



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -



CHADLI BEN JEDID UNIVERSITE – EL TAREF-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

Faculty of Economics, Business and Manangement Sciences

السنة الجامعية: 2020/2019

الرقم التسلسلي: .....

قسم : علوم التسيير

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان :

## واقع المسؤولية الاجتماعية عند الطلبة

تخصص : إدارة استراتيجية

تحت إشراف الأستاذ:

طالب بدر الدين

من إعداد الطالب: ✚

– فاسي عبد الوهاب

– رجائية مصطفى

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
" يرفع الله الذين آمنوا منكم و الذين أوتوا العلم  
درجات و الله بما تعملون خبير "

[المجادلة : 11]

# شكر

قال تعالى

بسم الله الرحمن الرحيم :

" وقل اعملوا فسيري الله عملكم ورسوله والمؤمنون  
وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون "

التوبة الآية 105

الحمد لله الذي أثار دروبنا بالعلم والمعرفة وأعاننا على إنجاز

هذا العمل نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من

ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل

وخاص بالذكر أستاذنا المشرف "طالب بد الدين"

الذي لو يبخل بتوجيهاته وجزاك الله خيرا

ونسائحه القيمة التي كانه عوننا لنا

في إتمام هذا البحث نشكر من أمدانا العزيمة والقوة ومن ساندنا

"المؤلاء الذين كلما تذكرناكم ابتسمنا وشركو على كرمكم

في هذا الزمن البخيل"

## إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أشكر الله تعالى على نعمته وفضله العظيم الذي أنعمه عليا ، إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة

إلى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .

سبحان من جعل الأسباب وفتح الأبواب ، ووهبنا الأبواب فأصبحنا للعلم طلاب

أهدي هذا العمل المتواضع في باحى من ذي بدا إلى نور العيون ورمش الجفون والسر المكنون

والحج المعبود والقلب المفتون والعقل الموزون إلى البلمه الشافى والقلب الدافى إلى أروغ ما فى

الوجود \* أمى الغالية \*

إلى الضى عجز اللسان فى ذكر مأثره إلى سدى وعمونى وقدوتى ومصدر فخرى ، إلى ذلك

الينبوع الذى اعترضه منه الحنان \* أبى الغالى \*

إلى إخوتى الذين هم سند حياتى

وفى الأخير أشكر من ساهم وبعيد أو قريب فى إنجاح هذا الجهد المتواضع ووفقه الله فى

مضوارهم وسدد خطاهم

عبد الوهاب



## إهداء

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم :

" لكل شيء طريق و طريق الجنة العلم "

أهدي ثمرة تخرجني إلى أبي الطاهر الذي علمني أن كفاح نجاح و أن الصبر  
تحدي كما أهدى كذلك نجاحي إلى من الجنة تحت قدميها ، إلى منبع روعي و  
بلسا لجروحي إلى رمز العطاء و التضحية بحياتي لها ، إلى من علمتني الصمود

على المحن أمي العزيزة

أهدي هذا العمل إلى إخوتي و أخواتي سدي في الدنيا

تحية إلى أحبتي ..... تحية إلى أصدقائي

و إلى كل من ساعدني و لو بكلمة لإنهاء هذا العمل المتواضع

مصطفى

المقدمة

# المقدمة

## المقدمة العامة

في القديم كانت المؤسسات تمارس نشاطاتها بحرية مطلقة دون الاكتراث لاثار أنشطتها المختلفة و الانعكاسات التي قد تتسبب بها هذه الأنشطة على الوسط الذي تعمل ضمنه سواء كان داخليا او خارجيا لكن التطور التكنولوجي و العلمي الهائل الذي نشهده بيئة الاعمال اليوم و انتقال المجتمعات الى مرحلة تاريخية جديدة و في ظل ما يسمى اقتصاد المعرفة او الاقتصاد الرقمي يشير بوضوح الى الدور المهم الذي تلعبه الاعمال في حياة الدول على مختلف المستويات وصارت المؤسسات الكبرى تتبارى بمخترعاتها و مكتشفاتها سلعا كانت او خدمات وزاد تأثير هذه المنظمات في قرارات حكومات الدول التي تنتمي اليها بل امتد هذا الأثر الى دول أخرى بفعل الاستثمار الخارجي لهذه المؤسسات ،ان هذا الامر يوضح مدى الحاجة الى ان تكون قرارات المؤسسات مؤطرة باطار أخلاقي يحد من الاثار السلبية التي تؤثر في حياة المجتمع العاملة به اذ زاد تطلع هذا الأخير الى مساهمة هذه المؤسسات في زيادة رفاهيته والقيام بأنشطة اجتماعية كثيرة اتجاه مختلف فئاته تسهم في تطوره وازدهاره كل هذا تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية.

إشكالية الدراسة: لقد فرضت مسالة المسؤولية الاجتماعية نفسها مؤخرا في محيط العلاقات الاقتصادية سواء الوطنية منها او الدولية ومن خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية عند طلبة الإدارة الاستراتيجية ؟

وللاجابة عن هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهية بيئة الاعمال ؟

- ما مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟

- ماهي المكاسب المحققة من ممارسة المسؤولية الاجتماعية؟

فرضيات الدراسة : يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

-تساهم المسؤولية الاجتماعية في تقوية الحس الاجتماعي للمسؤول في المنظمة الاقتصادية.

-المسؤولية الاجتماعية لهل اثار اجتماعية على المؤسسة.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في العناصر التالية:

-المكانة التي تحظى بها المسؤولية الاجتماعية في بيئة الاعمال .

-في اطار التخصص الذي ندرسه يتوجب علينا التطرق اليها.

# المقدمة

اهداف الدراسة: تمكن في مايلي:

-تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

-علاقة المسؤولية الاجتماعية و محيط المؤسسة.

-موقع الطالب الجامعي اتجاه المسؤولية.

أسباب اختيار الموضوع :

-الاستاد المؤطر.

-التخصص الذي درسته.

-أهمية المسؤولية الاجتماعية في التطورات الاقتصادية .

المنهج المتبع: انتهجنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و ذلك في جمع البيانات و تحليلها تحليليا منطقيا لضافة الى منهج دراسة مقارنة و ذلك في الفصل الأخير في مقارنة الدراسات السابقة.

صعوبات الدراسة:

والاعراض الناجمة عنه.9covid19 فيروس كورونا –

قلة المراجع و الكتب التي تدور حول هذا الموضوع في جامعتنا.

الدراسات السابقة:

-دراسة التركستاني 1995:بعنوان مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية .

-دراسة الغالبي و العامري2001:بعنوان المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال لشفافية نظام المعلومات.

-دراسة ابودوم 2006:بعنوان إدارة المعرفة و المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية.

الفصل

الأول

# الفصل الأول : الأطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

## الفصل الأول : الأطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

### تمهيد:

تعتبر منظمات الاعمال في علم الإدارة الحديثة من بين اهم الركائن الأساسية التي تركز عليها الإدارة الحديثة فهي تعتبر المكون الأساسي للبيئة الإدارية في العصر الحديث ومنه وجب التطرق الى اهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بمنظمات الاعمال عموما و بيئة الاعمال خصوصا باعتبار ان منظمة الاعمال تنشط في بيئة يقال عنها بيئة الاعمال.

فمنظمة الاعمال تساهم في تكوين ملامح من شأنها ان تزيد من تطور الإدارة الحديثة ولا شك ان كل العمليات المتعلقة بالتسيير عموما تتخذ من منظمة الاعمال ركيزة في دورات الوحدة الاقتصادية باعتبار ان علم الاقتصاد مبني على منظمات الاعمال بالدرجة الأولى.

ومن جهة أخرى تحظى المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال مكانة هامة كون ان المسؤولية الاجتماعية تساهم في خلق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية وذلك من خلال ابتكار طرق و تقنيات تعود على المؤسسة بايجابيات من شأنها ان تساهم في تحسين مختلف الوظائف التي تقوم بها هذه الأخيرة.

### المبحث الأول: الخصائص الراهنة لبيئة الأعمال و تحديثها بالنسبة لمنظمة الأعمال

تعاظم دور النشاط الاقتصادي في عالم اليوم و تسارعت وتيرة المتغيرات فيه بشكل استدعى من منظمات الأعمال مواكبة ما يحدث في البيئة المحيطة بها، و تختلف طبيعة هذه المتغيرات فمنها الاقتصادية و السياسية و التكنولوجية و الاجتماعية، و كلما استجابة المنظمة لما يحدث في بيئتها كما ضمنت استمرارها في السوق، و ..... في هذا المجال المفاهيم المرتبطة بمجال الأعمال بحيث:

**في المطلب الأول:** سنتطرق إلى المفهوم النظري للأعمال، تعريفها، خصائصها، و أهم القوى الفاعلة في قطاع الأعمال و خصائص الأعمال، على خصائصها و أشكالها القانونية، و سنتناول مدارس الفكر الإداري الأساسية و أفكارها، كما سنتعرض للوظائف الإدارية في منظمات الأعمال.<sup>1</sup>

**في المطلب الثاني:** سنتعرض إلى الأطار النظري لبيئة الأعمال، و مفهومها و أنواعها.

**في المطلب الثالث:** سنتطرق من خلاله لأهم التحديثات الراهنة في بيئة أعمال المنظمات و ذلك في ظل مقتضيات العصر الحديث و أهم ما يميز بيئة الأعمال الجديدة.

<sup>1</sup> - عمر وصفي وعقلي و آخرون، وظائف منظمات الأعمال، دار زهوان للنشر و التوزيع، عمان الأردن، رقم طبعة، بدون سنة طبعة، ص، ص 7-

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

## المطلب الأول: مفاهيم عامة عن قطاع الأعمال و منظمات الأعمال.

تزايد دور قطاع الأعمال في اقتصاد اليوم الذي يعتمد على آليات السوق الحر و تعاظمت أهمية الوحدات الاقتصادية العامة فيه، و التي ستهم في تحقيق منافع لأفراد المجتمع و للاقتصاد ككل.<sup>1</sup>

### **1- قطاع الأعمال:**

#### **1-1- تعريف الأعمال:**

تتعدد التعاريف المتعلقة بمفهوم الأعمال حيث تعرف بأنها أنشطة إنسانية اجتماعية و اقتصادية تقوم بها مجموعة من الأفراد بشكل متعاون لتحقيق هذه. هو إما تقديم سلعة أو خدمة مقابل ربح معين بضمان توفير الموارد لأنشطة الأعمال لمزاوتها ثانيا و ثالثا.

و يطلق لفظ الأعمال على جميع النشاطات الاقتصادية و الاجتماعية التي تستهدف إشباع حاجة من الحاجات الإنسانية و تحقيق الأرباح من خلال تقديم السلع و الخدمات لأفراد المجتمع.

كنا إن الأعمال تشمل الشركات و المشاريع و المصالح التي يقيما الأفراد لتحقيق عائد مادي أو ربح، هذه الشركات و المشاريع قد تكون صغيرة جدا أو تكون كبيرة، و حتى يتحقق هذا العمل ربح لابد أن يتم بيع شيء نافع للآخرين و يجدون أنفسهم مستعدين لدفع ثمنه، و قد يكون سلعة أو خدمة.

#### **2-1- خصائص قطاع الأعمال:**

ممارسة الأعمال ليست ميدانا مفتوحا لأي فرد، أي أنها تحتاج لشخص يتحمل المخاطر و قادر على التطوير المستمر و يملك مقدرة علمية عالية، و بقدر المخاطر تحقق الأرباح.

- ممارسة الأعمال توفر فرصا للتوظيف و تحقيق الدخل و الأرباح و إعادة توزيع الثروة.
- لا تحقق كل الأعمال أرباحا بصفة مستمرة فبعضها قد تحقق خسائر على الأقل في مراحلها الأولى أو في بعض الحالات لكن لا يعني هذا دوام استمرار الخسائر و إلا خرجت المنظمة من السوق.<sup>2</sup>

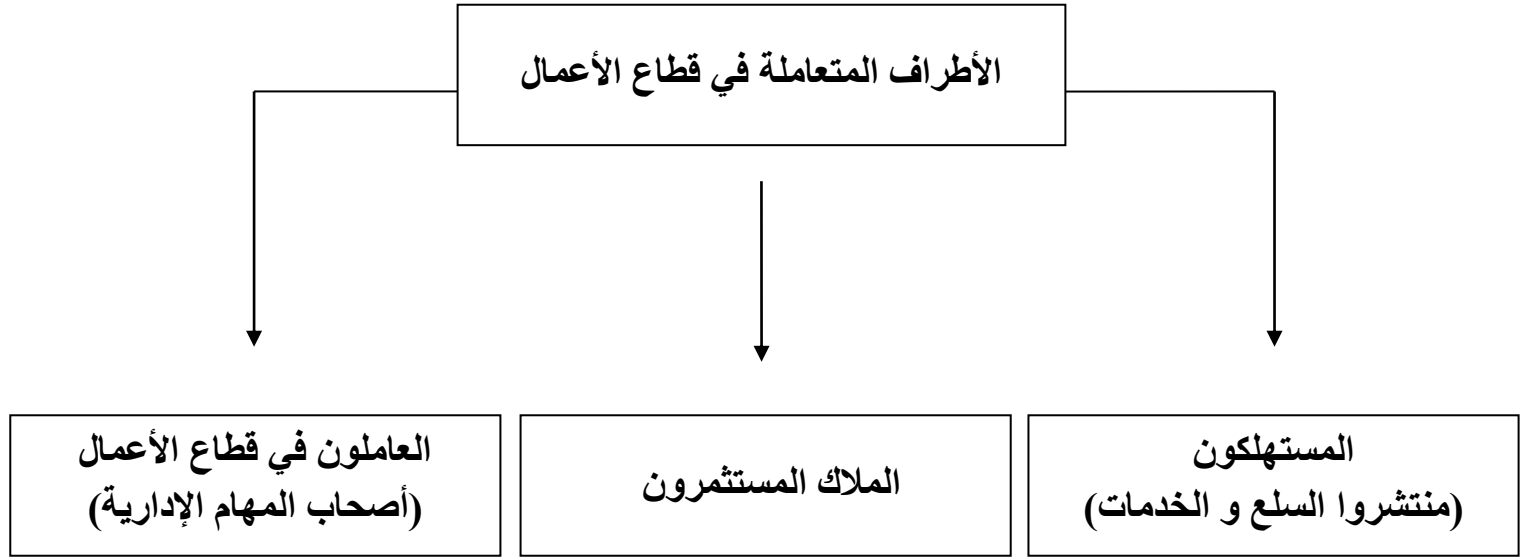
- ممارسة الأعمال تتطلب وجود كيان تنظيمي ملائم يسمى منظمة الأعمال.
- بقدر تعدد الأعمال تتعدد منظمة الأعمال سواء في الخصائص التنظيمية أو القانونية أو الملكية.
- ضرورة وجود كيان تنظيمي (المنظمة) لا يعني حصرية ممارسة الأعمال عليها و لكن يمكن لأي فرد ممارسة الأعمال بصورة فردية (السمسار، الباعة المتجولين).
- تصنف الأعمال وفقا إلى طبيعة النشاط إلى صناعية و تجارية و خدماتية.

1- عبد السلام ابو قح، مقدمة في الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر بدون رقم طبعة، 2004، ص 23  
2- معاد ناتف برونوطي، الأعمال الخصائص و الوظائف الإدارية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2001، ص 38.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

## 3-1- الأطراف المتعاملة في قطاع الأعمال:

الشكل (1-1) الأطراف المتعاملة في قطاع الأعمال



## 4-1- أنواع مشروعات الأعمال:

بتصنيف مشروعات الأعمال وفقا لنوعية للنشاط تجد ثلاثة أنواع موضحة في الجدول التالي:

الجدول (1 – 1) أنواع المشروعات بحسب نوع النشاط

أنواع المشروعات	مجالات نشاطاتها
المشروعات الإنتاجية	و تشمل مشروعات التعدين و الزراعة و مشروعات التصنيع التي تستخدم الخامات أو السلع نصف المصنعة في عمليات الإنتاج (الصناعات التحويلية) أو بتجميع الأجزاء المكونة للسلعة في خط إنتاج معين (الصناعات التجميعية)
المشروعات التجارية	و تشمل الأنشطة المرتبطة بنقل بتوزيع السلع و المنتجات من أماكن التصنيع إلى أماكن الاستهلاك و تشمل النقل و الشحن و التفريغ و التعبئة و التخزين و التوزيع
المشروعات الخدمية	و تشمل المشروعات التي لا تقوم بإنتاج أو توزيع السلع إنما تقديم خدمات غير ملموسة مثل قطاع الاتصالات، الفنادق، المستشفيات، البنوك و شركات التأمين

المصدر: من إعداد الباحثة

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

## 5-1- القوى و الأطراف المؤثرة على قطاع الأعمال:

يتأثر قطاع الأعمال في ظل اقتصاد السوق بشكل خاص بأربع قوى رئيسية هي:

**1-5-1: الربح:** الربح هو الفرق بين الإيرادات الناتجة عن بيع السلع و الخدمات و تكلفة إنتاج و تسويق هذه السلع و الخدمات، و لتحقيق الربح، عن المنظمة أن تتحمل المخاطر الناتجة عن الاستثمار، و ذلك بترشيد توظيف الموارد اللازمة و إعداد الخطط للوصول إلى الهدف بأقل التكاليف<sup>1</sup>.

## 2-5-1: ترشيد و مرونة استعمال عناصر الإنتاج و استبدالها:

تتميز بعض الدول بندرة في العمالة ووفرة في رأس المال بينما تتميز أخرى بوفرة العمالة و ندرة الموارد الطبيعية و رأس المال و تتوقف مقدرة المنظمة على الاستخدام الجديد للموارد.

بما يضمن تحقيق الأهداف المنشودة، و يرتبط بمفهوم الندرة ما يعرف بتكلفة الفرصة البديلة أي قيمة استخدام أحد الموارد مقاسة بقيمة استخدام البديل المتاح لهذه الموارد و بالتالي فإن اتخاذ قرار باستخدام أحد العناصر لإنتاج لا بد أن يفترن بتقدير تكلفة الفرصة البديلة المتاحة لاستخدامه.

## 3-5-1: المنافسة:

تحتاج منظمة الأعمال إلى التعرف على هيكل المنافسة في الصناعة التي تعمل فيها، و عليها تحديد ميزتها التنافسية التي ستكون أساسا لاستمرارها في السوق.

## 4-5-1: العرض و الطلب:

تتحدد مستويات الأسعار وفقا لتفاعل قوى العرض و الطلب. العرض هو كمية السلع أو الخدمات التي يرغب و يستطيع المنتجين توفيرها في فترة زمنية معينة و بسعر معين أما الطلب فهو كمية السلع و الخدمات التي يرغبها المستهلكون و يستطيعون شرائها في فترة زمنية معينة و بسعر معين، ووفقا لنظرية العرض و الطلب فإن قوى العرض و الطلب تتفاعل معا بشكل مستمر حتى تصل إلى سعر التوازن، إذن يتحدد سعر التوازن عندما تتساوى الكميات المطلوبة من السلعة أو الخدمة مع الكميات المعروضة منها.

## 6-1- قطاع الأعمال في ظل الأنظمة الاقتصادية المختلفة:

### 1-6-1: الأنظمة الاقتصادية الثلاثة:

هناك ثلاثة أنواع أساسية من الأنظمة الاقتصادية هي:

<sup>1</sup> - محمد صالح الحناوي و محمد فريد الصحن، مقدمة في الأعمال و المال، مركز التنمية الإدارية، جامعة الإسكندرية، بدون رقم طبعة، 1995، ص 24

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

## 1-1-6-1: نظام الاقتصاد الحر:

و بموجبه تتخذ جميع القرارات لامتلاك و التوظيف عوامل الإنتاج بواسطة أصحاب الملكية من الأفراد و بدافع تحقيق الربح، و يعتمد هذا النظام على دعامتين أساسيتين هم: الحرية الاقتصادية و المنافسة، حيث ينخفض أو يندمج تدخل الدولة في ميدان الأعمال و من خصائصها:

- تكريس الفردية و حرية الفرد
- التأكيد على الملكية الخاصة
- تقييد دور الدولة و الجماعة
- استثمار حافز الربح في سبيل تحقيق الازدهار في النشاط التنافسي

## 2-1-6-1: الاقتصاد الموجه:

و في ظلّه يزداد دور الدولة في تخطيط عملية استغلال و تشغيل عوامل الإنتاج، و تمتلك الدولة الجزء الأكبر من الأنشطة الاقتصادية داخل المجتمع، و من أهم خصائص هذا النظام:

- تقييد جزئي للحرية الفردية لصالح الجماعة، و دور واسع للدولة
- التأكيد على الملكية العامة و الفردية
- احتكار الدولة للمشاريع الأساسية و السماح بالمنافسة الاقتصادية في القطاعات الصغيرة
- تقييد حافز الربح و حصره بمجالات العمل الصغيرة

## 3-1-6-1: نظام الاقتصاد المختلط:

و يتميز هذا النظام بكونه يجمع بين خصائص كل من النظام الحر و النظام الاشتراكي، فالاقتصاد المختلط هو اقتصاد يدمج بين معالم أكثر من نظام اقتصادي و هذا الدمج يختلف من دولة إلى أخرى حسب ظروفها و إمكانياتها و تاريخها.

و بدأت مؤخرا معظم الدول تتجه نحو تبني سياسة الخصخصة لتحسين البنية الاقتصادية و الخصخصة هي اتجاه الحكومة لإحلال الملكية الخاصة لمشروعات الأعمال بدلا من الملكية العامة لهذه المشروعات، و قد تتم عملية الإحلال بقيام الحكومة ببيع المنشآت التي تملكها إلى القطاع الخاص سوى ببيع كامل لو ببيع جزء من المنظمة.

## 2-6-1: أثر النظام الاقتصادي على قطاع الأعمال:

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

يسمح النظام الموجه للقطاع الخاص بإقامة أعمال في مجالات ذات تأثير محدود على الاقتصاد، لذلك من الممكن أن تقوم فيه أعداد كبيرة جدا من الأعمال متوسطة وكبيرة الحجم بالإضافة إلى الأعمال الصغيرة، لتقديم السلع و الخدمات محدودة التأثير على حالة الاقتصاد و المجتمع أما مشاريع البنية الأساسية و استثمار الموارد الطبيعية المهمة و مشاريع توفير السلع و الخدمات الأساسية فهذه غالبا ما تكون مشاريع حكومية، كما فستدخل الدولة كمنافس للقطاع الخاص حتى في المجالات التي تسمح فيها للقطاع الخاص بالعمل من أجل تنظيمه. أما في النظام الاقتصادي الحر فالأساس هو أن لا يكون هناك لأي قطاع عام و حكومي فأن يكون القطاع الخاص هو القطاع الوحيد الذي يعمل في الاقتصاد و ينحصر دور الدولة في تنظيم هذا القطاع.

## 2- منظمات الأعمال:

### 2-1- مفهوم و خصائص منظمات الأعمال:

#### 2-1-1: تعريف المنظمات:

المنظمة هي كيان قانوني بأحد شكل تجمع بشري، و يعمل حسب نظام خاص بشكل متعاون و متضامن لتحقيق هدف معين محدد سابقا، وفق أدوار يرسمها و يحددها أبعاد هذا النظام و يتعلق ذلك بمهام و مسؤوليات و سلطات كل فرد في هذا المجتمع.

#### 2-1-2: أنواع المنظمات:

- يمكن التمييز بحسب معيار المنفعة بين الأنواع التالية:

#### 2-1-2-1: المنظمات العامة:

يتميز نشاطهما بتقديم سلع أو خدمات للشعب دون تمييز في حالة توافر شروط الاستفادة من هذه الخدمات و تعود ملكيتها للدولة و في حالة الملكية المشتركة تخضع أنشطتها لقوانين و أنظمة منخفضة تهدف إلى خدمة المواطن و يكون أسعار سلعها و خدماتها منخفضة، و مثال ذلك المنظمات العامة التي تعني بتوفير الكهرباء و الهاتف و إنشاء الطرق و الجسور و غيرها.<sup>1</sup>

#### 2-2-1-2: منظمات الأعمال:

<sup>1</sup> - عمر وصفي العقلية و آخرون، مرجع سابق ص-ص 6 - 7

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

تكون ملكيتها عادية بيد القطاع الخاص، و تعود منفعتها لأصحاب المنظمة و القائمين عليها، و تشمل نشاطات هذه المنظمة كافة النشاطات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و العلمية باستثناء النشاطات التي تحركها الدولة أو تشرف عليها مباشرة.

## 3-2-1-2: المنظمات و الهيئات التعاونية و التطوعية و الخيرية:

من أمثلة هذا النوع من المنظمات منظمات العمل الاجتماعي الخيري في مجال الخدمة الاجتماعية التطوعية و التعاونية، و كذلك النوادي و النقابات، و المنظمات الدولية ذات الأهداف الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية و العلمية، و تعود الفائدة المحققة من نشاطها إلى المعنيين مباشرة في هذا المجال، أما الفائدة غير المباشرة فتعود إلى المجتمع التي تعمل فيه هذه المنظمات.

## 3-1-2: تعريف منظمات الأعمال:

تعرف منظمة الأعمال بأنها وحدة اتخاذ قرارات، ذات شخصية معنوية مستقلة، تسعى لتحقيق هذه أو مجموعة من الأهداف الاقتصادية تهدف بالدرجة الأولى إلى تحقيق أهداف اقتصادية كالربح و النمو و الاستقرار إلى غيرها، كما تساعد في تحقيق أهداف اجتماعية و قومية كنتاج فرعي لما تقوم به من أعمال اقتصادية<sup>1</sup>.

كما تعرف بأنها وحدة اقتصادية تضم أكثر من شخص و تستخدم عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مفردات عن طريق قيامها بأنشطة و تفاعلات بهدف إشباع رغبات أبناء المجتمع، و هذا من أن المنظمة الأعمال هي مركز إشباع حاجات شريحة معينة من أفراد المجتمع و هي قوة اقتصادية لجاني كونها قوة اجتماعية (تجمع بشري).

نلاحظ أنا هذه التعاريف تصب في خانة واحدة و هي اعتبار منظمة الأعمال كيان بشري يعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات يستفيد منها الأفراد و ذلك في مقابل عائد مالي معين<sup>2</sup>.

## 4-1-2: خصائص منظمات الأعمال:

يمكن توضيح هذه الخصائص من خلال الجدول الموالي:

السؤال	الجواب
ماذا تفعل منظمات	تقوم المنظمات بإشباع حاجات المستهلكين من خلال تقديم المنتجات و

<sup>1</sup>- عبد الغفار حنيف و عبد السلام أبو قحب أساسيات تنظيم و إدارة الأعمال الدار الجامعية، الاسكندرية، بدون طبعة 2003، ص-ص 197-198.

<sup>2</sup>الدكتور عبي عباس و آخرون، وظائف منظمات الأعمال. دار السيرة للنشر و توزيع الطباعة/ عمان الطبعة الأولى 2001، ص 19.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

الأعمال	الخدمات
تقوم بخدمة من؟	تقوم المنظمات بخدمة مستهلكيها من خلال توفير السلع و الخدمات و نظرا لاستحالة خدمة التسوق كله، فإنها تحدد الجزء من التسوق الذي تنوي التركيز عليه نوعا من المستهلكين: المستهلك النهائي و المشتري الصناعي.
كيف تؤدي المنظمات وظائفها	أ- تحويل الموارد: أي تحويل عناصر الإنتاج (المدخلات) إلى سلع و خدمات (المخرجات) ذات قيمة للمستهلك النهائي أو المشتري الصناعي. ب- خلق المنافع: على المؤسسة أن تتحقق من خلق المنافع الموجودة للمستهلك و هي المنفعة الشكلية، المنفعة الزمنية، المنفعة المكانية، المنفعة الحيازية. ت- الاستخدام الأمثل للموارد: يجب أن تتم عملية تحويل الموارد و إضافة المنافع بطريقة اقتصادية من خلال رفع الإنتاجية للأنشطة و ذلك إما من خلال ترشيد استخدام المدخلات أو الرقي في الأداء المرتبط بالمخرجات.
لماذا توجد منظمات الأعمال	أهداف الربح، أهداف النمو، أهداف المسؤولية الاجتماعية.

المصدر: من إعداد الطالبة

### 2-2- الأشكال القانونية للملكية في منظمات الأعمال:

تصنف الأشكال القانونية لمنظمات الأعمال من حيث ملكيتها إلى شكلين هما شركات الأشخاص و شركات الأموال<sup>1</sup>.

#### 1-2-2: شركات الأشخاص:

و هي شركات ذات مسؤولية غير محدود بقيمة السهم و هي صفة تميز هذه الشركات عن غيرها من أنواع منظمات الأعمال من الناحية القانونية و لها أشكال قانونية هي:

<sup>1</sup> - علي عباس و آخرون، مرجع سابق ص-ص 42-43.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

- شركة التضامن: و هي شكل من الأشكال القانونية لشركات الأشخاص تقوم بين أفراد يعرفون بعضهم بعضا فهم متضامنون في إدارة الشركات و الوفاء بالتزاماتها تجاه الغير.

### 2-1-2-2: شركة التوصية البسيطة:

و هي شركة تشمل فئتين من الشركات أولهما فئة الشركاء المتضامين الذين يحق لهم دون سواهم أن يقوموا بأعمالها الإدارية مسئولون بصفتهم الشخصية عن إيفاء زبون الشركة و الثانية فئة الشركاء الموصين الذين يقدمون المال و لا يلتزم أي منهم إلا بنسبة ما قدمه و يعود إدارة الشركة فقط للملاك المتضامين.

### 2-1-2-2: شركات الأموال:

لا تقوم هذه الشركات على الاعتبار الشخصي بل على الاعتبار المادي، و ما يهم هو ما يقدمه الشريك من مال. و تسمى الحصص في رأس مال هذه الشركات (بالأسهم) و تسمى الشركات فيها (مساهمين). غالبا ما تكون الأسهم ذات قيم متساوية و يتم تداولها في السوق المالي، و إذا امتلك الفرد أيهما يعتبر مالك لهذه الأسهم و له حق التصرف فيها، و كما يمثل عدد الأسهم التي يملكها الفرد حجم ملكيته في الشركة و تنقسم شركات الأموال إلى ثلاثة أنواع هي:

### 2-2-2-2: الشركات المساهمة العامة المحدودة:

تنشأ الشركة المساهمة نتيجة عقد يجمع بين اثنين أو أكثر من المؤسسين الذين يكتبون بأسهم (حصص) قابلة للتداول قابلة للتداول و التحويل و تكون ذمتها المالية مستقلة عن الذمة المالية لكل مساهم، و يتم اعتبار الموجودات الكلية في الشركة رهن أو ضمان الديون في حالة العجز عن الوفاء بالتزامات الشركة.

### 2-2-2-2: شركة التوصية بالأسهم:

هي شركة يتكون رأس مالها من حصة أو أكثر يقدمها شريك متضامن أو أكثر و أسهم متساوية القيمة يكتب فيها مساهم أو أكثر. و تكون مسؤولية الشريك المتضامن في شركة التوصية بالأسهم عن التزاماتها مسؤولية غير محدودة. أما الشريك المساهم فلا يكون مسؤولا في حدود قيمة الأسهم التي اكتسب بها.

### 2-2-2-2: الشركة ذات المسؤولية المحدودة

في هذه الشركة ينقسم رأس المال إلى حصص، تتميز أنها لا تطرح للاكتتاب و تكون مسؤولية المساهمين فيها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأس مال الشركة و تتألف من عدد من الشركات لا يقل عددهم عن اثنين و لا يزيد عن 50 شخصا.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

2-3- إدارة منظمات الأعمال:

2-3-1: تطور الفكرة الإدارية:

2-3-1-1: الفكرة الإداري الكلاسيكي: و هي أول مدرسة وضعت الأسس العريقة للإدارة و تقسم اتجاهين:<sup>1</sup>

أولاً: الإدارة العلمية:

من أهم روادها (Frederick Taylor) و هو مؤسس هذه المدرسة و يرى بأن الإدارة العلمية في جوهرها تشمل على ثورة فكرية شاملة لها جانبان:

الجانب العالمي و يتعلق بالعمال و علاقتهم مع زملائهم و بالإدارة و الجانب الإداري المتعلق بمن يعملون في الإدارة. و يرى بأن هناك مشكلتين رئيسيتين هما: الإنتاجية و مشكلة تعظيم كفاءة الإدارة واقتراح حلول لهما.

و أشهر ثاني مساهم في هذه الإدارة (Henri Fayol) و هو إداري و مهندس فرنسي متميز، حيث قسم الأنشطة إلى ست مجموعات الأنشطة الفنية، الأنشطة التجارية، الأنشطة المالية، و أنشطة الضمان و الوقاية، الأنشطة المحاسبية، الأنشطة الإدارية و يشكل مجمل فإن مرتكزات الإدارة العلمية هي:

- وجوب تحقيق الكفاءة الإنتاجية.
- استعمال الأسلوب العلمي في تصميم العمل و في اختيار المدراء و للعاملين.
- تقييم العمل يستهل التخصص و بالتالي زيادة الإنتاجية.
- وضع قواعد و أصول علمية لإدارة المنظمة و العناية بإنتاجها، مع التركيز على أهمية التوجيه و التقيد به و الاعتماد على العلاقات الرسمية في المنطقة دون غيرها.

ثانياً: البيروقراطية:

تم إنشاء هذه المدرسة على يد عالم الاجتماع الألماني (Max Weber) و قد انبثق من تحليله مفهوم (البيروقراطية). أي حكم المكتب، الذي قصد به المنظمة الرشيدة التي تؤدي مهماتها بأعلى كفاءة. و يتألف نظام البيروقراطية من عدد من المكونات الأساسية هي:

❖ تقييم العمل بشكل محدد بين أعضائها.

<sup>1</sup>- وهيبية، مقدم لوحة القيادة مرآة المؤسسة، رسالة نيل شهادة الماجستير لتخصص علوم التسيير، غير منشورة، جامعة مستغانم، الجزائر، 2006-2007 / ص: 30.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

- ❖ سلسلة واضحة من إصدار الأوامر.
- ❖ اختيار الأعضاء على أساس التدريب الفني المطلوب.
- ❖ اعتماد الترقية على الأقدمية أو الإنجاز أو كليهما معا.
- ❖ تدوين الأفعال و القواعد و القرارات الإدارية.
- ❖ الفصل بين ملكية المنظمة و إدارتها.
- ❖ خضوع جميع الأعضاء للانضباط و الرقابة الدقيقتين أثناء قيامهم لمهامهم.

### 2-1-3-2: المدرسة السلوكية:

ترى هذه المدرسة أن الفرد كائن اجتماعي يتفاعل مع البيئة الاجتماعية و أن شعور الفرد و إحساسه بانتمائه لهذه المجموعة هو الأساس الذي يحفزه للعمل حيث ركزت على سلوك الإنسان و حاجاته النفسية و الاجتماعية، و اهتمت بالعلاقات الإنسانية داخل التنظيم و التنظيم غير الرسمي، و كان بها توجه أساسي هو زيادة الإنتاجية من خلال التركيز على العنصر البشري حيث:<sup>1</sup>

- ❖ دعمت مفهوم الرجل المحقق لذاته. أي أن الفرد يكون أكثر إنتاجية عندما يشعر بأهميته و عندما يتمتع بالرقابة الذاتية، أي أن الناس موجهون ذاتيا للوصول إلى الأهداف المطلوب تحقيقها.
- ❖ إن الفرد لا يسعى للعمل لتحقيق إشباع حاجات اقتصادية فقط بل إن الحاجات الإنسانية الأخرى لا تقل في أهميتها عن الحاجات الاقتصادية، أو في بعض الأحيان قد تحتل هذه الحاجات موقع متقدم في سلم الحاجات الإنسانية بالمقارنة بالحاجات الاقتصادية.

### 3-1-3-2: نظرية النظم:

المنظمة وفقا لهذه النظرية مفتوحة على البيئة تحصل منها على الملاحظات و تعطيها المخرجات و تفسر مؤشرات التغذية العكسية التي تتسلمها منها على البيئة تتطلب من الإدارة تكييف المنظومة لها، ثم إن درجة اللإفتاح للبيئة تتفاوت بحسب درجة تفاعل المنظمة معها، و بحسب توجهات إدارتها في زيادة ذلك التفاعل.

فالمنظمة إذن هي نظام اجتماعي تعاوني يعمل الناس فيها مع بعضهم البعض لتحقيق هدف اجتماعي بحيث تتفاعل عناصره الداخلية في تحقيق الأهداف المسطرة و تتفاعل عناصره الخارجية مع البيئة التي توجد فيها المنظمة و المتمثلة في الزبائن و المجتمع و الموردون و الحكومة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسنين عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، 2002، ص 42.

<sup>2</sup>- خليل محمد الشماع، مرجع سابق، ص 48.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

## 2-3-1-4: المدرسة الموقفية أو الظرفية:

طرحت المدرسة الموقفية توجهها جديدا مفاده أن هناك قوى عديدة تتحكم في صياغة الهياكل التنظيمية، و هي البيئة التكنولوجية المستخدمة. كما أن المنهج الموقفي يفترض عدم وجود طريقة مثلى للإدارة فالقرار الإداري يعتمد على الظروف و الموقف، فالتنظيمات المختلفة ذات المهام المختلفة و البيئات المنافسة المختلفة، تتطلب خططا مختلفة و تنظيم مختلف ووسائل اتصال مختلفة لذا لا يجب تقييم التنظيمات على نفس الأسس أو بنفس الأساليب و المفاهيم<sup>1</sup>

## 2-3-1-5: اتجاهات أخرى حديثة في الفكر الإداري:

هناك العديد من الأفكار و المفاهيم الحديثة التي ظهرت في الفكر الإداري من أهمها:

- **الإدارة بالأهداف:** تعرف الإدارة بالأهداف بأنها: أسلوب يقوم بموجبه كل من الرئيس و المرؤوس و بشكل مشترك بتحديد الأهداف و يقومان دوريا بتحديد التقدم نحو بلوغ هذه الأهداف و تقوم الإدارة بالأهداف على مبدأ الإدارة بالاشتراك و هو أسلوب ديمقراطي في القيادة حيث يتم اشتراك المرؤوسين في وضع الأهداف و القرارات الإدارية.<sup>2</sup>
- **المدرسة اليابانية (نظرية Z):** تعتبر تجربة المنظمات اليابانية في مجال الإدارة تجربة مميزة لذلك أهتم بها الباحثين و من أهم خصائصها:<sup>3</sup>
  - استمرار العامل في عمله مدى الحياة.
  - اعتماد مبدأ التخصص العام في العمل.
  - نظام الترقيّة تعتمد على الأقدمية و الاستمرارية في العمل و هي بطيئة.
  - التأكيد على أهمية الجماعة و للعمل الجماعي و القرارات الجماعية.
  - الاتصالات المفتوحة و المسؤولية المشتركة و الاهتمام الكبير بشؤون العمال.
- **نظرية غدارة المعرفة:** استقطب موضوع إدارة المعرفة اهتماما متزايدا في الآونة الأخيرة و تنطرق هذه النظرية إلى عملية إدارة المعرفة و أبعادها و جوانبها الرئيسية و هي: بناء المعرفة و ترميزها و المحافظة عليها و نقلها و مشاركتها و تقاسمها و تطبيقها.
- **نظرية الميزة التنافسية:** تركز هذه الميزة النظرية على أهمية أن تتمتع المنظمة بميزة تنافسية مستدامة، لا تستطيع المنظمات الأخرى تقليدها أو نسخها. و تعني النظرية بصورة خاصة بتحديد

<sup>1</sup> مهدي زويلف و علي العضيلة، إدارة المنظمة نظرية و سلوك، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان الأردن، بدون رقم، طبعة 1996، ص- ص 99-100.

<sup>2</sup> بشير العلق، الإدارة الحديثة نظريات و مفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010 ص

<sup>3</sup> حسن حريم مبادئ الغدارة الحديثة النظريات العمليات الإدارية وظائف المنظمة دار الحماد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010 ص.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

مصادر الميزة التنافسية المستدامة و تتمحور حول كيفية إدارة القوى البشرية في المنظمة و تشجيع الإبداع و تنمية الولاء للمنظمة

## 2-3-2: المهام الإدارية في منظمات الأعمال (وظائف المسير):

الوظيفة هي مجموعة من الفعاليات و النشاطات التي لها دور أساسي في بقاء المنظمة و تتكون كل وظيفة من مجموعة من النشاطات الفرعية. تتنوع الوظائف و تزداد أهميتها بكم حجم المنظمة و تطور ثقافتها التنظيمية الإدارية في التخطيط، التنظيم، التوجيه، المراقبة.

### 1-2-3-2: وظيفة التخطيط:

التخطيط هو عملية التفكير بما يجب عمله في المستقبل و هو يتضمن: تحديد الأهداف و الخطط و الوسائل اللازمة لبلوغها. ففي ظل الظروف البيئية و الرؤية المستقبلية يتم تحديد المهمة الأساسية للتنظيم فتشتق منها أهدافه الرئيسية و بالتالي الأهداف الفرعية لمختلف أقسامه و خلاياه و من ثم تتضح خطط تحقيق الأهداف على المستويات التنظيمية المختلفة<sup>1</sup>

### 2-2-3-2: وظيفة التنظيم:

يعرف التنظيم بأنه منسق للأعمال اللازمة لتحقيق الهدف و تحديد السلطة المسؤولية المعهود بها للأفراد الذين سيتولون تنفيذ هذه الأعمال. كما عرف التنظيم بالإطار الذي يظم القواعد و اللوائح و الصلات بين الأفراد و يحدد سلطات العاملين و مسؤولياتهم لتحقيق الأهداف و يعرف الهيكل التنظيمي بأنه الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة مبينا على التقسيمات التنظيمية و الوحدات الفرعية التي تقوم بأداء الأعمال و النشاطات التي يتطلبها تحقيق الأهداف كما يوضح نوع العلاقات بين أقسامها خطوط السلطات و شبكات الاتصال بها.

### 3-2-2-3: وظيفة توجيه الأفراد:

التوجيه هو عملية التأثير على سلوك الأفراد لضمان تركيز جهودهم و تعبئة طاقاتهم حول الهدف المقصود فهو يتضمن استخدام السلطة و المسؤولية الحائز عليها المسير لأن حقه في السلطة و مكانته في السلك الوظيفي يجعل الآخرين يحترمون ما يصدر عنه من توجيهات و إرشادات.

<sup>1</sup>- محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير أساليب ووظائف، تقنيات الجزء الثاني، وظائف المسير و تقنيات التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، بدون رقم، 1995، ص 01

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

كما أن التوجيه ينطوي على عدد من المهام منها: تحديد واجبات الأفراد، شرح إجراءات تنفيذ كل عمل، الإرشادات المستمرة، إصدار الأوامر و التعليمات، متابعة و تشجيع الأعمال.<sup>1</sup>

### 4-2-3-2: وظيفة المراقبة:

تعتبر من أهم وظائف الإدارة و هي معنية بمتابعة كل الوظائف المذكورة سابقا لتقييم أداة المؤسسة و تعرف بأنها قياس و تصحيح أداء المسؤولين لغرض التأكد من الأهداف المعدة سلفا و تحقيقها و هي ترتبط ارتباطا وثيقا بالأهداف و الخطط و تتمثل خطوات عملية الرقابة في:

#### أولاً: تحديد المعايير الرقابية:

و نقصد بالمعايير الرقابية: المقاييس الموضوعية لقياس النتائج الفعلية أي انها الوسيلة التي تمكننا من مقارنة شيء آخر بأخر، و غالبا ما يعتبر عنها المؤشرات مختلفة.

#### ثانياً: قياس الأداء:

يتم قياس الأداء الفعلي و مقارنته بالمعايير التي وضعت في مرحلة سابقة و ترتبط دقة القياس بطبيعة المعيار و دقته و لذلك فإنه من المهم اختيار المعيار المناسب من اجل التوصل إلى نتائج دقيقة، تعكس حقيقة القياس الفعلي.

#### ثالثاً: تصحيح الانحرافات:

إذا تم وضع المعايير بطريقة تعكس هيكل التنظيم و تعتبر سلمياً، و إذا تم قياس الأداء وفقاً للمعايير المعدة. يمكن بعدها تصحيح الانحرافات بسرعة.

### 3-3-2: الوظائف الإدارية في منظمات الأعمال:

#### 1-3-3-2: وظيفة الإدارة المالية:

تتضمن الوظائف المالية ثلاثة قرارات أساسية: قرارات الاستثمار، قرارات التمويل، و قرار التوزيع، حيث يتعلق القرار الأول بعملية تخصيص و إعادة تخصيص رأس المال و الموارد و المشروعات و المنتجات و الأصول و أقسام المشروع أما قرار التمويل فيأخذ في الاعتبار احتياجات المشروع قصيرة و طويلة الأجل من رأس المال العامل و قرار التوزيعات يحدد حجم الأموال التي تحتفظ بها المنظمة مقارنة

<sup>1</sup> - جليل أحمد توفيق، إدارة الأعمال (مدخل وظيفي)، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، بدون رقم طبعة، 1986، ص-ص 408-409.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

بالمبالغ المدفوعة لحملة الأسهم أو يحدد أيضا الإيرادات المدفوعة لحملة الأسهم و إعادة شراء أو إصدار الأسهم.

### 2-3-3-2: وظيفة المشتريات و المخازن:

و هي تتضمن مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى توفير مستلزمات الإنتاج و السلع الجاهزة في الأوقات المناسبة و المحافظة عليها من التلف أو فقدان و يتحدد نجاحها بما يلي:<sup>1</sup>

- ❖ وجود علاقات طيبة بين الموردين.
- ❖ القدرة على الشراء بكميات كبيرة و تعدد مصادر التوريد.
- ❖ توفر فريد تفاوض قادر على الحصول على أفضل شروط الشراء.
- ❖ القدرة على توفير نفقات التخزين.
- ❖ القدرة على الوفاء باحتياجات التضييع بالحد الأدنى من المخزون.
- ❖ قرب المخازن من المواد الخام و الأسواق.

### 2-3-3-3: وظيفة الإنتاج:

يعرف الإنتاج بأنه إجراء تغيير على الخصائص و المواصفات للأشياء المادية، لتصبح بهيئتها الجديدة ذات فائدة أكبر للمستهلك و قد كان مفهوم الإنتاج في السابق متوقفا على خلق السلع المادية.<sup>2</sup>

و كانت الإدارة المسؤولة على ذلك تسمى "إدارة الإنتاج" و بعد زيادة أهمية الخدمات بالنسبة للإنسان سمية الإدارة المسؤولة عن خلق السلع و الخدمات بإدارة الإنتاج و العمليات و هي تلك الأنشطة المتعلقة بخلق السلع و الخدمات من خلال تحويل المدخلات إلى المخرجات.

### 2-3-3-4: وظيفة المبيعات و التسويق:

التسويق هو تخطيط و تنفيذ عمليات تطوير و تسعير و ترويج و توزيع السلع و الخدمات بخلق عمليات التبادل التي تحقق أهداف الأفراد و المنظمات.

إذن نبدأ وظيفة التسويق قبل إنتاج السلعة من خلال دراسة حاجات و رغبات المستهلك و قدرته الشرائية و تستمر إلى ما بعد انتقال ملكية السلع و الخدمات إلى المستهلك الأخير، عبر تقديم خدمات الصيانة و

<sup>1</sup>- نادية العارف، التخطيط الاستراتيجي و العولمة، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، بدون طبعة، 2003، ص 204.  
<sup>2</sup>- محمد أحمد عوض، الإدارة الإستراتيجية (الأصول و الأسس العلمية)، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، بدون طبعة، 2001، ص 256.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

التصليح و تحليل شكاويه، ثم تنتقل وظيفة التسويق إلى تقييم النشاط التسويقي للمنظمة من اجل التخطيط للفترة المستقبلية.

## 2-3-3-5: وظيفة إدارة الموارد البشرية:

إدارة الموارد البشرية يعني إدارة العناصر البشرية العاملة داخل المنظمة، و العمل على خلق علاقات عمل متوافقة بين العاملين و العمل على تطويرها و تنميتها كما تعني بتوجيه كل من العاملين العلاقات التي تنشأ بينهم، و وظيفة الأفراد بطبيعتها تقوم بكل الأنشطة ذات العلاقات سواء كانت على المستوى الإنساني أو المادي في المنظمة، و تتلخص أهدافها في جمع خيرة الأهداف بطريقة علمية منظمة من خلق الحوافز التي تحرك دوافع الأفراد و المجموعات العمالية نحو العمل و الإنجاز، من اجل أهدافهم و أهداف المنظمة بصورة اقتصادية و فعالة.

## المطلب الثاني: مفاهيم نظرية عن بيئة منظمات الأعمال:

ركزت جميع نظريات الإدارة الحديثة على أهمية دراسة البيئة حيث وضحت أن المنظمة نظام مفتوح على البيئة المحيطة تؤثر فيها و تتأثر بها.

### 1- مفهوم بيئة الأعمال:

#### 1-1- تعريف بيئة الأعمال:

البيئة هي أي طرف أو مكون لا يؤلف جزءا من المنظمة ذاتها و لكنه يؤثر عليها بشكل مباشر أو غير مباشر كما أنها كل العوامل أو المتغيرات التي تؤثر في نشاط منظمة الأعمال.<sup>1</sup>

#### 1-2- نوع البيئة حسب درجة استقرارها و تعقيدها:

تصنف البيئات بحسب قدرة منظمات الأعمال على السيطرة عليها كما يلي:

#### 1-2-1: البيئة المستقرة نسبيا:

تكون المتغيرات الداخلية و الخارجية بسيطة نسبيا يمكن السيطرة عليها بسهولة لا تعرقل استمرارية المنظمة فهي ظروف بيئة عدية.

#### 1-2-2: البيئة المتغيرة نسبيا:

<sup>1</sup>- علمي عباس و آخرون، مرجع سابق، ص-ص 33-34.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

و فيها تتغير الظروف و الأحوال بسرعة بحيث يصعب على المنظمة أحيانا متابعتها مما يجعلها عرضة للتأثر بالأحداث المحيطة، و مثال ذلك صناعة الألبسة الرجالية و النسائية.

## 3-2-1: البيئة المركبة المستقرة:

تتدخل العناصر البيئية مع بعضها البعض مكونة البيئة المعقدة و التي يصعب على المنظمة التعامل معها و نظرا لشدة سرعتها في التغيير من ظرف لأخر و من أمثلتها المنظمات الصناعية.

## 4-2-1: البيئة المركبة المتغيرة:

و فيها تتداخل العوامل السوقية المختلفة مع ظروف البيئة الداخلية مكونة مع بعضها البعض حركة متغيرة من الأحداث المرتبطة بنشاط المنظمة مما يصعب السيطرة على هذه المتغيرات.

## 1- أهمية تحليل البيئة بالنسبة إلى منظمات الأعمال:

الهدف من تحليل بيئة منظمات الأعمال هو معرفة طبيعة ما يواجهها من فرض تهديدات و التعرف على محددات النجاح عند التعامل مع مختلف الأطراف، فعند التعرف على خصائص البيئة بوضوح يمكن للمنظمة وضع الاستراتيجيات التي تعمل على استغلال الفرص المتاحة في السوق و التي تتناسب في نفس الوقت مع رسالة المنظمات و أهدافها و استعدادها لتحمل درجة معينة من المخاطرة.

## 2- عناصر مكونات بيئة الأعمال:

يأتي تأثير المتغيرات البيئية على المنظمات في أحد الاتجاهين:

- **أولاً: الفرض:** فقد يكون التغيير في اتجاه إيجابي و يمثل بالنسبة لها فرصة ينبغي اقتناصها و تعني الفرصة أوضاع أفضل للمنظمة و مجال يمكن أن تتحقق فيه ميزة تنافسية معينة.
- **ثانياً: التهديدات:** و تعني أن التغيير في عنصر من عناصر البيئة قد يكون له تأثير على المنظمة و يمثل تهديداً أو مشاكل أو أضرار ينبغي على المنظمة تفاديها و التعامل معها.

و يمكن التمييز بين نوعين من البيئات: البيئة الخارجية و البيئة الداخلية.<sup>1</sup>

## 1-2: البيئة الخارجية:

### 1-1-2: البيئة الخارجية العامة:

<sup>1</sup>- نادية العارف، مرجع سابق، ص 123.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

## 1-1-1-2: المتغيرات الاقتصادية:

تعني البيئة الاقتصادية خصائص و عناصر النظام الاقتصادي الذي تعمل فيه المنظمة مثل: الدخل، الطلب، مدى توافر عوامل الإنتاج معدلات التضخم، أسعار الفائدة، السياسات النقدية و المالية للدولة و المناخ العام للاستثمار و دورة الأعمال.

## 2-1-1-2: المتغيرات الاجتماعية:

تؤثر عادات و سلوكيات المجموعات الإنسانية و قيمهم الأساسية على نشاط المنظمات لذلك فمعرفة العادات التقاليد و أنماط الحياة السائدة في بيئة الأعمال تكتسي أهمية كبرى عند المنظمة، فالمتغيرات الاجتماعية عموما تشكل مجموعة المتغيرات التي تعكس السلوك الجماعي للأفراد و تأثيره على عامل المنظمات المختلفة.

## 3-1-1-2: المتغيرات التكنولوجية:

يتميز عصرنا اليوم بأنه عصر الثورة التكنولوجية هذه الأخيرة تتعلق بالوسائل الفنية المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات و من أهم هذه القوى الأساسية في البيئة الكلية للمنظمة حيث تؤثر في خلق الفرص و كشف التهديدات فالمنظمات التي تعتمد على مستوى أعلى من التكنولوجيا يكون لديها فرص لجني ثمار تقدمها التكنولوجيا بحيث نجاح المنافسين في الحصول على ما تستخدمه التكنولوجيا و عادة ما يؤثر التقدم التكنولوجي سلبا على المنظمات الصغيرة التي لا تستطيع الحصول على التكنولوجيا الجديدة.<sup>1</sup>

## 4-1-1-2: المتغيرات السياسية:

تؤثر المتغيرات السياسية بشكل كبير على نشاط منظمات الأعمال و يقصد بها على المناخ السياسي الذي يسود المجتمع الذي تعيش فيه المنظمة كشكل النظام السياسي و مدى تمتع الأفراد بحرية التغيرات و نمط الحكم السائد حيث أن للمناخ السياسي دورا هاما في سلوك المنظمة.<sup>2</sup>

فالمناخ السياسي الصالح معناه توفر أنماط سلوكية ايجابية كالصراحة في التعبير عن الرأي واحترام النفس البشرية عدم الخوف كلها عوامل تحول تصرفات الإدارة إلى تصرفات رشيدة تتسم بالإنسانية و بذلك يشجع جو من الأمان و الاستقرار في مجتمع العمل.

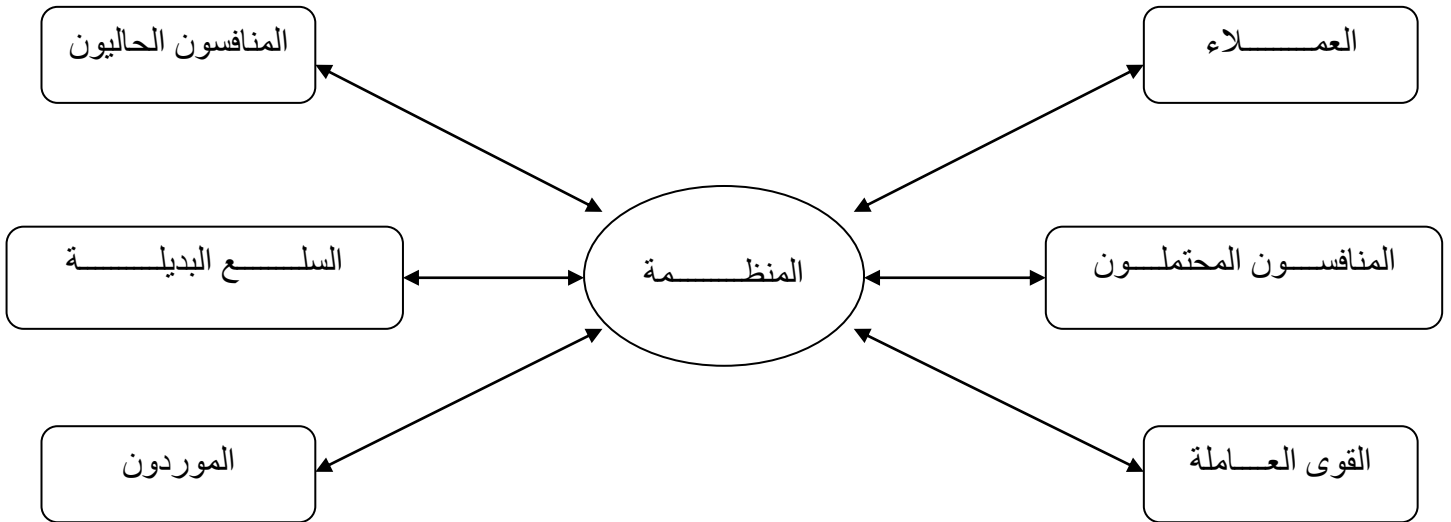
## 2-1-2: البيئة الخارجية الخاصة (بيئة الصناعة أو البيئة التنافسية):

<sup>1</sup>- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2006، ص 40.  
<sup>2</sup>- محمد أحمد عوف، مرجع سابق، ص 104.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

تتخصص كل منظمة بنشاط معين صناعي زراعي، تجاري، خدمي، و تتمثل المهمة التي تواجه المدراء الاستراتيجيين في تحليل قوى المنافسة في بيئة هذا النشاط بغرض التعرف على الفرص و التهديدات التي تواجه المنظمة و قد قام (Michael Parthey) من جامعة (Harvard) بتطوير إطار عمل يساعد المديرين الاستراتيجيين في هذا النموذج يركز على العوامل الخمسة التي تشكل أسس المنافسة داخل أي نشاط من النشاطات، و هذه العوامل موضحة في الشكل الموالي:<sup>1</sup>

الشكل (1-2): مكونات بيئة الصناعية:



المصدر: محمد أحمد عوض مرجع سابق ص 107

<sup>1</sup>- مهدي زويلف و علي العفالية، مرجع سابق، ص 145.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

و هناك من يضيف قوة سادسة و هي أصحاب المصالح الآخرين و هم: المستثمرون، و الدائنون، و غيرهم من المجموعات المؤثرة في المنظمة.<sup>1</sup>

## 2-2- البيئة الداخلية:

يعني تحليل البيئة الداخلية إلقاء نظرة تفصيلية إلى داخل التنظيم لتحديد مستويات الأداء، مجالات القوة، مجالات الضعف بالإضافة إلى القيود ..... و تشمل عناصر البيئة الداخلية للمنظمة التي يتعين تحليلها ما يلي:<sup>2</sup>

- مدى أو مستوى الكفاءة المهنية الإدارية لطاقت الإدارة في مستوياتها الإدارية العليا و الوسطى و التنفيذية، و هذا ما يؤثر على فاعلية تصميم نظم الإدارة و تنفيذها و تقييمها و تطويرها.
- مدى توفر نظم إدارية فعالة في مجالات وظائف المنظمة الأساسية.
- مدى توفر ثقافة ثرية و فعالة على مستوى المنظمة.

## المطلب الثالث: تحديات بيئة الأعمال الراهنة

تمثل البيئة مجموعة الظروف الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية التي تحيط بالمنظمة، هذه الأخيرة لا يمكن أن تمر دونما تأثير على أنشطة المنظمة و على استراتيجياتها.

### 1. تحديات تتعلق بالبيئة الخارجية لمنظمة الأعمال:

#### 1.1.1. عولمة المنافسة:

تعتبر عولمة المنافسة مرحلة متقدمة للعولمة الاقتصادية، تزول فيها الحدود الجغرافية أو الوطنية أمام أنشطة المؤسسات مشكلة بذلك تحديا تسويقيا بارزا، و من أهم ملامحها:

#### 1.1.1.1. تحرير المبادلات التجارية على نطاق واسع:

<sup>1</sup>- تسوما علي سلطيف، الإدارة الإستراتيجية و المنظمة و أثرها في رفع أداء منظمات الأعمال: دراسة ميدانية على المنظمات الطاغية العامة في الساحل السوري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، غير منشورة، 2006 – 2007 ص 39  
<sup>2</sup>- أحمد سيد مصطفى، تحديات العولمة و التخطيط الإستراتيجي، جامعة الزقازيق مصر الطبعة الثالثة، 2000، ص - ص 120 – 121.

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

من أهم مظاهر العولمة تحرير المبادلات التجارية و رفع القيود عن التجارة الخارجية و ذلك من خلال اتفاقيات الجات و وريثها المنظمة العالمية للتجارة أو من خلال صندوق النقد الدولي و البنك الدولي و قد عزز هذا الاتجاه تفكك المعسكر الشيوعي و انخراط الدولة ضمن إطار هذا النموذج

الجدول (3.1): نمو حجم التجارة العالمية (السلع)(2005.2010) التغيرات السنوية بالنسبة المئوية:

## 2.1.1. انحسار دور الدولة في الاقتصاد:

مع هيمنة النموذج الرأسمالي تراجع دور الدولة و لم يعد بمقدورها حماية منظماتها من المنافسة الأجنبية، ما يعني أن منظمات الأعمال في البلدان النامية أصبحت مهددة في أسواقها المحلية.

## 3.1.1. الخوصصة و تعاظم دور القطاع الخاص:

بالمقابل فقد سجل القطاع الخاص تسارعا ملحوظا في زيادة أهمية و استرجاع مكانته عبر العالم و تكرر ذلك مع تسارع عمليات الخوصصة التي أصبحت شأنا عالميا.

## 2.1. تزايد دور التكتلات الاقتصادية:

نظرا لما توفره التكتلات الاقتصادية خاصة الناجحة منها من المزايا و الفرص التنافسية، فقد تزايد الاتجاه إلى تكوين التكتلات الاقتصادية العملاقة بين مجموعة من الدول، و التي يتوافر فيها عدد من المقومات المتجانسة اقتصاديا و ثقافيا و حضاريا و تاريخيا، و تربطها مصالح اقتصادية مشتركة، و تتراوح محاولات التعاون الاقتصادي بين حرية انتقال السلع و الخدمات و إقامة بعض المشروعات المشتركة، و عقد اتفاقيات التبادل و حرية انتقال رؤوس الأموال.

## 3.1. انتشار الشركات متعددة الجنسيات:

تشكل الشركات متعددة الجنسيات مظهرا بارزا في الأسواق الدولية خاصة في البلدان النامية، فأصبحت تهيمن على أسواقها بفعل نفوذها الاقتصادي و المالي و السياسي، كما بدأ تزايد اتجاه الشركات بشكل كبير نحو كل من الاندماج و الاستحواذ لتدعم مراكزها التنافسية في الأسواق. و قد أصبحت الاعمال الدولية تتمركز في أيدي عدد قليل من الشركات متعددة الجنسيات، مما أفضى لظهور احتكارات بسبب امتلاك هذه الشركات لرؤوس أموال ضخمة و استثمارات في دول مختلفة.

## 4.1. تزايد ضغط المجتمع المدني على منظمات الأعمال:1

حققت المنظمات غير الحكومية تعاطفا شعبيا كبيرا، و تمكنت من كسب ثقة المستهلكين في وقت قصير، حيث أنه ابتداء من التسعينات من القرن الماضي أصبحت منظمات الأعمال تواجه ضغوطات متعددة من عدة جهات، منها: المنظمات غير الحكومية و منظمات حقوق الانسان و منظمات حماية البيئة، هذه الأخيرة أصبحت تتابع نشاطات كبرى المؤسسات و تتصدى لمخالفاتها ( سواء المتعلقة بخصائص المنتجات أو بحقوق العمال أو بالبيئة) بمختلف الوسائل المتاحة أمامها، و من أهم خصائص المنظمات غير الحكومية:

- أنها تتوجه برسائلها مباشرة إلى الجمهور.
- يمكنها ان تقيم تحالفات و جماعات ضغط بشكل سهل.
- تدافع عن حقوق واضحة و شرعية.
- تتميز هذه المنظمات بفاعليتها و بأسلوبها الجذاب في التواصل مع الجمهور.

## 5.1. بروز التجارة الالكترونية:

التجارة الالكترونية هي شكل من أشكال التعامل التجاري الذي تتم فيه تفاعل أطراف التبادل الالكتروني بدلا من الاتصال الجغرافي المباشر، و تنقسم التجارة الالكترونية إلى نوعين أساسيين هما: تعامل بين شركة تجارية و شركة تجارية أخرى، و تعامل شركة تجارية و مستهلك فردي، و قد تعزز اليوم دور التجارة الالكترونية أكثر فأكثر و تزايد اهتمام المنظمات بها: و هو أمر يستدعي من المنظمة تأهيل وظيفتها التسويقية بما يتناسب مع التطورات الخاصة.<sup>2</sup>

## 6.1. الاتجاه نحو التكنولوجيا العالية:

حقق العالم على مدى السنوات الأخيرة تقدما واسعا في مجال تكنولوجيا انتاج السلع و الخدمات، و انتشرت في عالم الأعمال الجديد التكنولوجيا المتقدمة و الفنون الانتاجية عالية التطور، بهدف زيادة جودة المنتجات النهائية و رفع انتاجية الأداء مما يحسن و يدعم من المزايا التنافسية. كما أن تبني التكنولوجيا العالية سوف يؤدي إلى تقسيم المنظمات إلى قطاعات و مستويات، منها من سوف تتبنى هذه التكنولوجيا و تقوم باستخدامها، و منها ما سوف تقوم بحق شراء التكنولوجيا العالية و القديمة نسبيا و استخدامها في العمليات.

محمد نصار ذيب المرشد ، المسؤولية الاجتماعية الاخلاقية للادارة الاستراتيجية في الشركات الصناعية الاردنية المساهمة العامة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية في جامعة ال البيت ، غير منشورة ، الاردن ، 1999 ص 32  
-2- محمد نصار ذيب المرشد ، مرجع سبق ذكره ص 34

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

و يختلف مدى تبني المنظمة لهذين الاتجاهين حسب قدرة المنظمات ماليا و وضعها القيادي في السوق الذي تخدمه، و من جهة أخرى فإن استخدام التكنولوجيا العالية لا يحقق كل الوعود المرجوة منه بل له جوانب سلبية إذ يمكن أن يؤدي إلى:

- التأثير على فرص العمل الجديدة في عالم يتميز بارتفاع معدلات البطالة.
- الحاجة إلى عمالة فنية على درجة عالية من المهارة للتأقلم مع النظم الحديثة.
- توفير المناخ الملائم و نظم الانتاج المناسبة حتى يمكن تعظيم النتائج المرجوة من استخدامه.

## 7.1. ثورة المعلومات و الاتصالات :

يشهد الاقتصاد في تطوره الراهن انتشارا مكثفا للثورة العلمية و التكنولوجية في جوانبها المتعددة و أهمها المعلوماتية. و قد أصبح الفن الانتاجي السائد فنا انتاجيا كثيف المعرفة، إذ تمثل المعرفة القاعدة الأساسية لهذه الثورة، و نتج عن ذلك بروز ثورة هائلة في مجال التسويق نتيجة لعجز الأسواق المحلية ع استيعاب المشروعات العملاقة و نتيجة للثورة في عالم الاتصالات و المواصلات، فأصبح الصراع على الأسواق العالمية أمرا حتميا لضمان الاستمرار في السوق.

## 8.1. زيادة الاهتمام بقضايا حماية البيئة:

ازدادت الضغوطات على منظمات الأعمال فيما يتعلق بمعالجة التلوث الذي تحدثه الصناعات المختلفة، و كيفية حماية البيئة و الاستخدام الفعال للموارد، لذلك فمنظمات الأعمال أمام تحديات كبيرة لترشيد استخدامها من الموارد و وضع استراتيجية خاصة لحماية البيئة من المخلفات الانتاجية و استخدام الموارد غير الضارة بصحة الأفراد و عدم استخدام المركبات و الألوان الصناعية في العمليات الانتاجية و إعادة استخدام المنتجات و المخلفات في الانتاج.<sup>1</sup>

و إغفال المنظمة للجوانب البيئية قد يضر بها بشكل مباشر، في ظل الاهتمام المتزايد سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات غير الحكومية بحماية البيئة و الحفاظ عليها و العناية بمواردها، تزايد هذا الوعي البيئي غداة ظهور الكثير من الكوارث البيئية المختلفة في السنوات الأخيرة منها:

### ▪ كارثة (Bhopal) في سنة 1984:

كارثة (بوبال) من الكوارث المريعة، و قد حدثت في مدينة بوبال في الهند عندما حصل انفجار في مصنع المبيدات لشركة (يونيون كاربايد) في منتصف ليلة 3 ديسمبر 1984،

<sup>1</sup>- مركز مرص الاستشارات الإدارية ، الدليل الارشادي للسياسات و الإجراءات لبرامج المسؤولية الاجتماعية ، مجلس المسؤولية الاجتماعية بالرياض ، سلسلة تطوير المسؤولية الاجتماعية للشركات ، الرياض ، السعودية ، 2010 ، ص 33

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

مما أدى إلى انطلاق غاز (ميثيل إيزوسيانات) و تعرض أكثر من نصف مليون نسمة لهذا الغاز و لمركبات كيميائية أخرى، بلغت حصيلة الوفيات الفورية الرسمية 2259 شخصا، و أكدت الحكومة لاحقا حصول 3787 وفاة نتيجة تسرب الغاز.

### ■ كارثة (Tchernobyl) في سنة 1986:

انفجر في عام 1986 المفاعل رقم 4 في محطة (تشيرونوبل) للطاقة النووية، و قتل أربعة من العمال على الفور، و سرعان ما تزايدت الانفجارات و الحرائق و الأدخنة، و التي كانت نتيجتها تصاعد 5 % من المواد المشعة التي كانت في قلب المفاعل إلى الجو، و ما زاد الأمور سوءا هو هبوب موجة من الرياح التي نقلت تلك المواد المشعة إلى مدن أو حتى دول مجاورة. و كانت النتيجة غير المباشرة عشرة آلاف حالة من السرطان في الاتحاد السوفيتي سابق، و ألف حالة أخرى في أوروبا.

### ■ كارثة (BP) (British Petroleum) في سنة 2010:

و هي حادثة انفجار و اشتعال منصة البئر النفطي البحري "أفق الماء العميق ( Horizon DeepWater)" الواقعة في خليج المكسيك، يوم 20 أبريل 2010 ، مما أدى لمقتل 11 من العمال و غرق المنصة بعد يومين. و هي المرة الأولى في تاريخ الولايات المتحدة التي تتسرب فيها مقادير هائلة من النفط و الغاز على عمق 1600 متر تحت سطح الماء، و قد تحملت الشركة البريطانية للنفط (BP) التي كانت تشغل البئر النفطي مسؤولية إيقاف التسرب النفطي و إزالة آثاره و تعويض المتضررين.

### 9.1. الفضائح الأخلاقية:

تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل (الأسكا) و التي تسبب فيها شركة (Exxon Valdez) النفطية، أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في شركتي (Banco Nacion)(IBM) في الأرجنتين، و فضيحة رشوة (Lockheed) عام 1970 في أمريكا مما دعا السلطات الأمريكية إلى سن قانون ينظم التعامل مع قضايا الرشوة.

10.1. الاهتمام بالأخلاق و القيم و الأدوار الاجتماعية في منظمات الأعمال ( الأولويات الخضراء):

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

الاهتمام بالجانب الأخلاقي في نشاط منظمات الأعمال ليس بجديد حيث كان الفيلسوف اليوناني أرسطو هو أول من هاجم أسس السوق في الجزء الأول من كتابه (السياسة)، حيث ناقش فيه قوانين الأسرة و فرق بين المهن النبيلة التي يمكن بها للرجل أن يعيل أسرته من تلك الحقيرة (التجارة الحقيرة)، ثم ظهرت الدعوة إلى الممارسات الأخلاقية في الديانات المختلفة، و جاء ( Adam Smith ) مدافعا بشدة عن النظام الرأسمالي و مؤمنا بأن هناك يدا خفية تعمل على تحقيق النفع العام من دون أن يتم السعي إلى ذلك، و رأى بأن الكفاح الأناني الطبيعي جدا لكسب العيش يعلم الفضائل الضرورية.

و في عهد الثورة الصناعية ظهر الكثير من الشقاء الانساني خصوصا ذلك المتعلق بالظروف غير الانسانية التي كان يعيشها العمال، مما أدى إلى تزايد الدعوات لمراعاة الجوانب الأخلاقية في نشاطات منظمات الأعمال، و في الخمسينات من القرن العشرين كانت منظمات الأعمال تفترض أنه في سعيها لتحقيق هدف الربح يجب أن تتجنب القانون قدر المستطاع، و أن تشق طريقها بمهارة عبر حقل الألغام الذي يمثله علم الأخلاق، لكن خلال الستينات و السبعينات و الثمانينات، تغيرت قواعد و أساليب الأعمال، و تحولت المعتقدات الأساسية للحقل الجديد لأخلاقيات الأعمال إلى المؤسساتية.

و أصبح اليوم موضوع مراعاة القيم الأخلاقية في أداء المنظمات و أنشطتها يحظى باهتمام أكبر، فعلى المستوى الداخلي تواجه المنظمات ضغوطا لتحسي نوعية حياة العامل، و توفير فرص التطور و تحقيق الذات، و تخفيف سيطرة المنظمة عليه، و أما على مستوى المجتمع، فتواجه المنظمات ضغوطا لتبني توجهات أكثر نبلا و أكثر شفافية تجاه مصالح المجتمع و موارده و أجياله المستقبلية و قيمة تقاليده و الاضطلاع بمسؤولياتها الاجتماعية و الأخلاقية بأمانة.

و على هذا الأساس شهدت الساحة الأمريكية في السنوات الأخيرة تعاظم الحركات من أجل الحفاظ على البيئة و تحقيق الشفافية في حساب الشركات و المصارف المدرجة في البورصة، و الدفاع عن حقوق المساهمين و حماية المستهلك، و هذا الاتجاه نابع من تنازل الدولة عن دورها التقليدي في التنظيم و الضبط و المراقبة في المجال الاقتصادي و الاجتماعي، كما تتجه أوروبا نحو نفس الاتجاه.

### 2. التحديات المرتبطة بالبيئة الداخلية لمنظمة الأعمال:

تواجه منظمات الأعمال حاليا تحديات متعددة و مختلفة، أهمها ما يلي:

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

- تزايد دور النقابات و اتحادات العمال، حيث أصبحت تشكل قوى ضغط على منظمات الأعمال و تؤثر بشكل كبير على سير أعمالها و استراتيجياتها<sup>1</sup>.
  - انتقال المنافسة من الأسواق المحلية العالمية، مما جعل و ألزم منظمات الأعمال بضرورة الاهتمام بالمتغيرات العالمية، مثل تحقيق الجودة و ضمان البقاء في الأسواق.
  - أهمية العمل الإداري و ترسيخ متطلبات الإدارة الإلكترونية و تطوير طرق العمل الإداري.
  - تزايد أهمية الشفافية في العمل الإداري، و هي الوضوح في القوانين و الإجراءات و السماح للمعلومات بالتدفق الحر و الابتعاد عن الغموض و التعتيم و على المشكلات.
  - أهمية استقطاب الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية، و تلك المنخرطة في عالم المعلوماتية و الاتصالات التكنولوجية، و المتحركة في أساليب العمل الإداري الحديث و ذات التفكير الإبداعي.
- 3. تطور مفاهيم و أساليب العمل الإداري:**

من أهم التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال بروز مفاهيم و ممارسات إدارية حديثة، من أجل جعل أدائها أكثر فعالية و مرونة، و نذكر فيما يلي بعضا منها:

## 1.3. إدارة الجودة الشاملة:

يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، و تقوم فلسفته على مجموعة من المبادئ التي يمكن أن تتبناها المنظمة من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، فهي فلسفة إدارية و مدخل استراتيجي و وسيلة لإدارة التغيير، تهدف إلى نقل المنظمات المعاصرة من أنماط التفكير التقليدية لمختلف أوجه المنظمة إلى أنماط تفكير و ممارسات تتلاءم مع البيئة و المتطلبات المعاصرة. كما يؤكد على مشاركة العنصر البشري بتحريك مواهبهم و قدراتهم بهدف التحسين المستمر.

## 2.3. الذكاء الاقتصادي:

يعرف الذكاء الاقتصادي بأنه شكل من أشكال الحس الاقتصادي الجيد، فحتى تستطيع المنظمة أن تبذل و تنتج و تسوق، فهي تحتاج إلى معلومات أكيدة و كاملة و قابلة للاستغلال، فتحليل و تنظيم المعلومة أصبح أكثر أهمية من أجل معرفة الأسواق و تقسيماتها و ظروف عملها و معرفة المنافسة و التكنولوجيات و الإبداعات، فذكاء الأعمال هو مجموعة الأعمال المرتبطة ببحث و معالجة و بث المعلومة المفيدة للأعوان الاقتصاديين لصياغة استراتيجياتهم.

## 3.3. إدارة المعرفة:

<sup>1</sup>- أحمد بلالي ( الأهمية الاستراتيجية في ظل تحديات بيئة العمل الراهنة ) مجلة الباحث ، العدد 6 ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2008 ص 98

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

إدارة المعرفة هي محاولة التعرف على القدرات المنغرس في عقول الأفراد و الارتقاء بها، لتكون نوعا من الأصول التنظيمية و التي يمكن الاستفادة منها من جانب مجموعة من الأفراد التي تعتمد المنظمة على قراراتهم اعتمادا أساسيا، و من ثم فهي أيضا التزام المنظمة بخلق معرفة جديدة ذات علاقة بمهام تلك المنظمة و نشرها داخلها و تجسيدها في شكل سلع و خدمات و نظم محددة.

### 4.3. إدارة الكفاءات:

الكفاءات هي مجموع القدرات و المهارات الفارقة و المتميزة التي تتميز بها المنظمة، و تشكل أساس تنافسياتها، و هي ذات مصدر داخلي يضمن الاستمرارية و النمو للمنظمة و يضمن لها الاستخدام الاقتصادي السليم لمواردها و تحقيق أهدافها. و يشير مفهوم إدارة الكفاءات إلى تلك الأنشطة و الجهود التي تهتم بتوفير تلك الكفاءات و المحافظة عليها و تنميتها، و توفير الظروف المناسبة لها للعمل و المحفزات الضرورية لبقائها و دفعها نحو بذل أقصى جهد ممكن بشكل يدعم تنافسية المنظمة.

### 5.3. إدارة التميز:

إدارة التميز هي تلك الأنشطة التي تجعل المنظمة متميزة و متفوقة في أدائها عن باقي المنافسين و ذلك من خلال توظيف القدرات و الموارد المتاحة توظيفا فعالا و متميزا بشكل يجعلها متفوقة و متفردة.

و ينعكس ذلك على كيفية التعامل مع العميل سواء الداخلي أو الخارجي و كيفية أداء أنشطتها و عملياتها، و كيفية تصميم و إعداد سياساتها و استراتيجياتها الإدارية و التنظيمية.

### 6.3. الإدارة الالكترونية:

تشير فكرة الإدارة الالكترونية إلى مفهوم تكامل البيانات و المعلومات بين الإدارات و استعمال تلك البيانات و المعلومات في توجيه سياسات و إجراءات عمل المنظمة نحو تحقيق أهدافها، و توفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة، و تشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط و تنفيذ و متابعة و تقييم و تحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة و توظيفها، و تعتمد الإدارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية.

### 7.3. التعلم التنظيمي و التطوير التنظيمي:

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

للتعلم التنظيمي دور كبير في تنمية قدرات الموارد البشرية و الاستفادة منها و هو يعرف بأنه عملية استثمار خبرات و تجارب المنظمة و العاملين بها، و رصد للمعلومات الناجمة عن هذه الخبرات و التجارب في ذاكرة المنظمة، ثم مراجعتها للاستفادة منها في حل المشكلات التي تواجهها.

أما التطوير التنظيمي فهو تطبيق واسع المدى لتحسين الأداء، يعتمد على القيام بمجموعة من الأنشطة المخططة على مستوى التنظيم ككل و التي تشرف عليها الإدارة العليا لزيادة الكفاءة التنظيمية، من خلال التداخل المخطط في العمليات التنظيمية و باستخدام العلوم السلوكية.

و في ختام هذا المبحث نستنتج أن الأعمال هي أنشطة إنسانية و اجتماعية و اقتصادية يقوم بها مجموعة من الأفراد بشكل متعاون، و يتكون قطاع الأعمال من عدد كبير من منظمات الأعمال و التي هي تجمعات بشرية تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال تقديم سلعة أو خدمة تعود عليها بعائد مادي، و تعود أيضا على المجتمع بمكاسب اقتصادية و اجتماعية، و تعتبر المنظمة نظام متكامل، حيث يتم تمثيلها من خلال هيكل يمثل الأنشطة الداخلية و يوضح السلطات و المسؤوليات و الواجبات و يبين الاتصالات و العلاقات سواء الداخلية منها أو الخارجية.

و أصبحت منظمات الأعمال تتأثر بالعديد من المتغيرات من حولها كظهور جماعات حماية حقوق المستهلك و حماية البيئة.

و المناداة بضرورة الالتزام الأخلاقي و الاجتماعي و حماية البيئة و كذا الثورة الهائلة في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، و تزايد حدة المنافسة. كل هذه العوامل و غيرها أظهرت حاجة المنظمات إلى الاهتمام بكل ما يدور حولها و ضرورة التكيف معه، من خلال وضع استراتيجيات تتمكن من خلالها من استغلال الفرص الخارجية و تلافى التهديدات.

### المبحث الثاني :

#### المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية ليست ظاهرة جديدة، إذ تجسدت مضامينها بصيغ متنوعة على مدار التاريخ، ففي عام 1800 قبل الميلاد قدم الملك حمورابي ملك بابل في حضارة وادي الرافدين بعض المبادئ للمسؤولية الاجتماعية، إذ إن كل عمل كان يؤدي إلى ضرر في الغير يوجب مسؤولية فاعلة و تعويض من وقع عليه الضرر و بهذا المجال ذكر حمورابي : " لأولاء العدل في البلاد، لأقضي على الخبيث و الشر، لكي لا

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

يستعبد القوي الضعيف، و لكي يعلو العدل.... من أجل خير البشر..." الذي ساعد على إظهار الحق الذي يقود الشعب في الطريق المستقيم. أما الدين الإسلامي فقد أكد على أهمية العلاقات الاجتماعية الانسانية و دعا إلى أن يكون الفرد المسلم مسؤولاً اجتماعياً و في القرآن الكريم العديد من الشواهد التي تؤكد ذلك، قال تعالى: " و لتكن منكم أمة يدعون إلى الخير و يأمرون بالمعروف و ينهون عن المنكر أولئك هم المفلحون" (سورة آل عمران آية 104). فكان له دور مميز في تحديد المسؤولية الاجتماعية من خلال التعامل بين الشركات و التعامل بين الأفراد و بعضهم و بين الرؤساء أو ولاة الأمر و مرؤوسيهـم، و على مستوى الدول و المجتمعات الإسلامية جميعها و غير الإسلامية أيضاً، و تعددت جوانب المسؤولية الاجتماعية في الإسلام إلى عدة أمور منها:

- الالتزام التطوعي بدفع الزكاة.
- الإسراع في التعاون في مجالات البر و الاحسان اتجاه الآخرين م حيث الصدقات.
- المسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتق أولي الأمر اتجاه مرؤوسيهـم من حيث توفير الجواب و الموارد المعيشية الملائمة لهم.
- العدل في تحقيق التنمية الاجتماعية و الاقتصادية على مستوى محافظات القطر جميعها و الأفراد.
- توفير الأمن و الأمان للمواطنين و حمايتهم و حماية ديارهم من أي اعتداء.

و أشار زهران 1984 إلى أن التعاليم و القيم الانسانية تلزم الإنسان إلى تحقيق ناحيتين:

- أ. **الناحية الأولى:** هي أن يتحلى الفرد بمعايير أخلاقية عالية و الضمير الحي يجعله يتصرف في عمله مع إحساسه بمسؤولياته الأخلاقية في الأعمال التي يقوم بها و القرارات التي تصدر عنه.
- ب. **الناحية الثانية:** فإن الإسلام يدعو إلى التعاون و التكافؤ بين البشر من أجل الخير، كما أنه ينهي عن الفرقة و يدعو إلى التكافل الاجتماعي من أجل تحقيق الخير للفرد و المجتمع.

أما على المستوى الميداني فقد استخدم مصطلح المسؤولية الاجتماعية بشكل موسع في أوائل عقد السبعينات من القرن العشرين على الرغم من أن السمات المختلفة للمسؤولية كانت ضمن التدايير من قبل الشركات و الحكومات في القرن التاسع عشر أو قبل ذلك في بعض الحالات (الأمانة المركزية ISO،2010). وقد أوضح BROWN 2005,17 بأن الشركات أدركت أهمية امتلاك قوت العمل، إذ أن النقص في الغذاء و الرعاية الصحية و عن توفير السكن المناسب للعاملين كان له تأثير سلبي في كفاءتهم و بين (جاد الرب 2010،4) بأن المؤشرات الأولى لظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو ظهور الجماعات و الاتحادات العمالية عقب الثورة الصناعية، فهذه الاتحادات قامت لكي تنادي بحقوق العاملين

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

و تلبية متطلباتهم كتوفير ظروف العمل المناسبة و توفير الأمن و الاستقرار للعاملين و تحسين العلاقة بين العامل و صاحب العمل في الاتجاهات كافة.<sup>1</sup>

و منذ العقود الثلاثة الأخيرة بدأ المستثمرون و المعنيون بالنشاط الاجتماعي إلى جعل شركات الأعمال تأخذ في نظر الاهتمام المعاني و الأهداف الواقعة وراء أعمالها، كما عملوا على تنظيم و بذل الممارسات المتعلقة بمورديهم و السعي من أجل تحقيق المزيد من الأرباح قد يحفز بعض أصحاب الأعمال لاتخاذ قرارات لا يترتب عليها فوائد للمجتمع، و لكن عددا لا بأس به من شركات الأعمال يضع المسؤولية الاجتماعية ضمن أهدافها. و يؤكد الخبير الإداري بيتر دراكر أن أصحاب شركات الأعمال يجب أن ينظروا للمشكلات الاجتماعية على أساس أنها فرص لإشباع حاجات الزبون بشكل مجزي أو مريح، و أن بقاء المنظومات بمنأى عن المجتمع لا يجدي نفعاً و هكذا برز مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليملى الشركات بسبل من المساهمات الاجتماعية، لمحاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية و المحافظة على سلامة البيئة.

### مفهوم المسؤولية:

❖ **لغويا:** يشير المعجم الوسيط إلى أن المسؤولية (بوجه عام) حال أوصفت عن أمر تقع عليه تبعته، يقال أنا برئ من المسؤولية هذا العمل، و تطلق (أخلاقياً) على التزام الشخص بما يصدر عنه قولاً و عملاً و تطلق (قانوناً) على التزام بإصلاح الخطأ الواقع على الغير طبقاً للقانون (مجموع اللغة العربية 2008، 427).

و في القاموس المنجد تعرف المسؤولية بأنها ما يكون به الإنسان مسؤولاً و مطالباً على أمور أو أفعال أتاها (معلوف 2001: 640).

❖ **مفهوم المسؤولية الاجتماعية:** يستخدم مفهوم المسؤولية الاجتماعية في عدة مجالات منها الاقتصاد و الإدارة و السياسة و علم النفس ليعبر بشكل عام عن توجه قيمي يحفز سلوك الفرد الايجابي و الأخلاقي في علاقاته مع الآخرين (Lake 2011 :13).

و تعرف المسؤولية الاجتماعية بانها شعور الفرد بالالتزام تجاه الجماعة و إدراكه للمنفعة المتبادلة مع الآخرين و السعي لتحقيق المصلحة العامة كما يعرفها قاسم (2008: 2) بأنها مسؤولية الفرد على نفسه و

<sup>1</sup>- مازن عبد القادر خليل عليان ( واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي و اثرها على الأداء ) رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص إدارة اعمال ، الجامعة الأردنية ، غير منشورة الأردن ، 1994 ، ص27

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

مسئوليته على الأسرة و أصدقائه و نحو دينه و وطنه و من خلال علاقاته الإيجابية و مشاركته في حل مشكلات المجتمع و تحقيق الأهداف العامة.<sup>1</sup>

و هي مسؤولية الفرد الثانية أمام نفسه و أمام الجماعة، و أمام الله و هي الشعور بالواجب الاجتماعي و القدرة على تحمله و القيام به

كما تعرف بأنها مفهوم يعبر عن مدى اهتمام الفرد و إدراكه لدوره الاجتماعي و القدرة على تحمله و القيام به من عمل و المساهمة في حل مشاكلهم و يلاحظ الباحث من التعريفات السابقة أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يشمل العديد من المبادئ كالالتزام و الأخلاق و القيم و الانتماء و التي تعكس في سلوك الفرد و مدى فهمه للمجتمع الذي يعيش فيه، و عليه يمكن للباحث أن يعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها : " الالتزام الذاتي للفرد و إدراكه لسلوكه و وعيه لذاته و تحمه للمسؤولية تجاه نفسه، و التزام الفرد اتجاه زملائه و معلميه و جامعته و وطنه و دينه، و إحساس الفرد بالانتماء لمجتمعه و حرصه عليه".

و تتضمن المسؤولية الاجتماعية في هذه الدراسة أربعة أبعاد هي:

1. **المسؤولية الشخصية:** التزام الفرد و ادراكه لسلوكه و وعيه نحو ذاته و تحمله المسؤولية تجاه نفسه.
2. **المسؤولية الجماعية:** التزام الفرد و شعوره بالمسؤولية نحو زملائه و معلميه و جامعته و محيطه.
3. **المسؤولية الدينية و الأخلاقية:** التزام الفرد بتعاليم الدين الإسلامي و القيم الأخلاقية بصفة عامة.
4. **المسؤولية الوطنية:** انتماء الفرد و التزامه الأخلاقي و السلوكي نحو وطنه.

## المسؤولية الاجتماعية في الإسلام:

تعد المسؤولية من المبادئ الإنسانية التي نشأت مع الإنسان منذ أن خلقه الله تعالى و قد أقرتها الشريعة الإسلامية، كما أن المجتمعات البشرية على اختلاف عقائدها و سلوكها، أجمعت على اقرار المسؤولية و هي عامة شاملة لكل أفراد المجتمع.

و المسؤولية الاجتماعية الشخصية المسلمة ذات طبيعة خلقية، اجتماعية و دينية فذات طبيعة خلقية، لأنها التزام أخلاقي، التزام يفرضه الفرد من نفسه على نفسه، و التزام ذاتي من رقيب داخلي و ذات طبيعة

<sup>1</sup>- ليث سعد الله حسين وريم سعد الجميل ، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وانعكاساتها على اخلاقيات العمل ( دراسة لاراء عينة من منسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل ) ، بحث علمي مقدم الى المؤتمر العلمي الثالث تحت عنوان إدارة منظمات الاعمال : التحديات العالمية المعاصرة ( كلية العلوم الاقتصادية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، الأردن ، 27 - 29 نيسان 2009 ، ص 9 .

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

اجتماعية لأن هذا الالتزام نحو الجماعة أو نحو فعل اجتماعي، و ذات طبيعة دينية لأن ما يفرضه الفرد على نفسه من التزام ذاتي يكون المرجع فيه و المستهدي له تقوى الله و الإحسان (عثمان 1986:62).

و اهتم الإسلام منذ ظهوره بمفهوم المسؤولية الاجتماعية بشقيه، سواء المسؤولية عن نفع المجتمع، أو المسؤولية عن منع الأضرار، و يتضح ذلك جليا في النصوص القرآنية و السنة النبوية و أحكام المعاملات الإسلامية، إذ تستهدف المسؤولية الاجتماعية في القرآن و السنة غرس مبادئ لطاعة الله و رسوله و القيام بشرائع الإسلام، و تكوين الضمير الإيماني الذي يوجه سلوك الإنسان في الحياة بشقيها العام و الخاص مستخدمة في ذلك التوجيه و الإرشاد، و القدوة و الموعظة، و القيام على مصالح الأمة و تحقيق مبدأ النصح و التعاون و يعد الشعور بالمسؤولية من أنجح الوسائل، و أفضل الأساليب في تقويم حياة الإنسان و بناء شخصيته، بناء يركز على الايمان بالله عزو جل فقد قال الله تعالى: " "

وكما ذكرت السنة النبوية في الجانب الاجتماعي من مسؤولية الفرد عن ابن عمر رضي اله عنه قال: سمعت رسول الله صلى الله عليه و سلم يقول " ألا كلكم راع و كلكم مسؤول عن رعيته فالإمام الذي على الناس راع و هو مسؤول عن رعيته و الرجل راع على أهله و مسؤول عن رعيته و الرجل راع على أهل بيته و هو مسؤول عنهم، و المرأة راعية على بيت زوجها و ولده و هي مسؤولة عنهم و عبد الرجال راع على مال سيده و هو مسؤول عنه ألا فكلكم راع و كلكم مسؤول عن رعيته " (الألباني، 1993:64).

و قد وجه الإسلام أبناءه إلى ضرورة الانتماء للجماعة بحيث يشعر الفرد بأنه جزء من الجماعة و تحقق الجماعة للفرد مطالب نفسية و اجتماعية لا تتحقق إلا من خلال الجماعة، و هي حاجته النفسية إلى المحبة و التقدير، و حاجته إلى المعرفة و المساعدة في معظم شؤون حياته، كما حث الإسلام على الاهتمام بالمسؤولية الشاملة المتكاملة المتوازنة، حيث تتناول الفرد و الجماعة، فالفرد مسؤول عن نفسه و عن الجماعة مسؤولة عن نفسها ككل و عن أعضائها كأفراد في جميع الأمور و الأحوال (زهوان، 2003:286)

كما أمر الإسلام المسلمين بالتعاون و تكوين مجتمع موحد متكامل متعاقد فقال تعالى: " و تعاونوا على البر و التقوى و لا تعاونوا على الإثم و العدوان إنَّ الله شديد العقاب " (المائدة: أية 2)

و هناك الكثير من الآداب التي أمر بها الإسلام، و تسهم في تحقيق الترابط الاجتماعي و التعاون مثل: إفشاء السلام و بر الوالدين و الأخوة، و النزاور، و الإصلاح بين الناس، و التواضع، و النصح للمسلمين، و حرّم الإسلام أشياء لما لها من أثر سيء في تفكك المجتمع و تنافره و انحلاله مثل: قطع الرحم، و عقوق الوالدين و الاعتداء على الآخرين و الغش و الكذب و الخيانة و شهادة الزور و الظلم، إلى آخر هذه الأمور المنهى عنها في كتاب الله و سنة رسوله (مشرف 2009:127)

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

و من ها نجد أن المسؤولية الاجتماعية جذور و إشارات قوية في الدين الإسلامي من خلال التعاليم التي نادت بها الشريعة الفداء و الاهتمام بتنمية المسؤولية لدى الفرد و الجماعة، فالمؤمنون هم حملة أمانة التكليف و على عاتقهم تقع مسؤولية القيام بحق الله و حقوق العباد يحققونها في أنفسهم و يدعون غيرهم إلى القيام بها و الحفاظ عليها، و هذا يعني امتثالهم لأوامر الله و نواهيه، و مسؤولية كل فرد عن فسه مسؤولية كاملة أمام الله.

و المسؤولية الاجتماعية ركيزة أساسية من ركائز التربية الإسلامية تتعدد في كون الفرد الصالح هو أساس المجتمع، فإذا صلح الأفراد صلحت المجتمعات و تطورت و استطاعت أن تواجه التحديات و الصعوبات و باتت قادرة على حل مشكلاتها.

### أهمية تنمية المسؤولية الاجتماعية:

إن تنمية المسؤولية الاجتماعية ضرورة إنسانية و فريضة وطنية و متطلب أساسي من متطلبات إعداد المواطن الصالح و هي البنية الأولى لبناء مجتمع واعد قادر على مسايرة التقدم و التغيير الهائل في كافة جوانب الحياة، حيث تعمل المسؤولية الاجتماعية على تنقية الواقع الاجتماعي من الأمراض الاجتماعية و الانحرافات السلوكية و تنمية المواطنة الصالحة.

و تنمية المسؤولية الاجتماعية حاجة اجتماعية و حاجة فردية، حاجة اجتماعية لأن المجتمع بأسره بمؤسساته و أجهزته في حاجة إلى الفرد المسؤول اجتماعيا إذ لا تنشط الحياة و لا تنتهض الهمم إلا عندما يكون عند أعضاء المجتمع فيض من المسؤولية الاجتماعية. كما أن المسؤولية الاجتماعية حاجة فردية، فما من فرد تتفتح شخصيته و تتسامى إلا و هو مرتبط بالمجتمع ارتباط عاطفة و حرص و وعي و فهم و مشاركة و لن تتوفر للفرد صحته النفسية و تكامله بصحة و ارتباطه و انتمائه و توحده مع مجتمعه و وطنه (قاسم 2008:16).

و تنمو المسؤولية الاجتماعية تدريجيا عن طريق التنشئة الاجتماعية و التطبيع الاجتماعي فالطفل و المراهق لا يولد وهو واثقا بنفسه عارفا بالمسؤولية الاجتماعية، و لهذا ينبغي أن يتعلم كيف يثق بنفسه و كيف يتحمل المسؤولية، فالواجب أن يتعلم التعاون و احترام الآخرين كما يتعلم

### رابعاً: أهداف المسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>

1- غادة عمر أبو رشيد ، المسؤولية الاجتماعية واثرها على الأداء ، دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص إدارة اعمال ، جامعة اليرموك ، غير منشورة ، عمان 2006 ، ص 16

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

إن الشركات إذا ما تبنت فلسفة المسؤولية الاجتماعية فإن ذلك سيعزز من سمعتها و علامتها التجارية كما أن ذلك سينمي درجة الرضا لدى صاحب المصالح من خلال الاستماع لآراء و وجهات نظر الجمهور و المجتمع ككل و بالتالي يهدف إلى تحقيق المزايا التنافسية للشركة في السوق (الحمدي،2003،44)

و يمكن تحديد العديد من الأهداف للمسؤولية الاجتماعية للشركة منها:

1. النظر إلى زبائن الشركة الحاليين و المرتقبين و الآثار السلبية و الايجابية التي تلحقها بهم عند قيامهم بشراء منتجات الشركة و استخدامها و استهلاكها.
2. معرفة علاقة بعض الخصائص الفردية للمدراء مع مستويات إدراكهم لأهمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تلك الشركات (اسماعيل و اوسو،147،2009).
3. تهدف إلى تمثيل توقعات المجتمع لمبادرات الشركة في مجال مسؤولياتها (التكارنه،163،2009).
4. تهدف إلى توسيع التأثير الايجابي للأعمال التجارية و تقليل الآثار السلبية (Bateman ,169,2007).

### خامسا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ينبغي ملاحظة مجموعة محددة من المبادئ عند ممارسة و تطبيق المسؤولية الاجتماعية و هي مبادئ متبادلة التأثير فيما بينها أي ذات اعتمادية متبادلة و يجب أن تطبق على نحو منسجم فيما بينها و مع سياسة الشركة و بذات الوقت يجب على الشركات التركيز على العوامل الشفافية و الدينية للمجتمع و للبيئة التي توجد فيها عند تطبيقها لتلك المبادئ (التك، 2010،48)، و تمثل مبادئ المسؤولية الاجتماعية كل وصف مبادئ الشركة و مدى التزامها كشركة بأعمال و تحديد القيم التي تحدد نوع العلاقة بين الإدارة و المجتمع و هنا تحدد الشركة نوع عملياتها و مخرجاتها في إطار مبادئها الخاصة و تحدد بدقة ما الذي ستقوم به لخدمة المجتمع (الحمدي،2003،34). و هناك مبادئ عدة للمسؤولية الاجتماعية و التي أشار إليها بعض الكتاب و هي :

#### 1. مبدأ سيادة القانون:

أوضحت (الامانة المركزية ISO ، 2010 ، 12)، بأن مبدأ سيادة القانون يقصد به بأن الشركة ينبغي أن توافق على احترامها لسيادة القانون بشكل الزامي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - غادة عمر أبو رشيد ، ص 20

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

و يقصد بسيادة القانون هيمنته إذ أنه لا يحق لأي فرد أو شكل أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة أيضا. و هناك تعارض بي سيادة القانون و الممارسة الاستبدادية للسلطة حيث أن من المعروف عامة أن سيادة القانون هي تلك المتعلقة بالقوانين و القواعد المكتوبة و المعلنة و المنفذة طبقا لإجراءات راسخة و محددة. و يرى (الطه، 35،2002) بأن القانون هو القيم الرسمية المقبولة بالحد الأدنى من قبل المجتمع من الناحية الاجتماعية و الأخلاقية، و في سياق المسؤولية الاجتماعية أكدت (الامانة المركزية ISO،2010،13،12) أن احترام سيادة القانون يعني أن تنصاع الشركة للقوانين كافة و القواعد المطبقة لكي تلزم الأفراد داخل الشركة بالتزامهم لمراقبة و تنفيذ الإجراءات، و ينبغي أن تقوم الشركات بالآتي:

- الإذعان للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل الشركة فيها سواء كانت هذه القوانين و الالتزامات مطبقة بشكل كافي أم لا.
- التأكد من أن علاقتها و أنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود و الصحيح.
- أن تبقى على دراية بالالتزامات القانونية المطبقة كافة.

### 2. مبدأ احترام الاتفاقيات الدولية و الاتفاقيات الثنائية:

أشارت (التك،2010،50) إلى أن هذا المبدأ يوجب ضرورة احترام الشركة للاتفاقيات كافة و كل ما يتعلق بها و بما يتصل بها من أنشطة كما يجب أن تتجنب الأنشطة كافة التي تتعارض مع تلك الاتفاقيات إذ أشار (عباس، 81،2008) إلى أن بعض الاتفاقيات الدولية تؤكد على خلق ظروف عادلة للمنافسة و التشجيع على تخفيض التعريفات و إزالة كافة العوائق التي تقف أمام الدول المنظمة لهذه الاتفاقيات و هي بذلك تعد حالة التزام من قبل هذه الدول.

### 3. مبدأ احترام أصحاب المصالح و اهتماماتهم:

يرى كل من (عبد الله،2006،31) و (Harington,1995.11-12) بأن هذا المبدأ يتطلب إدراك الشركة لمدى أهمية أصحاب المصالح و الاهتمام بمتطلباتهم التي تتأثر بأنشطة الشركة المعنية وهو ما يتطلب تشخيص دقيق لأصحاب المصالح و إقامة وسائل ملائمة للتشارك معهم و استشارتهم و إفساح المجال للتعبير عن آرائهم كما يجب، فحقوق هؤلاء محمية بموجب القانون و العقود و أشار (هيتور،2007،73) إلى مدى أهمية الأفراد و الجماعات و المنظمات التي تؤثر و تتأثر بالأفعال و القرارات التي تتخذها

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

الشركة و أنه عليها أن تأخذ بعين الاعتبار مصالحهم و إعطائهم الدور المناسب في البيئة الاجتماعية للشركة.

### 4. مبدأ المساءلة:

يرى (عبد الله، 2006، 31) بأنه على وفق هذا المبدأ يجب على الشركات أن تخضع لمساءلة السلطات القانونية و من لديهم مصالح و تأثيرات عليها (أصحاب المصالح الرئيسيين) و ذلك بأن تكون مسؤولة أمامهم عن كل السياسات و القرارات و الاجراءات التي تتخذها قدر تأثير تلك السياسات على التنمية الاجتماعية و التنمية المستدامة، و من المفيد الاشارة إلى أن المساءلة تتضمن قبول الشركات لإجراءات التحقق و كذلك التزامها بإظهار ردود الأفعال المناسبة تجاه ذلك حت لو اقتضى الأمر تعديل المسارات التي تتخذها في عملياتها و إن (هيئة النزاهة، 2010، 20) أكدت على احترام الأخلاقيات العامة و اعتماد المساءلة عبر البرامج العامة للتوعية و التثقيف، و إن (المجلس المشترك لمكافحة الفساد، 2010، 20، 21) أشار إلى مبدأ المساءلة في مجموعة من الحقوق التي تمثلت بالآتي:

❖ الاعتراف بحق العاملين في التعبير عن خبراتهم المهنية و التواصل مع المجتمع بالوسائل المختلفة.

❖ تعزيز نظام المحاسبة و التأديب تحقيقاً لمبدأ المسؤولية في العمل.

❖ تعزيز الصورة الايجابية في المجتمع للقائمين على الخدمات العامة.

❖ اشراك منظمات المجتمع المدني في مناقشة سياسات الإدارة العامة.

### 5. مبدأ الشفافية:

يعد مفهوم الشفافية من المفاهيم المعاصرة و الحديثة التي ظهرت على الساحة الإدارية نتيجة للتطور الهائل في المجالات المتعددة و على الأصعدة جميعها، و لقد تناول مفهوم الشفافية العديد من الكتاب كل حسب وجهة نظره إذ يرى (افندي، 2001، 4) بأنها أساس أسلوب التحكم المناسب للتأكيد على حسن إدارة الاقتصاد و تحقيق الآمال في التغلب على المشكلات و الشفافية قبل كل شيء تستند إلى إعلانية القرار.

و أكد (اللوزي، 2000، 10) بأن الشفافية تتمثل في وضوح التشريعات و دقة الأعمال المنجزة داخل الشركات و اتباع التعليمات و اعتماد ممارسات إدارية واضحة و سهلة للوصول إلى اتخاذ القرارات على درجة عالية من الموضوعية و الدقة، و أن (Gesseri، 19، 1998) يرى بأن الشفافية تتمثل بالتدفق الكامل للمعلومات من المدراء إلى أصحاب المصلحة في الشركة و بعد هذا الاستعراض الموجز لمفهوم الشفافية فإن (عباس، 2011، 240) ترى بأن هذا المبدأ يوجب على الشركة بأن تتحلى بالشفافية في قراراتها و أنشطتها التي تؤثر على المجتمع و البيئة إذ ينبغي على الشركة أن تفصح على نحو واضح و دقيق و تام و

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

بدرجة معقولة و وافية عن سياستها و قراراتها و أنشطتها التي تكون مسؤولة عنها بما في ذلك التأثيرات المعروفة و المحتملة على البيئة و المجتمع، و يجب أن تكون هذه المعلومات متاحة و مفهومة و يمكن الوصول إليها مباشرة م قبل الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل الشركة، و ينبغي أن تقدم هذه المعلومات في الوقت المناسب و أن تكون معلومات فعلية و أن تتاح على نحو واضح و موضوعي و ذلك لتمكين الأطراف المعنية من تقييم تأثير قرارات و أنشطة الشركة بدقة على مصالحهم وثيقة ذات الصلة، و أن (الأمانة المركزية، ISO،2010،11،12) ترى أن على الشركة أن تتحلى بالشفافية كما يلي:

- ❖ بهدف و طبيعة و مكان ممارسة أنشطتها.
  - ❖ تحديد أي مصلحة متحكمة في نشاط الشركة.
  - ❖ السلوك الذي يتخذ و يطبق و يراجع من خلال قرارات الشركة بما في ذلك تحديد الأدوار و المسؤوليات و المسائلات و السلطات فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل الشركة.
  - ❖ المواصفات و المعايير التي تقيم الشركة على أساس أدائها المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.
  - ❖ مصدر مواردها المالية.
  - ❖ التأثيرات المعروفة و المحتملة لقراراتها و أنشطتها على أطرافها المعنية و المجتمع و البيئة.
  - ❖ تحديد الأطراف المعنية و المعايير و الإجراءات المستخدمة لتحديدهم و اختيارهم و إشراكهم.
6. مبدأ احترام حقوق الإنسان:

يرى (المليجي،26،2010) بأن على الشركة وفق هذا المبدأ أن تنفذ السياسات و الممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الاعلان العالمي لحقوق الإنسان و ينبغي على الشركة أن تحترم حقوق الإنسان و أن تعترف بأهمية هذه الحقوق و عموميتها، فضلا عن قيامها باحترام و تعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان، و القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية و عامة جزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في الدول و الثقافات و المواقف كافة و أن تحدد خطوات نحو العمل على احترام حقوق الإنسان في البلاد التي لا تحمي فيها حقوق الإنسان و أن تعمل على الابتعاد عن الإفادة من هذه المواقف أيضا بأن تلتزم بمبادئ احترام الأعراف الدولية للسلوك إذ أن القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان، و أكد (الطه،2002، 37) على أن هذا المبدأ يركز على الحقوق و الامتيازات التي يتمتع بها العاملون عموما كحق الأمان، حق سماع الرأي، حق الحصول على المعلومات، حق الاختيار، حق الحماية و السلامة المهنية، حق الحرية، حق الاحترام و التقدير، حق العدالة و النزاهة، و غيرها من الحقوق التي تتحمل الشركة مدى تمتع العاملين بها لغرض حمايتهم و الدفاع عنهم لتلبية احتياجاتهم و رغباتهم، و أوضح (Deutch,1995,564) بأن هذا المبدأ يتجسد في العديد من الحقوق التي

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

يتوجب على الشركات الالتزام بها و التي من جانبها اقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة و تم الإعلان عنها بقرار 348/39 و الصادر في 1985/4/9 و بعد هذا القرار بمثابة الوثيقة الأولى و الأكثر أهمية في مجال حماية الحقوق كونها تضمنت هذه الحقوق على مستوى العالم و أن هذه الحقوق هي حق الأمان، حق الحصول على المعلومات، حق الاختيار، حق التنقيف، حق التعويض، حق تأمين الحاجات الرئيسية، حق العيش في بيئة صحية و سليمة، حق الاستماع إلى الرأي، و بين (الجرجري،2009،54) بأن مسؤولية حماية حقوق الإنسان تقع على عاتق العديد من الجهات و لأجل تحقيق حماية الزبون من جميع أوجه القصور و الإخلال و ضمان حقوقه لابد من تضافر جهود الجهات جميعها ذات العلاقة لحماية الزبون من خلال التشريعات و القوانين.

### 7. مبدأ احترام التنوع:

ترى (التك،2010،51) بأن العديد من الشركات تعمل في بيئات أو ظروف مختلفة و متباينة اجتماعيا و ثقافيا و بيئيا و قانونيا و اقتصاديا، كما يتأثر تباين بين الشركات سواء في الثقافات أو الخصائص و هو ما يقود إلى التنوع الذي يجب أن يحترم من قبل الشركات، و أن يتم الإفادة على نحو ايجابي منه، كما ينبغي الشركات أن ترعى و تتبنى منها ايجابيا لتوظيف ذلك التنوع من أجل تحقيق النجاح في عملية التغيير المطلوبة و عليها أن تؤمن بأن تنوع العاملين و جنسياتهم و ثقافتهم يمكن أن يضيف مزايا لها و خزانا لا ينضب من المهارات و الخبرات.

### مجالات المسؤولية الاجتماعية:

1. المسؤولية في مجال المجتمع: و هي مسؤوليات الفرد و التزاماته تجاه أفراد المجتمع و الممتلكات و المرافق العامة، و قضايا المجتمع في ضوء عناصر المسؤولية الاجتماعية.
2. المسؤولية في مجال المؤسسات التعليمية: و تعني مسؤولية الأفراد و التزاماتهم تجاه أفراد المؤسسة التعليمية من المعلمين، و الزملاء، و الأصدقاء، و الإدارة و المتعلمين و المباني و القضايا المتعلقة بالمؤسسة التعليمية و مشكلاتها في ضوء عناصر المسؤولية الاجتماعية.
3. المسؤولية في مجال الأسرة: تعني مسؤوليات الفرد و التزاماته تجاه أفراد أسرته، و أقاربه و جيرانه و منزله و ما يحويه، و دوره فيه في ضوء عناصر المسؤولية الاجتماعية.

و قد أشار بعض الباحثين إلى أبرز مظاهر اعتلال المسؤولية الاجتماعية و تدنيها عند الفرد أو الجماعة و هي كما يلي:

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

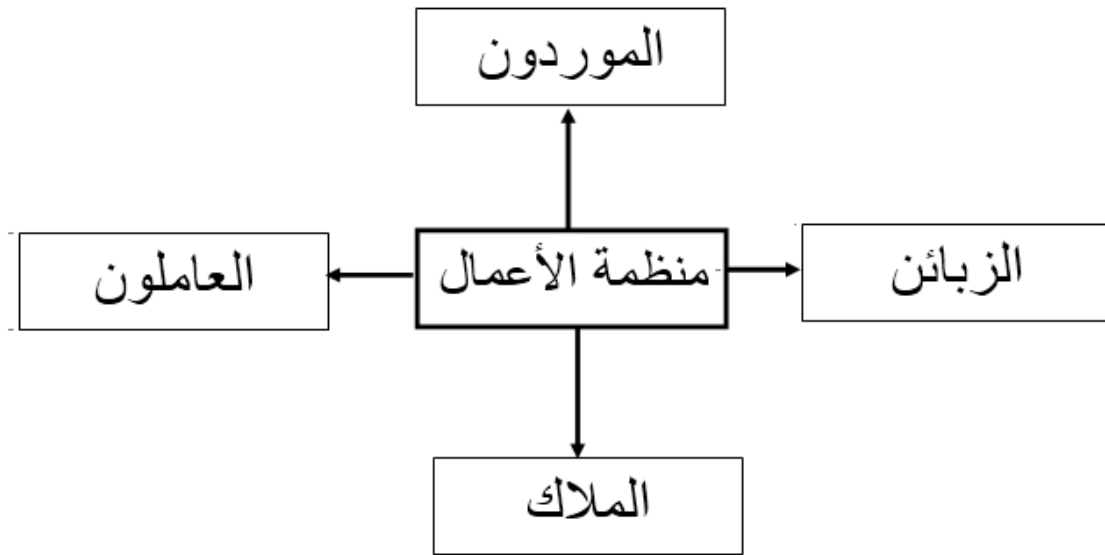
- ❖ **التهاون:** و هو فتور همة العمل، و إدارته على غير الوجه الذي ينبغي أن يكون عليه من الدقة و الاتقان، و هو من أكثر الأعراض دلالة على اعتلال عميق و مهين في أخلاقية المسؤولية الاجتماعية عند الفرد، و أنه ليس دليلا على ضعف أخلاقية المسؤولية الاجتماعية فحسب بل دليل ضعف البنيان النفسي الأخلاقي في الشخصية ككل.
- ❖ **عدم المبالاة:** و هي قرينة التهاون تصاحبها دائما لأنهما يصدران من اصل واحد، هو تهالك وحدة الشخصية، و تشتت وجهتها، و عدم المبالاة عبارة عن برود يعتلي قدرة الفرد على الاهتمام و التوقع.
- ❖ **العزلة:** يقصد بها العزلة النفسية، و هي أن يكون الفرد في الجماعة حاضرا فيها معدودا من أعضائها و لكنه غائب عنها، حيث أنه يكون في عزلة من نفسه و اختياره، و هي موقف عدم الانتماء إلى الجماعة، و اغتراب معاييرها، و قيمها و ثقافتها.
- ❖ **التفكك:** و يقصد به التفكك الاجتماعي و يكون فيما يقع بين أفراد الجماعة من تنازع و افتراق، و هذا التفكك يكون واضحا لضعف المشاركة القائمة على الاهتمام و الفهم.
- ❖ **التهرب من المسؤولية:** يعني إعلان الفرد أو الجماعة عدم القدرة على احتمال أعباء المسؤولية و تكاليفها، و هي حالة إعلان وجودية سالبة، و التنازل عن الذاتية المتميزة و التخلي عنها.

### المطلب الثاني :عناصر و ابعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمة

تعتبر المنظمات بمختلف أشكالها و احجامها، ومهما كانت المداخل المستعملة في دراستها، كمجموعة من الافراد منظمين في شكل قانوني و ضمن شروط واقعية معينة بغرض القيام بمهام معينة تهدف في مجموعها الى تحقيق غايات و اهداف، هذه المجموعة من الافراد تتأثر بالطريقة التي تتصرف بها المؤسسة و مسيروها، وعلى هذه الأخيرة ان تراعي مصالح هؤلاء وتطلعاتهم ان ارادت الاستمرارية و التطور و البقاء.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

تطور مفهوم أصحاب المصالح او ما يسمى الأطراف المستفيدة من وجود المؤسسة ،ففي البداية كان الاعتقاد السائد ان المالكين هم المستفيدون الوحيدون من وجود المؤسسة،ولكن في فترات لاحقة لم تتوقف قائمة أصحاب المصالح عند حدود فئة معينة بل نجد ان هذه القائمة تتسع يوما بعد يوم لتشمل فئات أخرى كالعمال ،البيئة ،الموردون،المنافسون...الخ،كلها اطراف اوجدها التطور الاقتصاديوالاهتمام الاجتماعي. وقد تعددت التعاريف المتعلقة بأصحاب المصالح فهناك من يرى ان أصحاب المصالح هم مجموعة من الافراد والجماعات و المؤسسات التي تؤثر و تتاثر بالافعال التي تتخذها المؤسسة،وهناك من يرى ان أصحاب المصالح هم افراد او جماعات لهم مصالح او نصيب لدى المؤسسة يعطيهم الحق في السؤال عن طبيعة أدائها و بصفة عامة يمكن حصر أصحاب المصالح في الشكل التالي:



### الفرع الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة

اذا كانت المنظمة تسعى الى تحقيق اهداف أصحاب المصالح فان هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة او حسب البيئة و الزمن ،وقد حدد الباحثون عددا كبيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الأولويات فهناك بعض العناصر التي تأتي في أولوية متقدمة كالزبائن (حسب كارول) ،وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية و بالتالي فان لكل منها توقعات خاصة وفي مايلي توضيح ادلك:

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

العناصر:

1-الإدارة العامة

في السياسة العامة

الاجتماعي .

2-الإطارات الوسطى

الإدارية .

3-العمال

4-ممثلي الافراد

السياسة العامة للمؤسسة

التوقعات:

-مرونة الأشخاص

-عضوية النقابات العمالية

للمؤسسة .

-تحفيز الافراد و التماسك

-الاتساق في القرارات

-احترام التسلسل الهرمي

-المشاركة في الإدارة.

-جاذبية الأجور.

-شروط العمل.

-تطوير العمال.

-التكوين

-احترام الحريات النقابية.

-مشاركة العاملين في

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

-احترام العقد ومكافحة

5-الموردون

الممارسات الغير تنافسية

-الثقة و العلاقات طويلة

الاجل.

-التكامل مع نظام الإنتاج:

المشتريات ،الوقت ...

-التكامل مع نظام الجودة.

-السياسات الاجتماعية و

البيئية.

-الأسعار.

6-الزبائن

-الابتكار،نوعية

الإنتاج،خدمات ما بعد البيع.

-اخطار بيئية و صحية

مرتبطة بالمنتج.

-احترام القوانين.

-قيم الأسهم.

7-البنوك،التأمينات،المستثمرين

-فعالية و شفافية

الإدارة(الحوكمة)

-شفافية المعلومات.

-مسؤولية قانونية.

-اخطار مرتبطة بالنشاط.

-المنافسة العادلة و النزيهة.

8-المنافسون

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

-المعلومات الصادقة و الامينة

-خلق فرص عمل جديدة.

-دعم الأنشطة الاجتماعية .

-احترام العادات و التقاليد.

-الصدق في التعامل.

9-المجتمع

-الاستخدام الأمثل و العادل

10-البيئة

للمواد.

-المحافظة على البيئة.

-الالتزام بالتشريعات و القوانين

11-الحكومة

-المساهمة في حل المشاكل

الاجتماعية.

-احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف

-التعامل الجيد مع جمعيات

12-جماعات الضغط الاجتماعي

حماية المستهلك.

-احترام دور النقابات العمالية.

-التعامل الصادق مع الصحافة.

## الفصل الاول : الاطر النظرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

ويعتقد البعض ان المؤسسات بالإضافة الى اهتمامها بمختلف أصحاب المصالح عليها ان تعمل على ترقية الرفاه الاجتماعي وتحسين نوعية الحياة في المجتمع بشكل عام من خلال المساهمة في الأنشطة الخيرية واعمال الاحسان ودعم الأنشطة الثقافية و الفنية.

وباعتبار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التزام يتوجب على قطاع الاعمال القيام به اتجاه المجتمع وان من شان هذا الالتزام ان يعمل على تعظيم الاثار الإيجابية لنشاطات المنظمات على المجتمع وتخفيض الاثار السلبية لتلك النشاطات الى اكبر قد ممكن وإزاء هذا الالتزام فان على المؤسسات العصرية القيام بأداء أربعة اشكال من المسؤولية الاجتماعية يمكن توضيحها من خلال نموذج كارول 1979 و الذي مر من خلاله بين الابعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة.

الفرع الثاني: ابعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمة<sup>1</sup>

حسب كارول فان الابعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقرة عن بعضها وهي تخص المؤسسة ككل و تتمثل في :

1-المسؤولية الاقتصادية: باعتبار المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع يجب ان تنتج سلع و خدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.

2-المسؤولية القانونية: تخص الالتزامات القانونية و جملة التشريعات موحدة في اطار تنظيمي على المؤسسة احترامه و التقيد به.

3-المسؤولية الأخلاقية: مجموع سلوكيات و نشاطات ليست بالضرورة موحدة في اطار قانوني ولكن كاعضاء في المجتمع ننتظر من المؤسسة القيام بها .

4-المسؤولية التطوعية: وهي المنافع و المزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي و الأنشطة الخيرية...الخ.

وفي هذا الاطار طور كارول مصفوفة هرمية بين فيها الابعاد الأربع و كيفية تأثير كل واحد على الاخر و الشكل التالي يوضح ذلك:

المطلب الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية الاقتصادية والمحافظة على البيئة و تحقيق التنمية المستدامة

<sup>1</sup>- فؤاد محمد حسين الحمدي ، الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك ، رسالة دكتوراه في تخصص فلسفة في إدارة الاعمال ، جامعة بغداد ، غير منشورة ، العراق ، 2003 ، ص 44

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

يرافق كل عمل تجاري اخلاقيات و التزامات اجتماعية وهو خير سواء بالنسبة للمنظمة او المجتمع، وهذا يتبين مع المسؤولية الاجتماعية. وقد كشفت مختلف الدراسات و التجارب العلمية انه يحقق مكاسب عديدة تشمل مجالات مختلفة منها التنمية و البيئة على المستوى الدولي.

1-المسؤولية الاجتماعية و التنمية الاقتصادية: التنمية الاقتصادية هي العملية التي بمقتضاها يتم الانتقال من حالة التخلف الى حالة التقدم من خلال القيام بالعديد من التغييرات الجدرية في الهيكل الاقتصادي. وتعرف أيضا بانها العملية التي من خلالها تتحقق زيادة في متوسط نصيب الفرد من الدخل الحقيقي على مدار الزمن، والتي تحدث من خلال تغييرات في كل من هيكل الإنتاج ونوعية السلع والخدمات المنتجة، إضافة الى احداث تغيير في هيكل توزيع الدخل لصالح الفقراء.<sup>1</sup>

ومفهوم المسؤولية الاجتماعية هو نتاج لتوثيق الشراكة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بين الدولة و القطاع الخاص لبناء مستقبل افضل للأجيال القادمة. حيث يتضمن هذا المفهوم مساهمة منظمات الاعمال في تهيئة وتوفير بيئة عمل صحية وامنة جنبا الى جنب مع حل المشكلات الاجتماعية و البيئية وتعزيز فرص العمل، وتوفير بيئة عمل صحية وامنة جنبا الى جنب مع حل المشكلات الاجتماعية و البيئية وتعزيز التنمية المستدامة. فالمسؤولية الاجتماعية تعني أداء منظمة الاعمال لكل واجباتها الاقتصادية والتنموية و الاجتماعية بالاعتماد على معايير مثالية تخدم كل أطراف المجتمع من مستهلكين و عمال و موردين و حكومة ومجتمع مدني. ان خلق المناخ الملائم اقتصاديا و اجتماعيا من خلال مراعاة حقوق كل أصحاب المصلحة يؤدي حتما الى تحقيق التنمية المستدامة.

2-المسؤولية الاجتماعية و الحفاظ على البيئة:

ان حماية البيئة جزء لا يتجزء من المسؤولية الاجتماعية حفاظا على الموارد الطبيعية من التدهور و ضمانا لحق الأجيال القادمة في نصيب عادل من تلك الموارد. ويمكن لمنظمات الاعمال ان تلعب دورا بارزا في حماية البيئة من خلال السعي المتواصل لتحسين ادائها البيئي. واستخدام تقنيات وأساليب الحد من التلوث و الإنتاج الانظف خاصة في أسواق الدول النامية حيث تضعف البنية المؤسسية اللازمة للإدارة البيئية السليمة، وحيث تغيب التشريعات البيئية او يتم التراخي في تنفيذها.

وباعتبار البيئة احد اهم ابعاد المسؤولية الاجتماعية فان دمجها في برامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يعتبر حلا مناسباً ويعطيه الاطار التنظيمي الملائم في المنظمة. فبموجب الالتزام الاجتماعي للمنظمة تجاه البيئة عليها ان تضع خطة ذات كفاءة تتضمن تحديدا للاهداف المتعلقة بتطوير الأداء البيئي. وتحديد نظم الإدارة البيئية الازم تطبيقها و اختيار فريق التنفيذ القادر على تحليل القضايا البيئية و حلها، والالتزام

<sup>1</sup>- فؤاد محمد حسين ، مرجع سبق ذكره ص 47

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

بالمحاسبة البيئية وتحمل الاضرار التي قد تتسبب فيها نشاطات منظمة الاعمال، ومحاولة تجنب كل ما قد يضر بالبيئة، وكذا الدعم المالي و الفني و كل المبادرات الخارجية الهادفة الى الحفاظ على البيئة.

وقد قامت العديد من منظمات الاعمال ببرامج بيئية في اطار مسؤوليتها الاجتماعية منها:

-قيام شركة لوربال الفرنسية لمنتجات التجميا بتبني سياسة لتخفيض استهلاك المياه ،حيث انخفضت نسبة استهلاك الماء من 1.8 لتر سنة 1991 الى 0.8 لتر سنة 1999، كما تم تخفيض الطاقة المستعملة بنسبة 33 بالمئة على امتداد 8 سنوات، كما تفضل الشركة استعمال المواد الأولية المتجددة، حيث ان اكثر من 55 بالمئة من المواد المستعملة ذات طبيعة نباتية.

3-المسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة:

تعرف التنمية المستدامة بانها :العلاقة بين النشاط الاقتصادي واستخدامه للموار الطبيعية في العملية الإنتاجية وانعكاس ذلك على نمط حياة المجتمع، بما يحقق التوصل الى مخرجات ذات نوعية جيدة للنشاط الاقتصادي وترشيد استخدام الموارد الطبيعية بما يؤمن استدامتهاوسلامتها ،دون ان يؤثر ذلك الترشيح سلبا على نمط الحياة و تطوره.وعناصر التنمية المستدامة ثلاثة هي:البعد الاقتصادي و الاجتماعي،البعد البيئي و البعد التقني و الإداري.

فالمسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة مفهومان متقاربان جدا فالاول يعني دمج الاهتمامات الاجتماعية و البيئية في النشاطات التجارية و الثاني يعني التوفيق بين الجوانب الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية فلو لاحظنا مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية والذي يشما العناصر التالية:

-احترام البيئة:مكافحة التلوث ،إدارة الفضلات ،الاستغلال العقلاني للموارد الأولية .

-الأمان عند عملية الإنتاج و تحقيق الأمان في خصائص المنتجات .

-اثراء الحوار الاجتماعي ،تكافؤ الفرص،تحسين ظروف العمل،أنظمة الأجور،التكوين المهني.....الخ.

-احترام حقوق الانسان ،احترام القوانين الدولية لحقوق العمال ،مكافحة عمل الأطفال.

-التحاور مع أصحاب المصالح.

-الالتزام باخلاقيات الإدارة:مكافحة الرشوة و تبييض الأموال.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

نلاحظ ان نفس العناصر تقريبا التي تشملها المسؤولية الاجتماعية نراها في المفاهيم المتعلقة بالتنمية المستدامة، فالمفهومين متكاملان لا متعارضان و كاهما يخدم الاخر.

ان العمل في محيط مضطرب اجتماعيا يعتبر تهديدا لعمل المنظمة وتواجدها، في حين ان النسيج الاجتماعي المتماسك يحسن من أدائها ويفيد المجتمع و البيئة. كما ان العائد على الاستثمار بالنسبة للمنظمة المسؤولة هو اثناء وتحسين لنوعية الموارد الموجودة في المحيط والتي قد تحتاج اليها المنظمة. لاجل ذلك كله من المهم ان تعبر عن التزاماتها تجاه المجتمع من خلال: توفير مناصب الشغل تكوين العاملين، تحسين الخدمة للزبائن، الاندماج في الخدمة التطوعية و حملات التوعية، احترام حقوق الانسان وحماية البيئة. وهذه نفسها هي المبادئ التي تقوم عليها التنمية المستدامة.

وبشكل عملي فان المنظمة التي تود ان تمارس مسؤوليتها الاجتماعية وتسهم في تحقيق التنمية المستدامة عليها مراعاة ما يلي:

- احترام البيئة وتحقيق نظم الأمان في الإنتاج و المنتجات .
- اثناء الحوار الاجتماعي و تحسين ظروف العمل.
- احترام حقوق الانسان .
- محاربة الفساد و الرشوة و تبييض الأموال.
- الحوار مع أصحاب المصالح و استشارتهم.
- الانضمام للمعايير الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة.

ولقد سعت العديد من الشركات متعددة الجنسيات لتجسيد مسؤولياتها الاجتماعية الرامية الى تحقيق التنمية المستدامة. وندكر في مايلي بعض الأمثلة عن ذلك:

-قامت شركة نوفو نورديسك الدانماركية للمواد الصيدلانية بالانضمام للكثير من التفافات العالمية التي تعني بالتنمية المستدامة و حماية البيئة مثل: اتفاق التنمية و المستدامة، اتفاقية الأمم المتحدة للتنوع البيولوجي، مبادرة التفاف العالمي و التصريح ب حقوق الانسان.

بالتعاون مع مظمتين من اكبر المنظمات الغير حكومية هما: منظمة قرين بيس و منظمة حقوق الانسان. حيث تاخذ بمشورتهما عند اتخاذ قراراتها، سواء تتعلق بسياستها البيئية او من اجل تحسين شروط احترام حقوق الانسان في البلدان التي تعمل فيها. SHEL تقوم -

**المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية و المفاهيم القريبة منها**

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

أصبحت بيئة الأعمال تشهد متغيرات متسارعة أكثر من أي وقت مضى حيث أدى التطور الهائل في تقنيات الصناعة و الزراعة و التجارة و المعلوماتية إلى تعزيز النشاط الحر و اتساع نطاق العلاقات الانسانية، و تعدد أنواع النشاطات التجارية و الاقتصادية ، و بالموازات مع ذلك ظهرت محاذير أخلاقية و قانونية و نظامية في ممارسة هذه النشاطات:

### 1. المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال:

الخلق لغة هو الطبع و السجية، و هو يشكل صورة الانسان الباطنة، و الأخلاق هي مجموعة القيم التي يعتمد عليها الأفراد في التمييز بين ما هو جيد و ما هو سيء و تميز الصواب من الخطأ، و تعرف أخلاقيات العمل بأنها اتجاه الإدارة و تصرفها تجاه موظفيها و زبائنها و المساهمين في المجتمع عامة و قوانين الدولة ذات العلاقة بعمل المنظمات و تعرف أيضا بأنها مجموعة المبادئ السلوكية و القيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب و الخطأ، و هناك ثلاث مصادر لأخلاقيات العمل هي<sup>1</sup>:

- ◆ العمليات التربوية و الاجتماعية و المعتقدات الدينية التي تستند على القيم المشتركة بين الأفراد.
- ◆ الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحد المعايير المرتبطة بسلوكه و حرية تصرفه.
- ◆ القوانين و التشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة إذ تتحدد سلوكيات الأفراد و المنظمات و القيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين و التشريعات.

و هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و أحيانا متداخلة و مترابطة، فالحديث عن أحدهما يشكل مزيج ضمنى يقود للحديث عن الأخرى، كما أن الأدبيات الحديثة في الإدارة تقوم على فصل نمطي يحمل عنوانا مشتركا هو المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الإدارة، فمن جهة تحمل المسؤولية الاجتماعية في أحد أبعادها مسؤولية أخلاقية، فهي تمثل منظورا عمليا ذو أبعاد متعددة منها البعد الأخلاقي. مع العلم أن " الأخلاقيات أسبق لدى الأفراد في المجتمع من مسؤوليتهم الاجتماعية، و هي أيضا أسبق لدى الأفراد في المنظمات من المسؤولية الاجتماعية ، و لا شك أن النزوع الأخلاقي كان قديما و استمر حتى الوقت الحاضر في حين أن كثير من المفاهيم و المواقف عن المسؤولية الاجتماعية ترتبط بالتطورات الحديثة في المجتمع.

<sup>1</sup> كميل حبيب و جان بولس، أخلاقيات الأعمال في عالم متغير ، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، بدون رقم طبعة 2007، ص 22.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

و تعتبر المسؤولية الاجتماعية أكثر انسجاما مع الأخلاقيات و أكثر تعبيراً عنها، و من المؤكد أن الأخلاقيات في السلوك العام للأفراد في المجتمع تعمل على تحقيق المسؤولية الاجتماعية كما تمثل أساساً قويا للتطور نحو مفاهيم جديدة لأخلاقيات الإدارة التي تطورت فيما بعد<sup>1</sup>

و من جهة أخرى، هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال، إذ أن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من أرباح و ما شابه ذلك كانت في المرحلة الأولى و لغاية ستينيات القرن العشرين في حين نرى أن المرحلة الثانية كان التركيز على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات الإدارية إلى جانب التأكيد على الكفاءة خلال سنوات السبعينيات<sup>2</sup>.

و من ثم يمكن القول أن هناك تداخلاً كبيراً بين المفهومين، و بالتحديد في بدايات ممارسة شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية و بدايات القرن العشرين داخل المصانع، و من خلال الاهتمام بظروف و بيئة الأعمال و نوعيتها، و هكذا و بعد السبعينيات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الإدارة عموماً.

و لكن بالرغم من أن المسؤولية الاجتماعية تحمل بعداً أخلاقياً، إلا أن تطور هذا المفهوم يكمن في النموذج الاقتصادي نفسه (و هو النموذج القائم على الكفاءة و تعظيم الربح)، و بالمصلحة الذاتية الصرفة التي لم تعد قادرة بأشكالها القديمة على مجاراة التطور في المفاهيم و الممارسات الجديدة. فتحوّلت إلى نمط المصلحة الذاتية المنشودة الأكثر توازناً. يتضح هذا التحليل من خلال:

- ❖ الإخلال بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن ينجم عنه متابعات قضائية، و بالتالي تكاليف تتحملها المنظمة، فالمسؤولية الاجتماعية هي نتاج تحاليل رشيدة للمنفعة العائدة في ظل ظروف جيدة.
- ❖ أثبت التحليل الاقتصادي لمنظمات الأعمال أن للمسؤولية الاجتماعية مردود للشركة، فهي وسيلة فعالة لتعزيز سمعة الشركة، و تحسين صورتها.

### 2. المسؤولية الاجتماعية و حوكمة الشركات:

تعرف حوكمة الشركات بأنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المنظمة و مراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها، و الوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية و النزاهة و الشفافية<sup>3</sup>. و ترتكز حوكمة الشركات على ثلاث ركائز هي:

<sup>1</sup> ليث سعد الله حسين و ريم سعد الجميل، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و انعكاسها على أخلاقيات الأعمال (دراسة لأراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل)، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث تحت عنوان " إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة"، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 27-29 نيسان 2009، ص 6.

<sup>2</sup> نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة و مسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، مرجع سابق ذكر، ص 217-218.

<sup>3</sup> نجم عبود، أخلاقيات الإدارة و مسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، مرجع سابق ذكر، ص 216.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

- ❖ السلوك الأخلاقي: أي ضمان الالتزام بالأخلاقيات و قواعد السلوك المهني الرشيد و التوازن في تحقيق مصالح كافة الأطراف المرتبطة بالمنشأة و الشفافية عند عرض المعلومات المالية.
  - ❖ تفعيل دور أصحاب المصلحة، مثل الهيئات الإشرافية العامة و الأطراف المباشرة للإشراف و الرقابة، و الأطراف الأخرى المرتبطة بالمنظمة.
- و يوضح الجدول التالي معايير تطبيق الحوكمة التي وضعتها منظمة التعاون الاقتصادي للتنمية.

المعيار	شرحه
ضمان وجود أساس لإطار فعال للحوكمة	يجب أن يتضمن إطار الحوكمة تعزيز شفافية الأسواق و كفاءتها و أن يتناسق مع القانون، و أن يقسم بوضوح المسؤوليات بين السلطات المختلفة.
المعاملة المتساوية بين جميع المساهمين	و تعني المساواة بين حملة الأسهم داخل كل فئة، و حقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية، و التصويت في الجمعية العامة و حمايتهم و حقهم في الاطلاع على المعاملات مع أعضاء مجلس الإدارة.
حقل حقوق المساهمين	و تشمل نقل ملكية الأسهم و اختيار مجلس الإدارة و الحصول على عائد في الأرباح، و مراجعة القوائم المالية و حق المساهمين في المشاركة في اجتماعات الجمعية العامة.
دور أصحاب المصالح في ممارسة سلطات الإدارة	تشمل احترام حقوقهم القانونية، و التعويض عن أي انتهاك لتلك الحقوق، و مشاركتهم في الرقابة على الشركة و حصولهم على المعلومات المطلوبة.
الإفصاح و الشفافية	و تتناول الإفصاح عن المعلومات الهامة و عن ملكية النسبة العظمى من الأسهم و الإفصاح المتعلق بأعضاء مجلس الإدارة و المسيرين التنفيذيين.

ولكن حوكمة المنظمات و المسؤولية الاجتماعية استقلالية نسبية تمكن من التعامل مع كل منهما باعتبارهما قضيتان قائمتان بذاتهما، حيث لكل منهما معايير و قواعد خاصة ، لكن في المقابل فإن كلا منهما يقود إلى الآخر بصورة أو بأخرى، فهو قد يعززه أو يضعف من شأنه، حسب الممارسات و

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

الثقافات السائدة في هذا أو ذلك من الأسواق، غير أن البعض يشدد على استقلالية مبادئ الحوكمة من المسؤولية الاجتماعية باعتبارهما قضيتان منفصلتان وقائمتان بذاتهما<sup>1</sup>.

## المبحث الثالث: المكاسب المحققة من المسؤولية الاجتماعية

### المطلب الأول: المكاسب الاجتماعية و الاقتصادية

#### 1. تعزيز سمعة الشركة و علامتها التجارية:

تؤدي الممارسة التجارية المسؤولة إلى تعزيز مكانة المنتج أو السلعة وتعزيز مكانة المنتج أو السلعة و تقوية سمعة منظمة الأعمال، و في المنظمات الحديثة تعد سمعة منظمات الأعمال و في المنظمات الحديثة تعد السمعة هي القيمة التي تخلق منهج العمل و تحظى لاهتمام بالغ من أصحاب المصلحة و تستقطب الأيادي العاملة ذات الكفاءة العالية حيث أشارة إحدى الدراسات إلى أن سمعة المنظمة تعد من أهم معايير نجاحها و تشير نتائج الدراسة التي تم توزيعها على 1500 مدير في أكثر من 1000 شركة عالمية كبرى إلى أن 60% تقريبا ممن شملتهم الدراسة يرون أن السمعة الجديدة يمكن أن تسهم بنحو 40% من القيمة السوقية لأسهم منظمات الأعمال و تسهم أيضا في قدرة المنظمة على مواصلة تحقيق الأرباح و الأداء الجيد.<sup>2</sup>

و وفقا لدراسة قامت بها إدارة تقييم الاستدامة الأمريكية (SAM) فإن 73% من المنظمات التي كانت موضع التحليل قالت عن تعزيز السمعة كان أحد الفوائد الرئيسية للالتزام بالمسؤولية.

- منظمة (Johnson & Johnson) و التي اعتبرت وفقا لاستفتاء أجرته مجلة (For time) الأمريكية الأفضل وسط الشركات الأمريكية في مجال تحمل المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية و قد يعكس اهتمام الشركة، و تأكيد الشركة على تحملها لخسائر في مقابل عدم السماح بظهور سلع غير نوعية أو مضررة بالمجتمع أو المستهلك، كما تدعم الشركة برامج اجتماعية مختلفة.
- منظمة (The body shop) و التي اشتهرت بسمعة سيئة في السابق نتيجة النقد الموجه إلى مقاييسها البيئية و الأخلاقية و الاجتماعية، سبب لها هذا النقد صورة قائمة جعلتها دائما في موضع الشك في نظر المستهلك و المجتمع عرضها للضعف في مواجهة منافسيها في السوق.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد حسين يوسف، محددات الحوكمة و معاييرها مع إشارة خاصة لنمط تطبيقها في مصر، طبع بنك الاستثمار القومي، مصر 2007، ص 9-8.

<sup>2</sup> جيون سوليفان و ألكسندر شكوليمكوف جوش ليشتمان، مرجع سابق ص 19.

<sup>3</sup> موقع مجموعة شركة سيبب للأداء الاجتماعي خريطة الأداء الاجتماعي (2011/05/01) www.seepntwork.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

### 2-1-2: تنمية رأس المال إلى المسؤول الاجتماعي:

تعود الجذور الحديثة لمفهوم الاستثمار المسؤول اجتماعيا إلى سنوات الستينات من القرن الماضي مع تطور النشاطات الاجتماعية: حقوق الإنسان، حقوق المرأة و حماية البيئة، وانطلاقا من سنوات السبعينات من القرن الماضي تركز الاستثمار المسؤول اجتماعيا حول محاربة التمييز العنصري أو عقب نهاية حقبة التمييز العنصري (الأبارايد) في 1993 ظهر جيل جديد من رؤوس الأموال المستثمرة اجتماعي، فالأمر لم يعد يتعلق بمجرد الابتعاد عن الممارسة السيئة بالاعتماد على معايير معنوية و لكن تبني أفضل الممارسة الاجتماعية و البيئية و الأخلاقية أي تطبيق مفهوم التنمية المستدامة الذي يجمع بين المر دودية الاقتصادية و التناسق الاجتماعي و الانشغالات البيئية.<sup>1</sup>

و بالرغم من أن صناديق الاستثمار الملتمزم اجتماعية شكل أقلية ضئيلة من الصناديق العالمية الخاضعة للإدارة تجد أن حصتها السوقية تنمو سريعا وفقا لمنتدى الاستثمار الاجتماعي فإن الصناديق الاجتماعية المراقبة في الولايات المتحدة الأمريكية تمت بمقدار 6,5% بين عامين 2001 – 2003 بالمقارنة مع انخفاض بنسبية 4% في الصناديق غير الخاضعة للمراقبة.<sup>2</sup>

و أظهرت دراسة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية في سنة 2006 أن مقدار 2,3 تريليون دولار من أصل 24 تريليون كانت قد استثمرت في الشركات التي أظهرت أداء عالمي في مجال المسؤولية الاجتماعية كما امتدت موجة انتشار رأس المال المسؤول اجتماعيا إلى الدول الأوروبية يعرض الجدول التالي حجم هذا النوع من الاستثمار في بعض الدول الأوروبية.

الجدول (1، 11): حجم الاستثمار المسؤول اجتماعيا في بعض الدول الأوروبية سنة (200):

الاستثمار المسؤول اجتماعيا	بملايير الأورو
بريطانيا	75.52
هولند	1.04
السويس	0.96
سويسرا	0.79

و تأتي أهمية رأس المال المسؤول اجتماعيا من حيث أنه يعتبر شكل من أشكال التمويل، حيث تستطيع المنظمات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية جذب المزيد من الأموال و تقليل التكاليف الاجتماعية

<sup>1</sup> - Alain chouveau et jain rose op, cit, p 24

<sup>2</sup> - موقع مجموعة عمل شريكة سيب الأداء الاجتماعية خريطة الاداء الاجتماعي (2011/05/01) [www.seppnetwok.org](http://www.seppnetwok.org)

# الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

للافراض و يقوم مفهوم الاستثمارات المسؤولية اجتماعيا على فكرة أن الاستثمارات لا تتم فقط بناء على احتياجات و اهتمامات المستثمر بل على ميزة المساهمة الاجتماعية لذلك الاستثمار.<sup>1</sup>

## 3-1-2: تحسين الأداء المالي لمنظمات الأعمال:

قدمت الأبحاث المتعلقة بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الربحية نتائج متناقضة و غير واضحة بسبب إشكالية صعوبة قياس الأداء الاجتماعي حيث ركزت معظم الأبحاث على قياس بعد أو بعدين من أبعاد المسؤولية الاجتماعية و أهملت الأبعاد الأخرى و مما جعل نتائج هذه الأبحاث غير دقيقة و مختلفة و يمكن أن نميز بين ثلاثة نظريات تفسر هذه العلاقة.<sup>2</sup>

- نظرية وجود علاقة سلبية بين المسؤولية الاجتماعية لشركة و للربحية تعتبر هذه النظرية انتهاج الشركات المسؤولية الاجتماعية يقلل من قدرتها التنافسية لأنها تدفع تكاليف إضافية في مشاريع المسؤولية الاجتماعية و التي لا تدفعها الشركات المنافسة الأخرى التي تنتهج المسؤولية الاجتماعية فحتى لو كانت مكاسب اقتصادية للمسؤولية الاجتماعية فهي قليلة جدا مقارنة مع تكاليفها الضخمة و منه فانتهاج الشركات للمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى إنقاص ربحية هذه الشركة.<sup>3</sup>
- نظرية عدم وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة الربحية يرى أصحاب هذه النظرية أنه من الصعب إثبات وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الربحية و إذا وجدت أي علاقة بينهما فلا نستطيع حتى إلى محض صدفة فقط لأنه من الصعب إثباتها إحصائيا.
- نظرية وجود علاقة عكسية بين المسؤولية الاجتماعية للشركة و الربحية تفترض هذه النظرية وجود علاقة عكسية أي أن زيادة الربحية هي التي تؤدي إلى زيادة مدى انتهاج الشركات للمسؤولية الاجتماعية و ليس العكس، حيث أن توفر الموارد للشركة يجعلها قادرة على أن تستثمر في مجالات اجتماعية مختلفة.

إذن نستخلص مما سبق أنه ظهرت دراسات كثيرة تدرس العلاقات بين المسؤولية الاجتماعية و الربح (الأداء المالي) و اختلفت نتائجها و بعض هذه الدراسات صنفت إلى بحوث مسحية و منها:

❖ مسح قام به (Pava Kramzy) في سنة 1996. و ضم حوالي 21 دراسة.

<sup>1</sup>- فاتح عبد القادر الجوري و ممدوح الزيادات و هايل عبانة مرجع سابق ص5.

<sup>2</sup>- ابن سالم عامر و بلخضر محمد العربي، تحديد طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الربحية، بحوث علمه مقدم إلى الملئقة الدولية الثالثة "منظمات الأعمال المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 15/14 فيفري 2012، ص7.

<sup>3</sup> - ALLOUCHE J, HAULTI, SCHMIDI, Responsabilité sociale des entreprises la mesure détournée.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

- ❖ مسح قام به (Gaffin Mahom) في سنة 1997. و ضم 62 دراسة منها نتائج متناقصة.<sup>1</sup>
- ❖ مسح قام به (Roman Heyibor et agle) في سنة 1996 و ضم 57 دراسة بكسب هذه الدراسات وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي و الاقتصادي.
- ❖ مسح قام به (Mglois et Walter) في سنة 2002 و ضم 122 دراسة عكس أيضا هناك الدراسات علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي.

و يوضح الجدول الموالي نتائج هذه الدراسات بشكل مختصر

الجدول (1، 12): العلاقة بين الاجتماعي (المسؤولية الاجتماعية) و الأداء الاقتصادي المالي.

الدراسات المسيحية	النتائج: علاقات إيجابية	النتائج: علاقات سلبية	النتائج: غياب العلاقات	النتائج: علاقات متداخلة
21Rva et Kraus دراسة	12	1	8	
Griffen Mahom 62 دراسة	33	20	9	
Roman Hajil et 57 Agle دراسة	33	5	14	
122 دراسة	66	7	30	23
خلاصة	144 (55,2%)	33 (12,6%)	61 (23,4%)	23 (2,8%)

Source : Allouche Ij, Huanli I, Schim DT G, Responsabilité social des entreprises : la mesure détournée ? 15<sup>eme</sup> congré annuelle de l'association francophone de GRH (ARGH) Montréal 2004, P 2399.<sup>2</sup>

تعكس نتائج هذه الدراسات وجود تأثير للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الاقتصادي المالي (55,2%) في حين هناك دراسات أخرى أثبتت هشاشة العلاقة بين الأداء الاجتماعي و الاقتصادي (12,6%) مع

<sup>1</sup> - congré annuel de l'association francophone de GRH (ARGH) montré a l, 2004 p 2399

<sup>2</sup> - ALLOUCHE J, HUA ULT, SCH MIDT G, OR, CDT, P 2400.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

الإشارة إلى أن هذه الدراسات تعرضت لانتقادات تتعلق بالمنهجية التي اعتمد عليها لإعدادها من حيث: اختبار العينة، المؤشرات و القياسات المعتمدة، اختبار العلاقات النسبية.<sup>1</sup>

غير أن عدد الدراسات التي دعمت اتجاه العلاقة الايجابية كثيرة، حيث وجد كل من (Barker et Albert) أن هناك علاقة طردية بين المسؤولية الاجتماعية و نجاح المنظمات، حيث لاحظ الباحثين أنه كما اهتمت المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع و العاملين كلما أدى إلى نجاحها و زيادة إرباحها، و في دراسة أخرى قام بها (Owen) وجد أن المنظمات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية تحظى بنصيب أكبر من السوق مقارنة بتلك التي تمارس نشاط المسؤولية الاجتماعية، إذن تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي لمنظمات الأعمال نتيجة زيادة الإنتاجية و تحسين نوعية المنتج و بالتالي ارتفاع حجم المبيعات بسبب تقليل تكاليف التشغيل، وولاء العاملين للمنظمة و تفضيل العملاء و المستهلكين لمنتجات و خدمات المنظمة و هناك بعض الإحصائيات الدالة على وجود مكاسب ذات طبيعة مالية تتحقق للمنظمة الملتزمة اجتماعياً.<sup>2</sup>

- خلال عشرة أعوام 1989 و 1999 في بريطانيا وحدها ارتفع الادخار في أسهم الشركات التي تدرج في إطار المؤسسات الملتزمة اجتماعياً من مائتي مليون جنيه إسترليني إلى ما يزيد على 2 بليون جنيه إسترليني و الأهم من ذلك هو معدل النمو لهذه الأسهم فقد تضاعفت قيمة هذه الأسهم على مدى ثلاثة سنوات فقط من 1996 – 1999.<sup>3</sup>
- بدأ عدد كبير من المستثمرين في الأسهم يشترطون التزام الشركات التي يشاركون فيها بالمسؤولية الاجتماعية، ففي الولايات المتحدة الأمريكية كانت 10% من الأصول الاستثمارية أي حوالي تريليون دولار خاضعة لشروط المسؤولية الاجتماعية.
- تشير دراسات حديثة صادرة عن جامعة (Harvard) إلى أن المنظمات التي تطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها إلى 18% عن تلك التي ليس فيها برنامج لتطبيق المسؤولية الاجتماعية كما أن المنظمات الملتزمة اجتماعياً زاد معدل نموها بمعدل أربعة أضعاف.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>- حبيب الله التركستاني، مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات، ضعاء اليمن 29، 30 أكتوبر 2008، ص 7.

<sup>2</sup>- موقع اقتصاد و أسواق، المسؤولية الاجتماعية للشركات إلزام أهم إلزام (2010/04/11) [www.ekwns.com](http://www.ekwns.com).

<sup>3</sup>- موقع مدونة جبران إبراهيم غرايمية، المبادئ الأخلاقية في العمل الاقتصادي (2009/02/10) [www.brahimghraibe.com](http://www.brahimghraibe.com).

<sup>4</sup>- الموقع الإلكتروني لمجلة الشرق الأوسط علي مطير، إطار أول دراسة من نوعها في برامج المسؤولية الاجتماعية (2009/02/05) [www.aawsat.com](http://www.aawsat.com).

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

- كما أكدت دراسة أعدها صندوق العكر الخيري أن المنظمات والمصارف البحرينية الأقل اهتماما بالمسؤولية الاجتماعية تكبدت خسائر بلغت نحو 1,5 مليار دولار في عام 2009<sup>1</sup>
- وحسب ما قامت بها (IBM) أكد ثلثا الذين شملتهم الدراسة والبالغ عددهم 250. من كبار المدراء في منظمات عالمية كثيرة قناعتهم بان النشاط في مجال المسؤولية الاجتماعية التكافلية تعتبر أداة هامة لغلق موارد جديدة للدخل<sup>2</sup>
- كما تناولت العديد من البحوث والدراسات العلاقة بين الداء الاجتماعي للمنظمة وبين دائما المالي حيث نشرت مجلة (Business et Society) سنة 1997 دراسة قام بها (Griffin et et Mahom) على 62 منظمة وكذا دراسة قام بها (roman et haybor etagle) والتي نشرتها نفس المجلة عام 1999 حول نفس الموضوع وقد أشارت اغلب تلك الدراسات إلى وجود علاقة ايجابية بين الأداء الاجتماعي المالي لتلك المنظمات التي شملتها الدراسات<sup>3</sup>
- وما يمكن استخلاصه مما سبق هو أن العلاقة بين الأداء المالي والأداء الاجتماعي تبادلية أكثر من كونها أحادية البعد وكلاهما يؤثر على الآخر فالمنظمات الناجحة حاليا تتفق أكثر على الأداء الاجتماعي لأنه يمكنها تحمل هذه النفقات في حين أن الأداء الاجتماعي يساعد المنظمات في أن تصبح أكثر نجاحا في الجانب المالي وبهذا فان الكثير من الدراسات تدعم موقف الرفض للحجة القائلة بان المسؤولية الاجتماعية تتعارض مع مصلحة المساهمين في معظم إرباحهم وثرواتهم فالأداء التنظيمي يعد مفهوما واسعا يشمل كلا من الأداء المالي والأداء الاجتماعي

### 3- اختلاف دوافع منظمات الأعمال نحو ممارسة المسؤولية و الاجتماعية

من الصعب أن نفسر إن كان لالتزام الاجتماعي للمنظمة ذو دافع اقتصادي بحث أو اجتماعي بحث غير أن الدور الاجتماعي محكوم بانعكاساته الايجابية على الأداء الاقتصادي والمالي فمثلا (IBM) تبنت توزيع أجهزة الحاسوب لبعض الجامعات مجانا للارتقاء بمستوى الطلاب التدريبي لكن تم انتقادها على اعتبار أن هذا الإجراء له هدف آخر هو اكتشاف الطلاب مهارات مرتبطة بنوع معين بأجهزة الحاسوب والبرمجة التي سيعاد شراؤها عند ما يكون هؤلاء الطلاب موظفون مستقبلا أي أن المنظمة أنفقت اجتماعيا في الأمد القصير لتعزيز المردود المالي في الأجل الطويل<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>- موقع يومية الوقت الالكتروني، الشركات الأقل مسؤولية بالمجتمع، تخسر 1.5 مليار دولار، (2010/05/09) [www.wapt.com](http://www.wapt.com).

<sup>2</sup>- موقع Magazin deus chland قيم أخلاقية جديد في الاختصار (2010/04/14) (2010/04/14)

[www.magazin.deutschland.de](http://www.magazin.deutschland.de)

<sup>3</sup>- فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية لمناظرات إنعكاسها عن رضا المستهلك، رسالة دكتوراه تخصص فلسفة في إدارة الأعمال جامعة بغداد غير منشورة، العراق، ص 41.

<sup>4</sup>- نعمة عباس الحفجي و طاهر محسن الغالية، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، مرجع سابق، ص 303، 304.

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

وفي دراسة ميدانية لمنظمة (KPMG) عن أوضاع المسؤولية الاجتماعية في العالم أجريت عام 2005 بالتعاون مع جامعة أمستردام تمت عملية مسح ميداني لـ 1600 من اكبر المنظمات العلمية. أظهرت هذه الدراسة فيما يخص دوافع إصدار تقارير التنمية المستدامة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أن الاعتبارات الاقتصادية هي الدافع الرئيسي 74٪ يلي كذلك 51٪ لأسباب متعلقة بقيم المنظمة و 53 % أسباب تتعلق بالتطوير والابتكار والتعليم ويوضح الجدول نتائج الدراسة.<sup>1</sup>

الجدول (14-1) الدوافع وراء الالتزام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية

الدافع	النسبة المئوية
اعتبارات اقتصادية	74
اعتبارات قيمية و أخلاقية	53
الابتكار و التعلم	53
تحفيز العاملين	47
الجد من المخاطر	47
زيادة قيمة الأسهم	39
سمعة المنظمة أو الماركة	27
تحسين نسبة المساهمة في السوق	21
تقوية العلاقة مع الموردين	13
توفير النفقات	9
تحسين العلاقة مع الأجهزة الحكومية	9
دوافع أخرى	9

المصدر: المنظمة العربية للتسمية الإدارية مرجع سابق، ص 46.

<sup>1</sup>- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، التنمية المستدامة و الإدارة المجتمعية (الأدوار المستقبلية للحكومات المركزية و المحليات و القطاع الخاص و المجتمع المدني، مرجع سابق، ص 46

## الفصل الاول : الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

### خلاصة:

من خلال ما سبق تبين ان منظمة الاعمال هي الركيزة الأساسية في بيئة الاعمال وشملت العديد من النظريات التي تناولتها على غرار المدرسة السلوكية و التي من اهم روادها التون مايو الذي ركز على ان العناية بالعامل البشري هو الذي يعود على المنظمة والكيان الاقتصادي بالمنفعة إضافة الى ماكس ويبر الذي هو الآخر ساهم بنظرية البيروقراطية و هذا باختلاف الطبيعة القانونية للمنظمة على غرار المؤسسة ذات المسؤولية المحدودة وشركات التضامن.

و بالرجوع الى اهم ما جاء في مضمون المدرسة السلوكية والتي من خلالها تكون المسؤولية الاجتماعية في هذه النظرية ظمنا وعليه فان المسؤولية الاجتماعية من واجبات المسير الإداري ومهامه الاجتماعية في بيئة اقتصادية تسودها المنافسة.

الفصل

الثاني

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

تمهيد

هناك متغيرات عديدة تؤثر في المسؤولية الاجتماعية ومن بين هذه العوامل او المتغيرات العوامل الديمغرافية وكما يمكن القول كيف يؤثر الناس على المسؤولية الاجتماعية؟ يمكن الإجابة على هذا التساؤل كون ان المسؤولية الاجتماعية مرتبطة أساسا بالفرد و الفرد هو الآخر مرتبط بالاقتران وفي مجملها تشكل تناسب و ترابط بين هذه المتغيرات التي تؤثر على المسؤولية الاجتماعية عموما و على المدير او الإداري ان صح القول خصوصا و الذي من خلالها تنبثق عنها قرارات إدارية من شأنها ان تؤثر على نشاط المؤسسة الاقتصادية.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

### مطلب الأول: مفهوم الأقران

يقابل مصطلح الأقران (Peers) كلمات عديدة في الدراسات و الكتابات و المراجع النفسية العربية، كلها تؤدي نفس المعنى، و من هذه الكلمات : الرفاق، النظائر، الأنداد، الأتراب ، الأصدقاء، الزملاء.

### أولاً: مفهوم الأقران لغوياً

جاء في المعجم الوسيط أن الأقران جمع قرين و القرين هو الصاحب، و يقال تقارن الشيطان أي تلازما، و قرين الانسان أي مثله في الشجاعة و العلم و القتال<sup>1</sup> كما ورد في قاموس الصحاح أن القرين هو الصاحب و قرينة الرجل زوجته و يقال القرينان لأبي بكر و طلحة لأن عثمان بن عبد الله أخا طلحة أخذهما فقرنهما (ربطهما)، فذلك سمي بالقرينين<sup>2</sup>.

### ثانياً: مفهوم الأقران اصطلاحاً

يعتمد الباحث في دراسته مصطلح الأقران للتعبير عن أفراد عينة الدراسة و يعرف الأقران بأنهم مجموعة من الأفراد تجمع بينهم عناصر الألفة و المحبة و المودة و يحدث بين أعضائها تفاعل اجتماعي بحيث يؤثر كل عضو منها على الأعضاء الآخرين<sup>3</sup>

وهي عبارة عن مجموعة صغيرة متقاربة في العمر، و يتشارك أعضاؤها مع بعضهم البعض و يمارسون نفس الأنشطة، و عادة ما يكون متوسط أعضاء هذه المجموعة من 5 إلى 6 أفراد<sup>4</sup> و الأقران عم عبارة عن جماعة اجتماعية أولية تتميز العلاقات بين أعضائها بأنها علاقات مباشرة و يكون التفاعل بينهم وجهاً لوجه و تمثل مصدراً للجذب و التأثير على الأفراد<sup>5</sup>

وهم زملاء الفرد ممن يشتركون معا في العمر والخصائص الاقتصادية، والميول والرغبات والطموح و الأهداف و الغايات و يشكلون جماعة لا يقل عدد أعضائها عن اثنين<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> ياسر علي محمد عودة، المشاركة السياسية (الاتجاه و الممارسة) و علاقتها بالمسؤولية الاجتماعية و تأثير الاقران لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، مذكرة ماجستير في علم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص 59.

<sup>2</sup> الجوهري إسماعيل بن حماد، قاموس الصحاح، ط 4، العلم للملايين، بيروت، 1990، ص 82 .

<sup>3</sup> Smish May et BrownellCelia, childhood peer relationships social acceptance friendships and networks journal of school psychology N° (11), P 235-284.

<sup>4</sup> Howard Nicole Peer Influence In Relation To Academic Performance and socialization among adolescents literature Review Master Thesis university of wiscon Run-start , 2004, p 02.

<sup>5</sup> إبراهيم سمير إبراهيم، العلاقة بين شبكات الاتصال داخل الأسرة و بين اختيار المراهقين لجماعة الرفاق غير السوية ، جامعة عين شمس، مصر 2001، ص 93.

<sup>6</sup> أبو لباد ياسر عبد المجيد، جماعات الرفاق في المدارس خصائصها أنماطها سلوكها الاجتماعي، ط1، دار جليل للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 36

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

و يعرف الباحث الأقران بأنهم " مجموعة من الأفراد متقاربين العمر و المستوى الاجتماعي و الاقتصادي و الثقافي و التعليمي، و لديهم نفس الميول و الاهتمام و الاتجاهات.

### المطلب الثاني: تأثير الأقران على سلوك الفرد

يؤثر الأقران على سلوك الفرد بشكل كبير، فالأقران يشكلون داخل جماعة لها سلطة و قدرة على توجيه و ضبط سلوك أفرادها بوسائل عديدة تهيئها لهم كالتطابق و التماثل و القبول و الثواب و العقاب و الاستقلالية و تحمل المسؤولية، و غيرها من الوسائل مما قد يتوفر لدى غيرها من الجماعات الأخرى.

فالعلاقات مع الأقران تؤثر تأثيرا جوهريا في حياة الأفراد، لأنها تؤدي دورا مهما في نموهم الإنفعالي و الاجتماعي و النفسي و توافقهم الشخصي، فالأقران في بعض الأحيان يكونون أقرب من أفراد الأسرة و يقدمون العون و المساعدة بشكل أسرع و قت الشدائد، و الأفراد الذين ليس لديهم علاقات مع أقرانهم يعانون درجات مختلفة من العزلة و الوحدة النفسية و اضطرابات التواصل و تدني مستوى التفاعل و غيرها من صور سوء التوافق النفسي و الاجتماعي<sup>1</sup>

و يرى هورتون (Horton) أن جماعات الأقران لها أهميتها في التأثير على اتجاهات و سلوك الأعضاء الذين ينتمون إليها نظرا لأن هذه الجماعات تعد بمثابة جماعات مرجعية يعود إليها الفرد عادة في تقييم سلوكه<sup>2</sup>

يتوقف تأثير الأقران في شخصية و سلوك الفرد على نوع هؤلاء الأقران و ميولهم، فإن كانوا داخل جماعة تلتزم بالأخلاق و القوانين و تحترمها كان تأثيرها على الفرد في الغالب تأثيرا حسنا، و للعكس إن كانت جماعة من الأقران التي تحبذ التمرد على قواعد الضبط و لا تحترم القانون فإنها تكون عاملا يساعد الفرد على الانحراف.

و يبدأ تأثير الأقران على سلوك الفرد منذ الطفولة، حيث يتعلم الطفل كيف يعيش في عالم يتفاعل فيه مع غيره من الناس و مع الأشياء، و تنتسج دائرة العلاقات و التفاعل الاجتماعي في الأسرة و مع جماعة الأقران التي تزداد أهميتها ابتداء من العام الثالث<sup>3</sup> و في عمر أربع سنوات يذهب الطفل إلى الروضة، و انتقاله لها يمثل تطورا مهما في نموه الاجتماعي فيعيش مع أقرانه من الأطفال، يتعلم منهم و يعلمهم و

<sup>1</sup> البلاح خالد عوض ، تحسين مستوى الصداقة و علاقته بالنسق القيمي لدى المراهقين، رسالة ماجستير، جامعة الزقازيق، مصر 2008، ص 02.

<sup>2</sup> لطفي كلة إبراهيم ، جماعة الأقران و مشكلة التغيب عن الدراسة ، مجلة تشوه اجتماعية، جامعة الامارات، مجلد 17، ع.67، 2000، ص 09-45.

<sup>3</sup> زهران حامد عبد السلام، علم النفس الاجتماعي، ط6، عالم الكتب ، القاهرة، 2003، ص 2017.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

يتعاونون معهم، و يحاول إرضائهم و يتجنب إغضابهم، و يعمل على تكوين أصدقاء يحبهم و يحبونه و هو يحب الروضة لأنها تجمعهم بهم و توفر له فرص اللعب مع أطفال متقاربين معه في العمر<sup>1</sup>

و يبدأ ظهور تأثير الأقران على شخصية الفرد خلال مرحلة الدراسة الابتدائية، إذ يصبح الأقران نماذج سلوكية يمكن تقليدها و تصبح جماعة الأقران مصدرا لثواب و عقاب سلوك الطفل و محكات يقيس الطفل بواسطتها صلاحية سلوكه ومدى فاعليته، و يشير سوليفان (Sullivan) إلى أن الأطفال يبدعون في تكوين علاقات وثيقة مع أقرانهم في عمر (8-10) سنوات حيث يبدأ تأثير هذه العلاقات على سلوكهم<sup>2</sup> و يزداد تأثير الأقران في مرحلة الطفولة المتأخرة و يكون التفاعل الاجتماعي مع الأقران على أشده، يشوبه التعاون و الولاء و التماسك، و يفخر الطفل بعضويته في جماعة الأقران و يسعى الطفل للحصول على الرضا الجماعة و قبولهم له لذلك نجده يساير معاييرها و يطيع قائدها و يرافق زيادة تأثير الأقران تناقص تدريجي في تأثير الوالدين<sup>3</sup>.

و في مرحلة المراهقة التي تعد من أدق و أهم مراحل النمو التي يمر بها الانسان و أكثر المراحل تعقيدا و أعمقها أثرا في مستقبل الفرد، فإن العلاقات مع الأقران تحتل مكانة خاصة و محورية أثناء تلك الفترة.

حيث يتبنى المراهق ثقافة و معايير و قيم أقرانه، و تتغير طبيعة العلاقات مع الوالدين و يبدأ الصراع معها و يتضاءل تأثيرها بالمقارنة بزيادة تأثير الأقران، كما يزداد بعد المراهق عن أسرته و يقضي معظم وقته مع أقرانه و يكونون جماعة لها أكبر الأثر في تكوين اتجاهات المراهق و ميوله و سلوكه، و يزداد أثر الأقران حدة مع زيادة رغبة المراهق في أن يصبح عضوا مقبولا في جماعة، لتحقيق هذه الغاية يلتزم المراهق بالنمط السلوكي الذي تحدده الجماعة و تبني معاييرها و يتمسك بها حتى لو اختلفت أو تعارضت مع معايير أسرته<sup>4</sup>.

و تمثل مرحلة الدراسة الجامعية و في موضوع الدراسة الحالية، فترة التغير الاجتماعي و الفكري و الشخصي للطلب، حيث يسعى خلالها إلى تكوين شخصية و إثبات ذاته و تكوين هويته المستقلة، و في دراسة أجراها نيوكومب (New comp,1930) وجد أن الطلاب يحدث تغير في اتجاهاتهم و سلوكهم خلال سنوات الدراسة الجامعية و هذا التغير يشمل النواحي الاجتماعية و السياسية و الفكرية<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> الهداوي علي صالح، علم النفس للنمو ( الطفولة و المراهقة)، ط 2، دار الكتاب الجامعي للإمارات، 2002، ص 140.

<sup>2</sup> Pohlmann , Jennifer et AL peer influence on Attitudes and behaviors wayne state universty 2005, p 08.

<sup>3</sup> زهران حامد عبد السلام، علم نفس النمو (الطفولة والمراهقة)، ط5، عالم الكتب، القاهرة، 2005، ص 276.

<sup>4</sup> الدسوقي مجدي محمد، بسيكولوجيا النمو ( من الميلاد إلى المراهقة)، مكتبة الأنجلومصرية، القاهرة، 2003، ص 170.

<sup>5</sup> Goethals George peer influences among college students the perils and the potentials Williams college discussion paper N° (51),p 1-28.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

يرتبط الطالب الجامعي بأقرانه ارتباطا وثيقا و يسعى إلى تثبيت مكانته بينهم، حيث يشعر معهم بوحدة الأهداف و المشاعر و يشعر بالتشابه و التجانس بينه و بينهم<sup>1</sup>.

فالجامعة ليست مكانا يتجمع فيه الطلاب للدراسة العلمية و الأكاديمية فقط، بل هي مجتمع صغير يتفاعلون فيه فيتأثرون و يؤثرون حيث يكون داخلها عدد غير محدود من العلاقات الاجتماعية المتداخلة بين الطلاب، و من ثم تصبح هذه التفاعلات و العلاقات المتبادلة أحد الوسائل التي الوسائل التي يتحقق من خلالها التوافق الاجتماعي بين الطلاب.

### أهمية الأقران في حياة الفرد<sup>2</sup>:

تكتسب الجماعة أهمية كبيرة في حياة الفرد فهي المصدر الرئيسي لإشباع حاجاته و اهتماماته و ميوله، كما تساعد الفرد في تحقيق رغباته و تنمية مهاراته و خبراته، و تسهم في نموه النفسي و الاجتماعي، و في تحسين أدائه لوظائفه و أدواره الاجتماعية، و في تشكيل اتجاهاته و قيمه و مبادئه.

### المطلب الثالث: التفاعل الاجتماعي بين الأقران

ظهور التفاعل الاجتماعي مع بداية خلق الانسان و حرصه على تكوين علاقات تمكنه من العيش في الحياة و مواجهة الصعاب و التحديات، فهو عصب الحياة للأفراد و الجماعات، و تتطلب حياة الفرد اليومية أن يظل في علاقة متواصلة مع الآخرين، علاقة بين أهدافه و مصالحه و دوافع و أهداف الآخرين، و مهارة التفاعل الاجتماعي هي إحدى المهارات التي على الفرد إتقانها كمهارة أساسية من أجل التعايش مع أفراد المجتمع الذي ينتمي إليه.

و تعني مساندة الفرد لزميله وقت الشدة و مشاركة الآخرين و إبداء روح التعاون معهم في المواقف الاجتماعية المختلفة، و مناقشة و استشارة الزميل في بعض الأمور و الاهتمام بأرائه و للعمل بها و تكوين علاقات طيبة مع الآخرين و للعمل على إستمرارية هذه العلاقات لتكوين باعنا للرضا<sup>3</sup>.

و يعرف التفاعل الاجتماعي بأنه العملية المتبادلة بين طرفين اجتماعيين (فرد أو جماعة) في موقف أو وسط اجتماعي معين، حيث يكون سلوك أي منهما منبها أو مثيرا لسلوك الطرف الآخر<sup>4</sup> و هو سلوك

<sup>1</sup> (pohlman et AL op.cit p 08)

<sup>2</sup> ياسر محمد علي عودة، مرجع سابق، ص 64.

<sup>3</sup> خطاب سمير عيد القادر و محمد صالح عطية، التعليم عن بعد و علاقته ببعض متغيرات النفسية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر (ج2)،

مصر 2002، ص 321-390.

<sup>4</sup> بني جابر عودة، علم النفس الاجتماعي، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2004، ص 133.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

متبادل بين الفرد و الآخرين يقوم على تنمية العلاقات الاجتماعية، و روح المساندة و العمل الجماعي المشترك، و تقبل نقد الآخرين، مع توفير الثقة المتبادلة بما ينمي الروابط الاجتماعية المختلفة<sup>1</sup>.

و التفاعل الاجتماعي هو سلوك اجتماعي تتبادل من خلاله الأطراف المتفاعلة التأثير و التأثير فيما بينها<sup>2</sup>.

و تسهم المعيشة اليومية للطلاب داخل الجامعة و تفاعلهم مع بعضهم البعض في تشكيل الكيان الاجتماعي و النفسي لهم خصوصا و أن الجامعة تضم نوعيات متبادلة من الطلاب، حيث تؤثر طبيعة التفاعل الاجتماعي بين الطلبة في نمو شخصية الطالب فتتسبب سلوكه و ضبط اتجاهاته و تحديد معايير و قيمه، ذلك أن نمو شخصية الطالب و نضجه الاجتماعي يتوقف على كمية و نوعية تفاعله مع أقرانه<sup>3</sup> و هناك العديد من النظريات المفسرة لعمليات التفاعل الاجتماعي بين الأقران من أهمها مايلي:

### 1. النظرية السلوكية:

يرجع السلوكين عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد إلى نظرية للمؤثر و استجابة و التعزيز التي قادها العالم الأمريكي سكرنر (Skinner) الذي يرى أن الانسان بطبيعته يميل إلى تكرار سلوك أو الإستجابة التي تحقق له هدفا أو تلبية حاجة عنده، و التفاعل الاجتماعي عند السلوكين يتمثل بالإستجابات المتبادلة بين الأفراد في وسط اجتماعي بحيث يشكل سلوك الفرد منبها لسلوك الآخر و يستدعي الإستجابة له<sup>4</sup>.

### 2. نظرية نيوكمب (Newcomb):

تسمى نظرية التشابه أو التجاذب و تفترض هذه النظرية أن الأفراد يسعون إلى الوصول لحالة من التوازن، و يحدث هذا التوازن عندما ينجذب الأفراد ذو الاتجاهات المتشابهة نحو بعضهم البعض، فالفرد يحتاج إلى تأييد و تدعيم لاتجاهاته و معتقداته من الآخرين، حيث أن التشابه في الاتجاه نحو موضوع على درجة عالية من الأهمية و الإهتمام المشترك بين الأفراد أقوى من الاتفاق في الاتجاه نحو موضوع أقل أهمية و إهتمام، و إذا حدث إختلاف في اتجاهات الأفراد يحدث نوع من التوتر بينهم مما يدفع إلى قطع العلاقات و التباعد بينهم، و يعد التشابه بين الأفراد في الاتجاهات نحو موضوع هام مشترك من أهم صلات التجاذب التي تقوي العلاقات مع الجماعة فالأفراد يحاولون التأكد من صدق اتجاهاتهم من خلال الوصول إلى اتفاق مع اتجاهات الآخرين للوصول إلى حالة التوازن، و اتضح أن اختيار الأقران يتم على أساس التشابه في اتجاهات و سلوكيات الفرد<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> ياسر محمد عل عودة، مرجع سابق، ص 66.

<sup>2</sup> نفس المرجع أعلاه، ص 67.

<sup>3</sup> الطائي، مؤيد و الخفاجي، حيدر واقع العلاقات الاجتماعية بين الطلبة، كلية التربية الرياضية، جامعتي بابل و القادسية، مجلة علوم التربية الرياضية، جامعة بابل العراق، مجلد 3 ع 5، 2006، ص 75-88.

<sup>4</sup> بني جابر، مرجع سابق، ص 135.

<sup>5</sup> إبراهيم سمير إبراهيم، مرجع سابق، ص 44.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

### 3. نظرية بيلر (Beals):

يرى بيلز أن التفاعل الاجتماعي هو السلوك الظاهر للأفراد في موقف معين و في إطار جماعات صغيرة لذلك إقتصر في بحوثه على ملاحظة السلوك الخارجي للمتفاعلين و نظرا إلى عملية التفاعل كما لو كانت مجرد اتصال من الأفعال و الكلمات و الرموز و الإشارات و قسم بيلز مراحل التفاعل الاجتماعي في الترتيب كما يلي:

- ◆ التعرف على الموقف و تحديد المشكلة أو الموضوع.
  - ◆ التقييم أي تحديد الأسس التي تقوم في ضوءها الحلول المختلفة للمشكلات و تتطلب ابداء الرأي و تحليل المشاكل.
  - ◆ المشورة و تتطلب إعطاء التعليمات و ابداء الرأي و تقديم الإقتراحات<sup>1</sup>
- و تتأثر عمليات التفاعل الاجتماعي من حيث قوتها و ضعفها و اتجاهها سلبا أو ايجابا بعوامل عدة أهمها:

✓ اتجاهات الأفراد نحو بعضهم و الأدوار الاجتماعية للأفراد المتفاعلين و مستوياتهم الثقافية و مكانتهم الاجتماعية و الجو الذي يسود عملية التفاعل و نوع القيادة في الجماعة و درجة الحرية المتوافرة و طبيعة ثقافة الجماعة<sup>2</sup>

و يتضح مما سبق أن التفاعل القائم بين الأفراد هو أكثر أنواع التفاعل الاجتماعي شيوعا، فعندما يلتقي فردان و يؤثر أحدهما في الآخر و يتأثر به يسمى التغيير الذي يحدث نتيجة لتبادل التأثير بالتفاعل الاجتماعي، فالفرد عندما يعيش في المجتمع و يحتك بالآخرين و يتعامل معهم فهو يتفاعل معهم اجتماعيا بوصفهم أفراد يتحدد سلوكه بسلوكهم فيؤثر فيهم و يتأثر بهم، و يؤدي التفاعل الاجتماعي مع الأقران دورا هاما في الحياة الجامعية للطلاب فهو تزود الطلاب بالعديد من الخبرات التي يتعلمون خلالها الكثير من المهارات، كما يؤثر على تكيفهم مع الحياة الجامعية.

### ✓ المشاركة السياسية و تأثير الأقران:

تؤدي العلاقات الاجتماعية دورا مهما في تشكيل الآراء و الاتجاهات و السلوكيات السياسية للفرد و تحفيزه للمشاركة في الحياة السياسية للمجتمع. و تؤثر العلاقات الاجتماعية على السلوك السياسي للفرد من خلال النشاطات الحزبية و عضوية منظمات المجتمع المدني كما أن

المبحث الثاني: تأثير العوامل الديمغرافية على تصور المسؤولية الاجتماعية.

<sup>1</sup> بني جابر جودة، مرجع سابق، ص 137.

<sup>2</sup> ساري حلمي و حسن محمد علم النفس الاجتماعي رام الله، مطبوعات جامعة القدس المفتوحة، القدس، 2009، ص 127.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول: مفهوم الديمغرافيا.

- مفهوم الديمغرافيا: كلمة ديمغرافيا مشتقة من اللغة اليونانية و تتألف من مقطعين : (demo) الذي يعني الشعب و (Graphy) يعني القياس و الوصف، ليكون معنى الكلمة (وصف السكان)، و يسمى مصطلح الديمغرافيا بعلم السكان، حيث يقوم بإحصاء و عدّ السكان بشكل أساسي، و ما يتفرغ عن هذا الإحصاء من دراسات علمية تتعلق بحجم السكان و توزعهم و بنائهم و نموهم.
- إذا لا يقتصر مصطلح الديمغرافيا على العد فقط، إنما يتجاوز ذلك إلى أدق التفاصيل المتعلقة بهؤلاء السكان لما يمتلك الباحث الديمغرافي قدرة على رصد المستقبل السكاني لفئة من الناس من خلال دراسة بياناتهم الإحصائية، و بشكل عام يقوم هذا العلم على دراسة الولادات و الوفيات و الهرم العمري للسكان و الهجرة، و هذه البيانات المجردة التي يقوم علم الديمغرافيا على احصائها يتفرع عنها الكثير من البيانات التحليلية الأخرى.
- و بذلك يمكن تعريف الديمغرافيا بأنه العلم الذي يتناول دراسة المجتمعات البشرية من حيث حجمها و تطورها و خصائصها و حركتها العامة<sup>1</sup>.

المطلب الثاني: التزامات المسؤولية الاجتماعية في البيئة الديمغرافية

يعتبر الفرد النواة الرئيسية للبيئة الديمغرافية حيث يعتبر المكون الرئيسي و العصب النشاط له و لنجاحه عليه أن يلتزم بجملة من المسؤوليات من بينها المسؤولية الاجتماعية.

و مسؤولية الفرد نحو المجتمع تتلخص في التالي:<sup>2</sup>

1. الإلتزام بقانون الجماعة، و هذا يستلزم من الأفراد الإلتزام بعقيدة المجتمع الأساسية، التي تعبر أمانة إجتماعية.
2. التعاون مع الجماعة في سبيل الخير العام: " و تعاونوا على البر و التقوى " من مساهمة الاقتصاد و غير ذلك.
3. تقديم العمل الصالح و التنافس في هذا السبيل: " ليلوكم أيكم أحسن عملا ".
4. نشر العلم الذي يسهم إسهاما إيجابيا في بناء المجتمع و تطويره و استغلال الذكاء في هذا السبيل، و من ذلك الأمر بالمعروف و النهي عن المنكر.

المطلب الثالث: أثر العوامل الديمغرافية على المسؤولية الاجتماعية

<sup>1</sup> منير عبد الله الدراسات السكانية، جامعة حماة كلية الزراعة، سنة خامسة اقتصاد زراعي بدون تاريخ نشر، ص 1.  
<sup>2</sup> [www.DOHAINSTITUTU.ORG](http://www.DOHAINSTITUTU.ORG) ، تاريخ الإطلاع 2020/8/9 ، 18:37.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

للعوامل الديمغرافية عدت التيار على المسؤولية الاجتماعية و يمكن تلخيصها في التالي:

✓ معيار الأداء الاجتماعي للمجتمع: و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية و الثقافية و الرياضية و الخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم و التدريب الاجتماعي و مشاريع التوعية الاجتماعية<sup>1</sup>.

1. مجال الموارد البشرية<sup>2</sup>: إعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهارتهم و اتباع سياسة للترقية و تحقيق رضاهم الوظيفي و إتباع نظام أجور و حوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع، كما يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة.

أدت التطورات التقنية إلى التأكيد و الاهتمام بالناحية النوعية للموارد البشرية لذلك تحضى اعتبارات التدريب و التكيف مع طرق الإنتاج المتغيرة و المقدره على الابتكار بإهتمام خاص من قبل المؤسسات، كما تهتم التشريعات بحماية الموارد البشرية فتحدد سياسة التوظيف و شؤون العاملين و تنظم معالجة هذه الأمور من حيث الشكل و المضمون، كم تستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج إقتصادية إيجابية، فتحقق سلامة العاملين في النواحي الصحية و النفسية و وقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية و فيما يلي أنشطة خاصة بمجال الموارد البشرية.

### سياسات التوظيف:

توفر فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع، قبول توظيف الطلاب أثناء العطلة الصيفية، قبول توظيف الأفراد المعوقين.

### تحقيق الرضا الوظيفي:

منح العاملين أجور و مرئيات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب، إتباع سياسة للترقي تعترف بقدرات كل العاملين و تحقق فرص متساوية للرفي

إعادة برنامج تدريب لزيادة مهارة العاملين، المحافظة على الاستقرار للعمالة بالصيانة المستمرة للمعدات و جدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة

<sup>1</sup> بو بكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة دراسة حالة لمؤسسة نפטال باتنة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، بسكرة 2014، ص 18.

<sup>2</sup> محمد فلاق و قدور بنافلة، المسؤولية الاجتماعية لشركة الاتصالات الجزائرية لجيزي، موبيليس، نجمة، التحول من عمل خيري إلى العطاء الذكي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الشلف، بدون تاريخ نشر، ص 6-7.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

تهيئة ظروف للعمل تتصف بالأمن.

المبحث الثالث: مفاهيم أساسية حول البيئة و علاقتها بالمسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول: تعريف البيئة

يمكن إعطاء عدة تصاريف حول البيئة و نوجزها في التالي:

### ❖ تعريف البيئة:

و تعرف البيئة بأنها المجال الذي يعيش فيه الانسان و يحصل منه على الموارد اللازمة لإشباع حاجاته فيؤثر فيه و يتأثر به <sup>1</sup>.

هناك من يعرفها في هذا الصدد بأنها مخزون أو مستودع للموارد الطبيعية و البشرية المتوفرة في مكان محدد و زمان معين و المستخدمة لإشباع حاجيات الإنسان <sup>2</sup>.

من خلال التعريفات السابقة يتضح أن مفهوم البيئة عنصرين الأول العنصر الطبيعي (البيئة البشرية) و تعني الانسان و نثاره على بيئته الطبيعية و قسم راووتون Raw weoten البيئة إلى أربعة مجموعات <sup>3</sup>.

1. **البيئة الطبيعية:** تشمل الأرض و ما حوت من موارد طبيعية، الظروف المناخية النبات و الحيوان.

2. **البيئة الاجتماعية:** تشمل تركيبة و توزيع السكان و مختلف الخدمات المتداولة في المجتمع، سياسية، صحية، تجارية و غيرها...

3. **البيئة الجمالية:** تشمل المنتزهات العامة، المناطق الترفيهية و المساحات الخضراء.

4. **البيئة الاقتصادية:** تشمل الأنشطة الاقتصادية المختلفة الناتجة عن عناصر الإنتاج (رأس المال، التكنولوجيا، العمالة و الأرض) و ما يترتب عن ذلك دخول قومية فردية تؤثر على الرفاهية الاقتصادية.

المطلب الثاني: النظام البيئي

<sup>1</sup> محمد عبد البديع، اختفاء حماية البيئة، مصر 2003، ص 10.

<sup>2</sup> محمد صالح الشيخ، الأثار الاقتصادية و الحالية لتلوث البيئة و وسائل الحماية، ط1، مصر 2002، ص 13.

<sup>3</sup> محمد صالح الشيخ، مرجع سابق، ص 16.

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

يقصد بالنظام مجموعة من الإجراءات الفرعية تتعامل فيما بينها لخدمة هدف مشترك، أما النظام البيئي فيتكون من كائنات حية و مكونات غير حية في مكان معين بتفاعل بعضها بعض وفق نظام دقيق و متوازن في ديناميكية ذاتية لتستمر في أداء وظائفها الحيوية.

و يتكون النظام البيئي من أربعة عناصر أساسية 1:

1. **العناصر الطبيعية غير الحية:** و يطلق عليها بمجموعة الأساس لأنها تضم مقومات الحياة الأساسية، و تشمل الماء و الهواء و حرارة الشمس و التربة و الصخور و المعادن المختلفة.
  2. **العناصر الحية المنتجة:** تسمى المنتجة لأنها تنتج غذائها بنفسها من عناصر المجموعة الأولى و تتمثل في النباتات.
  3. **العناصر المستهلكة:** تشمل بالدرجة الأولى الانسان لما يتمتع به من قدرات تأثيرية هائلة إضافة إلى الحيوانات العشبية واللاحمة.
  4. **العناصر المحللة:** تساعد عناصر التحلل على إعادة جزء من المادة إلى التربة لتستفيد منها العناصر الحية المنتجة، و تتضمن كائنات مجهرية تتمثل في الفطريات و البكتيريا.
- تتفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض وفق نظام دقيق، حيث يعتمد كل عنصر على عناصر أخرى في علاقة تكاملية بها يضمن حفظ توازن النظام.

### المطلب الثالث: المسؤولية اتجاه البيئة

من خلال المساهمة في حماية البيئة و تنميتها و البيئة كمرفق اجتماعي يستخدمه قطاع الأعمال لتحقيق أرباحه و جزء كبير من هذه الأرباح هو على حساب البيئة أي على حساب المجتمع، عندما يقوم قطاع الأعمال بنشاطه الإنتاجي و يحسب تكاليف الإنتاج يحسب التكاليف الداخلية الخاصة (-PRiveT Cost InternaL Cost) و يتجاهل التكاليف الاجتماعية أو التكاليف الخارجية (Social Cost-Extennal Cost) حيث جزء كبير من تكاليف الإنتاج تكون على حساب استنزاف و تلويث البيئة (هواء و ماء و تربة و ضوضاء) أي على حساب المجتمع ككل

## الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية

خلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل الى مفهوم الاقران و الذي هو عبارة عن مجموعة الافراد التي تتفاعل في ما بينها و يؤثر كل عنصر على الاخر و التي تربط بينهم روابط اجتماعية و ثقافية و اهم النظريات التي تناولت هذا الموضوع نظرية نيو كومب الذي أولى اهتماما بارزا بتاثير الاقران ،ومن جهة أخرى تلتزم المسؤولية الاجتماعية في البيئة الديمغرافية بمجموعة من الالتزامات على غرار الالتزام بقانون الجماعة و تقديم العمل الصالح و التنافس

الفصل

الثالث

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

### الفصل الثالث: أدبيات سابقة

في هذا الفصل يستعرض الباحث الأدبيات السابقة التي تعرضت و درست المسؤولية الاجتماعية و تأثير الأقران، و التي قام الباحث بالتطرق لها من خلال رسائل الماجستير و الدكتوراه المختلفة المنشورة في المكتبات الجامعية، و لم يعثر الباحث بعد مراجعته للأدب النظري و مصادر المعلومات المكتبية و الإلكترونية المتاحة في حدود دراسته على دراسات عربية أو أجنبية تناولت موضوع الدراسة الحالية بشكل مباشر و لذلك تم إلقاء النظر على عدد من الدراسات العربية و الأجنبية على النحو التالي:

❖ الدراسات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية.

❖ الدراسات التي تناولت تأثير الأقران.

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

### I. الدراسات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية:

#### 1. الدراسات العربية:

❖ دراسة ( التويجري 1988) بعنوان المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية:

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر المسؤولية الاجتماعية في الهيكل الإداري للمنشآت العاملة في المملكة العربية السعودية، من حيث النشاطات الاجتماعية التي تقوم بها المنشأة و مدى مساهمتها في توفير التسهيلات للمواطنين من ناحية السكن و الأماكن الترفيهية و المحافظة على البيئة الخارجية و المساعدة في توظيف ذوي العاهات، فضلا عن تقديم فكرة مستبسة من الدراسة الميدانية حول موضوع المسؤولية الاجتماعية و دورها في المجتمع، و كيفية الإستفادة منها في المنشآت . و قد تضمنت عينة البحث (110) منشأة ما بين صناعية و خدمية و معتمدا أسلوب الإستبيان المرسل في جميع البيانات، و قد توصلت الدراسة إلى عدم تجاوب و تفاعل المنشآت مع المجتمع، حيث أن المشاركات و الإسهامات لا تزال محددة قياسا بالقدرات المالية و الخبرات الإدارية التي تمتلكها.

❖ دراسة (عام 1991) حدود المسؤولية الاجتماعية : إطار فكري للأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال في دول العالم الثاني:

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم المراجعة الاجتماعية في جمهورية مصر، و جهود الباحثين و المنظمات المهنية العربية و العالمية في هذا المجال، و تحديد المسببات التي أدت إلى صعوبة تحديد الإطار الفكري للمراجعة الاجتماعية في الدول النامية عامة و العربية خاصة و من ثم إقتراح نموذج لمراجعة الأداء الاجتماعي ، إطار غير محدد المعالم و لم يتفق على إبعاده حتى اليوم بشكل قاطع و أخيرا أن الأداء الاجتماعي لمنظام الأعمال هو نشاط يمكن تقنيه من خلال تحدد فئاته و مجالاته.

❖ دراسة ( التركستاني 1995): بعنوان مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، و التعرف على ما إذا كان هناك خلاف حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المسؤولين على هذا النشاط في الإدارات التي شملتها الدراسة البالغة (352) شركة سعودية ، و قد تمثل ذلك بوجود ثلاثة مفاهيم للمسؤولية الاجتماعية هي المفهوم الاجتماعي، الديني، الإداري او

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

الاقتصادي و توصلت الإدارة أيضا إلى أن هناك علاقة بين حجم الشركة ومدى قيامها بمهام المسؤولية الاجتماعية بحيث أنه كلما كانت الشركة ذات مركز مالي قوي أدى ذلك إلى زيادة ممارستها لمهام المسؤولية الاجتماعية.

### ❖ دراسة ( البكري و الديودجي 2001) بعنوان إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مديري المنظمات الأعمال، و قياس مدى إدراكهم و ذلك وفقا للمعايير الشخصية و المهلين التي يحطونها، فضلا عن صياغة إطار نظري عام لمضمون المفاهيم الثلاثة للمسؤولية الاجتماعية، و قد شمل مجتمع البحث (20) شركة صناعية في العراق و عبر إستطلاع آراء عينة البحث و البالغة (94) مفردة من قادة هذه الشركات، و قد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين السمات الشخصية للمديرين و فهمهم للمسؤولية الاجتماعية فضل عن اعتماد المديرين للمفهوم الكلاسيكي كتوجه فكري و إداري فعلمهم.

### ❖ دراسة ( الغالبي و العامري 2001) " بعنوان المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال لشفافية

#### نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المعارف التجارية الأردنية:

هدفت الدراسة إلى إستكشاف ما إذا كانت هناك علاقة إيجابية بين الدور الاجتماعي للمنظمة و طبيعة نظام المعلومات فيها مركزا على جانب شفافية لهذا النظام و إذا ما تحقق وجود مثل هذه العلاقة أو عدم وجودها فإن إدارات المصارف الأردنية مطالبة بأن تحي هذه الحقائق و تتعامل في ضوءها مع مختلف الأطراف و بما ينعكس إيجابيا على الأداء في المصارف.

و قد إقتصر مجتمع البحث على المصارف التجارية العربية الأساسية العاملة في البيئة الأردنية و بالذات في مدينة عمان لتواجد العدد الأكبر من الفروع و للحركة الاقتصادية القوية في هذه المدينة.

و قد تم إختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع بلغ عددها 7 مصارف تمثل أكبر مصارف و أقدمها في البيئة الأردنية، و قد تم إختيار مجموعة من الفروع بلغ عددها 63 فرع تمثل نسبته 11.7% من العدد الكلي لفروع هذه المصارف السبعة.

عينة الدراسة و قد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها تمثل في وجود علاقة ضعيفة بين نمط المسؤولية الاجتماعية المعتمدة و شفافية النظام من المعلومات في المصرف و كذلك فإن المسؤولية الاجتماعية في ضوء معامل تحديد المستخرج لا تفسر سوى 4.88% من شفافية نظام المعلومات المعتمدة من قبل المصرف.

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

### ❖ دراسة (السافي واتور 2005) بعنوان " محاسبة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على المحاسبة المسؤولية الاجتماعية و الوقوف عند أهم مشاكلها، و التعرف على المعايير لتقييم الأداء الاجتماعي القابلة للقياس الكمي و التي تصلح لقياس موقف منظمات الأعمال من خلالها و محاولة وضع نموذج لتقييم كفاءة الأداء الاجتماعي في منشأة صناعية كدراسة ميدانية. و قد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها أن كافة عناصر التكاليف الأداء الاجتماعي لشركة موضوع الدراسة يمكن تجميعها و قياسها و الإفصاح عنها بثلاث محاور تم توضيحها من خلال نموذج مقترح. كما أثبتت الدراسة إمكانية الحكم على مدى كفاءة الحكم الاجتماعي للشركة تجاه العاملين و العملاء و أفراد المجتمع المحيط من خلال معدل حجم الأنفاق لكل وحدة من وحدات لقياس كل محور من محاور مقترحة، كما أشارت الدراسة إلى أهمية توفر مؤشرات للمقارنة يتم وضعها من قبل جهات داخلية للشركة يتناسب مع معايير الموضوع من الجهات المعنية.

### ❖ دراسة (المالي 2005) بعنوان " دور المعلومات المحاسبية في قياس و تقييم الأداء الاجتماعي

#### للمؤسسات الصناعية: دراسة تطبيقية في البحرين

هدفت هذه الدراسة بيان دور المعلومات المحاسبية في قياس و تقييم مستوى الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية للكشف عن مدى وفاء تلك الوحدات بمسؤولياتها الاجتماعية، و قد تم إختيار عملية البحث الممثلة للقطاع الصناعي في مملكة البحرين لإستخدام وسائل القياس المختارة و تحليل النتائج لتقييم مستوى أدائها الاجتماعي و من ثم مساهمتها في الربحية الاجتماعية و توصلت الدراسة أن موضوع تكاليف الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصناعية قد تبوأ موقعا ذات الأهمية كبيرة فيمن إطار الظروف الاقتصادية الراهنة للعصر الحديث، لما يتضمن من آفاق جديدة للتصدي لأضرار المجتمع المتولدة عن النشاطات الاقتصادية لمنظمات الأعمال و الذي بدوره يؤدي إلى تعظيم المنافع الاجتماعية للمجتمع، بالإضافة إلى تعزيز الوضع المالي للمؤسسة.

### ❖ دراسة (آبودوم 2006) بعنوان إدارة المعرفة و المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية:

هدفت هذه الدراسة إلى طرح جهود الفكر الانساني و الإشكالات التي واجهت المعرفة الإنسانية في تحقيق الجودة الشاملة على مختلف الأنظمة الاجتماعية و السياسات التلموية، و قد أجريت الدراسة في السودان و

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

قد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها هناك علاقة إرتباط بين مصادر المعرفة و المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية .

❖ دراسة (جربوع 2007) بعنوان مدى تطبيق القياس و الإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة، دراسة إستكشافية لأراء المديرين الماليين و رؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة فلسطين. هدفت الدراسة التعرف على مدى وجود منظمات أعمال من الشركات و المؤسسات و غيرها متخصصة لممارسة المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة. و لتحقيق أهداف الجانب التطبيقي للدراسة ، تم تصميم إستبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة و الإطار النظري وزعت على 70 من المديرين الماليين و محاسبي الشركات الفلسطينية، و قد تبين من نتائج الدراسة أن المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لم تحظ بالقدر الكافي من الاهتمام من جانب الجمعيات المهنية للمحاسبة و المراجعة في فلسطين، كما أظهرت أن الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية هو إطار غير محدد المعالم و لم تتفق على أبعاده حتى اليوم بشكل قاطع، كما أظهرت الدراسة أن المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لهذه المشروعات أنها نشاط يمكن تقنيه عن طريق تحديد فئاته و مجالاته و أهدافه و متغيراته و بالتالي يمكن تحديد سبل قياسه و الإفصاح عن نتائجه بشكل موضوعي.

الدراسات التي تناولت تأثير القرآن:

### 1. دراسة مارجو جاردنر (2004): Margo Eardnar

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الأقران على مستوى المخاطرة و القدرة على اتخاذ القرار لدى المراهقين و الشباب في أمريكا، و تكونت عينة الدراسة من (306) فقد تم تقسيمهم إلى ثلاثة مجموعات عمرية : الأولى (13-16 سنة) و الثاني (18-22 سنة) و الثالثة (24 سنة فأكثر)، و إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما إستخدم إستبيان قياس مستوى المخاطرة و إستبيان القدرة على إتخاذ القرار و هما من إعداده، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى المخاطرة لدى الفرد ينخفض مع التقدم في العمر، و أن القدرة على إتخاذ القرار لدى المراهقين تزداد عند وجودهم في مجموعة من أقرانهم، و أن تأثير الأقران على مستوى المخاطرة و القدرة على إتخاذ القرار بين المراهقين و الشباب أكثر قوة منه لدى الراشدين.

### 2. دراسة ياسر أبو لباد (2007):

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخصائص الاقتصادية و الاجتماعية لجماعات الرفاق في المدارس الثانوية في الأردن و علاقتها بأنماط السلوك الاجتماعي السائد و مستوى التحصيل الدراسي، و تكونت عينة الدراسة من (881) طالبا من طلاب ست مدارس ثانوية للذكور في الأردن، و استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم مقياس الوضع الاجتماعي و الاقتصادي إعداد (أبو هلال 1998) مكون من (20) فقرة، و إستبانة السلوك الاجتماعي من إعداده مكونة من (40) فقرة، و استخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية منها: المتوسطات الحسابية، و الإنحرافات المعيارية، و معامل ارتباط بيرسون، و إختبار Test، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أن معظم جماعات الرفاق ذوي الخصائص الاقتصادية و الاجتماعية المتوسطة و أن أنماط السلوك الأكثر شيوعا بين جماعات الرفاق هي : التعاون، التنافس، الصراع و أقلها شيوعا هي التكيف، و يوجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين الخصائص الاقتصادية و الاجتماعية للرفاق و مستوى التحصيل الدراسي

### 3. دراسة سعيد الصاقي (2008):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات النفسية و الاجتماعية و من هذه المتغيرات التوجه نحو الأقران، و تقدير الذات، و المكانة الاجتماعية، و علاقتها بالصدقة بين طلبة المرحلة الثانوية بمدينة أبها السعودية، و تكونت عينة الدراسة (229) طالبا في المرحلة الثانوية، و استخدم الباحث المنهج الوصفي، كما استخدم إستبيان من إعداده و استخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية منها: المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و معامل إرتباط بيرسون، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين التوجه نحو الأقران و كل من الصدقة و تقدير الذات و المكانة الاجتماعية.

إرتباط بيرسون، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين التوجه نحو الأقران و كل من الصدقة و تقدير الذات و المكانة الاجتماعية.

### 4. دراسة عباس موسوي (2009):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الحاجة إلى الصديقة لدى طالبات كلية التربية بجامعة الكوفة في العراق، و الكشف عن الفروق بين طالبات كلية التربية في الحاجة إلى الصديقة تبعا لمتغيري التخصص و المستوى الدراسي، و بلغت عينة الدراسة (308) طالبة، و استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم مقياس الحاجة إلى الصديقة من إعداده و مكون من (41) فقرة، و استخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

منها: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و معامل ارتباط بيرسون و إختيار Test، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى الحاجة إلى الصديقة مرتفع بين الطالبات كلية التربية، و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الحاجة إلى الصديقة لدى طالبات كلية التربية تبعاً لمتغيري التخصص و المستوى الدراسي.

### 5. دراسة جوزيف ألين (2010) Joseph Allen

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الأقران على تعاطي المراهقين للمخدرات، و تكونت عينة الدراسة من (157) فرداً من المراهقين المتعاطين للمخدرات في ولاية فرجينيا بأمريكا، و استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم صحفية المقابلة من المراهق و والديه و أقرانه و قائمة مشكلات المراهق من إعدادها، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن دافع المراهق للاستقلال عن أسرته و المستوى الاجتماعي للأقران عاملان يؤثران على تعاطي المراهق للمخدرات.

### 6. دراسة زارينا إختار (2011) Zarina Akhtar

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الأقران و الوالدين على مستوى التحصيل الأكاديمي لطلبة جامعة نيودلهي بالهند، و بلغت عينة الدراسة (156) طالبا و طالبة من كليات إدارة الأعمال، و الحاسوب، و الاقتصاد بجامعة نيودلهي الهندية، و استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت الأدوات الآتية: كشوف علامات الطلاب، إستبيان لمعرفة آراء الطلاب عن تأثير الأقران و الوالدين و هو من إعدادها، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تأثير الأقران على التحصيل الأكاديمي سلبي بينما تأثير الوالدين إيجابي، و تأثير الأقران سلبي على التحصيل الأكاديمي للإناث أكبر من الذكور.

### 7. دراسة كامبوس كامبوس (2011) Camila Campos

و هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الأقران على الإختيار السياسي لدى طالبة جامعة ساو باولو أكبر جامعة في البرازيل، و تكونت عينة الدراسة من (635) طالبا و طالبة من الطلبة الجدد و ذلك في عام إجراء الانتخابات الرئاسية 2010م، و استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت استبيان المشاركة السياسية من إعدادها و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يكتسب طلبة الجامعة العديد من اتجاهاتهم و آرائهم السياسية من خلال النقاشات التي تدور بينهم، و يؤثر الأقران على الإختيار السياسي لبعضهم البعض.

### 8. دراسة مارسيا فافشمبس (2013) Marcel Fafchamps

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الأقران على المشاركة السياسية للأفراد في الانتخابات التي أجريت في الموزمبيق عام 2009، و تكونت عينة الدراسة من (502) من المشاركين في الانتخابات أخذت (151) مركز إقتراع و استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم صحيفة مقابلة شخصية من إعداده، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن تأثير الأقران قد يكون إيجابي بتشجيع الأفراد على المشاركة في العملية الانتخابية، و قد يكون تأثير الأقران سلبي بالتأثير على الفرد للتصويت لصالح أفراد أو أحزاب معينة.

### الدراسات الأجنبية

دراسة (Tooh Shn 1990) بعنوان هدف إلى معرفة و إدراك خصائص و أهمية المعلومات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية على (القرارات المتخذة من قبل الشركة و قد شملت عدة الدراسة (200) شركة استثمارية في استراليا و قد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للمعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في القرارات المتخذة من قبل الشركات المبحوثة مع احتمال أن تكون لهذه المعلومات تأثيرات أخرى إذا ما تم تحويلها إلى شكل كمي و أن ترتبط في محتواها بما يخص عملية تحسين السلعة أو الجراءات التطبيقية لهذه الشركة

دراسة (Rubin Corparute Social Responsibility Canfiled 2005) بعنوان Corparute Social Responsibility Canfiled

هدف إلى تحري العلاقة بين تقديرات الشركات للمسؤولية الاجتماعية و ملكيتها و هيكل رأس المال و قد شملت عملية الدراسة شركة أمريكية كبيرة و قد أثبتت النتائج هناك ارتباط سلبي بين الملكية و المسؤولية الاجتماعية حيث أن المسؤولية مصدر خلاف بين مختلف المالكين

دراسة (Amaechi 2006) بعنوان Corporate Social Responsibility la mingerie

هدفت الدراسة إلى تحري معنى و ممارسة المسؤولية الاجتماعية في نيجيريا و قد توصلت إلى أن الشركات الوطنية تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية و تمارسها كنوع من العمل الخيري و الانساني و أن هذه النتيجة تقترح أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تمثل بناء اجتماعي يعزز المتطلبات الاجتماعية في نيجيريا.

دراسة (2006) بعنوان

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الوعي و الإدراك من قبل المحاسبين المحترفين في ماليزيا و للمفاهيم و العناصر و الوظائف الأساسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات و قد شملت عينة الدراسة (14) محاسبا محترفا للحصول على وجهات نظرهم حول مستوى الوعي و الإدراك للمسؤولية الاجتماعية و قد توصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها أن (المحاسبين المحترفين بالمسؤولية الاجتماعية و مضامينها من مفهوم و عاصر و وظائف أساسية، بالإضافة إلى الحالة الايجابية باتجاه للتأكيد على المسؤولية الاجتماعية للشركات

دراسة (2006) بعنوان

هدفت الدراسة إلى تطوير إطار شامل لسلسلة الموردين يعني بالمسؤولية الاجتماعية الشاملة في محل صناعة الأغذية لما واجهته هذه الصناعة في الولايات المتحدة الأمريكية في انتقادات موجهة من قبل أفراد المجتمع، حيث أن الإطار المطور للمسؤولية الاجتماعية احتوى على مجموعة من المتغيرات تتضمن التجارة العادلة، الصحة العامة، السلامة، حقوق العاملين، حقوق الانسان، الادخار، التكنولوجيا الحيوية بالإضافة إلى البيئة و قد توصلت الدراسة إلى أن الإطار المقترح يعتبر داعما لممارسات صناعة الأغذية في الاستراتيجيات الملائمة و ممارساتهم اتجاه المسؤولية الاجتماعية.

دراسة (2006) بعنوان

هدفت الدراسة إلى تحليل الصعوبات التي تواجهها الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم إلى تبني إطار المسؤولية الاجتماعية من خلال تحليل أربع حالات دراسة للشركات في اسبانيا لفهم الممارسات الاجتماعية و البيئية المؤثرة، و قد توصلت الدراسة إلى أن الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم مازال أمامها فجوة كبيرة في كيفية التعلم و تطبيق المسؤولية الاجتماعية و ايصالها لأصحاب الفئات الداخلية و الخارجية و الوصول إلى أفضل الممارسات في هذا الإطار و انعكاساتها على المجتمع الخارجي

دراسة (2007) بعنوان

هدفت الدراسة إلى اختيار مدى العلاقة الفعلية بين نقاط القوة الايجابية و نقاط الضعف للنشاطات المسؤولية الاجتماعية في الشركات و الأداء العادل في الولايات المتحدة الأمريكية تكونت عينة الدراسة في الشركات المسجلة في التسوق المالي الامريكي للأعوام (1991-2003)، و قد توصلت الدراسة إلى أن الدراسة تبني المديرين لكافة توجهات أصحاب المصالح سيؤدي إلى إعاقه تحقيق أهدافهم و أن توجهات أصحاب المصالح تتغير بمرور الوقت و هذا يؤثر بالنتيجة النهائية عند العملاء و على علاقة الموظفين و بالتالي الإخفاق في تحقيق الأهداف الشمولية للمسؤولية الاجتماعية

دراسة (2007) بعنوان

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

هدفت الدراسة إلى التحقق تحت أي ظروف تكون المسؤولية الاجتماعية الشاملة معرضة لضعف

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

نتائج الدراسة	هدف الدراسة	عنوان الدراسة	اسم الدراسة
عدم تجاوب و تفاعل المنشآت مع المجتمع محدودية المشاركات و الإسهامات قياسا بالقدرات المالية و الخبرات الادارية التي تمتلكها	معرفة مدى توافر المسؤولية الاجتماعية في الهيكل الاداري للمنشآت العاملة في المملكة العربية السعودية مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في توفير التسهيلات للموظفين من ناحية السكن، الأماكن الترفيهية و المحافظة على البيئة الخارجية	المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية	دراسة التويجري 1988
موضوع مراجعة الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال لم يحط بالقدر اللازم من الاهتمام من جانب المنظمات المهنية في الدول النامية بما في ذلك الدول العربية. الإطار العام للأداء الاجتماعي إطار غير محدد المعالم و لم يتفق على أبعاده حتى اليوم الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال هو نشاط يمكن تقنيته عن طريق تحديد مجالاته.	إلقاء الضوء على مفهوم المراجعة الاجتماعية في جمهورية مصر تحديدي المسببات التي أدت إلى صعوبة تحديد الإطار الفكري للمراجعة الاجتماعية في الدول النامية عامة و العربية خاصة.	حدود المسؤولية الاجتماعية إطار فكري للأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال في دول العالم النامية	دراسة علام 1991

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

<p>علاقة ارتباط بين مصادر المعرفة و المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية</p>	<p>طرح جهود الفكر الانساني و الإشكالات التي واجهت المعرفة الانسانية في تحقيق الجودة الشاملة عن مختلف الأنظمة الاجتماعية و السياسية التتموية و قد أجريت هذه الدراسة في السودان</p>	<p>إدارة المعرفة و المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية</p>	<p>دراسة أبو دوم 2006</p>
<p>المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لم تحط بالقدر الكافي من الاهتمام من جانب الجمعيات المهنية للمحاسبة و المراجعة في فلسطين الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية هو إطار غير محدد المعالم و لم يتفق على أبعاده حتى اليوم المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لهذه المشروعات أنها نشاط يمكن تقنيته عن طريق تحديد مجالاته و أهدافه و متغيرات و بالتالي يمكن تحديد سبل قياسه و الإفصاح عن نتائجه بشكل موضوعي</p>	<p>التعرف على مدى وجود منظمات أعمال من الشركات و المؤسسات و غيرها متخصصة لممارسة المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة تم تصميم استبانة لتحقيق أهداف الجانب التطبيقي للدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة و الإطار النظري و زعت على 70 من المديرين الماليين و محاسبى الشركات الفلسطينية</p>	<p>مدى تطبيق القياس و الإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات دراسة استكشافية لأداء المديرين الماليين و رؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الفرعية المساهمة في قطاع غزة فلسطين</p>	<p>دراسة جربوع 2007</p>

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

<p>وجود تأثير للمعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في القرارات المتخذة من قبل الشركات المبحوثة احتمال أن تكون لهذه المعلومات تأثيرات أخرى إذا ما تم تحويلها إلى شكل كمي و أن ترتبط في محتواها بما يخص عملية تحسين السلعة او الإجراءات التطبيقية لهذه الشركات.</p>	<p>معرفة و إدراك خصائص و أهمية المعلومات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية على القرارات المتخذة من قبل الشركة</p>	<p>Attitude towards corporates social</p>	<p>دراسة Teoh Shiv 1990</p>
<p>ارتباطا سلبيا ما بين الملكية و المسؤولية الاجتماعية للشركات لا وجود لعلاقة بين الملكية المؤسساتية و المسؤولية الاجتماعية حيث أن المسؤولية الاجتماعية مصدر خلاف بين مختلف الأماكن</p>	<p>تحري العلاقة بين تقديرات الشركات للمسؤولية الاجتماعية و ملكيتها و هيكل رأس المال</p>	<p>Corporate social responsibility</p>	<p>دراسة Rubin</p>
<p>الشركات الوطنية تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية و تمارسها كنوع من العمل الخيري و الانساني اقترح أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تمثل بناء اجتماعي محلي يعزز</p>	<p>تحري معنى و ممارسة المسؤولية الاجتماعية في نيجيريا</p>	<p>Corporate social responsibility in Nigeria</p>	<p>دراسة 2006 amaeshi</p>

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

<p>المتطلبات الاجتماعية في نيجيريا</p>			
<p>الإطار المقترح يعتبر داعما للممارسات صناعة الأغذية في الاستراتيجيات الملائمة و ممارساتهم تجاه المسؤولية الاجتماعية</p>	<p>تطوير إطار شامل لسلسلة الموردين يعني بالمسؤولية الاجتماعية الشاملة في مجال صناعة الأغذية واجهت هذه الصناعة في الولايات المتحدة الأمريكية انتقادات موجهة من قبل أفراد المجتمع الإطار المطور للمسؤولية الاجتماعية إحتوى على مجموعة من المتغيرات تتضمن التجارة العادلة، الصحة العامة السلامة، حقوق العاملين، حقوق الانسان، الادخار، التكنولوجيا الحيوية ، البيئة</p>	<p>Caporate social responsibility</p>	<p>دراسة brown 2006</p>
<p>الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم ما زال أمامها فجوة كبيرة في كيفية التعليم و تطبيق المسؤولية الاجتماعية ايصال المسؤولية الاجتماعية لأصحاب الفئات الداخلية و الخارجية</p>	<p>تحليل الصعوبات التي تواجهها الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم في تبني إطار المسؤولية الاجتماعية من خلال تحليل أربع حالات دراسة للشركات في اسبانيا لفهم الممارسات</p>		

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

الوصول إلى أفضل الممارسات في هذا الإطار و انعكاسها في المجتمع الخارجي	الاجتماعية و البيئة المؤثرة		
تبنى المديرين لكافة توجهات أصحاب المصالح سيؤدي إلى إعاقة تحقيق أهدافهم توجهات أصحاب المصالح تتغير بمرور الوقت و هذا يؤثر بالنتيجة النهائية عند العملاء و على علاقات الموظفين الاخفاق في تحقيق الأهداف الشمولية للمسؤولية الاجتماعية	إختيار مدى العلاقة بين نقاط القوة الايجابية و نقاط الضعف للنشاطات المسؤولية الاجتماعية في الشركات و الأداء العادل في الولايات المتحدة الأمريكية تكونت عينة الدراسة من الشركات المسجلة في السوق المالي الأمريكي للأعوام (1991-2003)	Waht corporate social responsibilty activites	دراسة Bird et al 2007
تم تطبيق الدراسة على 112 طالب جامعي	التحقق تحت أي ظروف تكون المسؤولية الاجتماعية الشاملة معرضة لضعف قدرة الشركة في مجال الجودة و العكس بالعكس	The csr quality trade – off : wen can	دراسة 2007 brens

المصدر من اعداد الطلبة

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة واختبار صحة الفرضيات

1- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

هناك تشابه بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة من حيث المتغيرات المدروسة بها ففي الدراسة الحالية لدينا المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية و التابع هو الطلبة، وبذلك هناك نوع من التشابه من

## الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة

حيث المتغير المستقل بحيث ان اغلب الدراسات السابقة تفصلت في هذا الموضوع ،ولكن الإضافة او الشيء التي تعمقت فيه الدراسة الحالية هو مدى تأثير العوامل الديمغرافية أي تأثير الفرد على تصور المسؤولية الاجتماعية .

تتميز الدراسة الحالية بشملها لابرز عنصر مؤثر في المسؤولية الاجتماعية الا و هو تأثير الاقران بها و كذلك انها تمتاز بتقديمها لعناصر مختلفة تشمل مجالات تطبيق المتغير المستقل و مدى واقعيته و أهميته،وقد تم ربط كيفية ممارسة المسؤولية بالمكاسب التي تحققها.

2-اختبار صحة الفرضيات بناء على الدراسات السابقة:

بناء على ما تم الوصول اليه من خلال إيضاح أوجه الفرق بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة فان نستنتج بان الفرضيات التي تم طرحها كالتالي:

\*الفرضية الأولى:تساهم المسؤولية الاجتماعية في تقوية الحس الاجتماعي للمسؤول في المنظمة الاقتصادية . هي فرضية مقبولة من خلال نتائج الدراسات السابقة (دراسة التويجري1988) بعنوان المسؤولية الاجتماعية في القطاع و التي هدفت الى تبيان مدى توافر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة من حيث النشاطات التي تقدمها في اطار التوعية بها و تقوية الحس الاجتماعي لدى المسيرين ونتجت الى بيان مدى مساهمتها في مختلف الجوانب الاجتماعية من مساعدات لدوي العاهات و توفير الأماكن الترفيهية و المحافظة على البيئة الخارجية .وبالتالي نقبل الفرضية الأولى.

\*الفرضية الثانية:المسؤولية الاجتماعية لها علاقة ببعض القيم الأخلاقية و الدينية.. هي فرضية مقبولة وذلك حسب الدراسات السابقة(متولي1990) والتي هدفت دراسته الى التعرف على العلاقة الموجودة بين المسؤولية الاجتماعية و القيم الأخلاقية و الدينية لدى عينة من الطلبة الجامعيين و التي توصلت الى نتيجة وجود ارتباط موجب احصائيا للذكور و الاناث بين المسؤولية الاجتماعية و القيم الأخلاقية و الدينية عكس القيم الاقتصادية و بالتالي يمكننا قبول الفرضية الثانية.

الخطمة

## الخاتمة

### الخاتمة :

من خلال الدراسة التي قمنا بها حاولنا جاهدين الوصول الى إجابة للإشكالية المطروحة في موضوعنا و التي تتمثل في :ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية عند الطلبة؟ وقد قمنا بدراسة هذا الموضوع عبر ثلاثة فصول وذلك انطلاقا من الفرضيات و التساؤلات المطروحة في بداية الموضوع من اجل اثبات صحتها من عدمها وإبراز الإجابة الصحيحة حول مختلف التساؤلات .ومن خلال التعرض لمختلف المفاهيم التي لها علاقة بالموضوع كانت لنا النتائج و التوصيات التالية:

1-النتائج: لقد توصلنا من خلال بحثنا الى ما يلي:

-المسؤولية الاجتماعية موضوع مهم وجب التطرق اليه في جل منظمات الاعمال.

-تعتبر بيئة الاعمال الميدان الرئيسي التي تبرز فيه المسؤولية الاجتماعية.

-العوامل الديمغرافية فاعلية كبيرة في سيرورة و ممارسة المسؤولية .

-المسؤولية الاجتماعية مكاسب في مختلف المجالات و الاطوار.

2-التوصيات: في ظل النتائج المتوصل اليها بخصوص الموضوع فأننا نضع التوصيات التالية :

-تحقيق الحفاظ على ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لضمان سيورتها .

-منح الافراد الثقة في النفس من اجل تحقيق مبدا المسؤولية الاجتماعية.

-الاهتمام بجميع العوامل التي لها علاقة بالتأثير على المسؤولية .

-ضرورة التركيز على العوامل الديمغرافية والاقران من اجل مواكبة مختلف التطورات الحاصلة.

3-افاق الدراسة: يمكن اقتراح المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث والتي من الممكن ان تكون عناوين بحوث مستقبلة:

-العوامل الديمغرافية و البيئة المؤثرة في المسؤولية الاجتماعية.

-تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية.

-المشاركة السياسية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية وتأثير الاقران لدى طلبة جامعة القدس.

قائمة

المصادر

## قائمة المصادر و المراجع

### قائمة الصادر والمراجع :

- عمر وصفي وعقلي و آخرون، وظائف منظمات الأعمال، دار زهوان للنشر و التوزيع، كمان الأردن، رقم طبعة، بدون سنة طبعة،
- عبد السلام ابو قحب، مقدمة في الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر
- معاد ناتف برنوطي، الأعمال الخصائص و الوظائف الإدارية، دار وائل للنشر و التوزيع
- محمد صالح الحناوي و محمد فريد الصحن، مقدمة في الأعمال و المال، مركز التنمية الإدارية، جامعة الإسكندرية،
- عبد الغفار حنيف و عبد السلام أبو قحب أساسيات تنظيم و إدارة الأعمال الدار الجامعية، الاسكندرية
- الدكتور عبي عباس و آخرون، وظائف منظمات الأعمال. دار السيرة للنشر و توزيع الطباعة
- وهيبه، مقدم لوحة القيادة مرآة المؤسسة، رسالة نيل شهادة الماجستير لتخصص علوم التسيير
- خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسنين عمان، الأردن
- مهدي زويلف و علي العضايمة، إدارة المنظمة نظرية و سلوك، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، كمان الارد
- بشير العلاق، الإدارة الحديثة نظريات و مفاهيم، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان
- حسن حريم مبادئ الغدارة الحديثة النظريات العمليات الإدارية و وظائف المنظمة دار الحماد للنشر و التوزيع
- محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير أساليب و وظائف، تقنيات الجزء الثاني، وظائف المسير و تقنيات التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر
- جليل أحمد توفيق، إدارة الأعمال (مدخل وظيفي)، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، بدون رقم طبعة
- نادية العارف، التخطيط الاستراتيجي و العولمة، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، بدون طبعة
- محمد أحمد عوض، الإدارة الاستراتيجية (الأصول و الأسس العلمية)، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر
- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر
- تسوما علي سلطيف، الإدارة الإستراتيجية و المنظمة و أثرها في رفع أداء منظمات الأعمال: دراسة ميدانية على المنظمات الطاغية العامة في الساحل السوري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، غير منشورة

## قائمة المصادر و المراجع

- أحمد سيد مصطفى، تحديات العولمة و التخطيط الإستراتيجي، جامعة الزقازيق مصر الطبعة الثالثة
- محمد نصار ذيب المرشد ، المسؤولية الاجتماعية الاخلاقية للادارة الاستراتيجية في الشركات الصناعية الاردنية المساهمة العامة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية في جامعة ال البيت ، غير منشورة
- مركز مراص الاستشارات الإدارية ، الدليل الارشادي للسياسات والإجراءات لبرامج المسؤولية الاجتماعية ، مجلس المسؤولية الاجتماعية بالرياض ، سلسلة تطوير المسؤولية الاجتماعية للشركات ، الرياض ، السعودية
- أحمد بلالي ( الأهمية الاستراتيجية في ضل تحديات بيئة العمل الراهنة ) مجلة الباحث
- مازن عبد القادر خليل عليان ( واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي واثرها على الأداء ) رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص إدارة اعمال ، الجامعة الأردنية
- ليث سعد الله حسين وريم سعد الجميل ، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وانعكساتها على اخلاقيات العمل ( دراسة لآراء عينة من منسوبي بعض مستشفيات مدينة الموصل ) ، بحث علمي مقدم الى المؤتمر العلمي الثالث تحت عنوان إدارة منظمات الاعمال : التحديات العالمية المعاصرة ( كلية العلوم الاقتصادية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، الأردن
- غادة عمر أبو رشيد ، المسؤولية الاجتماعية واثرها على الأداء ، دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص إدارة اعمال ، جامعة اليرموك ، غير منشورة
- كميل حبيب وجان بولس، أخلاقيات الأعمال في عالم متغير ، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، بدون رقم طبعة
- ليث سعد الله حسين و ريم سعد الجميل، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و انعكاسها على أخلاقيات الأعمال ( دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل)، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث تحت عنوان " إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة"، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن
- محمد حسين يوسف، محددات الحوكمة و معاييرها مع إشارة خاصة لنمط تطبيقها في مصر، طبع بنك الاستثمار القومي، مصر
- موقع مجموعة شركة سيب للأداء الاجتماعي خريطة الأداء الاجتماعي (2011/05/01)

## قائمة المصادر و المراجع

- موقع مجموعة عمل شريكة سيب الأداء الاجتماعية خريطة الاداء الاجتماعي (2011/05/01)  
[www.seppnetwork.org](http://www.seppnetwork.org)
- ابن سالم عامر و بلخضر محمد العربي، تحديد طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الربحية، بحيث علمه مقدم إلى الملتقى الدولية الثالثة "منظمات الأعمال المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر
- الموقع الالكتروني لمجلة الشرق الأوسط علي مطير، إطار أول دراسة من نوعها في برامج المسؤولية الاجتماعية
- موقع يومية الوقت الالكتروني، الشركات الأقل مسؤولية بالمجتمع، تخسر 1.5 مليار دولار
- ياسر علي محمد عودة، المشاركة السياسية (الاتجاه و الممارسة) و علاقتها بالمسؤولية الاجتماعية و تأثير الاقرات لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، مذكرة ماجستير في علم النفس، الجامعة الإسلامية
- الجوهري إسماعيل بن حماد، قاموس الصحاح، ط 4، العلم للملايين، بيروت
- Smish May et BrownellCelia, childhood peer relationships social acceptance friendships and networks journal of school psychology N° (11), P 235-284.
- Nicole Peer Influence In Relation To Academic Performance Howard<sup>1</sup> and socialization among adolescents literature Review Master Thesis university of wiscon Run-start
- إبراهيم سمير إبراهيم، العلاقة بين شبكات الاتصال داخل الأسرة و بين اختيار المراهقين لجماعة الرفاق غير السوية ، جامعة عين شمس، مصر
- أبو لباد ياسر عبد المجيد، جماعات الرفاق في المدارس خصائصها أنماطها سلوكها الاجتماعي، ط1، دار جليل للنشر و التوزيع، عمان
- البلاح خالد عوض ، تحسين مستوى الصداقة و علاقته بالنسق القيمي لدى المراهقين، رسالة ماجستير، جامعة الزقازيق، مصر
- لطفي كلعة إبراهيم ، جماعة الأقران و مشكلة التغيب عن الدراسة ، مجلة تشوه اجتماعية، جامعة الامارات، مجلد
- زهران حامد عبد السلام، علم النفس الاجتماعي، ط6، عالم الكتب ، القاهرة
- الهنداوي علي صالح، علم النفس للنمو ( الطفولة و المراهقة)، ط 2، دار الكتاب الجامعي للإمارات

## قائمة المصادر و المراجع

- Pohlmann , Jennifer et AL peer influence on Attitudes and behaviors wayne state universty
- زهران حامد عبد السلام، علم نفس النمو (الطفولة والمراهقة)، ط5، عالم الكتب، القاهرة
- الدسوقي مجدي محمد، بسلكولوجيا النمو (من الميلاد إلى المراهقة)، مكتبة الأنجلومصرية، القاهرة
- خطاب سمير عبد القادر و محمد صالح عطية، التعليم عن بعد و علاقته ببعض متغيرات النفسية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر
- بني جابر عودة، علم النفس الاجتماعي، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان
- الطائي، مؤيد و الخفاجي، حيدر واقع العلاقات الاجتماعية بين الطلبة، كلية التربية الرياضية، جامعتي بابل و القادسية، مجلة علوم التربية الرياضية، جامعة بابل العراق
- ساري حلمي و حسن محمد علم النفس الاجتماعي رام الله، مطبوعات جامعة القدس المفتوحة، القدس
- منير عبد الله الدراسات السكانية، جامعة حماة كلية الزراعة، سنة خامسة اقتصاد زراعي بدون تاريخ نشر
- بو بكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة دراسة حالة لمؤسسة نفال باتنة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، بسكرة
- محمد فلاق و قدور بناقلة، المسؤولية الاجتماعية لشركة الاتصالات الجزائرية لجيزي، موبيليس، نجمة، التحول من عمل خيري إلى العطاء الذكي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الشلف
- محمد عبد البديع، اختفاء حماية البيئة، مصر
- محمد صالح الشيخ، الأثار الاقتصادية و الحالية لتلوث البيئة و وسائل الحماية

قائمة

الفهارس

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وعرافان
	إهداء
أ	المقدمة
الفصل الأول: الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية	
	المبحث الأول : الخصائص الراهنة لبيئة الاعمال وتحديثها بالنسبة لمنظمات الاعمال
	المطلب الأول : مفاهيم عامة حول قطاع الاعمال ومنظمات الاعمال
	الفرع الأول : قطاع الاعمال
	الفرع الثاني : منظمات الاعمال
	المطلب الثاني : مفاهيم نظرية عن بيئة الاعمال
	الفرع الأول مفهوم بيئة الاعمال
	الفرع الثاني : مكونات بيئة الاعمال
	المطلب الثالث : تحديات بيئة الاعمال الراهنة
	الفرع الأول : تحديات تتعلق بالبيئة الخارجية لمنظمات الاعمال
	الفرع الثاني : تحديات مرتبطة بالبيئة الداخلية لمنظمات الاعمال
	المبحث الثاني : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية
	المطلب الأول : التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية
	المطلب الثاني : مفهوم المسؤولية الاجتماعية
	1- تعريف المسؤولية الاجتماعية
	2- أهمية تنمية المسؤولية الاجتماعية
	3- اهداف المسؤولية الاجتماعية
	4- مبادئ المسؤولية الاجتماعية
	5- مجالات المسؤولية الاجتماعية
	المطلب الثالث : عناصر وابعاد المسؤولية الاجتماعية

	الفرع الأول : عناصر المسؤولية الاجتماعية
	الفرع الثاني : ابعاد المسؤولية الاجتماعية
	المطلب الرابع : المسؤولية الاجتماعية والمفاهيم القريبة منها
	1- المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال
	2- المسؤولية الاجتماعية وحكومة الشركات
	المبحث الثالث : المكاسب المحققة من المسؤولية الاجتماعية
	المطلب الأول : المكاسب الاجتماعية والاقتصادية
	1- تعزيز سمعة الشركة
	2- تنمية راس المال الى المسؤول الاجتماعي
	3- تحسين الأداء المالي لمنظمة الاعمال
	المطلب الثاني : اختلاف دوافع منظمات الاعمال
<b>الفصل الثاني: العوامل المؤثرة في تصور المسؤولية الاجتماعية</b>	
	تمهيد
	المبحث الأول : تأثير الاقران على المسؤولية الاجتماعية
	المطلب الأول : مفهوم الاقران
	1- لغويا
	2- اصطلاحا
	المطلب الثاني : تأثير الاقران على سلوك الفرد واهميتها عليه
	المطلب الثالث : التفاعل الاجتماعي بين الاقران
	المبحث الثاني : تأثير العوامل الديموغرافية على تصور المسؤولية الاجتماعية
	المطلب الأول : مفهوم الديموغرافيا
	المطلب الثاني التزامات المسؤولية الاجتماعية في البيئة الديموغرافية
	المطلب الثالث : اثار العوامل الديموغرافية على المسؤولية الاجتماعية

	المبحث الثالث : مفاهيم أساسية حول البيئة وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية
	المطلب الأول : تعريف البيئة
	المطلب الثاني : النظام البيئي
	المطلب : المسؤولية تجاه البيئة
	الفصل الثالث : مقارنة فرضيات البحث بالدراسات السابقة
	المبحث الأول : الدراسات السابقة
	المطلب الأول : الدراسات التي تناولت تأثير الاقران
	المطلب الثاني الدراسات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية
	المطلب الثالث : الدراسات الأجنبية
	المبحث الثاني : مناقشة الدراسات السابقة مع فرضيات الدراسة الحالية
	المطلب الأول : تلخيص نتائج الدراسات السابقة من حيث المتغير والهدف والنتائج
	المطلب الثاني : ما يميز الدراسة الحالية عن السابقة واختبار صحة الفرضيات
78	الخاتمة
80	قائمة المراجع

الصفحة	فهرس الجداول
67	جدول رقم 01 : يوضح انواع المشروعات بحسب نوع النشاط
67	جدول رقم 02: يوضح خصائص منظمات الاعمال
68	جدول رقم 03: يوضح عناصر المسؤولية الاجتماعية
69	جدول رقم 04: يوضح حجم الاستثمار المسؤول اجتماعيا في الدول الاوربية سنة 2000
69	جدول رقم 05: يوضح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاقتصاد المالي
70	جدول رقم 06: يوضح الدوافع وراء الالتزام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية
71	جدول رقم 07: يوضح اهم النتائج المتوصل اليها في الدراسات السابقة

الصفحة	فهرس الاشكال
67	شكل رقم 01 : الاطراف المتعاملة في قطاع الاعمال
67	شكل رقم 02: مكونات البيئة الصناعية
68	شكل رقم 03: اصحاب المصالح في المؤسسة