الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Abou Bekr Belkaid
Tlemcen Algérie

جامعة أبو بكر بلقايد
تلمسان الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: تحليل التنمية الاقتصادية

تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات وأثرها على التنمية الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - تلمسان -

إعداد الطالبة :

حورية خزاري

تحت إشراف الأستاذة:

هند حاج سليمان

لجنة المناقشة

بن بوزيان محمد.....أستاذ التعليم العالي.....رئيسا

حاج سليمان هند.....أستاذة محـــــاضرة..... مشرفة

بن عمـــــار سمية.....أستاذة مســـــاعدة..... ممتحنة

السنة الجامعية : 2014 / 2015

الشكل رقم	قائمة العناوين	الصفحة
الفـــصـــل الأول		
1	الأهداف الجوهرية للتنمية الإقتصادية	48
الفصـــل الثـــــاني		
1	هرم و أبعاد المسؤولية الإجتماعية في المنظمة	94
الفصـــل الثـــــالث		
1	جبل الجليد الأخلاقي	115
2	التطور المتزامن للمسؤولية الإجتماعية و أخلاقيات الأعمال	119
3	أبعاد بين المسؤولية الإجتماعية و أخلاقيات الإدارة	121
4	العلاقة بين المسؤولية الأجتماعية و أخلاقيات الأعمال	122
5	المحددات الداخلية و الخارجية للحوكمة	130
6	ركائز حوكمة الشركات	136
7	اهمية حوكمة الشركات	140
8	التطور التاريخي للتنمية المستدامة	147
9	الأبعاد الإقتصادية و السياسية للتنمية الإقتصادية	157
10	الأهداف الثلاثة التي يتعين دمجها في التنمية المستدامة	160
الفصـــل الرابــــــــع		
1	تابع للجدول رقم-3-	189
2	تابع للجدول رقم-4-	190
3	تابع للجدول رقم-5-	191
4	تابع للجدول رقم-6-	192
5	تابع للجدول رقم-7-	193
6	تابع للجدول رقم-8-	194
7	تابع للجدول رقم-9-	195
8	تابع للجدول رقم-10-	196
9	تابع للجدول رقم-11-	197
10	تابع للجدول رقم-12-	198
11	تابع للجدول رقم-13-	199
12	تابع للجدول رقم-14-	200
13	تابع للجدول رقم-15-	201
14	تابع للجدول رقم-16-	202
15	تابع للجدول رقم-17-	203
16	تابع للجدول رقم-18-	204
17	تابع للجدول رقم-19-	205
18	تابع للجدول رقم-20-	206

19	تابع للجدول رقم-21-	207
20	تابع للجدول رقم-22-	208
21	تابع للجدول رقم-23-	209
22	تابع للجدول رقم-24-	210
23	تابع للجدول رقم-25-	211
24	تابع للجدول رقم-26-	212
25	تابع للجدول رقم-27-	213
26	تابع للجدول رقم-28-	214
27	تابع للجدول رقم-29-	215
28	تابع للجدول رقم-30-	216
29	تابع للجدول رقم-31-	217
30	تابع للجدول رقم-32-	218
31	تابع للجدول رقم-33-	219
32	تابع للجدول رقم-34-	220
33	تابع للجدول رقم-35-	221
34	تابع للجدول رقم-36-	222
35	تابع للجدول رقم-37-	223
36	تابع للجدول رقم-38-	224
37	تابع للجدول رقم-39-	225
38	تابع للجدول رقم-40-	226
39	البعد الإقتصادي	227
40	البعد القانوني	228
41	البعد الإنساني و الإجتماعي	229
42	لأجل الزبون	230
43	لأجا المنافسين	231
44	لأجل جماعات الضغط	232
45	لأجل البيئة	233

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
	الفصـــــل الثـــــاني	
1	المسؤولية الاجتماعية بين الجانب الاقتصادية و الاجتماعية	71
2	استعراض ملخص للمفاهيم الفكرية الثلاثة RSE	83
3	عناصر المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات	99-97
	الفصـــــل الرابـــــع	
1	عدد المستخدمين الى غاية 31 ماس 2013	181
2	الموظفين حسب الجنس والمنطقة حتى 31 ماس 2013	182
3	تصنيف العمال حسب الجنس	188
4	تصنيف العمال حسب السن	189
5	ربح إقتصادي للمسؤولية الإجتماعية	190
6	تحقيق مردود و عوائد مالية	191
7	نتائج زيادة الفوائد الاقتصادية	192
8	الصدق في جميع تعاملاتها الاقتصادية	193
9	العمل على تحقيق أقصى الأرباح بطرق شفافية	194
10	تلتزم المنظمة بالتشريعات و القوانين	195
11	الالتزام بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية للعمال	196
12	احترام المؤسسة القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية	197
13	تبنى المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل النقابات العمالية	198
14	إعطاء المنظمة أولوية نحو تسديد كافة الالتزامات الضريبية	199
15	رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف و قيم المجتمع	200
16	امتلاك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري بشتى انواعه	201
17	سعى المؤسسة لمراعاة حقوق الانسان و كذا إحترام التقاليد	202
18	مكافأت للأداء الجيد و السلوك الأخلاقي كالصدق	203
19	مساهمة المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للجميع	204
20	تقديم تسهيلات و مساعدات لأداء مناسك الحج و العمرة	205
21	قيام المنظمة برعاية نشاطات و أحداث محلية كعيد الشجرة	206

22	قيام المنظمة برعاية نشاطات و أحداث محلية كعيد الشجرة	207
23	عمل المؤسسة جاهدة على ابراز السمعة و الصورة المتميزة في مجال	208
24	المؤسسة تقدم أفضل الخدمات و الاهتمام بحاجات	209
25	تقديم المؤسسة المعلومات بسرعة و اشعار الزبائن	210
26	اتباع المؤسسة سياسة تسعيرية تستقطب و تحافظ على الزبائن و بناء	211
27	استجابة المؤسسة للتغيرات في احتياجات	212
28	قيام المؤسسة باستقصاءات دورية لقياس مدى رضا الزبون	213
29	ادراك المنظمة خصائص الخدمات التي تقدمها المنظمات المنافسة	214
30	اتباع المؤسسة نظام معلومات موثوق حول المنافسين	215
31	ادراك واضح للمؤسسة بموقفها و المركز الذي تحتله	216
32	سعى المنظمة لتبادل المعرفة و الخبرات مع المؤسسات المختلفة	217
33	لدى المنظمة الرغبة الدائمة و المستمرة بالتعامل الموثوق و الجيد مع	218
34	قيام المنظمة بتقديم معلومات دقيقة و موثوقة للصحافة و الاعلام	219
35	التعامل جيد مع جمعيات حماية المستهلك	220
36	الاهداف التي تسعى لها المؤسسة التشجير و زيادة المساحات	221
37	استخدام المؤسسة سياسة المحافظة على الطاقة و عدم	222
38	مشاركة المؤسسة في تسطير برامج لحماية البيئة و المجتمع	223
39	حرص المؤسسة على الاقتصاد و الاستغلال الأمثل للموارد	224
40	دعم و سعى المؤسسة خلق صناعات صديقة للبيئة	225
41	تعاون المؤسسة و مساعدت الهيئات و الجمعيات	226

مقدمة

في ظل الألفية الثالثة ومتغيراتها المتلاحقة، تغيرت النظرة التي كان ينظر بها للمنظمات والتي كانت ترتكز على الجانب الاقتصادي فقط، لتصبح المنظمة مواطناً من مواطني المجتمع، تقيم من أفراد المجتمع حسب سلوكها وما تقدمه للمجتمع على كافة الأصعدة فإن كان ما تقدمه إيجابياً كانت بمثابة المواطن الصالح الذي يستحق الجزاء ويترجم هذا الجزاء على شكل صورة إيجابية ترسمها المنظمة لنفسها في نظر المتعاملين معها، وتسهيلات يقدمها لها المجتمع ليصب ذلك كله في صالح الإيرادات. ويخرج الطرفان (المجتمع والمنظمة) في هذه الحالة رابحين، أما إن كانت أفعال المنظمة تعود بالسلب على المجتمع أصبحت مواطناً غير صالح، وتواجه العقاب الذي يترجم في الصورة السلبية لها إضافة إلى القيود التي يفرضها عليها المجتمع وفي هذه الحالة تخسر هي الأخرى مثل المجتمع الذي تنشط فيه.

ولما صار نجاح المنظمة اليوم مرتبط بمدى نجاحها في خدمة مجتمعها إلى حد بعيد وجب على المنظمات أن تتحلى بروح المسؤولية اتجاه مجتمعها. وتسهر على تقديم الأفضل دوماً وليس أحياناً. وهذا لا يتحقق إلا عن قناعة تامة، فالمسؤولية الاجتماعية لا يمكن فرضها وإنما يجب أن تنبع من قيم المنظمة ومبادئها. ولأن ثقافة المنظمة، تجسد الروح أو الإطار المعنوي والثقافي للمنظمة، فلابد أن يبدأ العمل على تبني المسؤولية الاجتماعية منها،فهذا المصطلح قد يبدو حديثاً، لكنه في الوقع قديم جداً، ففي القرن الثامن عشر، أعلن الاقتصادي الكبير آدم سميت أن احتياجات ورغبات المجتمع سوف تتحقق على أفضل وجه بفضل التعاون بين المنظمات الاقتصادية والمجتمع، وقبل ذلك بكثير أظهر الدين الإسلامي الحنيف اهتماماً كبيرا بالمسؤولية الاجتماعية، ودعا إليها ويظهر ذلك من

خلال العديد من الآيات القرآنية المحكمة والأحاديث النبوية الشريفة، كما أمر الله بالزكاة وعدها ركن من أركان الإسلام وهي مسؤولية اجتماعية واجبة، إضافة إلى الصدقات وغيرها من أعمال البر والخير.

فإذا كانت ثقافة المنظمة قوية وقيمها متماسكة سهل على القائمين في المنظمة تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، وإن كانت ضعيفة مهتزة القيم وجب تغييرها وتقوية مواطن الضعف فيها وتضمين مبادئ وقيم المسؤولية الاجتماعية فيها.

إذن يمكن القول أنه إذا نجحت المنظمة في إرساء ثقافة تنظيمية قوية تؤمن بالمسؤولية الاجتماعية تكون قد قطعت شوطاً كبيراً في رحلتها نحو خدمة المجتمع والنجاح في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية،و لعلها هي الاداة الفعالة التي من خلالها يمكن تحقيق تنمية إقتصادية و من هنا تظهر لنا الإشكالية التالية:

هل تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات له أثر على التنمية الاقتصادية؟

مشكلة البحث :

لا تزال منظمات الاعمال والمنظمات الحكومية في مجتمعاتنا بعيدة عن تبني دور اجتماعي يرقى الى مستوى توقعات الجمهور بشكل عام وفئات اكثر تهميشا في المجتمع بشكل خاص .ان الانشطة الاجتماعية والمساهمات والمبادرات الطوعية للمنظمات لا تزال قليلة وعادة ما تتم من خلال مؤشرات محدودة ترتبط بتعزيز الاداء المالي في منظمات الاعمال الخاصة اما في منظمات الدولة فان هذه المؤشرات عادة ما تكون ضمن السياسة المركزية للدولة والتي تعبر من خلالها الدولة عن

ايديولوجية وتوجه نظام الحكم . ان هذين الامرين يطرحان مشكلة عميقة تستحق الدراسة لغرض ان تكون ادارة المنظمات متمتعة باستقلالية وتتبنى نمطا للمسؤولية الاجتماعية يساعد في تعزيز موقع المنظمة في مختلف المجالات ويعطيها قبولا ومشروعية اكثر في المجتمع ، وعليه يمكن صياغة هذه الاشكالية بالسؤال التالي :

ما مدى تطبيق المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية و أثرها على التنمية الاقتصادية؟

ومن هنا نستنتج التساؤلات الفرعية التالية:

1-ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ؟

2-هل أن المسؤولية الاجتماعية هي ضمن أخلاقيات العمل في المنظمة؟

3-كيف يمكن تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات ليكون لها دور في دعم التنمية الاقتصادية؟

4-ما واقع تبني المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية؟

فرضيات الدراسة:

1- تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمة يجعلها تحقق أهدافها المنشودة للوصول الى تنمية اقتصادية مستدامة.

2-المسؤولية الاجتماعية تعتمد على ضمير و شخصية الانسان أي أخلاقياته .

3- مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر-تلمسان-

أهمية البحث وأهدافه :

في اطار التطور الحاصل في بيئة الاعمال على المستويين المحلي والدولي و فلسفة نظم الحكم الجديدة و الظواهر العالمية الجديدة من خصخصة و عولمة و تطور تكنولوجي تطلب الامر ان تتبنى المنظمات على اختلاف انواعها ادوارا اجتماعية تحاول من خلالها تعزيز مشروعية وجودها و تطوير ادائها و تحسين سمعتها. و اذا كان الامر كذلك فان ادارات هذه المنظمات مطالبة بايجاد الآليات المناسبة لدمج هذه الادوار الاجتماعية مع الاشكالات الفعلية و الواقعية التي يواجهها المجتمع بفئاته المختلفة. من هنا تأتي اهمية هذه الدراسة للمسؤولية الاجتماعية لأجل الوصول الى تنمية اقتصادية مستدامة .

أما اهداف هذا البحث فيمكن ان تلخص كالآتي :

- التعريف بالمفهوم الشمولي للمسؤولية الاجتماعية و توعية الادارات سواء في منظمات الاعمال او القطاع الحكومي باهمية تبني مزيد من المبادرات الاجتماعية التي تساهم في تطوير المجتمع و معالجة مشاكله الانسانية و البيئية و الاقتصادية.
- أثر مدى التباين في تحمل المسؤولية الاجتماعية تجاه فئات بذاتها من قبل هذه المنظمات الخاصة او الحكومية و كيفية تفعيل دورها في تحقيق التنمية المنشودة.
- ابراز هل هناك سعي للشركات الوطنية لتبني هذا المفهوم الحديث.
- توظيف النتائج لمعرفة واقع هذا المفهوم في احدى الشركات العامة كاتصالات الجزائر.

- ومن المؤمل أن تخرج هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات من شأنها أن تسهم في توجيه برامج التدريب نحو توعية و حث الادارات و المديرين على تبني مسؤولية اجتماعية تجاه مختلف الفئات المستفيدة و تطوير العلاقة مع المجتمع.

طرق الحصول على المعلومات:

تمكن الباحث من الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالبحث من خلال:

- الكتب التي أتاحت الفرصة للحصول على المعلومات والدراسات العلمية والنظريات الخاصة بالتنمية الاقتصادية وبالعلوم والتنمية السياسية.
- المجلات والدوريات حيث أتاحت الفرصة للباحث الأطلاع على أحدث المقالات والدراسات ذات العلاقة مما يزيد البحث رصانة علمية خاصة أن المصادر كانت من المعتمدة والمتخصصة علميا.
- المواقع الألكترونية خاصة المواقع الرسمية للدول العربية ومواقع نشر التقارير السنوية للأمم المتحدة وجامعة الدول العربية والمؤسسات التابعة لهم، والتي وفرت الإحصاءات والأرقام والتقارير المعتمدة لدى الجهات الحكومية والدراسية.

أسباب إختيار الموضوع :

- سبب إختيار الموضوع للدور الذي أصبحت تلعبه المسؤولية الإجتماعية و التي هي أحد العوامل الجوهرية المؤثرة على أداة المؤسسة بل قد تخطى الأمر ذلك حيث أن العلاقة بين البيئة المجتمعية التي تعمل فيها المؤسسة على البيئة الطبيعية أصبح جزءا هاما في قياس أدائها ككل و قدرتها على الإستمرار في العمل.
- الإتجاه المتزايد للمؤسسات الكبرى نحو تبني فكرة المسؤولية الإجتماعية.
- الدور الذي تلعبه المسؤولية الإجتماعية من حيث إهتمامها بالفرد الذي هو العنصر الأساسي في المؤسسة.
- إثراء المكتبة الجامعية من خلال محاولتنا تقديم معلومات أكثر حول هذا الموضوع الذي يعتبر موضوع الساعة.
- الإهتمام الشخصي بالموضوع لإرتباطه بعدد من المقررات التي تم دراستها.

دراسات سابقة

❖ مداخلة: من إعداد الباحثة مقدم وهيبة بعنوان "دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة"

من خلال هذا المبحث تطرقت الباحثة إلى مفاهيم عامة عن الإدارة البيئية، و التعرف على مستوياتها، و ركزت على الإدارة البيئية في منظمات الأعمال، كما تطرقت إلى الربط بين الإدارة البيئية و التنمية المستدامة.

و حاولت إيجاد تعريف شامل و مستوفي للمسؤولية الاجتماعية في ظل غياب تعريف دقيق لها، و هذا بعد التعرف على مراحل تطور هذا المفهوم، كما تطرقت لأهم المؤشرات التي تقيس الأداء تجاه الالتزام الاجتماعي،و كيفية تصميم نظام للإدارة البيئية في منظمات الأعمال، و دور المسؤولية الاجتماعية في منشآت الأعمال لدعم نظم الإدارة البيئية و تحقيق معايير التنمية المستدامة.

- ❖ رسالة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في ادارة الأعمال للباحث مروان سليم ابراهيم الأغا،جامعة الأزهر بغزة فلسطين،و قد تناول الباحث من خلال دراسته العلاقة بين التزام المؤسسات الصناعية في فلشطين بالايفاء بمسؤولياتها الاجتماعية و علاقة ذلك بالتسويق و الأداء لدى تلك المؤسسات،و كانت الدراسة الميدانية على العينة من المؤسسات الصناعية بقطاع غزة.

و قد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها،وجود اختلافات جوهرية بين المنظمات الصناعية من حيث إلتزامها بالمسؤولية الاجتماعية،و ذلك تبعا لطبيعة منتجاتها،وتبعا لحجم تلك المنظمات،توجد كذلك علاقة بين إلتزام المنظمات الصناعية بالمسؤولية الاجتماعية وبين تبني المنظمات لفلسفة التوجه بالتسويق.

❖ عبد الله الحرتسي حميد،السياسة البيئية و دورها في تحقيق التنمية المستدامة،مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير غير منشورة،جامعة شلف،2005.

تطرق إلى الفكر التنموي و علاقته بالبيئة و التجارب التنموية في العالم و تقييمها مع الاشارة إلى حالة الجزائر،حيث أظهر المشاكل البيئية بالجزائر و أبرز استيراتيجية ازاء البيئة بهدف تحقيق التنمية المستدامة مبرزا أهمية و أدوات السياسة البيئية الكفيلة بتحقيق للتنمية المستدامة.

❖ دراسة الطاهر الخامرة شهادة تخرج لنيل شهادة مجستير بعنوان "المسؤولية البيئية و الاجتماعية لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال الالتزام بالمسؤولية البيئية و الاجتماعية و من أهم النتائج التي أشارت اليها الدراسة أن الأبعاد البيئية و الاجتماعية أصبحت مفروضة على متغيرات التنمية المستدامة،إلا أنه ليس فيه أداة قياسية للمسؤولية الاجتماعية،و تبقى الوسيلة الوحيدة تعتمد على أساس ما تتحمله المؤسسة من تكاليف في سبيل ذلك بالإعتماد على اعداد التقرير البيئي و الاجتماعي الذي يبرز مدى مساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة.

خطة و هيكل البحث:

المنهج العلمي المستخدم في هذا البحث هو الوصفي التحليلي،حيث تم جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة،بغرض وصف الظاهرة،و الإلمام بكل الجوانب المتعلقة بها،و تم تحليل هذه المعلومات التوصل إلى نتائج قابلة لتعميم.

ولدراسة هذا الموضوع قمنا بتقسيمه إلى أربعة فصول:

- استهل الفصل الأول دراسة نظرية للنمو الإقتصادي و التنمية بعرض المقاربات النظرية في مبحثين رئيسيين،تناول الاول منها مختلف الأطر النظرية للنمو الإقتصادي من خلال عرض تطورها التاريخي،و بعض المفاهيم وأنواع و إستراتيجيات النمو،أما المبحث الثاني فتناول أسس التفرقة بين التنمية و النمو من خلال مفاهيمها و طرق القياس و شروط تحقيقها،و معوقات الوصول إلى التنمية الحقيقية الشاملة.
- الفصل الثاني،المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات،حيث إهتم هذا الفصل بالجزء النظري لدراسة المسؤولية الإجتماعية،و الذي قسم بدوره إلى مبحثين الأول يقدم البعد التاريخي لتطور مفهوم المسؤولية الإجتماعية التي تندرج من خلاله الجذور التاريخية لظهورها وصولا إلى تطوره و تأصيله و إيجاد تعريف شامل و مستوفى حول هذا المفهوم،في غياب تعريف دقيق لها،أما المبحث الثاني فخصص لعناصر و مبادئ المسؤولية الإجتماعية،و مختلف ممارسات هذا المفهوم و ما تعود به من فوائد وكيفية تنفيذ هذه المسؤولية داخل المؤسسة.

- الفصل الثالث تحت عنوان المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات و أثرها على التنمية اللإقتصادية،مع بعض التداخلات التي من شأنها أن تكمل المسؤولية للوصول إلى تنمية إقتصادية شاملة،وبذلك كان هناك ثلاثة مباحث الأول المسؤولية الإجتماعية و أخلاقيات الأعمال،أما المبحث الثاني عنوانه المسؤولية الإجتماعية و حوكمة الشركات و الاخير المسؤولية الإجتماعية و التنمية المستدامة و في الأخير أثر الذي يمكن أن تتركه المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات التي تتبنى هذا المفهوم على التنمية الإقتصادية.
- الفصل الرابع و الأخير خصص لدراسة تطبيقية للمؤسسة تحت عنوان واقع تبني و تطبيق المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تلمسان-،تتمحور هذه الدراسة في تعريف المؤسسة،ثم الدراسة الداخلية للمؤسسة و نشاطاتها في مجال المسؤولية الإجتماعية، و في الأخير تقيم لنتائج المتحصل عليها و التي على أساسها يتحدد مدى إلتزام هذه المؤسسة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، أصحاب المصالح، المجتمع، البيئة... إلخ.

الفصل الأول: مدخل عام للنمو والتنمية الاقتصادية

مقدمة:

إن دراسة المجتمع كانت ولا تزال المحور الأساس لمختلف الأبحاث والدراسات من طرف المفكرين والباحثين و من أهم القضايا التي تركز عليها هذه الدراسات هي قضية التخلف خاصة في دول العالم الثالث نتيجة تعقد واتساع مشكلات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وحتى الثقافية المعاصرة ومنه أخذ البحث في مجال التنمية يزداد شساعة ويتطرق إلى ميادين جديدة لم تعرف ولم تدرس سابقا في ميدان التنمية، إذ أن عالمنا منذ عقد الثمانينات وحتى اليوم يشهد أحداثا عالمية مذهلة ومتسارعة أحدثت تحولات جذرية وعميقة في النظام الاقتصادي والسياسي العالمي، أسفرت عن نتائج وتطورات هامة، وضعت العالم وشعوبه المتخلفة عشية القرن الحادي والعشرين أمام متطلبات وتحديات جديدة، وجعلتها تبحث عن سبل مختلفة تمكنها من تلبية احتياجات العصر ومواجهة تحدياته.

وبالرغم من تنوع هذه التحديات والمتطلبات (الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، الثقافية والتكنولوجية، والبيئية ...) إلا أن التحديات الاقتصادية تقع موقع الصدارة، لأنها تشكل الأساس لحل المعضلات والوفاء بما تبقى من الاحتياجات، ولهذا نجد بلدان وشعوب العالم المختلفة تبحث عن طرق ووسائل وآليات فعالة تساعدها على النمو والتطور الاقتصادي بديناميكية مناسبة وعلى استخدام واستغلال مواردها وطاقاتها الاقتصادية بما يضمن لها الاستمرار والصمود والقدرة لأجل الوصول إلى تنمية اقتصادية اجتماعية إنسانية مستدامة، إذن ومن هنا ظهرت اقتصاديات التنمية Développent Economique فهو فرع يانع جديدة وسبق كمن فروع علم الاقتصاد، الذي يركز على دراسة أسباب التخلف وسبل الخروج منها بإتباع استراتيجيات وسياسات معينة، كما يهتم هذا العلم بالتخصيص الأمثل لموارد الإنتاج النادرة ونموها مع مرور الزمن، فضلا عن دراسة الترابط بين البنى الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وكيفية تغيير هذه البنى بما يسمح بحدوث تحسينات مستمرة في مستوى المعيشة والقضاء على الجهل والتخلف.

المبحث الأول: مدخل إلى النمو

المطلب الأول: تعريف النمو الاقتصادي

إذا كان البحث عن تعريف لظاهرة النمو الاقتصادي فهو يعبر عن الزيادة في الدخل القومي، ومن أجل تحقيق النمو الاقتصادي يجب زيادة وسائل الإنتاج، وزيادة الاستثمار، غير أن عملية النمو تعترضها عوائق متزايدة ومستمرة ومن خلال هذا المبحث سوف نحاول التعرض لمفهوم النمو.

هناك العديد من التعاريف للنمو الاقتصادي والتي يمكن أن نذكر منها:

-"النمو الاقتصادي هو حدوث زيادة في إجمالي الناتج المحلي أو إجمالي الدخل الوطني بما يحقق زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل الحقيقي"[1]

وهو ما يفيد أن الزيادة في نصيب الفرد يجب أن تكون ناتجة عن زيادة في الناتج المحلي الحقيقي أو إجمالي الدخل الوطني، وليست ناتجة عن تراجع عدد السكان الذي سمح بالوصول إلى نفس النتيجة.

-يعرف النمو الاقتصادي أيضا أنه:" الزيادة طويلة الأجل في نصيب الفرد من الدخل الحقيقي"[2]

-ويعرف **سيمون كوزنش** (S-Kuznets) النمو الاقتصادي للدولة بأنه:" الزيادة في قدرة الدولة على عرض توليفة متنوعة من السلع الاقتصادية لسكانها، وتكون هذه الزيادة المتنامية في القدرة الإنتاجية مبنية على التقدم التكنولوجي والتعديلات المؤسسية والإيديولوجية التي يحتاج الأمر إليها"[3]

ويكون بذلك النمو نتيجة مترتبة على التغيرات الاقتصادية التي نتجت عن عملية التنمية.

---

[1] محمد عبد العزيز عجمية وإيمان عطية ناصف، التنمية الاقتصادية ، دراسات نظرية وتطبيقية، قسم الاقتصاد بجامعة الإسكندرية، 2000، ص51.

[2] مايكل أيدجمان، الاقتصاد الكلي،النظرية والسياسة، ترجمة محمد إبراهيم منصور، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999، ص 455.

[3] ميشل تودارو، التنمية الاقتصادية، تعريب محمد حسن حسني ومحمود حامد محمود عبد الرزاق، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 175.

-ويذهب **جوزيف شومبيتر** (Joseph Shumpeter)[1] إلى أن:" النمو ينصرف إلى التغير البطيء على المدى الطويل والذي يتم من خلال الزيادة التدريجية والمستمرة في معدل نمو السكان ومعدل نمو الادخار".

ويذهب **غونار ميردال** (Gunnar Myrdal) إلى أن الناتج الوطني الاحتمالي يمكن أن يقيس النمو، مجاريا في ذلك ما يذهب إليه **شوميتر**.

-ويضيف **ميلتون فريدمان**[2]، أن النمو إنما يعني توسع الجهاز الإنتاجي في اتجاه أو أكثر، بدون أي تغيرات في الهيكل الاقتصادي.

يتضح مما سبق أن المفهوم السائد للنمو هو التوسع الاقتصادي التلقائي غير المتعمد، والذي يعني حركة النظام الاقتصادي وفقا لآليات السوق العفوية، ويركز على التغير في الكم، ويرتبط أكثر بالدول المتقدمة ويقاس بمؤشر واحد هو الناتج الوطني الإجمالي، ومن ثمة فإن معدل النمو السنوي لبلد ما يساوي التغير النسبي في الناتج الوطني الإجمالي من سنة لأخرى بالأسعار الثابتة.

يعرف النمو الاقتصادي أيضا بأنه "الزيادة المضطربة طويلة الأجل في نصيب الفرد من الدخل الحقيقي"[3] وبذلك فإن حتى يكون هناك نمو يجب أن تكون:

- **الزيادة مضطردة:** وبذلك فإن الزيادة الناتجة عن ظروف معينة لا تعتبر نموا اقتصادي.
- **الزيادة حقيقية وليست نقدية:** وحتى تكون الزيادة حقيقة يجب أن تستبعد أثر التضخم.

[1] عبد الله الصعيدي، مبادئ علم الاقتصاد، مطابع البيان التجارية، دبي، 2004، ص 281.
[2] عبد الله الصعيدي، مرجع سابق، ص 281.
[3] مايكل أيدجمان، مرجع سابق، ص 455.

وبذلك نقول أنه لن يكون هناك نمو اقتصادي أو أن الزيادة النقدية لا تعبر عن زيادة حقيقية إلا إذا كان معدل الزيادة والدخل النقدي أكبر من معدل التضخم، حيث يزداد الدخل الحقيقي معبرا عنه بالزيادة في كمية السلع والخدمات التي يحصل عليها الفرد في الفترة المعبرة، وعليه فإن:

معدل النمو الاقتصادي الحقيقي=معدل النمو الاقتصادي الاسمي–معدل التضخم.

وبالتالي لن يكون هناك نموا إلا إذا كانت القيمة السابقة موجبة.

ولكن يمكن أن تكون القيمة موجبة، ومع ذلك لا يكون هناك نموا في الدخل الفردي الحقيقي، وهذا في حالة ما إذا كان معدل نمو السكان يفوق معدل الدخل الكلي، باعتبار أن الدخل الفردي هو حاصل قسمة الدخل الكلي على عدد السكان، وبالتالي إذا زاد عدد السكان والدخل الحقيقي بنفس النسبة، فإن الدخل القومي يبقى ثابتا، أما إذا زاد عدد السكان بنسبة أكبر فإن الدخل الفردي الحقيقي سينخفض، بينما إذا زاد الدخل الوطني بنسبة أكبر من نسبة زيادة السكان فإن الدخل الفردي الحقيقي سيرتفع، وتنعكس النتيجة في جميع الحالات على المستوى المعيشي.[1]

[1] عبد القادر محمد عبد القادر عطية، اتجاهات حديثة في التنمية الاقتصادية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2002، ص 11.

وعليه فإن:

$$\text{معدل النمو الاقتصادي} = \frac{\text{معدل النمو الاقتصادي الحقيقي}}{\text{معدل النمو السكاني}}$$

يتضح مما سبق، أن المفهوم السائد للنمو هو التوسع الاقتصادي التلقائي غير المتعمد، والذي يعني حركة النظام الاقتصادي وفق لآليات السوق العفوية، يركز على التغير في الكم، ويرتبط أكثر بالدول المتقدمة، ويقاس بمؤشر واحد هو الناتج الوطني الإجمالي، ومن ثمة فإن معدل النمو السنوي لبلد ما يساوي التغير النسبي في الناتج الوطني الإجمالي من سنة لأخرى بالأسعار الثابتة.

غير أن النمو لا يترافق بالضرورة مع نمو أو زيادة في الرفاهية الشعبية لأنه:

- يركز على التغير في الكم يحصل عليه الفرد من السلع والخدمات في المتوسط، دون أن يهتم بكل توزيع الناتج الحقيقي بين الأفراد، سواء كان ذلك ضمن المجتمع أو داخل الأسرة، أو بنوعية السلع والخدمات التي يحصلون عليها.
- لا يركز على نوعية التغير في الإنتاج، لأنه لا يوضح لنا أهمية القطاعات الاقتصادية، ويقتصر على مجرد التغير الكمي الإيجابي في بعض المتغيرات القابلة للقياس.
- يقتصر في الحساب على السلع والخدمات السوقية، ويهمل في تلك التي تنتج وتستهلك دون عرضها في السوق، وبالتالي فهو لا يعبر عن كمية الإنتاج الحقيقي.
- لا يهتم بالآثار الجانبية لعملية النمو، مما يجعل المنتجات الناتجة عن عملية الإنتاج تباع بأقل من سعرها نتيجة لإهمال تكاليف التأثيرات الجانبية على مختلف الجوانب التي تمس مستوى الرفاهية.

- اعتماده على الأنشطة الرسمية فقط، وبالتالي يغفل الأنشطة الموازية.

وفي كل الحالات، يبقى النمو الاقتصادي ضروريا ولكنه ليس كافيا للتنمية، وتبقى أيضا نوعية النمو، وليس كميته وحدها، هي الحاسمة في تحقيق الرفاه الإنساني، فالنمو قد يقضي على فرص العمل بدلا من إيجادها، وقد يتحيز للأقوياء بدلا من تحقيق حدة الفقر، وقد يكتم صوت الناس بدلا من أن يعيله، وقد يكون غير متأصل بدلا من أن يضرب بجذوره في الثقافة والتراث، وقد يضر بالمستقبل بدلا من أن يكون مستديما ، وفي هذه الحالة لن يؤدي إلى التنمية[1]. والنمو مستحب لأنه يتيح للمجتمع استهلاك مزيد من السلع والخدمات الخاصة، كما يسهم في توفير كمية أكبر من السلع والخدمات الاجتماعية (بما يشمل الصحة والتعليم)، فيرفع بذلك مستويات المعيشة الحقيقية[2].

[1] تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2002، المملكة الأردنية الهاشمية، 2002، ص 14.
[2] اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، دراسة عن إدماج البعد البيئي في الخطط الإنمائية، ج2، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الأمم المتحدة، نيويورك، 1999، ص 4.

المطلب الثاني: نظريات النمو الاقتصادي

1-النظرية الكلاسيكية للنمو الاقتصادي:

حيث تعتمد فرضيات هذه النظرية على ما يلي:

تعتبر أن النمو وارتفاع معدلات الناتج المحلي الخام الحقيقي مؤقتة لأن هذا الأخير سوف يتولد عنه انفجار وارتفاع معدلات النمو السكاني مما يترتب عنه تراجع معدلات الدخل الحقيقي.

إن الابتكارات والتقدم التكنولوجي من شأنه الرفع من قيمة الناتج المحلي الخام الحقيقي لكل ساعة عمل[1].

بما أن الناتج المحلي الخام لساعات العمل أكبر من الناتج المحلي الخام الحقيقي الذي يحقق إشباع الرغبات الأساسية المادية للساعة (أجر حقيقي أدنى للمعيشة) يؤدي إلى ارتفاع حجم السكان وبالتالي الرأس المالي لساعات العمل ينقص مما يؤدي إلى رجوع الإنتاجية عبر ساعات العمل التي معدلاتها الأساسية[2].

2-النظرية النيوكلاسيكية للنمو الاقتصادي:

حسب هذه النظرية فإن الناتج المحلي الخام يرتفع لكل فرد بسبب التطور التكنولوجي، هذا من شأنه أن يرفع رأس المالي حسب كل فرد[3].

وحسب فرضيان هذه النظرية أيضا معدل النمو الديمغرافي مستقل عن النمو الاقتصادي.

القوة الدافعة للنمو الاقتصادي تتمثل في التطور التكنولوجي وتناسقه مع رأس المال المتراكم[1].

[1] Coben, A.J., Harvey B., Chapeau P. (1987), Introduction à la Marco Economie Moderne, 3éme édition, P29,
[2] *Idem*
[3] *Idem*

التطور التكنولوجي المتواصل وهو عامل خارجي من شأنه الرفع من مردودية رأس المال الفردي يرفع من حجم الادخار والاستثمار على التوالي ومن ثم الدخل بالنسبة لكل فرد والذي من شأنه أخيرا أن يرفع من الناتج المحلي الحقيقي وعليه فعند ارتفاع معدل رأس المال مقارنة بساعات العمل هذا من شأنه التقليص من مردوددية العمل، حيث يرجعها إلى تلك المستهدفة مما ينهي كل من الوتيرة المتصاعدة لتجمع رأس المال والنمو الاقتصادي.

أخيرا يعتقد مؤطروا هذه النظرية، بأن معدلات النمو ومستويات الأجور للعمال بالنسبة لكل فرد لكل دول العالم سوف تذهب إلى قيم متقاربة لكن من خلال الملاحظات هذا صعب التحقيق ولم يتحقق.

حيث يعتبر نموذج HARROD DONAR [*] منبع النظرية النيوكلاسيكية ثم جاءت بعد دراسات آخرين نموذج **SOLW** والمتمثلة في نموذج سلعة واحدة حيث تمثل المتغيرات الداخلية في النموذج كل من الإنتاج (V) والعمل (L) ورأس المال (K) ومردودية العمل (A) حيث شكل هذه الأخيرة دالة إنتاج على الشكل التالي:

$$Y_{(t)} = F_{(}K_{(t)} + A_{(t)}\, L_{(t)}\ )$$

حيث t: تمثل الزمن. الجداء A L: يسمى بالعمل الفعلي.

[1] Darreau P. (2003), Croissance et Politique, Edition de Boeck, 1ére édition, Bruxelles, p25.

[*] للاطلاع أكثر على نموذج هارود دومار أنظر إلى "التنمية الاقتصادية" لإيمان عطية ناصف، وبعد العزيز نجيمة، في نظريات التنمية الاقتصادية

3.النظرية الحديثة للنمو:

لفهم مبدأ هذه النظرية وتطوراتها يجب أن نفهم رؤيتها المختلفة فيما يخص التقدم التكنولوجي وفيما يخص رأس المال فأصحابها يرون أنه لا يوجد هناك مردوديات متناقضة ولا تراجع في معدلات النمو الاقتصادي فهي تعتمد في تحليلها على "المعرفة كرأس مال مجتمع" حيث أن مبدأ التكنولوجية يعتمد على رأس المال من جهة، لكن خاصة بنسبة أكبر للأفكار أن تنطوي على تقنيات جديدة فيما يخص التسيير جديدة للإنتاج فهي تفسر هذه الفوارق الموجودة في معدلات النمو بأن التقدم التكنولوجي ما هو إلا تعبير عن رغبات الأفراد في تعظيم أرباحهم.

المعرفة تتحقق كنتيجة لحق الأفراد في تحقيق الأرباح لكن عاجلا أم آجلا سوف يتم نقلها على المستوى البعيد فهي تعتبر أن المعرفة رأس مال خاص لا تخضع لقانون المردودية المتناقضة.

التقدم التكنولوجي سوف يرفع من مردودية رأس مال المجتمع من المعرفة حتى يصبح أكبر من معدلات الادخار المقترحة عليه فرأس المال المادي ومعدلات الناتج المحلي العام (PIB) في النمو كلاهما يرتفع.

هذا الأخير من شأنه الرفع من الادخار ورأس المال للفرد ومعدلات PIB الحقيقية لكن هذا لا يعني وجود تأخير في النمو الاقتصادي لأن معدلات مردودية رأس المال لا تقل.

المطلب الثالث: أنواع النمو الاقتصادي

إذا كان النمو الاقتصادي يتمثل في الزيادة الحقيقية للناتج الوطني الفردي خلال فترة زمنية معتبرة، فإنه يتوجب علينا التمييز بين ثلاثة أنواع[1] من النمو:

1. النمو الطبيعي:

وهو النمو الذي حدث تاريخيا بالانتقال من مجتمع الإقطاع إلى مجتمع الرأسمالية، في مسارات تاريخية اجتماعية قادت عبر عمليات موضوعية إلى التقسيم الاجتماعي للعمل، التراكم الأولي لرأس المال، سيادة الإنتاج السلعي بغرض المبادلة، تكوين السوق الداخلية بحث يصبح لكل منتج سوق فيها عرض وفيها طلب.

2. النمو العابر أو غير المستقر:

هو نمو لا يملك صفة الاستمرارية، وإنما يتصف بكونه ناتجا عن ظروف طارئة، عادة ما تكون خارجة لا تلبث أن تزول ويزول معها النمو الذي أحدثته ويمثل هذا النمط للنمو حالة الدول النامية، حيث يأتي استجابة لتطورات مفاجئة ومواتية في تجارتها الخارجية، وهو يحصل في إطار بنى اجتماعية وثقافية جامدة، لذلك تجده غير قادر على خلق الكثير من آثار المضاعف والمعجل ويؤدي في أحسن حالاته إلى نمو بلا تنمية.

[1] مدحت مصطفى وسهير عبد الطاهر أحمد، النماذج الرياضية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 1999.

3. النمو المخطط:

وهو النمو الذي حصل نتيجة لعمليات تخطيط شامل لموارد ومتطلباته، غير أن قوته وفعاليته ترتبط ارتباطا وثيقا بقدرة المخططين مع تلك الخطط، وهو نمو ذاتي الحركة إذا استمر خلال فترة طويلة تزيد عن بضعة عقود يتحول إلى نمو مضطرد وبالتالي يتحول إلى تنمية اقتصادية.[1]

[1] كميل حبيب وحازم البنى، من النمو والتنمية إلى العولمة والنعات، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2000، ص 23. من مذكرة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، بعنوان "حدود التنمية المستدامة في الاستجابة لتحديات الحاضر والمستقبل" للطالب محي الدين حمداني، 2008-2009، الجزائر.

المطلب الرابع: استراتيجيات النمو الاقتصادي:

1.استراتيجيات النمو المتوازن:

أساس هذه النظرية يرجع إلى العديد من الاقتصاديين الذين يعارضون فكرة التنمية الاقتصادية و هي عبارة عن سلسلة من الدفعات المتقطعة حيث يوصي هؤلاء بضرورة قيام بدفعة قوية وذلك بتنفيذ حجم ضخم في الاستثمارات حتى يمكن التغلب على الركود الاقتصادي.[1]

حيث صاغ الأستاذ نركسه جوهر فكرة الدفعة القوية التي قدمها روزنتشن رودان في صيغة حديثة متكاملة أخذت تسمية "إستراتيجية النمو المتوازن" حيث يركز نيركسه على الحلقة المفرغة التي يخلقها ضيق حجم السوق أمام الاستثمار الصناعي مؤكدا على أن كسر هذه الحلقة المفرغة لا يتحقق إلا بتوسع حجم السوق والذي لا يتحقق إلا بإنشاء جبهة عريضة من القطاع الصناعي والزراعي حتى لا يمثل تقدم أحدهما عقبة أمام تخلف الآخر بحيث لا يكون شرط نمو هذه الصناعات الاستهلاكية بمعدلات واحدة بل عكس ذلك لمعدلات مختلفة تتحدد بمرونة الطلب الداخلي للمستهلكين على السلع المنتجة.[2]

وفي صدد توفير الموارد التمويلية لتنفيذ البرنامج الاستثماري الضخم في إستراتيجية النمو المتوازن يدعو نيكركسه إلى الاعتماد على الموارد المحلية في المحل الأولي، وذلك لعدم ثقته في الاعتماد على الاستثمارات الأجنبية والتجارة الخارجية حيث تتحول شروط التبادل فيها لغير صالح الدول النامية التي تصدر المواد الأولية.[3]

[1] عبد العزيز عجمية وإيمان ناصف عطية، مرجع سابق، ص 116.
[2] عبد العزيز عجمية، وإيمان ناصف عطية ،مرجع سابق، ص 121.
[3]، مرجع سابق ، ص 121.

أما فيما يخص الانتقادات التي قدمت بهذه النظرية في تركيزها على دور رأس المال المتراكم الضخم الموجه لتحريك ودفع عجلة التنمية حيث يضيف كيرنكروس أن الدراسات الإحصائية قدرت مساهمة التركيز الرأسمالي بنسبة لا تزيد عن 25% من معدلات النمو التي حققت وأما ثلاثة أرباع الباقية فتزيد إلى عوامل أخرى منها القطاعات التنظيمية والإدارية والإفادة من الابتكارات والأساليب الإنتاجية التي لا تتطلب إلا القليل من الاستثمارات.[1]

2.إستراتيجية النمو الغير متوازن:

ارتبطت إستراتيجية النمو الغير متوازن بالاقتصادي هيرشمان وإن كان قد سبق **بيرو** Perroux في تقديمه صيغة للنمو الغير متوازن تحت اسم نقاط أو مراكز النمو،و تمثلت نظرية Perroux في أن على البلاد المتخلفة أن تبدأ بتركيز جهدها الإنمائي على مناطق تتميز بتمتعها بمزايا نسبية من حيث الموارد الطبيعية أو الموقع الجغرافي وأن تنمية هذه المناطق سوف تجذب ورائها المناطق الأخرى ومع مرور الوقت تنتشر عجلة النمو إلى سائر المناطق في الاقتصاد القومي.

[1] ، مرجع سابق ، ص 138.

المطلب الخامس: مصادر النمو الاقتصادي

لقد كان اهتمام العالم الاقتصادي خلال الأربعة عقود الأخيرة من القرن العشرين منصبا بصورة أساسية على المسائل التي يمكن خلالها الإسراع بمعدل نمو الدخل الوطني، سواء كان ذلك بالنسبة للدول الغنية أو الفقيرة، الرأسمالية منها أو الاشتراكية، فأصبح الاهتمام بالنمو طريقة حياة، حيث يتوقف نجاح أو فشل أي حكومة على مدى ما تحققه من نمو اقتصادي، وتختلف دول العالم الفقيرة فيما بينها في كثير من الوجوه، شأنها في ذلك شأن الدول الغنية، فبعضها يحقق معدلات نمو مرتفعة والبعض الآخر متوسطة، وآخر يستمر في الركود، لذلك يصبح من المفيد معرفة الأسباب الكامنة وراء ذلك، مع أن ذلك أمرا صعبا، إذ من الواضح أن الموارد الطبيعية ليست مسؤولة عن ذلك، فاليابان لديها موارد طبيعية قليلة وتستورد كل احتياجاتها الصناعية من الطاقة، وهونغ كونغ ليس لديها موارد خام وقليل جدا من التربة الخصيبة، ولا توجد لديها مصادر محلية للطاقة، ومع ذلك فهما تصنفان في درجات متقدمة من حيث النمو والتنمية، وعلى النقيض من ذلك، هناك دول غنية بالموارد إلا أنها فقيرة، وهو ما يعني أن الموارد تعتبر عديمة الجدوى بدون التنظيم والمهارات ورأس المال اللازم لتطويرها. ومع كل ما سبق، فإنه ليس بالإمكان الفهم التام لكل مقومات النمو الاقتصادي إلا أنه يمكن معرفة بعضا منها، وأهمها[1]:

[1] جيمس جواتيني وريتشارد ستروب، الاقتصاد الكلي، الاختيار العام والخالص، ترجمة عبد الفتاح عبد الرحمن وعبد العظيم محمد، دار المريخ، الرياض، السعودية، 1999، ص 585.

- **الاستثمار في رأس المال المادي والبشري:**

يمكن للآلات أن تؤثر تأثيرا كبيرا على قدرة الشخص الإنتاجية، والفلاحون الذين يستخدمون التجهيزات الحديثة يمكنهم زراعة مساحات أوسع عما كان يزرعه أجدادهم، وقد اعتبر **آدم سميث** توفر الآلات (رأس المال) ضروريا لتقسيم العمل الذي تكون نتيجة زيادة الإنتاجية، التي هي مفتاح النمو للأفراد، وللشركات وللاقتصاد ككل.

إن الدور الحاسم للإنتاجية تؤكده دراسات إجمالي أداء النمو عبر البلدان، فخلال الفترة (1960-2000) لم يكن يفسر معظم الاختلافات في النمو بين البلدان (50-90%) تراكم رأس المال المادي ورأس المال البشري، بل إجمالي إنتاجية عناصر الإنتاج الذي يمكن أن يفهم بأنه يشمل أكثر من مجرد الاختلافات في التكنولوجيا، فالبيئة الأوسع التي تعمل فيها الشركات لها أهميتها أيضا، ومناخ الاستثمار الجيد يمكن أن يحسن الإنتاجية مباشرة من خلال تقليل التكاليف والمخاطر غير المبررة[1]، وقد مكن توفر رأس المال البشري دولا من التقدم رغم ما كانت تعاني منه من قلة رأس المال المادي، مثلما حدث في كل من ألمانيا واليابان بعد الحرب العالمية الثانية.

- **التقدم التكنولوجي:**

إذ لم يعد خافيا على أحد في زماننا الحاضر ما تساهم به الابتكارات الحديثة في أساليب الإنتاج في زيادة الإمكانيات الإنتاجية، أو في تعزيز مستوى الإنتاج المتاح، إذ يؤدي إلى زيادة كمية الإنتاج باستخدام نفس الكمية من الموارد، فهو يعني إدخال أساليب تقنية جديدة أو وسائل إنتاج حديثة،

[1] البنك الدولي، تحسين مناخ الاستثمار من أجل الجميع: تقرير عن التنمية في العالم 2005، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 2005، ص-ص 28-30

يمكن من خلالها زيادة الإنتاج بالنسبة لكل وحدة من المدخلات أو تجديد المنتجات أو إدخال طرق جديدة لمزج المواد الأولية، وهي المهام التي يقوم بها المنظم حسب التعبير الشومبيتري، ويحدث التطور التكنولوجي من خلال التكوين الرأسمالي والاستثمار في مجالات البحث والتطوير، فالابتكارات العلمية الحديثة، والاستثمار في تطوير التعليم والتدريب والاستثمار في رفع الكفاءة الإنتاجية لرأس المال البشري، تسمح بالنمو المتواصل للطاقة الإنتاجية للاقتصاد، وفي زيادة نصيب الفرد من الإنتاج الكلي، حتى ولو بقي حجم التكوين الرأسمالي أو التعداد السكاني ثابتا[1]. ويؤكد علماء تاريخ الفكر الاقتصادي أن التقدم التكنولوجي السريع في الدول الغربية كان المصدر الرئيسي للتقدم الصناعي.

ومع أن التقدم التكنولوجي قد لعب دورا هاما في تحسين التقدم المادي، إلا أنه ليس شرطا كافيا لاستمرار النمو الاقتصادي، إذ لو كان كذلك لتمكنت كل الدول من تحقيق نمو سريع، لأن التكنولوجيا مال عام في متناول جميع الدول.

- **النمو السكاني:**

يعتبر النمو السكاني، وبالتالي الزيادة النهائية في قوة العمل، عاملا موجبا تقليديا في حث النمو الاقتصادي، فزيادة قوة العمل تعني زيادة أكبر في عدد المنتجين من ناحية، وزيادة القوة الشرائية من خلال زيادة حجم الأسواق المحلية من ناحية أخرى، مع أن هناك خلافا على ما إذا كان النمو السكاني المتزايد له تأثير موجب أم سالب على النمو الاقتصادي في دولة تعاني من فائض في عنصر العمل، حيث يتوقف النمو السكاني على قدرة النظام الاقتصادي على استيعاب وتوظيف العمالة

[1] أسامة بشير الدباغ وأثيل عبد الجبار الجو مرد، المقدمة في الاقتصاد الكلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 430.

الإضافية، وتتوقف هذه القدرة بصورة كبيرة على معدل ونوع التراكم الرأسمالي، ومدى توافر العوامل المرتبطة مثل مهارات الإدارة والتنظيم[1].

- **التنظيم الاقتصادي الكفء:**

إذ أن الدولة التي تتمكن من تحسين كفاءة استخدام مواردها، تتمكن من تحقيق مستويات أعلى للإنتاج، وأن ترفع معدل نموها الاقتصادي، مما يعني ضرورة توفر الكفاءة وتجنب الإسراف الذي يقتضي استخدام الموارد لإنتاج السلع والخدمات التي يحتاجها المواطنون، مما يعني ضرورة أن يكون للسوق دور موزع للموارد على القطاعات الاقتصادية بعيدا عن تدخل الدولة في توجيه القرارات الاقتصادية، مما ينجم عنه زيادة الكفاءة الاقتصادية تحت ضغط الدوافع الشخصية والتحفيزات المدعمة للسلوك الإنتاجي والاستخدام الأمثل للمواهب الإنسانية.

[1] ميشيل تودارو، مرجع سابق، ص 175.

المبحث الثاني: ماهية التنمية الاقتصادية

تمهيد

لقد كانت هناك الكثير من المحاولات لتحديد مفهوم التنمية وعدم الخلط بين التنمية والنمو وكان الاقتصادي شومبيتر أول من حاول التمييز بين النمو الاقتصادي والتنمية، فالنمو عادة يحدث بسبب نمو السكان والثروة والادخار في حين أن التنمية تنتج من التقدم والابتكار التقنيين، وأن النمو يتمثل في حدوث تغيرات كمية في بعض المتغيرات الاقتصادية، أما التنمية فتتضمن حدوث تغيرات نوعية في هذه المتغيرات ويتضح من ذلك أن النمو الاقتصادي يسبق التنمية وهو ظاهرة تحدث في المدى القصير، في حين أن التنمية لا تحقق إلا على المدى الطويل، ولا يمكن الحكم عليها إلا بعد مضي فترة زمنية طويلة نسبيا.

المطلب الأول: تعريف التنمية الاقتصادية:

لقد استخدم مفهوم التنمية في علم الاقتصاد للتدليل على عملية إحداث مجموعة من التغيرات الجذرية في مجتمع معين، بهدف إكساب ذلك المجتمع القدرة على التطور الذاتي المستمر، بمعدل يضمن التحسن المتزايد في نوعية الحياة لكل أفراده، بمعنى زيادة قدرة المجتمع على الاستجابة للمتطلبات الأساسية والحاجات المتزايدة لأعضائه، بالصورة التي تكفل زيادة درجات إشباع تلك الحاجات عن طريق الترشيد المستمر لاستغلال الموارد الاقتصادية المتاحة، وحسن توزيع عائد ذلك الاستغلال.

-ويذهب **فرانسوا بيرو** (F.PERROUX) إلى أن التنمية هي التنسيق بين المتغيرات الفكرية والاجتماعية للسكان، تجعلهم قادرين على زيادة الناتج الحقيقي بطريقة مستمرة ودائمة، وذلك لأنه مهما كان النظام الاقتصادي المطبق، فإن النمو الذي هو ضروري للتنمية المتصل أو الدائم والحقيقي في هذه الاقتصاديات تعوقه عديد من السمات الفكرية والاجتماعية للسكان.

-ويعرف **فؤاد موسى** التنمية الاقتصادية على أنها عملية بالغة الدقة، تتمثل في النهاية في الارتقاء المنظم بإنتاجية العمل من خلال تغيرات هيكلية تتناول ظروف الإنتاج الاجتماعي، وإحلال تكتيك أرقى، واستخدام وسائل إنتاج أحدث وأكثر كفاية، مع إشباع متزايد للحاجات الفردية والاجتماعية[1]. وهو تعريف يتضمن تعبئة الموارد الأولية وأدوات العمل اللازمة للإنتاج، توظيف

[1] محمد أحمد علي وردم، العالم ليس للبيع: مخاطر العولمة على التنمية المستدامة، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2003، ص 140.

الأيدي العاملة والمنتجة المؤهلة، وتطوير شامل للعلاقات الإنتاجية، بما يؤدي إلى زيادة إشباع الحاجات.

-ويرى **مدحت العقاد** أن التنمية الاقتصادية هي "العملية التي تستخدمها الدولة غير المستكملة النمو في استغلال مواردها الاقتصادية لتحقيق بمقتضاها زيادة في دخلها الوطني الحقيقي، وبالتالي زيادة متوسط نصيب الفرد منه"[1].

-يعرف **بول بريان** PAUL BARAN التنمية:" بأنها الزيادة على مر الزمن في إنتاج السلع المادية بالنسبة للفرد، ولعل أهم ما جاء له ما يلي:[2]

* إن عملية التنمية تقتضي إيجاد مرتكز ذاتي أو عضوية اقتصادية تضمن زيادة إنتاج السلع على مر الزمن.

* إن الزيادة المطلقة في إنتاج السلع ليست مؤشرا للتنمية الاقتصادية وإنما يجب أن تحقق زيادة في السلع بالنسبة للفرد.

* تعرف التنمية أيضا كسياسة اقتصادية طويلة الأجل لتحقيق النمو الاقتصادي ... فإذا كان معدل التنمية أكبر من معدل السكان، فإن متوسط دخل الفرد الحقيقي سيرتفع.[3]

-ويأتي **جاكوب فينر** JACOB VENER بتعريف مغاير للتنمية على أنها :"هدف لأسلوب التخطيط الاقتصادي يتحقق باستغلال الإمكانيات المتاحة للمجتمع وذلك بغرض الوصول إلى أعلى نصيب لدخل الفرد عن طريق أقصى استخدام للموارد الاقتصادية للمكن استغلالها لصالح المجتمع[1].

[1] مدحت محمد العقاد، مقدمة في التنمية والتخطيط، دار النهضة العربية، بيروت، 1980، ص 83.
[2] كمال البكري: "التنمية الاقتصادية" دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ص-ب 11-749، سنة 1986، ص 63.
[3] ، مرجع سابق ، ص 63.

-ومن أشهر هذه التعاريف هو ذلك الذي خرجت به الأمم المتحدة سنة 1964: أن التنمية هي العمليات التي يمكن بها توحيد جهود المواطنين والحكومة لتحسين الأحوال الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المجتمعات المحلية، ولمساعدتها على الاندماج في حياة الأمة والمساهمة في تقدمها بأقصى قدر مستطاع[2].

[1] حسين إبراهيم عيد:"دراسات في التنمية والتخطيط الاجتماعي" دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، سنة 1990، ص 43-44.
[2] ، مرجع سابق ، ص 42.

المطلب الثاني: نظريات التنمية في الفكر الاقتصادي القديم والحديث.

لا بد من الحديث عن نظريات التنمية الاقتصادية لكي تعرف خلفية ما تم التفكير به على مر الزمن من أفكار، بداية كانت مع النظرية الكلاسيكية ومع ذلك كانت نظريتهم عامة، أن فكرة التنمية عند الكلاسيكيين على الرأسمالية الحرة (الحرية الفردية)، وعلى مبدأ تقسيم العمل الذي يزيد في الإنتاج وبالتالي التطور والتنمية، حسب المفكرين الكلاسيك شروط التنمية ثلاث وهي:[1]

1. الربح الكافي.
2. وفرة المواد الأولية.
3. وفرة العيش للعمال والمنتجين.

1.نظرية آدم سميث (ADAM SMITH):

آدم من طليعة المفكرين الاقتصاديين الكلاسيكيين، عنى بمشكلة التنمية الاقتصادية في كتابه عن طبيعة وأسباب ثروة الأمم، عام 1776، إلا أنه لم يقدم نظرية متكاملة.

- القانون الطبيعي: اعتقد آدم سميث إمكانية تطبيق القانون الطبيعي في الأمور الاقتصادية ومن ثم فإنه يعتبر كل فرد مسؤولا عن سلوكه أي أنه أفضل من يحكم على مصالح، وأن هناك يد خفية تقود كل فرد وترشد آلية السوق، فإن كل فرد إذا ما ترد حرا فيبحث عن تعظيم ثروته، وهكذا كان آدم سميث ضد تدخل الحكومات في الصناعة والتجارة.

[1] إسماعيل شعبان: مقدمة في اقتصاد التنمية، دار هومه للطباعة والنشر، الجزائر، ص 58.

- تقسيم العمل: يعد تقسيم العمل نقطة البداية في نظرية النمو الاقتصادية لدى آدم سميث حيث يؤدي إلى أعظم النتائج في القوى المنتجة للعمل.
- عملية تراكم رأس المال: يعتبر سميث التراكم الرأسمالي شرطا ضروريا للتنمية الاقتصادية ويجب أن يسبق تقسيم العمل، فالمشكلة هي مقدرة الأفراد على الادخار أكثر ومن ثم الاستثمار أكثر في الاقتصاد الوطني.
- دوافع الرأسماليين على الاستثمار: وفقا لأفكار سميث فإن تنفيذ الاستثمارات يرجع إلى توقع الرأسماليين بتحقيق الأرباح وأن التوقعات المستقبلية فيما يتعلق بالأرباح تعتمد على مناخ الاستثمار السائد إضافة إلى الأرباح الفعلية المحققة.
- عناصر النمو: وفقا لآدم سميث تمثل عناصر النمو في كل من المنتجين والمزارعين ورجال الأعمال ويساعد على ذلك أن حرية التجارة والعمل والمنافسة تقود هؤلاء إلى توسيع أعمالهم مما يؤدي زيادة التنمية الاقتصادية.
- عملية النمو: يفترض آدم سميث أن الاقتصاد ينمو مثل الشجرة فعملية التنمية تتقدم بشكل ثابت ومستمر فبالرغم من أن كل مجموعة من الأفراد تعمل معا في مجال إنتاجي معين إلا أنهم يشكلون معا الشجرة ككل.

2.نظرية ميل:

ينظر ستيوارت ميل إلى التنمية الاقتصادية كوظيفة للأرض والعمل ورأس المال، حيث يمثل العمل والأرض عنصريين رئيسيين للإنتاج في حين يعد رأس المال تركمات سابقة لناتج عمل سابق، ويتوقف معدل التراكم الرأسمالي على مدى توظيف قوة العمل بشكل منتج ، فالأرباح التي تكتسب من خلال توظيف العمالة غير المنتجة مجرد تحويل الدخل. ومن سماتها هي:

- التحكم في السكان يعد أمرا ضروريا للتنمية الاقتصادية.
- إن الأرباح تعتمد على تكلفة عنصر العمل ومن ثم فإن الأرباح تمثل النسبة ما بين الأرباح والأجور فكلما ارتفعت الأرباح قلت الأجور.
- إن الميل غير المحدود في الاقتصاد يتمثل في أن معدلات الأرباح يتراجع نتيجة لقانون تناقض قلة الحجم في الزراعة وزيادة عدد السكان على وقف معدل مالتوس وفي حالة غياب التحسن التكنولوجي في الزراعة وزيادة معدل نمو السكان بشكل يفوق التراكم الرأسمالي، حيث يصبح معدل الربح عند حده الأدنى وتحدث حالة من الركود.
- ميل من أنصار سياسة الحرية الاقتصادية لذلك فقد حدد دور الدولة في النشاط الاقتصادي عند حده الأدنى في حالات الضرورة فقط مثل إعادة توزيع ملكية وسائل الإنتاج.

3.نظرية شومبيتر (JOSEPH SHUMPETER):

تفترض هذه النظرية اقتصادا تسوده حالة من المنافسة الكاملة وفي حالة توازن، وفي هذه الحالة لا توجد أرباح، ولا أسعار فائدة ولا مدخرات ولا استثمارات، كما لا توجد بطالة اختيارية ويصف

شومبيتر هذه الحالة بالتدفق النقدي، ومما يميز هذه النظرية هو الابتكارات التي هي على وفق رأيه تحسين إنتاج أو منتج جديد أو طريقة جديدة للإنتاج وإقامة منظمة جديدة لأي صناعة، أما دور المبتكر للمنظم ليس لشخصية الرأسمالي، فالمنظم ليس بشخصا ذا قدرات إدارية عالية، ولكنه قادر على تقديم شيء جديد، فهو لا يوفر أرصدة نقدية ولكنه يحول مجال استخدامها، أما الأرباح فإنه في ظل التوازن التنافسي تكون أسعار المنتجات مساوية تماما لتكاليف الإنتاج ومن ثم لا توجد أرباح.

4.النظرية الكنزية:[1]

في المقابل، نجد كينز لم يتطرق في نظريته إلى التنمية وتحليل مشاكل الدول النامية ولكنه اهتم بالدول المتقدمة فقط ويرى كينز أن الدخل الكلي يعتبر دالة في مستوى التشغيل في أي دولة فكلما زاد حجم التشغيل زاد حجم الدخل الكلي، والأدوات التي اعتمدتا في نظريته هي:

- الطلب الفعال: فإن البطالة تحدث بسب نقص الطلب الفعلي، وللتخلص منها، يرى كينز حدوث زيادة في الإنفاق سواء على الاستهلاك أو الاستثمار.
- الكفاية الحدية لرأس المال: تمثل أحد المحددات الرئيسية لمعدل الاستثمار وتوجد علاقة عكسية بين الاستثمار والكفاية الحدية لرأس المال.
- سعر الفائدة هو العنصر الثاني المحدد للاستثمار، ويتحدد دوره بتفضيل السيولة وعرض النقد.
- المضاعف الكنزي: يقوم على فرضيات (وجود بطاقة لا إرادية، اقتصاد صناعي، وجود فائض في الطاقة الإنتاجية للسلع الاستهلاكية، درجة المرونة عرض مناسبة وتوفير سلع رأس المال اللازمة لزيادة الإنتاج.

[1] حسين إبراهيم العيد، مرجع سابق ، ص 49.

النظرية النيوكنزية:

لقد صاغ أتباع كينز KYNES نظريتهم في شكل نماذج نذكر منها:

- نموذج هارود ولادمار HARROD-DOMAR الذي ركز على عنصر رأس المال ومدى فعاليته في عملية التنمية.
- نموذج أرثرلويس A.LUIS المتم بعنصر العمل كعمل أساسي لإنجاح عملية التنمية

5.نظرية روستو للتنمية:[1] (WW.ROSTOW)

وفقا لما سبق نجد أنه لم تكن دراسة معمقة وحديثة للتنمية الاقتصادية، إلا أن قدم روستو نموذجا تاريخيا لعملية التنمية الاقتصادية وقسمه إلى 05 مراحل وهم:

أ-المجتمع التقليدي: يعرفه بأنه المجتمع الذي يحده إطار و مهام محدود من الإنتاج ترتكز على علم وتكنولوجيا بدائية بعيدة عن العلم والتكنولوجيا الحديثة.

ب- مرحلة ما قبل الانطلاق: تمثل حقبة تقليدية تبدأ منها الشروط اللازمة لبدء النمو المستثمر، لقد نشأت هذه الظروف في بريطانيا وأوربا الغربية ببطء، منذ نهاية القرن الخامس عشر حتى بدايات القرن السادس عشر، يمكن القول أن الشروط اللازمة للتصنيع المستمر وفق لأفكار روستو تتطلب تغيرات جذرية في القطاعات الأخرى وهي:

-إحداث ثورة تكنولوجية في الزراعة لرفع الإنتاجية في مواجهة الزيادة في عدد السكان.

[1] أحمد عبد العزيز عجمية ود.علي الليثي:" التنمية الاقتصادية" الدار الجامعية الإسكندرية، 2001، ص 156.

-توسيع نطاق الواردات بما فيها الواردات الرأسمالية التي يتم تمويلها من خلال الإنتاج الكفء والتسويق الجيد للموارد الطبيعية بغرض التصدير.

ت- مرحلة الانطلاق: تعتبر هذه المرحلة هي المنبع العظيم للتقدم في المجتمع عندما يصبح النمو حالة عادية وتنتصر قوى التقدم والتحديث على المعوقات المؤسسية والعادات الرجعية، وتتراجع قيم واهتمامات المجتمع التقليدي أمام التطلع إلى الحداثة، وقد أكد إلى أنه لكي تصل الدول النامية إلى هذه المرحلة لا بد من توفر الشروط التالي:

-ارتفاع الاستثمار المنتجة نحو 5% إلى ما يقل عن 10% من الناتج القومي وذلك برفع معدل تكوين رأس المال.

-تطوير بعض القطاعات الرائدة، بمعنى ضرورة تطوير قطاع أو أكثر من القطاعات الصناعية الرئيسية بمعدل نمو مرتفع كشرط ضروري لمرحلة الانطلاق، وينظر روستو لهذا الشرط باعتباره العمود الفقري في عملية النمو.

ت-مرحلة الاتجاه نحو النضج: عرفها روستو بأنها الفترة التي يستطيع فيها المجتمع أن يطبق على نطاق واسع التكنولوجيا الحديثة.

يرتبط بلوغ الدول مرحلة النضج التكنولوجي بحدوث تغيرات ثلاث أساسية:

- تغير سمات وخصائص قوة العمل حيث يرتفع المهارات ويميل السكان للعيش في المدن.
- تعتبر صفات طبقة المنظمين حيث يتراجع أ رباب العمل ليحل محلهم المديرين الأكفاء.
- يرغب المجتمع في تجاوز معجزات التصنيع متطلعا إلى شيء جديد يقود إلى مزيد من التغيرات.

ث–مرحلة الاستهلاك الكبير: تتصف هذه المرحلة باتجاه السكان نحو التركيز في المدن وانتشار المركبات واستخدام السلع المعمرة على نطاق واسع، في هذه المرحلة يتحول اهتمام المجتمع من جانب العرض إلى جانب الطلب.

6.نظرية الدفعة القوية:[1] ROSENSTEIN RODAN

تتمثل فكرة هذه النظرية في أن هناك حاجة إلى دفعة قوية أو برنامج كبير ومكثف في شكل حد أدنى من الاستثمارات، بغرض التغلب على عقبات التنمية ووضع الاقتصاد على مسار النمو الذاتي.

ويفرق رودان وأيضا نركس بين ثلاثة أنواع من عدم القابلية للتجزئة والوفورات الخارجية، الأولى عدم قابلية دالة الإنتاج للتجزئة، والثانية عدم قابلية دالة الطلب للتجزئة وأخيرا عدم قابلية عرض الادخار للتجزئة.

7.نظرية النمو المتوازن:

النمو المتوازن يتطلب التوازن بين مختلف صناعات سلع الاستهلاك، وبين صناعات السلع الرأسمالية والاستهلاكية، كذلك تتضمن من التوازن بين الصناعة والزراعة ونظرية النمو المتوازن قد تمت معالجتها من قبل (رونستين ورانجر وأرثر لويس)، وقدمت هذه النظرية أسلوبا جديدا طبقتها روسيا وساعدتها على الإسراع بمعدل النمو في فترة قصيرة.

[1] حسين إبراهيم عيد، مرجع سابق، ص 49.

8.نظرية النمو الغير متوازن:

تأخذ هذه النظرية اتجاها مغايرا لفكرة النمو المتوازن، حيث أنها تركز على نمو قطاعه معين، وعن طريق هذا القطاع ينتقل النمو إلى القطاعات الأخرى، ومن الرواد الأساسيين لهذه النظرية نجد ألبرت هريشمان، حيث ينتقل هذا الأخيرة من عدم واقعية إستراتيجية النمو المتوازن، وذلك لكون أن عدم التوازن هو الذي يحرك قوى التغيير، وبالتالي الدفعة القوية مرتكزة في القطاعات أو الصناعات الإستراتيجية ذلت اثر حاسم في تحفيز استثمارات أخرى مكملة، وهذا لكون التنمية عملية تسمح من انتقال وتطوير الاقتصاد من حالة لا توازن إلى حالة لا توازن أخرى، ولكن على مستوى أعلى من الإنتاج والدخل.

المطلب الثالث: متطلبات وعناصر التنمية الاقتصادية:

I.عناصر التنمية الاقتصادية:

وفقا للتعاريف السابقة فإنها تحتوي على عديد من العناصر أهمها:

–الشمولية: فالتنمية هي تعبير شامل ينطوي ليس فقط على الجانب الاقتصادي المادي، ولكن أيضا على الجانب الثقافي والسياسي والاجتماعي والأخلاقي، وبذلك تكون التنمية تعني التوازن في البنية القطاعية للاقتصاد، والتوازن الاجتماعي بين المناطق الجغرافية والفئات الاجتماعية، وتوظف القدرة التكنولوجية، والاعتماد على الذات وبناء اقتصاد وطني متكامل.

وتأكيدا لشمولية التنمية، يهذب شومبيتر إلى أن التنمية تنصرف إلى الإخلال المستمر بحالات التوازن والثبات الموجود، لكي ينتقل الاقتصاد من حالة توازن إلى حالة توزان جديد يختلف عن اللاتوازن

السابق، بينما ينصرف النمو إلى التغير البطيء على المدى الطويل، والذي يتم من خلال الزيادة التدريجية والمستمرة في معدل نمو السكان ومعدل نمو الادخار.[1]

-حدوث زيادة مستمرة في متوسط نصيب الفرد من الدخل الحقيقي لفترة طويلة من الزمن، مما يعني أن التنمية عميلة طويلة الأجل، أي أنها تتصف بالاستمرارية أو الديمومة.

-حدوث تحسن في توزيع الدخل لصالح الطبقة الفقيرة:

إذ أن هذا الفهم الصحيح لعملية التنمية يعني توزيعه ثمار النمو على نحو أكثر عدالة في المجتمع، وأن يستطيع المجتمع كله من خلالها أن يحقق إشباعا لحاجاته الضرورية، وبهذا فالتنمية لا تتطلب فقط النمو في نصيب الفرد من الناتج، ولكنها تتضمن أيضا التحسينات في السلع الاستهلاكية المتاحة لأكبر نسبة من السكان، بما في ذلك الأفراد ذوي الدخل المحدود.[2]

- ضرورة التحسين في نوعية السلع والخدمات المقدمة للأفراد، لأن الزيادة في الدخل النقدي لا تضمن في حد ذاتها تحسن المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأفراد، حيث تبين مختلف الدراسات أن من أهم خصائص الطبقة الفقيرة في المجتمعات المتخلفة، سوء التغذية، ارتفاع معدل الأمية، سوء الحالة الصحة وسوء المسكن وازدحامه.

- تغيير هيكل الإنتاج بما يضمن توسع الطاقة الإنتاجية بطريقة تسمح التراكم الذي يمر عبر تنويع الإنتاج من القطاعات المختلفة، مما يسمح بخلق سوق لمختلف المنتجات، الأمر الذي يسمح بمزيد من التوسع وخاصة، إذا اعتمد الإنتاج على القطاعات الصناعية ذات المرونة الإنتاجية.

[1] عبد الله الصعيدي، مرجع سابق، ص 251.
[2] جيمس جواتين وريتشارد ستروب،ص 668.

II.متطلبات التنمية الاقتصادية:

تقضي التنمية الاقتصادية لنجاحها متطلبات عديدة، تتمثل هذه المتطلبات في التغيرات المتعددة للحالات السياسية الاجتماعية والثقافية في المجتمع:

- **المجال السياسي:**

أحد الشروط الأساسية هو تحقيق الاستقلال السياسي والاقتصادي، فكما نعلم أن ظاهرة الاستعمار هدفها استغلال ثروات المجتمعات المتخلفة مع إهمال جانب التنمية الاقتصادية فيها.

يحقق الاستقرار السياسي والاقتصادي شرطا هاما وأساسيا والمتمثل في السيطرة الوطنية على الموارد المتاحة للمجتمع، وبالتالي تحقيق القدرة على توجيهها واستغلالها في الشكل الملائم.

كذلك تتطلب التنمية الاقتصادية تغيرا في السلطة السياسية القائمة، يعني هذا نقل السلطة إلى تلك الفئات أو الطبقات الاجتماعية ذات المصلحة الأساسية في التنمية الاقتصادية، فحيث تسود السلطة لجني ثمارها دون إزاحة هذه الفئات والطبقات السياسية عن السلطة.

يتطلب نجاح عملية التنمية الاقتصادية إنشاء تنظيم سياسي ممثل لمصالح القوى صاحبة المصلحة الحقيقية في التنمية حيث يلعب التنظيم السياسي دور تعبئة الجماهير لعملية التنمية الاقتصادية عن طريق خلق الوعي الإيماني وترسيخه، فالتنمية الاقتصادية بمثابة وثيقة تأمين قومية، تقتضي التضحية بالحاضر في سبيل المستقبل، ويلعب التنظيم السياسي دور خلق إدارة التغير لدى الجماهير وإرضائهم بتقديم التضحيات المطلوبة لعمليات التنمية الاقتصادية.

خلاصة القول أن التنمية الاقتصادية تتطلب خلق حمية قوية وتلاحم قومي من أجل إنجاح عملية الإنماء الاقتصادي والاجتماعي، والتنظيم السياسي هو الهيئة التي وكل إليها خلق هذه الحمية وخلق هذا التلاحم.

- **المجال الثقافي:**

تتطلب التنمية الاقتصادية تغيرات جوهرية في نظام التعلم القائم، تتمثل هذه التغيرات في ثروة ثقافية تغير هذا النظام من جذوره وتجعله قادرا على مواجهة احتياجات الثروة الصناعية والتكنولوجية، بمعني أن الثروة الثقافية تؤدي إلى ملائمة نظام التعليم مع احتياجات النمو الاقتصادي والاجتماعي السريع، تستهدف هذه الثروة الثقافية أن تخلق جو التحدي من طرف الإنسان للطبيعة بروح المغامرة والملاحظة والتجربة بدلا من روح التغيب والتجريد، وتهدف الثروة إلى خلق الطاقة الإبداعية لدى الأفراد، ذلك أن التنمية الاقتصادية لا تتطلب فقط نقل التكنولوجيا من مكان إلى مكان، بل لكي تنجح عملية النقل التكنولوجي لا بد من خلق العقل الذي يبدعها، يديرها ويسيرها مع الاعتناء بها. وتتطلب عملية التنمية الاقتصادية تعبيرا جوهريا في مناهج التعليم السائدة إذ من شأنه خلق العقلية العلمية والنقدية المتسائلة والراغبة في فهم واقعها ومحيطها وتغييره.

- **المجال الاجتماعي:**

التنمية الاقتصادية تتطلب تغييرا في القيم والعادات السائدة، إضافة إلى سلوك الأفراد ونظرتهم للنشاط الاقتصادي والعمل كقيمة اجتماعية، وهذا يقتضي تغييرا جذريا في الجو الفكري العام وادخار أفكار جديدة وقيم جديدة، فالعلاقات الاجتماعية والانتماءات القبلية والسياسية تؤثر في اختيار المديرين،

فذلك يؤثر على العملية التنموية، ويجب إزالة كافة النظم الاجتماعية مثل نظام الطوائف الذي يعوق عملية المرونة الرأسية أي قدرة الإنسان على الانتقال من مهنة إلى مهنة.

- **المجال التنظيمي (الإداري):**

تحتاج التنمية الاقتصادية إلى تغير جوهري في بعض التنظيمات والمؤسسات الاقتصادية السائدة أو خلق مؤسسات وتنظيمات جديدة. وتتطلب عملية التنمية الاقتصادية رفع معدل الاستثمار الذي يكون بإنشاء مؤسسات مالية ومصرفية قادرة على تعبئة المدخرات الكامنة في المجتمع والتي تمثل في نفس الوقت قنوات لتوجيه هذه الموارد الاستثمارية.

إن التنمية الاقتصادية في بلدان العالم الثالث تتطلب قيام الحكومة بدور فعال وقيادي في عملية النمو الاقتصادي، يكون ذلك بتمتع الجهاز الحكومي على درجة عالية من الكفاءة الأمر الذي يقضي بتوسيعه وإعادة تنظيم الإدارات المالية، مصلحة الضرائب مثلا، مع تغيير التشريعات المالية السائدة بما يتلاءم وحاجات التنمية.

إذن يجب إزالة كافة القيود التنظيمية التي تقف عائقا أمام الوصول إلى أقصى كفاءة ممكنة للقرارات الإدارية، وهذا لأن سوء الإدارة قد يعثر عملية الإنماء في الدول النامية وزيادة على سوء استخدام الموارد، فالإدارة ليست درجة علمية وجامعية فقط بل هي أسلوب معين في التفكير والسلوك.

هذه المتطلبات هي عبارة عن تغيرات التي يجب أن تحدث في المجتمعات والأمم للدخول في عملية النمو الاقتصادي السريع، أو بالأحرى استعدادات لأي مجتمع يود الرقي والدخول في التنمية الاقتصادية.

المطلب الرابع: أهداف ومقاييس التنمية الاقتصادية:

I.أهداف التنمية الاقتصادية:

إن الأهداف الرئيسية للتنمية لبلد ما عادة ما يرتبط بالمبادئ الأساسية الذي يعتنقها ذلك البلد ولذا فإن أهداف التنمية الاقتصادية يعتبر بشكل أو بآخر عن طبيعة المرحلة الاقتصادية الذي مر بها ذلك البلد، كما تعتبر عن نوع السياسية الاقتصادية التي ينتهجها وصولا لتحقيق الأهداف الأساسية ومن بين الأهداف ما يلي:

-تغيير هيكل الإنتاج:

إن الهدف الأساسي للتنمية الاقتصادية هو تحقيق زيادة في نصيب الدخل القومي الحقيقي في أي بلد، وهذا الهدف تحكمه عوامل معينة كمعدل الزيادة في المكان، وإمكانيات البلد المادية والفنية.

تغيير هيكل الإنتاج تحقيق مستوى مرتفع للمعيشة من بين الأهداف الهامة التي تسعى التنمية الاقتصادية إلى تحقيقها في الدول المتخلفة اقتصاديا، وذلك عندما يزيد عدد السكان من نسبة الزيادة في الدخل القومي أو عندما يكون نظام توزيع الدخل مختلا.

فزيادة السكان بنسبة أكبر من زيادة الدخل القومي تجعل من المعتذر تحقيق زيادة في متوسط نصيب الفرد من هذا الدخل ومن ثم انخفاض مستوى المعيشة، وبالتالي كذلك الحال لو أن نظام توزيع هذا الدخل كان مختلا، فإن ما يحدث في هذه الحالة هو تحول معظم الزيادة التي تحققت في الدخل القومي

إلى طبقة معينة من الناس هي الطبقة المسيطرة على النشاط الاقتصادي، وهنا عادة ما تكون قلة، وبذلك يظل مستوى المعيشة الجزء الأكثر من السكان على حاله إن لم تنخفض.[1]

-تقليل التفاوت في الدخول والثروات:

إن الدخل في البلدان المتخلفة بفوارق كبيرة في توزيع الدخول والثروات إذ تستحوذ طائفة قليلة من أفراد المجتمع على جزء كبير من ثروته، كما تحصل على نصيب عال من الدخل القومي، بينما لا تملك غالبية الأفراد من المجتمع إلا نسبة بسيطة جدا من ثروته، كما لا تحصل إلا على نصيب متواضع من الدخل القومي ومثل هذا التفاوت في توزيع الثروات والدخول في تلك البلاد يؤدي إلى:

-إصابة المجتمع عادة بأضرار جسيمة، حيث يعمل على تردده بين حالة من الغنى المفرط وحالة من الفقر.[2]

وهنا يلجأ الأغنياء الذين استحوذوا على كل الثروة ومعظم الدخل إلى اكتناز جزء كبير من الدخل ولا تنفقه في الأجل الطويل مما يؤدي إلى ضعف القدرة للجهاز الإنتاجي والبطالة ولو أعيد إنفاقه على شراء السلع والخدمات في السوق لعمل ذلك على زيادة نشاط الأعمال وبالتالي زيادة تشغيل العمال.

-تعديل التركيب النسبي للاقتصاد القومي:

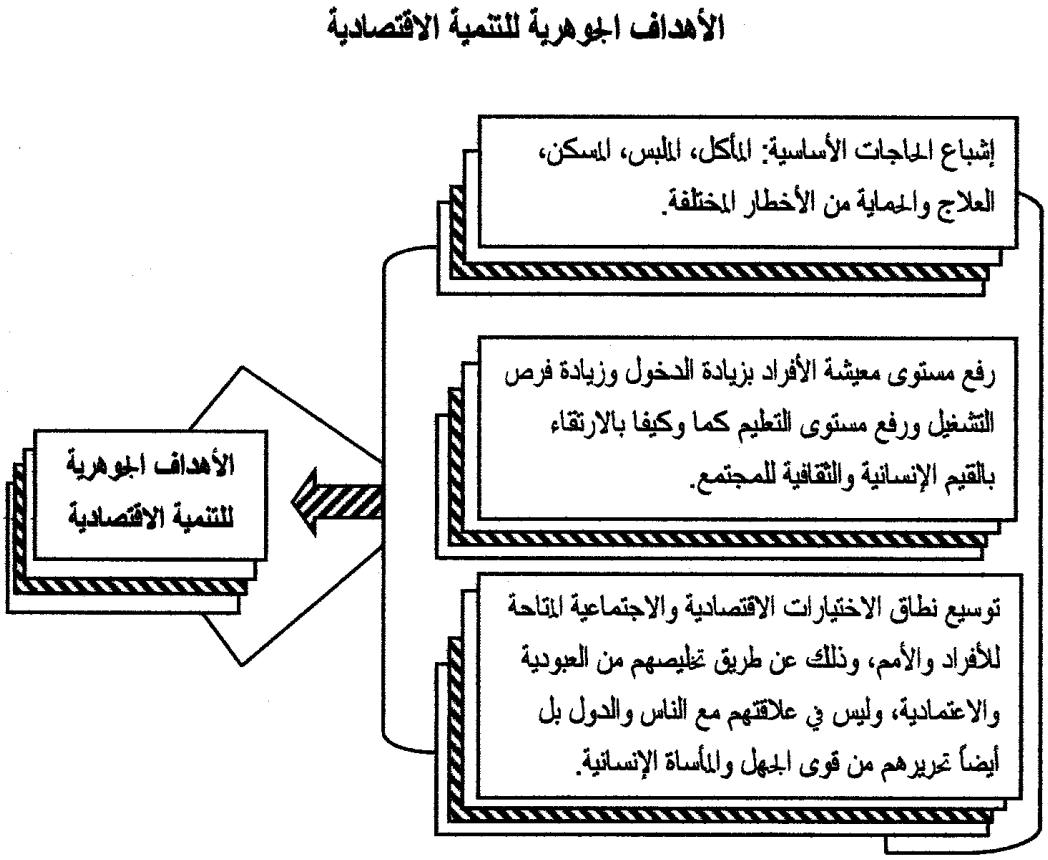
تتمتع غالبية البلدان المتخلفة بطابع زراعي الذي يلعب دور مهم بالنسبة للقطاعات الأخرى كمصدر من مصادر الدخل القومي، مما يجعلها تتعرض لتقلبات الإنتاج والأسعار وبالتالي حدوث موجة

[1] كمال البكري، ، مرجع سابق ، ص 73.
[2] نفس المرجع، ص 73.

للانتعاش والرواج أو انتشار الكساد والبطالة، لهذا يجب تخصيص نسبة كبيرة من موارد البلاد للتنمية من أجل النهوض بالصناعة سواء، بإنشاء صناعات جديدة أو التوسع وتطوير الصناعات القائمة.

و يمكن تلخيص الأهداف الجوهرية للتنمية الاقتصادية من خلال الشكل التالي:

شكل رقم-1- الأهداف الجوهرية للتنمية الإقتصادية



II.مقاييس التنمية الاقتصادية

هي الوسائل التي من خلالها يمكن الوصول إلى درجة التقدم والنمو، وتوجد ثلاثة مقاييس:

***مقياس الدخل:**

- الدخل هو المؤشر الأساسي الذي يستخدم في قياس النمو ودرجة التقدم الاقتصادي، بحيث نجد أن الدول النامية تعاني من صعوبة تحديد مفهوم الدخل الحقيقي وضعف الأجهزة الإحصائية.

ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس المستخدمة لمعرفة تقدم مجتمع ما، بقياس متوسط نصيب الفرد من الدخل، غير أنه يعترضه بعض الصعوبات والمشاكل للحصول على أرقام صحيحة ونذكر أمثلة من ذلك إحصائيات السكان، إحصائيات الدخول بحيث تكون غير كاملة وغير دقيقة.

***مقاييس اجتماعية:**

ويقصد بها المؤشرات الخاصة بنوعية الخدمات الموجودة في الحياة اليومية لأفراد المجتمع، بالإضافة إلى الجوانب الصحية، التغذية والجوانب التعليمية والثقافية، غير أن المعايير الاجتماعية مرتبطة ببعضها ولا يمكن الاستغناء عن أية واحدة منها.

***المعايير الهيكلية:**

اتجهت الدول إلى إحداث تغييرات هيكلية في بنائها الاقتصادي عن طريق الاتجاه نحو التصنيع وذلك لتوسيع قاعدة الإنتاج وتنويعه إضافة إلى تحقيق زيادة في الدخل ورفع مستويات المعيشة.

وأهم تلك المؤشرات:

- الأهمية النسبية للإنتاج الصناعي إلى إجمالي الناتج المحلي.
- الأهمية النسبية للصادرات من السلع الصناعية إلى إجمالي الصادرات.
- نسبة العمالة في القطاع الصناعي إلى إجمالي العمالة.

ويعتبر التصنيع أداة للزيادة في الناتج المحلي نتيجة لإسهام الصناعات الجديدة، كما سيؤدي إلى الصادرات وزيادة فرص العمل.

المطلب الخامس: مصادر تمويل التنمية الاقتصادية ومعوقاتها:

I.مصادر تمويل التنمية الاقتصادية:

ومن بين مصادر تمويل التنمية هناك المحلية وهناك الخارجية[1]

1-المصادر الداخلية لتمويل التنمية الاقتصادية:

من أهمها الادخار الإختياري الذي يمكن تعريفه بأنه ذلك المبلغ الذي يقتطع اختياريا من دخل الفرد ولا ينفق على الاستهلاك، ولا يكتنز في نفس الوقت، وهو ينقسم إلى قسمين: مدخرات القطاع العائلي ومدخرات قطاع الأعمال.

أ-مدخرات القطاع العائلي:

من وجهة النظر الاقتصادي، فإن هناك مدخرات القطاع العائلي تتمثل في الفرق بين الدخل المتاح (أي الدخل بعد طرح كل الضرائب والرسوم المحتملة منه) والاستهلاك الذي يقوم به هذا القطاع.

كما يمكن تعريفه بأنه ذلك الجزء من الدخل الذي يقرر الأفراد تأجيل استهلاكه إلى وقت لاحق، وتقرير استغلاله من جديد في تحويل الدورة الاقتصادية بمختلف الأشكال الممكنة.

ويلعب الادخار العائلي دورا كبيرا في تمويل التنمية الاقتصادية، وهو ينشأ في مجموعة من المصادر نوجزها فيما يلي:[2]

- المدخرات التعاقدية، كأقساط التأمين والمعاشات وحصيلة الصناديق المختلفة التي تنشئها الهيئات والمؤسسات

[1] محمد عبد العزيز عجمية ود.علي الليثي،، مرجع سابق ، ص 214.
[2] نفس المرجع ،ص 169.

- الزيادة في الأصول النقدية الخاصة بالأفراد والذي يحتفظون بها في شكل ودائع لدى صناديق التوفير أو البنوك سواء كانت حسابات آجلة أو جارية.

- الاستثمار المباشر في اقتصاد الأراضي والمزارع، المتاجر والمساكن، والتي تنتشر في البيئات الريفية، حيث يصاحب الاستثمار الادخار.

- سداد الديون ومقابلة التزامات سابقة.

ويتأثر حجم مدخرات هذا القطاع بمجموعة من العوامل هي:

- **حجم الدخل**: يعتبر الدخل المتاح من أهم العوامل المحددة للادخار، سواء في الدول النامية أو المتقدمة، إلا أن أغلبية دخول السكن في الدول النامية منخفضة وتوجه للإنفاق على مستلزمات الحياة الضرورية، وبالتالي فإنه كلما زاد الدخل زاد الادخار والعكس صحيح.
- **درجة تركيز وتوزيع الدخل**: لا يتحدد حجم الادخار بحجم الدخل فقط، ولكن بمركز الفرد الوظيفي في المجتمع، ومدى حساسية هذه الوظيفة، ففي الدول المتقدمة نجد الدخول المرتفعة منحصرة على فئة قليلة فقط، وقد دلت التجارب على أن عدالة وتوزيع الدخل ترتفع بالنمو الاقتصادي إلى الأمام، بينما العكس يؤدي إلى عدم الاستقرار وبطء النمو.
- **مجموعة عوامل اقتصادية**: توجد مجموعة من العوامل الاقتصادية، لها أثره على معدلات الادخار، وإن اختلفت من دولة إلى أخرى، فلا شك أن أسعار الفائدة وتوقعات المستقبل بارتفاعها أو استقرارها أو انخفاضها، ومدى انتشار البنوك والمؤسسات الادخارية، ووفرة وتنوع العمومية الادخارية والاتجاهات العاملة للأفراد لحيازة الثروات، كل هذه الأمور لها أثر كبير على عملية

الادخار، ويتأثر الادخار بالتضخم ودرجته، والذي يمثل مشكلة خاصة في الدول النامية، تتمثل في أن الأفراد الذين يقبلون على شراء وتخزين مجموعة من السلع.[1]

ب-مدخرات قطاع الأعمال:

تعتبر مدخرات هذا القطاع أهم مصادر الادخار، سواء كانت قطاعا خاصا أو عاما:

- ادخار قطاع الأعمال العام: تتمثل مدخرات هذا القطاع من أرباح المشروعات العامة (مؤسسات تجارية كبيرة، ومشروعات صناعية تعود ملكيتها للدولة) ويتوقف حجم المدخرات في هذا القطاع على حجم الفائض المتولد فيه والذي يتوقف بدوره على مجموعة من العوامل:

-السياسة السعرية التي تحدد أسعار المنتجات، وحجم النفقات ومستواها بما فيها الأجور والرواتب.

-تطور مستوى الكفاءة الإنتاجية في جملة المشروعات التي يتكون منها قطاع الأعمال العام، وبالتالي فكلما تزايد حجم الإنتاج، وانخفضت النفقات كلما ازداد مدخرات هذا القطاع.

-عدم قدرة الأفراد وقطاع الأعمال الخاص على تدبير الأموال المطلوبة لتنفيذ الاستثمارات التي ترغب الدول النامية في تحقيقها.

-انخفاض مستويات الأداء في شركات قطاع الأعمال العام.

[1] محمد عبد العزيز، وإيمان عطية ناصف، مرجع سابق، ص 224.

- مدخرات قطاع الأعمال الخاص:

وهي عبارة عن ذلك الجزء الغير موزع من الأرباح التي تحققها مشروعات القطاع الخاص، والذي يشمل المحلات والمشروعات التجارية، والمصانع الصغيرة والمتوسطة، وتمثل مدخرات هذا القطاع نسبة هامة من المدخرات الموجهة للاستثمار في الاقتصاديات المتقدمة، وهي تتأثر بمجموعة من الاعتبارات، منها ارتفاع العبء الضريبي (مدخرات إجبارية) على المشروعية الإنتاجية، ويقلل من الأرباح الغير موزعة لإعادة استثمارها.[1]

2-مصادر التمويل الخارجية:[2]

عندما لا يكفي التمويل الداخلي أو لا يوجد، تلجأ الدولة إلى التمويل الخارجي الذي يتمثل في القروض، (طويلة، متوسطة، وقصيرة الأجل) والمساعدات الدولية من المؤسسات، المنظمات الدولية والاستثمار الأجنبي المباشر والغير مباشر من الأفراد والشركات، إن هذه المصادر الأجنبية ستكون سلبية، فسداد الديون وفوائدها المرتفعة والضغوط السياسية التي قد تتعرض لها الدولة والضغوط الاقتصادية التي قد تباشر فيها الدولة المقرضة على الدولة المقترضة، سيؤدي إلى الوقوع في مشكلة التبعية الاقتصادية التي تترتب عليها مشاكل اجتماعية عويصة، وعلى ذلك فإن الحد من الاقتراض يصون الاستقلال السياسي والاقتصادي للدولة، وعلى هذا الأساس نرى أن كل من الاحتماليين خطر، فلا يمكن ضغط أو توقيف الاستثمار ولا يمكن الاستمرار في عملية الاقتراض الخارجي لفترة

[1] محمد عبد العزيز وإيمان عطية، مرجع سابق،ص227.
[2] د. نفس المرجع، ص 249-250.

طويلة، ومنها تتضح أهمية المدخلات المحلية إن توفرت الإمكانيات من جهة، وإن توفر الوعي الادخاري من جهة أخرى لتمويل الاستثمارات اللازمة للتنمية الاقتصادية.

II.معوقات التنمية الاقتصادية:

هناك مجموعة من المشاكل التي تواجه التنمية الاقتصادية منها ما هو اقتصادي، ومنها ما هو غير اقتصادي:

أولا: المعوقات الاقتصادية:

من بين أهم المعوقات الاقتصادية ما يلي:[1]

- القوى العاملة:

لا شك أن هناك علاقة أكيدة بين النمو و بين القوى العاملة من حيث حجمها ومعدل نموها خاصة معدل نمو العمالة في قطاعات الإنتاج السلعي من الزراعة والصناعة، وكذلك من حيث جودتها ومدى تناسبها ومعدل نمو إنتاجها، ويختلف حجم السكان في سن العمل وتوزيعهم على القطاعات المختلفة باختلاف مراحل التنمية المختلفة، وفي الدول النامية متوسطة ومنخفضة الدخل نجد أن القوى العاملة تتميز بسمات معينة، فمن حيث معدل نموها نجد أن منها العمل في الدول النامية أعلى من مثيله في الدول الصناعية المتقدمة، ويرجع انخفاض الأجور في الدول النامية إلى أسباب عديدة منها وفرة عرض العمل بالنسبة للطلب، وجود البطالة وانخفاض مستوى الإنتاجية في هذه الدول عن مثيله في الدول الصناعية المتقدمة.

[1] فايز إبراهيم "التنمية الاقتصادية بين النظرية وواقع الدول النامية" جامعة الملك سعود عمادة، شؤون المكتبات، الرياض، 1985، ص60.

- رأس المال:

يعتبر رأس المال من حيث مدى توفره ومعدل تراكمه من المحددات الأساسية للطاقات الإنتاجية في المجتمعات ولمعدلات تغييرها، ومن ثم في مستوى التقدم الذي يلفته ومعدل النمو الذي يحدث فيها، فالدول التي يكون فيها التخصص وتقسيم العمل بسيطا، تكون الفرصة أمام رأس المال لادخار طرق إنتاج أكثر تعقيدا أو زيادة الإنتاجية أكبر من الدول التي حققت قدرا من التخصص والتقدم، بالإضافة إلى أنه في الدول النامية لتكنولوجيا يكون معدل نمو رأس المال لاستيعاب التكنولوجيا الجديدة أكبر مما هو في الدول المتقدمة، نظرا لوجود فجوة تكنولوجيا بين الجانبين.

- التكنولوجيا والتنظيم:

إن الافتقار إلى طبقة المنظمين هو التفسير الأساسي لغياب عمليات الإنماء السريعة في الدول النامية، ويجدر الذكر أن وظائف المنظم في الدول المتقدمة قد تقدمت بمعدل متزايد في المشروعات الكبيرة إلى أعداد كبيرة من الأفراد الذين تخصص كل منهم في ناحية صغيرة جدا من العملية الإنتاجية، غير أن الأمر ليس كذلك في الدول النامية إلى نقل تكنولوجيا بسيطة وليست معقدة أي بما يتناسب مع طبيعة وظروف الدول لأن نقل التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في الدول المتقدمة دون القيام بأي دراسة كافية لاحتياجات الدول النامية عن نوع التكنولوجيا لن يحل مشكلة التنمية في هذه الدول بل يعتبر عقبة كبيرة أمام عملية التنمية.

- الموارد الطبيعية:

يؤكد خبراء الموارد أنه لا يوجد سبب جوهري يمنع التقدم التكنولوجي من الحفاظ على الموارد الطبيعية بحيث تكفي إلى ما لا نهاية لتحقيق تنمية اقتصادية سريعة بالرغم من أهمية الموارد الطبيعية في تحقيق التنمية الاقتصادية إلا أن هذا لا يعني أن مستوى الإنتاج ومستوى المعيشة لأي دولة يتوقف تماما على ما لا يتوفر لديها من موارد طبيعية، فلا يكفي أن تكون الدولة غنية بمواردها وإنما يجب أن يقوم أهلها باستغلال هذه الموارد.

ومن أهم الأسباب التي يختلف من أجلها معدل النمو الاقتصادي من دولة لأخرى، هي سوء توزيع الموارد الطبيعية فيما بينها بمواد من الناحية الكمية أو من ناحية سهولة الوصول إليها.

- التجارة الخارجية:

هناك صعوبات عديدة تعترض سبيل الدول النامية في تحقيق الدول التنمية منها:

- عدم توفر الأيدي العاملة الماهرة بالقدر الكافي.
- ضيق حجم السوق المحلية إذ أنه يصعب الدخول في مجال تصدير السلع المصنعة إلى السوق الدولية قبل الاستفادة من مزايا الإنتاج الكبير في السوق المحلية، بالإضافة إلى صعوبة القدرة على منافسة السوق الدولية.
- العقبات التي تصفها الدول الصناعية في وجه صادرات الدول النامية من السلع المصنعة.
- التقلب الشديد في أسعار المواد الأولية كثيرا ما ينعكس في شكل انخفاض مفاجئ في حصيلة الدول النامية من العملات الأجنبية، لذا يجب على هذه الدول أن تعمل على تشجيع صادراتها

باتخاذ مختلف الإجراءات والوسائل المؤثرة على كمية وقيمة الصادرات وبالشكل الذي يسمح بمواجهة المنافسة الأجنبية في السوق العالمية

ثانيا: المعوقات الغير اقتصادية:

- اجتماعية وثقافية:

التنمية أسلوب لعلاج مشاكل المجتمع لا شك أن هناك عادات وتقاليد اجتماعية تقف أمام عملية التنمية، فالعمل ليس له مواصفات ومسؤوليات محددة، وكذلك التوظيف لم يتم على بناء القدرات والكفاءات الثقافية والخبرات، فالتغيير لا بد أن يأتي من أفراد المجتمع بدون استثناء وذلك عن طريق العمل الجاد، الصدق والأمانة في المعاملات والقضاء تدريجيا على العادات والتقاليد والطقوس المتبعة في الدول النامية من أجل توفير مناخ ملائم لعملية التنمية يتطلب نجاح التنمية، أيضا وجود تساند اجتماعي واسع بين فئات الشعب والاتفاق على كيفية التوزيع للأعباء المترتبة عن التنمية الاقتصادية، وكذلك ضرورة التخلي على بعض العادات والتقاليد المعيقة للتنمية، وأيضا ضرورة تنمية نظرة الأفراد إلى العمل كقيمة اجتماعية بالإضافة إلى العادات والتقاليد نجد أن هناك معوقات ثقافية أو بالأحرى فكرية مثل ذلك نجاح التنمية الاقتصادية يتطلب العمل على انتشار التعليم، وتخفيض نسبة الأميين في الدول النامية، لأن الشخص الغير متعلم لا يدرك احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما أن للنمو السكاني تأثير على متوسط دخل الفرد ونمط المنتجات السلعية إذ أن زيادة عدد السكان تؤدي إلى الاهتمام بالسلع الإنتاجية الاستهلاكية على حساب السلع الإنتاجية.

- سياسية:

يعتبر العامل السياسي عاملا قويا في عملية التنمية لأن عدم توفر الاستقرار كما هو موجود في معظم الدول النامية يشكل عائقا أمام التنمية، إذ يتطلب اتخاذ القرارات كما هو موجود في معظم الدول النامية يشكل عائقا أمام التنمية، لأنه يتطلب اتخاذ القرارات الاقتصادية التنموية التي تؤدي إلى إحداث التغيرات العميقة في الاستقرار السياسي للدولة، لكي تستطيع أن تعمل بجد لتغيير المجتمع نحو الأفضل والخروج من المشاكل تدريجيا، لذلك فإنه يتطلب توفير بنية سياسية مهيأة قادرة على إدارة المجتمع وإدارة التنمية من أجل التقليل من ردود الأفعال الاجتماعية والسياسية وخلق إطار ديمقراطي ملائم من أجل التقليل من ردود الأفعال الاجتماعية والسياسية وخلق إطار ديمقراطي ملائم.

خلاصة الفصل:

إن التنمية الاقتصادية تستهدف الفرد بالدرجة الأولى، و تقتضي تغيير في هيكل الإنتاج و إسنادها بالدرجة الأولى على القوى الذاتية للمجتمع من أجل تحقيق نمو متواصل من خلال موارد المجتمع بدلا من إستنزافها، و العمل على تحقيق التوازن بين القطاعات الاقتصادية الأساسية للمجتمع، كما ينبغي أن تلبي عملية التنمية الاقتصادية حاجات الغالبية العظمى لأفراد المجتمع من أجل تحقيق أكبر عدالة بينهم.

الفصل الثاني : المسؤولية الاجتماعية للشركات.

مقدمة:

في ظل الاهتمامات المتزايدة بالبيئة والمحافظة على الموارد المختلفة فيها، ظهرت مجموعة من المفاهيم الإدارية التي أصبحت تسخر لتحقيق هذا الهدف في المؤسسة ومن أهمها المسؤولية الاجتماعية للشركات والتي أصبحت متداولة في أوساط المال والأعمال حول العالم، وتبرز أهمية هذا الطرح فيما جاء به من تضمين الدور الذي تقوم به الشركات في مجال تبني المسؤولية الاجتماعية لأنها أساسية في التنمية الاقتصادية والذي ينعكس مباشرة على المستوى الاجتماعي ومن هنا أصبح لزاما على المؤسسات تبني المسؤولية الاجتماعية لتحسين فعالية وكفاءة نظم الإدارة ولعلها هي الأداة الفعالة التي يمكن أن يتحقق من خلالها تنمية اقتصادية إنسانية مستدامة.

المبحث الأول: الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

تفاقمت المشاكل الاجتماعية في العصر الحالي، الذي يعرف بعصر العولمة الذي حول العالم إلى قرية صغيرة في مختلف دول العالم وخاصة الدول النامية، ولكي لا تتبعثر الجهود وتتلاشى المسؤوليات فلا بد من تضمان أفراد المجتمع لمواجهة هذه التحديات المعاصرة، وهذا يطلب تحديد الدور الذي تقوم به مؤسسات أو قطاعات الأعمال اتجاه المجتمع، من خلال تحسين ظروف أفراد المجتمع الاجتماعية والاقتصادية والبيئة.

حيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على عاتق الشركات، والتزامها مستمر في تطوير وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والضمان الاجتماعي لأفراد المجتمع من خلال توفير الخدمات المتنوعة، ما يتعلق بالنواحي الصحية والبيئية ومراعاة حقوق الإنسان وخاصة حقوق العاملين، وتطوير المجتمع المحلي، والمشاركة في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية البيئية.

المطلب الأول: مفاهيم حول المنظمة.

رافق التطور في مسؤوليات المنظمة، ظهور المسؤولية الاجتماعية كتفاعل لعدة عوامل، مما تعددت وجهات نظر الباحثين في تحديد ماهية هذه المسؤولية.

لذا سنعرض في بداية البحث مفهوم المنظمة، ثم تبيان المراحل التاريخية لنشأة المسؤولية الاجتماعية، وتوضيح مفهومها وإعطاء تعريف لها، مع إبراز أهميتها كإحدى أهداف المنظمة فيما يلي:

في إطار منظور المنظمة على أنها نظام اجتماعي قدم الباحثون والكتاب تعاريف متباينة، ولكن أكثر هذه التعاريف شمولية، هو ما اقترحه كل من:

- **أرثر بيديان وريموند رامنوتو**: كون المنظمة "كيان اجتماعي هادف يمثل نظاما تتم هيكلة نشاطه بشكل متعمد، وله حدود يمكن تمييزها".
- **روبتر**: حيث عرف المنظمة بأنها :"كيان اجتماعي منسق متعمد (أي عن وعي وإدراك)، وله حدود تميزه عن بيئته الخارجية، ويعمل على أساس الاستمرار النسبي لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة".

وستند من التعريفين أعلاه، المفاهيم والأبعاد التالية:

–أن المنظمة كيان اجتماعي، بمعنى أن يتكون من أفراد وجماعات يتفاعلون ويتعاونون من خلال تأدية أدوار تشكل في مجموعها جل العمليات الإدارية ووظائف هذه المنظمة.

–أن النشاطات التي تمارسها المنظمة نشاطات تقرر مسبقا وتنسق بشكل متعمد لتحقيق التكامل في النظام[1]، وإضافة إلى أن هذا الكيان يضم مجموعة أفراد لديهم أدوار وتطلعات ورغبات متفاوتة، لذا يستدعي ضرورة التوفيق وتحقيق الانسجام والنسق بين هؤلاء الأفراد تجنبا لهدر الجهود والموارد ولضمان إنجاز الأعمال.

–أي منظمة تسعى لتحقيق شيء ما يسمى بالهدف، يمكن تحقيقه بكفاءة أكبر بواسطة الجهد الجماعي[2]، هذا وقد تختلف أهداف العاملين على أهداف المنظمة، كما قد تتعدد أهداف المنظمة الواحدة، ولكن القاسم لأي منظمة هو السعي لتحقيق هدف أو أهداف متفق عليها، وإلا فقدت المنظمة مقومات وجودها[3].

–كما تمتلك المنظمة بيئة تعمل فيها أو حدود تميزها عن غيرها من المنظمات، وهي واضحة المعالم نسبيا، أي يمكن التعرف عليها إلى حد ما وهذه المعالم أو الخصائص عرضة للتغيير عبر الزمن.

ونشير إلى أن منظمة الأعمال تختلف عن المنظمة، فقد ذكرنا أن هذه الأخيرة "وحدة اجتماعية هادفة، أو تكوين اجتماعي منسق يوعي يتفاعل فيه الأفراد ضمن حدود محددة وواضحة نسبيا، من أجل تحقيق أهداف مشتركة"[4].

أما منظمة الأعمال[1]فتعرف على أنها "كيان اجتماعي يختص بإنتاج السلع والخدمات اللازمة لإشباع حاجات الأفراد والجماعات ورغباتهم بهدف تحقيق الربح".

[1] علي حسين علي والآخرون، الإدارة الحديثة لمنظمات الأعمال، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 1999، ص ص 12-13

[2] حسين محمود حريم، تصميم المنظمة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص ص 11-12.

[3] علي حسين علي و الاخرون نفس المرجع ص 13.

[4] مؤيد السالم سعيد، نظرية المنظمة، دار وائل للنشر الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2005، ص ص 23-24.

حيث يؤكد تعريف منظمة الأعمال على ركنين أساسيين:

- إنتاج السلع/الخدمات: بمعنى أن مجال عمل ونشاط منظمات الأعمال هو إنتاج السلع والخدمات وكل ما يتصل بذلك من وظائف الشراء، التخزين، التسويق، التمويل، التوظيف ....
- أن الهدف الرئيسي من القيام بإنتاج السلع والخدمات هو تحقيق عوائد مجزية على الاستثمار (الأرباح).

ويقودنا السياق إلى أن المنظمات بشكل عام، لم تعد مسؤولياتها قاصرة على الإنتاج، وتوزيع منتجاتها بهدف إشباع حاجات الأفراد والجماعات، ورغباتهم من جهة، وتحقيق الأرباح وتنمية ثروات مالكيها من ناحية أخرى، بل قد تشبعت المسؤوليات وتطورت مفاهيم مع تطوير المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وأصبحت مسؤوليات المنظمات تتضمن:

1.المسؤولية الاقتصادية:

حيث أن النشاط الاقتصادي هو مجال عمل منظمات الأعمال خصوصا، والمتمثل في إنتاج السلع الخدمات وتوزيعها وتحقيق الأرباح، ومن هنا فمن حق المجتمع على منظماته:

- المحافظة على ثرواته الطبيعية من خلال استعمالها بالطرق العقلانية التي توائم بين الموارد الطبيعية والاقتصادية وإدامتها.

[1] يقارن مصطلح منظمات الأعمال في تعريفه مصطلح المؤسسة، حيث تعتبر هيكل اقتصادي واجتماعي، يضم أفراد يعملون بطريقة منظمة من أجل خلق منتجات وتحقيق أرباح.

- الكفاءة في إنتاج المنتجات والفعالية في توزيعها، وباعتبار الكفاءة والفعالية الركنين الأساسيين لأي نشاط اقتصادي.

2. المسؤولية اتجاه البيئة:

إن التفاعل بين المنظمات والبيئة لا يقتصر على تأمين الحصول على المدخلات وتسويق المخرجات، ولكنه الأساس في نجاحها واستمراريتها، وعلى ذلك فمن حق البيئة على هذه المنظمات أن تحافظ عليها من خلال اتخاذ الإجراءات والاحتياطات اللازمة لعدم الإضرار بها، كتلويثها بالنفايات الصناعية والمبيدات الكيمياوية، أو الإخلال بالتوازن الطبيعي وغيرها .....

3.المسؤولية القانونية:

تتمثل هذه المسؤولية بالتقيد بالتشريعات العامة والأنظمة الخاصة والوفاء بالالتزامات والحقوق اتجاه كافة المتعاملين مع المنظمة (المالكين أو المساهمين، العمال، العملاء والمنظمات الأخرى)، ويمكن تلخيصها بشرعية الوجود والممارسات والحقوق والواجبات.

4.المسؤولية الذاتية:

ترتب المنظمات على نفسه (مثل شركات المساهمة العامة) مسؤولية ذاتية اتجاه المجتمع والبيئة، وينص عادة على هذه المسؤولية في عقود التأسيس والأنظمة الأساسية لهذه المنظمات، وتتمثل في تقديم الخدمات الطوعية للمجتمع.[1]

[1] عاي حسين علي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 61-63

5.المسؤولية الاجتماعية:

هي فكرة أخلاقية تتصل بالدور الذي يتعين على المنظمة أن تلعبه في حل المشاكل الاجتماعية، مثل: تنامي معدلات البطالة، ارتفاع معدلات التضخم، انخفاض معدلات التنمية الاقتصادية، تفشي الغش والمحسوبية، أضف إلى ذلك يتوجب على المنظمة العمل على الارتقاء بمستوى معيشة الأفراد العاملين بها، ورفع مستوياتهم المعرفية والفنية، لغايات تحسين وتطوير مهاراتهم وأنماط معيشتهم.[1]

[1]نفس المرجع ص 63.

المطلب الثاني: الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية والتطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالح المنظمة، وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمنظمة، غير أن المتتبع لحملة الأحداث يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى ثراء هذا المفهوم، وأهم مراحل التطور ما يلي:

المرحلة الأولى: تعظيم الأرباح

بدأت هده المرحلة منذ أوائل القرن الثامن عشر واستمرت إلى نهايته والتي ارتبطت مع قيام المشاريع الصناعية واعتقاد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفا واحدا، يسعون إلى تحقيقه وهو تعظيم الربح ولكن الذي قلل من تحقيقهم لهذا الهدف هو التأثير القانوني الذي يحدد العمليات التي يقومون بها[1]، وكان الاتجاه نحو تعظيم الأرباح و "ما هو مهم لي مهم للمجتمع" وفيما بعد "ماهو مهم لشركتي مهم للمجتمع" يبرر كل شيء لصالح الأعمال على حساب مصالح الأطراف الأخرى، فقد كان أسبوع العمل ذي المائة ساعة، ظروف العمل المأساوية، هدر الموارد وحروب الأعمال في الداخل والخارج .... مقبولة كثمن اجتماعي لا بد منه من أجل التطور الاقتصادي، وحيث ركزت حركة الإدارة العلمية حينها فيما أكده تايلور من أن لكل عمل هناك طريقة وحيدة فضلى لأدائه (One Best Way)، وكان هذا من أجل تعظيم الكفاءة لتنظيم الربح في المنظمة، وما جاء به ميلتون فريدمان واقتصاديو مدرسة شيكاغو في أهم مبدأ قامت عليه النظرية النيوكلاسيكية، أن تعظيم قيمة

[1] محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005، ص55.

المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمنظمات لأنه يعادل أو يكافئ تعظيم الثورة الاجتماعية الجاري خلقها بواسطة المنظمة[1].

ندرة الموارد، انخفاض الأجور، الفشل الحاصل في كثير من المنتجات .... الذي انعكس على أن يكون منظورا أو اتجاه آخر للمسؤولية الاجتماعية لا يرتبط بتعظيم الربح كأساس لها في العمل.[2]

المرحلة الثانية: الوصاية

برزت هذه المرحلة خلال الفترة التي أعقبت عام 1920، كنتيجة للانتقادات الموجهة نحو الهدف الأحادي الذي اعتمدته المنظمات، والمتمثلة في تعظيمها للأرباح، فقد ظهرت تيارات أخرى تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل، تقليص ساعات العمل، حماية حقوق الأطراف المختلفة وذات الصلة بالمنظمة، وبالتالي أن تكون هنالك أهداف أخرى مضافة إلى هدف الربح، وعليه فقد تعالت الأصوات المطالبة بأن تكون المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال أبعد من ارتباطاه بمصلحة المالكين والمستثمرين، وسعيها لتحقيق الأرباح فقط، بل يجب أن تمتد إلى تحقيق الموازن في تلك المسؤولية حيال الأطراف الأخرى والمتمثلة في المستهلكين، الزبائن، المجهزين، العاملين في المنظمة، الدائنين، الحكومة .....[3]

وفيما أكدته نظرية أصحاب المصلحة (Stake Holder Theory) فالمنظمة ليست وحدة آلية ولا هي آلة اقتصادية لصنع النقود من أجل حملة الأسهم، وإنما هي وحدة اقتصادية اجتماعية تؤثر وتتأثر بأطراف متعددة هم أصحاب المصلحة.

[1] وهيبة مقدم، دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة، ورقة بحث منشورة على موقع الأنترنت: wwwwikpedia.com ص12

[2] محمد الصبيرفي، نفس المرجع، ص 55.

[3] تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001، ص ص 19-20

والواقع أن نظرية أصحاب المصلحة ترى أن للمدرين دورا كبيرا في الاقناع و التأثير بأصحاب المصلحة من أجل دعم استراتيجياتها وسياستها المختلفة فالمديرين في هذه النظرية هم دبلوماسيون في علاقتهم مع كل مجموعة من أصحاب المصلحة للحصول على دعمهم والحد من معارضتهم لسياستها وخططها.

ولتحقيق ذلك عليها القيام بما يلي:

- أن تحدد أصحاب المصالح بالنسبة للمنظمة.
- أن تحدد العائد الأدنى لكل صاحب مصلحة والذي يكون مقبولا منه.
- البحث في كيفية التأثير في تصورات أصحاب المصالح (مثلا إقناع حملة الأسهم أن الموزع الأرباح العالي ليس هو مصلحة طويلة الأمد الأفضل للمنظمة).
- تحديد الأفراد الرئيسيين في مجموعات أصحاب المصلحة وإقامة العلاقات الجديدة معهم.
- تقييم قوة تأثير كل واحدة من أصحاب المصلحة على سلوك المنظمة، واتجاهاتهم المختلفة نحو رسالة الأعمال استراتيجيا وأنشطتها.
- تحديد أصحاب المصلحة الذين يدعمون السياسات الحالية للإدارة وأغراضها ومن هم ضدها، والظروف والعوامل المؤثرة في جماعات المصلحة المتعارضة.
- تقييم ما سيكون ضروريا للتغلب على المعارضين من أصحاب المصلحة، وكيف يمكن زيادة تأثير أصحاب المصلحة الذين هم بجانب الإدارة وخفض تأثير الآخرين.

إن أهمية هذا الاتجاه تكمن في السعي نحو الأخذ بالاعتبار مصالح الأطراف بما يحقق التوازن في المسؤولية الملقاة على عاتق المنظمات، وأن على المديرين القيام بذلك من خلال التأثير بكل الأطراف ولقد تطور هذا الاتجاه تحت تأثير عوامل عديدة، نوجزها كالآتي:[1]

1.الأفكار الاشتراكية:

تعد من العلامات البارزة التي دفعت المنظمات الغربية إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية الخاصة بالمستفيدين على أخلاقهم، فبالنسبة للعاملين وما يتعلق بظروف العمل والتعاقد والضمان الاجتماعي والاستقرار الوظيفي، كانت من أبرز المطالب التي نادى بها العاملون، وكانت الأفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدي للمشاريع الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية اتجاه أطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين.

2.الأزمة الاقتصادية والنظرية الكينزية:

إن حصول الكساد العالمي الكبير وانهيار المنظمات الصناعية وتسريح آلاف العاملين، أدى إلى اضطرابات كثيرة نجم عنها دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، وكذلك من العلامات البارزة ظهور دعوة كينز ونظريته الشهيرة بوجوب تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، كل هذا أدى إلى بناء أرضية للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية.

[1]نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 198-197

3.ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي:

تخلصت كثير من الدول من الحكم الدكتاتوري والفاشي وسقطت الكثير من الأنظمة العسكرية واستبدلت بنظم ديمقراطية مما وسع مفهوم الديمقراطية الصناعية وتعزز دور النقابات وتعالت أصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل التي تحمي العاملين وتعزيز مشاركتهم في مجالس الإدارة خصوصا وظهور نظم التأمين الاجتماعي والصحي وجمعيات حماية المستهلك كلها يفترض أن تكون نقلة نوعية في تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات.

4.التطورات الإدارية:

أدت هذه الأخيرة إلى الانتقال من المفهوم الضيق القصير المدى للكفاءة والذي يجعل الإدارة مضمونا هندسيا وفنيا في تحقيق الكفاءة إلى المفهوم الأشمل والطويل الأمد الذي يجعل الإدارة معنية بالأداء على المدى الأبعد والمتعدد المجالات لهذا لم تعد المنظمات مجرد وحدة اقتصادية ذات أهداف ضيقة ومسؤولية واحدة في تعظيم الربح، وإنما أصبحت وحدة اقتصادية اجتماعية ذات أهداف متعددة يمثل الربح واحد منها.

5.الوعي الاجتماعي للمديرين:

كان النمط التقليدي للمدير يفصل الإدارة عن القضايا الاجتماعية واللامبالاة للمجتمع، وإنما يهتم بالكفاءة داخل النظام التشغيلي بالمنظمة، في حين أن النمط الجديد للمدير هو المتابع للقضايا الاجتماعية والمهتم بالمجتمع لأن الكفاءة تكمن فعلا خارج المنظمة حيث الزبون هو مركز الربح، في

حين داخل المنظمة لا يوجد إلا مركز التكلفة كما يقول بيتر دراكر، وأن رضا الزبون ورضا المجتمع هو المصدر الجديد الحقيقي للكفاءة وهذا لن يتحقق بدون مسؤولية اجتماعية للمنظمة.[1]

المرحلة الثالثة: نوعية الحياة:

يمكن حصر بدايتها في عام 1960، التي دعت الضرورة اللازمة في انتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أخرى أكثر استيعابا للبيئة ومتغيراتها الواسعة، وأصبحت التسمية "نوعية حياة الفرد" تدعو لتقديم المزيد من السلع والخدمات بما يتناسب والارتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشه الأفراد، والانصراف إلى ما هو أبعد من ذلك، جراء ما تحقق من نتائج في نجاح النمو الاقتصادي وانعكاساته على جوانب متعددة في المجتمع، وما أفرزته من تأثيرات سلبية أيضا، تمثلت كالتالي:

- الظلم والحيف الذي أصاب المستهلك في السوق جراء الغش في البضائع والتلاعب في الأسعار، وحجب المعلومات الصحيحة عنه والتي تخص المنتجات وتقديم الخدمات ما بعد البيع.[2]
- التهديدات التي تنال من صحة وسلامة العاملين، جراء العمل والمواد المستخدمة في الإنتاج.
- التلوث البيئي والذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات الإنتاج.
- محدودية الاهتمام الارتقاء لنوعية أجواء العمل والتي تمثلت بضعف المهارات لدى العاملين، ومحدودية تطويرها على الأمد الطويل، وسوء العلاقات الإنسانية، واتساع نطاق المشاركة في القرارات المتخذة، فضلا عن التمايز في توظيف الأفراد.

[1] طاهر محسن منصوري الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: عمال والمجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص ص 57-58.
[2] تامر ياسر البكري ، مرجع سابق، ص ص 20-21

●الفساد الكبير الذي أصاب نوعية حياة الأفراد في بعض الجوانب تمثلت بخصائص والسلوك العامة من الأفراد، وما رافقه من تنصل المنظمات من مسؤولياتها المختلفة اتجاه المجتمع.

وبهذا الصدد فقد دعت لجنة التطوير الاقتصادي في أمريكا (CED) في عام 1971 المنظمات إلى أن تعيد النظر في أفقها الاجتماعي، وأن يكون تأسيسها معتمدا على كونها منظمة اقتصادية اجتماعية، وأن لا يقتصر عملها على تحقيق الأهداف الاقتصادية دون الأهداف الأخرى التي يواجهها المجتمع بشكل كبير وأن النظرة الحديثة لمديري الأعمال تنصب على كون منظماتهم تمتد وظائفها إلى كامل المجتمع، كما أن المجتمع بالاتجاه المقابل يطالب المنظمات بالعمل على تحقيق ذلك في مجمل القرارات التي تتخذها، حتى وإن كانت القوانين والأنظمة المعمول بها تشير إلى ذلك وبشكل مباشر.[1]

وبشكل عام، فإن مسألة المسؤولية الاجتماعية عبر الأبعاد التاريخية و انتقالها من الجزئية الضيقة إلى الشمولية الواسعة، ودرجة تبنيها أو عدم تبنيها من قبل المنظمات يقوم في جوهره على ميل المنظمة للتركيز على الجانب الاقتصادي أو الاجتماعي بعناصرهما المختلفة، والموضحة في الجدول أدناه:

[1] تامر ياسر البكري، مرجع سابق، ص ص 21-22.

الجدول رقم -1- المسؤولية الاجتماعية بين الجانب الاقتصادي والاجتماعي.

الجانب الاقتصادي يركز على		الجانب الاجتماعي يركز على
-الإنتاج -استغلال الموارد الطبيعية -قرارات داخلية قائمة على أساس أوضاع السوق -العائد الاقتصادي (الربح) -مصلحة المنظمة أو المالكين -دور قليل للحكومة	منطقة وسك بين الجانبين	-نوعية الحياة -المحافظة على الموارد الطبيعية -قرارات قائمة على أساس أوضاع السوق مع رقابة متنوعة من المجتمع -العائد الاقتصادي والاجتماعي -مصلحة المنظمة والمجتمع -دور فاعل للحكومة

المرجع :المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص 54.

المطلب الثالث: نظريات المسؤولية الاجتماعية[1]

تعود النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصادي لآخر ويدور النقاش لهذه الأفكار حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، فهناك نظرتين، النظرة الكلاسيكية التي ترفض أي فكرة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والنظرة المعاصرة التي تؤيد وتدعم وجود هذه المسؤولية ومن هنا يمكن أن نميز بين ثلاثة تيارات، الأول يدعو المؤسسة للعمل بطريقة مسؤولة اجتماعيا لأن ذلك يعتبر واجبا أخلاقيا فالمؤسسة قادرة على تمييز الجيد من السيئ وقد أطلق على هذا التيار بـ"تيار أخلاقيا الأعمال ".

أما التيار الثاني "تيار الأعمال التجارية والمجتمع" أو "العقد الاجتماعي " هذا التيار يرى أنه يوجد حواجز بين المؤسسة والمجتمع باعتبارهما جزء منه تجمعهما علاقات لا تقتصر فقط على السوق بل هي علاقات تفاعلية وولدت ما يسمى بالعقد الاجتماعي بين قطاع العمال والمجتمع ، حيث توجد رقابة اجتماعية من طرف هذا الأخير تمكنه من مراقبة المؤسسة التي تتجاهل العقد ، وتوضح نظرية العقد الاجتماعي على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وتعطيها حضها في سياستها الاقتصادية والاجتماعية وتفرض عليها تبني قواعد الحماية الاجتماعية من خلال زيادة توليد مناصب الشغل إن أمكن لها ذلك أو الحفاظ عليها والاستثمار في تكوين الموارد البشرية.

أما بالنسبة للتيار الأخير" تيار إدارة المساءلة الاجتماعية" أو "الإدارة الإستراتيجية "والذي يقترح تزويد المسيرين بوسائل لتحسين كفاءة المؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار جميع توقعات الأطراف

[1] د.طاهر محسن المنصوري الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، "الإدارة والأعمال"، إدارة وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص 90

الفاعلة للمجتمع، إذ أن هذا التيار يقدم نهجا للبيئة التي لا تعتبر اقتصادية بحتة وإنما اجتماعية سياسية أيضا حيث يوسع نطاق الأطراف الفاعلة وآفاق القرارات.

في الواقع هذه التيارات الثلاثة لا تتعارض وإنما كل واحدة تعزز الأخرى، حيث تتقاسم فكرة واحدة وهي أن نشاط المؤسسة يجب أن ينخرط تحت إطار المصلحة العامة وما هو جيد للمؤسسة هو جيد للمجتمع ومن أهم النظريات الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

1.النظرية النيوكلاسيكية: نموذجSHARHOLDER

هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسا " لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين"[1] ورائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي MILTON FRIEDMAN الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعظيم الثورة الاجتماعية للمؤسسة.

2.نظرية الوكالة: LA THEORIE DE L'AGENCE

ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثين Mecking et Jensen اللذان يعتبران أن المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يستند مصالحه لشخص آخر، كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام السير إلى المدراء.[2]

[1] أ.د فريد فهمي زيادة "مدخل معاصر" دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 268.
[2] د.بورحلة علال:" تحليل المنظمات، مكتبة الرشاد للطباعة والتوزيع، الجزائر، 206، ص 80.

وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار حوكمة المؤسسات كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤولياتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة، المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمنظمات الغير حكومية ... وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم القدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.

3.نظرية أصحاب المصالح:"Stakeholders"

أشاع فريدمان ولأل مرة، في سنة 1984 تعتبر أصحاب المصلحة، ويشير هذا التغيير إلى العديد من المجموعات ذات الاهتمامات الخاصة التي تستطيع التأثير على المؤسسة أو تكون متأثرة من قبل نشاط أو قرارات المؤسسة مثل المستثمرين، المستخدمين، الزبائن، الحكومة ومجموعات الضغط والمجتمع.

تستند العديد من المبحوث الحديثة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى نظرية أصحاب المصالح والتي تنص على أن الهدف الأساسي للمؤسسات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من حملة أسهم أو الشركاء، الموردين، وتعظيم القيمة لجميع الزبائن وأيضا العاملين وأسرهم والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.

وتعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أداة رئيسية للوصول إلى هذا الهدف من خلال تحقيق الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال

المطلب الرابع: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تعريف المسؤولية الاجتماعية:

يكون من الصعب في الكثير من الأحيان الاتفاق على تحديد مفهوم معين يفي بإعطاء مضمون شامل وجامع ومتعمق لظاهرة ما وتزداد هذه الصعوبة إذا ما اقترنت بالعلوم السلوكية والبحث في المجتمع إذا تعلق الأمر بالمسؤولية الاجتماعية، ومنها مواطنة الشركات والشركات الأخلاقية التكافل الاجتماعي ....الخ.

وهناك العديد من التعاريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تختلف باختلاف وجهات النظر في تحديد شكل هذه المسؤولية نذكرها كما يلي:

1.في المفهوم الإسلامي:

تحدد المسؤولية في الإسلام كون الفرد الصالح هو أساس المجتمع الصالح، وإن صلح الفرد صلحت الأسر والمجتمعات، ولذلك عنى الإسلام بتحديد مسؤولية كل فرد في المجتمع عن نفسه أولا، وعن مجتمعه ثانيا، فالمسلم مسؤول بصفته الشخصية عن صالحه وصالح المجتمع الذي يعيش فيه، وفي هذا الإطار يعرفها محمد إبراهيم الشافعي بأنها:"الاستعداد الفطري الذي جعل الله تعالى عليه الإنسان ليصلح للقيام براعية ما كلفه به من أمور تتعلق بدينه ودنياه"

2.في المفهوم الغربي:

- عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية.
- المنظمة العالمية للمعايرة :"ترى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي طريقة عمل المؤسسة التي من خلالها تدمج مع الاهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئة الاقتصادية في صنع القرارات والتقيد بإعداد التقارير حسب المواصفات التي تتعلق بالبيئة والمعايير العالمية للمساءلة الاجتماعية والدليل الاسترشادي لكتابة التقارير المستدامة".
- يعرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها:" تعهد من قطاع الأعمال بالمشاركة في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال العمل مع العاملين وعائلاتهم والمجتمع المحلي الإقليمي بغرض تحسين جودة حياتهم".[1]
- البنك الدولي عرف المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال أنها:"التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون مبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المؤسسة".[2]
- تعرف المفوضية الأوربية مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنه التطوع الذاتي للمؤسسات في المساهمة لخلق مجتمع وبيئة أفضل.

[1] أسامة المليحي،"المسؤولية المجتمعية والمواصفة الدولية ISO26000 " ندوة المركز المصري لمسؤولية الشركات 4-10-2009.
[2] WWW.CSRKUWAIT.COM

- منظمة الأمم المتحدة تعرفها :على أنها توسع المفهوم باستخدام عبارة "تحلي الشركات بروح المواطنة العالمية" وفق المبادئ المتفق عليها عالميا في ممارسات ودعم السياسات العامة الملائمة في مجالات حقوق الإنسان وحماية البيئة.
- المسؤولية الاجتماعية مسعى اجتماعي تشاركي من أجل التقدم والرقي وليست وصفة إدارية سهلة التطبيق.[1]
- عرف DRUKER 1977 المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه"[2]
- وقد اعتبر HOLMS (1985) المسؤولية الاجتماعية :"التزاما على منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها".[3]
- أشار البعض للمسؤولية الاجتماعية على أنها:"العلاقات المتفق عليها والالتزامات والواجبات المتصلة بالمؤشرات المشتركة في تحقيق سعادة ورفاهية المجتمع".[4]

ركز هذا التعريف على جوهر رئيسي للمسؤولية الاجتماعية يتمثل في تحقيق السعادة والرفاهية للمجتمع والتي لا تأتي قولا، بل من خلال الالتزامات المتفق عليها، وتنفيذها في حيز الواقع.

[1] WWW.NOVETHIC.FR
[2] صالح مهدي العامري، طاهر محسن الغالبي، المرجع السابق، ص 49
[3] طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، "المرجع السابق، ص 49.
[4] تامر ياسر البكري ، مرجع سابق،ص 24.

- هناك تعريف آخر للباحث Robins :"المسؤولية الاجتماعية هي التزام متخذ القرار في انتهاج أسلوب العمل يؤمن من خلاله حماية المجتمع وإسعاده ككل فضلا عن تحقيق المنفعة الخاصة".[1]

كما أن Robins طرح رأيا ميز فيه بين المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية وفق مجموعة من الأبعاد مشيرا إلى أن الأولى تسند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على النهايات من الأهداف بشكل التزامات بعيد ة المدى في حين أن الاستجابة الاجتماعية ما هي إلا الرد العملي بوسائل مختلفة على ما يجري من تغيرات وأحداث اجتماعية على المدى المتوسط القريب.[2] أو بمعنى آخر هي كافة العمليات والفعل المادي الذي تعتمده المؤسسة في الاستجابة الاجتماعية.

- كما أن Dalf مال إلى تعريف Robins وأكد هذا الرأي ذاكرا أن "المسؤولية الاجتماعية هي واجب إدارة المنظمة الأساسي في اتخاذ القرارات المهمة والأفعال بطريقة تحقق رفاهية للمجتمع ومصالحه".[3]

- ويذهب Carrol في رؤية المسؤولية الاجتماعية أنها :" تشمل الآمال والتوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والتطوعية التي ينتظرها المجتمع من المنظمات في فترة زمنية، وأنها تأخذ المستويات الأربع تلك في نظرة كلية للمنظمة".[4]

- ومن هذا المنطلق فإن Carrol في إطار المسؤولية الاجتماعية نقلة مهمة، حيث عرض الباحث كون منظمة الأعمال تضطلع إدارتها بأربع مسؤوليات متكاملة وهي كالآتي:

[1] محمد الصيفي، المرجع السابق ، ص 15.
[2] طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، المرجع السابق، ص 50.
[3] طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سابق، ص 51.
[4] محسن الصيفي، مرجع سابق، ص – ص 15-17

المستوى الأول: المسؤولية الاقتصادية: وتمثل مسؤوليات أساسية يجب أن تضطلع بها منظمات الأعمال، إذ أن إنتاج السلع والخدمات ذات قيمة للمجتمع بتكلفة معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلفة مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم

المستوى الثاني: المسؤولية القانونية: وهذه مسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وأن تحترمها، وفي حالة عكس ذلك فإنها تقع في إشكالية قانونية، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع، دون تمييز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.

المستوى الثالث: المسؤولية الأخلاقية: يفترض في إدارة الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر، فإن هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعد أمرا ضروريا بالزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها، فعلى المنظمة أن تكون ملزمة بعمل ماهر، صحيح وعادل ونزيه.

المستوى الرابع: وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من قبل برامج تدريب لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر لعموم المجتمع لفئات خاصة به ككبار السن أو الشباب أو غيرها، ولا توحي إدارة منظمات الأعمال من هذه البرامج ارتباطها المباشر بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.

ومع التطور الحاصل في بيئة عمل المنظمات ومع تصاعد وتأثير قوى الضغط المختلفة على منظمات الأعمال فإنها قد طورت من جانبها التزاماتها إزاء الطلب الاجتماعي المتزايد وأصبحت المسؤولية الاجتماعية اتجاه مجموعة من الأطراف وهم أصحاب المصلحة وخاصة الطرف المستفيد أكثر هو المجتمع والبيئة، فمفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء يعزز دور ومكانة المنظمات في المجتمع، ليس فقط ككيان اقتصادي إنما أيضا ككيان اجتماعي يسهم في حل مشكلات المجتمع والحفاظ على البيئة التي يعمل في إطارها[1].

ومن خلال مراجعة أدبيات المسؤولية الاجتماعية نلاحظ وجود ثلاثة اتجاهات فكرية وهي:

***المفهوم الكلاسيكي (التقليدي):**[2]

قد تم صناعة هذا النموذج على يد أعضاء المدرسة الكلاسيكية في الاقتصاد البريطاني، وبدأ هذا المفهوم على يد العالم الاقتصادي آدم سميت، الذي أكد على أن كافة المنظمات الأعمال تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعموم المجتمع وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح بما ينسجم مع الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة، فالربح هنا أصبح هدفا أحاديا تسعى إليه المنظمة، وتطورت بشكل أساسي من خلال كتابات Alfred Marchall وJohn Stuart Mill و David Ricardo، اعتمد في هذا النموذج على طبيعة البناء والتراكيب الصناعية التي ميزت القرن الثامن عشر والتاسع عشر في بريطانيا، وقدم تفسيرا لطريقة المنافسة، إذ كانت المنافسة تجري على أساس

[1] مقدم وهيبة، "سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال"، مداخلة إلى قسم إدارة الأعمال، جامعة مستغانم، 2011.
[2] تامر ياسر البكري، المرجع السابق، ص-ص 35-36.

السعر، وستؤدي إلى إنتاج بكفاءة أكبر وبتكاليف أقل والوصول بالأرباح إلى الحد الأقصى في وقت متزامن وخدمة اهتمامات المجتمع، أي المساهمة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

***المفهوم الإداري:[1]**

في أعقاب الثلاثينيات من القرن العشرين أصبح الاقتصاديون على وعي بالفجوة المتسعة بين النموذج الكلاسيكي لمنظمات الأعمال والطبيعة الحالية لنشاط المنظمات، وقد خرج كل من Berle et Means باستنتاج مفاده بأنه إذا ما تغيرت الأعراف والقوانين السائدة فإن أهداف المشروع سوف تتغير، كما أن قوة صنع القرارات المتعلقة بحدود المسؤولية الاجتماعية يجب أن ترتبط بالمديرين أكثر من ارتباطها وتركيزها على المستثمرين، "وبهذا الشكل فقد نما اتجاه فكري إداري آخر سواء كانت داخل منظمات الأعمال أو خارجها، وبهذا الصدد يقوم العالم الاقتصادي "Paul Samuelsonأن المشاريع الكبيرة في هذه الأيام لا تتعهد بتحقيق مسؤولياتها الاجتماعية فقط بل أنها يجب أن تحاول بشكل تام في عمل ما هو أفضل".

وخلال فترة 1940-1950 قاد عدد من الاقتصاديين بتطوير وجهة نظر جديدة للمشاريع (منظمات الأعمال)، وتم اعتمادها كنموذج إداري هدفه هو الوصول إلى الحد الأقصى من الرضا للمديرين والذين هم بدورهم يبحثون عن الأمن والقوة والمكانة لأنفسهم، ومن خلال نمو المنظمة التي تستطيع بسلطتها التنفيذية العمل على تقسيم العائد بشكل متساوي بين الملاك والعمال والممولين والعملاء، فالمديرين بدؤوا يصبحون على قدر أكبر من الوعي الاجتماعي.[2]

[1] تامر ياسر البكري، المرجع السابق، ص 39.
[2] نفس المرجع،ص39.

ولقد أشار فرنسيس ستون في بحثه سنة 1956 إلى "كون المسؤولية الاجتماعية تظهر وتبرز في الشركات الكبيرة، ومن خلال موازنة إدارة المنظمة ما بين عدد من العناصر المتفاعلة معها والتي تتمثل بالمستهلكين، المجهزين المقرضين، حملة الأسهم، الحكومة .....والتي كون لها تأثير كبير في مساعدة المديرين على تقديم المزيد من المنافع العامة نحو المجتمع"[1].

***المفهوم البيئي:**

اختلفت التسميات حول هذا المفهوم، فمثلا نجد Hay et Gray يطلقان عليه النموذج النوعي لحياة المديرين[2]، بينما أطلق عليه Jacoby 1973 نموذج البيئة الاجتماعية، وسمي بذلك لأن المنظمات تتفاعل مع البيئة الاجتماعية الكلية، وليس فقط الأسواق، وبما أن هذا المفهوم ملامحه اتضحت عام 1960 وعلى وجه الخصوص على يد كل من Ralph Nader et Jable Gabranith والذين توصلا إلى نتيجة مفادها أنه :"عندما تكون المصلحة الاجتماعية العامة هي القضية فليس هناك أي حق طبيعي يترك أو يعلو على تلك المصلحة"[3] وبذلك نجد أن هذا المفهوم يركز على حاجات المجتمع أولا، ثم حاجات المنظمة ثانيا، وإن ما يعد مفيدا للمجتمع يعد مفيدا للمنظمة.

[1]، نفس المرجع ،ص40.
[2] تامر ياسر البكري، المرجع السابق، ص 41.
[3] محمد الصيرفي، المرجع السابق ، ص 33.

الجدول رقم – 2– **استعراض ملخص المفاهيم الفكرية الثلاثة للمسؤولية الاجتماعية**

المؤشرات	الكلاسيكي	الإداري	البيئي
الاقتصادية	–تحقيق المنفعة الذاتية –ما هو جيد لي هو جيد للمجتمع –تعظيم الربح –النقود والثروة هي الأكثر أهمية –دع المشتري يأخذ الحذر بنفسه –العمل يباع ويشترى –الإدارة مسؤولة اتجاه المالكين	–المنفعة الذاتية ومنفعة المساهمين –ما هو جيد للشركة جيد للمجتمع –الربح المعقول –النقود مهمة ولكن الأفراد أيضا –لا يجوز خداع المستهلك –العمل يجب أن ينظم بشكل صحيح. –مسؤولية اتجاه أفراد متعددة.	–منفعة المساهمين والمجتمع –ما هو جيد للمجتمع جيد للشركة –الربح ضروري ولكن .... –المجتمع أكثر أهمية –دع البائع يأخذ الحذر –كرامة العاملين وتحقيق رضاهم –مسؤولة اتجاه المالكين والمجتمع
التكنولوجية	–مهمة جدا –تطبيق المبدأ المادي	–مهمة ولكن الأفراد لهم أهمية –المادية والإنسانية	–الأفراد أكثر أهمية منها –المبدأ الإنساني
الاجتماعية	–مشكلات العاملين يجب أن تترك في مساكنهم –صارمة اتجاه الإنسانية وتدبر العمل وفق مصلحتها	–العاملون بحاجة إلى ما هو أبعد من حاجاتهم الاقتصادية –تنظيم العمل وفق القيم الجماعية للمساهمين في العمل	–الإدارة توظف الرجل بمجمله –مساهمات المجتمع هي الأساس في نجاح العمل
السياسية (الحكومة)	–من الأفضل أن تتدخل الحكومة بالحد الأدنى	–التعامل مع الحكومة أمر لا بد منه	–منظمة الأعمال والحكومة يعملان سوية لتجاوز مشكلات المجتمع.
البيئة	–السيطرة على البيئة متروكة للقضاء والقدر	–إمكانية السيطرة والمعالجة للبيئة المحيطة	–يجب المحافظة على البيئة لأنها تمثل الحياة النوعية
الجمالية	–ما هي القيم الجمالية؟	–نعم للقيم الجمالية لكن ليس لنا	–يجب المحافظة عليها وإنجاز الجزء الذي يخص الشركة.

المصدر: تامر ياسر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص– ص 44–45.

المطلب الخامس:المؤيدون والمعارضون لتبني المنظمة للمسؤولية الاجتماعية:

لقد أشار كل من البكري[1] وRobbins وPride وCarrol أن هناك مواقف مؤيدة لتبني المنظمة مزيدا من الأدوار الاجتماعية وبالمقابل يكتشف سهولة أن هناك من يعارض هذا التوجه ويعتبر مهددا لوجود منظمات الأعمال، ويدعم كلا الطرفين آرائهم بحجج قائمة على أسس عقلانية وعلمية ويمكن أن نستعرض آراء الطرفين كالآتي:

1-المؤيدون:

حيث أن المؤيدون يؤكدون على أن وجود المنظمات يصبح غير مبرر في حالة عدم اهتمامها بقضايا المجتمع الأساسية بشكل خاص ويدعمون وجهة نظرهم هذه بالحجج التالية:

- أن الجمهور يتوقع من منظمات الأعمال أن يلعب دورا كبيرا في تحقيق أهدافه ومن خلال مجالات متعددة ليست اقتصادية فقط وهذا يجسد كون منظمة الأعمال جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تعيش وتنمو وتزدهر فيه.
- أن الأرباح على المدى البعيد يمكن أن تزداد من خلال تبني المنظمة دورا اجتماعيا أكبر، بحيث أن رضا المجتمع ومد جسور التعاون والتفاهم والثقة معه، يمثل مدخلا مهما ذي مردود مستقبلي كبير.
- أن الالتزامات الأخلاقية تملي على منظمات الأعمال أن يكون لها دورا اجتماعيا، حيث أن الالتزام الاجتماعي يمثل حالة موازنة معقولة اتجاه النقد الموجه إلى الأعمال بكونها تهتم

[1] تامر ياسر البكري، ، المرجع السابق ، ص ص 45-51.

فقط بزيادة الأرباح وتوسيع الاستثمار على حساب العديد من المتطلبات الأساسية للعاملين والمجتمع بشكل عام.

- الضرورة العامة للمنظمة ستكون أفضل حينما تلعب دورا اجتماعيا أو تمارس نشاطا ثقافيا يعكس مستقبلا على زيادة المبيعات، حيث أن تبني دورا اجتماعيا أكبر من قبل منظمات الأعمال يعزز من الميزة التنافسية الجديدة التي تسعى منظمات الأعمال إلى تحقيقها وهي السمعة أو الشهرة الشاملة للمنظمة.
- بيئة أفضل ونوعية حياة أرقى للمجتمع ككل.
- تقلل من إجراءات الحكومة وقوانينها المتعلقة بالتدخل في شؤون الأعمال.
- الموازنة بين مسؤولية المنظمة ونفوذها حيث أن المسؤولية الاجتماعية تقلل من النقد الموجه لهيمنة منظمات الأعمال على القرارات المتعلقة بحياة الناس.
- مصلحة المالكين حيث يتعزز موقف المنظمة وتزداد مبيعاتها حينما تساهم اجتماعيا بإنعاش الوضع العام للدولة.
- امتلاك الموارد حيث أن منظمات الأعمال وخصوصا الكبيرة منها، تتمتع بموارد مالية وموارد فنية كبيرة يمكن معها أن تؤدي إنجازات اجتماعية هائلة.
- تدابير وقائية لتجنب المشاكل الاجتماعية المعقدة التي تستحدث عاجلا، وهذه التدابير يجب أن تتطور باستمرار وفي ضوء احتياجات المجتمع لها.

2-المعارضون:

إن حجج المعارضين لتبني دورا اجتماعيا أكبر من منظمات الأعمال الخاصة هي في حقيقتها حججا علمية وموضعية تستحق المناقشة وإبداء الرأي بشأنها وتدور أغلب هذه الحجج حول واحدة أو أكثر من التوجهات التالية:[1]

- إن قيام منظمات الأعمال بمهام المسؤولية الاجتماعية وبشكل متزايد سيحولها إلى شكل يختلف عن المنظمات الحكومية.
- إن القيام بمهام المسؤولية الاجتماعية عمل طوعي لا يحدده القانون.
- تحمل المنظمة كلفا إضافية نتيجة القيام بإنفاق المبالغ على تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية وبالتالي زيادة أسعار السلع/الخدمات التي تتعامل بها مما ينعكس سلبا على موقفها وقوتها التنافسية في السوق.
- محدودية الخبرة والمهارة المتاحة لدى منظمات الأعمال في معالجة المشكلات الاجتماعية التي تتعرض لها.
- أن الاهتمام بمضامين المسؤولية الاجتماعية كهدف يضعف الأهداف الرئيسية الأخرى.
- أن المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية الدولة والجهات المرتبطة بها.
- تعقيد وصعوبة المسؤولية الاجتماعية مما يصعب استيعابها وخصوصا في منظمات صغيرة الحجم.

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، وصالح مهدي محسن العامري، ، مرجع سابق، ، ص ص 73-74.

إن حجج كلا الطرفين المؤيد والمعارض للمسؤولية الاجتماعية تبدو منطقية ومقنعة، إذا ما أخذت في إطار التطرق لزيادة الدور الاجتماعي لمنظمات الأعمال وبشكل كبير أو نقصان هذا الدور الاجتماعي، حيث أن تحميل المنظمة دورا اجتماعيا يفوق طاقتها قد يربك أداء دورها الاقتصادي وتحقيق العائد المجزي والذي من خلالها تساهم بمبادرات اجتماعية من جانب آخر فإن الاهتمام بتعظيم الأرباح والآخذ بعين الاعتبار مصالح المساهمين بعيدا عن مصالح الفئات الأخرى ذات العلاقة يجعل من منظمة الأعمال نظاما اقتصاديا معلقا وقائما بذاته لا تربطه علاقة طيبة مع المجتمع ولا تحمل المنظمة ما يواجه المجتمع من إشكاليات تتطلب الحل.

المبحث الثاني: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول: مساهمة الأمم المتحدة في نشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

في الاستجابة منها للأهمية المتعاظمة للمسؤولية الاجتماعية بادرت الأمم المتحدة إلى إطلاق مشروعها الذي يحمل اسم "الميثاق العالمي" حيث اقترح الأمين العام للأمم المتحدة السيد كوفي عنان لأول مرة في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي الذي عقد في عام 1999، وقد تم إطلاق المرحلة التنفيذية للاتفاق العالمي في مقر الأمم المتحدة في نيويورك في عام 2000. وطالب الأمين العام قادة الأعمال بالانضمام إلى المبادرة الدولية للاتفاق العالمي، التي تجمع الشركات بهيئات الأمم المتحدة ومنظمات العمل والمجتمع المدني لدعم المبادئ العشرة في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة، وشارك مئات الشركات من مختلف مناطق العالم ومنظمات العمل الدولية والمجتمع المدني في الاتفاق العالمي، الذي يعتبر مبادرة طوعية مباشرة من الأمين العام لتعزيز مواطنة الشركات من خلال تحقيق هدفين:

- جعل الاتفاق العالمي ومبادئه جزء من استراتيجية القطاع العام وعملياته.
- تسيير التعاون فيما بين أصحاب المصالح الرئيسيين وتعزيز الشركات دعما لأهداف الأمم المتحدة.

سعى الاتفاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية إلى الحث على قوة العمل الجماعي وتعزيز مواطنة الشركات، بحيث يمكن لقطاع الأعمال أن يصبح جزء من الحل في مواجهة تحديات العولمة، وبهذه

الطريقة يمكن أن يساهم القطاع الخاص بالشراكة مع أطراف اجتماعية أخرى، في قيام اقتصادي عالمي أكثر استدامة وشمولية.

المبادئ العشرة للاتفاق العالمي:

تتمتع المبادئ العشرة التي يقوم عليها في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة بإجماع عالمي في الآراء إذ أنها نابعة من:

- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
- إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل.
- إعلان ريو الخاص بالبيئة والتنمية.

الاتفاق العالمي ليس أداة تنظيمية فهو لا ينظم أو يفرض أو يقيس سلوكيات أو أعمال الشركات، بل أنه يستند إلى المساءلة العامة والشفافية والمصلحة الذاتية المتنورة للشركات ومنظمات العمل للشروع في إجراءات هامة وتبادلها سعيا إلى تحقيق المبادئ العشرة التي يقوم عليها الاتفاق العالمي هي:

- يتعين على شركات الأعمال دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعلنة دوليا ضمن نطاق تأثيرها.
- ضمان عدم ضلوع الشركات في أي انتهاكات لحقوق الإنسان.
- يتعين على شركات الأعمال الحفاظ على حرية اختيار العلاقات والاعتراف الفعلي بحق إبرام الصفقات الجماعية.
- القضاء على كافة أشكال العمل الجبري.

- الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال.
- القضاء على التمييز في الوظائف والمهن.
- يتعين على شركات الأعمال دعم نهج وقائي يتعلق بالتحديات التي تواجهها البيئة.
- الاطلاع بمبادرات لتشجيع المزيد من المسؤولية تجاه البيئة.
- التشجيع على تطوير وتعميم تقنيات صديقة للبيئة.
- يجب أن تعمل مؤسسة العمل على محاربة الفساد بكافة أشكاله بما في ذلك الابتزاز والرشوة.

المطلب الثاني: أنماط و أبعاد المسؤولية الاجتماعية

I- أنماط أو مناهج المسؤولية الاجتماعية :

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على مناهج متعددة، يمكن أن نحملها في المناهج التالي:

-المنهج الأول: يقوم هذا المنهج على أساس بلورة ثلاثة توجهات أساسية للمسؤولية الاجتماعية في شكل ثلاثة أنماط والمتمثلة في:

* **النمط التقليدي للمسؤولية الاجتماعية**: والتي تقوم على مبادئ الاقتصاد الحر والقوي المتحكمة فيه، وبالتالي فإن الالتزامات الأخرى الإضافية ترجع إلى تقدير المنظمة، بما لا يؤثر على أهدافها الاقتصادية والمتمثلة غي تحقيق الأرباح.

* **النمط الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية**: والذي ظهر على أساس الاستناد إلى النقد الموجه إلى النمط الاقتصادي، من خلال أن عمل المنظمة يفترض أن يتسع ليشمل مجمل الأهداف الاجتماعية

بالإضافة إلى الأهداف الاقتصادية، وأن تنتقل مسؤولية الرقابة على أعمال المجتمع من المسؤولية الخاصة إلى المسؤولية العامة.

* **نمط الكلفة الاجتماعية:** ويعتبر نمط أكثر تطورا لطبيعة العقد الاجتماعي والذي أضاف أعباء ومسؤوليات جديدة مفروضة على المنظمات، وبالتالي ما تحمله هذه الأخيرة من مسؤولية اجتماعية تحسب كغيرها من التكاليف في ظل بدائل متعددة للقرار.

-المنهج الثاني:[1] وضمن هذا المنهج طورت ثلاث أنماط للمسؤولية الاجتماعية.

* **النمط الكلاسيكي التقليدي:** هذا النمط لا يتعدى كثيرا عن النمط الاقتصادي المشار إليه سابقا، والذي يهدف إلى تعظيم الربح، ويعتبران العمل سلعة تباع وتشترى في ضوء العرض والطلب.

* **النمط الإداري:** حاول تقليص الفجوة بين المنفعة الذاتية للمنظمة والمنفعة العامة للمجتمع، من خلال العلاقة مع المستهلكين والتي تقوم على أساس الموازنة في المصالح بنفس العلاقة مع مجهزي المواد الأولية للمنظمة.

* **النمط البيئي:** الذي جاء كرد فعل للتطور الذي عرفته المنظمات وتغير بيئة عملها ما فرض على هذه الأخيرة توسيع مسؤوليتها الاجتماعية ليشمل فئات وأطراف متعددة، خاصة المحافظة على البيئة وتحقيق نوعية حياة أفضل للعاملين والمجتمع ككل.

-المنهج الثالث:[2] ويقوم على أساس ثلاث أنماط مختلفة للمسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات وهي كالتالي:

[1] مسان كرومية:"المسؤولية الاجتماعية ميزة استراتيجية" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2010/2009، ص 21.

[2] د.طاهر محسن منصور الغالبي، د.صالح مهدي العامري، مرجع سابق، ص – ص 65-66.

*** النمط الأول: المسؤولية الاقتصادية**

إن جوهر هذا النمط هو أن منظمة الأعمال يجب أن ترتكز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية، وأن المساهمات الاجتماعية ما هي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الربح، وأن أبرز أنصار هذا النمط هو الاقتصادي الأمريكي الحاصل على جائزة نوبل Milton Friedman حيث يشير إلى أن المدراء هو محترفون وليس مالكين للأعمال التي يديرونها لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين وعلى هذا الأساس فإن مهمتهم هي إنجاز أعمالهم بأحسن طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الأرباح للمالكين، وإذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية فإنهم سوف يضعفون ديناميكية السوق وبالتالي سوف تنخفض الأرباح، نتيجة هذا الصرف على الجوانب الاجتماعية، وهذا يلحق خسارة بالمالكين، ولو تم رفع الأسعار للتعويض على ما ينفق على الجانب الاجتماعي فإن المستهلكين سيخسرون أيضا وإذا امتنعوا عن شراء هذه المنتجات فإن المبيعات ستنخفض وبالتالي تتدهور المنشأة.

***النمط الثاني: المسؤولية الاجتماعية**

إن هذا النمط يقع على النقيض تماما من النمط الأول يحاول أن يعرض المنظمات كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة، تضع المجتمع ومتطلباته تصب أعينها في جميع قراراتها، وبالمقابل نجد المنظمات صعوبة في موازنة متطلبات أدائها الاقتصادي ومزيد من الالتزامات في هذا الاتجاه الاجتماعي سواء على الصعيد الداخلي أو على صعيد الأداء الخارجي.

*** النمط الثالث: الاقتصادي، الاجتماعي (متوازن)**

وهو النمط الأكثر توازنا حيث يرى أن الوقت قد تغير وأن إدارات المنظمات لا تمثل مصالح وجهة واحدة (المالكين) فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة، ومن أهم الأفكار التي تدعم هذا الاتجاه تلك القائلة بأن اتساع عمليات الخصخصة أدى إلى تطلع المجتمعات إلى منظمات الأعمال لكي تتحمل مسؤولياتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات اتجاه المجتمعات والبيئة.

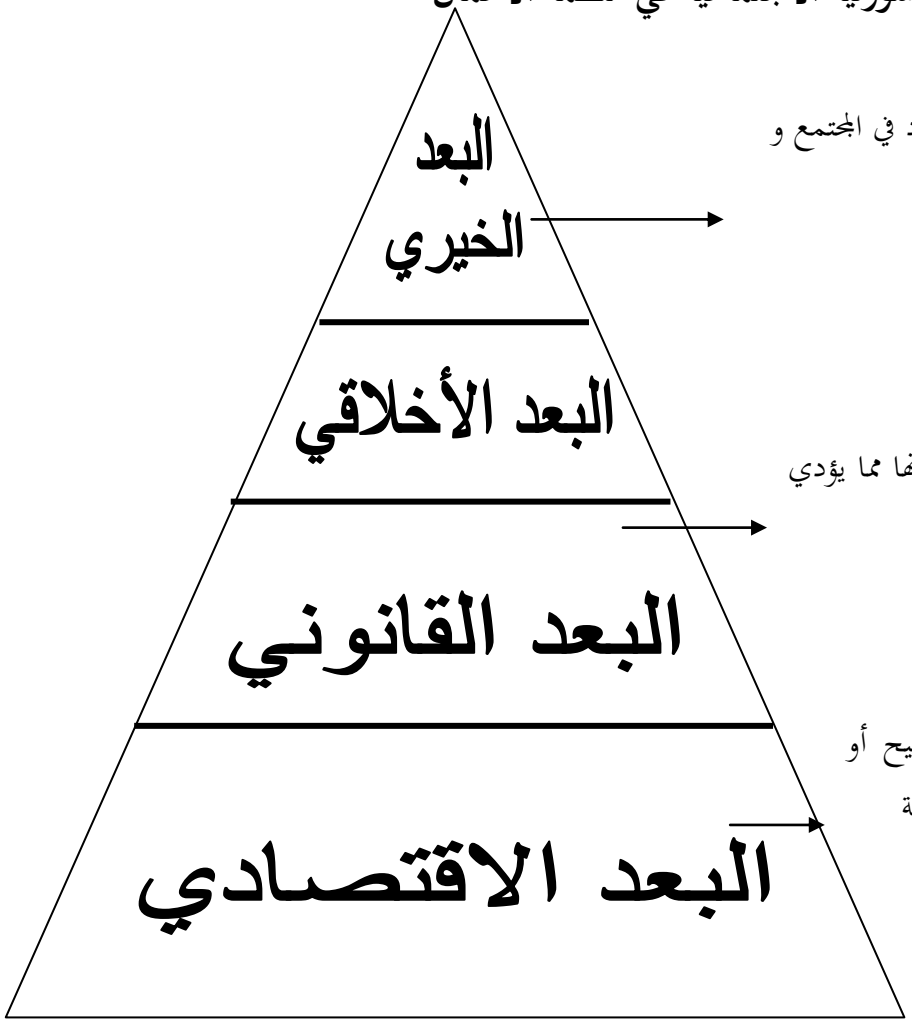
II- أبعاد المسؤولية الاجتماعية:[1]

إن المسؤولية الاجتماعية تعتزم التزام المؤسسة ويتوجب على قطاع الأعمال القيام به اتجاه المجتمع وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الإيجابية لنشاطات المنظمات على المجتمع، وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن*، وإن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية حذت بالباحث Carroll إلى بيان أن المسؤولية الاجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي الاقتصادي، الأخلاقي، القانوني والخيري، وفي إطار مصفوفة تبين فيها هذه العناصر الأربعة وهي:

[1] د.طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال و المجتمع"،الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن ، 2008، ص 64.

* تعريف Carrol للمسؤولية الاجتماعية

الشكل رقم-1- هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمة الأعمال



*التصرف كمواطن صالح بينهم في تعزيز الموارد في المجتمع و

*مراعاة المنظمة للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي إلى أن تعمل بشكل صحيح

*و إطاعة القانوني والذي يعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع وهوما يمثل قواعد العمل الأساسية

*تحقيق المنظمة عائد وهذا ما يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى

المصدر: د.طاهر محسن المنصوري الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، "الإدارة والأعمال"، إدارة وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص 93.

يتضح من الشكل بأن البعدين الاقتصادي والقانوني هما الجانب الرئيسي في أعمال المنظمة ومنذ فترة ليست بقصيرة، وبالتالي فهما يمثلان القاعدة المادية لبناء الهيكل الهرمي للمسؤولية الاجتماعية، بينما

يمثلان البعدين الأخلاقي والخيري قمة الهرم وهما الأكثر حداثة ومعاصرة في تعامل وتوجه منظمات الأعمال في علاقتها وتفاعلها مع المجتمع، وفي أدناه توضيح مختصر لهذه الأبعاد.[1]

- **البعد الاقتصادي:**

ينصب في جوهره على تحقيق الأرباح وزيادة العائد على الاستثمار للمساهمين في الشركة باعتبارها راعية لأموالهم ومسؤولة عن تنميتها يعمل مربح، فضلا عن مسؤولياتهم في توفير أجواء مناسبة تجعل العاملين أقدر على إنجاز عملهم بشكل صحيح وبكفاءة أفضل وعبر ما تحققه من بيئة عمل آمنة وسليمة.

- **البعد القانونية:**

يمثل التزام المنظمة بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الحكومة أو المجتمع، والتي تعتبر بمثابة تشجيع وإلزام لهذه المنظمات بأن تنتهج سلوك مسؤول ومقبول في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة للمجتمع وأن لا ينتج عنها أي ضرر، وهذا الإلزام القانوني لا ينعكس على حدود علاقة المنظمة بالمجتمع، بل يعمل على حماية المنظمة بعضها من البعض الآخر من جراء المنافسة الغير عادلة التي قد تحصل في كثير من الأحيان.

- **البعد الأخلاقي:**

يمثل السلوك المقبول الذي يتم إقراره من قبل المساهمون، المستثمرون، عامة المجتمع والمنظمات الصناعية في ذات المجال، ومعظم القواعد التي تحكم هذا السلوك هي بمثابة أعراف وتقاليد وقيم

[1] أ.د تامر البكري، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، كلية الاقتصاد، الأردن، عمان، "المسؤولية الاجتماعية واستدامة رأس المال الفكري"، بحث مقدم إلى المتقى الدولي الخامس لجامعة حبسة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، والمنعقدة تحت عنوان "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة" للفترة 13-2011/12/14 والمنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

متوارثة ومتجددة بذات الوقت، وتعمل جنبا على جنب مع الأبعاد القانونية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية.

- **البعد الخيري: (الإنساني)**

هي قمة هرم المسؤولية الاجتماعية والذي قد لا يمثل أحد متطلبات عمل الشركة، إلا أنه في الحقيقة يمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي تحتلها الشركة في السوق أو في ذهنية الزبائن المتعاملين معها، وذلك عبر ما تقوم به من فعاليات وأنشطة داعمة للأبعاد الثلاث المذكورة والمكونة لقاعدة هرم المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الثالث: عناصر و مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

I-عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة :

إذا كانت المؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف أصحاب المصالح فإن هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن،[1] وقد حدد الباحثون عددا كبيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الأولويات فهنا في بعض العناصر التي تأتي في أولوية متقدمة كالزبائن (حسب Carroll)، وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية، كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منها توقعات خاصة والجدول التالي يبين ذلك:

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق،ص 81.

الجدول رقم -3- عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

العناصر	التوقعات
الإدارة العامة	● مرونة الأشخاص. ● عضوية النقابات العمالية في السياسة العامة للمؤسسة. ● تحفيز الأفراد والتماسك الاجتماعي.
الإطارات الوسطى	● الاتساق في القرارات الإدارية. ● احترام التسلسل الهرمي. ● المشاركة في الإدارة.
العمال	● جاذبية الأجور. ● شروط العمل. ● تطوير العمال. ● التكوين
ممثلي الأفراد	● احترام الحريات النقابية. ● مشاركة العاملين في السياسة العامة للمؤسسة.
الموردين	● احترام العقد ومكافحة الممارسات غير التنافسية. ● الثقة والعلاقات الطويلة. ● التكامل مع نظام الإنتاج: المشتريات، الوقت، النقل ....

	• التكامل مع نظام الجودة. • السياسات الاجتماعية والبيئية.
الزبائن (المستهلكين)	• الأسعار. • الابتكار، نوعية المنتج، خدمات ما بعد البيع. • أخطار بيئية وصحية مرتبطة بالمنتج. • احترام القوانين الاجتماعية والبيئية. • شهادة المنتج (الجودة .....).
البنوك –التأمينات **المستثمرين**	• قيم الأسهم. • فعالية وشفافية الإدارة (الحكومة). • شفافية المعلومات. • مسؤولية قانونية. • أخطار مرتبطة بالنشاط (التلوث، الأمن الداخلي).
المنافسون	• المنافسة العادلة والنزيهة. • المعلومات الصادقة والأمينة.
المجتمع	• خلص فرص عمل جديدة. • دعم الأنشطة الاجتماعية. • احترام العادات والتقاليد.

	● الصدق في التعامل.
البيئة	● الاستخدام الأمثل والعادل للموارد. ● المحافظة على البيئة.
الحكومة	● الالتزام بالتشريعات والقوانين. ● المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية. ● احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.
جماعات الضغط الاجتماعي	● التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك. ● احترام دور النقابات العمالية. ● التعامل الصادق مع الصحافة.

المصدر: د.طاهر محسن منصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"، مجلة البحوث المعاصرة PDF، مجلد 11، عدد2، 1997.

II-مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

عند تناول وممارسة المسؤولية الاجتماعية يتعين إقرار ملاحظة عدة مبادئ مترابطة وشاملة، تلك المبادئ يجب على كل منشأة أن تقوم بتطبيقها بشكل ملائم على سياستها وقراراتها وأنشطتها وعلى المنشأة أن تبدل كل ما بوسعها لتعزيز الوعي بأهمية هذه المبادئ وهي:[1]

[1] أسامة المليجي :"المسؤولية الاجتماعية والمواصفة الدولية،ISO 26000 "،مرجع سابق.

-مبدأ القابلية للمساءلة:

ينبغي على المؤسسة أن تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين، وأن توافق أيضا على مسؤوليتها في التجاوب مع هذا ال الفحص والتدقيق من قبل الهيئات القانونية وأن تكشف وتبرز بشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات والأطراف المعينة للسياسات والقرارات والإجراءات ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية.

-مبدأ الشفافية:

ينبغي أن تتحلى المؤسسة بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، هذا يعني أن عليها أن تفصح على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها بالمعلومات للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري في الوقت المناسب.

-مبدأ السلوك الأخلاقي:

يجب أن يبنى سلوك المنظمة على أخلاقيات الأمانة والعمل وعليها أن تعمل على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المنشأة بشكل فعال من خلال:

- تحديد وتبني وتطبيق معايير السلوك الأخلاقية التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها.
- تشجيع وتعزيز مراعاة معايير السلوك الأخلاقي الخاص بها.
- تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من موظفيها.
- منع حدوث أي تضارب في المصالح عبر المنشأة من شأنه إحداث سلوك غير أخلاقي والعمل على مواجهة ذلك وحله في حالة حدوثه.

- إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي.

-احترام مصالح الأطراف المعنية:

يجب على المنشأة إقرار وقبول أن هناك مجموعة من الأطراف المعنية لها مصالح متنوعة في أنشطتها ومنتجاتها الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر علها اعتبارها التجاوب معها، ولذلك عليها أن تقوم بما يلي:

- أن تحدد أطرافها المعنية.
- أن تكون على دراية بمصالح وحاجات أطرافها المعنية وأن تحترم هذه المصالح.
- أن تعترف بالحقوق والقانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية.
- أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والمجتمع من جهة، وعلاقة هذه الأطراف بالمنشأة من جهة أخرى.

- احترام سلطة القانون:

يجب أن تلتزم المنشأة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية، وبضرورة الإعلان عنها داخل إطار المنشأة، فالقانون يسود الجميع.

-مبدأ احترام الأعراف الدولية للبنوك:

ينبغي على المنشأة أن تحترم الأعراف الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سلطة القانون، فالبلدان التي يكون قانونها الداخلي أو تطبيقه لا يوفر الحد الأدنى من حماية المجتمع والبيئة ينبغي على المنشأة أن تسعى جاهدة إلى احترام الأعراف الدولية للسلوك.

-مبدأ احترام حقوق الإنسان:

يجب أن تنفذ المنشأة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وأن تعترف بهذه الحقوق.

المطلب الرابع : عوامل ظهور المسؤولية الاجتماعية و أهميتها

I-عوامل ظهور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن ظهور وتنامي هذا المفهوم جاء نتيجة عديد من التحديات كان من أهمها:[1]

***الكوارث والفضائح الأخلاقية:**

حيث تعرضت الكثير من المؤسسات العالمية لقضايا أخلاقية مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعابة، كما حدث في كارثة التلوث Exxon Valdez النفطي للمياه في ساحل ألاسكا والتي تسببت فيها المؤسسة، أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في شركتي IBM et Banco Nacionel في الأرجنتين، وفضيحة رشوة Lockheed أمريكا، الأمر الذي دعا السلطات الأمريكية إلى سن قانون ينظم التعامل مع قضايا الرشوة.

***التطورات التكنولوجية المتسارعة:**

والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام مؤسسات الأعمال وفرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار، خلاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة وزيادة الاهتمام برأس المالي البشري بدرجة أكبر من رأس المالي المادي إجمالا، ومع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا، إذ أصبح إلزاما على مؤسسات الأعمال

[1] الحمدي فؤاد محمد حسين، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، أطروحة دكتوراه، جامعة المنصورة، كلية الاقتصاد، 2003، ص 35.

أن تضاعف جهودها، وأن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمقا مع العاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية و المستثمرين والمستهلكين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق، وبالتالي تتمكن المؤسسات من مواجهة التحديات التي تتعرض لها في العصر الراهن.

***العولمة:**

تعد العولمة من أهم القوى الدافعة لتبني المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت العديد من المؤسسات متعددة الجنسية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

***تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:**

من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي يكلف المؤسسة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

II-أهمية المسؤولية الاجتماعية:

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني الشركات لمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام يكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة وأوهمها ما يلي:

أ.بالنسبة للمؤسسة:

تعد المؤسسات جزء مهما من عالم اليوم وهي بثقافتها وبنيتها وأحجامها لا شك أنها ذات أثر على منهج المسؤولية الاجتماعية المناط بها، وبخاصة مع تزايد الاهتمام بهذه المسؤولية عالميا واعتبارها ميزة تنافسية، وظل التباين حول مدى مبادرات وممارسة الشركات لمسؤوليتها الاجتماعية، غير أن ذلك لم يمنع هذه الشركات من القيام بمسؤولياتها الاجتماعية، غير أن من إدراكها أن ذلك يحقق لها بعض المميزات وهي كالتالي:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

ب.بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.

- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

ت.بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحمله الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية و مجالات الأخرى.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأنما ئهاجميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.[1]
- إن الدور الاجتماعي للمنظمات الحكومية يصور بكونه أبعد من مجرد ارتباط بالجوانب الاقتصادية والمالية لمنظمة الأعمال أو أنه يعرض باعتباره دورا اجتماعيا وإنسانيا خالصا بعيدا عن أي مدلول اقتصادي أو مالي يعود للمنظمة.

[1] الطاهر خامرة، المسؤولية البيئيى والاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية فقي تحقيق التنمية المستدامة – حالة سونطراك- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، جامعة قاصدي صالح مرباح، ورقلة، 2006-2007، ص ص 82-83.

المطلب الرابع: فوائد المسؤولية الاجتماعية و كيفية تطبيقها

I–فوائد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

إن قيام المنظمات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارستها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة[1] ومتطلباته الضرورية، إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي، وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على المنظمات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية وجود صلة حقيقية بين الممارسات الاجتماعية للمنظمة والأداء المالي الإيجابي، فقد لاحظت إحدى الدراسات التي أجريت عام 1999 أن المنظمات التي قامت بالالتزام بصورة معلنة بقواعد أخلاقية محددة قد قامت في أدائها المنظمات المثيلة التي لم تعلن مثل هذا الالتزام بمقدار 2–3 مرات وذلك بالمقارنة مع قيمة أسهمها السوقية.

حسب REYNAUD [2] تتركب كفاءة المنظمة من اجتماع الكفاءات الاقتصادية والكفاءات البيئية والكفاءة الاجتماعية ويذهب إلى غاية وضع مجموعة من المؤشرات لهذه الأخيرة.

ولاحظت دراسات أخرى أن المنظمات التي تبنت برامج موجهة لتحسين ظروف معيشة المستخدمين، كالتأمينات والتسهيلات المختلفة قد أسهمت في خفض مدة الغياب عن العمل، وحسنت القدرة على الاحتفاظ بالموظفين الأكفاء، ولقد برهنت دراسات أخرى على أن جهود المنظمات في مجال

[1] أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال: مجالات، معوقات الوفاء بها (دراسة ميدانية)" مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11، العدد 2 ، عمان الأردن، 1997.

[2] REYNAUD. E, développement durable et entreprise : vers une relation symbolique, journée AIMS Atelier développement, ESSCA, pp, 1-15.

تحسين ظروف العمل وإشراك العاملين في عملية صنع القرار تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء، كما وجدت دراسة أخرى أن برامج الرعاية الصحية تزيد من إنتاجية العاملين وتخفض تكلفة التغيب عن العمل أو تركه، وتقلل دعاوي الإصابة بالاعاقة، أو الدعاوى الخاصة بالرعاية الصحية بنسبة 30%.

ومع تعاظم تأثير الإعلام وازدياد تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها في الوقت الحاضر فإن المستهلكين باتوا أقدر على تمييز المنظمات ذات السمعة الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وهو ما يعني أن المنظمات ذات الاسم التجاري الجذاب بفعل السياسات المستجيبة اجتماعيا (مثل ظروف وشروط العمل في المنظمة ومدى ملاءمتها وعدالتها للعاملين، وعدم استغلال الأطفال أو النساء كعمالة رخيصة، وعدم الإضرار بالبيئة، وعدم وجود مواد أو مكونات معدلة جينيا...الخ) تستفيد من سمعتها الحسنة من أجل تنمية مبيعاتها وخلق التزام أقوى لدى العملاء بسلعها وخدماتها، فإن منظمات الأعمال المعروفة بسمعتها الجيدة واستجابتها لمسؤوليتها الاجتماعية تكون أقدر على كسب بقية مجتمع الأعمال إلى جانبها، وعلى اجتذاب رؤوس أموال جديدة، هذا إضافة إلى أنها تفلح في الحصول على معاملة أفضل من جانب الحكومات فالأخيرة تكون أكثر استعدادا لمنحها مزايا وأفضليات، إضافية مثل الإعفاءات والتخفيضات على الرسوم والضرائب بدلا من إخضاعها للرقابة الصارمة.[1]

[1] مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية :"كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة" منشورات الأمم المتحدة، 2006، ص ص 10-15.

وعليه يمكن القول أن نجاح قيام المنظمات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساسا على التزامها ثلاثة معايير هي: الاحترام والمسؤولية (بمعنى احترام المؤسسة للبيئة الداخلية "العاملين" و"البيئة الخارجية" "أفراد المجتمع")، دعم المجتمع ومساندته وحماية البيئة.

II-كيف تطبق المسؤولية الاجتماعية في مؤسساتنا؟

- خلق كيانات قانونية (وحدات، إدارات) تكون مهمتها تأكيد الالتزام المؤسسي بالمسؤولية الاجتماعية.
- تخصيص ميزانيات محددة وبشكل منتظم لدعم أنشطة هذه الوحدات وإعطائها الاستقلالية لدعم برامجها.
- يجب فصل هذه الميزانيات عن الميزانية الأساسية لكي لا تتأثر بعوامل الربح والخسارة، ومن ثم إيقافها في حالات الخسارة.
- وضع أولويات الدعم ونظم إدارتها عن طريق فروع المؤسسات المحلية لقربها من الواقع المحلي وتقديم المنفعة القصوى.
- دعم تطوع الموظفين بحيث يكون جزء من استراتيجية العمل لدى المؤسسة والذي بدأ منحى الأهمية والانتشار.
- تصميم وتنفيذ برامج مشاركة الموظفين إما عن طريق لجان داخلية أي داخل المؤسسة وإشراك في الجمعيات الأهلية والمؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني.
- سن الأنظمة والقوانين وتطوير نظم وآليات العمل.

- وضع المعايير يشجع التنافس في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- دعم البحث العلمي لخلق ثقافة عملية أكاديمية.
- نشر الوعي الثقافي لدى المجتمع.
- تدريب المتطوعين والقائمين على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات.
- لفت نظر المسؤولين ومتخذي القرار إلى أهمية هذا الجانب.

خاتمة:

أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية يكسب زخما و اهتماما كبيرا في عالم منظمات الاعمال و الناتج عن عدة تطورات جعلت هذا المفهوم يخرج من كونه يعتبر ممارسات طوعية اختيارية في تعاملها مع كافة الأطراف ذات العلاقة، إلى ممارسات اجبارية غدت تمثل مصدرا لتحقيق التميز و الريادة و زيادة القدرة التنافسية، تدعم بقاء المنظمة وتضمن استمراريتها، و ذلك من خلال ضرورة التزام هذه الأخيرة و مضاعفاتها لجهودها نحو تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية، و أن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمقا مع الاطراف ذات المصلحة، و خاصة تلك المتعلقة بالمنافسة التي أدخلت متطلبات اجتماعية و بيئية في طياتها.

كذلك اثبتت معظم الدراسات أن منظمات الاعمال اذا ما تبنت مقاربة المسؤولية الاجتماعية ستساهم في تحقيق رفاهية المجتمع، و سيعزز لا محلى من سمعتها وعلامتها التجارية، كما أن ذلك سينمى درجة الرضا لدى الافراد العاملين لديها، وتحسين العلاقة مع أصحاب المصالح و الاستماع لآراء ووجهات نظر الجمهور و جماعات الضغط، و بالتالي تحقيق النجاح و تدعيم تنافسيتها التي من شأنها أن تعزز و تضمن لها البقاء والاستمرارية.

الفصل الثالث: التداخلات و أثر المسؤولية الاجتماعية في التنمية الاقتصادية.

مقدمة

بدأت نظرة المجتمع تأخذ أبعادا جديدة أكثر تعقيدا، نظرا لبروز مفاهيم حديثة ساعدت على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم.

وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ولم تحض هذه دراسة بأهمية كبيرة في مجتمعنا نظرا لغياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية، خاصة في ظل اكتساح القطاع الخاص لمعظم اقتصاديات العالم، نتيجة لذلك أصبح من اللازم تطبيق عدة مفاهيم لتكملة دور المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات منها حوكمة الشركات باعتبارها مصطلح يتقيد ويرتبط به مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل وثيق،كذلك أخلاقيات الأعمال لها أهمية كبيرة في الوقت الحاضر بسبب اتساع تأثير المنظمات و زيادة النقد الموجه لها في جوانب ترتبط بمشروعية عملها وآليته مثل حالات الفساد والقرارات الغير أخلاقية المؤثرة في المجتمع،أما المسؤولية الاجتماعية فهي ابنة التنمية المستدامة لأنها تساهم في تحقيق البعد البيئي والاجتماعي من خلال تطبيق الإجراءات المتعلقة بهما،هذه المفاهيم لها أثر كبير في نجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات.

المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال.

تمهيد:

مع تزايد دور منظمات الأعمال في المجتمع المدني بسبب انتشار المعرفة وسرعة الاتصالات، أصبحت المنظمات ملزمة بتعزيز أدائها الاجتماعي وخاصة فئات أخرى مسيطرة، وأن مجمل هذه القضايا فرضت على إدارة المنظمات الحكومية والخاصة توسيع المنظور الذي ترى من خلاله دورها الاجتماعي وأدائها الإنساني نحو فئات المجتمع المختلفة.

ولا شك أن الأخلاقيات هي أبعد عن الحسابات الاقتصادية لأنها تقترن بالنزوع الأخلاقي للإنسان سواء كان مديرا أو غير ذلك، أي أن الأخلاق أولا ولو تضاربت المصالح الأساسية للشركة.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

بشكل عام إن الأخلاقيات هي القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ، وإذا ما ربطناها بمجالات الأعمال والمنظمات على اختلافها، وأردنا أن نعطي تطورا محددا لمفهوم أخلاقيات الأعمال، فإننا نجد عدة باحثين أعطوا تعاريف وافية لهذا الغرض، نذكر منها:

- يعبر مصطلح أخلاقيات الأعمال عن التزام الأفراد في المؤسسة بمجموعة من القيم والمعايير التي يعتمدها المجتمع في التمييز ما بين ما هو جيد وما هو سيء، حيث عرفها كل من

ROBBINS ET DECENZO بأنها:"مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ".[1]

- عرف كل من DABYMPLE ET PARSONS أخلاقيات الأعمال بأنها:"سلسلة من المعايير التي تحكم سلوك الأفراد في مجتمع العمل وتنتج هذه المعايير من خلال التفاعل بين رجال الأعمال، وتعكس توقعات المنظمة حول كيفية معاملة الآخرين لها".[2]
- أما VOLOCK فيعرفها بأنها:"الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد".

وحيث أعطى كل منهما لأخلاقيات العمل بعدا علميا ليتم استيعابه ضمن علم الإدارة ولتمثل إطار عمل أفراد المنظمة وسلوكاتهم.[3]

- وأضاف P.F PARKER لأخلاقيات العمل بعدا موضوعيا، حيث عرفها :"بالعلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس التقييم من الوسائل المؤدية إلى الأهداف".
- ويرى IVANCCIVICH وزميلاه أن أخلاقيات العمل:" تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار وأن أهميتها تزداد بالتناسب مع الآثار ونتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكبر تأثيرا في الآخرين، ازدادت أهمية أخلاقيات ذلك المدير"[4]
- وأوضح WILY أن أخلاقيات الأعمال هي:"مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما، وتصنع محددات على قراراتها"

[1] نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مرجع سابق، ص ص 16-17.
[2] فؤاد محسن الحمدي، مرجع سابق، ص 58.
[3] نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مجموعة النيل للنشر، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2006، ص 23.
[4] بلال خلف السكارية "أخلاقيات العمل" الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009، ص ص 82-83.

- ويشير في الإطار نفسه VANVI LOCK أن أخلاقيات الأعمال هي :"الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري بحيث يصبح هذا القرار خيارا أخلاقيات آخذا في عين الاعتبار ما هو صحيح وحيد للفرد والمجموعات وللمنظمة.[1]

المطلب الثاني: مصادر القيم الأخلاقية و ثقافة المنظمة.

1-مصادر القيم الأخلاقية في المنظمة:

إن معايير التصرف الأخلاقي هي مجسدة ضمن المستخدمين وكذلك ضمن المنظمة نفسها، ومضاف إلى ذلك أصحاب المصالح الخارجين يمكن أن يؤثروا في المعايير لما هو أخلاقي، وبذلك توجد مجموعة قوى تشكل الأخلاقيات الإدارية وجدد DAFT مجموعة من العناصر التي تعمل على تشكيل الأخلاقيات الإدارية، وتتمثل في[2]:

-الأخلاقيات الشخصية: كل شخص يجلب مجموعة من المعتقدات الشخصية والقيم إلى العمل، فالقيم الشخصية والاستنتاجات الأخلاقية تحول هذه القيم إلى سلوك في المناطق المهمة في صنع القرار في المنظمة، فالخلفية العائلية والقيم الروحية للمدراء توفر المبادئ التي من خلالها يقوم بتنفيذ العمل.

-ثقافة المنظمة: من الناذر ما يمكن أن تسهم ممارسات الأعمال الأخلاقية أو غير الأخلاقية بشكل كامل في الأخلاق الشخصية للفرد الواحد بسبب أن ممارسات الأعمال تعكس القيم: الاتجاهات، ونماذج السلوك لثقافية المنظمة، وللترويج عن السلوك الأخلاقي في أماكن العمل، على المنظمة أن

[1] طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي ومحسن العامري ، مرجع سابق، ص 135.
[2] الدوري زكريا مطلك، صالح أحمد علي: "إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 257.

تجعل من الأخلاق جزء مكمل لثقافة المنظمة وتبدأ ثقافة المنظمة بصورة عامة لمؤسس أو قائد يوضح وينجز أفكار وقيم معينة، حيث أن القائد أو مدير القمة يكون مسؤول عن خلق ودعم الثقافة التي تؤكد على أهمية السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في المنظمة.

-نظم المنظمة: وهي النظم الرسمية للمنظمة، وتتضمن البنية الأساسية للمنظمة مثل: هل أن القيم الأخلاقية مندمجة في السياسات والقوانين؟ هل قانون الأخلاق الضمنية متاح وموجه للعاملين؟

-أصحاب المصلحة الخارجية: إن الأخلاقيات الإدارية تتأثر كذلك بعدد من أصحاب المصالح الخارجين، وهم مجموعات خارج المنظمة تؤثر في أدائها، وعند صنع القرار الأخلاقي تدرك المنظمة بأنها جزء من مجتمع كبير وتأخذ بعين الاعتبار أثر قراراتها وأعمالها على كل أصحاب المصالح، وأن أصحاب المصالح الأكثر أهمية هم الوكالات الحكومية، الزبائن مجاميع المصالح الخالصة الذين يكون لديهم اهتمام بالبيئة الطبيعية وقوى السوق العالمية.

2-ثقافة المنظمة وأخلاقيات الأعمال

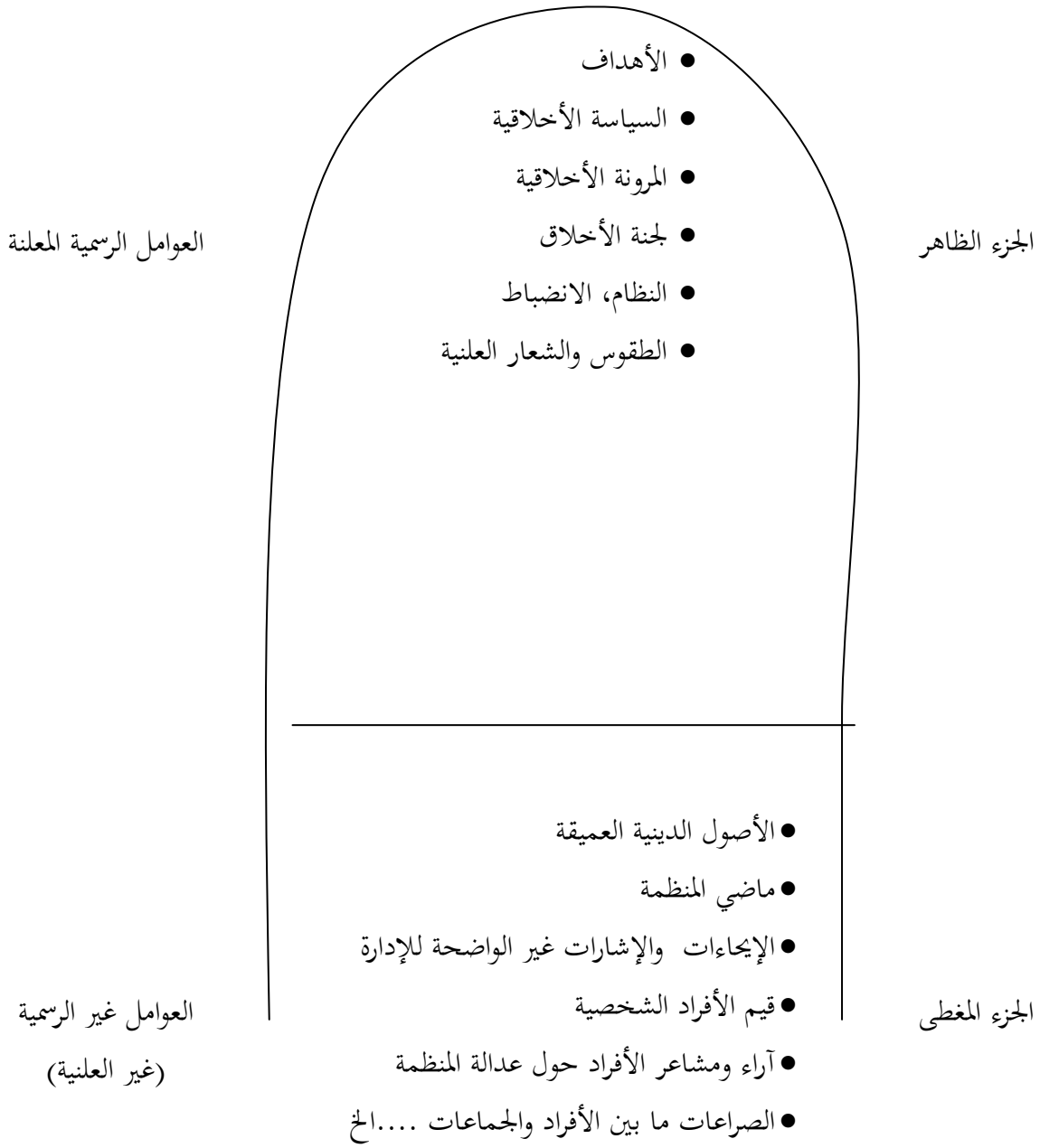
إن أحد أسباب ظهور السلوكيات غير المحبذة والمعيقة للأداء هو "غياب الأطر الثقافية للمؤسسة" كإطار مرجعي ممارس ومكتوب يتم انتهاجه من طرف المؤسسات الاقتصادية في العالم، بالإضافة إلى غياب مفاهيم أخلاقيات العمل ومفهوم الخدمة العامة، وفي ظل غياب هذه المفاهيم ظهر الفساد، حتى أن بعض الكتاب يعتبر أن الفساد له تأثير إيجابي على اقتصاد الدول النامية وعلى النظام السياسي والتراث الاجتماعي، وله تأثير على استقرار الدولة وعلى الصراع في المعاملات الإدارية وعلى زيادة النمو الاقتصادي لأنه يقضي على عوائق السرعة والإنجاز للمعاملات المتعلقة بتنمية المجتمع.

إذن إن ثقافة المنظمة أصبحت أكثر استجابة لأخلاقيات العمل بوصفها معايير وقيم تحدد ما هو ملائم أو غير ملائم في بيئتها الداخلية والخارجية، مما يعني أن ثقافة المنظمة وأهداف المجتمع أصبحت تحقق توازنا أفضل ما بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة وأهداف المجتمع، وما بين اعتبارات الكفاءة والاعتبارات الأخلاقية، مع تزايد الاعتقاد بأن ثقافة المنظمة بمضمونها الأخلاقي والقيمي تشكل أساس متينا لتجانس وحدة العاملين ومصدر ولائهم.

ولا بد من التأكيد على أن أخلاقيات الأعمال بوصفها المكون الأساسي لثقافة المنظمة لكي تكون فعالة ومؤثرة، يجب أن لا تقتصر على مجموعة العوامل الرسمية العلنية (الأهداف والسياسات المعلنة والمدونات الأخلاقية وغيرها)، لأنها تمثل الجزء الظاهر والأصغر من جبل الجليد الأخلاقي الموضح في الشكل أدناه، ولأن الأهم أن يكون الجزء الأساسي من مجموعة العوامل غير الرسمية في المنظمة.[1]

[1] نجم عبود نجم، مرجع سابق،ص 89-90.

الشكل رقم-1- جبل الجليد الأخلاقي



المرجع: نجم عبود، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص 91.

المطلب الثالث:المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة:[1]

لا شك في أن هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، وأن هذه العلاقة في أكثر الأحيان أدت إلى الربط والتداخل بين الاثنين، حيث أن الحديث عن إحداهما يرتبط صريح أو ضمني بالحديث عن الأخرى، كما أن الأدبيات الحديثة في الإدارة تشمل على فصل نمطي يحمل عنوانا مشتركا هو: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، فيكف يمكن أن نحدد العلاقة بينهما؟ وهل هي علاقة تطابق؟ أي أن كل ما يدخل ضمن المسؤولية الاجتماعية للشركة هو من أخلاقيات الإدارة وبالعكس، أم هي علاقة تكامل أم غير ذلك؟

في البدء، لا بد من التأكيد على أن الأخلاقيات كانت نزوعا أسبق لدى الأفراد في الشركات من المسؤولية الاجتماعية، ولا شك في أن النزوع الأخلاقي صفة يتحلى بها الشخص في الماضي وحتى في وقتنا الحاضر.

ومع أن المسؤولية الاجتماعية تحمل جانبا أخلاقيا مما يعطيها بعدا أعمق من التسميات وامتدادا أبعد من ظهور المصطلح في التداول في الستينات، إلا أن ممارسة الشركات لمسؤوليتها الاجتماعية يحد من إمكانية جعل المسؤولية الاجتماعية قديمة قدم الأخلاقيات في عمل الأفراد، ومن التحليل يمكن التوصل إلى استنتاج مهم وهو أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو وليد المصلحة الذاتية وليس نتاجا مباشرا لرؤية أخلاقية اجتماعية بالأصل، فهي وليدة النموذج الاقتصادي القائم على الكفاءة أي تعظيم الربح.

وسرعان ما ظهر في هذا النموذج البعد الواحد (الكفاءة فقط) بأبعاده السلبية على الأطراف الأخرى وعلى المجتمع سيكون أكثر تكلفة وتضحية للشركة من النموذج الاقتصادي الاجتماعي، الذي يقوم

[1] نجم عبود، مرجع سابق، ص 216

على الرؤية المتعددة الأبعاد والمتوازنة ما بين الاعتبارات الاقتصادية والاعتبارات الاجتماعية، لهذا يمكن القول أن ظهور وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يكمن في النموذج الاقتصادي نفسه وبالمصلحة الذاتية الصرفة التي لم تعد قادرة بأشكالها القديمة على مجاراة التطور في المفاهيم والممارسات الجديدة فتحولت إلى نمط المصلحة الذاتية المتنورة الأكثر توازنا.

المطلب الرابع:أهمية أخلاقيات الأعمال في المنظمة.

إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على الصعيد الفردي في الوظيفة أو المهنة أو على مستوى المنظمة ككل، يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، فهي تسمح بـ:

- تحقيق مردود مالي من وراء الالتزام الأخلاقي وإن لم يكن على المدى القصير، وهذا ضد المنظور التقليدي الذي يتعارض بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية.
- تعزيز سمعة المؤسسة على الصعيد المحلي أو الدولي.
- إن تجاهل الأخلاقيات في العمل يؤدي إلى ردود فعل سلبية من قبل الأطراف الأخرى.
- إن حصول المنظمة على شهادات واعترافات داخليا وخارجيا تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي واجتماعي يعطي للمنظمة مصداقية عالمية[1].

[1] طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع"، دار وائل عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 138.

- الإحساس المتزايد بأن المنظمات أصبحت في تصرفاتها وصفقاتها أقل أخلاقية مما كانت عليه سابقا، مما يكشف الحاجة الحقيقية إلى أخلاقيات العمل والإدارة في المنظمات الحديثة في علاقتها بالعاملين، والعملاء وبالمنظمات الأخرى.
- إن اتساع نطاق المنظمات وتنوعها والزيادة الكبيرة في إعداد الموظفين والمديرين فيها، جعلها عرضة لانتهاكات وممارسات لا أخلاقية مخلة بالمصلحة العامة مع أنها تعتبر الأكثر امتثالا للقوانين، لكن جرائم الفساد الإداري فيها دفعها إلى الاهتمام بأخلاقيات العمل والإدارة العامة، ووضع مدونات سلوك خاصة بها[1].
- الكثير من القرارات المتخذة من قبل المديرين لا تتم عن استيعاب كاف لأخلاقيات العمل، وخصوصا عندما تمتد آثارها إلى خارج المنظمة وتتصل بالمجتمع، لذا وجب على المديرين مراعاة تلك الأخلاقيات في اتخاذ القرار من خلال عدة أوجه، أولها تثبيت مكانة المنظمة ومنفعتها وتقديم المجتمع قبل أن يسعى لتحقيق منفعته الشخصية[2].

المطلب الخامس:العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال:

بما أن الأخلاقيات ترتبط بالقواعد والأسس التي يجب على الفرد الالتزام والعمل بمقتضاها، باعتبارها سلوكا إيجابيا تدعمه وتجسده نصوص القوانين والتعليمات بالمنظمة.

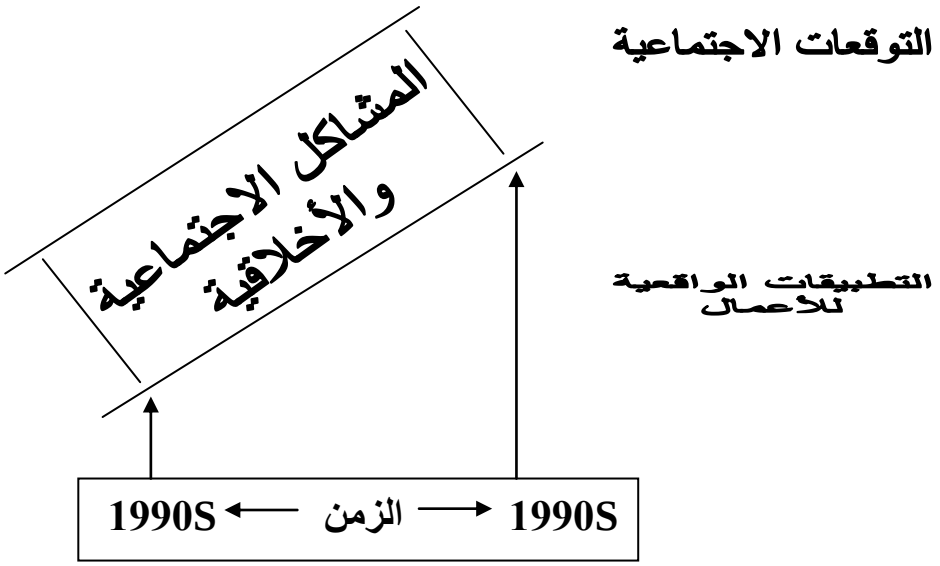
وعليه، فإن هذه المسألة ترتبط بالتوفيق بين مفهومي السلطة والمسؤولية في الإدارة، إذ أن الأخلاقيات الإدارية من المفهوم الواسع أحد الضوابط التي تحول دون التعسف وإساءة استعمال السلطة، والتقصير في

[1] نجم عبود، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سابق، ص ص 15-18.
[2] تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، مرجع سابق، ص ص 140-141.

تحمل المسؤولية الاجتماعية منها خصوصا، لذا تقتضي الضرورة وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات الأعمال وتبني المنظمات المسؤولية الاجتماعية حيال مختلف الأطراف المتعامل معها.

وقد بين ROBBINS ارتباط التنامي المستمر للأخلاقيات الإدارية بتطور المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على مر السنين، كما يوضح الشكل أسفله.

الشكل رقم -2- التطور المتزامن للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال



SOURCE : ROBBINS R. STEPHEN, ORGANIZATION BEHAVIOR, BIGHTH EIGHT EDITIONS, NEW JERSEY, 1988, P 635.

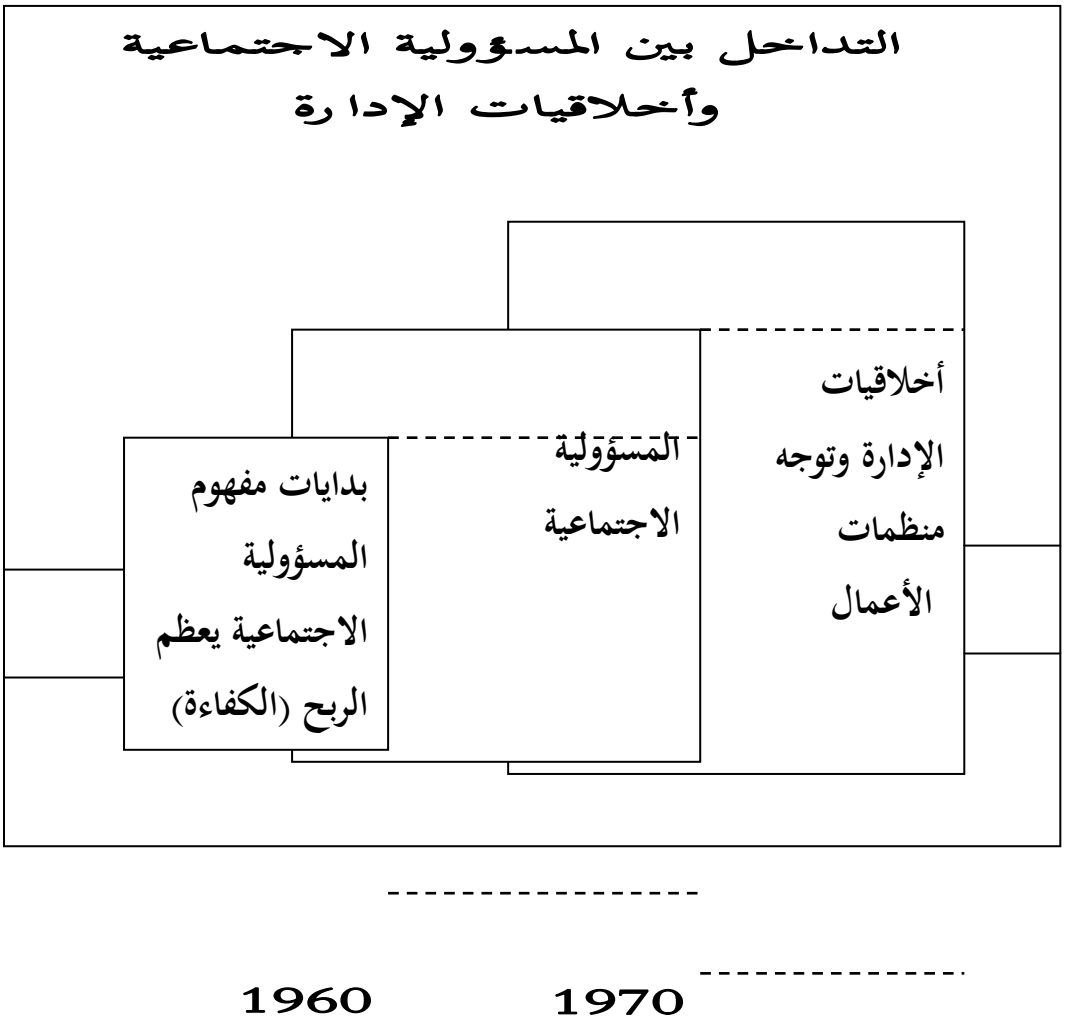
نلاحظ من الشكل أن توقعات المجتمع التي ينتظرها من منظمات الأعمال هي أكثر بكثير مما تقدمه تلك المنظمات على أرض الواقع، خصوصا أن المشاكل الاجتماعية والأخلاقية تزداد يوما بعد يوم، فما

كان مقبول بالأمس يعد غير مقبول اليوم، مما ترتب على ذلك التزامات متزايدة على المنظمات اتجاه المجتمع، مما يستوجب ضرورة قيامها ببذل الجهود للوفاء بتلك الالتزامات[1] .

كما أنه هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في الإدارة، كما يوضحه

[1] فؤاد محمد حسين الحمدي، مرجع سابق، ص ص 61-62.

الشكل رقم -3- أبعاد بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الإدارة .



المصدر: بتصرف الباحثين: نجم عبود 2000، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، سلسلة بحوث ودراسات، القاهرة، ص 147.

من خلال الشكل يتضح لنا أن أخلاقيات في السلوك العام للأفراد في المنظمة تعمل على دعم المسؤولية الاجتماعية كما تمثل الأساس لتطور مفاهيم جديدة لأخلاقيات الإدارة التي تطورت بدورها فيما بعد.

أيضا من خلال هذا الشكل يمكن استنتاج العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال.

الشكل رقم-4- العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال

ملتزم أخلاقيا واجتماعيا	إلتزام أخلاقي عالي وضعف في الالتزام الاجتماعي
ملتزم اجتماعيا مع ضعف الالتزام	غير ملتزم أخلاقيا ولا اجتماعيا

الالتزام بأخلاقيات الأعمال: عالي ↕ واطي

تبني المسؤولية الاجتماعية: عالي ← واطي

المصدر: طاهر محسن الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص 197.

هنا يظهر لنا أنه يمكن أن نجد منظمات منسجة في طبيعة أطروحاتها أو التزاماتها الاجتماعية مع مجمل الجوانب الأخلاقية، القانونية، كذلك قد نجد منظمات أخرى في الجانب المعاكس لهذا الموقف يكونها منظمات غير ملزمة أخلاقيا وغير مبادرة في أن تتبنى أي مسؤوليات اجتماعية اتجاه مختلف الأطراف وتبقى الحالات الأخرى، حيث نجد فيها من يلتزم بمسؤولية اجتماعية كبيرة لكنها أقل التزاما بالجوانب الأخلاقية، والأخرى تكون فيها المنظمات ملتزمة أخلاقيا بحدود كبيرة لكنها تحجم عن تبني دور اجتماعي أكبر لأسباب عديدة إلا ما يفرضه القانون.

المبحث الثاني: حوكمة الشركات والمسؤولية الاجتماعية.

تمهيد:

شهدت المؤسسات تطورات سريعة وجذرية في بيئة تتسم بالديناميكية، حيث لم يعد المجتمع ينظر إلى المؤسسات نظرة تقليدية ولم يعد تقييمها يعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، ففكرة تركيز المؤسسات الاقتصادية على تعظيم الربح وتحقيق أهداف أصحاب رؤوس الأموال لم تعد مقبولة للتعبير عن استجابة المسيرين في هذه المؤسسات لمسؤوليتهم الاجتماعية، خاصة في ظل اكتساح القطاع الخاص لمعظم اقتصاديات العالم، نتيجة لذلك أصبح من اللازم تطبيق حوكمة الشركات باعتبارها مصطلح يتقيد ويرتبط به مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل وثيق.

المطلب الأول: مفهوم حوكمة الشركات

أدى مفهوم الاقتصاد الحر الذي اتبعته معظم دول العالم، وظهور العولمة وتحرير الأسواق المالية، إلى تحقيق الشركات أرباحا عالمية وخلق فرص استثمارية جديدة وفرص عمل في الدول التي تعمل بها هذه الشركات، وحتى تحافظ هذه الشركات على تميزها فإنها تعمل على إيجاد هياكل سليمة لحوكمة الشركات التي تضمن مستوى معينا من الشفافية والعدالة والدقة المالية.

1.تعريف ومفهوم حوكمة الشركات:

قد تعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح، بحيث يدل على كل تعريف عن وجهة النظر التي يتبناها مقدم هذا العريف.

- فتعرف مؤسسة التمويل الدولية IFC الحوكمة بأنها: "هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها"[1].
- كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCDE بأنها:"نظم يتم بواسطة توجيه منظمات الأعمال والرقابة عليها، حيث تحدد هيكل وإطار توزيع الواجبات والمسؤوليات بين المشاركين في الشركة المساهمة، مثل مجلس الإدارة والمديرية، وغيرهم من ذوي المصالح، وتصنع القواعد والأحكام لاتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الشركة المساهمة، وبهذا الإجراء فإن حوكمة الشركات تعطي الهيكل الملائم الذي تستطيع من خلاله الشركة وضع أهدافها، والوسائل اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، والعمل على مراقبة الأداء، يجب أن توفر الحوكمة الجيدة للشركات حوافز لمجلس الإدارة وللإدارة من أجل السعي لتحقيق أهداف الشركة ومساهميها، كما يجب أن تشتمل الحوكمة الرقابة الفعالة."[2]
- عرف جيراد شارو (G.charreux 1997) حوكمة الشركات بأنها:" مجموعة آليات تنظيمية موجودة لتوسيع السلطات وإظهار تأثير قرارات المسيرين، فالحوكمة تحكم قيادة وتحديد قضايا الإدراك."[3]
- يعرفه خابريال أودنفال Gabrielle O'Donovan بأنه "نظام داخلي لإدارة ومراقبة ومساءلة أداء أعمال الشركات من خلال ضبط ومراقبة السياسات والعمليات والمعالين

[1] International Finances Corporate (IFC), corporate governance, why corporate governance, 2009.

[2] دهمش نعيم، أسحق أبو زرعفاف، تحسين وتطوير الحاكمة المؤسسية في البنوك، مجلة البنوك في الأردن، العدد العاشر، المجلد الثاني والعشرون، ديسمبر 2003، ص 27.

[3] Gérard Charraux : Nouvelle économie et Gouvernance, Aôut 2000, à partir du site : www.u-bourgagne.FR./LEG/WP/1000801.PDF

من راسلة ماجستير "حوكمة البنوك ودورها في تفعلي حوكمة الشركات والحد من التعثر المؤسسي، إعداد الطالبة خلوف عضلة، جامعة الجزائر، 2009-2010.

والأرباح لخدمة الملاك والمساهمين والمديرين المستفيدين على حد سواء والتأكد من كفاءة وجود أعمال الشركة".

- وهناك من يعرفها بأنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المنظمة ومراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والشفافية.[1]

ويرى البعض أن الحوكمة[2]

- نظام متكامل للرقابة المالية وغير المالية الذي عن طريقه يتم إدارة الشركة والرقابة عليها.
- مجموعة من الطرق والتي يمكن من خلالها أن يتأكد المستثمرون من تحقيق ربحية معقولة لاستثماراتهم.
- مجموعة من القواعد والحوافز التي تهتدي بها إدارة الشركات لتعظيم ربحية الشركة وقيمتها على المدى البعيد لصالح المساهمين.
- مجموعة من ناحية وحملة الأسهم وأصحاب المصالح أو الأطراف المرتبطة بالشركة (مثل حملة السندات، العمال، الدائنين، الموظفين) من ناحية أخرى.

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن هناك معاني أساسية لمفهوم حوكمة الشركات وهي:

- مجموعة من الانظمة الخاصة بالرقابة على أداء الشركات.
- تنظيم للعلاقات بين مجلس الإدارة والمديرين والمساهمين وأصحاب المصالح.
- التأكيد على ان الشركات يجب أن تدار لصالح المساهمين.

[1] طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات، شرطات قطاع عام وخاص ومصارف، المفاهيم، المبادئ، التجارب، المتطلبات، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، 2007-2008، ص 11.

[2] محمد مصطفى سليمان، حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري، ص ص 15-16، من مداخلة بعنوان: المسؤولية الاجتماعية في ظل حوكمة الشركات، تحت إشراف أ.صديقي خضرة، جامعة بشار.

- مجموعة من القواعد يتم بموجبها إدارة الشركة والرقابة عليها وفق هيكل معين يتضمن توزيع الحقوق والواجبات فيما بين المشاركين في إدارة الشركة مثل: مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين والمساهمين.

المطلب الثاني:مبادئ و محددات حوكمة الشركات.

1-مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية.

قامت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بالتعاون مع عدد من المؤسسات الدولية مثل صندوق النقد الدولي والبنك الدولي بصياغة 06 مبادئ أساسية للحوكمة الجيدة[1]، وأصبحت هذه المبادئ تمثل المعايير الأكثر قبولا على الصعيد الدولي في هذا المجال، كما تعتبر المرجع الأساسي للعديد من الممارسات المتعلقة بحوكمة الشركات.

وقد قامت هذه المنظمة بوضع مبادئ حوكمة الشركات في ماي 1999، ومن تم قامتى بمراجعتها وتعديلها في 22 أبريل 2004 لتشمل آخر التطورات في الدول الأعضاء وغير الأعضاء في المنظمة[2]، حيث أصبحت تتضمن المبادئ الستة التالية:

المبدأ الأول: ضمان وجود إطار فعال لحوكمة الشركات.

ينص هذا المبدأ بشأن حوكمة الشركات على الآتي:"ينبغي على إطار حوكمة الشركات أن يشجع على شفافية وكفاءة الأسواق وأن يكون متوافقا مع أحكام القانون وأن يحدد بوضوح توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية.

[1] طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 11.

[2] OCDE : « Principes de gouvernement d'entreprise » 2004, OCDE : www.oecd.org.

المبدأ الثاني: حقوق المساهمين والوظائف الرئيسية لأصحاب حقوق الملكية يجب أن يعمل إطار حوكمة الشركات على حماية وتسهيل ممارسة المساهمين لحقوقهم.[1]

المبدأ الثالث: المعاملة المتساوية للمساهمين

وتعني المساواة بين حملة الأسهم داخل كل فئة، وحقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية، والتصويت في الجمعية العامة على القرارات الأساسية، وكذلك حمايتهم من أي عمليات استحواذ أو دمج مشكوك فيها، أو من الاتجار في المعلومات الداخلية، وكذلك حقهم في الإطلاع على كافة المعاملات مع أعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين.

المبدأ الرابع: دور أصحاب المصالح

ينبغي أن يعترف نظام حوكمة الشركات بحقوق مختلف أصحاب المصالحة، وفقا للقانون الساري أو وفقا للاتفاقيات المتبادلة، ويشجع التعاون الفعال بين الشركات ومختلف أصحاب المصلحة بهدف خلق الثروة ومناصب شغل، وضمان استمرارية المؤسسات ذات الصحة المالية.

المبدأ الخامس: : الإفصاح والشفافية

ينص هذا المبدأ على الآتي: ينبغي على إطار حوكمة الشركات أن يضمن نشر المعلومات الصحيحة، في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات الهامة المتعلقة بالشركة، لا سيما الوضع المالي، النتائج، المساهمون وحوكمة الشركة.[2]

[1] مركز المشروعات الدولية الخاصة، حوكمة الشركات في القرن الحادي والعشرين، غرفة التجارة الأمريكية، واشنطن، 2003، ص 145.
[2] Oman C harles Blume Daniel, la gouvernance d'entreprise : un défi pour le développement repérés n° 03 contre de développement de l'OCDE, 2006, pp 1-4, www.uninfo.state.gov

المبدأ السادس: مسؤوليات مجلس الإدارة

ينبغي على حوكمة الشركات أن تؤمن قيادة استراتيجية للمؤسسة ورقابة فعلية للتسيير من قبل مجلس الإدارة، وكذلك مسؤولية وأمانة مجلس الإدارة اتجاه الشركات ومساهميها.

II.محددات حوكمة الشركات:

هناك مجموعتان من المحددات يتوقف عليهما مستوى الجودة والتطبيق الجيد لحوكمة الشركات وفيما يلى عرض لهاتين المجموعتين.[1]

-المحددات الخارجية:

ونشير إلى المناخ العام للاستثمار في الدولة، والذي يشمل على سبيل المثال: القوانين المنظمة للنشاط الاقتصادي (مثل قوانين سوق المال والشركات، وتنظيم المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية والإفلاس)، وكفاءة القطاع المالي (البنوك وسوق المال) في توفير التمويل اللازم للمشروعات، ودرجة تنافسية أسواق السلع وعناصر الإنتاج، وكفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية (هيئة سوق المال والبورصة) في أحكام الرقابة على الشركات، وذلك فضلا عن بعض المؤسسات ذاتية التنظيم التي تضمن عمل الأسواق بكفاءة (ومنها على سبيل المثال الجمعيات المهنية التي تضع ميثاق شرف للعاملين في السوق، مثل مكاتب المراجعين والمحاسبين والمحامين والشركات العاملة في سوق الأوراق المالية وغيرها) بالإضافة إلى المؤسسات الخاصة للمهن الحرة مثل مكاتب المحاماة والمراجعة والتصنيف الائتماني والاستثمارات المالية والاستشارات المالية والاستثمارية، وترجع أهمية المحددات الخارجية إلى أن وجودها

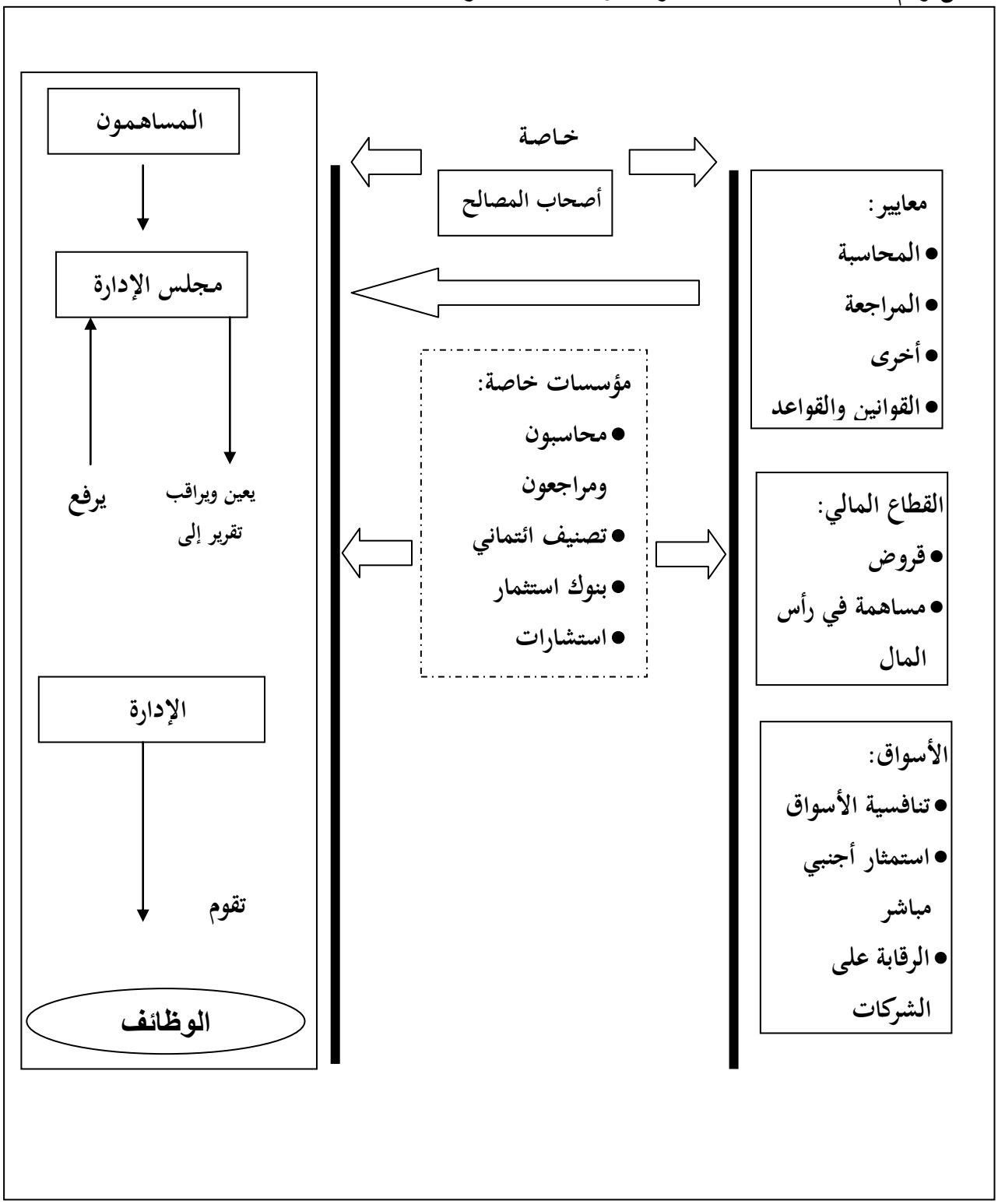
[1] محمد حسن يوسف، محددات الحوكمة ومعاييرها (مع إشارة خاصة لنمط تطبيقها في مصر) يونيو 2007، عن المؤتمر العلمي الأول، حول "حوكمة الشركات ودورها في الإصلاح الاقتصادي"، خلال الفترة 15-16 تشرين لأول 2009، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد.
على موقع الأنترنت: www.saaid.net/deat/hasn/howkama.doc

يضمن تنفيذ القوانين والقواعد التي تضمن حسن إدارة الشركة، والتي تقلل من التعارض بين العائد الاجتماعي والعائد الخاص.

-المحددات الداخلية:

ونشير إلى القواعد والأسس التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل الشركة بين الجمعية العامة ومجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين، والتي يؤدي توافرها من ناحية تطبيقها من ناحية أخرى إلى تقليل التعارض بين مصالح هذه الأطراف الثلاثة.

شكل رقم-5- المحددات الخارجية والداخلية للحوكمة



المصدر: محمد حسن يوسف، محددات الحوكمة ومعاييرها، بنك الاستثمار الدولي، يونيو 2007، مقال متاح على الموقع الالكتروني: http://www.saaid.net/doat/hasn/hawkama.doc

و نظرا للاهتمام المتزايد بمفهوم الحوكمة فقد حرصت العديد من المؤسسات على دراسة هذا المفهوم و تحليله و من هذه المؤسسات صندوق النقد و البنك الدوليين و منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية OECD.

و تؤدي الحكومة في النهاية الى زيادة الثقة في الاقتصاد الوطني و تعميق دور سوق المال و زيادة قدرته على تعبئة المدخلات و رفع معدلات الاستثمار, و الحفاظ على حقوق الاقلية او صغار المستثمرين, و من ناحية اخرى تشجع الحكومة على نمو القطاع الخاص و دعم قدراته التنافسية و تساعد المشروعات في الحصول على التمويل ,وتوليد الارباح و اخيرا خلق فرص عمل.

المطلب الثالث: خصائص وأهداف حوكمة الشركات.

I.أهداف حوكمة الشركات

يساعد نظام حوكمة الشركات الجيد على ضمان استعمال الشركة رأسمالها بفعالية، وتساعد على ربحية أصحاب المال كالمساهمين وبقية المقرضين كالبنوك، كما تساعد في الحفاظ على ثقة المستثمرين المحليين والأجانب وجذب رأس المال طويل الأجل، وتعتبر العنصر الرئيسي في تحسين فعالية الاقتصاد.[1]

تعمل مبادئ ومعايير حوكمة الشركات على تحقيق العديد من الأهداف نذكر منها:[2]

- تحسين قدرة المشروعات على تحقيق أهدافها من خلال تحسين الصورة الذهنية والانطباع الإيجابي عنها.

[1] Adrian Fares, corporate governance in Egypt from a banking perpective, workochop : C.G from a banking perspective (CIPE), Egypt, February,5, 2003, p2.

[2] محسن أحمد الحضيري، حوكمة الشركات، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2005، ص ص، 22-23.

- تحسين عملية صنع القرار في الشركات بزيادة إحساس المديرين بالمسؤولية وإمكانية محاسبتهم من خلال الجمعيات العامة.
- تحسين خاصية مصداقية البيانات والمعلومات وتحقيق سهولة فهمها عبر الحدود.
- إدخال اعتبارات القضايا البيئية والأخلاقية في منظمة صنع القرار.
- تحسين درجات الشفافية والوضوح والإفصاح ونشر البيانات والمعلومات.
- زيادة قدرة المشروعات على تحسين موقفها التنافسي وجذب استثمارات ورؤوس أموال أخرى.
- زيادة قدرة الإدارة على تحفيز العاملين وتحسين معدلات دوران العمالة واستقرار العاملين.

وتسمح حوكمة الشركات كذلك، بخلق الثقة بين المتعاملين في زمن الانهيارات والفضائح المالية، وتمكن خاصة المستثمرين الماليين والمؤسسين من الحصول على وسائل تقوم حقيقة بالرقابة على إدارة أصولهم الموزعة على عدة محافظ وشركات.

وتؤدي إلى تعظيم المنافع وزيادة استفادة الشركات من خلال توضيح المسؤوليات والواجبات والمهام الخاصة بالأطراف ذات الصلة.[1]

- محاربة الفساد الداخلي في الشركات وعدم السماح بوجوده ولا باستمراره.
- تحقيق وضمان النزاهة والاستقامة لكافة العالمين بالشركة.
- تحقيق السلامة والصحة وعدم وجود أي أخطاء عمدية.
- محاربة الانحرافات خاصة تلك التي تشكل تهديدا لمصالح مختلف الأطراف.
- تحقيق الاستفادة القصوى والفعلية من نظم المحاسبة والرقابة الداخلية.

[1] محسن أحمد الحضيري، مرجع سابق ذكره، 2005، ص 189.

- تحقيق أعلى قدر من الفعالية من المراجعين الخارجيين الذين هم على أكبر درجة من الاستقلالية.
- تقليل المخاطر، التحفيز على الأداء.
- تحسين القدرة على تسويق البضائع والخدمات.
- تحسين فرص الوصول إلى أسواق رأس المال.

II.خصائص حوكمة الشركات

تتصف حوكمة الشركات بعدة ميزات نذكر منها ما يلي:

- الانضباط: اتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح، ويقصد بذلك الانضباط في كل شيء مثل الانضباط في أداء كل عمل.
- الشفافية: تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث ويجب أن ترتكز على المصداقية والوضوح والمشاركة.
- الاستقلالية: والتي تتحق من خلال[1]

-وجود رئيس مجلس إدارة مستقل عن الإدارة العليا.

-وجود مجلس إدارة إشرافي مستقل عن مجلس الإدارة التنفيذي.

-وجود لجنة مراجعة يترأسها عضو مجلس إدارة مستقل.

- المساءلة: تعني باختصار الحساب عن أعمال معينة أو المسؤولية عن أداء العمل أو تولي المنصب[2] مكان تقييم وتقدير أعمال مجلس الإدارة التنفيذية بحيث يتيح نظام الحوكمة مساءلة الشركة أمام جميع المساهمين، وتقديم إرشادات للمجلس إدارة الشركة في كيفية وضع استراتيجية الشركة ومراقبة الإدارة.

[1] عماد شيخ داود وآخرون، الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية، بيروت: مركز الدراسات، الوحدة العربية، الطبعة الأولى، 2004، ص 24.
[2] محمد مصطفى سليمان، حوكمة الشركات ودور أعضاء مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 24.

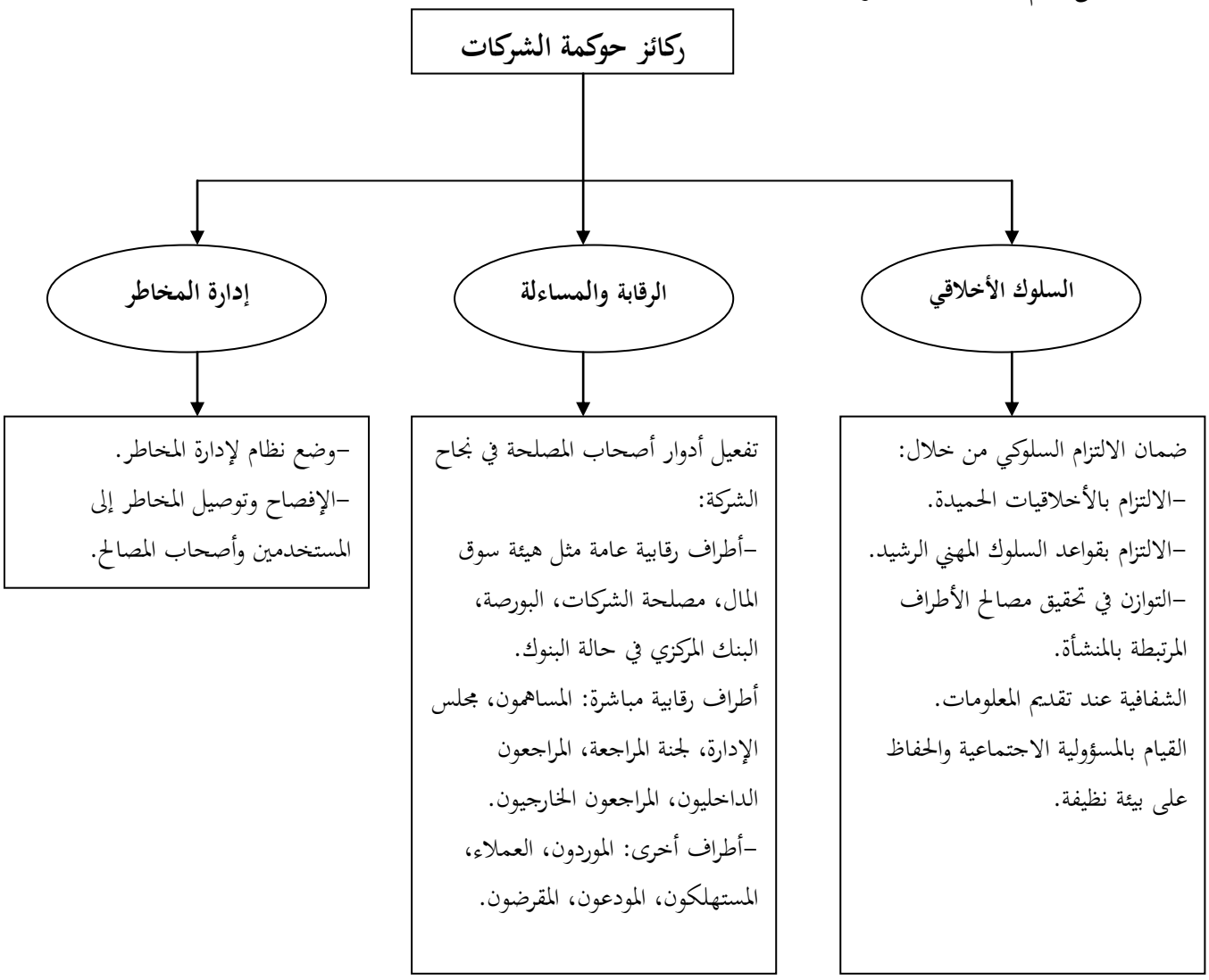
- المسؤولية: المسؤولية أمام جميع الأطراف ذوي المصلحة في المنشأة وتعني أن الشركة تدرك حقوق جميع الأطراف المهتمة بالشركة والتي تتضمنها اللوائح والقوانين وأيضا تشجع على التعاون المشترك بينها وبين تلك الأطراف.
- العدالة: يجب احترام حقوق مختلف مجموعات أصحاب المصلحة في المنشأة وتعني أن الشركة تتعهد بحماية مصالح المساهمين، وتؤكد معاملتها المتساوية لهم بمن فيهم صغار المساهمين.
- المسؤولية الاجتماعية: المسؤولية اتجاه أصحاب المصالح

المطلب الرابع: ركائز وأهمية حوكمة الشركات

I.ركائز حوكمة الشركات:

يمكن تلخيصها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم-6- ركائز حوكمة الشركات



المصدر: حماد طارق عبد العال، حوكمة الشركات (المفاهيم، المبادئ، التجارب، تطبيقات الجوكمة في المصارف) الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 47.

II.أهمية ومبررات الحوكمة:

لقد تعاظمت في الآونة الأخيرة أهمية حوكمة الشركات بشكل كبير لتحقيق التنمية وتعزيز الرفاهية الاقتصادية للشعوب، إذ برزت هذه الأهمية بعد الأزمة المالية الآسيوية 1997-1998، والانهيارات والفضائح التي طالت كبريات الشركات، مثل شركة انرون ENRON للطاقة وما تلا ذلك من سلسلة اكتشافات تلاعب الشركات في قوائمها المالية التي كانت لا تعبر عن الواقع الفعلي لها، ذلك بالتواطؤ مع كبرى الشركات العالمية وهو ما جعل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD تصدر مجموعة من القواعد لحوكمة الشركات الخاصة سنة 2004 ولحوكمة الشركات المملوكة للدولة في سنة 2005.

فعلى الصعيد الاقتصادي أخذت تتنامى أهمية القواعد السليمة لحوكمة الشركات وهو الأمر الذي أكده WINKLER بشدة، حيث اشار إلى أهمية الحوكمة في تحقيق التنمية الاقتصادية وتجنب الوقوع في مغبة الأزمات المالية، وذلك من خلال ترسيخ عدد من معايير الاداء، بما يعمل على تدعيم الأسس الاقتصادية في الأسواق وكشف حالات التلاعب والفساد المالي والإداري وسوء الإدارة، بما يؤدي إلى كسب ثقة المتعاملين في هذه السوق، والعمل على استقرارها والحد من التقلبات الشديدة فيها، وبالتالي تحقيق التقدم الاقتصادي المنشود.[1]

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فترى أن الحوكمة أحد عوامل التحسين الكفاية الاقتصادية والنمو الاقتصادي، بالإضافة إلى تعزيز ثقة المستثمرين، وأن وجود نظام حوكمة فعال في أي شركة وفي

[1] نرمين أبو العطا، "حوكمة الشركات، سبل التقدم مع إلقاء الضوء على التجربة المصرية"، مجلة الإصلاح الاقتصادي، العدد 8، يناير 2008، ص 48.

أي اقتصاد بشكل عام، يساعد في توفير درجة من الثقة ضرورية لكي يعمل الاقتصاد بشكل جيد، ونتيجة لذلك تكون تكلفة رأس المال منخفضة، وأن الشركات تشجع على استعمال الموارد بكفاية أكثر، وبذلك تعزز النمو الاقتصادي.[1]

ويذهب رئيس البنك الدولي Wolfensotin أبعد من ذلك في تقييمه لأهمية حوكمة الشركات، إذ أنه يقول:"أن حوكمة الشركات مهمة الآن في عالم الاقتصاد كأهمية حكم البلدان"

ومن هنا يمكن أن تتجسد أهمية الحوكمة بما يأتي:

- محاربة الفساد المالي والإدارية في الشركات وعدم السماح بوجوده أو عودته مرة أخرى.
- تحقيق ضمان النزاهة والحيادية والاستقامة لكافة العالمين في الشركة بداء من مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين حتى أدنى مستوى للعاملين فيها.
- تفادي وجود أخطاء عمدية أو انحراف متعمد كان أو غير متعمد ومنع استمراره أو العمل على تقليله إلى أدنى قدر ممكن، وذلك باستخدام النظم الرقابية المتطورة.
- تحقيق الاستفادة القصوى من نظم المحاسبة والمراقبة الداخلية، وتحقيق فاعلية الإنفاق وربط الإنفاق بالإنتاج.
- تحقيق قدر كاف من الإفصاح والشفافية في الكشوفات المالية.

[1] Organization for Economic cooperation and development (OECD), « principles of corporale Governance (introduction), ,2004, p3.

على موقع الأنترنت www.oecd.dog

- ضمان أعلى قدر من الفااعلية لمراقبي الحسابات الخارجيين، والتأكد من كونهم على درجة عالية من الاستقلالية وعدم خضوعهم لأية ضغوط من مجلس الإدارة أو من المديرين التنفيذيين.

أما على الصعيد الاجتماعي فيذكر مركز الحوكمة في الجامعة التكنولوجية في سيدني (UTS) أنها تهتم بتحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، ويشجع إطار حوكمة الشركات الاستخدام الكفء للموارد وضمان حق المساءلة عن السيطرة عليها، ويهدف إلى ربط مصالح الأفراد والشركات والمجتمع بشكل عام.

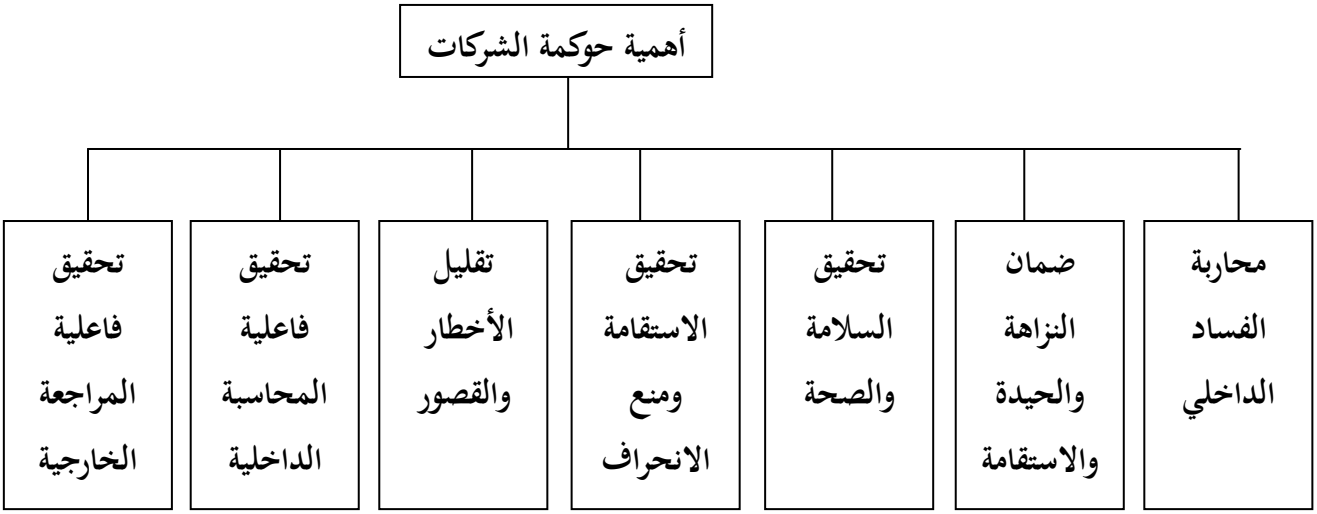
وفي ذات الاتجاه يؤكد HITT ET AL أن حوكمة الشركات العاملة ضمن حدوده لتوفير فرص العمل أو الخدمات الصحية، والإشباع للحاجات الأخرى، وليس لتحسين مستوى المعيشة فحسب بل لتعزيز التماسك الاجتماعي.[1]

[1] University of Technology, Sydney-centre for corporate Governance, 2003, gouvernance, p1

على موقع الأنترنت: http://www.bisuness-uto-au/managemen....ccg/corporate.

وبصفة عامة يمكن توضيح أهمية الحوكمة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم-7- أهمية حوكمة الشركات



المصدر:محسن أحمد الحضيري، حوكمة الشركات، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2005، ص58.

المطلب الخامس: المسؤولية الاجتماعية استنادا إلى خصائص حوكمة الشركات

تتصف حوكمة الشركات بعدة مميزات كما ذكرنا سابقا ومن بين أهم هذه المميزات المسؤولية الاجتماعية، حيث تعمل الحوكمة على جعل المؤسسات مسؤولية على القيام بالمسؤولية الاجتماعية والحفاظ على بيئة نظيفة لأن من أجل البقاء والتطور في ظل البيئة الاقتصادية الحالية على المؤسسات أن تتفاعل مع التوجهات الاجتماعية والبيئية التي غيرت من ظروف النشاط على مستوى جميع الأسواق وفرضت ظروف تنافسية جديدة، وهذا ما أشار إليه تقرير صدر في أبريل 2002 من طرف "برنامج الأمم المتحدة للبيئة" تحت عنوان "أسواق الغد: التوجهات العامة وأثرها على الأعمال" والذي تربط بين المؤشرات الاقتصادية، البيئية، والاجتماعية من جهة، وتطور مجمل الأسواق من جهة أخرى، بهدف مساعدة المؤسسات على اكتشاف رهانات المستقبل.

فالشركات واحدة من أهم الوسائل التي تحقق الرفاهية والثروة للمجتمع، فهي أنشأت أساسا لصلاح المجتمع، لهذا فلا بد أن تتحلى بالمسؤولية، ومن خلال حوكمة الشركات يمكنها تحقيق ذلك لأنها ترسي القيم الديمقراطية والعمل والمسؤولية والشفافية وتضمن نزاهة المعاملات وتعزز سيادة القانون ضد كل أشكال الفساد.

المبحث الثالث: التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

إن التنمية المستدامة هي تلك التي تسعى إلى تحقيق توازن من الذي يعد وليد احتياجات أجيال الحاضر دون التضحية بالمستقبل وما يؤكد ذلك المثل القائل :"لا تعطني سمكة ولكن علمني كيف أصطادها".

وبذلك تعتبر التنمية المستدامة هي المخرج الجديد لأزمة التنمية في كل الدول المتقدمة والدول النامية على حد سواء، وهدفها الجوهري النهوض بجميع أبعادها وذلك من خلال تهيئة المناخ المناسب والسليم لنجاحها، وتتجلى أهمية هذا المفهوم من الدراسات التطبيقية لعملية التنمية المستدامة في الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية ومما زاده أهمية هو احتواءه على البعد الإنساني أي النهوض الشامل للمجتمع بأسره كلما أثيرت هذه المسألة.

المطلب الاول:الإطار النظري و السياق التاريخي للتنمية المستدامة

1-الاطار النظري للتنمية المستدامة:

عرف مفهوم التنمية منذ ظهور العديد من التطورات والتغيرات، التي كانت استجابة واقعية للمشاكل التي كانت تواجهها المجتمعات، وانعكاساتها لتحارب الدول التي تراكمت عبر الزمن، فمن كونها تنمية اقتصادية تسعى إلى زيادة الدخل القومي وتحقيق معدلات نمو اقتصادي عالية، من خلال تبني استراتيجيات تصنيعية تعتمد على الاستغلال الأقصى للموارد الطبيعية، إلى اعتبارها تنمية اجتماعية تسعى إلى تحسين نوعية حياة السكان، عن طريق مكافحة البطالة والفقر واللامساواة في توزيع الدخل، وإنما تهتم أيضا بكيفية توزيعه على المناطق والسكان، وهذا إلى غاية بداية الثمانينات، حيث زاد الاهتمام بالمشاكل البيئية التي أصبحت تهدد الحياة على كوكب الأرض نظرا لأعمال الأنماط التنموية السابقة لجوانب البيئة، وتعالت معها الأصوات المنادية بضرورة الوصول إلى نمط تنموي جديد يسعى إلى تحقيق النمو الاقتصادي وتنمية المجتمع إضافة إلى المحافظة على البيئة، وهو ما أصطلح على تسميته بالتنمية المستدامة، لذا من خلال هذا المحور سوف نوضح ماهية التنمية المستدامة.

2- السياق التاريخي لتطور التنمية المستدامة:

إذا كان مصطلح التنمية المستدامة حديثا نسبيا، فإن الاهتمام بالمشاكل البيئية الناجمة عن الاستغلال المكثف للموارد الطبيعية من طرف الدول الصناعية الساعية إلى تحقيق معدلات نمو عالية، والآثار التي تخلفها مخرجاتها من "نفايات، تلوث المياه والهواء والتربة، واستنزاف طبقة الأوزون وغيرها ...."، فيعود إلى النصف الثاني من القرن الماضي.

- ففي سنة 1951 نشر الاتحاد العالمي لحماية البيئة (UICN) والذي تم تأسيسه سنة 1948 "أول تقرير له حول حالة البيئة في العالم" وقد تضمن هذا التقرير في فحواه العلاقة بين الاقتصاد والبيئة.

- وفي سنة 1968 أنشئ ما يطلق عليه نادي روما الذي ضم العديد من العلماء والاقتصاديين ورجال الأعمال من مختلف أنحاء العالم، وقد حث هذا النادي على ضرورة إجراء أبحاث تخص مجالات التطور العلمي لتحديد حدود النمو في الدول النامية.

- بين 1972 و2002 استكملت الأمم المتحدة ثلاثة مؤتمرات دولية ذات أهمية خاصة، الأول عقد في ستوكهولم (السويد) عام 1972 تحت اسم "مؤتمر الأمم المتحدة حول بيئة الإنسان.

- الثاني عقد في ريو دي جانيرو عام 1992 تحت اسم مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية".

- الثالث انعقد في جوهانسبورغ في سبتمبر 2002 تحت اسم مؤتمر الأمم المتحدة حول التنمية المستدامة.

- في عام 1972 أصدرت الأمم المتحدة تقريرا حول (حدود النمو) الذي شرح فكرة محدودية الموارد الطبيعية، وأنه إذا استمر تزايد معدلات الاستهلاك، فإن الموارد الطبيعية لن تفي احتياجات المستقبل، وإن استنزاف الموارد البيئية المتجددة (المزارع، الغابات) والموارد غير المتجددة (حقول، النفط، الغاز) يهدد المستقبل.

- وفي عام 1973 هزت أزمة البترول العالم ونبهت إلى أن الموارد المحدودة الحجم.

- في عام 1980 صدرت وثيقة الإستراتيجية العالمية للصون، نبهت هذه الوثيقة الأذهان إلى أهمية تحقيق التوازن بين ما يحصده الإنسان وموارد البيئة وقدرة النظم البيئية على العطاء.

- وفي عام 1987 أصدرت اللجنة العالمية للتنمية والبيئة تقرير "مستقبلنا المشترك" كانت رسالته الدعوى إلى أن تراعي تنمية الموارد البيئية تلبية الحاجات المشروعة للناس في حاضرهم من دون الإخلال بقدرة النظم البيئية على العطاء الموصول لتلبية حاجات الأجيال المستقبلية.

- في 1992 انعقد مؤتمر الأمم المتحدة عن البيئة والتنمية.

من أهم ما جاء فيه:

- تحديد التحديات والفرص التي يمكن أن تؤثر في إمكانية تحقيق التنمية المستدامة.
- اقتراح الإجراءات المطلوب اتخاذها والترتيبات المؤسسية والمالية اللازمة لتحقيقها.
- تحديد سبل دعم البناء المؤسسي اللازم على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية.[1]

- أما سنة 2004 فقد عرفت أول مؤتمر عالمي حول الطاقات المتجددة، خلال الفترة ما بين

[1] د/عماري عمارك إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، ورقة عمل ضمن الملتقى الدول حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، ماي، 2007، منشورات جامعة فرحات عباس، سطيف، ص 38.

2-4 جوان بمدينة بون الألمانية.

- وقد عرفت الفترة الممتدة من 3-14 ديسمبر 2007، عقد المؤتمر الدولي للتغيرات المناخية ببالي في "أندونيسا" وكان الهدف منه وضع خارطة طريق لمفاوضات تهدف إلى تمديد بروتوكول كيوتو إلى غاية 2012، وقد تمحورت النقاشات في هذا المؤتمر حول ارتفاع درجة حرارة الأرض، رافعة عدة شعارات تمنها "حتمية التضامن الإنساني في عالم منقسم"، داعية إلى ضرورة الإنصات إلى الفئتين لا صوت لهم على الصعيد السياسي "فقراء العالم الثالث وأجيال الغد"[1]

- وفي السابع من سبتمبر سنة 2009 انطلقت فعاليات مؤتمر الأمم المتحدة للتغير المناخي بكوبنهاغن، والذي ركز على كيفية معالجة تأثيرات التغير المناخي الذي يحصل في الكرة الأرضية منذ فترة من الزمن، وقد انصب اهتمام قادة العالم وخبراء المناخ على استخدام التكنولوجيا النظيفة، هذا وقد حضر المؤتمر أكثر من 20 رئيس دولة.

- بعد مرور سنة من انعقاد قمة كوبنهاغن، اجتمعت أكثر من 190 دولة في مدينة كانكون المكسيكية للمشاركة في اللقاء السنوي المخصص لمكافحة التغير المناخي، وذلك لإجراء مفاوضات تمتد من 30 نوفمبر إلى 10 ديسمبر 2010، لإعطاء انطلاقة جديدة وإضافة مصداقية لهذه العملية المعقدة.[2]

[1] د/خسابة عبد الله، التنمية الشاملة المستدامة – المبادئ والتنفيذ من مؤتمر ريو دي جانيرو 1992 إلى مؤتمر بالي 2007، الملتقى الدولي حول ، التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، ماي، 2007، منشورات جامعة فرحات عباس، سطيف، ص 79.
[2] شوقي مانع: ص51

والشكل الآتي يوضح التطور التاريخي لظهور التنمية المستدامة.

شكل بياني رقم-8- : **يوضح التطور التاريخي لظهور التنمية المستدامة**

Source : Joël Ernult, Ar(vind Ashta, **Cahiers du CEREN 21**, Groupe ESC Dijon Bourgogne, France, 2007, p6.

المطلب الثاني: مفهوم التنمية المستدامة

يعتبر مفهوم التنمية المستدامة مفهوم واسع التداول فلم يعد المشكل في غياب التعاريف، بل في تعددها ووجهة نظرها فقد عرفت "بالتنمية المتجددة والقابلة للاستمرار"، التنمية التي لا تتعارض مع البيئة، والتنمية التي تضع نهاية لعقلية لا نهائية المواد الطبيعية وغير الطبيعية، غير أن هذه التعاريف تفتقد للمرجعية لذا سنركز على التعاريف التي تتسم بالمرجعية.

- فأشهر تعريف للتنمية المستدامة هو تعريف جرو هاليم برونتلاند، إذ يعتبر تعريفها المرجع المعتمد في أغلب الدراسات حيث عرفتها:"على أنها التنمية التي تلبي حاجيات الحاضرين دون الإخلال بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها".[1]

- أما تعريف الاتحاد العالمي للحفاظ على الطبيعة:"فقد عرفها على أنها التنمية التي تأخذ بعين الاعتبار البيئة الاقتصاد والمجتمع"[2]

- عرفها قاموس Webster على أنها:"التنمية التي تستخدم الموارد الطبيعية دون أن تسمح باستنزافها أو تدميرها جزئيا أو كليا".[3]

- كما أن هيئة الأمم المتحدة كن لها دور في تعريف التنمية المستدامة، حيث عرفها المبدأ الثالث لمؤتمر الأمم المتحدة للبيئة والتنمية الذي انعقد في ريو دي جانيرو 1992 على:"أنها ضرورة إنجاز الحق في التنمية حيث تتحقق بشكل متساو للحاجات التنموية والبيئة لأجيال الحاضر والمستقبل"،

[1] محمد عادل عياض:دراسة نظرية لمحددات سلوك حماية البيئة في المؤسسة"/ مجلة الباحث، عدد 07، 2009-2010، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 03.

[2] Corine Gandron .le développement durable comme compromis .Québec ,2006,P166-&-è

[3] د/عثمان محمد غنيم، ماجدة أحمد أبو زنط: التنمية المستدامة، فلسفتها أساليب تخطيطها وأدوات قياسها، دار صفاء، الطبعة الأولى،، 2007، عمان، ص 25.

وأشار المؤتمر في مبدئه الرابع أن تحقيق التنمية المستدامة ينبغي أن لا يكون بمنعزل عن حماية البيئة، بل تمثل حماية البيئة جزء لا يتجزأ من عملية التنمية ولا يمكن التفكير فيمها بمعزل عنها.[1]

وهناك من يعرف التنمية المستدامة بصورة متزايدة على أنها:"تنمية ينبغي أن تكون بالمشاركة، أي بإشراك كافة الأفراد والمؤسسات الرئيسية والمعنية بقرارات التنمية التي تمس شؤونها"[2].

بحيث شارك الأفراد في صنع القرارات التي تؤثر في حياتهم، اقتصاديا، اجتماعيا، وبيئيا، إذن هي فرصة عظيمة للابتكار والإبداع، أين تكون كل القوى الحية ضمن جهد التفكير والتوقع ووضع عملية جديدة قيد التنفيذ في الحقول الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

أما عن مختلف السمات المميزة لهذا المفهوم:

- التنمية المستدامة تختلف عن التنمية بشكل عام باعتبارها أكثر تداخلا وأكثر تعقيدا من هذه الأخيرة خاصة بما يتعلق بما هو طبيعي، وما هو اجتماعي في التنمية.
- تتفاعل أبعاد التنمية المستدامة وتتكامل في ثلاثة أبعاد أساسية أهمها التركيز على البعد البيئية.
- لا يمكن في حالة التنمية المستدامة فصل عناصرها، وقياس مؤشراتها لشدة تداخل الأبعاد الكمية والنوعية.[3]

والملاحظ من خلال التعاريف المتعلقة بالتنمية المستدامة، أن أغلب التعاريف مستمدة من مبادئها الثلاثة وهي :"العدالة الاجتماعية، حماية البيئة، والفعالية الاقتصادية"، وهنا نجد الاهتمام يرتبط

[1] دوجلاس موسسيث، ترجمة بهاء ساهين: مبادئ التنمية المستدامة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، طبعة أولى، 2006، ص 13..
[2] جيمس أرامز: التنمية بالمشاركة مع جميع الأطراف الرئيسية، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، العدد 03، سبتمبر 1994، ص 26.
[3] عبد الله الحرسني حميد، السياسة البيئية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الشلف 2005، ص 24.

بالجوانب الاقتصادية والاجتماعية وبالجوانب البيئية بمعنى الأرض والإمكانيات الطبيعية التي تحتويها كميراث يجب أن يحول للأجيال القادمة.

المطلب الثالث: مقومات أو ركائز التنمية المستدامة.

لإرساء مفهوم التنمية المستدامة فلا بد من توفر عدد من المقومات التي تشكل مرتكزات التنمية المستدامة وأهمها:

- **تلبية الحاجات الإنسانية للسكان:** الوظيفة الإنسانية للتنمية المستدامة هو إعادة توجيه الموارد بما يضمن الوفاء بالاحتياجات الأساسية للمجتمع وتحسين مستوى معيشتهم، لذلك نجدها ترتكز كثيرا على مسألة القضاء على الفقر انطلاقا من اقتناعها أن عالما يستوطنه الفقر واللامساواة سيكون دون شك عرضة للأزمات البيئية والاجتماعية والاقتصادية.

ويتطلب ذلك تأمين مستوى سكاني مستديم، أي يمكن تلبية المتطلبات بيسر أكبر عندما يكون حجم السكان مستقرا على مستوى ملائم لحجم إنتاجية النظام البيئي، كما يشترط أيضا أن يكون هناك التزام أخلاقي بأن نفعل من أجل الأجيال القادمة، ما فعلته الأجيال السابقة من أجلنا على الأقل.

- **الإدارة البيئية السليمة:** يمكن تلبية احتياجات الحاضر دون إخلال بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية حاجتها، ما لم توجد إدارة قادرة على ضمان استمرارية الاستفادة من الموارد الطبيعية، دون إهدار وفي إطار القيود البيئية.

ونعني بالإدارة البيئية السليمة تلك التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة بالاستخدام الفعال لكل الأدوات الممكنة، (التشريعات والقوانين البيئية، تقييم الأثر البيئي، الالتزام بمبدأ المحاسبة البيئية، قاعدة المعلومات البيئة وغيرها).

- **التنمية البشرية:** تتضمن مذكرات المتحدثين –البيئة والتنمية– الصادر عن الأمم المتحدة، بأن التنمية البشرية تساوي التنمية القابلة للاستمرار، ويؤكد هذا انه لا وجود للتنمية المستدامة بدون تنمية بشرية مستدامة والتنمية البشرية، هي عملية توسيع الخيارات المتاحة أمام المجتمع، وأهم هذه الخيارات اكتساب المعرفة، الحرية السياسية، ضمان حقوق الإنسان.

تتضمن التنمية البشرية ثلاثة جوانب، الأولى تشكيل القدرات البشرية مثل تحسين مستوى الصحة، والثاني هو استثمار المجتمع لقدراتهم المكتسبة، والجانب الثالث يتعلق بالمعرفة والتعليم.

- **الاقتصاد البيئي:** يعتبر الاقتصاد الجهاز العصبي للتفاعلات بين البيئة والتنمية، لذلك فإن التنمية المستدامة تعتمد على مدى النجاح في الموازنة بين النظام الاقتصادي والنظام البيئي.

ويعرف الاقتصاد البيئي بأنه فرع من فروع العلوم الاقتصادية يعالج العلاقة بين المجتمعات البشرية والبيئية في إطار السياسات الاقتصادية وهدف الاقتصاد البيئي هو إدماج البيئة في الإطار الخاص بالعلوم الاقتصادية وهذا ما تجاهله الاقتصاديون النيو كلاسيك.[1]

يمكن أن نميز بين مستويين لاقتصاد البيئة، على مستوى المؤسسة (مستوى جزئي) واقتصاد البيئة على مستوى الاقتصاد ككل (مستوى كلي).[2]

[1] Wikipedia.org, 09/01/2007, http://Fr.wikipidia.org/wiki%c3%89economie de l'environnement

[2] الاقتصاد والبيئة: صراع المصالح والحقوق 2006/01/24.
www.greenline.com.kw/env&ecom.asp

اقتصاد البيئة الجزئي (على مستوى المؤسسة) ثمل جزء من اقتصاد المؤسسة الذي يهتم ويحلل علاقة المؤسسة بالبيئة الطبيعية والتطور النوعي للبيئة المحيطة وأثر السياسات البيئية على المؤسسة ولاقتصاد البيئة على مستوى المؤسسة المهام التالية:

1. دراسة وتحليل إجراءات حماية البيئة على المؤسسة وأهدافها وعلى تعظيم الربح فيها.
2. تقديم المنشورات والنصائح للمؤسسة المناسبة مع متطلبات حماية البيئة.
3. المساهمة في توجيه الإنتاج بما تقتضيه التوجهات والتعليمات واللوائح البيئية.
4. دراسة الاستثمارات البيئية التي تحد من الأخطار البيئية.
5. إعطاء المعلومات حول تكاليف حماية البيئة ونفقات الاستثمار وتأثير حماية البيئة على حسابات الأرباح والخسائر وتحليل الجدوى البيئية للمشاريع.
6. إعطاء النصائح وتحليل المشاكل ودراسة آفاق المستقبل لبعض فروع الاقتصاد الوطني في ضوء التطورات البيئية كمؤسسات الخدمات والنقل وحماية البيئة والتجارة والتأمين.

أما اقتصاد البيئة الكلي فيتناول مشاكل البيئة على مستوى الاقتصاد ككل ومن أهدافه الوصول إلى مستويات أعلى من الرفاه الاجتماعي المستديم، الذي يأخذ بعين الاعتبار المحافظة على نوعية البيئة عند مستويات عالية، ويعالج الموضوعات التالي:

1. التقويم المادي والنقدي للأضرار البيئة وكذلك تقويم التحسين البيئي الناجم عن السياسة البيئية في النشاطات الحكومية والخاصة.

2. تحديد ودراسة الصلات القائمة بين البيئة والأهداف الاقتصادية الكلية وكذلك الصلات القائمة بين السياسات الاقتصادية و السياسات البيئية.

- **التكنولوجيا السلمية بيئا (التكنولوجيا النظيفة)**: تتعارض التنمية المستدامة مع التكنولوجيا المضرة بالبيئة، وعليه لتحقيق التنمية المستدامة لا بد من إعادة توجيه التكنولوجيا المستخدمة مما يجعلها أكثر ملائمة للبيئة وذات استخدام أقل للموارد والطاقة وتولد قدرا أقل من التلوث والنفايات.

لذا يتعين على الدول النامية أن تستورد تكنولوجيا نظيفة ملائمة لبيئتها المحلية، وأن تعمل باستمرار على تطوير قدراتها الذاتية، فيما يتعلق بالتعامل مع التكنولوجيا مما يجعلها تكسب قدرات ومهارات تقنية تؤمن لها في نهاية المطاف القدرة على تطوير وإنتاج تكنولوجيا محلية نظيفة.

- **الاعتماد على الذات والتعاون الدولي للمشكلات البيئية العالمية**: التنمية المستدامة، هي تنمية في إطار الاعتماد على الذات، داخل الحدود الوطنية وفي حدود القيود التي تفرضها الموارد الطبيعية، أي لا بد لكل دولة أن تتعايش مع بيئتها، وفقا للأسس المحلية، بما يتيح الموائمة بين حاجاتها ورغباتها، والإدارة الرشيدة للموارد الطبيعية.

وبما أن التنمية المستدامة هدفا لكل شعوب العالم المتقدمة والنامية، وأن النظم الطبيعية ومشاكل البيئة لا تعترفان بالحدود الإقليمية، فإن التعاون الدولي أمرا ضروريا لدفع التنمية المستدامة نحو الأمام.

المطلب الرابع: عناصر وأهداف التنمية المستدامة

1-عناصر التنمية المستدامة:[1]

عناصر التنمية المستدامة ثلاثة هي: البعد الاقتصادي والاجتماعي، البعد البيئي، البعد التقني والإداري:

أ.البعد الاقتصادي:

ويستند هذا البعد الذي يقضي بزيادة رفاهية المجتمع إلى أقصى حد والقضاء على الفقر من خلال استغلال الموارد الطبيعية على النحو الأمثل، ويندرج تحت هذا البعد:

- إيقاف تبديد الموارد الطبيعية.
- تقليص تبعية البلدان النامية.
- مسؤولية البلدان المتقدمة عن التلوث ومعالجته.
- المساواة في توزيع الموارد.
- الحد من التفاوت في مستوى الدخل.
- تقليص الإنفاق العسكري.

[1] المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة، مداخلة من إعداد الباحثة، مقدم وهيبة.

ب.البعد الإنساني والاجتماعي:

ويتناول هذا البعد العلاقة بين الطبيعة والبشر وتحقيق الرفاهية وتحسين سبل الرفاهية من خلال الحصول على الخدمات الصحية والتعليمية ووضع المعايير الأمنية واحترام حقوق الإنسان، وعناصره هي كالتالي:

- تثبيت النمو السكاني.
- أهمية توزيع السكان.
- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.
- الاهتمام بدور المرأة.
- الصحة والتعليم.
- حرية الاختيار والديمقراطية.

ت.البعد البيئي:

ويتعلق بالحفاظ على الموارد المادية والبيولوجية مثل: الاستخدام الأمثل للأراضي الزراعية والموارد المائية، التنوع البيولوجي، المناخ في العالم، وذلك من خلال الأسس التي تقوم عليها التنمية المستدامة من حيث الاعتبارات البيئية وهي:

- قاعدة المخرجات: وهي مراعاة تكوين مخلفات لا تتعدى قدرة استيعاب الأرض لهذه المخلفات أو تضر بقدرتها على الاستيعاب مستقبلا.

- قاعدة المدخلات: مصادر متجددة مثل التربة والمياه والهواء، مصادر غير متجددة مثل المحروقات.

ث.البعد التقني والإداري:

هو البعد الذي يهتم بالتحول إلى تكنولوجيات وأكفأ تنقل المجتمع إلى عصر يستخدم أقل قدرا من الطاقة والموارد وأن يكون الهدف من هذه النظم التكنولوجية إنتاج حد أدنى من الغازات والملوثات واستخدام معايير معينة تؤدي إلى الحد من تدفق النفايات وتعيد تدوير النفايات داخليا وتعمل مع النظم الطبيعية أو تساندها.

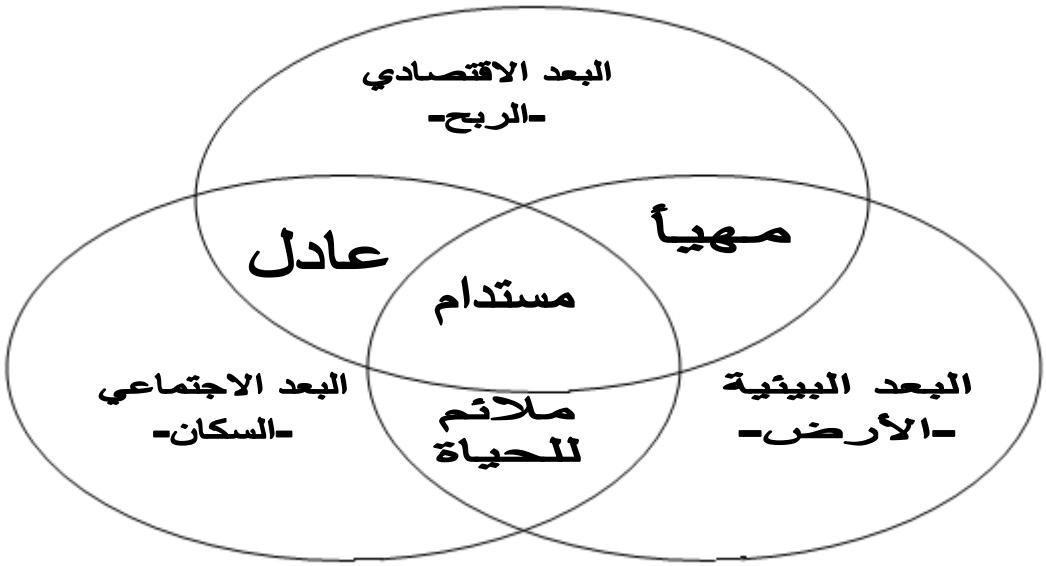
حيث يتم مراعاة عدة أمور أهمها:

- استخدام تكنولوجيا أفضل.
- الحد من انبعاث الغازات.
- استخدام قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي.
- إيجاد وسائل بديلة أو طاقة بديلة للمحروقات مثل الطاقة الشمسية وغيرها.
- الحيلولة دون تدهور طبقة الأوزون.

ختاما فإن نظام الإدارة البيئية هو مجموعة من السياسات التي توضح في سبيل حماية البيئة والحفاظ عليها وتزداد أهميته في منظمات الأعمال التي ترتبط نشاطاتها بشكل كبير بكل ما يتعلق بالبيئة، حيث تصبح المؤسسة ملزمة بالمشاركة في الحد من التلوث البيئي والالتزام بالمعايير المحلية والدولية لتحقيق ذلك.

والشكل الموالي يحدد تداخل وتكامل أبعاد التنمية المستدامة

شكل بياني رقم-9- الأبعاد السياسية للتنمية المستدامة



Source : Christian Brodhag, colloque INaisese, le développement durable « international association of investors in social economy » Mullouse 23 mai 2002, page 11.

يتضح من المخطط التالي أن أبعاد التنمية المستدامة هي ثلاثة أبعاد أساسية متكاملة ومتفاعلة، وتتجسد في البعد البيئي وكل ما يتعلق بحماية البيئة، والبعد الاقتصادي وما يتعلق بتحقيق النمو الاقتصادي، وأخيرا البعد الاجتماعي، وكل ما يتعلق بتحقيق العدالة الاجتماعية.

إذن يمكن التعبير عن أبعاد التنمية المستدامة بالمعادلة التالية:

نمو اقتصادي + حماية البيئة + عدالة اجتماعية = تنمية مستدامة

2-أهداف التنمية المستدامة:

أ-تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان:

من خلال التركيز على العلاقات بين نشاطات السكان والبيئة، وتتعامل مع النظم الطبيعية ومحتوياها على أساس حياة الإنسان، وذلك عن طريق مقاييس الحفاظ على نوعية البيئة، والإصلاح والتهيئة وتعمل على أن تكون العلاقة في الأخير علاقة تكامل وانسجام.

ب-تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة وكذلك تنمية إحساسهم بالمسؤولية اتجاهها وحثهم على المشاركة الفعالة في إيجاد حلول مناسبة لها من خلال مشاركتهم في إعداد وتنفيذ ومتابعة وتقديم برامج ومشاريع التنمية المستديمة.

ت–احترام البيئة الطبيعية:

وذلك من خلالى التركيز على العلاقة بين نشاطات السكان والبيئة وتتعامل مع النظم الطبيعية ومحتواها على أساس حياة الإنسان، وبالتالي فالتنمية المستدامة هي التي تستوعب العلاقة الحساسة بين البيئة الطبيعية والبيئة المبنية وتعمل على تطوير هذه العلاقة لتصبح علاقة تكامل وانسجام.

ث–ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع، تحاول التنمية المستدامة توظيف التكنولوجيا الحديثة بما يخدم أهداف المجتمع، وذلك من خلال توعية السكان بأهمية التقنيان المختلفة في المجال التنموي، وكيفية استخدام المتاح والجديد منها في تحسين نوعية حياة المجتمع وتحقيق أهدافه المنشودة، دون أن يؤدي ذلك إلى مخاطر وآثار بيئية سالبة، أو على الأقل أن تكون هذه الآثار مسيطرة عليها بمعنى وجود حلول مناسبة لها.

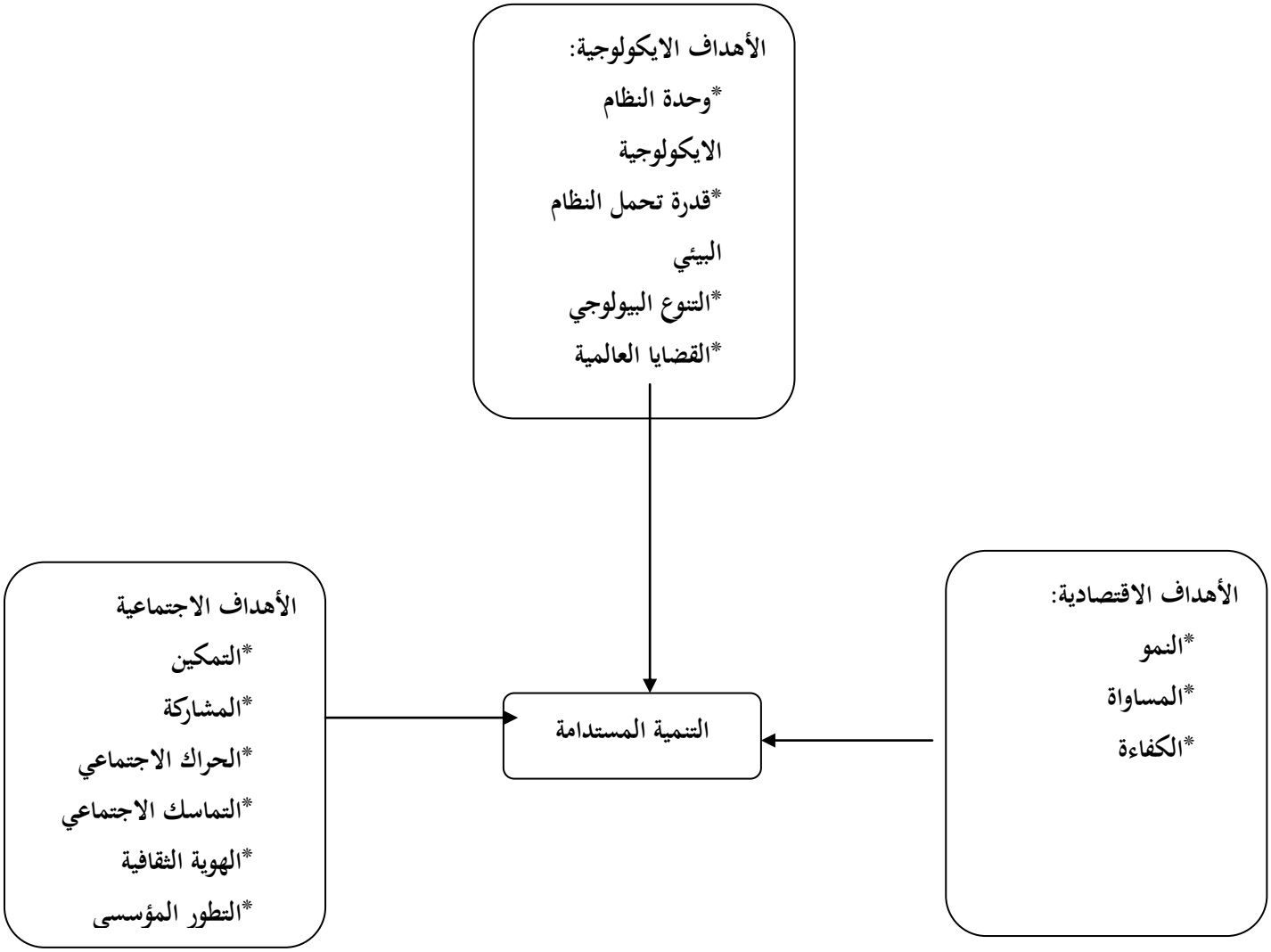
ج–إحداث تغير مستمر ومناسب في حاجات وأولويات المجتمع: وذلك بإتباع طريقة تتلاءم وإمكانياته وتسمح بتحقيق التوازن الذي بواسطته يمكن تفعيل التنمية الاقتصادية والسيطرة على جميع المشكلات البيئية.

ح–تحقيق نمو اقتصادي تقني بحيث يحافظ على الرأسمال الطبيعي الذي يشمل الموارد الطبيعية والبيئية، وهذا بدوره يتطلب تطوير مؤسسات وبنى تحتية وإدارة ملائمة للمخاطر والتقلبات لتؤكد المساواة في تقاسم الثروات بين الأجيال المتعاقبة وفي الجيل نفسه.

خ–تحقيق استغلال و استخدام عقلاني للموارد:و هنا تتعامل التنمية مع الموارد على انها موارد محدودة لذالك تحول دون استنزافها او تدميرها و تعمل على استخدامها و توظيفها بشكل عقلاني.

ويمكن عرض الأهداف الثلاثة للتنمية المستدامة من خلال الشكل البياني التالي:

الشكل رقم-10- الاهداف الثلاثة التي يتعبن دمجها في التنمية المستدامة



المصدر: دوغلاس موسيشت، مبادئ التنمية المستدامة، ترجمة بهاء شاهين، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر، ص 72.

المطلب الخامس: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة وأثرها على التنمية الإقتصادية

1- علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة

يقول أحد الباحثين في مجال المسؤولية الاجتماعية ANNICK SOUYET [1] على أن المسؤولية الاجتماعية هي ابنة التنمية المستدامة لأنها تساهم في تحقيق البعد البيئي والاجتماعي من خلال تطبيق الإجراءات المتعلقة بهما.

من هنا يتضح لنا أن مفهومي المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة مفهومين قريبين جدا، فالأول يعني دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية، والثاني يعني التوفيق بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، فلو لاحظنا مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية فإن معظم عناصرها تقريبا تشملها التنمية المستدامة، فالمفهومين متكاملين لا متعارضان وكلاهما يخدم الآخر.

ولو أردنا الربط بصيغة مختصرة بينهما فنقول ما من منظمة تطبق أساليب وأدوات المسؤولية الاجتماعية إلا وتحترم البيئة وتواجه التزاماتها البيئية بما يتناسب مع دورها ووظيفتها الاقتصادية، فالالتزام البيئي هو جزء من الالتزام الاجتماعي ككل ولا يكتمل إلا به، وهو ضرورة على الاقتصاد الدولي وعلى مستوى منشأة الأعمال، فبقدر ما يحقق تطبيق المسؤولية الاجتماعية من فائدة للمنظمات والمجتمعات وللبيئية، فهي تفيد الشركات وتزيد من أرباحها في الوقت نفسه، ضف إلى

[1] ANNICK SOUYET : directeur du développement durable, directeur associé du recherche, CR2SM, participé à l'écriture de cet ouvrage : « la responsabilité sociétal de entreprise "RSE" … sous le prisme du développement durable en 2009,
عن رسالة ماجستير حول الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية، من إعداد "مهري شفيقة" جامعة الجزائر 2012-2011

ذلك أن هناك علاقات معروفة بين المؤسسة والمجتمع، فالمؤسسة تثري محيطها من خلال نشاطها الاقتصادي، ولكن من جهة أخرى لا يمكن للمؤسسة ان تستثمر لسنوات دون ان توفر بيئة تتوفر فيها شروط نجاحها و استمرارها (عمال مهرة، بنى تحتية، خدمات عمومية ذات جودة، استقرار وتكامل الجسم الاجتماعي ...) لذلك فإن توفير المؤسسة لهذا الجو الملائم للعمل يعود عليها بالمنفعة في الأمد الطويل، كما أن العائد على الاستثمار بالنسبة للمؤسسة المسؤولة هو إثراء وتحسين لنوعية الموارد الموجودة في المحيط والتي قد تحتاج إليها المؤسسة من خلال مناصب الشغل، تكوين العاملين، تحسين الخدمة للزبائن، الاندماج في الخدمات التطوعية وحملات التوعية، احترام حقوق الإنسان وحماية البيئة، وهذه نفسها هي المبادئ التي تقوم عليها التنمية المستدامة.

فأصبحت المؤسسات اليوم تهتم بإعداد التقارير المستدامة والتي تشتمل على جوانب اجتماعية وأخلاقية وبيئية واقتصادية، وتتقيد بإعداد التقارير حسب المواصفات التي تتعلق بادارة البيئة إيرو14000، والمعايير العالمية للمساءلة الاجتماعية 8000 ومواصفات المحاسبة والمساءلة والدليل الاسترشادي لكتابة التقارير المستدامة.

نافلة القول أن التنمية المستدامة تحتاج إلى التزام قبل التطبيق وهذا ما يمكن تحقيقه من خلال وضع سياسة مؤسسية واضحة وطويلة الأمد تلتزم فيها الشركات في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، والمهم أن تكون هذه السياسات واضحة وقابلة للتطبيق ومعلنة لجميع الأطراف بحيث يمكن متابعتها والاستمرار في تنفيذ بنودها حتى لو تغيرت الإدارة.

2-أثر و علاقة المسؤولية الاجتماعية على التنمية الاقتصادية

مفهومي المسؤولية الاجتماعية و التنمية مفهومين قريبين جدا،فالأول يعني دمج الاهتمامات الاجتماعية و البيئية في النشاطات التجارية و الاقتصادية والتعليمية،و يتطلب الثاني التوفيق بين القجوانب الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية و التعليمية.

و هناك علاقة بين المؤسسة و المجتمع، فالمؤسسة تثري أو تفقر محيطها من خلال نشاطها الاقتصادي، و لكن من جهة أخرى لا يمكن للمؤسسة أن تستثمر لسنوات من دون أن توفر بيئة تتوفر فيها على شروط ربحها و استمرارها من خلال فنيين و متعلمين و عمال مهرة، و بنى تحتية، و خدمات عمومية ذات جودة عالية، و الذي يوفر استقرار و تكامل الجسم الاجتماعي...لذلك فإن توفير المؤسسة لهذا الجو الملائم للعمل يعود عليها بالمنفعة في الأمد الطويل. و تضمين المؤسسة في التنمية الاقتصادية المحلية لا يكون بالتركيز فقط على الجوانب الأخلاقية في المجتمع و لكن أيضا على أساس منطق الشرعية و الفعالية، فالمؤسسة في نهاية الأمر لا تتعامل على اساس المشاعر و الوطنية فحسب عندما تستثمر لإعادة تهيئة محيطها.

بل هي تقوم بذلك لأنها تنتظر عائدا من وراء ذلك أن العمل في محيط حساس و مضطرب اجتماعيا يعتبر تهديدا لعمل المؤسسة و تواجدها، في حين أن النسيج الاجتماعي المتماسك يحسن من أداء المؤسسة، كما أن العائد على الاستثمار بالنسبة للمؤسسة المنخرطة في خدمة المجتمع ما هو في واقع الأمر سوى اثراء و تحسين لنوعية الموارد الموجودة في المحيط و التي قد تحتاج لها المؤسسة لأجل ذلك كله من المهم للمؤسسة أن تعبر عن التزامها تجاه المجتمع من خلال خلق فرص عمل، و رفع كفاءة

العاملين لتحسين الخدمة للزبائن، و الاندماج في الخدمات التطوعية و زيادة حجم التوعية، و نوعية التعليم الذي يخدم سوق العمل بشكل عام، و احترام حقوق الانسان فكلما كانت المؤسسة عضوا فعالا في المجتمع يمكن أن تندمج بنجاح فيه و سينعكس ذلك بشكل ايجابي على قطاع الأعمال و كذلك على المجتمع .

خاتمة

انتشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية بين منظمات الاعمال، بعدما كانت في السابق تنطوي تحت اسم الاعمال الخيرية، و ذلك من خلال التبرعات أو المنح لتصبح أعمالا اجتماعية لها أثر واضح في المجتمع، وتسهم في معالجة احدى المشكلات الرئيسية فيه و لها صفة الاستمرارية، ومما هو ملاحظ أن هناك رغبة قوية و حرصا شديدا من قبل العديد من منظمات الاعمال، على أن تكون لهم مشاركة اجتماعية من خلال بعض الأنشطة و برامج التي تخدم بها المجتمع، و لكن ينقصهم الرؤية الواضحة لتجسيد هذه الرغبة على أرض الواقع و اخراجها من اطار التفكير إلى إطار العمل ووضعها ضمن خطة تنفيذية مرتبطة بجدول زمنى محدد.

وتنبع مشاريع المسؤولية الاجتماعية من رغبة صادقة و احساسا بالمسؤولية تجاه المجتمع، وتصب في كل الجهات التي من شأنها رفع المستوى العام للمجتمع في مختلف المجالات و ذلك بتوظيف كل مواردها و امكانياتها في سبيل تنظيم الية موجودة تخدم المشاريع و الحملات الموجهة لخدمة المجتمع، ولاشك أن هناك حاجة إلى مجهودات كبيرة لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الرابع: واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في اتصالات الجزائر-تلمسان-

مقدمة

تناولنا في الفصول الثالث السابقة الجانب النظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و كيف تساهم في تحقيق الرفاهية الاجتماعية و تؤثر في الوصول إلى تنمية اقتصادية شاملة بما يسمح لها من تحقيق أهدافها في المدى البعيد من ربح،نموبقاء في السوق.

و حتى نستطيع الوصول إلى نتائج ملموسة و أكثر واقعية خصصنا هذا الفصل الأخير من الدراسة لتحليل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و أهم أنشطتها الموجهة لخدمة المجتمعات،و اتاينا تطبيق هذه الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر-تلمسان- و هذا راجع لما تقدمه المؤسسة من مساهمتها في تحقيق التنمية الاجتماعية.

و قد تناولنا في المبحث الأول نظرة تاريخية عن المؤسسة و هيكلها التنظيمي،أهدافها و فروعها و استراتيجياتها،أما المبحث الثاني تطرقنا إلى مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل الموسسة،عمال،مسيرين،....وصولا إلى الجانب الخارجي أصحاب المصالح،الزبائن....و في الأخير ابراز مدى تطبيق المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية و كيف يمكنها المشاركة في تحقيق التنمية الاقتصادية ومدى رضا الزبون عن خدماتها و ذلك باجراء استبيان وزع داخل المؤسسة .

المبحث الأول: تقديم شركة اتصالات الجزائر.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المؤسسة

تمهيد

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات.

و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000. جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال و تسيير الشبكات.

و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة" بريد الجزائر"و ثانيهما بالاتصالات ممثلة في **"اتصالات الجزائر"**.

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة.

و في نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

1-ميلاد اتصالات الجزائر:

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذالك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

بعد أزيد من عاميين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

2-الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته مند الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هدا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم

ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

المطلب الثاني: أهداف و نشاطات اتصالات الجزائر

1-أهدافها:

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها مند البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة و هي:

-الجودة

-الفعالية

-ونوعية الخدمات

وقد سمحت هده الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

2-نشاطاتها : و تتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

المطلب الثالث: فروع مجمع اتصالات الجزائر وهياكلها

1-فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات فقد تم إنشاء :

- فرع اتصالات الجزائر"موبيليس" :مختص في الهاتف الخلوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعامي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكدا عدد زبائنها الذي تعدى 10ملايين مشترك.

كما يظم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو:

- اتصالات الجزائر للأنترنت "جواب" :
- و هو مختص في تكنولوجية الانترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الانترنت ذوالسرعة الفائقة .

و للإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية...الخ) مربوطة حاليا شبكات الأنترانات Intranet بمقرات الربط بالانترنت عن طريق شبكة "جواب."

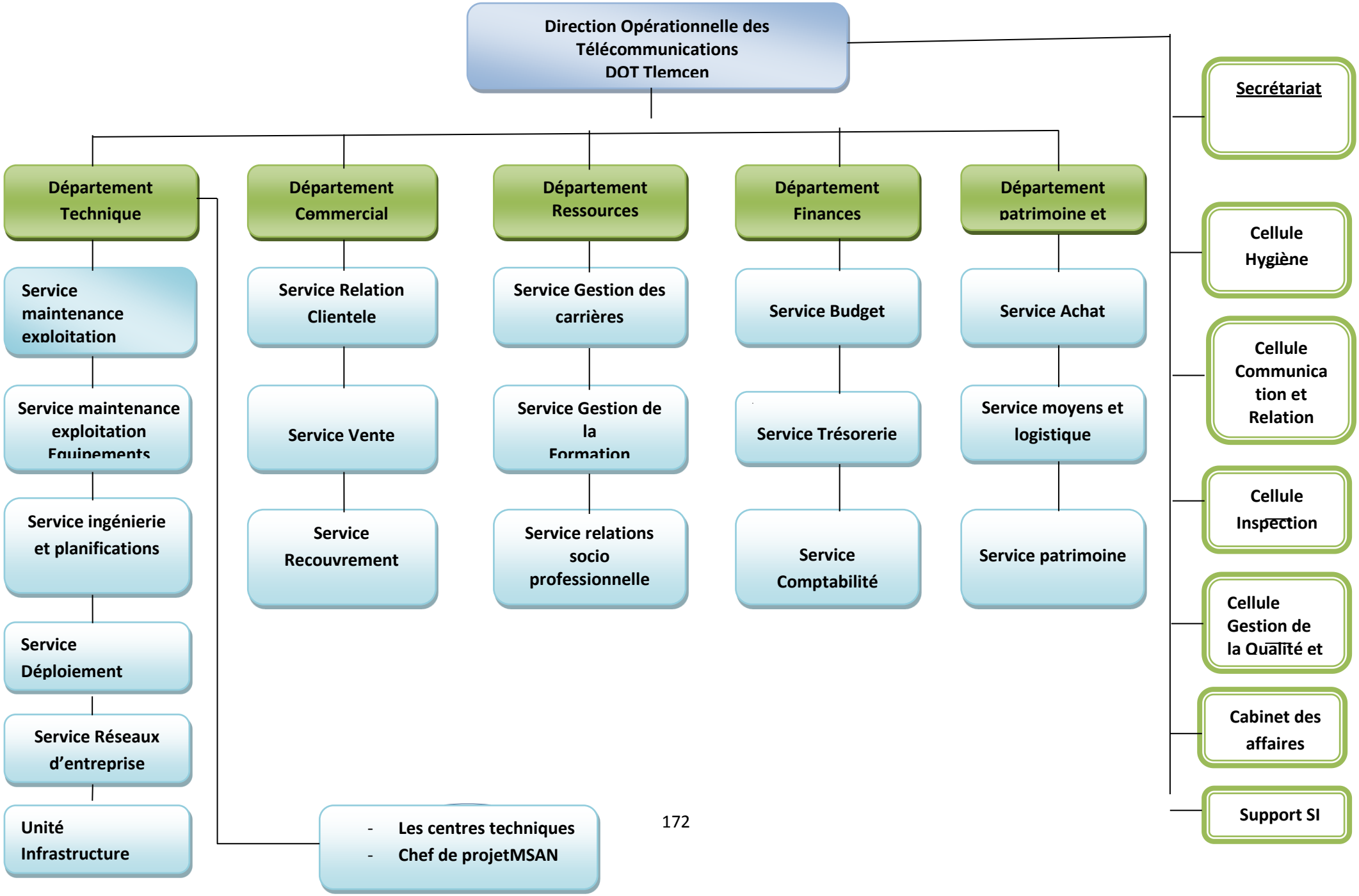
- اتصالات الجزائر الفضائية:

و هي مختصة في تكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية

2-هياكلها :

بالإضافة إلى كونها متعامل المتعاملين والرائد في مجال الاتصالات في الجزائر، تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة مناطق الوطن فهي تشمل كل شبر من هذه الجزائر، وذالك من خلال هيكلتها و لتذكير بتحديات ما قبل سنة 2002 قبل صدور قانون 2000-03 كان سوق الاتصالات في الجزائر يعاني من تأخر في انتشار الهاتف حيث أنه لم يكن يتجاوز 6 % مقابل 8 % في باقي دول المغرب العربي و 40 % في الدول المتقدمة بالإضافة إلى ذلك، أكثر من نصف البلديات لم تكن موصولة بشبكة الاتصالات. كانت شبكات إعلام المؤسسات منعدمة تقريبا،كان عدد مستخدمي الانترنت ضعيفا جدا رغم وجود 61 مزود معتمد و آلاف مقاهي الانترنت،و كانت شبكة التوزيع الهاتفي الحلقة الأضعف للشبكة معرقلة بذلك الانتشار الواسع للانترنت.

كانت بنية الشبكة القوية و المتكاملة بسعة 2.5 Gbps أهم مكتسبات القطاع آنذاك و قد كانت شبكة اتصالات الجزائر من أهم الشبكات على مستوى الدول الناشئة.


Direction Opérationnelle des Télécommunications DOT Tlemcen
Secrétariat
Département Technique
Département Commercial
Département Ressources
Département Finances
Département patrimoine et
Cellule Hygiène
Service maintenance exploitation
Service Relation Clientele
Service Gestion des carrières
Service Budget
Service Achat
Cellule Communication et Relation
Service maintenance exploitation Equipements
Service Vente
Service Gestion de la Formation
Service Trésorerie
Service moyens et logistique
Cellule Inspection
Service ingénierie et planifications
Service Recouvrement
Service relations socio professionnelle
Service Comptabilité
Service patrimoine
Cellule Gestion de la Qualité et
Service Déploiement
Cabinet des affaires
Service Réseaux d'entreprise
Support SI
Unité Infrastructure
- Les centres techniques
- Chef de projetMSAN

المطلب الرابع: تحديات و انجازات اتصالات الجزائر

1-أكبر التحديات لاتصالات الجزائر منذ نشأتها:

تم إنشاء اتصالات الجزائر التي اتخذت الشكل القانوني لشركة ذات أسهم، لتعمل على سوق شبكات و خدمات الاتصالات الالكترونية، ميلادها منصوص عليه في القانون 03/2000 بتاريخ 5 أوت 2000 ، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد و الاتصالات الذي يفصل أنشطة البريد عن أنشطة الاتصالات.

بدأت اتصالات الجزائر نشاطها رسميا في 1 جانفي 2003 و دخلت في عالم تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

أصبحت اتصالات الجزائر الممثل الرئيسي لتطبيق إستراتيجية إدخال التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال في الجزائر مؤكدة بالتالي مساهمتها التامة في بناء مجتمع المعلومات الجزائري وهذا من خلال توفير أكبر نفاذ لشبكة الاتصالات.

2- حصيلة الإنجازات 2003-2013

- الشبكة الوطنية:

-تم إدخال الألياف البصرية إلى الجزائر في سنة 1987، و قد كانت التكنولوجيا الرئيسية التي أسست عليها الشبكات ذات المسافات الطويلة، سواء كانت وطنية أو دولية.

-قبل سنة 2000، كان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم، تم وصلت إلى15.000 كم في 2003 لتضم إلى منتصف 2013 ، 47.000 كم.

-من 2.5 Gbps في سنة 2000، وصلت سعة شبكة الاتصالات اليوم إلى 350 Gbps في الشمال و 120 Gbps في جنوب البلاد.

تهدف خطة عمل اتصالات الجزائر لسنة 2014 إلى تحديث شبكتها الذي لا يكون ممكنا إلا من خلال تكثيف الألياف البصرية لإمكانية جمع شبكات الصوت و المعطيات معا على المستوى الوطني

و أيضا تعميم استعمال الألياف البصرية على مستوى المدن وذلك بتغيير الكوابل النحاسية القديمة و المكلفة التي تعتبر المصدر الرئيسي لتراجع مستوى جودة الخدمة. و تجدر الإشارة أنه في إطار خطة التطوير لسنة 2014، سيتم ربط نحو 2200 بلدية التي يفوق عدد سكانها 1000 نسمة بالألياف البصرية. تقدر المسافة الكلية بعد هذا الربط ب 23.935 كم.

- **الشبكة الدولية:**

من أجل نقل خدمات الصوت و المعطيات، تتكون الشبكة الدولية لاتصالات الجزائر من روابط تحت مائية و أرضية و فضائية.

و نظرا للطلب المستمر للانترنت ذات التدفق السريع و الانترنت الفائق السرعة ،عرفت الصلة التحت مائية ALPAL2 التي تربط الجزائر العاصمة ببالما في 2007 زيادة من 2.5 Gbps إلى 10 Gbps.

توفر الصلة التحت المائية الثانية SMW4 التي تربط عنابة و مرسيليا و سنغافورة، فرص متنوعة في ما يتعلق بالقدرات و نقاط النزول المحتملة و المتعددة التي تسمح بوضع عروض مختلفة بخصوص الصوت و الانترنت.

زيادة إلى الصلات التحت مائية، تستعمل اتصالات الجزائر صلات أرضية و فضائية للحفاظ على علاقاتها الخمسة عشر المباشرة لتصل من خلالها إلى باقي العالم، و لتطوير شبكة الاتصالات الدولية،

قامت اتصالات الجزائر بإطلاق مشروع الصلة الثالثة بالألياف البصرية بين وهران و فالنسيا (اسبانيا)،من ناحية أخرى و من أجل الاستغلال الأمثل للروابط على الصعيد الدولي و نقل الاتصالات الدولية الموجهة إلى الجزائر، تخطط اتصالات الجزائر لإنشاء نقاط تواجد بأوروبا، حيث تأسست أول نقطة في سنة 2011 بمرسيليا بالتعاون مع الشريك ISLALINK الذي أسس فرع ORANLINK المخصص لاستغلال نقطة التواجد (POP) .

- **شبكة النفاذ:**

كان عدد أجهزة وصل الزبائن: 2.637.234 في سنة 2003 ثم أصبح في نهاية سنة 2012، 5.014.122 جهاز و منهم 4.030.122 جهاز سلكي و 984.000 جهاز لاسلكي من نوع WLL .

عرفت الأنشطة في قطاع شبكة النفاذ تصاعدا خلال سنة 2012 خاصة بعد وضع و تشغيل 600.000 جهاز بالتكنولوجيا الجديدة من نوع MSAN على مستوى 22 ولاية.

و قد سمح برنامج تشغيل أجهزة التكنولوجيا الجديدة بتحديث الشبكة إلى نسبة 14 % في شهر مارس 2013 ،و يمتد هذا البرنامج على 48 ولاية لتحديث 3 ملايين نقطة نفاذ و من بينها 1 مليون مبرمج لسنة 2013.

كما تجدر الإشارة أنه ارتفع عدد الزبائن لخدمة الهاتف من 2.079.464 في سنة 2003 إلى 3.267.183 في شهر مارس 2013، أي زيادة قدرها 57 %.

- **الانترنت:**

عرف مجال الانترنت، تقدما إيجابيا في عدة ميادين، و قد ورد في تقرير محاضرة الأمم المتحدة حول التجارة و التطور (تقرير الإعلام الاقتصادي 2009، الاتجاهات و التوقعات)، أنه تم تصنيف الجزائر من بين الدول الإفريقية الخمسة التي تجمع 90 % من مشتركي الانترنت ذو التدفق السريع إلى جانب المغرب و تونس و مصر و جنوب إفريقيا.

وقد كان هذا نتيجة عدة عمليات تحسين وتطوير و تنظيم وبذل مجهودات كثيفة من أجل تطوير و توسيع شبكات الاتصالات الوطنية و الدولية. و بالفعل منذ سنة 2008، تم ربط 1541 بلدية بالانترنت بفضل شبكة الانترنت ذو التدفق السريع و هذا ما سمح بوصل المنازل و الشركات و مقاهي الانترنت بهذه الخدمة حيث ارتفعت نسبة توفر الانترنت ذو التدفق السريع في المنازل من 1 % في 2005 إلى 20 % في 2013.

عرف النطاق الترددي الدولي الذي كان محدودا برابطين من 34 Mbps تطورا تدريجيا منذ 2004 ليصل بعدها إلى 5 Gbps في 2005 تم 10.8 Gbps في 2007 تم 48 Gbps في 2010 ليصل اليوم إلى 131 Gbps و هذا بتنويع على مستوى الرابط الدولي ALPAL2، SMW4و مزودين دوليين للانترنت (France Telecomو Telecom Italie وغيرها). فيما يتعلق بعدد أجهزة الانترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقلت من 56.000 في 2005 إلى 1.309.454 في نهاية شهر مارس 2013 إضافة أنه مع انتشار شبكة الجيل الجديد من نوع

MSAN ،تم تشغيل 682540 خط، من بينها 50 % تخص الانترنت ذو التدفق السريع ADSL2+.

فيما يتعلق بعدد زبائن الانترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقل من 178.707 زبون في نهاية 2007 إلى 1.188.201 في مارس 2013 حيث 60 % منهم يستفيد من خدمة الانترنت ذو التدفق السريع مع مودم WIFI.

لقد زاد الطلب على خدمة الانترنت خاصة في سنة 2008 عندما أجريت تخفيضات قدرها 50 % على مجموعة عروض اتصالات الجزائر الخاصة بالانترنت ذو التدفق السريع.

في سنة 2003، كان أقصى تدفق الاتصالات على الشبكة الهاتفية هو 64 Kbps. أما اليوم فيمكن أن يصل إلى 20 Mbps مع تكنولوجيا ADSL2+.

كما تستطيع الشركات اختيار تمديد شبكاتها مع توسيع إمكانية التوصيل بالألياف البصرية التي تصل إلى 10 Gbps.

- **شبكات الشركات:**

اتصالات الجزائر فخورة لأنها تحظى بثقة المؤسسات العامة و الشركات الكبرى لقطاع الاقتصاد سواء كانت عامة أو خاصة. تعرض اتصالات الجزائر لزبائنها مجموعة من الخدمات عبر الشبكة الموضوعة تحت تصرفهم.

كما تم تشغيل أكثر من 83.000 رابط انترنت ذو التدفق السريع لهؤلاء الزبائن، 55 % للانترنت ذو التدفق السريع ADSL و SHDSL و39 % منها وصلات متخصصة.

انتقل عدد الوصلات المتخصصة المقدمة للمؤسسات و الشركات من 19.000 في 2005 إلى 32.500 في 2013 أي زيادة قدرها 71 % خلال هذه الفترة.

وصلات X25 ذات التكنولوجيا القديمة لا تمثل إلا 5 % من هذه الروابط كما قد تم وضع برنامج لإيقاف هذه التكنولوجيا و تحويل الزبائن إلى تكنولوجيا جديدة في بداية سنة 2013.

- **الشبكة التجارية:**

منذ نشأة اتصالات الجزائر، تم تقوية الشبكة التجارية من سنة إلى أخرى للتقرب من الزبائن. لدينا اليوم 341 وكالة تجارية مقابل 225 وكالة في 2005 .

- **الموارد البشرية:**

في سنة 2003، كان لاتصالات الجزائر 20.845 عامل مع نسبة تأطير ضعيفة جدا لا تتجاوز 2 % .

أما اليوم و بعد عشر سنوات، لدينا 5.879 إطار و إطار سامي من بين21.357 موظف بنسبة تأطير قدرها 27 %.

فيما يخص الجهود الرامية إلى تحسين كفاءة الموارد البشرية، انتقل عدد المكونين من 1400 موظف مكون في 2003 إلى 5.029 في 2012 ثم أكثر من 8.000 موظف مبرمج تكوينهم إلى نهاية 2013 حسب الأهداف المحددة في إطار خطة العمل.

منذ نشأتها، وظفت اتصالات الجزائر 11.447 عاملا من جميع الفئات. من بينهم 3121 في إطار أنظمة الدعم للإدماج المهني.

المطلب الخامس: فرع تلمسان و تحول اتصالات الجزائر

I –اتصالات الجزائر في طريق التحول

قررت اتصالات الجزائر أن تكون مصحوبة بمكتب خبراء لديه تجربة كبيرة في مهمات المرافقة في مجال الاتصالات و ذلك بهدف:

– تحسين حوكمة الشركة من خلال وضع أدوات الإدارة الأساسية (الإستراتيجية، خطة تجارية، لوحة المراقبة)

– تطوير المهام التجارية و التسويق.

– تطوير أنظمة المعلومات.

لقد اختارت اتصالات الجزائر إسما لهذا المشروع اعتمادا على القيم المرتبطة به ألا و هي : الطموح، الحركية، النشاط، التحول و النجاح : ATtahawoul (التحول) ،اتصالات الجزائر في تطور.

-الموارد البشرية لاتصالات الجزائر :

الجدول رقم -1-عدد المستخدمين الى غاية 31 ماس 2013 (تقييم حسب الأصناف)

الأصناف	إطار سامي	إطار	التحكم	التنفيذ	المجموع
المقر	300	761	174	426	**1661**
الجزائر	19	732	556	1948	**3255**
عنابة	14	439	290	592	**1335**
بشار	13	249	160	365	**787**
بليدة	13	473	303	791	**1580**
باتنة	13	424	282	633	**1352**
الشلف	14	333	210	630	**1187**
قسنطينة	21	804	470	981	**2276**
الأغواط	15	248	142	374	**2276**
ورقلة	16	424	282	706	**1428**
وهران	19	571	321	912	**1823**
سطيف	14	520	235	653	**1422**
تلمسان	16	338	196	602	**1152**
تيزي وزوا	10	305	265	565	**1145**
المجموع	**497**	**6621**	**3886**	**10178**	**21182**

المصدر:اتصالات الجزائر-تلمسان-

الجدول رقم –2–الموظفين حسب الجنس والمنطقة حتى 31 ماس 2013

الأصناف	أنثى	ذكر	المجموع
المقر	659	1002	1661
الجزائر	1087	2168	3255
عنابة	399	936	1335
بشار	191	596	787
بليدة	411	1169	1580
باتنة	287	1065	1352
الشلف	287	900	1187
قسنطينة	721	1555	2276
الأغواط	138	641	779
ورقلة	175	1253	1428
وهران	529	1294	1823
سطيف	348	1074	1422
تلمسان	256	896	1152
تيزي وزوا	244	901	1145
المجموع	**5732**	**15450**	**21182**

المصدر:اتصالات الجزائر–تلمسان–

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية إقتصادية أطلق عليها إسم " إتصالات الجزائر".

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية إقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدرب**50.000.000.000** تحت رقم**02B 0018083** .

وفي إطار تعزيز و تنويع نشاطاتها قامت إتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحولها إلى مجمع تسير فروعها وهم على التوالي:

* اتصالات الجزائر الهاتف النقال **"موبيليس"** : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

*إتصالات الجزائر الفضائيةATS «**RevSat**» :مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي ب 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل.

II-فرع اتصالات الجزائر-تلمسان-:

في بادئ الأمر و عند نشأة اتصالات الجزائر تم إنشاء وحدة عملية على مستوى ولاية تلمسان تابعة إداريا للمديرية الإقليمية لوهران إلى غاية سنة 2007 أين تم استحداث المديرية الإقليمية لتلمسان و تم إلحاق وحدة تلمسان بهذه المديرية .

و في سنة 2009 تم تغيير التسمية لهياكل اتصالات الجزائر حيث أصبحت المديرية الإقليمية تسمى بالمفوضية الجهوية ، أما الوحدة العملية فقد أصبحت المديرية العملية و تم منحها استقلالية الذمة المالية .

فالمديرية العملية لاتصالات الجزائر تلمسان تمارس مهامها المخولة لها بموجب قرار المديرية العامة، فهي تشمل:

- 09 وكالات تجارية موزعة عبر تراب ولاية تلمسان و هي : تلمسان، مغنية، إيمامة، الغزوات، الرمشي، ندرومة،سيدو،أولاد ميمون، و الوكالة التجارية للمحترفينACTEL.

كما تشمل تقسيمات لا ترقى إلى وكالات تجارية و هي : بن سكران، الحناية، صيرة

المبحث الثاني : المزايا الاجتماعية للمؤسسة

المطلب الأول: الالتزامات الاجتماعية و بعض النشاطات في المجال الاجتماعي

I-الالتزامات الاجتماعية

لقد كانت الرحلة العملية التي تناولها هذا الفصل التطبيقي المحاولة بالتعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية و مدى ادراكها لأهميتها،فكانت هناك عدت نشاطات للمؤسسة في المجال الاجتماعي وسنضعها على شكل نقاط:

-شاركت اتصالات الجزائر في التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال توفير خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية.

-بالإضافة إلى ذلك، اتصالات الجزائر تنفذ موارد كبيرة لربط المجتمعات المعزولة والمدارس.

-تعتمد إتصالات الجزائر على التسويق والعمل التجاري لتحسين صورة علامتها التجاري لولاء عملائها، وخاصة من خلال تنفيذ نظام الكمبيوتر "GAIA" الذي يسمح ب:

1 - للعميل شباك خاص في المركز الذي يتم فيه تسجيل طلبه، ومعلوماته، والعنوان، الخ ...؛

2 - القضاء على التعامل بالأوراق بين الخدمات التقنية للCECLI وACTEL .

3 - تتيح الفرصة للعملاء للتحقق من فواتيرهم من خلال شبكة الإنترنت.

II-بعض نشاطات المؤسسة من جانب تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية

حيث قامت اتصالات الجزائر مؤخرا بتنصيب لجنة المشاركة المنصوص عليها في قانون11-90 و هذا قصد القيام بأداء دورها المنوط بها قانونا من خلال إشرافها على عملية منح مساعدات مالية لكل العمال و كذا المشاركة في المفاوضات الرامية إلى تحسين جو العمل و كل ما يتعلق بالجانب الاجتماعي للعمال.

كما أن هذه اللجنة تشرف على التسيير للمطاعم و المقاهي المنشأة لفائدة العمال من خلال السهر على نظافة الامكنة،و تجهيز عمالها بكل المستلزمات من ألبسة و رعاية صحية.....إلخ.

بالاضافة إلى المساهمة في جميع النشاطات التي تمس العمال مثل عيد المراة حيث تعمل لجنة المشاركة بالتعاون مع الإدارة إلى منح العاملات منحة جزافية بهذه المناسبة.

ظف إلى ذلك نظمت اتصالات الجزائر حملة للكشف المبكر لسرطان الثدي لفائدة العاملات في المؤسسة.

و لقد ساهمت المؤسسة في رعاية العديد من التظاهرات مثل حملات التشجير في العديد من المناطق بالتنسيق مع مختلف الإدارات المحلية و كذا المساهمة في رعاية الأنشطة الإنسانية مثل رعاية الجمعية الخيرية للاعب المنتخب الوطني مجيد بوقرة،و تسهر على رعاية بعض الحصص التلفزيونية ذات الطابع الإنساني و الإجتماعي.

أما في ما يخص طب العمل فاتصالات الجزائر تربطها اتفاقيات للقيام بفحوصات دورية خاصة لفائدة العمال على مختلف أعمارهم و مستوياتهم،حيث يتم على مستوى ملف كل عام بدفتر صحي يبين

الفترات التي قام بها بالفحوصات و كل ما يتعلق بالأمراض المهنية،بالإضافة اتصالات الجزائر تحوز على مراكز طبيو تابعة لتعاضدية البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية.

و من ناحية الأخطار المهنية فإن اتصالات الجزائر تقوم بجرد الأخطار الممكنة الوقوع و هذا قصد اكتتاب عقود تأمين تتكلف بتعويض الخسائر الناجمة على وقوع عدة حوادث و في هذا المجال فإن اتصالات الجزائر قامت باكتتاب العديد من عقود التأمين على مستوى 3 شركات تأمين.

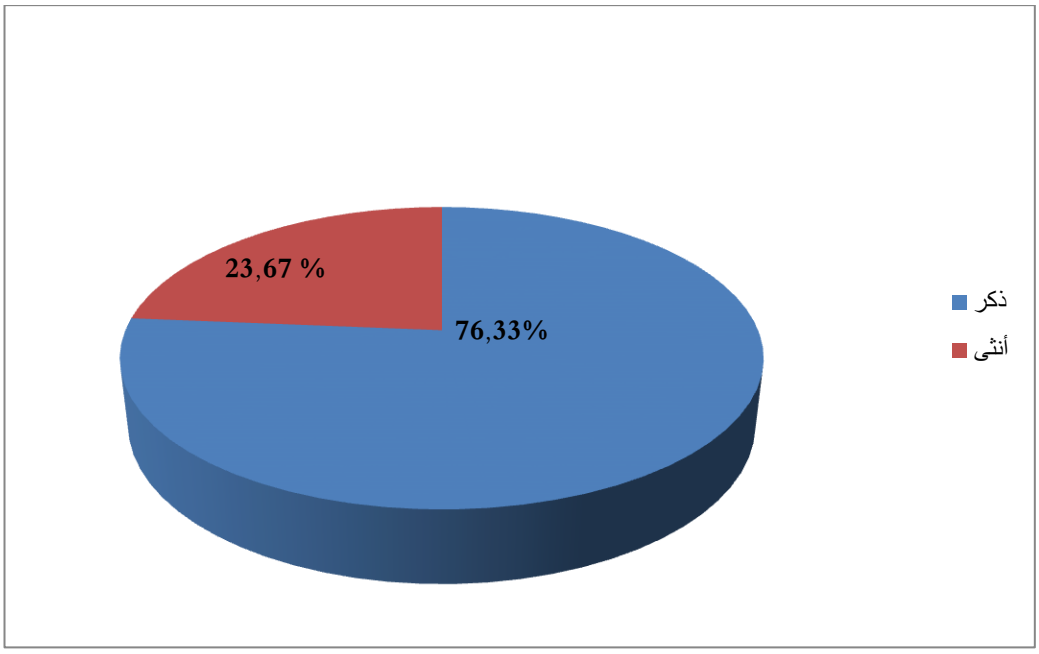
المطلب الثاني:دراسة وتحليل نتائج الاستبيان

الجدول رقم-3- تصنيف العمال حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة%
ذكر	303	%76.33
أنثى	94	%23.67
المجموع	397	%100

المصدر:بيانات إتصالات الجزائر-تلمسان-

الشكل رقم-1- تصنيف العمال حسب الجنس



المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

نلاحظ أنه نسبة الذكور لها أكبر نسبةب 76.33% أما نسبة الإناث كانت أقل بكثير ب 23 %

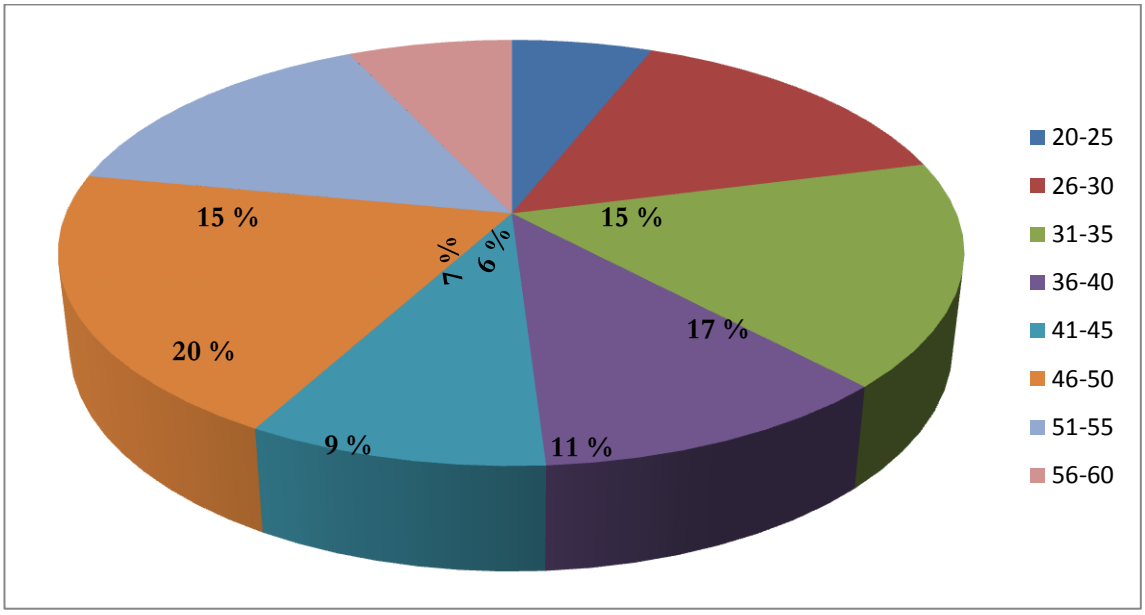
فنستنتج أن الؤسسة لها ميل لتوظيف الذكور أكثر من الإناث.

الجدول رقم-4- تصنيف العمال حسب السن:

السن	العدد	النسبة%
25-20	23	%6
30-26	68	%15
35-31	75	%17
40-36	48	%11
45-41	37	%9
50-46	73	%20
55-51	49	%15
60-56	24	%7
المجموع	397	%100

المصدر:بيانات إتصالات الجزائر-تلمسان-

الشكل رقم-2- تصنيف العمال حسب السن

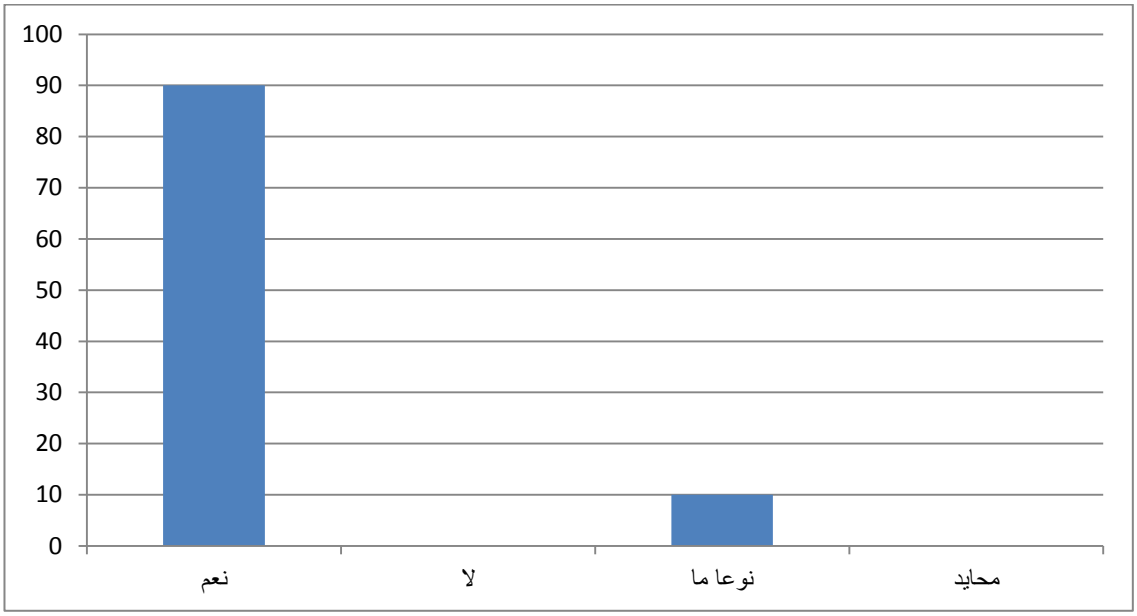


المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

– **الجدول** رقم-5-المؤسسة تحقق ربح إقتصتادي دون المساس بمستويات الأجور.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	36	%90
لا	/	/
نوعا ما	4	%10
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-3-تابع للجدول رقم-5-



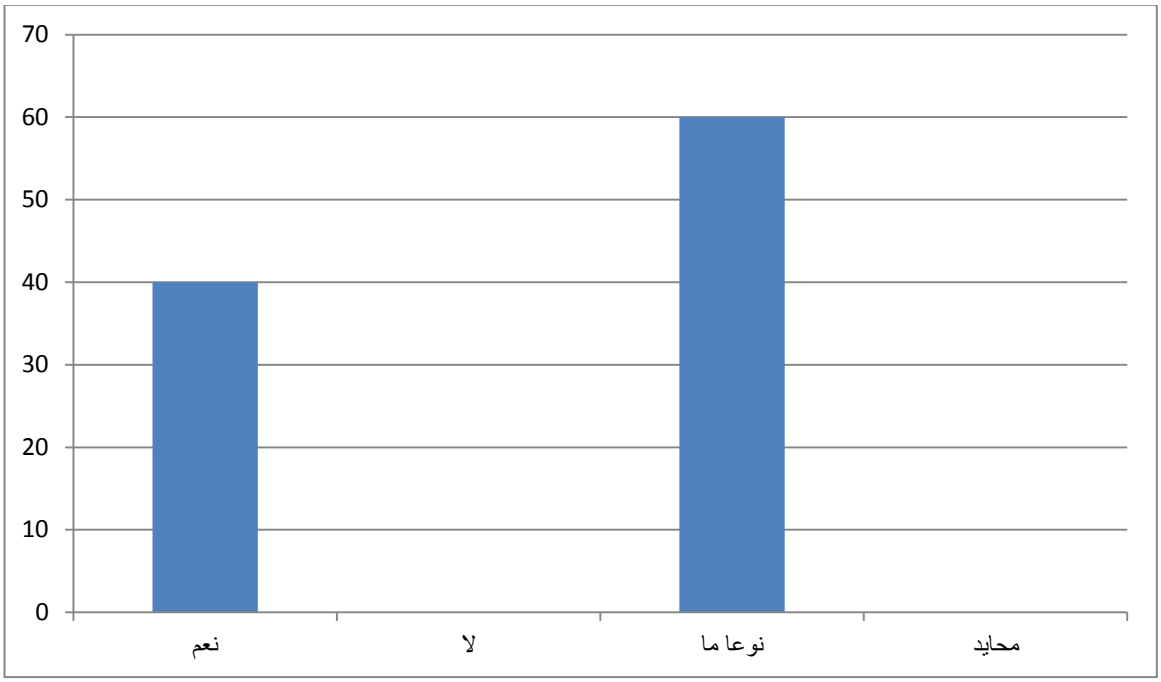
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول تأخذ الإجابة "نعم" الصدارة بنسبة 90% ثم تليها "نوعاما"ب10% أما "لا" و "محايد" فكانت منعدم إذن المؤسسة تحقق أرباح مع مراعات اجور العمال

2- **الجدول** رقم-6- تسعى المؤسسة إلى تحقيق مردود و عوائد مالية تتناسب و حجم الاستثمارات.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	16	%40
لا	/	/
نوعا ما	24	%60
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-4- تابع للجدول رقم-6-



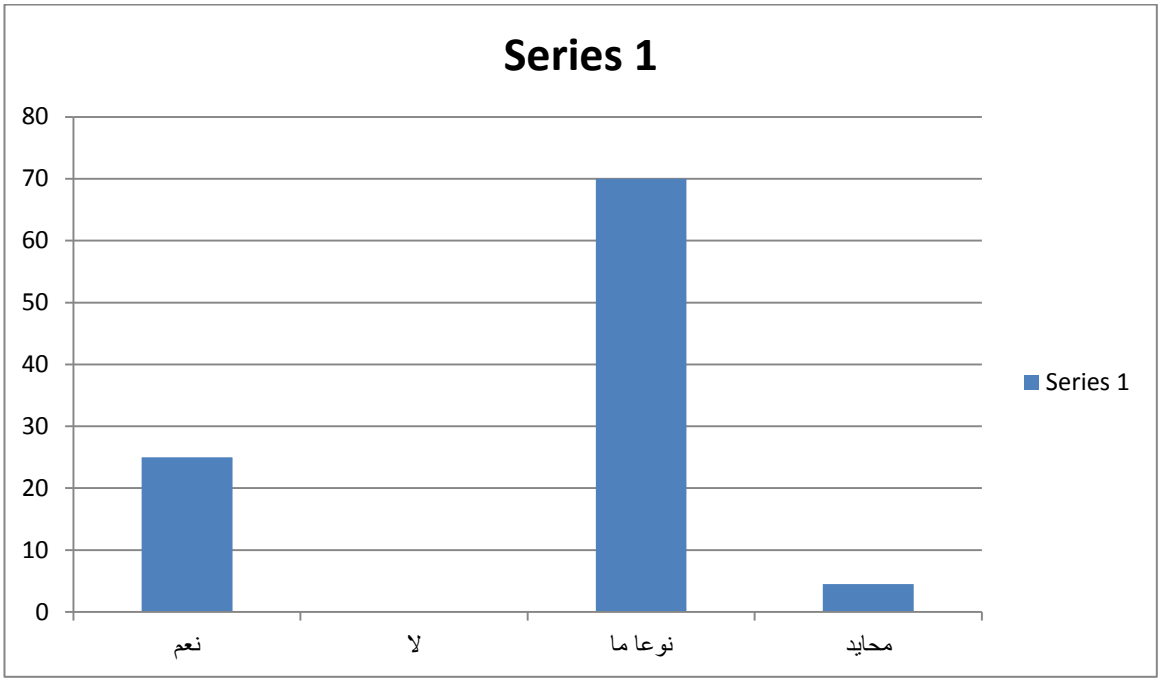
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول تأخذ الإجابة "نوعا ما" النسبة الأعلى ب60% ثم تليها "نوعاما" ب10% أما "لا" و "محايد" فكانت منعدمة.

3- **الجدول** رقم-7- تسعى المنظمة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	10	%25
لا	/	/
نوعا ما	28	%70
محايد	2	%5
المجموع	40	%100

الشكل رقم-5- تابع للجدول رقم-7-



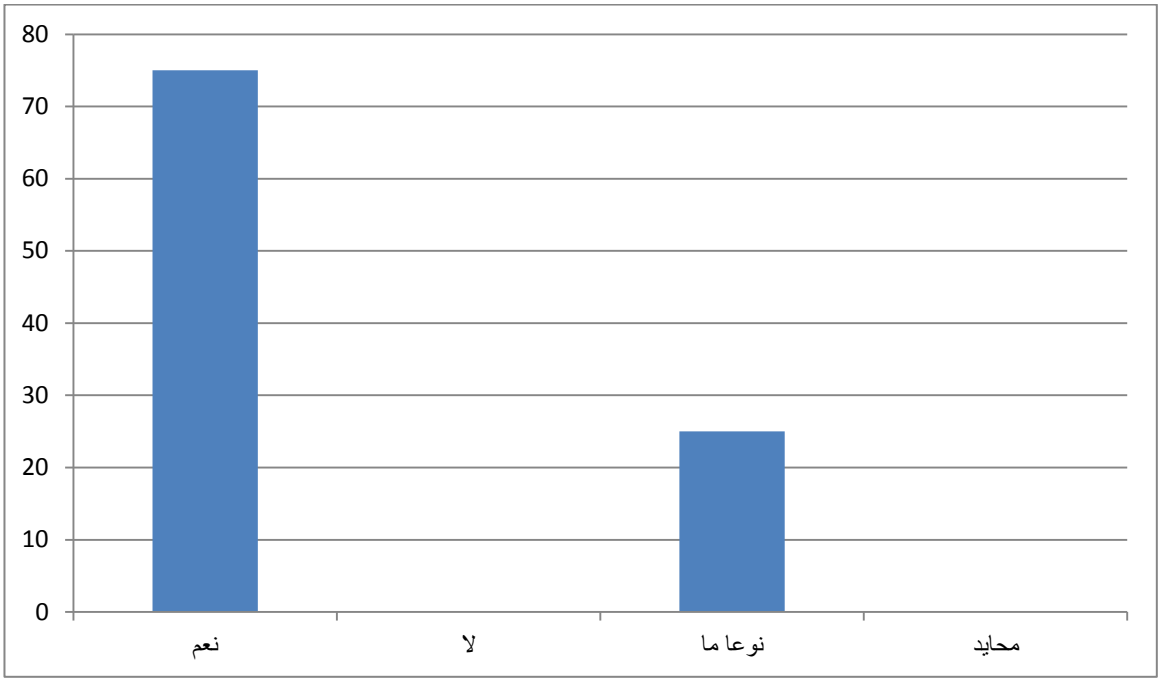
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

تمثلت بالجدول نسبة الإجابة ب"نوعا ما" 70% تليها الإجابة ب"نعم" بنسبة 25% و كانت الإجابة ب"محايد" بنسبة 5% أما الإجابة ب"لا" فانعدمت.

4- **الجدول** رقم-8- الصدق في جميع تعاملاتها الاقتصادية بيعا و شراء بأساليب واضحة و غير ملتوية.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	30	%75
لا	/	/
نوعا ما	10	%25
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-6- تابع للجدول رقم-8-



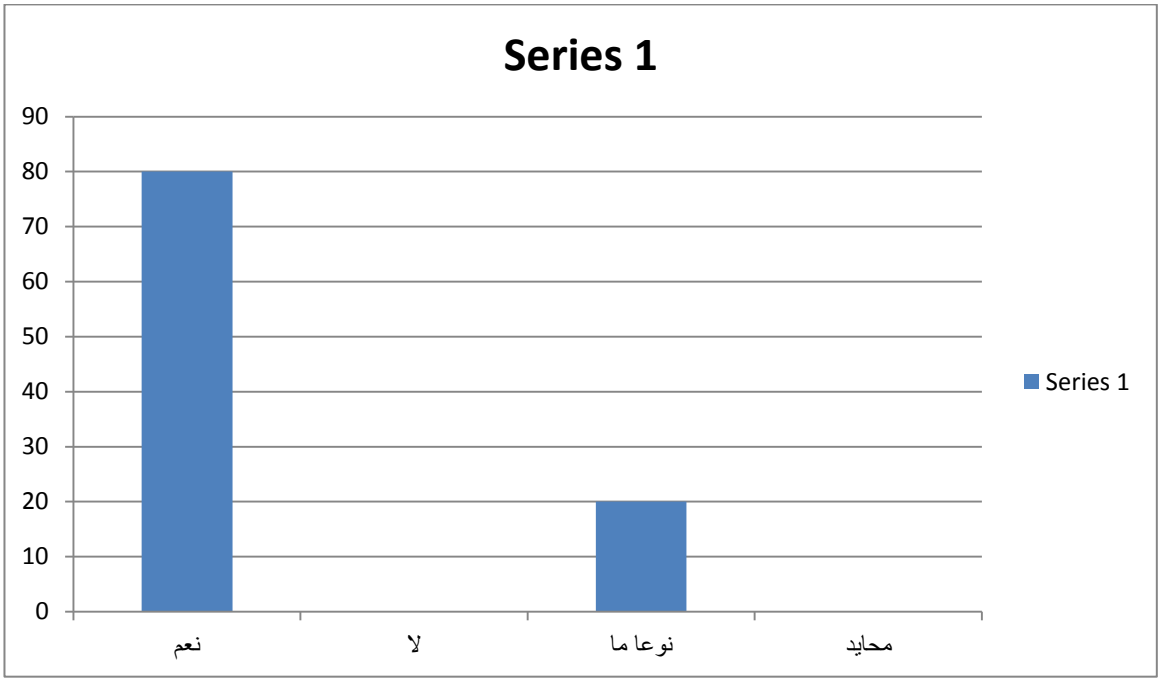
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

أحتلت الاجابة "نعم" النسبة الأعلى ب75% متمثلة في 30 إجابة تدل على إستعمال المؤسسة طرقا شفافة في عملها ونسبة 10% من الإجابات ب"نوعا ما" أما الإجابة ب "لا" و "محايد" كانت منعدم.

5- **الجدول** رقم-9-العمل على تحقيق أقصى الأرباح بطرق شفافية.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	32	%80
لا	/	/
نوعا ما	8	%20
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-7- تابع للجدول رقم-9-



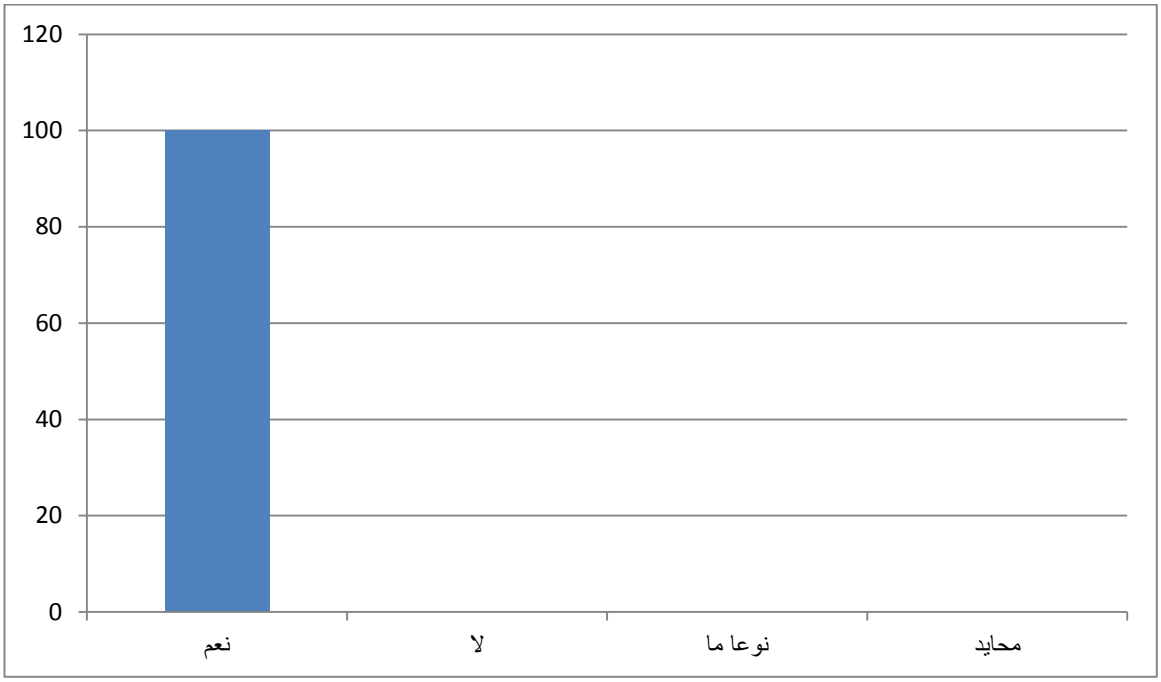
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

لقد كانت الإجابة على السؤال ب"نعم" النسبة الأعلى 80% و هذا مايدل على تحقيق المؤسسة لأرباحها بطرق عادلة بينما مثلت الإجابات الضعيفة الأخرى ب"نوعاما"نسبة 20% وانعدمت "لا" و "محايد".

6- **الجدول** رقم-10-تلتزم المنظمة بالتشريعات و القوانين و التوجيهات الصادرة عن الحكومة.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	40	%100
لا	/	/
نوعا ما	/	/
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-8- تابع للجدول رقم-10-



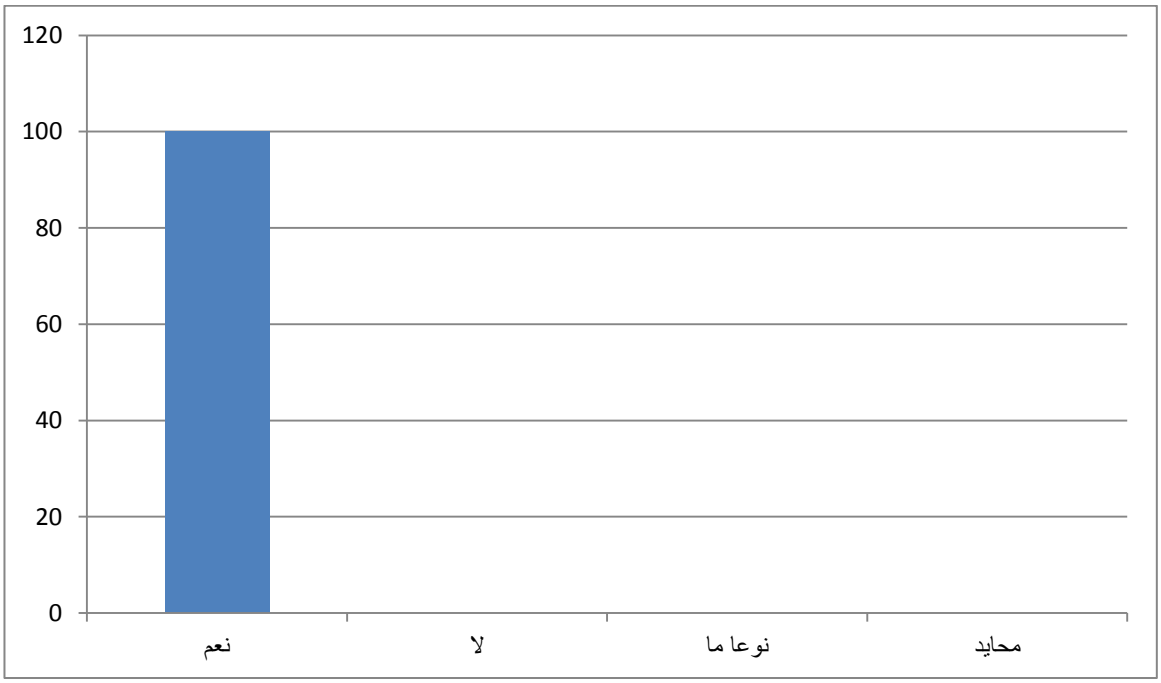
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

يو ضح الجدول أن المؤسسة تلتزم بالتشريعات و القوانين التي تنصها الدولة و ذلك من خلال الإجابة بنسبة 100% أما الإجابات ب"لا" و "نوعا ما" و "محايد" فانعدمت.

7- **الجدول** رقم-11- الالتزام بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية و الطبية للعمال.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	40	%100
لا	/	/
نوعا ما	/	/
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-9- تابع للجدول رقم-11-



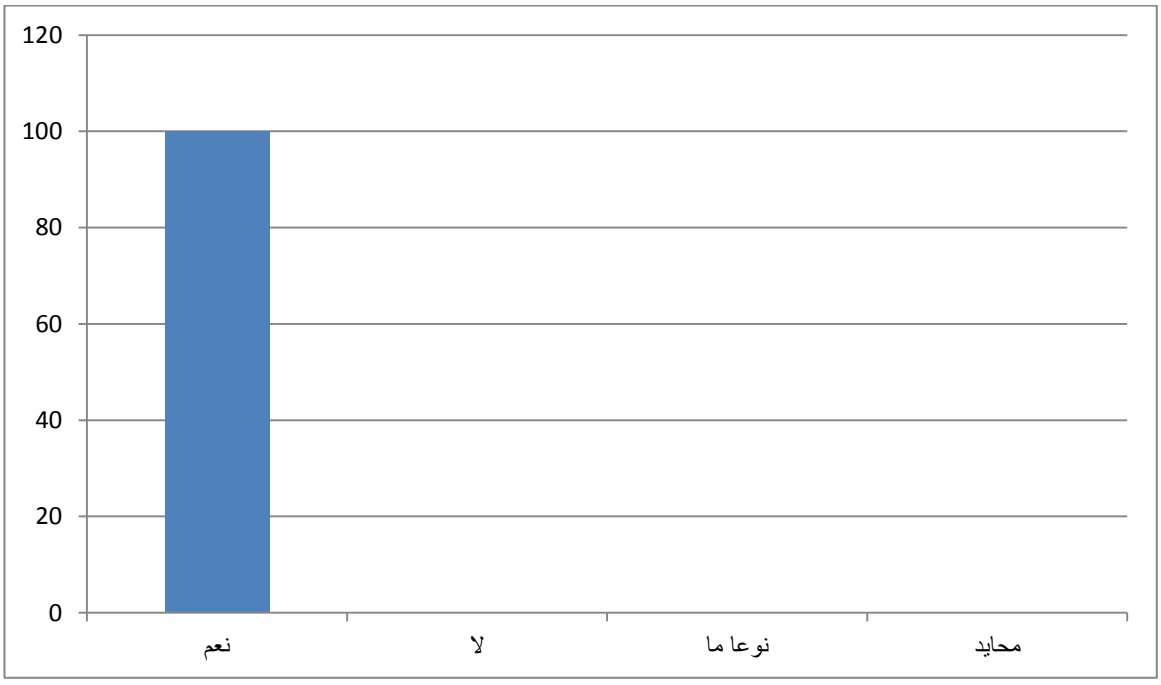
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

يؤكد الجدول وجود المراقبة الطبية بشكل دوري و ذلك من خلال الإجابة ب"نعم" النسبة 100% ، فيما انعدمت الإجابات ب"لا" و "نوعا ما" و "محايد".

8- **الجدول** رقم-12- تحترم منظمتكم القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية و الامراض و الحوادث الناتجة عن العمل.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	40	%100
لا	/	/
نوعا ما	/	/
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-10- تابع للجدول رقم-12-



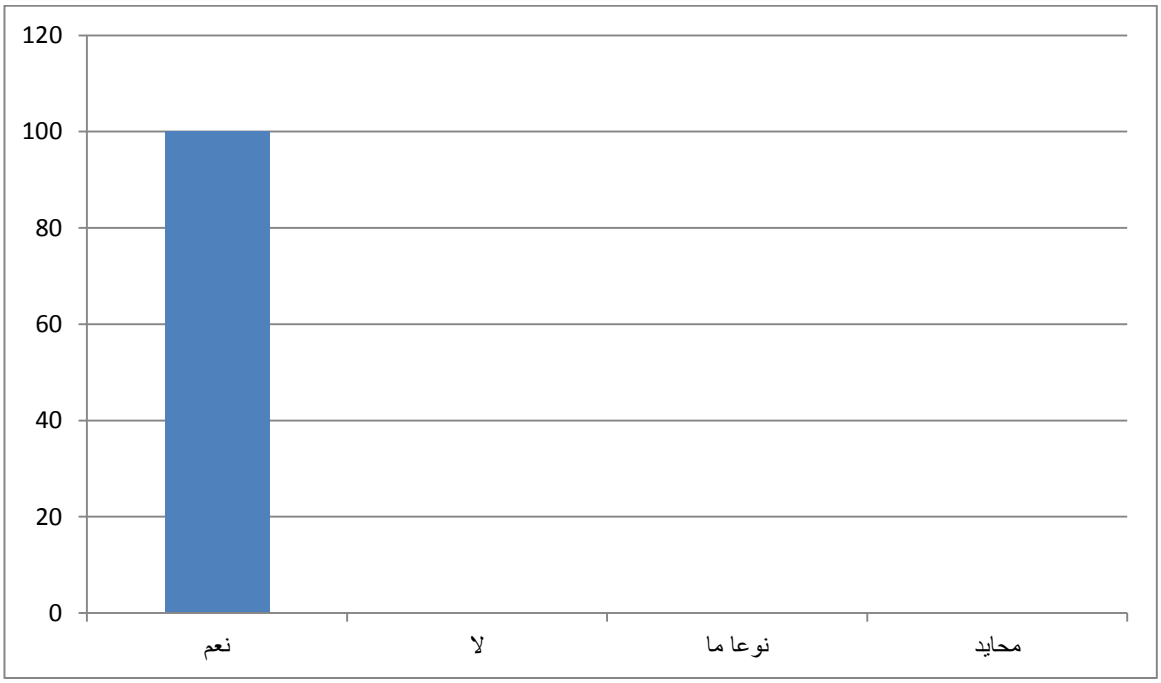
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الأجوبة ب"نعم" و التي إحتلت النسبة 100% نلاحظ أن العمال يعملون و هم متأكدون أن هناك حماية لهم أثناء عملهم،و الإجابة ب"لا" و "نوعاما" و"محايد" انعدمت.

9- **الجدول** رقم-13- تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل النقابات العمالية.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	40	%100
لا	/	/
نوعا ما	/	/
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-11- تابع للجدول رقم-13-



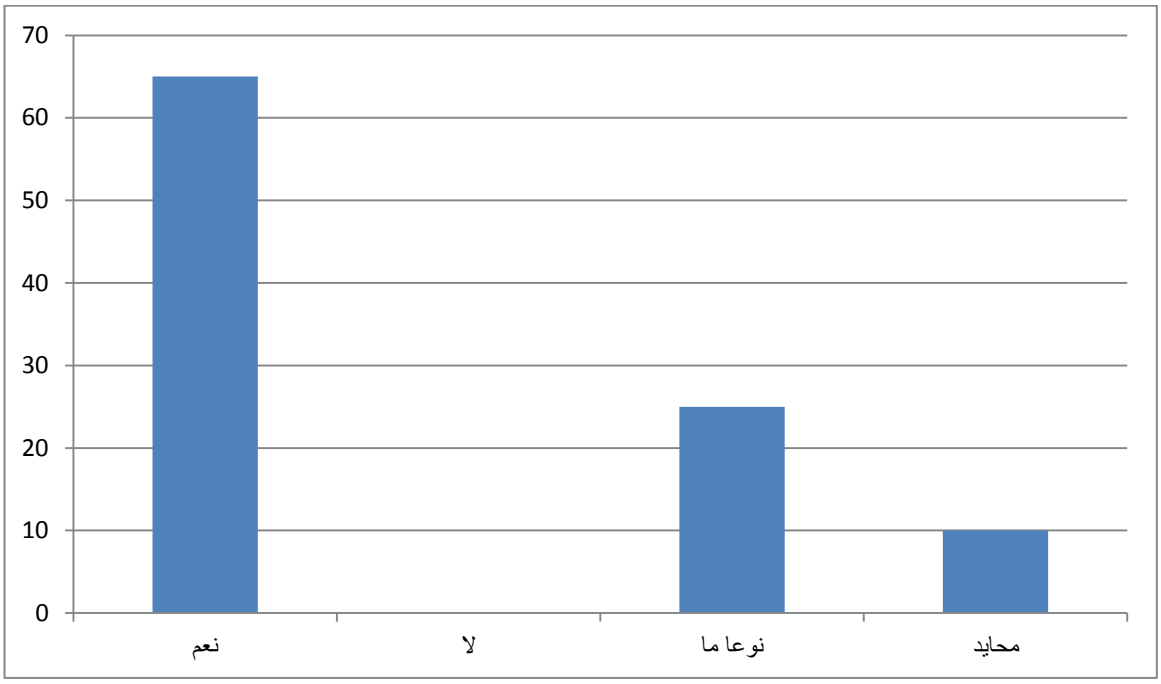
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

مثلت الإجابة ب"نعم" أكبر نسبة ب100% متمثلة ب40 إجابة تدل على إعتراف المؤسسة بالنقابات العمالية كممثل للعمال،و إنعدمت الإجابات الاخرى.

10- **الجدول** رقم-14- تعطي المنظمة أولوية نحو تسديد كافة الالتزامات الضريبية و الرسوم المقررة و عدم التهرب منها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	26	%65
لا	/	/
نوعا ما	10	%25
محايد	4	%10
المجموع	40	%100

الشكل رقم-12- تابع للجدول رقم-14-



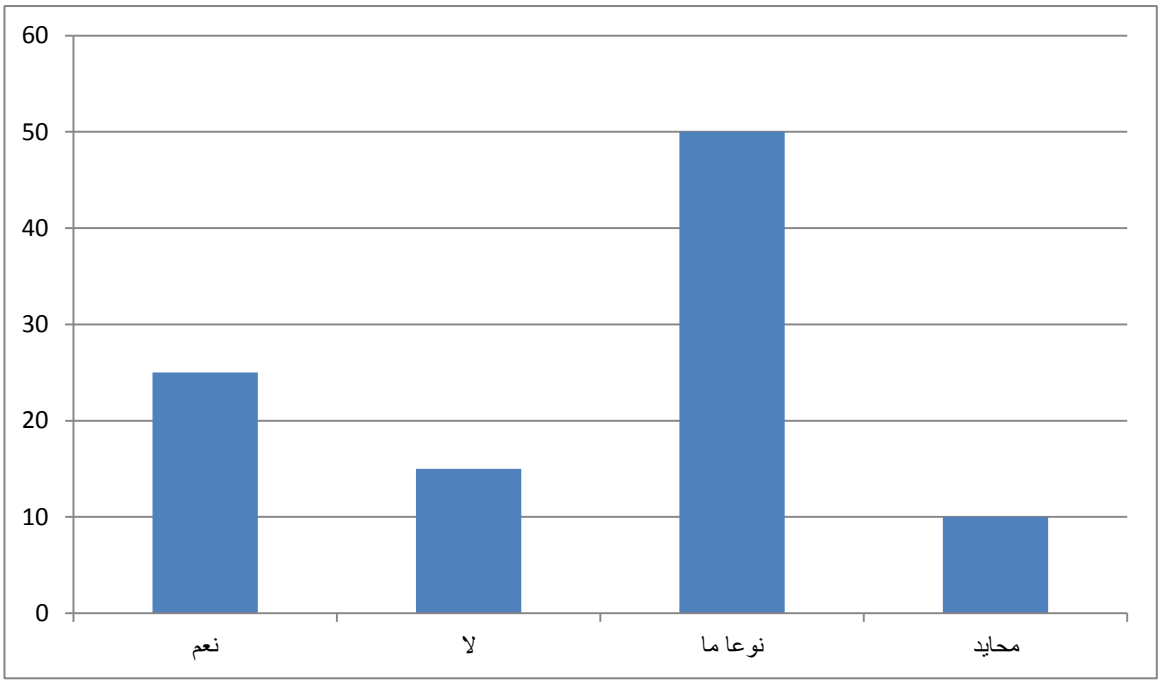
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

كانت الأجوبة ب"نعم" أكبر نسبة ب 65% تلتها 25% ب"نوعا ما" أما المحايدون ب10% و انعدمت الأجوبة ب"لا".

11- **الجدول** رقم-15-تتواق رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف و قيم المجتمع.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	10	%25
لا	6	%15
نوعا ما	20	%50
محايد	4	%10
المجموع	40	%100

الشكل رقم-13- تابع للجدول رقم-15-



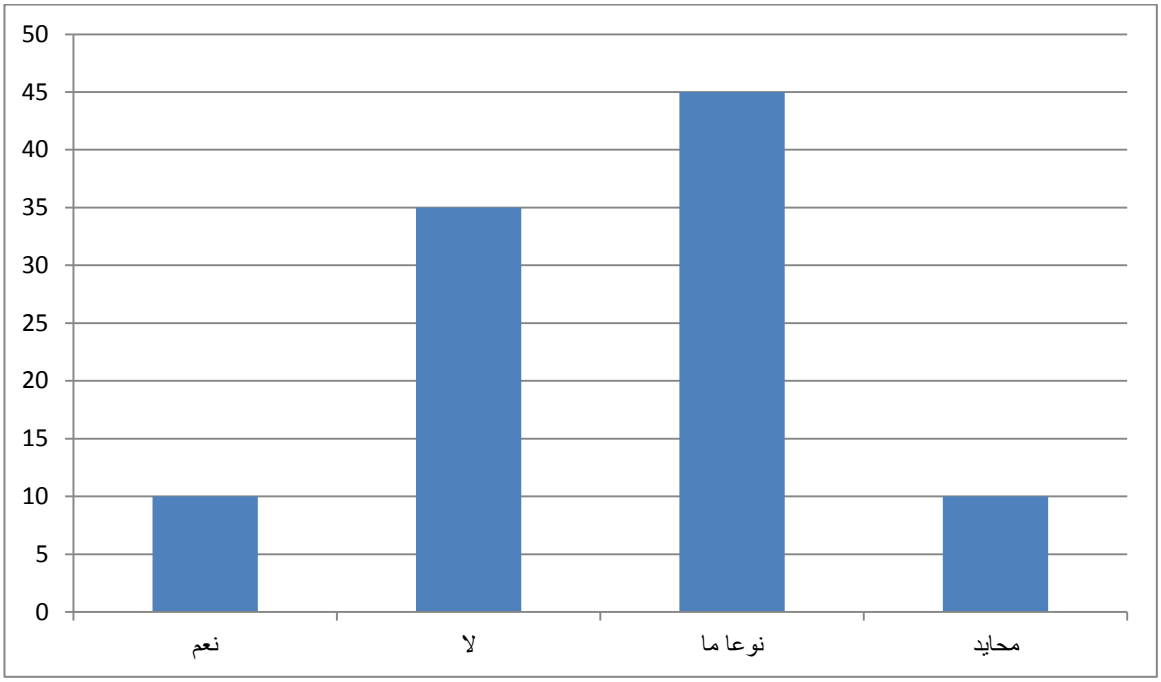
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

نرى أن الإجابة ب"نوعا ما" أخذت نسبة 50% و "نعم" ب 25% و15% ب"لا" و 10% ب "محايد" إذن هناك أختلاف في الأراء حول أهداف و رسالة المؤسسة مع توافقها لقيم المجتمع.

12- **الجدول** رقم-16- تملك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري بشتى انواعه.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	4	%10
لا	14	%35
نوعا ما	18	%45
محايد	4	%10
المجموع	40	%100

الشكل رقم-14- تابع للجدول رقم-16-



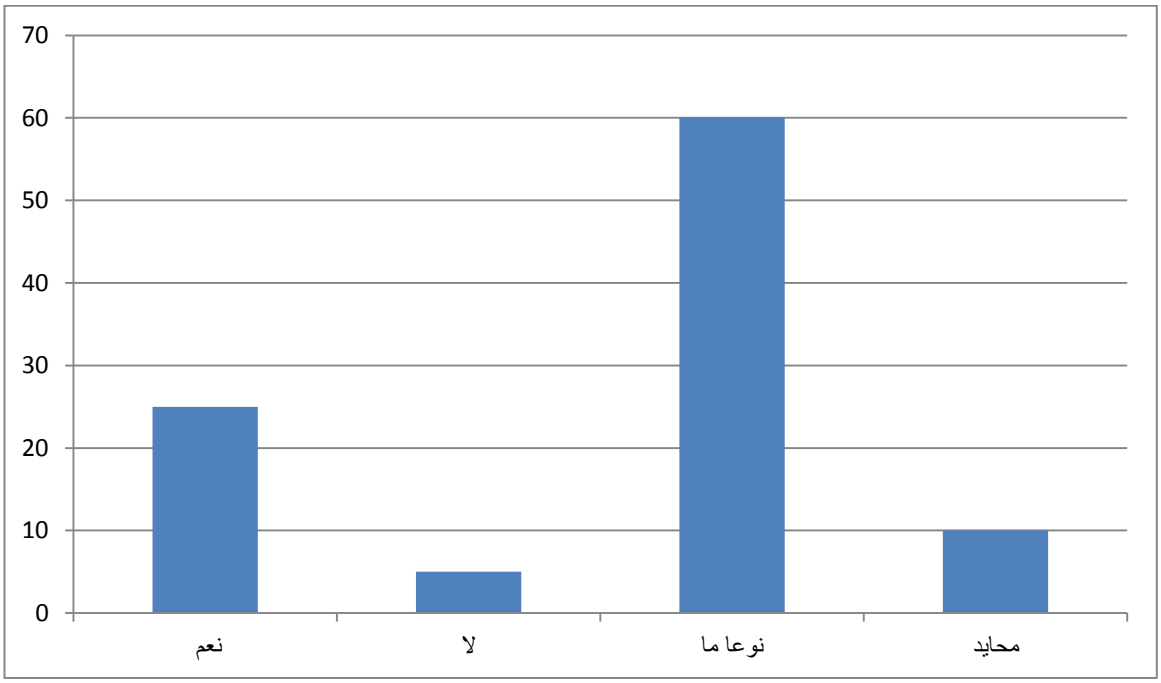
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

اختلفت نسب الإجابات ب 45% للإجابة ب"نوعا ما"و تلتها "لا"بنسبة 35% أما الأجابة ب"نعم" و"لا" أخذتا نسب متساوية ب10% نرى أنه هناك محاولات أو سعي المؤسسة لمحاربة هذه الظاهرة.

13- **الجدول** رقم-17- تسعى إدارتكم لمراعاة حقوق الانسان و كذا إحترام عادات و تقاليد المجتمعات.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	10	%25
لا	2	%5
نوعا ما	24	%60
محايد	4	%10
المجموع	40	%100

الشكل رقم-15- تابع للجدول رقم-17-



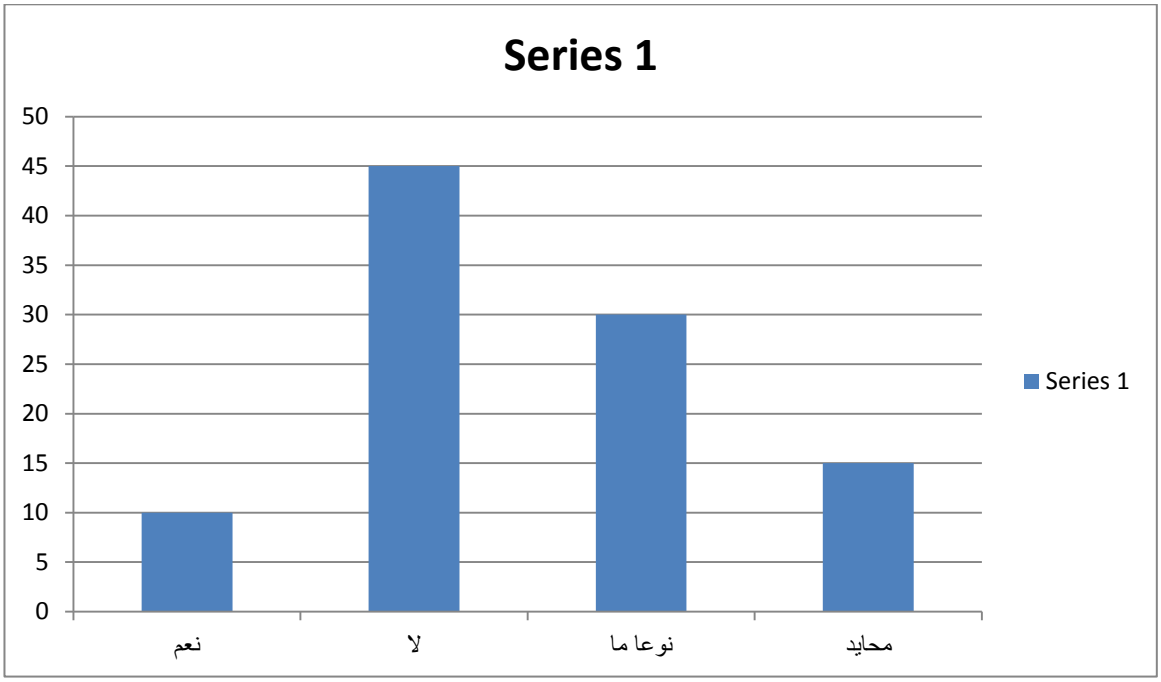
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

مثلت الإجابة ب"نوعا ما"أعلى نسبة ب60% تليها نسبة25% و التي تخص الإجابة ب"نعم"،و مثل المحايدون ب10% بينما لم تمثل الأجابة ب"لا"إلا 5%.

14- **الجدول** رقم-18-هناك مكافأت للأداء الجيد و السلوك الأخلاقي كالصدق و الأمانة و معاقبةالسلوك اللاأخلاقي في أداء العمل.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	4	%10
لا	18	%45
نوعا ما	12	%30
محايد	6	%15
المجموع	40	%100

الشكل رقم-16- تابع للجدول رقم-18-



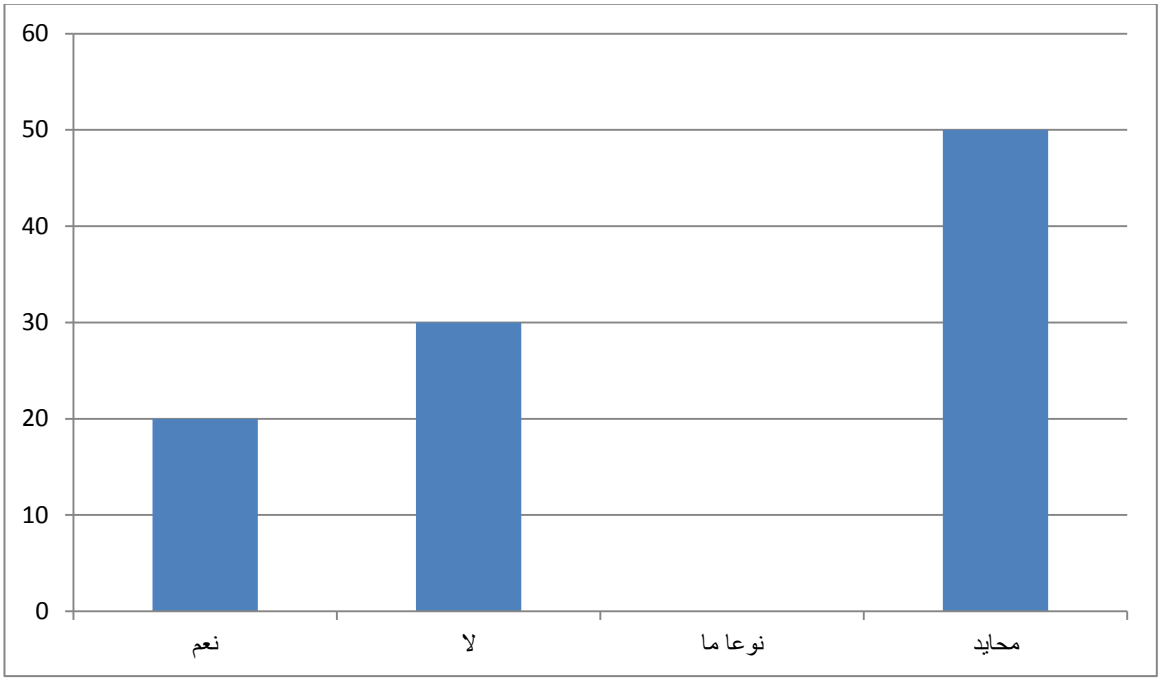
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

أخذت الإجابة ب"لا"النسبة الأكبر 45% تلتها النسبة 30% ب"نوعا ما" ثم "محايد" ب15% و"نعم"كانت النسبة الضعيفة ب10% إذن لا يوجد محفزات و عدم توفر عقابات صارمة لأجل السلوكات الأخلاقية داخل المؤسسة.

15- **الجدول** رقم-19- تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للجميع من مدارس و مستشفيات و برامج الاسكان و غيرها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	8	%20
لا	12	%30
نوعا ما	/	/
محايد	20	%50
المجموع	40	%100

الشكل رقم-17- تابع للجدول رقم-19-



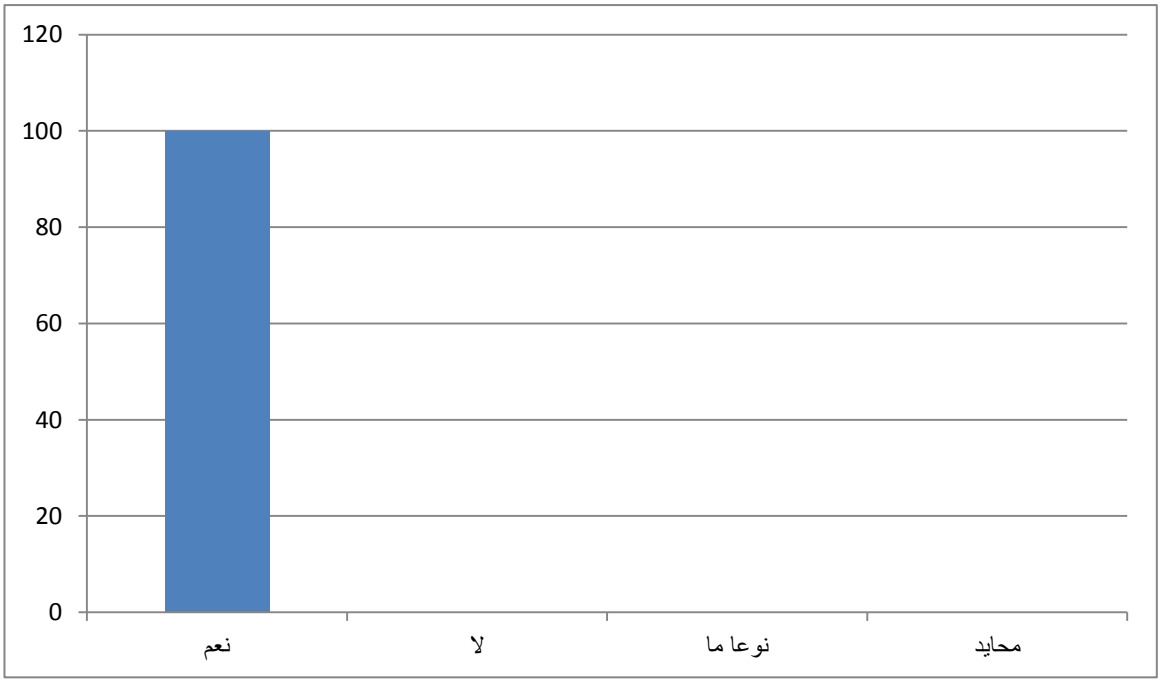
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الإجابات نرى أنه او ربما لا علم للعاملين لأداء أو مشاركة مؤسستهم لمثل هذه الأعمال لأن المحايدون أخذوا النسبة الأكبر ب50% ثم"لا" ب 30% أما "نعم" ب20% فيماانعدمت الإجابات ب"نوعاما".

16- **الجدول** رقم-20- تقديم تسهيلات و مساعدات لأداء مناسك الحج و العمرة.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	40	%100
لا	/	/
نوعا ما	/	/
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-18- تابع للجدول رقم-20-



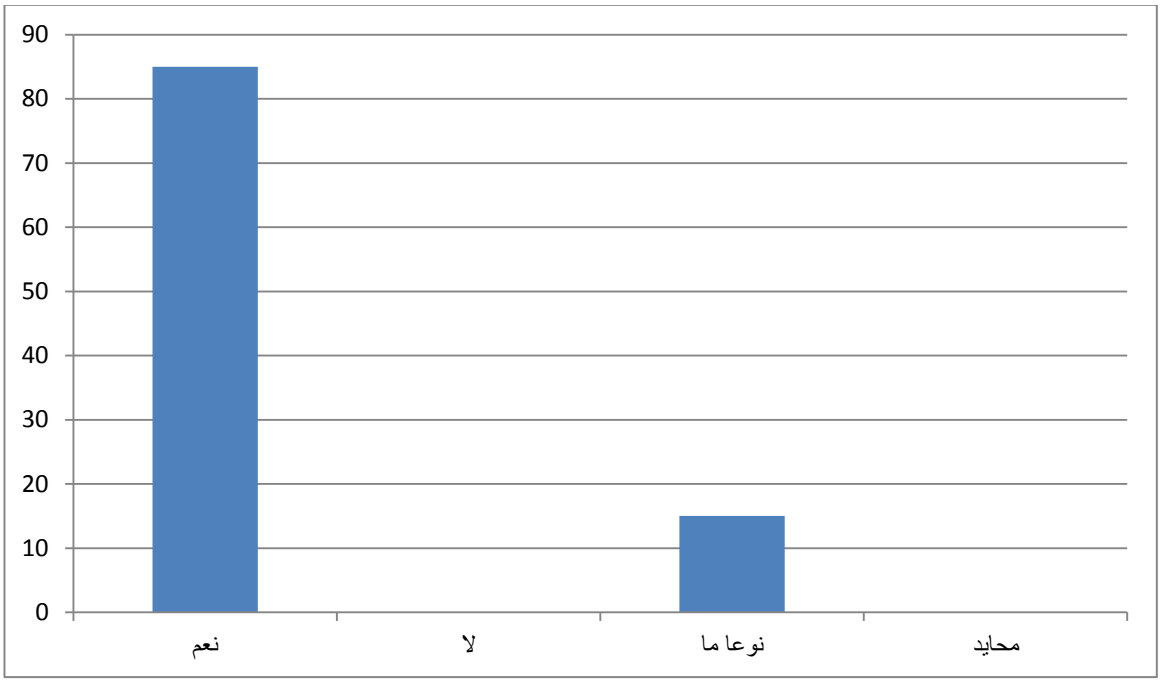
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

كانت الإجابة ب"نعم "100% يظهر رضا العاملين لما تقدمه المؤسسة من تسهيلات و مساعدات من هذا الجانب.

17- الجدول رقم-21- تقدم المؤسسة المساعدات و التبرعات للمشاريع الخيرية مثل مراكز الطفولة،المعوقين،الشيخوخة.... تقديم تسهيلات و مساعدات لأداء مناسك الحج و العمرة

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	34	%85
لا	/	/
نوعا ما	6	%15
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-19- تابع للجدول رقم-21-



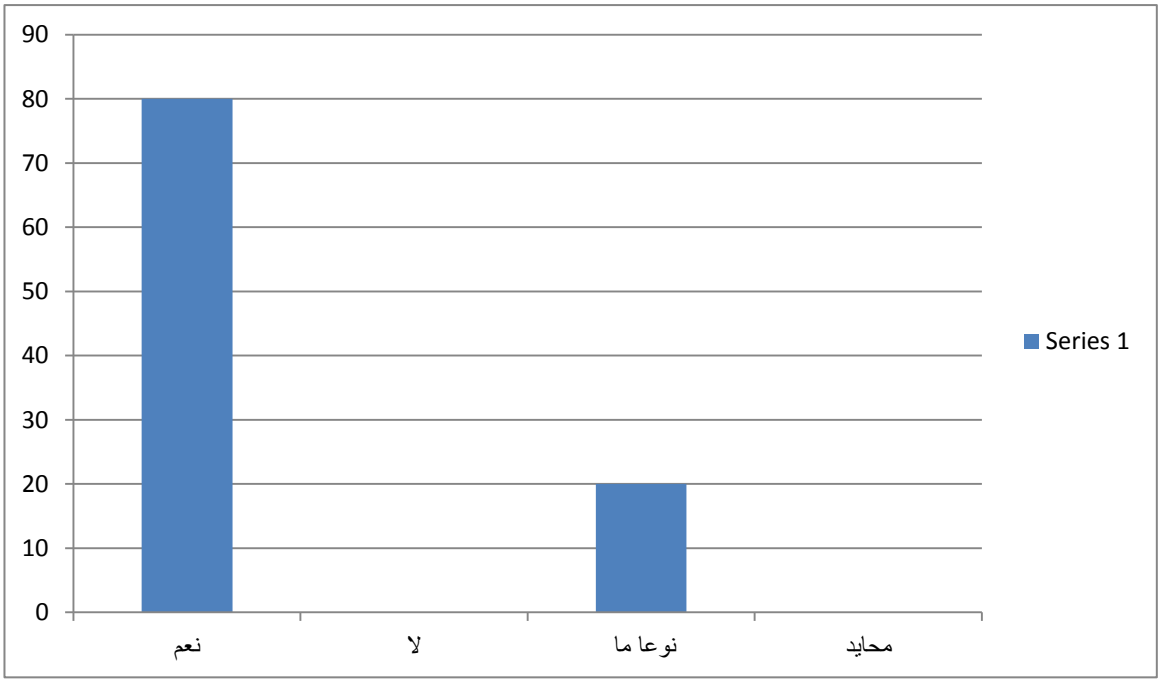
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

لدى العمال الرضا و القناعة لما تقدمه المؤسسة من مشاريع خيرية و ذلك من خلال النسبة التي إحتلتها الأجوبة ب"نعم" بنسبة85% ثم "نوعاما"بنسبة 15% وكانت الإجابة ب"لا" و "محايد"منعدمة.

18- **الجدول** رقم-22- تقوم المنظمة برعاية نشاطات و أحداث محلية كعيد الشجرة،عيد المرأة....

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	32	%80
لا	/	/
نوعا ما	8	%20
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-20- تابع للجدول رقم-22-



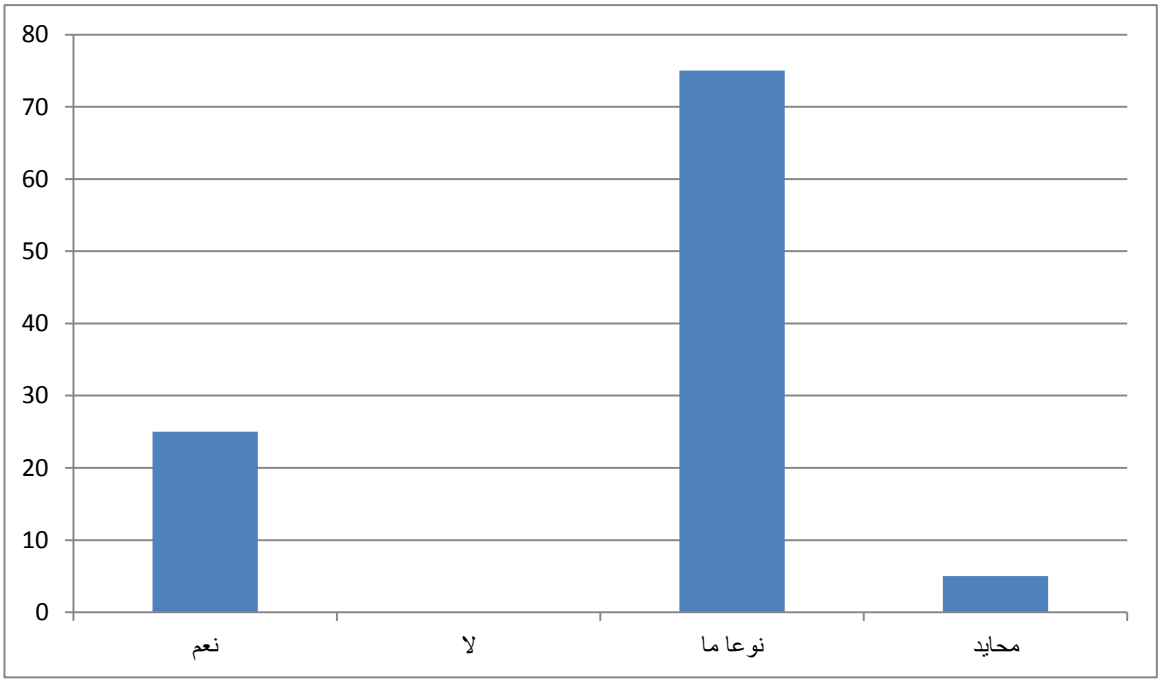
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

أخذت الإجابة "نعم" النسبة الأكبر ب80% ثم "نوعاما"ب20% وكانت الإجابة ب"لا" و "محايد"منعدم، من هنا تظهر إهتمامات المؤسسة بهذه المناسبات.

19_ **الجدول** رقم-23-تعمل المؤسسة جاهدة على ابراز السمعة و الصورة المتميزة في مجال عملها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	8	%25
لا	/	/
نوعا ما	30	%75
محايد	2	%5
المجموع	40	%100

الشكل رقم-21- تابع للجدول رقم-23-



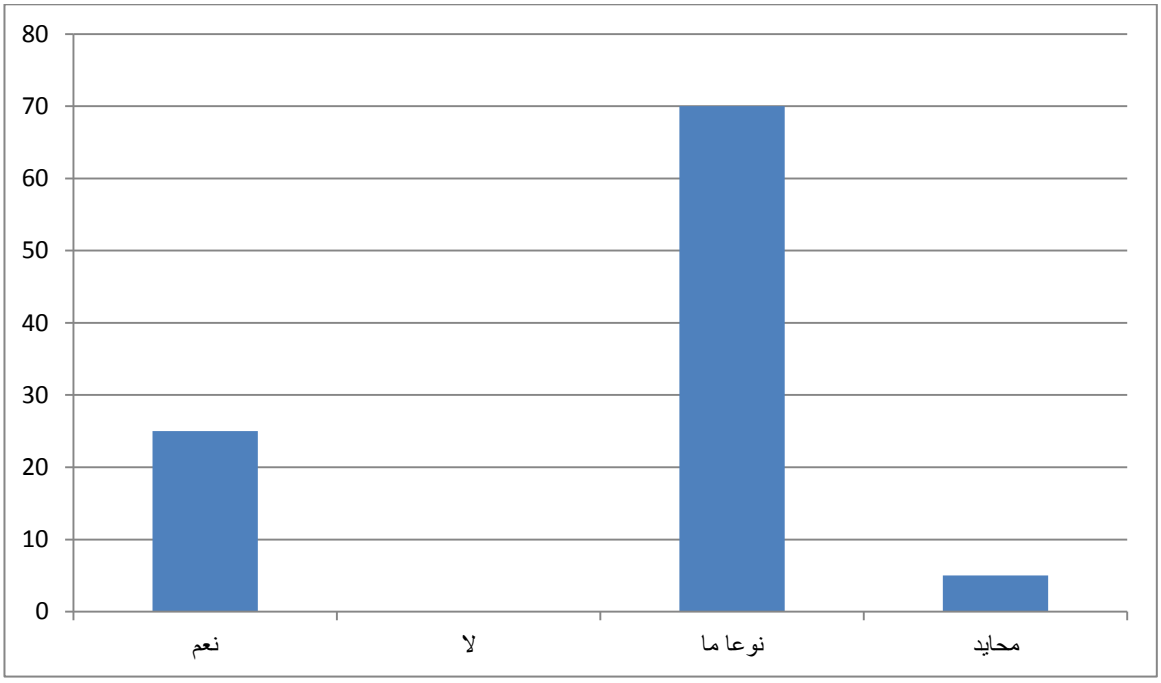
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول هناك 30 إجابة بنسبة 75% و 8 إجابات ب"نعم" نسبة25% أما "محايد" بنسبة 5% و انعدمت الإجابات ب"لا".

20- الجدول رقم-24- تسعى المؤسسة لتقديم أفضل الخدمات و الاهتمام بحاجات الزبائن و تسهم في اشباع احتياجاتهم الفعلية.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	10	%25
لا	/	/
نوعا ما	28	%70
محايد	2	%5
المجموع	40	%100

الشكل رقم-22- تابع للجدول رقم-24-



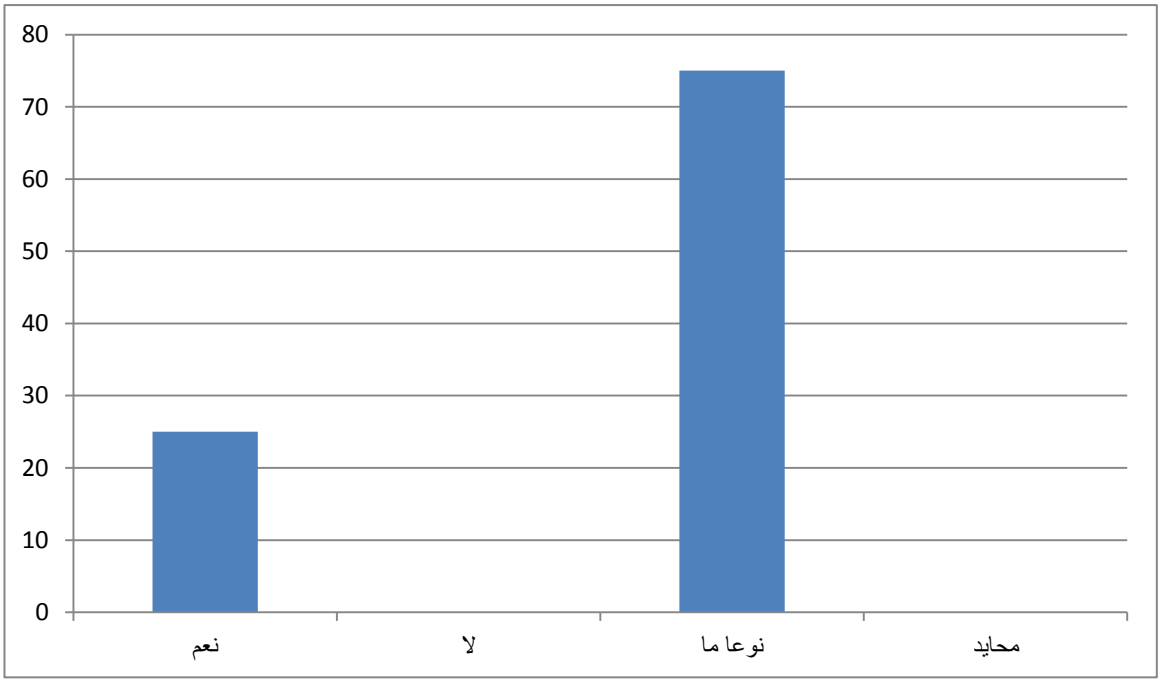
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

أخذت الإجابة "نوعاما"أكبر نسبة ب70% و 25% بالنسبة ل"نعم"،و 5% ل"محايد" ولم تكن هناك إجابات ب"لا".

21- **الجدول** رقم-25- تقوم المؤسسة بتقديم المعلومات بسرعة و اشعار الزبائن بالخدمات الجديدة في حينها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	10	%25
لا	/	/
نوعا ما	30	%75
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-23- تابع للجدول رقم-25-



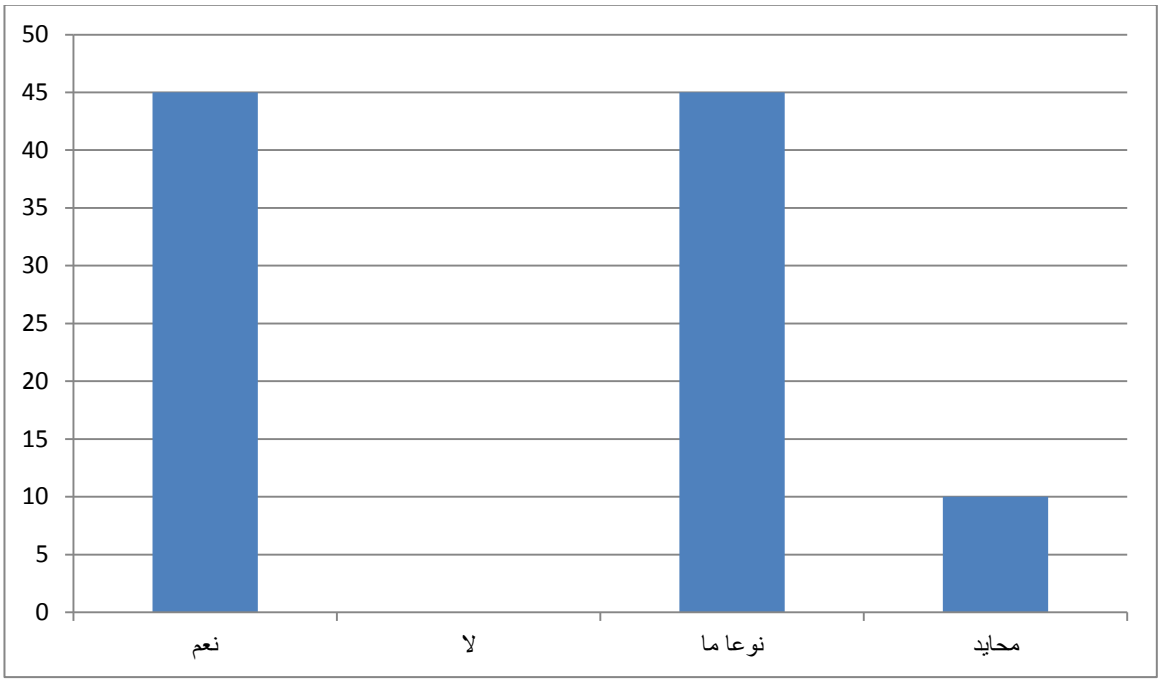
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

خلال الإجابات هناك نقص في سرعة الإعلان عن الجديد من خدمات المؤسسة لأن الإجابة ب"نوعاما" بنسبة75%،"نعم" فقط 25% والإجابات ب"لا" و "محايد" إنعدمت.

– **الجدول** رقم-26- تتبع المؤسسة سياسة تسعيرية تستقطب و تحافظ على الزبائن و بناء جسور الثقة و الولاء.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	18	%45
لا	/	/
نوعا ما	18	%45
محايد	4	%10
المجموع	40	%100

الشكل رقم-24- تابع للجدول رقم-26-



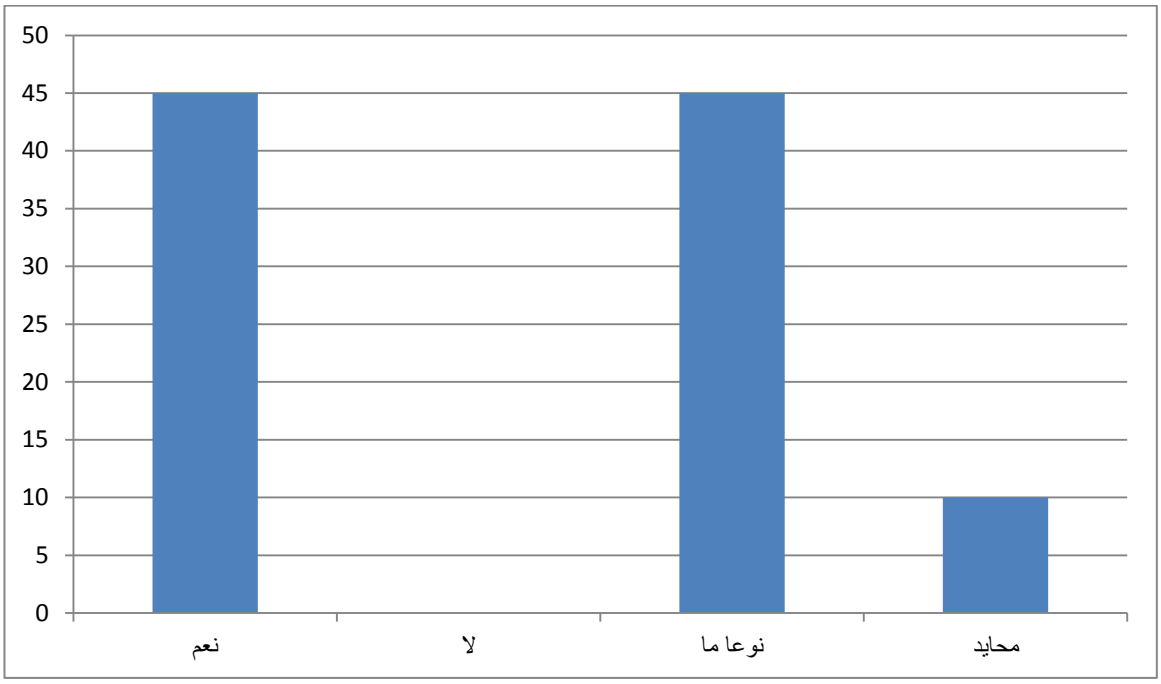
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

أخذت الإجابات ب"نعم" و "نوعاما" حصة متساوية بنسبة45%،فالمؤسسة لها سياساتها لأجل المحافظة على الزبون و بناء جسور من الثقة و الولاء،أما "محايد" ب 10% ولا وجود للإجابات ب"لا".

23- **الجدول** رقم-27- تستجيب المؤسسة بشكل مرن و سريع للتغيرات في احتياجات الزبائن مثل الشكاوي و تساهم في حلها بصورة عاجلة.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	18	%45
لا	/	/
نوعا ما	18	%45
محايد	4	%10
المجموع	40	%100

الشكل رقم-25- تابع للجدول رقم-27-



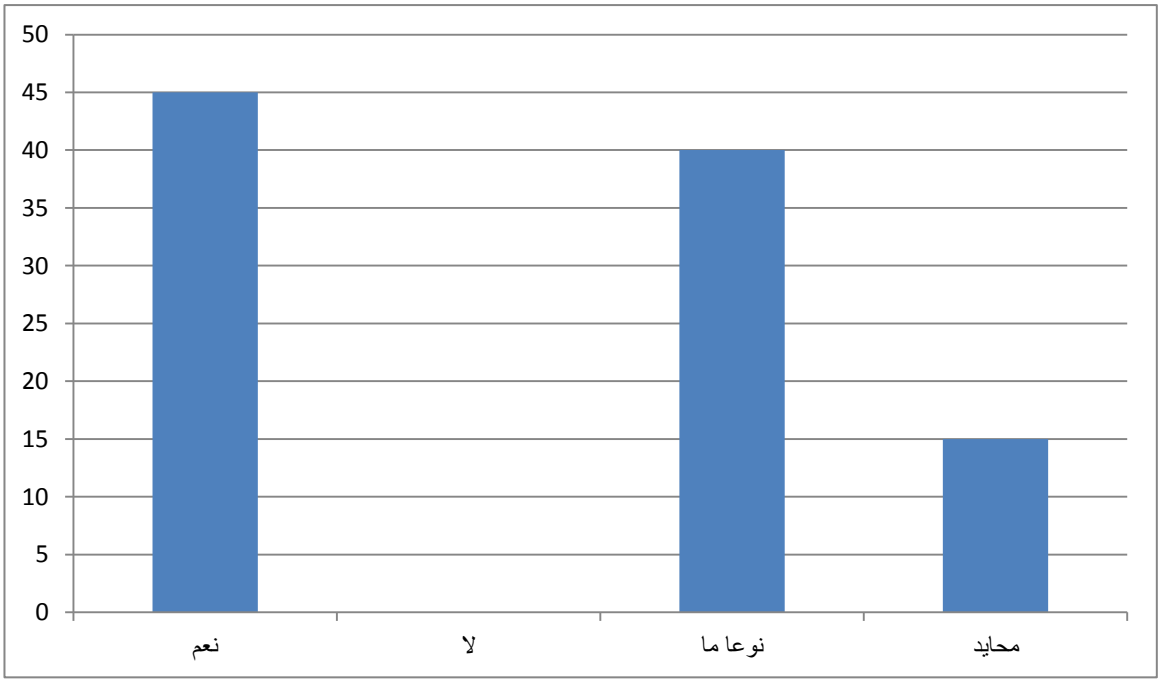
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

تقاسمت الإجابات ب"نعم"و "نوعاما" النسبة المتساوية 45% لكل إجابة أما "محايد" بنسبة 10%،وانعدمت الإجابات ب"لا".

24- **الجدول** رقم-28- قيام المؤسسة باستقصاءات دورية لقياس مدى رضا الزبون عن خدماتها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	18	%45
لا	/	/
نوعا ما	16	%40
محايد	6	%15
المجموع	40	%100

الشكل رقم-26- تابع للجدول رقم-28-



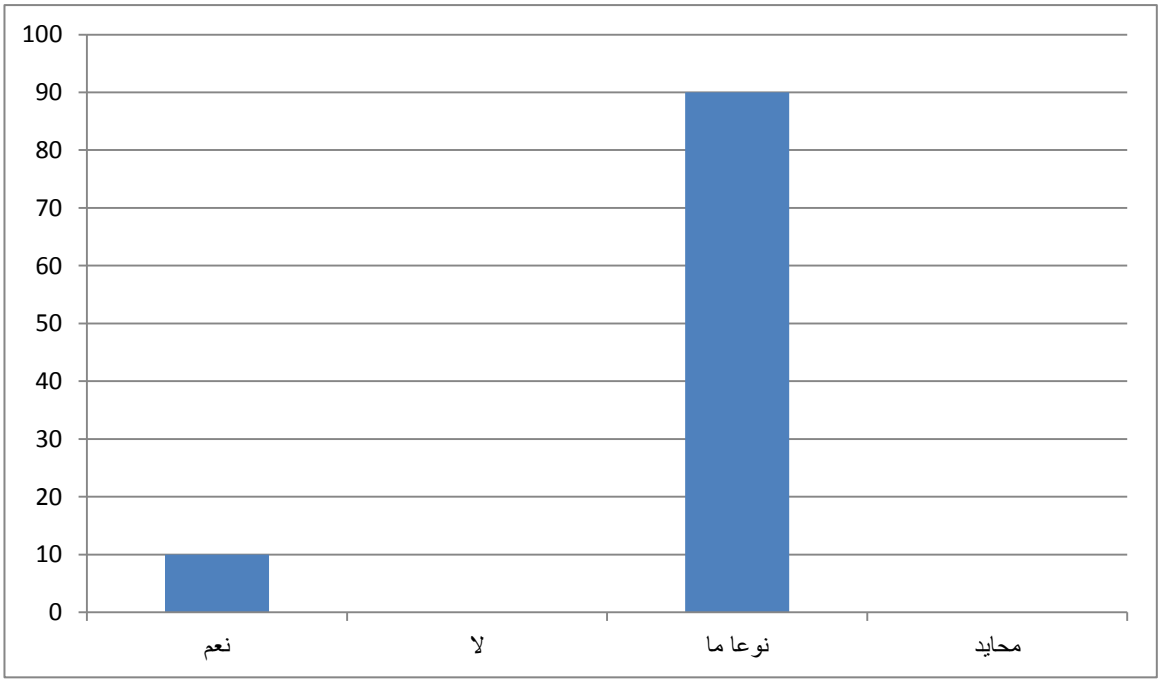
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

حسب الجدول الإجابات ب"نعم" و "نوعاما" كانت متقاربة بنسب 45% و 40%،للمؤسسة إهتمام حول رأي و رضا الزبون لخدماتها،أما "محايد" أخذت النسبة 15% فيما انعدمت الإجابة ب"لا".

25-**الجدول** رقم-29- تدرك المنظمة خصائص الخدمات التي تقدمها المنظمات المنافسيه.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	4	%10
لا	/	/
نوعا ما	36	%90
محايد	/	/
المجموع	40	%100

الشكل رقم-27- تابع للجدول رقم-29-



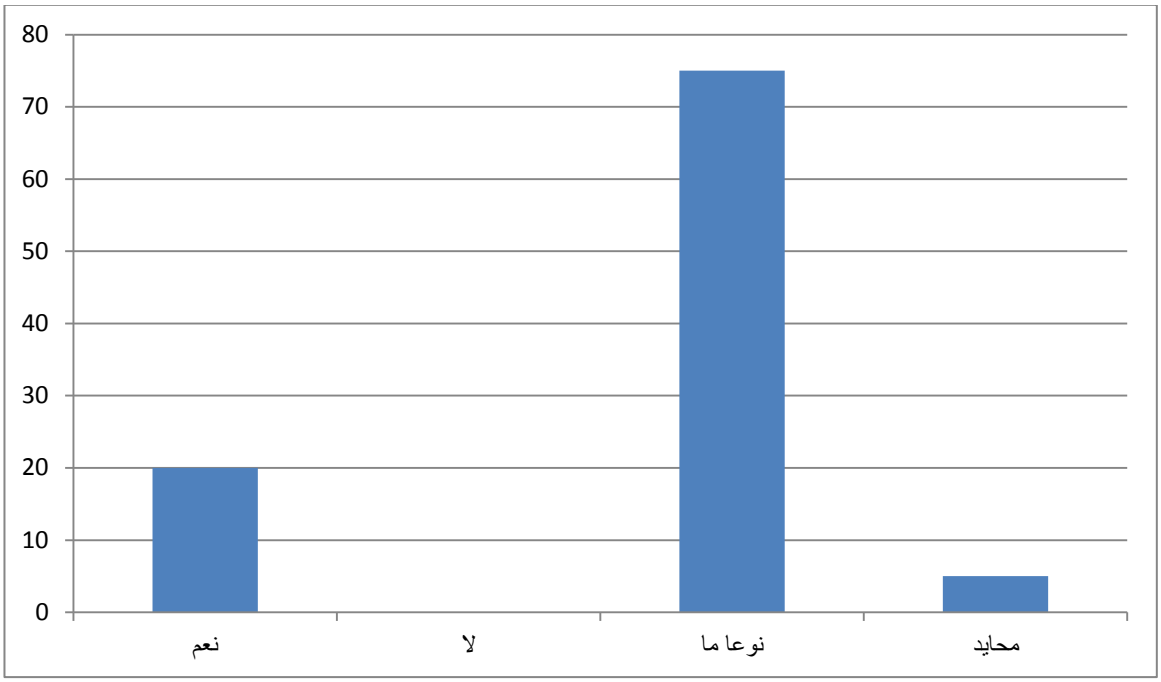
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول تأخذ الإجابة ب"نوعاما" بنسبة 90% و"نعم" نسبة 10%و كانت الإجابات ب"لا" "محايد" منعدمة.

26- **الجدول** رقم-30- تتبع المؤسسة نظام معلومات موثوق حول المنافسين و فرص و التهديدات التى تواجهها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	8	%20
لا	/	/
نوعا ما	30	%75
محايد	2	%5
المجموع	40	%100

الشكل رقم-28- تابع للجدول رقم-30-



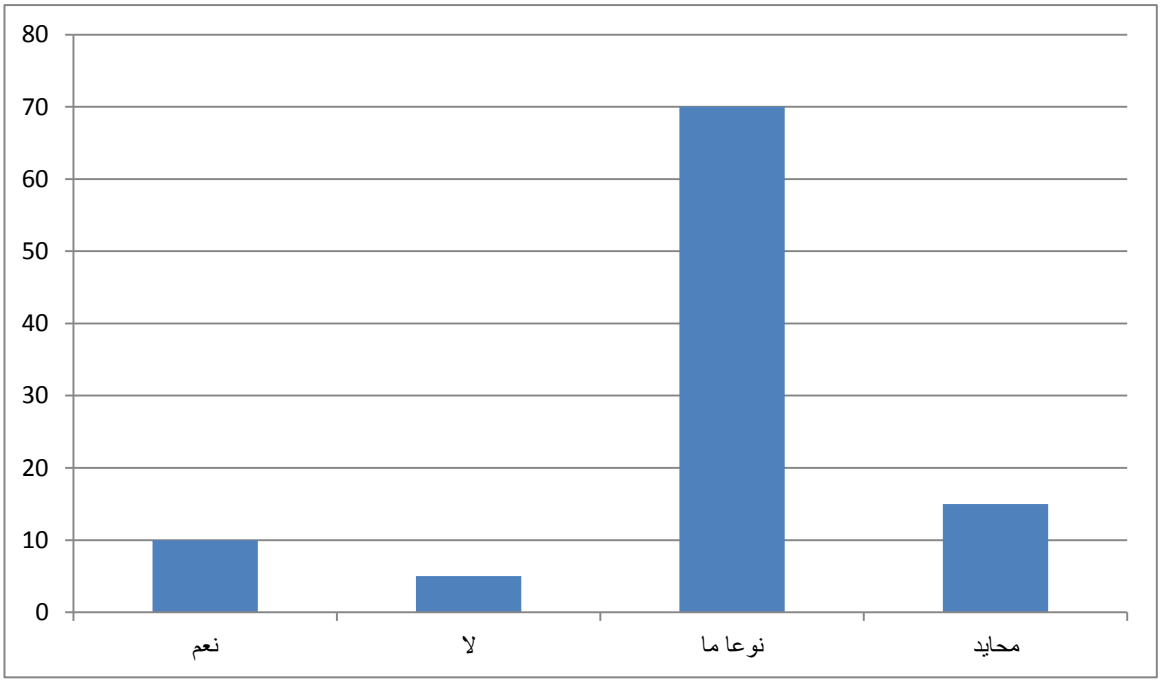
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

خذت الإجابة ب"نوعاما" النسبة الأكبر ب75% و تلتها الإجابة ب"نعم" بنسبة 20% و أخيرا المحايدون بنسبة 5% ولم تكن هناك إجابات ب"لا".

27- **الجدول** رقم-31- لدى المؤسسة ادراك واضح بموقفها و المركز الذي تحتله بين منافسيها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	4	%10
لا	2	%5
نوعا ما	28	%70
محايد	6	%15
المجموع	40	%100

الشكل رقم-29- تابع للجدول رقم-31-



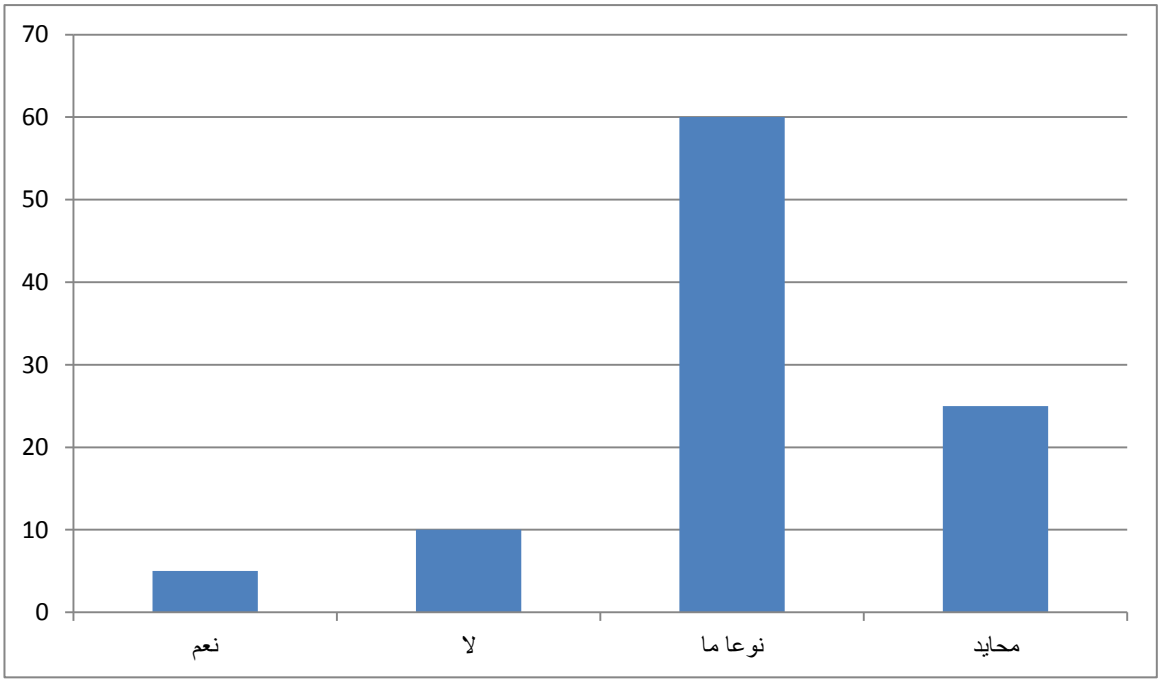
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

كانت الإجابات مختلفة فالإجابة ب"نوعاما" أكبر نسبة ب70% وبعدها "محايد" ب15% ،ثم "نعم"ب10% و أخيرا "لا"بنسبة 5%.

28- **الجدول** رقم-32-تسعى المنظمة لتبادل المعرفة و الخبرات مع المؤسسات المختلفة.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	2	%5
لا	4	%10
نوعا ما	24	%60
محايد	10	%25
المجموع	40	%100

الشكل رقم-30- تابع للجدول رقم-32-



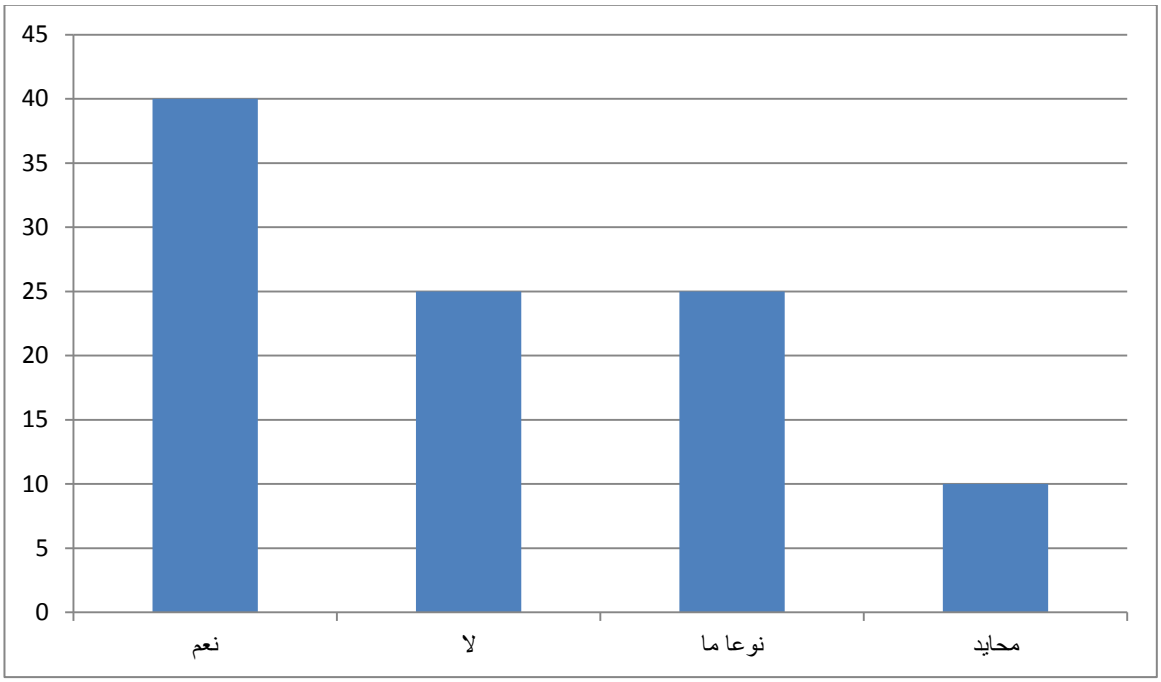
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

إختلفت الأراء بين "نوعاما" بنسبة 60% و فضل بعضهم عدم الإجابة بنسبة 25% ،أما الإجابة ب"لا" بنسبة 10% و أخذت الإجابة ب"نعم" النسبة 5%.

29- **الجدول** رقم-33-لدى المنظمة الرغبة الدائمة و المستمرة بالتعامل الموثوق و الجيد مع منظمات الضغط الاجتماعي.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	16	%40
لا	10	%25
نوعا ما	10	%25
محايد	4	%10
المجموع	40	%100

الشكل رقم-31- تابع للجدول رقم-33-



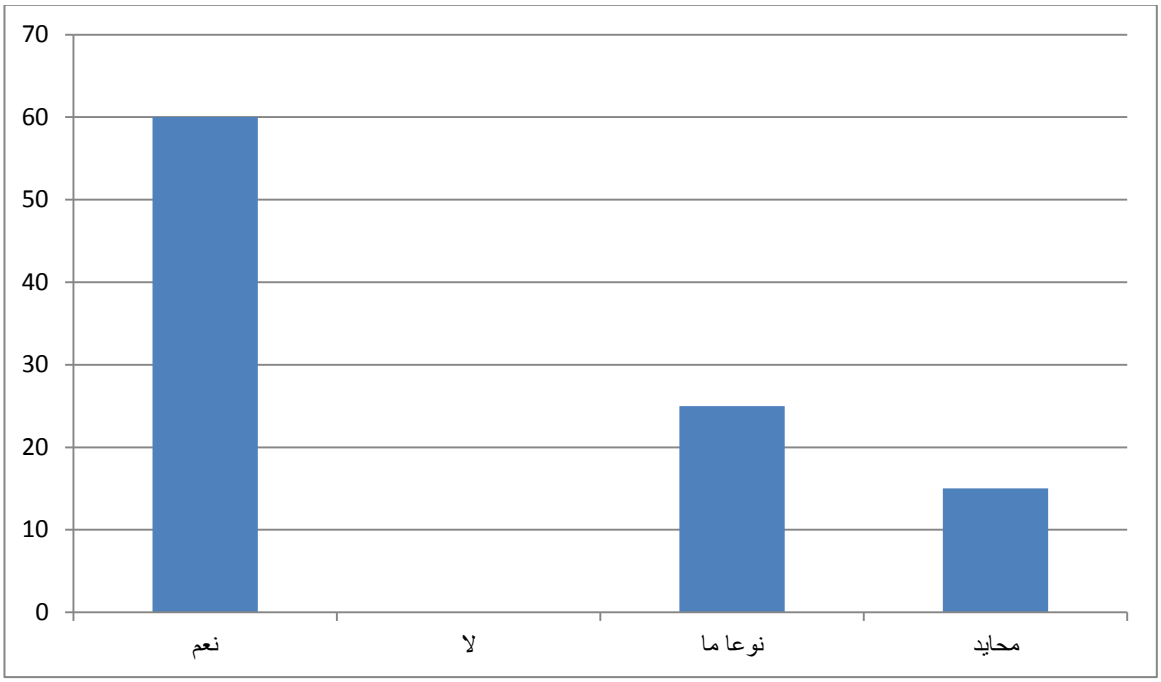
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

كانت الإجابة ب"نعم" لها الحصة الأكبر بنسبة 40%،أما الإجابة ب"لا" و "نوعاما" فكانت النسب متساوية ب25%،و النسبة القليلة للمحايدون ب10%.

30- الجدول رقم-34- تقوم المنظمة بتقديم معلومات دقيقة و موثوقة للصحافة و الاعلام حول طبيعة عملها و أنشطتها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	24	%60
لا	/	/
نوعا ما	10	%25
محايد	6	%15
المجموع	40	%100

الشكل رقم-32- تابع للجدول رقم-34-



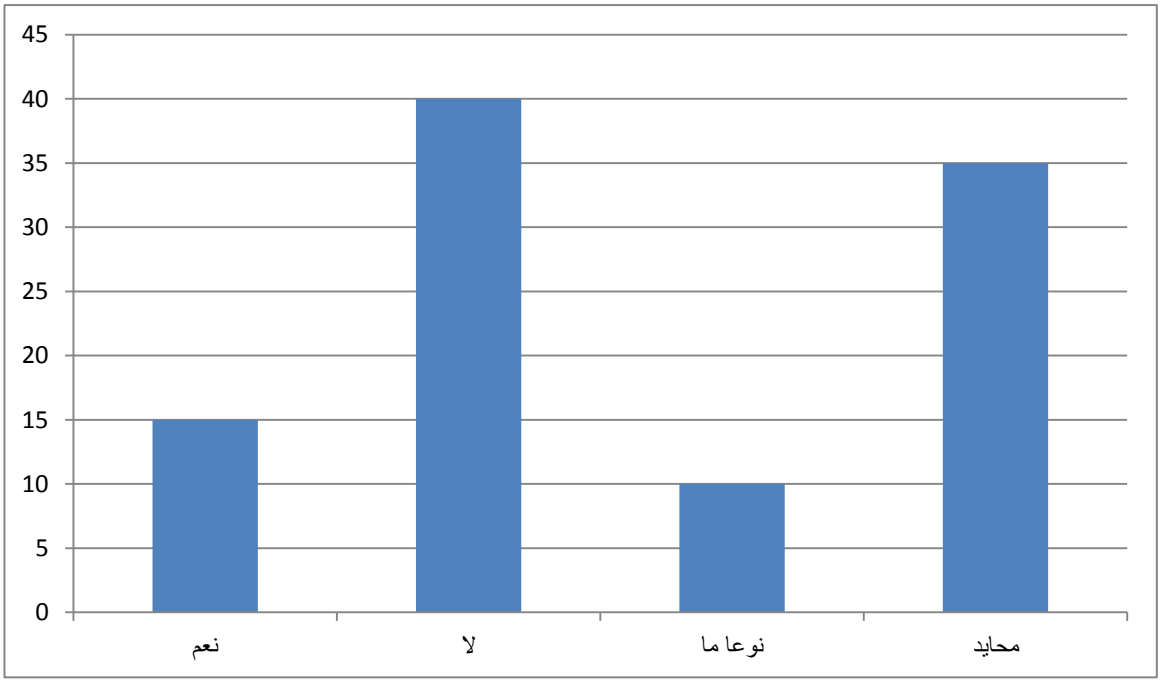
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيانذ

تمثلت الأجابة ب"نعم" النسبة 60% تليها نسبة 25% بالإجابة ب"نعم" و 10إجابات ب"نوعاما" بنسبة 25%،أما "محايد" ب15% في 6 أجوبة ولم تكن هناك إجابات ب"لا".

31- **الجدول** رقم-35-هناك تعامل جيد مع جمعيات حماية المستهلك.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	6	%15
لا	16	%40
نوعا ما	4	%10
محايد	14	%35
المجموع	40	%100

الشكل رقم-33- تابع للجدول رقم-35-



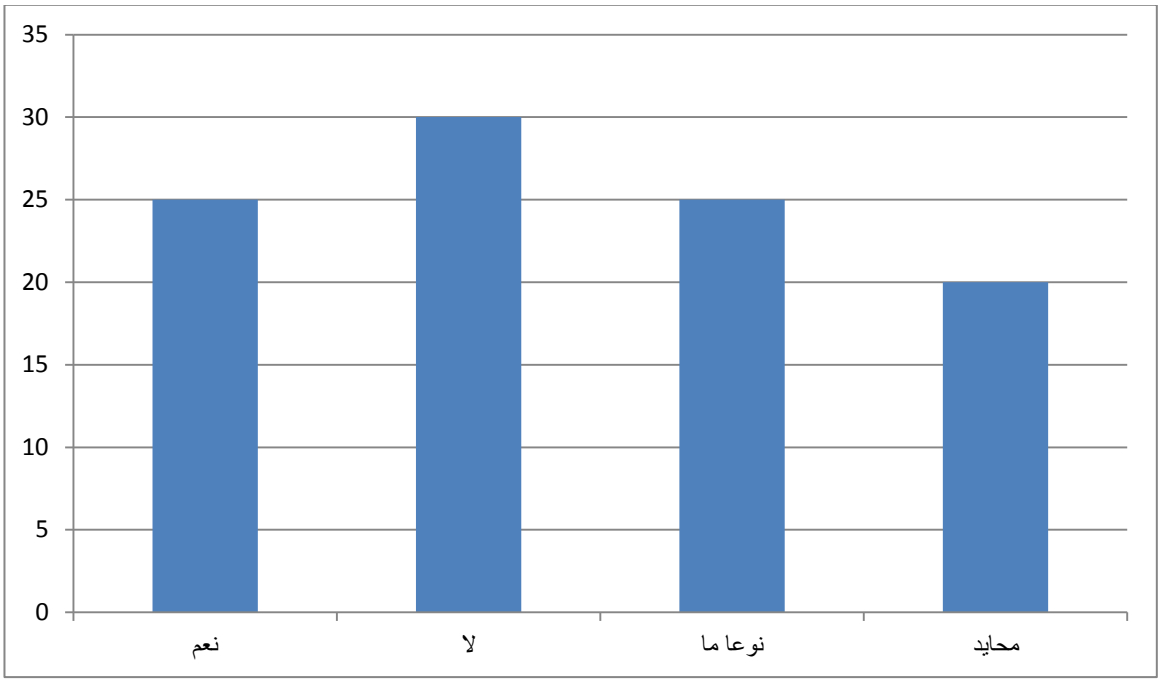
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

كانت هناك أنواع متفرقة من الإجابات حول السؤال فالإجابة ب"لا" النسبة الاكبرب40% و المحايدون 35%،أما "نعم" بنسبة 6% و "نوعاما" ب10%.

32- **الجدول** رقم-36-من الاهداف التي تسعى لها المؤسسة التشجير و زيادة المساحات الخضراء في بيئة عملها.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	10	%25
لا	12	%30
نوعا ما	10	%25
محايد	8	%20
المجموع	40	%100

الشكل رقم-34- تابع للجدول رقم-36-



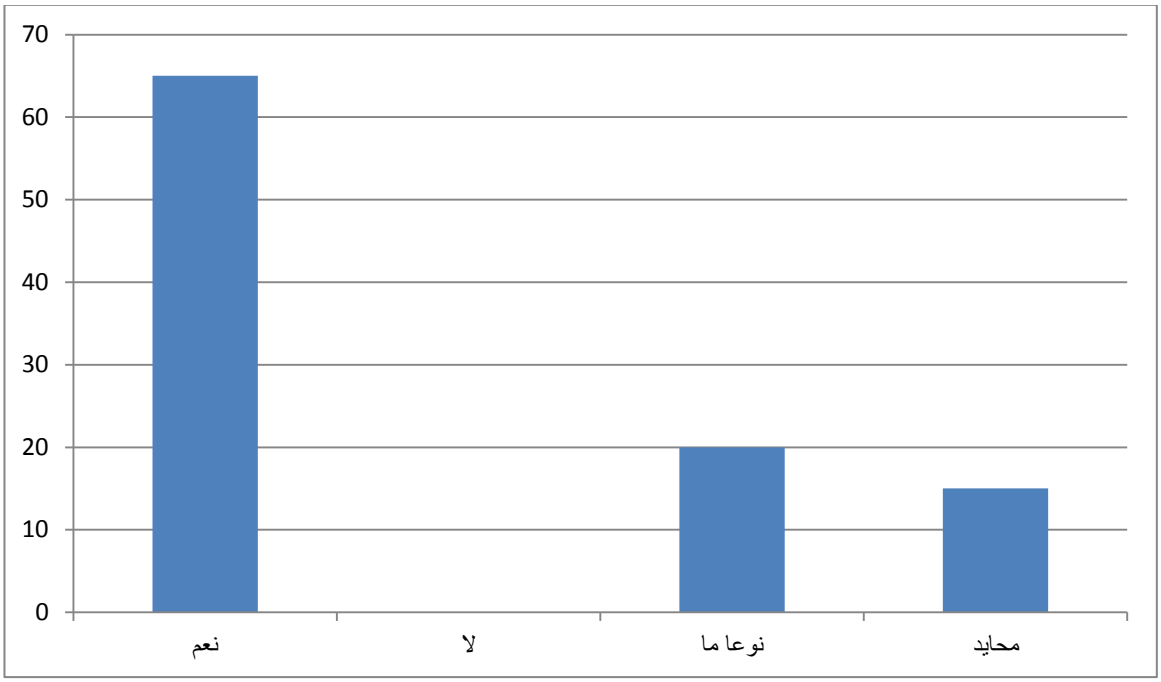
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

كانت هناك أنواع متفرقة من الإجابات حول السؤال فالإجابة ب"لا" النسبة الأكبر30% و "نوعاما"ب25% و "نعم" بنسبة 25% فكانتا متساوية أما "محايد" بنسبة20%.

33- **الجدول** رقم-37- تستخدم المؤسسة سياسة المحافظة على الطاقة و عدم تبديدها كاطفاء الأنوار،الحواسيب قبل الخروج من العمل.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	26	%65
لا	/	/
نوعا ما	8	%20
محايد	6	%15
المجموع	40	%100

الشكل رقم-35- تابع للجدول رقم-37-



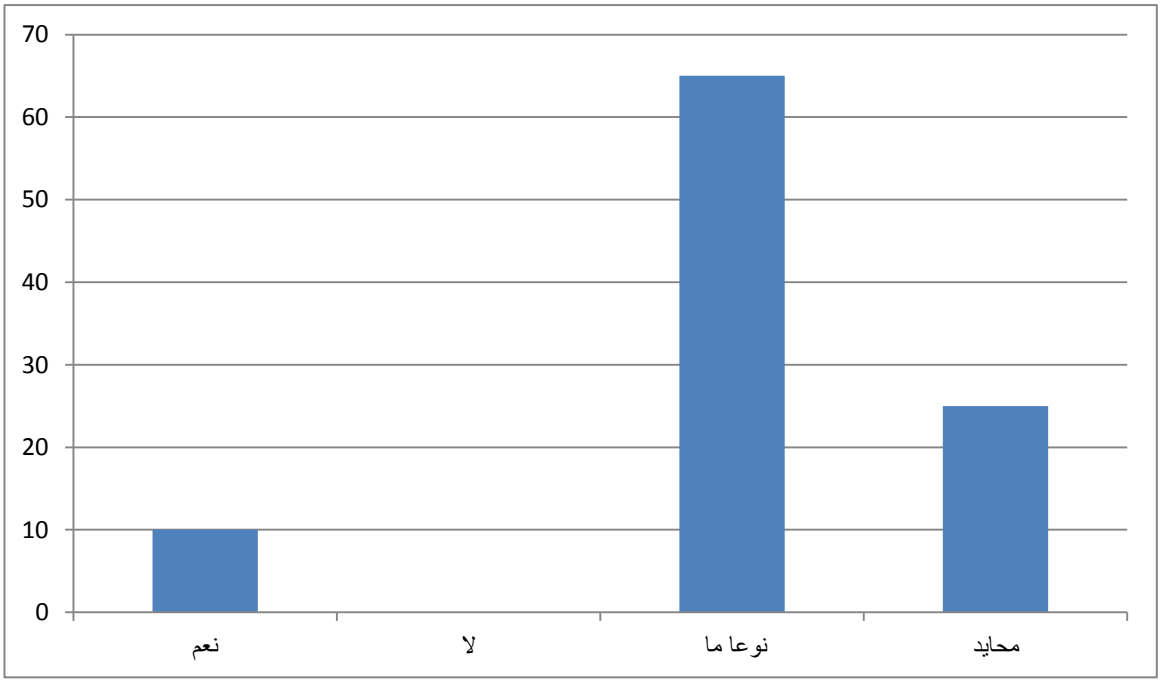
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

نرى أن المؤسسة لها سياسة المحافظة على طاقة المؤسسة وعدم تبذيرها وذلك من خلال الأجوبة ب"نعم" بنسبة 65% وتلتها الإجابات ب"نوعاما"بنسبة 20%،و15% ل"محايد" و إنعدمت الإجابات ب"لا".

34- **الجدول** رقم-38-توافق المؤسسة على المشاركة في تسطير برامج لحماية البيئة و المجتمع .

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	4	%10
لا	/	/
نوعا ما	26	%65
محايد	10	%25
المجموع	40	%100

الشكل رقم-36- تابع للجدول رقم-38-



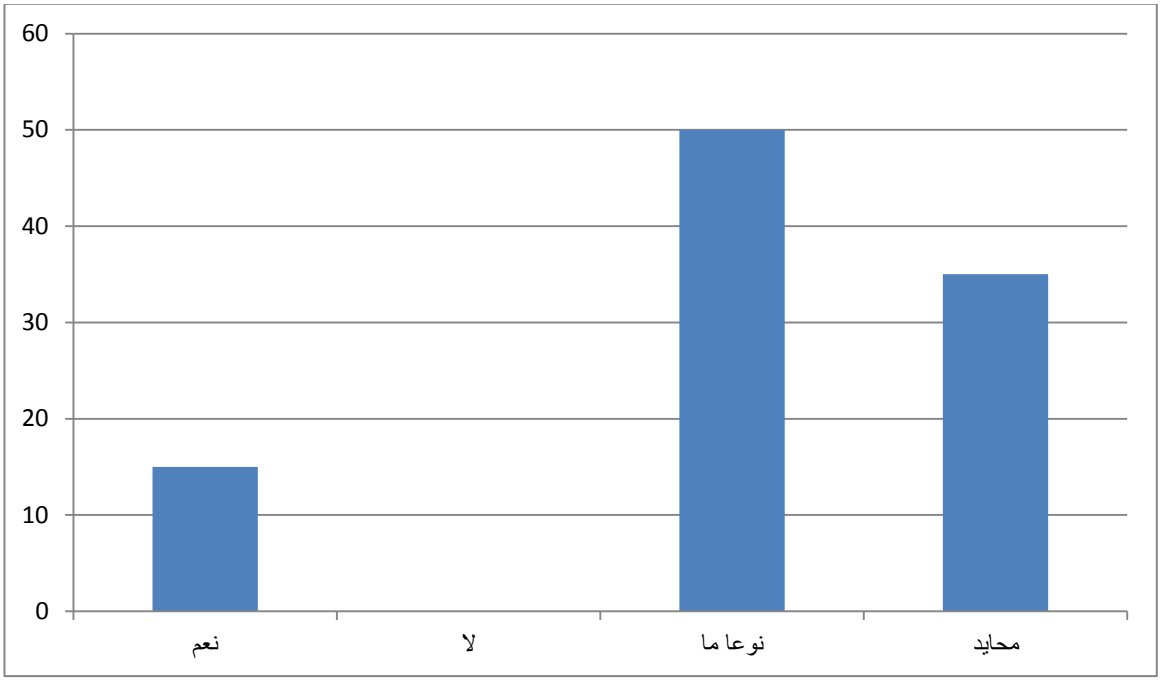
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

حسب الإجابات هناك مشاركات للمؤسسة لبرامج حماية البيئة لكن ليس بالشكل الكافي فأخذت الإجابة "نوعاما" أكبر نسبة ب65%،و فضل البعض بعدم الإجابة بنسبة 25% و"نعم" بنسبة 10%،و انعدمت الإجابات ب"لا".

35- **الجدول** رقم-39-تحرص المؤسسة على الاقتصاد و الاستغلال الأمثل للموارد في اطار حماية البيئة.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	6	%15
لا	/	/
نوعا ما	20	%50
محايد	14	%35
المجموع	40	%100

الشكل رقم-37- تابع للجدول رقم-39-



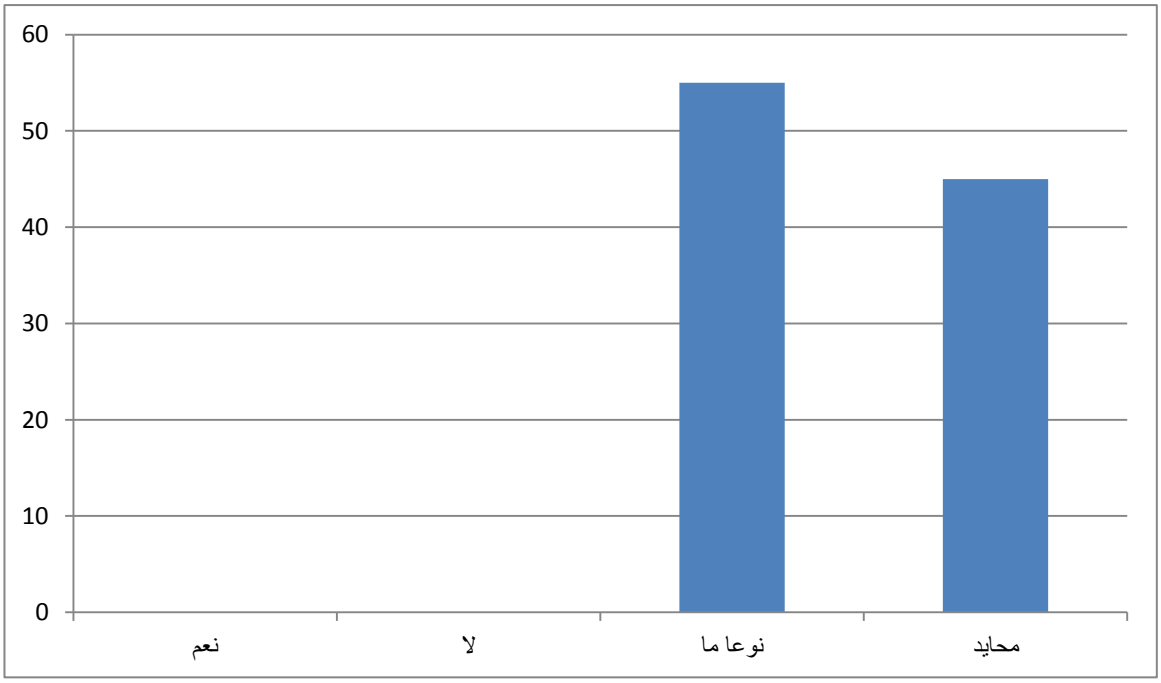
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

أخذت الإجابة الأكبر ب"نوعاما" بنسبة 50%و و "محايد"ب 35%،لتكن الإجابات واضحة بشكل جيد،أما "نعم"أخذت نسبة 10%و انعدمت الإجابة ب"لا".

36- **الجدول** رقم-40-تدعم و تسعى المؤسسة خلق صناعات صديقة للبيئة.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	/	/
لا	/	/
نوعا ما	22	%55
محايد	18	%45
المجموع	40	%100

الشكل رقم-38- تابع للجدول رقم-40-



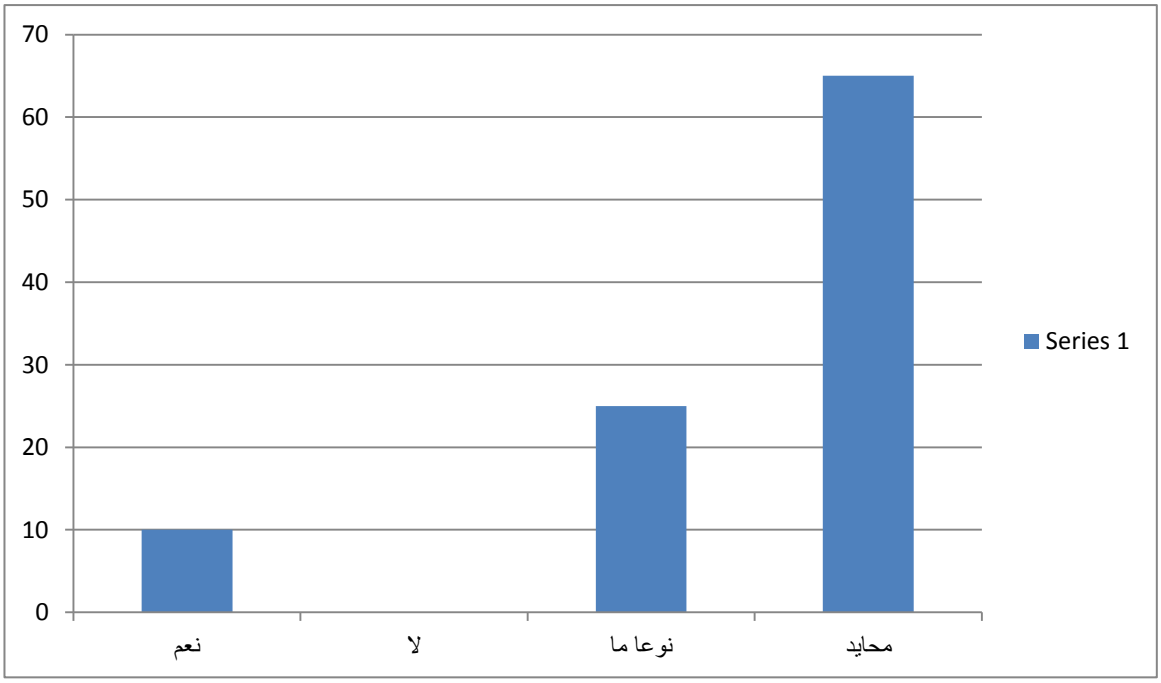
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

لم تكن هناك إجابات ب"نعم" و لا إجابات ب"لا"،أما "نوعاما" أخذت الحصة الأكبر بنسبة 55% وفضل المحايدون عدم الإجابة بنسبة كبيرة أيضا ب45% .

37- **الجدول** رقم-41-تتعاون المؤسسة و تساعد الهيئات و الجمعيات ذات التوجه الدائم لحماية البيئة.

الجواب	العدد	النسبة%
نعم	4	%10
لا	/	/
نوعا ما	10	%25
محايد	26	%65
المجموع	40	%100

الشكل رقم-39- تابع للجدول رقم-41-



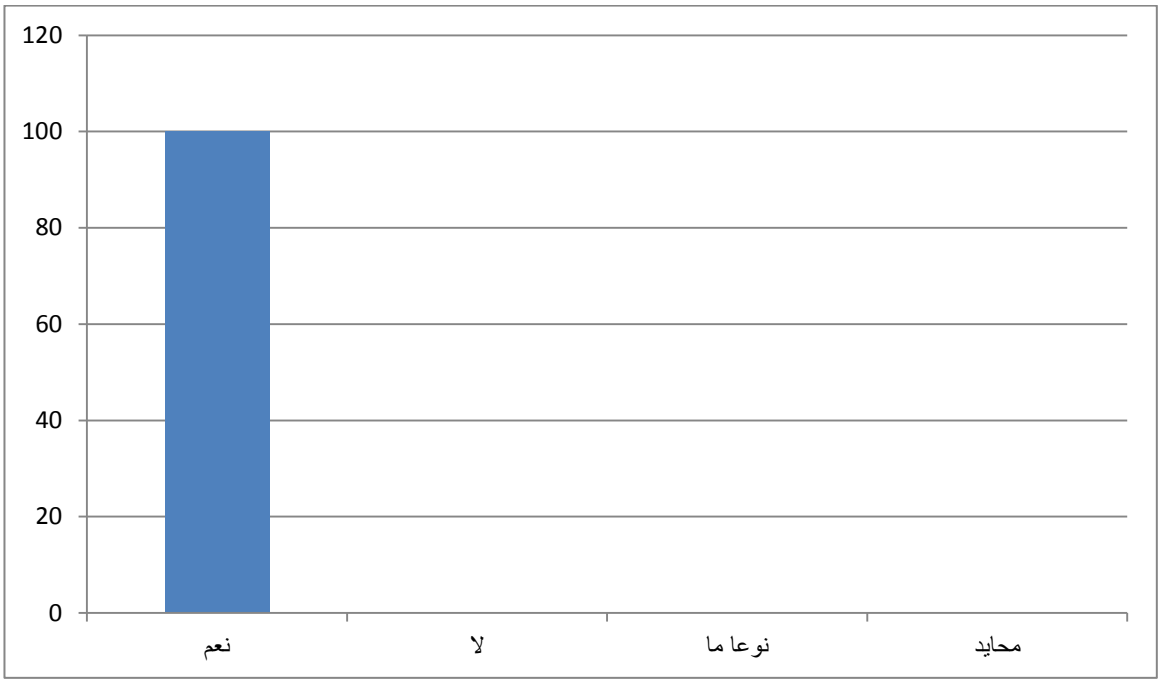
المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

لم تكن الإجابات واضحة لهذا السؤال فالمحايدون فضلوا عدم الإجابة بنسبة كبيرة 65%،أما "نوعاما" نسبة الإجابة 25%و "نعم" بنسبة 10% ولم تكن هناك إجابات ب "لا".

المطلب الثالث:النتائج المتوصل إليها و تحليل الفرضيات

و بناءا على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة تم التوصل إلى النتائج التالية:

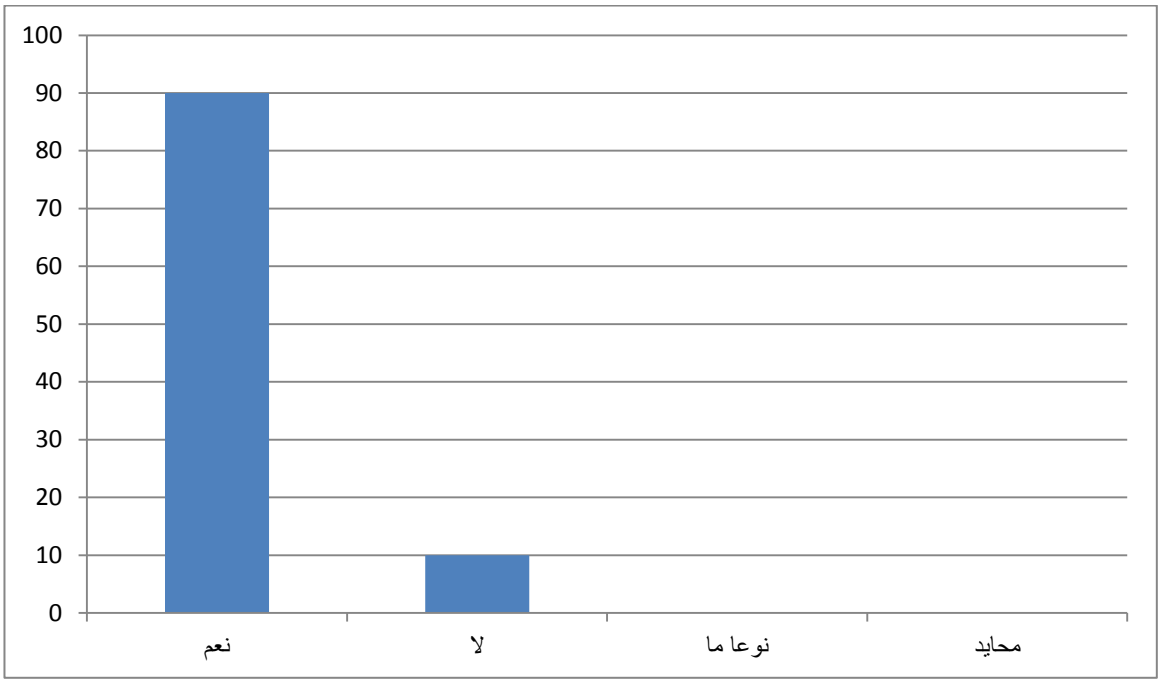
الشكل رقم-40- نتائج البعد الاقتصادي



المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

1-أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات المبحوثين بنعم على فقرات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و البعد الاقتصادي كانت مرتفعة فإحتلت المرتبة الأولى ب100% و تفسر هذه النتيجة على وجود اتفاق مقبول بين أفراد العينة على وضوح الرؤية بين أهداف الشركة دون المساس بحقوق العاملين الداخليين .

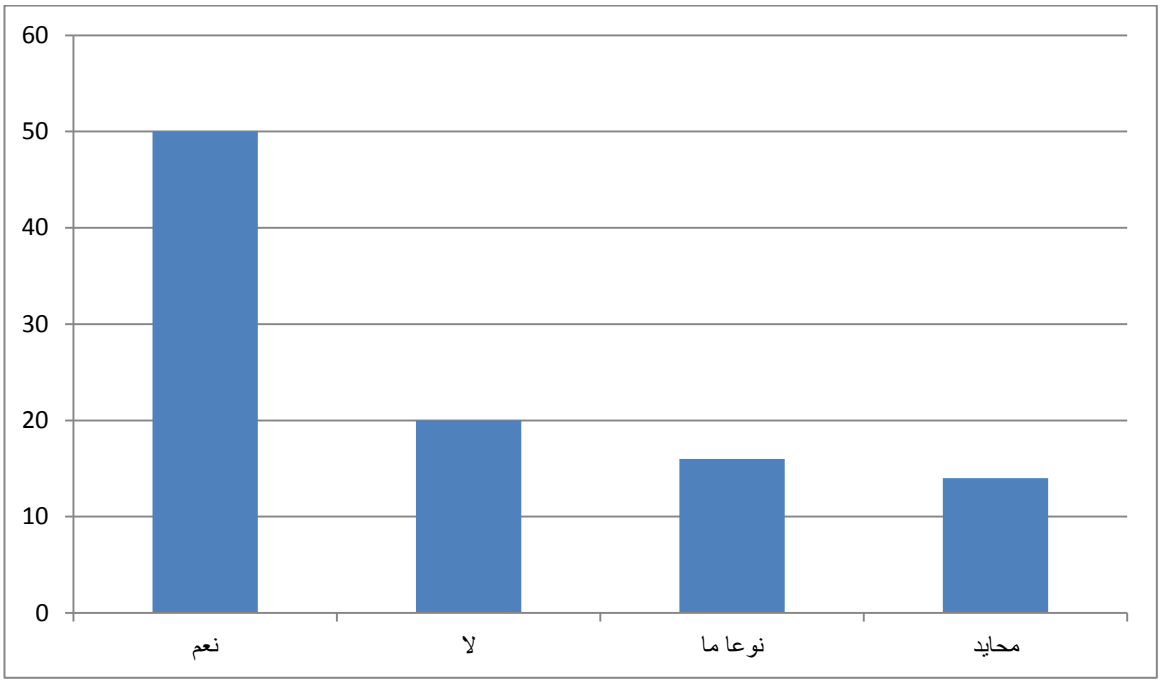
الشكل رقم-41-نتائج البعد القانوني



المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

2- أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات المبحوثين على فقرات المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه احترامها للقوانين و التشريعات بنعم كانت مرتفعة بنسبة 90%،و لا بنسبة10% و تفسر هذه النتيجة على تسديد الشركة لضرائبها واحترامها لقوانين الدولة.

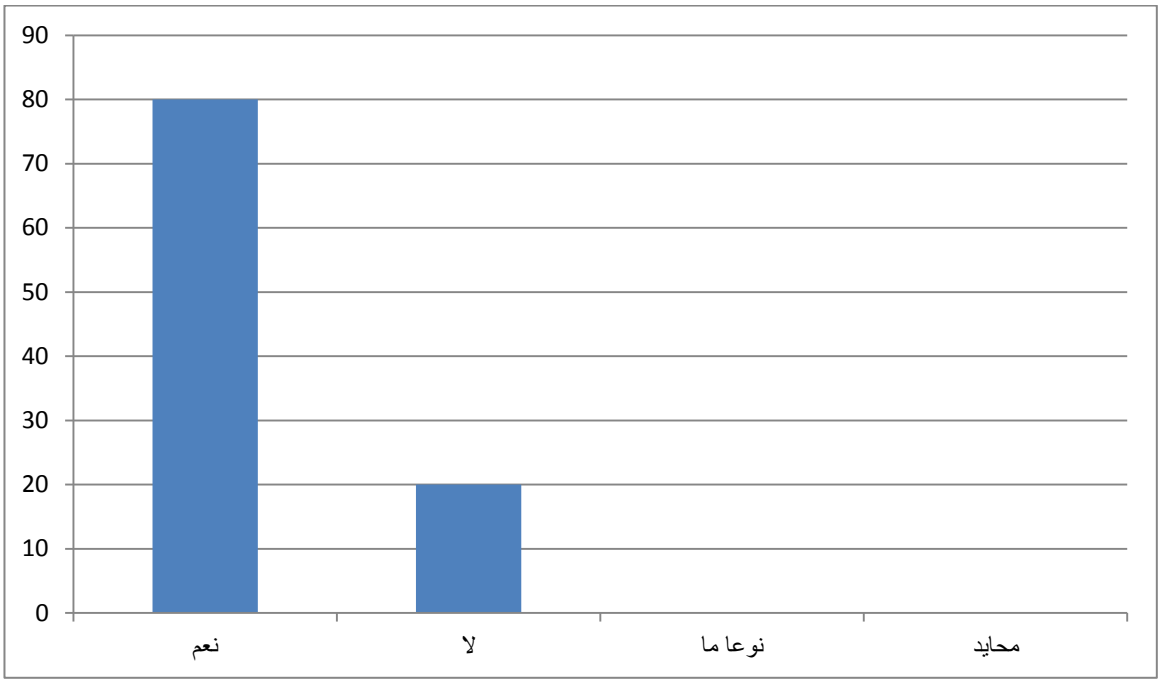
الشكل رقم-42-نتائج البعد الانساني



المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

3-أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات المبحوثين على فقرات المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البعد الإنساني بنسبة نعم 50% ولا بنسبة20%،أما نوعا ما كانت بنسبة16%،ولا ب 14% تفسر هذه النتيجة على عدم وجود اتفاق مقبول بين أفراد العينة على وضوح الرؤية بين أهداف الشركة ودورها اتجاه المجتمع.

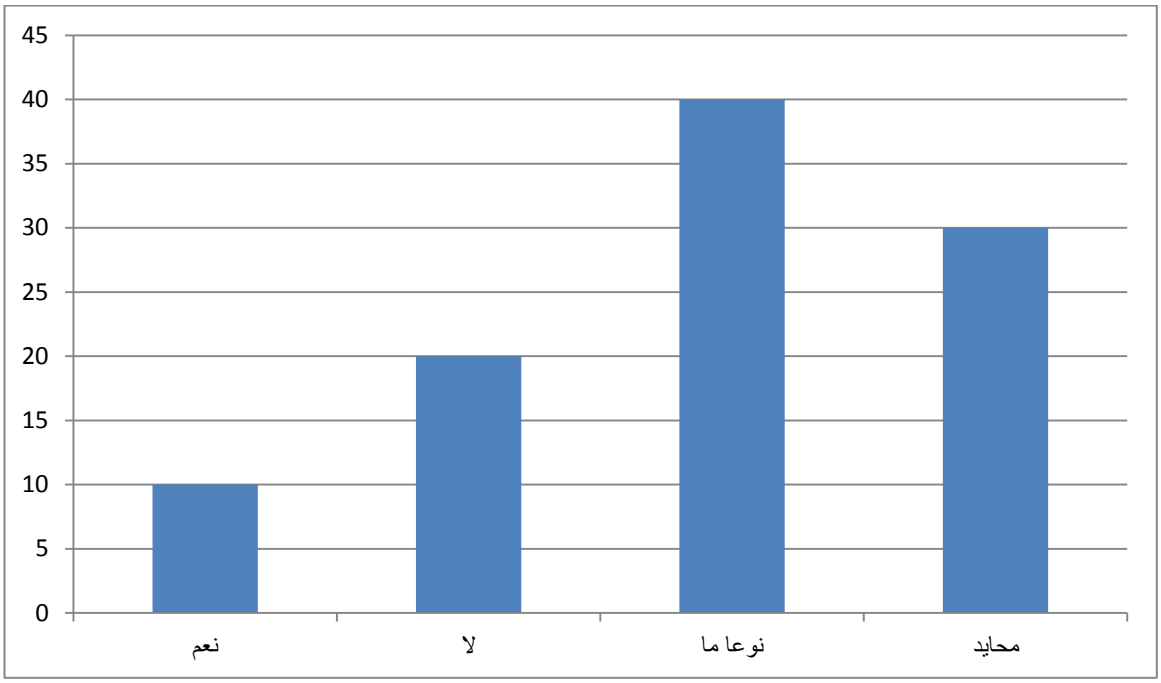
الشكل رقم-43-نتائج من ناحية الزبون



المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

4-تشير نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات المبحوثين على فقرات المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن كانت عالية بنسبة80% و لا بنسبة 20%و تفسر هذه النتيجة على وجود توافق بين أفراد العينة على أن المؤسسة تقدم للزبائن خدمات تراها متميزة حيث تهتم بشكاوي الزبائن، وتقديم خدمات في الوقت المحدد، وتهتم بإقامة علاقات طيبة مع الزبائن، مما يعنى أن للشركة لها مسؤولية اجتماعية تجاه زبائنها.

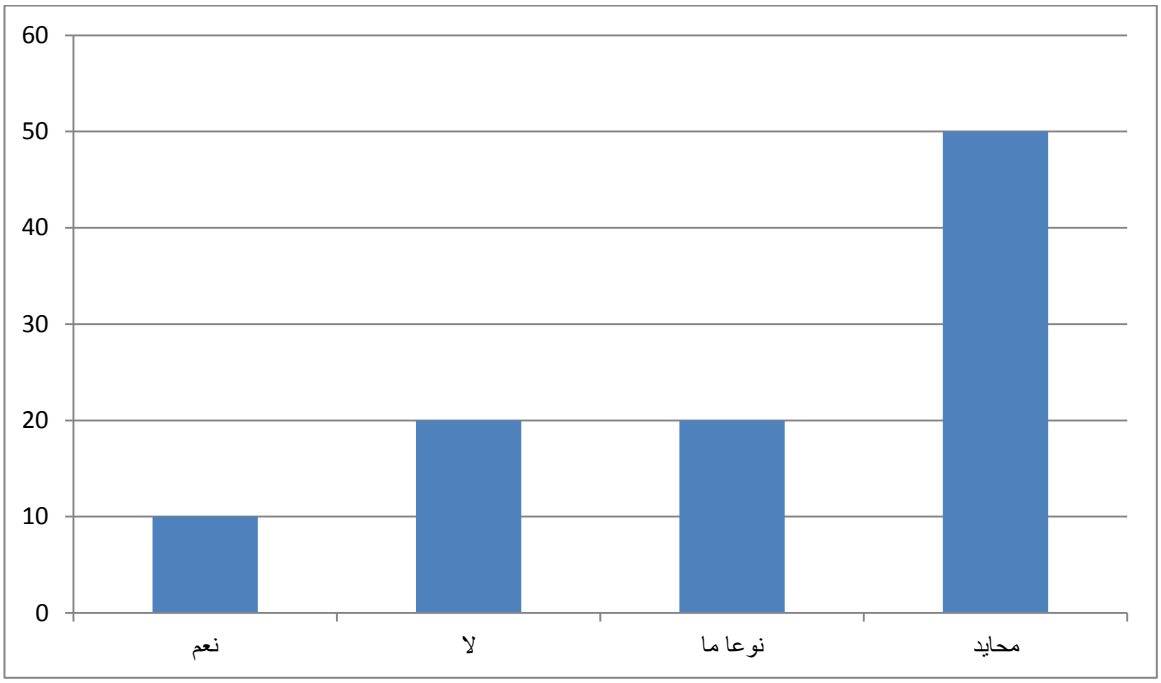
الشكل رقم-44-نتائج من ناحية المنافسين



المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

5-- أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات المبحوثين على فقرات المسؤولية الاجتماعية تجاه تعاملها مع المنافسين كانت بنسبة 40% للإجابات بنوعا ما،تلتها الإجابات بمحايد بنسبة 30% و لا بنسبة20%،و في الأخير الإجابات بنعم بنسبة 10%،فنستنتج وجود ترددات بين العاملين لعدم قدرة الشركة ادراكها لموقعها بين المنافسين و كيفية التعامل معهم.

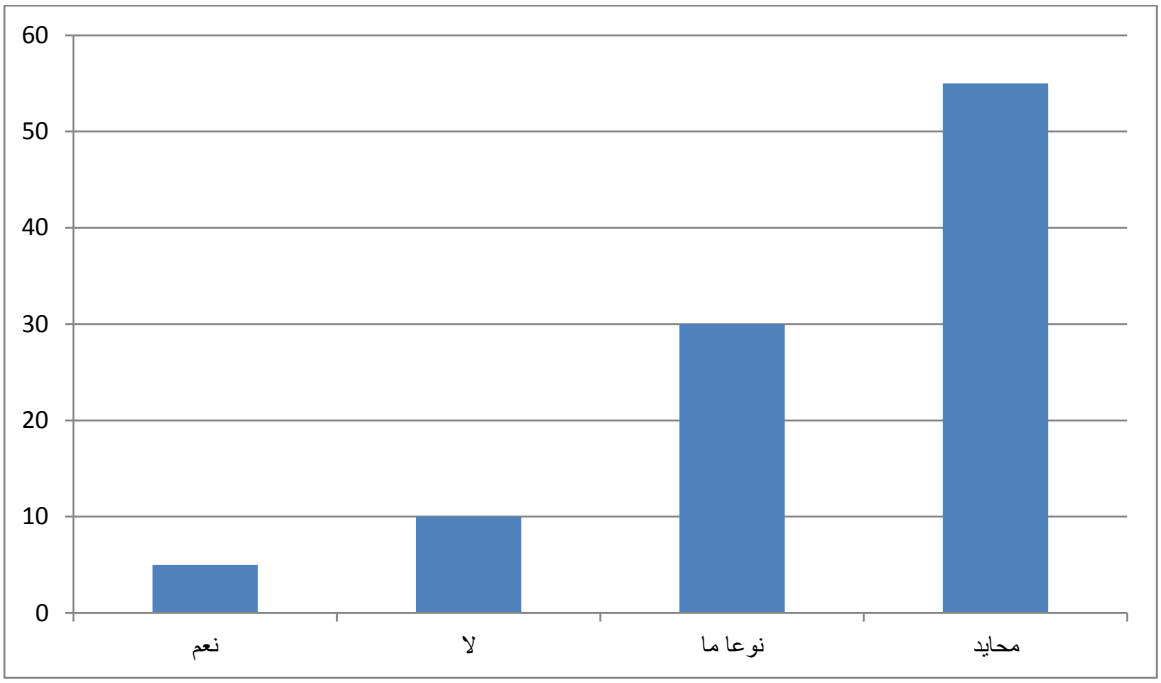
الشكل رقم-45-نتائج من ناحية جماعات الضغط



المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

6- أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات المبحوثين على فقرات المسؤولية الاجتماعية للشركة و تعاملها مع جماعات الضغط بنسبة 50% لمحايد وتقاسمت كل من نوعا ما ولا نسب متساويةب20% لتأتي الإجابة بنعم في المركز الأخير بنسبة 10% وتفسر النتيجة على سرية الشركة في تعاملها مع جماعات الضغط و عدم الدراية الكافية من هذه الناحية للعلملين فيها.

الشكل رقم-46-نتائج البعد البيئي



المصدر:من إعداد الطالبة بالإعتماد على بيانات الاستبيان

7-تشير نتائج التحليل الوصفي إلى أن إجابات المبحوثين على فقرات المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة كانت منخفضة و معضمهم فضل عدم الإجابة بنسبة55 % ونوعا ما بنسبة30 %،أما لا بنسبة10 % و في المرتبة الأخيرة نعم ب 5% و تفسر هذه النتيجة على عدم وجود اتفاق بين أفراد العينة على أن الشركة ليس لها اهتمامات كبيرة تجاه البيئة، ،أي أنه ليس هناك الحس البيئي لذا المؤسسة في حين أنه للمؤسسة و عند استجواب المسؤول لاحظت أن للمؤسسة عدت مشاركات من ناحية إهتماماتها بالجانب البيئي و لهذا ربما لا يوجد دراية للعاملين بما تقوم به المؤسسة في هذا الجانب .

خلاصة الفصل:

من خلال ماتم التوصل إليه من علاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال نموذج الدراسة التطبيقية و النظرية فإننا سنقوم باختبار صحة الفرضيات من أجل التعرف على مدى تبني و تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات.

اختبار الفرضية الأولى:

إن تطبيق و نجاح المسؤولية الاجتماعية في المنظمة يجعلها تحقق أهدافها المنشودة وصولا إلى تنمية إقتصادية مستدامة.

-من خلال ما أظهرته النتائج و الدراسة النظرية اثبتت صحة الفرضية أن منظمات الاعمال اذا ما تبنت مقاربة المسؤولية الاجتماعية ستساهم في تحقيق رفاهية المجتمع،و سيعزز من سمعتها و علامتها التجارية,كما أن ذلك سينمى درجة الرضا لدى الافراد العاملين لديها،و تحسين العلاقة مع أصحاب المصالح و الاستماع لأرا،و بالتالي تحقيق النجاح و تدعيم تنافسيتها التي من شأنها أن تعزز و تضمن لها البقاء و الاستمرارية.

اختبار الفرضية الثانية:

-من خلال ما أظهرته نتائج الدراسة لصحة الفرضية أن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على الأخلاقيات و شخصية الانسان،و ضميره أي أن أخلاقياته تساعده على العمل، و تحرص على تجنب أي علاقات قد تبدو أنها تفقد الموضوعية والاستقلال عند القيام بالأعمال، وتعمل على مقاومة التأثيرات الجانبية عند القيام بتنفيذ الأعمال والتجرد في التفكير والحيادية أثناء تأدية

الأعمال وعدم التحيز،كما تحرص على الأمانة والاستقامة ومراعاة توازن المصالح والانحياز لمصلحة الشركة، وأن أخلاقيات الأعمال تزيد من قدرتها المهنية على تحسين العمل و إتقانه وحفظ الأسرار،كذلك تبين أهمية التحلي بالصدق في أداء الواجبات والنزاهة والعفة أثناء تأدية العمل ، بالإضافة إلى التحلي بالعدل عند القيام بالأعمال.

اختبار الفرضية الثالثة:

و من خلال الدراسة التطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر–تلمسان– لمدى تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية كانت النتائج كالتالي:

–أظهرت نتائج الدراسة وجود للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها داخل المؤسسة(المسئولية نحو البيئة ،المسؤولية نحو الزبائن ، المسؤولية نحو المجتمع المحلي،المسؤولية نحو العمال)و على تحقيق القدرة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في المؤسسة الجزائرية.

حيث بينت النتائج أن المؤسسة وانطلاقا من مسئوليتها الاجتماعية تربط الأداء البيئي برسالتها وأن لديها برامج تشارك من خلالها في حماية البيئة وفي تجميل المنطقة المحيطة وتشجيرها للحفاظ على البيئة لكن ليس بنسبة كبيرة،كما تبين أن الشركات تحرص على تقديم خدمات من السهل الحصول عليها من جانب الزبائن ، وتقدم منتجات أمينة عند الاستعمال وبأسعار مناسبة ،كذلك تبين أن المؤسسة تقدم مساهمات أو تبرعات لصالح المجتمع المحلي وهي تقدم الدعم المادي لإقامة المناسبات الدينية والوطنية في المجتمع المحلي، إضافة إلى أنها تقدم التمويل

للمنشئات التي تقام في المجتمع،وسعيها لتحقيق أرباح دون المساس بحقوق العاملين لديها ومراعتها لراحتهم والإستماع لهم،بدون أن تنسى كيفية التعامل و الإهتمام بأصحاب المصالح.

الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لاحظنا تعاظم اهميته في نجاح المؤسسات و الرفع من كفاءتها و فعاليتها،وقد أصبح يمثل التوجه الأخلاقي الذي عرف تطورا سريعا خصوصا في ظل تزايد الفضائح و الأزمات التي باتت تسببها المؤسسات.

وعلى الرغم من تفاوت مستوى المسئولية الاجتماعية من بلد لآخر، إلا أن المؤشرات تؤكد على تزايد الدور الاجتماعي الذي تلعبه الشركات في المجالات الاجتماعية ، إلا أن هذا الدور مازال محدودا ولا تشعر به سوى نسبة ضئيلة من أفراد المجتمع .كما أن هناك مجالات كثيرة تساهم الشركات فيها بشكل بسيط، مثل تحسين أحوال العاملين بها، أو تلبية احتياجات المستهلكين أو حماية البيئة .وعلى الرغم من زيادة حدة التيار الذي يؤكد على أهمية المسئولية الاجتماعية لرأس المال، إلا أن الحقائق والمؤشرات تؤكد عدم اضطلاع الشركات بهذه المسئولية على النحو المرغوب أو المتوقع.
و من أهم النتائج المتوصل إليها:

- ✓ من خلال تتبع النظريات و الدراسات و الواقع العملي للمسؤولية الاجتماعية يتضح بشكل جازم أنه لا يمكن لتلك المسؤولية أن تنتشر و تنمو بمفهوم العلمي الحقيقي إلا من خلال تبنى الأسرة لها خاصة الأم،حتى ينشأ الأبناء و قد تشربوها،و فهمو أليا تها،و أمنوا بأهميتها للمجتمع،و أيقنو بدورها في تنمية اقتصاد الدولة،و تطوير الأداء بالمؤسسات المختلفة التى يفترض أن يكونوا هم من يقودونها في المستقبل.
- ✓ إن الاهتمام بالعنصر البشري أصبح المرتكز الاساسي لنجاح المنظمات وتحقيق اهدافها فضلاً عن الاهتمام بمفهوم آخر هو المسؤولية الاجتماعية التي كانت تعبر في الماضي خلال فترة الستينات عن تعظيم الربح أما في الوقت الحاضر فأصبح المفهوم يقترن مع الجانب الاجتماعي للمنظمة.
- ✓ ويمكن بفضل المسؤولية الاجتماعية للشركات أن تتحسن إمكانية التنبؤ بأكثر المخاطر قدرة على التوسع وإمكانية إدارتها. ومن شأن تحقيق فعالية في إدارة المخاطر المتعلقة بالحوكمة والمخاطر القانونية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية وغيرها من المخاطر القائمة في بيئات

يتزايد فيها التعقيد أن يحسِّن من الأمن والاستقرار عامة. ويمكن تحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر وإدارتها بوسائل عديدة منها مراعاة مصالح جميع الأطراف المشاركة والمتأثرة.

- ✓ وكي تنجح الشركات في مهامها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية فإن عليها وفقاً للدراسة أن تلتزم بثلاثة معايير تشمل: الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام الشركة للبيئة الداخلية (العاملين)، والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع)، ودعم المجتمع ومساندته، وأخيراً: حماية البيئة، سواءً من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذي تقدمه الشركة للمجتمع مع البيئة، أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة.
- ✓ ويضمن التزام الشركات بتلك المعايير قيامها بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية، ما يؤدي إلى دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها، والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقاً، إضافة إلى المساهمة في سدّ احتياجات المجتمع ومتطلباته الحياتية والمعيشية الضرورية، إضافةً إلى إيجاد فرص عمل جديدة من خلال إقامة مشاريع خيرية واجتماعية ذات طابع تنموي.
- ✓ كذالك أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من الأمور التى تساهم في تحفيز الموظفين،أيضا في رفع مستوى الرضا الوظيفي في منشأت الأعمال،حيث تضفى هذه الاسهامات المقدمة شعورا بالرضا الذاتى على الموظفين،نابعا من احساسهم باسهامهم في تقديم القيمة للمجتمع الذي يعيشون فيه.
- ✓ غياب ثقافة العطاء للتنمية حيث أن معظم جهود الشركات تنحصر في أعمال خيرية غير تنموية مرتبطة بإطعام الفقراء أو توفير الملابس أو الخدمات لهم دون التطرق إلى مشاريع تنموية تغير من المستوى المعيشي للفقراء بشكل جذري و مستدام.
- ✓ لازال هناك غموض و عدم دراية كافية من جانب كل الأفراد و الشركات و المجتمع ككل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات و ابعادها و مدى تطورها،و كذلك بمدى فعاليته و كيفية بلورته و الافادة منه.

و من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن اعطاء بعض الاقتراحات التي يمكن للمؤسسات الحالية و التي في طريق التأسيس أخذها بعين الاعتبار:

- ✓ من المهم ألا تتخذ المنشآت قيامها بالمسئولية الاجتماعية كوسيلة للدعاية أو المظهر الاجتماعي، كما أنه إذا كانت المنشأة في بداية أدائها للمسئولية الاجتماعية، فمن الأفضل أن تبدأ ببرامج تدريجية يمكنها أداءها بنفسها مثل: تدريب الموظفين والرعاية الاجتماعية لهم أو التفاعل مع أنشطة الحفاظ على البيئة.

- ✓ كما يعد الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية من الأمور التي تساهم في تحفيز الموظفين، حيث يعد الاهتمام بالمسئولية الاجتماعية من الأمور التي تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الرضا الوظيفي في منشآت الأعمال؛ حيث تضفي هذه الإسهامات المقدمة شعورًا بالرضا الذاتي على الموظفين، نابعًا من إحساسهم بإسهامهم في تقديم القيمة للمجتمع الذي يعيشون فيه.

- ✓ ويجب أن يتم إدراج المسؤولية الاجتماعية ضمن منهج أوسع وأعم، وهو منهج السلوك المهني وذلك لتثقيف الأجيال بمختلف مراحلهم العمرية والدراسية بمفاهيم المسؤولية الاجتماعية التي تكفل لهم معرفة السلوكيات الأخلاقية غير المقبولة التي تتمثَّل في رغبة الشركات تحقيق أرباح وعوائد مالية مجزية من خلال أنشطة غير مقبولة كتشغيل الأطفال وهضم حقوق الكبار والإخلال بالمساواة في الأجر وتشغيل المحتاج في ظروف بيئية مضرة.
- ✓ وعلى الإعلام مسئولية كبرى في المساعدة على تحقيق ذلك من خلال محاولة القضاء على الحساسية الموجودة لدى أصحاب رؤوس الأموال بأن ما يتم دفعه للمسؤولية الاجتماعية يُعتبر ضريبة تُفرض عليهم واستبداله بأن ما يُدفع هو مساهمة في واجب وطني يعود بالنفع عليهم أولاً، ومحاولة أيضاً التفريق بين الهبات والتبرعات من جهة.. وبين ما يتم صرفه لتحسين البيئة التي تعمل بها تلك الشركات، ويمكن أن يتم ذلك من خلال عمل توازن في التغطيات الإعلامية مع الجهود المبذولة في المسؤولية الاجتماعية.

- ✓ ويمكن بفضل المسؤولية الاجتماعية للشركات أن تتحسن إمكانية التنبؤ بأكثر المخاطر قدرة على التوسع وإمكانية إدارتها. ومن شأن تحقيق فعالية في إدارة المخاطر المتعلقة بالحوكمة والمخاطر القانونية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية وغيرها من المخاطر القائمة في بيئات يتزايد فيها التعقيد أن يحسِّن من الأمن والاستقرار عامة. ويمكن تحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر وإدارتها بوسائل عديدة منها مراعاة مصالح جميع الأطراف المشاركة والمتأثرة.
- ✓ تستطيع المؤسسات التي تنجح في تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات أن تحسِّن من سمعتها بدرجة كبيرة. وتعدّ سمعة الشركة، أو صورتها، ذات أهمية بالغة لها، وهي ترتكز على قيم مثل الثقة، والمصداقية، والدقة، والجودة، والاتساق. ودائما ما تكون أية مؤسسة معرضة للمخاطر إذا كانت روابطها ضعيفة، بخلاف المؤسسة التي تعمل على أساس مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، فإن هذا النوع من المؤسسات تكون له قدرة أكبر على جذب وبناء علاقات فعالة وناجعة ضمن سلسلة التوريد. وفي هذا السياق، بمستطاع المؤسسات التي تتبنى مثل هذا المنهج أن تقيم علاقات مفيدة وطويلة الأجل من خلال تحسين المعايير، وبذلك تقلل من المخاطر.
- ✓ إن الجوانب المالية للمسؤولية الاجتماعية للشركات أيضا ذات فائدة جمّة. إذ تسفر الأنشطة والسياسات التي يتم تحديدها من خلال منهج متسق للإدارة عن تحسن الكفاءة التشغيلية وتوفير التكاليف. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يسفر تقييم أية عملية من حيث الجوانب البيئية والجوانب ذات الصلة بالطاقة عن فرص لتحويل قطعة أرض مخصصة لكب النفايات إلى منتزه يستمع به جميع العاملين، وبالتالي المساهمة في رفاهية المؤسسة بشكل إجمالي وحماية البيئة في الآن ذاته.
- ✓ ويعزز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات من القدرة على التعامل مع التغيير: إن أية مؤسسة/وزارة/شركة تنخرط في حوار منتظم مع أحد أصحاب المصلحة تكون في وضع ممتاز يخوّلها التنبؤ بالتغيرات التي قد تطرأ في الجوانب التنظيمية والاقتصادية والبيئية. وشيئا فشيئا يتزايد الوعي بأن الاعتبارات ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن أن تصبح ''رادارا'' للكشف عن اتجاهات السوق.

- ✓ أيضا من ناحية العمل بأخلاقيات الأعمال بمعنى على المنظمات زيادة التطبيقات الادارية للجوانب الأخلاقية و الاجتماعية في منظمات الدولة و القطاع الخاص،و متابعة الخروقات و محاسبة المنظمات على ادائها الأخلاقي و الاجتماعي الى جانب مكافأة الانجاز الاجتماعي و الأخلاقي و ترويجه باعتباره ممثلا لقاعدة حضارية و اجتماعية مقبولة و يقلل من الخروقات و الهدر في الموارد.
- ✓ ضرورة وجود ادارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل الشركات تتولى تخطيط و تنفيد البرامج و التنسيق مع الجهات ذات العلاقة،على أن تتبع الادارة العليا مباشرة،وتبادل الخبرة و التجارب العلمية فيما بينها و التعرف على نقاط القوة و الضعف لتطبيق أفضل الاساليب جدوى في مجالات المسؤولية الاجتماعية.

المراجع

أولا :الكتب باللغة العربية

- أسامة بشير الدياغ وأثيل عبد الجبار الجو مرد، "المقدمة في الاقتصاد الكلي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 430.
- إسماعيل شعبان، "مقدمة في اقتصاد التنمية"، دار هومه للطباعة والنشر، الجزائر، ص 58.
- أحمد عبد العزيز عجمية ود.علي الليثي:" التنمية الاقتصادية" الدار الجامعية الإسكندرية، 2001.
- أسامة المليحي،"المسؤولية المجتمعية والمواصفة الدولية ISO26000 " ندوة المركز المصري لمسؤولية الشركات 4-10-2009.
- د.بورحلة علال:" تحليل المنظمات"، مكتبة الرشاد للطباعة والتوزيع، الجزائر، 2006.
- بلال خلف السكارية "أخلاقيات العمل" الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
- تامر ياسر البكري،" التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001.
- جيمس جواتيني وريتشارد ستروب، "الاقتصاد الكلي، الاختيار العام والخالص"، ترجمة عبد الفتاح عبد الرحمن وعبد العظيم محمد، دار المريخ، الرياض، السعودية، 1999.
- حسين إبراهيم عيد:"دراسات في التنمية والتخطيط الاجتماعي"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، سنة 1990.
- حسين محمود حريم، "تصميم المنظمة"، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
- دوجلاس موسسيث، ترجمة بهاء ساهين، "مبادئ التنمية المستدامة"، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، طبعة أولى، 2006.
- الدوري زكريا مطلك، صالح أحمد علي: "إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة"، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
- طاهر محسن منصوري الغالبي وصالح مهدي محسن العامري،" المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2005.
- طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع"، دار وائل عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2008.

- طارق عبد العال حماد، "حوكمة الشركات، شركات قطاع عام وخاص ومصارف"، المفاهيم، المبادئ، التجارب، المتطلبات، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، 2007-2008.
- عبد الله الصعيدي،" مبادئ علم الاقتصاد"، مطابع البيان التجارية، دبي، 2004.
- عبد القادر محمد عبد القادر عطية، "اتجاهات حديثة في التنمية الاقتصادية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2002.
- علي حسين علي والآخرون، "الإدارة الحديثة لمنظمات الأعمال"، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 1999.
- عماد شيخ داود وآخرون،"الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية"، بيروت، مركز الدراسات، الوحدة العربية، الطبعة الأولى،2004
- د/عثمان محمد غنيم، ماجدة أحمد أبو زنط،" التنمية المستدامة، فلسفتها أساليب تخطيطها وأدوات قياسها"، دار صفاء، عمان ،الطبعة الأولى، 2007.

- فايز إبراهيم ،"التنمية الاقتصادية بين النظرية وواقع الدول النامية"، جامعة الملك سعود عمادة، شؤون المكتبات، الرياض، 1985.
- أ.د فريد فهمي زيادة ،"مدخل معاصر"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 268.
- كميل حبيب وحازم البنى، "من النمو والتنمية إلى العولمة والنعات"، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2000.
- كمال البكري، "التنمية الاقتصادية"، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ، سنة 1986.
- محمد عبد العزيز عجمية وإيمان عطية ناصف، "التنمية الاقتصادية"،دراسات نظرية وتطبيقية، قسم الاقتصاد بجامعة الإسكندرية، 2000.
- مايكل أيدجمان،"الاقتصاد الكلي،النظرية والسياسة"، ترجمة محمد إبراهيم منصور، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1999.
- ميشل تودارو،" التنمية الاقتصادية"، تعريب محمد حسن حسني ومحمود حامد محمود عبد الرزاق، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
- محمد أحمد علي وردم،" العالم ليس للبيع: مخاطر العولمة على التنمية المستدامة"، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2003.

- مدحت محمد العقاد، "مقدمة في التنمية والتخطيط"، دار النهضة العربية، بيروت، 1980.

- مؤيد السالم سعيد،" نظرية المنظمة"، دار وائل للنشر الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2005.
- محمد الصيرفي،" المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005.
- محمد مصطفى سليمان،" حوكمة الشركات ودور أعضاء مجالس الإدارة والمديرين التنفيذيين"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- مدحت مصطفى وسهير عبد الطاهر أحمد،" النماذج الرياضية"، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 1999.
- محسن أحمد الحضيري، حوكمة الشركات، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2005، ص ص، 22-23.
- نجم عبود نجم، "أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ،2005 .
-
- نجم عبود نجم، "أخلاقيات الإدارة في عالم متغير"، مجموعة النيل للنشر، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2006.

ثانيا:الكتب باللغة الفرنسية و الإنجليزية

- Adrian Fares, corporate governance in Egypt from a banking perpective, workochop : C.G from a banking perspective (CIPE), Egypt, February,5, 2003.
- Organization for Economic cooperation and development (OECD), « principles of corporale Governance (introduction), 2004.
على موقع الأنترنت www.oecd.dog
- REYNAUD. E, développement durable et entreprise : vers une relation symbolique, journée AIMS Atelier développement, ESSCA.
- Joël Ernult, Ar(vind Ashta, **Cahiers du CEREN 21**, Groupe ESC Dijon Bourgogne, France, 2007.
- Corine Gandron .le développement durable comme compromis .Québec ,2006.

❖ ANNICK SOUYET : directeur du développement durable, directeur associé du recherche, CR2SM, participé à l'écriture de cet ouvrage : « la responsabilité … sous le prisme du "RSE"sociétal de entreprise développement durable en 2009.

ثالثا:الملتقيات و المجلات

❖ أحمد عبد الكريم عبد الرحمن، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجالات، معوقات الوفاء بها (دراسة ميدانية)"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 11، العدد 2 ، عمان الأردن، 1997.
❖ بن جيمة مريم،بن جيمة نصيرة،مداخلة بعنوان"منظمات الأعمال و المسؤولية الإجتماعية"،كلية العلوم الإقتصادية،جامعة بشار.
❖ أ.د تامر البكري، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، كلية الاقتصاد، الأردن، عمان، "المسؤولية الاجتماعية واستدامة رأس المال الفكري"، بحث مقدم إلى المتقى الدولي الخامس لجامعة حبسة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، والمنعقدة تحت عنوان "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة" للفترة 13-2011/12/14 والمنظم من قبل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
❖ تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2002، المملكة الأردنية الهاشمية، 2002
❖ جيمس أرامز: التنمية بالمشاركة مع جميع الأطراف الرئيسية، مجلة التمويل والتنمية، صندوق النقد الدولي، العدد 03، سبتمبر 1994، ص
❖ د/خسابة عبد الله، التنمية الشاملة المستدامة – المبادئ والتنفيذ من مؤتمر ريو دي جانيرو 1992 إلى مؤتمر بالي 2007، الملتقى الدولي حول ، التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، ماي، 2007، منشورات جامعة فرحات عباس، سطيف.
❖ دهمش نعيم، أسحق أبو زرعفاف، تحسين وتطوير الحاكمة المؤسسية في البنوك، مجلة البنوك في الأردن، العدد العاشر، المجلد الثاني والعشرون، ديسمبر 2003.
❖ أ.صديقي خضرة ،مداخلة بعنوان: المسؤولية الاجتماعية في ظل حوكمة الشركات، جامعة بشار.
❖ د/عماري عمارك إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، ورقة عمل ضمن الملتقى الدول حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، ماي، 2007، منشورات جامعة فرحات عباس، سطيف.
❖ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، دراسة عن إدماج البعد البيئي في الخطط الإنمائية، ج2، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الأمم المتحدة، نيويورك،1999

- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية :"كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة" منشورات الأمم المتحدة، 2006.
- محمد عادل عياض:دراسة نظرية لمحددات سلوك حماية البيئة في المؤسسة"/ مجلة الباحث، عدد 07، 2009-2010، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- محمد حسن يوسف، محددات الحوكمة ومعاييرها (مع إشارة خاصة لنمط تطبيقها في مصر) يونيو 2007، عن المؤتمر العلمي الأول، حول "حوكمة الشركات ودورها في الإصلاح الاقتصادي"، خلال الفترة 15-16 تشرين لاأول 2009، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد.
- على موقع الأنترنت: www.saaid.net/deat/hasn/howkama.doc
- مقدم وهيبة، "سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال"، مداخلة إلى قسم إدارة الأعمال، جامعة مستغانم، 2011
- مقدم وهيبة ، دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة، ورقة بحث منشورة على موقع الأنترنت:
- wikpedia.com.www

رابعا:الأطروحات

- الحمدي فؤاد محمد حسين، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، أطروحة دكتوراه، جامعة المنصورة، كلية الاقتصاد، 2003.
- خلوف عضلة، رسالة تخرج لنيل شهادة ماجستير "حوكمة البنوك ودورها في تفعلي حوكمة الشركات والحد من التعثر المؤسسي، جامعة الجزائر، 2009-2010.
- الطاهر خامرة، المسؤولية البيئيى والاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية فقي تحقيق التنمية المستدامة – حالة سونطراك- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، جامعة قاصدي صالح مرباح، ورقلة، 2006-2007.
- عبد الله الحرسني حميد، السياسة البيئية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير ،غير منشورة، جامعة الشلف2005.
- مسان كرومية:"المسؤولية الاجتماعية ميزة استراتيجية" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2010/2009.
- محي الدين حمداني ،مذكرة تخرج لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، بعنوان "حدود التنمية المستدامة في الاستجابة لتحديات الحاضر والمستقبل" للطالب ، 2008-2009، الجزائر.
- مهري شفيقة، رسالة تخرج لنيل شهادة ماجستير حول الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية، جامعة الجزائر 2011-2012.
- نرمين أبو العطا، "حوكمة الشركات، سبل التقدم مع إلقاء الضوء على التجربة المصرية"، مجلة الإصلاح الاقتصادي، العدد 8، يناير 2008.

خامسا:مواقع على الأنترنت

- WWW.CSRKUWAIT.COM
- WWW.NOVETHIC.FR
- www.uninfo.state.gov
- **http://www.saaid.net/doat/hasn/hawkama.doc**
- org.wikipdia.en.www

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

جامعة ابي بكر بلقايد.

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

الاستبيـان

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية.

المسؤولية الاجتماعية للشركات و اثرها على التنمية الاقتصادية.
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر–تلمسان–

إعداد الطالبة :

– خزاري حورية.

تحت إشراف:

– أ.حاج سليمان هند.

أخـي :

هذا استبيان في إطار بحث علمي، الرجاء الإجابة على كل الأسئلة بكل موضوعية، وثق أنها لن تستخدم سوى لغرض البحث مع احتفاظنا بالسرية التامة للمعلومات التي سنتحصل عليها والتي تقتضيها جوانب البحث، هدفنا إثراء البحث العلمي وفهم بعض الظواهر في المنظمات الصناعية لا غير.

ضع علامة : × في الإجابة الصحيحة

الوظيفة:.....

بيانات شخصية.

1- السن : أقل من 20 سنة { } من 20-29 سنة { }
من 30-39 سنة { } من 40-49 سنة { }
من 50-59 سنة { } أكثر من 60 سنة { }

2- الجنس: ذكر{ } أنثى{ }

3- الحالة المدنية: متزوج{ } مطلق { } أعزب{ } أرمل{ }

4- عدد أفراد الأسرة الذين تعولهم ..... تملأ بالأرقام /3.2.1....

5- منطقة الإقامة: .....

6- المستوى التعليمي: إبتدائي { } متوسط{ } تكوين مهني{ } ثانوي { } جامعي{ }.

7- الخبرة (الأقدمية في العمل):

أقل من 5 سنوات { } من 5-9 سنوات { }
من 10-14 سنة { } من 15-19 سنة { }
من 20-24 سنة { } من 25-29 سنة { }

1-الجانب الاقتصادي:

1-المؤسسة تحقق ربح إقتصتادي دون المساس بمستويات الأجور.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2- تسعى المؤسسة إلى تحقيق مردود و عوائد مالية تتناسب و حجم الاستثمارات.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3-تسعى المنظمة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4-الصدق في جميع تعاملاتها الاقتصادية بيعا و شراء بأساليب واضحة و غير ملتوية.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

5-العمل على تحقيق أقصى الأرباح بطرق شفافية.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2-الجانب القانوني:

1- تلتزم المنظمة بالتشريعات و القوانين و التوجيهات الصادرة عن الحكومة.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2-الالتزام بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية و الطبية للعمال.

-نعم { } لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3-تحترم منظمتكم القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية و الامراض و الحوادث الناتجة عن العمل.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4-تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل النقابات العمالية.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

5- تعطي المنظمة أولوية نحو تسديد كافة الالتزامات الضريبية و الرسوم المقررة و عدم التهرب منها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3-الجانب لاأخلاقي:

1-تتواق رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف و قيم المجتمع.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2-تملك المؤسسة نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري بشتى انواعه.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3-تسعى إدارتكم لمراعاة حقوق الانسان و كذا إحترام عادات و تقاليد المجتمعات.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4- هناك مكافأت للأداء الجيد و السلوك الأخلاقي كالصدق و الأمانة و معاقبةالسلوك اللأخلاقي في أداء العمل.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4-الجانب لانساني:

1-تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للجميع من مدارس و مستشفيات و برامج الاسكان و غيرها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2-تقديم تسهيلات و مساعدات لأداء مناسك الحج و العمرة.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3-تقدم المؤسسة المساعدات و التبرعات للمشاريع الخيرية مثل مراكز الطفولة،المعوقين،الشيخوخة....

-نعم { } لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4- تقوم المنظمة برعاية نشاطات و أحداث محلية كعيد الشجرة،عيد المرأة....

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

5-لأجل الزبون:

1_ تعمل المؤسسة جاهدة على ابراز السمعة و الصورة المتميزة في مجال عملها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2- تسعى المؤسسة لتقديم أفضل الخدمات و الاهتمام بحاجات الزبائن و تسهم في اشباع احتياجاتهم الفعلية.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3- تقوم المؤسسة بتقديم المعلومات بسرعة و اشعار الزبائن بالخدمات الجديدة في حينها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4- تتبع المؤسسة سياسة تسعيرية تستقطب و تحافظ على الزبائن و بناء جسور الثقة و الولاء.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

5- تستجيب المؤسسة بشكل مرن و سريع للتغيرات في احتياجات الزبائن مثل الشكاوي و تساهم في حلها بصورة عاجلة.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

6- قيام المؤسسة باستقصاءات دورية لقياس مدى رضا الزبون عن خدماتها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

6-لأجل المنافسين:

1- تدرك المنظمة خصائص الخدمات التي تقدمها المنظمات المنافسيه.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2-- تتبع المؤسسة نظام معلومات موثوق حول المنافسين و فرص و التهديدات التى تواجهها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3- لدى المؤسسة ادراك واضح بموقفها و المركز الذي تحتله بين منافسيها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4- تسعى المنظمة لتبادل المعرفة و الخبرات مع المؤسسات المختلفة.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

7-لأجل جماعات الضغط:

1-- لدى المنظمة الرغبة الدائمة و المستمرة بالتعامل الموثوق و الجيد مع منظمات الضغط الاجتماعي.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2- تقوم المنظمة بتقديم معلومات دقيقة و موثوقة للصحافة و الاعلام حول طبيعة عملها و أنشطتها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3-هناك تعامل جيد مع جمعيات حماية المستهلك.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4-هناك احترام دور النقابات العمالية.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

8-لأجل البيئة:

1- من الاهداف التي تسعى لها المؤسسة التشجير و زيادة المساحات الخضراء في بيئة عملها.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

2- تستخدم المؤسسة سياسة المحافظة على الطاقة و عدم تبديدها كاطفاء الأنوار،الحواسيب قبل الخروج من العمل.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

3-توافق المؤسسة على المشاركة في تسطير برامج لحماية البيئة و المجتمع .

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

4-تحرص المؤسسة على الاقتصاد و الاستغلال الأمثل للموارد في اطار حماية البيئة.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

5-تدعم و تسعى المؤسسة خلق صناعات صديقة للبيئة.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

6-تتعاون المؤسسة و تساعد الهيئات و الجمعيات ذات التوجه الدائم لحماية البيئة.

-نعم { } -لا { } -نوعا ما { } -محايد { }

شكرا جزيلا

الصفحة	الموضـــــــــــــــــــــــــــــوع
	التشكرات
	الإهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	فهرس الملاحق
أ	مقدمة عامة
ب	إشكالية البحث
ت	فرضيات الدراسة
ث	أهداف الدراسة
ج	أهمية الدراسة
ح	طرق الحصول على المعلومات
خ	دوافع اختيار الموضوع
د	الدراسات السابقة
ذ	خطة و هيكل البحث
الفصل الأول	**مـــــــدخل عـــــــــام للنمـــــــو و التنـــــــمية الإقتصـــــــادية**
12	مقدمة
13	المبحث الأول:مدخل إلى النمو
13	المطلب الأول:تعريف النمو الإقتصادي
18	المطلب الثاني:نظريات النمو الإقتصادي
18	النظرية الكلاسيكية
18	النظرية النيو كلاسيكية
20	النظرية الحديثة
21	المطلب الثالث:أنواع النمو الإقتصادي
21	النمو الطبيعي
21	النمو العابر
22	النمو المخطط
23	المطلب الرابع:استيراتجيات النمو الإقتصادي
23	استيراتجيات النمو المتوازن
23	استراتجيات النمو الغير متوازن
24	المطلب الخامس:مصادر النمو الإقتصادي
29	المبحث الثاني:ماهية التنمية الإقتصادية
29	تمهيد
30	المطلب الأول:تعريف التنمية الإقتصادية
33	المطلب الثاني:نظريات التنمية الإقتصادية في الفكر الإقتصادي القديم و الحديث

نظرية أدم سميث	33
نظرية ميل	35
نظرية شومبيتر	35
النظرية الكينزية و النيوكنزية	37-36
نظرية روستو	38
نظرية الدفعة القوية	39
نظرية النمو المتوازن	39
نظرية النمو الغير متوازن	40
المطلب الثالث:متطلبات و عناصر التنمية الإقتصادية	41
1-عناصر التنمية الإقتصادية	41
2-متطلبات التنمية الإقتصادية	42
المطلب الرابع:أهداف و مقاييس التنمية الإقتصادية	45
1-أهداف التنمية الإقتصادية	45
2-مقاييس التنمية الإقتصادية	48
المطلب الخامس:مصادر تمويل التنمية الإقتصادية و معوقاتها	50
1-مصادر تمويل التنمية الإقتصادية	50
-مصادر تمويل داخلية	50
-مصادر تمويل خارجية	53
2-معوقات التنمية الإقتصادية	54
-معوقات إقتصادية	54
-معوقات غير إقتصادية	57
خلاصة الفصل	59
الفصل الثاني	**المسـؤولـية الإجتماعيـة للمؤسسـات**
مقدمة	57
المبحث الأول: الاطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.	58
المطلب الأول: مفاهيم حول المنظمة	59
المطلب الثاني: الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية	64
1-تعظيم الأرباح	64
2-الوصاية	65
3-نوعية الحياة	69
المطلب الثالث: نظريات المسؤولية الاجتماعية	72
1-النظرية النيوكلاسيكية	73
2-نظرية الوكالة	73
3-نظرية أصحاب المصالح	74
المطلب الرابع: مفهوم المسؤولية الاجتماعية	75
المطلب الخامس:المؤيدون والمعارضون لتبني المنظمة للمسؤولية الاجتماعية	84

1- المؤيدون	84
2-المعارضون	86
المبحث الثاني: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية	88
المطلب الأول: مساهمة الأمم المتحدة في نشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة	88
المطلب الثاني: أنماط و أبعاد المسؤولية الاجتماعية	90
1- أنماط أو مناهج المسؤولية الاجتماعية	90
2- أبعاد المسؤولية الاجتماعية	93
المطلب الثالث: عناصر و مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة	96
1- عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة	96
2- مبادئ المسؤولية الاجتماعية	99
المطلب الرابع : عوامل ظهور المسؤولية الاجتماعية و أهميتها	103
1- عوامل ظهور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	103
2- أهمية المسؤولية الاجتماعية	104
المطلب الرابع:فوائد المسؤولية الاجتماعية و كيفية تطبيقها	106
1- فوائد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال	106
2- كيف تطبق المسؤولية الاجتماعية في مؤسساتنا؟	107
خاتمة الفصل	108
الفصل الثالث التداخـــــلات و أثر المســـــؤولية الاجتمـــاعية في التنـــمية الاقتصـــــادية	
مقدمة	109
المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال	110
تمهيد	110
المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال	110
المطلب الثاني: مصادر القيم الأخلاقية و ثقافة المنظمة.	112
1-مصادر القيم الأخلاقية في المنظمة	112
2- ثقافة المنظمة وأخلاقيات الأعمال	114
المطلب الثالث:المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة	116
المطلب الرابع:أهمية أخلاقيات الأعمال في المنظمة	117
المطلب الخامس:العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال	118
المبحث الثاني: حوكمة الشركات والمسؤولية الاجتماعية	123
تمهيد	123
المطلب الأول: مفهوم حوكمة الشركات	123
المطلب الثاني:مبادئ و محددات حوكمة الشركات	126
1- مبادئ حوكمة الشركات	126
2- محددات حوكمة الشركات	128
المطلب الثالث: خصائص وأهداف حوكمة الشركات	131
1- خصائص حوكمة الشركات	131

2- أهداف حوكمة الشركات	134
المطلب الرابع: ركائز وأهمية حوكمة الشركات	136
1-: ركائز حوكمة الشركات	136
2-أهمية حوكمة الشركات	137
المطلب الخامس:المسؤولية الاجتماعية استنادا إلى خصائص حوكمة الشركات	141
المبحث الثالث: التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية	142
تمهيد	142
المطلب الاول:الإطار النظري و السياق التاريخي للتنمية المستدامة	143
1- الاطار النظري للتنمية المستدامة	143
2- السياق التاريخي للتنمية المستدامة	144
المطلب الثاني: مفهوم التنمية المستدامة	148
المطلب الثالث: مقومات أو ركائز التنمية المستدامة	150
المطلب الرابع: عناصر وأهداف التنمية المستدامة	154
1- عناصر التنمية المستدامة	154
2- أهداف التنمية المستدامة	158
المطلب الخامس: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة وأثرها على التنمية الإقتصادية	161
1- علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة	161
2- أثر و علاقة المسؤولية الاجتماعية على التنمية الاقتصادية	163
خاتمة الفصل	165
واقع تبنـــي المسؤوليـــة الاجتماعيـــة في اتصالات الجزائر- تلمســـــان-	**الفصل الرابع**
مقدمة	166
المبحث الأول:تقديم شركة اتصالات الجزائر	167
المطلب الأول:نبذة تاريخية عن المؤسسة	167
تمهيد	167
1-ميلاد اتصالات الجزائر	168
2-الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر	168
المطلب الثاني:أهداف و نشاطات اتصالات الجزائر	169
1-أهدافها	169
2-نشاطاتها	169
المطلب الثالث: فروع مجمع اتصالات الجزائر وهياكلها	170
1- فروع مجمع اتصالات الجزائر	170
2-هياكلها	172-171
المطلب الرابع:تحديات و انجازات اتصالات الجزائر	173
1- التحديات لاتصالات الجزائر منذ نشأتها	173
2- حصيلة الإنجازات اتصالات الجزائر	174

المطلب الخامس:فرع تلمسان و تحول اتصالات الجزائر	180
1- اتصالات الجزائر في طريق التحول	180
2- فرع اتصالات الجزائر-تلمسان-	183
المبحث الثاني:المزايا الاجتماعية للمؤسسة	184
المطلب الأول:الالتزامات الاجتماعية و بعض النشاطات في المجال الاجتماعي	184
1- الالتزامات الاجتماعية	184
2- بعض نشاطات المؤسسة من جانب تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية	186
المطلب الثاني:دراسة وتحليل نتائج الاستبيان	226-188
المطلب الثالث:النتائج المتوصل إليها و تحليل الفرضيات	233-227
خلاصة الفصل	236-234
خاتمة عامة	243-237
قائمة المراجع	249-244
الإستبيان	255-251
الفهرس	262-257

ملخص:

إن الطريق نحو التنمية الاقتصادية يمر حتما عبر المؤسسة الاقتصادية الفعالة من التحكم في كفاءتها الانتاجية التى لا تتحقق إلا عبر محاكاة بيئتها الداخلية و الخارجية هذه الأخيرة التى فرضت استهداف الاستمرارية حتى قبل الربح المطلق و ذلك عن طريق تبني المؤسسات المسؤولية الاجتماعية التى أصبحت شعارا ترفعه منظمات الاعمال الناجحة و الرائدة، من خلال بذل الكثير من الجهود للاهتمام بهذا المفهوم، وادماجها ضمن متطلبات أدائها، مما يستوجب إدراجه ضمن أولوياتها القصوى و على كافة مستوياتها الادارية، إذ أن المنظمة التى تقوم بتبنى المسؤولية الاجتماعية في أعمالها في العصر الحالي تجد نفسها غارقة تدريجيا في دوامة من المشاكل، بل و المتناقضات التى لا حصر لها، وقد تواجه عدم رضا أصحاب المصالح.

الكلمات المفتاحية:التنمية الإقتصادية ،المسؤولية الإجتماعيةللمؤسسات، مؤسسة إتصالات الجزائر.

Résumé

Le développement économique passe impérativement par des entreprises efficaces et performantes, dont la nécessité de faire interagir l'environnement internes et externes. L'entreprise recherche en premier lieu la continuité et ensuite vient le profit, en adoptant une responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) qui est devenu un mode managérial suivit par les entreprises performantes, en l'intégrant à toutes les fonctions de l'entreprise. De nos jours, l'entreprise qui n'adopte pas la RSE risque de se retrouver confronter à de nombreux problèmes, dont l'insatisfaction des parties prenantes des effets négatifs des activités de l'entreprise.

C'est dans ce sens que nous nous sommes intéressés à étudier l'état des lieux de la RSE au sein de l'entreprise publique ALGERIE TELECOM- TLEMCEN- où nous avons administré un questionnaire à 40 salariés de l'entreprise.

Mots clés : Economique de développement, La responsabilité sociale des l'entreprises (RSE), Entreprise Algérie télécom.

Abstract

Economic development necessarily involves effective and successful companies, including the need to interact with the internal and external environment. The company is looking primarily the continuity and then comes the profit, by adopting a social responsibility (CSR) has become a managerial fashion followed by successful companies, integrating all functions of the business. Today, the company does not adopt CSR risk of finding confront many problems, including dissatisfaction of stakeholders of adverse effects of business activities.

It is in this sense that we are interested in studying the state of play of CSR in the public company ALGERIA TELECOM- TLEMCEN- where we administered a questionnaire to 40 employees of the company.

Key words : Economic Development, Social Responsibility (CSR), Organization Algeria telecom.