مجلة دراسات وأبحاث

المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية

Dirassat & Abhath

The Arabic Journal of Human and Social Sciences

ISSN: 1112-9751

عنوان المقال:

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية

دراسة حالة مؤسسة موبليس فرع بشار

أ. بخدة شهرزاد

جامعة طاهري محمد بشار

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية

-دراسة حالة مؤسسة موبليس فرع بشار-

أ.بخدة شهرزاد

جامعة طاهري محمد بشار

ملخص:

باتت المسؤولية الاجتماعية القضية الأكثر أهمية لإدارة المؤسسات، وذلك لأنها تلعب دورا محوريا في عملية تحقيق الأبعاد الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة. وعليه تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لتقديم تقييم واضح لمدى مساهمة المؤسسات العمومية في تحقيق التنمية المستدامة. كما تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة العمومية موبيليس ودورها في تعزيز أبعاد التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، أبعاد التنمية المستدامة، المسؤولية البيئية، مؤسسة موبيليس.

Abstract:

Social Responsibility has become the most important corporate governance issue، because it plays a pivotal role in the process of achieving economic, social and environmental dimensions for sustainable development. This study aims to identify the concept of corporate social responsibility to provide a clear assessment of the extent of the contribution of public institutions in achieving sustainable development. This study aims to highlight the reality of the social responsibility of public institution Mobilis and its role in promoting sustainable development dimensions.

Keywords: Corporate social responsibility, sustainable development dimensions, environmental responsibility, Mobilis Foundation.

مقدمة:

تهدف المؤسسة الاقتصادية بشكل عام إلى تحقيق الأداء الاقتصادي عن طريق تعظيم أرباحها، غير أن هذا الأمر قد يترتب عليه العديد من الآثار السلبية في المجتمع. وهذا دفع بالعديد من المؤسسات إلى محاولة دمج البعد الاقتصادي والاجتماعي في آن واحد من خلال ما يعرف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، عن طريق تحقيق مجموعة من الأهداف لصالح المجتمع. فاكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين يساعدان على خدمة أهداف المؤسسة الاقتصادية، وعلى هذا الأساس فلابد على المؤسسة من أن تسعى إلى تحقيق رفاهية المجتمع من خلال تحسين الظروف البيئية والحد من الآثار السلبية التي يسببها النشاط الاقتصادي، عن طريق تقليص التلوث وبالتالي تحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

أصبح مفهوم التنمية المستدامة من المفاهيم الحديثة التي لا يمكن تجنبها وعزلها عن الواقع الاقتصادي، حيث يحتل مركزا بارزا في عالم الأعمال، وذلك لكونه يعمل على حل المشاكل التي تسببها المؤسسات من تلوث وسوء استغلال الموارد الطبيعية والبشرية.

مشكلة الدراسة: تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على المدى الذي توصلت إليه مؤسسة موبيليس في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ودور هذا المفهوم في ترسيخ أبعاد التنمية المستدامة. ويمكن إدراك إشكالية الدراسة من خلال الإجابة على السؤال التالي:

ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة موبيليس في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة؟

و ينبثق عن هذا التساؤل، التساؤلات الفرعية التي تبرز عناصر إشكالية البحث وهي:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ؟
- ما هي أهم الأبعاد التي تميز التنمية المستدامة؟
- ما العلاقة التي تربط التنمية المستدامة بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية؟
- هل تبنت مؤسسة موبليس مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟ وهل تمكنت من خلاله من تحقيق أبعاد التنمية المستدامة؟

فرضيات الدراسة: استنادا إلى إشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية، والتي سيجري اختبارها للتوصل إلى جملة من النتائج والتوصيات:

الفرضية الرئيسية: " تساهم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة موبيليس في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة "

يمكن تجزئة هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية وهي:

- تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين والزبائن في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.
- تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والمجتمع في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.
- تساهم المسؤولية البيئية للمؤسسة في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في تناول واحدة من القضايا التي أصبحت تمس جوهر المؤسسات بشكل دقيق، ألا وهي المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة. وتكتسب الدراسة أهميتها من كون ميدان البحث في المسؤولية الاجتماعية ميدانا حديث نسبيا لم يحظى باهتمام كاف من الباحثين والممارسين على حد سواء في الدول النامية. كما تؤكد الدراسة على أهمية ممارسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية من قبل مؤسسة موبيليس للاتصالات ودور هذا المفهوم في ترسيخ الأبعاد الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية.

أهداف الدراسة: نأمل أن تساهم نتائج الدراسة بجانبيها النظري والتطبيقي في تحقيق مجموعة من الأهداف، تتمحور في:

- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، وتوعية المؤسسات بأهمية ممارستها وذلك لغرض دعم وتطوير المجتمع.
- إبراز مدى أهمية مفهوم التنمية المستدامة في اقتصاديات الدول.

- التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل مؤسسة موبيليس للاتصالات، ومدى مساهمة هذا المفهوم في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

منهجية الدراسة: نعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأمثل الذي نأمل أن يمكننا من الوصول إلى المبتغى والهدف والنتائج المرجوة.

أدوات الدراسة:استخدمنا في الدراسة أدوات متعددة لجمع البيانات والمعلومات الضرورية للدراسة، ففي الجانب النظري تم الحصول على المعلومات من خلال الكتب العلمية العربية والأجنبية المتخصصة بموضوع الدراسة، المقالات العلمية، التقارير، رسائل وأطروحات جامعية، الانترنت. أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، بالإضافة إلى استخدام برنامج (SPSS Version 20) لتحليل بيانات الاستبيان واختبارها.

الدراسات السابقة

1. دراسة لـ"صالح السحيباني" بعنوان" المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية – حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تبني المؤسسات في المملكة العربية السعودية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتعرف على تأثيراتها على المجتمع السعودي ودورها في محاربة الفقر وتحقيق التنمية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- غياب واضح لآليات واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية داخل غالبية المؤسسات.
- ضعف الاهتمام الحكومي والشعبي بقضايا البيئة.
- محدودية الأنشطة التي تمارسها المؤسسات الاجتماعية في مجال خدمة المجتمع ، وتركيزها على مجالات محددة.

2. دراسة لـ"شتاتحة عمار" و"زاوية رشيدة" معنونة بـ "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة"، وتهدف هذه الدراسة إلى التطرق إلى مفهوم واضح للمسؤولية الاجتماعية وربطها بتحقيق التنمية المستدامة، كما تهدف إلى توعية المؤسسات الخاصة بأهمية تبني مزيد من المبادرات الاجتماعية التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج، من بينها:

- يعرف القطاع الخاص تطورا ملحوظا في تبني وتطبيق المسؤولية الاجتماعية خاصة مع التوجه نحو اقتصاد السوق.
- تبين الدراسة انعكاس المسؤولية على أداء العمال وبالتالي أداء المؤسسة ككل في سبيل تحقيق تنمية مستدامة اجتماعية واقتصادية وبيئية.

هيكل البحث: من أجل معالجة الإشكالية المطروحة تم تقسيم الورقة البحثية إلى المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

المحور الثاني: ماهية التنمية المستدامة

المحور الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية في تحقيق التنمية المستدامة

المحور الرابع: دراسة حالة مؤسسة موبيليس

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

أدى التطور في العديد من المجالات إلى زيادة الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، حيث أصبحت أداة هامة لخدمة الاقتصاد ومعيار لمدى كفاءة الإدارة في تحقيق الأهداف المنشودة.

أولا:تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

رغم أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعود إلى بدايات القرن 18، إلا أنه لم تحدد ملامحه بعد، ولم يتم تعريفه بشكل محدد وقاطع يكسب بموجبه قوة التزام قانونية وطنية أو دولية. فهنالك عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية تختلف باختلاف وجهات نظر المفكرين في تحديد شكل هذه المسؤولية، ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

1. عرف "كيث ديفس" المسؤولية الاجتماعية بأنها: "ترتكز على التزام متخذي القرارات بالقيام بنشاطات من شأنها حماية وتحسين المجتمع بشكل عام بالإضافة إلى تنمية وحماية مصالحهم الشخصية"[1].يركز هذا التعريف على أن قيام المؤسسات بنشاطات اجتماعية يقود إلى تحقيق ما يطلبه المجتمع ويسعى إليه، وهذا يؤدي إلى تحقيق المنفعة الاجتماعية بالإضافة إلى تحقيق الربح الذي تسعى إليه المؤسسة.

2. يعرفها الاتحاد الأوروبي « European Commision» على أنها: "مفهوم تقوم من خلاله المؤسسات وبشكل تطوعي بدمج الاهتمام بالجانب الاجتماعي والبيئي في العمليات الإنتاجية وفي تفاعلها مع أصحاب المؤسسة"[2]. يركز هذا التعريف على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو عبارة عن مفهوم تطوعي لا يستلزم وضع قوانين وتشريعات تلزم المؤسسات بالقيام بمسؤولياتها اتجاه المجتمع بشكل عام، ويقترح إدماج القضايا الاجتماعية في الأنشطة التجارية والإنتاجية.

3. كما عرفها المجلس الاقتصادي العالمي للتنمية المستدامة " The World Business Council forSustainable Development" بأنها: " الالتزام المستمر من قبل المؤسسة للعمل بشكل أخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية الدائمة، وذلك عن طريق تحسين نوعية الحياة للموظفين في المؤسسة وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"[3]. يحدد هذا التعريف مسؤولية المؤسسة اتجاه أصحاب المصلحة المختلفين (العمال، العائلات، ...)، وكذلك يوضح ضرورة الالتزام الراسخ للمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية الحياة للمجتمع.

4. عرفتها المؤسسة الدولية إيزو 26000(ISO 26000) بأنها: "مسؤولية المؤسسة بالتماثل مع تأثير قراراتها وأنشطتها (سلع وخدمات) على المجتمع والبيئة، من خلال سلوك أخلاقي وشفاف والذي يكون:

- ✓ يساهم في التنمية المستدامة، الصحة ورفاهية المجتمع.
- ✓ يأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصالح.
- ✓ احترام القوانين والتوافق مع المعايير الدولية للسلوك"[4].يشير هذا التعريف إلى ضرورة دمج المسؤولية الاجتماعية في إدارة المؤسسة.

إن الاستعراض السابق لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يمكن أن يقود إلى استنتاج مجموعة من النقاط:

- ✓ مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتعدى مفهوم الأعمال الخيرية ليشمل الالتزام بتحسين حياة المجتمع، وإيجاد حلول للمشكلات التي تقف عائقا في وجه النمو الاقتصادي ورفاهية المجتمع.
- ✓ الإقرار بطوعية مبدأ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات متجاوزا الالتزامات القانونية، بحيث تصبح هذه المسؤولية جزءا من ثقافة المؤسسات.
- ✓ تعتبر من الأنشطة الأساسية الراسخة في المؤسسات، وبالتالي تصبح جزءا من استراتيجياتها.
- ✓ المسؤولية الاجتماعية عملية لتحقيق التنمية المستدامة في المجتمعات ومبادرة اتجاه المجتمع.

وعليه ومما سبق، يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها:"التزام المؤسسة بالأعمال الاجتماعية التي تساهم في تحسين نوعية الحياة للمجتمع، الاهتمام بالعاملين والبيئة، تحقيق رضا المستهلكين والتنمية المستدامة بحيث يمثل هذا الالتزام ما هو أبعد من مجرد أداء الالتزامات المنصوص عليها قانونا".

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

يقترح كارول Carroll نموذج هرمي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث يرى أن الأبعاد الأربعة غير مستقلة عن بعضها، وهي تخص المؤسسة ككل وتتمثل في:

1. **المسؤولية الاقتصادية Economic Responsibility**: تاريخيا، فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي المسؤولية الاقتصادية، وتعتبر هذه المسؤولية الوحدة الأساسية في المؤسسة. ولتلبية المسؤولية الاقتصادية اتجاه المجتمع، ينبغي على المؤسسات توفير السلع والخدمات التي يرغبها المجتمع بأسعار معقولة.

وبالإضافة إلى ذلك، فالمؤسسات مسؤولة اقتصاديا نحو نفسها، وهذا ما يجعلها تحقق أرباح تكون بها قادرة على الاستمرار في تقديم السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع ويريدها بأسعار معقولة. كما أنها تحتاج إلى تسديد أجور موظفيها، وزيادة قيمة حملة الأسهم ورعاية أصحاب المصلحة الآخرين[5] ومن أنصار هذا التوجه Milton [6]» « Friedman والذي يرى أن المديرين هم محترفون وليسوا مالكين للأعمال التي يديرونها، وبهذا فهم يمثلون مصالح المالكين التي يفترض أن تنجز بأحسن الطرق لتعظيم الأرباح[7].

2. **المسؤولية القانونية Legal responsibility**: تتعلق بالامتثال للقوانين واللوائح التي وضعتها السلطات، والتي تضع معايير السلوك المسؤول. يتم إجراء التنظيم القانوني لقيادة المؤسسات، لأن المجتمع بما في ذلك المستهلكين، المنافسين، المشرعين، أصحاب المصلحة الآخرين لا يمكن أن يكونوا على ثقة من أن المؤسسات تفعل ما هو صواب في مجال معين مثل: حماية المستهلك أو البيئة[8].

3. **المسؤولية الأخلاقية Ethical Responsibility**: يفترض في إدارة المؤسسات 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 لزيادة سمعة المؤسسة في المجتمع وقبولها. فعلى المؤسسة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه[9].

4. **المسؤولية الطوعية Discretionary Responsibility**: تشمل مجمل التبرعات والهبات والإحسان للمؤسسات التي تخدم المجتمع ولا تهدف للربح، وفي إطار هذا البعد قد تتبنى المؤسسات قضية أساسية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها باستمرار[10].

المحور الثاني: ماهية التنمية المستدامة

إن فكرة التنمية المستدامة هي الفكرة الأساسية التي بنيت عليها أجندة القرن الحادي والعشرين ومفهوم التنمية المستدامة متعدد الاستخدامات ومتنوع المعاني، فالبعض يرى أن التنمية المستدامة نموذج تنموي وبديل مختلف لعدة أساليب والبعض الآخر يرى أن التنمية المستدامة لها علاقة بالبيئة، وبين هذا وذاك يوجد من المفكرين من يربط التنمية المستدامة بالأبعاد والعوامل الاجتماعية.

أولا: المفاهيم المتعلقة بالتنمية المستدامة

1. **مفهوم الاستدامة:** هو ضمان ألا يقل الاستهلاك مع مرور الزمن ولكن ماذا يلزم لتحقيق ذلك ؟ تبين أن قدرة بلد ما على الاستدامة بمعنى أن تدفق الاستهلاك والمنفعة يتوقف على التغيير في رصيد الموارد أو الثروة وارتفاع الرفاهية بين الأجيال يأتي مع ازدياد الثروة مع مرور الوقت وفي ظل وجود بدائل وإحلال محتمل بين الموارد على مر الزمن.
2. **مفهوم التنمية:** إن التنمية كلمة مثقلة بالقيم ولا يوجد هناك إجماع بشأن معناها، فهي تعرف عادة بطريقة معيارية، لكونها قوة موجهة نحو أهداف اجتماعية مميزة وهذه القوة الموجهة تشمل على قائمة من الصفات التي يرمي المجتمع إلى تحقيقها أو بلوغ حدودها القصوى . وهناك مفهوم معاصر للتنمية ينصرف على أنها "عملية مجتمعية واعية ودائمة موجهة وفق إرادة وطنية مستقلة من أجل إيجاد تحولات هيكلية وإحداث تغيرات سياسية واجتماعية واقتصادية تسمح بتحقيق نمو مطرد لقدرات المجتمع المعني وتحسين مستمر لنوعية الحياة فيه[11].
3. **مفهوم التنمية المستدامة** : هي التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون الإخلال بقدرات الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها .أو هي تعبير عن التنمية التي تتصف بالاستقرار وتمتلك عوامل الاستمرار والتواصل[12].

والاستراتيجيات الحديثة المرتبطة بقياس الاستدامة تركز على قياس الترابط بين مجموعة العلاقات والتي تشمل الاقتصاد واستخدام الطاقة والعوامل البيئية والاجتماعية في هيكل

استدامي، وعلى ذلك فإن الاستدامة تتم بالشمول والمدى الأطول والديناميكية.

وأوصت أجندة القرن الحادي والعشرين بضرورة إعطاء اهتمام خاص إلى أربعة فصول أساسية تتضمن العديد من الموضوعات توضح جوانبها المختلفة كيف يمكن تحقيق التنمية المستدامة.

ثانيا: أبعاد التنمية المستدامة

تعد التنمية المستدامة تنمية ثلاثية الأبعاد مترابطة ومتداخلة في إطار تفاعل يتسم بالضبط والترشيد للموارد، وهذه الأبعاد هي الأبعاد البيئية والاقتصادية بالإضافة إلى الأبعاد الاجتماعية، فضلا عن بعد رابع مهم وهو البعد المتعلق بالسياسات المحلية، وتتمثل هذه الأبعاد في[13]:

1. **البعد البيئي**: هو الاهتمام بإدارة المصادر الطبيعية وهو العمود الفقري للتنمية المستدامة. حيث أن كل تحركاتنا وبصورة رئيسية تركز على كمية ونوعية المصادر الطبيعية على الكرة الأرضية. وعامل الاستنزاف البيئي هو أحد العوامل التي تتعارض مع التنمية المستدامة، لذلك فالمجتمع بحاجة إلى معرفة علمية لإدارة المصادر الطبيعية لسنوات قادمة عديدة من أجل الوصول إلى طرائق منهجية تشجيعية ومترابطة مع إدارة نظام البيئة .

وعليه النظام المستدام البيئي يجب أن يحافظ على قاعدة ثابتة من الموارد الطبيعية ويتجنب الاستنزاف الزائد للموارد المتجددة ويشمل ذلك إنتاجية التربة والاتزان الجوي والأنظمة البيئية الطبيعية التي لا تصنف عادة كموارد اقتصادية.

2. **البعد الاقتصادي**: وينبع من أن البيئة كيان اقتصادي متكامل باعتبارها قاعدة للتنمية وأي تلويث لها واستنزاف لمواردها يؤدي في النهاية إلى ضعف فرص التنمية المستقبلية لها، ومن ثم يجب أخذ المنظور الاقتصادي بعيد المدى لحل المشكلات من أجل توفير الجهد والمال والموارد.

وعليه يكون النظام المستدام اقتصاديا إذا تمكن من إنتاج السلع والخدمات بشكل مستمر والذي يحافظ على مستوى معين قابل للإدارة من التوازن الاقتصادي **البعد الاجتماعي**: وهو حق الإنسان الطبيعي في العيش في بيئة نظيفة وسليمة يمارس من خلالها جميع الأنشطة مع كفالة حقه في نصيب عادل من الثروات الطبيعية والخدمات البيئية والاجتماعية، يستثمرها بما يخدم احتياجاته الأساسية (مأوى، طعام، ملبس، هواء،...) فضلاً عن الاحتياجات المكملة لرفع سوية معيشته (عمل، ترفيه، وقود،...) ودون تقليل فرص الأجيال القادمة.

وعليه يكون النظام الاجتماعي مستداما في حال حققت العدالة في التوزيع ، وثم إيصال الخدمات الاجتماعية كالصحة والتعليم إلى محتاجيها وتحقيق المساواة في النوع الاجتماعي والمحاسبة السياسية والمشاركة الشعبية لكافة فئات المجتمع في عملية صنع القرار.

بالنظر إلى هذه الجوانب فإن هناك محورا آخر بشكل أساسي للتنمية المستدامة وهو البعد المؤسسي، فدون مؤسسات قادرة على تطبيق استراتيجيات مخطط التنمية المستدامة عبر برامج مستديمة يطبقها أفراد ومؤسسات مؤهلة لذلك لن تستطيع الدول والمجتمعات المضي في تنمية مستدامة[14] .

3. **البعد المؤسسي**: تمثل الإدارات والمؤسسات العامة الذراع التنفيذية للدولة، التي بواسطتها وعبرها ترسم وتطبق سياساتها التنموية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

توفر الدولة الخدمات والمنافع لرعاياها ومواطنيها، ومن ثم فإن تحقيق التنمية المستدامة وترقي المجتمعات، ورفع مستوى ونوعية حياة الأفراد وتأمين حقوقهم الإنسانية، وتوفير الإطار الصالح لالتزاماتهم بواجباتهم اتجاه الدولة والمجتمع، وتتوقف جميعها على مدى نجاح مؤسساتها وإداراتها في أداء وظائفها ومهماتها.

المحور الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية في تحقيق التنمية المستدامة

في إطار المسؤولية الاجتماعية، تقوم المؤسسات بمجموعة من الأنشطة الهادفة إلى تحقيق التنمية المستدامة.

أولا: معيار إيزو 26000 كمبادرة لتحقيق التنمية المستدامة

اهتمت المؤسسة الدولية للتقييس "إيزو" بالمسؤولية الاجتماعية، وأصدرت مواصفة إيزو 26000 لغرض توضيح مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والقضايا الجوهرية المتعلقة بها.

الإيزو 26000 عبارة عن مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية، ومن المزعم استخدامها من قبل جميع المؤسسات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص. في كل من الدول المتقدمة والنامية وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة[15].

يهدف معيار إيزو 26000 إلى تشجيع المؤسسات على تجاوز الامتثال، مع الاعتراف بأن الامتثال للقانون هو واجب أساسي في أي مؤسسة، وجزء أساسي من مسؤوليتها الاجتماعية. ويهدف إلى تعزيز الفهم المشترك في مجال المسؤولية الاجتماعية وتحقيق الإرشادات والمبادرات المتكاملة الأخرى للمسؤولية الاجتماعية، وليس لتحل محلها عند تطبيق المعيار الدولي فمن المستحسن على المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار الاختلافات المجتمعية البيئية، القانونية، الثقافية، السياسية، التنظيمية والاختلافات في السلوك[16].وكان التتابع الزمني لإصدار مواصفة إيزو 26000 كما يلي[17]:

- ✓ تم الانتهاء من مسودة العمل الأول في عام 2006.
- ✓ المسودة النهائية للمواصفة القياسية الدولية تم إعدادها في سبتمبر 2008.
- ✓ إصدار المواصفة القياسية الدولية في ديسمبر 2008.
- ✓ وأخيرا تم نشر هذه المواصفة في 01 نوفمبر 2010.

ومن القضايا التي تناولتها المواصفة ما يلي[18]:

1. **الحوكمة المؤسسية.**
2. **حقوق الإنسان:** واجب الاجتهاد، مواقف المخاطرة المتعلقة بحقوق الإنسان، تجنب التواطؤ، علاج انتهاكات حقوق الإنسان، التمييز والفئات المستضعفة، الحقوق المدنية والسياسية، الحقوق الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، المبادئ والحقوق الأساسية في العمل.
3. **علاقات وظروف العمل:** العمالة وعلاقات رب العمل بالموظف، ظروف العمل والحماية الاجتماعية، الحوار الاجتماعي، الصحة والسلامة في مكان العمل، تنمية رأس المال البشري.
4. **البيئة:** التلوث، الاستخدام المستدام للموارد، التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معه، حماية البيئة، التنوع البيولوجي واستعادة الموائل الطبيعية.
5. **الممارسات العادلة:** مكافحة الفساد، المشاركة السياسية المسؤولة، المنافسة العادلة، تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجال التأثير،احترام حقوق الملكية.
6. **قضايا المستهلك:** الممارسات العادلة في مجال التسويق والمعلومات والعقود، حماية صحة وسلامة المستهلكين، الاستهلاك المستدام، خدمة ما بعد البيع ودعم المستهلك وحل المنازعات، حماية البيانات وخصوصية المستهلكين، الحصول على الخدمات الأساسية، التعليم والتوعية.
7. **المشاركة والتنمية المجتمعية:** إشراك المجتمع المحلي، التعليم والثقافة، خلق فرص العمل وتنمية المهارات، تطوير التكنولوجيا والوصول إليها، خلق الثروة والدخل، الصحة، الاستثمار المجتمعي.

أن التنمية المستدامة تحتاج إلى التزام قبل التطبيق، وهذا ما يمكن تحقيقه من خلال وضع سياسة مؤسسية واضحة و طويلة

الأمد تلتزم فيها المؤسسة بتخصيص نسبة مئوية من مواردها لعناصر مسؤولية المؤسسات في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، المهم أن تكون هذه السياسة واضحة وقابلة للتطبيق ومعلنة لجميع الأطراف بحيث يمكن متابعتها والاستمرار في تنفيذ بنودها حتى لو تغيرت الإدارة.

ثانيا: العلاقة بين المسؤولية البيئية والتنمية المستدامة

اهتم مؤتمر ستوكهولم بالعلاقة بين البيئة والتنمية وكان هناك اقتناع عام بأن مشكلات البيئة والتنمية متداخلة لا يمكن فصل بعضهما، ومنذ ذلك الوقت ظهر مصطلح التنمية المتواصلة أو التنمية المستدامة، وعلى الصعيد البيئي فالتنمية المستدامة هي الاستخدام الأمثل للأراضي الزراعية والموارد المائية مما يؤدي إلى مضاعفة الساحة الخضراء . ولذلك يستلزم في إطار مفهوم الاستدامة عدم الإساءة إلى موارد الثروة الطبيعية واستخدامها بحرص[19].

وقد عمل أحد الاتحادات الأمريكية مع المؤسسات والمجموعات الصناعية على إصدار تقرير بين العلاقة بين البيئة والتنمية المستدامة ويرى التنمية المستدامة من منظور الأمن ويحدد ثلاثة أنواع للأمن باعتبارها وثيقة الصلة بالتنمية المستدامة وهي اتحاد الحياة البرية القومي الأمريكي.

1. **دور القدرة الاستيعابية في الإدارة البيئية:** والمقصود مدى قدرة تحمل البيئة للمخلفات والتلوث دون إحداث أضرار ويتم ذلك بناءا على الخصائص الكيميائية والبيولوجية للبيئة.
2. **إدارة جودة الهواء والتنمية المستدامة:** إن لتزايد عدد السكان والنشاط الاقتصادي للمؤسسات الأثر البالغ على جودة الهواء والتي كانت لها انعكاسات مباشرة على صحة الإنسان بصفة خاصة وعلى العملية التنموية بصفة عامة، وعليه طبقت استراتيجية إدارة الطاقة كإستراتيجية من أجل المحافظة على جودة الهواء وقدرته الاستيعابية ومن ثمة المحافظة على توازن النظام البيئي، وذلك بتحويل الوقود إلى وقود أنظف وتوليد الطاقة من مصادر بديلة غير ملوثة للبيئة.
3. **إدارة جودة المياه والتنمية المستدامة:** إن مقدار تلوث المياه يحدد لنا ما إذا كانت صالحة للاستهلاك البشري وللكائنات المائية، لذا فإن الحفاظ على جودة المياه ليس له تأثير على تحقيق عملية التنمية فقط، وإنما له تأثير أيضا على الحياة بشكل عام، فالماء هو عصب هذه الحياة. بالإضافة إلى ذلك يفرض النظام البيئي قيدين هامين بالنسبة لجودة المياه، يتمثل أولها في أن مياه الأنهار تتغير تغيرا حادا من فصل لآخر ما يصاحب ذلك من سحب المياه لأغراض الاستخدام البشري، أما الثانية فتتمثل في أن تراكم الملوثات على المستويات العليا من سلسلة الغذاء يحد أيضا من التركيز المسموح به من التلوث في المياه[20].

المحور الرابع: دراسة حالة مؤسسة موبيليس

من أجل تحقيق المؤسسة لمقاصدها من النجاح عليها الربط بين أنشطتها الداخلية والخارجية وتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية والبيئية من أجل تحقيق الاستمرارية.

I. **التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:** فرع من مجمع اتصالات الجزائر وأول متعامل للهاتف النقال بالجزائر، موبيليس أقرت استقلاليتها كمتعامل منذ أوت 2003.

تسعى موبيليس، منذ نشأتها، إلى تحديد أهداف أساسية منها: تقديم أحسن الخدمات، التكفل الجيد بالمشتركين لضمان وفائهم، الإبداع، تقديم الجديد بما يتماشى والتطورات التكنولوجية و هذا ما مكنها من تحقيق أرقام أعمال مهمة وتوصلها، في وقت قصير، إلى ضم 10 ملايين مشترك .

و باختيارها وتبنيها لسياسة التغيير والإبداع تعمل موبيليس دوما على عكس صورة إيجابية وهذا بالسهر على توفير شبكة ذات جودة عالية وخدمة للمشتركين جد ناجعة بالإضافة إلى التنويع والإبداع في العروض والخدمات المقترحة.

موبيليس أرادت التموقع كمتعامل أكثر قربا من شركائها وزبائنها، وما زاد ذلك قوة شعارها الجديد " أينما كنتم."هذا الشعار يعد تعهدا بالإصغاء الدائم، و دليلا على التزامها بلعب دور هام في مجال التنمية المستدامة و بمساهمتها في

التقدم الاقتصادي، بالإضافة إلى احترام التنوع الثقافي، لالتزامها بدورها الجماعي مساهمتها في حماية البيئة وهذا بالرجوع إلى قيمها الأربعة: الشفافية، الوفاء، الحيوية والإبداع[21]

II. استعراض نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات:

1. **منهجية الدراسة:** سيتم التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، أساليب جمع وتحليل البيانات.

- **مجتمع الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في معرفة مدى تبني مؤسسة موبيليس لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة. فإن مؤسسة موبيليس فرع بشار تشكل بموظفيها مجتمع الدراسة. حيث تم الاعتماد على استمارة استبيان لجمع البيانات اللازمة للحصول على النتائج المتعلقة بفرضيات البحث.
- **تحديد عينة الدراسة:** تتكون عينة الدراسة من عمال المؤسسة باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات عن هذه العينة، وتم توزيع 30 استمارة استبيان على موظفي المؤسسة بمدينة بشار.
- **أساليب جمع بيانات الدراسة:** تم تصميم استبيان يشمل مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى موظفي مؤسسة موبيليس بمدينة بشار، ، وتتكون الاستمارة من ثلاث أقسام رئيسية وهي:

  - **القسم الأول:** يحتوي على المعلومات الشخصية المتعلقة بموظفي المؤسسة من الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة.
  - **القسم الثاني:** يتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وهي مسؤوليتها اتجاه المالكين، الزبائن، الموظفين، المجتمع والبيئة .
  - **القسم الثالث:** يتعلق بأبعاد التنمية المستدامة وهي: البعد الاقتصادي، الاجتماعي، والبيئي.

2. **أساليب التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة:** بعد إتمام عملية تجميع البيانات وتبويبها تم الاستعانة بالحاسوب لتشغيل أنظمة التطبيقات الإحصائية الجاهزة المعتمدة في بحوث العلوم الاجتماعية (SPSS Version 20) لإدخال وتخزين وتحليل البيانات المجمعة. في حين استخدمت بعض أساليب الإحصاء الوصفي والتحليل لإظهار خصائص عينة الدراسة واختبار الفرضيات. ومنها: التكرارت، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط لاختبار الفرضيات.

3. **تحليل المعلومات الشخصية:** الجدول التالي يوضح المتغيرات الديمغرافية للعاملين بالمؤسسة من الجنس، السن، المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة في مؤسسة موبيليس.

الجدول رقم 1: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغير	البيانات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	13	43,3٪
	أنثى	17	56,7٪
السن	أقل من 25 سنة	3	10٪
	25-35سنة	17	56,7٪
	36-50 سنة	10	33,3٪
	51-65 سنة	0	0٪
المستوى التعليمي	ثانوي	3	10٪
	جامعي	8	26,7٪
	ما بعد التدرج	19	63,3٪
سنوات الخبرة	أقل من سنة	9	30٪
	1-5 سنوات	15	50٪
	6-10 سنوات	6	20٪
	أكثر من10 سنوات	0	0٪

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على بيانات تفريغ الاستمارة

4. اختبار الفرضيات:

سيتم اختبار مدى قبول أو رفض صحة الفرضيات الفرعية ثم الفرضية الرئيسية باستخدام معامل الارتباط:

H_{01}: لا تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين والزبائن في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

H_{a1}: تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين والزبائن في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

لاختبار الفرضية يتم دراسة العلاقة بين المحاور التالية:

- من العبارة 1 إلى10 تبين المتغير المستقل "المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين والزبائن"
- من العبارة 26 إلى 30 تبين المتغير التابع "البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة".

الجدول رقم02: معامل الارتباط بين متغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين والزبائن و البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة

	المسؤولية اتجاه المالكين والزبائن	البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة
Pearson Correlation	1	0.422
Sig		0.020
Pearson Correlation	0.422	1
Sig	0.020	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على بيانات تفريغ الاستمارة

يلاحظ من خلال الجدول أن العلاقات بين المحاور طردية وذات دلالة إحصائية تقدر بـ0.02 أقل من مستوى الدلالة 0.05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة الدالة على مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

H_{02}: لا تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والمجتمع في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

H_{a2}: تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والمجتمع في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

لاختبار الفرضية يتم دراسة العلاقة بين المحاور التالية:

- من العبارة 11 إلى20 تبين المتغير المستقل "المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين والمجتمع"
- من العبارة 31 إلى 35 تبين المتغير التابع "البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة".

الجدول رقم03: معامل الارتباط بين متغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين والمجتمع و البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

	المسؤولية اتجاه الموظفين والمجتمع	البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة
Pearson Correlation	1	0.221
Sig		0.240
Pearson Correlation	0.221	1
Sig	0.240	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على بيانات تفريغ الاستمارة

يبين الجدول أن العلاقات بين المحاور عكسية وذات دلالة إحصائية تقدر بـ0.240 أكبر من مستوى الدلالة 0.05، فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية الدالة على عدم مساهمة المسؤولية اتجاه الموظفين والمجتمع في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة ورفض الفرضية البديلة.

H_{03}: لا تساهم المسؤولية البيئية في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة.

H_{a2}: تساهم المسؤولية البيئية في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة.

لاختبار الفرضية يتم دراسة العلاقة بين المحاور التالية:

- من العبارة 21 إلى25 تبين المتغير المستقل "المسؤولية البيئية"
- من العبارة 35 إلى 39 تبين المتغير التابع "البعد البيئي للتنمية المستدامة".

الجدول رقم04: معامل الارتباط بين متغير المسؤولية البيئية و البعد البيئي للتنمية المستدامة

	المسؤولية اتجاه الموظفين والمجتمع	البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة
Pearson Correlation	1	0.347
Sig		0.041
Pearson Correlation	0.347	1
Sig	0.041	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على بيانات تفريغ الاستمارة

يوضح الجدول أن العلاقات بين المحاور طردية وذات دلالة إحصائية تقدر بـ0.041 أقل من مستوى الدلالة 0.05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة الدالة على مساهمة المسؤولية البيئية في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة.

ومن خلال ما سبق يتم قبول الفرضية الرئيسية الدالة على مساهمة المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة موبيليس في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة. حيث يوضح الجدول التالي علاقة الارتباط بين المتغيرين (المستقل والتابع)

الجدول رقم05: معامل الارتباط بين متغير المسؤولية الاجتماعية و أبعاد التنمية المستدامة

	المسؤولية الاجتماعية	أبعاد التنمية المستدامة
Pearson Correlation	1	0.647
Sig		0.000
Pearson Correlation	0.647	1
Sig	0.000	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على بيانات تفريغ الاستمارة

خاتمة:

أثارت هذه الدراسة جملة من التساؤلات والفرضيات وتوصلت إلى عدة استنتاجات ساهمت في حل إشكالية الدراسة والإجابة على تساؤلاتها وفرضياتها، ومن أهم النقاط التي خلصنا إليها ما يلي:

- نشأت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات نتيجة تأثير الضغوط التي مارستها العديد من الجهات من بينها النقابات العمالية، جمعيات حماية حقوق المستهلكين، جمعيات حماية البيئة، القوانين والتشريعات التي أصدرتها العديد من الدول لحماية البيئة.
- تعتبر المسؤولية الاجتماعية ممارسة طوعية من طرف المؤسسات، تهدف إلى تحسين حياة المجتمع من خلال معالجة مشكلات معينة وفي بيئة معينة، فتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية يعزز من سمعتها وعلامتها التجارية.
- تعمل المؤسسات العمومية الاقتصادية على تحقيق التنمية المستدامة من خلال الاهتمام بتحقيق البعد الاقتصادي عن طريق العمل على زيادة الإنتاجية وبالتالي تحقيق أكبر ربح ممكن والحرص على استمرارية المؤسسة. كما تعمل المؤسسة على تحقيق البعد الاجتماعي والبيئي عن طريق العمل على تجسيد العديد من المفاهيم (المسؤولية الاجتماعية والبيئية، حوكمة المؤسسات، أخلاقيات الأعمال، التسويق الأخضر،...)
- ظهرت المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000 كمبادرة للتحسين والارتقاء بمسؤولية المؤسسات التي ترغب في أن تعيد تقييم عملها ودورها في المجتمع بصفة منتظمة، والتي تسعى إلى تحقيق أبعاد التنمية المستدامة.
- تساهم المسؤولية البيئية في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة، من خلال التقليل من الضرر البيئي وحماية جودة الهواء والمياه.
- تبين نتائج التحليل أن تبني مؤسسة موبيليس لمسؤوليتها اتجاه المالكين حصلت على موافقة عالية من قبل الموظفين.

- تبين نتائج تحليل البعد الثاني المتعلق بمسؤولية مؤسسة موبيليس اتجاه الزبائن وجود نظرة إيجابية من قبل العاملين لتبني المؤسسة هذا البعد، حيث كانت معظم النتائج بدرجة استجابة متوسطة.
- تشير نتائج تحليل البعد الثالث المتعلق بمسؤولية المؤسسة اتجاه الموارد البشرية وجود آراء تدعم قيام المؤسسة بخدمة موظفيها بدرجة موافقة معقولة.
- تشير نتائج تحليل البعد الرابع المتعلق بمسؤولية المؤسسة اتجاه المجتمع وجود آراء تدعم قيام المؤسسة بخدمة المجتمع بدرجة موافقة كبيرة.
- تبين نتائج تحليل البعد الخامس المتعلق بالمسؤولية البيئية لمؤسسة موبيليس وجود نظرة إيجابية من قبل العاملين
- ضرورة نشر الوعي البيئي لدى المستهلك الجزائري
- يجب أن يكون الالتزام من قبل مؤسسة موبيليس بالمسؤولية الاجتماعية دائما وليس فقط كأداة تسويقية.

لتبني المؤسسة هذا البعد، حيث كانت معظم النتائج بدرجة استجابة متوسطة.

- كما تبين نتائج التحليل المتعلقة بأبعاد التنمية المستدامة وجود درجة موافقة مقبولة من قبل الموظفين.
- أظهرت نتائج الاستبيان وجود علاقة ارتباط طردية بين المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة موبيليس وأبعاد التنمية المستدامة وهو ما أثبت صحة الفرضية الرئيسية المتعلقة بالدراسة.

على أساس النتائج التي توصلنا إليها في البحث نوصي بما يلي:

- لا بد من تطوير نظرة المؤسسات وعدم حصر نشاطها بالجانب الاقتصادي فقط، بل التفكير في حل المشاكل الاجتماعية المتراكمة.
- نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات.

الإحالات والهوامش:

6. **ميلتون فريدمان** (31 جوان 1912 – 16 نوفمبر 2006) هو اقتصادي أمريكي عرف بأعماله في الاقتصاد الكلي والجزئي والتاريخ الاقتصادي والإحصاء. عرف عنه تأييده لاقتصاد السوق وأشار إلى تقليل دور الحكومة في الاقتصاد عام 1962، وفاز بجائزة نوبل في الاقتصاد عام 1976 لانجازاته في تحليل الاستهلاك ونظريته في شرح سياسات التوازن.

1. المغربي كامل محمد، **الإدارة – أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة تحديات القرن الحادي والعشرين**، الطبعة الأولى، عمان– الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2007، ص:511.
2. M'hamdi Mohamed, **la responsabilité sociale de l'entreprise au maroc**, colloque international : la vulnérabilité des TPE et des PME dans un environnement mondialisé, 11 journées scientifiques du réseau entrepreneurial, INRPME, 27 au 29 mai, Canada, 2009, p04.
3. Oyewande Adeyeye, **Corporate social responsibility of Multinational corporations in developing countries: how Far do their roles and responsibilitus stretch?**, A thesis submitted for the degree of doctor of philosophy, National University of Singapore, 2008, p27.
4. Maurel Olivier, **la responsabilité des entreprises en matière des droits de l'homme**, commission nationale consultative des droits de l'homme, paris, 2009, p47.
5. Rahizah Abd Rahim and others, " **the importance of corporate social responsibility on consumer behavior in Malaysia"**, Asian Academy of Management Journal, Published by the Asian Academy of Management (AAM) and penerbit university sains Malaysia, volume 16, issue 01, January 2011, p122.
7. ياسين محمد عاطف محمد، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية**، مذكرة ماجستير، إدارة الأعمال، الأردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008، ص:36.
8. Nicolae Jincan Cornel and Sabina Jucan Michael, **Dimensions and challenges of social responsibility**, Annales Universitatis Apulensis series oeconomica, university of Alba Lulia, Romania, 12(1), 2010, p238.
9. النسور رابعة سالم، **أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، الأردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2010، ص:17.
10. الخفاجي نعمة عباس والغالبي طاهر محسن ، **قراءات في الفكر الإداري المعاصر**، عمان – الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008، ص: 289.
11. الرفاعي سحر قدوري، **التنمية المستدامة مع التركيز على الإدارة البيئية**، مؤتمر حول المنظور الاقتصادي للتنمية المستدامة،

جامعة الدول العربية، المؤتمر العربي الخامس للإدارة البيئية المنعقد في الجمهورية التونسية، سبتمبر 2009، ص:24.

12. قاسم خالد مصطفى، **إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة**، الطبعة الأولى، الإسكندرية – مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2007،ص:21.

13. أديب عبد السلام، أبعاد التنمية المستدامة، مأخوذة من الموقع: **http: /www. fao.org/sd/dim en 2/en2 060501 ar htm**

تم تصفحه بتاريخ 23-01-2017.

14. ديب ريدة، مهنا سليمان، **"التخطيط من أجل التنمية المستدامة"**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، جامعة دمشق، المجلد الخامس والعشرون، العدد الأول، 2009، ص: 490.

15. شركة تنمية المعرفة، **المسؤولية الاجتماعية: الإيزو 26000**، نشرة تعريفية.

16. Gouiran Monique, **Responsabilité sociétale & ressources humaines**, France : AFNOR Edition, 2010, p41.

17. مقدم وهيبة، **"تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية"**، الملتقى الوطني حول الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر: استمرارية...أم قطيعة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس، 23-24 أفريل، مستغانم – الجزائر، 2012، ص:08.

18. Isabelle Van De walle & Brice Lucie, « **Les attentes des consommateurs en matière de responsabilité sociale des entreprises** », centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), la commissariat au plan, N°289, décembre 2011,P41.

19. GENDRON Corinne**, le développement durable comme compromis**, France: Québec, 2006, p: 156.

20. دوجلاس موسشيت، ترجمة بهاء شاهين، **مبادئ التنمية المستديمة**، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية للنشر والتوزيع، 2000، ص: 48.

21. الموقع الرسمي لمؤسسة "موبليس": www.mobilis.dz

قائمة المراجع:

1. أديب عبد السلام، أبعاد التنمية المستدامة، مأخوذة من الموقع: **http: /www. fao.org/sd/dim en 2/en2 060501 ar htm**

تم تصفحه بتاريخ 23-01-2017.

2. الخفاجي نعمة عباس والغالبي طاهر محسن ، **قراءات في الفكر الإداري المعاصر**، عمان – الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008.

3. دوجلاس موسشيت، ترجمة بهاء شاهين، **مبادئ التنمية المستديمة**، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية للنشر والتوزيع، 2000.

4. ديب ريدة، مهنا سليمان، **"التخطيط من أجل التنمية المستدامة"**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، جامعة دمشق، المجلد الخامس والعشرون، العدد الأول، 2009.

5. الرفاعي سحر قدوري، **التنمية المستدامة مع التركيز على الإدارة البيئية**، مؤتمر حول المنظور الاقتصادي للتنمية المستدامة، جامعة الدول العربية، المؤتمر العربي الخامس للإدارة البيئية المنعقد في الجمهورية التونسية، سبتمبر 2009.

6. شركة تنمية المعرفة، **المسؤولية الاجتماعية: الإيزو 26000**، نشرة تعريفية.

7. قاسم خالد مصطفى، **إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة**، الطبعة الأولى، الإسكندرية – مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2007.

8. المغربي كامل محمد، **الإدارة – أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة تحديات القرن الحادي والعشرين**، الطبعة الأولى، عمان-الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2007.

9. مقدم وهيبة، **"تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية"**، الملتقى الوطني حول الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر: استمرارية...أم قطيعة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس، 23-24 أفريل، مستغانم – الجزائر، 2012.

10. الموقع الرسمي لمؤسسة "موبليس": www.mobilis.dz

11. النسور رابعة سالم، **أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، الأردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2010.

12. ياسين محمد عاطف محمد، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية**، مذكرة ماجستير، إدارة الأعمال، الأردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008.

13. GENDRON Corinne**, le développement durable comme compromis**, France: Québec, 2006.

14. Gouiran Monique, **Responsabilité sociétale & ressources humaines**, France : AFNOR Edition, 2010.

15. Isabelle Van De walle & Brice Lucie, « **Les attentes des consommateurs en matière de responsabilité sociale des entreprises** », centre de recherche pour l'étude et

l'observation des conditions de vie (CREDOC), la commissariat au plan, N°289, décembre 2011.

16. M'hamdi Mohamed, **la responsabilité sociale de l'entreprise au maroc**, colloque international : la vulnérabilité des TPE et des PME dans un environnement mondialisé, 11 journées scientifiques du réseau entrepreneurial, INRPME, 27 au 29 mai, Canada, 2009.
17. Maurel Olivier, **la responsabilité des entreprises en matière des droits de l'homme**, commission nationale consultative des droits de l'homme, paris, 2009.
18. Nicolae Jincan Cornel and Sabina Jucan Michael, **Dimensions and challenges of social responsibility**, Annales Universitatis Apulensis series oeconomica, university of Alba Lulia, Romania, 12(1), 2010.
19. Oyewande Adeyeye, **Corporate social responsibility of Multinational corporations in developing countries: how Far do their roles and responsibilitus stretch?**, A thesis submitted for the degree of doctor of philosophy, National University of Singapore, 2008.
20. Rahizah Abd Rahim and others, " **the importance of corporate social responsibility on consumer behavior in Malaysia"**, Asian Academy of Management Journal, Published by the Asian Academy of Management (AAM) and penerbit university sains Malaysia, volume 16, issue 01, January 2011.