إسهامات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في تعزيز سلوك المواطنة وتحقيق التنمية المستدامة – حالة شركة مايكروسوفت–

Contributions of social responsibility to organizations in promoting citizenship behavior and achieving sustainable development the -case of Microsoft-

قرواط يونس*[1]، القينعي عبد الحق[2]، سعيداني امحمد[3]

[1] جامعة محمد بوضياف -المسيلة- الجزائر. younes.guerrouat@univ-msila.dz

[2] جامعة البليدة 2، الجزائر. aelkinai@yahoo.fr

[3]المركز الجامعي تيسمسيلت،الجزائر. Saidanimhamed284@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/11/13 تاريخ القبول: 2020/12/20 تاريخ النشر: 2020/12/31

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في دعم و تعزيز سلوك المواطنة و تحقيق التنمية المستدامة، هذه الأخيرة التي أصبحت مطلبا عالميا ملحا، يستدعي من هذه المنظمات السعي جاهدة للقيام بأنشطة اجتماعية تكتسب من خلالها صفة المواطن الصالح، و تشارك بصورة إيجابية في تحقيق الرفاه المجتمعي الدائم، و لإبراز جوانب هذه الدراسة قمنا بالتطرق للمسؤولية الاجتماعية المنتهجة في استراتيجية شركة مايكروسوفت نظرا لكونها نموذجا يحتذى به في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية خاصة تلك المطبقة في مجال حماية البيئة وحقوق الإنسان والعمل الخيري.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية ، سلوك المواطنة، التنمية المستدامة.

تصنيفات JEL : M14، L29، Q01

Abstract:

This study aims to clarify the scope of social responsibility of organizations to support and promote the behavior of citizenship, and to achieve sustainable development, which has become an urgent global demand, these organizations are called to strive to conduct social activities

* المؤلف المرسل

through which the status of good citizen, and to participate positively in achieving a lasting social well-being. To highlight the aspects of this study, we discussed the social responsibility adopted in Microsoft's strategy as a model for implementing social responsibility programs, particularly those applied in the areas of environmental protection, human rights and philanthropy.

Keywords: Social responsibility, Citizen behavior, Sustainable development.

Jel Classification Codes : M14, L29, Q01

1. مقدمة

يلقى تأثير المنظمات على المجتمع اهتماماً عالمياً وتتزايد تطلعات المستهلكين والموظفين، المستثمرين، شركاء الأعمال التجارية والمجتمعات المحلية فيما يتعلق بدور الأعمال التجارية في المجتمع ويجري حالياً وضع مبادئ عامة ومبادئ توجيهية ومدونات قواعد لتنظيم سلوك المنظمات. و تعتبر المسؤولية الاجتماعية تعبيرا للمنظمات عن مساهمتها في المجتمع الذي تعيش فيه، فهي تتطلب التزام كل أفراد المنظمة بإنجاحها، مما يساعدها في تحسين صورتها لدى زبائنها، عملائها ومختلف المتعاملين معها بصفة أساسية أو ثانوية، وهذا ما يجعلها مواطنة صالحة تخدم المجتمع الذي تنشط فيه وتحافظ على موارد، وتحاول جاهدة تلبية مطالبه وتحقيق تطلعاته وآماله، فهي بذلك تسعى لتحقيق الرفاه المجتمعي والتنمية المستدامة التي أصبحت ضرورة ملحة في عالم تدهورت موارده واستغلت بطريقة عشوائية حتى أصبحت تهدد حياة البشرية خصوصا في الشق البيئي.

1-1 إشكالية الدراسة: ومن هنا يمكن طرح الإشكالية الرئيسية كما يلي:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية في دعم وتعزيز سلوك مواطنتها وتحقيق التنمية المستدامة؟

1-2- فرضية الدراسة: للإجابة على هذه الإشكالية تم وضع الفرضية التالية:

يساهم تبني شركة مايكروسوفت للمسؤولية الاجتماعية في دعم وتعزيز سلوك مواطنتها وتحقيق التنمية المستدامة.

1-3- الهدف من الدراسة: يهدف هذا البحث إلى دراسة إسهامات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في تعزيز سلوك مواطنتها وتحقيق التنمية المستدامة وذلك بغية التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز دورها في التنمية المستدامة في مختلف المجتمعات، وذلك

من خلال التعرف على مدى استفادة المنظمة والمجتمع ككل من خلال تبني المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية، كما يحاول هذا البحث إلقاء الضوء على النتائج التي توصلت إليها بعض المنظمات الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية وكيف تكيفت مع بيئتها غير المستقرة وحققت نتائج إيجابية، وكنموذج لذلك شركة مايكروسوفت الأمريكية والتي منذ حوالي مدة وهي تحتل المراتب الأولى حسب تصنيفات مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات الأمريكية.

1-4- منهج الدراسة: من أجل الإحاطة بجوانب الإشكالية أعلاه سيتم استخدام المنهج الوصفي في قالب يسعى لوصف دور تبني المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في تحقيق سلوك المواطنة لدى المنظمات وتحقيق التنمية المستدامة، اعتمادا على المسح المكتبي لمختلف المراجع التي لها علاقة بالموضوع.

1-5- هيكل الدراسة: لقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور بغية الإحاطة بأهداف الدراسة والإجابة على تساؤلها الرئيسي كما يلي:

1. ماهية للمسؤولية الاجتماعية؛
2. مفاهيم أساسية حول مواطنة المنظمات والتنمية المستدامة؛
3. تجربة شركة مايكروسوفت في مجال المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

2. ماهية المسؤولية الاجتماعية

لقد أدى التطور الهائل الحاصل في بيئة الأعمال والتغيرات المتسارعة إلى تبني مفاهيم جديدة وأساليب متنوعة لمواكبة هذه التطورات، ولأن متطلبات نجاح المنظمات في بيئة يسودها التنافس الشديد، كان لزاما عليها التكيف مع هذه المتطلبات الجديدة وانتهاج سياسات واستراتيجيات تضمن لها مكانة في السوق والمجتمع.

1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تعددت التعاريف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات بتعدد المرجعيات الفكرية للباحثين، وفيما يلي نعرض بعض التعاريف لأهم المفكرين:

عرف Robbins المسؤولية الاجتماعية على أنها تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد، آخذة في عين الاعتبار مبادرات منظمات الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع. كما طرح رأيا ميز فيه بين المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية وفق مجموعة من الأبعاد. (الغالبي و صالح، 2008، صفحة 49)

كما عرفها Druker المسؤولية الاجتماعية على أنها " تمثل التزام المنظمات اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، فهي مؤسسات اجتماعية ولها مسؤوليات تجاه العاملين والمجتمع بشكل عام، في حين أشار كل من الخفاجي والغالبي على أنها واجب إنساني والتزام أخلاقي طوعي من جانب المنظمات تجاه المجتمع بفئاته المختلفة مع الأخذ بنظر الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لتلك الفئات ومن ثم تجسيدها وفق معايير ملموسة. (رشيد و صباح، 2014، صفحة 12)

وضع Carroll تعريفا للمسؤولية الاجتماعية حيث اعتبرها توقعات المجتمع من منظمات الأعمال نحو أربع مسؤوليات تشكل المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وهي: المسؤوليات الاقتصادية، المسؤوليات القانونية، المسؤوليات الأخلاقية والمسؤوليات التقديرية أو الخيرية في فترة محددة. (الذيابات، 2017، صفحة 88).

لقد عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية على "أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد". (فلاق، 2013، صفحة 31).

في حين تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها" التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف". (فلاق، 2013، صفحة 31)

ولقد عرفت منظمة المقاييس العالمية ISO (26000) المسؤولية الاجتماعية على أنها "مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع، فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين." (شافية، 2015/2016، صفحة 54).

ويرى الباحثان من خلال التعاريف المذكورة سابقا أن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيًا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية وحماية البيئة والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للعاملين، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف.

2.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

أصبح من المتفق عليه أن تطبيق مبادئ وضوابط المسؤولية الاجتماعية له أهمية كبيرة ويعود بالنفع والفائدة على المنظمة والمجتمع والدولة: (سناء، 2012/2013، الصفحات 26-27)

أ- بالنسبة للمنظمة: تحسين سمعة المؤسسات وعلاقتها التجارية والتي تُبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات واستقطاب أكفأ العناصر البشرية وزيادة القدرة على الاحتفاظ بهم، وعن طريقها يتم بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها المؤسسات أثناء ممارستها لنشاطها الاقتصادي، كما تساهم في حسن إدارة المخاطر الاجتماعية التي تترتب على قيام المؤسسات بنشاطها الاقتصادي، خاصة تلك المتعلقة بالالتزام البيئي واحترام قوانين العمل وتطبيق المواصفات القياسية.

ب- بالنسبة للمجتمع: تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمجتمع في الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، إضافة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع وازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح كما الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

ج- بالنسبة للدولة: وتتمثل تلك الأهمية في تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى، ويؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الاهتمامات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المنظمات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

الجدول رقم 01: الآثار الاقتصادية الناجمة عن فوائد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

المعايير	تطبيق أو عدم تطبيق المعايير	الوسائل المستعملة في التطبيق	الفوائد الإستراتيجية	الآثار الاقتصادية على المدى القصير	الآثار الاقتصادية على المدى الطويل
حماية البيئة	نعم	-الإبداع -إدخال تكنولوجيا الإنتاج الأنظف	الأسبقية في الاهتمام بحماية البيئة	-ارتفاع في المبالغ الموجهة للاستثمارات -انخفاض النتائج المالية للمؤسسة	-زيادة الحصة السوقية -تحسن النتيجة المالية للمؤسسة
	لا	دفع ضرائب ورسوم بيئية		النتيجة المالية لا تتأثر	-فقدان حصص سوقية -تدهور النتيجة المالية للمؤسسة
جودة المنتجات وجودة العلاقة مع الزبون	نعم	-الإبداع -عملية الرقابة على الجودة	-وفاء وولاء الزبائن -توسع الحصة السوقية للمؤسسة	-ارتفاع في المبالغ الموجهة للاستثمارات -انخفاض النتائج المالية للمؤسسة	-ربح حصص سوقية -تحسن النتائج المالية
	لا	_	-فقدان زبائن -تدهور هامش الربح	-تدهور رقم أعمال المؤسسة	تدهور النتيجة المالية للمؤسسة
إدارة الموارد البشرية	نعم	-برامج تدريب وتكوين -حركية الأفراد	-مناخ اجتماعي مستقر -تضافر جهود العمال حول مشروع المؤسسة	ارتفاع الإنتاجية	تحسين التنافسية والنتائج
	لا	_	-مناخ اجتماعي غير مستقر -ارتفاع تكاليف	انخفاض الإنتاجية	تدهور النتائج

			تسريح اليد العاملة		
تطبيق مبادئ الحكم الراشد	نعم	تطبيق مبادئ الإفصاح والشفافية	مساهمين جذب جدد	الإدارة الراشدة للمؤسسة	ارتفاع القيمة السهمية للمؤسسة
	لا	_	التعرض إلى الهجوم بالبورصة	فقدان القدرة على التحكم في المؤسسة	فقدان القدرة على التحكم في المؤسسة
الاندماج في الوسط الاجتماعي	نعم	طرف ذو صلة في التنمية المحلية	تحسين صورة وسمعة المؤسسة	الاتصال الجيد مع الأطراف الفاعلة في المجتمع المحلي	انخراط الشركاء المحليين في مشروع المؤسسة
	لا	_	_	_	_

المصدر: (بهلولي، 2015/2016، الصفحات 10-11)

3.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسع مبادئ يمكن تلخيصها فيما يلي: (حسان و أمينة، 2016، صفحة 5)

- **الحماية وإعادة الإصلاح البيئي:** عن طريق تقديم المنظمة لمنتجات وخدمات وممارسة العمليات والأنشطة التي تراعي البيئة مع الترويج للتنمية المستدامة؛
- **القيم والأخلاقيات:** حيث يقع على عاتق المنظمات تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بأصحاب المصالح؛
- **المساءلة والمحاسبة:** الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة في أي وقت يحتاجونها لاتخاذ القرارات؛
- **تقوية وتعزيز السلطات:** تحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين، العملاء، الموردين وغيرهم من أصحاب المصالح الرئيسيين؛
- **الأداء المالي والنتائج:** تعويض المساهمين من الأرباح والعوائد مع المحافظة على الأصول والممتلكات؛

- **مواصفات موقع العمل:** توفير بيئة عمل ملائمة وآمنة للعاملين واعتبارهم شركاء قيمين للعمل؛
- **العلاقات التعاونية:** اتسام ممارسات المنظمة بالعدالة والأمانة مع مختلف أصحاب المصالح؛
- **المنتجات والخدمات ذات الجودة:** الاستجابة لحاجيات وتوقعات الزبائن بتوفير منتجات ذات جودة؛
- **الارتباط المجتمعي:** تعميق العلاقات مع المجتمع ولعب دور المواطن الصالح فيه.

وعليه يمكن القول بأن نجاح قيام المنظمات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساسا على ثلاثة معايير: (أنور، 2010، صفحة 10)

أولها الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام الشركة للبيئة الداخلية (العاملين)، والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع) وثانيها دعم المجتمع ومساندته، وأخيرا حماية البيئة، سواء 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.

4.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية

إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث كارول (CARROLL Archie) يشير إليها بأربعة أبعاد هي: (فلاق، 2013، صفحة 31) البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني والبعد الخيري.

فالبعد الاقتصادي يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار قواعد المنافسة العادلة والحرة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي وبما لا يلحق ضررا بالمجتمع والبيئة، أما البعد القانوني فيمثل الالتزام بالأنظمة والتعليمات التي يجب ألا تخرقها المنظمات وان تحترمها وعادة ما تحددها الدولة، وفي حالة عكس ذلك فإنها تقع في إشكالية قانونية، في البعد الأخلاقي فيفترض في إدارة المنظمات 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 يعتبر أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها، فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بالعمل بما هو صحيح وعادل ونزيه، وعلى قمة الهرم يوجد البعد الخيري ويرتبط بمبدأ

تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل وغيرها من جوانب الحياة الأخرى.

3. مفاهيم أساسية حول مواطنة المنظمات والتنمية المستدامة

المواطنة أساس العلاقة الاجتماعية في الدولة الحديثة، وفي إطارها تنجز عمليات التنمية الشاملة والمستدامة، وهي الوسيلة والغاية في آن واحد، وفي الواقع الاجتماعي هناك علاقة طردية وعكسية ما بين كمال المواطنة وتحقيق التنمية المستدامة، إذ كلما تمتع المواطنون بحقوقهم وحرياتهم الأساسية كلما تحمسوا وعملوا لأداء واجباتهم والعكس صحيح. (صدوق، 2012، صفحة 72)

1.3 مفاهيم أساسية عن مواطنة المنظمات:

أدخل مصطلح مواطنة الشركات إلى مجتمع الأعمال في الثمانينيات من القرن الماضي من قبل أصحاب المهن (practitioners) وقد أُخذ من علم السياسة، على الرغم من أن بعض الباحثين لا يرونه معادل أو مكافئ للمواطنة الفردية بل مشتق منها وتابع لها.

ومنذ بداية القرن الواحد والعشرين أصبح هذا المصطلح معروف بشكل أكثر وأجريت العديد من الأبحاث الأكاديمية عليه بالإضافة لذلك فإن مفهوم مواطنة الشركات يعطي إحساس بالانتماء للمجتمع لذلك أصبح متداول جدا بين المدراء ورجال الأعمال لأنه أصبح من الواضح على نحو متزايد أن الأعمال تحتاج لأن تأخذ حاجات المجتمع الذي تعمل به بعين الاعتبار، وقد عرف المدراء التنفيذيون في دراسة أجريت في الولايات المتحدة الشركة التي تتصرف كمواطن صالح على أنها: الشركة التي تحقق ربحاً، وتدفع الضرائب، وتوفر فرص عمل، وتنجز عملها بطرق أخلاقية، وتُعامل موظفيها بشكل جيد، وتنتج منتجات موثوقة، ولديها سجل بيئي جيد، وتعمل على تطوير المجتمع. (إبراهيم، 2014/2015، الصفحات 42-43)

إن مفهوم المواطنة يقضي أن تؤدي المؤسسات مهمتها المتكاملة تجاه مجتمعها بوصفها "فردا صالحا "ينطلق من قيم مجتمعها، وبالتالي تتولى تقديم مشاركات فعالة وايجابية تسهم في تحسين المجتمع وتطويره بحسب التخصص والإمكانيات المتاحة، فإذا كان مفهوم المسؤولية الاجتماعية يسعى إلى تحديد طبيعة العلاقة بين قطاع الأعمال والمجتمع، فإن مواطنة المؤسسات تحدد دور جديد لرجال الأعمال في المجتمع، شبيه في كثير من النواحي إلى الوظائف المخولة سابقا للدولة. (شافية، 2015/2016، صفحة 62)

لتكون المنظمة مواطنا صالحا عليها السعي لتحقيق ليس فقط المصلحة المالية لحملة الأسهم، بل مصالح أصحاب المصلحة الآخرين، كما أن الأمر لا يتوقف عند المشاركة في الأعمال الخيرية، بل يتضمن أيضا المشاركة الفعالة في البرامج التعليمية والالتزام بحماية البيئة، والمساهمة بالوقت والجهد من أجل تحسين ظروف المجتمعات، إلى جانب العمل وفقا لمبادئ الشفافية والمسؤولية، وإنتاج السلع والخدمات الآمنة وذات الجودة العالية، ويجب أن تصبح المواطنة الصالحة للمنظمات ممارسة منتظمة وليست حدثا فرديا يتعلق بالقيام بالعمل النبيل، كما يجب أن تصبح جزءا من ثقافة المنظمة. (وهيبة، 2014-2013، صفحة 97)

ومفهوم مواطنة المنظمات يعنى كثيرا بمساعدة الدول على خلق بيئات اقتصادية أفضل، فالمنظمات التي تتنافس على مستوى العالم لا تستطيع العمل في دول تعانى من الفشل وعدم الاستقرار والفساد وانعدام الديمقراطي، والمنظمات التي تعمل في بيئة تنافسية لا يمكنها العمل في أسواق يشوبها عدم وجود حماية لحقوق الملكية، عدم كفاية الأنظمة القانونية، وتسودها الأنظمة الاقتصادية غير الرسمية، وآليات التنفيذ الضعيفة، وهي بالفعل لا تستطيع البقاء في مجتمعات تعانى من انتهاكات حقوق الإنسان، والمعوقات التنظيمية، والقيود على حرية الرأي، وإساءة استخدام العملية الديمقراطية.

وحتى تكون الشركة مواطًنا صالحا، فإن الأمر لا يتوقف عند المشاركة في الأعمال الخيرية، والمواطنة الصالحة للمنظمات يمكن أن تحقق الرخاء والازدهار للشركة، لكنها في الوقت نفسه تسهم في خلق مجتمعات أفضل، وحماية حقوق الإنسان، وتيسير جهود التنمية في الدول.

إن "مواطنة المنظمات" مفهوم لا يتعلق فقط بالالتزامات بل بالحقوق الأساسية أيضا.ويعنى هذا المفهوم أن المنظمة مواطن في المجتمع الذي تعمل فيه، أي أنها مثل المواطنين الآخرين، لها حقوق معينة كحق الاطلاع على المعلومات، وحق المشاركة في وضع السياسات، ولا يجب استبعاد المنظمات من تلك العملية وتركها تتعامل مع السياسات التي توضع لفرض القيود على المجتمع، بل يجب منحها الفرصة لضمان عدم تناول قضايا المجتمع بأسلوب يضر بمستويات الكفاية والإنتاجية داخل المنظمة، فالسياسات التي توضع تحت ضغط من المجتمع دون مشاركتها يمكن أن تؤتى بنتائج عكسية، لأنه ما لم تتمكن المنظمات من الحفاظ على مستوى الكفاية لما تحقق النمو الاقتصادي للدول. (أنور، 2010، صفحة 8).

2.3 مفاهيم أساسية حول التنمية المستدامة:

أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مطلبا أساسيا للحد من الفقر والتدهور البيئي التي كانت أنشطة المنظمات إحدى مسبباته، ومساندة الفئات الأكثر احتياجا، سعيا وراء تحقيق التنمية المستدامة.

أ- تعريف التنمية المستدامة: تعددت تعاريف التنمية المستدامة وفيما يلي نذكر أهمها:

- تعريف اللجنة العالمية للبيئة والتنمية: "التنمية المستدامة هي التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة". (مبارك، 2016، صفحة 14)

- تعريف Edward BARBIER: لقد عرف التنمية المستدامة على انها: "ذلك النشاط الذي يؤدي إلى الارتقاء بالرفاهية الاجتماعية بأعظم قدر ممكن، مع الحرص على الموارد الطبيعية المتاحة وبأقل قدر ممكن من الأضرار والإساءة إلى البيئة". (عمار، 2016، صفحة 128)

ومن خلال هذين التعريفين يمكن أن نستخلص أن التنمية المستدامة تسعى في مضمونها إلى تحسين نوعية حياة الناس مع المحافظة على البيئة التي توفر الموارد الطبيعية.

ب- أهمية وأهداف التنمية المستدامة: التنمية المستدامة هي قضية يصعب التعامل معها وتطبيقها أو حتى التغلب على العوائق لتحقيقها، والسكان هم المرتكز الأساسي الذي يدفع بعجلة التنمية، ويمكن ذكر أهمية وأهداف التنمية المستدامة كالآتي: (الدويكات، 2020)

- **أهمية التنمية المستدامة:** وهي تتمثل في النقاط التالية:

- توفير الاحتياجات الإنسانية الرئيسية: مثل المأوى والطعام والماء وذلك باستعمال الطاقة المتجددة والمستدامة كبديل عن الطاقة المعتمدة على الوقود الأحفوري؛

- المتطلبات الزراعية: استخدام طرق الزراعة المستدامة مثل تقنية زرع البذور الفعالة، وتقنية تناوب المحاصيل، حيث تساهم هذه التقنيات في تقليل تآكل التربة والحفاظ على صحتها وزيادة خصوبتها من الناحية الإنتاجية؛

- إدارة تقلب المناخ: تسعى منهجية التنمية المستدامة إلى الحد من استخدام مصادر الوقود الأحفوري، مثل النفط والغاز الطبيعي والفحم، فهي تؤثر على المناخ وتبعث الغازات المسببة للاحتباس الحراري؛

- **التوازن والاستقرار المالي:** يمكن تحقيق الثبات المالي من ممارسات التنمية المستدامة، فتطوير تقنيات الطاقة المتجددة يمكنه خلق فرص عمل مستمرة كبديل عن الوظائف المقيدة بتكنولوجيا مصادر الوقود الأحفوري؛
- **حماية التنوع البيولوجي:** كممارسات الزراعة العضوية التي لا تنبعث منها أي غازات دفيئة في الغلاف الجوي تحافظ على التنوع النباتي وتحد من تلوث الهواء.

- **أهداف التنمية المستدامة:** تتعدد الغايات الأساسية للتنمية المستدامة فمن أهدافها على سبيل المثال لا الحصر، تقليل استنزاف الموارد الطبيعية وخلق التنمية التي يمكن حمايتها واستدامتها دون الإضرار بالبيئة، إضافة إلى ذلك ادخار أساليب التطور المعاصرة واستثمارها في مشاريع صديقة للبيئة.

إن المنظمات الدولية مثل منظمة الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية تدير الجهود لضمان تحقيق مقاصد التنمية للأفراد في مختلف الميادين ومن أهم غايات الإنماء الدائمة التي حددتها تلك الهيئات تتمثل في التخلص من الفقر على مستوى العالم، وتدعيم الصحة الجيدة والرفاه. زيادة على ذلك تقوم بتشييد بنية تحتية قوية ودعم الصناعة واحتضان الابتكار وتدخر المياه النقية والصرف الصحي، كما تمكن من الوصول إلى الطاقة بتكاليف معقولة ودون الإضرار بالبيئة.

ج- متطلبات التنمية المستدامة: لتحقيق تنمية مستدامة فعالة يتطلب الأمر التوافق والانسجام بين الأنظمة الآتية: (عمار، 2016، الصفحات 128-129)

- **نظام سياسي:** يضمن الديمقراطية في اتخاذ القرار؛
- **نظام اقتصادي:** يمكن من تحقيق الفائض، والاعتماد على الذات؛
- **نظام اجتماعي:** ينسجم مع المخططات الإنمائية وأساليب تنفيذها؛
- **نظام إنتاجي:** يكرس مبدأ الجدوى البيئية في المشاريع؛
- **نظام إداري:** مرن يملك القدرة على التصحيح الذاتي؛
- **نظام ثقافي:** يؤصل البعد البيئي لكل أنشطة الحياة العامة، والتنمية المستدامة خاصة؛
- **نظام تكنولوجي:** يمكن من البحث وإيجاد الحلول لما يوجهه من مشكلات؛
- **نظام دولي:** يعزز التعاون وتبادل الخبرات في مشروع التنمية.

4. تجربة شركة مايكروسوفت في مجال المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

شركة مايكروسوفت هي من كبرى شركات البرمجيات في العالم، وقد احتلت المرتبة الاولى في قائمة أفضل 100 شركة تمارس أنشطة المسؤولية الاجتماعية في العالم الصادرة من معهد $(Reputation)$ وهو أحد المؤسسات الاستشارية العالمية والمتخصصة في رصد إسهامات المؤسسات من ناحية المسؤولية الاجتماعية، وتحت شعار "تأثير حقيقي من أجل غد أفضل" تلتزم شركة مايكروسوفت بالعمل على الوفاء بمسؤوليتها العامة والتي تخدم احتياجات الأفراد في المجتمعات من جميع أنحاء العالم.

1.4 نبذة عن شركة مايكروسوفت:

تأسست شركة مايكروسوفت من قبل **بيل_غيتس** و **بول ألين** في 4 ابريل من عام1975 م، (wikipedia، 2020) كشركة لتسويق معالجات بيسك واشتهرت شركة مايكروسوفت بهذا المنتج نظراً لجودته وتسابقت باقي الشركات لتزويد السوق بمعالجات بيسك المتوافقة مع معالج بيسك من شركة مايكروسوفت. ونتيجة لتكالب الشركات في السباق آنف الذّكر، أصبح معالج بيسك والمُنتج من قِبل شركة مايكروسوفت بمثابة المقياس في معالجات بيسك وهيمنت شركة مايكروسوفت على سوق معالجات بيسك وقام كل من **بيل غايتس** و**بول آلان** بتسجيل الماركة التجارية "مايكروسوفت" في 26 نوفمبر1976.

وهي شركة متعددة الجنسيات تعمل في مجال تقنيات الحاسوب، يبلغ عائدها لسنة 2016 أكثر من 85 مليار دولار، وربحها الصافي أكثر من 16 مليار دولار سنة 2016، ويعمل بها 114,000 موظف وهي أكبر مصنع للبرمجيات في العالم من ناحية العائدات اعتباراً من عام 2016، تطوّر وتصنّع وترخِّص مدى واسعا من البرمجيات للأجهزة الحاسوبيّة، يقع المقر الرئيسي للشركة في ضاحية ريدمونت، سياتل، بولاية واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية.

2.4 برامج شركة مايكروسوفت للمسؤولية الاجتماعية:

في كل عام تصدر مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات أفضل 100 منظمة أمريكية رائدة في مجال تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية.

الجدول رقم 2: ترتيب شركة مايكروسوفت حسب تصنيف مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات

المؤشر / السنة	المرتبة	متوسط النتيجة المرجحة	المؤشر البيئي	مؤشر تغير المناخ	مؤشر حقوق الإنسان	مؤشر العلاقات مع الموظفين	مؤشر حوكمة الشركات	مؤشر العمل الخيري	المؤشر المالي
2014	4	54,615	3	3	1	9	230	3	282
2015	1	28,22	2	8	1	37	44	1	177
2016	1	17,81	1	8	1	14	101	1	69
2017	3	24,97	1	88	1	14	16	1	68
2018	1	18,715	12	12	9	32	6	5	63

المصدر: (مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات، 2020)

من خلال الجدول أعلاه يمكن أن نلاحظ بان شركة مايكروسوفت ولمدة خمس سنوات تحتل المراتب الأولى في الترتيب العام، وفي تفصيل الترتيب حسب المؤشرات، فنجد أنها متفوقة بنسبة كبيرة في مؤشرات البيئة، حقوق الإنسان والعمل الخيري، وبدرجة أقل مؤشر تغير المناخ، وما هذا الجدول إلا دلالة على الجهود الفعالة التي تبذلها الشركة في سبيل تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

أ- برامج المسؤولية الاجتماعية في شركة مايكروسوفت: من أجل تحقيق الشركة لاستراتيجيتها في المسؤولية الاجتماعية فقد قامت بما يلي: (Pratap، 2019)

- تبرعت Microsoft بأكثر من 1.4 مليار دولار (برامج وخدمات) للمنظمات غير الحكومية في جميع أنحاء العالم المنخرطة في مواجهة التحديات المجتمعية الهامة؛

- لقد خدمت Microsoft أكثر من 196385 شركة غير ربحية حتى الآن؛

- تبرع موظفو Microsoft بأكثر من 158 مليون دولار للمنظمات غير الحكومية التي تخدم المجتمعات في مناطقهم؛

- تبرعت Microsoft بأكثر من 30 مليون دولار نقدًا وموارد تكنولوجية للشركات التي تعمل في خدمة اللاجئين والقضايا الإنسانية الأخرى؛

- كما وقعت شركة Microsoft على 61 اتفاقية الأمن السيبراني Cybersecurity Tech Accord لحماية وتمكين المدنيين عبر الإنترنت؛

- قدمت Microsoft تعليم علوم الكمبيوتر لأكثر من 12 مليون شاب في 54 دولة لتجهيزهم لوظائف الغد؛

- أنفقت الشركة أيضًا ما يزيد عن 3 مليارات دولار لمساعدة الشركات التي تملكها نساء من الأقليات والمعوقين والمخضرمين وذوي الخبرة في السنة المالية 2018؛

- تعمل Microsoft بالتعاون مع مؤسسة Markle Foundation، على تمكين 50.000 عامل بحلول عام 2020 من خلال المهارات اللازمة لإيجاد النجاح في الاقتصاد الرقمي؛

- يهدف برنامج TEALS (تعليم التكنولوجيا ومحو الأمية في المدارس) بواسطة Microsoft إلى سد الفجوة في تعليم علوم الكمبيوتر، من خلال هذا البرنامج، اشترك أكثر من 1000 متطوع في التكنولوجيا مع المعلمين لتوفير تعليم علوم الكمبيوتر لأكثر من 13000 طالب في 344 مدرسة ثانوية في الولايات المتحدة؛

- لقد أثبتت التكنولوجيا أنها أداة قادرة على التعامل مع بعض أكثر التحديات إلحاحًا أمام المجتمع، لقد أثبتت منظمة العفو الدولية والتقنيات الناشئة الأخرى فعاليتها بشكل خاص في هذا المجال، تستثمر Microsoft في الذكاء الاصطناعي لمواجهة التحديات العالمية ومعالجة بعض من أصعب التحديات العالمية ولتقدم المجتمع، AI for Good هو التزام Microsoft بمبلغ 115 مليون دولار لتمكين العاملين على معالجة الأزمات الإنسانية ، وتعزيز الاستدامة البيئية، وتضخيم القدرات البشرية من خلال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ومساعدتهم على تحقيق قضيتهم؛

- قامت Microsoft أيضًا بالعديد من المشاريع الكبرى في إفريقيا لمساعدة الأفراد وأصحاب المشاريع في العثور على مزيد من النمو، وأن يكونوا أكثر اعتمادًا على أنفسهم ولتمكين المجتمعات التي تحتاج إلى دعم تقني من أجل توفير مستوى أعلى من الأمن والعيش السلمي.

ب- الاستدامة في Microsoft: سعت مايكروسوفت لتكريس مفهوم التنمية المستدامة في استراتيجيتها لذا قامت بتنفيذ البرامج التالية: (Pratap، 2019)

- ينصب تركيز Microsoft ي مجال الاستدامة بشكل أساسي على ثلاث مجالات تشمل الكربون والطاقة والمياه والنظم الإيكولوجية (بما في ذلك الزراعة والتنوع البيولوجي والحفظ) وتقليل النفايات. بصرف النظر عن تقليل التأثير البيئي في عملياتها، تركز الشركة أيضًا على إنشاء منتجات وأجهزة مستدامة وأيضًا شركاء مع شركات ووكالات أخرى لحل التحديات البيئية.

وضعت الشركة أهدافًا ذات معنى لنفسها في جميع هذه المجالات. ساعد برنامج رسوم الكربون الداخلية على الشركة في تحقيق حياد الكربون بنسبة 100 في المئة منذ عام 2012؛

- في عام 2018، حققت Microsoft عمليات محايدة للكربون بنسبة 100 ٪، وتجاوزت هدفها المتمثل في توفير 50٪ من الكهرباء التي يستهلكها مركز البيانات التابع لها من مصادر الطاقة المتجددة بحلول نهاية العام؛

- تخطط الشركة لتحقيق تخفيض بنسبة 75٪ في انبعاث الكربون من خلال استمرار التزامات حيادية الكربون والطاقة، حيث خفضت من انبعاثات الشركة مقدار 15.6 مليون طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، كما اشترت مباشرة أكثر من 1,4 جيغاوات من طاقة الرياح والطاقة الشمسية كبديل عن الطاقة التقليدية، ويتم كل عام من إعادة تدوير ما يقرب 10 مليون كيلوغرام من النفايات؛

- خلال السنوات الخمس الماضية، خصصت الشركة 50 مليون دولار لجعل الذكاء الاصطناعي أداة لحل التحديات البيئية ومساعدة المنظمات التي تشارك في هذا العمل بالنقد والتكنولوجيا؛

- قامت الشركة بتخفيض وزن عبوات المنتجات بحوالي 20٪ للأجهزة الجديدة في السنة المالية 2018؛

- أطلقت شركة مايكروسوفت مبادرة Airband الريفية لربط المجتمعات الريفية في الولايات المتحدة بالنطاق العريض بأسعار معقولة، في جوهرها، تسعى مبادرة Airband الريفية إلى استخدام "المساحات البيضاء" التلفزيونية (أي النطاق الترددي غير المستخدم في الطيف اللاسلكي) لنقل بيانات النطاق العريض. سيسمح هذا الابتكار بتغطية النطاق العريض الريفية بتكلفة أقل بنسبة 80 في المائة من استخدام البنية التحتية السلكية. تتضمن جهود Microsoft التزامًا بتوفير توصيلية النطاق العريض لمليوني شخص في الريف الأمريكي بحلول عام 2022، مما سيؤدي إلى تحسين حياة الناس من خلال تحسين التعليم والرعاية الصحية والزراعة وإنتاجية الأعمال، تم إطلاق المبادرة في يوليو 2017، وتم تطبيق المبادرة في سنة 2018.

ج- مبادرات شركة مايكروسوفت: إلى جانب الأعمال والأنشطة السابقة التي قامت بها الشركة، ومع تزايد نموها وسعت مايكروسوفت هذا الالتزام من خلال العديد من المبادرات مع العديد من شركائها والحكومات والمؤسسات غير ربحية، ومن أهم هذه المبادرات ما يلي: (حايك، 2013)

- **مبادرة Hooray for Giving:** العطاء والمنح متأصل في ثقافة مايكروسوفت، تعمل مايكروسوفت على تشجيع الموظفين لديها على العمل التطوعي في خدمة المجتمع، من خلال منح الموظفين الذين يرغبون في الاشتراك بالعمل التطوعي وقت مدفوع الأجر، وإتاحة فرص للموظفين للاشتراك في فريق العمل التطوعي في الشركة، واستخدام موارد وأدوات الشركة في العمل التطوعي.

عندما بدأ برنامج المنح في عام 1983، شارك ما يقرب من 200 موظف في مايكروسوفت في تجميع 17000 دولار للمؤسسات غير الربحية، اليوم يشارك أكثر من 35000 موظف في الحملة، وهو ما يقرب من 65٪ من إجمالي القوى العاملة الأميركية في مايكروسوفت.

بلغت قيمة تبرعات المنظمات خلال 30 حملة تم إطلاقها منذ عام 1983 حوالي 1 مليار دولار والتي صبت في أكثر من 31000 من المنظمات غير الربحية في جميع أنحاء العالم.

- **مبادرة YouthSpark Microsoft:** يواجه الشباب اليوم فجوة في الفرص المتاحة أمامهم، فجوة بين أولئك الذين لديهم إمكانية الوصول إلى المهارات والتدريب التي يحتاجونها للنجاح في التقاط الفرص، وأولئك الذين لا يفعلون ذلك، في وجود أكثر من 75 مليون من الشباب العاطلين عن العمل في جميع أنحاء العالم، تري مايكروسوفت أن عليها القيام بمسئوليتها الاجتماعية لملأ هذه الفجوة من أجل تأمين مستقبل هؤلاء الشباب، والدفع قدما بالاقتصاد العالمي.

العام الماضي أعلن الرئيس التنفيذي لشركة مايكروسوفت "ستيف بالمر" عن مبادرة Microsoft YouthSpark، وهي مبادرة عالمية تهدف لخلق الفرص أمام 300 مليون شاب حول العالم على مدي ثلاث سنوات، من خلال 30 برنامجا وشراكات مع 186 من المنظمات غير الربحية التي تخدم الشباب، في العام الأول وحده Microsoft YouthSpark خلقت فرصا جديدة لأكثر من 103 مليون من الشباب في أكثر من 100 بلدا في جميع أنحاء العالم، ترى مايكروسوفت أن هناك الكثير لا يزال عليها القيام به، فمن خلال رؤيتهم لما يحدث فقد توصلوا إلي قناعة بأن الشباب عندما يأخذ زمام المبادرة لا يحدث التغيير فقط في حياتهم ولكن يمتد ليشمل حياة الآخرين من حولهم، مما يجعل لهم تأثير حقيقي في مجتمعاتهم المحلية وعلى المسرح العالمي.

توفر مبادرة Microsoft YouthSpark العديد من الخدمات من بينها:

- منح الشباب موقع دولي مخصص للمنح فائقة الصغر والذي يعمل على جمع المنح والمساهمات للمؤسسات غير الربحية التي تعمل على قضايا الشباب في أنحاء العالم؛

- محور مركزي لمبادرة YouthSpark وهو مساحة على الإنترنت يمكن من خلالها للجميع الوصول إلى جميع الخدمات والبرامج والموارد المقدمة للشباب والتي توفرها مايكروسوفت وشركائها من المنظمات غير الربحية؛

- مبادرة مايكروسوفت الخيرية: وهي مجتمع دولي على الإنترنت يمكن الشباب من التعاون، والابتكار ودعم بعضهم البعض في استخدام التكنولوجيا لتحقيق الفارق لمجتمعاتهم.

تتجاوز مبادرة YouthSpark أفكار المنح والمساهمات التقليدية حيث تضم مجموعة واسعة من البرامج العالمية التي تدعم الشباب بإمكانيات الوصول للتكنولوجيا، والحصول على تعليم أفضل وإلهام الشباب لتخيل الفرص التي يمكنها أن تطلق كامل قدراتهم.

5. خاتمة

من خلال هذه الورقة البحثية اتضح جليا مدى أهمية تبني المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية في دعم سلوك المواطنة وتحقيق التنمية المستدامة، وضرورة إدراج المنظمات لهذه البرامج في استراتيجيتها في ظل بيئة أعمال تتصف بالتغير المستمر، وخاصة وعي المجتمع بالمخاطر التي تهدده وتهدد وجوده من تغير في المناخ وانتشار الفقر وشح المياه العذبة، والتي كانت أنشطة المنظمات سببا في ظهورها وتفشيها، فكان ولا بد على هذه المنظمات إيجاد آليات جديدة تعمل من خلالها على السعي للحد من هذه الآثار السلبية وإعطاء صورة إيجابية عن مدى وعيها لتلك المخاطر والتصرف كمواطن صالح يهتم بسلامة المجتمع والبيئة اللذان يعيش فيهما.

5-1- النتائج:1- تقوم شركة مايكروسوفت باستثمارات مبالغ طائلة كل عام في رعاية المجتمع والفقراء والمهمشين والمحتاجين؛

- كما أصبحت حماية البيئة والاستدامة أيضًا موضوعًا مهمًا ومحورًا رئيسيًا في شركة مايكروسوفت؛

- تقدم شركة مايكروسوفت الدعم المالي للعديد من المنظمات غير الحكومية وغير ربحية في انحاء العالم؛**4-** كما تساهم مايكروسوفت في تعليم علوم الكمبيوتر للعديد من الشباب عبر 54 دولة وتساهم في محو الأمية، كما تعمل على تمكين العديد من الموظفين لكسب المهارات لإنجاح

الاقتصاد الرقمي؛5- كما قامت مايكروسوفت بالعديد من المشاريع في مناطق مختلفة في إفريقيا لمساعدة الأفراد وأصحاب المشاريع لتحقيق النمو؛

- كما تعمل مايكروسوفت في المشاريع ذات الصلة بالاستدامة وحماية البيئة والاقتصاد في استخدام الطاقة أو البحث عن طاقات أقل تلوث بالكاربون؛

- كما أطلقت مايكروسوفت العديد من المبادرات الطوعية لموظفيها للمساهمة في خدمة المجتمع.

5-2- الاقتراحات : وقد خلصت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات نوردها فيما يلي:

- لتحقيق التنمية المستدامة في أي مجتمع لا بد من تضافر كل الجهود وذلك من مختلف شرائح المجتمع؛
- التوجه نحو تبني المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كآلية لتحقيق التنمية المستدامة؛
- ضرورة اعتماد المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية داخل المنظمة وليس كعمل منفرد آني؛
- إشراك جميع أصحاب المصالح في رؤية المنظمة للمسؤولية الاجتماعية؛
- إلزامية تقنين لوائح المسؤولية الاجتماعية وعدم تركها طوعية.

6. قائمة المراجع:

6-1- المراجع باللغة العربية

- إبراهيم، ق .(2015/2014) .أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: د راسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية .*أطروحة دكتوراه* .كلية الاقتصاد، الجمهورية العربية السورية: جامعة دمشق.
- الدويكات، ب .(2 10 ,2020) .*ما المقصود بالتنمية المستدامة* ?:https// .Récupéré sur mawdoo3 mawdoo3.com
- الذيابات، ب. ف .(2017) .تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الإسلامية الأردنية .*المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية*.88 ,(7)
- الغالبي، ط. م &.،صالح، م .(2008) .*المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإعمال -الأعمال والمجتمع* .(2 .Vol) - الأردن: دار وائل للنشر.
- أنور، ن. م .(2010) .*المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة العالمية -دراسة تطبيقية* .-مركز المديرين المصري، مسابقة الأبحاث السنوي.
- بهلولي، س .(2016/2015) .تأثير الثقافة التنظيمية على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية . *رسالة دكتوراه* .سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف 1.

- حايك، ه .(3 12 ,2013) .المسؤولية الاجتماعية لشركات التكنولوجيا في سياق العولمة ,16 10 le Consulté . 2020, sur http://blog.naseej.com/2013/12/03/corporate-social-responsibility
- حسان، ح. ب & .،أمينة، ق .(2016) .المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة .*مؤتمر دولي* .(5 .p)جامعة بومرداس.
- رشيد، ص. ع & .،صباح، ح .(2014) .دور المسؤولية الإجتماعية في تعزيز السمعة التنظيمية المدركة -دراسة تحليلية لأراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية .-*مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية*.(1)*16* ,
- سناء، م .(2013/2012) .دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة .*رسالة ماجستير* .سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة سطيف 1.
- شافية، ق .(2016/2015) .دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية الميزة التنافسية في المؤسسة -دراسة حالة بعض المؤسسات الجزائرية .-*أطروحة دكتوراه ل م د* .سطيف، علوم التسيير، الجزائر: جامعة فرحات عباس-سطيف1.-
- صدوق، ع .(2012) .تثمين دور المواطنة في تحقيق التنمية .*مجلة الوسيط*(العدد التاسع).
- عمار، ن .(2016) .دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية المستدامة .*مجلة جامعة البعث ,المجلد 83*)العدد 54.(
- فلاق، م .(2013) .المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية، شركتي سونا طراك الجزائرية وأرامكو السعودية أنموذجا .*مجلة الباحث، الجزائر*.31 ,(12)
- مبارك، ف .(2016) .التنمية المستدامة: أصلها ونشأتها .*مجلة بيئة المدن الإلكترونية*،العدد 13، le Consulté . 10, 2, 2020, sur https://www.envirotiesmag.com
- *مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات* :Récupéré sur 3blassociation.com). 10 5) ,2020) . https://3blassociation.com/corporate-responsibility-magazine/100-best-corporate-citizens
- وهيبة، م .(2013-2014) .تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية .*أطروحة دكتوراه، غير منشورة* .كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة وهران 2.

6-2- المراجع باللغة الأجنبية

- Pratap, A. (2019, 5). *Microsoft CSR and Sustainability*. Consulté le 10 12, 2020, sur https://notesmatic.com/2019/05/microsoft-csr-and-sustainability
- *wikipedia*. (2020, 10 05). Récupéré sur wikipedia: https://ar.wikipedia.org/wiki/microsoft