**التأصيل النظري لماهية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**

**و**

**العوائد المحققة من جراء تبنيها**

**د. تميزار أحمد**

**atimizar1@yahoo.f**

**أ. ضيافي نوال**

***naweldarling@yahoo.fr***

في عالم يتغير فيه كل شيء، حيث تتحول الأسواق، تتطور التكنولوجيا ويتضاعف المنافسون يكثر الحديث عن التنمية المستدامة، البيئة، توقعات المجتمع واحتياجاته وتتعالى الأصوات من أجل حقوق الإنسان واحترامها بالرغم من أنها لم تكن موضوعا للاهتمام من قبل وخاصة أن منظمات الأعمال ولعقود طويلة لم تهتم إلا بتحقيق أعظم الأرباح على حساب المجتمع؛ أما في الوقت الراهن فإن هذه المنظمات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحمل جزء من مسؤوليتها واعتماد رؤية جديدة قائمة على مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع، قدرة تحسينه المستمر ورسم استراتيجيات ملائمة للاستجابة إلى كل توقعات أطرافه مما يحقق التوازن والتكامل والتطوير المتبادل بين المجتمع والمنظمات، ويعزز فكرة مبادرة هذه الأخيرة باستثمار جزء من أرباحها من أجل تحقيق رفاه المجتمع، إعطاء الجمهور صورة ايجابية، تأسيس قاعدة من المستهلكين الواعيين، المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي لتحسين نوعية الحياة، بصفة عامة تبني الاتجاه الحديث السائد الذي يمارس على نطاق واسع والمعروف بفكرة "**المسؤولية الاجتماعية للمنظمة**".

فبين محاولات تجميل الوجه القبيح أحيانا للرأسمالية المتوحشة وقطاع الأعمال والمنظمات الخاصة يبرز مصطلح "**المسؤولية الاجتماعية**" ويختلط بمفهوم الصدقة والإحسان والتبرع، ذلك المفهوم الضيق الذي تاهت معه المفاهيم الحقيقية للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال كما حددها البنك الدولي ومجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة.

**المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**

يقول العالم الأمريكي الأخصائي في مجال المسؤولية الاجتماعية دانييل فرانكلين:" **تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الآن الاتجاه السائد بعد أن كانت استعراضا لفعل الخير في السابق، إلا أن عددا قليلا من المنظمات يمارسها بصورة جيدة**"، فمن المتفق عليه أن منظمات الأعمال ليست بمنظمات خيرية وأن هاجسها الأول تحقيق أكبر عائد من الربح، إلا أنه في وقتنا الحاضر نرى أن تقييم المنظمات لم يعد يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، وإنما ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة من أبرزها مفهوم "**المسؤولية الاجتماعية**" الذي يفرض نفسه على الساحة الاقتصادية الوطنية والدولية.

1. **الجذور التاريخية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**

نشأت فكرة المسؤولية الاجتماعية كنتيجة لمشكلات كثيرة وأزمات عديدة عرفتها منظمات الأعمال ارتبطت أساسا بنظرة المنظمة لمصلحتها الذاتية على حساب مصلحة المجتمع الذي تنشط فيه، هذا بالموازاة مع ظهور ظروف جديدة ووعيا اجتماعيا وبيئيا جديدا ومفاهيم حديثة تقوم في مجملها على مفهوم **العطاء الاجتماعي** الذي تطور بنمو احتياجات المجتمع ومدى تبني منظمات الأعمال لهذا الاتجاه الجديد عبر مراحل زمنية مختلفة، بدءا بظهور مسؤولية المؤسسة اتجاه المجتمع ثم مختلف النظريات العلمية التي تطرقت لهذا الموضوع و أخيرا مصطلح"**المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**".

ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية عقب الثورة الصناعية وارتبط نشوءها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المنظمات في تلك الفترة من تقدم بفضل مختلف الاختراعات العلمية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق الهدف الأسمى للمنظمة المتمثل في تعظيم الأرباح مستنزفة بذلك كل الموارد المتاحة من طبيعة وبشرية حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، مفترضة أن مسؤولية المنظمة تنحصر في إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع فقط والتي من خلالها تحقق عوائد للمالكين.

وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والربع الأول من القرن العشرين، لكن مع تضخم حجم منظمات الأعمال وما رافق ذلك من أزمات اقتصادية واستغلال للأيدي العاملة وتدني الأجور وظهور التكتلات النقابية برزت مرحلة جديدة كان من خلالها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية من جهة كمرحلة أولى: تأمين السلامة والأمن في مكان العمل، تقليص ساعات العمل، الرعاية الصحية.....الخ، ثم المسؤولية الخارجية فيما بعد، الأمر الذي أدى بالضرورة إلى اتجاه المنظمات نحو الاهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية المرتبطة بالبيئة، الزبائن، المنافسين، الحكومة، الموردين[[1]](#footnote-2)......الخ، بهذا الصدد أشار ***Henry L.Gantt*** إلى أن "جمهور المواطنين يكونون على استعداد لخلق أجواء التعارض والتضاد إذا أهملت إدارة الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية اتجاههم"[[2]](#footnote-3).

مع تجاوز النظرة الضيقة للمنظمات الميكانيكية وبروز اتجاه جديد يدعو إلى توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتبني هذه الفكرة، أصبحت منظمات الأعمال أكثر استيعابا للبيئة ومتغيراتها وبذلك ظهرت مرحلة سميت ب ***"*نوعية الحياة للفرد*"***[[3]](#footnote-4) مع محاولة عرض المزيد من السلع والخدمات بما يتناسب مع الارتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشها الأفراد.

وردت مؤشرات أهمية الأداء الاجتماعي حينما أوضح "**Sheldon**" أن "مسؤولية كل منظمة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع". وفي عام ***1972*** أوصى المؤتمر المنعقد بجامعة كاليفورنيا تحت شعار "***المسؤولية الاجتماعية للبيئة لمنظمات الأعمال***" بضرورة "إلزام كافة المنظمات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة والمساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد"[[4]](#footnote-5).

مع استجابة العديد من منظمات الأعمال لهذا الطرح الجديد الذي فرضته البيئة وتبنيها لفكرة المسؤولية الاجتماعية ببعديها الداخلي والخارجي عمل المشرع القانوني على وضع الضوابط والقواعد القانونية ليضفي سمة الإلزام للتحقق من عمل المنظمات بهذه المسؤولية وليؤكد على أن الالتزام بالأداء الاجتماعي لم يعد خيارا وإنما هو أمر ملزم للاستمرار والبقاء ضمن المجتمع، وفي هذا الصدد دعت لجنة التطوير الاقتصادي بأمريكا المنظمات إلى إعادة النظر في أفقها الاجتماعي وأن يكون تأسيسها معتمدا على كونها منظمات اقتصادية - اجتماعية لا يقتصر عملها على تحقيق الأهداف الاقتصادية فقط دون الأهداف الأخرى[[5]](#footnote-6).

وبانتشار الوعي الاجتماعي في إطار المحيط الاقتصادي وبالتتابع المنطقي للتطور الحاصل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أصبح من الضروري إدماج فكرة المسؤولية في السياسة العامة للمنظمة ومن الملاحظ أن في مرحلة الاقتصاد المعرفي وثروة المعلومات أصبحت أغلب المنظمات الغربية تمتلك مدونات أخلاقية تؤطر النظرة الاجتماعية وجوانب تبنيها اتجاه مختلف أصحاب المصالح[[6]](#footnote-7).

1. **نظريات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**

تباينت واختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمنظمة من اقتصادي لآخر ومن مدرسة لأخرى ومن نظرية لأخرى عموما يدور النقاش حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمة و ينحصر بين نظرتين، النظرة الكلاسيكية التي ترفض أي فكرة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، والنظرة المعاصرة التي تؤيد وتدعم وجود هذه المسؤولية.

باعتبار المنظمات كيانات اقتصادية، اجتماعية فإن أي تقارب و توافق بين مصلحة المنظمة ومصلحة المجتمع يمر عبر ثلاثة تيارات [[7]](#footnote-8) ، الأول يدعو المنظمة للعمل بطريقة مسؤولة اجتماعيا لأن ذلك يعتبر واجبا أخلاقيا و بالتالي هو ينسب للمنظمة وضعية أخلاقية قادرة على تمييز الجيد من السيئ وقد أطلق على هذا التيار ب " **تيار أخلاقيات الأعمال**".

أما التيار الثاني فهو "**تيار الأعمال التجارية و المجتمع**" أو "**العقد الاجتماعي**"[[8]](#footnote-9)\* الذي يرى أنه لا يوجد حواجز بين المنظمة والمجتمع باعتبارها جزء منه، تجمعهما علاقات لا تقتصر فقط على السوق بل هي علاقات تفاعلية ولدت ما يسمى بالعقد الاجتماعي بين قطاع الأعمال والمجتمع حيث توجد رقابة اجتماعية من طرف هذا الأخير تمكنه من معاقبة المنظمة التي تتجاهل العقد وبالتالي يكمن طموح المنظمة في تقاطع المنطق الاقتصادي والمنطق الاجتماعي. وتوضح نظرية العقد الاجتماعي المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وتعطيها حظها في سياستها الاقتصادية والاجتماعية وتفرض عليها تبني قواعد الحماية الاجتماعية من خلال زيادة خلق مناصب الشغل إن أمكن لها ذلك أو الحفاظ عليها والاستثمار في تكوين الموارد البشرية.[[9]](#footnote-10)

بالنسبة للتيار الأخير " **تيار إدارة المساءلة الاجتماعية**" أو" **الأداة الإستراتيجية**" والذي يقترح تزويد المسيرين بوسائل لتحسين كفاءة المنظمة مع الأخذ بعين الاعتبار جميع توقعات الأطراف الفاعلة للمجتمع، إذ يقدم نهجا علميا للاهتمام بالبيئة التي لا تعتبر اقتصادية بحتة وإنما اجتماعية سياسية أيضا حيث يوسع نطاق الأطراف الفاعلة وآفاق القرارات.

من أهم النظريات[[10]](#footnote-11) الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

1. **النظرية النيوكلاسيكية "نموذج Sharholder" :** هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها "لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين "[[11]](#footnote-12) ورائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي ميلتون فريدمان **Milton Friedman** الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب لمنظمات الأعمال لأنه يعادل تعظيم الثورة الاجتماعية للمنظمة.
2. **نظرية الوكالة "La théorie de l’agence" :** ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثان **"Michael Jensen et William Meckling**" اللذان يعتبران المنظمة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمنظمة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء[[12]](#footnote-13).

وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار الحوكمة ، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية...الخ وحسب هذه النظرية فان أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.

1. **نظرية أصحاب المصالح "Stakeholders" :** يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المنظمات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المنظمة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها[[13]](#footnote-14) وحسب هذه النظرية تعتبر المنظمة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصرون فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المنظمة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة.

ويمكن أن نستنج ثلاثة اتجاهات مختلفة من هذه النظرية: الاتجاهين الوصفي والفعال حيث يقومان على الرؤية التعاقدية للعلاقة منظمة - أصحاب المصلحة، فهي تصف طبيعة هذه العلاقة والفائدة التي تعود على المنظمة عند انتهاج ردود مصممة خصوصا لتوقعاتهم، أما الاتجاه المعياري فيحدد الالتزامات الأخلاقية للمنظمة اتجاه أصحاب المصلحة فالأداء الاجتماعي نتيجة لإدارة المسؤوليات المحددة لأصحاب المصلحة.

كما يمكن التمييز بين نوعين من أصحاب المصلحة[[14]](#footnote-15)، النوع الأول لهم علاقة مباشرة بالنشاط الاقتصادي ولهم عقد ظاهر مع المنظمة: المساهمون، المصارف، العاملون، الزبائن والموردون، أما النوع الثاني لهم علاقات طوعية مع المنظمة في إطار غير قانوني كالسلطات المحلية والمنظمات غير الحكومية.

حيث أن نظرية أصحاب المصلحة تبحث عن دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوى الكلي للتنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق ظهرت نظرية جديدة "**المسؤولية الاجتماعية للمنظمة"** تأخذ بعين الاعتبار السلع الأساسية التي تضمن استمرار وإنتاجية المجتمعات البشرية مثل إدارة النفايات...الخ، باختصار ضمان الشروط الملائمة لحياة المجتمعات البشرية مع الأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة (كحماية البيئة، رفع العمالة...الخ).

1. **تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم متغير ودائم التطور وهو يرتبط بالتنمية المستدامة حيث يوجب على المنظمات بجانب البحث عن الثورة والربح الاهتمام بالبيئة والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما يتوجب عليها كذلك العمل في إطار من الشفافية ومراعاة أخلاقيات الأعمال وحقوق الموظفين، ومحاربة الفساد والمنافسة الشريفة، وتتعدى مسؤوليات المنظمات المساهمة في الأعمال الخيرية لتشتمل توفير آليات فاعلة للتصدي للتحديات الاجتماعية القائمة ومحاولة إيجاد الحلول لديها، وتوفير الدعم والمساندة من قبل إدارتها العليا ومجالس إدارتها من أجل التوصل إلى التنمية المستدامة في المجتمعات التي تعمل بها سواءا محليا أو عالميا.

وكما سبق فقد تم الإشارة على أن المسؤولية الاجتماعية تمتد من داخل المنظمة حتى خارجها بوصفها تمثل قراراتها لتحقيق منافع اقتصادية مباشرة، فالمسؤولية الاجتماعية الداخلية ترتبط بالأفراد والموارد المستخدمة والمرتبطة بالأداء المحقق للعمل داخل المنظمة والذي يساهم في تطوير العاملين وتحسين نوعية حياة العمل المهنية، أما المسؤولية الاجتماعية الخارجية فهي ترتبط بالمشاكل التي يعاني منها المجتمع ومحاولة معالجتها ومحاربتها.

ففي وقت لم تكن فيه المنظمات تتحدث إطلاقا عن "**المسؤولية الاجتماعية**" أصبح اليوم النقاش العالمي يركز على قضايا البيئة وآفاق التنمية المستدامة، إذ نالت المسؤولية الاجتماعية حيزا هاما من النقاشات في مؤتمر جوهانسبرغ 2002[[15]](#footnote-16)، وبالرغم من أن عددا كبيرا من المنظمات تدرك أهمية هذا الاتجاه الجديد إلا أنه لم يتم حصر مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورة مقبولة، ومن أهم المفاهيم الفكرية[[16]](#footnote-17) لهذا المفهوم نذكر مايلي:

1. **المفهوم الكلاسيكي (التقليدي)*:*** يستند على أفكار الاقتصادي الشهير آدم سميث القائمة على مبدأ "**ما هو جيد للمؤسسة جيد للمجتمع**" باعتبار الربح الهدف الأول والأخير للمؤسسة وهو منفعة المجتمع؛ ويشير العالم ميلتون فريدمان بقوله: "هناك شيء واحد لا شيء غيره في منظمات الأعمال وبما تتحمله من مسؤولية اجتماعية هو استخدامها للموارد وتصميمها للأنشطة المطلوبة لزيادة الأرباح على الأمد الطويل وجعل ذلك قاعدة في انجاز أعمالها"[[17]](#footnote-18)، إلا أن كافة المنظمات تسعى لتقديم أفضل الخدمات للمجتمع ككل مع تحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح بمراعاة الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة وبهذا يعتبر الربح الهدف الوحيد للمنظمة.
2. **المفهوم الإداري*:*** حيثيشير العالم الاقتصادي ***Paul Samuelson***: "أن منظمات الأعمال الكبيرة هذه الأيام لا تتعهد بتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية فقط، بل إنها يجب أن تحاول وبشكل تام عمل ما هو أفضل"، فمع التطورات الحاصلة والطبيعة الجديدة للمنظمات ظهرت فجوة كبيرة فيما يخص المفهوم الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية والأهداف التي تطمح المنظمة الوصول إليها، فتبلورت الأفكار وظهر مفهوم جديد أكثر بعدا وعمقا يقوم على فكرة أن المنظمة نظام مفتوح تحقق منفعتها الذاتية مع تحقيق منافع أخرى كإرضاء حاجات الأفراد والاهتمام بالعمال كتوفير الأمن، السلامة، الرعاية الصحية....الخ، وما عزز المفهوم الإداري للمسؤولية الاجتماعية مجموعة الأفكار التي طرحتها لجنة التطوير الاقتصادي بوصفها المفهوم كونه "يمثل علاقة المنظمة بالزبائن والمجتمع ككل".
3. **المفهوم البيئي*:*** فبعد أن أدرك المسيرون أن المسؤولية الاجتماعية لا تنحصر فقط داخل المنظمة وإنما تتعدى حدودها ذلك لتصل إلى أطراف وفئات خارجية عديدة، ظهر مفهوم جديد سمي ب "**المفهوم البيئي**" أو "**نموذج البيئة الاجتماعية**"، حيث اعتبر المفهوم الأكثر حداثة وارتباطا بالبيئة، وما ميز ذلك مختلف الأبحاث والدراسات التي أجراها العديد من الباحثين وكأفضل مثال دراسة كل من "**RalphNader et John K.Galbraith*"***على مجموع المنظمات الصناعية الكبيرة ومدى تأثيرها على المجتمع وبها وصلا إلى استنتاج مفاده : "عندما تكون المصلحة الاجتماعية العامة هي القضية فليس هناك أي حق طبيعي يعلو تلك المصلحة"[[18]](#footnote-19)، بمعنى أن المصلحة العامة للمجتمع من أولويات المنظمة وفوق أي اعتبار ذاتي؛ وبالتالي فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يقوم على مدى تحقيق مصلحة المجتمع مع تحقيق الأرباح على المدى الطويل بمراعاة حاجات الأفراد وتلبيتها والمحافظة على البيئة واعتبارها مسؤولية الجميع.

وحتى وقتنا الراهن لم يتم الوصول إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد وقاطع يكتسب بموجبه قوة إلزامية قانونية وطنية أو دولية ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية أي أنها تستمد قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية، ومن هنا برزت عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية والتي تختلف باختلاف وجهات النظر في تحديد شكلها، فالبعض يراها بمثابة تذكير لمنظمات الأعمال بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها الذي تنتسب إليه، بينما يرى البعض الآخر أن مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز مجرد مبادرات اختيارية تقوم بها المنظمات صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة اتجاه المجتمع ويرى آخرون أنها صورة من صور الملائمة الاجتماعية الواجبة على المنظمة.

1. **تعاريف مختلفة حول المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**
2. شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها. ويسلم عادة أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملا خيريا من جانب المنظمة ولا امتثالا مطلقا للقانون، والقاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المنظمات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها قصد تحسين أثرها في المجتمع. كما يبين Gond J.P, Igalens. J. 2008 يوجد عدة مقاربات نظرية للمسؤولية الاجتماعية و بالتالي تكون المسؤولية الاجتماعية بمثابة عنصر تنظيم و توافق ما بين المؤسسة و المجتمع[[19]](#footnote-20)

وتتمثل المسؤولية الاجتماعية للمنظمة في إدارتها للأعمال بطريقة تستوفي أو تتجاوز توقعات المجتمع الأخلاقية والقانونية والتجارية والعمومية في إدارة الأعمال، وتعتبر المنظمات الرائدة أن المسؤولية الاجتماعية هي أكثر من مجموعة الممارسات المنفردة أو الأعمال العرضية أو المبادرات التي ستبررها علاقات السوق أو العلاقات القائمة مع الجمهور أو غيرها من فوائد الأعمال التجارية، بل تعتبر المسؤولية الاجتماعية مجموعة شاملة من السياسات والممارسات والبرامج التي تدمج في جميع مراحل عملياتها ومراحل اتخاذ القرار التي تدعمها وتكافئها الإدارة العليا[[20]](#footnote-21)\*.

وحيث يسعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية إلى توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية للمنظمة والتي عرفها ب "السلوك الأخلاقي لمنظمة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في منظمة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم"[[21]](#footnote-22)، وقد يغطي المفهوم أيضا القيم المرتبطة بحماية البيئة.

وحسب البنك الدولي فالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة ما هي "إلا التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة وبالعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء"[[22]](#footnote-23).

وحسب مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فإن "المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل المنظمات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"[[23]](#footnote-24).

وفي حين أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم بموجبه تهتم المنظمات بمصالح المجتمع عن طريق الأخذ بعين الاعتبار تأثير نشاطاتها على المستهلكين والموظفين وحملة الأسهم والمجتمعات والبيئة وذلك على كل أوجه عملياتها[[24]](#footnote-25)، عرف دركر **Drucker 1977** المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام المنظمة اتجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم"[[25]](#footnote-26).

أما "**Strier 1979**" فقد أشار إلى كون "المسؤولية الاجتماعية ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات المنظمات في إطار مجالات عديدة تقع تحت أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المنظمات اتجاه المجتمع"[[26]](#footnote-27)، وفي نفس الوقت طرح **Holmes**وجهة نظر ترى في المسؤولية الاجتماعية التزاما أخلاقيا وإنسانيا وأدبيا تتحمله منظمات الأعمال اتجاه المجتمع العاملة به وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشاكل الإسكان وغيرها"[[27]](#footnote-28).

بالنسبة ل Davis المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تتمثل في القرارات التي يتخذها رجال الأعمال لأسباب قد تتجاوزالمصالح التقنية و الاقتصادية للمؤسسة.[[28]](#footnote-29)

وقد جاء التعريف الأكثر شمولا وبه كانت هناك نقلة نوعية في إغناء وتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار البحوث الرائدة ل**Caroll** حيث يرى أن "المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات"[[29]](#footnote-30).

وبالرغم من كل الاختلافات والتباينات في تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال إلا أن هناك جانبين يمكن التركيز عليهما[[30]](#footnote-31)، الأول قانوني ينطلق أساسا من العلاقة القائمة بين المجتمع والمنظمة ويتمثل مضمونها في أن هذه الأخيرة لها عمليات تنفذها وسلوكا تمارسه وأهدافا تحققها وبالتالي لابد أن يكون لذلك آثاره التي تمتد لتغطي كل المجتمع أيا كانت تلك الآثار، أما الثاني يتمثل في الجانب الإنساني ويقوم على الدور الذي يمكن أن تلعبه المنظمة بصفتها وحدة مستقلة تعمل في مجتمع ومدى مساهمتها فيه، فالعلاقة التي تتكون في بيئة المنظمات هي التي تشكل المجتمع لذلك هناك التزامات اجتماعية وإنسانية تقع تحت مسؤولية المنظمة.

إن لمن أهم أسباب التزام منظمات الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية هي الضغوطات الناتجة من المجتمع كالمنظمات غير الحكومية وجمعيات حماية المستهلك والنقابات التي لها تأثير واسع بحشد الرأي العام ضد الممارسات غير الإنسانية وغير الأخلاقية لبعض المنظمات، وقد أظهرت دراسة أجريت على بعض منظمات الأعمال الكندية التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية وتمارس أدائها الاجتماعي أن مجمل النتائج التي حققتها هذه المنظمات شملت تحسين شهرة وصورة المنظمة وخاصة أمام المستثمرين، العاملين والزبائن نظرا للعلاقة المباشرة بينهم، وكذا تحسين ظروف العمل وخلق مناخ من التعاون والترابط والاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وبذلك تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

1. ***مساهمة الأمم المتحدة في نشر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأعمال***

في استجابة منها للأهمية المتعاظمة للمسؤولية الاجتماعية بادرت الأمم المتحدة إلى إطلاق مشروعها الذي يحمل اسم "**الميثاق العالمي**" والذي تم تنفيذه في مقر الأمم المتحدة بنيويورك عام 2002، حيث يسعى هذا الاتفاق من خلال العمل الجماعي على تعزيز الممارسات الاجتماعية، إذ تساهم المنظمات بالشراكة مع أطراف اجتماعية أخرى في قيام اقتصاد عالمي أكثر استدامة وشمولية.

ويطرح الميثاق العالمي **عشر مبادئ أساسية**: اثنان منها يتعلقان بحقوق الإنسان، حيث يطلب الميثاق من المنظمات دعم هذه الحقوق واحترامها في نطاق تأثيرها وعدم ضلوعها في أي انتهاكات لها، وأربعة منها تتعلق بقوانين العمل وتتمثل في احترام الحرية النقابية للعمال، حقهم في التفاوض الجماعي، محاربة العمل الجبري أو القصري، محاربة عمالة الأطفال ومحاربة التمييز في العمل على أساس الجنس أو اللون أو الدين، بما يعني تشجيع المساواة، وثلاثة منها تتعلق بالبيئة وتتمثل في انتهاج سلوك بناء فيما يتعلق بالتحديات التي تواجه البيئة والانخراط في مبادرات لتشجيع المسؤولية اتجاه البيئة ثم تطوير تكنولوجيا صديقة للبيئة؛ أما المبدأ العاشر والأخير فيتعلق بالالتزام بمقاومة جميع أصناف الفساد في المعاملات الاقتصادية.

ويسعى الميثاق العالمي إلى جعل هذه المبادئ جزءا من إستراتيجية المنظمة وأنشطتها أي أن تصبح ممارسة يومية لهذه المنظمة ومكونا أساسيا في ثقافته، والميثاق العالمي ليس له صفة ملزمة ولا تسنده قوة إلزامية، ولا توجد عقوبة على الأطراف التي لا تلتزم به، لكن من المفترض أن هناك نوعا من الالتزام الأدبي من طرف منظمات الأعمال، إذ أن هذا الأخير له وجهان، الأول أخلاقي بالضرورة ذلك أن احترام حقوق العاملين والحفاظ على البيئة هي في النهاية مبادئ تحترم لذاتها وهنا يقتصر الأمر على المسؤولية الأخلاقية، والوجه الثاني هو المنطق النفعي بمعنى أن تنفيذ المنظمات لهذه المبادئ له مردود أو عائد قد يكون آجلا أو عاجلا.

1. **فوائد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**

إن قيام المنظمات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارساتها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة[[31]](#footnote-32) ومتطلباته الضرورية، إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي[[32]](#footnote-33)، وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على المنظمات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية وجود صلة حقيقية بين الممارسات الاجتماعية للمنظمة والأداء المالي الايجابي؛ فقد لاحظت إحدى الدراسات التي أجريت عام **1999** أن المنظمات التي قامت بالالتزام بصورة معلنة بقواعد أخلاقية محددة قد فاقت في أدائها المنظمات المثيلة التي لم تعلن مثل هذا الالتزام بمقدار 2-3 مرات وذلك بالمقارنة مع قيمة أسهمها السوقية .

حسب [[33]](#footnote-34) 2003 Reynaudتتركب كفاءة المنظمة من اجتماع الكفاءات الاقتصادية و الكفاءات البيئية و الكفاءة الاجتماعية و يذهب لإلى غاية و ضع مجموعة من المؤشرات لهذه الأخيرة

ولاحظت دراسات أخرى أن المنظمات التي تبنت برامج موجهة لتحسين ظروف معيشة المستخدمين، كالتأمينات والتسهيلات المختلفة قد أسهمت في خفض مدة الغياب عن العمل، وحسنت القدرة على الاحتفاظ بالموظفين الأكفاء، وساهمت في زيادة الإنتاجية المتوسطة للعاملين، وقلصت بالتالي تكلفة التوظيف الجديد والتكوين؛ ولقد برهنت دراسات أخرى على أن جهود المنظمات في مجال تحسين ظروف العمل وإشراك العاملين في عملية صنع القرار تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء؛ كما وجدت دراسة أخرى أن برامج الرعاية الصحية تزيد إنتاجية العاملين وتخفض تكلفة التغيب عن العمل أو تركه، وتقلل دعاوى الإصابة بالإعاقة، أو الدعاوى الخاصة بالرعاية الصحية بنسبة 30 %.

ومع تعاظم تأثير الإعلام وازدياد تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها في الوقت الحاضر فإن المستهلكين باتوا أقدر على تمييز المنظمات ذات السمعة الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وهو ما يعنى أن المنظمات ذات الاسم التجاري الجذاب بفعل السياسات المستجيبة اجتماعيا ( مثل ظروف وشروط العمل في المنظمة ومدى ملائمتها وعدالتها للعاملين ، وعدم استغلال الأطفال أو النساء كعمالة رخيصة، وعدم الإضرار بالبيئة، عدم وجود مواد أو مكونات معدلة جينيا...الخ) تستفيد من سمعتها الحسنة من أجل تنمية مبيعاتها وخلق التزام أقوى لدى العملاء بسلعها وخدماتها؛ وإلى جانب المستهلكين الذين تتأثر مواقفهم من المنظمات تبعا لممارساتها، فإن منظمات الأعمال المعروفة بسمعتها الجيدة واستجابتها لمسؤوليتها الاجتماعية تكون أقدر على كسب بقية مجتمع الأعمال إلى جانبها، وعلى اجتذاب رؤوس أموال جديدة. هذا إضافة إلى أنها تفلح في الحصول على معاملة أفضل من جانب الحكومات فالأخيرة تكون أكثر استعدادا لمنحها مزايا و أفضليات إضافية مثل الإعفاءات والتخفيضات على الرسوم والضرائب بدلا من إخضاعها للرقابة الصارمة[[34]](#footnote-35).

وعليه يمكن القول أن نجاح قيام المنظمات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساسا على التزامها بثلاثة معايير هي[[35]](#footnote-36): الاحترام والمسؤولية ( بمعنى احترام المؤسسة للبيئة الداخلية "العاملين" والبيئة الخارجية "أفراد المجتمع")؛ دعم المجتمع ومساندته وحماية البيئة.

**الخاتمة**

يكون من الخطأ أن تعتبر المنظمات أن المسؤولية الاجتماعية ممثلة فقط بالتبرعات أو الأعمال الخيرية للتباهي أو لدعم الرفاهية الثقافية لبلدانها ، بل إن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هي عملية استثمار في مجموعة الأنشطة المفيدة للمجتمع، وهي عملية إدماج هذه المفاهيم في أنشطة المنظمة وعلاقاتها مع المساهمين أو أي أشخاص حقيقيين أو اعتباريين لهم علاقة بالمنظمة سواءا من الداخل (الموظفين والمتعاقدين) أو من الخارج (المشتركين والعملاء) وبهذا تكون المسؤولية الاجتماعية مجموعة منظمة من القوانين والممارسات التي تتحلى بالتطبيق الأخلاقي لجميع القرارات الصادرة عن المنظمة وبذلك يكون لدينا تلك الثقافة في رؤية المسؤولين من أصحاب المنظمات والموظفين وغيرهم.

ويعتمد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير على حجم المنظمة، قطاع نشاطها، ثقافة والتزام إدارتها وقد تلجأ المنظمات إلى تبني اتجاه واحد من المسؤولية وتركز على محور من المحاور الثلاث الرئيسية (اجتماعية، اقتصادية أو بيئية)، بينما تقوم منظمات أخرى بدمج الممارسات الاجتماعية في جميع جوانب عملياتها وتسعى إلى بلوغ هدف أبعد من "**مجرد تحقيق الربح**" أو "**أن تصبح هي الأفضل**"، فتلجأ إلى إتباع الممارسات التجارية الأخلاقية والمسؤولة وتتخذ القرارات التي من شأنها الموازنة والموافقة بين متطلبات مختلف أصحاب المصلحة من مساهمين، موظفين، زبائن.....الخ، ومع ذلك فإن المسؤولية الاجتماعية لم تستغل بصورة تامة وخاصة في البلدان النامية بسبب بعض جوانب الضعف التي تقف عائقا أمام جهود المنظمات في هذا المجال لذلك ارتأينا تقديم بعض التوصيات التي تساعد المنظمة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتتمثل فيما يلي:

* على المنظمة أن تؤمن بضرورة المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع وأن تكون على قناعة ويقين من قبل كل مسؤول فيها بدءا بأصحاب المنظمات، مرورا بمديريها التنفيذيين، وصولا إلى الموظفين حول أهمية هذا الدور، وأنه أمر واجب على كل منظمة اتجاه المجتمع الذي تعيش فيه وهو أمر لا تتفضل به المنظمة على مجتمعها بل تفتخر به.
* وضع هيكل إداري ينسق بين الالتزامات في مجال المسؤولية الاجتماعية وبين مهمة المنظمة، حجمها، نشاطها، ثقافتها وكذا التحديات التي تواجهها عند القيام بعملية التخطيط على الأمد الطويل، وتصبح المسؤولية الاجتماعية جزءا رئيسيا من أنشطة المنظمات يتم متابعته من قبل المسير.
* على إدارة المنظمة احترام مبدأ المساءلة العامة والتي تضمن تيسير تعميم أساليب المسؤولية لتشمل جميع مستويات التنظيم وليس الإدارة فقط، وذلك بتناول القضايا المتصلة بتوصيف الوظائف وأهداف الأداء لأكبر عدد ممكن من الموظفين، إذ يمكن للموارد البشرية المشاركة في الجهود العامة التي تبذلها المنظمة حتى تصبح مسؤولة اجتماعيا.
* إمكانية تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال دمج قضاياها بالنظام المتبع من طرف المنظمة في مجال التوظيف، الترقية، والمكافآت....الخ، وكذا الترويج لأهميتها داخليا من خلال وضع برامج التكوين، المحاضرات، تقديم المعلومات للمسيرين والموظفين فيما يتعلق بعمليات صنع القرار التي تمكنهم من تحقيق نتائج تتسم بالمسؤولية.

ولعل من أكبر المعوقات التي تواجه المنظمات الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية، رغبتها في الانطلاق من خلال المشاريع الكبيرة وضخمة الأرقام، ولكن حتى يتم البدء في هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاقة من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقق المشاريع والبرامج الكبيرة.

**المراجع**

**الكتب باللغة العربية**:

1. بورحلة علال، ***"تحليل المنظمات***"، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.

تامر ياسر البكري، ***"التسويق والمسؤولية الاجتماعية"***، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2001.

طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، ***"الإدارة والأعمال***"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،2007.

طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، ***"المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"***، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008.

فريد فهمي زيارة، ***"مدخل معاصر"***، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.

**الكتب باللغة الأجنبية**:

1. Michel Capron ***;" L’économie éthique privée : La Responsabilité Des Entreprises à L’épreuve De L’humanisation De La Mondialisation"*** ; Programme Interdiscipline Ethique de L’économie ; N 07 ;Université de Paris 12 ; Saint Denis .
2. Gond J.P, Igalens. J. **La responsabilité sociale de l’entreprise**. Collection Que Sais-je ? Puf, Nov 2008

**المنشورات**:

1. رقية عيران، ***"المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية***"، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي [www.Arabvolunteering.org](http://www.Arabvolunteering.org).
2. طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، ***"تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة"***، مداخلة لقسم إدارة الأعمال-جامعة الزيتونة وجامعة البترا، عمان-الأردن، 2006 ([www.Arabvolnteering.org](http://www.Arabvolnteering.org)).
3. مقدم وهيبة، ***"دور المسؤولية الاجتماعية لمنشات الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة"***، مداخلة اقتصاديات البيئة والمسؤولية الاجتماعية، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي [www.Arabvolunteering.org](http://www.Arabvolunteering.org).
4. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "***كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة***"، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف/ 2004، ص 27.

**المجلات**

1. أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، "***المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:مجالاتها، معوقات الوفاء بها (دراسة ميدانية)***"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11، العدد 2، عمان الأردن، 1997.
2. طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "***المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال***"، مجلة البحوث المعاصرة PDF، مجلد 11، العدد 2، 1997.

**الأطروحات**

1. إياد محمد عودة، "***قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية***"، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008.
2. Davis. K., **Can business Afford to Ignore responsibilities**, California management review 2, 70-76

**الملتقيات**

1. محمد عادل عياض، ***"المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:مدخل لمساهمة منظمات الأعمال في الاقتصاد التضامني***"، ملتقى الاقتصاد التضامني،12/02/2005، جامعة تلمسان.
2. Reynaud. E., **Développement durable et entreprise : Vers une relation symbiotique**, Journée AIMS Atelier développement, ESSCA, Angers, pp. 1-15

1. . طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **"المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع*"***، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008، ص 54-62. [↑](#footnote-ref-2)
2. . تامر ياسر البكري، **"التسويق والمسؤولية الاجتماعية*"***، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2001، ص 7. [↑](#footnote-ref-3)
3. .تامر ياسر البكري، المرجع السابق، ص 9. [↑](#footnote-ref-4)
4. مقدم وهيبة، **"دور المسؤولية الاجتماعية لمنشات الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة*"***، مداخلة اقتصاديات البيئة والمسؤولية الاجتماعية، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي(www.Arabvolunteering.org). [↑](#footnote-ref-5)
5. . تامر ياسر البكري، نفس المرجع ، ص9. [↑](#footnote-ref-6)
6. . طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، ***"*تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة*"***، مداخلة لقسم إدارة الأعمال-جامعة الزيتونة وجامعة البترا، عمان-الأردن، 2006 (www.Arabvolnteering.org). [↑](#footnote-ref-7)
7. Michel Capron ***;" L’économie éthique privée : La Responsabilité Des Entreprises à L’épreuve De L’humanisation De La Mondialisation"*** ; Programme Interdiscipline Ethique de L’économie ; N 07 ;Université de Paris 12 ; Saint Denis ; P 11. [↑](#footnote-ref-8)
8. \* يعرف في الجزائر بالعقد الاقتصادي والاجتماعي، وتنطلق نظرية العقد الاجتماعي من فكرة التضامن بين الأطراف الفاعلة في المجتمع والاقتصاد المتمثلة في أرباب العمل بالنيابة عن أصحاب المؤسسات والنقابة بالنيابة عن العمال والحكومة، وذلك باحترام كل طرف مسؤولياته وواجباته اتجاه الأطراف الأخرى مع تنازل كل طرف عن بعض حقوقه من اجل المصلحة العامة ودون إلحاق الضرر بالمصلحة الخاصة. [↑](#footnote-ref-9)
9. تقرير العقد الاقتصادي والاجتماعي بالجزائر 2006. [↑](#footnote-ref-10)
10. Michel Capron ; op.cit ; P 12. [↑](#footnote-ref-11)
11. .فريد فهمي زيارة، **"مدخل معاصر*"***، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 268. [↑](#footnote-ref-12)
12. .بورحلة علال، **"تحليل المنظمات**"، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 80. [↑](#footnote-ref-13)
13. . طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، ***"*الإدارة والأعمال**"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،2007 ، ص 90. [↑](#footnote-ref-14)
14. . طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، "**المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**"، مجلة البحوث المعاصرة PDF، مجلد 11، العدد 2،1997. [↑](#footnote-ref-15)
15. محمد عادل عياض، "**المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: مدخل لمساهمة منظمات الأعمال في الاقتصاد التضامني**"، ملتقى الاقتصاد التضامني، 12/05/2005، جامعة تلمسان. [↑](#footnote-ref-16)
16. .تامر ياسر البكري، مرجع سابق، ص 22. [↑](#footnote-ref-17)
17. نفس المرجع، ص 23. [↑](#footnote-ref-18)
18. .تامر ياسر البكري ، مرجع سابق ص 30. [↑](#footnote-ref-19)
19. Gond J.P, Igalens. J. La responsabilité sociale de l’entreprise, , collection Que Sais-je ? Puf, Nov 2008 [↑](#footnote-ref-20)
20. \* تعريف الأعمال التجارية المراعية للمسؤولية الاجتماعية لمفهوم "**المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأعمال**". [↑](#footnote-ref-21)
21. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "**كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة**"، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف/ 2004، ص 27. [↑](#footnote-ref-22)
22. نفس المرجع، ص28. [↑](#footnote-ref-23)
23. رقية عيران، ***"*المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية**"، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العربي www.Arabvolunteering.org. [↑](#footnote-ref-24)
24. موسوعة ويكيبيديا. [↑](#footnote-ref-25)
25. . طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق. [↑](#footnote-ref-26)
26. نفس المرجع. [↑](#footnote-ref-27)
27. نفس المرجع. [↑](#footnote-ref-28)
28. Davis. K Can business Afford to Ignore responsibilities, California management review 2, 70-76 [↑](#footnote-ref-29)
29. إياد محمد عودة، "**قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية**"، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008، ص 44. [↑](#footnote-ref-30)
30. محمد عادل عياض، مرجع سابق، ص258. [↑](#footnote-ref-31)
31. أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، "**المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:مجالاتها، معوقات الوفاء بها (دراسة ميدانية*)***"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11، العدد 2، عمان الأردن، 1997. [↑](#footnote-ref-32)
32. رقية عيران، مرجع سابق. [↑](#footnote-ref-33)
33. Reynaud. E., Développement durable et entreprise : Vers une relation symbiotique, Journée AIMS Atelier développement, ESSCA, Angers, pp. 1-15 [↑](#footnote-ref-34)
34. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، مرجع سابق. [↑](#footnote-ref-35)
35. رقية عيران، مرجع سابق. [↑](#footnote-ref-36)