

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة فرحات عباس سطيف-01-



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم

التسيير

تخصص: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة

تحت عنوان:

أخلقة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال كخيار إستراتيجي لتعزيز
التنمية المستدامة

دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

تحت إشراف :

أ. د. خبابة عبد الله

من إعداد الطالبة:

عمارة منال

لجنة المناقشة

- | | | | |
|--------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| رئيسا | جامعة سطيف-1 | أستاذ التعليم العالي | 1- أ.د بروش زين الدين |
| مشرفا ومقررا | جامعة المسيلة | أستاذ التعليم العالي | 2- أ.د خبابة عبد الله |
| عضوا مناقشا | جامعة برج بوعريج | أستاذ التعليم العالي | 3- أ.د بركان يوسف |
| عضوا مناقشا | جامعة سطيف-1 | أستاذ التعليم العالي | 4- أ.د بلمهدي عبد الوهاب |
| عضوا مناقشا | جامعة المسيلة | أستاذ محاضر "أ" | 5- د. بلعباس رابح |

السنة الجامعية: 2015/2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله العلي القدير على إعانته وتوفيقه لي على إتمام هذا العمل.

أتقدم بجزيل الشكر وخالص العرفان إلى أستاذي الفاضل الدكتور "خبابة عبد الله" على تفضله بقبول الاشراف على هذا البحث، على توجيهاته، وإرشاداته، ونصائحه القيمة، ومتابعته معي كلمة كلمة وحرفا حرفا، أسأل الله أن يجزيه خير الجزاء.

والشكر موصول كذلك إلى السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل.

كما لا أنسى أن أتوجه بالشكر الجزيل لكافة أساتذتي خلال مسيرتي العلمية وكل من قدم لي يد العون والمساعدة فكانوا لي خير مرشد ومعين.

إهداء

إلى والدي الحبيب تغمده الله بواسع رحمته

إلى والدتي الغالية حفظها الله

إلى عمتي العزيزة

إلى كل أحبتي....

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الملاحق

أ- د

المقدمة العامة

الفصل الأول: التأصيل النظري لأخلقة رأس المال الفكري والتنمية المستدامة

01

تمهيد

02

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لرأس المال الفكري

02

المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري

11

المطلب الثاني: خصائص وأهمية رأس المال الفكري

14

المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري

19

المطلب الرابع: آليات بناء رأس المال الفكري

22

المبحث الثاني: أساسيات حول أخلاقيات الأعمال

22

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

27

المطلب الثاني: نظريات ومدخل أخلاقيات الأعمال

31

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات الأعمال والمشاكل الأخلاقية

33

المطلب الرابع: أهمية ومتطلبات أخلقة منظمات الأعمال

37

المبحث الثالث: التنمية المستدامة: المفهوم والأبعاد

38

المطلب الأول: مفهوم التنمية المستدامة

42

المطلب الثاني: أهداف ومبادئ التنمية المستدامة

46

المطلب الثالث: أبعاد التنمية المستدامة

49

المطلب الرابع: أهمية الرصيد الأخلاقي في تحقيق التنمية المستدامة

58

خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: مداخل أخلقة رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

59

تمهيد

60

المبحث الأول: أخلقة رأس المال الفكري في إطار وظائف المنظمة

60

المطلب الأول: أخلقة رأس المال الفكري في إطار وظيفتي الانتاج والتسويق

63	المطلب الثاني: أخلقة رأس المال الفكري في إطار وظيفتي الموارد البشرية والمالية
65	المطلب الثالث: أخلقة رأس المال الفكري في إطار وظيفتي البحث والتطوير ونظم المعلومات
67	المطلب الرابع: أخلقة رأس المال الفكري في إطار إطار الوظائف الادارية
69	المبحث الثاني: أخلقة رأس المال الفكري لتحقيق البعد الاقتصادي
69	المطلب الأول: مدخل إدارة الجودة الشاملة
76	المطلب الثاني: الحوكمة: ماهيتها، خصائصها، أهميتها
80	المطلب الثالث: الالتزام بمبادئ ومعايير الحوكمة
83	المطلب الرابع: الميزة التنافسية الأخلاقية
91	المبحث الثالث: أخلقة رأس المال الفكري لتحقيق البعد الاجتماعي
91	المطلب الأول: مدخل تمكين العاملين
93	المطلب الثاني: مدخل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية
99	المطلب الثالث: الالتزام بمعايير المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000
103	المبحث الرابع: أخلقة رأس المال الفكري لتحقيق البعد البيئي
103	المطلب الأول: الالتزام بالمسؤولية البيئية
108	المطلب الثاني: مدخل الادارة البيئية
112	المطلب الثالث: مدخل الابتكار الأخضر
114	المطلب الرابع: مدخل التسويق الأخضر
120	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية على شركة ليند غاز الجزائر
121	تمهيد
122	المبحث الأول: منهجية الدراسة
122	المطلب الأول: مجتمع الدراسة
124	المطلب الثاني: عينة الدراسة
125	المطلب الثالث: أداة الدراسة
126	المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة
127	المطلب الخامس: أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة
129	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات
129	المطلب الأول: النتائج المتعلقة بوصف خصائص عينة الدراسة
132	المطلب الثاني: النتائج المتعلقة بتصورات المبحوثين لبعد أخلقة رأس المال الفكري
134	المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بتصورات المبحوثين لأبعاد التنمية المستدامة

139	المبحث الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات
139	المطلب الأول: إختبار الفرضيات
146	المطلب الثاني: مناقشة الفرضيات
150	الخاتمة العامة
153	قائمة المراجع
166	الملاحق
	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي	12
02	تصنيف مكونات رأس المال الفكري	15
03	مكونات رأس المال الفكري	16
04	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	98
05	المقارنة بين مستويات المسؤولية	105
06	مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل	124
07	مقياس أداة الدراسة	126
08	معاملات ثبات الاستبانة الكلية	127
09	تحديد الأهمية النسبية	128
10	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	129
11	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	130
12	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	130
13	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	131
14	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	131
15	مستوى الالتزام والاهتمام بأخلقة رأس المال الفكري في الشركة المبحوثة	132
16	مستوى الاهتمام بالبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة	135
17	مستوى الاهتمام بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة	136
18	مستوى الاهتمام بالبعد البيئي للتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة	137
19	مستوى الاهتمام بالتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة	138
20	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة	139
21	اختبار سميرنوف واختبار ويلك-شايبرو	141
22	نموذج ومعاملات الانحدار لأخلقة رأس المال الفكري والبعد الاقتصادي	143
23	نموذج ومعاملات الانحدار لأخلقة رأس المال الفكري والبعد الاجتماعي	143
24	نموذج ومعاملات الانحدار لأخلقة رأس المال الفكري والبعد البيئي	144
25	نموذج ومعاملات الانحدار لأخلقة رأس المال الفكري والتنمية المستدامة	145
26	القدرة التفسيرية للنماذج	146

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
44	أهداف التنمية المستدامة	01
47	أبعاد التنمية المستدامة	02
56	البعد الأخلاقي كمرتكز أساسي للتنمية المستدامة	03
73	الجودة وارتباطها بالوعي والسلوك الأخلاقي	04
84	الأعمدة الثلاثة لإقامة المنظمة الأخلاقية	05
85	نموذج اتخاذ القرارات الأخلاقية	06
97	هرم المسؤولية الاجتماعية	07
104	التدرج في مسؤولية الأعمال البيئية والأخلاقية	08
106	العلاقة بين الالتزام الأخلاقي والبيئي	09
140	التوزيع المتبع من قبل القيم الاحصائية في النموذج	10
141	اعتدالية توزيع البواقي في نموذج الانحدار	11
142	ثبات تباين الأخطاء في نموذج الانحدار	12

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
166	قائمة أسماء محكمين الاستبانة	01
167	الاستبانة باللغة العربية	02
173	الاستبانة باللغة الفرنسية	03

المقدمة العامة

تمهيد:

في ظل التحولات الجذرية التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة يجري التوجه والانتقال في عالم الاقتصاد من اقتصاد قائم على الموارد المادية والطبيعية إلى اقتصاد يقوم على مصادر معرفية ومعلوماتية. وهو يعد التحول الثالث من نوعه فبعد الثورة الصناعية تأتي الثورة المعرفية والمعلوماتية لتلوح بأهمية اقتصاد جديد، اقتصاد يختلف في كثير من سماته عن الاقتصاد التقليدي، إذ يقوم على مبدأ إنتاج ونشر واستخدام المعرفة باعتبارها ركيزة أساسية من ركائز الدفع بعجلة النمو وخلق الثروة على العكس من الاقتصاد المبني على الإنتاج الذي تلعب فيه المعرفة دورا أقل. فالمعرفة هي الأصل الجديد وهي أحدث عوامل الإنتاج الذي يعترف به كمورد أساسي لإنشاء الثروة بل والأكثر أهمية من بين عوامل الإنتاج التقليدية الأخرى كالعمل ورأس المال والمواد الأولية.

إن ثروة الأمم لم تعد تقاس بما تمتلكه من موارد مالية وطبيعية بل بما تملكه من موارد بشرية قادرة على خلق وتوليد وإنتاج أكبر قدر من المعارف وطاقت كفاء تتفنن في تشغيل وتوظيف تلك المعارف بما يسمح بتطور وتقدم اقتصاديات الدول وبناء المجتمعات والارتقاء بها. فعملية الانتقال إلى الاقتصاد المبني على المعرفة تتطلب تأهيلا من نوع خاص للكوادر البشرية لكي تكون قادرة على مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي الذي يشهده العالم فتكون أكثر فاعلية وإنتاجية.

إن الاستثمار في الرأس المال الفكري يأتي في مقدمة القضايا التي تعنى بها المجتمعات على اختلاف أنظمتها ومستويات نموها وتزايد أهمية هذا المورد في ظل الاقتصاد المعرفي، حيث أصبح أكثر الموجودات قيمة في ظل ما تتقازفه العولمة من التحديات التي لا يرقى إلى مواجهتها ومواكبتها إلا تلك الرؤوس المبدعة والمبتكرة والكفاءات الموهوبة، فهو يعد المورد الأهم لجميع الدول والأداة الرئيسية لتحقيق التنمية المستدامة لكونه المحرك الأساسي لباقي عناصرها والعنصر القادر على الإبداع في عملية التنمية الذي يسمح بخلق بيئة عمل منتجة وفاعلة تسعى لتغيير الأنماط الاستهلاكية والإنتاجية غير المستدامة والتماس مسارات جديدة تستجيب لمتطلبات التنمية المستدامة.

ولا شك أن التطورات المتسارعة والتغيرات الهائلة التي أفرزتها العولمة كانت لها انعكاساتها ليس على المستوى الدولي فحسب بل على المستوى المؤسسي كذلك، ذلك أن سعي المنظمات لبناء التميز المؤسسي واهتمامها المطلق بتحقيق الربحية أدى الى تزايد الفضائح الأخلاقية واتساع دائرة الفساد فباتت حاجة المجتمعات إلى وجود معايير وأخلاقيات عمل أكثر رقيا مطلبا رئيسيا للمجتمعات المتقدمة والمتخلفة على حد سواء.

1. الإشكالية الرئيسية:

في ظل ما تفرضه التنمية المستدامة من تحديات وما يشهده عالم الأعمال من ممارسات لا أخلاقية لا تمت بالصلة بالقيم الاجتماعية ولا تبالي بما تلحقه من آثار سلبية على البيئة وإمكانية تنمية وتسييس كفاءات ومهارات قادرة على مواجهة هذه التحديات تندرج إشكالية موضوع البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن لأخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر المساهمة في تعزيز التنمية

المستدامة؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات:

1. ما مستوى إهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلقة رأس المال الفكري؟
2. ما مستوى إهتمام شركة ليند غاز الجزائر بالتنمية المستدامة؟
3. ما مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة؟
4. ما مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة؟
5. ما مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة؟

2. الفرضيات:

لمعالجة إشكالية البحث نحاول اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

تعتبر أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر خيارا استراتيجيا يساهم في تعزيز التنمية المستدامة. ويتفرع عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: مستوى إهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلقة رأس المال الفكري متوسط؛
2. الفرضية الفرعية الثانية: مستوى إهتمام شركة ليند غاز الجزائر بالتنمية المستدامة متوسط؛
3. الفرضية الفرعية الثالثة: تساهم أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

المقدمة العامة

4. الفرضية الفرعية الرابعة: تساهم أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

5. الفرضية الفرعية الخامسة: تساهم أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة.

3. أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذا البحث إلى ما يلي:

1. عرض وتقديم الاطار النظري والأدبي لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في أخلاقيات الأعمال والتنمية المستدامة، فضلا على الاحاطة بمختلف المفاهيم التي تتعلق برأس المال الفكري والتعريف على مكوناته وخصائصه النظرية.

2. الوقوف على واقع مستوى اهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلقة رأس المال الفكري بهدف تبين مدى أهميتها في تحقيق وتعزيز التنمية المستدامة؛

3. الوقوف على واقع التنمية المستدامة في شركة ليند غاز الجزائر بهدف تبين مدى تأثيرها بأخلقة رأس المال الفكري؛

4. معرفة مدى مساهمة أخلقة الرأس مال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز التنمية المستدامة؛ من خلال:

أ- معرفة مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

ب- معرفة مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

ج - معرفة مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة.

5. محاولة الوصول من خلال هذه الدراسة إلى بعض النتائج والتوصيات التي يمكن تعميمها والاستفادة منها لاحقا، والتي من شأنها أن تكون بوابة أمام دراسات أخرى عن الموضوع.

4. أهمية الدراسة

تكمن أهميتها في:

1. كونها إحدى أولى المحاولات -على حد علم وإطلاع الباحثة- التي تناولت الربط بين المتغيرات والتي ستسهم في إثراء المادة العلمية التي تفيد الباحثين.

المقدمة العامة

2. يمتلك كل من رأس المال الفكري وأخلاقيات الأعمال من الأهمية ما يجعله في مقدمة الموضوعات التي تشغل اهتمام الباحثين والمفكرين الأكاديميين، ذلك باعتبار أن رأس المال الفكري موردا لا ينضب، ومصدرا خلاقا ومبدعا يهدف بالدرجة الأساس لتحقيق التميز والريادة في بيئة الأعمال. كما تعد أخلاقيات الأعمال توجهها معاصرا تسعى منظمات الأعمال من خلاله إلى تصحيح سلوكها لكي تحظى بقبول المجتمع وتواجه مختلف التحديات التي تفرضها عليها بيئة الأعمال.

3. القيمة والميزة التنافسية المستدامة الناتجة عن أخلقة رأس المال الفكري وأهميتها في تحقيق وتعزيز التنمية المستدامة، ذلك أن تحقيق التنمية المستدامة المنشودة لن يتأتى إلا عن طريق الموارد البشرية الكفاء المنتجة والفعالة القادرة على الابداع والابتكار والتي تتمتع بالأخص بروح المبادرة والالتزام بالمسؤولية.

4. إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة والتي تبين مدى أهمية أخلقة رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز التنمية المستدامة.

5. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- أ. الحدود الموضوعية: دراسة مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز التنمية المستدامة.
- ب. الحدود المكانية: شملت الدراسة على المديرية العامة لشركة ليند غاز الجزائر.
- ت. الحدود البشرية: تمثلت في كافة اطارات المديرية العامة لشركة ليند غاز الجزائر.
- ث. الحدود الزمانية: لقد امتدت الدراسة من أواخر شهر جوان 2014 إلى غاية نهاية شهر سبتمبر من نفس السنة.

6. المنهج المتبع والمستخدم في الدراسة

إعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من المناهج:

- أ. المنهج الوصفي التحليلي في سرد الأساس النظري المتعلق بالرأس المال الفكري، أخلاقيات الأعمال والتنمية المستدامة، وتحليل مختلف العلاقات الموجودة بين متغيرات الدراسة.
- ب. منهج الدراسة الميدانية في الجانب التطبيقي لمعرفة مدى مساهمة أخلقة الرأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز التنمية المستدامة.

7. الدراسات السابقة:

لغرض استكمال الجانب النظري للدراسة ويهدف ترصين نموذج الدراسة وفرضياتها، لا بد للباحث من استشراف الجهود السابقة للباحثين في مجال دراسته وما قدمه الباحثون الآخرون الذين سبقوه من جهد علمي وما تناولوه من متغيرات يمكن للباحث الاستفادة منها في دراسته.

1. دراسة بعنوان: أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون-دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم التسيير، نسيمة خيذر، 2010-2011، جامعة بومرداس.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية أخلاقيات الأعمال في خلق الثقة والرضا لدى الزبون وزيادة أرباح المؤسسة. وكان من أبرز النتائج المتوصل إليها ما يلي:

1. إن توفر سلوك الأخلاقيات في الموظفين يجعلهم يفضلون المصلحة العامة على المصلحة الشخصية.
2. إن توفر سلوك الأخلاقيات في الموظفين يوطد جسور الثقة بين المؤسسة والعمال ومختلف أصحاب المصالح وخاصة الزبائن.

وتوصي الدراسة بضرورة رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية وتعزيز ثقافة التوجه نحو الزبون والبحث عن مجال لتطوير استراتيجية أكثر فعالية بالزبون.

2. دراسة **Abreu, J.L. and M.H.Badii**، بعنوان:

Proposal of ethical model for human resource management

International Journal of good conscience, march-september, 2006

قامت هذه الدراسة بعرض مختلف نظريات ادارة الموارد البشرية، كما اقترحت نمودجا لأخلاقيات إدارة الموارد البشرية توصل من خلاله الباحث إلى أن نجاح المنظمة يتوقف ويعتمد بشكل أساسي على التفكير الجيد، القيم والعدالة.

3. دراسة **Anne Sachet-Milliat**، بعنوان:

Développer l'éthique des salariés par des pratiques de GRH socialement responsable, Institut supérieur du commerce, 16^e conférence de l'AGRH-,
Dauhine, Paris, 15 et 16 Septembre 2005.

هدفت الدراسة إلى بيان الدور الرئيسي الذي تضطلع به ادارة الموارد البشرية في تطوير وإرساء الأخلاقيات في مكان العمل، حيث افترض الباحث أن المستوى الأخلاقي للعمال يرتبط ارتباطا وثيقا بالمستوى الأخلاقي

المقدمة العامة

لإدارة الموارد البشرية، فإذا لم تولي هذه الأخيرة الاحترام للعاملين فسيكون احتمال انتهاك العمال للمبادئ الأخلاقية أعلى بكثير. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

✓ تعد القرارات الأخلاقية نتيجة لتفاعل نوعين من المتغيرات ذات الطبيعة الشخصية (الفردية) والظرفية.

✓ هناك نوعين من العوامل التنظيمية التي يمكن أن تؤثر على أخلاق العاملين، حيث يتعلق العامل الأول بالهيكل الرسمي للمنظمة، أما الثاني فيتعلق بحجم الرسمية التي تغطي العلاقات بين العمال.

✓ على المنظمة التي ترغب في تعزيز السلوك الأخلاقي على مستواها أن تدمج البعد الأخلاقي في مجمل أعمالها الإدارية، كما عليها أن تنتهج نظاما تسييريا مبني بالأساس على احترام الفرد.

4. دراسة **Yu-Shan Chen K**، بعنوان:

The Positive Effect of Green Intellectual Capital on Competitive Advantages of Firms, Journal of Business Ethics, 2008.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم رأس المال الفكري الأخضر واستنباط العلاقة الإيجابية بين رأس المال الفكري الأخضر والمزايا التنافسية للشركات، حيث أظهرت النتائج التجريبية لهذه الدراسة أن هناك ثلاثة أنواع من رأس المال الأخضر والتي تتمثل في: رأس المال البشري الأخضر، رأس المال الهيكلي الأخضر، رأس المال العلائقي الأخضر، والتي لها آثارا إيجابية على المزايا التنافسية للشركات. وتفيد الدراسة أن رأس المال العلائقي الأخضر هو الأكثر شيوعا من بين الأنواع الثلاثة لرأس المال الفكري الأخضر. وقد خلصت الدراسة في الأخير، إلى أن استثمار الشركات للعديد من الموارد والجهود في رأس المال الفكري الأخضر لا يمكن أن يلي سوى اتجاهات الأنظمة البيئية الدولية الصارمة والوعي البيئي للمستهلكين، ولكن يمكن أيضا للشركات من الحصول على ميزة تنافسية.

5. دراسة **Paul L. Schumann**، بعنوان:

A moral principles framework for human resource management ethics, Human Management Resouce Review, 2001, College of Business, Minnesota State University, Mankato, USA.

يرى الباحث من خلال دراسته أن تحليل القضايا الأخلاقية في الموارد البشرية شرعية وهامة. وهو يؤكد على ضرورة رفض النظرية النسبية الأخلاقية والبحث عن مبادئ أخلاقية عالمية. كما قدم نموذجا للحكم على أخلاقيات إدارة الموارد البشرية يتكون من خمسة مبادئ قيمة تكميلية تم تطويرها ودراستها من طرف مجموعة من الفلاسفة والمتمثلة في: أخلاقيات المنفعة، أخلاقيات الحقوق، أخلاقيات التوزيع العادل، أخلاقيات الرعاية،

وأخلاقيات الفضيلة. يجسد تطبيق النموذج الأخلاقي من خلال تحليل أخلاقيات خداع الموظفين حول الطبيعة الخطرة للمواد الكيميائية في مكان العمل، وأخلاقيات التمييز في التوظيف.

6. دراسة **Michelle Greenwood and Helen De Cieri**، بعنوان:

Stakeholder Theory and The Ethics Of Human Resource Management,
Working paper, Monash University Business and Economics, July 2005.

تطرق هذه الدراسة إلى مختلف الانشغالات حول مسألة أخلاقيات العاملين كموارد بشرية يمكن اعلامها وتنميتها من خلال نظرية الأطراف ذات المصلحة، حيث اقترحت الدراسة أن نظرية الأطراف ذات المصلحة تساهم وبشكل قوي في فهم الطبيعة الأخلاقية للعلاقة منظمة-عامل متعددة الاتجاهات.

7. دراسة **Narayan Gopalkrishnan and Hurriyet Babaca**، بعنوان:

Human Resource Dvelopment: Ethics and Justice needs for sustainable development, Intitutional Issues Involving Ethics and Justice-vol-II, University of The Sunshine Coast, Australia.

تثير الدراسة مجموعة من التساؤلات حول الأخلاقيات التي تتزايد أهميتها في الاقتصاد المعولم، كما قامت الدراسة بتقييم دور الأخلاقيات في إطار تنمية الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من البدائل المستقبلية والاستراتيجيات المتنامية ذات الصلة بحقوق الإنسان الطاقة الاجتماعية والبناء المجتمعي

8. دراسة **Aude Guignard**، بعنوان:

L'investissement éthique évolution, évaluation des entreprises et intérêts de la démarche, 2004-2005.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم الاستثمار الأخلاقي وتحليل ممارساته الحالية لتوسيع الاطار المفاهيمي المتعلق به، باعتباره أداة فعالة لتوجيه الشركات نحو السلوك الأكثر مسؤولية، والمساهمة في التنمية المجتمعية الأكثر استدامة، فضلا عن الفوائد التي يمكن للشركة أن تحققها إزاء التزامها بأخلاقيات الأعمال. كما تناولت الدراسة العلاقة بين السلوك وخلق القيمة المستدامة للمساهمين، والأداء البيئي. وفي الأخير خلصت الدراسة إلى الإجابة على إشكالية موضوع الدراسة والمتمثلة في فعالية الاستثمار الأخلاقي كأداة تحفيزية للشركات من أجل تبني سلوك أخلاقي متميز.

8. هيكل الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع، وللإجابة عن الإشكالية المطروحة وإثبات الفرضيات؛ قسمت الدراسة إلى ثلاث فصول أساسية: فصلين نظريين وفصل تطبيقي.

سنتناول في الفصل الأول التأصيل النظري لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في رأس المال الفكري، أخلاقيات الأعمال والتنمية المستدامة. في حين سنتطرق في الفصل الثاني لمختلف المقاربات التي يمكن من خلالها أخلاقة رأس المال الفكري وفقا لما تقتضيه متطلبات التنمية المستدامة بأبعادها الثلاث (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد البيئي). أما في الفصل الثالث فسنخصصه للدراسة الميدانية، حيث تم التطرق في المبحث الأول منه للمنهجية المتبعة في الدراسة بدءا بتحديد مجتمع الدراسة، عينتها والمصادر المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات وكيفية إعدادها، بالإضافة إلى إجراءات التأكد من صدق الأداة وثباتها، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار الفرضيات من خلال عرض النتائج النهائية التي تشخص واقع الظاهرة قيد الدراسة.

الفصل الأول

التأصيل النظري لأخلاق رأس المال الفكري

والتنمية المستدامة

تمهيد:

يعتبر موضوع الأخلاق والتنمية المستدامة من أهم المواضيع الحديثة، بالأخص بعد الأزمات المالية والايكولوجية التي يشهدها العالم. حيث يعتبر النقص في الجانب الأخلاقي مسؤولاً إلى حد كبير عما نعانيه اليوم من مشكلات، ولا نكون مبالغين إذا قلنا أن كثيراً من مشكلات مجتمعنا الراهنة هي مشكلات أخلاقية في صميمها، فمظاهر الإهمال والتسيب والفساد والاستغلال، إنما هي جميعاً تعبر عن أزمة أخلاقية وعن قصور في النمو الأخلاقي.¹

وفي ظل التوجه نحو الاقتصاد المعرفي الذي يندرج تحت فلسفة تتمين المعرفة يمكن الاستفادة من رأس المال الفكري كمدخل يتصف بالمرونة وله القدرة على التكيف والإبداع والذي يفترض أن يقود إلى تطوير وإيجاد نماذج ومناهج عمل تؤدي إلى تحسين الأداء في المنظمات.

انطلاقاً مما سبق، سنحاول من خلال هذا الفصل عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع البحث وفق

المباحث التالية:

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لرأس المال الفكري

المبحث الثاني: أساسيات حول أخلاقيات الأعمال

المبحث الثالث: التنمية المستدامة: المفهوم والأبعاد

¹ميسون محمد عبد القادر، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، غزة، 2009، ص: 4.

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لرأس المال الفكري

تعد إدارة المعرفة مدخلا إداريا معاصرا تنتهجه العديد من منظمات الأعمال إدراكا منها أن اقتصاديات اليوم هي اقتصاديات معرفة بحتة، وأن نجاحها وتميزها لم يعد يعتمد ويتوقف على ما تملكه من موارد مالية ومادية بل على ما تملكه وتدخره من أصول معرفية وموارد بشرية كفاء وفعالة قادرة على مواكبة التغيرات والتكيف مع المتطلبات البيئية، مرنة تعمل على إعادة هيكلة وتنظيم أنشطة المنظمة بما يتماشى وتلك التغيرات ويستجيب للمتطلبات والمستجدات البيئية، وخلافة تسعى من خلال إبداعاتها وابتكاراتها إلى إنشاء القيمة وخلق الميزة التنافسية المستدامة وهو ما يتجسد فيما بات يعرف برأس المال الفكري. والذي ينظر إليه كرأس مال جديد مثله مثل رأس المال التقليدي المادي وأصلا لا يقل أهمية عن باقي أصول المنظمة الأخرى لا بل ويتعداها. فهو في الفكر الإداري المعاصر رؤية إستراتيجية لمنظمات الأعمال التي تبتغي التميز المستدام الذي يكفل لها البقاء والنمو والاستمرارية.

المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري من أحدث المفاهيم الإدارية التي لقيت عناية كبيرة في الأدبيات المتعلقة به كما ونوعا، حيث ظهر في عقد التسعينات من القرن الماضي. ولكنه كمفهوم لم يلق الاهتمام إلا مع مطلع القرن الحالي حيث أصبح ينظر إليه بوصفه ممثلا حقيقيا لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح، بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للمنظمة قبل هذا التاريخ، وقد تطور استخدام هذا المفهوم ليمثل القدرات العقلية التي تمتلكها المنظمات والتي لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل المنظمات المنافسة.

أولا: تعريف رأس المال الفكري

لقد عرف رأس المال الفكري تسميات كثيرة قد تتضمن رؤى متباينة والتي نذكر منها: رأس المال اللاملموس، رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، رأس المال المعرفي، رأس المال القيادي¹. ويعد رأس المال الفكري هو المسمى المعتمد في هذا البحث.

وفي إطار تحديد مفهوم رأس المال الفكري طرحت الأدبيات التي تناولت الموضوع العديد من التعاريف وبمضامين مختلفة. منها ما أشارت إليه على أنه شكل من أشكال المعرفة الفريدة التي يمتلكها المميزون من أفراد الشركات والتي يستطيعون في ظروف معينة أن يحولوها إلى معرفة صريحة تزيد من قيمة المؤسسة. حيث تظهر هذه المعرفة في قدرات أفراد المؤسسة وهيكلها الداخلي والخارجي أو علاقتها مع بيئتها والتي بإمكانها أن تنقل

¹حسني عبد الرحمان الشيمي، إدارة المعرفة-الأسعريفية بديلا-، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص: 15.

المؤسسات والشركات من مستويات متواضعة أو عادية إلى مستويات متقدمة في المنافسة.¹ ومنها ما عبرت عنه على أنه "المعرفة، الخبرة، المقدرة العقلية للعاملين فضلا عن موارد المعرفة المخزنة في قواعد بيانات المنظمة، الأنظمة، العمليات، الثقافة والفلسفة."²

يتفق الباحثان من خلال هذا الطرح على أن رأس المال الفكري يشمل المعرفة بكل أنواعها "أي أن رأس المال الفكري يتمثل برأس المال الصريح والضمني. الصريح هو كل المعرفة الصريحة التي يتم استخدامها والتعبير عنها بشكل كمي ورسمي كما في الوثائق، قواعد البيانات، البرمجيات، والروتينيات التنظيمية وقواعد العمل. في حين أن رأس المال الضمني يتمثل في المعرفة الضمنية الذاتية وغير الرسمية والمعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير القابلة للنقل والتعلم ويتم التوصل إليها بالاستعلام والحوار والإستيطان المعرفي."³ وإجمالاً يمكن القول أن رأس المال الفكري هو إنتاج معرفي وكيان معنوي غير ملموس.

كما جاء التركيز في تعاريف أخرى على القيمة المدركة من رأس المال الفكري إذ ينظر إليه على أنه "المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح."⁴ وكذلك هو "القيمة الناتجة عن الأفكار التي تتجسد في الأفراد والعمليات والزبائن/الأطراف ذات المصلحة."⁵ وفي نفس السياق حدد T. Stewart رأس المال الفكري في كتابه: رأس المال الفكري: الثروة الجديدة للمنظمات بأنه "المادة- المعرفة الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية والخبرة التي توضع قيد الاستخدام من أجل خلق الثروة."⁶ ويؤكد على ذلك Ayn Rand بقوله أن "الثروة هي منتج قدرة الفرد على التفكير."⁷

¹ راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص: 268-269.

² Al-Ali, Nermien, **Comprehensive Intellectual Capital Management**: Step-by-step, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey, 2003, p:6.

³ نجم عبود نجم، إدارة اللامموسات: إدارة ما لا يقاس، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 126-127.

⁴ Ronald J. Baker, Mind over Matter: **Why Intellectual Capital Is The Chief Source Of Wealth**, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey, 2008, p: 104.

⁵ Jay Chatzkel, **Intellectual Capital**, Capstone Publishing, United Kingdom, 2002, p: 6.

⁶ Dr Nick Bontis, **Assessing Knowledge Assets**: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital, Michael G. DeGroot School of Business, McMaster University, Canada, 11 October 2011, p: 2.

⁷ Dr Lindsay Moore, Lesley Craig, Esq, **Intellectual Capital in Enterprise Success**: Strategy Revisited, John Wiley & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey, Canada, 2008, p: 5.

أما Edvinsson فعرف رأس المال الفكري على أنه: "تلك الموجودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها قيمة الموجودات الأخرى التي تظهر في الميزانية العمومية وتتكون هذه الموجودات من نوعين بشري يمثل مصدر الابتكار والتجديد وهيكلية يمثل الجزء المساند للبشري كنظم المعلومات وقنوات السوق وعلاقات الزبائن".¹ وهو تعريف يتفق مع التعريف الذي قدمته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية حيث عرفت رأس المال الفكري بأنه "القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلية) ورأس المال البشري".²

في حين يرى Kelley أن رأس المال الفكري يتكون من العاملين الذين يمثلون النجوم اللامعة والعقول المدبرة الذين يصعب إيجاد بديل عنهم. وهنا اكتفى الباحث بالتركيز على الأفراد فقط في حين أن رأس المال الفكري يشمل على أكثر من ذلك مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية والدراية الفنية وغيرها.³ وضمن هذه الرؤية التي جاء فيها التركيز على الأفراد والكفاءات المتميزة وردت العديد من التعريفات لرأس المال الفكري. فهناك من نظر إليه على أنه "يعكس كل الجوانب الفكرية للعقول البشرية عالية التميز والتي تمثل الجوانب غير الملموسة في المنظمة. وهي الأكثر تأثيراً وفعالية نحو النمو والتقدم والتميز العالي من الجوانب أو الأصول الأخرى الملموسة".⁴ وهناك من عدّه "قدرة متفردة تتفوق بما المنظمة على منافسيها تتحقق من تكامل مهارات مختلفة وتسهم في زيادة القيمة المقدمة للمشتريين وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية".⁵

بالرغم من أن التعاريف السابقة قد أشارت إلى الأصول الفكرية والمعرفية، والتي تندرج ضمن مكونات رأس المال الفكري إلا أنها تجاهلت الأصول العلائقية المتمثلة في علاقة المنظمة بالأطراف ذات المصلحة، وهو ما يعرف برأس المال الزبوني أو العلائقي الذي يعد أحد مكونات رأس المال الفكري وهو لا يقل أهمية عن المكونات الأخرى.

¹علاء فرحان طالب، إدارة المعرفة: إدارة معرفة الزبون، دار صفاء للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص:6.

²Kevin J.O'Sullivan, **Strategic Intellectual Capital Management in Multinational Organizations: Sustainability and Successful Implications**, Busines Science Reference, New York, 2010, p: 78.

³محمد تركي البطانية، د. زياد محمد المشاقبة، إدارة المعرفة: بين النظرية والتطبيق، دار الجليس الزمان، عمان، الأردن، 2010، ص: 91-92.

⁴جاد الرب سيد محمد، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال المعاصرة، مطبعة العشري، القاهرة، 2009، ص: 234.

⁵المفرجي عادل حرحوش، صالح أحمد علي، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، سلسلة بحوث ودراسات رقم 375، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص: 16-17.

وإذا أردنا تحديد مفهوم رأس المال الفكري يجب تمييزه عن رأس المال المادي ورأس المال البشري، حيث يتمثل رأس المال المادي في الموارد التي تظهر في ميزانية المنظمة كالعقارات والتجهيزات والمخزونات بينما يمثل رأس المال البشري المهارات والإبداعات والخبرات المتراكمة للعنصر البشري في المنظمة. ومن هنا فإن رأس المال الفكري يشمل رأس المال البشري ويختلف عن رأس المال المادي.¹

إضافة إلى ما تقدم أعلاه، يمكن أن نستعين بوجهة نظر الباحث April الذي وضع حدوداً فاصلة بين الموارد المادية والموارد المعرفية الفكرية فقد أشار إلى أن الموارد المادية تشمل كل تلك الموارد التي تظهر في ميزانية المنظمة منها على سبيل المثال العقارات والتجهيزات والمكائن والبرمجيات وغيرها. في حين أن الموارد المعرفية تتمثل في ثقافة المنظمة والمعرفة التكنولوجية والعلامات التجارية وبراءات الاختراع للعمليات والتصاميم والمعارف العلمية التي يتقاسمها العاملون في المنظمة وكذلك التعليم المتراكم والخبرة.²

أما فيما يخص رأس المال البشري فقد نحى الباحثين منحى مختلف في محاولتهم لتمييزه عن مفهوم رأس المال الفكري حيث يشير إليه البعض على أنه "جزء من رأس المال البشري للمنظمة يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم من الموارد البشرية الموجودة حيث تمكنهم هذه المعرفة والقدرات من إنتاج أفكار جديدة أو تطوير الأفكار القديمة بما يسهم في تمكين المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع تكون قادرة من خلاله على اقتناص الفرص المناسبة ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى إداري معين دون غيره كما لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به".³

كما تجدر الإشارة إلى أن إطلاق عبارة رأس المال البشري من دون تحديد اجرائي لها يعني جميع العاملين في المنظمة بغض النظر عن مستوى معارفهم ومهاراتهم وخبراتهم وقيمهم وهذه التسمية لا تلائم دراسات تختص برأس المال الفكري إذ ليس لكل العاملين القدرة على إنتاج أفكار ترقى إلى مستوى إضافة قيمة أو تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.⁴

¹ ناصر مراد، الاستثمار في رأس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية، العدد العاشر: 73-86، مجلة الدراسات الاقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، الجزائر، 2008، ص: 75.

² محمد عواد محمود الزبادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة الأولى 2008، ص: 279.

³ عبد العزيز بدر النادوي، عولمة إدارة الموارد البشرية: نظرة إستراتيجية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص: 109.

⁴ سعد علي العنزي، د. أحمد صالح علي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 286.

لذا يتوجه البعض الآخر للتأكيد على أن رأس المال البشري هو أحد عناصر رأس المال الفكري إذ يعرف Sveiby رأس المال الفكري بأنه مجموع ثلاث عناصر هي: رأس المال البشري وهو "القدرة على التصرف في مجموعة مختلفة من الحالات لخلق كل من الأصول الملموسة وغير الملموسة"؛ رأس المال الهيكلي ويتمثل في "براءات الاختراع، المفاهيم ونماذج الكمبيوتر والنظم الإدارية" ورأس المال العلائقي "كالعلاقات مع العملاء والموردين".¹

- إن تباين التعاريف نجم عن اختلاف الزاوية التي ينظر من خلالها لهذا المفهوم، وعلى الرغم من هذا التباين إلا أن هذه التعاريف قد اشرتت وتمحورت في عناصر تعتبر أساسية لتحديد مفهوم رأس المال الفكري:
- يمثل رأس المال الفكري جزءا من رأس المال الإجمالي للمنظمة وهو يتسم بالطابع المعنوي غير الملموس.
 - يشمل رأس المال الفكري نخبة من العاملين الكفاء ذوي الخبرات والمهارات والقدرات المعرفية الخلاقة والمتميزة.
 - يعمل رأس المال الفكري على استخراج المعارف الضمنية للأفراد وتحويلها إلى معارف صريحة والتي تظهر في النهاية في شكل قيمة.
 - يلتزم رأس المال الفكري بالتكيف مع التغيرات البيئية من خلال إنتاج أفكار جديدة أو تطوير الأفكار القديمة.
 - لا يتحدد رأس المال الفكري في مستوى إداري معين وإنما قد يتواجد في جميع ومختلف المستويات التنظيمية.
 - يعتبر رأس المال الفكري محددًا رئيسيًا لخلق القيمة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

وتنظر هذه الدراسة إلى رأس المال الفكري، تأسيسا على ما تقدم من مفاهيم وتعريف وتحليل الرؤى سالفة الذكر، على أنه: منظومة متكاملة تتمثل في مجموع ما تمتلكه المنظمة من أفراد كفاء وفعالة ذوي خبرات ومهارات، وموارد معرفية وتنظيمية قادرة على التكيف والتفاعل الايجابي مع مختلف التغيرات والأطراف بمنظور استراتيجي كفيل بخلق القيمة وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

¹Bogdan Vasile Ileanu, Ovidiu Emil Tanasoiu, **Factors Of The Earning Functions and Their Influence on The Intellectual Capital of an Organization**, Journal of Applied Quantitative Methods, Vol. 3, No. 4, Winter 2008, p: 367.

ثانياً: تطور رأس المال الفكري

تعود بدايات الاهتمام بالقابليات البشرية على يد الاقتصاديين في القرن السابع عشر حيث أكد في هذا الصدد الاقتصادي William Petty على فكرة اختلاف نوعية العمالة. كما طرح موضوع قيمة العاملين value of workers في حساب الثروة بالطريقة الإحصائية وهو ما عرف لاحقاً برأس المال البشري.¹

واستمرت البحوث والدراسات في هذا الاتجاه حيث أشار Adam Smith عام 1776 في كتابه ثروة الأمم إلى تأثير مهارات العاملين في العملية الإنتاجية وجودة المخرجات وطالب بأن تحدد الأجور وفقاً لما يبذل من وقت وجهد وكلفة لكسب المهارات المطلوبة في أدائهم لمهامهم.²

كما أكد الاقتصادي Alfred Marshall عام 1890 على أهمية الاستثمار في البشر بقوله إن أثنى ضروب رأس المال هو ما يستثمر في البشر وذلك لأن رأس المال البشري يتميز بسمة لا تتوافر في غيره من رؤوس الأموال وهي أن منحى إنتاجيته تتصاعد بنفس اتجاه منحى خبراته ومهاراته وأن عمره المعنوي يتحدد مع تغيرات العصر، ولن يندثر إلا بتوقف عمره الزمني ومعنى ذلك أنه لا يخضع لقانون المنفعة المتناقصة.

وجاء عام 1906 ليشهد ظهور الأساس الفعلي لنظرية رأس المال البشري المعاصرة على يد الاقتصادي Fisher Irving عندما أدخل رأس المال البشري في مفهوم رأس المال العام.³

وعند نهاية الخمسينات توسع Schultz & Mineer بنظرية رأس المال البشري باعتباره فئة من رأس المال مستقلة عن رأس المال التقليدي. وفي ذلك يقول Schultz: "رغم أنه كان من المعروف أن الأفراد يكتسبون مهارات ومعارف مفيدة إلا أنه لم يكن من المعروف أن هذه المهارات والمعارف شكل من أشكال رأس المال وأن هذا الشكل من رأس المال هو في جزء هام منه نتاج عملية استثمار مخطط"⁴ وأضاف Schultz "أن رأس المال البشري هذا قد نما في المجتمعات الغربية بمعدل أسرع بكثير من رأس المال التقليدي في تلك الدول" وانتهى Schultz إلى "أن فكرته الأساسية عن رأس المال البشري قادت إلى فكرة الاستثمار في رأس المال البشري بمعنى الاستثمار في تعليمهم وفي صحتهم وفي تدريبهم وفي تنمية مهاراتهم التنظيمية والإدارية".⁵

¹ ابن عواق شرف الدين أمين، سياسات الاستثمار في رأس المال الفكري لمواجهة تحديات العولمة الاقتصادية في الدول النامية-دراسة مقارنة بين الجزائر وماليزيا، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، 2011-2012، ص: 129.

² إيمان محمد فؤاد، مداخلة بعنوان: تكوين رأس المال البشري: التنمية البشرية في مصر، المؤتمر العلمي 22 للاقتصاديين المصريين، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، القاهرة، 2000، ص: 01

³ سعد علي العنزي، د. أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 158.

⁴ أشرف العربي، رأس المال البشري في مصر: المفهوم-القياس-الوضع النسبي، بحوث اقتصادية عربية، العدد 49، صيف 2008، ص: 54.

⁵ المرجع نفسه، ص: 54.

ولاشك أن الإسهامات الرائدة للاقتصادي المعروف Gary Backer في أواخر الخمسينات وأوائل الستينات من القرن الماضي قد ساهمت إلى حد بعيد في انتشار فكرة الاستثمار في رأس المال البشري "حيث فرق Backer التدريب العام الذي يزيد من الإنتاجية الحدية للفرد في المؤسسة المدربة وغيرها من المؤسسات إذا عمل بها. أما التدريب المتخصص فهو الذي يرفع من إنتاجية الفرد بالمؤسسة التي وفرت له ذلك التدريب مقارنة بعمله في مؤسسة أخرى لعدم تناسبه مع طبيعة ومتطلبات العمل فيها"¹.

من خلال كل ما تقدم تكون قد شددت هذه الحقبة الانتباه إلى أهمية المورد البشري وضرورة دراسته بوصفه عاملاً مكملًا لرأس المال المادي. وبذلك يعتبر موضوع رأس المال البشري نقطة الأساس والمؤشر المنطقي لدراسة موضوع رأس المال الفكري. ومما يؤيد ذلك نتائج دراسات Ulrish & Queen & Al والتي تشير إلى أن رأس المال الفكري يعد بعداً جديداً في تحليل رأس المال البشري.

وفي مرحلة مبكرة من ثمانينات القرن العشرين أدرك الأكاديميون ورجال الأعمال أهمية ودور الموجودات غير الملموسة في تحقيق بقاء الشركة ونموها وزيادة عوائدها. ففي عام 1980 لاحظ Hiroyuki وجود تباين في أداء الشركات اليابانية حيث أرجع سبب هذا التباين إلى اختلاف الموجودات غير الملموسة التي تعد الأساس في تحقيق عوائد الشركات لأنها قابلة للاستخدام المتعدد والمتزامن وتعود بفوائد هي الأخرى متعددة ومتزامنة.

كما شهدت بدايات تسعينات القرن العشرين الانطلاقة الفعلية للجهود البحثية المكثفة حول موضوع رأس المال الفكري، إذ تمثل تتويج تلك الجهود في ثلاث حوادث. أولها عام 1990 عندما أطلق Ralph Stayer مدير شركة JohnSonvill للأطعمة ولأول مرة مصطلح رأس المال الفكري. كما أكد أن رأس المال الفكري قد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة واعتبره أهم مكونات الثروة القومية وأعلى موجودات الشركات، وثانيها عندما نشر Stewart عام 1991 مقالة بعنوان القوة الذهنية "BrainPower"، وثالثهما وفي نفس السنة أين تم تعيين أول مدير في العالم لرأس المال الفكري من قبل شركة Skandia السويدية لخدمات التأمين والمالية وهو السيد Leif Edvinson.

وفي عام 1994 اتفق كل من Edvinson, Retrosch & Sullivan على ضرورة عقد اجتماع لممثلي الشركات الفاعلة في استخراج القيمة من موجوداتها غير الملموسة للكشف عن منظور تلك الشركات

¹ سملاي بحضيه، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، 2004/2003، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، غير منشورة، ص: 114.

لمفهوم رأس المال الفكري وكيفية إدارته وعلى هذا الأساس عقد في كانون الثاني من عام 1995 هذا الاجتماع وانضمت إليه ثماني شركات من أصل اثني عشر شركة أي 67% من مجموع الشركات وعرف الاجتماع المذكور بـ "إدارة رأس المال الفكري" "Intellectual Capital Management" ويرمز له اختصاراً بـ (ICM) حيث تضمن جدول الأعمال عدد من المسائل أهمها الاتفاق على تعريف مصطلح رأس المال الفكري وتحديد عناصره الأساسية وطرائق استخراج القيمة منه. وخرج المؤتمر بمجموعة من التوصيات كانت إحداها ضرورة تبني رأس المال الفكري كمرتكز للتقارير السنوية للمنظمات الحديثة.

لقد ركزت الجهود السابقة الذكر بالدرجة الأساس على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري يمكن استعراض

أدلتها فيما يلي:¹

- إن قيمة رأس المال الفكري كموجود غير ملموس يتجاوز قيمة الموجودات الملموسة بعدة مرات؛
- يعد رأس المال الفكري المادة الأم التي تتولد منها النتائج المالية؛
- يتمثل المقياس المالي لرأس المال الفكري في الفرق بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية لها؛
- يعد رأس المال الفكري أداة تحليل إستراتيجي؛
- إن تراكم رأس المال الفكري يزيد من إنتاجية المنظمات؛
- وحددت مبادئ النظرية بما يأتي:
- حركية المفهوم: إن مفهوم رأس المال الفكري غير ثابت، بل حركي متجدد، لأنه يمثل قوة فاعلة التكيف مع متغيرات البيئة.
- الأداء الواقعي: تكشف نتائج رأس المال الفكري من خلال الأداء الميداني في الواقع.
- الالتزام الحقيقي: يكمن الدور الجوهري لرأس المال الفكري في الالتزام العالي بالأداء والإبداع والتجديد.
- تكامل المقومات: يعامل رأس المال الفكري كوحدة واحدة متكاملة ذات تفاعل مستمر ولا يجوز تجزئته إلى مكوناته الأساسية لأنها لا تعطي صورة واضحة عن الأداء الإجمالي.
- الفائدة المتعددة: يمكن الاستفادة من رأس المال الفكري في مراحل وعمليات مختلفة في الوقت نفسه.
- التقويم والقياس: توليد القيمة للمنظمة وتعظيمها يعتمد على القياس والتقويم المستمر.

¹ سعد الدين العنزي، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 165-166.

وفي ضوء توجه الاقتصاد العالمي نحو اقتصاد المعرفة كمورد استثماري وسلعة استراتيجية ومصدر للدخل القومي ومجال للقوى العاملة، تنامي الاهتمام والتركيز على قيمة القدرات الفكرية للفرد، بوصفه رأس مال فكري منتجا للمعرفة.

بما أن حركة رأس المال الفكري حركة ترتبط بثورة المعرفة فقد أسهمت عدة تحولات وعوامل إلى بروز حركة رأس المال الفكري ومن أهمها: عولمة الاقتصاد وحركة رأس المال الأمر الذي فرض على المنظمات الإبداع والتكيف من خلال الاعتماد على القدرات الفكرية المتنوعة لديها وكذلك ازدياد أهمية القيم المرتبطة بالمعرفة التخصصية وبروز الدور الذي تقوم به المعرفة كعامل متميز من عوامل الإنتاج والإدراك المتزايد لأهمية القدرات الفكرية والعقلية والمعرفية التي يمتلكها العاملون في تمكين المنظمات من تحقيق ميزتها التنافسية المتواصلة.¹

كما أن هناك من يرجع تنامي الاهتمام بالأصول اللاملموسة بشكل عام ومفهوم رأس المال الفكري بشكل خاص إلى عوامل أخرى تأتي في مقدمتها ظهور النظرية المعتمدة على الموارد (Resource-Based view Theory) والنظرية المعتمدة على المعرفة (Knowledge-Based view Theory) وما جاءت به كلتا النظريتين من طرح جوهرى لعدة مفاهيم كالكفاءات المحورية والقدرات المتميزة وفي نفس السياق تم طرح مفهوم الكفاءات التنظيمية الذي يؤكد على "أهمية موارد المنظمة وقدراتها ودورها في اختيار وتطبيق وتطوير إستراتيجياتها، كما يتضمن جميع موجودات المنظمة من مهارات وعمليات وتكنولوجيا ومعرفة والعلاقات بين الأفراد والجماعات"². بهذا تكون هذه المفاهيم قد شكلت أرضية لنشأة وتبلور مفهوم رأس المال الفكري.

يمكن القول أن التوجه نحو رأس المال الفكري ما هو إلا نتاج عقود من المساهمات الفردية والجماعية ومحطة انتقال قاعدة الثروة من الأرض في الحقبة الزراعية (رأس المال الطبيعي) إلى الآلة في الحقبة الصناعية (رأس المال المادي) إلى المعرفة والأفكار في الحقبة الحالية (رأس المال الفكري).

¹ فاطمة علي الرابعة، مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال: نموذج مقترح للقياس والتطبيق، مجلة النهضة، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، يناير 2012، ص: 9.

² مصطفى علي رجب شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال "دراسة حالة"، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص: 78.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية رأس المال الفكري

أولاً: خصائص رأس المال الفكري

يمتاز رأس المال الفكري بجملة من الخصائص التالية:¹

الخصائص التنظيمية: تتمثل في الآتي:

1. يتوزع رأس المال الفكري على كل المستويات الاستراتيجية وينسب متفاوتة؛

2. يعمل رأس المال الفكري ضمن الهيكل التنظيمي المرن؛

3. يتعد رأس المال الفكري عن استخدام الرسمية؛

4. يميل رأس المال الفكري إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح وكبير.

الخصائص المهنية: تتمثل فيما يأتي:

1. يتميز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة المتراكمة؛

2. لا تشترط الشهادة الأكاديمية غير أن الضرورة تكمن في التركيز على التعليم المنظمي والتدريب الإثرائي

الفعال؛

الخصائص السلوكية والشخصية: تتمثل فيما يلي:

1. يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة؛

2. يتعامل رأس المال الفكري مع موضوعات تتسم بعدم التأكد؛

3. يميل رأس المال الفكري إلى المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة؛

4. يتسم رأس المال الفكري ببعض السمات الشخصية المتمثلة في: القدرة على حسم القرارات دون تردد،

مستويات ذكاء عالية ومثابرة حادة في العمل وثقة عالية بالنفس.

ولفهم طبيعة وخصائص رأس المال الفكري باعتماده نوعاً جديداً في تشكيلة وحزمة رؤوس الأموال من

جهة ومورداً من الموارد غير الملموسة من جهة أخرى، كان لا بد من عرض تحليل مقارن يوضح طبيعة

الاختلاف بين كل من رأس المال الفكري ورأس المال المادي وهذا ما جاء به الجدول الموالي:

¹ محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 26- العدد الثاني-2010، ص: 47-48.

الجدول رقم (01): مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

البعد	رأس المال الفكري	رأس المال التقليدي "المادي"
التكويني	أثري غير ملموس	مادي ملموس
الوظيفي	يعبر عن عمليات	يعبر عن أحداث
المحتوى	ذو قيمة	ذو تكلفة
الطبيعية	غير مالية	نقدية
الديمومة	مستمرة	وقتية
الاستعمال	يزيد بالاستعمال	ينقص ويستهلك
تشكيلات القيمة	يرتبط بشبكات القيمة	يرتبط بسلسلة القيمة
النوعي / الكمي	نوعي	كمي

المصدر: سعد غالب ياسين، نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، 2007، ص: 61.

يلاحظ أن رأس المال التقليدي مادي وملموس وهذا ما يجعله سهل التحديد والقياس والتقييم بينما يتسم رأس المال الفكري بأنه أثري غير ملموس مما يجعل مهمة قياسه وتقييمه صعبة. ويمكن تفسير ذلك بمحدودية العمر الإنتاجي للأصول المادية بينما نجد أن أصول رأس المال الفكري لها قيمة مفتوحة النهاية وهذا ما يزيد من صعوبة مهمة قياسها لأنها بالأساس التكويني والوظيفي قيمتها ليست خطية يمكن استخلاصها من مدخلاتها المباشرة وإنما هي في واقع الأمر نتاج مبتكر لشبكة معقدة من القيمة وتحولاتها فضلاً عن كون أصول المعرفة نفسها مدججة وضمنية في المعارف والمهارات المخفية للأفراد والجماعات.¹

كما يتضح من خلال الجدول المقارن بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري تعاضم مزايا رأس المال الفكري في عوائده المتزايدة مقابل العوائد المتناقصة في رأس المال المادي. كما تكشف هذه المقارنة أن عوامل إنشاء القيمة وخلق الميزة التنافسية تتأتى بشكل أساسي من رأس المال الفكري. وهذا ما حاول A. Carnegie أن يشير إليه بقوله "يمكنك أن تسلبنا مصانعنا، تجارتنا، طرق مواصلاتنا، ونقودنا، لكن أترك تنظيمنا فقط وسنعيدها بأنفسنا في أربع سنوات"². وهو بذلك يؤكد أن الثروة لا تكمن في الماديات بل في رأس المال الفكري.

¹ سعد غالب ياسين، نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، 2007، ص: 61.

² نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص: 120.

ثانياً: أهمية رأس المال الفكري

تبرز أهمية رأس المال الفكري في كونه يمثل مصدراً لتحقيق الربحية والتنافسية، والاهتمام به يعد ضرورة حتمية فرضتها طبيعة التحديات والتطورات التكنولوجية والضغط التنافسية. ويمكن إيجازها فيما يلي:

- تنطلق أهمية رأس المال الفكري ابتداءً من أهمية موقع أصحاب العقول والألباب في القرآن الكريم إذ ذكرت هاتان الكلمتان في 61 آية موزعة على 43 سورة كريمة أي بنسبة 38% من مجموع سور القرآن الكريم والبالغ عددها 114 سورة وهي نسبة ليست بالقليلة والتي تشير إلى أهمية الدور الذي يؤديه أصحاب العقول والألباب وحجم المسؤولية الملقاة عليهم إزاء الدين والدنيا.¹
- كما تتأتى أهمية رأس المال الفكري من كونه أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل اقتصاد يطلق عليه الاقتصاد المعرفي لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة.²
- يعتبر رأس المال الفكري أساساً مهماً في بناء منظمات الذكية وذلك من خلال توافر العقول المتميزة بذكائها وقدرتها على استثمار باقي الموارد وتسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز لمنظماتهم لأن تلك العقول لها قابلية التكيف مع الظروف المتغيرة وهذا هو رأس المال الفكري.³
- في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة أصبح رأس المال الفكري مورداً استراتيجياً وسلاحاً تنافسياً يشكل قوة فاعلة لهذا الاقتصاد والمصدر الرئيس للثروة والازدهار.
- يمثل رأس المال الفكري ميزة تنافسية أساسية للمنظمات نظراً لما يقدمه من تطورات نوعية فريدة تسهم في رفع الأداء الكلي لهذه المنظمات وبالتالي تحقيق معدلات أرباح متنامية لذا يتمثل التحدي الأكبر أمام المنظمات في المحافظة على هذه الأصول المعرفية والفكرية وتنميتها وتوظيفها بما يحقق ميزة تنافسية للمنظمة.⁴

بالنظر إلى الأهمية التي تولى لرأس المال الفكري لا بد على منظمات الأعمال من تطوير نظم إدارية تتلاءم وخصوصيته كمورد من الموارد اللاملموسة ورسم إستراتيجيات تكفل حسن استقطابه وتنميته والمحافظة عليه. إذ

¹ عادل حرحوش المرغجي، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 20.

² المرجع نفسه، ص: 20.

³ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 173.

⁴ خالد محمد عبد العزيز أبو الغنم، أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد-المجلد الخامس- العدد التاسع-، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2012، ص: 9.

"يشير Youndt في هذا الاتجاه إلى أن التسيير الفعال لرأس المال الفكري يعد محمداً أساسياً لأداء ونجاعة المنظمة".¹

المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري

تعكس مراجعة الأدبيات تباين الرؤى فيما يتعلق بتحديد مكونات رأس المال الفكري. وقد تعددت التصنيفات تبعاً لاختلاف وجهات النظر حول تحديد دلالة المفهوم.

يقدم الجدول التالي مختلف المحاولات التي قام بها الباحثون والمختصون من أجل تحديد وتصنيف مكونات رأس المال الفكري:²

¹ حريري بوشعور، صليحة فلاق، رأس المال الفكري ودوره في دعم الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، المنتدى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسينية بن بوعلوي، الشلف، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص: 10.

² ناهدة إسماعيل عبد الله الحمداني، علي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين-دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل-، مجلة تنمية الرافدين، العدد 98 مجلد 32، كلية لإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2010، ص: 9.

الجدول رقم (02): تصنيف مكونات رأس المال الفكري

المكونات	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال الزبائني	الالتزام	الجدارة	الموقف	سرعة البديهية الفكرية	العلاقة	التنظيم	التجديد والتطوير	الملكية الفكرية والأصول الفكرية
Brooking (1996)	✓	✓	✓								✓
Edvinsson & Malon (1997)	✓	✓	✓							✓	
Roos (1997)	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Stewart (1997)	✓	✓	✓								
Sveiby (1997)	✓	✓	✓								
Bontis (1998)	✓	✓	✓								
Ulrich (1998)	✓			✓	✓						
Sullivan (2000)	✓	✓									✓
المجموع	8	7	5	1	2	1	1	1	1	1	2
%	100	87	62	12	25	12	12	12	12	12	25

المصدر: ناهدة إسماعيل عبد الله الحماداني، علي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين-دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل-، تنمية الرافدين، العدد 98 مجلد 32 لسنة 2010، ص:9.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني هي العناصر الحائزة على أعلى النسب، وهي نفسها العناصر التي أشار إليها Sveiby في تعريفه لرأس المال الفكري وهي بذلك تعتبر المكونات الأكثر شيوعاً واستخداماً والمعتمدة في الدراسة الحالية.

ويمكن عرض مكونات رأس المال الفكري بشكل أكثر تفصيلاً في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): مكونات رأس المال الفكري

مكونات رأس المال الفكري		
رأس المال البشري	رأس المال التنظيمي	رأس المال الزبوني
- الدراية الفنية	أولاً: الملكية الفكرية	- العلامات
- التعليم	- البراءات	- حجم الزبائن
- التأهيل المهني	- حقوق المؤلف	- ولاء الزبون
- المعرفة والمقدرات في العمل	- حقوق التصميم	- قائمة الزبائن من الشركات
- التقييمات المهنية	- الأسرار التجارية	- العقود المفضلة
- تقييمات القياس النفسي	- العلامات التجارية	- الطلبات غير المنجزة
- القدرة على الابتكار	- علامات الخدمة	- قنوات التوزيع
- القدرة على التغيير	ثانياً: أصول البنية التحتية	- شراكات الأعمال
	- الفلسفة الإدارية	- إتفاقيات التراخيص
	- ثقافة الشركة	- إتفاقيات الإمتياز
	- العمليات الإدارية	
	- أنظمة المعلومات	
	- الأنظمة الشبكية	
	- العلاقات المالية	

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات: إدارة ما لا يقاس، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 135.

أولاً: رأس المال البشري

يعتبر الاقتصادي الإنجليزي A. Marshall أول من شرح هذا المفهوم، ليعني به مجموع المعارف والخبرات والقدرات البشرية التي تملكها المنظمة.¹

أما Ashton فينسب رأس المال البشري في المنظمة إلى المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة عند العاملين الذين لهم القدرة على خلق مهارات قيادية وحل المشاكل واتخاذ القرارات الرشيدة والتعامل مع المخاطر، وعليه فهو يعكس فاعلية المنظمة في إدارة مواردها الملموسة وغير الملموسة للحصول على الخبرة والثقافة والمعرفة اللازمة لتحقيق الميزة التنافسية وخلق القيمة.²

¹ يوحنيه قوي، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص: 144.

² مصطفى علي رجب شعبان، مرجع سبق ذكره، ص: 50.

كما يعرف رأس المال البشري على أنه الثروة الأساسية وعنصر الإنتاج الرئيسي والأهم فهو مجموع الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين. حيث يختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم وخبراتهم وسلوكهم واتجاهاتهم وطموحهم كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية.¹ وتجدر الإشارة إلى أن الطبيعة المتباينة للموارد والكفاءات البشرية الناتجة عن اختلاف مستوياتهم وقدراتهم تجعل من مساهمتهم في خلق القيمة متباينة، وبقدر ما تمتلك المنظمة من أفراد ذوي قدرات ومهارات عالية بقدر ما يكون رصيدها من رأس المال البشري متميزاً وقيماً.²

كما يعرف رأس المال البشري بأنه "عبارة عن مزيج من عناصر المعرفة المتعلقة بالمهارات وتراكم الخبرة والإبداع والابتكار ومقدرة الأفراد على أداء مهامهم. ويعتبر رأس المال البشري غير قابل للملكية من قبل المنشأة"³. "وذلك لكونه مخيراً في البقاء أو المغادرة وله الخيار الكامل بالعودة في اليوم التالي إلى المنظمة وامتلاكه لا يكون إلا بعميلة تحويل المعرفة الضمنية لرأس المال البشري إلى رأس مال هيكلية بعد أن تحزن هذه المعرفة في أنظمة قواعد بيانات وبرمجيات وبراءات اختراع وابتكارات."⁴

ثانياً: رأس المال الهيكلي

يعتبر رأس المال الهيكلي المكون الرئيسي الثاني لرأس المال الفكري، وهو يمثل البنية التحتية الضرورية لرأس المال البشري من أجل القيام بالمهام المتوقعة منه.⁵ كما يعبر عن الجدارة الجوهرية للمنظمة، ومعرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هياكل وأنظمة المنظمة، وهي كل ما نعرفه ونستطيع التعبير عنه ويمكن أن يقال أو يكتب أو ينقل ليتحول وفق قواعد معينة إلى بيانات وتدابير وأساليب عمل وبرمجيات... إلخ.⁶ وفي هذا الصدد يشير M.W. McElory إلى رأس المال الهيكلي بأنه كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري وهو ما يبقى في الشركة عندما يترك الأفراد شركتهم ويذهبون إلى بيوتهم.⁷

¹ غسان داود العمري وآخرون، التفكير الاستراتيجي في عالم متغير، مكتبة مجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص: 94.

² مملالي محضيه وبلال أحمد، مداخلة بعنوان: الأهمية الاستراتيجية للموارد البشرية والكفاءات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، أيام 10/09 مارس 2004، ص: 156.

³ المرجع نفسه، ص: 49.

⁴ هاشم فوزي، التقييم من خلال نظرية رأس المال البشري ومفهوم الكفاءات: التشخيص أم التصميم؟، بحوث اقتصادية عربية، العددان 43-44 / صيف-خريف 2008، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، ص: 36-37.

⁵ المرجع نفسه، ص: 37.

⁶ سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، المرجع السابق، ص: 65.

⁷ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص: 136.

ويشير Grantham إلى مفهوم رأس المال الهيكلي بأنه مجموعة الاستراتيجيات والهياكل والنظم والإجراءات التي بموجبها تتمكن المنظمة من انتاج وتسليم المنتجات إلى الزبائن فضلا عن كونه يعزز من قدرة الشركة للاستجابة للمتغيرات الحاصلة في البيئة.¹

أما **Roose** فيرى أن رأس المال الهيكلي يتكون من العمليات الادارية وأنظمة المعلومات والهيكلي التنظيمي والملكية الفكرية وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها الشركة ولا تظهر في ميزانيتها العمومية. وإذا كان رأس المال المادي هو الذي يصنع الوجود المادي للشركة وقيمتها الدفترية في القيود المحاسبية، فإن رأس المال الفكري هو الذي يصنع القيمة السوقية في السوق وهو الأكثر تأثيرا في صنع مكانة وسمعة الشركة. في حين يصنع رأس المال الهيكلي معرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات وسياسات الشركة. فهو يمثل كل القيم التي تبقى في الشركة عندما تطفئ فيها الأضواء في آخر يوم العمل. إذ يشرح **Huseman & Goodman** ذلك بالقول: عند وجود مصنعين لديهما نفس الآلات، مناضد العمل، السكرتيرات، المديرون وكل العناصر الضرورية للأعمال، وفي النتائج يكون أحد المصنعين أكثر نجاحا من الآخر فإن هذا مرده لرأس المال الهيكلي.²

ثالثا: رأس المال الزبوني / العلائقي

يتمثل في مجمل العلاقات التي تقيمها المنظمة مع الزبائن من خلال زيادة رضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ به عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع إلى الشكاوي المقدمة من قبله وإيجاد الحلول الناجعة لها ومشاركته في عمليات صنع القرار.

وبعبارة أخرى هو القيمة المشتقة من الزبائن الراضين ذوي الولاء، الموردين المعول عليهم، والمصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للشركة جراء علاقاتها المتميزة بها.³

ولقد اتجه البعض إلى توسيع مفهوم رأس المال الزبوني واعتباره أشمل من ذلك. وهو كمفهوم لا يقتصر على علاقات المنظمة بالزبائن فقط ولكن بكل الأطراف ذات المصلحة حيث يذهب **Mazlan** إلى تعريفه على أنه "يشمل جميع العلاقات التي تربط المنظمة بأصحاب المصالح لديها مثل الموردين والجهات الحكومية والمستثمرين والزبائن وقنوات التوزيع والتحالفات الاستراتيجية التي تقيمها المنظمة."⁴

¹ مصطفى علي رجب شعبان، مرجع سابق، ص: 69.

² نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص: 135.

³ المرجع نفسه، ص: 146.

⁴ مصطفى علي رجب شعبان، مرجع سابق، ص: 70.

وفي ظل العلاقة المتبادلة بين الشركة وزبائنها بصفة خاصة والأطراف ذات المصلحة بصفة عامة، وتأكيذا على أن قواعد العلاقة التقليدية ذات الاتجاه الواحد من الشركة إلى الزبون قد حلت محلها العلاقات ذات الاتجاهين من الشركة إلى الزبون ومن الزبون إلى الشركة مع المحافظة على صلات متبادلة في ظل الاتصالات الشبكية فإن الزبون ذي الولاء يمثل أصلا آخر من أصول الشركة وجزء مما تمتاز به الشركة من حقوق ملكية الزبون ضمن حقوق ملكية الشركة الأخرى.¹ حيث يؤكد ثومك وهایل أنه في السنوات الأخيرة من القرن الماضي كان الزبائن هم الأكثر مشاركة في انشاء القيمة.²

إن جوهر رأس المال الزبوني يتمثل في العلاقات المتميزة مع الزبائن بما يخلق نمط الزبائن ذوي الولاء وهم الزبائن الأكثر ربحية للشركة. إذ يعد الولاء مقياسا لدرجة معاودة الشراء من علامة معينة من قبل الزبون. ويعتبر F. F. Reicheld أول من أشار إلى ما يمكن تسميته باقتصاديات الولاء وإمكانية التعبير عن الولاء بطريقة كمية من خلال ما يسمى بتأثير الولاء حيث أن زيادة ولاء الزبون بنسبة 5% يمكن أن تؤدي إلى زيادة الأرباح بنسبة (20-90%).³ فالعمل المعرفي هو العملية الجوهرية في اجتذاب الزبائن وإقامة علاقات ايجابية مع الأطراف ذات المصلحة تكون فيها الثقة في أعلى مستوياتها مما يسمح باستدامة علاقتهم وتفاعلهم مع الشركة.

خلاصة لما سبق، يمكن القول أن رأس المال البشري هو الأساس في تكوين رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني. وتفاعله مع باقي رؤوس الأموال تتولد منظومة رأس المال الفكري.

المطلب الرابع: آليات بناء رأس المال الفكري

يتفق كثير من الباحثين على أن الآليات الرئيسية لبناء رأس المال الفكري تتمثل في:⁴

1. **استقطاب رأس المال الفكري:** يعكس هذا البعد الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث والتقصي عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية. بالإضافة إلى تهيئة المناخ الملائم لجذب واستقطاب أصحاب الخبرات والكفاءات من خلال توفير احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية بما يلي رغباتهم.⁵ حيث تعرف عملية

¹ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص: 308.

² المرجع نفسه، ص: 309.

³ نجم عبود نجم، إدارة الملاموسات، مرجع سابق، ص: 154.

⁴ خالد محمد طلال بي حمدان، تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، المؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

حول "اقتصاد الأعمال في ظل عالم متغير"، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة العلوم التطبيقية الأهلية، عمان، 2003، ص: 12.

⁵ خالد محمد عبد العزيز أبو الغنم، مرجع سابق، ص: 10

الاستقطاب بأنها "مجموعة من الأنشطة الساعية لجذب الأفراد المؤهلين للعمل في المنظمة بهدف إشباع رغبات الطرفين".¹

فالشركات بحاجة إلى مراجعة طرقها في الاستقطاب والاختيار والتعيين حيث أن السيرة الذاتية لا تقدم إلا القليل عن الجدارات والقدرات والخصائص الشخصية في مقابل أن ما تحتاجه الشركة في ظل بيئة تنافسية سريعة التغير حافلة بالفرص والتهديدات هو نمط من الأفراد الذين يتميزون بالقدرات الخلاقة وطرق التفكير الحيوية والاستجابة غير التقليدية في حل المشكلات وتحويل هذه المشكلات إلى فرص، وهذا ما لا يكتب في السيرة الذاتية أو الموجز الشخصي.²

2. **صناعة رأس المال الفكري:** يمثل هذا البعد السياسات والممارسات التي تتخذها المنظمة في تكوين رأس مال فكري خاص بها، من خلال إتباع عدد من الإجراءات المنهجية مثل البرامج والدورات التدريبية والتكوينية وبرامج تنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم بما يساعد على خلق نسيج معرفي خاص بالمنظمة يكون بمثابة ميزة تنافسية للمنظمة دون غيرها.³

3. **تنشيط رأس المال الفكري:** ويتم ذلك من خلال استخدام آليات كعصف الأفكار مع الكفاءات، وتشجيع الجماعات الحماسية والاهتمام بآراء العاملين وإشراكهم في عمليات صنع القرار. لأن امتلاك المعرفة في المنظمات غير كاف لتكون ميزة تنافسية ذات طابع استراتيجي قادر على النمو والتأقلم مع التغيرات البيئية، ما لم يتم تفعيل هذه المعرفة ووضعها موضع تنفيذي ذو طابع مرن قادر على الحفاظ على التدفق السلس للمعرفة بين المستويات التنظيمية المختلفة بما يتماشى مع المستجدات والتغيرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية.⁴ وفي هذا السياق يرى Stewart أن رأس المال الفكري الذي لا يجد طريقة للتوظيف والممارسة هو بمثابة رأس مال فكري عديم الفائدة وهدر. فكثير من الخبرات والمهارات والمعلومات المتوفرة لدى الأفراد تكون على شكل معرفة ذهنية غير مادية وغير متاحة لمتخذي القرار. لذلك يجب على المنظمات شحذ هذه القدرات الذهنية للعاملين ومنحهم مكانا للمشاركة بأفكارهم وإبداعاتهم. فالنجاح حليف أولئك الذين يديرون

¹ أحمد عريقات، ناصر جردات، محمود العتيبي، دور تطبيق معايير الاستقطاب والتعيين في تحقيق الميزة التنافسية - حالة دراسية بنك الإسكان للتجارة والتمويل الأردني -، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية - المجلد العاشر - العدد الثاني -، 2010 جامعة الزرقاء، الأردن، ص: 51.

² نجم عبود نجم، إدارة الامللموسات، مرجع سابق، ص: 65.

³ خالد محمد عبد العزيز أبو الغنم، مرجع سابق، ص: 10-11.

⁴ المرجع نفسه، ص: 11.

رأسماهم بحكمة لأن إدارة الأصول المعرفية بحكمة وعقلانية ستؤدي حتما إلى تخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية وزيادة الربحية.¹

4. **المحافظة على رأس المال الفكري:** يشير هذا البعد إلى مجمل السياسات والإجراءات الإدارية التي تتخذها المنظمة بغية الحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف، وذلك ضمن عدد من الأساليب والوسائل من أبرزها التدريب والتحفيز المادي والمعنوي والتعلم التنظيمي، وتنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم.

5. **الاهتمام بالزبائن:** يعكس هذا البعد الوسائل والأساليب التي تتبناها المنظمة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس مال العلاقات، من خلال توثيق متطلبات الزبائن وتفعيل نظام معلومات لتقديم خدمة الزبون ومنح مزايا إضافية له والسعي للاحتفاظ بالزبائن القداماء. كما يجب أن لا يقتصر هذا البعد على الاهتمام بعلاقة المنظمة إزاء الزبائن فقط بل بجميع الأطراف ذات التأثير والتأثر بأعمال المنظمة باعتبار هذه الأخيرة نظاما مفتوحا. فلا بد من أن تكون لها رؤية ايجابية حول بناء وتطوير العلاقات الاجتماعية داخل وخارج المنظمة بما ينمي ما يعرف برأس المال الاجتماعي نتاج العلاقات والتفاعلات الايجابية بين أفراد المنظمة والمجتمع. حيث أنه يمكن أن يزيد من قدرة المنظمة على الابتكار والالتزام والمرونة والتكيف. وبالتالي فهو يؤثر على كفاءة أداء المنظمة وقيمتها السوقية من جهة، ومن جهة أخرى على درجة الانضباط الأخلاقي فيها. لأن القدرات الإبداعية والمهارات الإدارية هي في ظل التطورات الحاصلة في بيئة أعمال اليوم غير كافية لضمان نجاح وبقاء المنظمات ما لم تكن ضمن أطر أخلاقية وقيمية.

¹ المرجع نفسه، ص: 9.

المبحث الثاني: أساسيات حول أخلاقيات الأعمال

تقتضي معالجة موضوع أخلاقيات الأعمال التطرق إلى بعض المصطلحات ذات الصلة بالموضوع مروراً بتعريف الأخلاق في اللغة والاصطلاح ومن ثم التطرق والنظر في مفهوم أخلاقيات الأعمال وإلقاء الضوء على الأصل والمرجع التاريخي لهذا الفكر.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

أولاً: تعريف أخلاقيات الأعمال

يعود أصل مصطلح الأخلاقيات أو «L'éthique» باللغة الفرنسية أو «Ethics» باللغة الإنجليزية إلى الإغريق القدماء¹، حيث كان يعني بمصطلح «Ethos» «التفكير الذي يوجه السلوك البشري»². أما مصطلح الأخلاق «La morale» فيعني به العلم الذي يوضح معنى الخير والشر³. ومصطلح الأخلاق لا يعني بالضرورة الأخلاق الحسنة بل يتضمن السيئة منها كذلك.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك اختلاف بل صعوبة في تحديد دلالة المفهومين إذ ينظر البعض إلى الأخلاق على أنها مجموعة من المبادئ والقيم وإلى الأخلاقيات على أنها تطبيق لهذه المبادئ والقيم والعكس صحيح عند البعض الآخر⁴. كما يوجد البعض من رجال الأعمال من يعتبر أن للمصطلحين نفس المدلول⁵. وهناك من يرى أن الأخلاقيات تشمل الأخلاق⁶.

بدءاً تعرف القراءات اللغوية الأخلاق على أنها: "السجية والطبع والعادة"⁷. "والأصل في الأخلاق أنها كامنة في النفس، ولا يعرف بوجودها إلا بظهور آثارها"⁸. فهي "صفة مستقرة في النفس فطرية أو مكتسبة

¹ Luc De Brobandere, Anne Mikolojccok, **La valeur des idées : de la créativité à la stratégie en entreprise**, DUNOD, Paris, 2007, p : 284.

² J. Ballet, F. De Bry, **L'entreprise et l'éthique**, Collection économie, Editions du Seuil, Paris, 2001, p :

³ Patrick Barthel, **l'éthique porté par le courant du développement durable**, Association Internationale de Management Stratégique, Université de Metz, 2005, p: 2.

⁴ Jean Moussé, **Ethique des Affaires : Liberté, Responsabilité**, Edition DUNOD, Paris, 2001, p : 1.

⁵ Samauel Mercier, **L'éthique dans les entreprises**, Edition de la découverte et Syros, Paris, 1999, p : 4.

⁶ Jean François Claud, **L'éthique au service du management**, Edition Liaisons, France, 1998, p : 52.

⁷ تحسين أحمد الطراونة، **الأخلاق والقيادة**، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص: 27.

⁸ سعيد بن ناصر الغامدي، **أخلاقيات العمل: ضرورة تنمية ومصلحة شرعية**، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، سلسلة دعوة الحق، إدارة الثقافة والنشر، مكة المكرمة، 2010، ص: 12.

ذات آثار في السلوك محمودة أو مذمومة".¹ فالأخلاق هي صورة الإنسان الباطنة المعلن عنها في تصرفات قد تتصف بالمحمودة أو المذمومة.

في حين تمثل الأخلاق في المعنى الاصطلاحي "مجموعة القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء وبين ما هو صواب وما هو خاطئ".² وهي في مضمونها تعبر عن "التحلي بالطيب والتخلي عن القبيح".³ والملاحظ أن ما ورد من معاني اصطلاحية للأخلاق لا يختلف عما جاءت به المعاني اللغوية وهي مفاهيم تدور في مجملها حول صفة قد تكون حسنة أو قبيحة، تظهر في سلوك الفرد إزاء موقف معين.

أما أخلاقيات الأعمال فتشير إلى السلوك الإداري للمنظمة حيث يعرفها البعض بأنها "مجموعة من المبادئ التي يجب تطبيقها في القرارات التجارية"⁴. لكن أي نوع من المبادئ تلك الواجب تطبيقها وما هي الآثار المترتبة عن هذه المبادئ، وهي أسئلة لا يمكن لهذا التعريف الاجابة عنها.

يعرفها آخرون على أنها "المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إجابا أو سلبا".⁵

وهناك من يحدد أخلاقيات الأعمال على أنها كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة النزيهة والمسؤولية الاجتماعية والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية.⁶

وحسب P. W. Van Valock فإن أخلاقيات الأعمال هي الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري بحيث يعد هذا القرار خيارا أخلاقيا آخذا في الاعتبار ما هو صحيح وجيد للفرد والمجموعات والمنظمة.⁷

أما P.F.Durcker فينظر إليها على أنها "العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية على أساس التقييم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف".⁸

¹محمد عبد الكريم أرفيد، النشاط الاقتصادي الاسلامي وأثر القيم والأخلاق فيه: دراسة اقتصادية اسلامية تحليلية مقارنة، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2008، ص: 5.

²نجم عبود نجم، القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 308.

³بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص: 20.

⁴Mollie Painter-Morland، Business Ethics as Practice: ethics as the everyday business of business, Cambridge University Press, New York, The United States of America, 2008, p: 2

⁵بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص: 21.

⁶كزريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة الأعمال الدولية: منظور سلوكي وإستراتيجي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 434.

⁷طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص: 135.

⁸نجم عبود نجم، القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين، مرجع سابق، ص: 310.

كما يوجد من يعبر عنها على أنها مسار توجيهي لمنظمات الأعمال يهدف إلى تطبيق السنن الأخلاقية السائدة في المجتمع على معاملات الأعمال، ويعود أصل هذه الفكرة إلى التعاليم السماوية التي تحرم السرقة والاختلاس والاحتيال وإهدار الأموال والممارسات غير الأخلاقية. فأخلاق الأعمال هي محاولة التوفيق بين الواجبات والسنن الأخلاقية وبين مجريات الأنشطة الاقتصادية والمالية.¹

استنادا على ما سبق، يمكن القول أن أخلاقيات الأعمال هي التزام المنظمة بممارسة أعمالها وفقا للأطر الأخلاقية والمعايير والمبادئ المجتمعية.

ثانيا: المرجع التاريخي لأخلاقيات الأعمال

إن الرؤية المستقبلية لتبني مدخل أخلاقية المنظمات تستوجب العودة إلى تاريخ وأصول هذا الفكر ومعرفة الزوايا التي كان ينظر من خلالها إلى موضوع أخلاقيات الأعمال، لمحاولة الاستفادة من اختلاف وجهات النظر حول طبيعة المبادئ والمعايير الأخلاقية والقيمية الواجب اعتمادها والسائدة آنذاك، والتي يمكن الرجوع إليها واعتبارها مرجعا يستند عليه في تحديد المبادئ الأخلاقية التي يجب أن تسري وفقها منظمات الأعمال.

تعتبر مدونة حمورابي أقدم مدونة أعمال قانونية، وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين. وهي حسب G. Sarton أحد المعالم البارزة في التاريخ البشري. فقد تضمنت 282 مادة اشتملت على إرشادات وقواعد للتجار وواجبات المهنيين كالبنائين والأطباء والعقوبات المرتبة على عدم قيامهم بهذه الواجبات بشكل صحيح.²

هذا واعتبرت اليونان الأعمال التجارية ضرورية ولكنها كانت غير مرغوبة ومكروهة حيث وضعوا الصناعات والحرفيين في مرتبة أدنى. وجمهورية أفلاطون تعكس رؤية أهل اليونان حيث الطبقة العليا فيها هي الحكام تليها طبقة المحاربين وأخيرا طبقة الصناعات والحرفيين وضمن هذه الطبقة العبيد. وكان الرومان مثل اليونان فقد تحملوا تحت ضغط الضرورة النشاطات التجارية إلا أنهم أعطوا من يمارسها مركزا اجتماعيا متدينا.³

أما من جهة أقصى الشرق، فتمتد جذور الفكر الأخلاقي إلى كونفوشيوس الذي كان واحدا من حكماء الصين القديمة وأكثر الفلاسفة احتفاء بالأخلاق، وتمتد آراء كونفوشيوس في الأخلاق إلى ثلاث نواح: أولا بيان الأصل الخلقى الذي تقوم عليه الفضائل، ثانيا إصلاح المجتمع وحمله على سلوك القيم، ثالثا

¹ سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل: ضرورة تنموية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، سلسلة دعوة الحق، إدارة الثقافة والنشر، مكة المكرمة، 2010، ص: 37-38.

² نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص: 42.

³ المرجع نفسه، ص: 43.

وأخيرا إصلاح نظام الحكم وتقييده بالفضيلة والخلق.¹ وقد وضع قواعدا للإدارة العامة وربط بين السياسة والأخلاق واعتبر أن الغاية السليمة من السياسة هي إصلاح الأخلاق. إذ يرى أن القادة والحكام يؤثرون في الناس بأخلاقهم أكثر مما يؤثرون بقوانينهم، ويعتقد يقينا أن العامة يسرون على أخلاق حكامهم، فإذا كان حكامهم صالحين، صلحوا، وإن كانوا معوجين، فسدوا. وفي ذلك يقول أن الحاكم إذا شغف بالآداب الفاضلة لا يجترئ أحد من الرعية على إهانة غيره، وإذا شغف بالصدق لا يجترئ أحد على الكذب². "وإن كان سلوك الرئيس مستقيما أطاعه المرءوسين من غير أن يأمرهم، وإن كان غير مستقيم لم يطيعوه ولو أمرهم." "والرعية إذا قدتها بالأحكام الصارمة والعقوبات الزاجرة فستحاول التخلص منها وهي غير مستحبة من مخالفتها، وإذا قدتها بالفضائل، وأصلحتها بالآداب تستحي من ارتكاب الجرائم، وهي صالحة". وهذا كله "الن يتحقق إلا إذا أعلي الصالحون وأبعد الطالحون". و"لو تداولت أيدي الصالحين شؤون الدولة لمدة قرن واحد، لتهذب الظالمون جميعا، ولاستغناء الحاكم عن عقوبة الإعدام".

ولا يزال تأثير أفكار كونفوشيوس على الصين الحديثة ذلك لأن فكره يقوم بشكل أساسي على عنصر الملائمة. فالسلوكيات التي تتسم بالفضيلة هي الممارسات التي تكون ملائمة ومتوافقة مع ما يقره المجتمع، والواقع أن هذه المثل بطابعها العملي شكلت نموذجا للمواطن الصيني إلى الطريق الصحيح في السلوك والوظيفة.³

هذا ويكاد يجمع الغربيون على أن فلسفة الأخلاق قد ابتدعتها الحضارة اليونانية وأنه لم تكن للحضارات الشرقية السابقة أو اللاحقة إلا نظرات مختلفة مختلطة بالعقائد الدينية والأغراض الحياتية العملية. إلا أنه يجب التنويه إلى "حقيقة هامة وهي أن المفكرين الشرقيين من مصر وفارس والهند والصين وفلسطين هم الذين فجروا الينايع التي هبط منها الوحي على الفلاسفة اليونانيين ومن جاءوا بعدهم، ومن المستحيل أن نفهم حكمة أفلاطون، وسينوزا، وشوبنهاور، وكانت، وجيمس... الخ من غير أن نقف على فضل حكمة الشرق.⁴

أما بالنسبة لجهود المصريين وأسبقيتهم في مجال الفكر الأخلاقي، فيقول توملين: إن ما يهمننا في المصريين كونهم أول أناس، بل أول شعب يناقش تلك المشاكل الأخلاقية، مشاكل الخير والشر، مطبقة على

¹ محمد عبد الله الشرفاوي، الفكر الأخلاقي: دراسة مقارنة، دار الجيل - بيروت - مكتبة الزهراء - القاهرة -، 1990، ص: 48.

² المرجع نفسه، ص: 54-55.

³ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص: 48.

⁴ عبد الله الشرفاوي، مرجع سابق، ص: 36-37.

الحياة ذاتها، ومشاكل الصواب والخطأ، مطبقة على السلوك البشري، تلك المشاكل التي هي بعينها مثار اهتمامنا اليوم... وإنما لا نظن إن كانت هناك أية محاولة مماثلة نحو التفلسف المنطقي المتناسك قبل تلك المحاولة التي قام بها الحكماء المصريين. كما كشف عن هذه الحقيقة عالم المصريات بريستيد في كتابه فجر الضمير في فصل عنون بالسلوك والمسؤولية، وظهور النظام الخلقي عند قدماء مصر هي التوازن بين الواقع الخلقي، والقوة المادية في حياة المصريين، فمع أن المصريين قد نالوا السيطرة على عالم المادة وتحقيق القوة أعظم قسط، فإن الفضائل الخلقية الرفيعة كانت ذائعة في هذا المجتمع، والوازع الخلقي كان موفورا، والقيم مرعية.¹

أما اليهود فكانوا أكثر تقبلا للأعمال التجارية وكان إقراض الأموال بفائدة مقبولا وغير محذور كما كان جمع الثروة واكتنازها سلوكا يهوديا مألوفا. في حين كانت المسيحية على خلاف ذلك حيث ناهضت الكنيسة في العصور الوسطى الأعمال والنشاط التجاري وحكمتها من خلال قواعد وحدود مشددة واعتبرت إقراض الأموال بفائدة خطيئة دينية وجمع الثروة سلوكا وفعلا يتعارض مع تعاليم المسيح.

كما ظهرت حركة الإصلاح الديني في المسيحية في أوروبا أين بدأ المجتمع يعطي قيمة عالية للترشيد في الإنفاق والحماس في العمل وهي عناصر أساسية لما يشار إليه بالأخلاق البروتستانتية. وبعد حركة الإصلاح حل الملوك والأمراء محل الكنيسة فساهم هؤلاء في إيجاد الروح التجارية لجمع الثروة من خلال نشاط الأعمال والتجارة لدعم الدولة.

أما الإسلام فقد رتب الأخلاق في درجة عالية وهو ما يقطع به السند الشرعي في قول الحديث الشريف "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"²، وهو حديث لا مرد لدلالته فهو قاطع بالصلة بين الشريعة الإسلامية والأخلاق جاعلا وحدة الغاية بينهما أمرا بينا وجليا، وكون هذه الصلة أمرا مقطوعا به هو تخصيص الله سبحانه وتعالى نبيه الكريم بوصف لا نظير له في قوله: ﴿إِنَّكَ لَعَلَىٰ خَلْقٍ عَظِيمٍ﴾³.

وربط الدين الإسلامي بين التجارة وواجبات المؤمن إذ يقول الله في كتابه: ﴿رَجُلًا لَا تَلْهِمُهُمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ﴾⁴. وفي الحديث الشريف: "التاجر الصدوق يجسر مع الشهداء والصديقين"، كما ربط بين المال والحق في قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

¹ المرجع نفسه، ص: 37.

² حديث شريف، صحيح البخارى (الأدب المفرد 1/104، 273).

³ القرآن الكريم، سورة القلم، الآية 04.

⁴ القرآن الكريم، سورة النور، الآية 37.

منكم¹. فالأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، الصدق، الإستقامة، الأمانة، الوفاء بالعهود، إعطاء الحقوق والتقوى وغيرها، كلها سمات الانسان المسلم وتجسيدها مطلوب في كل ميادين الحياة.

ولابد من الاشارة إلى رواد الإدارة الذين كانوا يعملون من خلال العلم الذي دعا إليه F.W. Taylor علم الإدارة إلى معالجة فنية وهندسية للممارسات والآثار البغيضة التي كانت تشيع في الأعمال الصناعية، والتي كانت سببا في ظهور ما يعرف بالمسؤولية المجتمعية لمنظمات الأعمال كمفهوم يحمل بعدا أخلاقيا ضمينا وتوجه نحو حماية مصالح المجتمع والبيئة وجعل منظمات الأعمال تستجيب لذلك كرها أو طوعا.²

المطلب الثاني: نظريات ومداخل أخلاقيات الأعمال

أولا: نظريات أخلاقيات الأعمال

لاشك أن نظريات الأخلاقيات تشكل الأساس لتفسير وفهم مختلف الجوانب الأخلاقية في التصرف الإنساني. وقد طورت نظريات عديدة في هذا المجال، وفي هذا السياق يشير R.M.Fulmer إلى وجود أربع نظريات أخلاقية هي:³

1. **النظرية التجريبية:** تعتبر أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية وأن تحديد ما هو أخلاقي أو غير أخلاقي يتم من خلال الاتفاق العام على ذلك، وهذا ما لا يتحقق إلا بالتجربة أولا وأن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلى ذلك الاتفاق ثانيا.
2. **النظرية العقلانية:** تقوم على أن العقل يمتلك القدرة على تحديد ما هو جيد وما هو سيء، وأن هذه التحديات المنطقية هي أكثر استقلالا عن التجربة. وبالتالي فإن حل المشكلات الأخلاقية يمكن أن يتم عن طريق ما هو عقلائي وأن التأثيرات الذاتية أو الشخصية هي التي تحد من تحقيق ذلك.
3. **نظرية الحدس:** ترى أن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق، وإنما بما يمتلك الأفراد بشكل فطري وتلقائي من حدس كقدرة ذاتية على التمييز لما هو صحيح عما هو خاطئ. وأن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى البيئة السيئة، التربية الناقصة وغير السليمة، وعوامل التنشئة غير الملائمة.
4. **نظرية الوحي:** ترى أن تحديد الصواب أو الخطأ أعلى من الإنسان، وأن الله يخبر الإنسان بالمبادئ التي تساعد على تحديد ما هو صحيح وما هو خطأ، وهذا ما تحتم به الأديان السماوية.

¹القرآن الكريم، سورة النساء، الآية 29.

²نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في الشركات، مرجع سبق ذكره، ص: 45.

³نجم عبود نجم، القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين، مرجع سبق ذكره، ص: 113-316.

لا بد من التأكيد على أن المنظور المتباين الذي تقدمه كل نظرية في التعبير عن الحقيقة الأخلاقية يخلق أحيانا صعوبات إضافية في تحديد الخيار الأخلاقي الملائم مما يوجد الحاجة إلى ضرورة تكامل هذه النظريات في رؤية متكاملة تساهم في زيادة الوضوح والتحديد لما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في مختلف المواقف وحالات المصالح المتضاربة.

وتسود قطاع الأعمال في الغرب ثلاث نظريات أخلاقية هي:

1. **النظرية النفعية:** هي تقوم على مذهب المنفعة القائل بأن تحقيق أعظم الخير والنفع لأكبر عدد من الأفراد يجب أن يكون هو الهدف للسلوك الإنساني، "وأن الأفعال والخطط يجب أن تقيم نتائجها، وعلى الأفراد أن تتصرف بما ينتج منافع أكبر للمجتمع وأقل ما يكون من ضرر وأدى تكلفه".¹ لهذا فإن الشركة يجب أن تكون لها أهداف تنظيمية واسعة تشمل منافع الأطراف المتعددة وأن تحقق الكفاءة بالمدلول الواسع لها: ربح أكبر، استهلاك أقل للموارد وتلوث أقل للبيئة.
2. **نظرية الحقوق والواجبات:** تقوم هذه النظرية على أساس أن للأفراد حقوقا يتمتعون بها، يجب أن تحترم وتؤخذ بعين الاعتبار في جميع القرارات.² وهذه الحقوق نوعان حقوق أخلاقية وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه ومن أمثلة هذه الحقوق: حق العيش، وحق الملكية.. الخ، أما الحقوق القانونية فهي التي تمنح الفرد من خلال القانون مثل حق الفرد في الحصول على محامي للدفاع عنه.³ ووفقا لهذه النظرية فإن واحدة من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي أنها يجب أن توجد في علاقة تكاملية مع الواجبات، فحق العيش للفرد يوجد بالترايط مع حق الآخرين في العيش، وحق الحرية للفرد يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا.
3. **نظرية العدالة:** تقوم هذه النظرية على ضرورة توزيع المنافع والأعباء على الأفراد والجماعات بشكل عادل وهذه هي العدالة التوزيعية، وأن تعايش الأفراد على تعاونهم وتنافسهم لا بد أن يتم وفق قواعد وقوانين، وأن كاسري هذه القواعد يتعرضون للعقوبات وهذه العدالة الجزائية. وفي كسر هذه القواعد

¹ Thomas L. Wheelen, J. David Hunger, **Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability**, Pearson Education, New Jersey, 2012, p: 85.

² Idem.

³ نجم عبود نجم، القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين، مرجع سبق ذكره، ص: 315.

يمكن أن تنجم أضرارا وضحايا لا بد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار وهذه العدالة التعويضية.¹

وفي إطار تصنيف نظريات أخلاقيات الأعمال، هناك من يشتمل تصنيفه على نظريتين هما:²

1. **المثالية الأخلاقية:** تقوم على ما يمكن تسميته بالمطلق الأخلاقي أي ما ينبغي أن يكون أخلاقيا. فهي تنطلق من المثل العليا التي يجب على الشركات والمديرين الالتزام بها بغض النظر عما إذا كان هذا سيؤدي إلى الربح أم عدمه. وهذه النظرية في مطلقها الأخلاقي تقف على طرف نقيض من تحقيق المنظمة لأهداف والسبب في وجودها ألا وهو الربحية، غير أن هذه النظرية يمكن أن تصلح للمؤسسات الاجتماعية والجمعيات الخيرية ولكن ليس للمؤسسات الهادفة للربح.

2. **النظرية التجريبية:** تقوم على ما يمكن تسميته بالواقعية النسبية، أي ما هو كائن فعلا بوصفه تجربة تخضع للدراسة والتقدير والقياس. وبالتالي فإن أخلاقيات الأعمال لا تختلف عن أي معيار قابل للنظر والقياس في آثاره السلبية واليجابية. فالقرار الأخلاقي واللاأخلاقي كلاهما يمكن أن يخضع لتحليل التكلفة-العائد وللمبادلات الرشيدة، لأن الموقف الأخلاقي يمكن أن يعود بعائد مادي أكبر من تكلفته أحيانا، وفي أحيان أخرى يكون الموقف اللاأخلاقي هو صاحب العائد الأكبر.

ثانيا: مداخل أخلاقيات الأعمال

تصنف مداخل أخلاقيات الأعمال إلى ثلاث مداخل أساسية يأتي عرضها فيما يلي:³

1. **مدخل السمات الأخلاقية:** تقوم على أساس أن المدير أو الموظف الجيد من ناحية التزامه بأخلاقيات الأعمال يمتلك خصائص وسمات عالية تميزه عن غيره، وبالتالي فإن جذور التصرف الأخلاقي يكمن في شخصية هؤلاء المديرين الذين لهم القدرة على الاعتراف بمجال وطبيعة مشاكل الأخلاقيات، فهم نقاط القوة والضعف في غرس مبادئ أخلاقيات الأعمال داخل المنظمة. ويعتبر هذا المدخل أن المديرين أو الموظفين الأخلاقيين في تصرفاتهم بالفطرة.

¹ Thomas L. Wheelen, J. David Hunger, **Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability**, Opcit, p: 85.

² نجم عبود نجم، أخلاقيات الأعمال في عالم متغير، مرجع سبق ذكره، ص: 59-60.

³ نجم عبود نجم، القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين، مرجع سابق، ص: 317-319.

2. **مدخل المعايير الأخلاقية:** إن الغاية الأساسية من هذا المدخل هو التوصل إلى مجموعة من المعايير الأخلاقية التي بقدر ما تستجيب لما يحترمه المجتمع بقدر ما ترتقي بالمستوى الأخلاقي للعمل الإداري. فهذا المدخل يشجع المنظمات على صياغة المعايير والقيم الأخلاقية الخاصة بها. وقد سبق لكل من Rue & Byars تحديد خمسة من هذه المعايير هي: الامتثال للقانون، الأمانة، العدالة، الجراة الوظيفية، وأخيرا الاهتمام بالأنشطة المؤثرة على الآخرين لجعلها نافعة قدر الإمكان.

ولازال هذا المدخل يتطور على أساس المزيد من التخصص حيث أخذت كل مهنة تصنع لها مجموعة من القواعد والقيم الأخلاقية التوجيهية لأعضائها وتصنع لها مدونة خاصة بها. وهكذا وجدت أخلاقيات العلاقات العامة، أخلاقيات المحاسبة، أخلاقيات التسويق، أخلاقيات السياحة، والتطور يبقى مفتوح ليشمل مجالات أخرى للنشاط الإنساني.

3. **مدخل الالتزام بالمبدأ الرسمي:** يبحث هذا المدخل عن المبدأ الرسمي الذي يساعد على تحقيق الاعتدال والتوازن بين طرفي المصلحة في كل قرار، فأساس هذا المدخل هو أن هناك حدين من المصالح. يتمثل الحد الأول بالأناية أي تحقيق أقصى المصالح الشخصية. والحد الثاني هو الايثار أو الغيرية أي تحقيق أقصى المنافع الاجتماعية وفق مبدأ أقصى سعادة لأكبر عدد. ولأن كلا الحدين يمثلان حالة التطرف، فإن المبدأ الرسمي هو تحقيق مصلحة الاثنين عند نقطة التوازن بينهما ويمكن تحقيق ذلك من خلال الالتزام والامتثال للواجبات التي يحددها القانون والمدونة الأخلاقية التي تقرها المنظمة.

بالرغم من تميز هذه المداخل إلا أنها متكاملة فيما بينها، فإذا كان مدخل السمات يؤدي إلى اختيار المديرين ذوي السمات الأخلاقية وتجنب المديرين الفاسدين، فإن مدخل المعايير الأخلاقية يمكن المديرين ذوي السمات الأخلاقية من تحديد القيم والمعايير المشتركة ووضعها في مدونة أخلاقية لتكون مرشدا للعاملين لما هو جيد أو سيئ من التصرفات في المنظمة. في حين يساعد مدخل المبدأ الرسمي في تحقيق التوازن في المصالح ومعالجة المواقف المتعارضة وفق أولويات ومبادئ تدعم السلوك الأخلاقي في المنظمة.

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات الأعمال والمشاكل الأخلاقية

أولاً: مصادر أخلاقيات الأعمال

من أهم خصائص السلوك الإنساني أنه مسبب وهادف ومدفوع، فهو لا يأتي من فراغ حيث تقف عدة عوامل وراءه، لذا فإن التعرف على مصادر السلوك ودراستها وتحليلها وتوظيفها بشكل سليم لصالح المنظمة أمر في غاية الأهمية.

إضافة إلى أن التعرف على مصادر السلوك لدى الأفراد في المنظمة يفيد في التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب، ومن ثم السيطرة عليها أو التكيف معها بالشكل الذي يكون في صالح المنظمات.

وإجمالاً يمكن تحديد مصادر أخلاقيات الأعمال فيما يأتي¹:

1. المصدر الديني: وتنبع هذه من تقوى الله ومحاقته في أي عمل، وما يغرسه الوازع الديني من أخلاق وفضائل سلوكية حسنة تنعكس على الإنسان في تعامله مع الأشياء بشكل عام، فجميع الديانات السماوية تأمر الإنسان بالتقوى وطاعة الله والاستقامة وحسن المعاملة أي أن جميعها تحث على الأخلاق الحسنة والانصياع لأوامر الله واجتناب نواهيه، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر. وهذا يجب أن ينعكس على أفراد المعرفة وأخلاقهم في العمل المعرفي الذي يخدم البشرية ولا يضرها، وأن يتحلوا بالصبر على إجراء التجارب العلمية وإعادة عدة مرات وأن لا يعملوا فوق طاقتهم حيث يسبب ذلك أضراراً لأجسادهم وعقولهم التي يمكن أن تنعكس سلباً على أداءهم تجاه المعرفة.
2. البيئة الاجتماعية والقيم: حيث تحتوي على مجموعة من القيم والعادات والتقاليد والأعراف التي اكتسبت قوة القانون وفي بعض الأحيان تفوق قوة القانون في ضبط السلوك الفردي تجاه العديد من القضايا، وهي بالتالي تعد من أهم مصادر الأخلاقيات المؤثرة في السلوك، وتلعب دوراً مهماً لدى أفراد المعرفة من حيث الاستقامة والالتزام بالقواعد الأخلاقية المجتمعية التي تنص على عدم التسبب بأية أضرار للمجتمع بأي شكل من الأشكال.
3. التشريعات القانونية: تعتبر من أهم الضوابط التي تحكم سير العمل في أي وظيفة حيث تبين درجات ومسؤوليات كل عمل ورادعا للسلوكيات غير المقبولة والمنحرفة.
4. آراء العلماء والفلاسفة: يمكن أن تكون أبحاث العلماء ورجال الفكر أساساً لتنظيم العلاقة بين أصحاب المهن وأخلاقيات التعامل وحماية المستهلك ومنع الغش وتحديد المواصفات اللازم توافرها

¹ إبراهيم الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 269-271.

بسلة معينة لتكون أكثر أمانا ولا تضر البشرية، وما أدل على ذلك بجائزة نوبل للسلام بعد أن اخترع البارود حيث عرف أن هذا الاختراع ضار جدا بالبشرية فخصص جائزة مقابل كل عمل يخدم السلام وإسعاد البشرية ليكفر عن ذنبه.

5. المدونات الأخلاقية: وهي عبارة عن وثيقة تصدرها المنظمة تتضمن مجموعة من المبادئ تحدد ما يجب أن يفعله العامل وما يجب أن لا يفعله.

6. الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح: حيث تعتبر الخبرة مصدرا مهما في تكوين سلوك الفرد العامل وتمتعه بأخلاقيات معينة اتجاه الإشكالات والقضايا المطروحة.¹

7. النسيج الثقافي للمنظمة: تشكل الثقافة التنظيمية أهم القوى المكونة للأخلاقيات في منظمات الأعمال، فصيافة الإطار الاستراتيجي للمنظمة يبنى أساسا على ثقافة المنظمة.

ثانيا: تصنيف المشاكل الأخلاقية

إن الموقف الأخلاقي ينجم عن الرؤية الخاصة بالأهداف المرغوب تحقيقها من قبل المنظمة والجهد المبذول من الأفراد والذي قد لا ينسجم مع متطلبات المنظمة، أو مع اختلاف أهداف الأفراد عن أهداف المنظمة وعن أهداف المجتمع. وهذا ما يتسبب في تكوين المشاكل الأخلاقية والتي يمكن ادراجها في أربعة عناصر هي:²

1. **تضارب المصالح**: تحصل حالة تضارب المصالح إذا كان الفرد في موقف يتوجب عليه الاختيار بين تقديم مصلحته الشخصية على مصلحة المنظمة. لذا يجب تنمية مناخ تنظيمي يستطيع الأفراد فيه الفصل بين مصالحهم الشخصية ومتطلبات العمل.

2. **العدالة والنزاهة**: تشير العدالة إلى أن يكون الفرد منصفا وغير متحيز، في حين أن النزاهة تعني المصادقية والاستقامة والأهلية للثقة. إن العدالة والنزاهة يفترض أن تكونا صفتين متلازمتين لمتخذي القرارات. وينبغي على رجال الأعمال عدم الحاق الضرر بالأطراف ذات العلاقة بالمنظمة من خلال المخادعة والتحرير وتضليلهم بمعلومات خاطئة. فالثقة عامل مهم ومحرك أساسي للأعمال.

¹ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، مرجع سبق ذكره، ص: 63.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص: 161-163.

3. **الاتصالات:** تبرز الإشكالية الأخلاقية في طبيعة الاعلانات التي تقوم بها المنظمة حول سلامة المنتج وظروف العمل والتلوث، إذ يمكن للمنظمة أن تقدم معلومات كاذبة ومضللة وهذا يؤدي إلى تحطيم ثقة الزبون بالمنظمة وتوجهه نحو المنظمات المنافسة.

4. **العلاقات المنظمة:** وتتعلق بسلوك العاملين اتجاه الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة، حيث أن العاملين المتمتعين بحس أخلاقي يحاولون المحافظة على المصدقية في علاقاتهم والالتزام بواجباتهم وتحمل مسؤولياتهم وتجنب الضغط على الآخرين بطريقة تؤدي إلى دفعهم لسلوك غير أخلاقي. وهذا يعتبر عملاً لأخلاقياً.

إجمالاً يمكن القول أن القضايا المذكورة آنفاً تمثل أهم ما يثار بشأن السلوك الأخلاقي، وأن طبيعة المشكلة الأخلاقية تختلف باختلاف طبيعة الأعمال التي تمارسها المنظمة والقطاع الذي تنشط فيه.

المطلب الرابع: أهمية ومتطلبات أخلاقية منظمات الأعمال

أولاً: أهمية أخلاقية منظمات الأعمال

إن الالتزام بالمبادئ والمعايير الأخلاقية سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو الجماعات أو منظمات الأعمال يعتبر ذا أهمية بالغة لمختلف الأطراف وتفعيلها يجب أن يكون في أعلى قائمة الاهتمامات الإدارية تدريباً وتأهيلاً وتوظيفاً، إذا كان هناك بحث عن التميز والجودة في الأعمال.

1. الصورة الذهنية الإيجابية والسمعة الجيدة: تعتمد المنظمة في نجاحها وبقائها ونموها واستمراريتها اعتماداً كبيراً على صورتها الذهنية وسمعتها، وقدرتها التنافسية، وتستند سمعة أي منظمة على أخلاقياتها ومدى إدراك المجتمع وأصحاب المصالح لهذه الأخلاقيات.¹ وتؤكد الدراسات الميدانية على حالات عديدة من المنظمات على أنه كثيراً ما يؤدي افتقار المنظمات إلى الأسس الأخلاقية في قراراتها ذات العلاقة بالمجتمع إلى نمو ظاهرة العداة البيئي وفقدان السمعة الجيدة وعدم رغبة المستهلكين في التعامل معها. لذا فمن الضروري الاهتمام بالمعايير والأطر الأخلاقية واختبار الملائم منها والالتزام بها تبعاً لاختلاف أهداف ووجهات نظر أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة.

¹مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة: منهج استراتيجي سلوكي لبقاء المنظمات واستقرارها ونموها، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2010، ص: 130.

2. الالتزام بأعباء المسؤولية القانونية والمساءلة المجتمعية: يترتب على دوام الحرص والاهتمام بالمعايير والأطر الأخلاقية قواعد قانونية ملزمة، إذ تفرض عقوبات على المنظمات بسبب انتهاكها للقانون، ولا يخفى لما لهذه العقوبات من تأثيرات سلبية على سمعة المنظمة ومعنويات العاملين فيها، فالحوادث التي ارتبطت باستخدام لعب الأطفال كالتسمم وأثر الألوان الصناعية والمواد المستخدمة في حفظ الأغذية أو تعبئتها على صحة المستهلك كانت سببا إلى إصدار العديد من القوانين والقرارات لحماية المستهلك.¹ ويضاف إلى ذلك الاهتمام بحماية البيئة نتيجة لزيادة الأضرار التي تلحقها من الأدخنة والمخلفات الصناعية واستنزاف الموارد الطبيعية وما تم تأسيسه من هيئات دولية وجماعات محلية ووزارات تهتم بالقضايا البيئية، تمارس ضغوطا كبيرة على المنظمات لحثها على ضرورة التزامها بمسؤوليتها اتجاه البيئة وإشراكها في حمايتها والمحافظة عليها.
3. تأثير الالتزام بالمعايير الأخلاقية على ربحية المنظمة: فمن المؤكد أن الالتزام بأخلاقيات وقيم العمل، وأن التصرف في حدود التشريعات والقوانين يساهم في تحسين الأداء، ولا شك أن المخالفة وعدم الالتزام بالضوابط التي تحددها التشريعات القانونية يترتب عليها آثارا سلبية على سمعة المنظمة فإنها أيضا من الناحية المالية تشكل أثرا سلبيا أيضا على التكاليف، إذ تؤدي القضايا الجنائية والمدنية المرفوعة ضد المنشآت الصناعية إلى ارتفاع الإنتاج.
4. تأثير أخلاقيات وقيم العمل على استخدام الموارد والإمكانيات في المنظمة: إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية في استخدام الموارد والإمكانيات سيضمن للمنظمة الاستخدام الكفء والرشيد مما يتيح امكانية تقليل التكاليف، تحسين الانتاجية وتجنب اهدار الموارد.
5. إن الحصول على شهادات علمية وامتيازات عمل خاصة (مثل آيزو 9000 وآيزو 14000) يقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة. بعبارة أخرى، فإن الشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية في إنتاج السلع والخدمات تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم أظهرته منظمة الأعمال.²

¹ المرجع نفسه، ص: 132.

² طاهر محسن منصور الغالي، د. صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 138.

نخلص مما سبق، إلى أن الاهتمام والالتزام بالمعايير الأخلاقية يعتبر أمراً ضرورياً عند اتخاذ أي قرار سواء تعلق الأمر بالجوانب المالية أو العمليات الإنتاجية والتسويقية أو قضايا الموارد البشرية بصفة خاصة لكونها العنصر المسؤول والمحدد الرئيسي لجودة وكفاءة الأنظمة الإدارية، ولكون المنظمة جزءاً من النظام الاجتماعي لا يمكن عزل العناصر الاقتصادية لقرارات المنظمات بكافة أشكالها عن آثارها المجتمعية.

ثانياً: متطلبات أخلاقية منظمات الأعمال

تستدعي أخلاقية المنظمات جملة من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار في ممارستها لأعمالها وأنشطتها والتي يتعذر الامتناع بجمعها نظراً لتعدد المجالات التي تنشط فيها منظمات الأعمال وأخذاً بخصوصية كل مجال، ورغم ذلك يمكن تعميمها والتعبير عنها في النقاط التالية:¹

1. ضرورة تحديد وصياغة أهداف المنظمة ورسالتها وغاياتها في ظل إطار أخلاقي قيمي يحقق التوازن والموضوعية لهذه الأهداف والرسالة والغايات لكل من المنظمة والأطراف ذات العلاقة في بيئة ومجتمع المنظمة؛
2. ضرورة أن تدرك المنظمة وأعضاؤها أن التعامل والتنسيق مع بيئة ومجتمع المنظمة لا بد أن يتم وفق أطر أخلاقية قيمة تتسق والبناء الثقافي لبيئة ومجتمع المنظمة؛
3. أهمية بناء وتعميق الإحساس بالمسؤولية المجتمعية لدى المنظمة، لتدرك مسؤوليتها في تدعيم حركة التطوير والتحديث وخطط التنمية في مجتمع وبيئة المنظمة، سواء بالاستجابة لمتطلبات التنمية أم المبادرة لتدعيم وتفعيل ذلك؛
4. بجانب الاعتبارات الفنية والاقتصادية، يفترض أن تلتزم منظمات الأعمال بأسس ومعايير أخلاقية وقيمية عند اتخاذ قراراتها لتحديد مواصفات المنتج وتسعيه عند وضع نظم السداد وفي إبرام العقود مع عملائها، وغيرها من مجالات العلاقات والتفاعل بين الأطراف ذوي العلاقة في بيئة ومجتمع المنظمة؛
5. بالإضافة إلى الأصول المهنية في أداء أنشطة ومهام المنظمة وفي ممارسة وظائف الإدارة، يفترض أن تتم أنشطة البحث والتطوير والإنتاج والتسويق والبيع والشراء والتخزين والعلاقات العامة وخدمة العملاء، وغيرها من أنشطة المنظمة وفق أسس ومعايير أخلاقية محددة، هذا بجانب أن تتم ممارسة وظائف

¹مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة، مرجع سابق، ص: 37-39.

- التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والمتابعة والرقابة والتقييم والتصحيح أيضا وفق إطار أخلاقي يحقق للمنظمة ثقة وتأييد الأطراف ذوي العلاقة داخل وخارج المنظمة؛
6. يفترض أن يكون تعامل منظمات الأعمال مع ما قد تواجهه من فرص وقيود وتهديدات في البيئة والمجتمع الذي تتعامل معه، وفق إطار أخلاقي يساهم في تنمية موارد المجتمع وحل مشكلاته؛
7. مع أهمية المهارات الفنية والقدرات الابداعية الادارية والقيادية لمؤسسي منظمات الأعمال ومديريها، إلا أن هذا لا يكفي بمفرده لنجاح منظمات الأعمال، وإنما يكون ذلك مرهونا بما لديهم من أسس ومعايير أخلاقية وبمدى تفعيلها داخل وخارج المنظمة؛
8. يتطلب حصول المنظمة على ثقة ودعم الأطراف ذات العلاقة بها في البيئة والمجتمع أي التأييد والقبول المجتمعي التوفيق بين مصالح المنظمة ومصالح الأطراف ذات العلاقة بها.
9. ليس من المقبول أخلاقيا -اجتماعيا وبيئيا- أن تكون منظمات الأعمال مستخدمة ومستهلكة فقط لموارد وإمكانيات المجتمع والبيئة دون أن يكون عليها التزام مقابل ذلك، ويفترض أن يكون لها دورا في تنمية هذه الموارد والإمكانيات والحفاظ عليها من خلال جهود وتكلفة مراكز البحث والدراسات والإسهام بإبداعات وابتكارات تفيد المنظمة والمجتمع والبيئة؛
10. يطلق مصطلح العملاء على كل من يتعامل مع منظمات الأعمال، وحيث أن العملاء هم المصدر الحقيقي لوجود المنظمة وبقائها، يكون من الأسس والمعايير الأخلاقية أن تبذل المنظمة قصارى جهدها للتعرف على احتياجات عملائها وتوقعاتهم وأن تتأكد من رضاهم عن أدائها ومنتجاتها وخدماتها عملا بمبدأ أن العملاء شركاء وأن العميل هو من يدير المنظمة.
- ويجب الإشارة إلى أن معايير أخلاقيات الأعمال تتحدد مجالاتها وتتعدد صياغتها وتباين مقومات تفعيلها مع اختلاف العناصر التالية:
- طبيعة نشاط المنظمة؛
 - المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة؛
 - فئات العملاء أو الأطراف ذات المصلحة؛
 - الشكل القانوني للمنظمة؛

المبحث الثالث: التنمية المستدامة: المفهوم والأبعاد

لقد تطور مفهوم التنمية في الفكر التنموي فانتقل من تنمية اقتصادية بحتة إلى بشرية إلى مستدامة. كان ذلك نتيجة فشل خطط تنموية رسمت لمدى قصير، "بنيت أساسا على مفاهيم تركز على الجانب الاقتصادي في المقام الأول مهمة بذلك الجوانب الأخرى الاجتماعية والبيئية والسياسية لقضية التنمية".¹

إن تركيز التصور التنموي على القضايا الاقتصادية الصرفة كانت له آثار انعكست سلبا على الأنماط المعيشية والاستهلاكية والإنتاجية وحتى المؤسسية أحدث بذلك أزمات خانقة ومتنوعة فكانت الأزمة الاجتماعية والتي رغم السعي الحثيث لاحتوائها غير أن العديد من الدول لا تزال تتخبط فيها ولا تزال تعاني الفقر المدقع، تدهور المستوى الصحي وتدني المستويات المعيشية، الجهل والامية، البطالة وعدم تكافؤ الفرص، وسوء توزيع الثروات، مصحوبة بأزمة بيئية وليدة اعتداءات المنهج الصناعي وما خلفه من مشاكل بيئية (ثقب طبقة الأوزون، الأمطار الحمضية، الاحتباس الحراري، التلوث البيئي بشتى أنواعه، استنزاف الموارد الطبيعية، وفقدان التنوع البيولوجي.... الخ)، رافقتهما أزمة مالية كانت نتيجة حتمية للفساد المستشري في جل القطاعات والأنظمة والنحطاط المستوى الأخلاقي والتخلي عن المبادئ والقيم.

وأمام هذه الحقائق التي ذكرت كان لا بد من إيجاد نموذج تنموي بديل عن النموذج الصناعي الرأسمالي أو على الأقل أسلوب لإصلاح أخطاء وتعثرات هذا النموذج وعلاقته مع البيئة تصحيحا للتطاولات التي مارستها عليها مختلف الدول اقتصاديات ومجتمعات. ومن هنا كانت التنمية المستدامة مسارا تنمويا جديدا يهدف بالدرجة الأساس إلى حماية المنظومة البيئية وتحقيق الكفاءة الاقتصادية وضمان العدالة الاجتماعية.

سنحاول في هذا المبحث استعراض ومناقشة ماهية التنمية المستدامة، تعريفها، خصائصها، أهدافها وأبعادها، لنخلص إلى تكوين نظرة متكاملة للتنمية المستدامة من زاوية إسلامية عن طريق ربطها بالبعد الأخلاقي الغائب في العديد من أدبيات التنمية.

¹ صالح صالح، المنهج التنموي البديل في الاقتصاد الإسلامي: دراسة للمفاهيم والأهداف والأولويات وتحليل للأركان والسياسات والمؤسسات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص: 90.

المطلب الأول: مفهوم التنمية المستدامة

أولاً: تبلور مفهوم التنمية المستدامة

لعقود عديدة خلت من القرن الماضي كان الاقتصاديون ومخططو التنمية يعرفون التنمية على أنها مفهوم مرادف للنمو الاقتصادي ممثلة في الزيادة السنوية في الناتج الوطني الإجمالي إذ يأخذ معدل نمو نصيب الفرد من الدخل أو الناتج المحلي الإجمالي كمؤشر للتنمية على أن يكون معدل الزيادة أكبر من معدل زيادة النمو السكاني.

غير أن هذه النظرة للتنمية لم تكتمل حيث عكفت معظم الدول إجمالاً نامية ومتقدمة على تبني هذا المفهوم، ذلك أن الكثير من الدول استطاعت أن تحقق هدف النمو الاقتصادي بمعدلات عالية نسبياً في الناتج القومي ورغم هذا لم تستطع أن ترتقي بمستويات معيشة شعوبها حيث عكست الأرقام في العديد من الدول، النامية على وجه الخصوص تدهوراً في مستويات الصحة والتعليم واستمراراً لمشكلات البطالة والفقر وسوء توزيع الدخل هذا من جهة، ومن جهة أخرى "استطاعت بلدانا أخرى لم تشهد سوى معدلات متوسطة في نمو الدخل أن تحقق تقدماً لا بأس به في عدد من المجالات المتصلة بإشباع الحاجات الأساسية".¹

وهو الأمر الذي دفع الكثير من الاقتصاديين إلى انتقاد المدخل التقليدي للتنمية وقيام صناعات السياسة التنموية بخلع التركيز على فكرة النمو الاقتصادي والتوجه نحو مفهوم جديد للتنمية "كعملية مخططة تهدف إلى تغيير البنية الهيكلية للمجتمع بمختلف أبعاده لتوفير الحياة الكريمة لأفراده. فالتنمية أشمل وأعم من النمو فهي تعني النمو زائداً التغيير، وهي في مضمونها محتوى اجتماعي أيضاً"² وتبين بذلك و"بشكل واضح بأن التنمية ليست مجرد نمو اقتصادي بحت، بل هي حدث تاريخي حضاري يصيب مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية في المجتمع".³

بهذا تطور مفهوم التنمية ليرتبط ويهتم بالقضايا الاجتماعية والتي تشمل على تفشي ظاهرة الفقر المدقع، البطالة المتصاعدة، عدم المساواة في توزيع الدخل، وبشكل عام تدني مستويات المعيشة. ومهد لظهور اتجاه فكري تنموي جديد يعيد النظر في سياسات "فكر الخمسينات والستينات من القرن العشرين أو الفكر التنموي الكلاسيكي الذي عالج قضية التنمية على أنها قضية اقتصادية في المقام الأول".⁴ ويؤكد على ضرورة

¹مدحت القرشي، التنمية الاقتصادية: نظريات وسياسات وموضوعات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص: 127.

²المرجع نفسه، ص: 125.

³ صالح صالح، مرجع سابق، ص: 89.

⁴المرجع نفسه، ص: 88.

التنمية الشاملة التي "تذهب بشموليتها وعمقها إلى تحقيق كيان جديد بتركيباته وعلاقاته الاقتصادية والاجتماعية والفكرية والسياسية، يتمتع أفرادها بحضارة ديناميكية متواصلة الجد والعمل، متتابعة التطور والتجديد، مستمرة الابتكار والإبداع، يخيم على أفرادها الرضا والقبول، ويعمهم الرخاء والعدالة الاجتماعية والاقتصادية".¹

بالإضافة إلى ذلك استحدث خلال عقدي الثمانينات والتسعينات مفهوم التنمية البشرية الذي كان لبرنامج الأمم المتحدة دورا رياديا في تنبيه وتروجه كمفهوم، من خلال تقاريره التي صدرت عام 1990 للتنمية البشرية. ويقوم هذا المفهوم على أن البشر هم الثروة الحقيقية للأمم وأن التنمية البشرية هي عملية توسيع الخيارات المتاحة للناس.² حيث تحدد التقارير هذه الخيارات في أنها تتمثل في الحق في عيش حياة صحية وطويلة، الحصول على الموارد الضرورية لتوفير مستوى المعيشة المطلوب، إضافة إلى الحصول على المعارف وتحسين المستوى التعليمي وإكساب الأفراد القدرة والفرصة على توظيف تلك المعارف في الواقع المعاش، سياسيا واقتصاديا واجتماعيا أي المشاركة في صنع القرار.

بالرغم ما بذل من جهود تنموية ومحاولات في الامام والشمول والنهوض بكافة الجوانب وتجنب التركيز على جانب وتهميش آخر غير أنه تم الإغفال عن الأخذ بعين الاعتبار القدرة الاستيعابية للمنظومة البيئية في السياسات الإنمائية المسطرة، "فأخذت وتيرة استغلال الموارد البيئية تزداد بصورة مذهلة خلال القرون حتى بلغت ذروتها في القرن العشرين، فأفسدت قدرتها على التجدد التلقائي، وأخلت بتوازنها الطبيعي".³

إن تدهور المنظومة البيئية وما يعانيه العالم اليوم من مشاكل بيئية قد سبق ذكر بعضها آنفا تؤكد على فشل وإخفاق المناهج التنموية التقليدية وخطورة قيام واستمرار المنظومة التنموية على هكذا مناهج. كما تؤكد على ضرورة تغيير الأنماط الاستهلاكية والإنتاجية وإلزامية التوجه نحو نمط مستحدث من التنمية تكون فيه "الاعتبارات البيئية كجزء من المعطيات التي يتم بناءا عليها تصميم السياسات التنموية لتحقيق التنمية".⁴

وهو ما يفسر الحاجة الماسة والمستعجلة للتفكير في والبحث عن نموذج تنموي بديل والكشف عن ضوابط توجيهية جديدة للحركة التنموية. وعلى إثر ذلك تنامي الاهتمام والوعي لدى الدول، الهيئات،

¹ المرجع نفسه، ص: 92.

² أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم ابوزيد، التنمية الاجتماعية وحقوق الإنسان، المكتب الجامعي الحديث، أسوان، القاهرة، 2009، ص: 176-177.

³ اللجنة العالمية للبيئة والتنمية، مستقبلنا المشترك، عالم المعرفة، الكويت، 1989، ص: 8-9.

⁴ عمري عمار، مداخلة بعنوان: إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، بحوث وأوراق عمل الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، الجزء الأول، جامعة فرحات عباس، سطيف، 08/07 أبريل 2008، ص: 39.

المؤسسات والأفراد بقضايا التنمية، البيئة والمجتمع مما جعل الدراسات والتقارير والمؤتمرات تتوالى كدعوات للمجتمع الدولي من أجل البحث في تغيير النمط التنموي إلى أن تم طرح مفهوم التنمية المستدامة كمشروع تنموي عالمي، يضع الاستدامة على رأس الأولويات، لا يكفي بتلبية احتياجات الحاضر فقط بل باحتياجات المستقبل كذلك، يستهدف النهوض بجميع الجوانب (الاقتصادي، الاجتماعي، السياسي والبيئي) بشكل متوازن وعلى جميع الأصعدة (الدولي، الإقليمي والمحلي).

وقد تم تبني المصطلح بشكل رسمي في تقرير Brundtland الذي نظمته اللجنة العالمية للبيئة والتنمية التابعة للأمم المتحدة والصادر بعنوان "مستقبلنا المشترك" والذي تم فيه صياغة أول تعريف للتنمية المستدامة على أنها: "ضرورة إشباع حاجات الأفراد في الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتها"¹. حيث جاء في التقرير التأكيد على أن هناك حاجة إلى طريق جديد للتنمية يستديم فيه التقدم البشري، ليس فقط لبضع سنوات، أو ضمن حدود معينة، بل للعالم بأسره، وصولاً إلى المستقبل البعيد.²

ثانياً: تعريف التنمية المستدامة

للولوج في مفهوم التنمية المستدامة، حاول بعض الباحثين تحليل وتقسيم هذه العبارة إلى كلمتين، تمثلت الأولى في مصطلح التنمية حيث عرفت على أنها: "إحداث تغييرات في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية... لتكون في مستوى تطلعات الشعوب"، أما الكلمة الثانية فكانت المستدامة التي تعني الاستمرارية والتواصل دائماً حاضراً ومستقبلاً.³ ويعود مصطلح الاستدامة إلى العلم الإيكولوجي حيث استخدمت الاستدامة للتعبير عن تشكل وتطور النظم الديناميكية التي تكون عرضة (نتيجة ديناميكيته) إلى تغييرات هيكلية تؤدي إلى حدوث تغير في خصائصها وعناصرها وعلاقات هذه العناصر ببعضها البعض.⁴ أما في المفهوم التنموي فقد استخدم مصطلح الاستدامة للتعبير عن طبيعة العلاقة بين علم الاقتصاد والعلم الإيكولوجي. وفي هذا الاتجاه عرفت التنمية المستدامة بأنها "التنمية الحقيقية ذات القدرة على الاستقرار والاستمرار والتواصل من منظور استخدامها للموارد الطبيعية، والتي يمكن أن تحدث من خلال إستراتيجية تتخذ التوازن البيئي كمحور ضابط لها، ذلك التوازن الذي يمكن أن يتحقق من خلال الإطار الاجتماعي

¹The World Commission on Environmental Development, "Our Common Future", Oxford, Oxford University Press, 1987, p: 4.

² Idem.

³ عبد الله خيابة، راجح بوقرة، الوقائع الاقتصادية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2009، ص: 354.

⁴ عثمان غنيم محمد، ماجدة أحمد أبو زنت، التنمية المستدامة: فلسفتها وأساليب تخطيطها وأدوات قياسها، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 23.

البيئي والذي يهدف إلى رفع معيشة الأفراد من خلال النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تحافظ على تكامل الاطار البيئي من خلال استخدام الأساليب العلمية والعملية التي تنظم استخدام الموارد البيئية وتعمل على تنميتها في نفس الوقت.¹

كما تعرف التنمية المستدامة على أنها "حلولاً منطقية لضمان استمرارية العيش من جيل إلى آخر، إذ تتطلب أن يعمل بالتناسب مع الزيادة السكانية، وأن يستند إلى منطق التوزيع العادل، وتحسين نوعية الحياة، وذلك بالتوازي مع عملية التطوير والنمو الاقتصادي، دون الإضرار بالموارد الطبيعية والبيئية. وبهذه الصيغة تكون التنمية موجهة لفائدة المجتمع مع الأخذ بعين الاعتبار حاجات وحقوق الأجيال القادمة، وهذا ما يعطيها طابع الاستدامة.²

وهناك من ينظر إليها على أنها عملية مستمرة ومتواصلة هدفها وغايتها الإنسان تؤكد على التوازن بين البيئة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بما يسهم في تنمية الموارد الطبيعية وتمكين وتنمية الموارد البشرية وإحداث تحولات في القاعدة الصناعية والتقنية على أساس علمي مخطط وفق استراتيجية محددة لتلبية احتياجات الحاضر والمستقبل على أساس من المشاركة المجتمعية مع الابقاء على الخصوصية الحضارية.³

يتضح مما سبق أن التنمية المستدامة هي عملية تغيير شاملة في إطار نموذج تنموي يحقق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والبيئية التي تضمن الكفاءة الإستخدامية للموارد وتزايد المقدرة الإنجازية في تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية وما يترتب عن ذلك من تغيرات جوهرية في السلوك الاستهلاكي والأساليب الانتاجية والتكنولوجيات المرتبطة بها، ونظم توزيع الثروة والدخل على المستوى المحلي والقطاعي والزمني بشكل يؤدي إلى استمرار وتطور الحياة المجتمعية، الخاصة والعامة الوطنية والإقليمية والدولية التي تتضمن الاستدامة الاقتصادية والبيئية والسياسية وما يتعلق بها من استقلال وسيادة واستمرارية لمكوناتها في اطار مبادئ الحكم الرشيد.⁴

¹ طلعت مصطفى السروجي، التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2009، ص: 212.

² صليحة عيشي، مداخلة بعنوان: التنمية المستدامة في المنهج الاسلامي، الملتقى الدولي حول: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي جامعة قلمة يومي 03-04 ديسمبر 2012، ص: 136.

³ ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في التنمية الشاملة: معالجة محلية ودولية وعالمية لقضايا التنمية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2012، ص: 229-230.

⁴ صالح صالح، مداخلة بعنوان: التنمية الشاملة المستدامة والكفاءة الاستخدامية للثروة البترولية في الجزائر، بحوث وأوراق عمل الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، الجزء الأول، جامعة فرحات عباس، سطيف، 08/07 أبريل 2008، ص: 870.

إجمالاً يمكن القول أن التنمية المستدامة هي منهج تنموي بديل شامل يقوم على مبدأ الاستدامة وآلية التوازن بين الاقتصاد، البيئة والمجتمع لتحقيق الفعالية الاقتصادية والعدالة الاجتماعية والحماية البيئية.

المطلب الثاني: أهداف ومبادئ التنمية المستدامة

أولاً: الأهداف

تسعى التنمية المستدامة من خلال آلياتها ومحتواها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تلخيصها فيما يلي:¹

1. تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان: ويتم ذلك من خلال تخطيط وتنفيذ سياسات تنمية كفيلة بتحسين مختلف الجوانب الحياتية الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والروحية مع التركيز على الجانب النوعي للنمو وليس الكمي بما يضمن العدالة والديمقراطية.

2. إحترام البيئة الطبيعية: بالتركيز على العلاقة بين نشاطات السكان والبيئة والتعامل مع النظم الطبيعية ومحتواها على أنها أساس حياة الإنسان. فالتنمية تستوعب العلاقة الحساسة بين البيئة الطبيعية والبيئة المبنية، وتعمل على تطوير هذه العلاقة لتصبح علاقة تكامل وانسجام.

3. تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة: من خلال تنمية إحساسهم بالمسؤولية تجاهها، وحثهم على المشاركة الفاعلة في إيجاد حلول مناسبة لها من خلال مشاركتهم في إعداد وتنفيذ ومتابعة وتقييم برامج ومشاريع التنمية المستدامة.

4. تحقيق استغلال واستخدام عقلاني للموارد: "حسب ما يحقق الأهداف المرحلية لعملية التغيير المنشودة، الأمر الذي يتطلب معرفة حجم هذه الثروات ومقاديرها، وطبيعتها من حيث التجدد والنفاذ حتى تستخدم الموارد غير المتجددة بصورة تراعي القيود الأساسية والشروط الهامة التي تضبط عملية تنميتها".² ومن متطلبات الاستخدام الرشيد لموارد المجتمع وثرواته:

- السيطرة التامة على الثروات والموارد؛
- تخصيصها حسب أولويات التنمية؛
- رفع نسبة الاستغلال للثروات العاطلة غير المستخدمة؛
- توزيع منافعها على جميع أفراد المجتمع ومراعاة حقوق الأجيال اللاحقة.

¹ عثمان غنيم محمد، ماجدة أحمد أبو زنت، مرجع سابق، ص: 28-30.

² صالح صالح، مرجع سابق، ص: 131-132.

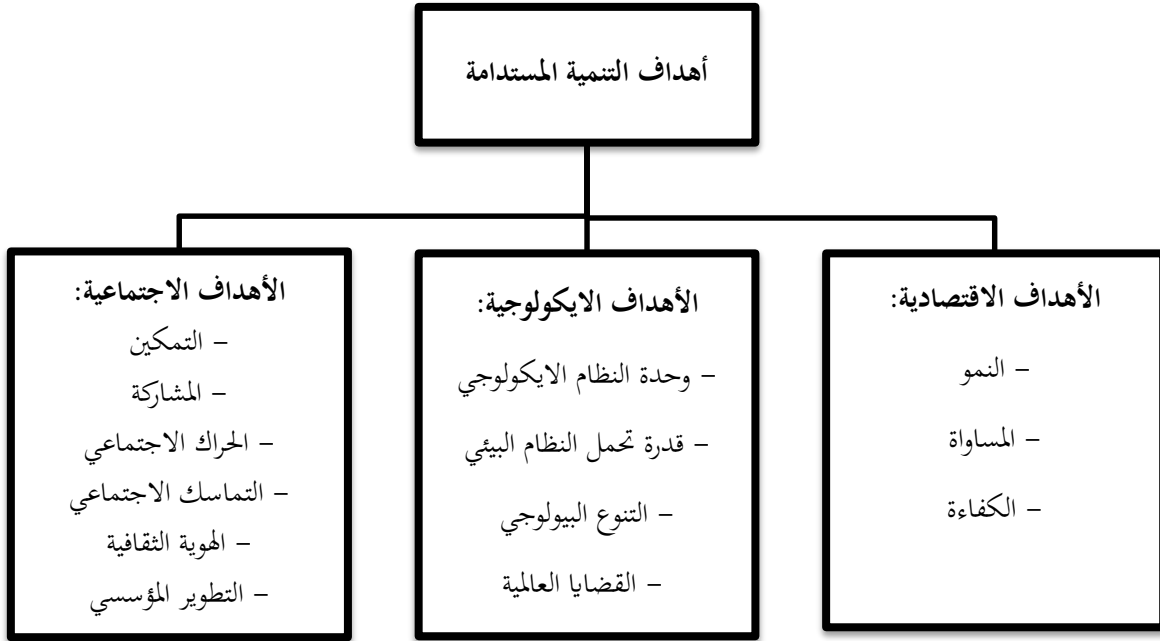
5. ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع: تحاول التنمية المستدامة توظيف التكنولوجيا الحديثة بما يخدم أهداف المجتمع من خلال توعية السكان بأهمية التقنيات المختلفة في المجال التنموي، وكيفية استخدام المتاح والجديد منها في تحسين نوعية حياة المجتمع وتحقيق أهدافه المنشودة، دون أن ينبجم عن ذلك مخاطر وآثار بيئية سلبية، أو على الأقل أن تكون هذه المخاطر والآثار مسيطرا عليها بمعنى وجود حلول مناسبة لها. وهذا يستدعي "التحول إلى مرحلة انطلاق عملية التنمية التقنية بصورة تضمن تطوير التقنيات المحلية وتثمين القدرات الذاتية من جهة، واستيعاب التقدم المذهل على الصعيد العالمي عن طريق نقل وتوطين التقنيات التي تتناسب مع ظروف وأوضاع واحتياجات المجتمع ومحاولة التحكم فيها وتطويرها، وإعادة انتاجها وتنويعها، وتطويرها مما يؤدي إلى تنمية نمط تكنولوجي جديد مرتبط باحتياجات المجتمع، وذلك أن التقنية تنشأ وفقا لظروف بيئية اجتماعية واقتصادية وسياسية، لتحقيق احتياجات مجتمع هذه البيئة، ومن ثم فهي بتغير احتياجات المجتمع وقدراته. إن تجديد مكونات العملية التقنية كفيل بإحداث نقلة تقنية حضارية تحدث آثارا جوهرية تفعل عملية التغيير الشاملة"¹.

6. إحداث تغيير مستمر ومناسب في حاجات وأولويات المجتمع: "إن تحقيق هذا الهدف يتطلب صياغة استراتيجية كاملة تعيد النظر في ترتيب سلم الحاجات الأساسية المطلوب الانطلاق في إنتاجها أو تأمينها أولا، وأهم الفروع والأنشطة المطلوب تطويرها وتحفيزها"² بطريقة تلائم إمكانيات المجتمع وتسمح بتحقيق التوازن الذي بواسطته يمكن تفعيل التنمية الاقتصادية، والسيطرة على جميع المشكلات البيئية ووضع الحلول المناسبة لها.

ويمكن توضيح أهداف التنمية المستدامة من خلال الشكل الموالي:

¹ صالح صالح، المنهج التنموي البديل، ص: 160-163.
² المرجع نفسه، ص: 141.

الشكل رقم(01): أهداف التنمية المستدامة



المصدر : ف . دوجلاس موسشيت، ترجمة بماء شاهين _ مبادئ التنمية المستدامة _ الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، الطبعة الأولى، القاهرة مصر، 2000، ص : 72.

ثانياً: المبادئ

لقد أفرزت العلاقة القائمة بين التنمية من جهة والبيئة من جهة أخرى جملة من المبادئ التي يقوم عليها مفهوم التنمية المستدامة، والتي تتمثل فيما يلي:¹

1. استخدام أسلوب النظم في إعداد وتنفيذ خطط التنمية المستدامة:

يعتبر أسلوب النظم شرطاً أساسياً لإعداد وتنفيذ خطط التنمية المستدامة، وذلك من منطلق أن البيئة الإنسانية لأي مجتمع بشقيها الطبيعي والبشري ما هي إلا نظام فرعي صغير من النظام الكوني ككل، وأن أي تغيير يطرأ على محتوى وعناصر أي نظام فرعي مهما كان حجمه ينعكس ويؤثر بشكل مباشر في عناصر ومحتويات النظم الفرعية الأخرى، وبالتالي على النظام الكلي للأرض. لذلك تعمل التنمية المستدامة من خلال هذا الأسلوب على ضمان تحقيق توازن النظم الفرعية برتبها وأحجامها المختلفة، وبشكل يفضي في النهاية إلى ضمان توازن بيئة الأرض عامة.

¹جمال حلاوة، مدخل إلى علم التنمية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 132-133.

ويمكن القول أن استخدام أسلوب النظم في إعداد وتنفيذ خطط التنمية المستدامة هو أسلوب متكامل يهدف للمحافظة على حياة المجتمعات من خلال الاهتمام بجميع جوانبها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ودون أن يتقدم أي جانب على حساب الجوانب الأخرى أو يؤثر فيها بشكل سلبي.

2. المشاركة الشعبية:

التنمية المستدامة عبارة عن ميثاق يقر بمشاركة جميع الجهات ذات العلاقة في اتخاذ قرارات جماعية من خلال الحوار، خصوصا في مجال تخطيط التنمية المستدامة ووضع السياسات وتنفيذها، فالتنمية المستدامة تبدأ في المستوى المكاني المحلي، ويتطلب تحقيق ذلك بشكل فاعل توفير شكل مناسب من أشكال اللامركزية التي تمكن الهيئات الرسمية والشعبية والأهلية والسكان بشكل عام من المشاركة في خطوات إعداد وتنفيذ ومتابعة خططها.

ولعل الأسباب التي جعلت من التنمية المستدامة من المستوى المكاني المحلي فالإقليمي فالوطني - تكمن في الدور المتعاظم للحكومات المحلية والمجالس البلدية التي تخدم حاجات وأولويات المجتمع المحلي وتعمل على المحافظة على البيئة من التلوث وترشيد الاستهلاك والمحافظة على الموارد، وتوعية الشعب، والمساواة بين المواطنين، واستخدام التكنولوجيا، وتشجيع البحث العلمي والتطوير، وتحسين نوعية الحياة، والتخلص من النفايات لخلق بيئة نظيفة بالإضافة إلى تحسين الخدمات والمرافق الصحية والتعليمية والإسكان والاعتماد على الموارد المتجددة وتطويرها وتحسينها باستمرار.

كما تعتمد التنمية المستدامة على تحقيق أمرين أساسيين هما الحق في التنمية والحق في حماية البيئة وكلاهما حقوق من حقوق الإنسان، فيقينا أن حماية البيئة باتت مطلبا أساسيا لتدعيم حقوق الإنسان في الحياة الكريمة والتمتع بالصحة الجيدة التي تتأتى من خلال الحق في التنمية. وللتنمية المستدامة عناصر رئيسة تم وضعها بصفة أساسية ضمن إعلان ريو دي جانيرو في المبادئ من 3 إلى 8 والمبدأ 16، والعناصر الموضوعية للتنمية تتضمن الآتي:¹

- الاستخدام المتواصل للموارد الطبيعية؛
- اندماج الحياة البيئية مع التنمية الاقتصادية؛
- الحق في التنمية؛
- التوزيع العادل للموارد بين الجيل الحالي والأجيال القادمة؛

¹Alain Jounot, 100 questions pour comprendre et agir le développement durable, AFNOR publications, France, 2004, P: 4.

- تحميل المتسبب في التلوث بنفقات التلوث وفقا لمبدأ الملوث/ الدافع

- وقد عمل البنك العالمي للإنشاء والتعمير مع نهاية القرن العشرين على بلورة عقيدة بيئية شاملة تقوم على عشر مبادئ يمكن إيجازها في النقاط التالية:¹
1. تحديد الأولويات بعناية؛
 2. الاستفادة من كل دولار؛
 3. اغتنام فرص تحقيق الربح لكل الأطراف؛
 4. استخدام أدوات السوق حيثما يكون ذلك ممكنا؛
 5. الاقتصاد في استخدام القدرات الإدارية والتنظيمية؛
 6. العمل مع القطاع الخاص؛
 7. الإشارك الكامل للمواطنين؛
 8. توظيف الشراكة التي تحقق نجاحا؛
 9. تحسين الأداء الإداري المبني على الكفاءة والفعالية؛
 10. إدماج البعد البيئي من البداية.

المطلب الثالث: أبعاد التنمية المستدامة

إن معظم الدراسات والأبحاث تؤكد على ثلاثة أبعاد رئيسية والتي بمراعاتها تتحقق الانطلاقة الفعلية لعملية التنمية الشاملة والمستدامة المنشودة:²

- بعد اقتصادي يهدف إلى تحقيق النمو والكفاءة الاقتصادية؛
- بعد اجتماعي، ذلك أن التنمية لا تهدف إلى رفع الناتج القومي فقط ولكن لتلبية الاحتياجات الانسانية أيضا. وهو يهدف إلى تحقيق العدالة والمساواة الاجتماعية بالإضافة إلى الشفافية وضمان مشاركة كل الأطراف في عملية صنع القرار، التعليم، التكوين، وتعزيز ثقافة المجتمع؛

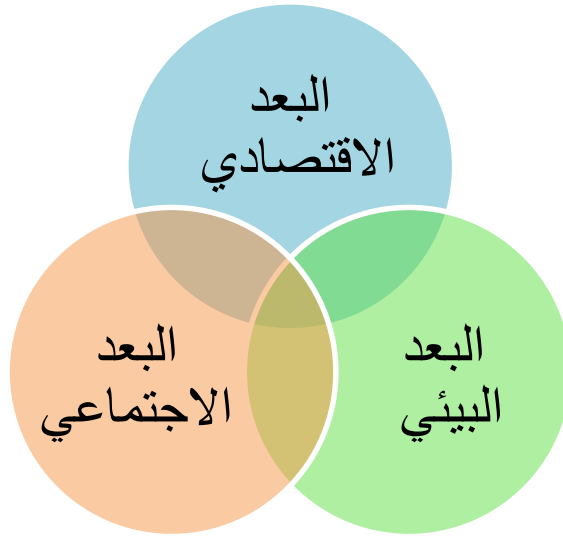
¹ للاستيزاد أكثر إقرأ: خباية عبد الله، مداخلة بعنوان: التنمية الشاملة المستدامة- المبادئ والتنفيذ من مؤتمر ريو دي جانيرو 1992 إلى مؤتمر بالي 2007-، بحوث وأوراق عمل الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الإستخدامية للموارد المتاحة، الجزء الأول، جامعة فرحات عباس، سطيف، 08/07 أفريل 2008، ص: 72-73.

²Mahi Tabet-Aoul, **Développement et environnement au Maghreb** : contraintes et enjeux, Université Laval, Institut Québécois des hautes études internationales, Canada, Juillet 2010, p : 8-9.

- وبعد بيئي، ذلك لأنه لا يمكن للتنمية أن تستديم من دون حماية وتحسين وتثمين البيئة والموارد البيئية على الأمد البعيد.

يمكن القول بأن مفهوم التنمية المستدامة يقترح التوفيق بين حماية البيئة والكفاءة الاقتصادية والعدالة في وما بين الأجيال بما يشجع على تنمية مستدامة للأنشطة الانسانية. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأبعاد مترابطة ومتداخلة ومتكاملة ولا يجوز التعامل معها بمعزل عن بعضها البعض، لأنها جميعا تتركس مبادئ وأساليب تحقيق التنمية المستدامة.¹

الشكل رقم (02): أبعاد التنمية المستدامة



Source : Mathieu Baudin, **Le développement durable : nouvelle idéologie du XXIe siècle ?**, L'Harmattan, Paris, 2009, p : 16.

1. البعد الاقتصادي:

يركز هذا البعد على ترشيد المناهج الاقتصادية من خلال إعادة النظر في النظام الاقتصادي والقيام بالإصلاحات الضرورية والملائمة لاستدامة التنمية بهدف تحقيق الرفع من المستويات المعيشية. ويركز كذلك على إيقاف تبديد الموارد الطبيعية سواء من خلال إجراء تخفيضات متواصلة في مستويات الاستهلاك المبددة للطاقة وذلك عبر تحسين مستوى الكفاءة أو إحداث تغيير جذري في أسلوب الحياة بتغيير أنماط الاستهلاك التي تهدد التنوع البيولوجي ونضوب الموارد الطبيعية.

¹ ماجدة أبو زنت، عثمان محمد غنيم، التنمية المستدامة من منظور الثقافة العربية الاسلامية، مجلة دراسات العلوم الادارية، مجلة علمية محكمة تصدر عن عمادة البحث العلمي، المجلد 36، العدد1، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ، جانفي 2009، ص: 23.

كما يتضمن البعد الاقتصادي أيضا العمل على تقليص تبعية البلدان النامية للبلدان المتقدمة مع تكريس موارد المجتمعات الفقيرة لأغراض التحسين المستمر في مستويات المعيشة بما يضمن عدم التفاوت في الدخل والتخفيف من عبء الفقر وجعل فرص الحصول على الموارد والمنتجات والخدمات فيما بين الأفراد داخل المجتمع أقرب إلى المساواة.

2. البعد الاجتماعي:

ويتضمن هذا البعد أن تأخذ التنمية المستدامة في اعتبارها سعادة الانسان بتحسين نوعية حياته وتوفير فرص العمل وسيادة قيم العدل والمساواة بين السكان مع التركيز بصفة عامة على الجماعات المحرومة أو المهمشة، يضاف إلى ذلك ضرورة الاهتمام بتوجيه الجهود للاستثمار في رأس المال البشري والاستثمار في الصحة والتعليم والتغذية، وزيادة معارف ومهارات البشر لمساعدتهم على تحسين أدائهم في العمل والإنتاج كما يتضمن هذا البعد العمل على تحقيق تقدم كبير في سبيل تثبيت نمو السكان حتى لا يحد التزايد من جهود التنمية، بالإضافة للاهتمام بتوزيع السكان بإنشاء مدن جديدة والنهوض بالتنمية الريفية النشطة لإبطاء حركة الهجرة إلى المدن، واعتماد تكنولوجيات تؤدي إلى التقليل إلى الحد الأدنى من الآثار البيئية للتحضر.

3. البعد البيئي:

يكتسي البعد البيئي للتنمية المستدامة أهمية كبيرة، لأنه جاء لمعالجة علاقة التنمية بالبيئة، من خلال وضع الأساسيات التي تقوم عليها والحدود التي يجب أن لا تتعداها. فهذا البعد يهتم بالدرجة الأساس بالحفاظ على الموارد الطبيعية والاستخدام الأمثل لها على أساس مستدام، وتوقع ما قد يحدث للنظم الايكولوجية من جراء التنمية للاحتياط والوقاية.¹

وهناك من الباحثين والاقتصاديين من يضيف إلى هذه الأبعاد الثلاث أبعاد أخرى:

4. البعد السياسي:

ذلك أن التنمية السياسية جزء لا يتجزأ من عملية التنمية الشاملة، لما للنظام السياسي من دور استراتيجي محوري في عملية التغيير المنشودة، فجانبا كبيرا من الإخفاق في الجهود التنموية يعود إلى تدهور كفاءة وأداء الأنظمة السياسية التي قادت عملية التغيير.² ويهتم هذا البعد بتحقيق التنمية السياسية المستدامة التي تجسد مبادئ الحكم الراشد وإدارة الحياة السياسية، إدارة

¹ كولون ريز، النهج الايكولوجي للتنمية المستدامة، مجلة التمويل والتنمية، العدد 04، ديسمبر 1993، ص: 14. راشي طارق، ص: 28.

² صالح صالح، المنهج التنموي البديل، مرجع سابق، ص: 147.

تضمن الشفافية والمشاركة في اتخاذ القرار وتنامي الثقة والمصدقية وتوالي السيادة والاستقلالية للمجتمع بأجياله المتلاحقة.¹ أما أهميته فتكمن في تجسيده الفعال لمعايير الاستدامة على مستوى البعد الاقتصادي، الاجتماعي والثقافي والبيئي.

5. البعد التكنولوجي: أو ما يعرف "بالبعد الإداري والتقني"، والذي يهتم بالتحول إلى تكنولوجيات أنظف وأكثر كفاءة تنقل المجتمع إلى مرحلة التوفير في استخدام الموارد والطاقة، بهدف إنتاج حد أدنى من الملوثات والغازات، وتبني معايير تحد من تدفق النفايات بإعادة تدويرها والتخلص من الأخرى بطرائق سليمة بيئياً، مما يساعد على اتزان النظم البيئية.²

ويمكن تحقيق الاستدامة التكنولوجية من خلال الأخذ بالاعتبارات التالية:³

- استخدام تكنولوجيا أنظف؛
- الحد من انبعاث الغازات؛
- إيجاد وسائل بديلة أو طاقة بديلة للمحروقات مثل: الطاقة الشمسية؛
- الحيلولة دون تدهور طبقة الأوزون.

المطلب الرابع: أهمية الرصيد الأخلاقي في تحقيق التنمية المستدامة

يحتل موضوع الأخلاق والتنمية بأهمية بالغة خصوصاً بعد الأزمات التي شهدتها العالم أخيراً والتي تعزى حسب الكثير من المفكرين والمنظرين الاقتصاديين والاجتماعيين والساسة إلى غياب وتجاهل البعد الأخلاقي في المخططات والسياسات التنموية.

لذا تتوجه التيارات الفكرية نحو إعادة النظر في السياسات التنموية المرسومة أخذاً بالاعتبار العوامل غير المادية في العملية التنموية، ومنها عامل الدين الذي يحفظه بتحقيق عدة إيجابيات كالمشاركة الإيجابية في العملية التنموية بانتشار القيم الأخلاقية التي تحرك الجهد الإنساني لاستغلال خيرات الكون واستخدام موارده استخداماً رشيداً.

¹ صالح صالح، التنمية الشاملة المستدامة والكفاءة الاستخدامية للثروة البترولية في الجزائر، مرجع سابق، ص: 872.

² قاسم خالد مصطفى، إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص: 36.

³ عاشور مزريق، قدور بن نافلة، مداخلة بعنوان: التنمية المستدامة في الوسط الصناعي بين إلزامية التشريعات البيئية والالتزام المؤسسي، الملتقى الوطني الأول حول آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة قلمة، 2010، ص: 6.

أولاً: التنمية المستدامة بمنظور إسلامي

لقد عرف الإسلام التنمية المستدامة بمقوماتها وأسسها منذ أكثر من ألف وأربعمائة عام، وأمر بها قبل أن يعرفها العالم في سبعينات القرن العشرين. والتنمية في الإسلام ترتبط بالوحي الإلهي وعقيدة المسلم لذلك تظل مصونة من الخطأ والزلل، محوطة بضمانات من الوحي الرباني والهدي النبوي، كما قال رسول الله (تركت فيكم ما إن تمسكتم به، لن تضلوا بعدي أبدا، كتاب الله وسنتي).¹

والتنمية من وجهة نظر إسلامية هي "تغير هيكلية في المناخ الاقتصادي والاجتماعي، يتبع تطبيق شريعة الإسلام والتمسك بعقيدته، ويعبئ الطاقات البشرية للتوسع في العمارة والكسب الحلال بأفضل الطرق الممكنة، في إطار التوازن بين الأهداف المادية وغير المادية".²

إن لفظ التنمية لم يرد في الكتاب والسنة، لكن كثيرا ما تناول القرآن الكريم النشاط الاقتصادي، وجاء التأكيد فيه على ضرورة أن يكون السلوك الاقتصادي رشيدا في مجال الكسب والإنتاج والاستهلاك. ورغم أن القرآن الكريم لم يستخدم مصطلح التنمية ولا حتى النمو، غير أن هنالك العديد من المصطلحات الدالة على مفهومي النمو والتنمية والتي منها: الإعمار، السعي في الأرض، الحياة الطيبة والتمكين. هذا ويعتبر كل من مصطلح (العمارة أو التعمير) و(التمكن أو التمكين) من أصدق المصطلحات تعبيراً عن التنمية في الإسلام.

أما عن مصطلح العمارة، فالله تعالى أودع هذه الأرض، وطلب من الإنسان عمارتها والتمتع بخيراتها، في قوله تعالى: ﴿هو الذي جعل لكم الأرض ذلولا فامشوا في مناكبها وكلوا من رزقه وإليه النشور﴾³.

وأما عن مصطلح التمكين، فيقول الله تعالى: ﴿ولقد مكناكم في الأرض وجعلنا لكم فيها معاش﴾⁴. فالإسلام يعمل على تمكين الإنسان من إشباع حاجاته المشروعة لكي يحيا حياة كريمة طيبة فيقوم بواجباته نحو ربه ونحو نفسه ونحو أسرته ونحو أمته ونحو البشرية جمعاء.

وقد هيا الله سبحانه وتعالى هذه الأرض للإنسان ليمارس فيها واجب الاستخلاف فيقول جل وعلا: ﴿إني جاعل في الأرض خليفة﴾⁵ واستعمره فيها أي طلب إليه عمارتها كما قال الله تعالى: ﴿هو أنشأكم من

¹ عبد العزيز قاسم محارب، التنمية المستدامة في ظل تحديات الواقع من منظور إسلامي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص: 174.

² بضياف عبد الملك، عنتر بوتارية، مداخلة بعنوان: دور البعد الأخلاقي في تعزيز مقومات التنمية المستدامة من منظور إسلامي، الملتقى الدولي حول: مقومات التنمية

المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة يومي 03-04 ديسمبر 2012، ص: 247.

³ القرآن الكريم، سورة الملك، الآية 15.

⁴ القرآن الكريم، سورة الأعراف، الآية 10.

⁵ القرآن الكريم، سورة التوبة، الآية 34-35.

الأرض واستعمركم فيها¹. وجعل فيها من الموارد ما يضمن للإنسان حياة كريمة وسخرها له لينتفع بها بالكيفية التي شرعها الله، وفي ذلك يقول عز وجل: ﴿ألم تروا أن الله سخر لكم ما في السموات وما في الأرض وأسبغ عليكم نعمه ظاهرة وباطنة﴾².

والاستخلاف الالهي للإنسان في الأرض ليس استخلاقاً مطلقاً، بل بينت الشريعة الإسلامية أصوله وحددت قواعده وأوضحت كل ما يتعلق بتعامل الإنسان مع الكون. فمثلما دعت النصوص إلى وجوب الاستفادة من الموارد التي سخرها الله للإنسان مثلما جاءت النصوص القرآنية بأحكام لضبط وترشيد استهلاك هذه الموارد والحرص على الانتفاع منها على أن لا يكون هناك استخدام جائر للموارد المتاحة أو أن يتم بطريقة غير واعية بحيث تترتب عليه أضراراً تهدد حياة الإنسان ووجوده بشكل أو بآخر. فيقول تعالى: ﴿وكلوا واشربوا ولا تسرفوا إنه لا يحب المسرفين﴾³. كما جاء التأكيد على ضرورة الاعتدال في الإنفاق، إذ يقول سبحانه وتعالى: ﴿ولا تجعل يدك مغلولة إلى عنقك ولا تبسطها كل البسط فتقعد ملوماً محسوراً﴾⁴ ويقول جل جلاله: ﴿قل أمر ربي بالقسط﴾⁵. ذلك لأن كل مجاوزة للحد في التعامل مع ما خلقه الله من موارد يعد إخلالاً بمبدأ التوازن البيئي، لذا تبرز ضرورة المحافظة على الموارد من التلف والهلاك أو التلوث أو الاستخدام الجائر لها مما يعتبر نوعاً من الفساد في الأرض. وفي ذلك يقول الله تعالى: ﴿كلوا من طيبات ما رزقناكم ولا تطغوا﴾⁶ ويقول سبحانه: ﴿ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها﴾⁷. فقد جاء النهي في القرآن الكريم واضحاً عن الفساد في الأرض وهو يشمل كل صور الإفساد، يقول جل وعلا: ﴿وإذا تولى سعى في الأرض ليفسد فيها ويهلك الحرث والنسل والله لا يحب الفساد﴾⁸.

والحرص على حماية حقوق الأجيال القادمة وعدم الحاق الضرر بموارد البيئة بما يحمي الاستخدام المستقبلي لها من الضرر أمر أهتم به الإسلام، حيث تجلّى الاهتمام بها في كثير من الممارسات عبر التاريخ الإسلامي، كان من أوضحها ما فعله عمر بن الخطاب في أرض السواد باعتبارها أرضاً مفتوحة عنوة، فقد كان من حججه الرئيسية في وجه من طالب بتقسيمها: فكيف بمن يأتي من المسلمين، فيجد الأرض بعلاجها قد

¹القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية 20.

²القرآن الكريم، سورة لقمان، الآية 20.

³القرآن الكريم، سورة الأعراف، الآية 31.

⁴القرآن الكريم، سورة الإسراء، الآية 29.

⁵القرآن الكريم، سورة الأعراف، الآية 40.

⁶القرآن الكريم، سورة طه، الآية 81.

⁷القرآن الكريم، سورة الأعراف، الآية 85.

⁸القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية 205.

اقتسمت؟ وورثت عن الآباء وحيزت؟ وكان الاستدلال بقوله تعالى: ﴿والذين جاءوا من بعده﴾¹ حاسما في ترجيحه ما ذهب إليه عمر بن الخطاب من ضرورة وفقها وعدم تقسيمها وتحقيق المصالح العامة للأجيال الحاضرة والقادمة.²

إن هذه النظرة الأخلاقية لأنماط التعامل مع هذا الكون ومكوناته المتعددة تصون هذا التعامل من الإفراط وتحميه من أن يكون سببا للإضرار بالآخرين والإخلال بالتوازن الطبيعي الذي يحقق خير الإنسان وتقدم حياته واستقرارها على هذه الأرض، على أن يظل سلوكه صديقا للبيئة، متناغما معها، بعيدا عن الإضرار والفساد.

ونظرة الإسلام الأكثر شمولا للتنمية المستدامة توجب ألا تتم هذه التنمية بمعزل عن الضوابط الدينية والأخلاقية، لأن هذه الضوابط هي التي تحول دون أية تجاوزات تفقد التنمية المستدامة مبررات استمراريتها. وفي الوقت نفسه فإن النظرة الإسلامية للتنمية المستدامة تعنى بالجوانب المادية، جنبا إلى جنب مع النواحي الروحية والخلقية.³

ويجب التأكيد أن التنمية المستدامة بمحتواها ومبادئها وأبعادها المتكاملة ما هي إلا وإن اختلفت المسميات إلا دعوة دولية لإحياء وتطبيق جانب من تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وتفعيل وترسيخ لما جاءت به الحضارة والثقافة الإسلامية من مبادئ ومعايير أخلاقية.

ثانيا: أهمية الرصيد الأخلاقي في تحقيق التنمية المستدامة

إن الأخلاق وما تحتويه من قيم فاضلة ومبادئ سامية لا تكون أساسا للتقدم الروحي فحسب بل إنها ضرورة حتمية للرقي والتحضر البشري. وإذا كانت الأمم في المرحلة البدائية تتفاضل بالقوة البدنية وفي المرحلة الحديثة تتفاضل بالعلم والتقنية فإن الأمم في المرحلة المتحضرة تتفاضل بمكارم الأخلاق.⁴

وقد عبر المفكر الفرنسي جارودي عن أهمية القيم الأخلاقية قائلا بأن الحضارة لا تطور إلا هلاك الإنسانية وفنائها ولا سبيل إلى الخروج من ذلك إلا بالتمسك بالقيم الروحية في درجة أعلى من القيم المادية.⁵

¹ القرآن الكريم، سورة الحشر، الآية 10.

² عبد السلام العبادي، البيئة في الإسلام، مؤسسة آل البيت الملكية للفكر الإسلامي، عمان، الأردن، 2010، ص: 33.

³ نعيمة مجاوي، فضيلة عاقل، مداخلة بعنوان: التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية من المنظور الإسلامي، ملتقى دولي حول مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة، يومي 03-04 ديسمبر 2012، ص: 16.

⁴ أبو بكر إبراهيم التلوع، الأسس النظرية للسلوك الأخلاقي، منشورات جامعة قارونوس، بنغازي، 1995، ص: 25.

⁵ المرجع نفسه، ص: 23.

وقد أكد الإسلام على أن بقاء الأمم وازدهار حضارتها واستدامة منعتها إنما يكفل لها إذا ضمنت العناية بالأخلاق، فإذا سقطت الأخلاق سقطت الدولة معها وفي ذلك يقول ابن تيمية: "إن الله يقيم الدولة العادلة وإن كانت كافرة ولا يقيم الدولة الظالمة وإن كانت مسلمة"¹.

وكان قد توصل ماكس فيبر من خلال دراسته للعلاقة بين الأفكار والأخلاق الدينية من ناحية، والاتجاهات نحو النشاط والتنظيم الاقتصادي من ناحية أخرى، أن التمسك بالدين والأخلاق يعد من أهم أسباب تقدم المجتمعات.²

لقد كان ينظر إلى الأخلاق على أنها قيم معيارية وسلوكيات مثالية لا دخل لها في النشاط الاقتصادي بل إنها وضعت في قائمة المؤثرات السلبية على النواحي الاقتصادية. لكن وبعد عشرات السنين من الشرود في ظل هذه الفلسفة المادية في العالم المتقدم بدأت الدعوة إلى إعادة الاعتبار للنواحي الأخلاقية عند وضع المناهج الاقتصادية ودراسة الأنشطة الاقتصادية والقوانين التي تحكمها تبعا لتطور النتائج السلبية لعدم الاهتمام بالجوانب الروحية والأخلاقية من أزمات مالية وفضائح أخلاقية أدت بانهيار كبريات الشركات ومست اقتصاديات دول كبرى ولعل أزمة 2008 وانهيار شركة Enron في الولايات المتحدة خير مثال على ذلك.³ فصدق العلامة مالك رحمه الله إذ يقول: "إن المعارك الاقتصادية عندما تدور رحاها فهي تدور حول قطب القيم الأخلاقية". وحلها لا يمكن أن يكون إلا بالتفكير المتأني وبالنظر إلى خصوصيات أوضاع كل مجتمع من معتقداته وأخلاقه وثقافته وموروثه الحضاري والقيم الجماعية السائدة وأوضاعه المادية والثروات المتاحة إلى آخره من المعطيات الاقتصادية⁴. وهذا ما يصطلح عليه المفكر مالك بن نبي بالمعادلة الاجتماعية حيث استخلص هذه الرؤية من التجربة التنموية التي خاضتها دولة إندونيسيا عند لجوءها لعالم الاقتصاد الألماني شاخت لكي يضع لها خطة تنميتها الاقتصادية والذي فشل في ذلك رغم أن الدولة ثرية بمواردها الطبيعية والبشرية. أما سبب الفشل فيعزى إلى أن الرجل قد أهمل الرصيد الأخلاقي الذي يميز الانتماء الحضاري لإندونيسيا فلم يؤخذ في الحسبان مكونات المعادلة الاجتماعية المتوفرة في هذه المنطقة، بينما نجحت خطته لأنه أصلا ينتمي للمعادلة الاجتماعية الغربية التي تألف الانتماء الحضاري لألمانيا.⁵

¹ ميسون محمد عبد القادر، مرجع سابق، ص: 22.

² حسين عبد الرحمان رشوان، التنمية اجتماعيا-ثقافيا-اقتصاديا-سياسيا-إداريا-بشرية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2009، ص: 49.

³ صالح صالح، المنهج التنموي البديل، مرجع سابق، ص: 238-239.

⁴ بن منصور عبد الله، جلطي غانم، مداخلة بعنوان: أهمية المصفاة الأخلاقية الشعبية في مناهج علم الاقتصاد الحديث، الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الإسلامي الواقع والأفاق ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية، أيام 23-24 فيفري 2011، ص: 11.

⁵ المرجع نفسه، ص: 9.

فلا شك أن شاخت وضع خطته على الشروط التي يقدمها الشعب الألماني مباشرة وبطريقة آلية أثناء مرحلة التطبيق، ثم لا شك في أنه طبق هذه الشروط آليا في التجربة الإندونيسية، أي أنه وضع مخططه على معادلته الشخصية، بوصفه فردا من المجتمع الألماني، فتعثرت التجربة الإندونيسية بسبب خطأ مخططها في تقدير المعطيات البشرية في المجال الاقتصادي، لأن ذهنه يحمل لهذه المعطيات صورة واحدة تطبق في أي تجربة تجري داخل ألمانيا أو خارجها.¹

بينما الواقع الإنساني لا يفسر على أساس معادلة واحدة بل حسب معادلتين:

أ. معادلة بيولوجية تسوي بين الإنسان وأخيه الإنسان في كل مكان، بحيث يستطيع هذا كل ما يستطيع الآخر، إلا فيما فضل فيه بعض الأفراد عن الآخرين.

ب. ومعادلة اجتماعية تختلف من مجتمع إلى آخر وفي مجتمع واحد تختلف من عصر إلى آخر حسب الاختلاف في درجة التخلف والتقيد بأخلاق الواجب التي تشكل أحد أساسيات المعادلة الاجتماعية.

فأما المعادلة الأولى فهي موهوبة من الله الذي خلق الإنسان في أحسن تقويم وميزه على العالمين بالكرام، فهي منحة من الله إلى البشر كافة.

أما المعادلة الثانية فهي هبة من المجتمع في تفاعلاته مع أخلاقه وعقائده إلى كافة أفراد، كقاسم مشترك يطبع سلوكهم وتصرفاتهم، ويحدد درجة فعاليتهم أمام المشكلات تحديدا يميزهم عن أفراد مجتمع آخر أو عن جيل آخر من مجتمعهم، إذا كان الفاصل الزمني كافيا لطبع المجتمع بأسلوب آخر يتفق مع معادلة اجتماعية أخرى. بحيث نستطيع أن نعتبر هذه الفعالية مقياسا لقدرة الفرد حسب بيئته على الهيمنة على متطلبات التنمية لبلوغ الأهداف المنشودة.

إن مخطط شاخت قد فشل في أندونيسيا مع توفر كل الشروط الفنية والمادية لأنه فقد شرطا ضمريا وهو دراسة المحيط الأخلاقي والعقائدي والسوسيولوجي واكتفى بالدراسة الكمية والمادية فقط، وهو ما يفقد عملية التنمية في بعدها الإنساني وما يتعلق بها من جانب معنوي.

وفي المقابل توجد تجربة ماليزيا كنموذج تنموي معاصر ومثال يحتذى به، يجمع بين الحداثة والإسلام، إذ استطاعت تحقيق معدلات نمو أجمرت الخبراء الاقتصاديين الدوليين، كما تجاوزت الأزمة المالية لسنة 1997 بنجاح كبير. ويؤكد المسؤولون هناك على أهمية القيم الحركية المجتمعية بصفة عامة والأداء الاقتصادي بصفة خاصة، ولا عجب أن تخصيص الخطة التنموية لسنة 2020 فصلا كاملا تحت عنوان:

¹مالك بن نبي، المسلم في عالم الاقتصاد، دار المفكر المعاصر-بيروت، دار الفكر-دمشق، 1987، ص: 91.

Including Moral and Ethical values in Business لا يمكن فصل الاقتصاد عن القيم الأخلاقية. ويؤكد على ذلك قائد التجربة الماليزية في كتابه صوت آسيا أن الإسلام إطار مرجعي عام للتنمية، وأن الحلول الواجبة لبلوغ نموذج تنموي ناجح لا يجب أن تتعارض مع المقاصد العامة للإسلام، كما ينبغي لها أن تتلاءم مع معطيات الواقع العالمي والإسلامي وأول تلك الحلول هو استيعاب التكنولوجيا الغربية الحديثة وتطويرها في إطار الاحتفاظ بالقيم الثقافية والخصوصية الحضارية.¹

وهذا يؤكد أن السياسات والإجراءات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية لا يمكن أن تصاغ وتنفذ بمنأى عن المبادئ والقيم الأخلاقية في حركة التنمية، فالقيم الأخلاقية والخصوصية الثقافية للمجتمع لها تأثير أقوى على حركة التنمية.

فمن الخطأ ما يرتكبه كثير من الاقتصاديين الذين يدرسون الظواهر الاقتصادية بمعزل عن الظواهر المجتمعية والأخلاقية والثقافية، لأن ما تحتاجه البشرية على الصعيد الاقتصادي هو تكريس القيم الأخلاقية لدى الأفراد والمؤسسات من خلال منظومات أخلاقية تغير النظرة للقضايا الاقتصادية في جميع تفاصيلها وتحث الفرد على التصرف الصحيح طبقاً لقيم أخلاقية محددة مسبقاً، إذ يتعين أن تعزز هذه القيم السلوك الاقتصادي على جميع المستويات وتنتشر العدالة الاجتماعية والتكافل والتضامن الإنساني من خلال التوزيع المتكافئ للثروة والفرص، والحد من الاستهلاك المفرط والفساد المستفحل، والهدر والتبذير للثروات والتضليل المتعمد المنتشر في الأسواق المالية، وعدم الالتزام بالمسؤولية واستغلال النفوذ والإهمال وغير ذلك من السلوكيات اللاأخلاقية التي أصبحت تضرب الحياة الاقتصادية في جميع صورها.²

إن إدماج العنصر الأخلاقي كأحد المتغيرات في التحليل الاقتصادي يتطلب إيجاد آليات تجسد تطبيق الأخلاق ميدانياً في التعاملات الاقتصادية، وهذا من شأنه أن يرفع من نسبة الأداء الاقتصادي، ويحسن آليات إنتاج وتوزيع الثروة ويخفف من حدة الاختلالات الاجتماعية، ويحاصر ظاهرة الفقر والجماعة، ويستأصل كل أنواع الجريمة الاقتصادية، وتتحوّل العقلانية الاقتصادية إلى سلوك اقتصادي مألوف.³

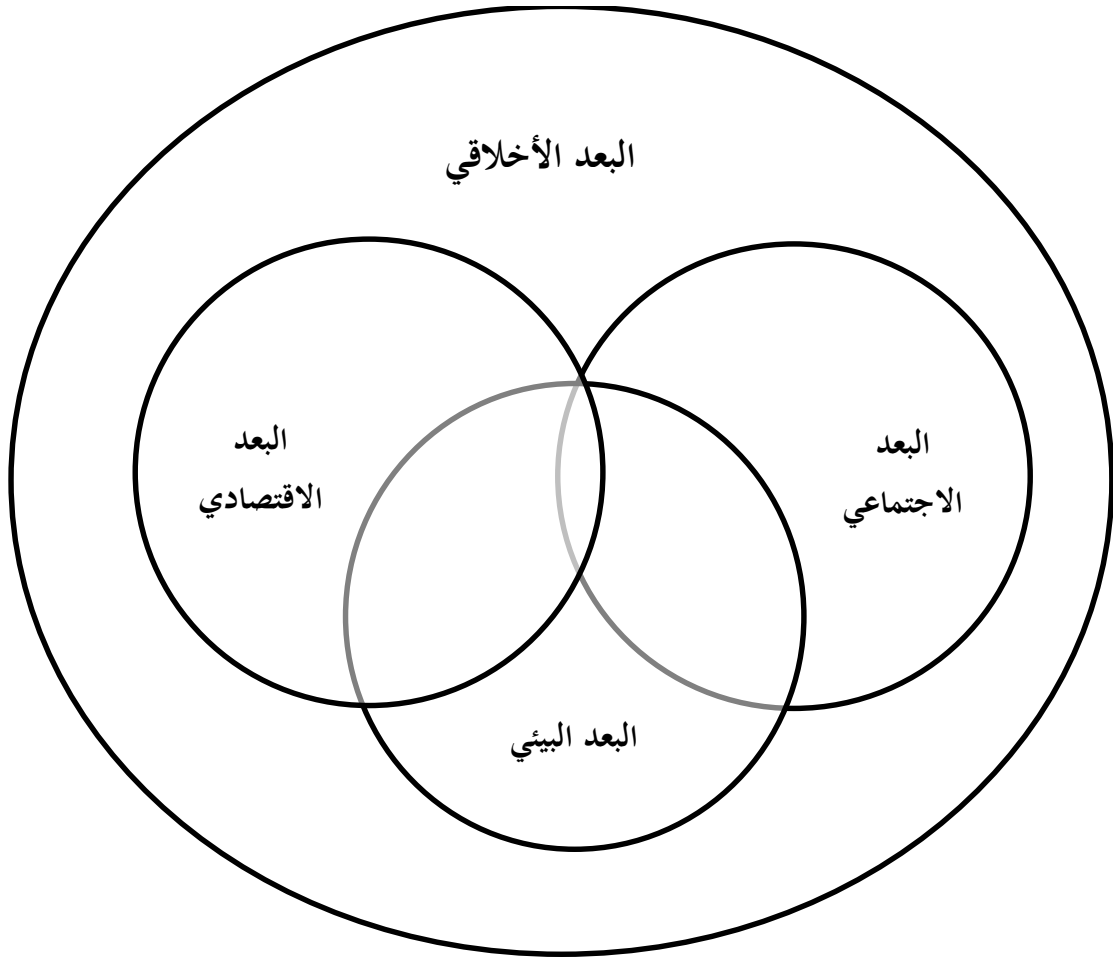
¹ بورب خديجة، مداخلة بعنوان: النموذج التنموي الماليزي: المنطلقات، الواقع والتحديات المستقبلية، المنتدى الدولي حول: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة يومي 03-04 ديسمبر 2012، ص: 270

² بن منصور عبد الله، إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2009، ص: 145.

³ سمال رزيق، خالد راجب أحمد الخطيب، إشكالية العلاقة بين الأخلاق والاقتصاد في ظل الأزمة المالية العالمية، المؤتمر العلمي الدولي السابع حول تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال "التحديات-الفرص-الآفاق"، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، يومي 10-11 نوفمبر 2009، ص: 16.

ولأن السلوك الأخلاقي يرفض الاستخدام الجائر للموارد واستنزافها كما يرفض إبادة الحيوانات وإتلاف الغابات وتلويث المحيط البيئي. فلا غرابة أن يصبح البعد الأخلاقي أحد المطالب ذو الأسبقية في التحقيق، وإدماج الاعتبارات القيمة في جميع ما ترنو إليه لتحقيق التنمية المستدامة كالتوزيع العادل للثروات، والاستغلال العقلاني للموارد، وتكافؤ الفرص، والمحافظة على الموارد البيئية وتميئها.¹

الشكل رقم (03): البعد الأخلاقي مرتكز أساسي للتنمية المستدامة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على:

Mathieu Baudin, **Le développement durable : nouvelle idéologie du XXIe siècle ?**, L'Harmattan, Paris, 2009, p : 16.

¹ بن منصور عبد الله، الجوانب الأخلاقية في التنمية المستدامة، جامعة تلمسان، ص6. مقال متوفر على الموقع:

le 11/05/2014, 10h20. <http://fseg.univ-tlemcen.dz/pdfinecas/benmansour.pdf>

انطلاقاً مما سبق يمكن القول أن عملية تحقيق التنمية وضمن استدامتها تتطلب إعادة هيكلة الخطط والاستراتيجيات وفقاً للأطر والمعايير الأخلاقية ذلك أن نجاح التنمية المستدامة لن يتأتى إلا عن طريق دمج البعد الأخلاقي في الخطط التنموية وأخذ كمرتكز أساسي تقوم عليه كافة أبعاد التنمية. وقبل أن تكون هناك تغييرات على مستوى الخطط والسياسات والاستراتيجيات هي أولاً وقبل كل شيء تغييرات على مستوى الفكر والسلوك والقيم وأي تنمية تتجاوز أو تتصادم مع القيم والمعايير الأخلاقية فإن مآلها التعثر والشلل.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل استعراض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع البحث، حيث تناولنا في المبحث الأول مفهوم رأس المال الفكري وإظهار أهمية هذا المورد كونه يمثل أصلا استراتيجيا للمنظمات التي تسعى لتحقيق التميز النوعي والابداعي والابتكار المستمر.

أما في المبحث الثاني فتطرقنا لأخلاقيات الأعمال والتي تعتبر منظومة من القيم الاجتماعية والذاتية التي تحكم التصرفات الفردية والمؤسسية في مختلف الظروف والمواقف وتحدد السلوكيات الجيدة وغير الجيدة، وهي تنعكس في القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير المهنية.

في حين خصصنا المبحث الثالث لموضوع التنمية المستدامة وفيه تم التطرق لمفهوم وأبعاد التنمية المستدامة، كما تضمن طرح تصور فكري لمدى أهمية الرصيد الأخلاقي في تحقيق وتعزيز التنمية المستدامة.

وخلصنا إلى أن عملية تحقيق التنمية المستدامة لا تتوقف على تلك النظرة الشمولية المتكاملة التي تهدف إلى الموازنة بين المطالب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بل تتطلب إيجاد أرضية وآليات لتفعيل البعد الأخلاقي الذي يعد مؤشرا هاما ورقما أساسيا في معادلة التنمية.

الفصل الثاني

مداخل أخلقة رأس المال الفكري في ظل متطلبات

التنمية المستدامة

تمهيد:

ترمي أخلقة رأس المال الفكري إلى تفعيل البعد الأخلاقي على المستوى الفردي والمؤسسي سعياً لترشيد الأنماط السلوكية، الإنتاجية والاستهلاكية وتصحيح الإختلالات والأضرار والانتهاكات التي ألحقت بالمجتمع عموماً والبيئة خصوصاً، من خلال إعادة هيكلة أنشطة ووظائف منظمات الأعمال وتبني مداخل إدارية جديدة، ذلك أن النظم والأساليب التقليدية لم تعد قادرة على التعامل مع التطورات الحديثة وعجزت عن مواجهة التحديات التي تعيق تحقيق التنمية المستدامة.

وبهذا يمكن لأخلقة رأس المال الفكري أن تشكل قاعدة لبناء رؤية إستراتيجية تساعد منظمات الأعمال على المساهمة في تحقيق وتعزيز التنمية المستدامة هذا من جانب، ومن جانب آخر على تحسين وتطوير الأداء بما يضمن الكفاءة والفعالية، ومصدراً لخلق واكتساب الميزة التنافسية المستدامة.

انطلاقاً مما سبق، سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى أهم المقاربات الحديثة التي تعمل على أخلقة رأس المال الفكري من جهة وإيجاد وسائل متكيفة ومتسارعة تستجيب لمقتضيات تحقيق التنمية المستدامة من جهة أخرى وفق المباحث التالية:

المبحث الأول: أخلقة رأس المال الفكري في إطار وظائف المنظمة

المبحث الثاني: أخلقة رأس المال الفكري لتحقيق البعد الاقتصادي

المبحث الثالث: أخلقة رأس المال الفكري لتحقيق البعد الاجتماعي

المبحث الرابع: أخلقة رأس المال الفكري لتحقيق البعد البيئي

المبحث الأول: أخلاق رأس المال الفكري في إطار وظائف المنظمة

إن أخلاق رأس المال الفكري تقتضي أن تمارس كافة الوظائف والأنشطة في ظل أطر من الأخلاقيات والقيم، والتي تتجسد بآليات وصيغ عمل لمختلف أنشطة المنظمة وفي جميع المستويات.

المطلب الأول: أخلاق رأس المال الفكري في إطار وظيفتي الإنتاج والتسويق

أولاً: وظيفة الإنتاج

إن سبب وجود أي منظمة ومهما كانت طبيعتها هو إنتاج سلعة أو خدمة إرضاء وتلبية لحاجات ورغبات المستهلك. وهو الأمر الذي يمكن المنظمة من بناء علاقات وجسور من الثقة مع الزبائن ومختلف الأطراف ذات المصلحة. فلم تعد إدارة الإنتاج دائرة مغلقة تعمل ضمن إجراءات فنية تكنولوجية منعزلة عن الظواهر السلوكية التي تجسد العلاقة مع الأطراف الأخرى بل أصبحت دائرة الوصل التي تمر من خلالها كثير من أوجه العلاقة مع فئات المجتمع المختلفة من مدافعين عن حقوق المستهلك وجمعيات حماية البيئة من التلوث وكذلك الدولة بقراراتها المختلفة خاصة في مجال استخدام الموارد واختيار مواقع الوحدات الإنتاجية والمخازن وكذلك القوانين المتعلقة بجودة المنتج ومواصفاته وإصابات العمل بسبب التكنولوجيا المستخدمة وغيرها.¹ لذا فعلى هذه الإدارة أن تعتمد مجموعة من المرتكزات الأخلاقية في مختلف أوجه عملها وقراراتها.

أ. **تصميم المنتج أو الخدمة:** إن عملية تصميم المنتج وتطويره تتضمن مراعاة الحدود المشتركة ما بين المستهلك والمنتج وذلك بغية تحقيق هدفين رئيسيين هما رفع مستوى الفاعلية الوظيفية للمنتج ورفع مستوى صحة وسلامة ورضا ذلك المستهلك.² حيث يفترض أن يراعى في عملية اتخاذ قرار تصميم المنتج العديد من الجوانب منها طبيعة المواد الأولية وأسلوب استخدامها وصلاحياتها وتأثيرها موضعياً وبيئياً ودراسة أثر المنتج في صورته النهائية على سلامة المستهلكين خاصة إذا كانوا أطفالاً أو مرضى أو كباراً في السن أو غير واعين في المجتمع.³

ب. **تصميم مواقع الإنتاج:** يفترض أن يأخذ بعين الاعتبار العديد من الجوانب في تصميم موقع العمل وأولها سلامة العاملين وسهولة حركتهم وحركة معدات العمل وبما يعطي انطباعاً إيجابياً باحترام المنظمة والتزامها

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 232.

² ميسر إبراهيم أحمد، أخلاقيات الجودة: أخلاقيات المقارنة المرجعية نموذجاً، مجلة تنمية الرفادين، المجلد 88، العدد 29، جامعة الموصل، العراق، 29-01-2007، ص: 05.

³ نسيم خيدر، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون - دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية -، مذكرة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2010-2011، ص: 27.

بمسؤوليتها الأخلاقية. ولا بد من الإشارة إلى أن بيئة العمل لها أثر نفسي كبير على العاملين فلا نتوقع أن تكون المنتجات بنوعية ممتازة من كافة النواحي إذا كان العاملون يعانون من عدم نظافة مكان العمل بسبب التصميم الرديء لتصريف مخلفات الانتاج في المصنع أو عدم التهوية والضوضاء العالية في المكاتب الادارية.¹ كما تجدر الإشارة كذلك إلى أن اختيار مواقع العمل يجب أن يكون في مناطق نائية بعيدة عن المدن والسكان لما قد يتسبب فيه النشاط الانتاجي من أثر سلبي على البيئة والمجتمع.

ت. **تكنولوجيا العمليات المستخدمة:** إن التكنولوجيا المستخدمة في الانتاج لها تأثيرات جانبية وسلبية على العديد من جوانب الحياة اليومية. لذلك فان المنظمة المستندة في قراراتها إلى سلوك أخلاقي قويم يجب أن تعالج هذه الجوانب والتي نخص منها إشكالية التخلص من مخلفات الانتاج وتقليل الضوضاء التي تحدثها المكائن وتلوث الهواء والانبعاث الحراري وكفاءة استخدام الطاقة وترشيد الاستخدام وكذلك سلامة العاملين والهيئات الادارية في المنظمة.²

ث. **تصميم الوظائف:** إن تصميم الوظيفة يجب أن يأخذ بعين الاعتبار تقليل الاجهاد في موقع العمل والحفاظ على سلامة البصر والجهاز النفسي والعصبي للعاملين. فتوفير معدات السلامة المهنية أمر حيوي للحفاظ على حياة العاملين لذا يجب أن يشير المحتوى الوظيفي إلى المعدات الضرورية لانجاز العمل مثل: القفازات والنظارات والقبعات والملابس الواقية والأحذية وغيرها من المستلزمات.³

ج. **تخطيط ورقابة الإنتاج:** يمكن لوظيفة الانتاج أن تركز مسؤوليتها وسلوكها الأخلاقي باتجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة من خلال الفلسفة التخطيطية وآليات الرقابة المعتمدة والتي تسمح لها بتعزيز قدرتها ورغبتها في التطور والتحسين المستمر.⁴ ويتأتى ذلك بمراعاة طبيعة ونوع المواد الأولية والمواد المعادة للتصنيع وطبيعة الاجهاد الذي يتعرض له العاملون في موقع العمل وعدد ساعات العمل وفترات الراحة للعاملين. كما يجب أن تتوافق خطط الانتاج وآليات الرقابة مع أولويات المستهلك وتفضيلاته وفق آليات المنافسة السائدة.

ح. **تخطيط ورقابة المخزون والشراء:** يمكن أن تجسد تخطيط ورقابة المخزون رؤية أخلاقية من خلال التعامل الصحيح والنزاهة في العلاقة مع المجهزين والتخلص من المخلفات وسلامة المستودعات والعاملين فيها

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 233.

² نسيم خدير، مرجع سبق ذكره، ص: 48.

³ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 234.

⁴ بلعابد نجاة، بلعيد حياة، مداخل بعنوان: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في إطار إدارة الانتاج والعمليات، ملتقى دولي حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012، ص: 9.

والدفع للمجهزين حسب العقود والاتفاقات وعدم التلاعب بالأسعار واستغلال الفرص غير الطبيعية في حالة الأزمات والكوارث وهو ما يعطي الصورة والسمعة الحسنة للمنظمة مع الأطراف ذات المصلحة خاصة والمجتمع عموماً.¹

خ. **الصيانة وتجنب الإخفاق:** إن الصيانة ليست موضوعاً فنياً تتحمل المنظمة من خلاله تكاليف إضافية بل هي التزام أخلاقي ومجتمعي. فالحرص على تدنية التكاليف بتقليل عمليات الصيانة قد يجلب مشاكل بل كوارث أحياناً لمنظمات الأعمال والبيئة التي تنشط فيها.² وقد يتطلب الأمر إضافة إلى عمليات الصيانة أن تتابع منظمات الأعمال إشكالية حدوث إخفاق داخلي أو خارجي لعملياتها الإنتاجية وما تحدثه من آثار بيئية أو اجتماعية أو نفسية على العاملين أو ما قد يتسبب فيه من ضرر على المستهلك. ومثال ذلك حوادث تسرب الغاز والأبخرة السامة التي تؤثر على الإنسان والبيئة والمحيط.

ثانياً: وظيفة التسويق

تتجسد المسؤولية الأخلاقية للتسويق في مختلف آليات التسويق والأنشطة الفرعية له والتي تشمل مجمل الالتزامات التي تتعهد بها المنظمة في تقديم ما يرغب به المستهلك وانسجاماً مع القيم المشتركة بينها والتي تصب في النهاية في تحقيق الرفاهية للمجتمع واستمرار عمل المنظمة وما تحققه من عوائد مربحة.

ويمكن أن تنعكس أخلاقيات الوظيفة التسويقية في مجموعة من المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار في عملية تصميم المزيج التسويقي، والتي نوجز أهمها في النقاط التالية:³

- أن تكون سياسة التسعير التي تتبعها المنظمة عادلة ومعقولة.
- أن لا تخرق سياسة التسعير قوانين المنافسة الشريفة واحترام آليات السوق.
- أن تحرص في سياستها التسعيرية على ترشيد التكلفة كمدخل لتقديم سعر تنافسي.
- أن تراعى الخصائص الثقافية والاجتماعية والاقتصادية للمستهلك عند وضع سياسة التسعير.
- أن توفر التعبئة والتغليف متطلبات الحماية والمحافظة على المنتج ومتطلبات الأمن والسلامة للمستهلك.
- أن تتوافق خصائص التعبئة والتغليف مع أساسيات الذوق العام وأعراف وتقاليد وثقافة وقيم المجتمع.
- أن تتضمن العبوات والأغلفة البيانات والمعلومات اللازمة للتبيين والإرشاد والتوجيه والتحذير والمساعدة للمستهلك.

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 102.

² المرجع نفسه، ص: 236.

³ مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص: 195-201.

الفصل الثاني: مداخل أخلاق رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

- أن تتوافق الخصائص الفنية لمواد وأنواع التعبئة والتغليف مع الخصائص الفنية للمنتج الأصلي ومع خصائص المستهلك.

- الصدق والموضوعية في الاعلان وتجنب الافراط والمبالغة والتضليل.

- أن تكون سياسة الاعلان والترويج توعوية تساعد على ترشيد القرار الشرائي والسلوك الاستهلاكي.

كما يمكن أن يتجسد السلوك الأخلاقي في الاطار التسويقي من خلال دراسة سلوك المستهلك وطرق حمايته وذلك بإعطائه حق الأمان بتوفير منتجات آمنة عند الاستخدام والحق في الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالسلعة أو الخدمة وحق اختيار المنتج الذي يعتقد أنه يرضي ويلبي رغباته وحق سماع رأي المستهلك وأخذه بعين الاعتبار خاصة إذا ما تعلق الأمر بالشكاوي.¹

المطلب الثاني: أخلاق رأس المال الفكري في إطار وظيفتي الموارد البشرية والمالية

أولاً: وظيفة الموارد البشرية

تلعب الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة دوراً فعالاً في عصر أصبح التغيير فيه أمراً حتمياً ومستمرًا. لذا فعلى منظمات الأعمال أن تعيرها جل اهتماماتها باعتبارها المحدد الرئيس للسلوك الأخلاقي السائد داخل المنظمة.

أ. **تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:** يجسد السلوك الأخلاقي في عملية استقطاب الموارد البشرية عن طريق الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المرشحين والتقييد بالصدق في الاعلان والموثوقية في الاجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات التعبئة والاستقطاب وأن تتسم هذه الاجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة وتقبل الاعتراض في حالة حصول خروقات.² كما يتوجب عدم سحب العاملين من المنظمات المنافسة بطرق غير مشروعة والتعامل بنزاهة مع مكاتب التوظيف كمنافذ اجتماعية وإنسانية لحل مشكلة البطالة.

ب. **المقابلة والاختبار والاختيار والتوظيف:** يمكن تعزيز البعد الأخلاقي من خلال الابتعاد عن التحيز وإتاحة فرص متساوية لجميع المترشحين والعمل على توفير الوقت الكافي لغرض كشف الجوانب الشخصية للمتقدم وكفاءته ومهاراته.³ وأن تكون لجان الاختيار متخصصة ومراعية للموضوعية وأن لا

¹ نسيمه خدير، مرجع سبق ذكره، ص: 2.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 261.

³ مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص: 209.

يدخل فيها من هو غير مؤهل. وأن تتم عملية الاختيار والتعيين على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات، وتتسم بالعلانية والشفافية. كما يجب أن تراعى الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد.¹ وهكذا تكون عملية الاختيار والتعيين منسجمة في إجراءاتها ومجسدة للعدالة والمصداقية والكفاءة ما ينعكس إيجاباً على صورة وسمعة المنظمة.

1. **التدريب والتطوير:** يفترض أن تنظر المنظمة إلى أنشطة التدريب بكونها أنشطة مهمة تعزز من قدراتها على المدى البعيد وأنها تمثل استثماراً في الأصول المعرفية التي أصبحت أساس الميزات التنافسية للأعمال وليست كلفة يجب العمل على تخفيضها باستمرار. كما يفترض النظر إلى عملية التدريب والتطوير على أنها حق من حقوق العاملين ولا يمكن استبعاد أي عامل منها لأي سبب كان كالجنس والعرق واللون والدين والقومية وغيرها.² وأن تكون عملية التدريب والتطوير في إطار تعزز من خلاله روح المسؤولية لدى العاملين ويؤكد فيه على الممارسات الأخلاقية مما يعزز ويخلق الانسجام بين مصلحة العاملين وأهداف المنظمة.³

ت. **الأجور والمكافآت:** يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه، ذلك أن عدم المساواة والتحيز وانعدام الشفافية في نظام المكافآت والأجور سينعكس سلباً على مختلف أوجه العمل بالمنظمة ويشل قدرة رأس مالها الفكري على التطور والإبداع.

ث. **تقييم الأداء:** يفترض أن تكون إجراءات تقييم الأداء ضمن إطار رسمي وبمعايير دقيقة تتسم بقدرتها على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي في مختلف الأعمال التي ينجزها العاملون، إذ يفترض أن يدمج البعد الأخلاقي كمعيار لتقييم أداء وكفاءة العاملين.⁴ كما يجب الابتعاد عن التحيز في التقييم والعمل على استخدام مختلف أساليب تقييم الأداء التقليدية منها والحديثة مع الاطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال وخاصة الأساليب المطورة لقياس الانجاز الذي يتصف بالإبداع الفكري والريادي للعاملين في المجال الأخلاقي والذي لا تظهر نتائجه إلا على المدى البعيد.⁵

¹ المرجع نفسه، ص: 291.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 264.

³ André Sobcsak, Nicolas Minvielle, **Responsabilité globale: Manager le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises**, Vuibert, Paris, Avril 2011, p: 134.

⁴ Idem, p: 136-137.

⁵ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 268.

ثانيا: وظيفة المالية

تعتبر الوظيفة المالية والمحاسبية ذات أهمية كبيرة في الاقتصاديات والأعمال حيث أنها تتعامل مع الموارد المالية وكيفية توفيرها واستثمارها بطرق كفؤة وفعالة لغرض تحسين الوضع التنافسي للمنظمات. لذا يفترض بالمحاسب المالي والإداري أن يكون موضوعيا وغير متحيز لأي جهة ولا يقوم بتغيير الحقائق أو يخضع لضغوط الآخرين.¹ كما يجب عليه أن يتحمل مسؤولياته كاملة بنزاهة وعدالة وشفافية وبمواصفات مهنية فنية وسلوكية مبنية على الثقة والمسؤولية أمام الرأي العام والمسؤوليات المهنية وهي اكتشاف الأخطاء والتزوير والانحرافات والمخالفات في الكشوفات المالية وتقديم تقارير موضوعية وصادقة تعطي صورة حقيقية صحيحة وعادلة للموقف المالي للمنظمة.²

المطلب الثالث: أخلاق رأس المال الفكري في إطار وظيفتي البحث والتطوير ونظم المعلومات

أولا: وظيفة البحث والتطوير

إذا كان نشاط البحث والتطوير ذو فوائد ومردود مالي عالي فان لهذا النشاط آثار جانبية قد تكون سلبية يجب على منظمة الأعمال أن تتحملها وتعالج آثارها. إذ يجب أن توجه أنشطة البحث والتطوير لخدمة البشرية بشكل عام والمجتمع الذي تعمل فيه المنظمة على وجه الخصوص وأن لا يكون مختصرا على جوانب ضيقة ومحددة تخدم بشكل أناني الجوانب المادية والربحية في منظمة الأعمال.

أما بالنسبة للباحث في مجال البحث والتطوير فيجب عليه الالتزام بالنزاهة والأمانة والصدق وأن يكون محايدا وغير متحيز إلا للحقيقة حتى ولو كانت النتائج غير متوافقة مع رغباته وآراءه وميولاته الشخصية. كما يجب أن يسخر جهوده لعمل الخير وأن لا يكون أداة لإلحاق الضرر بالناس والبيئة من خلال بحوثه العلمية.³

ثانيا: وظيفة نظم المعلومات

إن الانتاج المعرفي والتطور التقني السريع أدى إلى ضرورة إعادة النظر بالمعايير الأخلاقية وتحديثها باستمرار لتتلاءم مع المستجدات وتحافظ على السرية والدقة في المعلومات، حيث أن العديد من منظمات الأعمال تعاني من عملية اختراق أسرارها ومعرفتها من قبل موظفي الحاسوب ونظم المعلومات لديها.⁴

¹ José Bouaniche, **Ethique de l'auditeur**, Revue de l'institut français d'audit interne IFAI, N82, mars 2006, p:16.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 278.

³ إبراهيم الخلوف الملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص: 280-285.

⁴ المرجع نفسه، ص: 295.

وبشكل عام يمكن أن تمثل نظم المعلومات مدخلا تعزز من خلاله منظمات الأعمال مسؤوليتها وسلوكها الأخلاقي خاصة إذا ما تسمت هذه النظم بالشفافية في تعاملها مع مختلف أصحاب المصالح وأن تتجسد هذه الشفافية بخصائص سلوكية متكاملة تقدم من خلالها المعلومة الكاملة بصدق في التوقيت المناسب وبانتشار واسع وبأقل ما يمكن من السرية والحجب وبما يتيح للجميع سهولة الوصول إليها دون عناء كبير وبتكاليف معقولة وبتنوع كبير في أساليب تقديمها وبانتظام في مختلف الظروف والحالات.¹ علما أن هذه الخصائص أصبحت ممكنة التقديم من خلال وجود موقع المنظمة على شبكة الإنترنت تعزز من خلاله علاقتها بالمجتمع وتعطي صورة صادقة عن نفسها. وإذا كانت شبكة الإنترنت قد وفرت مزايا كبيرة للأعمال وللأفراد والحكومات من خلال تطبيقات كثيرة أهمها الحكومة الالكترونية والأعمال والتجارة الالكترونية فإنها في نفس الوقت أثارت العديد من التحديات والإشكالات غير المسبوقة والتي يفترض إيجاد الصيغ المناسبة للتعامل معها والتقليل من آثارها السلبية كعدم توفر الحماية اللازمة للعمليات والصفقات التي تتم عبر الانترنت ومسألة الدفع والتوقيع الالكتروني وحماية الأرقام السرية لبطاقات الدفع، كل هذا يمكن أن يخلق عدم الثقة التي تنعكس في انخفاض التعامل عبر هذه الشبكة. ولعل أخطر الخروقات التي يمكن أن تحدث عبر هذه الشبكة هو انتحال الشخصيات سواء انتحال شخصية الفرد أو موقع المنظمة الالكتروني والتي يدخل في اطارها استخدامات غير مشروعة لبطاقات الائتمان وتزوير محتويات البريد الالكتروني أو قد تتم عملية ابتزاز للحكومات والمنظمات من قبل العصابات الاجرامية والقيام بعمليات السرقة والتجسس على الآخرين.

المطلب الرابع: أخلاق رأس المال الفكري في إطار الوظائف الادارية

أولا: أخلاق رأس المال الفكري في إطار وظيفة التخطيط

يجب أن تكون القيم والأخلاق مرتكزات أساسية للعملية التخطيطية. كما يجب أن تدرج ضمن الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة، تغطي رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية. فلا بد أن تنعكس قيم الادارة العليا ومنظورها للعلاقات بين مختلف أصحاب المصالح ورؤيتها لدور المنظمة في المجتمع في جميع الخطط التي تتبناها منظمات الأعمال.²

ثانيا: أخلاق رأس المال الفكري في إطار وظيفة التنظيم

¹ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 301.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 310.

يجب أن تكون المنظمة نظاما مفتوحا على المجتمع وفي إطار هذا النظام تتفاعل العناصر التنظيمية من هياكل ومهام وعمليات مع باقي العناصر الأخرى من الأفراد والتكنولوجيا والثقافة لكي تأخذ أهداف المنظمة صيغة مقبولة من مختلف فئات أصحاب المصالح داخل وخارج المنظمة.¹ كما يمكن أن يبرز الدور الأخلاقي للسلوك التنظيمي في تقوية الولاء للمنظمة، فالقرارات التي تتسم بالطابع الأخلاقي تشجع العاملين باختلاف مستوياتهم الادارية على زيادة الولاء للمنظمة الأمر الذي ينعكس إيجابا على الأداء الكلي لها.

ثالثا: أخلقة رأس المال الفكري في إطار وظيفة التوجيه

هناك العديد من السلوكيات الأخلاقية التي تدخل في إطار وظيفة التوجيه وهي:²

1. القيادة: حيث تمثل فيه القيادة قدوة أخلاقية للعاملين ونموذجا لكل ما يدعم سمعة المنظمة وصورتها الذهنية لدى أصحاب المصالح والمجتمع عامة.³ وهي تمثل محركا قويا لتعزيز الأخلاقيات في الأعمال من خلال ما تقدمه من نموذج وقدوة أخلاقية ورؤية ريادية وما تقدمه كذلك من مبادرات لدعم المسؤولية الأخلاقية وكل ما يدعم الثقة في قطاع الأعمال في المجتمع الذي تعمل فيه. كما أن هذا النمط القيادي يقدم للعاملين أمانا عاليا ورضا قويا ما يؤدي إلى استقرار العاملين وولائهم ومن ثم زيادة إنتاجيتهم وتحسين جودة أدائهم.

2. التحفيز: من الضروري أن تدرك المنظمة الدور الفعال الذي يلعبه نظام الأجور في إطار عملية التحفيز خاصة إذا تميز هذا النظام بالتجديد والديناميكية. ويمكن أن يتجسد السلوك الأخلاقي من خلال تحقيق الديمقراطية والعدالة في سياسات الأجور والرواتب وإزالة الغموض والتداخل بين عناصر نظام الأجور بما يجعل منه نظاما منسجما مع مناخ المنظمة وفلسفتها الادارية، التي تقدر العاملين وتعتبر رأس المال البشري هو العنصر الفعال في الأداء.

رابعا: أخلقة رأس المال الفكري في إطار وظيفة الرقابة

إن عملية الرقابة تتسم بالشمول لكونها تغطي مختلف الأنشطة من جانب ومن جانب آخر فهي تطل مختلف عمليات النظام من مدخلات إلى عمليات تحويل ثم إلى مخرجات. كذلك فهي تغطي مختلف المستويات الادارية ابتداء بالرقابة الاستراتيجية مرورا بالرقابة الهيكلية فرقابة العمليات ثم رقابة المالية وهي بذلك تحدد الفجوة

¹ المرجع نفسه، ص: 313.

² المرجع نفسه، ص: 317-321.

³ نجم عبود نجم، القيادة الادارية في القرن الواحد والعشرين، مرجع سبق ذكره، ص: 308.

بين ما تم التخطيط له وما تم تنفيذه وبالتالي تصحيح الانحرافات. كما يجب مراعاة العديد من الجوانب في النظام الرقابي قد يرتبط بعضها بالجانب الفني والبعض الآخر بالجانب السلوكي والذاتي للعاملين والتي يفترض أن تكون دقيقة وصادقة وعادلة لكي لا تهدر حقوق العاملين أو المنظمة.¹

خامسا: أخلقة رأس المال الفكري في إطار الادارة الاستراتيجية

يجب أن يكون التوجه الاستراتيجي للمنظمة توجهها سليما وصادقا يصب دائما باتجاه منظمة تجسد الممارسة الأخلاقية والسلوكيات المنضبطة وأن تأخذ الادارة العليا للمنظمات بنظر الاعتبار استمرارية هذا التصور مهما كانت الظروف والأحوال ومهما تغيرت القيادات وهذا لا يمكن أن يتأتى إلا من خلال وضع هذا التصور ضمن إطار مؤسسي معروف وواضح يلتزم به الجميع وكأنه دستور أخلاقي مكتوب أو عرفي.²

المبحث الثاني: أخلقة رأس المال الفكري لتحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة

سنناول في هذا المبحث مختلف المداخل ذات الأبعاد الأخلاقية التي يمكن من خلالها تحقيق وتعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

المطلب الأول: مدخل إدارة الجودة الشاملة

لقد حاول العديد من المفكرين في مجال الإدارة تحديد مفهوم الجودة التي يرجع أصلها إلى الكلمة اللاتينية *Qualitas* والتي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة الصلابة. والذي كان يقصد بها قدما الدقة والإتقان في صناعة الآثار والمعابد والقصور والسدود... إلخ.³

أما حديثا وبعد ظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وازدياد المنافسة وتطور الإدارة فقد أصبح مفهوم الجودة واسعا ومتشعبا. إذ تعرف على أنها "مجموع الصفات المميزة لمنتج أو خدمة معينة تؤدي إلى تلبية احتياجات العملاء والمستهلكين من حيث تصنيعه وتصميمه أو قدرته على الأداء وذلك بأقل تكلفة ممكنة".⁴

لقد تطور مفهوم الجودة تاريخيا ابتداء من التركيز على أن الجودة تعني الفحص والسيطرة على المواصفات والتي كانت أساسيات الجودة حتى نهايات القرن العشرين تقريبا. أما اليوم فإن الجودة تعني جودة المنتج والخدمة

¹ نسيمه خيدر، مرجع سبق ذكره، ص: 37.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 329.

³ بوحنيه قوي، مرجع سبق ذكره، ص: 152.

⁴ المرجع نفسه، ص: 152.

كما يدركها الزبون وتعني أيضا جودة العمليات بالإضافة إلى جودة الأمور المتعلقة بالبيئة التي تؤثر على المنتج وتتأثر به بصفة خاصة ونشاط الأعمال عامة.¹

أولا: ماهية إدارة الجودة الشاملة

يعرف معهد المقياس البريطاني إدارة الجودة الشاملة بأنها "فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي يتم من خلالها تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير."²

كما يشار إليها على أنها تفاعل المدخلات المتمثلة في الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة، لتحقيق جودة عالية للمخرجات.³

وبصفة عامة هي فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة، بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظم إجراءات العمل والأداء، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (سلع وخدمات) وبأقل تكلفة بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنها عن طريق إشباع حاجاتهم و رغباتهم وفق ما يتوقعونه.⁴

ثانيا: أهمية الجودة الشاملة

إن أهمية الجودة الشاملة تنأتى من كونها منهجا شاملا للتغيير أبعد من كونه نظاما يتبع أساليب مدونة بشكل إجراءات وقرارات واجبة الالتزام من قبل أي منظمة. وهذا المنهج يراد له تغيير سلوكيات الأفراد تجاه مفهوم الجودة ومن ثم تطبيقه. بمعنى أن المنظمة باتت تنظر إلى أنشطتها ككل متكامل بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لمجهود وتعاون الزبائن الداخليين والخارجيين، كما أن أهميته لا تنعكس على تحسين العلاقات المتبادلة بفعلة المجهزين

¹عبد الستار محمد علي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 21.

²فالح عبد القادر الحوري، تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، مجلة البصائر، المجلد 12، العدد1، 01، جامعة البتراء، الأردن، 2008، ص: 105.

³المرجع نفسه، ص: 23.

⁴ سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، ج1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 36.

الفصل الثاني: مداخل أخلاق رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

والمنتجين فحسب وإنما على تحسين الروح المعنوية بين العاملين وتنمية روح الفريق الواحد والإحساس بالفخر والاعتزاز حينما تتحسن سمعة المنظمة.¹

ويمكن تلخيص أهمية إدارة الجودة الشاملة بما يأتي:²

- كونها موضوعا يستحوذ على اهتمام مختلف المستويات الادارية في المنظمات الصناعية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء وذلك لأهمية الجودة باعتبارها سلاحا تنافسيا تضمن المنظمة من خلاله حصة سوقية أكبر.
- بوصفها أداة لتحسين ربحية الشركة عن طريق تخفيض تكاليف العمليات الادارية والتشغيلية وبأسعار تنافسية وجودة عالية ومن ثم زيادة قدرة الشركة على المنافسة.
- لأنها وسيلة لزيادة الفاعلية التنظيمية من خلال العمل الجماعي وكفاءة الاتصالات وتحقيق نوع من الولاء للمنظمة.
- لسعيها لتحقيق رضا الزبائن عن طريق التركيز على حاجاتهم ورغباتهم وأذواقهم وتحديد دور كل فرد من مرحلة بحوث السوق مروراً بمرحلة التصميم والإنتاج والنقل والتخزين والتوزيع وخدمات ما بعد البيع.

ثالثاً: مبادئ الجودة الشاملة

- تتباين رؤى الباحثين في تحديد مبادئ الجودة الشاملة، غير أنهم اتفقوا على مبادئ أساسية تمثلت بما يأتي:³
1. **التخطيط الاستراتيجي:** إن وضع خطة شاملة تعتمد رؤية ورسالة وأهداف سيمكن من صياغة الاستراتيجية، ومن ثم يسهل وضع السياسات والبرامج في ضوء تحليل معمق للبيئة الداخلية والخارجية باعتماد نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية والفرص والمخاطر في البيئة الخارجية لغرض وضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوفر قابلية دعم الميزة التنافسية للمنظمة.
 2. **الاسناد والدعم:** إن القرارات المتعلقة بالجودة تعتبر من القرارات الإستراتيجية، لذا فإن التزام الإدارة العليا في دعم، تنشيط وتطوير حركة القائمين عليها تعد من المهام الأساسية التي تؤدي بلا أدنى شك لنجاح

¹ المرجع نفسه، ص: 37.

² عادل حرحوش المرعجي، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 67.

³ منال طه بركات، واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على

درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص: 42-43.

الفصل الثاني: مداخل أخلاقية رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

- النظام المستهدف، ويتبين التزام الإدارة العليا من خلال تعزيز ثقافة الجودة، دعم وتطوير أداء العاملين، وتوفير رؤيا استراتيجية واضحة المعالم للمنظمة وأهدافها.¹
3. **التركيز على الزبون:** يعتبر الزبون هو الموجه في إدارة الجودة الشاملة، وهنا لا تقتصر كلمة الزبون على الزبون الخارجي فقط، بل تمتد إلى الزبون الداخلي الذي يساعد في تحديد جودة الأفراد والعمليات وبيئة العمل، ويشكل اهتمام الإدارة العليا بالزبون الداخلي بوصفه الفرد الذي يعتمد على مخرجات العاملين في الأقسام الأخرى في المنظمة ضرورة من ضروريات عمل الجودة الشاملة، لأن عدم الاهتمام بالزبون الداخلي وإغفال الإدارة العليا له وعدم وصول التغذية العكسية له عن العمليات ونتائج الأعمال التي يقوم بها ستشكل عوائق كبيرة تقف أمام نجاح استراتيجية الجودة الشاملة.
4. **التحسين المستمر:** لا يمكن أن تحقق المنظمة أهدافها في مجال إدارة الجودة الشاملة ما لم تكن عملية التحسين مستمرة، حيث يشمل التحسين المستمر كلا من التحسين الإضافي، والتحسين المعرفي الإبداعي الجديد بوصفه جزء من العمليات اليومية ولجميع وحدات العمل في المنظمة.
5. **التدريب والتطوير:** ينظر إلى التدريب والتطوير المستمر على أنه وسيلة لتنمية الأفراد كل ضمن وظيفته بما يحقق الإنجاز الأمثل، حيث يحتل التدريب أهمية متميزة لأنه سلسلة من الأنشطة المنظمة المصممة لتعزيز معرفة الأفراد بما يتصل بوظائفهم ومهاراتهم الأمر الذي يساهم في تحفيزهم وتشجيعهم على الإبداع والابتكار وتدعيم مهاراتهم التقنية وخبراتهم التخصصية والتفوق في أداء وظائفهم.
6. **المشاركة وتفويض الصلاحية:** حيث تعتمد المشاركة على استغلال الطاقات الفكرية لدى العاملين ولاسيما تلك القريبة من مشكلات العمل أو منحهم الصوت الحقيقي في صنع القرارات التي تهتم بتحسين العمل داخل أقسامهم الخاصة.²
7. **اتخاذ القرارات على أساس الحقائق:** يمثل مبدأ اتخاذ القرارات على أساس الحقائق أحد المكونات التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة، ويتطلب تطبيقه الاعتماد على التقنيات والموارد وهيئة القنوات اللازمة لتمكين الأفراد وإيصال ما يمتلكونه من معلومات إلى حيث يجب أن تصل للاستفادة منها في تحقيق الجودة.

¹ العيهار فلة، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2005، ص: 77.

² عباس نوار كحيط الموسوي، فاطمة صالح مهدي الغريان، التكامل بين إدارة الجودة الشاملة وأسلوب التكاليف على أساس الأنشطة، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 80، الجامعة المستنصرية، العراق، 2010، ص: 16.

رابعاً: إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية أخلاقية

تعتبر الميزة التنافسية المستدامة أحد مرتكزات إدارة الجودة الشاملة التي لا يمكن بلوغها ما لم يتوفر رأس مال فكري له القدرة على إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة وإخراجها بجودة عالية.

إن العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة تتجسد في قدرة رأس المال الفكري على سرعة فهم أبعاد الجودة الشاملة ومستلزمات تطبيقها لما يمتلكه من قدرات فكرية وتنظيمية عالية. فهو يعد العنصر الجوهري لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة باعتبار أن هدفها الرئيس هو إحداث تغيير فكري وسلوكي في المنظمة وأن إحداث التغيير الفكري والسلوكي المنوه عنه لا ينهض به إلا نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والإبداعية الخلاقة.

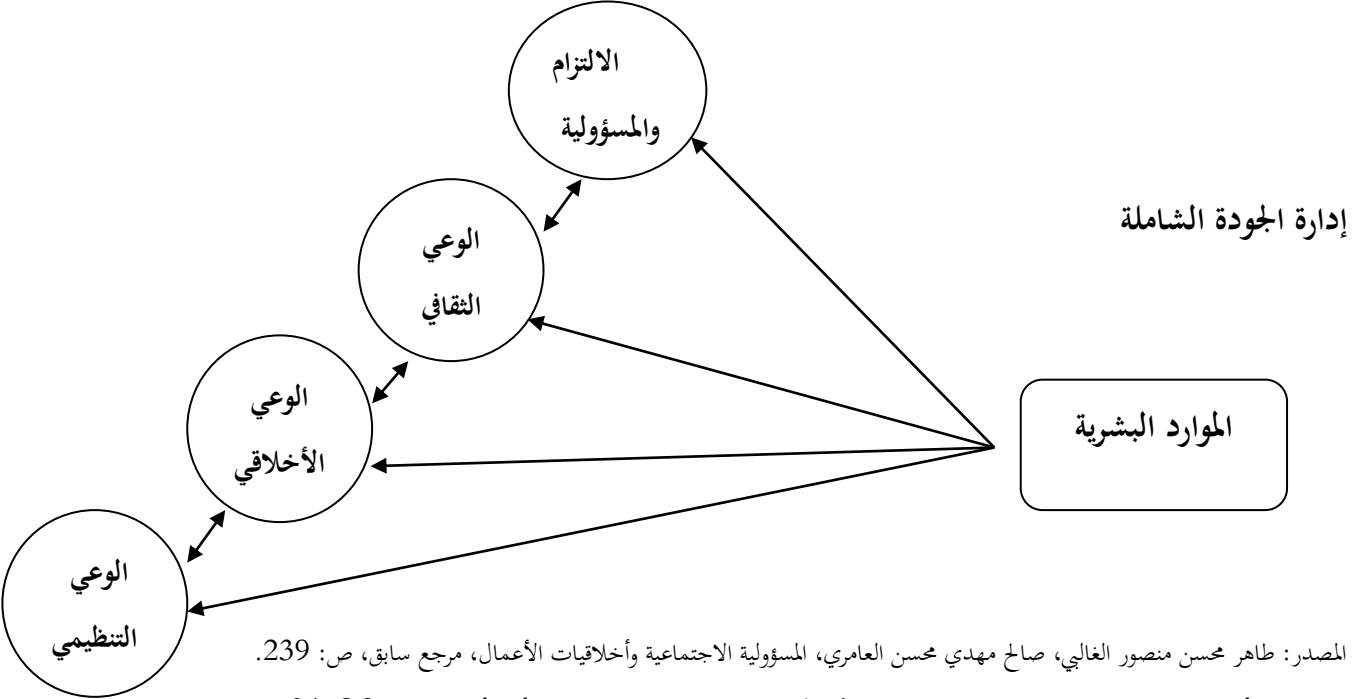
يذهب Crosby إلى اعتبار الجودة الشاملة الأسلوب الأمثل الذي يشجع السلوكيات الجيدة من طرف العاملين، إذ يساهم في تنمية الموارد البشرية والكفاءات بصفة مستمرة بما يؤدي إلى تفجير قدراتها واستغلال مواهبها بكفاءة وفاعلية كما يساعد على منع إختلالات الأداء في المنظمة.¹ فهو يستخدم ويطبق أدوات وأساليب فعالة تعمل على إحداث تغيير في توجهات العاملين واكتشاف قدراتهم كما تتوقف نجاعة هذا النظام على المشاركة الفعالة لجميع العاملين وبشكل مستمر.

ويلاحظ في السنوات الأخيرة اتساع نطاق البحث في موضوع إدارة الجودة الشاملة التي هي في جوهرها دعوة للالتزام الأخلاقي داخليا وخارجيا وهذه الدعوة للالتزام تتجسد في إشاعة مفاهيم العمل المثابر والتحسين المستمر والسلوك المنضبط وهذه بحد ذاتها ثقافة تنظيمية فرعية من النظام القيمي والثقافي للمنظمة.

حيث يشير البعد الداخلي للجودة إلى وعي العاملين بأهمية الجودة والتزامهم الأخلاقي تجاه السلوكيات والآليات التنظيمية المؤدية لها بحيث يؤدي هذا إلى تنمية الولاء لدى العاملين وتعزيز المشاركة الإيجابية في القرارات والعمل واندماج أكبر بين الإدارة والعاملين من جانب والمنظمة من جانب آخر. أما البعد الخارجي فإنه يتجسد في تقديم منتجات آمنة، سهلة الاستخدام، متعددة الفائدة، ولها القدرة على إشباع حاجات الزبون المتجددة.² والشكل التالي يوضح أن الجودة عامل لتنمية السلوك والوعي الأخلاقي لدى العاملين.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 238.

الشكل رقم (04): الجودة وارتباطها بالوعي والسلوك الأخلاقي



المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص: 239.

وتأكيدا على ما سبق تشير الجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية إلى أن أكثر من 80 % من القيادات الإدارية قد أدركت بأن هناك علاقة بين الجودة والأخلاقيات وهي نفس الدراسات التي أشارت بنفس النسبة ما بين الجودة والإنتاجية.¹

ويرى بعض الباحثين أن التركيز على متطلبات الزبائن قاعدة يمكن الانطلاق منها لتحديد الأبعاد الملائمة لتكون مقياسا لمدخل الجودة الشاملة وطريقا نحو التنافسية وأن المنظمات التي تبنت إستراتيجية تنافسية عليها أن تستنبط أبعاد الجودة الشاملة من خلال إدراك واع لأخلاقيات الأعمال الخاصة بتحقيق متطلبات الزبائن وتوقعاتهم.

وبذلك أصبحت منظمات الأعمال بحاجة إلى تطوير آليات جديدة ضمن تصور متكامل يساعد في تكوين علاقة مستديمة مع الزبائن مبنية على أساس الثقة والمسؤولية والالتزام يمكن من خلاله مناقشة الجودة كإستراتيجية أخلاقية.

إن المنظمة ذات الصبغة الأخلاقية والرؤية الشاملة ترى في الجودة مجموعة من الأبعاد المتداخلة والتي يتطلب الأمر الوفاء بالتزاماتها جميعا وهي:²

¹ عبد الله بن منصور، غالم جلطي، أخلقة الفكر الاقتصادي كآلية لتجسيد الحكمة العالمية، مرجع سبق ذكره، ص: 18.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص: 240-241.

الفصل الثاني: مداخل أخلاق رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

- الأداء: وهو عنصر يمثل السمة الأساسية المطلوبة في المنتج، وفي ضوءه يتم إجراء المقارنة بين المنافسين، ويركز إليه المستهلك كخاصية لاقتناء السلعة.
 - المظهرية: تعطي المظهرية جاذبية إضافية للمنتج، وعليه يجب الاهتمام بالشكل الخارجي وفقا لما يرضي ويلبي حاجة ورغبة الزبون.
 - المعولية: وهي أداء المنتج لوظيفته خلال فترة زمنية محددة بدون توقف وهو متطلب أساسي يبحث عنه المستهلك.
 - المطابقة: وتعني الالتزام بالمواصفات التصميمية والأدائية والشكلية المستهدفة من خلال العمليات الانتاجية للمنتج كوحدة واحدة وفرعياته الجزئية.
 - المتانة: وتشير إلى تحمل المنتج للظروف المحيطة به والمؤثرة عليه وقدرته على الاستمرار بالأداء وعدم التوقف عند تعرضه إلى سوء استخدام بسيط أو عند تحريكه من مكان إلى آخر.
 - القابلية للصيانة: استعداد المنتج لإجراء الصيانة عليه بسرعة وكفاءة وتكاليف معقولة وأن يكون سهل التفكيك والترتيب.
 - الكلفة: أن تكون كلفة الانتاج معقولة الأمر الذي يساعد في تقديم المنتج للمستهلك بسعر معقول.
 - الأمان عند الاستخدام: يجب على المنظمات أن تتحمل مسؤوليتها الأخلاقية أولا والقانونية ثانيا عن سلامة منتجاتها بحيث لا تحدث ضررا لا بالمستهلك ولا بالبيئة.
- إن الامعان بالنظر لهذه الأبعاد يوضح كونها معايير ترتبط بالتأكيد بالجوانب الأخلاقية والسلوكية وتعطي منهجا مسؤولا تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة.
- أما الدور الفعال الذي تلعبه إستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق وتعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة فيظهر من خلال خلق قيمة مضافة مستدامة لكافة الأطراف ذات المصلحة، تزامنا مع عقلنة وترشيد إستغلال الموارد، والأداء المتميز لمواردها البشرية.¹

¹ شيلي إلهام، دور إستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سيطف، 1، 2014/2013، ص: 94.

حيث تعرف القيمة الاقتصادية بأنها الربح أو الخسارة الذي يتبقى بعد طرح ثمن كلفة جميع أنواع رأس المال المستعمل، كما تعرف أيضا على أنها عبارة عن تلك النتيجة الاقتصادية التي حققتها المنظمة بعد دفع مجموع الأعباء على الأموال المستثمرة (أموال خاصة وديون)، وتعطى بالعلاقة التالية:¹

$$EVA=NOPAT-(CI*WACC)$$

CI: الأموال المستثمرة في الفترة t

WACC: التكلفة المتوسطة المرجحة لرأس المال خلال الفترة t

NOPAT: نتيجة الاستغلال بعد الضريبة وقبل المصاريف المالية، ويطلق عليها صافي الربح الاستغلالي بعد الضريبة.

وعليه، فإن حساب القيمة المضافة، يعد مقياسا لقدرة الادارة المالية على خلق قيمة إضافية للمنظمة، وبعبارة أخرى تعتبر القيمة الاقتصادية المضافة مؤشرا لقياس الأداء خلال فترة مالية واحدة أو من فترة إلى أخرى. وإجمالا يمكن القول أن خلق القيمة الاقتصادية المضافة في إطار الجودة الشاملة يمكن أن يتحقق عن طريق تخفيض التكاليف وتقليل المخاطر وتحقيق الرضا المستدام للزبائن من خلال الاستجابة لمتطلباتهم و رغباتهم إضافة إلى الاهتمام بالموارد البشري وتنميته للوصول إلى مستوى أكثر فعالية وكفاءة في الأداء.

المطلب الثاني: الحوكمة: ماهيتها-خصائصها-أهميتها

إن قيام المنظمات بدورها الفعال في دفع عملية التنمية الاقتصادية يتطلب توافر مجموعة من الشروط الأساسية منها الشفافية والقابلية للمحاسبة وتعزيز الثقة في بيئة الأعمال بالإضافة إلى حسن توزيع الأرباح وهذا هو جوهر الحوكمة، المفهوم الذي أصبح أحد أهم المعايير المعتمدة لتقييم ومراقبة أداء الأفراد والمنظمات وحتى الحكومات.

أولا: ماهية حوكمة الشركات

إختلفت الأدبيات وتباينت آراء الباحثين في التوصل إلى مرادف لمصطلح Corporate Governance باللغة العربية وقد اتفق الباحثين والخبراء اللغويين على اقتراح مصطلح حوكمة الشركات في محاولة نشر وترسيخ المفهوم في الأدبيات.

¹مفتاح صالح، رزقي محمد، مداخل بعنوان: استخدام مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة في تقييم الأداء المالي للمؤسسة، الملتقى الدولي حول: أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، يومي 10-11 نوفمبر 2009، ص: 04.

حيث يشير مفهوم حوكمة الشركات حسب مؤسسة التمويل الدولية IFC إلى أنه: "النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها"¹.

وهو بمنظور منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD "مجموعة المبادئ المنظمة للعلاقات بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحمله الأسهم وغيرهم من أصحاب المصالح ورسم قواعد وإجراءات اتخاذ القرارات وهيكل الأهداف وآليات التنفيذ والرقابة على الأداء."²

فهي تعتبر بمثابة نظام شامل يتضمن مقاييس أداء الإدارة الجيد ومؤشرات حول وجود أساليب رقابية تمنع أي من الأطراف ذات العلاقة بالمنشأة الداخلية أو الخارجية من التأثير بصفة سلبية على أنشطتها وبالتالي ضمان أمثل استخدام للموارد المتاحة بما يخدم مصالح جميع الأطراف بطريقة عادلة تحقق الأثر الإيجابي للمنشأة لصالح ملاكها وللمجتمع ككل.³

كما تعرف على أنها الآلية التي بموجبها يتم تحفيز جميع الأفراد العاملين في الشركة أيا كانت مواقعهم فيها على جعل سلوكياتهم وممارساتهم الفعلية تتناغم مع إستراتيجية الشركة الهادفة ورؤيتها في تعظيم قيمتها المضافة ومن ثم تحقيق مبدأ العدالة والتوازن بين مصالح الإدارة التنفيذية من جهة، ومصالح الأطراف الأخرى بمن فيها الملاك من جهة أخرى.⁴

وإجمالاً يمكن القول أن الحوكمة ما هي إلا مجموعة من الآليات التي تضمن رسم التوجه الاستراتيجي للمنظمة، للسيطرة على متغيرات بيئتها الداخلية، وتلبية متطلباتها والاستعداد لمواجهة متغيرات بيئتها الخارجية والتكيف معها، ضمن منظور أخلاقي، وبتوافر مقدرات إدارية محترفة، لتحقيق مطالب أصحاب المصالح كافة، وديمومة بقاء المنظمة، وبمنأى عن تسلط لأي فرد.⁵

¹ <http://www.applied-corporate-governance.com/definition-of-corporate-governance.html>, le 15-03-2014, 21hr45.

² Ibid.

³ سيد عبد الرحمن عباس بله، دور تطبيق حوكمة الشركات في ممارسة أساليب الحاسبة الإبداعية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 12، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012، ص: 55.

⁴ بالرفي تيجاني، عبد الرحمان العايب، مداخل بعنوان: إشكالية حوكمة الشركات والزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة، الملتقى الدولي حول الحوكمة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات، جامعة باجي مختار، عنابة، يومي 18-19 نوفمبر 2009، ص: 4.

⁵ زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، دار البازوري للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص: 365.

ثانيا: خصائص الحوكمة

- يرتبط المفهوم بسلوكيات الأطراف ذات العلاقة بمنظمة الأعمال، وبالتالي هناك مجموعة من الخصائص التي يجب توافرها في هذه السلوكيات حتى يتحقق الغرض من وراء تطبيق مثل هكذا نظم:¹
- الانضباط: إتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح.
 - الشفافية: تقديم صورة حقيقة لكل ما يحدث.
 - الاستقلالية: لا توجد تأثيرات غير لازمة نتيجة ضغوط.
 - المساءلة: إمكان تقييم وتقدير أعمال مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
 - المسؤولية: المسؤولية أمام جميع الأطراف ذوي المصلحة في المنشأة.
 - العدالة: يجب احترام حقوق مختلف المجموعات أصحاب المصلحة في المنشأة.
 - المسؤولية الاجتماعية: النظر إلى الشركة كمواطن جيد.

يتضح مما سبق أن مفهوم الحوكمة يمثل نظاما واسعا لتطبيق آليات وإجراءات محدودة ومعروفة تحكم عمل المنظمات، وفي إطار هذه الاجراءات يتم التركيز على تعزيز الثقة بين مختلف الفئات وتبني مفاهيم الشفافية والنزاهة والعدالة والمساءلة والرقابة والموضوعية لتحقيق الأهداف البعيدة المدى.²

ثالثا: أهمية الحوكمة

إن الأحداث المتسارعة التي شهدتها بيئة الأعمال وأسواق المال الناشئة والمتقدمة أظهرت بوضوح أهمية حوكمة منظمات الأعمال. وتكتسب الحوكمة أهمية استثنائية في الاقتصاديات الناشئة نظرا لضعف النظام القانوني الذي يمكن من تنفيذ العقود وحل المنازعات بطريقة فعالة. كما أن ضعف المعلومات وهشاشة آليات الرقابة تؤدي إلى تدهور الأداء وانعدام الثقة وانتشار الفساد. ويمكن إيجاز أهمية مدخل الحوكمة في النقاط التالية:³

- تعد الحوكمة ايدولوجية تنشر تأثيرها المتبادل على العديد من المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، القانونية، والإدارية. فمن الناحية الاقتصادية تعمل الحوكمة على تعظيم قيمة الشركة وتدعيم تنافسيتها بالأسواق، بما يمكنها من جذب مصادر تمويل محلية وعالمية للتوسع والنمو ويجعلها قادرة على خلق فرص عمل جديدة وتحقيق استقرار أسواق المال وتجنب الانزلاق في مشاكل مالية ومحاسبية. أما من

¹ طارق عبد العال، حوكمة الشركات (المفاهيم-المبادئ-التجارب-تطبيقات الحوكمة في المصارف)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص: 23.

² طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص: 535.

³ طاهر محسن منصور الغالي، نعمة عباس الخفاجي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2008، ص: 461-460.

الفصل الثاني: مداخل أخلاق رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

الناحية الاجتماعية فتأتي من كون أن الشركات تؤثر وتتأثر بالحياة العامة، إذ أن أداءها يمكن أن يؤثر في الوظائف والدخول ومستويات المعيشة ومن ثم يجب أن تسأل الشركات عن التزامها في الاطار الأشمل لرفاهية المجتمع وتقدمه. ويبرز تأثير الحوكمة على البعد السياسي من خلال معاونة الادارة الحكومية في تحقيق طموحات المواطنين في الاستجابة لمتطلباتهم وحاجاتهم بشكل مناسب، لاسيما في مجال تخفيف حدة الفقر وتعزيز حقوق الانسان وإرساء قواعد العدل. أما الأنظمة القانونية فتعد صمام الأمان الرئيس الضامن لحاكمية جديدة للشركات من خلال توفير معايير الافصاح، الشفافية والنزاهة.

- تمثل الحوكمة منظومة معايير وممارسات معاصرة لاستثمار الموارد المتاحة للمنظمات بكفاءة وفعالية عاكسة حالة تقدم الادارة وتطويرها من إدارة تقليدية إلى إدارة تتجاوب مع متطلبات أصحاب المصالح وتستعمل الآليات المناسبة لتحقيق الأهداف المرجوة من المنظمة ومشاريعها بشفافية.
- تؤثر في تطوير عمليات التدقيق والمراجعة المالية والإستراتيجية، فمن خلال تنفيذ وظيفة الاشراف بشكل فعال، بوجود التوجه الاستراتيجي القوي، تتأكد فاعلية الرقابة والتدقيق الاستراتيجي والمالي عن طريق تقليل التناقض بين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون في مصالح الأطراف كافة.
- تقلل من حالات الصراع كافة في المنظمة وتزيد من حالات الاندماج والتفاعل بين أصحاب المصالح، عن طريق زيادة فاعلية الافصاح والمساءلة والرقابة والتحفيز، بشكل يسهم في استثمار رأس المال الفكري المتاح، وزيادة مساحة الابداع التي تفضي إلى تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لأن رأس المال الفكري يمتلك القدرة على خلق الهجوم المضاد الذي يؤدي إلى قيام المنظمة بالقضاء على منتجاتها الحالية أو تطويرها أو إضافة منتجات جديدة.

- إن اتباع المبادئ السليمة للحوكمة يؤدي إلى خلق الاحتياطات اللازمة ضد الفساد وسوء الادارة وتشجيع الشفافية في منظمات الأعمال ومكافحتها ومقاومتها للإصلاح.
- إن الحوكمة لا تعني إرساء الادارة الأخلاقية في أجندة الأعمال فحسب بل لها مضامين مهمة في تحسين الأداء التشغيلي والقيمة السوقية من خلال حماية حقوق الملكية، كما أنها تشجع على الابداع والاستثمار بعيد الأمد في رأس المال البشري والمادي وكذلك خلق الملكية الفكرية من خلال تحفيز الأداء وتوليد العوائد العالية والربحية.¹

¹عبد السلام إبراهيم، فاضل عباس كرم، حوكمة الشركات ضرورة إستراتيجية لمنظمات الألفية الجديدة/دراسة تحليلية في عدد منظمات صناعة خدمات التأمين العامة، الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة، العراق، ص: 8.

انطلاقاً مما سبق، يمكن القول أن الحوكمة هي مبادرة استراتيجية جديدة تهدف إلى الموازنة بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والأخلاقية لمنظمات الأعمال بهدف تحقيق الاستعمال الكفء للموارد عبر أفضل العمليات والممارسات السليمة للإدارة الرشيدة لضمان حقوق أصحاب المصالح والتحرر عن تنفيذ جميع العلاقات التعاقدية التي تربط بينهم من خلال توظيف الأدوات التخطيطية والمالية والمحاسبية السليمة وفقاً لمعايير الإفصاح والشفافية، وهو ما يعتبر المضمون والجوهر الذي تقوم عليه التنمية المستدامة.

المطلب الثالث: الالتزام بمبادئ ومعايير الحوكمة

لقد حرصت العديد من المنظمات الدولية على دراسة وتحليل معايير ومبادئ محددة لتطبيق الحوكمة منها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وبنك التسويات الدولية واختلفت بذلك المعايير التي تحكم أداء منظمات الأعمال باختلاف مصادرها ووجهات نظر واضعيها. وفيما يلي إيضاح مختصر لمجموعة من نماذج معايير ومبادئ حوكمة الشركات التي طورتها المؤسسات العالمية المهتمة بمتابعة التطبيق الجيد للحوكمة:

1. **معايير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية:** يتم تطبيق الحوكمة وفق خمسة معايير توصلت إليها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في عام 1999، علماً بأنها قد أصدرت تعديلاً لها في عام 2004، وتتمثل في:¹
 - ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات: يجب أن يتضمن إطار حوكمة الشركات كلاً من تعزيز شفافية الأسواق وكفاءتها، كما يجب أن يكون متناسقاً مع أحكام القانون، وأن يصيغ بوضوح تقسيم المسؤوليات فيما بين السلطات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية المختلفة.
 - حفظ حقوق جميع المساهمين: وتشمل نقل ملكية الأسهم، واختيار مجلس الإدارة، والحصول على العائد في الأرباح، ومراجعة القوائم المالية، وحق المساهمين في المشاركة الفعالة في اجتماعات الجمعية العامة.
 - المعاملة المتساوية بين جميع المساهمين: 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 فيه، أو من الاتجار في المعلومات الداخلية، وكذلك حقهم في الاطلاع على كافة المعاملات مع أعضاء مجلس الإدارة أو المديرين التنفيذيين.

¹ OECD (Organisation for economic co-operation and development), Principles of corporate governance, France, 2004, p:18.

الفصل الثاني: مداخل أخلاقية رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

- دور أصحاب المصالح في أساليب ممارسة سلطات الإدارة بالشركة: وتشمل احترام حقوقهم القانونية، والتعويض عن أي انتهاك لتلك الحقوق، وكذلك آليات مشاركتهم الفعالة في الرقابة على الشركة، وحصولهم على المعلومات المطلوبة. ويقصد بأصحاب المصالح البنوك والعمالين وحملة السندات والموردين والعملاء.
- الإفصاح والشفافية: ويتناول الإفصاح عن المعلومات الهامة ودور مراقب الحسابات، والإفصاح عن ملكية النسبة العظمى من الأسهم، والإفصاح المتعلق بأعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين. ويتم الإفصاح عن كل تلك المعلومات بطريقة عادلة بين جميع المساهمين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب ودون تأخير.
- مسؤوليات مجلس الإدارة: وتشمل هيكل مجلس الإدارة وواجباته القانونية، وكيفية اختيار أعضائه ومهامه الأساسية، ودوره في الإشراف على الإدارة التنفيذية.
- 2. **معايير لجنة بازل للرقابة المصرفية العالمية:** وضعت لجنة بازل عام 1999 إرشادات خاصة بالحوكمة في المؤسسات المصرفية والمالية، وهي تركز على النقاط التالية:¹
 - قيم الشركة وموثيق الشرف للتصرفات السليمة وغيرها من المعايير للتصرفات الجيدة والنظم التي يتحقق باستخدامها تطبيق هذه المعايير.
 - استراتيجية للشركة معدة جيدا والتي بموجبها يمكن قياس نجاحها الكلي ومساهمة الأفراد في ذلك.
 - التوزيع السليم للمسؤوليات ومراكز اتخاذ القرار متضمنا تسلسلا وظيفيا للموافقات المطلوبة من الأفراد للمجلس.
 - وضع آلية للتعاون الفعال بين مجلس الإدارة ومدققي الحسابات والإدارة العليا.
 - توافر نظام ضبط داخلي قوي يتضمن مهام التدقيق الداخلي والخارجي وإدارة مستقلة للمخاطر عن خطوط العمل مع مراعاة تناسب السلطات مع المسؤوليات.
 - مراقبة خاصة لمراكز المخاطر في المواقع التي يتصاعد فيها تضارب المصالح بما في ذلك علاقات العمل مع المقترضين المرتبطين بالمصرف وكبار المساهمين والإدارة العليا أو متخذي القرارات الرئيسية في المؤسسة.

¹ هوارى معراج، حديدي آدم، مداخلة بعنوان: نحو تفعيل دور الحوكمة المؤسسية في ضبط إدارة الأرباح في البنوك التجارية الجزائرية، ملتقى وطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، يومي 06-07 ماي 2012، ص: 09-10.

الفصل الثاني: مداخل أخلاقية رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

- الحوافز المالية والإدارية للإدارة العليا التي تحقق العمل بطريقة سليمة وأيضاً بالنسبة للمديرين أو الموظفين سواء كانت في شكل تعويضات أو ترقية أو عناصر أخرى.
- تدفق المعلومات بشكل مناسب داخليا أو إلى الخارج.
- 3. **معايير مؤسسة التمويل الدولية:** وضعت مؤسسة التمويل الدولية التابعة للبنك الدولي في عام 2003 قواعد ومعايير عامة تراها أساسية لدعم الحوكمة في المؤسسات على تنوعها سواء كانت مالية أو غير مالية وذلك على مستويات أربعة كالتالي:¹
 - الممارسات المقبولة للحكم الجيد
 - خطوات إضافية لضمان الحكم الجيد الجديد
 - اسهامات أساسية لتحسين الحكم الجيد محليا
 - القيادة
- إن الالتزام بتطبيق المبادئ والمعايير السابقة للحوكمة من شأنه تحقيق جملة من الفوائد نذكر أهمها فيما يلي:²
 - أداء أكثر شفافية بما يجعل المنظمات قادرة على حصد ما تشاء من تمويل من أسواق المال.
 - العقلنة في استخدام وسائل الإنتاج وتدني التكاليف خاصة في حالة المستقبل غير الأكيد.
 - تسيير إستراتيجي أكثر فعالية وصرامة في إعداد الخيارات وكذا تقدير وتقييم تلقائي للآثار المترتبة عن تلك الخيارات.
 - محاربة الفساد المالي والإداري بمختلف الوسائل والطرق.
 - تزويد المنظمة بطرق تسيير أكثر فعالية.
 - وضع الأنظمة الكفيلة بتجنب أو تقليل الغش وتضارب المصالح والتصرفات غير المقبولة ماديا وإداريا وأخلاقيا.
 - وضع أنظمة رقابة على إدارة الشركة وأعضاء مجلس إدارتها.
 - وضع أنظمة يتم بموجبها إدارة الشركة وفقا لهيكل يحدد توزيع كل من الحقوق والمسؤوليات فيما بين المشاركين (مجلس الادارة والمساهمين).

¹ محمد ياسين غادر، مداخل بعنوان: محددات الحوكمة ومعاييرها، المؤتمر العلمي الدولي حول عولة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، طرابلس، 15-17 ديسمبر 2012، ص: 21.

² عبد الله خبابه، مداخل بعنوان: الحوكمة كآلية فعالة للقضاء على الفساد الاقتصادي، ملتقى دولي حول: الحوكمة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات، جامعة باجي مختار، عنابة، أيام 18-19 نوفمبر 2009، ص: 5.

- وضع القواعد والإجراءات المتعلقة بسير العمل داخل الشركة والتي تتضمن تحقيق أهداف الحوكمة.

المطلب الرابع: الميزة التنافسية الأخلاقية

إن تأثير أخلاقيات الأعمال في بناء التنافسية داخل وفيما بين المنظمات يمكن أن يشكل مدخلا لتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء، إذ يقوم هذا النوع من التنافسية على القيم التي يحملها رأس المال البشري والتي تتضمن الصفات والمعارف الأخلاقية، المبادئ والسياسات والبرامج التي تنتهجها المنظمة والتي تشكل رأس المال الهيكلي، إضافة إلى العلاقة التي تقيمها المنظمة مع مختلف الأطراف ذات المصلحة، كل هذه العوامل تعتبر مصادر من مصادر الميزة التنافسية وستسهم بلا شك في ديمومة أعمال المنظمة وبقائها.

أولاً: المنظمة الأخلاقية

توجت جهود الباحثين في هذا المجال نحو تحديد ما يميز المنظمة الأخلاقية عن نقيضها من المنظمات، فقد أشار البعض إلى أن المنظمة الأخلاقية هي المنظمة ذات الاستقامة الأخلاقية العالية والتي تمتلك خصائص متميزة تتمثل في الآتي:¹

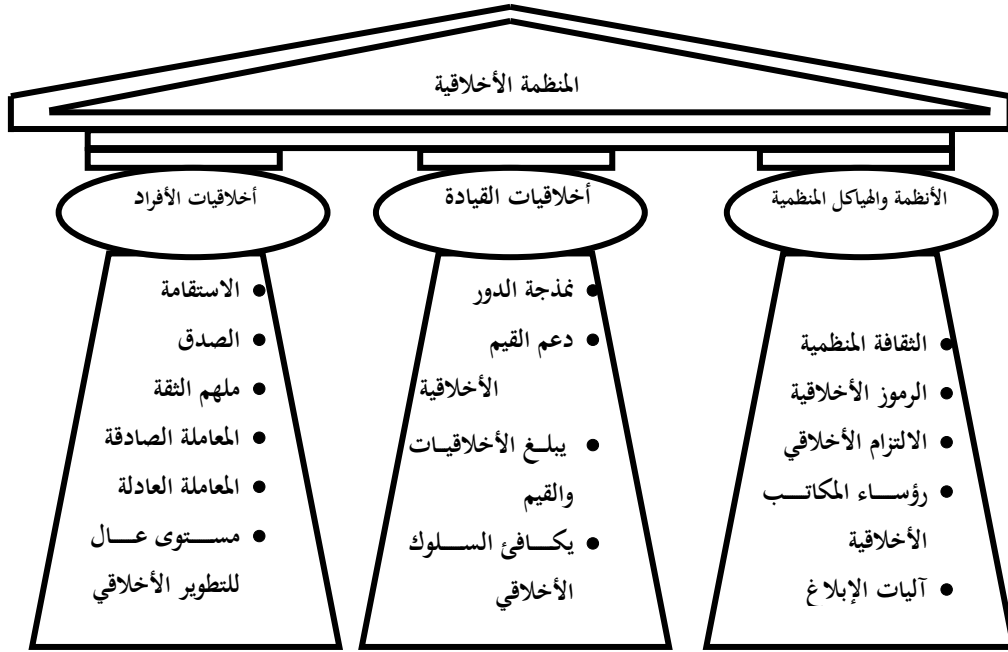
1. احتفاظ المنظمة برؤية واضحة عن الاستقامة نحو الجهات الخارجية.
2. إقرار وتنفيذ تلك الرؤية من قبل الإدارة العليا بمرور الوقت.
3. تحديد أنظمة المكافأة في المنظمة طبقاً لرؤية الاستقامة فيها.
4. يتم تحديد السياسات والممارسات في المنظمة طبقاً للرؤية الاستراتيجية فيها.
5. تسود المنظمة ثقافة اتخاذ قرارات إدارية ذات أبعاد أخلاقية.
6. الكل في المنظمة يتوقع أن يمارس عمله في إطار الصراع فيما بين الأفراد الناشئ عن اختلاف القيم التي يحملها المشاركون.

يتضح مما سبق أن المنظمات الأخلاقية لها من السمات والخصائص ما يميزها عن غيرها من المنظمات، فالمنظمات ذات الخصائص المحددة أعلاه يمكن أن توصف بأنها أخلاقية لأنها تركز في ذلك على ضمان الأبعاد والمبادئ الأخلاقية في مختلف جوانبها.

¹ ميادة حياوي مهدي، رزاق مخور داود، تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية: نموذج إسلامي مقترح للمنظمات الخلية المعاصرة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 07، العدد 21، جامعة الكوفة، العراق، 2011، ص: 05.

وهنا يجد الباحث أن الوصف الذي طرحه Daft في كتابه Management يمكن أن يعد وسيلة فاعلة لإحداث عملية التحول تلك، لتصبح المنظمة بعدها في مصاف المنظمات الأخلاقية لأنها تركز في ذلك على ضمان الأبعاد والمبادئ الأخلاقية في مختلف جوانب بنائها¹، كما يتضح في الشكل الآتي:

الشكل (05): الأعمدة الثلاثة لإقامة المنظمة الأخلاقية



المصدر: ميادة حياوي مهدي، رزاق مخور داود، تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية: نموذج إسلامي مقترح للمنظمات المحلية المعاصرة، مرجع سابق، ص: 05.

يتضح من الشكل أعلاه أن هنالك ثلاث مقومات أساسية لبناء المنظمات الأخلاقية:²

أولاً: الأخلاقيات الفردية

يمثل المدراء الفئة الرئيسة من الأفراد المكونين للأساس الأول من أسس المنظمة الأخلاقية، وهنا تجب الإشارة إلى أهمية أن يتسم هؤلاء الأفراد بالصدق والاستقامة وأن تنعكس تلك السمات في قراراتهم وسلوكياتهم، وذلك لثقة بقية الأفراد من داخل وخارج المنظمة بالمدراء كونهم أداة لتنفيذ المعايير الأخلاقية، والمعاملة الصادقة، ويترتب عليهم تحديد طرق تركيز الانتباه على القيم الأخلاقية داخل المنظمة، وإيجاد البيئة المنظمة التي تشجع

¹ المرجع نفسه، ص: 05.

² ياسين شاهين، ذكاء الأعمال من خلال التركيز على البعد الأخلاقي، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول: ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 26-27 أبريل 2012، ص: 420-423.

الفصل الثاني: مداخل أخلقة رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

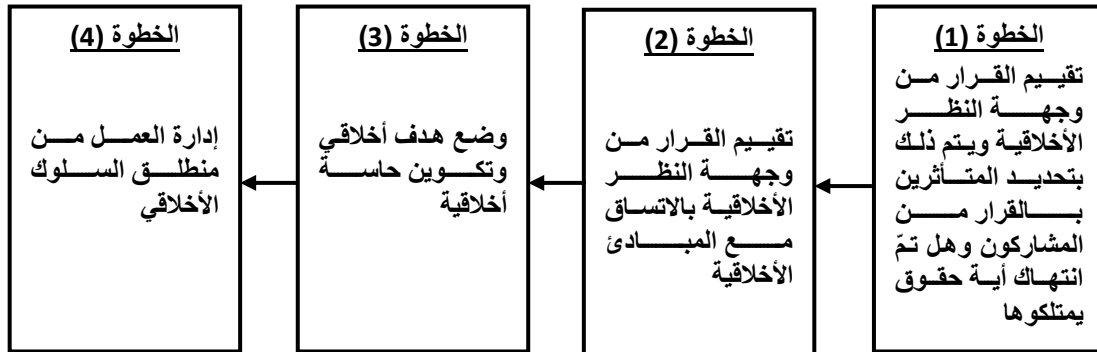
وترشد وتدعم السلوك الأخلاقي لكل العاملين، ولأجل ذلك يتوجب على المدراء أن يعملوا على إيجاد مناخ العمل الأخلاقي الملائم ليمارس فيه الآخرون أعمالهم.

في حين يبين كلا من هل وجونز إلى أن سعي المنظمة إلى تهيئة المناخ الأخلاقي الملائم يتم من خلال ثلاث خطوات هي:

1. يجب على الإدارة العليا استخدام موقعها القيادي لتجسيد البعد الأخلاقي ضمن القيم التي يركزون عليها.
2. كما يجب عليهم تمثيل القيم الأخلاقية في رسالة المنظمة.
3. ثالثا وأخيرا يجب عليهم تفعيل ومباشرة القيم الأخلاقية بصورة عملية، إذ يتعين عليهم أن ينفذوا عمليات التعيين والفصل وتوزيع الحوافز والمكافآت من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية. كما يتوجب على المدراء أن يكونون قادرين على التفكير بوعي تام في التداعيات الأخلاقية لقراراتهم المتخذة في المنظمة كسبيل لبناء المنظمة الأخلاقية.

وفي إطار ذلك يتوجب عليهم الاسترشاد بالنموذج ذو الخطوات الأربعة لعملية صنع القرار في هدي المضامين الأخلاقية والموضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم (06): نموذج اتخاذ القرارات الأخلاقية



المصدر: هل، شارلز وجون، جارث، (1998) الإدارة الاستراتيجية: مدخل متكامل، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، (2001)، ص: 117

ثانيا: أخلاقيات القيادة

أفرزت دراسة السياسات والممارسات الأخلاقية في العديد من المنظمات الناجحة حقيقة أن الدور الذي يمارسه القادة في هذه المنظمات في مجال تحديدها حيويًا، أي أن للقيم والمبادئ الأخلاقية التي يتبناها القائد لها وقع وأثر خاص، وهي ترتبط ارتباطًا مباشرًا بسلوكه القيادي، وتعطي مؤشرا مباشرا للنهج والنمط الإداري القيادي

الذي يتبعه القائد، كما يرى Jordan & Mandel أن لها تأثير مباشر على أداء الأفراد.¹ فالقادة بما لديهم من تأثير فإنهم يقومون بدور رئيسي في إرساء المناخ الأخلاقي داخل المنظمة عن طريق التعبير بوضوح عن القيم التنظيمية التي ينبغي أن يعتنقها العاملين، ونشر هذه القيم في كل أنحاء المنظمة.² وإن استخدام أنظمة المكافأة ومراجعة الأداء بشكل فاعل يمكن أن يكون طريقاً فاعلاً يعتمد المدراء في الاستدلال على أثر الأخلاقيات في منظمة الأعمال، وأن مكافأة السلوك الأخلاقي ومعاينة السلوكيات المناقضة وفي مستويات المنظمة جميعها يعد من المكونات الحاسمة لبناء القادة الأخلاقيين في منظمات الأعمال.

ثالثاً: الأنظمة والهياكل التنظيمية

وتشكل هذه المجموعة من المقومات الركن الثالث ضمن مجموعة الأدوات التي يستخدمها المدراء في المنظمات لتشكيل القيم وتعزيز السلوكيات الأخلاقية والتحول بالمنظمة لتصبح منظمة أخلاقية، وتتضمن هذه المجموعة ما يأتي:³

1. **الثقافة التنظيمية:** توصف الثقافة التنظيمية بأنها من القوى الأساسية المساهمة في تكوين أو بناء المنظمة الأخلاقية، وفي هذا الصدد يشار إليها من خلال ثلاثة اتجاهات هي:
 - أ. **جوهر الثقافة:** وهو الاتجاه الذي يركز على الثقافة عبر الأبعاد الفكرية غير الملموسة لها كالقيم والمعتقدات والافتراضات والفلسفة والأيدولوجيا والتوقعات والمواقف المشتركة التي تربط أعضاء المنظمة.
 - ب. **مظاهر الثقافة:** وهو الاتجاه الذي يركز على الثقافة من خلال مظاهرها مثل الرموز والطقوس وأنماط السلوك والأبنية والهياكل والأنظمة أو مظاهر السلوك.
 - ج. **النسيج الثقافي:** ويتمثل التأثير الأساسي للنسيج الثقافي في صياغة أخلاقيات الأعمال وتحول المنظمة إلى منظمة أخلاقية، وهنا يأتي دور الإدارة العليا لتعزيز التصرف الأخلاقي من خلال ممارستها للتصرفات الصحيحة وبما ينعكس على المستويات الأدنى في المنظمة.
2. **الرموز الأخلاقية:** وهي عبارات أساسية تعكس قيم المنظمة المتعلقة بالجوانب الأخلاقية والاجتماعية، وتميل تلك الرموز الأخلاقية إلى أن تكون بشكلين:

¹ مشاعل بنت ذياب العتيبي، الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق القيمي في المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية، 1-3 نوفمبر 2009، ص: 8-9.

² جواد محسن راضي، عبد الله كاظم حسن، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 07، العدد 21، جامعة الكوفة، العراق، 2011، ص: 09.

³ ميادة حيواني مهدي، زقاق محور داود، مرجع سابق، ص: 15.

آ. الرموز الأخلاقية المستندة إلى المبادئ: ويصمم هذا النوع ليتم اختيار الثقافة الكلية للمنظمة، ومن شأن ذلك أن يعرف بالقيم الأساسية ومتضمنات اللغة العامة والخاصة بمسؤوليات المنظمة وجودة منتجاتها، والتعامل مع عاملها.

ب. الرموز الأخلاقية المستندة إلى السياسات: وهي التي تحدد الإجراءات المعتمدة في المواقف الأخلاقية المحددة، وتتضمن تلك المواقف الممارسات التسويقية، والتقييد بالقوانين، وامتلاك المعلومات، والفرص المتساوية.

3. الهياكل الأخلاقية: وتتمثل بالأنظمة المختلفة، والمواقف أو الافتراضات، والبرامج التي تتعهد المنظمة بتطبيق السلوك الأخلاقي من خلالها. وتتضمن هذه الهياكل مجموعة من الفقرات التنظيمية المتمثلة بالآتي:

آ. اللجان الأخلاقية: وهي عبارة عن مجموعة من مدراء الأقسام المعنيين بتفحص الأخلاقيات في المنظمة، ومن المهام الرئيسة لهذه اللجان أنها تقوم بتحديد الأحكام الملائمة للتساؤلات التي تثار حول الموضوعات الأخلاقية في المنظمة، كما تقوم هذه اللجان بتقدير مسؤولية المخالفات المرتكبة ومسؤولية الجهة المحاسبة عنها، ويعد وجود هذه اللجان ضروريا لاسيما للمنظمات التي ترغب بإجراء التعديل الفوري لسلوكيات الأفراد فيها.

وتهدف هذه اللجان إلى ما يعرف بمؤسسة السلوك الأخلاقي في المنظمة، وتشمل الوظائف الأساسية لهذه اللجان ما يأتي:¹

1. تنظيم اللقاءات لأغراض مناقشة الموضوعات الأخلاقية.

2. التعامل مع الحالات التي تشهد تجاوزا على المعايير الأخلاقية.

3. إبلاغ الرموز الأخلاقية لكل فرد من أفراد المنظمة.

4. تأشير الانتهاكات المحتملة للرموز الأخلاقية في المنظمة.

5. وضع الرموز الأخلاقية موضع التنفيذ.

6. مكافأة السلوك الأخلاقي ومعاقبة الانتهاكات الأخلاقية الحاصلة.

7. مراجعة وتحديث الرموز الأخلاقية.

8. كتابة التقرير عن توصيات اللجنة وتقديمه إلى الإدارة العليا.

ب. المكاتب الأخلاقية: ويتمثل بتخصيص مكاتب أخلاقية في إطار الهيكل التنظيمي ومستوياته وتخصيص كوادر تعمل بوقت كامل في هذه المكاتب، وتتلخص مهمة هذه المكاتب في التأكد من مدى تكامل المعايير الأخلاقية مع عمليات المنظمة المختلفة. ويرأس المكتب رئيس مكتب الأخلاق ليتابع عمليات الفحص

¹عبد الله بن منصور، غلام جلطي، مرجع سابق، ص: 17.

والإشراف على الأبعاد الأخلاقية وحالات الإذعان للقوانين والتعليمات والتي تتضمن إقامة معايير الاتصالات الشفافة، وإجراء التدريبات الأخلاقية التي تتعامل مع التوقعات أو المشكلات ومن ثم تقديم النصح للإدارة العليا في آلية التعامل مع المشكلات الأخلاقية عند اتخاذ القرارات.

ج. **التدريب الأخلاقي:** إذ تساعد برامج التدريب الأخلاقي القوية والمتناسكة العاملين في التعامل مع التساؤلات الأخلاقية وترجمة القيم المعلنة في الرموز الأخلاقية في سلوكياتهم اليومية. ولكي تصبح عملية التدريب الأخلاقي مفيدة، لا بد من التأكيد على ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية الأخلاقية بشكل يتلاءم ويرتبط بالمضامين المحلية في البلد الذي يتم فيه التدريب الأخلاقي مع التأكيد على ضرورة تطوير البرامج التدريبية بشكل يتناسب مع البلد أو الإقليم التابع للمنظمة، ويتطلب الوصول إلى فاعلية البرامج التدريبية الأخلاقية الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في المجال.¹

د. **آليات الإبلاغ:** وهي الوسيلة التي يمكن من خلالها حمل الأفراد للإفصاح عن كل الممارسات غير القانونية وغير الأخلاقية وغير المنطقية في تصرفاتهم وسلوكياتهم. وفي إطار اعتماد آليات الإبلاغ يتوجب على المنظمة تحديد الأفراد الذين يكشفون الجوانب غير القانونية والخطرة والأنشطة غير الأخلاقية وتقوم بإخضاعهم لآليات الإبلاغ التي ينتج عنها تقارير الإبلاغ لتحديد الأعمال والتصرفات الخاطئة وعرضها أمام الجهات الخارجية ومنها الوكالات المهتمة. وبموجب ذلك لجأت العديد من المنظمات إلى إنشاء برامج مبتكرة موثوق بها لتشجع وتدعم عمليات الإبلاغ داخل المنظمة لتكون المنظمة بذلك قد سعت إلى تحديد العوامل الوقائية ضد التصرفات غير الأخلاقية.²

ثانياً: الميزة التنافسية

تنشأ الميزة التنافسية بمجرد اكتشاف المنظمة لطرق جديدة أكثر فاعلية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، ويكون بمقدور المنظمة تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، أي بمعنى إحداث عملية إبداع بمفهومها الواسع.³

ويرى Porter أن الميزة التنافسية تنشأ من القيمة التي استطاعت منظمة ما أن تخلقها لزبائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين وبمنافع متساوية، أو بتقديم منافع متفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة.⁴

¹ ميادة حياوي مهدي، رزاق مخور داود، مرجع سابق، ص: 20.

² ياسر شاهين، مرجع سابق، ص: 15.

³ عمار بوشناف، الميزة التنافسية في الشركة الاقتصادية: مصدرها، تنميتها وتطويرها، مذكرة ماجستير، فرع علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص: 16.

⁴ Michael Porter, L'avantage concurrentiel, Dunod, Paris, 2000, p :08.

كما تعرف أيضا بأنها المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للزبائن تزيد عما يقدمه المنافسين، ويؤكد تميزها واختلافها عن المنافسين من وجهة نظر الزبائن الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه المنافسون الآخرون.¹

كذلك تعرف الميزة التنافسية بأنها قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى والعاملات في نفس النشاط والتي تتحقق من الاستغلال الأفضل للإمكانيات والموارد الفنية، المادية، التنظيمية، بالإضافة إلى القدرات والكفاءات والمعرفة وغيرها التي تتمتع بها المنظمة والتي تمكنها من تصميم وتطبيق إستراتيجيتها التنافسية.²

ومن المفاهيم أعلاه، يتضح أن الميزة التنافسية تمثل نقطة اختلاف المنظمة وتميزها عن منافسيها، مما قد يؤهلها إلى تحقيق مزايا عديدة منها الحصول على الأرباح من خلال خفض الأسعار أو الحصول على حصة سوقية أكبر أو من خلال ديمومة عملية البيع للزبائن لمواصفات قد يؤمن بها الزبون كالأمان أو السمعة أو الشهرة وغيرها.

ثالثا: الميزة التنافسية الأخلاقية

تعرف الاستراتيجية التنافسية على أنها الاستراتيجية التي تهتم بخلق الميزة التنافسية للمنظمة ضمن إطار وقطاع الأعمال الذي تعمل فيه، وتشمل أربعة عوامل أساسية وهي: نقاط القوة والضعف، القيم الشخصية للمدراء، الفرص والتهديدات، التوقعات الاجتماعية، إذن يمكن القول أن أخلاقيات الأعمال قد تشكل استراتيجية تنافسية بما أن هذه الأخيرة تعتمد على القيم الشخصية للمدراء والتوقعات الاجتماعية كأساس لها.³

وفي هذا الصدد يؤكد Pitts & Lei على إمكانية المنظمات بناء المزايا التنافسية من خلال اختيار وتبني استراتيجية تنافسية تضمن تحقيق المعايير الأخلاقية والمتمثلة في السعي الخيبي من قبل المنظمة لترجمة أخلاقياتها من خلال منتجاتها، وفيما يأتي توضيح موجز للأبعاد الأخلاقية التنافسية للمنظمة:⁴

1. الحاجات المستحقة: تواجه منظمات الأعمال المرحة صعوبة تحقيق أرباحها في إطار الأسس

الأخلاقية، وربما يحكم أغلب المدراء على أعمالهم بأنها تتضمن أعمالا غير مشروعة ومراهنات غير قانونية وغير مشروعة، في حين قد يصف بعض المدراء أعمالهم بأنها نتيجة منطقية لمقدار الجدارة أو الاستحقاق أو الكفاءة

¹ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص: 104.

² أبوبكر مصطفى محمود، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2006، ص: 13-14.

³ مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية ميزة استراتيجية، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد-تلمسان، 2010، ص: 70.

⁴ ميادة حياوي مهدي، رزاق محور داود، مرجع سبق ذكره، ص: 13-14.

الذي تتمتع به المنظمة، وبسبب هذه الاختلافات تصبح الإدارة غير قادرة على التمييز الدقيق فيما بين حاجات الزبائن التي تم إشباعها بشكل أخلاقي، وتلك التي حدث فشل في تحقيقها بشكل أخلاقي، وهنا لا بد أن تستثير الإدارة حالة إرضاء الضمير الجماعي لغرض تحقيق المعاملة العادلة للزبائن وإشباع حاجاتهم المستحقة لتكون في مصاف المنظمات المتنافسة أخلاقياً.

2. المنتجات الآمنة: وتمثل الالتزام بتجهيز الزبائن بمنتجات آمنة، إذ أن المنظمات التي تفشل في

تحقيق هذا البعد ستواجه عادة بسلسلة من النتائج السلبية المتابعة، ومثال ذلك المنظمات العاملة في الصناعات الدوائية.

3. المعلومات الوافية: إذ يترتب على المنظمات الالتزام بتزويد الزبائن بمعلومات وفيرة حول

منتجاتها، ويكون هذا الشرط مضموناً بشكل قانوني في بعض الصناعات، لا سيما في المنظمات المصنعة للأغذية المعلبة والتي يفرض القانون عليها توفير قائمة مطولة من المعلومات على الغلاف لتكون بمثابة دليل تعريف للزبون. وعليه فإن الالتزام بإعلام أو إخبار الزبائن بالمنتجات ليست نقطة النهاية في مضمون المتطلبات أو الشروط القانونية، إذ عندما يجهل المستهلك بأن هذا المنتج يمكن أن يعرضه للأذى، يتوجب على المنظمة تنفيذ المتطلبات القانونية وتعمل إلى أبعد من ذلك، إذ إن الفشل في إعلام أو إخبار المستهلك بشكل تام يمكن أن يقود إلى تحقيق واحدة من الزلات الأخلاقية التي يمكن أن تقود إلى تحقيق الأذى بسمعة المنظمة ويحملها نفقات عالية.

وبموجب ما تقدم، يتوجب على المنظمات في الميدان التنافسي أن تقوم ببناء استراتيجياتها التنافسية في إطار الأبعاد والمعايير الأخلاقية لتضمن بقاءها في السوق، ومن بين أهم المزايا التنافسية المكتسبة جراء الالتزام الأخلاقي تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة مايلي:¹

- تجاه الموردين: علاقة طويلة الأجل مبنية على الثقة والمصالح المشتركة.
- تجاه العاملين: جذب كفاءات سوق العمالة، زيادة الانتاجية، وتنمية ثقافة تنظيمية ايجابية.
- تجاه المساهمين: تحسين صورة المنظمة وزيادة شهرتها وبالتالي جذب المستثمرين.
- تجاه العملاء: كسب ولاء العملاء وجذب مستهلكين جدد، وبالتالي زيادة أرباح المنظمة وتدعيم القدرة التنافسية.
- تجاه المنافسين: إمكانية التعاون مع المنافسين.

¹ بن نامة فاطمة الزهراء، العشاشي ثابت أول وسيلة، مرجع سابق، ص: 51-52.

- تجاه المجتمع: تحقيق التقارب بين المنظمة والجمهور، وتحسين سمعة المنظمة.

المبحث الثالث: أخلاق رأس المال الفكري لتحقيق البعد الاجتماعي

المطلب الأول: مدخل تمكين العاملين

يعتبر التمكين من الاستراتيجيات الإدارية الحديثة التي تعتمد عليها المنظمات المعاصرة للتعاطي مع العديد والفرص والتحديات البيئية والتي تساهم في زيادة الفاعلية التنظيمية وتعزيز ودعم السلوكيات الايجابية للعاملين وجعلهم أكثر إنتاجية ودافعية من خلال منحهم السلطة والمسؤولية في عملية صنع القرار وبالتالي تحقيق مرونة عالية في مجال الاستجابة لطلبات الزبائن وتحسين جودة الخدمات والمنتجات وتدعيم الموقف التنافسي للمنظمة.

أولاً: مفهوم تمكين العاملين

تعني كلمة التمكين لغة التقوية أو التعزيز، والتمكين هو دعم البنية التحتية في المنظمة¹، وذلك بتقديم المصادر الفنية وتعزيز الاستقلالية والمسؤولية الذاتية والتركيز على العاملين في المنظمة، ومنحهم القوة والمعلومات والمكافآت والمعرفة وحميتهم في حالات السلوك الطارئ وغير المتوقع خلال خدمة المستهلك، والتركيز على العاملين الذين يتعاملون مع المستهلك ويتفاعلون معه.

كما يعرف على أنه البيئة التي يمتلك فيها الأفراد العاملين القابلية، الثقة والالتزام لتحمل مسؤوليات تحسين العمليات والمبادرة بالخطوات الضرورية للوفاء بمحاجات الزبون ضمن حدود واضحة المعالم بقصد تحقيق القيم والأهداف التنظيمية.²

كما يشار إليه على أنه مدخل لنقل القوة المستندة إلى المعلومة أو إصدار القرارات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا بعد التأكد من امتلاكهم لكافة القدرات والإمكانيات التي تؤهلهم للتعاطي الكفاء والفاعل مع موارد المنظمة وإمكانياتها ومقدراتها الجوهرية بقصد تعظيم المنفعة لأصحاب المصالح (الزبائن، المالكين، العاملين، المجتمع).³

ثانياً: أهمية تمكين العاملين

¹ تيسير زاهر، أثر المناخ التنظيمي في تمكين العاملين -دراسة ميدانية على الفنادق ذات التصنيف الخمس نجوم في محافظة دمشق وريفها-، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية-المجلد 28- العدد الثاني-، جامعة دمشق، 2012، ص: 9.

² إحسان دهمش جلاب، كمال كاظم طاهر الحسيني، إدارة التمكين والاندماج، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص: 21.

³ جلاب إحسان دهمش، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 68.

الفصل الثاني: مداخل أخلاقية رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

- يمثل التمكين استجابة حتمية لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة التي تركز عليها المنظمات في تقديم منتجات ذات جودة عالية والمرونة اللازمة لتلبية طلبات الزبائن، فضلا عن سرعة الاستجابة إلى جانب الكلف المنخفضة وتوافر الخيارات المتعددة.
- يعد التمكين إستراتيجية فاعلة لتنمية وتطوير مهارات وقدرات ومعارف الأفراد العاملين في المنظمة يساعد المنظمات من تحقيق مستويات عالية من الأداء.
- التمكين من خلال الالتزام، ويتضمن تمكين العاملين من خلال التزامهم بتحقيق أهداف المنظمة وتشجيعهم على تحمل مسؤوليات أكبر عن أدائهم.¹
- يسهم التمكين في زيادة اندماج العاملين ورفع دافعيتهم وتحسين ولائهم الأمر الذي يساعد في زيادة الفاعلية التنظيمية والتنافسية.
- يمثل التمكين استراتيجية فاعلة لتخفيض الضغط التنظيمي لدى الأفراد العاملين، وتعزيز الشعور بالانتماء للمنظمة وتحقيق الرضا الوظيفي.

ثالثا: أبعاد استراتيجية التمكين

- يشير بعض الباحثين إلى وجود الأبعاد الآتية للتمكين وهي:²
- أ. المعنى (المغزى): ويتضمن الانسجام بين الفهم الشخصي للقيم، الاعتقادات وتوقعات الدور، وهذا الفهم يسند إلى المعايير والنماذج التي يمتلكها الفرد ومدى مطابقتها لحاجته الخاصة المرتبطة بالعمل. ويشير المعنى إلى أن يهتم الفرد الممكن بعمله ويؤمن بأن ما يقوم به مهما.
 - ب. المقدرة (الجدارة): وتشير المقدرة إلى الفهم الشخصي للقدرة على أداء المهام المعطاة للأفراد العاملين وتستند على كفاءة الدور، أي ثقة الأفراد الممكنين بقدرتهم على إنجاز الأعمال المناطة بهم بأحسن وجه وامتلاكهم للقابليات التي تمكنهم من مواجهة التحديات الجديدة.
 - ت. تقرير الذات (الاستقلالية): وتشير إلى الاستقلالية والمسؤولية الشخصية وحرية التصرف للفرد العامل إزاء النشاطات التي يتضمنها العمل الذي يقوم به. وتعتبر الاستقلالية عن شعور الفرد بحرية في الاختيار عندما يرتبط الأمر بالإنجاز وعمل الأشياء فيصبح له الحق في اختيار البديل المناسب لتنفيذ العمل.

¹ أزهار نعمة أبو غنيم، رحاب حسين جواد، تمكين العاملين وأثره في إدارة الأزمة التسويقية-دراسة تطبيقية في معمل السجاد اليدوي في الحلة-، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية-المجلد 8- العدد22-، جامعة الكوفة، العراق، 2012، ص: 05.

² إحسان دهش جلاب، كمال كاظم طاهر الحسيني، إدارة التمكين والاندماج، مرجع سبق ذكره، ص:42.

ث. الأثر: ويشير إلى إدراك الفرد الممكن لمقدار التأثير الذي يمكن أن يمارسه على النتائج التنظيمية ومحيط العمل، فالأثر يشير إلى الدرجة التي يستطيع من خلالها الأفراد العاملين التأثير على الإستراتيجية والإدارة والنتائج التنظيمية للعمل.

رابعاً: عناصر استراتيجية التمكين

يشير بعض الباحثين إلى عناصر التمكين ومدى ترابط هذه العناصر فيما بينها بشكل متفاعل لتحقيق أكبر التأثيرات الايجابية لتطوير العمل بالمنظمة.¹

- المشاركة الصريحة: تعني أن أي فرد وبغض النظر عن عنوانه الوظيفي يكون مخولاً للحصول على المعلومات التنظيمية الأمر الذي يمكن الأفراد من اتخاذ القرارات الصحيحة والفعالة عند تنفيذهم لمهامهم.
- هيكل يوضح مجاميع العمل والأفراد ضمن إدارة ذاتية، كما يحدد الأهداف والأدوار التعاونية.
- إحلال فرق العمل بدلا من التسلسل الهرمي والسلطة.

المطلب الثاني: مدخل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من المبادئ التنموية الهامة التي يدعو إليها الكثير من منظري الفكر الاقتصادي والاداري.

فمنذ الخمسينات خضع مفهوم الأعمال لتغيرات جوهرية توجب على المنظمات الالتزام بتحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية وفي مقدمتها المحافظة على البيئة والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية وتوفير فرص عمل متساوية لأفراد المجتمع والسعي نحو تلبية احتياجات المستهلك.

وأصبح بذلك تقويم أداء المنظمات يتعدى الأداء المالي والاقتصادي إلى بيان مقدار ما ساهمت به تلك المنظمات في نطاق الاهتمام بالنشاط الاجتماعي، لذا بدأ التفكير بضرورة أن تكون تأثيرات المنظمة متسقة ومتناغمة مع أهداف ورغبات المجتمع ككل.

أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية

يعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على أنها "الالتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم بالمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد".¹

¹ عبد السلام مسعود هندر، أثر استراتيجية تمكين العاملين في تنمية رأس المال الفكري: دراسة ميدانية على الشركة العامة للإلكترونيات، مجلة سبها، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، جامعة طرابلس، 2012، ص: 51.

كما عرفها المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها عبارة عن "تجنيد كل طاقات المؤسسة للمساهمة بشكل إيجابي إلى جانب كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة من خلال إدماج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في أنشطتهم حتى تصبح متوائمة وأهداف التنمية المستدامة"².

أما مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فيعرفها على أنها "الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"³.

ويشير الاتحاد الأوروبي إليها على أنها الطريقة التي يجب أن تعمل بها الشركات والمؤسسات لدمج الاهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في صنع القرار واستراتيجيات وسياسات وقيم وثقافة الشركة والعمليات والأنشطة داخل الشركة وبشفافية ومحاسبة ليطم تطبيق أحسن الممارسات. كما تعمل على تطبيق القوانين والتعليمات التي لها علاقة بمكافحة الفساد والرشوة، وتلتزم بالحفاظ على الصحة والسلامة وحماية البيئة وحقوق الإنسان والعمال.⁴ كما يركز الاتحاد الأوروبي على أن فكرة المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم المنظمات لقيام بمسئوليتها تجاه المجتمع.⁵

وتنظر إليها المنظمة الكندية للمسؤولية الاجتماعية (CBSR) على أنها: "التزام المنظمة للعمل في محيط مستدام اقتصاديا وبيئيا، والإقرار بكافة منافع أصحاب المصالح، حيث يتكون أصحاب المصالح من: المستثمرين، العملاء، شركاء الأعمال، الجماعات المحلية، البيئة والمجتمع ككل."⁶

ويرى Strier بأنها: "تمثيل لتوقعات المجتمع لمبادرات المنظمات في مجال المسؤولية التي تتحملها اتجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المؤسسة بوظائفها الأساسية على الحصول على عائد مناسب من استثماراتها."⁷

¹ بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص: 162.

² العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس-سطفى، 2010/2011، ص: 49.

³ Ivana Rodic, **Responsabilité sociale des entreprises-le développement d'un cadre Européen**, mémoire de fin d'études, Institut Européen de l'université de Genève, 2007, p :13.

⁴ العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، مرجع سابق، ص: 50.

⁵ حسين الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة جسر التنمية، العدد التسعون-فبراير شباط 2010، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، ص: 03.

⁶ Ivana Rodic, opcit, p :13.

⁷ حسين الأسرج، مرجع سابق، ص: 03.

وقد جاء التعريف الأكثر شمولاً ما جاء به Carroll إذ عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام يوجب على قطاع الأعمال القيام به اتجاه المجتمع وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الإيجابية لنشاطات المنظمة على المجتمع وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن.¹ وقد أشار Holmes إلى أن التزام المنظمة تجاه المجتمع يكون عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشكلات الإسكان والمواصلات وغيرها.

ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

- تكمن أهمية تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية من خلال مساهمتها في:²
- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد بالانتماء من قبل الأفراد ومختلف الفئات.
 - تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفير العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص.
 - تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات.
 - المساهمة في تحمل التكاليف الاجتماعية ورفد الدولة بمستحققاتها من الضرائب والرسوم والمساهمة في القضاء على البطالة والتطور التكنولوجي.
- كما يحقق الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية العديد من المزايا لمنظمات الأعمال يمكن إيجازها في النقاط التالية:
- تحسين صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى أصحاب المصالح كالعاملين والعملاء وأفراد المجتمع بصفة عامة.
 - تضيي تحسيناً على مناخ العمل السائد في منظمة الأعمال وتؤدي إلى إشاعة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
 - تتجسد أهميتها من خلال المردود المتحقق بالنسبة للمنظمة إضافة إلى تطوير مستوى الأداء والقبول الاجتماعي.

ثالثاً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

¹ اياد محمد عودة، قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية: دراسة ميدانية (تطبيقية) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن، مشروع بحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة ماجستير المحاسبة مسار الشامل، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم المالية والإدارية، قسم المحاسبة، 2008، ص: 44.

² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص: 53.

الفصل الثاني: مداخل أخلاق رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

لقد سعى العديد من الكتاب والباحثين والأكاديميين إلى محاولات حثيثة وجادة لتحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية حيث تناول كل واحد منهم تلك الأبعاد من وجهات نظر مختلفة. ونعرض فيما يلي تصنيف A. B. Carroll باعتباره أول من حاول إعطاء مفهوم شامل ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية للشركات وأول من وضع الأسس النظرية لها. حيث تميز هرمية Carroll أربع مستويات للمسؤولية الاجتماعية هي: المسؤولية الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والخيرية¹، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (07) : هرم (CARROLL) للمسؤولية الاجتماعية



Source: André Sobczak, Nicolas Minvielle, **Responsabilité globale: Manager le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises**, Vuibert, Avril 2011, Paris, p :17.

يتضح جليا من قراءة وتحليل هرم Carroll أن هناك أربع مستويات للمسؤولية الاجتماعية:

1. الكفاءة الاقتصادية، إذ يتوجب على المنظمة إنتاج سلع وخدمات تسمح لها بتحقيق المستوى الربحي المطلوب والديمومة للمنظمة.
2. المسؤولية القانونية: فهي ملزمة باحترام القوانين والتشريعات التي تعمل في ظلها.

¹ André Sobczak, Nicolas Minvielle, **Responsabilité globale: Manager le développement durable et la responsabilité sociale des entreprises**, Vuibert, Paris, Avril 2011, p :17.

الفصل الثاني: مداخل أخلقة رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

3. المسؤولية الأخلاقية: يتوجب عليها الالتزام بمسئوليتها الأخلاقية اتجاه المجتمع بمفهومه العام: أطرافاً ذات مصلحة، وبيئة.

4. فضلاً عن ضرورة دعمها ومساهمتها في المشاريع التنموية المحلية والأنشطة الخيرية الطوعية.

وفيما يلي تفصيل لما جاء به هرم A. B. Carroll يوضح أهم النقاط والعناصر التي يستهدفها كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الثاني: مداخل أخلاق رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

الجدول رقم (04): أبعاد المسؤولية الاجتماعية

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
- منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين - احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين.	- المنافسة العادلة	الاقتصادي
- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي. - استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة.	- التكنولوجيا	
- حماية المستهلك من المواد الضارة - حماية الأطفال صحياً وثقافياً - عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها	- قوانين حماية المستهلك	
- منع التلوث بشتى أنواعه - صيانة الموارد وتنميتها - منع الاستخدام التعسفي للموارد - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها	- حماية البيئة	القانوني
- تقليل إصابات العمل - تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن - منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين - توظيف المعوقين - التقاعد والضمان الاجتماعي - عمل المرأة وظروفها الخاصة	- السلامة والعدالة	
- مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف - مراعاة حقوق الإنسان - احترام العادات والتقاليد ومراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك	- المعايير الأخلاقية والقيم الاجتماعية	
- نوعية المنتجات والخدمات المقدمة - المساهمة في تقديم الحاجات الأساسية للمجتمع	- نوعية الحياة	الخيري

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص: 8.

المطلب الثالث: الالتزام بمعايير المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية (إيزو 26000)

لقد تم إعداد هذه المواصفة من خلال استخدام آراء العديد من الأطراف المعنية بالإضافة إلى خبراء من أكثر من 80 دولة و40 منظمة إقليمية منخرطة في أوجه مختلفة من المسؤولية المجتمعية ومن بين هؤلاء الخبراء 06 مجموعات مختلفة من الأطراف المعنية بذلك (المستهلكون، الحكومة، الصناعة، العمال، المنظمات غير الحكومية، مؤسسات الخدمات والدعم والبحث).

تعتبر ISO 26000 أداة ضبط وتوجيه لمنظمات الأعمال التي تسعى لتبني رؤية حضارية للارتقاء بمسؤوليتها الاجتماعية والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

أولاً: تعريف المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية ISO2600

تهدف مواصفة الإيزو 26000 إلى توفير الإرشاد والتوجيه حول المسؤولية الاجتماعية ولقد تم إصدارها بشكل رسمي شهر ديسمبر من سنة 2008 ولم يتم تطبيقها إلى غاية شهر سبتمبر من سنة 2010. يمكن تعريف مواصفة الإيزو 26000 بأنها: "مواصفة عملية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المنظمات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والآليات والممارسات والعمليات بها".

ثانياً: أهداف المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية ISO26000

تهدف مواصفة ISO 26000 إلى مايلي¹:

1. مساعدة المنظمة في تناول مسؤوليتها الاجتماعية
2. تقديم التوجيه العملي المتعلق بما يلي:
 - تفعيل المسؤولية الاجتماعية
 - التعرف على الأطراف المعنية والاشتراك معها
 - تعزيز مصداقية التقارير والإدعاءات بشأن المسؤولية الاجتماعية
3. التأكيد على نتائج الأداء وتطويره
4. زيادة رضا وثقة العملاء
5. ترويج للمصطلحات المشتركة في مجال المسؤولية الاجتماعية
6. التماسي مع الوثائق والمعاهدات والاتفاقيات إلى جانب مواصفات الإيزو الأخرى القائمة بالفعل وعدم التعارض معها.

¹ العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، مرجع سابق، ص: 118.

ثالثاً: مبادئ المواصفة القياسية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000

تقوم مواصفة ISO 26000 على مجموعة من المبادئ وهي:¹

1. **مبدأ القابلية للمساءلة:** ينبغي على المنظمة أن تستجيب للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة. كما ينبغي عليها تبعا لهذا المبدأ أن توافق على الفحص والتدقيق الملائمين وأن توافق أيضا على مسؤوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق. كما تفرض هذه المسؤولية التزاما على الإدارة لتكون قابلة للمساءلة بخصوص الاهتمامات الكبرى للمنظمة كما تفرض أيضا على المنظمة أن تكون قابلة للمساءلة من قبل السلطات القانونية فيما يتعلق بالقواعد والقوانين.
2. **مبدأ الشفافية:** ينبغي أن تتحلى المنظمة بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة. وأن تفحص على نحو واضح ودقيق وتام وبدرجة معقولة ووافية عن سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، كما يجب أن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها مباشرة من قبل الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المنظمة. كما ينبغي أن تقدم هذه المعلومات في الوقت المناسب وأن تكون معلومات فعلية وأن تتاح على نحو واضح وموضوعي وذلك لتمكين الأطراف المعنية من تقييم تأثير قرارات وأنشطة المنظمة بدقة على مصالحهم ووثقة الصلة. ولا تتطلب الشفافية إتاحة تلك المعلومات التي تعد إتاحتها خرقا للالتزامات القانونية أو التجارية أو الأمنية. ويمكن للمنظمة أن تتحلى بالشفافية من خلال ما يلي:
 - هدف وطبيعة ومكان ممارسة نشاط المنظمة.
 - السلوك الذي تتخذ وتطبق وتراجع من خلاله قراراتها بما في ذلك تحديد الأدورا والمسؤوليات والمسؤوليات والمسؤوليات
 - والسلطات فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل المنظمة.
 - المواصفات والمعايير التي تقيم المنظمة على أساسها أداءها المتعلق بالمسؤولية المجتمعية.
 - أداؤها بشأن القضايا الهامة ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية.
 - مصدر مواردها المالية.
 - التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على أطرافها المعنية والمجتمع والبيئة.
 - تحديد الأطراف المعنية والمعايير والإجراءات المستخدمة لتحديدهم واختيارهم وإشراكهم.

¹ دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية، المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000، الأمانة المركزية ISO، جنيف، 2010، ص: 10-14.

3. مبدأ السلوك الأخلاقي: ينبغي أن يبنى سلوك المنظمة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأفراد والمجتمع والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية. كما ينبغي على المنظمة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال:¹
- وضع وتحديد قيمها ومبادئها الجوهرية.
 - وضع هيكل يساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المنظمة وفي تفاعلها مع الآخرين.
 - تحديد وتبني وتطبيق معايير السلوك الأخلاقي التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها على نحو يتلائم مع المبادئ الموضحة في هذه المواصفة الدولية.
 - تشجيع وتعزيز مراعاة السلوك الأخلاقي الخاص بها.
 - تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من هيكلها التنظيمي وموظفيها ومورديها والمتعاقدين والمدربين لما لهذه الأطراف من تأثير كبير على قيم وثقافة وإستراتيجية المنظمة.
 - منع حدوث أي تضارب أو تسوية في المصالح من شأنه إحداث سلوك غير أخلاقي.
 - إنشاء آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي.
 - إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي لتفادي الخوف والانتقام.
4. إحترام مصالح الأطراف المعنية: يجب على المنظمة أن تحترم وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية من خلال مايلي:²
- أن تحدد أطرافها المعنية.
 - أن تكون على دراية بمصالح واهتمامات أطرافها المعنية وأن تحترم هذه المصالح وأن تتجاوب مع اهتماماتهم المعلنة.
 - أن تعترف بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية.
 - أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة بالإضافة إلى طبيعة علاقة الأطراف المعنية بالمنظمة.
 - أن تضع في اعتبارها الرؤى الخاصة بالأطراف المعنية التي قد تتأثر بقرار ما، حتى ولو لم يكن لهم دورا رسميا في حوكمة المنظمة أو لم يكونوا على دراية بمصلحتهم في قرارات وأنشطة المنظمة.

¹العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، مرجع سابق، ص : 116.

²مریم قطوش، برنامج التأهيل الوطني للمستدام لترقية وظيفة الاستدامة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة حالة مؤسسة SANIAK عين الكبيرة-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف01، 2009-2010، ص:76.

5. **إحترام سلطة القانون:** حيث يقصد بسيادة القانون هيمنته أي لا يحق لأي فرد أو منظمة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة أيضا. وفي سياق المسؤولية المجتمعية، فإن احترام سيادة القانون يعني أن تنصاح المنظمة لكافة القوانين والقواعد المطبقة سواء كانت محلية أو دولية. كما عليها أن تراجع مدى إذعانها بشكل دوري بالقوانين والالتزامات المطبقة.¹

6. **إحترام المعايير الدولية للسلوك:** ينبغي أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ سيادة القانون. وفيما يتعلق بالبلدان التي يكون بها القانون الداخلي أو تطبيقه يتعارض بشكل كبير مع المعايير الدولية للسلوك، ينبغي على المنظمة أن تبذل قصارى جهدها لاحترام هذه المعايير على أقصى نحو ممكن. وفي حالات تعارض القانون أو تطبيقه مع المعايير الدولية للسلوك وفي حالة ما إذا كان عدم إتباع هذه المعايير سيكون له عواقب وخيمة فإنه ينبغي على المنظمة كلما أمكن مراجعة طبيعة نشاطها وعلاقتها داخل هذا النطاق القانوني. وينبغي على المنظمة أن تضع في اعتبارها الفرص والقنوات الشرعية الهادفة إلى التأثير على المنظمات والهيئات لعلاج أي تعارض مثل هذا مع القانون الداخلي وتطبيقه.²

7. **مبدأ احترام حقوق الانسان:** يجب أن تنفذ المنظمة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الانسان. وينبغي أن تحترق حقوق الانسان وأن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها، كما ينبغي على المنظمة القيام بما يلي:

- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الانسان.
- القبول بهذه الحقوق تعد عالمية وعمامة وتعد جزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف.
- أن تحذو خطوات نحو العمل على احترام حقوق الانسان في البلاد التي لا تحمي حقوق الانسان وأن تعمل أيضا على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف.
- أن تلتزم باحترام المعايير الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الانسان.

ويتبين من خلال ما تقدم أن مواصفة ISO 26000 توفر إطار عمل يمكن استغلاله في الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية في حدود تعيين الأطراف ذات المصلحة والعمل معهم لتحقيق ذلك.

¹ العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، مرجع سابق، ص: 117.

² مريم قطوش، مرجع سابق، ص: 77.

المبحث الرابع: أخلاق رأس المال الفكري لتحقيق البعد البيئي

لقد أدرك قطاع الأعمال في السنوات الأخيرة أن أنماط الإنتاج والاستهلاك الراهنة ليست مستدامة، وأن الأنظمة الإدارية الحالية غير قادرة على أداء دور رئيسي في ارساء الأنماط المستدامة للتنمية، بالأخص بعد تفاقم المشكلات البيئية الذي تسبب فيها وبشكل كبير النشاط الانتاجي.

إن الاقتصاد الأخضر المستديم يتطلب نظاماً إدارية تختلف اختلافاً جذرياً عن الأنماط الحالية، ليس فقط من الناحية الانتاجية والتقنية، بل من حيث المبادئ التحفيزية، والهياكل التنظيمية داخل وفيما بين المنظمات، والعلاقات مع المجتمع بشكل عام.

وفي هذا السياق لابد لمنظمات الأعمال التخلي عن نظمها الإدارية التقليدية وتبني نظم إدارية حديثة تمكنها من التصدي لتحدي الاستدامة وذلك من خلال دمجها للبعد البيئي للتنمية المستدامة في استراتيجياتها ومخططاتها بعيدة المدى.

المطلب الأول: مدخل الالتزام بالمسؤولية البيئية

إذا كانت الأعمال تعمل من أجل أقصى الأرباح لأن الربح هو من طبيعة الأعمال كما في المدخل التقليدي وأن الأخلاقيات هي اختبار لما هو أخلاقي بغض النظر إن كان ينسجم مع معايير الأعمال أم لا، فإن المسؤولية البيئية هي إعادة التوازن في علاقة الأعمال بالبيئة من خلال التأكيد على محدودية الموارد وكون السلع البيئية ذات تكلفة شأنها شأن عوامل الانتاج الأخرى كالعامل ورأس المال، وبالتالي فهي تكلفة داخلية على من يستخدمها أو يفسدها أو يلوثها إن يتحملها في حين تكون الأخلاقيات هي الخطوة اللاحقة الأبعد في اعتبار التلوث عملاً غير مسؤول وغير أخلاقي.

إن المسؤولية الأخلاقية تتجاوز مسؤولية الأعمال الضيقة بكثير وتتجاوز المسؤولية البيئية في الحدود الملزمة قانوناً لشركات الأعمال من أجل حماية البيئة، لأن ما هو أخلاقي هو الحالة المثالية الذاتية في توحى المنافع وتجنب الضرر بحدود تتجاوز حدود القانون وقواعد اللعبة ما دامت الأخلاقيات نفسها هي في أغلب الحالات خارج قواعد لعبة الأعمال.¹

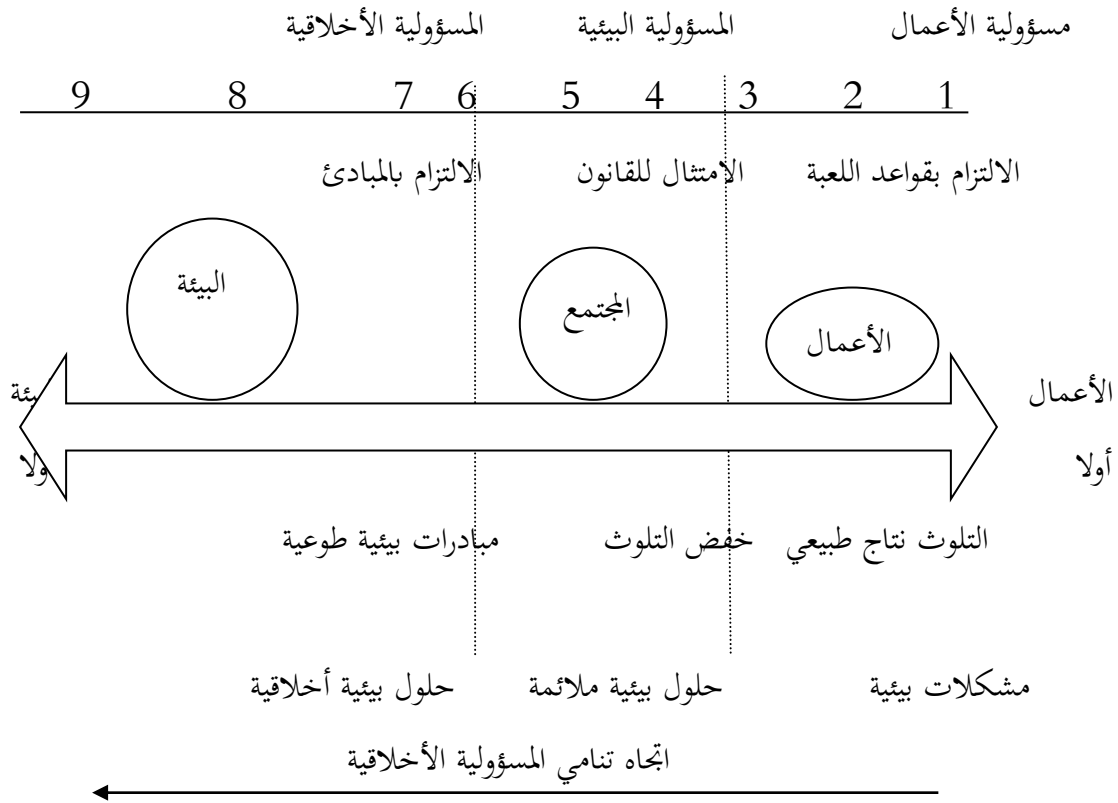
وإزاء ذلك يمكن ترتيب تدرج مسؤولية الأعمال ابتداءً بالمسؤولية الأولى المتمثلة بالربح وصنع النقود مروراً بالمسؤولية البيئية للأعمال في ضرائب ورسوم التلوث والاتجاهات والممارسات البيئية في خفض التلوث والإعدادات

¹ نجم عبود نجم، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص: 390.

الفصل الثاني: مداخل أخلاق رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

الخمس (إعادة التصليح، التكييف، الاستخدام، التدوير، التصنيع) وتخصير الشركة داخليا وخارجيا، وانتهاء بالمسؤولية الأخلاقية للأعمال والمتمثلة في هذا المجال بالتنمية المستدامة لتجديد البيئة بما يخدم الأجيال الحالية والقادمة، المبادرة بالابتكارات الودية بيئيا، المبادرات الطوعية لخدمة البيئة الاجتماعية والطبيعية، وأن تكون الشركة داعية بيئية بكل ما يعنيه ذلك من التزام بأخلاقيات حماية البيئة في التصميم والتكنولوجيا والعمليات والمنتجات والتسويق والاستثمار... الخ. والشكل الموالي يوضح هذا التدرج في المسؤولية الأخلاقية.

الشكل رقم (08): التدرج في مسؤولية الأعمال البيئية والأخلاقية



إن المسؤولية البيئية التي تجسد الأخلاقيات البيئية تحاول أن تجد قدرا واقعا من التوازن ما بين الأعمال لكي تستمر بكفاءة وبين مطالب البيئة لكي تتجدد وتظل آمنة ونظيفة. فالحركة البيئية مثلا ليست ضد الاستهلاك ولكنها ضد الإفراط فيه وليست ضد الاعلان وإنما ضد التضليل فيه لصالح الإفراط في الشراء.

إن المسؤولية الأخلاقية تخطو إلى ما هو أبعد بيئيا من خلال ما يأتي:¹

1. تغليب الأهداف طويلة الأمد في التنمية المستدامة بمراعاة حاجات وتطلعات الأجيال القادمة على الأهداف قصيرة الأمد للأعمال في سعيها من أجل الربح الآني السريع.
 2. المبادرة الطوعية كاختبار أخلاقي وليس كاضطرار مفروض بالقانون أو استجابة لما تقوم به الشركات المنافسة.
 3. الداعية البيئية، هذا ما يمكن التعبير عنه بالمبادئ الأخلاقية التي تتم المناذاة بها في كل مكون من مكونات البيئة الداخلية في الشركة وفي كل مجال من مجالات البيئة الخارجية. فمثلا هناك المدونة الأخلاقية التي قد تشتمل على المبادئ الأخلاقية من أجل تكنولوجيا آمنة ونظيفة، مبادئ أخلاقية لتصميم المنتجات، المبادئ الأخلاقية التوجيهية للزبون، المبادئ الأخلاقية للإعلان.
- إن أخلاقيات الأعمال في مبادئها ومعاييرها واحدة حتى وإن كانت تجر لها مفاهيم وتطبيقات جديدة في مجال البيئة فهي تقوم على توشي الصواب لا لأنه ذو منفعة أو ربح، يحقق المصلحة المباشرة والآنية وإنما لأنه صواب مطلوب لذاته. وأنها لا تعمل من أجل الصواب لأنه يجنب المسؤولية القانونية وإنما هي تذهب أبعد من القانون في تحقيق ما هو أفضل وأشمل وأطول مدى زماني من حيث التأثير.
- والجدول الموالي يمثل مقارنة بين ثلاث نماذج للمسؤولية حيث يقوم النموذج الاقتصادي التقليدي على الرؤية الضيقة والآنية للأعمال مهملًا بذلك البعد البيئي، في حين أن الأخلاقية المثالية تمثل الأخلاقيات الصرفة والميل الواضح والقوي للبيئة على حساب الأعمال. وفي الوسط بين هذين الخيارين المتباعدين تأتي المسؤولية الأخلاقية البيئية لتقدم بديلا متوازنا بين الاثنين في محاولة لجعل الأعمال أكثر تحملا للمسؤولية في حماية البيئة كما تجعل المطالب الأخلاقية البيئية أكثر تفهما لظروف ومبررات جدوى الأعمال.

¹ نجم عبود نجم، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، مرجع سابق، ص:393.

الجدول رقم (05): المقارنة بين مستويات المسؤولية

المثالية الأخلاقية (الصواب مطلوب لذاته)	المسؤولية الأخلاقية للأعمال (الموازنة)	النموذج التقليدي للأعمال (أقصى الربح)	
البيئة أولا	الربح الملائم والطويل الأمد	الربح الآني أولا	الهدف
وقائية	علاجية- وقائية	إستغلالية	الرؤية
أخلاقي صرف	مادي- أخلاقي	مادي صرف	المعيار
البيئة	السوق- البيئة	السوق	مجال الاهتمام
الاستدامة	حماية البيئة	مجانية- لامحدودة	البيئة

المصدر: نجم عبود نجم، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص: 396.

وفي نفس السياق يمكن أن نقدم مصفوفة العلاقة بين الالتزام الأخلاقي والالتزام البيئي في الشكل الموالي:

الشكل رقم (09): العلاقة بين الالتزام الأخلاقي والالتزام البيئي



المصدر: نجم عبود نجم، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، مرجع سبق ذكره، ص: 396.

إن الأخلاقيات البيئية تشير إلى مجموعة من القواعد أو المبادئ السلوكية التي تحكم على السلوك الانساني
حيال البيئة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الطبيعية. وإذا كانت الأخلاقيات تتجه نحو فرض

الاشتراطات البيئية ضمن كل خطط الأعمال والأنشطة البيئية، فإن ذلك يمكن أن يظهر من خلال الجوانب الثلاثة التالية:¹

1. **العلاقة بين الفرد والشركة:** إن الفرد في الشركة يمكن أن يكون مبادرا بيئيا وفي هذه الحالة يكون قد ساهم في تحضير الشركة، كما يمكن أن يكون منفذا جيدا لأهداف ومستهدفات الشركة بالخبرة والجهد والحماسة من أجل انجاح سياستها البيئية، أو يكون لا مباليا وسلبيا وفي هذه الحالة فنه قد يكون أداة معادية للبيئة ليس لأن الشركة تريد ذلك وإنما معايير الكفاءة المعتادة عليها تشجع على أن يكون كذلك. ومن جهة أخرى فإن على الشركة مسؤولية توعية الأفراد بأهدافها ومستهدفات ومتابعة الأفراد من أجل تنفيذها، فالذين يبادرون ويحققون الانجازات البيئية يجب أن يحصلوا على الحوافز الملائمة والذين يكون أدائهم البيئي غير ملائم تتم مساءلتهم.

2. **علاقة الشركة- الشركة:** على الشركة تقديم أفضل ما لديها في تعاملاتها البيئية مع الشركات ولأن موضوع العلاقة هي البيئة فإن الشركات التي لديها التزام بيئي عالي تقوم بإتاحة المعرفة والخبرة التي لديها للشركات الأخرى في القضايا الخطرة والضارة للبيئة. والميزة التنافسية الخضراء لا يجب أن تفهم بالمعنى الضيق الذي يعني الاكتناز المعرفي والأسرار التجارية، وإنما بصيغة التحسينات الأفضل والابتكار الأسبق من أجل تحسين الأداء أو الانجاز البيئي مقارنة بالمنافسين.

3. **مدونة الأخلاقيات البيئية:** على الشركات تبني مدونة الأخلاقيات البيئية التي تتضمن مجموعة المبادئ والمعايير الأخلاقية التي ترشد سلوك الشركة في التعامل مع البيئة ومطالبها ولوائحها. إن المدونة الأخلاقيات البيئية هي أحد أركان إقامة سمعة الشركة بالعلاقة مع الجمهور والأطراف المعنية في البيئة.

إن تجسيد الأخلاقيات البيئية يمكن أن تساعد الشركات في تحقيق منافع عديدة على صعيد الأعمال وعلى صعيد البيئة، وهذا ما يمكن توضيحه:²

1. إن الأخلاقيات البيئية يمكن أن تعمل على تبني تحقيق الميزة التنافسية للشركة اعتمادا على الفرص التي باتت البيئة توفرها للشركات من أجل تقديم حلولاً بيئية للمشكلات البيئية التي أصبحت الكثير من الشركات ملزمة بحلها قانونا أو هي تقع تحت تأثير رأي عام أصبح أكثر تفهما للحاجات البيئية وأكثر استعدادا لاتخاذ مواقف ضد الشركات التي تخل بمسؤولياتها البيئية.

¹ نجم عبود نجم ، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، مرجع سابق، ص: 397.

² المرجع نفسه، ص: 398-399.

2. إن أخلاقيات البيئة يمكن أن تعمل على تعزيز سمعة الشركة في السوق والمجتمع ولاشك أن السمعة تمثل أحد الأصول المهمة في الشركات. وهذه السمعة أصبحت مهمة في تعامل الشركات الأخرى معها.
3. إن الأخلاقيات البيئية يمكن أن تساهم في جعل الأفراد أكثر فخرا بشركتهم والعمل على البقاء بها والمشاركة الفعالة في تحسين الأداء وتنفيذ برامجها.
4. الأخلاقيات البيئية تمكن من كسب النشاط البيئي والهيئات البيئية إلى جانب الشركة بهذا القدر أو ذاك بما يجنبها شد الضغوط التي باتت تمارسها هذه الهيئات لحمل الشركة على اتخاذ ما يلزم بيئيا.

المطلب الثاني: مدخل الادارة البيئية

يأتي الاهتمام بالبيئة من طرف منظمات الأعمال لما لهذا البعد من أهمية ضمن أبعاد التنمية المستدامة. وكانت أهم أدوات تحقيق هذا الدمج هي إقامة منظومة الإدارة البيئية التي تعمل على تحسين الأداء البيئي طبقا لما تتطلبه المنظومة العالمية للمواصفات القياسية (ISO) في إطار المواصفة ISO14000.

أولا: مفهوم الادارة البيئية

يتداول المختصون عدة تعاريف للإدارة البيئية، تهدف بالحصول إلى ما تهدف إليه الإدارة البيئية التي هي "عبارة عن الجهود المنظمة التي تقوم بها المنظمة للاقتراب من تحقيق الأغراض البيئية بوصفها جزءا أساسيا من سياساتها، كما أنها تعنى بالتعديلات المطلوبة في نظم المنشآت والمنظمات المختلفة، بحيث يكون الاهتمام بالبيئة مجالا مؤثرا وفعالا فيها، ويبدو ذلك جليا في الهيكل الوظيفي للمنشآت من حيث المسؤوليات والمهام وتنفيذ الخطط والمراجعة للخطط البيئية، بهدف تحسين أداء المنظمة وخفض آثارها البيئية أو منعها تماما."¹ وتعرف أيضا على أنها تنظيم في إطار المنظمة يلتزم من خلاله جميع الأفراد بتحقيق أهداف المؤسسة لحماية البيئة.²

ويعرفها William. R. Mangum على أنها الاجراءات ووسائل الرقابة المحلية أو الاقليمية أو الموضوعية من أجل حماية البيئة، وهي تتضمن الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية المتاحة والاستفادة الدائمة من هذه الموارد.³

¹ مطانيوس مخول، عدنان غام، نظام الادارة البيئية ودورها في التنمية المستدامة، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني، 2009، ص: 35.

² Michel Janquieres , **Le manuel du management environnemental**, Edition SPA, Paris, 2001, p :28.

³ فاتح مجاهدي، شراف براهيم، مداخل بعنوان: الادارة البيئية كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة الصناعية، الملتقى الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسينية بن بوعلوي، الشلف، يومي 09-10 نوفمبر 2009، ص: 03.

في حين عرفت منظمة الأمم المتحدة بأنها وضع الخطط والسياسات البيئية من أجل رصد وتقييم الآثار البيئية للمشروع الصناعي على أن تتضمن جميع المراحل الإنتاجية، بدءاً من الحصول على المواد الأولية، وصولاً إلى المنتج النهائي والجوانب البيئية المتعلقة به. وتقوم أيضاً على تنفيذ أكفء للإجراءات الرقابية، مع الأخذ بعين الاعتبار جانب التكاليف والأثر البيئي لهذه الإجراءات أيضاً، إضافة إلى كيفية استخدام الموارد، لابد من توضيح الأدوات والطرق المتبعة لمنع التلوث وللاستخدام الرشيد.¹

ويمكن إجمال مهام الإدارة البيئية عموماً في العناصر التالية:²

- مراجعة الأوضاع البيئية الحالية والإشراف على تنفيذ الإجراءات التصحيحية الجديدة لمعالجة والحد من مصادر التلوث في الوحدات الإنتاجية وتحقيق الالتزام بالقوانين واللوائح البيئية.
- تنفيذ الإجراءات الوقائية في إطار خطة شاملة للإنتاج الأنظف وإدخال ضوابط جديدة للحد من التلوث بإجراءات قليلة أو عديمة التكلفة داخل المنظمة، وكذلك تشجيع استخدام المواد غير المسببة للتلوث وإدخال تعديلات على المعدات وعلى تصميم المنتج للحد من انبعاث الملوثات.
- زيادة الوعي البيئي لدى العمال وتقديم حوافز لتشجيع المبادرات الطوعية لمكافحة التلوث.

ثانياً: أهمية الإدارة البيئية

تتمثل الفوائد المتوخاة من تبني منظمات الأعمال للإدارة البيئية في مجموعة من النقاط الموجزة في الآتي:

- تحسين الأداء البيئي لمنظمات الأعمال، وبلوغ مستوى عالٍ من الجودة والفعالية؛
- تدعيم عملية حماية البيئة، والمساهمة في استدامة عمل النظم البيئية؛
- دعم ورفع التنافسية في وما بين منظمات الأعمال، وإتاحة فرصة دخول أسواق جديدة محلية ودولية؛
- تلبية احتياجات العصر الحالية والاستجابة لمتطلبات الإنتاج الأنظف وبالتالي المساهمة في خلق اقتصاد مستديم؛
- الالتزام بالتشريعات واللوائح القانونية، مما يسمح بتعزيز الثقة والتعاون مع الصالح العام؛
- تحسين صورة وسمعة المنظمة، وضمان القبول المجتمعي؛
- تحفيز باقي المنظمات على إعطاء الإدارة البيئية بعداً استراتيجياً في عمليات صنع القرار.

ثالثاً: مرتكزات إدارة الجودة البيئية

تتمثل مرتكزات ومبادئ إدارة الجودة البيئية في العناصر التالية:¹

¹ موسى بعد الناصر، رحمان آمال، الإدارة البيئية وآليات تفعيلها في المؤسسة الصناعية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 04، جامعة محمد خيضر-بسكر-، ديسمبر 2008، ص: 04.

² سامية سعد جلال، الإدارة البيئية المتكاملة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص: 234.

1. **التزام الإدارة:** يعد التزام الإدارة بالجوانب البيئية أكثر أهمية لكونه يمثل حجر الأساس لتشييد نظام الإدارة البيئية يجسد السياسة والأهداف البيئية للمنظمة ويهيئ التنظيم اللازم لتحقيق ذلك.
2. **التركيز على العميل وإرضائه:** إن العميل أو بالأحرى الزبون بالنسبة لإدارة الجودة البيئية الشاملة لا يستخدم بمفهومه التقليدي وإنما توسع ليشمل أولئك الأشخاص أو الهيئات ذات العلاقة بالمنظمة الذين يؤثرون ويتأثرون بعملها ونشاطها والذين يطلق عليهم الأطراف ذات المصلحة. فالبنوك والمؤسسات التمويلية على سبيل المثال تضع في شروط اقراضها للمؤسسات ضرورة دمج الاعتبارات البيئية كما أن المستهلك النهائي يبحث عن المنتجات الصديقة للبيئة مهما كان سعرها.
3. **العمل الجماعي داخل المنظمة:** تعد مشاركة العاملين وبعض الأطراف الأخرى الخارجية عاملاً رئيسياً في المساهمة في تنفيذ إجراءات ومتطلبات تحقيق الأهداف البيئية المرسومة والالتزام بتطبيقات الوقاية من التلوث وحماية البيئة..
4. **التحسين المستمر:** إن أساس السياسة البيئية للمنظمة هو التحسين المستمر لها، حيث يشمل كل الأنشطة المعتمدة في المنظمة لتحقيق التميز في أدائها البيئي من خلال الكفاءة والفاعلية في التعامل مع القضايا البيئية المرتبطة بالمنظمة.

رابعاً: مواصفة الإدارة البيئية ISO 14000

تعتبر مواصفة ISO14000 من أهم الأدوات التي يمكن أن تعتمد عليها منظمات الأعمال للالتزام بمسؤوليتها البيئية، إذ تعمل على تحسين الأداء البيئي للمنظمة. حيث تعرف المنظمة العالمية للتقييس الإيزو نظام الإدارة البيئية على أنه جزء من النظام الإداري الشامل الذي يتضمن الهيكل التنظيمي ونشاطات التخطيط والمسؤوليات والممارسات والإجراءات والعمليات والموارد المتعلقة بتطوير السياسة البيئية وتطبيقها ومراجعتها والحفاظ عليها.²

كما يشار إليها على أنها مجموعة متطلبات تهم بتكوين نظام إدارة بيئية يمكن تطبيقه في جميع أنواع وأحجام المنظمات ويتكيف مع مختلف الظروف. وهي تهدف أساساً إلى تدعيم عملية حماية البيئة ومنع التلوث أو توازنه

¹ يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 375، 377.

² نجم العزاوي، عبد الله حكمت النجار، إدارة البيئة-نظم ومتطلبات وتطبيقات-ISO14000، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007، ص: 122.

الفصل الثاني: مداخل أخلاق رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

مع الحاجات الاقتصادية والاجتماعية إضافة إلى تسهيل عملية التطبيق من خلال جمع متطلبات المواصفة وتحديدتها بشكل متزامن يسهل مراجعتها في أي وقت.

كما تعرف سلسلة مواصفة ISO14000 بأنها مواصفات موثقة تستدعي من المنظمة المساهمة في الحفاظ على استخدام المواد الأولية وإنتاج ومعالجة وتصريف الفضلات الخطيرة، وتستهدف السلسلة تحقيق جملة أهداف أهمها:¹

- مساعدة المنظمات على إقامة نظام داخلي للإدارة البيئية يضمن حسن التعامل مع القضايا البيئية.
- مساعدة المنظمات على وضع الأهداف والسياسات الخاصة بها في مجال البيئة.
- التزام المنظمات بالإعلان عن سياستها البيئية وبشروط السلامة البيئية أمام السلطات الرسمية والزبائن والرأي العام.
- تشجيع المنظمات في سعيها للحصول على شهادات المطابقة من الجهات المختصة بشأن السلامة البيئية.

وهي كنظام تهدف إلى زيادة الاهتمامات البيئية في كافة جوانب العملية الادارية في منظمات الأعمال، مشددا على أهمية تحمل كل فرد في المنظمة المسؤولية صوب البيئة والمجتمع عن طريق توفير إطار عمل تكون فيه الأهداف البيئية إحدى المدخلات الرئيسية لعملية اتخاذ القرارات. كما يرمي هذا النظام إلى مساعدة المنظمة في انجاز عملياتها في ضوء الأهداف المحددة، بما في ذلك التوافق مع القوانين وإدارة المخاطر البيئية. وعلى الرغم من أن تطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ليس إلزاميا عند التعامل مع القضايا البيئية نظرا للطوعية في تبني وتنفيذ هذا النظام، إلا أن القوانين البيئية والضغط التنافسية مارست دورا كبيرا ومؤثرا في توجه منظمات الأعمال صوب ذلك النظام.

وتأسيسا على ما تقدم يمكن وصف نظام الإدارة البيئية بأنه مجموعة عناصر مترابطة تشكل نظاما إداريا فرعيا يبغي إدارة التأثيرات البيئية الناتجة عن أنشطة المنظمة بصرف النظر عن حجم ونوع ذلك النشاط عن طريق توفير إطار عمل تكاملي للتطوير والتنفيذ والمحافظة على السياسة البيئية وضمان التوافق مع القوانين البيئية وتحسين الأداء البيئي.

¹ د. ابرار عبد الهادي آل فيحان، سوزان عبد الغني البياتي، تقوم مستوى تنفيذ متطلبات نظام الإدارة البيئية: ISO 14001 -دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة البطاريات معمل بابل1-، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 70، جامعة، 2008، ص: 114.

المطلب الثالث: مدخل الابتكار الأخضر

تتميز أهداف استراتيجية الابتكار فيما يتعلق بالتنمية المستدامة بالاهتمام التام بانعكاسات الصناعة على المحيط والمتمثلة في ارتفاع درجة الحرارة والتغير المناخي وضغوط إيجاد موارد بديلة وتوفير منتجات وخدمات أقل تلويثا واستنزافا للموارد.

إن هذه الانشغالات ليست جديدة، فقد شكلت موضوع جدل كبير في سنوات سابقة والتي عرفت حدوث كوارث صناعية مضرّة للبيئة وللمستهلكين والعناصر الحيوية في الطبيعة، لكن حلول تلك المشاكل لم تكن قابلة للتجسيد دون عمليات ابتكارية، سمحت بمعالجة المشاكل المستعجلة كما فتحت تلك العمليات آفاق نحو القضاء على باقي المعضلات الأخرى، وبالتالي فقد تضمنت رزمة الابتكار الحالية فيما يتعلق بالاستدامة تحديات تتركز عموما حول تحديد امكانيات معتبرة للابتكار، مقسمة حول تشكيلة واسعة من المنتجات والخدمات، والتي تخص¹:

- منتجات جديدة وخدمات أكثر استدامة مثل: خلايا الوقود، الطاقة الشمسية، نفايات قابلة للاهلاك البيولوجي، عناصر عضوية، أنظمة ذات أثر سلبي أقل على البيئة.
 - عمليات جديدة أو أكثر استدامة مثل: عملية تحويل باستهلاك أقل للطاقة، عمليات استخراج بأثر سلبي أقل، معالجة الصفقات والعلاقات بواسطة التعاملات الالكترونية بدلا من استخدام الوسائل المادية.
 - أسواق جديدة مرتكزة حول الانشغالات البيئية مثل: مواد ومنتجات غذائية بيئية، خشب مرخص من قبل مديريات أو منظمات خاصة بحماية الثروة الغابية والمائية، السياحة البيولوجية.
 - نماذج تسويقية جديدة موجهة لتأطير المنتجات أو الخدمات وتراعي عامل الاستدامة.
- والابتكار الأخضر يقع ضمن هذا التصور بوصفه الوسيلة الأكثر فاعلية للتوصل إلى مفاهيم وأساليب ومنتجات جديدة تكون أولا أكثر استجابة للزبائن وبطريقة أسرع من المنافسين وبما يزيد من القيمة الحقيقية للمنتجات الخضراء لقاء ما يدفعه الزبائن.

والابتكار يقع ضمن المفهوم الواسع الذي يتعلق بالاختراق عن طريق التوصل إلى:

- ✓ عملية خضراء جديدة أو منتج أخضر جديد يكون مستداما مثل إدخال الخلايا الشمسية للاستفادة من طاقة الشمس المستدامة، أو أن يكون كفوءا بيئيا مقارنة بالقديم كما في صناعة الزهور الألمانية حيث طورت هذه

¹ الطيب داودي، سلاف رحال، الابتكار كبديل استراتيجي يحقق التنمية المستدامة في قطاع المحروقات: عرض حالة مؤسسة سوناطراك، أوراق عمل المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة سطيف، الجزائر، أيام 08/07 أفريل 2008، ص: 726.

الصناعة زراعة الزهور في المياه والصوف الصخري وليس في التربة من أجل خفض المواد المبيدة للحشرات والأعشاب والأسمدة واستجابة للوائح المقيدة الآخذة بالتزايد حول الحد من استخدام وإطلاق المواد الكيماوية. ✓ التحسينات على المنتجات الحالية لتكون أقل ضررا بيئيا كما في التعديل الذي أدخل على تكنولوجيات المحركات لإنتاج محركات صغيرة تكون أكثر ملائمة للاستخدامات المحدودة وأقل تلوثا واستهلاكاً للطاقة.

ولاشك أن الابتكار الأخضر يمكن أن يقدم أدلة كثيرة على كونه يعمل وفق مدخل الكسب-الكسب أي أنه بقدر ما يحقق التحسين في الأداء الكلي للشركة فإنه يحسن الأداء البيئي أيضا. وهذا ما حاول Porter & Linde إبرازه في حديثهما عن الابتكار الودي بيئيا. والذي يمكن أن يؤدي إلى:¹

1. خفض تكاليف الحد أو إزالة التلوث الذي يلغى أو يحول إلى شيء ما ذا قيمة. وهذا ما ظهر في التكنولوجيات الجديدة اللاهبرية المطورة من قبل إحدى الشركات التي سمحت بالاستخدام الكثيف للورق القابل للتدوير.

2. إنه يتجه نحو الأسباب المتجذرة للتلوث من خلال تحسين انتاجية الموارد.

وإلى جانب ما تقدم فإنه من الممكن تحديد المجالات الأساسية للابتكار الأخضر كالاتي:

- **المنتج الأخضر:** حيث أن الابتكار في حالتي الاختراق والتحسين يساهم في إدخال منتجات جديدة أو تحسين المنتجات الحالية لتكون أقل ضررا وأكثر ملائمة للبيئة. ومثال ذلك الورق الخالي من الكلور والقابل للتدوير.

- **العملية الخضراء:** حيث أن الابتكار الأخضر يساهم في تطوير تكنولوجيات أو عمليات جديدة تكون أقل ضررا وملائمة للبيئة. كما في استخدام التكنولوجيات النظيفة أو تلك التي تتطلب طاقة ومواد أولية أقل.

- **الابتكار التنظيمي:** الذي يساهم في إدخال المفاهيم الجديدة وتطبيقها التي تعمل على تحسين البيئة الداخلية ومن ثم أداء الشركة الكلي بما في ذلك أداؤها البيئي.

ومع أن الابتكار الأخضر قد قدم أدلة كثيرة عن فاعلية استجابة رأس المال الفكري للمطالب البيئية، فإن هناك حالات لم يكن بالإمكان التوصل إلى البديل الابتكاري الأخضر لها حتى الآن. فالخطوط الجوية التي تسعى لاستخدام الحد الأدنى من المواد الكيماوية لتنظيف الطائرات استطاعت بريطانيا مثلا استخدام الماء المضغوط بدلا

¹ نجم عبود نجم، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، مرجع سابق، ص: 459.

من ثاني كلوريد الميثاق ومزيج الفينول. وإن بعض المطارات تستخدم البوتاسيوم عديم التلوث لتنظيف المدرجات من الصقيع والثلج، وفي المقابل لازالت تستخدم الغليكول الملوث في معالجة عدم التجمد في الطائرات.

إن الابتكار الأخضر يظل هو المصدر المتجدد للميزة التنافسية في الشركات القائمة، وملجأ لا بد منه ومصدرا متجددا قويا من أجل تكنولوجيا وعمليات ومنتجات خضراء جديدة ومحسنة حاضرا ومستقبلا.

المطلب الرابع: مدخل التسويق الأخضر

يعتبر التسويق الأخضر امتدادا فلسفي للفكر التسويقي المتجدد والمتفاعل مع المستجدات الاجتماعية والسلوكية، وما تفرضه البيئة بكل متغيراتها من شروط ومسببات تستوجب التوقف عندها والتفاعل معها بنمط جديد يتوافق مع مصالح المجتمع أساسا ومحققا لأهداف التسويق التي تعتمد هذا المنهج أيضا.

ويمكن القول أن التسويق الأخضر جاء كنتيجة لتعرض الممارسات التسويقية لجملة من الانتقادات تركزت حول فكرة سوء استخدام الآليات التسويقية، كتضليل المستهلك من خلال الدعاية، والحملات الاشهارية، وكذا المنتجات التي يطرحها في السوق والتي قد تلحق ضررا بالبيئة والمجتمع، فهو منهج لترشيد السلوك التسويقي ولغرس وتعزيز روح المسؤولية الاجتماعية والبيئية، كذلك الأخلاقية بصفة مستديمة في النشاط الإداري التسويقي.

أولا: تعريف التسويق الأخضر

يعرف التسويق الأخضر على أنه مدخل إداري مبدع يهدف إلى تحقيق الموازنة ما بين حاجات الزبائن ومتطلبات البيئة وهدف الربحية.¹

ويشير Polonsky يتكون من جميع الأنشطة المصممة لتوليد وتسهيل عمليات التبادل بهدف تلبية الاحتياجات والرغبات الانسانية مع تجنب أن لا يكون لها أدنى أثر ضار على البيئة الطبيعية.²

ويرى كل من Pride & Ferrell أن التسويق الأخضر يتمثل إجمالا في الجهود التي تبذلها المنظمة لتخطيط، ترويج وتسعير وتوزيع المنتجات غير الضارة بيئيا.³

أما جمعية التسويق الأمريكية فتتنظر إليه على أنه عملية دراسة الجوانب الايجابية والسلبية للأنشطة التسويقية وأثرها على التلوث واستنفاد الموارد الطاقوية وغير الطاقوية.

¹ ثامر البكري، إستراتيجيات التسويق الأخضر: تطبيقات، حالات دراسية، دراسات سابقة، اثره للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012، ص: 49.

²P.B. Singh, Dr Kamal K. Pandey, **Green Marketing :Policies and Practices for Sustainable development**, Integral Review- A Journal of Management, Volume5, June-2012 , p: 22.

³ Pavan Mishra, Payal Sharma, **Green Marketing in India : Emerging Opportunities and Challenges**, Journal of Engineering, Science and Management Education/Vol.3, 2010, p: 9.

الفصل الثاني: مداخل أخلقة رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

وفي نظرة أكثر شمولاً، يشار إلى التسويق على أنه "مدخل نظمي متكامل يهدف إلى التأثير في تفضيلات الزبائن بصورة تدفعهم نحو التوجه إلى منتجات غير ضارة بالبيئة وتعديل عاداتهم الاستهلاكية بما ينسجم مع ذلك والعمل على تقديم مزيج تسويقي متكامل قائم على أساس الابداع بشكل يرضي هذا التوجه بحيث يكون المحصلة النهائية الحفاظ على البيئة، حماية المستهلكين وارضائهم وتحقيق هدف الربحية للشركة."¹

وهذا المفهوم يركز على مجموعة من المبادئ الأساسية والتي من أبرزها:

✓ التسويق الأخضر كمدخل نظمي، قائم على أساس تعديل استخدام الموارد الطبيعية والمواد الأولية بما ينسجم مع المتطلبات البيئية وتعديل العمليات الانتاجية القائمة أساساً لتتطابق مع الأهداف الأساسية للتسويق الأخضر تقليل التلف بالانتاج وخفض مستويات التلوث إلى أدنى درجة ممكنة وتقديم مخرجات (منتجات نهائية) لا تضر بالبيئة عند استخدامها، فضلاً عن إمكانية الاستفادة من مخلفاتها من خلال إعادة جمعها معالجتها وتصنيفها.

✓ التأثير في تفضيلات الزبائن، أي توعية الزبون بأهمية التسويق الأخضر ومدى فائدة تلك المنتجات بالنسبة له وللبيئة وله حق القرار والاختيار. فالزبون قد يجهل ماهية العملية الانتاجية اللازمة لتقديم منتج ما، ومدى ضررها للبيئة.

✓ تقديم المزيج التسويقي الملائم: إن مدخل التسويق الأخضر يتطلب تعديل المزيج التسويقي بكافة عناصره (المنتج، السعر، التوزيع، الترويج) لذلك يجب أن يتم تصميم المزيج التسويقي بشكل مناسب ومتطابق مع أهداف هذا المدخل.

✓ تحقيق الموازنة بين حماية البيئة والمستهلكين وإرضاء الزبائن وتحقيق هدف الربحية، وهي الغايات والأهداف الأساسية لمدخل التسويق الأخضر، والشركة التي تستطيع تحقيق مثل هكذا موازنة هي الشركة التي تضمن استدامة أعمالها.

من الواضح أن كل هذه التعاريف تنسجم مع بعضها البعض في تركيزها على القيام بالأنشطة التسويقية ضمن التزام بيئي قوي وتوجه نحو تقديم سلع صديقة للبيئة، والتأثير في سلوكيات المستهلكين وعاداتهم الاستهلاكية بما ينسجم مع هذا التوجه، وبما لا يتعارض مع الأهداف الربحية للمنظمة.

¹ ثامر البكري، إستراتيجيات التسويق الأخضر، مرجع سابق، ص: 52.

وكخلاصة لما تقدم يمكن القول أن التسويق الأخضر ما هو إلا فلسفة رشيدة لمفهوم التسويق التقليدي، ويعتبر كأداة تسهم في تحقيق وتعزيز مبادئ التنمية المستدامة على مستوى منظمات الأعمال، ذلك لأنه يسعى لتحقيق الموازنة بين: تحقيق الربح لمنظمة الأعمال، اشباع رغبات وحاجات المستهلك بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة وكذلك حماية البيئة.

ثانيا: أهمية التسويق الأخضر

تكمن أهمية التسويق الأخضر في النقاط التالية:¹

- إرضاء حاجات المالكين: من المتوقع أن ينتج منهج التسويق الأخضر آفاق جديدة وحصص سوقية مغرية أمام المنظمة، مما يتيح لها المجال لتجنب المنافسة التقليدية، وبالتالي تحقيق ميزتها التنافسية، وهذا الوضع التنافسي سيساعدها على تحقيق مكاسب وأرباح أعلى، فضلا عن اكتساب سمعة جيدة في المجتمع وتلبية حاجات المالكين.
 - تحقيق الأمان في تقديم المنتجات وإدارة العمليات: إن التركيز على تقديم منتجات صديقة للبيئة يدفع المنظمة لرفع كفاءتها الإنتاجية، مما يخفض من مستويات التلف والتلوث البيئي الناجم عن نشاطها الإنتاجي، فضلا عن تجنب الملاحقات القانونية، التي قد تفضي إلى دفع تعويضات للمتضررين، وإثارة جماعات البيئة وحماية المستهلك.
 - القبول الاجتماعي للمنظمة: يساعد الالتزام البيئي للمنظمة على كسب التأييد الاجتماعي لها و على توطيد علاقاتها مع عملائها الحاليين وكسب عملاء جدد مستقبلا.
 - ديمومة الأنشطة: إن تجنب المنظمة الخضراء للملاحقات القانونية، وتأييد المجتمع لها يضمن للمنظمة البقاء والاستمرار بل والتميز في سوق الأعمال.
- وعليه يمكن القول أن التسويق الأخضر يتمحور حول التزام منظمات الأعمال بالتعامل بالسلع الصديقة للبيئة والقيام بالأنشطة التسويقية في إطار الالتزام القوي بالمسؤولية البيئية وضمن ضوابط محددة للمحافظة على البيئة الطبيعية وعدم إلحاق الضرر بها.

¹ سميرة صالح، مداخل بعنوان: التسويق الأخضر: بين الأداء التسويقي والأداء البيئي للمؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22-23 نوفمبر 2011، ص: 412-413.

تأسيساً على ما سبق يمكن النظر إلى التسويق على أنه ترجمة أخلاقية لمتطلبات المسؤولية الاجتماعية والبيئية للتسويق.

ثالثاً: المزيج التسويقي

إن عناصر المزيج التسويقي الأخضر هي ذاتها العناصر التقليدية (المنتج، السعر، التوزيع، الترويج)، إلا أن الاختلاف هو في أسلوب صياغة هذه العناصر وإدارتها.

- المنتج الأخضر: وهو تقديم المنتجات الخضراء للعملاء مع ضرورة متابعة هذه المنتجات خلال مراحل دورة حياتها لضمان استخدامها ضمن التوجه البيئي. أي أن المنتج الأخضر هو تلك السلع والمنتجات التي تتصف بالكثير من الصحة البيئية في المحتويات والأغلفة أو كلاهما.

- السعر الأخضر: تحمل المنتجات الخضراء اضافة سعرية بسبب التكاليف الاضافية الخاصة يجعل المنتج صالحاً من الناحية البيئية، لأن المنتجات الخضراء عادة ما تتطلب جهوداً وتكاليف كبيرة في مجال البحث والتطوير. والتعديل في الأساليب الانتاجية بما ينسجم مع هدف الاستخدام الكفؤ للطاقة وتقليل التلف والضياع في استعمال الموارد الأولية.¹

- التوزيع الأخضر: يتمثل في استخدام منافذ توزيع تتعامل بالمنتجات الخضراء وملائمة للمستهلكين من حيث سهولة الوصول إليها. كما تأخذ قنوات التوزيع من منظور التسويق الأخضر صفة إضافية تتمثل في إمكانية إسترجاع مخلفات المنتج بعد الاستهلاك وإعادة إدخالها في العملية الانتاجية من أجل إعادة تدويرها أو إعادة استعمالها.

- الترويج الأخضر: ويشمل كافة الأنشطة الترويجية ضمن التوجه البيئي مع التركيز على الناحية الارشادية للمستهلكين من خلال الإعلانات والملصقات البيئية والمعلومات الارشادية بخصوص الاستخدام الآمن للمنتجات الخضراء. فالترويج الأخضر يحمل في طياته عدة أشكال مثل الاعلان الأخضر والمثمل في الاعلان الذي تبناه المنظمة لنقل توجهها البيئي من خلال رسالتها الاعلانية إلى جمهورها المستهدف، ويركز على ترويج قيم وثقافة الاستهلاك الأخضر كما يراعي الخصوصية الدينية والثقافية للمجتمع. وفيما يخص الملصقات البيئية فهي نوع من العلامات المستعملة لتقديم ضمانات للزبون بأن المنتجات الحاملة لتلك العلامة تتطابق مع المعايير البيئية.²

¹ ثامر البكري، أحمد نزار النوري، التسويق الأخضر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 89.

² ثامر البكري، التسويق الأخضر، مرجع سابق، ص: 91.

وبناء على ما تقدم يمكن القول أن الاختلافات الأساسية بين المزيح التقليدي والمزيح التسويقي الأخضر، تتركز في الهدف المنشود منه، إذ أن المزيح التسويقي الأخضر يعد ذو هدف واسع وأشمل كونه يعمل على تحقيق أهداف بيئية واجتماعية بالإضافة إلى الهدف التقليدي المتمثل بالنمو وزيادة المبيعات.

رابعاً: سلسلة القيمة الخضراء

يرجع مصطلح سلسلة القيمة إلى عام 1985 عندما طرح Michael Porter نموذج الذي يمثل الطريق الذي تحتطه المنظمة في تعاملها مع الزبون وتحقيق رضاه، عبر الأنشطة التي تعتمدها لدعم منتجاتها في السوق. وهي تعبير بذات الوقت عن تحليل البيئة الداخلية التسويقية لمنظمة الأعمال والتي تتضمن أنشطة متعددة يوضحها الشكل الموالي والهادفة إلى تحقيق قيمة مضافة للزبون¹.

وبعيداً عن شرح مضامين هذه السلسلة والتي نشير إلى كونها متكونة من مجموعتين من الأنشطة الرئيسية والداعمة وتهدفان إلى تحقيق عمل مشترك ومتكامل باتجاه تحقيق هامش لقيمة مضافة من مجمل الأعمال المتحققة باتجاه الزبون، والتي تنصب نحو تقديم المنتج وإيصاله إلى السوق المستهدف.

إن سلسلة القيمة تسمى بشكل مرادف أيضاً بسلسلة التجهيز والتي يعبر عنها بكافة الوحدات التنظيمية التي تؤدي وتدعم الأنشطة المتعلقة بتقديم المواد الأولية وتحويلها إلى مكونات أو منتجات تامة الصنع وتقديمها إلى الزبائن. وعليه يمكن تعريف سلسلة القيمة على أنها كافة الأنشطة المرتبطة بتدفق ومناقلة السلع والمواد الأولية إلى المستهلك أو المستخدم النهائي بالإضافة إلى تدفق المعلومات ما بين الأدنى والأعلى ضمن السلسلة².

أما على مستوى التسويق الأخضر فإن سلسلة القيمة تعتمد بشكل جوهري في القناة التسويقية الخضراء، لكونها تنصب نحو إيصال المنتج الأخضر بشكله وخصائصه المطلوبة إلى الزبون المستهدف وعلى وفق الاعتبارات البيئية. وعلى ضوء ذلك فقد عرفت سلسلة القيمة الخضراء على أنها: "الطريق المعتمد في تحقيق الابداع بالإدارة والشراء في منظمات الأعمال وبما يتوافق مع الاعتبارات البيئية"³. كما عرفها Narasimhan & Carter على أنها "الأنشطة التي تتضمن تخفيض الاستهلاك للمواد وإعادة التدوير وإعادة الاستخدام وبما يحقق الاستدامة للمواد"⁴. ويشير هذين التعريفين إلى توصيف لشبكة من المهزوز والموزعون والمستهلكون وتضم أيضاً اجراءات

¹ ثامر البكري، إستراتيجيات التسويق الأخضر، مرجع سابق، ص: 445.

² المرجع نفسه، ص: 446.

³ المرجع نفسه، ص: 446.

⁴ المرجع نفسه، ص: 446.

الفصل الثاني: مداخل أخلقة رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة

وأساليب النقل المعتمدة ما بين المجهزون وباتجاه الزبائن وأخذ بعين الاعتبار التأثيرات التي تحدثها على البيئة في كل أنشطتها المتعلقة بالمخزون، النقل، الاستعمال، التخلص من النفايات... الخ.

إن الهدف من تحضير سلسلة القيمة هو الترويج لنماذج الأعمال والتقنيات التي تنصب على إحداث تأثيراً أقل سلباً على البيئة الطبيعية وفي كافة مراحل حلقة القيمة.

وعليه فإن حلقة القيمة يمكن شطرها إلى نصفين: الأول يتمثل في تحرك المواد الأولية لتكون منتج يتم عرضه للبيع، وينتهي باستهلاكه أو استخدامه وليبدأ النصف الثاني من حلقة القيمة وهو في كيفية استرداد تلك المواد لاعادة معالجتها لتكون مادة جديدة. وعليه فإن القيمة المتحققة في هذه السلسلة أو الحلقة هو في ما يمكن تحقيقه من اضافة في كل خطوة من خطوات السلسلة، والتي تقوم في انجاز عمل مبدع لتحويل الشيء (المواد والسلع) إلى شيء آخر ذا قيمة أخرى، وكما في تحويل النفايات إلى مواد جديدة.

خلاصة الفصل:

- لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مختلف المداخل والمقاربات التي يمكن من خلالها أخلقة رأس المال الفكري وفقا لما تقتضيه التنمية المستدامة خلصنا إلى ما يلي:
- أن أخلقة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال تتطلب إعادة النظر في الأساليب والنظم الإدارية المعتمدة وتحديد المبادئ والمعايير الأخلاقية التي يجب أن يسري وفقها منهج الأعمال.
 - تعتبر أخلقة رأس المال الفكري ميزة تنافسية مستدامة تكفل لمنظمات الأعمال التميز والبقاء في سوق الأعمال.
 - تعد المسؤولية الاجتماعية والبيئية من بين أهم المداخل التي يمكن اعتمادها لأخلقة رأس المال الفكري وفقا لما تقتضيه متطلبات التنمية المستدامة.
 - إن الانتقال من والتحول من النموذج الواحد (الاقتصادي البحت) والمعيار الواحد (تعظيم الربح) إلى النموذج المتعدد- المتوازن (الاقتصادي- الاجتماعي- البيئي) لا يمكن أن يجسد ما لم يكن وفق رؤية استراتيجية تقوم على المبادئ والمعايير الأخلاقية.
 - إن التنمية المستدامة كمنهج عمل يجسد قيما جديدة لا يمكن أن يفعل دون رؤية معرفية متجددة ومرنة لها قدرة التكيف مع بيئة سريعة التطور والتغيير. وهكذا فإن رأس المال الفكري يمكن أن يوفر القاعدة الأساسية لتحقيق وتعزيز التنمية المستدامة من خلال مجموعة من الآليات لإدارته يدخل في إطارها البعد الأخلاقي.

الفصل الثالث

أخلقة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال

كخيار إستراتيجي لتعزيز التنمية المستدامة

-دراسة حالة-

شركة ليند غاز الجزائر

Linde Gas Algérie

تمهيد:

بعد التطرق في الفصلين السابقين إلى الأسس النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وطرح مختلف المقاربات التي يمكن الاستفادة منها كمحاولة لأخلقة رأس المال الفكري في ظل متطلبات التنمية المستدامة، يأتي هذا الفصل التطبيقي كمحاولة لمعرفة مدى إهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلقة رأس المال الفكري وبالتنمية المستدامة وكيف يمكن لأخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر أن تساهم في تعزيز التنمية المستدامة.

سيتناول هذا الفصل عرضا شاملا لإجراءات الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث يتضمن منهجية الدراسة ومجتمعها، وعينتها، والمصادر المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات وكيفية إعدادها وتطويرها وإجراءات التأكد من صدق الأداة وثباتها، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار الفرضيات للوصول للنتائج التي تشخص واقع الظاهرة قيد الدراسة. وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: منهجية الدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات

المبحث الثالث: إختبار ومناقشة الفرضيات

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

المبحث الأول: منهجية الدراسة

يتناول هذا المبحث وصفا للمنهجية المستخدمة في إجراء هذه الدراسة، إذ يتضمن منهجية الدراسة ومجتمعها وعينتها، وكذلك أداة جمع البيانات ومدى ثباتها وصدقها، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمد عليها في عملية تحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

تعتبر شركة ليند غاز الجزائر أحد أهم المؤسسات الكبرى التي تنشط في الاقتصاد الوطني، والتي تعمل على تدعيمه بمختلف الغازات الصناعية والطبية.

يعتبر أول دخول لإنتاج الغازات الصناعية إلى الجزائر على يد شركة Air liquide في عهد الاستعمار الفرنسي في سنة 1960 على وجه التحديد.¹ حيث كانت تضم هذه الشركة ثلاثة مصانع، مصنع في مدينة ورقلة، مصنع في مدينة الجزائر، ومصنع في مدينة وهران. وبقيت هذه المصانع الثلاث تمارس نشاطها في إنتاج الغازات الصناعية إلى غاية سنة 1972، أين تم تأمين مصانع هذه الشركة من طرف الشركة الوطنية للحديد والصلب SNS والتي كانت آنذاك تحت وصاية وزارة الصناعة والطاقة وكان ذلك ضمن التحولات التي شهدتها الاقتصاد الوطني في بداية السبعينات، في إطار التوجه الاشتراكي² المعتمد من طرف السلطات الجزائرية آنذاك، وتمت عملية التأمين عن طريق شراء مصانع شركة Air liquide بسهولة من طرف الشركة الوطنية للحديد والصلب وذلك لأن السلطات الجزائرية نجحت سنة 1971 في تأمين أهم نشاط اقتصادي في الدولة، وهو قطاع المحروقات.

وبقيت شركة الحديد والصلب SNS تسيير نشاط إنتاج الغازات الصناعية بشكل احتكاري تحت وصاية وزارة الصناعة والطاقة من سنة 1972 إلى غاية 1978 ثم تحولت الشركة إلى وصاية وزارة الصناعات الثقيلة من سنة 1979 إلى غاية سنة 1983 حيث كانت عملية التسيير تتم وفق التسيير الاشتراكي للمؤسسات.³

¹Manuel assurance qualité, p : 01.

² Manuel assurance qualité, p : 02.

³ M. E. Benissad, Economie du développement de l'Algérie, OPU, Alger, 1986, p : 131.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

وتمتضى عملية إعادة الهيكلة التي قامت بها السلطات الجزائرية سنة 1983 كمحاولة لإصلاح المؤسسة الجزائرية التي كانت تتخبط في مشاكل كبيرة جدا نتيجة للمركزية في التسيير قسمت الشركة الوطنية للحديد والصلب بمقتضى المرسوم رقم 83/32 المؤرخ في 01 جانفي 1983 إلى تسع مؤسسات مستقلة ماليا وتنظيميا:

1. المؤسسة الوطنية لترويج منتجات الحديد والصلب

2. المؤسسة الوطنية لدراسة مشاريع الحديد والصلب والعدانة

3. المؤسسة الوطنية لانجاز أشغال الحدادة والعدانة

4. المؤسسة الوطنية لتحويل المنتجات الطويلة

5. المؤسسة الوطنية للرزق المعدنية

6. المؤسسة الوطنية للغازات الصناعية

7. المؤسسة الوطنية للاسترجاع بوسط البلد

وهكذا نشأت المؤسسة الوطنية للغازات الصناعية (ENGI) تحت وصاية وزارة الطاقة والصناعات الكيماوية والبتروكيماوية.

وفي 2007/06/20 تنازلت المؤسسة الجزائرية للغازات الصناعية عن 66% من رأسمالها لصالح المجموعة العالمية الألمانية ليند للغازات وبقيت تحتفظ بـ 34% بشرط التدخل في أي قرار يضر بمصلحة العمال، أو المصالح الوطنية، حيث تم تغيير هيكل الوحدات وفقا لمتطلبات الشراكة، وأصبحت تحت اسم Linde Gaz Algérie. هي تدرج تحت شركة المساهمة برأسمال قدره دج، وهي متواجدة في جميع أنحاء الوطن من خلال شبكة تتكون من 10 وحدات: الجزائر، عنابة، قسنطينة، رغاية، وهران، البويرة، سيدي بلعباس، أرزيو، سكيكدة. وورقلة.

تضمن شركة ليند غاز الجزائر إنتاج وتوزيع مختلف الغازات الصناعية والطبية والتي تعتبر ذات أهمية للاقتصاد الوطني، فهي تستخدم في قطاع المحروقات والصناعات البترولية والصناعات البتروكيماوية، كما تستخدم في قطاع الصحة حيث تزود المستشفيات بالأوكسجين وغيره من الغازات المستخدمة للخدمات الصحية. كما تزود قطاع التعليم، معاهده وجامعاته بالغازات الصناعية اللازمة للتعليم والبحث العلمي، إضافة إلى القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

ويتمثل مجتمع الدراسة في كافة الاداريين العاملين بالمديرية العامة لشركة ليند غاز الجزائر، وسيتم تطبيق موضوع الدراسة على هذه الشركة باعتبارها شركة أجنبية فاعلة في مجال التنمية المستدامة.

ثانيا: عينة الدراسة

تألفت عينة الدراسة من جميع الاطارات والمسؤولين العاملين في المستويات الادارية العليا والمتوسطة في شركة ليند غاز الجزائر والبالغ عددهم (53) إطار، حيث تم توزيع الإستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة وذلك باستخدام طريقة الحصر الشامل لجمع البيانات اللازمة للبحث. وقد تم استرداد (45) إستبانة، أي أن نسبة الاسترداد بلغت 84.90%. وبعد عملي التدقيق والفرز تم استبعاد (03) استبانات نظرا لعدم صلاحيتها أو عدم اكتمال تعبئتها، وبذلك استقرت العينة على (42) مفردة أي أن بلغت نسبة الاستجابة 79.24%، ويوضح الجدول رقم (06) مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي.

الجدول (06) : يبين مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

النسبة المئوية	العدد	
100%	53	الاستبانات الموزعة
84.90%	45	الاستبانات المستردة
79.24%	42	الاستبانات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الباحثة.

المطلب الثاني: أسلوب الدراسة

أولا: منهج الدراسة

لقد قامت الباحثة بإتباع المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة التي هدفت إلى معرفة مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز مبادئ التنمية المستدامة.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

ثانيا: مجالات الدراسة

شملت الدراسة شركة ليند غاز الجزائر مكانيا، أما زمانيا فقد امتدت الدراسة من أواخر شهر جوان 2014 إلى نهاية شهر سبتمبر من نفس السنة، وذلك لصعوبة الوصول إلى كافة الاطارات نظرا لتنقلها الدائم بين مختلف الوحدات الخاصة بالشركة والمتواجدة في مختلف أنحاء الوطن وخارجه.

ثالثا: مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة في عملية جمع البيانات على المصادر التالية:

- أ. المصادر الأولية: وهي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة التي تم اعتمادها كأداة رئيسية لهذه الدراسة، والتي صممت خصيصا لهذا الغرض، وقد غطت كافة الجوانب التي تناولها الاطار النظري والتساؤلات والفرضيات التي استندت عليها الدراسة الحالية، حيث تم توزيع الاستبانات على عينة من الاطارات العاملة في شركة ليند غاز الجزائر من خلال الباحثة شخصيا.
- ب. المصادر الثانوية: وهي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر المكتبية لوضع الاطار النظري لهذه الدراسة والتي شملت على الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، وكذلك الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والإطلاع في مواقع الانترنت.
- ت. المقابلة: حيث تمت مقابلة مدير الموارد البشرية وبعض المسؤولين العاملين في شركة ليند غاز الجزائر.

المطلب الثالث: أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في الإستبانة التي تم اعدادها من قبل الباحثة مستعينة بأراء المشرفين، وأراء بعض المختصين في المجال.

حيث تكونت الإستبانة من قسمين رئيسيين تمثل القسم الأول بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والتي تمثلت في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة). في حين تمثل القسم الثاني من الإستبانة بمقياس الدراسة الذي يهدف إلى دراسة مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز التنمية المستدامة. وتكون هذا القسم من محورين رئيسيين على النحو الآتي:

- المحور الأول المتعلق بالمتغير المستقل (أخلقة رأس المال الفكري): وجاء هذا المحور لقياس مستوى التزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلقة رأس المال الفكري، وتكون من (30) عبارة.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

- المحور الثاني المتعلق بالمتغير التابع (التنمية المستدامة): وجاء هذا المحور لمعرفة وقياس مستوى التزام الشركة

بتحقيق أبعاد التنمية المستدامة، حيث تكون من عبارة (22) عبارة مقسمة على ثلاث أبعاد وهي:

1. البعد الاقتصادي ويتكون من (06) عبارات.

2. البعد الاجتماعي ويتكون من (07) عبارات.

3. البعد البيئي ويتكون من (09) عبارات.

وصممت استبانة الدراسة تبعا للمقياس الذي وضعه العالم عام 1932م، ويعرف بمقياس ليكرت، وفي هذه الدراسة تم اعتماد المقياس الخماسي الذي يعطي خمسة اجابات لكل عبارة من عبارات الاستبانة، حيث تعرض عبارات الاستبانة على المبحوثين ومقابل كل فقرة خمس اجابات تحدد مستوى موافقتهم عليها، وتعطى فيه الاجابات أوزانا رقمية تمثل درجة الاجابة على الفقرة، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (07) : يبين مقياس أداة الدراسة

الإجابات	موافق تماما	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجات	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على سلم ليكرت.

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة

أولا: الصدق الظاهري للأداة

قامت الباحثة بالتحقق من الصدق الأولي لأداة الدراسة وهي الاستبانة، بعد تصميمها وتطويرها وفقا لما تقتضيه متغيرات الدراسة، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في المجال للحكم على مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، وتم إجراء التعديلات المقترحة من قبل المحكمين والأساتذة المختصين قبل توزيعها على إطارات شركة ليند غاز الجزائر، والملحق رقم (01) المرفق يبين نموذج الاستبانة كما تم توزيعه على المبحوثين.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

ثانيا: صدق الاتساق الداخلي وثبات الأداة

من أجل التأكد من أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، والتثبت من صدقها، قامت الباحثة باختبار الاتساق الداخلي لمعرفة مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام معامل كرونباخ ألفا. وذلك لأن اختبار كرونباخ ألفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من عبارة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين عبارات الدراسة، إضافة إلى ذلك فإن معامل كرونباخ ألفا يعطي تقديرا للثبات. حيث بلغ معامل الثبات حسب اختبار كرونباخ ألفا (0.95) وهي نسبة مقبولة وذات اعتمادية عالية تدل على قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة، ويوضح الجدول رقم (08) معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة

الجدول رقم(08): يبين معاملات ثبات الاستبانة الكلية

الاستبانة الكلية	الجزء الخاص بالتنمية المستدامة	الجزء الخاص بأخلقة رأس المال الفكري	
0.95	0.93	0.92	معامل الثبات

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يلاحظ من الجدول رقم(08) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقبولة، وهي أكبر من (0.70) حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الاستبانة (0.95) وهي نسبة ثبات عالية جدا يمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

المطلب الخامس: أساليب المعالجة الاحصائية المستخدمة

أولا: أساليب تحليل البيانات

تم الاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية spss في عملية التحليل واختبار الفرضيات واستخدام الوسائل الاحصائية التالية:

1. الاحصاء الوصفي: تمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك لوصف آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبانة، وكذلك الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت الاجابات عن قيم وسطها الحسابي.
2. اختبار كرونباخ ألفا: وذلك لقياس اتساق مجالات أداة الدراسة المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
3. معامل الارتباط: لمعرفة درجة ارتباط متغيرات الظاهرة، المتغير المستقل بالمتغير التابع

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

4. معادلات ونماذج الانحدار: وهي من أهم المقاييس التي اعتمد عليها في الدراسة، حيث تعبر عن وجود الدلالة الاحصائية لمدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز التنمية المستدامة.
5. معامل التحديد: واستخدم لقياس مدى مساهمة المتغير المستقل في المتغير التابع، ويبين لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي.
6. تحليل التباين الأحادي (ANOVA): لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ثانياً: تحديد الأهمية النسبية

تم تقسيم الأهمية النسبية للمتوسطات الحسابية المتعلقة بإجابات فقرات أداة الدراسة إلى ثلاث مستويات، حيث يحتسب طول الفئة كما يلي: طول الفئة = $5 - 3/1 = 3/4 = 1.33$

الجدول رقم (09): يبين تحديد الأهمية النسبية

الأهمية النسبية	الحد الأعلى	الحد الأدنى
منخفضة	2.33	1
متوسطة	3.67	2.34
مرتفعة	5	3.68

المصدر: من إعداد الباحثة

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

المبحث الثاني: وصف أفراد العينة ومتغيرات الدراسة

سيتم في هذا المبحث وصف المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وعرض مستويات التزام أفراد العينة بأبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع في الشركة محل الدراسة، وصولاً إلى اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: النتائج المتعلقة بوصف خصائص عينة الدراسة

أولاً: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

يتبين من الجدول رقم (10) أن 59.5% من عينة الدراسة من الذكور، وأن 40.5% من عينة الدراسة من الإناث. وهذا يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الذكور.

الجدول رقم (10): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	59.5%
أنثى	17	40.5%
المجموع	42	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

ثانياً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

يبين الجدول رقم (11) أن 40.5% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 40 سنة فأكثر، و26.20% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 30 إلى 35 سنة، و21.4% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم أقل من 30 سنة و11.9% تراوحت أعمارهم من 35 إلى 40 سنة. ويتضح من خلال النسب المذكورة أن معظم أفراد العينة من الفئة 40 سنة فأكثر، وهذا يدل على أن الشركة تعتمد على الفئة التي تتراوح أعمارها من 30 سنة فأكثر لشغل الوظائف الادارية في المستويات العليا والمتوسطة.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

الجدول رقم (11): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئات العمرية
21.4%	09	أقل من 30 سنة
26.20%	11	من 30 إلى 35 سنة
11.9%	05	من 35 إلى 40 سنة
40.5%	17	40 سنة فأكثر
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

يبين الجدول رقم (12) أن 78.6% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي هو جامعي، و 21.4% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوي، ولا يوجد من أفراد العينة من مؤهله العلمي متوسط أو ابتدائي. وهذا يبين أن جميع أفراد العينة هم من حملة الشهادة الجامعية، وهو يعتبر مؤشر هام جدا يدل على جودة عينة الدراسة مما يؤدي إلى مصداقية أفضل.

الجدول رقم (12): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
21.4%	09	ثانوي
78.6%	33	جامعي
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

رابعا: توزيع متغير الدراسة حسب متغير الخبرة

يبين الجدول رقم (13) أن 16.7% من عينة الدراسة بلغت خبرتهم أقل من خمس سنوات، وأن 31.1% من عينة الدراسة بلغت خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، وأن 21.4% من عينة الدراسة بلغت خبرتهم من 10 إلى 15 سنة، وأن 31.1% من عينة الدراسة بلغت خبرتهم من 15 سنة فأكثر. وهذا يدل على أن أفراد العينة

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

يتملكون خبرة مناسبة في مجال وظيفتهم الحالية، وهذا مؤشر جيد إلى حد ما يدل حيث توفر عنصر الخبرة والإلمام بالمعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل بطريقة صحيحة لدى أفراد العينة مما قد ينعكس على نتائج الدراسة إيجابا.

الجدول رقم (13): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة
16.6%	07	أقل من 5 سنوات
31.0%	13	من 5-10 سنوات
21.4%	09	من 10 إلى 15 سنوات
31.0%	13	15 سنة فأكثر
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

يبين الجدول (14) رقم أن 61.9% من عينة الدراسة المسمى الوظيفي لهم موظف، و 38.1% من عينة الدراسة المسمى الوظيفي لهم مسؤول حيث تنسجم هذه النسب مع الهيكل التنظيمي للشركة.

الجدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
38.1%	16	مسؤول
61.9%	26	موظف
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

وأخيرا وبعد التمعن في النتائج المتعلقة بالجزء الأول من أداة الدراسة والخاص بالعوامل الديمغرافية لعينة الدراسة يمكن القول بأن تلك النتائج في مجملها توفر مؤشرا يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية أفراد العينة المبحوثة للإجابة على أسئلة الإستبانة وبالتالي يمكن اعتمادها كأساس لاستخلاص النتائج المستهدفة من هذه الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

المطلب الثاني: النتائج المتعلقة بتصورات المبحوثين لأخلاق رأس المال الفكري

للتعرف على مدى اهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلاق رأس المال الفكري من وجهة نظر المبحوثين، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارات مقياس أخلاق رأس المال الفكري وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (15):

الجدول رقم (15): يبين مستوى الالتزام والاهتمام بأخلاق رأس المال الفكري في الشركة المبحوثة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة
01	توخي الدقة والإتقان عند القيام بالأعمال.	4.04	0.73	7	مرتفع
02	التحلي بالنزاهة والشفافية عند القيام بالأعمال.	4.14	0.68	6	مرتفع
03	الالتزام بالاستقامة وعدم التحيز عند القيام بالأعمال.	4.19	0.67	4	مرتفع
04	الالتزام بالعدل والمساواة عند القيام بالأعمال.	4.19	0.80	4	مرتفع
05	تفادي الوقوع في تضارب المصالح (المصالح الشخصية ومصالح الشركة).	4.14	0.87	6	مرتفع
06	الالتزام بالمعايير المهنية وليس بالمبادئ والآراء الشخصية عند أداء الأعمال.	3.97	0.78	11	مرتفع
07	التصرف وفقا لما تمليه المعايير الأخلاقية والمبادئ المحددة من قبل الشركة.	4.03	0.74	8	مرتفع
08	تركز الشركة على المبادئ الأخلاقية.	3.97	0.86	11	مرتفع
09	تلتزم الشركة بتقييم العاملين على أساس الأخلاقيات إلى جانب الكفاءة في الأداء.	3.69	1.23	17	مرتفع
10	لدينا عاملين تم استبعادهم من الشركة لأسباب أخلاقية.	3.66	0.90	18	متوسط
11	تتميز الشركة بمدونة أخلاقية تتضمن قواعد العاملين نصوص محددة بشأن ما يعتبر سلوكا مقبولا أو غير مقبول.	4.42	0.63	1	مرتفع
12	تساهم الشركة في توعية الحس بالمسؤولية لدى العاملين.	4.16	0.82	5	مرتفع
13	تقوم الشركة بدورات تدريبية في مجال أخلاقيات وقيم العمل.	3.88	0.96	14	مرتفع
14	تقوم الشركة بدراسات وبحوث عن الأخلاقيات في الإدارة والعمل.	3.7	0.95	16	مرتفع

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

متوسط	21	1.07	3.35	يوجد في الشركة لجنة أخلاقيات تتابع التزام العاملين بالمدونة الأخلاقية وقيم الشركة.	15
متوسط	20	1.04	3.45	تهتم الشركة بالمبادرات ذات الطابع الأخلاقي التي تعزز السلوك الأخلاقي للعاملين.	16
متوسط	19	1.15	3.52	تميل الشركة إلى التكتيم على الفضائح الأخلاقية حفاظا على سمعتها.	17
مرتفع	9	0.99	4.02	قيادة الشركة هي المحفز والضمانة للسلوك الأخلاقي للعاملين.	18
مرتفع	15	1.01	3.80	تعتبر الأخلاقيات جوهر ثقافة الشركة.	19
مرتفع	13	1.07	3.90	يتوافر بالشركة نظام جيد للرقابة والتدقيق الداخلي ومراقبة الغش.	20
مرتفع	9	0.78	4.02	تقوم الشركة بدراسة حاجات ورغبات العملاء.	21
مرتفع	11	0.78	3.97	تأخذ الشركة بعين الاعتبار وجهة نظر العملاء ومقترحاتهم لتحسين منتجاتها وخدماتها.	22
مرتفع	10	0.73	4.00	تحرص الشركة على متابعة شكاوي العملاء.	23
مرتفع	3	0.75	4.21	تحرص الشركة على الاستجابة لمطالب العملاء بسرعة وكفاءة.	24
مرتفع	5	0.58	4.16	تحرص الشركة على كسب ولاء الزبون.	25
مرتفع	2	0.53	4.23	تلتزم الشركة باحترام القوانين المتعلقة بحماية المستهلك والمجتمع ككل.	26
مرتفع	6	0.60	4.14	تهتم الشركة برضا المستهلك ورفاهية المجتمع بقدر اهتمامها بالأرباح.	27
مرتفع	4	0.59	4.19	تتحمل الشركة المسؤولية عن المخاطر الناشئة عن نشاطها.	28
مرتفع	12	0.76	3.95	تهتم الشركة بالإفصاح عن المخاطر الممكن حدوثها عند استعمال المنتج.	29
مرتفع	5	0.72	4.16	يتم استخدام قنوات متعددة للإفصاح عن معلومات واضحة ودقيقة حول المنتج.	30
مرتفع		0.48	3.99	أخلاق رأس المال الفكري	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

يشير الجدول رقم (15) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمدى اهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلاق رأس المال الفكري. وبالنظر إلى معطيات الجدول يتبين أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت جميعها مرتفعة ومتقاربة، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام (3.99) وانحراف معياري (0.48)، وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي بلغ (4.42) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (3.99) وانحراف معياري بلغ (0.63). فيما حصلت كل من العبارات رقم (10، 15، 16، 17) على درجة متوسطة من الأهمية وبمتوسطات حسابية متتالية بلغت (3.66، 3.35، 3.45، 3.52) وانحرافات معيارية قدرت ب(0.90، 1.07، 1.04، 1.15).

بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة حول أخلاق رأس المال الفكري، تبين أن مستوى التزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلاق رأس المال الفكري كان مرتفعا وكما هو موضح سابقا.

المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بتصورات الباحثين للتنمية المستدامة

لتعرف على مدى اهتمام شركة ليند غاز الجزائر بالتنمية المستدامة من وجهة نظر الباحثين، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارات مقياس التنمية المستدامة بأبعادها الثلاث (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي)، وجاءت النتائج كما يلي:

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

أولاً: النتائج المتعلقة بالبعد الاقتصادي

الجدول رقم (16): مستوى الاهتمام بالبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة

رقم العبارة	البعد الاقتصادي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة
01	تحرص الشركة على تقديم منتجات وخدمات بأقل تكلفة ممكنة.	3.50	1.17	6	متوسط
02	تحرص الشركة على الاستخدام العقلاني والرشيد للموارد (ماء، طاقة...الخ).	3.88	0.73	4	مرتفع
03	تتخذ الشركة القرارات المالية والإدارية بشفافية وآليات يعرفها الجميع.	3.76	1.03	5	مرتفع
04	تسعى الشركة لمكافحة الفساد بقوة لأنه يضر بسمعة الشركة.	4.1	0.65	2	مرتفع
05	تمتلك الإدارة العليا رؤية استراتيجية واضحة لآليات التطبيق الجيد للحوكمة.	4.19	0.89	1	مرتفع
06	تلتزم الشركة بتطبيق معايير المواصفة العالمية للجودة الشاملة ISO 9000.	4.02	0.78	3	مرتفع
	البعد الاقتصادي	3.92	0.55		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يشير الجدول رقم (16) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري (3.92)، (0.55)، وجاءت في المراتب الثلاث الأولى العبارات رقم (05، 04، 06) بمتوسطات حسابية بلغت (4.19، 4.1، 4.02) وانحرافات معيارية قدرت ب(0.89، 0.65، 0.78)، فيما حصلت العبارة رقم (01) على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.50) وانحراف معياري قدر ب(1.17).

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بالبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة، تبين أن مستوى اهتمام شركة ليند غاز الجزائر بتعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة كان مرتفعا وكما هو موضح سابقا.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالبعد الاجتماعي

الجدول رقم (17): يبين مستوى الاهتمام بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة

رقم العبارة	البعد الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة
07	تعمل الشركة على تلبية احتياجات وتطلعات المجتمع.	3.69	1.07	6	مرتفع
08	تقوم الشركة بإشراك العاملين في عمليات صنع القرار.	3.40	1.12	7	متوسط
09	تقوم الشركة بتشجيع روح الابداع والمبادرة لدى العاملين.	3.80	1.03	5	مرتفع
10	تسعى الشركة إلى تحقيق رضا العاملين لأنه مفتاح تحسين إنتاجيتهم.	3.92	0.92	2	مرتفع
11	تحرص الشركة على الموازنة بين أهداف الشركة ومصالح الأطراف ذات المصلحة.	3.83	0.98	4	مرتفع
12	تلتزم الشركة بنظام السلامة الصحية والمهنية للعاملين ISO18000	3.95	0.62	1	مرتفع
13	تلتزم الشركة بمسئوليتها الاجتماعية من خلال تطبيق نظام ISO26000	3.90	0.90	3	مرتفع
	البعد الاجتماعي	3.79	0.70		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يشير الجدول رقم (17) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، والتي جاءت كلها مرتفعة ومتقاربة، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري (3.79)، (0.70)، وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (06) بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وانحراف معياري قدر ب(0.62)، تلتها في المرتبة الثانية والثالثة كل من العبارة رقم (10) و(13) بمتوسطات حسابية بلغت

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

(3.92، 3.90) وانحرافات معيارية قدرت ب(0.92، 0.90)، فيما حصلت العبارة رقم (08) على مستوى متوسط واحتلت بذلك المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.40) وانحراف معياري قدر ب(1.12). بناءً على إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، تبين أن مستوى اهتمام شركة ليند غاز الجزائر بتعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة كان مرتفعاً وكما هو موضح سابقاً.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالبعد البيئي

الجدول رقم (18): يبين مستوى الاهتمام بالبعد البيئي للتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة

رقم العبارة	البعد البيئي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدلالة
14	تحرص الشركة بدراسة أثر نشاطها على البيئة.	4.07	0.77	1	مرتفع
15	تنتهج الشركة إدارة اقتصادية عند استخدامها للموارد	3.92	0.89	4	مرتفع
16	تسعى الشركة للحد من الانبعاثات الناجمة عن نشاطها الانتاجي بقدر الامكان.	3.88	0.96	5	مرتفع
17	تحرص الشركة على تقليص الفضلات الناجمة عن نشاطها قدر الامكان.	3.97	0.84	3	مرتفع
18	تقوم الشركة بإعادة تدوير النفايات.	3.54	0.86	8	متوسط
19	تنتهج الشركة سياسة التصميم الأخضر لمنتجاتها	3.61	0.76	6	متوسط
20	تقوم الشركة بتطوير منتجات طبيعية، أي منتجات وخدمات غير مضرّة بالبيئة.	3.59	0.70	7	متوسط
21	تقوم الشركة بمبادرات طوعية في مجال حماية البيئة.	4.00	0.69	2	مرتفع
22	تلتزم الشركة بتطبيق نظام الادارة البيئية ISO14000	3.97	0.74	3	مرتفع
	البعد البيئي	3.84	0.59		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يشير الجدول رقم (18) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالبعد البيئي للتنمية المستدامة، والتي جاءت مجملها مرتفعة ومتقاربة، فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري (3.84)، (0.59)، وجاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي بلغ (4.07) وانحراف معياري

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

قدر ب(0.77)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة رقم (21) بمتوسط حسابي بلغ (4.00) وانحراف معياري قدر ب(0.69)، وجاءت كل من العبارة رقم (17،22) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.97) وانحرافات معيارية قدرت ب(0.84، 0.74)، فيما حصلت كل من العبارات رقم (18، 19، 20) على مستوى متوسط واحتلت بذلك المراتب الأخيرة بمتوسطات حسابية بلغت (3.54، 3.61، 3.59) وانحرافات معيارية قدرت ب(0.86، 0.76، 0.70).

بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بالبعد البيئي للتنمية المستدامة، تبين أن مستوى اهتمام شركة ليند غاز الجزائر بتعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة كان مرتفعا وكما هو موضح سابقا.

رابعا: النتائج المتعلقة بالتنمية المستدامة

الجدول رقم (19): يبين مستوى الاهتمام بالتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة
التنمية المستدامة	3.84	0.56	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يشير الجدول رقم (19) إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالتنمية المستدامة. فقد بلغت قيمة المتوسط العام (3.84) وهي قيمة تفوق قيمة المتوسط الفرضي، فيما قدر الانحراف المعياري العام ب(0.56)، ما يعني أن هناك فروق ضعيفة في إجابات المبحوثين.

وعليه يمكن القول أن هناك مستوى مرتفع لاهتمام شركة ليند غاز الجزائر بالتنمية المستدامة.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

المبحث الثالث: إختبار ومناقشة الفرضيات

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

سنقوم في هذا المطلب بعرض وتحليل بيانات معاملات الارتباط ونماذج الانحدار لبيان مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز التنمية المستدامة.

أ. معاملات الارتباط:

لقد قمنا بحساب معاملات الارتباط بين المتغير المستقل (أخلقة رأس المال الفكري) والمتغير التابع (التنمية المستدامة) بفروعه (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (20):

الجدول رقم (20): معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة
(أخلقة رأس المال الفكري وأبعاد التنمية المستدامة)

المتغير المستقل	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار
البعد الاقتصادي	0.778**	0.000	دال
البعد الاجتماعي	0.758**	0.000	دال
البعد البيئي	0.675**	0.000	دال

(**) يوجد إرتباط عن مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يظهر الجدول رقم (20) من خلال إجابات المبحوثين أن هناك إرتباطا موجبا وقويا نوعا ما في العلاقة بين أخلقة رأس المال الفكري وأبعاد التنمية المستدامة بقيم بلغت على التوالي: 0.778^{**} ، 0.758^{**} ، 0.675^{**} عند مستوى دلالة 0.01.

ب. نماذج الانحدار:

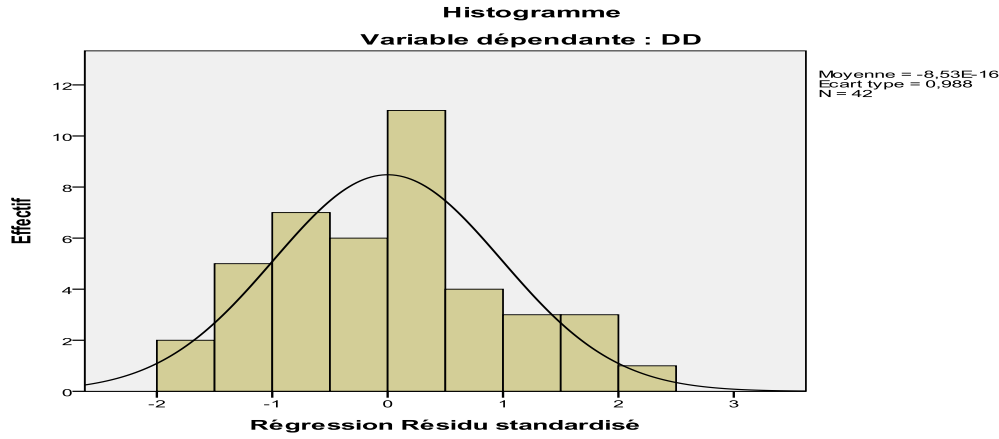
بعد عرض وتحليل نتائج الارتباط بين أخلقة رأس المال الفكري والتنمية المستدامة نمر إلى دراسة وتحليل نماذج انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال النماذج التي سنوردها في الجداول الآتية، لكن قبل ذلك يجب أن نختبر شروط تطبيق هذه النماذج قصد التأكد من صلاحيتها.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

أولاً: إختبار صلاحية تطبيق النماذج

أ. شرط اتباع القيم للتوزيع الطبيعي: يمكن التأكد من هذا الشرط من خلال توضيح شكل التوزيع الاحتمالي لقيم الدراسة.

الشكل رقم (10): التوزيع المتبع من قبل القيم الاحصائية في النموذج



المصدر: مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يظهر الشكل رقم (10) أن هناك تماثل بين طرفي المستقيم الشاقولي الذي يفصل القيم الموجبة والسالبة ويأخذ شكل هرمي، وعليه يمكن القول أن التوزيع المتبع من قبل القيم الاحتمالية هو التوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكننا الانتقال من تحقق الشروط الاحصائية الأخرى.

ب. شرط اعتدالية توزيع البواقي:

لاختبار اعتدالية توزيع البواقي نعتمد على اختبار كلومجروف-سميرنوف واختبار ويلك-شايبرو، حيث تنص النظرية على أن البواقي يجب أن تتبع التوزيع الطبيعي، بمعنى أنه يكون هناك اعتدال في قيمها إذا فقط إذا كانت قيم إحصاء الاختبارات أكبر من قيمها المحسوبة أي أن مستوى الدلالة لهذه القيم يكون أكبر من مستوى الخطأ المسموح به في الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

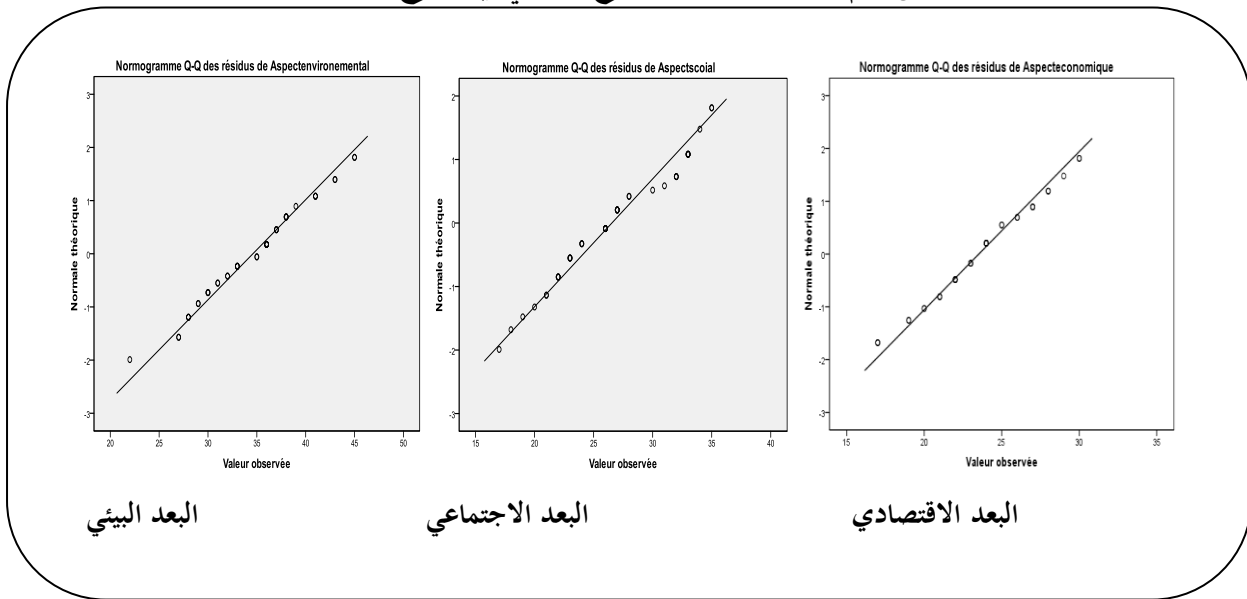
الجدول رقم (21): اختبار سميرونوف واختبار ويلك-شايبرو

البيان	إحصاء الاختبار	درجات الحرية	الدلالة
اختبار كلوجروف-سميرونوف	0.092	42	0.200*
اختبار ويلك-شايبرو	0.978	42	0.571

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات التحليل بواسطة spss 19

ويظهر من خلال الجدول رقم (21) حسب نتائج الاختبار أن هناك دلالة أكبر من مجال الثقة المعتمد في الدراسة عند درجة حرية 42، وهو ما يؤكد أن هناك إعتدالية في توزيع البواقي، ويمكن التأكد من ذلك عن طريق الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (11): اعتدالية توزيع البواقي في نموذج الانحدار



المصدر: مخرجات التحليل بواسطة spss 19

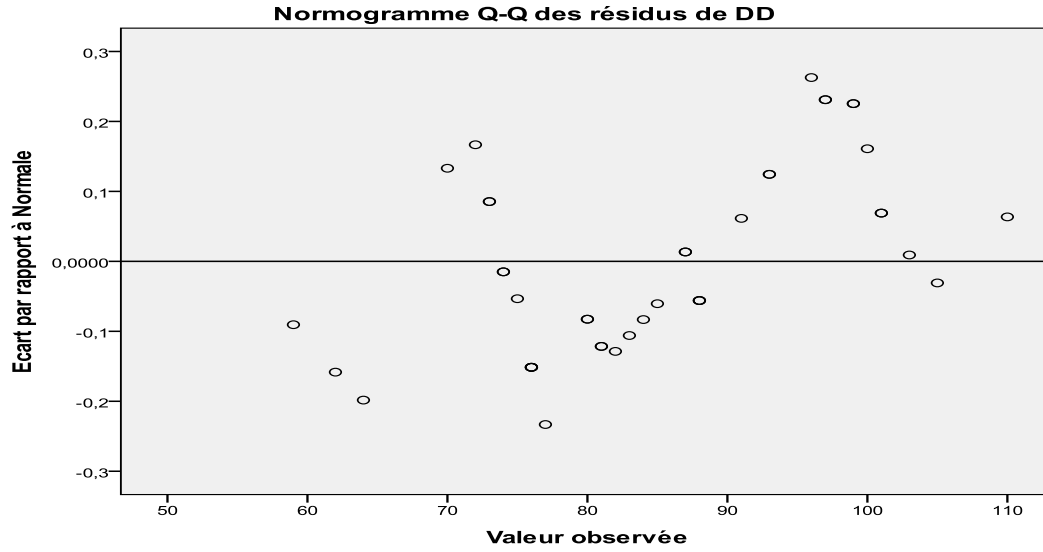
تؤكد الأشكال السابقة أن هناك إعتدال في توزيع البواقي حيث أنها تتجمع بانتظام حول مستقيم الانحدار وعليه يمكن المرور للتحقق من توفر باقي الشروط الأخرى.

ت. شرط تباين البواقي:

إن تطبيق نموذج الانحدار يتطلب التأكد من ثبات تباين الأخطاء في النموذج وذلك انطلاقاً من تباين البواقي في الشكل الموالي:

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

الشكل رقم (12): ثبات تباين الأخطاء في نموذج الانحدار



المصدر: مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يظهر الشكل رقم (12) أن البواقي تتوزع بشكل عشوائي على المستقيم الذي يفصل بين القيم الموجبة والقيم السالبة، وهذا يدل على أنه هناك تجانس في تباينها، وعليه يمكننا تطبيق النموذج.

ثانيا: تطبيق النموذج

بعد التحقق من استيفاء النموذج لجميع الشروط ننتقل إلى عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمعنوية الجزئية باستخدام اختبار ستيودنت أو ما يعرف ب T-Test لأبعاد التنمية المستدامة.

أ. نموذج انحدار أخلقة رأس المال الفكري على البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة:

وجاءت نتائج هذا الانحدار كما هو موضح في الجدول رقم (22):

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

الجدول رقم (22): نموذج ومعاملات الانحدار لأخلقة رأس المال الفكري والبعد الاقتصادي للتنمية

المستدامة

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	الخطأ غير المعياري	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادي	الجزء الثابت	2.116	2.754		0.768	0.447
	الجزء المستقل	0.179	0.023	0.778	7.828	0.000

المصدر: مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يظهر الجدول أنه لا توجد دلالة معنوية في الجزء الثابت للمعادلة حيث بلغت قيمة t المحسوبة بالنسبة لهذا الجزء قيمة أكبر من مجال الثقة المعتمد، في سجلت دلالة معنوية فيما يخص المتغير المستقل حيث بلغت قيمة t المحسوبة قيمة أقل من تلك الجدولية بمستوى دلالة أقل من مستوى الخطأ بقيمة 7.828، وعليه فالدلالة المعنوية الجزئية في نموذج تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة تعزى للمتغير المستقل وهو أخلقة رأس المال الفكري، بمعنى أنه هناك دلالة معنوية جزئية للنموذج.

ب. نموذج انحدار أخلقة رأس المال الفكري على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة:

وجاءت نتائج هذا الانحدار كما هو موضح في الجدول رقم (23):

الجدول رقم (23): نموذج ومعاملات الانحدار لأخلقة رأس المال الفكري والبعد الاجتماعي للتنمية

المستدامة

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	الخطأ غير المعياري	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاجتماعي	الجزء الثابت	-4.523	4.257		-1.063	0.294
	الجزء المستقل	0.259	0.035	0.758	7.351	0.000

المصدر: مخرجات التحليل بواسطة spss 19

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

يظهر الجدول أنه لا توجد دلالة معنوية في الجزء الثابت للمعادلة حيث بلغت قيمة t المحسوبة بالنسبة لهذا الجزء قيمة أكبر من مجال الثقة المعتمد، في حين سجلت دلالة معنوية فيما يخص المتغير المستقل حيث بلغت قيمة t المحسوبة قيمة أقل من تلك الجدولية بمستوى دلالة أقل من مستوى الخطأ بقيمة 7.351، وعليه يمكن القول أن هناك دلالة المعنوية الجزئية في نموذج تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى للمتغير المستقل وهو أخلقة رأس المال الفكري.

ت. نموذج انحدار أخلقة رأس المال الفكري على البعد البيئي للتنمية المستدامة:
وجاءت نتائج هذا الانحدار كما هو موضح في الجدول رقم (24):

الجدول رقم (24): نموذج ومعاملات الانحدار لأخلقة رأس المال الفكري البعد البيئي للتنمية المستدامة

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	الخطأ المعياري	غير	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد البيئي	الجزء الثابت	5.014	5.144			0.975	0.336
	الجزء المستقل	0.247	0.043	0.675		5.792	0.000

المصدر: مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يظهر الجدول أنه لا توجد دلالة معنوية في الجزء الثابت للمعادلة حيث بلغت قيمة t المحسوبة بالنسبة لهذا الجزء قيمة أكبر من مجال الثقة المعتمد، في حين سجلت دلالة معنوية فيما يخص المتغير المستقل حيث بلغت قيمة t المحسوبة قيمة أقل من تلك الجدولية بمستوى دلالة أقل من مستوى الخطأ بقيمة 5.792، وعليه فالدلالة المعنوية الجزئية في نموذج تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة تعزى للمتغير المستقل وهو أخلقة رأس المال الفكري.

ث. نموذج انحدار أخلقة رأس المال الفكري على التنمية المستدامة:
وجاءت نتائج هذا الانحدار كما هو موضح في الجدول رقم (25):

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

الجدول رقم (25): نموذج ومعاملات الانحدار لأخلقة رأس المال الفكري والتنمية المستدامة

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	الخطأ غير المعياري	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
التنمية المستدامة	الجزء الثابت	2.607	9.572		0.272	0.787
	الجزء المستقل	0.685	0.079	0.807	8.634	0.000

المصدر: مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يظهر الجدول أنه لا توجد دلالة معنوية في الجزء الثابت للمعادلة حيث بلغت قيمة t المحسوبة بالنسبة لهذا الجزء قيمة أكبر من مجال الثقة المعتمد، في حين سجلت دلالة معنوية فيما يخص المتغير المستقل حيث بلغت قيمة t المحسوبة قيمة أقل من تلك الجدولية بمستوى دلالة أقل من مستوى الخطأ بقيمة 8.634، وعليه فالدلالة المعنوية الجزئية في نموذج تعزيز التنمية المستدامة تعزى للمتغير المستقل وهو أخلقة رأس المال الفكري.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الكلي بعد استيفاء شروط تطبيقه أن هناك دلالة معنوية في الجزء المستقل من معادلة الانحدار والتي يمكن توضيحها بعد الرمز للمتغير المستقل ب ECI والمتغير التابع ب DD كما يلي:

$$DD = 0.685 ECI + 2.607$$

ويظهر من قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت القيمة وهي قيمة أقل من قيمتها الجدولية وذلك عند مستوى دلالة صفري أقل من الخطأ المسموح به في الدراسة. وعليه يمكن القول أن هناك مساهمة ذات دلالة معنوية لأخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز التنمية المستدامة.

ثالثا: القدرة التفسيرية للنماذج

لقياس القدرة التفسيرية للنماذج وكذا مدى مساهمة المتغير المستقل في المتغير التابع استخدمنا معاملات التحديد المعدلة، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

الجدول رقم (26): القدرة التفسيرية للنماذج

المتغير التابع	معامل التحديد
البعد الاقتصادي	0.778
البعد الاجتماعي	0.758
البعد البيئي	0.675
التنمية المستدامة	0.807

المصدر: مخرجات التحليل بواسطة spss 19

يظهر من الجدول أعلاه أن هناك قدرة تفسيرية لنماذج الانحدار المتعلقة بأخلاق رأس المال الفكري والتنمية المستدامة، حيث بلغت معاملات التحديد المعدلة قيما معتبرة كان أكبرها هو معامل التحديد في النموذج الكلي والذي قدر بـ 0.807 أي 80.7% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (التنمية المستدامة) تعزى للمتغير المستقل (أخلاق رأس المال الفكري)، وتعزى النسبة المتبقية للخطأ العشوائي. كما يظهر أيضا أن 77.8%، 75.8%، 67.5% من التغيرات التي تحدث في: تعزيز البعد الاقتصادي، تعزيز البعد الاجتماعي، تعزيز البعد البيئي على التوالي تعزى للمتغير المستقل المتمثل في أخلاق رأس المال الفكري.

المطلب الثاني: مناقشة الفرضيات

1. مناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

"هناك مستوى متوسط لاهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلاق رأس المال الفكري."

أظهرت نتائج التحليل المتوصل إليها أن متوسطات إجابات المبحوثين كانت ذات مستوى مرتفع حيث تراوحت بين 4.42 و 3.69، وبلغ المتوسط العام مستوى أكبر من المتوسط الفرضي والذي يبلغ القيمة 3.67 في المقياس المستخدم في الدراسة، كما أن أكبر القيم المسجلة كانت في تميز الشركة بمدونة أخلاقية تحدد السلوك المقبول وغير المقبول، وبلغت المرتبة الأخيرة العبارة المتعلقة باهتمام الشركة بالمبادرات ذات الطابع الأخلاقي بمتوسط حسابي بلغ 3.45. وجاء المتوسط العام للبيانات المتعلقة بالمتغير المستقل بقيمة 3.99 وهي قيمة أكبر من المتوسط الفرضي، وعليه فهناك مستوى مرتفع لاهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلاق رأس المال الفكري

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

حسب إجابات الباحثين، ومنه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونستبدلها ب: "هناك مستوى مرتفع لاهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلاق رأس المال الفكري."

2. مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

"هناك مستوى متوسط لاهتمام شركة ليند غاز الجزائر بالتنمية المستدامة."

لقد سجلنا متوسطات أكبر من المتوسط الفرضي في كل بعد من أبعاد التنمية المستدامة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) والتي بلغت على التوالي (3.92، 3.79، 3.84)، وقد سجلنا أكبر المتوسطات في العبارات: الخامسة في البعد الاقتصادي، السادسة في البعد الاجتماعي والأولى في البعد البيئي. في حين بلغ المتوسط العام للتنمية المستدامة 3.84 وهي قيمة أكبر من المتوسط الفرضي، وعليه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونستبدلها ب: "هناك مستوى مرتفع لاهتمام شركة ليند غاز الجزائر بالتنمية المستدامة."

3. مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة:

"تساهم أخلاق رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية"

المستدامة."

من خلال تحليل نماذج ومعاملات الانحدار بعد استيفائها لشروط تطبيقها، تبين أن هناك دلالة معنوية في نموذج انحدار أخلاق رأس المال الفكري على تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة في الشركة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة t المحسوبة قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وبمستوى دلالة أقل من الخطأ المسموح به في الدراسة. وبالنظر إلى معاملات التحديد تبين أن هناك قدرة تفسيرية للنموذج باعتبار أن 77.8% من التغيرات التي تحدث في تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة تعزى إلى أخلاق رأس المال الفكري، وعليه فهناك مساهمة لأخلاق رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

4. مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة:

"تساهم أخلاق رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية"

المستدامة."

لقد بينت نتائج تحليل الانحدار الخاص بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة أن هناك دلالة معنوية في نموذج انحدار أخلاق رأس المال الفكري على تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في الشركة محل الدراسة، حيث

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

بلغت قيمة t المحسوبة قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وبمستوى دلالة أقل من الخطأ المسموح به في الدراسة. وقد دلت معاملات التحديد أن هناك قدرة تفسيرية للنموذج باعتبار أن 75.8% من التغيرات التي تحدث في تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة تعزى إلى أخلقة رأس المال الفكري، وعليه فهناك مساهمة لأخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الرابعة.

5. مناقشة الفرضية الفرعية الخامسة:

"تساهم أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة." أظهرت تحليل نماذج ومعاملات الانحدار لهذا البعد أن هناك دلالة معنوية في نموذج انحدار أخلقة رأس المال الفكري على تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة في الشركة المبحوثة، حيث بلغت قيمة t المحسوبة قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وبمستوى دلالة أقل من الخطأ المسموح به في الدراسة. كما بينت معاملات التحديد هناك قدرة تفسيرية للنموذج باعتبار أن 67.5% من التغيرات التي تحدث في تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة تعزى إلى أخلقة رأس المال الفكري، وعليه فهناك مساهمة لأخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة، وعليه فإننا نقبل هذه الفرضية.

6. مناقشة الفرضية الرئيسية:

بعد تحليل مستويات المتغير المستقل (أخلقة رأس المال الفكري) والمتغير التابع (التنمية المستدامة)، وبعد تحليل الارتباط بين المتغيرين، وبعد التأكد من الشروط النظرية والاحصائية لتطبيق النماذج، وتتبع المعنوية الجزئية لها، تبين أن هناك دور ذو دلالة معنوية لأخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز التنمية المستدامة انطلاقاً من كون قيمة t المحسوبة في النموذج الكلي أكبر من تلك الجدولية، وبمستوى دلالة أقل من الخطأ المسموح به في الدراسة، وجاءت نتائج معامل التحديد لتؤكد على ذلك باعتبار أنها أشارت إلى أن 80.7% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (التنمية المستدامة) تعزى للمتغير المستقل (أخلقة رأس المال الفكري)، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج نطاق الدراسة بما فيها الخطأ العشوائي، وعليه يمكن قبول الفرضية الرئيسية: "تعتبر أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر خياراً استراتيجياً يساهم في تعزيز التنمية المستدامة."

الفصل الثالث: دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل معرفة مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز التنمية المستدامة، من خلال إجراء دراسة ميدانية على شركة ليند غاز الجزائر والتي تعتبر من أهم الشركات الرائدة في القطاع، حيث صممت لهذا الغرض استبانة وزعت على إطارات الشركة المبحوثة، وتمت معالجة البيانات المتحصل عليها ببرنامج SPSS لاختبار فرضيات الدراسة وذلك بالاعتماد على بعض الأساليب الاحصائية كالتكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط ومعادلة الانحدار، حيث تم رفض الفرضية الفرعية الأولى والثانية، وقبول كل من الفرضية الفرعية الثالثة، الرابعة، الخامسة والرئيسية.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

إن دراستنا لموضوع مدى مساهمة أخلقة رأس المال الفكري في تعزيز التنمية المستدامة وإسقاطها على شركة ليند غاز الجزائر أعطت جملة من النتائج نذكر منها:

1. إن إدماج البعد الأخلاقي في الخطط والسياسات سواء على المستوى المؤسسي أو الدولي ضرورة ملحة لتحقيق التنمية المستدامة وإدراك مقاصدها.
2. تتطلب أخلقة رأس المال الفكري إعادة هيكلة وتسييس أنشطة ووظائف المنظمة وفق الأطر والمعايير الأخلاقية.
3. تعتبر كل من الجودة الشاملة والحوكمة مداخل لأخلقة رأس المال الفكري تساهم في تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.
4. يشكل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية وتبني مواصفة الآيزو 26000 ومواصفة الآيزو 14000 مداخل لأخلقة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال من شأنها المساهمة في تعزيز البعد الاجتماعي والبيئي للتنمية المستدامة.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى إهتمام شركة ليند غاز الجزائر بأخلقة رأس المال الفكري والتنمية المستدامة مرتفع، ويمكن أن نعزو هذه النتيجة إلى خصائص عينة أفراد الدراسة من جهة، ومن جهة أخرى إلى خصائص ومميزات الشركة المبحوثة.
6. بينت الدراسة أن أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر تساهم في تعزيز التنمية المستدامة بأبعادها الثلاث (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي)، ونعزو هذه النتيجة إلى شمولية الرؤية الأخلاقية وما يترتب عنها من آثار ايجابية تنعكس على أداء منظمات الأعمال.

اختبار الفرضيات

بعد استعراضنا أهم النتائج المتوصل إليها، سوف نتطرق إلى مدى تحقق صدق الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة.

الفرضية الفرعية الأولى: "مستوى اهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلقة رأس المال الفكري متوسط." لم تحقق هذه الفرضية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى اهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بأخلقة رأس المال الفكري مرتفع.

الخاتمة العامة

الفرضية الفرعية الثانية: "مستوى اهتمام شركة ليند غاز الجزائر بالتنمية المستدامة متوسط." لم تحقق هذه الفرضية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى اهتمام والتزام شركة ليند غاز الجزائر بالتنمية المستدامة مرتفع.

الفرضية الفرعية الثالثة: "تساهم أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة." تحققت هذه الفرضية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن 77.8% من التغيرات التي تحدث في تعزيز البعد الاقتصادي تعزى إلى أخلقة رأس المال الفكري.

الفرضية الفرعية الرابعة: "تساهم أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة." تحققت هذه الفرضية، حيث أكدت نتائج الدراسة أن 75.8% من التغيرات التي تحدث في تعزيز البعد الاجتماعي تعزى إلى أخلقة رأس المال الفكري.

الفرضية الفرعية الخامسة: "تساهم أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز البعد البيئي للتنمية المستدامة." تحققت هذه الفرضية، حيث بينت نتائج الدراسة أن 67.5% من التغيرات التي تحدث في تعزيز البعد البيئي تعزى إلى أخلقة رأس المال الفكري.

وتأكيدا على النتائج السابقة المتوصل إليها، يتبين أن أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر يعد خيارا استراتيجيا يساهم في تعزيز التنمية المستدامة، بأبعادها الثلاث: الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي. إذ أن 80.7% من التغيرات التي تحدث في تعزيز التنمية المستدامة تعزى إلى أخلقة رأس المال الفكري. وبذلك تم تأكيد الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة "تعتبر أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر خيارا استراتيجيا يساهم في تعزيز التنمية المستدامة."

الاقتراحات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة واختبار مدى تحقق الفرضيات، يمكن تقديم جملة من الاقتراحات التي يمكن الاستفادة منها في الدراسات والبحوث العلمية أو على مستوى رسم وصياغة الاستراتيجيات في منظمات الأعمال الجزائرية على وجه الخصوص، التي تحتاج إلى نقلة استراتيجية نوعية في تسييرها لرأس مالها الفكري وتفعيلها للبعد الأخلاقي، ومن أهم الاقتراحات التي يمكن تقديمها نذكر مايلي:

الخاتمة العامة

1. تشكيل لجنة أخلاقية أو قسم خاص في المديرية العامة يختص بتحديد المعايير الأخلاقية والتعريف بها وأهميتها، ثم مراقبة تطبيقها العملي ومدى الالتزام بها وبتربيتها وتطويرها وتعزيزها من خلال إعداد برامج تدريبية.
2. لقد استهدفت الدراسة شركة ليند غاز الجزائر ميدانا لإجراء الدراسة، الأمر الذي يشجع على إجراء دراسة مستقبلية مثيلة لكن على العديد من الشركات أو في قطاعات أخرى، بهدف تقييم مدى اهتمام الشركات الأخرى بأخلاقه رأسمالها الفكري ومساهمتها في تحقيق وتعزيز التنمية المستدامة.
3. دعوة الباحثين للبحث في سبل تفعيل البعد الأخلاقي، ومحاولة إيجاد مقاربات وآليات لأخلاقه رأس المال الفكري حتى يكون عنصرا فعالا في عملية التنمية المستدامة.

آفاق الدراسة:

تفتح هذه الدراسة المجال أمام أبحاث مستقبلية مثل:

1. نموذج مقترح لأخلاقه رأس المال البشري
2. الجودة الشاملة وأخلاقيات الأعمال
3. الحوكمة وأخلاقيات الأعمال
4. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال

تم بحمد الله

قائمة المراجع

أولاً: المصادر

1. القرآن الكريم

2. الحديث الشريف

ثانياً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب

1. ابراهيم الخلف الملكاوي، إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
2. أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم ابوزيد، التنمية الاجتماعية وحقوق الإنسان، المكتب الجامعي الحديث، أسوان، القاهرة، 2009.
3. أبو بكر ابراهيم التلوع، الأسس النظرية للسلوك الأخلاقي، منشورات جامعة قاريونس، بنغازي، 1995.
4. أبوبكر مصطفى محمود، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2006.
5. إحسان دهش جلاب، كمال كاظم طاهر الحسيني، إدارة التمكين والإندماج، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
6. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
7. بوحنه قوي، تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
8. تحسين أحمد الطراونة، الأخلاق والقيادة، غير منشور، 2010.
9. ثامر البكري، إستراتيجيات التسويق الأخضر: تطبيقات، حالات دراسية، دراسات سابقة، اثرء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012.
10. جاد الرب سيد محمد، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال المعاصرة، مطبعة العشري، القاهرة، 2009.
11. جلاب إحسان دهش، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
12. جمال حلاوة، مدخل إلى علم التنمية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

قائمة المراجع

13. حسين عبد الرحمان رشوان، التنمية اجتماعيا-ثقافيا-اقتصاديا-سياسيا-إداريا-بشريا، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2009.
14. راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
15. زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة الأعمال الدولية: منظور سلوكي وإستراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
16. زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2009.
17. سامية سعد جلال، الإدارة البيئية المتكاملة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
18. سعد علي العنزي، أحمد صالح علي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
19. سعد غالب ياسين، نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة، 2007.
20. سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل: ضرورة تنمية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، سلسلة دعوة الحق، إدارة الثقافة والنشر، مكة المكرمة، 2010.
21. سلمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، ج1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
22. صالح صالح، المنهج التنموي البديل في الاقتصاد الإسلامي: دراسة للمفاهيم والأهداف والأولويات وتحليل للأركان والسياسات والمؤسسات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
23. طارق عبد العال، حوكمة الشركات (المفاهيم-المبادئ-التجارب-تطبيقات الحوكمة في المصارف)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005.
24. طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
25. طاهر محسن منصور الغالي، نعمة عباس الخفاجي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2008.
26. طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

قائمة المراجع

27. طلعت مصطفى السروجي، التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2009.
28. عبد الستار محمد علي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
29. عبد السلام العبادي، البيئة في الإسلام، مؤسسة آل البيت الملكية للفكر الإسلامي، عمان، الأردن، 2010.
30. عبد العزيز بدر النداوي، عولمة إدارة الموارد البشرية: نظرة إستراتيجية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.
31. عبد العزيز قاسم محارب، التنمية المستدامة في ظل تحديات الواقع من منظور إسلامي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011.
32. عبد الله خبابة، رابع بوقرة، الوقائع الاقتصادية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2009.
33. عثمان غنيم محمد، ماجدة أحمد أبو زنت، التنمية المستدامة: فلسفتها وأساليب تخطيطها وأدوات قياسها، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
34. علاء فرحان طالب، إدارة المعرفة: إدارة معرفة الزبون، دار صفاء للنشر، عمان، الأردن، 2009.
35. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
36. غسان داود العمري وآخرون، التفكير الاستراتيجي في عالم متغير، مكتبة مجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الأولى، عمان، الأردن، 2010.
37. قاسم خالد مصطفى، إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
38. اللجنة العالمية للبيئة والتنمية، مستقبلنا المشترك، عالم المعرفة، الكويت، 1989.
39. مالك بن نبي، المسلم في عالم الاقتصاد، دار المفكر المعاصر-بيروت-، دار الفكر-دمشق-، 1987.
40. ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في التنمية الشاملة: معالجة محلية ودولية وعالمية لقضايا التنمية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2012.
41. محمد تركي البطانية، زياد محمد المشاقبة، إدارة المعرفة: بين النظرية والتطبيق، دار المجلس الزمان، عمان، الأردن، 2010.

قائمة المراجع

42. محمد عبد الله الشرقاوي، الفكر الأخلاقي: دراسة مقارنة، دار الجيل - بيروت -، مكتبة الزهراء - القاهرة، 1990.
43. محمد عواد أحمد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة الأولى، 2008.
44. محمود عبد الكريم أرشيد، النشاط الاقتصادي الاسلامي وأثر القيم والأخلاق فيه: دراسة اقتصادية اسلامية تحليلية مقارنة، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2008.
45. مدحت القريشي، التنمية الاقتصادية: نظريات وسياسات وموضوعات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
46. مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة: منهج استراتيجي سلوكي لبقاء المنظمات واستقرارها ونموها، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2010.
47. المرغجي عادل حرحوش، صالح أحمد علي، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، سلسلة بحوث ودراسات رقم 375، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
48. نجم العزاوي، عبد الله حكمت النقار، إدارة البيئة - نظم ومتطلبات وتطبيقات - ISO14000، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007.
49. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
50. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
51. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
52. نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات: إدارة ما لا يقاس، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
53. نجم عبود نجم، القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
54. نجم عبود نجم، المسؤولية البيئية في منظمات الأعمال الحديثة، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

قائمة المراجع

55. يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

2. الأطروحات

- دكتوراه

1. سملاي يحضيه، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، 2004/2003، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، غير منشورة.

2. العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس - سطيف -، 2011/2010.

- ماجستير

1. ايداد محمد عودة، قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية: دراسة ميدانية (تطبيقية) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن، مشروع بحث استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة ماجستير المحاسبة مسار الشامل، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم المالية والادارية، قسم المحاسبة، 2008.

2. خدير نسيم، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون - دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية-، مذكرة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2010-2011.

3. شبلي إلهام، دور إستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2014/2013.

4. عمار بوشناف، الميزة التنافسية في الشركة الاقتصادية: مصدرها، تنميتها وتطويرها، مذكرة ماجستير، فرع علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.

5. العيهار فلة، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2005.

قائمة المراجع

6. مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية ميزة استراتيجية، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان-، 2010.
 7. مصطفى علي رجب شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال "دراسة حالة"، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.
 8. منال طه بركات، واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.
 9. ميسون محمد عبد القادر، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، غزة، 2009.
 10. مريم قطوش، برنامج التأهيل الوظيفي المستدام لترقية وظيفة الاستدامة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة حالة مؤسسة SANIAK عين الكبيرة-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف 01، 2009-2010.
- ### 3. المجلات والدوريات
1. أحمد عريقات، ناصر جردات، محمود العتيبي، دور تطبيق معايير الاستقطاب والتعيين في تحقيق الميزة التنافسية - حالة دراسية بنك الإسكان للتجارة والتمويل الأردني-، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية-المجلد العاشر- العدد الثاني-، جامعة الزرقاء، الأردن، 2010.
 2. أشرف العربي، رأس المال البشري في مصر: المفهوم-القياس-الوضع النسبي، بحوث اقتصادية عربية، العدد 49/ صيف 2008.
 3. ايثار عبد الهادي آل فيحان، سوزان عبد الغني البياتي، تقويم مستوى تنفيذ متطلبات نظام الإدارة البيئية: ISO 14001 -دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة البطاريات معمل بابل 1-، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 70، جامعة، 2008.
 4. تيسير زاهر، أثر المناخ التنظيمي في تمكين العاملين -دراسة ميدانية على الفنادق ذات التصنيف الخمس نجوم في محافظة دمشق وريفها-، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية-المجلد 28- العدد الثاني-، جامعة دمشق، 2012.

قائمة المراجع

5. جواد محسن راضي، عبد الله كاظم حسن، العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 07، العدد 21، جامعة الكوفة، العراق، 2011.
6. حسين الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة جسر التنمية، العدد التسعون، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، فبراير - شباط 2010.
7. خالد محمد عبد العزيز أبو الغنم، أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد- المجلد الخامس - العدد التاسع-، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2012.
8. دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية، المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000، الأمانة المركزية ISO، جنيف، 2010.
9. سيد عبد الرحمن عباس بله، دور تطبيق حوكمة الشركات في ممارسة أساليب المحاسبة الإبداعية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 12، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012.
10. عباس نوار كحيط الموسوي، فاطمة صالح مهدي الغريان، التكامل بين إدارة الجودة الشاملة وأسلوب التكاليف على أساس الأنشطة، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 80، الجامعة المستنصرية، العراق، 2010.
11. عبد السلام إبراهيم، فاضل عباس كريم، حوكمة الشركات ضرورة إستراتيجية لمنظمات الألفية الجديدة/دراسة تحليلية في عدد منظمات صناعة خدمات التأمين العامة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 02، العدد 10، جامعة الكوفة، العراق، 2008.
12. فاطمة علي الرابعة، مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال: نموذج مقترح للقياس والتطبيق، مجلة النهضة، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2012.
13. فالخ عبد القادر الحوري، تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، مجلة البصائر، المجلد 12، العدد 01، جامعة البتراء، الأردن، 2008.
14. ماجدة أبو زنت، عثمان محمد غنيم، التنمية المستدامة من منظور الثقافة العربية الاسلامية، مجلة دراسات العلوم الادارية، مجلة علمية محكمة تصدر عن عمادة البحث العلمي، المجلد 36، العدد 1، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ، جانفي 2009.

قائمة المراجع

15. محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية-المجلد 26- العدد الثاني-2010.
16. مطانيوس مخول، عدنان غانم، نظام الادارة البيئية ودورها في التنمية المستدامة، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني، 2009.
17. موسى بعد الناصر، رحمان آمال، الادارة البيئية وآليات تفعيلها في المؤسسة الصناعية، مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، العدد 04، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، ديسمبر 2008.
18. ميادة حياوي مهدي، رزاق مخور داود، تأثير أخلاقيات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية: نموذج إسلامي مقترح للمنظمات الحلية المعاصرة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 07، العدد 21، جامعة الكوفة، العراق، 2011.
19. ناصر مراد، الاستثمار في رأس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية، العدد العاشر: 73-86، مجلة الدراسات الاقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، الجزائر، 2008.
20. ناهدة إسماعيل عبد الله الحمداني، علي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين-دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل-، مجلة تنمية الرافدين، العدد 98 مجلد 32، كلية لإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2010.
21. هاشم فوزي، التقييم من خلال نظرية رأس المال البشري ومفهوم الكفاءات: التشخيص أم التصميم؟، بحوث اقتصادية عربية، العددان 43-44/ صيف-خريف، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2008.
4. **المؤتمرات**
1. بالرقى تيجاني، عبد الرحمان العايب، مداخلة بعنوان: إشكالية حوكمة الشركات والزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة، الملتقى الدولي حول الحوكمة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات، جامعة باجي مختار، عنابة، يومي 18-19 نوفمبر 2009.
2. بلعابد نجا، بلعيد حياة، مداخلة بعنوان: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في إطار إدارة الانتاج والعمليات، ملتقى دولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012.

قائمة المراجع

3. بن منصور عبد الله، جلطي غانم، مداخلة بعنوان: أهمية المصفاة الأخلاقية الشعبية في مناهج علم الاقتصاد الحديث، الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الإسلامي الواقع والأفاق ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية، أيام 23-24 فيفري 2011.
4. بوريب خديجة، مداخلة بعنوان: النموذج التنموي الماليزي: المنطلقات، الواقع والتحديات المستقبلية، الملتقى الدولي حول: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة يومي 03-04 ديسمبر 2012.
5. بوضياف عبد المالك، عنتر بوتيار، مداخلة بعنوان: دور البعد الأخلاقي في تعزيز مقومات التنمية المستدامة من منظور إسلامي، الملتقى الدولي حول: مقومات التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة يومي 03-04 ديسمبر 2012.
6. حريري بوشعور، صليحة فلاق، رأس المال الفكري ودوره في دعم الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 13-14 ديسمبر 2011.
7. خالد محمد طلال بني حمدان، تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، المؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية حول "اقتصاد الأعمال في ظل عالم متغير"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الأهلية، عمان، 2003.
8. خبايا عبد الله، مداخلة بعنوان: التنمية الشاملة المستدامة- المبادئ والتنفيذ من مؤتمر ريو دي جانيرو 1992 إلى مؤتمر بالي 2007-، بحوث وأوراق عمل الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الإستخدامية للموارد المتاحة، الجزء الأول، جامعة فرحات عباس، سطيف، 08/07 أفريل، 2008.
9. سملاي يحضيه وبلاي أحمد، مداخلة بعنوان: الأهمية الاستراتيجية للموارد البشرية والكفاءات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية، جامعة ورقلة، أيام 09/10 مارس 2004.
10. سميرة صالح، مداخلة بعنوان: التسويق الأخضر: بين الأداء التسويقي والأداء البيئي للمؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22-23 نوفمبر 2011.

قائمة المراجع

11. صالح صالح، مداخلة بعنوان: التنمية الشاملة المستدامة والكفاءة الاستخدامية للثروة البترولية في الجزائر، بحوث وأوراق عمل الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، الجزء الأول، جامعة فرحات عباس، سطيف، 08/07 أبريل 2008.
12. صليحة عيشي، مداخلة بعنوان: التنمية المستدامة في المنهج الاسلامي، الملتقى الدولي حول: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي جامعة قلمة يومي 03-04 ديسمبر 2012.
13. الطيب داودي، سلاف رحال، الابتكار كبديل استراتيجي يحقق التنمية المستدامة في قطاع المحروقات: عرض حالة مؤسسة سوناطراك، أوراق عمل المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة سطيف، الجزائر، أيام 08/07 أبريل 2008.
14. عاشور مزريق، قدور بن نافلة، مداخلة بعنوان: التنمية المستدامة في الوسط الصناعي بين إلزامية التشريعات البيئية والالتزام المؤسسي، الملتقى الوطني الأول حول آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة قلمة، 2010.
15. عبد الله خبايا، مداخلة بعنوان: الحكومة كآلية فعالة للقضاء على الفساد الاقتصادي، ملتقى دولي حول: الحكومة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات، جامعة باجي مختار، عنابة، أيام 18-19 نوفمبر 2009.
16. عماري عمار، مداخلة بعنوان: إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، بحوث وأوراق عمل الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، الجزء الأول، جامعة فرحات عباس، سطيف، 08/07 أبريل 2008.
17. كمال رزيق، خالد راغب أحمد الخطيب، إشكالية العلاقة بين الأخلاق والاقتصاد في ظل الأزمة المالية العالمية، المؤتمر العلمي الدولي السابع حول تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال "التحديات-الفرص-الآفاق"، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن، يومي 10-11 نوفمبر 2009.
18. محمد ياسين غادر، مداخلة بعنوان: محددات الحوكمة ومعاييرها، المؤتمر العلمي الدولي حول عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، طرابلس، 15-17 ديسمبر 2012.
19. مشاعل بنت ذياب العتيبي، الإدارة بالقيم وتحقيق التوافق القيمي في المنظمات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية، 1-3 نوفمبر 2009.

قائمة المراجع

20. نعيمة يحيوي، فضيلة عاقل، مداخلة بعنوان: التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية من المنظور الاسلامي، ملتقى دولي حول مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الاسلامي، جامعة قلمة، يومي 03-04 ديسمبر 2012.
21. هوارى معراج، حديدي آدم، مداخلة بعنوان: نحو تفعيل دور الحوكمة المؤسسية في ضبط إدارة الأرباح في البنوك التجارية الجزائرية، ملتقى وطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، يومي 06-07 ماي 2012.
22. ياسين شاهين، ذكاء الأعمال من خلال التركيز على البعد الأخلاقي، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر حول: ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 23-26 أبريل 2012.

5. المراجع الالكترونية

1. <http://fseg.univ-tlemcen.dz/pdfmecas/benmansour.pdf>, le 11/05/2014, 10h20.
2. <http://www.applied-corporate-governance.com/definition-of-corporate-governance.html>, le 15-03-2014, 21hr45.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

a. Livres :

1. Alain Jounot, **100 questions pour comprendre et agir le développement durable**, AFNOR publications, France, 2004.
2. Al-Ali, Nermien, **Comprehensive Intellectual Capital Management** : Step-by-step, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey.
3. Lindsay Moore, Lesley Craig, Esq, **Intellectual Capital in Enterprise Success**: Strategy Revisited, John Wiley & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey, Canada, 2008.
4. Michael Porter, **L'avantage concurrentiel**, Dunod, Paris, 2000.
5. J. Ballet, F. De Bry, **L'entreprise et l'éthique**, Collection économie, Editions du Seuil, Paris, 2001.
6. Jay Chatzkel, **Intellectual Capital**, Capstone Publishing, United Kingdom, 2002.

7. Jean François Claud, L'éthique au service du management, Edition Liaisons, France, 1998.
8. Jean Moussé, Ethique des Affaires : Liberté, Responsabilité, Edition DUNOD, Paris, 2001.
9. Luc De Brobandere, Anne Mikolojccok, La valeur des idées : de la créativité à la stratégie en entreprise, DUNOD, Paris, 2007.
10. Mathieu Baudin, Le développement durable : nouvelle idéologie du XXIe siècle ?, L'Harmattan, Paris, 2009.
11. Samauel Mercier, L'éthique dans les entreprises, Edition de la découverte et Syros, Paris, 1999.
12. Thomas L. Wheelen, J. David Hunger, Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability, Pearson Education, New Jersey, 2012.
13. Michel Janquieres , Le manuel du management environnemental, Edition SPA, Paris, 2001.

b. Etudes et publications scientifiques :

1. Bogdan Vasile Ileanu, Ovidiu Emil Tanasoiu, Factors Of The Earning Functions and Their Influence on The Intellectual Capital of an Organization, Journal of Applied Quantitative Methods, Vol. 3, No. 4, Winter 2008.
2. Nick Bontis, Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital, Michael G. DeGroot School of Business, McMaster University, Canada, 11 october 2011.
3. P.B. Singh, Dr Kamal K. Pandey, Green Marketing :Policies and Practices for Sustainable development, Integral Review- A Journal of Management, Volume5, June-2012.
4. Ivana Rodic, Responsabilité sociale des entreprises-le développement d'un cadre Européen, mémoire de fin d'études, Institut Européen de l'université de Genève, 2007.
5. Kevin J.O'Sullivan, Strategic Intellectual Capital Management in Multinational Organizations: Sustainability and Successful Implications, Busines Science Reference, New York, 2010.
6. Mollie Painter-Morland, Business Ethics as Practice: ethics as the everyday business of business, Cambridge University Press, New York, The United States of America, 2008.
7. Patrick Barthel, l'éthique porté par le courant du développement durable, Association Internationale de Management Stratégique, Université de Metz, 2005.

8. Pavan Mishra, Payal Sharma, **Green Marketing in India : Emerging Opportunities and Challenges**, Journal of Engineering, Science and Management Education/Vol.3, 2010.
9. Mahi Tabet-Aoul, **Développement et environnement au Maghreb : contraintes et enjeux**, Université Laval, Institut Québécois des hautes études internationales, Canada, Juillet 2010.
10. Ronald J. Baker, Mind over Matter: **Why Intellectual Capital Is The Chief Source Of Wealth**, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey, 2008.
11. OECD (Organisation for economic co-operation and development), **Principles of corporate governance**, France, 2004.

الملاحق

الملحق رقم (01)

قائمة أسماء محكمين الإستبانة

الجامعة	اسم المحكم
المسيلة	خبابة عبد الله
فرحات عباس سطيف 01	بن فرحات ساعد
فرحات عباس سطيف 01	بركان يوسف
فرحات عباس سطيف 01	يعلى فاروق
أحمد بوقرة بومرداس	بن نعمون رشيد

الملحق رقم (02)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة فرحات عباس - سطيف 01-



كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

مدرسة الدكتوراه: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة

أخي الكريم/ أختي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.....وبعد

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع أخلقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر ودورها في تعزيز التنمية المستدامة، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال والتنمية المستدامة في إطار مدرسة الدكتوراه بجامعة فرحات عباس-سطيف-01.

وأود أن أحيط سيادتكم علماً بأن كل ما تدلون به من آراء أو بيانات سيكون موضع اهتمامنا ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وأنتهز هذه الفرصة لأعبر لكم عن شكري وتقديري لتخصيصكم جزء من وقتكم لملء هذا الاستبيان، ووضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها.

ولكم جزيل الشكر

الباحثة

عمارة منال

الجزء الأول: يرجى وضع إشارة (x) أمام الاجابة المختارة.

1. الجنس :

أنثى

ذكر

2. السن :

سنة

3. المستوى التعليمي :

بدون مستوى	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. الوظيفة : (أذكرها)

.....

5. الخبرة:

سنة

الجزء الثاني: المتغير المستقل (أخلقة رأس المال الفكري)

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يوافق خياركم.

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق	إلى أي مدى تتوفر هذه المعايير في شركتكم؟
					1. توخي الدقة والإتقان عند القيام بالأعمال.
					2. التحلي بالنزاهة والشفافية عند القيام بالأعمال.
					3. الالتزام بالاستقامة وعدم التحيز عند القيام بالأعمال.
					4. الالتزام بالعدل والمساواة عند القيام بالأعمال.
					5. تفادي الوقوع في تضارب المصالح (المصالح الشخصية ومصالح الشركة).
					6. الالتزام بالمعايير المهنية وليس بالمبادئ والآراء الشخصية عند أداء الأعمال.
					7. التصرف وفقا لما تمليه المعايير الأخلاقية والمبادئ المحددة من قبل الشركة.
					8. تركز الشركة على المبادئ الأخلاقية.
					9. تلتزم الشركة بتقييم العاملين على أساس الأخلاقيات إلى جانب الكفاءة في الأداء.
					10. لدينا عاملين تم استبعادهم من الشركة لأسباب أخلاقية
					11. تتميز الشركة بمدونة أخلاقية تتضمن قواعد العاملين نصوص محددة بشأن ما يعتبر سلوكا مقبولا أو غير مقبول.
					12. تساهم الشركة في توعية الحس بالمسؤولية لدى العاملين.
					13. تقوم الشركة بدورات تدريبية في مجال أخلاقيات وقيم العمل.
					14. تقوم الشركة بدراسات وبحوث عن الأخلاقيات في الإدارة والعمل.
					15. يوجد في الشركة لجنة أخلاقيات تتابع التزام العاملين بالمدونة الأخلاقية وقيم الشركة.
					16. تهتم الشركة بالمبادرات ذات الطابع الأخلاقي التي تعزز السلوك الأخلاقي للعاملين.

					17. تميل الشركة إلى التكتم على الفضائح الأخلاقية حفاظا على سمعتها.
					18. قيادة الشركة هي المحفز والضمانة للسلوك الأخلاقي للعاملين.
					19. تعتبر الأخلاقيات جوهر ثقافة الشركة.
					20. يتوافر بالشركة نظام جيد للرقابة والتدقيق الداخلي ومراقبة الغش.
					21. تقوم الشركة بدراسة حاجات ورغبات العملاء.
					22. تأخذ الشركة بعين الاعتبار وجهة نظر العملاء ومقترحاتهم لتحسين منتجاتها وخدماتها.
					23. تحرص الشركة على متابعة شكاوي العملاء.
					24. تحرص الشركة على الاستجابة لمطالب العملاء بسرعة وكفاءة.
					25. تحرص الشركة على كسب ولاء الزبون.
					26. تلتزم الشركة باحترام القوانين المتعلقة بحماية المستهلك والمجتمع ككل.
					27. تهتم الشركة برضا المستهلك ورفاهية المجتمع بقدر اهتمامها بالأرباح.
					28. تتحمل الشركة المسؤولية عن المخاطر الناشئة عن نشاطها.
					29. تهتم الشركة بالإفصاح عن المخاطر الممكن حدوثها عند استعمال المنتج.
					30. يتم استخدام قنوات متعددة للإفصاح عن معلومات واضحة ودقيقة حول المنتج.

الجزء الثالث : المتغير التابع (التنمية المستدامة)

الرقم	إلى أي مدى تتوفر هذه المعايير في شركتكم؟	موافق	موافق تماما	محايد	غير موافق	غير موافق
البعد الاقتصادي						
1.	تحرص الشركة على تقديم منتجات وخدمات بأقل تكلفة ممكنة.					
2.	تحرص الشركة على الاستخدام العقلاني والرشيد للموارد (ماء، طاقة...الخ).					
3.	تتخذ الشركة القرارات المالية والإدارية بشفافية وآليات يعرفها الجميع.					
4.	تسعى الشركة لمكافحة الفساد بقوة لأنه يضر بسمعة الشركة.					
5.	تمتلك الإدارة العليا رؤية استراتيجية واضحة لآليات التطبيق الجيد للحوكمة.					
6.	تلتزم الشركة بتطبيق معايير المواصفة العالمية للجودة الشاملة ISO 9000.					
البعد الاجتماعي						
7.	تعمل الشركة على تلبية احتياجات وتطلعات المجتمع.					
8.	تقوم الشركة بإشراك العاملين في عمليات صنع القرار.					
9.	تقوم الشركة بتشجيع روح الابداع والمبادرة لدى العاملين.					
10.	تسعى الشركة إلى تحقيق رضا العاملين لأنه مفتاح تحسين إنتاجيتهم.					
11.	تحرص الشركة على الموازنة بين أهداف الشركة ومصالح الأطراف ذات المصلحة.					
12.	تلتزم الشركة بنظام السلامة الصحية والمهنية للعاملين ISO18000					
13.	تلتزم الشركة بمسؤوليتها الاجتماعية من خلال تطبيق نظام ISO26000					
البعد البيئي						
14.	تقوم الشركة بدراسة أثر أنشطتها على البيئة.					

					15. تلتزم الشركة بتحسين كفاءة استخدام الطاقة.
					16. تسعى الشركة للحد من الانبعاثات الناجمة عن نشاطها الانتاجي بقدر الامكان.
					17.
					18. تحرص الشركة على تقليص الفضلات الناجمة عن نشاطها قدر الامكان.
					19. تقوم الشركة بإعادة تدوير النفايات.
					20.
					21.
					22. تقوم الشركة بمبادرات طوعية في مجال حماية البيئة.
					23. تلتزم الشركة بتطبيق نظام الادارة البيئية ISO14000

الملحق رقم (03)

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Université de Farhat Abbès de Sétif -01-



Faculté des sciences économiques, de gestion, et sciences commerciales.
Ecole Doctorale : Management et Développement durable

Bonjour, Madame, Monsieur ;

Dans le cadre de la réalisation d'un travail de recherche en vue de l'obtention du diplôme de magister en management et développement durable, intitulé « **l'éthique du capital intellectuel : choix stratégique pour renforcer le développement durable** », nous avons élaboré ce questionnaire pour faire un diagnostic, voir l'état réel de Linde Gas Algérie en matière d'éthique et de développement durable, tout en mettant en relief l'impact de l'éthique sur l'application des principes du développement durable.

Nous vous serons reconnaissants de bien vouloir prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire.

Remarque : Toutes les informations recueillies dans ce questionnaire seront traitées de façon confidentielle et uniquement pour la recherche.

Nous vous remercierons par avance pour votre précieuse collaboration et vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos salutations les plus sincères.

Amara Manel

Veillez cocher la case qui reflète l'étendue de votre approbation.

Partie 01 : Informations Générales

Q1. Sexe

Homme

Femme

Q2. Quel est votre âge ?

Ans

Q3. Quel est votre niveau d'études ?

Pas de scolarisation

Primaire

Moyen

Secondaire

Universitaire

Q4. Quel est votre titre d'emploi (ou poste occupé)?

.....

Q5. Quelle est votre expérience professionnelle ?

Ans

Mois

Partie 02 : l'éthique du capital intellectuel

Dans quelle mesure ces normes sont-elles appliquées au niveau de votre entreprise ?		D'accord	Tout à fait d'accord	Ne sait pas	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
1	La précision et la perfection dans l'exécution du travail.					
2	Agir honnêtement et avec transparence dans l'exécution du travail.					
3	faire preuve d'impartialité dans l'exécution du travail.					
4	Agir avec justice et équité dans l'exécution du travail.					
5	éviter tout conflit d'intérêts (intérêt personnel et intérêt de l'entreprise).					
6	Respect des normes professionnels et abstraction des principes personnels.					
7	Agir selon les normes éthiques et de discipline applicables au niveau de l'entreprise.					
8	L'entreprise se concentre sur les principes éthiques.					
9	Evaluation des employeurs suivant leur éthique et leurs compétences.					
10	Exclusion des employeurs pour des raisons d'éthiques.					
11	L'entreprise est dotée d'un code d'éthique qui définit les normes de conduite professionnelle attendues de tous les employeurs.					
12	L'entreprise initie les employeurs à l'esprit de responsabilité.					
13	L'entreprise offre des formations sur l'éthique et les valeurs de travail.					
14	l'entreprise fait des études et des recherches sur les questions éthiques.					
15	Existence au sein de l'entreprise d'une commission d'éthique chargée du suivi de l'engagement des employeurs au code et valeurs éthiques de l'entreprise.					
16	L'entreprise s'intéresse au caractère moral des initiatives qui favorisent la conduite éthique pour ses employeurs.					
17	L'entreprise doit dissimuler ses scandales afin de préserver une bonne réputation.					
18	La direction de l'entreprise est le catalyseur et la garantie de conduite éthique pour les employeurs.					
19	L'éthique au cœur de la culture de l'entreprise.					
20	L'entreprise dispose d'un bon système de contrôle et d'audit interne et de contrôle de la fraude.					
21	L'entreprise étudie les besoins et désirs des clients.					
22	L'entreprise prend en considération le point de vue et suggestions de ses clients pour améliorer ses produits et services.					
23	L'entreprise tient à assurer le suivi des plaintes des clients.					
24	L'entreprise tient à répondre aux demandes des clients					

	rapidement et efficacement.					
25	L'entreprise tient à fidéliser la clientèle.					
26	L'entreprise s'engage à respecter les lois relatives à la protection des consommateurs et la société dans son ensemble.					
27	L'entreprise veille à la satisfaction des clients et le bien-être de la société au même titre que son profit.					
28	L'entreprise est responsable des risques dus à son activité.					
29	L'entreprise signale les risques pouvant survenir lors de l'utilisation du produit.					
30	L'entreprise utilise plusieurs canaux de communication tel que les dépliants, les autocollants, web site..etc, pour tout renseignement clair et précis sur le produit.					

Partie 03 : Le développement durable

Dans quelle mesure ces normes sont-elles appliquées au niveau de votre entreprise ?		D'accord	Tout à fait d'accord	Ne sait pas	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
L'aspect économique						
01	L'entreprise tient à fournir des produits et des services au plus bas coût possible.					
02	L'entreprise tient à rationaliser sa consommation en ressources (eau, énergie...etc)					
03	Les décisions financières et administratives sont prises de façon transparente et communiquée aux intéressés.					
04	L'entreprise lutte contre la corruption avec vigueur, car elle nuit à la réputation de l'entreprise.					
05	L'entreprise a une vision stratégique et des mécanismes d'application claires pour la bonne gouvernance.					
06	L'entreprise s'engage à appliquer la norme du management de la qualité ISO9000.					
L'aspect social						
07	L'entreprise répond aux besoins et aspirations de la communauté.					
08	L'entreprise implique ses employés dans les processus de prise de décision.					
09	L'entreprise encourage l'esprit de créativité et d'initiative chez les employés.					
10	L'entreprise opte pour la satisfaction de ses employés, clé de l'amélioration.					
11	L'entreprise tient à l'équilibre entre les objectifs de l'entreprise et les intérêts des parties prenantes.					
12	L'entreprise s'engage dans le système de santé et de sécurité des employeurs, la norme ISO 1800.					
13	L'entreprise s'engage à la responsabilité sociale à travers le système d'application de la norme ISO 26000.					
L'aspect environnemental						
14	L'entreprise étudie l'impact de son activité sur l'environnement.					
15	L'entreprise s'engage dans une démarche d'amélioration de l'efficacité énergétique.					
16	L'entreprise s'engage dans une logique de gestion économe des ressources (matières première, eau).					
17	L'entreprise tient à réduire ses émissions engendrées par son activité autant que possible.					
18	L'entreprise s'engage dans un processus de recyclage des déchets.					
19	L'entreprise tient à réduire les déchets résultant de son activité					

	autant que possible.					
20	L'entreprise s'engage dans une logique d'éco conception des produits.					
21	L'entreprise développe des éco produits, c'est-à-dire des biens ou des services davantage respectueux de l'environnement.					
22	L'entreprise s'engage volontairement dans la protection de l'environnement.					
23	L'entreprise s'engage à appliquer la norme du système de management environnemental ISO 14000.					

Je vous remercie d'avoir répondu à ce questionnaire.

ملخص الدراسة

أخلاقة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال خيار إستراتيجي لتعزيز التنمية المستدامة

"دراسة حالة شركة ليند غاز الجزائر"

سعت هذه الدراسة إلى إظهار مدى مساهمة أخلاقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر في تعزيز التنمية المستدامة، وقد حددت التنمية المستدامة بثلاث أبعاد تمثلت في (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير إستبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة والتي بلغ عددها (53) مفردة، وتم إستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الإستبانة، اعتمادا على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونماذج الانحدار وغيرها، وقد توصلت الدراسة إلى أن أخلاقة رأس المال الفكري في شركة ليند غاز الجزائر تعتبر خيارا إستراتيجيا لتعزيز التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقة، رأس المال الفكري، أخلاقة رأس المال الفكري، التنمية المستدامة، شركة ليند غاز الجزائر.

Résumé

L'éthique du capital intellectuel choix stratégique pour promouvoir le développement durable

Etude du cas Linde gas Algérie

Cette étude vise à diagnostiquer, voir l'état réel de Linde Gas Algérie en matière d'éthique du capital intellectuel et de développement durable, tout en mettant en relief l'impact de l'éthique sur la promotion du développement durable. Et pour atteindre les objectifs de cette étude, nous avons élaboré un questionnaire qui a pour but la collecte des données de l'échantillon compté de (53) cadres employés, et nous avons utilisé le statistique package for social sciences (spss) afin d'analyser les données, selon les moyennes et les écarts types et les modèles de régression...etc. l'étude a conclu que l'éthique du capital intellectuel au niveau de Linde gas Algérie est estimé comme choix stratégique pour promouvoir le développement durable.

Mots clés : L'éthique du capital intellectuel, l'éthique, capital intellectuel, le développement durable, Linde gas Algérie.