أ. كمال برباوي، جامعة بشار، الجزائر

ملخص:
يسعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية إلى توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتي عرفها ب" السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم "، وقد يغطي المفهوم أيضا القيم المرتبطة بحماية البيئة .وفي الوقت الذي يستخدم فيه مفهوم المسؤولية الاجتماعية في كثير من الأحيان بمعناه الواسع، فإنه ينحصر في معناه الضيق بمجال الأخلاق والمبادئ وليس بأعمال أو نتائج ملموسة، ولذلك ثمة اهتمام واسع بمفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الذي لا يشمل مبادئ تحفيز الهمم فقط بل كذلك العمليات مثل تكييف نظم الإدارة والتكنولوجيا والنتائج والآثار الملموسة في أصحاب المصلحة.

وإن من أسباب التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية هي الضغوطات الناتجة من المجتمع كالمنظمات غير الحكومية وجمعيات حماية المستهلك والنقابات التي لها تأثير واسع بحشد الرأي العام ضد الممارسات غير الإنسانية وغير الأخلاقية لبعض المؤسسات.ومن خلال كل ما تقدم من ملخصنا نشير أن المقال سيتم فيه التطرق إلى:

- التعاريف المختلفة للمسؤولية الاجتماعية.
- مراحل تطور اهتمام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية.
- أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

مقدمة

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

وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والربع الأول من القرن العشرين ولكن مع تضخم حجم المؤسسات وما رافق ذلك من أزمات اقتصادية واستغلال للأيدي العاملة وتدني الأجور وظهور التكتلات النقابية برزت مرحلة جديدة كان من خلالها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية من جهة كتأمين السلامة والأمن في مكان العمل، تقليص ساعات العمل، الرعاية

الصحية.....الخ،ومن جهة أخرى وكتخفيف للضغوط الكبيرة التي أفرزها التأثير المتزايد على البيئة اتجهت المؤسسات إلى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية والمرتبطة بالبيئة، الزبائن، المنافسين، الحكومة، الموردين ...الخ.

تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها.ويسلم عادة أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملا خيريا من جانب المؤسسة ولا امتثالا مطلقا للقانون، والقاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها قصد تحسين أثرها في المجتمع.

وتتمثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في إدارتها للأعمال بطريقة تستوفي أو تتجاوز توقعات المجتمع الأخلاقية والقانونية والتجارية والعمومية في إدارة الأعمال، وتعتبر المؤسسات الرائدة أن المسؤولية الاجتماعية هي أكثر من مجموعة الممارسات المنفردة أو الأعمال العرضية أو المبادرات التي ستبررها علاقات السوق أو العلاقات القائمة مع الجمهور أو غيرها من فوائد الأعمال التجارية، بل تعتبر المسؤولية الاجتماعية مجموعة شاملة من السياسات والممارسات والبرامج التي تدمج في جميع مراحل عملياتها ومراحل اتخاذ القرار التي تدعمها وتكافئها الإدارة العليا..

عرف drucker المسؤولية الاجتماعية بأنها" التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم[1]".

أما strier فقد أشار إلى كون "المسؤولية الاجتماعية ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات المؤسسات في إطار مجالات عديدة تقع تحت أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المؤسسات اتجاه المجتمع[2]"

ويرى robbins أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع[3]"

وفي نفس الوقت يعرف كل من ***K.Davis et R.Blomstrom*** المسؤولية الاجتماعية بأنها" التزام المؤسسة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي

الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين تحقيق الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة على هذه القرارات[4]."

في حين يرى carroll "التزام المنشاة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات" [5]

ومن خلال التعاريف السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعطي نقاطا مشتركة تتمثل في:

- الإجماع على الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه المؤسسة في المجتمع بصفتها عضوا فيه .
- التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية هي الآلية التي من خلالها تساهم في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع.
- الطابع" الطوعي والإرادي "الذي يميز التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية.
- الطابع" الدائم "الذي يؤكد على التزام المؤسسة والذي يجعل من المسؤولية الاجتماعية أحد ركائز إستراتيجيتها.
- عنصر" الشفافية "والذي يرتكز على جمع ونشر المعلومات داخل وخارج المؤسسة، مما يسمح بتوثيق وترسيم الممارسات الايجابية للمؤسسة وتتبع التطورات الحاصلة بها.
- القدرة على إشراك أطراف أخرى تهتم بالمؤسسة وتتعامل معها، لأن المؤسسة ستصبح مواطنة وبالتالي سترتبط بعلاقات عديدة مع أفراد المجتمع الذي تعمل به.

مراحل تطور اهتمام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية:

تطور اهتمام منظمات الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية من خلال المراحل الثلاثة التالية [6]:

- أولا مرحلة إدارة تعظيم الأرباح للفترة 188-1920: في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح و التوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة، و أن النقد و الثروة هي الأكثر أهمية، و أن ما هو جيد لي جيد للبلد.
- ثانيا: مرحلة إدارة الوصاية للفترة من أواخر العشرينات حتى بداية الستينيات: و فيها المسؤولية الأساسية للأعمال هي تحقيق الربح الملائم الذي

يحقق المصلحة الذاتية و مصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين و العاملين، و أن النقود مهمة و لكن الأفراد مهمون أيضا، و أن ما هو جيد للشركات جيد للبلد.

- مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى الوقت الحاضر، في هذه المرحلة تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على أن الربح ضروري، لكن الأفراد أهم من النقود، هذا يحقق المصلحة الذاتية المستنيرة لمنظمات الأعمال و مصالح المساهمين و المجتمع ككل.

أهمية المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال:

المكاسب التي تجنيها منظمات الأعمال من برامج المسؤولية الاجتماعية هي ذاتها تعتبر الحجج المؤيدة للممارسة المسؤولية الاجتماعية و تتمثل فيما يلي [7] :

- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين و تطوير صورة المنظمة أمام المجتمع.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين و ذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى المجتمع، و ما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا.
- القوانين و التشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، و لكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا.
- إن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية و مساعدة المجتمع في معالجة و حل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.
- الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المنظمات لتعمل في المجتمع لتتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم و يصعب علاجها.

المسؤولية الاجتماعية بين التأييد والمعارضة

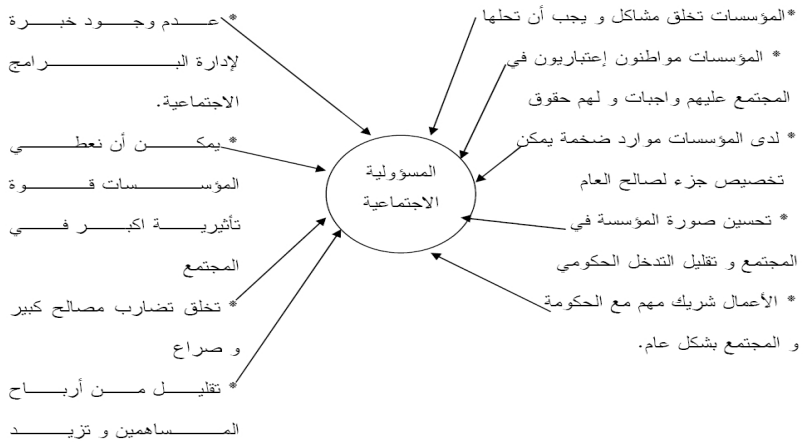
إن من أسباب التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية هي الضغوطات الناتجة من المجتمع كالمنظمات غير الحكومية وجمعيات حماية المستهلك والنقابات التي لها تأثير واسع بحشد الرأي العام ضد الممارسات غير الإنسانية وغير الأخلاقية لبعض المؤسسات، وقد أظهرت دراسة أجريت على بعض المؤسسات الكندية التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية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

وبالرغم من إدراك معظم المؤسسات لأهمية المسؤولية الاجتماعية وتأييد تبنيها إلا أنه يوجد بعض منها من تجد هذه الفكرة تهديدا لوجودها الحر، والجدول التالي يبين مختلف الحجج التي تدفع بالمؤسسات إما لتبني المسؤولية الاجتماعية أو تفاديها وغض الطرف عنها [8].

مع المسؤولية الاجتماعية	ضد المسؤولية الاجتماعية
1- **توقعات الجمهور**:ارتفاع التوقعات الاجتماعية من المؤسسات والرأي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي والأهداف الاقتصادية. 2- **الأرباح طويلة الأمد**:نتيجة العلاقات مع المجتمع وتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور. 3- **الالتزام الأخلاقي**:العمل بما هو صواب وتجنب الأعمال غير الشرعية. 4- **صورة المؤسسة**:خلق أفضل الصور لجذب جمهور أكثر واكتساح أسواق أكبر. 5-**البيئة**:خلق بيئة أكثر استقرارا واجتذابا للعمال المهرة. 6- **مصالح حملة الأسهم**:رفع قيمة الأسهم على المدى الطويل. 7- **امتلاك الموارد**:المؤسسة تمتلك الإمكانيات اللازمة لتقديم الدعم الاجتماعي. 8- **الوقاية خير من العلاج**:فالمؤسسة العاملة في المجتمع تسعى إلى حل المشاكل قبل تفاقم الأوضاع.	1- على المؤسسات الاهتمام بالأهداف الاقتصادية وترك الأهداف الاجتماعية لمؤسسات المجتمع. .2-متابعة الهدف الاجتماعي يضعف الإنتاجية الاقتصادية مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأرباح. 3- الأعمال الاجتماعية تعتبر تكلفة بالنسبة للمؤسسة. .4- سيادة المؤسسات في المجتمع وخاصة بعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فإنها ستصبح أكثر قوة. 5- محدودية الخبرة ونقص المهارة في مواجهة المشاكل الاجتماعية. 6- إضعاف الأهداف الأخرى للمؤسسة لكونها تستنزف طاقة ليست بالقليلة. 7- تعد المسؤولية الاجتماعية مسالة معقدة وصعبة ومن الصعب استيعابها في الكثير من الأحيان. 8- نقص دعم الجمهور وإمكانية اختلاف الآراء قد تؤدي إلى حدوث خلافات المؤسسة في غنى عنها.

المصدر: نجم عبود نجم،" أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2006 ، ص 214.

والشكل يوضح تلخيصا للآراء المؤيدين والمعارضين للمسؤولية الإجتماعية [9].



المصدر: صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى،2007، ص 90.

أبعاد المسؤولية الاجتماعية

لقد اجمع العديد من الباحثين على أن منظمات الأعمال تمارس عددا من المسؤوليات الاجتماعية والتي تنحصر ضمن تصنيفين هما: الأخلاقية, والإنسانية تجاه المجتمع المحلي, والموظفين, والزبائن, والموردين, والبيئة, والمساهمين. وتعتبر المسؤولية الأخلاقية مسؤولية إلزامية وتتعدى في كونها الإيفاء بالالتزامات القانونية والاقتصادية.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي

يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة لمنظمات الأعمال شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها, الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه, من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة. والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية, إنشاء الجسور والحدائق, المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الترفيهية, احترام العادات والتقاليد, دعم مؤسسات المجتمع المدني, تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الدعم المادي لهم, هذا بالاضافة الى الدعم المتواصل للمراكز العلمية كمراكز البحوث والمستشفيات. وعادة ما ينظر إلى مسؤولية المنظمة تجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة, فقد تشمل رعاية الأعمال الخيرية, الرياضة والفن, التعليم وتدريب المؤسسات, وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين

إذا كانت المنظمات تولي اهتمامها لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل، لان العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى، وقد اثبت ذلك تجريبيا حيث أن أكثر الناس يحبذون العمل في المنظمة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة، كما اثبت بنفس السياق أن الناس يحبذون التعامل تجاريا مع نفس المنظمات.[10]

- المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن

تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المنظمات بدون استثناء ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة ، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة وتقديم منتجات صديقة لهم وأمينة بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشان استخدام المنتج، والتزام المنظمات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين

ينظر إلى العلاقة ما بين الموردين ومنظمات الأعمال على إنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع الموردون أن تحترم منظمات الأعمال تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة التي يمكن تلخيصها بالاستمرار في التوريد وخاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة لمنظمات الأعمال بالإضافة إلى تسديد الالتزامات، والصدق في التعامل، وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

لقد أعيد التركيز في أدبيات المسؤولية الاجتماعية فيما يخص الجوانب البيئية، فيرى Carrigan وAttalla أن المسؤولية الاجتماعية تضم أنظمة البيئة المفروضة ذاتيا أي ضمن فلسفة المنظمة، والتقارير البيئية للمنظمة.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين

تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المنظمة. وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، تعظيم قيمة السهم، زيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول المنظمة وموجوداتها.

أما حسب carroll فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها وهي :تخص المؤسسة ككل وتتمثل[11] :

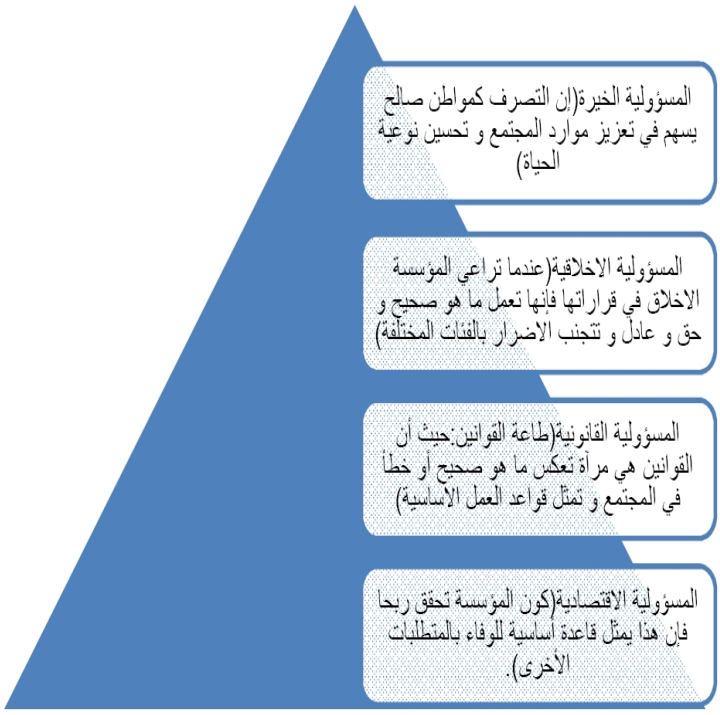
1. **المسؤولية الاقتصادية:** باعتبار المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع يجب أن تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.

2. **المسؤولية القانونية:** تخص الالتزامات القانونية وجملة التشريعات موحدة في إطار تنظيمي على المؤسسة احترامه والتقيد به.

3. **المسؤولية الأخلاقية:** مجموع سلوكات ونشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني ولكن كأعضاء في المجتمع ننتظر من المؤسسة القيام بها.

4. **المسؤولية التطوعية:** وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي والأنشطة الخيرية....الخ.

وفي هذا الإطار طور carroll مصفوفة هرمية بين فيها هذه الأبعاد الأربع وكيفية تأثير كل واحد على الأخر والشكل التالي يوضح ذلك:[1,2]



المصدر :طاهر محسن المنصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العامري، **"المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال"** ، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008 ، ص93.

و في الجدول التالي حوصلة لأكثر الممارسات شيوعا و التي يمكن اعتبارها أساسية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه أطراف المستفيدين:

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	- منع الإحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين. - إحترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين
	التكنولوجيا	- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يوفرها. - إستخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة
القانوني	قوانين حماية المستهلك	- عدم المتاجرة بالمواد المضرة. - حماية الأطفال صحيا و ثقافيا. - حماية المستهلك من المواد المضرة.
	حماية البئية	- منع التلوث. - منع الاستخدام التعسفي للموارد. - صيانة الموارد و صيانتها.
	السلامة و العدالة	- منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين - ظروف العمل . - إصابات العمل. - التقاعد و خطط الضمان الاجتماعي. - عمل المرأة . - عمل المعوقين.
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية	- مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك . - مراعاة حقوق الإنسان.
	الأعراف و القيم الاجتماعية	- احترام العادات و التقاليد . - مكافحة المخدرات و الممارسات اللااخلاقية.
الخير	نوعية الحياة	- نوع التغذية . - الملابس . - الخدمات . - النقل العام.

.المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، "المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال "،مرجع سابق ص82 .

الخاتمة

إن التطور من النموذج الاقتصادي التقليدي إلى النموذج الاقتصادي الاجتماعي، أدى بالمؤسسات أن تولي مسؤولياتها الاجتماعية اهتماما متزايدا سواءا بالمشاركة المباشرة في الأنشطة الاجتماعية، أو الحد من الآثار المترتبة عن أعمالها، أو تكوين المسيرين والعاملين في مجال المسؤولية الاجتماعية.

ومع مطلع السبعينات من القرن الماضي بدأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية يأخذ أبعادا أكبر حيث لم يعد الأمر يتعلق بأنشطة تطوعية أو تبرعات بل تعداه ليصبح برامج وخطط واستراتيجيات.

ومع ترسيخ وانتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أصبح من الصعب على المؤسسات الكبيرة التغاضي عن دورها التنموي وإحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع .وأهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في مجرد الشعور بالمسؤولية وإنما أصبحت أمرا ضروريا لكسب تعاطف المجتمع واحترامه وبالتالي ضمان النجاح والإقبال من الجماهير، ونتيجة لذلك سعت العديد من المؤسسات في إنشاء مؤسسات تنموية أو على الأقل عمل خطة سنوية منظمة واضحة الأهداف والمعالم لمساعدة الفئات المهمشة في المجتمع ومحاولة تنميتها بشكل فعال.

ومن أهم الاستنتاجات التي يمكن أن نستخلصها من هذه الورقة البحثية:

1- هناك تعاريف عديدة لمفهوم " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة "قد تختلف في التعابير لكنها تتقارب في المضمون، ومع ذلك يمكن تعريفها بأنها" :ما تقوم به المؤسسات وتقدمه للمجتمع طبقا لتوقعاته مع ضمان مراعاة حقوق الإنسان وقيم المجتمع وأخلاقياته والالتزام بالقوانين ومكافحة الفساد والشفافية والإفصاح."

2- تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية، المحافظة على البيئة، زيادة ولاء العاملين....الخ، وللمؤسسة أيضا من خلال خلق العلاقات الجيدة مع المساهمين، المستهلكين، العمال.....الخ.

3- هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها، وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وتحديات البيئة.

4- نال مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اهتمام معظم المؤسسات المعاصرة، وقامت العديد من الوكالات الدولية بدورها في نشر هذا المفهوم.

قائمة الهوامش و المراجع

[1] – طاهر محسن المنصور الغالبي،.صالح مهدي محسن العامري،" **تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة**"، مداخلة لقسم إدارة الأعمال- جامعة الزيتونة وجامعة البترا، عمان-الأردن،2006 .

[2] – نفس المرجع.

[3] – عبد الله بن منصور،" **إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق**"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة .تلمسان، 2008 ، ص241 .

[4] – ضيافي نوال، "**المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية**" ، رسالة لنيل ماجستير تخصص الموارد البشرية، جامعة تلمسان، 2010، ص12.

[5] – نفس المرجع.

[6] نجم عبود نجم، "**أخلاقيات علم الإدارة في عالم متغير**"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية (بحوث و دراسات)، ، 2006، ص-ص: 127-128.

[7] – مقدم وهيبة، "**سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال**" ،مداخلة ملتقى الرأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل اقتصاديات الحديثة، الشلف، أيام 13 و14 ديسمبر 2011.

[8] – نجم عبود نجم،" **أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال**"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2006 ، ص 214.

[9] – صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، "**الإدارة والأعمال**"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى،2007، ص 90.

[10] – فالح عبد القادر الحوري وآخرون،" **ادارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية** "، مؤتمر العلوم التطبيقية، الأردن، من الموقع www. eco.asu.edu.jo تاريخ التصفح 20/09/2011.

[11]–Joël Ernult, Arvind Ashta ; "**Développement durable, Responsabilité Sociale de L'entreprise, Théorie des Parties Prenantes : Evolution et Perspectives**" ; Cahiers du CEREN 21 ; 2007 ; P18 .

[12] – طاهر محسن المنصور الغالبي،صالح مهدي محسن العامري،" **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال**" ، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008 ، ص93.