تمكينهم في المناصب القيادية.

(ز) أن يتم عقد لقاءات بصفة دورية بين ممثلين من القطاع الخاص ومؤسسات التعليم العالي ، تحت مظلة وزارة العمل ، وذلك لإجراء تقييم لمخرجات التعليم بشكل مستمر ، وتطويرها بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل .

(ح) إقامة شراكة بين وزارة العمل والقطاع الخاص من أجل إنشاء مركز تدريب عال المستوى في التخصصات والمهن المطلوبة في سوق العمل ، مع التزام الشركات بتوفير فرص عمل للخريجين القطريين للعمل في شركاتهم كفنيين في المجالات المذكورة .

(ط) تشجيع الشركات على الالتزام بسياسة التقطير من خلال الحوافز الضريبية والامتيازات الخاصة المدعومة من الدولة .

(ك) الحرص على إنجاح سياسة التقطير بطريقة نوعية وليست كمية من خلال توظيف

القطريين في الوظائف التي تناسب تخصصاتهم ومؤهلاتهم والعمل على تطويرهم.
(ل) بعد توظيف المواطن يجب متابعة مسارة الوظيفي من خلال الاطلاع على مدى جدية الشركة بشأن تطويره وتدريبه ، ومن ثم تمكينه من المناصب والوظائف التي تناسبه ، وهو ما يفترض أن يتم بشكل دوري.

(م) تنظيم ورش ومحاضرات توعية لزيادة وعي العمالة القطرية بطبيعة العمل وتحدياته في القطاع الخاص من جانب ، والمميزات التي ينطوى عليها من جانب آخر .
وغيرها من الاجراءات الأخرى التي تضمن تنفيذ سياسة التتطوير بطريقة عملية وفقاً لقواعد وضوابط تحقق الاستفادة الجيدة من العمالة الوطنية في مجالات العمل المختلفة وخاصة الانتاجية ، وهو الأمر الذي يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق التنمية المستدامة.
٢١- اصدار تشريعات تلزم الشركات الصناعية والتقنية والخدمية في الدولة بتعيين مواطنين في أقسامها الفنية، مع تقديم حزمة من التسهيلات الملائمة في هذا المجال ؛ الدورات التدريبية على وجه الخصوص.

٢٢- أن يتم إلزام الموظفين القطريين الذين لا يملكون المهارات والخبرات المطلوبة أو ذوو المهارات المتوسطة ، بالإلتحاق ببرامج تدريبية مختلفة لمدة ٦ شهور ، وقد تمتد الى أكثر من سنة ، يتحول بعدها الموظف الى مزاوله عمله في الوظيفة التي تناسبه . والهدف من هذا التدريب رفع مستوى مهارات القطريين واكسابهم الخبرة المطلوبة .

٢٣- يجب على الدولة أن تضع التشريعات والقوانين ونظم الحوافز التي تدفع بإتجاه رفع مستوى الإنتاجية للعمالة القطرية في القطاع الخاص والمختلط .

٢٤- أضف الى ما سبق ضرورة و أهمية تنظيم برامج تثقيفية وتوعوية، لتغيير ثقافة المجتمع القطري بشأن العمل في بعض المهن والأشغال، وتغيير نظرة المجتمع للعاملين في هذه المهن، وتنمية ثقافة العمل الحر لدى الشباب.

٢٥- العمل على إكساب طلاب المدارس و الجامعات المهارات المختلفة التي يتطلبها القطاع الخاص . إذ يمكن عن طريق إدخال مقرر يطلق عليه - على سبيل المثال - المهارات السلوكية أو السلوك الوظيفي أو أخلاقيات العمل إكساب الطلاب هذه المهارات ، مثل: الإخلاص والجدية في العمل ، والانضباط والتقييد بمواعيد ونظم العمل ، والتعاون مع الزملاء ، وإطاعة الرؤساء ، والقدرة على العمل ضمن فريق ، والرغبة في التعلم والتطوير .

٢٦- غرس قيم العمل المهني ونشرها بين أفراد المجتمع من خلال تدريس المواد المهنية للطلاب وممارستها في بعض المراحل الدراسية ، وارشاد الطلاب من خلال المرشد المهني بأهمية العمل المهني وبالمهنة الفنية المطلوبة في سوق العمل .

٢٧ - رفع مستوى أجور و امتيازات العمالة القطرية التي تعمل في المجال المهني والفني والتقني ، لجذبهم للعمل في هذه المهن .

٢٨ - تخصيص أماكن للنساء من العمالة القطرية للعمل في شركات القطاع الخاص والمختلط ، خاصة النساء اللواتي يرفضن الاختلاط في العمل .

٢٩ - التأكيد على التوجه نحو اقتصاد المعرفة ضمن إطار تطوير منظومة التعليم والتدريب المهني وتكثيف التدريب على المهن وأنماط العمل الجديدة وتسهيل الانتقال إليها والتكيف مع الهيكل الجديد لسوق العمل المتغير.

٣٠ - القيام بدراسات علمية تهدف الى التعرف على أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه كل قطاع من قطاعات الدولة عند تطبيق سياسة التقطير .

٣١ - إنشاء هيئة أو جهاز خاص لمتابعة الشركات في خططها وبرامجها الخاصة بتوظيف القطريين ومدى الإلتزام بتدريبهم وتمكينهم في شركاتهم من جهة ، ومدى التزام الموظف القطري بتقديم الأداء الملائم لوظيفته من ناحية أخرى . إضافة الى وضع الخطط السنوية للتقطير والقيام بالدراسات والابحاث حول توظيف الوضائف في جميع القطاعات ، فضلاً عن دراسات دورية عن سوق العمل واحتياجاته .

ثبت المراجع

أولاً - المراجع العربية :

- ١- الأمانة العامة للتخطيط التنموي (٢٠١١) إستراتيجية قطاع سوق العمل «المساهمة الوطنية الفعالة في قوة عمل منتجة» ٢٠١١-٢٠١٦، الدوحة - دولة قطر.
- ٢- البكري (١٩٩٦)، ثامر ياسر. المسؤولية الاجتماعية بمنظور تسويقي، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين العاملين في المنشآت التابعة لوزارة الصناعة والمعادن، أطروحة دكتوراة (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- ٣- التركيستاني (١٩٩٥)، حبيب الله. مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص نشاط المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية استطلاعية على الشركات السعودية، المجلة العربية للإدارة، مجلد ١٧، العدد الأول، المملكة العربية السعودية، الرياض.
- ٤- الجابري (١٩٩٥)، محمد عابد وآخرون. التنمية البشرية في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت - لبنان.
- ٥- الجميل (٢٠٠٥)، سمر كوكب. المسؤولية الاجتماعية للاستثمار الأجنبي المباشر، مجلة علوم إنسانية، العدد ١٨، عمان - الأردن.
- ٦- الحمدي (٢٠٠٣)، فؤاد محمد. الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاسها على رضا المستهلك، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراة (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية.
- ٧- (السيحباني) ٢٠٠٩ صالح. المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة السعودية العربية، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول «القطاع الخاص في التنمية»، بيروت.
- ٨- الطاهر (٢٠٠٧)، خامرة. المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل مساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة «حالة سوناطراك»، الجزائر.
- ٩- العتلاوي (٢٠٠١)، صاحب عبيد. دور المسؤولية المدنية في حماية البيئة من التلوث في ضوء التقدم العلمي والتقني، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، جامعة عمان الأهلية، مجلد ٨، تشرين الأول. عمان - الأردن.
- ١٠- الفالي (٢٠٠٥) وآخرون. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان.

- ١١- الغانم (٢٠١٠) كلثم وآخرون، أوضاع العمالة غير الماهرة في قطاع الإنشاءات في قطر، اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان، ط١، الدوحة - دولة قطر.
- ١٢- المعهد العربي للتخطيط بالكويت (٢٠١٠). المسؤولية الاجتماعية للشركات، سلسلة دورية تعنى بالقضايا التنموية في الدول العربية (العدد تسعون)، الكويت.
- ١٣- جربوع (٢٠٠٧)، يوسف محمد. مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد ١٥ العدد الأول، فلسطين.
- ١٤- جهاز الإحصاء (أكتوبر ٢٠٠٩) مسح القوى العاملة بالعينة. اللجنة الدائمة للسكان، ط١، الدوحة - دولة قطر.
- ١٥- حريم (٢٠٠٥)، حسين ورشاد الساعد. نظرة المديرين للمسؤولية الاجتماعية ومدى مساهمة منظماتهم في تحملها، بحث ميداني على عينة من المنظمات الصناعية الاستخراجية بالأردن، مجلة العلوم التطبيقية، المجلد الثامن، العدد ٢ عمان - الأردن.
- ١٦- خضر (٢٠٠٩) زكريا وآخرون، اتجاهات النمو الطبيعي للسكان في دولة قطر، اللجنة الدائمة للسكان، ط١، الدوحة - دولة قطر.
- ١٧- ريتشمان (٢٠٠٤)، دافيد وآخرون. الإدارة المعاصرة، ترجمة (رفاعي محمد رفاعي، محمد سيد أحمد عبد المتعال) دار المريخ، الرياض.
- ١٨- سويدان (٢٠٠٢)، نظام موسى وشفيق إبراهيم حداد. التسويق مفاهيم معاصرة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- ١٩- شراح (٢٠٠٨) رمضان، نحو دور أفضل للقطاع الخاص في معالجة البطالة وتوطين العمالة في دول الخليج، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول «أزمة البطالة في الدول العربية» الذي عقد في ١٧-١٨ مارس، القاهرة - جمهورية مصر العربية.
- ٢٠- شركة تمكين للحلول المستدامة (٢٠٠٧) الشركات السعودية والمسؤولية الاجتماعية التحديات وسبل التقدم، الرياض.
- ٢١- شركة تمكين للحلول المستدامة (٢٠١٠) تطور المسؤولية الاجتماعية للشركات السعودية، الرياض.
- ٢٢- عزمي (١٩٩٦)، محمد بكر. دور الشركات المساهمة في الأنشطة الاجتماعية بسلطنة عمان: دراسة ميدانية، معهد الإدارة العامة، عدد ٦٦، سلطنة عمان.
- ٢٣- عياض ٢٠٠٥، محمد عادل. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: مدخل لمساهمة منظمات

- الأعمال في الاقتصاد التضامني، الملتقى الدولي حول الاقتصاد التضامني، جامعة تلمسان.
- ٢٤- علام (١٩٩١) محمد نبيل. حدود المسؤولية الاجتماعية (إطار فكري لمراجعة الاداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال) مجلة الإدارة العامة ٧٢.
- ٢٥- كردي (٢٠١١)، أحمد السيد. إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية على عينة من شركات الأدوية المصرية، جامعة بنها، كلية التجارة.
- ٢٦- اللجنة الدائمة للسكان (٢٠١٠) توظيف القطريين، خصائص الباحثين عن العمل، ط١، سلسلة دراسات سكانية، دولة قطر، الدوحة.
- ٢٧- محمد (١٩٩٦)، أحمد فرغلي. اتجاهات الفكر المحاسبي في مجال محاسبة المسؤولية الاجتماعية، مجلة كلية العلوم الإدارية، العدد ١٥، جامعة الرياض، الرياض.
- ٢٨- نجم (٢٠٠٦)، عبود نجم. أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، ط١، عمان الأردن.
- ٢٩- هلال (٢٠٠٥)، حسين مصطفى. الإبداع المحاسبي في الإفصاح عن المعلومات البيئية في التقارير المالية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- ٣٠- وديع (٢٠٠٠) محمد، التعليم وسوق العمل، المعهد العربي للتخطيط، ط١، الكويت.
- ٣١- وزارة العمل، (٢٠١٠) إدارة التنمية، القوى العاملة، الدوحة - قطر.
- ٣٢- الدليل التعريفي للمواطن للتسجيل والتوطين، وزارة العمل، إدارة تنمية القوى العاملة الوطنية، مارس ٢٠١٠.

ثانياً - المراجع باللغة الإنجليزية :

33- Carroll Archie B. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders, Business – Horizons, July - August, 1991.

Available at:

www.cbe.wvu.edu/dunn/rprnts.pyramidido/csr.pdf

34 – Donald P. Robin & Eric Reidenbach. Social Responsibility, Ethics, and Marketing Strategy: Closing the Gap Between Concept and Application, Journal of Marketing, 51(January,1987).

Available at:

www.jstor.org/stable/1251143

ثالثاً - مواقع على الإنترنت :

35- <http://ar.wikipedia.org>

36- [HTTP://WWW.WBCSD.ORG](http://WWW.WBCSD.ORG)

37- <http://hewar.kacnd.org/vb/showthread.phpt=1915>

38- <http://media.kenanaonline.com/files/0025/25225>

-39 <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan006259.pdf>

-40 <http://www.qsa.gov.qa/ar/index.htm>

41 http://www.alolabor.org/final/images/stories/ALO/Tanmeya/workshop/Dubi_06_07_12_09/qatar-experience.doc

الملاحق

أولاً- اتجاهات نقاش ورشة العمل

ثانياً - قائمة بأسماء ومناصب السيدات و السادة

المشاركين في ورشة العمل

الملحق الأول

اتجاهات نقاش ورشة عمل

المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في تطبيق سياسة توطين الوظائف «التقطير»

تاريخ الانعقاد:

٢٠١٢/٥/٢

التوقيت:

من الساعة العاشرة صباحاً حتى الثانية عشر ظهراً

الحضور:

حضر لفييف من المسؤولين في القطاع الخاص والمختلط، إلى جانب بعض المسؤولين في وزارة العمل، ووزارة الأعمال والتجارة.

إدارة الورشة:

قام الدكتور/ خالد الحر (الأستاذ المساعد بكلية الإدارة والاقتصاد - جامعة قطر) بإدارة ورشة العمل في البداية تم الترحيب بجميع المشاركين في الورشة، تلا ذلك قيام الباحثة بعرض الدراسة، وبعد الانتهاء من العرض تم فتح المجال للنقاش وطرح التساؤلات المختلفة بشأن الدراسة، ومن ثم الرد من أجل توضيح بعض الجوانب والأبعاد التي تضمنتها الدراسة.

ونقدم فيما يلي بلورة لأهم ما ورد في هذه الورشة من نقاشات وتساؤلات وردود:

أولاً:

مدى التواصل بين دار الإنماء الاجتماعي والمؤسسات المعنية بالعمل والتوظيف والتقطير

تساءل الأستاذ/ سعد الكعبي (مدير الموارد البشرية في البنك الأهلي) عن مدى التعاون بين دار الإنماء الاجتماعي من ناحية، وإدارة العمل، وكذلك القطاع الخاص والذي يشمل البنوك من ناحية أخرى؟ وإن وجد فهل هناك نتائج ملموسة من الممكن الحديث بشأنه؟ إضافة إلى ذلك، هل توجد رقابة خاصة من قبلكم تجاه القطاع الخاص؟

وقد أجابت على هذا التساؤل الأستاذة/ آمال المناعي (المدير التنفيذي لدار الإنماء الاجتماعي)، حيث أكدت على أنه لا توجد علاقة بيننا وبين إدارة العمل؛ فنحن لسنا منظمة للتوظيف، ولا للمراقبة، إلا أن هناك قدراً من التعاون بين الدار وإدارة العمل يتعلق فقط بالبرنامج التدريبي (الخطوة الأولى).

وقد اقترح الأستاذ/ سعد الكعبي - في هذا الصدد - عقد اجتماع دوري سنوي بين دار الإنماء الاجتماعي ومؤسسات القطاع الخاص والبنوك، والتي يمثلها مديرو الموارد البشرية.

وقد تساءلت الأستاذة/ ملاك الهاجري (مساعد تنمية القوى العاملة الوطنية - وزارة العمل) عن أن الدراسة تستخدم مفهوم توطین الوظائف، رغم أن القانون المتعلق بهذا الأمر لم يستخدم هذا المفهوم، وإنما كان المفهوم المتبنى هو قانون التقطير؟

وقد أوضحت الباحثة في إجابتها عن هذا التساؤل، أن المقصود بتوطین الوظائف هو الصياغة العلمية لسياسة التقطير، حيث يُعدّ مفهوم توطین الوظائف مفهوماً أشمل من قانون التقطير، ومن ثم فقد تم تناول هذا القانون في إطاره الأوسع، ولم تقتصر عليه كقانون في حد ذاته، وذلك نظراً لطبيعة الدراسة الاجتماعية.

وقد طرحت الأستاذة/ ملاك الهاجري تساؤلين آخرين مؤداهما: هل تم الرجوع إلى قرار مجلس الوزراء بالنسبة للوظائف المشمولة بالتقطير لسنة ٢٠٠٧؟ وهل تم الاطلاع على إستراتيجيات وزارة العمل والتي منها إستراتيجية سوق العمل؟

وفي معرض إجابتها على التساؤلين، أفادت الباحثة بأنه قد تم بالفعل الاطلاع على كافة القوانين التي تخص توظيف القطريين، وضمان حقهم في العمل، وكذلك تم الاطلاع على كافة الإستراتيجيات والآليات التي تم تبنيها من قبل وزارة العمل، فضلاً عن كافة الجهود المحمودة التي تقوم بها إدارة تنمية القوى العاملة الوطنية في وزارة العمل. بيد أن لهذه الدراسة هدف رئيس مفاده تقييم قانون

التقطير من وجهة نظر مديري الشركات، واستكشاف المعوقات التي تواجههم في سبيل تطبيق قانون التقطير، وذلك بغرض تطوير هذه السياسات؛ من أجل تحقيق التنمية البشرية المستدامة في دولة قطر.

فضلاً عما سبق، أكدت الباحثة أنها قامت بعدة محاولات خلال الفترة التمهيديّة للدراسة الميدانية، وذلك بالتواصل مع إدارة تنمية القوى العاملة الوطنية في وزارة العمل، للحصول على المعلومات والبيانات التي قد تفيدها في الدراسة، كما تطلعت إلى مقابلة مسؤولين بإدارة العمل للحصول على البيانات، والتعرف على المعوقات التي قد تواجهها في سبيل تطبيق سياسة التقطير، وكيفية التغلب عليها، إلا أن الانشغال شبه الدائم لمدير الإدارة قد حال دون إتمام ذلك. وقد كان الاقتراح الذي طُرح في هذا الصدد -حلاً للمشكلة- يتمثل في إرسال كتاب إلى وزير العمل يتضمن طلباً بالبيانات المطلوبة، وبالفعل وصلت إلينا بيانات ولكنها غير مكتملة، وتم الوعد بإتمام البيانات والمعلومات الناقصة وإرسالها، إلا أنه وحتى الآن لم تصلنا هذه البيانات والمعلومات المطلوبة. والتي تتعلق تحديداً بما يلي:

- (١) الإستراتيجيات والآليات المتعلقة بالتقطير، أو أية دراسات وبحوث سابقة عن التقطير.
- (٢) بيانات عن الشركات التي تم الاتفاق معها على التوظيف والتدريب.

ثانياً:

الاتجاهات إزاء العلاقة بين التقطير والمسؤولية الاجتماعية للشركات

وفيما يتعلق بأمر العلاقة بين التقطير من ناحية، والمسؤولية الاجتماعية للشركات من ناحية أخرى، نجد أن الآراء والاتجاهات قد تباينت بين مؤيد لوجود علاقة قوية بينها، ومعارض لوجود هذه العلاقة من الأساس.

وإذا ما بدأنا بالاتجاه الأخير المعارض، فنجد أن أصحابه يرون أن التقطير يعد واجباً وطنياً أكثر منه مسؤولية اجتماعية، حسب المفهوم المتداول، حيث اعترضت الأستاذة/ نور المالكي (المدير التنفيذي لمعهد الدوحة الدولي للدراسات الأسرية) على هذا الربط، مؤكدة على أنه لا يوجد ترابط بين الموضوعين، فكلاهما يمثلان قضية مستقلة بذاتها؛ فالتقطير يمثل سياسة دولة في ارتباط بأمنها الوطني.

ومن ناحية أخرى، اعترض المهندس/ خميس المهدي (مدير شؤون الخدمات المختلطة - شركة كهراء) على هذا الربط؛ إذ يعتبر أن مسألة التقطير من الأهداف الأساسية، ومن الواجبات التي تقوم بها الشركات تجاه المجتمع، والمتمثلة في دورها بتوظيف وتدريب القطريين. أما على الجانب الآخر؛ فيعتبر المناصرون والمنافحون للربط بين سياسة التقطير والمسؤولية الاجتماعية

للشركات أن سياسة التطوير ركناً أساسياً من أركان المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث أكد الأستاذ/ أحمد المرزوقي (رئيس المنظمات الأهلية والدولية - وزارة الأعمال والتجارة) على أن من أهم معايير المسؤولية الاجتماعية للشركات في دولة قطر، توظيف وتدريب القطريين، وأشار في هذا الصدد إلى أن هناك معايير قطرية تتوافق مع معايير الأمم المتحدة، والتي تم الاتفاق عليها ووضعها من قبل فريق عمل حكومي من مؤسسات وهيئات مختلفة، وهي تتضمن ٧٠ معياراً، ومن أهم تلك المعايير التي تم وضعها: معيار رقم (٥٢) وهو ينصب على توظيف القطريين في الشركات. ومعيار رقم (٥٣) وهو يركز على ترشيح وتدريب الموظفين الباحثين عن العمل. ومعيار رقم (٥٤) ويتعلق بالتدريب المستمر للموظفين القطريين في الشركات، وذلك من أجل تطوير مهاراتهم. ومعيار رقم (٥٥) الذي يؤكد على التزام الشركات بنسبة التطوير المقررة. ورغم أن هذه المعايير قد تم الاتفاق عليها، إلا أنه لم يتم اعتمادها بعد من قبل مجلس الوزراء.

وكان من المؤيدين لهذا الارتباط أيضاً الأستاذ/ يوسف عبدالرحمن (مدير عام مركز أبحاث شل في قطر)، حيث يرى أن مؤسسته تعد من أكثر المؤسسات التزاماً بالمسؤولية الاجتماعية فيما يتعلق بتوظيف وتدريب القطريين، وهي دائماً تسعى للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية التنموية بالمجتمع.

ثالثاً:

أما بالنسبة لمدى أهمية وجود جهاز خاص للمسؤولية الاجتماعية للشركات في دولة قطر، والتي أكدت عليه الدراسة، وكان من ضمن أهم توصياتها؛ فقد تطرق الأستاذ/ أحمد المرزوقي (رئيس المنظمات الأهلية والدولية - وزارة الأعمال والتجارة) إلى أنه، وبعد الانتهاء من اعتماد المعايير، فسوف يتم إنشاء جهاز خاص للمسؤولية الاجتماعية للشركات في دولة قطر، يكون له دور رقابي وإشرافي على الأنشطة والبرامج المشارِك بها من قبل الشركات تجاه المجتمع، وسوف تُسجَل هذه الشركات في وكالة الاتفاق العالمي بالأمم المتحدة.

ومن جانب آخر تطرق الأستاذ/ أحمد المرزوقي إلى أهمية إنشاء إدارة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية في كل شركة، حتى تتم إدارة هذه الأنشطة بشكل صحيح، وكذا العمل على حث الشركات على وضع الخطط والإستراتيجيات لبرامج المسؤولية الاجتماعية لديها. ولعل ما ذهب إليه الأستاذ/ المرزوقي هو ذاته ما أكدت عليه الدراسة بضرورة وجود إدارة متخصصة للمسؤولية الاجتماعية للشركات، حتى لا تتصف مشاريع الشركات ومشاركتها في هذا المجال بالعشوائية واللامنهجية.

كذلك كشف الأستاذ/ أحمد المرزوقي عن قيامهم بالوزارة بإجراء مسح شامل على مجموعة من الشركات؛ وذلك بهدف الوقوف على آرائها حول المسؤولية الاجتماعية والأنشطة التي تتم المشاركة

فيها. وقد كان من أهم ما خلص إليه هذا المسح من نتائج: أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يتصف بالوضوح لدى البعض، وأنهم لا يعرفون معنى المسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل صحيح، منوهاً إلى أن هذه النتيجة تتعارض مع نتائج الدراسة الحالية - التي قامت بها الباحثة - والتي أكدت على ارتفاع مستوى الوعي بمفهوم ومضامين المسؤولية الاجتماعية لدى مفردات العينة، واصفاً هذه النتيجة بأنها ليست واضحة أو غير دقيقة.

وفي ردها على هذه الملاحظة، أفادت الباحثة بأنه قد تم الاطلاع بالفعل على نتائج هذا الاستطلاع لرأي الشركات حول مدى موافقتها على وجود جهاز لمتابعة الشركات، وهي للعلم ليست دراسة علمية محكمة. أما بالنسبة إلى سبب اختلاف النتائج بين كلا الدراستين بشكل عام، وفيما يتعلق بالنقطة المثارة تحديداً بشأن مدى الوعي بالمسؤولية الاجتماعية؛ فإن ذلك قد يرجع إلى اختلاف الخصائص الكمية والنوعية لعينة الشركات في كلا الدراستين، حيث انصب التركيز في دراستنا الحالية على عينة من المديرين الذين يحملون المؤهلات العلمية العالية، هذا من جانب، أما من جانب آخر فقد يرجع هذا الاختلاف إلى طبيعة التساؤلات المطروحة، وكيفية طرحها، حيث تم في دراستنا هذه الاعتماد على عرض المفاهيم ذات الصلة، لتبين مدى الوعي بها من ناحية، والموقف منها، قبولاً أو رفضاً من ناحية أخرى.

رابعاً:

أما فيما يتعلق بالصعوبات التي تواجهها الشركات والمؤسسات في توظيف القطريين؛ فقد كان هناك توافق نسبي مفاده أن هناك بعض الصعوبات تواجه المسؤولين في القطاع الخاص عند توظيفهم العمالة القطرية، وهو ما يرجع بشكل رئيس إلى تفضيل بعض الفئات والشرائح الاجتماعية القطرية للعمل السهل، والرواتب العالية، والمناصب الرفيعة، هذا إلى جانب كثرة الاستقالات والدوران الوظيفي، وهو ما ترجمه الأستاذة / نور المالكي إلى نظام الدولة الذي يساعد القطريين على التنقل من عمل إلى آخر، وهو ما يشكل هدراً للكوادر البشرية، حيث نجد مجموعة من القطريين لا تستمر في وظيفتها سنة واحدة، وهذه إشكالية فعلاً نواجهها. ولكن، وعلى الرغم من ذلك ترفض الأستاذة / نور المالكي ترميط القطريين بهذه الصفات، فهناك عمالة قطرية تتصف بالجدية، وأيدها في رفض هذا الترميط الأستاذ / محمد المالكي (مدير إدارة الجودة في مؤسسة قطر)، حيث يرى أن هذا الترميط والرأي السلبي للعمالة القطرية قد يكون نابعاً من غلبة تمثيل المسؤولين غير القطريين على عينة الدراسة، ذاكراً أن نسبة القطريين كانت الثلث، في حين تمثل غير القطريين نسبة الثلثين! وقد أضاف: لذا يجب الحرص والتأكد من أن المسؤولين غير القطريين تتوافر لديهم الرغبة والقدرة

على تدريب القطريين، وتأهيلهم وتطويرهم قبل شغلهم المناصب القيادية في الدولة. وقد أوضحت **الباحثة / دينا الكعبي** - في هذا الصدد - أن عينة الدراسة، وعلى العكس من المعلومة السابقة، تضمنت نسبة الثلثين من القطريين والثلث الباقي كان من غير القطريين. وهي العينة التي كان قوامها الأساس من المديرين التنفيذيين ومديري الموارد البشرية بالشركات المدروسة، معللة غلبة نسبة القطريين على العينة إلى سياسة الدولة التي تركز على منح الأولوية للمواطنين القطريين في تبوء المناصب القيادية، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص والمختلط.

-وفيما يتعلق باختلاف وتباين الصعوبات والمعوقات النوعية التي قد تواجه قطاعات العمل المختلفة بالدولة لدى توظيفها للعمالة القطرية، أشار **الأستاذ / يوسف عبدالرحمن (مدير عام مركز أبحاث شل في قطر)** إلى أن لكل قطاع إشكالياته ومعوقاته في توظيف القطريين، موضحاً أن من أهم المعوقات التي يواجهونها - مثلاً - في قطاع البترول والغاز هو رفض بعض القطريين العمل خارج مدينة الدوحة، كراس لفان وغيرها، متسائلاً: كيف يمكن جذب القطريين إلى العمل خارج الدوحة؟ ومن ناحية أخرى، وفيما يخص عمل المرأة في هذا القطاع؛ هل هناك طرق أو سبل لجذب القطريات للعمل في قطاع النفط والغاز؟ لماذا لا نضع قوانين لتخفيف عدد ساعات عمل المرأة؟ ومن جانب آخر كان يأمل الوقوف - من خلال هذه الدراسة - على المعوقات في كل قطاع على حدة، وكذا الحلول الممكنة، متسائلاً عما إذا كانت الدراسة قد تطرقت إلى المعوقات التي تواجه كل قطاع؟

وفي إجابته على هذا التساؤل بينت الباحثة أنه قد تم التطرق إلى معوقات توظيف القطريين بالنسبة لكل قطاع، ولكن ليس بشكل تفصيلي. ويرجع السبب في ذلك إلى أن هذه الدراسة تعد من أولى الدراسات التي تتناول هذا الموضوع الحيوي، ومن ثم كان الغالب عليها دراسة الجوانب العامة، دون التطرق إلى التفاصيل المتعلقة بكل قطاع على حدة.

وفي مداخلته أوضح **الأستاذ / سلطان العبدالله (مدير العلاقات العامة والاتصال بشركة قطر للبترول)** أن طرح مسألة رفض القطريين العمل خارج الدوحة ضمن معوقات توظيفهم يعد أمراً واهياً؛ فلقد تم التغلب عليه بتقديم كافة الخدمات على أعلى مستوى في مدينة دخان (السكنية، والتعليمية، والصحية، وغيرها)، بالإضافة إلى الامتيازات المادية وغيرها، فكل هذه الأمور ساعدت في القضاء على المشكلة. ولكن، وإذا كان لنا أن نناقش المسائل الأكثر جدية فيما يتعلق بتوظيف القطريين، فإننا نجد أنها متمثلة في قلة وندرة التخصصات الفنية والتخصصية للقطريين، وهي من المشاكل التي تواجهنا في قطاع البترول والغاز، خاصة بالنسبة للنساء، اللاتي يعملن في مجال الهندسة؛ فهن دائماً ما يطالبن بالعمل في الوظائف الإدارية.

وفي هذا الصدد تساءلت **الأستاذة نور المالكى**: هل حاولتم معرفة أسباب ابتعاد القطريات عن هذه المهنة؟ هل هو بسبب الحمل والولادة أم لأسباب أخرى؟ وأكدت على ضرورة إلقاء الضوء على

معوقات توظيف المرأة في القطاع الخاص والمختلط، حيث إن عمل المرأة يحقق التوازن في سوق العمل وفي المجتمع. وأضافت: منذ عدة سنوات مضت عملت على دراسة عن عمل المرأة في قطر، ومن خلال نتائج هذه الدراسة وجدت أن هناك مجموعة من النساء اللاتي يقطن في المناطق البعيدة، مثل مدينة الخور، وهن حاصلات على درجات علمية عالية، ولكنهن لا يعملن في أي مجال مهني، وعندما تم سؤالهن عن أسباب عدم عملهن، كان من أهم الأسباب التي ذكرنها بُعد موقع العمل عن مكان السكن، لذلك يجب على الشركات فتح مجال التوظيف في المناطق البعيدة للنساء، حسب مكان سكنهن.

بينما يعتقد الأستاذ / خميس المهدي أن مشكلة الاستقالات والدوران الوظيفي للموظفين في قطر هي بسبب المديرين أنفسهم، وذلك حسب ما أوضحته بعض الدراسات الحديثة، حيث ثبت أن ٧٠٪ من الاستقالات سببها المديرين أنفسهم! وأضاف أن من معوقات التطوير، والتي تواجه وزارة العمل: (١) ازدياد طلب سوق العمل على المهن والوظائف في مقابل قلة العرض من العمالة القطرية. (٢) الضعف النسبي لمهارات القطريين ومؤهلاتهم التخصصية. ومن ثم، يجب على وزارة العمل التعرف على عدد القطريين المؤهلين للعمل، من حيث الكم والنوعية؛ مؤهلاتهم ومهاراتهم (وهو ما أكدت عليه الدراسة بالفعل).

والنقطة المهمة هنا - حسب ما أفاد الأستاذ / المهدي - أن يكون التركيز على نوعية التطوير، وليس على الكم؛ فيجب أن تكون العمالة القطرية ذات مهارات وكفاءة عالية، بأكثر من مجرد نسبتها المثوية بالمؤسسات، وهو ما يضع على كاهل وزارة العمل مسؤولية الفهم والوعي بثقافة كل مؤسسة وشركة، والتعرف على التوصيف الوظيفي، ومهام كل وظيفة، ومدى توافر هذه الصفات في العمالة القطرية، فمثلاً لدي وظيفة تحتاج إلى خبرات طويلة، قد لا أجدها في المؤهلات والخبرات المتاحة لدى القطريين، كيف سيتم تطهيرها؟

كذلك أضاف الأستاذ / خميس المهدي: هناك بالفعل الكثير من الشركات التي تجامل وزارة العمل في تطهير الوظائف، مما يسبب التضخم لبعض الوظائف؛ فنجد مثلاً استحالة أن تصل نسبة التطوير في قطاع البنوك وقطاع الغاز والبتروك إلى أكثر من ٣٥٪، وذلك لتوسعة مشاريعهما الضخمة. وقد أيد الأستاذ / سلطان العبد الله هذا التقدير ذاكراً أن من المعوقات التي يواجهونها بشركة قطر للبتروك، الوصول إلى تحقيق نسبة ٥٠٪، ومحاولة المحافظة عليها، حيث تؤدي زيادة المشاريع وتوسعتها إلى الاستعانة بالعمالة الأجنبية، ومن ثم تقل بذلك نسبة التطوير بالشركة.

• وتداخل الدكتور / خالد الحر (أستاذ مساعد بجامعة قطر - مدير ورشة العمل)

مبلوراً ملاحظته بشكل عام في أن كل معوقات التطوير التي ذكرتها الباحثة / دينا الكعبي، والتي ذكرها المشاركون والحاضرون (هي معوقات خارجية)؛ فدائماً ما يرجع المديرون معوقات التطوير إلى أسباب خارجية، مثل ارتفاع معدلات الدوران الوظيفي، والتسرب من

العمل، وعدم تواجد الخبرة والمهارة لدى العمالة القطرية... إلخ، إلا أنه من المهم أيضاً الالتفات إلى وجود أسباب داخلية تتعلق بالمنظمة ذاتها، مثل أن تضع بعض المؤسسات نسباً مرتفعة للتقطير، فهي مشكلة داخلية، أو أن نتكلم عن معنى التقطير لدى كل مسؤول في نفس الشركة؛ فنجد أن لدى كل مسؤول تعريفاً مختلفاً عن الآخر؛ فمنهم من يرى التقطير إحلالاً، ومنهم من يرى التقطير توظيفاً، ومنهم من يرى التقطير تدريباً وتأهيلاً. وإذا كان هناك اختلاف بشأن مفهوم التقطير في المؤسسة ذاتها، فكيف لنا أن نتوقع تنفيذ الخطة أو الهدف من التقطير بالنجاح المتوقع؟

خامساً:

وكان من أهم محاور الجلسة ما تعلق بقضية التدريب والتأهيل، حيث ترى الأستاذة / نور المالكي أنه يجب على الدولة النظر في قضية **The job profile** (التوصيف الوظيفي) بالنسبة للقطريين، حيث يجب تحديد هذه الوظائف، ما الموصفات المؤهلات المطلوبة لشغلها؟ ومن هو القطري الذي يحمل هذه الموصفات والمؤهلات؟ وإلى أي مدى تناسبه؟ كما يجب أن يخضع لبرنامج تدريبي لمدة سنة، ويكون بطريقة إجبارية لكل موظف جديد، وذلك بغرض رفع مستوى أداء الموظفين القطريين، وتمكينهم في الوظائف المطلوبة.

وفي هذا الصدد، أكد الأستاذ / سلطان العبدالله على أن شركة قطر للبترول تقوم بجهد جبار وكبير في تدريب وتطوير الموظفين القطريين، حيث يوجد اجتماع دوري للشركات (٤٠ شركة تابعة لشركة قطر للبترول) للاطلاع على أنشطتها ومتابعتها من ناحية إنجازاتها في تدريب وتطوير القطريين، كذلك تجربتهم مع تحقيق نسب التقطير، ويتم توزيع الجوائز عليهم لتشجيعهم على الاستمرار في هذا المجال.

وتقوم الشركة -في هذا الصدد- بتدريب جميع المؤهلات، سواء الثانوية أو الجامعية، حيث يخضعون لتدريب مكثف قد يصل إلى ٢ سنوات حتى يصل الشخص إلى المستوى المطلوب للوظيفة. وفي مداخلتها أكدت السيدة / ثائرة العزة (مدير إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية بالشركة القطرية للتأمين وإعادة التأمين) على أن سياسة التقطير تتم بالشركة التي تنتسب إليها بشكل واقعي، وليس لمجاملة وزارة العمل، حيث وصلت نسبة التقطير إلى ٢٢٪، موضحة أن هناك تشجيعاً كبيراً من قبل المؤسسة على إكمال القطريين تعليمهم، على الأقل شهادة المرحلة الثانوية، هذا بالإضافة إلى تشجيع التعليم الجامعي، حيث يتم التعامل مع كلية شمال الأطلسي في هذا المجال. وهناك دورات كثيرة ومتنوعة في تخصصات التأمين وغيرها تُمنح للقطريين، لتمكينهم وتطويرهم

في هذا المجال.

وأكدت **الأستاذة / ملاك الهاجري** على جهد الوزارة في الإشراف على تدريب الموظفين القطريين المعينين في بعض المؤسسات بالدولة، وهو ما يتم من خلال الاتفاق بين جهة العمل ووزارة العمل والمواطن، وذلك عبر قيام المؤسسة بتعيين المواطن على وظيفة محددة يتم تدريبه عليها فعلاً وفقاً لمتطلبات تلك المؤسسة. فتحن نوظف المتقدمين لوظائف على حسب مجال العمل الذي يفضلونه وعلى حسب شهاداتهم العلمية، وكذلك وفقاً للوظائف المتوافرة في قطاعات العمل المختلفة.

كما أضافت: نحن نعاني من توظيف القطريين الحاصلين على الشهادة الثانوية، حيث لا يتوافر الوعي الكافي لدى أولياء الأمور من ناحية، ولا يوجد وعي من قبل المجلس الأعلى للتعليم بضرورة توفير التخصصات المطلوبة لسوق العمل من ناحية أخرى، حتى يسهل إدماجهم في سوق العمل من خلال المهن المطلوبة.

وفي هذا الصدد تلفت **الأستاذة / نور المالكي** الانتباه إلى أهمية مراعاة التركيبة السكانية لدولة قطر، قائلة: يجب أن نفكر بطريقة الأقلية، فهناك الكثير من الثقافات المختلفة في القطاع الخاص والمختلط؛ لذلك يجب خضوع القطريين وغير القطريين أيضاً إلى دورات تساعد على الاندماج والعمل مع بعضهم البعض في جو مريح لتحقيق الإنتاجية المطلوبة.

واختتم الدكتور / خالد الحر الجلسة مبوراً عدة نقاط مهمة للغاية، مؤداها ما يلي:

(١) إذا كان الهدف من الجلسة هو زيادة الوعي لدى المسؤولين بأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات، فقد تبين لنا من خلال النقاش أن كل مؤسسة تنظر للتقطير من وجهة نظرها كمؤسسة، وهذا مهم للغاية، حيث يجب أن يفهم كل طرف من الأطراف المعنية توجهات وآراء باقي الأطراف الأخرى.

(٢) إن العمالة الماهرة غير القطرية لها مكان ودور إلى جانب العمالة القطرية في تحقيق التنمية المستدامة للدولة.

(٣) إن هذه الجلسة تساعدنا على فهم مشترك يتعلق بسياسة التقطير، مع إمكانية أن يتغير هذا المصطلح (التقطير) في المستقبل، لتتكلم عن إدارة (مواهب وطنية).

وفي النهاية تقدمت الأستاذة / آمال المناعي بالشكر إلى جميع المشاركين والحضور، آملة في أن تكون هذه الورشة قد حققت الهدف منها، من توعية وإلقاء الضوء على قضية تنمية مهمة، مع الوعد بتسجيل جميع الملاحظات ونشر الدراسة على شكل كتاب يرسل فور إنجازه إلى جميع المشاركين والمسؤولين.

الملحق الثاني

قائمة بأسماء السيدات و السادة المشاركين في ورشة العمل حسب جهة العمل و المسمى الوظيفي

م	الجهة	اسم الضيف	المسمى الوظيفي
1	معهد الدوحة الدولي للدراسات الأسرية والتنمية	السيدة / نور عبدالله المالكي	المدير التنفيذي
2	مؤسسة قطر للتربية و العلوم و تنمية المجتمع	علي جاسم الهيدوس	مدير إدارة دعم الأعمال
3	مؤسسة قطر للتربية و العلوم و تنمية المجتمع	محمد عبدالرحمن المالكي	مدير تنفيذي إدارة التسهيلات
4	وزارة الأعمال و التجارة	أحمد محمد المرزوقي	رئيس قسم المنظمات الإقليمية و الدولية
5	مجموعة الخليج التكاملية	فواز صحبي مفلح النمر	مدير مالي و إداري
6	اكسون موبيل	صالح سعد المانع	نائب الرئيس و مدير الشؤون الحكومية
7	اكسون موبيل	عبداللطيف النعيمي	مدير تطوير الكوادر القطرية
8	مركز المديرين القطري (مجلة المديرين)	بليكر عثمان	المدير العام
9	قطر للبترول	سلطان عبدالله علي العبدالله رحمه الله	مدير العلاقات العامة و الإتصال
10	اللجنة الأولمبية القطرية	محمد جاسم محمد الجمعان	منسق اداري ثاني - وحدة التوظيف
11	بنك قطر للتنمية	خليفة مبارك الفضالة	رئيس قسم العلاقات و التطوير
12	بنك قطر للتنمية	عبدالله ماجد المالكي	مدير الموارد البشرية و الإدارية
13	المجلس البلدي المركزي	د. محمد جاسم المسلماني	عضو المجلس البلدي - رئيس مجلس مركز المدينة
14	شركة قطر للأسمدة الكيماوية - فافكو	إسماعيل عبداللطيف الملا	رئيس قسم التدريب و التطوير
15	شركة دلالة القابضة	عبدالله محمد السعودي	مدير الشؤون الإدارية
16	مجمع شركات المناعي	خالد عبدالرحمن بوحسين	مدير أول للعلاقات الحكومية
17	قطر شل	يوسف عبدالرحمن صالح	مدير مركز قطر شل للأبحاث و التكنولوجيا
18	شركة قطر الوطنية لصناعة الإسمنت	عبدالرحمن عثمان إسحاق	اقتصادي مستشار
19	سليمان القابضة	خلود كمال ساتيك	مدير إدارة الشؤون المالية و مدير العلاقات
20	شركة (A-Line) بروة	عائشة ناصر الكعبي	مدير عقاري
21	مدرسة ثانوية ابن تيمية المستقلة للبنين	راند سعود موسى	مسؤول الإرشاد و التوجيه
22	مدرسة ثانوية ابن تيمية المستقلة للبنين	محمد مصطفى سيد حسن	أخصائي اجتماعي
23	شركة راس غاز	عبدالله حمد النعيمي	منسق عام الكوادر الوطنية
24	جامعة القدس المفتوحة - فلسطين	د. عماد محمد	دكتور جامعة
25	البنك التجاري القطري	حمد سالم الشكيلي	رئيس وحدة التطوير
26	شركة قطر للتأمين	حسين يوسف ابوالفين	مساعد نائب الرئيس و التوظيف و التدريب
27	قطر ستيل	كفاح مصطفى محمد يوسف	المدير الإداري
28	قطر ستيل	محمد صالح حسين المهدي	مدير إدارة الموارد البشرية
29	فندق رمادا	عمر محمد عثمان	مساعد مدير الموظفين
30	الشركة القطرية للصناعات التحويلية	أكرم يوسف محمد جاسم البقالي	مدير الشؤون الإدارية و المالية
31	شركة الملاحة القطرية	خالد جمعة أحمد بوجسوم	مدير إدارة التدريب و التطوير
32	جامعة قطر - كلية الآداب و العلوم الاجتماعية	د. ابراهيم الكعبي	أستاذ مشارك
33	جامعة قطر - كلية الآداب و العلوم الاجتماعية	د. عبدالناصر صالح محمد اليافعي	أستاذ مشارك
34	شركة الديار القطرية للتطوير العقاري	أحمد منصور راشد الخاطر	مدير إدارة الموارد البشرية بالوكالة
35	شركة الديار القطرية للتطوير العقاري	عبداللطيف محمد النعيمي	رئيس الشؤون الإدارية
36	مواصلات	ريم فهد الخاطر	مدير التعليم و التطوير
37	بنك قطر الوطني	نادية ناصر النعيمي	مدير رئيسي للتوظيف و القوى العاملة
38	وزارة العمل	ملاك عبدالله الهاجري	مساعد مدير تنمية القوى العاملة الوطنية
39	شركة بروة العقارية	مريم محمد الجابر	مساعد توظيف
40	وزارة العدل	ربي ساجر فالح الشمري	أخصائي شؤون إدارية
41	وزارة العدل	نوال أحمد	باحث شؤون إداري أول
42	مشيرب العقارية	مريم ابراهيم المنصوري	رئيس إدارة الموارد البشرية
43	كهرماء	نجلاء البوعين	رئيس قسم التخطيط و التوظيف
44	شركة المتحدة للتنمية	ميا سماحة	مسؤول شؤون الموظفين
45	شركة المتحدة للتنمية	ريتا خير الله	مدير عام - الموارد البشرية
46	اللجنة الأولمبية الأهلية القطرية	عهود حمد المدفع	باحث شؤون إدارية
47	بنك قطر الدولي (IBQ)	ندى مغربل شومان	مدير العلاقات العامة و الإتصالات
48	مؤسسة قطر للتربية و العلوم و تنمية المجتمع	خالد علي هليل السبيعي الغزي	كبير مشرفي الصيانة
49	مؤسسة العامة للقطرية لكهرباء و الماء	خميس المهندي	مدير شؤون الخدمات لمشاركة
50	بنك قطر الوطني	ناديا النعيمي	مدير رئيسي لتوظيف و القوى العاملة
51	الشركة القطرية للتأمين و إعادة التأمين	ثائرة العزة	مدير إدارة الموارد البشرية و الشؤون الإدارية
52	البنك الأهلي	سعد الكعبي	مدير الموارد البشرية