

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية في تحقيق التنمية
المستدامة

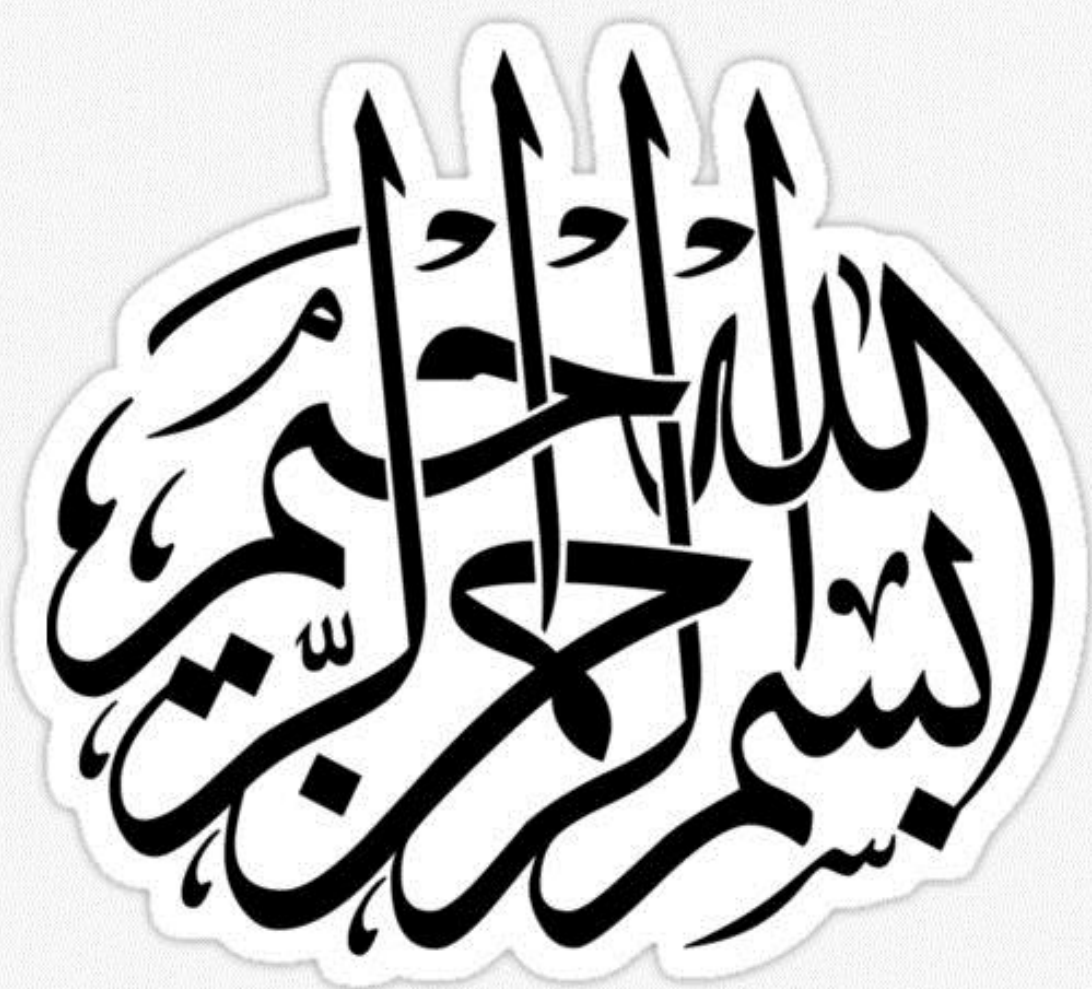
دراسة حالة – البنك العربي الأردني-

المشرف	اعداد الطلبة	
د. ياسمينه إبراهيم سالم	دعاء بالقرعة	1
	إيمان علي	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	زليخة كنيدي
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	ياسمينه إبراهيم سالم
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	وهيبة سراج

السنة الجامعية: 2026/2025





شكر و عرفان

الحمد لله السميع العليم ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على المصطفى
الهادي الكريم وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد

مصادقا لقوله تعالى: "ولئن شكرتم لأزيدنكم"

نشكر الله العلي القدير الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على إتمام هذا
العمل

كما نتقدم بالشكر والامتنان للدكتورة الفاضلة "ياسمينه إبراهيم سالم" على توجيهاتها
ونصائحها القيمة التي لازمتنا طيلة فترة إعدادنا للمذكرة
ولا يفوتنا شكر لجنة القراءة الموقرة على تخصيص وقت
لقراءة هذا العمل



إهداء



إلى نفسي

أهدي هذا العمل ثمرة جهدي وصبري وإصراري، تقديرًا لكل لحظة تعب واجتهتها حتى أصل إلى هذه المرحلة، وأشكر نفسي لأنني لم أستسلم رغم الصعوبات

إلى عائلتي العزيزة،

أهديكم هذا النجاح الذي ما كان ليتحقق لولا دعمكم ودعواتكم وتشجيعكم المستمر، فكنتم السند والقوة في كل خطوة من هذا الطريق

وإلى زميلتي الغالية،

شكرًا لك على المساندة والتعاون واللحظات الجميلة التي شاركتني إياها خلال مشوار الدراسة، أتمنى لك المزيد من النجاح والتوفيق

إليك جميعًا أهدي هذا التخرج بكل فخر ومحبة

دعاء



إهداء



الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل، أهدي ثمرة جهدي أولاً إلى نفسي التي صبرت واجتهدت وتحملت كل الصعوبات حتى وصلت إلى هذه اللحظة المميزة.

ثم إلى عائلتي الكريمة، التي كانت مصدر دعمي وقوتي، والتي أحاطتني بالمحبة والتشجيع والدعاء طوال مسيرتي الدراسية، فلكم مني كل الامتنان والتقدير.

كما أهدي هذا الإنجاز إلى زميلتي العزيزة، شكرًا لك على التعاون والمساندة والروح الجميلة التي رافقت هذا المشوار، أتمنى لك دوام النجاح والتألق.

إيمان



مقدمة

تمهيد

تُعدّ المسؤولية الاجتماعية من أبرز المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في مختلف القطاعات الاقتصادية، خاصةً في القطاع المصرفي الذي أصبح مطالباً اليوم بأداء دور يتجاوز تحقيق الأرباح إلى الإسهام في خدمة المجتمع وحماية البيئة ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية. فقد شهد العالم خلال العقود الأخيرة تزايداً في الاهتمام بقضايا التنمية المستدامة نتيجة التحديات البيئية والاقتصادية والاجتماعية التي فرضتها العولمة والتطور التكنولوجي، مما جعل المؤسسات المالية مطالبة بتبني سياسات واستراتيجيات تحقق التوازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية.

يبرز البنك العربي كأحد البنوك الرائدة في تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، حيث عمل على دمج هذه المبادئ ضمن استراتيجياته وأنشطته المختلفة، من خلال دعمه للمبادرات الاجتماعية والبيئية، وتمويل المشاريع المستدامة، والمساهمة في تنمية المجتمعات المحلية، إلى جانب التزامه بالممارسات المصرفية المسؤولة التي تسعى إلى تحقيق التنمية الاقتصادية مع المحافظة على الموارد وتحقيق العدالة الاجتماعية.

إشكالية البحث

أصبحت المسؤولية الاجتماعية من التوجهات الحديثة التي تسعى البنوك التجارية إلى تبنيها من أجل تحقيق التوازن بين أهدافها الاقتصادية وواجباتها الاجتماعية والبيئية والتكنولوجية، الأمر الذي يبرز أهمية دراسة مدى مساهمة هذه المسؤولية في تحقيق التنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق تتمحور إشكالية الدراسة حول:

ما دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز التنمية المستدامة؟

من هذا التساؤل، يمكن إدراج التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؟
- ✓ ما النتائج التي حققها البنك من خلال تبني سياسة المسؤولية الاجتماعية؟
- ✓ كيف يطبق البنك مبادئ الاستدامة في أنشطته المصرفية؟
- ✓ كيف تؤثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية في دعم التنمية المستدامة في البنك العربي الأردني؟

فرضيات البحث

في محاولة للإجابة على الإشكالية المطروحة، يمكن وضع الفرضيات الآتية:

- ✓ هناك علاقة تكاملية بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؛
- ✓ يحقق البنك العربي الأردني نتائج إيجابية من خلال تبني سياسة المسؤولية الاجتماعية، تتمثل في تحسين الأداء المالي وتعزيز التنافسية؛
- ✓ يطبق البنك مبادئ الاستدامة في أنشطته المصرفية عبر تمويل المشاريع المستدامة وترشيد استخدام الموارد والالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية؛
- ✓ تلعب المسؤولية الاجتماعية دورا هاما في دعم وتحقيق التنمية المستدامة في البنك العربي الأردني من خلال دمج البعد الاجتماعي والبيئي ضمن أنشطته المصرفية.

أهمية البحث

نحاول من خلال هذه الدراسة إبراز الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، وباعتبار أن البقاء والاستمرارية هما أهم هدفين تسعى البنوك لتحقيقها في ظل التحديات التي يفرضها المجتمع.

تكمن أهمية البحث أيضا في:

- ✓ بيان مبادئ البنوك في تبني المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة؛
- ✓ الاهتمام المتزايد بممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى البنوك التجارية؛
- ✓ الربط بين مصطلحي المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

أهداف البحث

من بين الأهداف التي يراد تحقيقها من خلال هذه الدراسة

- ✓ وضع إطار مفاهيمي لكل من المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؛
- ✓ إبراز الانعكاس الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء المالي؛
- ✓ إبراز العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في القطاع المصرفي؛
- ✓ التعرف على جهود البنك العربي في تطبيق مبادئ الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية؛

✓ بيان أهمية التمويل المستدام والخدمات المصرفية الحديثة في تعزيز التنمية المستدامة.
كل ما سبق ذكره يأتي في إطار توضيح إسهام المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة لدى البنوك التجارية.

أسباب اختيار الموضوع

- يمكن حصر الأسباب في ثلاث نقاط أساسية:
- ✓ الرغبة الشخصية في دراسة مواضيع المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؛
- ✓ إدراكا لمدى أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة؛
- ✓ اختيار البنك العربي الأردني في الدراسة التطبيقية لحصوله على جائزة أفضل بنك للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشرق الأوسط 2025.

منهج الدراسة

- نستخدم في هذا البحث المناهج التالية:
- ✓ **المنهج الوصفي التحليلي** المناسب لعرض المعلومات وتحليلها وذكر التفاصيل المتعلقة بجوانب البحث الأساسية؛
- ✓ **منهج دراسة حالة** في دراسة المسؤولية الاجتماعية وتقييم مدى مساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة في البنك العربي الأردني.

الدراسات السابقة

هناك بعض الدراسات التي تتطرق لمختلف الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، ويمكن الاقتصار على ذكر الدراسات ذات العلاقة المباشرة بالبحث وهي:

الدراسة الأولى:

حسين عبد المطلب الأعرج، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، أبريل 2014: هدف البحث إلى دراسة المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودوره في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية. فنتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية ودورها في التنمية المستدامة، فقد تزايد اقتناع الشركات بذلك، وأصبحت تواجه اليوم تحديات اجتماعية واقتصادية كبيرة في مسيرة عملها وتحمل مسؤولياتها وتفاعلها مع المجتمع، سعيا لتحقيق أهدافها الاقتصادية أولا، وتحقيق احتياجات المجتمع ثانيا. لازال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب

كل من الأفراد والشركات والمجتمع ككل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص وأبعادها ومدى تطورها وكذلك بمدى فعاليته وكيفية بلورته والإفادة منه. وفي ضوء ذلك، تطرح الورقة التساؤلات التالية: ما هو المقصود بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص وما هو التطور التاريخي لهذا المفهوم؟ وما هي الدروس المستفادة من التجارب الدولية في مجال المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص؟ وما هي الدوافع التي تشجع الشركات على الاضطلاع بمسؤوليتها الاجتماعية وكذلك التحديات التي تواجهها للقيام بدورها الاجتماعي؟ وأخيرا ما التوصيات التي تتعلّق بهذا الموضوع؟ وخلصت الدراسة إلى أنّ للمسؤولية الاجتماعية العديد من الفوائد للمجتمع والشركات لذا وجب دمج الشركات كشركاء في التنمية المستدامة.

الدراسة الثانية:

بشارف خيرة وجليل حمزة، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد الثاني، العدد الأول، 2021: أصبحت المسؤولية الاجتماعية القضية الأكثر أهمية لإدارة المؤسسات، وذلك لأنها تلعب دورا محوريا في عملية تحقيق الأبعاد الاقتصادية الاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة. وعليه يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على كل من المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة على حد سواء، وهذا عن طريق الإلمام بجميع الجوانب النظرية لهما، كما تم التركيز في الجزء الأخير منه ما على العلاقة التي تربط كل منهما مع الآخر ومدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في التنمية المستدامة.

الدراسة الثالثة:

شيماء السيد سالم ودينا الخطاط، المسؤولية الاجتماعية المتكاملة وعلاقتها بالتنمية المستدامة دراسات حالة متعدّدة على القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة، مج 38، ملحق ع2، جوان 2018: هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم "التسويق المستدام" و"المسؤولية الاجتماعية المستدامة" من المنظور المتكامل، من حيث المفهوم والأبعاد والمداخل النظرية، واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة والمدخل الكيفي في التحليل؛ حيث تمّ رصد وتحليل ممارسات المسؤولية الاجتماعية المتكاملة والمستدامة للبنوك الأعضاء في "مركز أخلاقيات الأعمال" بغرفة دبي للاستدامة بدولة الإمارات العربية المتحدة، بهدف التوصل إلى الدروس المستفادة التي يمكن أن تسهم في تطوير واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة والمتكاملة في مختلف المؤسسات العربية والدولية، وبلورت النتائج في نموذج تطويري للممارسات بما يحقّق التنمية المستدامة.

تمتاز الدراسة التي بين أيدينا بالتطرق إلى دراسة حالة البنك العربي الأردني التي لم يسبق التعرض لدراسته بالإضافة إلى شمول الدراسة في الجانب التطبيقي لآخر 5 سنوات لغاية 2025 فهي دراسة حديثة ومحاولة الإمام بكل الجزئيات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في البنوك التجارية.

خطة البحث

تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول:

-**الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية**، ويتضمن نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية مع تقديم تعاريف متعددة وعرض أهدافها والتطرق إلى عناصرها ومبادئها؛ إضافة إلى أبعادها ومجالاتها ومعايير قياسها، لفهم وبيان أساسيات المسؤولية الاجتماعية.

-**الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة**، تطرقنا من خلاله إلى نشأة ومفهوم التنمية المستدامة، وإبراز خصائصها، مبينا أهدافها، أسسها وأبعادها، إضافة إلى مبادئ ومؤشراتها، وبيان علاقة التنمية المستدامة بالمسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى مبادئ البنوك في تبني المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة وأخيرا دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة.

-**الفصل الثالث: بعنوان دراسة حالة البنك العربي الأردني**، وينقسم إلى ثلاث مباحث: أولها لمحة عن البنك العربي الأردني من خلال معرفة نشأته وتطوره والتواجد الجغرافي، ثانيها أرقام المجموعة والخطة المستقبلية للبنك العربي الأردني، وأخيرا تحليل المؤشرات المالية والمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في البنك العربي الأردني.

الفصل الأول: الإطار

المفاهيمي للمسؤولية

الاجتماعية

تمهيد

تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي برزت نتيجة الضغوط على البنوك، فلم يعد دورها مقتصرًا على تحقيق مصالحها الخاصة والأرباح فقط، بل أصبح من الضروري أن تُسهم أيضًا في خدمة المجتمع الذي تنشط فيه؛ ويتطلب ذلك تحقيق توازن بين الأهداف الاقتصادية للمؤسسة ومتطلبات المجتمع، بما يضمن استمراريته ونموها على المدى الطويل.

سننطلق من خلال هذا الفصل إلى مختلف الجوانب المرتبطة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، من خلال عرض أهم الأسباب التي أدت إلى ظهورها، ومراحل تطورها عبر الزمن، إضافة إلى عرض المبادئ التي تقوم عليها وأبرز أبعادها ومجالات تطبيقها داخل المؤسسة وذلك من خلال عرض المباحث التالية:

- ❖ **عموميات حول المسؤولية الاجتماعية؛**
- ❖ **أسباب وعناصر ومبادئ المسؤولية الاجتماعية؛**
- ❖ **مجالات وأبعاد ومعايير قياس المسؤولية الاجتماعية.**

المبحث الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية تطوراً ملحوظاً في الفكر الإداري المعاصر؛ حيث برز نتيجة التحولات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي فرضت على المؤسسات أدواراً تتجاوز مجرد تحقيق الربح.

في هذا المبحث سنتعرف على مراحل نشأة المسؤولية الاجتماعية من خلال المطالب التالية:

- نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية؛
- مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- أهداف المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية

كان هناك اهتمام كبير بدور القطاع الخاص في تحقيق التنمية المستدامة أو حماية البيئة، غير أنه ابتداءً من خمسينيات القرن الماضي (1970)، بدأ الوعي يتزايد لدى المستهلكين ومختلف فئات المجتمع، مما أدى إلى ممارسة ضغوط متزايدة على الشركات لدفعها نحو الإسهام في الأنشطة ذات الطابع الاجتماعي.

مع مرور الوقت تعزز هذا التوجه بشكل أوضح؛ حيث يمكن اعتبار سبعينيات القرن الماضي (1970) نقطة الانطلاق الفعلية للاهتمام بالمفهوم الحديث للمسؤولية الاجتماعية، أصبح من الممكن تصنيف التطور التاريخي لهذا المفهوم إلى عدة مراحل رئيسية تعكس التحولات التي شهدتها دور الشركات داخل المجتمع: (العصيمي، 2014)

أولاً: المرحلة الأولى

عرفت مؤسسات القطاع الخاص في هذه المرحلة نقصاً واضحاً في الخبرة فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية، كما لم تكن مستعدة لتحمل المخاطر المرتبطة بممارستها من أجل مواجهة التحديات التي يفرضها هذا المفهوم الجديد، إلى جانب محدودية القوانين الموضوعة للمسؤولية الاجتماعية وعدم وضوح معاييرها، فظلت مبادرات هذه المؤسسات في هذا المجال مجرد محاولات غير مكتملة.

تعزز هذا الاتجاه ببعض المحطات البارزة من بينها خطاب (مارسيليا) عام 1972، الذي أكد على إمكانية الشركات في تحقيق النمو والاستمرارية من خلال اعتبار نفسها نموذجاً يُحتذى به من قبل الشركات

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

الأخرى، كما يُعد مؤتمر "ستوكهولم" لعام 1972 من أبرز الأحداث التي طرحت مفهوم التنمية المستدامة؛ حيث ساهم في إبراز أهمية دور القطاع الخاص في دعم تنمية المجتمعات بشكل فعال، خاصة في الجوانب الاجتماعية والبيئية، إضافة إلى المجال الاقتصادي.

علاوة على ذلك، شهدت بداية سبعينات القرن الماضي مساهمة عدد من المنظمات التابعة للأمم المتحدة، مثل "لجنة شفافية الشركات" و"المنظمة الاقتصادية للتنمية"، في وضع أسس لتنظيم العلاقة بين الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع، مما ساهم في توضيح معالم المسؤولية الاجتماعية تدريجياً.

ثانياً: المرحلة الثانية

بدأت هذه المرحلة في ظل وقوع مجموعة من الكوارث الكبرى التي كان لها تأثير مباشر على الإنسان، كما كشفت في الوقت نفسه عن ضعف بعض القرارات المتخذة في التعامل مع هذه الأزمات، ومن أبرز هذه الكوارث حادثة تسرب الغاز في مصنع بوبل بالهند عام 1984، إضافة إلى حادثة (تشرنوبل) عام 1986، وكذلك تسرب النفط الذي وقع بسبب شركة (اكسون) في ألسكا في نفس العام، وقد تزامن ذلك مع بروز ظاهرة الاحتباس الحراري مما زاد من حدة الاهتمام بالقضايا البيئية. من منظور استراتيجي، دفعت هذه الأحداث الشركات إلى إعادة التفكير في سياساتها؛ حيث بدأت تأخذ بعين الاعتبار التكاليف المحتملة لمعالجة آثار الكوارث سواء من الناحية المادية الناتجة عن التلوث البيئي، أو من ناحية تدهور سمعتها أمام المجتمع. كما أدى ذلك إلى تزايد وعي مجتمع الأعمال بضرورة الالتزام بالمتطلبات الاجتماعية، التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير ومباشر على توجيه أخلاقيات المنظمات وتعزيز مسؤوليتها الاجتماعية.

تزامنت هذه المرحلة أيضاً مع توجه حكومات الدول النامية نحو تبني سياسات الخصخصة خلال الثمانينات، مما أتاح للقطاع الخاص فرصة للاستثمار في مجالات حيوية مثل الطاقة والنقل والمياه والاتصالات، وهو ما فرض على هذه المؤسسات تحديات إضافية تتعلق بضرورة توضيح سياستها والالتزام أكثر بقضايا حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان.

ثالثاً: المرحلة الثالثة

مع بداية التسعينات من القرن العشرين، برزت مفاهيم جديدة مثل الشفافية والتعاون بين البيئة والاقتصاد؛ حيث بدأت هذه الأفكار تتبلور بشكل واضح في أذهان مديري كبرى الشركات في القطاع الخاص. خلال هذه المرحلة تم وضع العديد من المعايير والمبادئ التي ظلت فاعلة وموجهة لنشاط الشركات حتى القرن الحادي

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

والعشرين، كما شكّل مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة والتنمية المنعقد في (ريو دي جانيرو) عام 1992، الذي أُطلق عليه اسم (قمة الأرض)، نقطة تحول بارزة، إذ أسفر عن إصدار وثيقة "أجندة 21" التي مثّلت خطة عمل شاملة لتحقيق التنمية المستدامة.

رابعاً: المرحلة الرابعة

بعد مرور ما يقارب عقدا كاملا منذ عام 1992، وبالتحديد في عام 2002، انعقدت القمة العالمية للتنمية المستدامة بمدينة جوهانسبرغ في جنوب إفريقيا، بمشاركة نحو 191 دولة. وقد شهدت هذه القمة مناقشة العديد من قضايا المرتبطة بالتنمية المستدامة، وأسفرت عن إنشاء عدد كبير من المنظمات والبرامج التي تهدف إلى تعزيز الاهتمام بهذه القضايا، من بينها برنامج الأمم المتحدة للبيئة ولجنة التنمية المستدامة. ورغم هذه الجهود إلا أنّ ما تحقق خلال هذه المرحلة من مراحل المسؤولية الاجتماعية ظل محدوداً، مما يستدعي إعادة النظر وتعزيز مستوى الالتزام من أجل بلوغ أهداف التنمية المستدامة، خاصة فيما يتعلق بدور مؤسسات القطاع الخاص. كما يزداد هذا التحدي تعقيداً في ظل ما أشار إليه (تايلور، 2002) من توقعات بارتفاع عدد سكان العالم إلى حوالي 10 مليارات نسمة بحلول سنة 2050، مقارنة بنحو 6 مليارات نسمة مع بداية القرن.

خامساً: المرحلة الخامسة

تجسدت احتجاجات في المراحل السابقة وأدّت إلى بروز جماعات الضغط؛ حيث أصبحت في الفترة الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسات، إذ تمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين كجمعيات حماية المستهلك، حماية البيئة، السلام الأخضر... إنّ تأثير هذه الجماعات يتمثل في فرض خياراتها لكي تأخذ بعين الاعتبار من قبل المؤسسات أو في شكل ضغط على الحكومات ينعكس على المؤسسات. وأصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر تجسيدا حيث تم تطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس كمية تطلبها الكثير من المنظمات الدولية خصوصا تلك التي تتعلق بالتنمية المستدامة. (الغالبى و صالح مهدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، 2010، صفحة 55)

سادساً: المرحلة الأخيرة

تتسم هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة واتساع نمو قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكات المعلومات حيث ولدت صناعة المعلوماتية وشبكة الأنترنت جرائم جديدة وأنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد، كل هذا أدى بالمؤسسات

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

الاقتصادية باتجاه تطوير مبادراتها الاجتماعية خصوصا في ظل انهيار المؤسسات العملاقة في الاقتصاد الأمريكي، نتيجة عدم التزامها بالمسؤولية الاجتماعية من حيث الإفصاح المحاسبي عن موقفها المالي والأصول الحقيقية بهدف تعظيم السهم بشكل غير صحيح، الأمر الذي ألحق الضرر بالمالكين والمستهلكين على حد سواء. (الغالبى و صالح مهدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، 2010، صفحة 55)

الجدول الموالي يبين أبرز المحطات لنشأة المسؤولية الاجتماعية.

الجدول رقم (01): مراحل نشأة المسؤولية الاجتماعية

المرحلة	المفهوم
1	مرحلة الثورة الصناعية وهي المرحلة التي شكلت البوادر الأولى لهذا المفهوم من خلال تحسين أجور العاملين.
2	مرحلة العلاقات الإنسانية وتجارب هوثورن في هذه المرحلة بدأ الاهتمام بالعناصر المادية للعمل من أجل توفير ظروف عمل أفضل للعاملين لغرض زيادة الإنتاج وبذلك تزداد أرباح المالكين.
3	مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخيم حجم الشركات ظهرت هذه المرحلة عند ازدياد عدد من الموظفين والتقليل من نسب البطالة.
4	مرحلة الأفكار الاشتراكية تبنى أفكار دفعت الغرب إلى اعتناق الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية، من أبرزها الضمان الاجتماعي والاستقرار الوظيفي.
5	مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير حملت هذه المرحلة دعوات مهمة لتدخل الدول بحماية أصحاب المصالح المتضررين كافة جراء الكساد وانهيار الشركات الصناعية.
6	مرحلة التوسع الصناعي انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية والتي كان من أبرز مظاهرها تخلص الكثير من الدول من الحكم الديكتاتوري والتوسع في مفهوم الديمقراطية الصناعية وتعزيز دور النقابات العالمية والمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي حقوق أصحاب المصالح جميعا.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

7	مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات	تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمات إذ برزت الكثير من القضايا المدفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بانتهاكات حصلت من قبل شركات الأعمال تجاه المستفيدين بصورة عامة.
8	مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية	جسدت نداءات واحتجاجات المراحل السابقة بشكل قوانين ودساتير أخلاقية.
9	مرحلة جماعات الضغط	مثلت هذه الجماعات مصالح شريحة واسعة من المستفيدين كحماية البيئة والمستهلك فأصبحت هذه المرحلة أقوى نضوجا على أرض الواقع،
10	مرحلة اقتصاد المعرفة	تغير الاقتصاد في هذه المرحلة وبرزت الكثير من الظواهر كالعولمة والخصخصة وانتشار شبكات المعلومات.

المصدر: (الطويل، ياسمين، و الدباغ، 2016، صفحة 50)

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية أكثر ولم يعد يقتصر على الأعمال الخيرية فقط بل تحول إلى أساس خلق القيمة المضافة، ثم وصولا إلى نهج الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وأصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية بندا من بنود هذه الأخيرة.

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر الزمن تطورا ملحوظا؛ حيث تأثر بالتغيرات التي عرفها المجتمع، ولا يوجد تعريف موحد يحظى بإجماع كامل، كما تختلف الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، وفيما يلي بعض التعاريف المهمة في هذا المجال والمقدمة من طرف الأكاديميين والمنظمات والجمعيات الدولية والعالمية.

أولا: تعريف المسؤولية الاجتماعية

تعرف بأنها: "التزام إداري للتصرف والعمل بشكل يحمي ويحسن من رفاهية المجتمع ككل، فضلا عن تحقيق اهتمامات المنظمة". تعرف أيضا: "استمرارية التزام المنظمات بالأفعال الطوعية أو السلوك الأخلاقي، والمساهمة في تطوير الاقتصاد وتحسين جودة الحياة للعاملين في المؤسسة، وكذلك للمجتمع المحلي والمجتمع

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

بشكل عام، فهي مسؤولية المؤسسة اتجاه تحقيق أهداف جميع أصحاب المصالح المرتبطة بها من عاملين وزبائن ومساهمين وموزعين وحكومة ووسائل الإعلام ومنظمات المجتمع المدني والبيئة". (جمال، زرادنة، و قازي أول، 2022، صفحة 269)

يعرّف الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية على أنها: "القيم الاجتماعية والبيئية التي تدرجها الشركات في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي، ويؤكد الاتحاد الأوروبي على أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي (مبادرة فردية) لا يستلزم إصدار القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات التجارية ورغم ما تقوم به بمسؤوليتها نحو المجتمع". (زهيرة، 2024، صفحة 213)

كما عرفها مجلس الأعمال للتنمية المستدامة بأنها: "الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع ككل". (فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية، 2012، صفحة 5)

عرفها الأستاذ الخالدي بأنها: "الالتزام نحو الجمهور العام والمجموعات ذات الاهتمامات المميزة بعمل المنظمة كالعاملين والمساهمين والموردين والموزعين، بما يحقق توقعاتهم من وجود المنظمة، فالمؤسسة الاقتصادية تهدف أساسا إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح". (حبيب، 2024، صفحة 48)

أشار (Drucker, 1977: 584) المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام منظمات الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل به"، ما يأخذ على هذا التعريف درجة الالتزام وأبعاده وضوابطه، وأسس تحديده والمحاسبة عليه والمنافع التي تترتب عليها، والمخاطر المحتملة عند عدم الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية. إلا أنه بالرغم من عمومية التعريف فله محاسن، من خلال فتح المجال أمام جهود كثيرة ومحاولات متابعة لتحديد أبعاد هذا الالتزام. (فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، 2019، صفحة 44؛ محمد، 2000)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية هي: التزام المؤسسات أو الأفراد بالمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، من خلال ممارسة انشطتهم بطريقة أخلاقية تراعي مصالح المجتمع وتحافظ على البيئة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

بسبب ما تتحمله الدول النامية من ديون، جعل من الصعب على حكوماتها تغطية احتياجات الفئات الفقيرة والمهمشة، ومن هنا تأتي الحاجة إلى خلق تنظيمات جماعية بما يخفف العبء على المؤسسة الرسمية التي لم تعط اهتماما لقضايا التنمية الاجتماعية، وإن مشاركة أعداد من المتطوعين في تقديم الخدمة يُعد مكسبا اقتصاديا واجتماعيا، يدفع إلى تحقيق مجتمع التكافل والتضامن. توجد مجموعة من العوامل تتضافر مع بعضها لتعزز في النهاية أهمية المسؤولية الاجتماعية داخل مجتمعنا من خلال: (صباح و يونس بوعصيدة ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، 2020، صفحة 603)

- ✓ ترسيخ المظهر الإيجابي بتحسين صورة المؤسسة لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصورة عامة؛
- ✓ المسؤولية الاجتماعية تؤدي إلى زيادة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- ✓ الشفافية في التعامل مما يزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات؛
- ✓ تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية؛
- ✓ ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة؛
- ✓ زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع من خلق شعور عالي بانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والشباب؛ (عباس، 2014، صفحة 30)
- ✓ بما أن المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كالصدق فإن هذا الجانب يزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات؛ (نصيرة و مهدي، 2019، صفحة 116)
- ✓ تؤدي المسؤولية الاجتماعية إلى المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسة الاقتصادية دورها في هذا الإطار. (جميلة، 2016، صفحة 14)

المطلب الثالث: أهداف المسؤولية الاجتماعية

نظرا للدور الفعال الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التوازن بين الأهداف والربحية والالتزامات تجاه المجتمع. فلم يعد دور المؤسسة يقتصر على تحقيق الأرباح فقط، بل امتد ليشمل الإسهام في التنمية الاجتماعية وتحسين جودة الحياة. ومن هذا المنطلق تسعى المؤسسات إلى تبني مجموعة من الأهداف التي تعكس التزامها بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، وتجسد حرصها على خدمة المجتمع وتعزيز صورتها الإيجابية نذكر منها: (منير، 2019)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

- ✓ العمل على تحقيق الربح المادي للمؤسسة؛
- ✓ تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة لدى الجمهور؛
- ✓ تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية بأسعار مناسبة تراعي القدرة الشرائية للمستهلكين؛
- ✓ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والمساهمة في خدمته وتنميته؛
- ✓ تحسين صورة المؤسسة وتعزيز سمعتها وزيادة ثقة العملاء وأصحاب المصالح. (الطويل، ياسمين، و
الدباغ، 2016، صفحة 46)
- ✓ حماية البيئة والحد من الآثار السلبية الناتجة عن نشاط المؤسسة.
- ✓ تحسين ظروف العمل واحترام حقوق العاملين وتحقيق العدالة والمساواة.

المبحث الثاني: أسباب وعناصر ومبادئ المسؤولية الاجتماعية

تمثل المسؤولية الاجتماعية استثمارا للمؤسسات من خلال مزايا عديدة تمكنها من تحسين مكانها وتعزيز قدرتها التنافسية على المستوى المحلي والدولي، من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى أهم الأسباب التي ساهمت في بروز المسؤولية الاجتماعية، وتحديد أبرز العناصر التي تقوم عليها:

- أسباب تبني المسؤولية الاجتماعية؛
- عناصر المسؤولية الاجتماعية؛
- مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: أسباب تبني المسؤولية الاجتماعية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أبرز القضايا التي أعطت المؤسسات اهتماما خاصا بها وذلك على اختلاف أنواعها وطبيعة ملكيتها، حيث كانت مؤسسات القطاع العام هي الفئة الغالبة ولكن مع ظهور مؤسسات القطاع الخاص التي أصبحت تحقق ربحا هائلا وتقوم بتوظيف عدد كبير من العمال، توجب فرض دور اجتماعي جديد لهذا القطاع الخاص، لأسباب هي: (نسيمة، 2015)

- ✓ عدم قيام منظمات الأعمال بمسؤوليتها المختلفة اتجاه المجتمع؛
- ✓ تطور الفكر الإداري والأخذ بفكرة التسيير المتكامل من خلال الاهتمام المتوازن بجميع الأطراف؛
- ✓ عدم توفر متطلبات الأمن والسلامة في أماكن العمل بالنسبة للعاملين؛

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

- ✓ قصور المعلومات المقدمة للمستهلك عن السلع والخدمات؛
- ✓ بروز القوى السياسية والنقابات العمالية وتدخلها في القضايا الاجتماعية المتعلقة بأفراد المؤسسة من حيث الرعاية الصحية والمهنية والاجتماعية قد يعرضها إلى ضغوطات؛
- ✓ تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور؛
- ✓ الظلم الذي أصاب المستهلك في حقوقه بسبب التلاعب والغش في السلع والخدمات والأسعار؛
- ✓ استيعاب الثقافة المؤسسية لمسألة الربط بين مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع؛
- ✓ عرفت استراتيجيات المؤسسة تحديثاً كبيراً اليوم، فالمستثمرون والعملاء أصبحوا أكثر معرفة، كما شرعوا بالتدريج في إظهار تفضيلهم اتجاه المنتجات والخدمات والشركات التي تولي اهتماماً للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؛
- ✓ شفافية وسائل الإعلام والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في التعامل مع نشاطات المؤسسة مما يمكنها من الوصول إلى النشاط الاقتصادي ومعرفة الرأي الوطني والدولي للأضرار الناجمة عنه. (يوسف و كافي ، 2017 ، صفحة 85)

المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الاجتماعية

هناك العديد من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية، لذا اختلف الباحثون في ترتيب هذه العناصر؛ حيث تختلف من بيئة إلى أخرى وحسب الزمان وطبيعة الصناعة، لذا فإن لكل منها توقعاتها الخاصة. ومن هنا يمكن اعتماد العناصر التالية: (الغالي و صالح مهدي، 2005، صفحة 218)؛ (حليمة، 2019، صفحة 1099)؛ (صاليحة، 2023، صفحة 98)

✓ **المالكون:** هم أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة؛ حيث يتحملون مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائد ويكون المالك شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص أو شركة تضامن أو أي شخص قانوني وهدفهم تحقيق أكبر ربح ممكن، ورسم صورة محترمة للمؤسسة في بيئتها؛

✓ **العاملون:** مجموعة من الإداريين والفنيين وفئات أخرى، تربط بينهم مصالح مع المؤسسة؛

✓ **الزبائن (المستهلكون):** الشريحة التي تعتمد عليها المؤسسة في عملها والتي تربط بين مختلف مصالح المؤسسات، فوجود المؤسسة مرتبط بإنتاج السلع والخدمات التي يقوم الزبائن بشرائها واستهلاكها، مما

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

يجب على هذه المؤسسات أن تقوم بالتعرّف على رغبات الزبائن من خلال آرائهم حتى تقوم بإنتاج خدمات وسلع تلبي احتياجاتهم؛

✓ **المنافسون:** يُقصد بهم جميع المؤسسات والشركات التي تنافس في بيئة عمل واحدة؛ حيث ظهرت المنافسة خلال السنوات الأخيرة بسبب كثرة المنتجات وانتشار التعليم المهني وسرعة الاتصال والنقل وحرية ممارسة الأعمال والتجارة؛

✓ **المجتمع:** المساهمة في دعم البنى التحتية، توفير فرص عمل، دعم الأنشطة الاقتصادية، تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة، احترام عادات وتقاليد المجتمع؛

✓ **حماية البيئة:** وذلك من خلال احترام البيئة وحمايتها من جميع أنواع التلوث، مع الاستغلال العقلاني للموارد. (صباح، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، صفحة 42)

المطلب الثالث: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تستند المسؤولية الاجتماعية على عدة مبادئ نذكر منها: (ليلي و روابح، 2024، صفحة 31)

✓ **مبدأ الشفافية:** الصدق والإفصاح الدقيق عن سياسات وقرارات المؤسسة وأنشطتها، يجب أن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها؛

✓ **مبدأ القابلية للمساءلة:** ضرورة استجابة المؤسسات للمساءلة على تأثيرات أنشطتها وقراراتها على المجتمع والبيئة؛

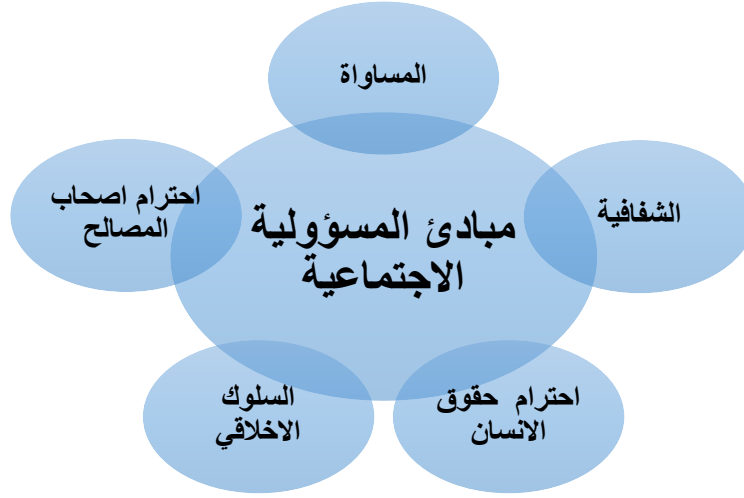
✓ **مبدأ السلوك الأخلاقي:** يجب أن يبنى سلوك المؤسسة على القيم الأخلاقية كالأمانة والصدق والعدل، ويمكن تحقيق ذلك بإصدار مدونة للسلوك الأخلاقي، التي تتضمن مجموعة القواعد الأخلاقية لتساعد على التعامل مع المشكلات الأخلاقية التي تواجه المؤسسة؛

✓ **مبدأ احترام أصحاب المصالح:** اعتراف المؤسسة بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لكل الأطراف من مالكيين وعاملين وعملاء، وان تدرك أهمية تأثيرهم عليها؛

✓ **مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان:** أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة. (صالح و المعاينة، 2015، صفحة 71)

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

الشكل رقم 1: مبادئ المسؤولية الاجتماعية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق

بعد معرفة الأسباب والعناصر والمبادئ نمر إلى الأبعاد ومجالات ومعايير القياس لتوضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية أكثر.

المبحث الثالث: أبعاد ومجالات ومعايير قياس المسؤولية الاجتماعية

من أجل تجسيد المسؤولية الاجتماعية بصورة فعالة، ظهرت عدة أبعاد ومجالات ومعايير تساعد على قياس مدى التزام البنوك التجارية بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، وعليه سيتم التطرق في هذا المبحث إلى المطالب التالية:

- أبعاد المسؤولية الاجتماعية؛
- مجالات المسؤولية الاجتماعية؛
- معايير قياس المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تتميز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات عن غيرها من أنواع المسؤولية المدنية والإدارية، الجزائية، التأديبية، بكونها مسؤولية نشأت وتطورت داخل المؤسسة عبر مختلف مستويات أدائها لمهامها وأنشطتها، كما تنتم مقارنة ببقية أشكال المسؤولية بطابعها الطوعي في العديد من الحالات. وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

- ✓ **البعد الاقتصادي:** تمارس البنوك التجارية أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية راقية، وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة، بتحقيق ذلك تكون قد تحملت مسؤولية اقتصادية؛ (عائشة و توام زاهية، 2020، صفحة 216)
 - ✓ **البعد القانوني:** التزام المؤسسة بالوعي والطوعية للقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف جوانب نشاطها، وعلاقاتها مع المجتمع مثل: العمال، البيئة، المنافسين وغيرهم؛ (حبيب، 2024، صفحة 60)
 - ✓ **البعد الأخلاقي:** مراعاة شتى الجوانب والمعايير الأخلاقية في القرارات والصناعات تجنباً للمساس بالمنظومة الأخلاقية والقيمية للمجتمع؛ (محمد، كروش، و بن وريدة ، 2020، صفحة 218)
 - ✓ **البعد الخيري:** يقصد به قيام المؤسسة بعمل الخير وتقديم الإعانات والمساعدات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة لسكان المجتمع وقيامها بتبرع للجمعيات الأهلية والمستشفيات التي تقدم الرعاية الصحية للفقراء والأطفال وتقديم المساعدات للمعاقين والأيتام والأرامل. (إبراهيم، 2015، صفحة 48)
- الشكل التالي لهرم كارول الذي يحدد مستويات المسؤولية الاجتماعية.

الشكل رقم 2: هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: (محمد، كروش، و بن وريدة ، 2020، صفحة 219)

بالنسبة لكارول المسؤولية الاجتماعية هي بنية متكاملة من أربع مستويات؛ حيث المسؤولية الاقتصادية هي قاعدة الهرم أي شركة تحقق ربح يمكن لها تقديم مسؤوليات أخرى. فالمسؤولية الخيرية تقع في قمة الهرم مدفوعة بباقي الأبعاد.

المطلب الثاني: مجالات المسؤولية الاجتماعية

تبنى أصحاب المصالح من قبل الشركات يحتل أسبقيات متسلسلة في ضوء طبيعة تأثيرها على أهداف الشركة ومصالحها الخاصة، لذلك فإن الدراسات تشير إلى أن البعض من هذه الفئات يأتي في مراتب متقدمة وبشكل مستمر كما هو الحال عليه في الدول المتقدمة؛ حيث نجد أن هذا الاهتمام بالزبائن كبير مقارنة مع فئات حديثة ظهرت. يمكن أن تلعب الحكومة الدور الأكبر في الدول النامية نظرا لتأثيرها الكبير على جوانب الحياة المختلفة وهذه أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية: (نقموش، 2021، صفحة 570)

أولاً: المسؤولية اتجاه العاملين

تشمل المسؤولية جميع الأفراد الذين يعملون في الشركة بغض النظر عن طبيعة أعمالهم ومواقعهم التنظيمية كونهم عنصر أساسي ومهم فيها، كما أن مصلحتهم لا تقتصر فقط على الأجور بل تتعداها، وهذه أهم مؤشرات مسؤولية الشركة اتجاه العاملين:

- ✓ أجور: دفع الأجور للعاملين حسب الجهود المبذولة سواء الفكرية أو جسدية، حيث يتوقع العاملون العدالة في تحديد الأجور من حيث وفائها بمتطلبات العيش الكريم وسد حاجياتهم، علما أن الأجور التي تدفع للعاملين تمثل محركا فاعلا في اقتصاديات الدول المختلفة؛
- ✓ فرص ترقية متاحة وجيدة: منح العاملين ترقية يؤدي إلى تحسين قدراتهم الفنية والمالية والشعور بأهمية الشركة، وبالتالي يخلق عنده الشعور بالانتماء للشركة؛
- ✓ تدريب وتطوير مستمر: تنظيم دورات تكوينية لتطوير مهارات العاملين، وذلك بوضع برامج مساعدة للعمال لتحسين الصحة النفسية؛
- ✓ المشاركة في القرارات: تحفيز العمال واندماجهم في العمل بالمشاركة في القرارات.

ثانياً: المسؤولية اتجاه الزبائن

تركز المؤسسات على بناء علاقة قوية مع الزبائن من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية لتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم، كما تسعى إلى كسب ثقة الزبائن عبر الشفافية في التعامل وتوفير معلومات واضحة حول المنتجات مع الحرص على تطويرها باستمرار، وتعد العناية بالزبون عاملا أساسيا في تحقيق نجاح المؤسسة واستمراريتها في السوق.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

ثالثا: المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي

تسعى المؤسسات إلى تعزيز علاقاتها بالمجتمع المحلي من خلال المساهمة في تحسين صورته وتطويره، ويتم ذلك عبر دعم الأنشطة الاجتماعية والثقافية، والمشاركة في خلق فرص عمل، والمساهمة في المشاريع التي تخدم المصالح العامة، كما تحرص المؤسسات على تحقيق الأرباح وخدمة المجتمع، بحيث لا يكون هناك تعارض بين المصلحتين.

رابعا: المسؤولية اتجاه الحكومة

تلتزم المؤسسات باحترام القوانين والتشريعات التي تضعها الدولة، خاصة تلك المتعلقة بتنظيم العمل والأجور، كما تقوم بدفع الضرائب والرسوم بشكل قانوني دون تهرب، وتساهم في دعم الاقتصاد الوطني، إضافة إلى ذلك يمكن للمؤسسات أن تلعب دورا هاما في معالجة بعض المشكلات الاجتماعية كالبطالة، من خلال توفير فرص عمل والمشاركة في المبادرات التنموية.

خامسا: المسؤولية اتجاه البيئة

تولي المؤسسات اهتماما متزايدا بحماية البيئة من التلوث الناتج عن أنشطتها الصناعية، واعتماد تقنيات صديقة البيئة، وتسعى أيضا إلى نشر الوعي البيئي داخل المؤسسة وخارجها، والمساهمة في الحفاظ على التوازن البيئي.

سادسا: المسؤولية اتجاه المنافسين

تحرص المؤسسات على احترام قواعد المنافسة الشريفة، والابتعاد عن الممارسات غير الأخلاقية التي قد تضر بالمنافسين كما تسعى إلى تحقيق التميز من خلال تحسين جودة منتجاتها وتطوير أدائها بدلا من الإضرار بالآخرين، وتعد المنافسة النزيهة عاملا مهما في تعزيز الابتكار وتحقيق التقدم في السوق.

سابعا: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكون

يمثل المالكون فئة مهمة من أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط الشركة، حيث يتحملون مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائدا مناسباً من خلال هذه الاستثمارات، قد يكون المالك شخص واحد أو مجموعة، والمؤشرات التالية تعبر عن متطلبات هذه الفئة ويمكن اعتبارها مقياسا لقياس الأداء الاجتماعي اتجاهها:

- ✓ تحقيق أكبر ربح ممكن؛
- ✓ تعظيم قيمة الأسهم؛
- ✓ زيادة حجم المبيعات؛
- ✓ حماية أصول الشركة وموجوداتها؛
- ✓ تحقيق سبق في مجال النوعية.

المطلب الثالث: المعايير المعتمدة لقياس المسؤولية الاجتماعية

رغم تعدد الجهود المبذولة لتحديد المعايير، إلا أنه لا يوجد اتفاق موحد بينها مما دفع الباحثين إلى اقتراح مجموعة من المؤشرات الأساسية التي تساعد على تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات بشكل شامل، سواء تعلق الأمر بالعاملين داخل المؤسسة أو بحماية البيئة أو بخدمة المجتمع أو بتطوير الإنتاج. وتتمثل مؤشراتها في: (سميرة و زمالي نوال، 2016، صفحة 306)

أولاً: مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة

التزام المؤسسات بتوفير الظروف والشروط الصحية للعاملين في بنية العمل الداخلية، مع مراعاة لمسائل أخلاقيات العمل كالعدل والمساواة وتكافؤ الفرص والاهتمام باحتياجات العاملين ومتطلباتهم، بالإضافة إلى قيام الإدارة بمساعدة العاملين على تخطيط مساهمهم الوظيفي وتطويره، نجد في هذا المؤشر أن المؤسسة لا تركز إلى الأجر الأساسي الذي تقدمه للعاملين ، هنا يجب التركيز والاهتمام بخلق كافة العوامل اللازمة لتعميق الولاء والانتماء للعاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة عملهم.

ثانياً: مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة

معايير تقوم بها المؤسسة من خلال معالجة النفايات بكافة أشكالها واستخدام أعمال التنقية بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تنبعث منها الغازات الضارة بالصحة العامة والبيئة، وهيا نقطة أساسية ومهمة حتى تحافظ المؤسسة على البيئة المحيطة بها، والتي تعمل فيها حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والتي جاءت من نشاطها الصناعي وقد تشمل أبعد من ذلك كتلوث الهواء والمياه والمزروعات وغيرها.

ثالثاً: مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع

يكون من خلال درجة إسهام المؤسسات في التنمية الاجتماعية والمستدامة من خلال الترشيد في المشاركة والإسهام في برامج الرعاية الصحية ومكافحة الفقر والبطالة من خلال المساهمات للمؤسسات الثقافية والرياضية والخيرية ومشاريع التوعية الاجتماعية.

رابعاً: مؤشر الأداء الاجتماعي لتطور الإنتاج

تفاعلت المؤسسات بطريقة إيجابية مع قضايا البحوث العلمية بمختلف أشكالها بما يخدم ضمان التقدم والازدهار وتحقيق التميز في عموم ميادين الحياة، وذلك من خلال رعاية المبدعين والمبتكرين، وتأمين البنية المناسبة والمستلزمات الضرورية التي تمكنهم من استثمار المعرفة بشكل فعال، ومراعاة المؤسسة لكافة التكاليف التي تنصب في خدمة المستهلكين من رقابة وجودة الإنتاج، وتكاليف البحث والتطوير والمتابعة والتدريب وتطوير العاملين وغيرهم من الخدمات التي تحقق الرضا الوظيفي.

خاتمة الفصل

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية، وتحظى باهتمام رفيع من قبل منظمات الأعمال والشركات لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، فليكن لأي مؤسسة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعنا من خلال زيادة الاهتمام بالدور الاجتماعي.

إن تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية يساهم في تعزيز صورة المؤسسة وتحقيق التنمية المستدامة، إضافة إلى تحسين الأداء الاقتصادي والاجتماعي.

ومنه تم الوصول إلى النتائج التالية:

- ✓ تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه؛
- ✓ للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة في المجتمع؛
- ✓ تتمثل ابعاد المسؤولية الاجتماعية في: البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، القانوني، الخيري؛
- ✓ قياس المسؤولية الاجتماعية يعتمد على مجموعة من المعايير والمؤشرات: مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة، مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع، مؤشر الأداء الاجتماعي لتطور الإنتاج.

الفصل الثاني: الإطار

المفاهيمي للتنمية

المستدامة

تمهيد

تُعَدُّ التنمية المستدامة من المفاهيم الحديثة التي اكتسبت أهمية متزايدة في الفكر الاقتصادي والاجتماعي المعاصر، نظراً لارتباطها الوثيق بقضايا الحفاظ على الموارد الطبيعية وتحقيق العدالة بين الأجيال. وقد جاء هذا الاهتمام نتيجة تنامي الوعي بحدود النماذج التنموية التقليدية التي ركزت على النمو الاقتصادي دون مراعاة آثاره البيئية والاجتماعية، مما أدى إلى ظهور اختلافات عميقة مست مختلف جوانب الحياة.

يبرز مفهوم التنمية المستدامة كخيار استراتيجي يهدف إلى تحقيق تنمية متوازنة ومتكاملة، تقوم على التوفيق بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مع ضمان الاستخدام الرشيد للموارد الطبيعية والحفاظ عليها للأجيال القادمة. كما يستند هذا المفهوم إلى جملة من المبادئ الأساسية، مثل العدالة الاجتماعية.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم مدخل نظري شامل للتنمية المستدامة وتطورها؛ إذ سيتم التطرق فيه إلى ثلاث مباحث:

- ❖ عموميات حول التنمية المستدامة؛
- ❖ مبادئ وأبعاد ومؤشرات التنمية المستدامة؛
- ❖ العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

المبحث الأول: عموميات حول التنمية المستدامة

يُعتبر موضوع التنمية من المواضيع التي لقيت اهتمام الباحثين في الميادين الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية، كما أنه أصبح مطلباً أساسياً تسعى كل الدول لتحقيقه. تطور مصطلح التنمية البشرية والتنمية المتواصلة والتنمية الشاملة إلى مصطلح واحد وهو التنمية المستدامة، الذي سنقوم بالتطرق له من خلال:

- نشأة وتعريف التنمية المستدامة؛
- خصائص وأهداف التنمية المستدامة؛
- أسس التنمية المستدامة.

المطلب الأول: نشأة وتعريف التنمية المستدامة

في ظل التحولات المسارعة التي يشهدها العالم في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، برزت الحاجة إلى تبني مفهوم تنموي حديث يوازن بين تحقيق النمو الاقتصادي والحفاظ على الموارد الطبيعية. وعليه، يحث مفهوم التنمية المستدامة مكانة محورية في الأدبيات الاقتصادية المعاصرة، باعتباره إطاراً يسعى إلى تحقيق التنمية الشاملة دون الإضرار بحقوق الأجيال القادمة. ومن هذا المنطلق، يهدف هذا المطلب للتطرق إلى نشأة مفهوم التنمية المستدامة، ثم تقديم تعريف شامل لها يبرز أهم مرتكزاتها الأساسية.

أولاً: نشأة التنمية المستدامة

تعود فكرة التنمية المستدامة إلى السبعينات من القرن الماضي؛ حيث قدم التقرير الأول المنبثق عن نادي روما بعنوان "حدود النمو" عام 1970، فرضية الحدود البيئية للنمو الاقتصادي محدثاً بذلك نقاشات حادة بين النشطاء البيئيين وأنصار النمو مهما كان الثمن، وبعد ذلك أصدر الاتحاد الدولي لحماية الطبيعة عام 1970 تقريراً بعنوان "الاستراتيجية العالمية للمحافظة على الطبيعة"، أزيل إثره التناقض بين البيئة والتنمية وتأسس فكرة التنمية المستدامة تحت هذا التحليل الذي يُقر بوجود علاقة موحدة بين الاقتصاد والبيئة، وعُرفت آنذاك بعنوان التنمية الملائمة للبيئة، التي أُصدرت من طرف الأمم المتحدة عام 1972، وجعلت التنمية الاقتصادية ملائمة للعدالة الاجتماعية وللحذر البيئي. تم إعادة صياغته كمفهوم من خلال

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

تقرير "مستقبلنا المشترك"، الذي صدر عام 1987 من طرف رئيسة وزراء النرويج السابقة جروهارلم بروتلاند. (الطويل، التنمية المستدامة ومجالاتها، 2016، صفحة 21)

بعد ذلك عقد مؤتمر الأرض الأول في البرازيل عام 1992 تحت عنوان "المؤتمر العالمي للبيئة والتنمية" وكان إدخال كلمة بيئة تحدياً حقيقياً، قدم خلاله الإطار التنموي الأكثر قدرة على تحقيق التنمية العادلة في العالم ومقاومة هجمة العولمة وتقديم بدائل عادلة وعملية لها. (الطويل، التنمية المستدامة ومجالاتها، 2016، صفحة 21)

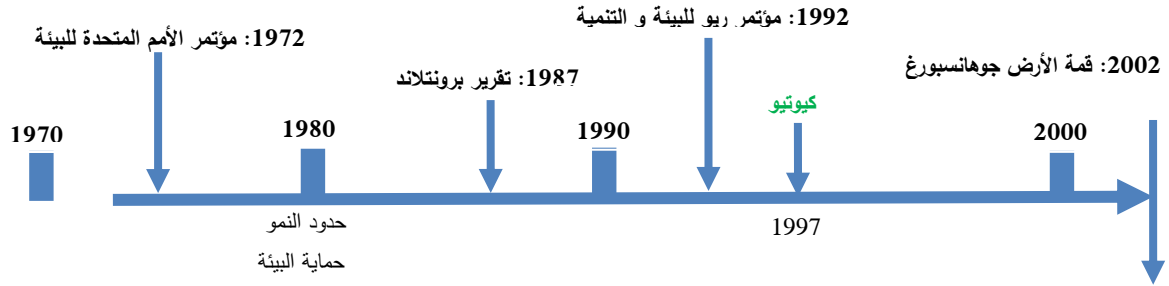
قام المؤتمر بتقديم توصيات لدعم التنمية المستدامة في دول الجنوب وخاصة مطالبة الدول الصناعية بتخفيض نسبة 0.7 من إنتاجها القومي، كمساعدات تنموية خارجية ولكن دولتين فقط التزما بالتعهد هما الدنمارك والسويد. وأصدرت أجندة 21 والتي تحدثت عن المعايير: الحد من الاستهلاك المبذر، مكافحة الفقر، حماية الغلاف الجوي والمحيطات والتنوع البيولوجي. ولكن تطبيق هذه الأجندة لم يكن بالصورة المأمولة تعوزه الإرادة السياسية والالتزام المالي والاقتصادي. تم جاء بعدها قمة الأرض الثانية في جوهانسبورج عام 2002 تحت شعار "القمة العالمية للتنمية المستدامة" الذي أتاح الفرصة لإعادة رصد ما قدمته الدول من تقدم نحو التنمية المستدامة لكن للأسف لم تنفذ إلا القليل من التعهدات بسبب ضعف الالتزام السياسي وهيمنة الاقتصاد الليبرالي. (الطويل، التنمية المستدامة ومجالاتها، 2016، صفحة 21)

في العالم العربي التنمية المستدامة لم تتقدم كثيراً نظراً لشح الموارد الطبيعية وغياب الديمقراطية وخضوع اقتصاد الدول العربية لبرامج صندوق النقد الدولي من جهة، وسيطرة الرأسمال الاستهلاكي من جهة أخرى وبعد قمة الأرض الثانية أقيمت عدة مؤتمرات دولية مرتبطة عضوياً بقضايا التنمية المستدامة منها: حقوق الإنسان عام 1993، السكان عام 1994، التنمية الاجتماعية 1995، المرأة عام 1995، المستوطنات البشرية عام 1996، الغذاء 1996، وكانت تهدف إلى إحداث تغيير هيكلي في مسيرة التنمية في العالم لتصبح أكثر استدامة وأكثر عدالة، تمخض عنها آلاف الاستراتيجيات التي بقي معظمها بلا تنفيذ. (الطويل، التنمية المستدامة ومجالاتها، 2016، صفحة 21)

يبين الشكل التالي أهم المراحل التاريخية لنشأة التنمية المستدامة، من خلال عرض أبرز المحطات التي ساهمت في ظهور مفهوم التنمية المستدامة وتطورها عبر الزمن.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

الشكل رقم 3: أهم المراحل التاريخية لنشأة التنمية المستدامة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (الطويل، التنمية المستدامة ومجالاتها، 2016)

مرت التنمية المستدامة بعدة مراحل تاريخية مهمة، بدأت عام 1970 بصور تقرير "حدود النمو" عن نادي روما، ثم مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية عام 1972، وبعدها تقرير "مستقبلنا المشترك" عام 1987 الذي رسّخ مفهوم التنمية المستدامة رسميًا. كما تعزز هذا المفهوم من خلال مؤتمر الأرض بـ"ريو دي جانيرو" عام 1992، ثم قمة جوهانسبورغ عام 2002 التي أكدت أهمية تحقيق التنمية المستدامة على المستوى العالمي.

ثانيا: تعريف التنمية المستدامة

هناك تعريف عديدة للتنمية المستدامة يمكن ذكر بعضها:

"تعتبر التنمية تلك العملية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها، والتي تركز على تحسين نوعية الحياة لجميع المواطنين في الأرض دون الزيادة في استخدام الموارد الطبيعية؛ حيث تعمل على اتخاذ الإجراءات، والممارسات على جميع المستويات، بدايةً من الفرد وانتهاءً بالأسرة الدولية". (حلاوة و صالح، 2010، صفحة 131)

"عملية تغيير النمط السائد للنشاط التنموي في استغلال الموارد الاقتصادية بما يضمن تلبية احتياجات الأجيال الحالية ومع الأخذ بالحسبان احتياجات الأجيال المستقبلية وباستخدام التقنية النظيفة حماية للبيئة والحد من تدهورها". (زهرة، 2019، صفحة 34)

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

حين شكلت الأمم المتحدة عام 1983 لجنة عالمية للبيئة والتنمية WCDE برئاسة رئيسة وزراء النرويج GRO HARLEM Brundtland لدراسة مشكلات البيئة والتنمية فوق كوكب الأرض وتم التطرق بشكل رسمي إلى مفهوم التنمية المستدامة عام 1987 من خلال لجنة Brundtland وظهر تقرير بعنوان "مستقبلنا المشترك". عرفت على أنها "ضرورة إنجاز الحق في التنمية بحيث تتحقق على تساوي الحاجات التنموية والبيئية لأجيال الحاضر والمستقبل". (لخضر و نسيم، 2019، صفحة 72)

تعرف بأنها: "الأعمال التي تهدف إلى استثمار الموارد البيئية بالقدر الذي يحقق التنمية، ويحد من التلوث، ويصون الموارد الطبيعية ويطورها، بدلا من استنزافها ومحاولة السيطرة عليها. وهي تنمية تراعي حق الأجيال القادمة في الثروات الطبيعية للمجال الحيوي لكوكب الأرض، كما أنها تضع الاحتياجات الأساسية للإنسان في المقام الأول، فأولوياتها هي تلبية احتياجات المرء من الغذاء والسكن والملبس وحق العمل والتعليم والحصول على الخدمات الصحية وكل ما يتصل بتحسين نوعية حياته المادية والاجتماعية. وهي تنمية تشترط ألا نأخذ من الأرض أكثر مما نعطي، أي إنها تتطلب تضامنا بين الجيل الحالي والجيل المستقبلي، وتضمن حقوق الأجيال المقبلة في الموارد البيئية. وتتمثل أهداف التنمية المستدامة في تحسين ظروف المعيشة لجميع سكان العالم، وتوفير أسباب الرفاهية والصحة والاستقرار لكل فرد". (الطويل، التنمية المستدامة ومجالاتها، 2016، صفحة 30)

"نشاط يهدف إلى تحسين مستوى الرفاهية الاجتماعية إلى أقصى حد ممكن، مع المحافظة على الموارد الطبيعية المتاحة، والحدّ قدر الإمكان من الأضرار والتأثيرات السلبية على البيئة". (ضياء، أهم قضايا الموارد الاقتصادية والتنويع الاقتصادي، 2019، صفحة 159).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التنمية المستدامة هي تنمية تشمل جميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية. تضم العملية التي تلبي احتياجات الحاضر دون التأثير سلبا على قدرة الأجيال القادمة في تلبية احتياجاتها.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف التنمية المستدامة

التنمية المستدامة هي طريقة لتحسين حياة الإنسان اليوم دون المساس بحقوق الأجيال القادمة. تهدف إلى تحقيق توازن بين الاقتصاد والمجتمع والبيئة، من خلال استخدام الموارد بشكل عقلاني وحماية البيئة وتعزيز العدالة الاجتماعية. وفي هذا المطلب سنتعرف على خصائص وأهم أهداف التنمية المستدامة مثل تحسين نوعية الحياة وتوفير فرص العمل والحفاظ على التنوع البيولوجي.

أولاً: خصائص التنمية المستدامة

للتنمية المستدامة مجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من أشكال وصور التنمية ومن خلال التعاريف التي وضعت لهذا المفهوم يمكن استخلاص الخصائص التالية:

✓ جهود بشرية منظمة ودائمة من أجل تحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي، وتحسين مستوى معيشة الفرد والمجتمع، مع الحفاظ على الموارد للأجيال القادمة. وهي عملية شاملة تمس مختلف القطاعات والمجالات وعلى جميع المستويات المحلية والوطنية والدولية، كما تقوم على تحقيق توازن متكامل بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية؛ (عبدالله، صفحة 25)

✓ مختلفة عن التنمية بشكل عام في كونها أكثر شمولاً وتعقيداً، إذ لا تقتصر فقط على تحقيق النمو الاقتصادي، بل تتدخل خاصة فيما يتعلق بما هو طبيعي واجتماعي في التنمية بالإضافة إلى أن لهذا بعداً روحياً وثقافياً يرتبط بالإبقاء على الخصوصية الحضارية للمجتمعات؛ (مدحت و مدحت، التنمية المستدامة مفهومها-أبعادها-مؤشراتها، 2017، صفحة 84)

✓ تنمية طويلة المدى، يركز أساسها على البعد الزمني، تعتمد على تقدير وتقييم إمكانيات الحاضر، ويمكن التخطيط لها لأطول فترة زمنية مستقبلية من خلالها يمكن التنبؤ بالتغيرات؛ (الخضر و نسيم، 2019، صفحة 73)

✓ التنمية المستدامة عملية مجتمعة، يجب أن تساهم فيها كل الفئات والقطاعات والجماعات، ولا يجوز اعتمادها على فئة قليلة أو مورد واحد؛ (صبرينة و سعيدة، 2021، صفحة 237)

✓ تنظيم استخدام الموارد الطبيعية سواء الموارد غير المتجددة القابلة للنفاذ أو المتجددة مما يساهم في تحقيق مصلحة الأجيال القادمة؛ (نادية و جمال، 2017، صفحة 266)

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

✓ تحفيز المشاركة الشعبية بتنسيق الرؤى المختلفة للإبداع والعمل نحو تحقيق أهداف مشتركة للمستقبل ولتدعيم منهجية متكاملة للاستدامة؛ (نادية و جمال، 2017، صفحة 267)

ثانياً: أهداف التنمية المستدامة

التنمية المستدامة هي العملية التي تستهدف رفع وتحسين نوعية حياة المجتمع وتعني التنمية المستدامة تواصل عملية التنمية دون حدوث انتكاسات والاستخدام الرشيد للموارد، بحيث لا يؤثر استهلاكنا على حقوق الأجيال القادمة ومراعاة القدرة المحدودة للبيئة، وتسعى التنمية المستدامة إلى بلوغ الحد الأقصى من الأهداف والتي تتمثل فيما يلي:

✓ وضع وتنفيذ سياسات وخطط تهدف إلى الارتقاء بنوعية حياة الأفراد والمجتمع، على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والروحية، مع التركيز على الجوانب النوعية والكمية للنمو، وبما يضمن تحقيق تنمية عادلة، مقبولة وديمقراطية، تُسهم في الحد من الفقر وتقليل الفوارق الاجتماعية؛ (عقيلة و سميرة، 2021، صفحة 221)

✓ تشجيع استخدام التكنولوجيا النظيفة ذات المخلفات المحدودة وغير الملوثة مع ترشيد وحسن اختيار المواقع الصناعية وتنمية الموارد الطبيعية المتجددة وغير المتجددة في إطار زمني يحقق عدالة الاستخدام للأجيال الحاضرة مع عدم تجاهل حق الأجيال القادمة في ذلك؛ (مدحت و مدحت، التنمية المستدامة مفهومها-أبعادها-مؤشراتها، 2017، صفحة 91)

✓ المساهمة في تنمية الموارد البيئية الحالية، وتوظيفها واستخدامها بشكل عقلاني، دون التبذير، فهي تقوم على صيانتها وحمايتها من الإهدار والتلوث واكتشاف الموارد الجديدة والبديلة؛ (فتيحة، 2013، صفحة 102)

✓ تعزيز النمو الاقتصادي بطريقة تحقق العدالة بين الناس، وضمان توفير العمل اللائق للجميع وكذا تعزيز التنوع البيولوجي وضمان استخدام الموارد على نحو مستدام؛ (هويشل، 2024، صفحة 8)

✓ الحفاظ على النظم الإيكولوجية واستغلالها بشكل مستدام، مع ضمان إدارة الغابات بطريقة مسؤولة. كما يركز على مكافحة التصحر واستصلاح الأراضي المتدهورة، والعمل على وقف فقدان التنوع البيولوجي؛ (ضياء، أهم قضايا الموارد الاقتصادية والتنوع الاقتصادي، 2019، صفحة 165).

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

✓ إنشاء شبكات تعاون بين الجهات الداعمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة عبر وضع استراتيجية مشتركة تجمع القطاعين العام والخاص، بهدف تحسين الحوكمة وتحديد الأطر القانونية وتوفير آليات تمويل فعّالة. (جاسم، 2022، صفحة 27)

المطلب الثالث: أسس التنمية المستدامة

تقوم أسس التنمية المستدامة على تحقيق التوازن بين استغلال الموارد الطبيعية وحمايتها، مع اعتماد استثمارات وتقنيات صديقة للبيئة، وضمان استمرارية النظم الإنتاجية، بما يحقق رفاه الأجيال الحالية والمستقبلية: (الطويل، التنمية المستدامة ومجالاتها، 2016، الصفحات 55-56)

✓ **الإنسان:** وهو المسؤول وحامل الأمانة، وينبغي على استراتيجيات التنمية أن تتعامل مع النمو السكاني وصحة النظام البيئي كما ينبغي أن تكون اهتمامات السكان جزءاً من استراتيجيات التنمية المستدامة ويجب على الدول أن تحدد لها أهدافاً وبرامج سكانية واضحة في الاعتبار أن التكوين الهرمي للسكان والتي يزداد فيه نسبة صغار السن سوف يخلق في المستقبل القريب مطالب وضغوطاً على الموارد؛

✓ **الطبيعة:** يعتبر المحيط الحيوي خزانة الموارد المتجددة حيث يعد الإنسان عنصراً أساسياً من عناصر استهلاك تلك الموارد، وإنتاج هذه الأخيرة هو إنتاج متجدد مستمر لصحة النظام البيئي، وغير متجددة يتطلب الأمر ترشيدها وتنميتها وهذا الترشيح هو التنمية المستدامة؛

✓ **التكنولوجيا:** أصبح التطور التكنولوجي أساساً في حياة الأفراد لأن الكثير من المشاكل التي تنشأ عنه ليس لها حلاً، إلا البحث عن تقنيات تصوّب الأخطاء وقد تبدو بعض وسائل التكنولوجيا عظيمة النفع أول الأمر، ولكن التجربة أظهرت أن المشاكل البيئية الناتجة عن التفاعلات الإنسان والطبيعة والتكنولوجيا، والحل لهذا الخلل يعتمد بإيجاد طرق تتصل بالعناصر الثلاثة لتحقيق الاتزان في تفاعلاتها بما في ذلك التشريعات والإجراءات الإدارية.

يُشترط لتحقيق تنمية فعّالة وهادفة الاعتماد على مجموعة من الأسس والمبادئ المتمثلة في:

✓ أن تأخذ التنمية في الاعتبار الحفاظ على خصائص ومستوى أداء الموارد الطبيعية الحالي والمستقبلي كأساس لشراكة الأجيال المقبلة في المتاح من تلك الموارد؛ (الرحمان، 2011)

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

- ✓ يتعين إعادة النظر في أنماط الاستثمار الحالية، مع تعزيز استخدام وسائل تقنية أكثر توافقاً مع البيئة تستهدف الحد من مظاهر الضرر والإخلال بالتوازن البيئي والحفاظ على استمرارية الموارد الطبيعية؛ (الكامل، الدين، و لخضر، التنمية المستدامة قراءة في الأسس والأبعاد والأهداف، 2020، صفحة 314)
- ✓ استدامة وتواصل واستمرارية النظم الإنتاجية أساس الوقاية من احتمالات انهيار مقومات التنمية خاصة بالدول النامية التي تعتمد على نظم تقليدية ترتبط بمقومات البيئة؛ (الرحمان، التنمية المستدامة ومتطلبات تحقيقها، 2011)
- ✓ لا بد أن يشمل مفهوم العائد من التنمية ليشمل كل ما يعود على المجتمع بنفع بحيث لا يقتصر ذلك المفهوم على العائد والتكلفة، استناداً إلى مردود الآثار البيئية غير المباشرة وما يترتب عليها من كلفة اجتماعية تجسد أوجه القصور في الموارد الطبيعية. (الكامل و الدين، التنمية المستدامة قراءة في الأسس والأبعاد والأهداف، 2020، صفحة 314)
- بعد التعرف على نشأة وتعريف وأسس التنمية نتطرق إلى مبادئ وأبعاد ومؤشرات التنمية المستدامة.

المبحث الثاني: مبادئ وأبعاد ومؤشرات التنمية المستدامة

تستند التنمية المستدامة إلى مجموعة من المبادئ الأساسية التي توجه سياساتها واستراتيجياتها، كما تقوم على أبعاد متكاملة ومتداخلة تشمل البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، بما يضمن تحقيق تنمية شاملة ومستدامة. ولقياس مدى تحقيق أهداف التنمية المستدامة، سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى مبادئ التنمية المستدامة، ثم إبراز أهم أبعادها وأخيراً التعرف على مؤشرات قياسها.

- مبادئ للتنمية المستدامة؛
- أبعاد التنمية المستدامة؛
- مؤشرات التنمية المستدامة.

المطلب الأول: مبادئ التنمية المستدامة

إن العلاقة التكاملية بين البيئة والنمو هي علاقة وطيدة وعلاقة انسجام، ذلك أنه لتحقيق التنمية ينبغي وجود بيئة محمية ونقية ووجود موارد مع استغلالها بشكل عقلاني، وهذا ما أدى إلى ظهور مبادئ أساسية تقوم عليها التنمية المستدامة وتتجلى فيما يلي:

أولاً: مبدأ استخدام أسلوب النظم عند إعداد الخطط وتنفيذها

يعتبر هذا المبدأ شرطاً أساسياً في إعداد الخطط في التنمية المستدامة، من منطلق أن البيئة الإنسانية لأي مجتمع بشقيها الطبيعي والبشري ما هي إلا نظام متكامل تتداخل فيه العناصر الطبيعية والبشرية وترتبط ببعضها البعض ارتباطاً وثيقاً، وأي تغيير يطرأ على محتوى وعناصر أي نظام فرعي مهما كان حجمه ينعكس ويؤثر تأثيراً مباشراً في عناصر ومحتويات النظم الفرعية الأخرى، ومن ثم في النظام الكلي للأرض، لذلك فإن اعتماد أسلوب النظم في التنمية المستدامة يساعد على ضمان توازن النظم الفرعية بمختلف أنواعها وأحجامها، من أجل تحقيق توازن البيئة بشكل عام. (حلاوة و صالح، 2010، صفحة 132)

ثانياً: مبدأ المشاركة الشعبية

يقوم هذا المبدأ على أن التنمية المستدامة لا تتحقق بقرارات فردية أو مركزية فقط، بل من خلال إشراك جميع الأطراف المعنية في اتخاذ القرارات عبر الحوار والتشاور. فنجاح التخطيط للتنمية ووضع السياسات وتنفيذها يتطلب مساهمة المجتمع بكل فئاته، لأنهم الأكثر معرفة باحتياجاتهم ومشكلاتهم. وتنطلق التنمية المستدامة من المستوى المحلي، أي من المدن والقرى والتجمعات السكانية، لذلك توصف بأنها تنمية "من الأسفل إلى الأعلى". وهذا يفرض وجود لامركزية فعالة تمنح الهيئات المحلية والسكان فرصة حقيقية للمشاركة في إعداد الخطط وتنفيذها ومتابعتها.

لعل الأسباب التي جعلت من التنمية المستدامة تنمية من الأسفل تكمن في الدور المتعاظم للحكومات المحلية والمجالس البلدية والقروية التي تصدر يومياً عشرات القرارات، التي تخدم حاجات وأولويات المجتمع المحلي، وتعمل على تشكيله وفق نمط معين، وبعبارة أخرى فإن الديمومة البيئية والاجتماعية على

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

الصعيد المحلي، تتمحور حول إدارة الموارد واستخدام الأنظمة الديمقراطية في صنع القرار، حيث يتقاسم مستخدمو الموارد القوة والسلطة في صنع القرار مع منظمي هذه الموارد، ويقومون بذلك ضمن نظام مرن يشجع استمرار التقييم والمراجعة والتغيير بينما يعمل على حماية حقوق الإنسان الأساسية. (مريم و صبرينة، 2019، صفحة 63)

ثالثاً: مبدأ العدالة الاجتماعية

يقوم هذا المبدأ على ضمان تمتع جميع أفراد المجتمع بالحقوق نفسها في الحصول على الموارد والفرص، دون تمييز بسبب العرق أو الجنس أو العمر أو الدين أو الخلفية الثقافية. فالعدالة الاجتماعية تعد أساساً لبناء مجتمع مستدام يشعر فيه الجميع بالانتماء والمساواة وتكافؤ الفرص.

لا تقتصر العدالة على البعد الاجتماعي فقط، بل تمتد إلى العلاقة مع الموارد الطبيعية. يضاف لذلك، يعمل المجتمع المستدام على إدارة موارده بطريقة لا تسمح باستنزافها أو تساهم على تدمير النظم الطبيعية أو يؤثر بطريقة سلبية على مستقبل الأجيال الناشئة على مدار قرون قادمة. وعليه فإن المجتمع المستدام يعمل بقوة وإدارة فعالة بحيث لا يزيد استهلاكه لموارده الطبيعية عن كمية التجديد الطبيعي في نطاقه الجغرافي سواء الأغلفة الحية أو المائية أو الصلبة أو الجوية، يدرك المجتمع المستدام أنه يعيش داخل بيئة حيوية ونظام بيئي طبيعي يعمل على إيجاد طرق للتعايش مع تلك البيئة بكل مكوناتها. وهو يقوم بدوره الفاعل من خلال إجراءات تمنع تدهور جودة الهواء والمحيطات والمياه العذبة والأنظمة البيئية الأخرى. (رمضان، 2019، صفحة 6).

رابعاً: مبدأ حسن الإدارة والمساءلة

يُقصد بمبدأ حسن الإدارة والمساءلة أن تكون الجهات الحاكمة والإدارية ملتزمة بقيم الشفافية والنزاهة والخضوع للرقابة والمحاسبة، من أجل تجنب الفساد، وجميع العوامل الأخرى التي من شأنها أن تشكل عقبة في طريق التنمية المستدامة، كما تعمل على تغيير المعرفة والمهارات وتوزيع السلطة على كل الأفراد والمجموعات، وبذلك تتحقق العدالة الاجتماعية (فتيحة، 2013، الصفحات 98-99)

نلخص المبادئ في الشكل التالي:

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

الشكل رقم 4: مبادئ التنمية المستدامة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (حلاوة و صالح، 2010)؛ (مريم و صبرينة، 2019)؛ (رمضان، 2019)؛ (فتيحة، 2013).

المطلب الثاني: أبعاد التنمية المستدامة

تستند التنمية المستدامة إلى أبعاد مترابطة ومتداخلة في إطار تفاعل يتسم بالضبط والترشيد للموارد.

أولاً: البعد الاقتصادي

يقصد بالبعد الاقتصادي في التنمية المستدامة بناء نظام اقتصادي يحقق النمو ويوفر السلع والخدمات التي تلبي حاجات الإنسان، مع ضمان استمرار هذا العطاء دون الإضرار بالبيئة. فليس الهدف مجرد زيادة الإنتاج، بل تحقيق رفاهية دائمة تقوم على الاستغلال العقلاني للموارد.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

يتطلب هذا البعد إعادة النظر في أنماط الإنتاج والاستهلاك السائدة، من خلال ترشيد استخدام الموارد الطبيعية، وتقليل الهدر، والاعتماد على أساليب وتقنيات نظيفة وأكثر كفاءة. كما يدعو إلى البحث عن حلول اقتصادية تلبي الحاجات دون أن تسبب تلوثاً للهواء أو المياه أو التربة.

كذلك يهتم بالحد من النفايات الصلبة والسائلة، والعمل على معالجتها وإعادة تدويرها لتفادي آثارها السلبية على البيئة والصحة العامة، وما قد ينتج عنها من أمراض وأوبئة. وبذلك يسعى البعد الاقتصادي إلى تحقيق توازن بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة، بما يضمن استدامة التنمية على المدى الطويل. (الجليل، 2014، صفحة 219)

أما البعد التكنولوجي فهو بعد معياري توجيهي يعني: نقل المجتمع إلى عصر الصناعات النظيفة، التي تستخدم تكنولوجيا صديقة للبيئة، وتنتج الحد الأدنى من الغازات الملوثة والحابسة للحرارة والضارة بطبقة الأوزون. (ضياء، أهم قضايا الموارد الاقتصادية والتنوع الاقتصادي، 2019، صفحة 167)

ثانياً: البعد الاجتماعي

يركز على العلاقة التي تربط الإنسان بالطبيعة، فالإنسان هو أساس التنمية وهدفها الأسمى والوحيد. وتسعى التنمية المستدامة إلى النهوض بالواقع وتحقيق الرفاهية والسعادة وتحسين سبل العيش وتحقيق مساواة عادلة بين الجنسين، وتوفير جميع الخدمات الاجتماعية كالصحة والتعليم وفرص العمل. ومراعاة حقوق الأجيال القادمة بحيث يتم أخذ مصالحها بعين الاعتبار. (هويشل، 2024، صفحة 9)

ثالثاً: البعد البيئي

يتمثل في الاهتمام بحماية البيئة والحفاظ عليها من التدهور، والذي يحرص على ألاّ تحمل الأجيال القادمة عبء إصلاح البيئة التي تلوّثها الأجيال الحاضرة. كما يراعي البعد البيئي للتنمية المستدامة زيادة فرص الأجيال القادمة في المحافظة على استقرار المناخ والنظم الجغرافية والبيولوجية والفيزيائية. (مواعي، 2017، صفحة 71)

يختصر الشكل التالي الأبعاد البيئية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية:

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

الشكل رقم 5: الأبعاد البيئية والاقتصادية والاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (الجليل، 2014)؛ (هويشل، 2024)؛ (ضياء، أهم قضايا الموارد الاقتصادية والتتويج الاقتصادي، 2019)؛ (مواعي، 2017)

المطلب الثالث: مؤشرات التنمية المستدامة

الغرض من مؤشرات التنمية المستدامة الإحاطة بالأبعاد البيئية والاجتماعية والاقتصادية ، ومدى سير الدول في خطة تحقيق الأهداف. ظهرت مؤشرات التنمية المستدامة تحت ضغط المنظمات الدولية على رأسها الأمم المتحدة، والتي أتت بعدة برامج لصياغتها ومن أهمها برنامج الأمم المتحدة للجنة التنمية المستدامة المنبثقة عن قمة الأرض الذي تضمن نحو 130 مؤشراً مصنفاً إلى ثلاثة أنواع رئيسة، اقتصادية اجتماعية، بيئية.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

أولاً: المؤشرات الاقتصادية

من بينها: (عبدالله، صفحة 39)

- ✓ نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي: يعتبر من مؤشرات القوة الدافعة للنمو الاقتصادي حيث يقيس مستوى الإنتاج الكلي لكنه لا يقيس التنمية المستدامة قياساً كاملاً، على الرغم من ذلك يمثل عنصراً مهماً من عناصر نوعية الحياة؛
- ✓ نسبة إجمالي الاستثمار إلى الناتج المحلي الإجمالي: يعبر عن الإنفاق على الإضافات إلى الأصول الثابتة للاقتصاد كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي فيقيس نسبة الاستثمار إلى الإنتاج؛
- ✓ رصيد الحساب الجاري كنسبة مئوية من الناتج الإجمالي: يقيس درجة مديونية الدول ويساعد في تقييم قدرتها مع تحمل الديون، ويرتبط هذا المؤشر بقاعدة الموارد من خلال القدرة على نقل الموارد إلى الصادرات بهدف تعزيز القدرة على التسديد؛
- ✓ صافي المساعدة الإنمائية كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي: يقيس هذا المؤشر مستويات المساعدة التي تهدف إلى النهوض بالتنمية والخدمات الاجتماعية وهو يرد بصورة نسبة مئوية من الناتج الوطني الإجمالي.

ثانياً: المؤشرات الاجتماعية

- تعبر المؤشرات الاجتماعية عن مدى تحقيق العدالة الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة داخل المجتمع، وهي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها التنمية المستدامة، لأنها تهتم بالإنسان كهدف ووسيلة في عملية التنمية. ومن أهم هذه المؤشرات: (إبراهيم، 2022، صفحة 41)
- ✓ الحد من الفقر: يقيس نسبة السكان الذين يعيشون تحت خط الفقر، ويعكس مدى نجاح السياسات في تحسين مستوى الدخل والعيش الكريم؛
 - ✓ معدل البطالة: يوضح نسبة الأفراد القادرين على العمل ولا يجدون فرصاً له، وهو مؤشر مهم لقياس كفاءة الاقتصاد في توفير مناصب شغل؛

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

- ✓ **معدل النمو السكاني:** يبين سرعة زيادة عدد السكان، مما يساعد على معرفة الضغط الواقع على الموارد والخدمات؛
- ✓ **معدل الأمية من البالغين:** يقيس نسبة الأشخاص الذين لا يستطيعون القراءة والكتابة، ويعكس مستوى التعليم والثقافة في المجتمع؛
- ✓ **معدل الالتحاق بالمدارس الابتدائي والثانوي والتعليم العالي:** يدل على مدى توفر فرص التعليم وإقبال السكان عليه، ويعكس مستوى التنمية البشرية؛
- ✓ **متوسط العمر المتوقع عند الولادة:** يشير إلى عدد السنوات التي يُتوقع أن يعيشها الفرد، ويُعتبر مؤشراً على مستوى الرعاية الصحية وظروف المعيشة؛
- ✓ **عدد السكان الذين لا يحصلون على مياه نظيفة وخدمات صحية:** يعكس مدى توفر الخدمات الأساسية، ويبين حجم التحديات الاجتماعية المرتبطة بالصحة والبيئة.

ثالثاً: المؤشرات البيئية

- تُستخدم المؤشرات البيئية لقياس مدى استغلال الموارد الطبيعية وحالة البيئة، ومدى تأثير الأنشطة البشرية عليها. ومن أهم هذه المؤشرات:
- ✓ **نصيب الفرد من الموارد المائية:** يشير هذا المؤشر إلى ظاهرتين رئيسيتين: الأولى معدل النمو السكاني والمتغيرات الديمغرافية والثانية ارتفاع مستويات المعيشة الناجم عن إعادة توزيع الدخل التي تستهدفها بعض برامج التنمية الاقتصادية؛
 - ✓ **متوسط نصيب الفرد من إجمالي الأراضي المزروعة:** يُظهر حصة الفرد من إجمالي الأراضي الزراعية، ويقاس بالهكتار؛
 - ✓ **كمية الأسمدة المستخدمة سنوياً:** يقيس مدى كثافة استخدام الأسمدة في الزراعة، ويُحسب بالكيلوغرام لكل هكتار. ويساعد هذا المؤشر على معرفة درجة الاعتماد على المواد الكيميائية وتأثيرها المحتمل على التربة والبيئة.

✓ التصحر: يقيس هذا المؤشر مساحة الأراضي المتضررة بالتصحر ونسبتها إلى المساحة الإجمالية.

✓ التغير في مساحة الغابات: يشير هذا المؤشر إلى التغير الذي يطرأ مع مرور الوقت في مساحة الغابات بنسبة مئوية من المساحة -الإجمالية للبلد. (الجليل، 2014، صفحة 221)

بعد معرفة مبادئ وأبعاد ومؤشرات التنمية المستدامة نمر إلى العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

المبحث الثالث: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

يُعدّ موضوع التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية من أبرز القضايا التي حظيت باهتمام متزايد في الفكر الاقتصادي والإداري المعاصر، نظراً لدورها في تحقيق التوازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. فالتنمية المستدامة تسعى إلى ضمان استمرارية الموارد وتحقيق رفاهية الأجيال الحالية دون الإضرار بحقوق الأجيال القادمة، في حين تمثل المسؤولية الاجتماعية إطاراً عملياً تلتزم من خلاله المؤسسات بالمساهمة في تنمية المجتمع وحماية البيئة. ومن هذا المنطلق، يهدف هذا المبحث إلى إبراز طبيعة العلاقة التكاملية بين المفهومين ودورهما في تحقيق تنمية شاملة ومستدامة.

- علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة؛
- مبادئ البنوك في تبني المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة؛
- دور المسؤولية الاجتماعية للبنوك في تحقيق التنمية المستدامة.

المطلب الأول: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة

ظهرت العلاقة بين التنمية والمسؤولية قوية في الفترة الأخيرة، حيث إن معظم المؤسسات تتبنى المبادئ وتهتم بمسؤولياتها عن أثر النشاطات الاقتصادية من أجل مجتمع راقى ومتطور، وهذا ما يوضح العلاقة الوطيدة بين التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية، حيث أن المؤسسات تسعى بكل قواها إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال أدائها لمسؤوليتها الاجتماعية. (نادية و جمال، 2017، صفحة 274)

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

التنمية المستدامة تعني التقدم، التطور، التحول، النمو والازدهار، فعملية البحث عن ديمومة التنمية تقوم على تلبية حاجات الحاضر دون الإضرار بمصالح وحاجيات أجيال المستقبل حيث لم يعد ينظر إلى مفهوم التنمية كمفهوم تقليدي يستهدف النمو الاقتصادي، بل أصبح ينظر للتنمية كمفهوم أوسع يرتبط بالتنمية المستدامة التي تحقق النمو الاقتصادي والاجتماعي مع المحافظة على البيئة في آن واحد. على هذا الأساس من الصعب التمييز بين مفهومي التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية نظرا لشدة تقاربهما، فالأول يعني التوفيق بين الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية على مستوى الاقتصاد الكلي، والثاني يعني دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في نشاطات المؤسسة وفي علاقتها مع الأطراف ذات المصلحة الداخلية والخارجية، وهذا بغرض الالتزام بالقوانين المطبقة والاستثمار في العنصر البشري واحترام بيئته. (العلجة، 2020، صفحة 157)

تعتبر المسؤولية الاجتماعية شكل من أشكال تطبيق المؤسسة للتنمية المستدامة بركائزها الثلاثة (الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية) في تسيير المؤسسة، فالكثير من متطلبات التنمية المستدامة تجد تطبيقاتها في المسؤولية الاجتماعية. أما الفرق بينهما فيمكن في أن مفهوم التنمية المستدامة تعني به أطراف عدة كالدولة، المؤسسات الاقتصادية، المجتمع المدني، المواطنين والمستهلكين، في حين أن موضوع المسؤولية الاجتماعية يتم على مستوى المؤسسات الاقتصادية وبالتالي فالمسؤولية الاجتماعية تساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتعتبر من أدواتها. ففي ظل الفكر الحديث للمؤسسة الاقتصادية أصبحت هذه الأخيرة شريكة في التنمية المستدامة، حيث أنه وبالإضافة إلى تعظيم الربحية عليها كذلك مراعاة معايير أخرى ومنها حماية البيئة والعدالة الاجتماعية، ومن هذا المنطلق فإن أي مؤسسة اقتصادية تسعى إلى إدماج التنمية المستدامة في إدارتها عليها الالتزام بالشروط والمتطلبات التي تفرضها القوانين والتشريعات كحماية البيئة والحفاظ على المحيط من خلال إدارة النفايات، التقليل من الانبعاث (غبار، غازات)، توفير الصحة والسلامة للعمال والمجتمع المحلي الذي تنشط فيه. (العلجة، 2020، صفحة 157)

تعد التنمية المستدامة الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية وبذلك تستمد هذه الأخيرة اتجاهاتها من الاتجاهات والأبعاد الأساسية للتنمية المستدامة، إذ تهتم بشكل أساسي بالجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي وكذا البيئي، حيث تشير المسؤولية الاجتماعية إلى مجموعة واسعة من القضايا، تتطوي على نهج متكامل في إدارة الاقتصاد والبيئة والاهتمامات بالمجالات البشرية والقدرة المؤسسية، حيث يحتاج صانعو دور المسؤولية الاجتماعية في التنمية المستدامة تجارب رائدة لبعض البلدان المتقدمة والعربية (القرار

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

إلى معلومات للمضي قدما نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية معلومات عن مرحلة التقدم الراهنة، ومعلومات عن الاتجاهات ونقاط الضعف، ومعلومات عن أثر التدخلات)، تسمح هذه المؤشرات لأصحاب القرار وواضعي السياسات من رصد التقدم المحرز في سبيل تحقيق التنمية المستدامة، كما أن وضع المقاييس العددية للتنمية المستدامة يحذر نظرا للخصائص الفريدة التي تتمتع بها المقاييس الزمنية والمكانية يساهم في إبراز مدى الارتباط بينها وبين المسؤولية الاجتماعية فقد تكون لدينا أرقام ولكن لا توحى بما نريد معرفته في الوقت الحالي، نحن بحاجة إلى إعداد مؤشرات جديدة للتنمية المستدامة لتقويم أثر النشاطات والتأثير على القرارات نحو الأحسن، حيث يقتضي التوازن بين الأنشطة الاقتصادية والرفاهة الاجتماعي واحتياجات البيئة في عملية التنمية تغير أنماط صنع القرار. (عائشة و زاهية، 2020، صفحة 218)

المطلب الثاني: مبادئ البنوك في تبني المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة

إن البنوك التي تود أن تمارس مسؤوليتها الاجتماعية وتساهم في تحقيق التنمية المستدامة عليها مراعاة ما يلي: (احمد و الغمقي)

- ✓ احترام البيئة وتحقيق نظم الأمان في خدماتها؛
- ✓ إثراء الحوار الاجتماعي وتحسين ظروف العمل؛
- ✓ احترام حقوق الإنسان؛
- ✓ محاربة الفساد والرشوة وتبييض الأموال؛
- ✓ الالتزام وتحمل المسؤولية تجاه المجتمع المحلي والمساهمة في التنمية المحلية؛
- ✓ الانضمام للمعايير الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

كما ذكرنا سابقا أن البنوك تستهدف أثناء ممارساتها لمسؤوليتها الاجتماعية زيادة مساهمتها في التنمية المستدامة، ومن ثم المحافظة على البيئة، ولتحقيق ذلك الهدف ينبغي على البنوك أن تعمل على أساس مجموعة من المبادئ تتمثل في: (صبرينة و سعيدة، 2021، صفحة 247)

- ✓ القابلية للمساءلة؛
- ✓ الشفافية؛

- ✓ السلوك الأخلاقي؛
- ✓ احترام مصالح الأطراف المعنية؛
- ✓ احترام سيادة القانون؛
- ✓ احترام المعايير الدولية للسلوك.

المطلب الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية للبنوك في تحقيق التنمية المستدامة

إن المسؤولية الاجتماعية ناتجة عن متطلبات التنمية المستدامة. فالكثير من هذه المتطلبات تجد تطبيقاتها في المسؤولية الاجتماعية، كما يشترك المفهومان في الارتكاز على أبعاد اقتصادية واجتماعية وبيئية لتحقيق أهدافهما داخل المجتمع والدولة. فالمسؤولية الاجتماعية تمثل منهجاً إدارياً يعكس استراتيجية البنك، قائماً على الشفافية وتحمل تبعات القرارات من مختلف الجوانب. أما التنمية المستدامة فهي مفهوم شامل تشارك فيه عدة أطراف، كالدولة وقطاع الأعمال والمجتمع المدني، بهدف تلبية احتياجات الحاضر دون المساس بحقوق الأجيال القادمة، من خلال دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية ضمن التخطيط التنموي. رغم هذا الترابط، لا تزال العلاقة بين المفهومين تكتنفها بعض الإشكالات، مثل تحديد نطاق مسؤولية البنوك ومعايير الحكم على مدى التزامها، وآليات تقييم أدائها الاجتماعي، إضافة إلى اختلاف تطبيق ذلك من دولة لأخرى. وفي ظل التوجهات الحديثة، أصبحت البنوك فاعلاً أساسياً في تحقيق التنمية المستدامة، إذ لم يعد دورها مقتصرًا على تحقيق الربح، بل يشمل أيضاً حماية البيئة وتعزيز العدالة الاجتماعية. ومن ثم، يتعين عليها تبني مبادرات طوعية تسهم في تحسين جودة الحياة داخل المجتمع. كما أظهرت تجارب دول العالم الثالث خلال منتصف القرن الماضي أن تحقيق النمو الاقتصادي وحده لا يكفي، إذ لم ينعكس بالضرورة على تحسين مستوى المعيشة. وهو ما يؤكد أن التنمية لا تُقاس فقط بالمؤشرات الاقتصادية، بل تتطلب أيضاً مراعاة الأبعاد الاجتماعية، التي تم إغفالها سابقاً لصالح التركيز على الجوانب الاقتصادية البحتة. (فضيلة و فتحي، 2021، صفحة 66)

كما سبق الذكر، أن البنوك في الوقت الراهن لم تعد تعتمد على تحقيق الأرباح أو تحسين صورتها المالية فقط، بل أصبحت تعتمد على مفاهيم حديثة أبرزها المسؤولية الاجتماعية، والتي تعني إدماج الاعتبارات الاجتماعية والبيئية ضمن أنشطتها، والالتزام الأخلاقي بالمساهمة في التنمية الاقتصادية

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة

والاجتماعية والبيئية. ومن هذا المنطلق، يمكن ملاحظة أن مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية تشمل عدة عناصر، من أهمها:

- ✓ حماية البيئة من خلال الحد من التلوث، تسيير النفايات، والاستخدام الرشيد للموارد الطبيعية؛
- ✓ تعزيز الحوار الاجتماعي، وتكافؤ الفرص، وتحسين ظروف العمل وأنظمة الأجور؛
- ✓ احترام حقوق الإنسان داخل بيئة العمل والالتزام بالمواثيق والقوانين الدولية المتعلقة بحقوق العمال؛
- ✓ الالتزام بالأخلاقيات المهنية، خاصة مكافحة الفساد والرشوة وتبييض الأموال؛
- ✓ دعم التنمية المحلية والاندماج في المجتمع؛
- ✓ تعزيز الحوار مع مختلف أصحاب المصالح؛
- ✓ الالتزام بالمعايير الدولية مثل ISO 14000 والمعايير الاجتماعية.

يلاحظ أن هذه العناصر مترابطة فيما بينها بشكل كبير، حيث تؤثر البيئة في النشاط الاقتصادي وتتأثر به، كما أن سلوكيات الأفراد داخل المجتمع تنعكس على الوضع البيئي والصحي والاقتصادي. لذلك فإن نجاح أي برنامج للتنمية المستدامة يتطلب تحقيق التوازن والانسجام بين هذه الجوانب، بهدف الارتقاء بجودتها جميعاً، بما يضمن تحقيق النمو الاقتصادي، تلبية حاجات المجتمع، حماية البيئة، مع الحفاظ في الوقت نفسه على حقوق الأجيال القادمة في الموارد الطبيعية والعيش في بيئة سليمة. (صبرينة و سعيدة، 2021، صفحة 246)

خاتمة الفصل

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن التنمية المستدامة تمثل إطاراً مفاهيمي شاملاً يسعى إلى تحقيق التوازن بين متطلبات النمو الاقتصادي، ومتطلبات العدالة الاجتماعية، والحفاظ على البيئة، بما يضمن استمرارية الموارد وتحقيق رفاهية الأجيال الحالية والمستقبلية.

تُعدّ المسؤولية الاجتماعية وسيلةً أساسية لتطبيق مبادئ التنمية المستدامة، إذ تساهم من خلال ممارساتها المسؤولة في تحقيق التوازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وبناءً على ذلك، فإن تحقيق التنمية المستدامة يتطلب تعاون وتنسيق جهود مختلف الأطراف المعنية، واعتماد سياسات واضحة وفعالة تضمن استمرارية التنمية وتحسين مستوى معيشة المجتمع على المدى الطويل.

ومنه تم الوصول إلى النتائج التالية:

- ✓ تمثل التنمية المستدامة إطاراً شاملاً يهدف إلى تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي، العدالة الاجتماعية، وحماية البيئة؛
- ✓ تسعى إلى تلبية حاجات الجيل الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجاتها؛
- ✓ تركز التنمية المستدامة على مجموعة من المبادئ الأساسية مثل العدالة، وحسن الإدارة والمساءلة؛
- ✓ تشمل أبعاداً رئيسية تتمثل في البعد الاقتصادي، الاجتماعي، والبيئي والتكنولوجي؛
- ✓ تعتمد على مؤشرات لقياس مدى تحقيق أهدافها على أرض الواقع؛
- ✓ توجد علاقة تكاملية بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؛
- ✓ تُعدّ المسؤولية الاجتماعية وسيلة عملية لتطبيق مبادئ التنمية المستدامة داخل البنوك والمجتمع.

**الفصل الثالث: دراسة
حالة البنك العربي
الأردني**

تمهيد

من خلال ما تم التطرق إليه في الفصلين النظريين على مختلف الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، والتنمية المستدامة وبيان علاقة ودور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة، إلا أنها تبقى أفكار نظرية، لذلك دعمنا هذا الجانب بالجانب التطبيقي عن طريق دراسة حالة البنك العربي الأردني وذلك من خلال دراسة التقارير السنوية للبنك.

سوف نتناول في هذا الفصل:

- ❖ لمحة عن البنك العربي الأردني؛
- ❖ أرقام المجموعة والخطة المستقبلية للبنك العربي الأردني؛
- ❖ تحليل المؤشرات المالية والمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في البنك العربي.

المبحث الأول: لمحة عن البنك العربي الأردني

يعد البنك العربي من أبرز المؤسسات المصرفية العربية التي استطاعت تحقيق مكانة رائدة على المستويين الإقليمي والدولي، وذلك بفضل تنوع خدماته المصرفية وانتشاره الواسع في العديد من الدول وقد لعب دوراً مهماً في دعم النشاط الاقتصادي وتمويل مشاريع إضافة إلى مساهمته في تعزيز مفاهيم المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة ومن أجل فهم طبيعة نشاط البنك ودوره في المجالين الاقتصادي والاجتماعي سيتم في هذا المبحث التطرق إلى:

- نشأة وتطور البنك العربي الأردني؛
- التواجد الجغرافي للبنك العربي؛
- عدد موظفي مجموعة البنك العربي متضمناً الشركات التابعة والشقيقة.

المطلب الأول: نشأة وتطور البنك العربي الأردني

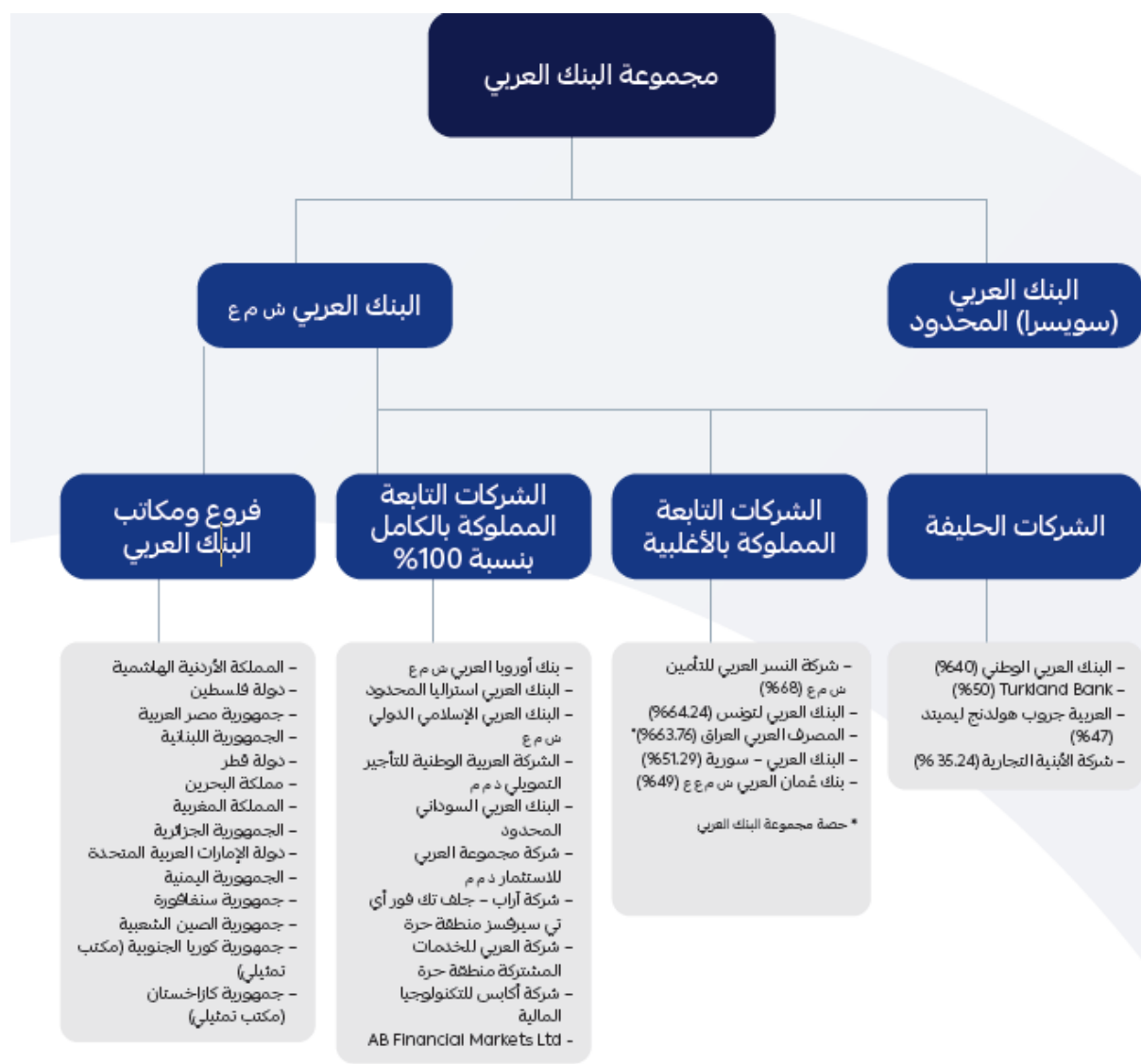
يعد البنك من أبرز المؤسسات المصرفية العربية؛ حيث استطاع منذ تأسيسه تحقيق تطور ملحوظ في نشاطه وخدماته. وعليه سيتم في هذا المطلب التطرق إلى نشأة البنك وبيان أبرز مراحله.

أولاً: نشأة البنك العربي الأردني

تأسس البنك العربي والذي يتخذ من عمان، الأردن، مقراً له في العام 1930 وهو يمتلك إحدى أكبر الشبكات المصرفية العربية العالمية، والتي تضم ما يزيد عن 600 فرع. يقدم البنك العربي مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية لتلبية احتياجات الأفراد والشركات كغيرها من المؤسسات المالية العالمية. تشمل هذه الخدمات المصرفية المجالات التالية: الخدمات المصرفية للأفراد وخدمات الشركات والمؤسسات المالية وأعمال الخزينة. يحظى البنك بحضور بارز في الأسواق والمراكز المالية الرئيسية في العالم مثل لندن ودبي وسنغافورة وشنغهاي وجنيف وباريس وسيدني والبحرين. (البنك العربي الأردني، 2026)

الشكل الموالي يبرز انتشار مجموعة البنك العربي.

الشكل رقم 6: مجموعة البنك العربي



المصدر: (البنك العربي الأردني، 2025)

يحظى البنك بمجموعة كبيرة تضم شبكة واسعة ومتنوعة من الفروع والمكاتب التمثيلية والشركات التابعة والحليفة المنتشرة في العديد من الدول، وهو ما يعكس حجم توسعها ومكانتها في القطاع المصرفي على المستويين الإقليمي والدولي. ساهم هذا الانتشار في تعزيز قدرتها على تقديم خدمات مالية ومصرفية متكاملة تلبي احتياجات مختلف العملاء، إضافة إلى دعم أنشطتها الاستثمارية والتجارية، مما جعل المجموعة نموذجاً مصرفياً متكاملاً يجمع بين التنوع والانتشار والكفاءة في الأداء.

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

ثانياً: التطور التاريخي للبنك العربي

استطاع البنك العربي ان يحقق تطور مستمر منذ تأسيسه، حيث مر بعدة مراحل تاريخية ساهمت في تعزيز مكانته على المستويين العربي والدولي.

الجدول التالي يبين أهم المحطات التاريخية التي مر بها البنك.

الجدول رقم (02): التطور التاريخي للبنك العربي

السنة	المحطة
1930	تأسس البنك برأس مال 15,000 جنيه فلسطيني بمشاركة 7 مستثمرين
1948	مرحلة التحديات وبناء الثقة
1950-1940	التوسع الإقليمي: إفتتاح 43 فرعاً في العالم العربي ساهم في تمويل مشاريع إقتصادية وتوفير أكثر من 100,000 وظيفة
1960	التأميم والتوسع الدولي: التوسع في عدة دول عربية (مصر، سوريا....)
1970	إعادة التوسع: إفتتاح فروع جديدة عالمياً (لندن، نيويورك....)
1990	تنويع الخدمات: التوسع في الخدمات المصرفية الإستثمارية العودة إلى الأراضي الفلسطينية بعد إتفاقية أوسلو
2008-2005	تأسيس بنك أوروبا العربي في لندن إطلاق بنك إسلامي في السودان
2011	إصدار أول تقرير إستدامة للبنك
2012	تغيير القيادة
2019-2018	التوسع في آسيا
2020	استحواذ بنك عمان العربي على بنك العز الإسلامي
2023	اصدار سندات مستدامة بقيمة 250 مليون دولار
2024	اصدار أول للتمويل المستدام
2025	اطلاق الهوية البصرية الجديدة للبنك

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على (البنك العربي الأردني، 2026)

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

بين الجدول المراحل التاريخية التي مر بها البنك العربي منذ تأسيسه عام 1930؛ حيث انتقل من بنك محلي صغير إلى مؤسسة مصرفية عربية ودولية رائدة. وقد اعتمد البنك على التوسع الجغرافي وتنويع خدماته المصرفية والاستثمارية، مما ساهم في تعزيز مكانته الاقتصادية.

تحصل البنك العربي على العديد من الجوائز على المستوى المحلي وكذا على مستوى الشرق الأوسط من أهمها: (البنك العربي الأردني، 2026)

- ✓ أفضل بنك في خدمات العملات الأجنبية في الأردن؛
 - ✓ أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن؛
 - ✓ أفضل بنك للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشرق الأوسط عام 2025، بعد تقييم شامل اعتمد على الأبحاث المستقلة ومعايير متخصصة ركزت على مدى تأثير برامج البنك المجتمعية واستدامتها؛
 - ✓ أفضل بنك للخدمات المصرفية الرقمية في الأردن.
- تم اختيار البنك العربي الأردني في الدراسة التطبيقية نظرا لتميزه في مجال المسؤولية الاجتماعية على مستوى الشرق الأوسط.

المطلب الثاني: التواجد الجغرافي والهيكل التنظيمي للبنك العربي

يعد التواجد الجغرافي والهيكل التنظيمي من أهم العوامل التي تعكس قوة المؤسسات المصرفية وقدرتها على تحقيق الكفاءة والاستمرارية، فقد سعى البنك العربي إلى توسيع شبكة فروعه محليا ودوليا، واعتمد هيكلا تنظيميا يساهم في توزيع المهام والمسؤوليات بشكل فعال، بما يضمن حسن تسيير وتحقيق أهدافه الاستراتيجية.

أولا: التواجد الجغرافي للبنك العربي

يعتبر التواجد الجغرافي للبنك العربي من أهم مؤشرات قوته وانتشاره في القطاع المصرفي حيث يعكس عدد فروعه وموظفيه وتاريخ بدء نشاطه مدى تطور البنك واتساع حضوره في مختلف الأسواق.

الجدول الموالي يبين التواجد الجغرافي للبنك من حيث عدد الفروع والموظفين وتاريخ بداية نشاطه.

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

الجدول رقم (03): التواجد الجغرافي للبنك العربي الأردني

الدولة	تاريخ بدء النشاط	عدد الفروع	عدد الموظفين
دولة فلسطين	1930	33	903
المملكة الأردنية الهاشمية	1934	69	3,645
جمهورية مصر العربية	1944	42	1,372
الجمهورية اللبنانية	1944	6	158
دولة قطر	1957	2	117
مملكة البحرين	1960	5 (مع احتساب وحدة الخدمات المصرفية الخارجية)	158
المملكة المغربية	1962	3	101
دولة الإمارات العربية المتحدة	1963	8	347
الجمهورية اليمنية	1972	5	90
جمهورية سنغافورة	1984	1	47
جمهورية الصين الشعبية	1985	1	28
جمهورية كوريا الجنوبية (مكتب تمثيلي)	1989	1	3
جمهورية الجزائر	2001	11	247
جمهورية كازاخستان (مكتب تمثيلي)	2004	—	—

إجمالي عدد موظفي البنك العربي عالمياً	إجمالي عدد فروع البنك العربي عالمياً
7,216	187

المصدر: (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 10)

بدأ البنك مسيرته في فلسطين ثم انتشر إلى الدول الأقرب (مصر والخليج العربي) ثم باقي الدول.

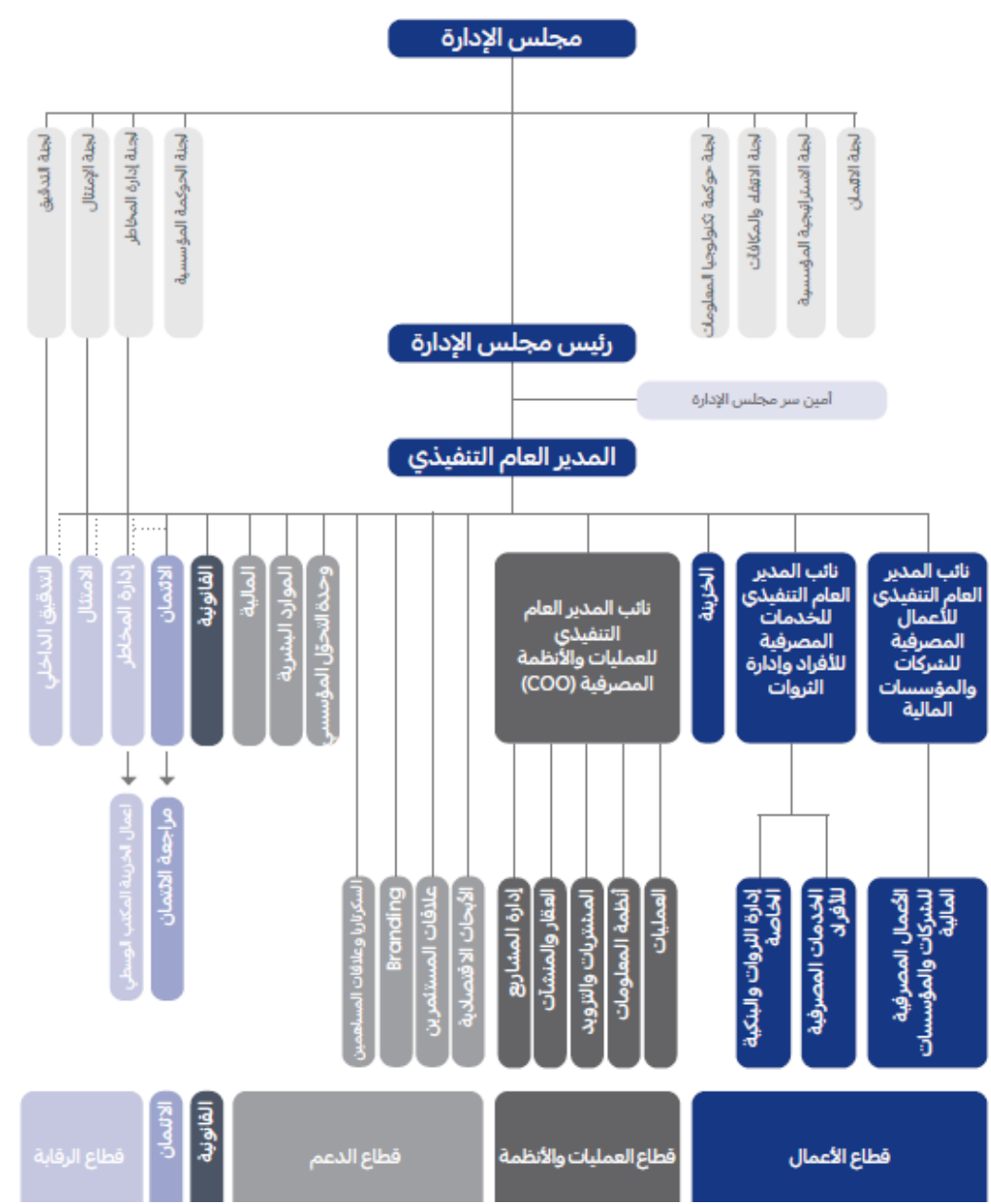
الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

ثانياً: الهيكل التنظيمي للبنك العربي الأردني

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الذي يحدد طريقة توزيع المهام والصلاحيات وتنسيق العلاقات بين مختلف الإدارات والأقسام، بما يضمن تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. وفي هذا السياق، يبرز الهيكل التنظيمي للبنك العربي العلاقة التكاملية بين مختلف المستويات الإدارية داخلها.

الشكل يبين الهيكل التنظيمي للبنك العربي الأردني.

الشكل رقم 7: الهيكل التنظيمي للبنك العربي الأردني



المصدر: (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 42)

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

من الشكل أعلاه نلاحظ:

- ✓ في قمة الهيكل نجد مجلس الإدارة باعتباره السلطة العليا المسؤولة عن رسم السياسات العامة واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وهو ما يعكس دور الحوكمة والتوجيه العام للمؤسسة؛
- ✓ تحت مجلس الإدارة يأتي رئيس مجلس الإدارة ثم المدير العام التنفيذي الذي يُعد الحلقة المحورية في ترجمة التوجهات الاستراتيجية إلى خطط تنفيذية قابلة للتطبيق، والإشراف على مختلف الأنشطة التشغيلية. من خلال هذا المستوى، تتفرع مجموعة من النائبين والمديرين المتخصصين (مثل العمليات، والخدمات المصرفية، والموارد البشرية، والخزينة، وغيرها) ما يعكس مبدأ تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات لضمان الكفاءة والفعالية.

يُظهر الشكل علاقة تنسيق وتكامل بين مختلف القطاعات؛ حيث لا تعمل كل إدارة بشكل مستقل، بل ترتبط فيما بينها ضمن سلسلة إدارية متكاملة، تبدأ من التخطيط الاستراتيجي في القمة وتنتهي بالتنفيذ والمتابعة في المستويات التشغيلية. وبذلك فإن هذا الهيكل يوضح بوضوح العلاقة بين السلطة والتسيير داخل المؤسسة، ويبرز كيفية توزيع المهام والصلاحيات بما يحقق أهداف البنك بكفاءة وفعالية.

المطلب الثالث: عدد موظفي مجموعة البنك العربي متضمناً الشركات التابعة والشقيقة

يعد العنصر البشري من أهم المقومات التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية في تحقيق الكفاءة والتميز، لذلك تحرص مجموعة البنك العربي على توظيف الكفاءات وتطوير الموارد البشرية عبر مختلف فروعها وشركاتها التابعة والشقيقة.

يعكس العدد الإجمالي لموظفي المجموعة حجم انتشارها وتنوع أنشطتها المصرفية والمالية، إضافة إلى الدور الكبير الذي تؤديه في توفير فرص العمل ودعم الأداء المؤسسي على المستويين الإقليمي والدولي.

الجدول الموالي يبين عدد موظفي مجموعة البنك العربي الأردني.

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

الجدول رقم (04): عدد موظفي مجموعة البنك العربي الأردني متضمنا الشركات الشقيقة والتابعة

اسم الشركة	عدد الموظفين
البنك العربي (شركة مساهمة عامة)	7,216
البنك العربي (سويسرا) المحدود	413
بنك عمان العربي (شركة مساهمة عامة)	1,030
البنك العربي الإسلامي الدولي	1,194
بنك أوروبا العربي (شركة مساهمة عامة)	151
البنك العربي لتونس	1,628
البنك العربي أستراليا المحدود	90
البنك العربي السوداني المحدود	80
البنك العربي-سورية	278
المصرف العربي العراق	138
الشركة العربية الوطنية للتأجير التمويلي	26
شركة مجموعة العربي لاستثمار	63
شركة النسر العربي لتأمين	247
شركة العربي للخدمات المشتركة منطقة حرة	111
شركة آراب جلف تك فور أي تي سيرفسز منطقة حرة	27
شركة أكابس للتكنولوجيا المالية المساهمة الخاصة المحدودة	321
المجموع	13,013

إجمالي عدد موظفي مجموعة البنك العربي الأردني

13,013

المصدر: (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 13)

يلاحظ من خلال أرقام الجدول تفاوت عدد الموظفين بين مختلف مؤسسات ودول مجموعة البنك العربي، ويرجع ذلك إلى اختلاف حجم النشاط المصرفي واتساع شبكة الفروع والخدمات المقدمة في كل دولة.

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

فقد سجل البنك العربي أعلى عدد من الموظفين بـ 7,216 موظفاً، ما يعكس مركزه الرئيسي ودوره الأكبر في إدارة عمليات المجموعة. كما جاءت بعض البنوك التابعة بأعداد معتبرة من الموظفين، مثل البنك العربي لتونس بـ 1,628 موظفاً، والبنك العربي الإسلامي الدولي بـ 1,194 موظفاً، وبنك عُمان العربي بـ 1,030 موظفاً وهو ما يدل على قوة حضور المجموعة في هذه الدول واتساع أنشطتها المصرفية فيها.

في الدول التي يقتصر فيها النشاط على عدد أقل من الفروع أو الخدمات، كان عدد الموظفين أقل نسبياً، مثل البنك العربي أستراليا المحدود بـ 90 موظفاً، والبنك العربي السوداني المحدود بـ 80 موظفاً، إضافة إلى المصرف العربي العراق بـ 138 موظفاً. كما سجلت بعض الشركات المتخصصة، كالتأجير التمويلي والخدمات المشتركة والتكنولوجيا المالية، أعداداً محدودة مقارنة بالبنوك، نظراً لطبيعة نشاطها المتخصص. تعكس هذه الأرقام الانتشار الدولي لمجموعة البنك العربي وقدرتها على إدارة موارد بشرية متنوعة عبر عدة دول وقطاعات مالية مختلفة، بما يدعم مكانتها كمجموعة مصرفية إقليمية ودولية رائدة.

المبحث الثاني: أرقام المجموعة والخطة المستقبلية للبنك العربي الأردني

يعد البنك العربي من المؤسسات المصرفية التي عززت مكانتها في القطاع البنكي من خلال تطوير خدماته وتوسيع نشاطاته، كما تعكس الحصة السوقية لمجموعة البنك العربي مدى قوتها التنافسية ومكانتها المالية، في حين تبرز إنجازات البنك خلال عام 2025 مستوى تطوره وكفاءة أدائه، إضافة إلى ذلك تسعى خطته المستقبلية لعام 2026 إلى مواصلة توسع وتطور خدماته وتعزيز أدائه بما يتماشى مع التحولات والتطورات الاقتصادية. من خلال هذا المبحث سنتناول دراسة حول:

- الحصة السوقية لمجموعة البنك العربي الأردني؛
- إنجازات البنك العربي الأردني عام 2025؛
- خطة البنك العربي الأردني المستقبلية لعام 2026.

المطلب الأول: الحصة السوقية لمجموعة البنك العربي الأردني

تتمتع مجموعة البنك العربي بحضور عالمي واسع؛ حيث تمتد عملياتها إلى 28 دولة في العالم مع تفاوت في حصتها السوقية بكل دولة تبعاً للاختلافات الاقتصادية وطبيعة الأنشطة المصرفية التي تقدمها. يوضح الجدول الموالي حصة مجموعة البنك العربي في عددٍ من الأسواق العربية التي تعمل بها:

(البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 41)

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

الجدول رقم (05): الحصة السوقية لمجموعة البنك العربي الأردني

البنك	حصة البنك من مجموع الموجودات %	حصة البنك من حجم الودائع %	حصة البنك من التسهيلات الائتمانية المباشرة %
المملكة الأردنية الهاشمية	25.7	25.9	20.0
فلسطين	20.1	21.1	18.7
سلطنة عُمان (مجموعة بنك عُمان العربي)	9.6	11.1	11.3
الجمهورية التونسية (البنك العربي لتونس)	5.8	6.6	6.2
مملكة البحرين	3.5	3.0	3.0
جمهورية مصر العربية	0.6	0.8	0.6
دولة قطر	0.4	0.5	0.3
دولة الإمارات العربية المتحدة	0.5	0.6	0.7

المصدر: (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 41)

يُظهر الجدول أعلاه المخصص للحصة السوقية لمجموعة البنك العربي تبايناً واضحاً في مستويات الحضور المصرفي للمجموعة عبر الأسواق العربية التي تنشط فيها، ففي المملكة الأردنية الهاشمية، يسجل البنك العربي أعلى حصصه السوقية، حيث يبلغ نصيبه 25.7% من مجموع الموجودات و 25.9% من الودائع، و 20% من التسهيلات الائتمانية، ما يدل على هيمنة قوية ومكانة راسخة في السوق المحلي باعتباره السوق الأم للمجموعة.

أما في فلسطين، فيحافظ البنك على حضور قوي أيضاً، بحصص تتجاوز 20% في الموجودات و 21.1% الودائع، و 18.7% من التسهيلات الائتمانية، حيث تُظهر هذه الأرقام أن البنك يتمتع بثقة مرتفعة في هذا السوق، خاصة في الودائع التي تتجاوز 21%.

في المقابل، تتراجع الحصة السوقية تدريجياً في بعض الأسواق الأخرى مثل سلطنة عُمان وتونس، حيث تتراوح النسب بين حوالي 5% إلى 11%، وهو ما يشير إلى وجود تنافس مصرفي أكبر وتنوع في المؤسسات المالية العاملة هناك. كما نلاحظ أن الحصة السوقية تصبح محدودة نسبياً في أسواق مثل مصر،

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

قطر، والإمارات العربية المتحدة، حيث تقل النسب عن 1% إلى أقل من 1% في بعض المؤشرات، وهو ما يعكس شدة المنافسة وضخامة حجم القطاع المصرفي في هذه الدول مقارنة بحجم تواجد البنك العربي فيها.

يتبين من الأرقام الموجودة في الجدول أعلاه أن أعلى تركّز للبنك العربي يوجد في الأردن وفلسطين (أكثر من 20%)، بينما ينخفض تدريجياً في بقية الدول ليصل إلى أقل من 1% في بعض الأسواق، وهو ما يعكس تفاوتاً واضحاً في القوة السوقية حسب حجم السوق وشدة المنافسة.

المطلب الثاني: إنجازات البنك العربي الأردني عام 2025

ركّز البنك خلال 2025 على ثلاثة محاور رئيسية: التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، الاستدامة والمسؤولية البيئية، التوسع والابتكار المالي. هذا ما ساعده على تحسين الأداء، تعزيز تجربة العملاء، ومواكبة التطورات العالمية في القطاع المصرفي. ومن بين هذه الانجازات ما يلي: (البنك العربي الأردني، 2025، الصفحات 56-58)

أولاً: الاستدامة والمسؤولية البيئية

ركز البنك في 2025 على الاستدامة من خلال:

- ✓ إصدار بطاقات بنكية صديقة للبيئة قابلة للتحلل؛
- ✓ تقليل استخدام الورق عبر: اعتماد الدفع الإلكتروني، استخدام نقاط البيع البرمجية؛
- ✓ أتمته العمليات الداخلية لتقليل الموارد (مثل التقارير والتسويات) .

ثانياً: تطوير الخدمات الرقمية والمصرفية

اتجه البنك نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات عبر:

- ✓ تحديث تطبيقات الهاتف لتصبح أكثر سهولة وتفاعلية؛
- ✓ إدخال تقنيات حديثة مثل: التحقق الرقمي؛ التداول الإلكتروني؛ حجز المواعيد عبر التطبيق؛
- ✓ في الخليج: توفير تحويلات فورية عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

ثالثاً: الأمن السيبراني وتجربة العملاء

تبنى البنك عدة أساليب لحماية العملاء وتعزيز كفاءة العمل من خلال:

- ✓ تعزيز حماية الحسابات عبر إجراءات تحقق إضافية؛
- ✓ تطوير برامج الولاء؛
- ✓ إطلاق أدوات ذكاء اصطناعي لمساعدة الموظفين في خدمة العملاء بسرعة ودقة.

رابعاً: الابتكار والذكاء الاصطناعي

اعتمد البنك على تقنيات الذكاء الاصطناعي عبر:

- ✓ تنفيذ أكثر من 30 مشروع ذكاء اصطناعي؛
 - ✓ استخدام أدوات مثل: مساعد ذكي للموظفين، تحليل سلوك العملاء.
- وهذا ما انعكس إيجاباً على:

- توفير الوقت؛
- تحسين جودة الأداء لدى 85% من الموظفين.

خامساً: دعم الابتكار وزيادة الأعمال

- يعمل البنك على دعم الابتكار بالتعاون مع أطراف أخرى حيث ركز على:
- ✓ إنشاء برامج تدريبية تقنية في عدة دول؛
 - ✓ دعم الشركات الناشئة خاصة في مجال التكنولوجيا المالية؛
 - ✓ تنظيم ندوات مع شركات عالمية مثل NVIDIA.

سادساً: تطوير المنصات الرقمية

- يعمل البنك على دعم الابتكار بالتعاون مع أطراف أخرى حيث ركز على:
- ✓ إطلاق منصات متقدمة مثل: تطبيق مصرفي ذكي؛
 - ✓ خدمات بنكية كخدمة.
 - ✓ توفير خدمات مالية عبر واجهات برمجة التطبيقات.

سابعاً: أداء إدارة الخزينة

- يرتكز البنك على سياسات في مجالات:
- ✓ تعزيز السيولة والاستقرار المالي؛
 - ✓ إدارة المخاطر بفعالية رغم تقلبات الأسواق؛
 - ✓ تحقيق نمو في عوائد العملات الأجنبية والمشتقات المالية.

ثامناً: التوسع والنمو الدولي

- عمل البنك مؤخراً على:
- ✓ دخول السوق العراقي؛
 - ✓ اندماج بنك تابع في سويسرا مما زاد الأصول المدارة.

المطلب الثالث: خطة البنك العربي الأردني المستقبلية لعام 2026

تتمحور الخطة المستقبلية للبنك لعام 2026 حول تحقيق نمو مستدام وتعزيز مكانته في القطاع المصرفي، رغم التحديات الاقتصادية، وذلك من خلال تطوير أنشطته الأساسية والتوسع المدروس في أسواق جديدة، خاصة في الخليج والعراق، إلى جانب الاستثمار في التحول الرقمي والابتكار. (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 67_68).

يركّز البنك على تحسين تجربة العملاء عبر خدمات رقمية متطورة تعتمد على الذكاء الاصطناعي، وتعزيز إدارة الثروات من خلال منتجات وخدمات متكاملة. كما يعمل على رفع الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف، مع الاهتمام بتنمية الموارد البشرية واستقطاب الكفاءات. كذلك يلتزم البنك بتطبيق مبادئ الاستدامة عبر دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع أنشطته، إلى جانب الحفاظ على قوة مركزه المالي من خلال إدارة السيولة وكفاية رأس المال والمخاطر بشكل فعال.

وفي مجال الشركات والأفراد، يسعى البنك إلى تقديم حلول تمويلية مبتكرة، وتوسيع استخدام البيانات والذكاء الاصطناعي لتحسين الإقراض، وتخصيص الخدمات، وتعزيز المدفوعات وإدارة الثروات، بما يدعم النمو ويقوي علاقته مع العملاء. كما توجه البنك لتعزيز نموه الإقليمي والدولي من خلال تطوير خدمات قبول المدفوعات في عدة دول، مع التوسع إلى أسواق جديدة. ويعتمد في ذلك على تقديم خدمات متقدمة للتجار، مثل برامج الولاء والتحليلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، بهدف زيادة الاستخدام وتحقيق نمو مستدام في الإيرادات

إذ يسعى البنك إلى توحيد تجربة العميل عبر مختلف الأسواق من خلال نموذج تشغيلي متكامل ومخصص، مدعوم ببرنامج "عبر الحدود"، بما يسمح بتقديم حلول مالية مناسبة لكل عميل على المستوى الدولي. وفي مجال إدارة الثروات، يعمل البنك على إنشاء نظام مركزي موحد لإدارة المنتجات الاستثمارية، يدمج العمليات والرقابة والتقارير ضمن منصة واحدة، مما يعزز كفاءة الإدارة، ويوسع نطاق المنتجات، ويدعم نمو الأصول المدارة خاصة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

المبحث الثالث: تحليل المؤشرات المالية والمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في البنك العربي الأردني

يتميز البنك العربي بمكانة مالية قوية وأداء مصرفي مستقر، نتيجة اعتماده على استراتيجيات حديثة في الإدارة وتطوير الخدمات، ويعكس البنك اهتماماً واضحاً بتحقيق التوازن بين الكفاءة المالية من جهة، والالتزام بدوره المجتمعي والبيئي من جهة أخرى، من خلال تبنيه لمبادرات المسؤولية الاجتماعية وممارسات التنمية المستدامة. وفي هذا المبحث نتناول:

- السلسلة الزمنية لأهم المؤشرات المالية؛
- المسؤولية الاجتماعية للبنك العربي الأردني؛
- الاستدامة في البنك العربي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة.

المطلب الأول: السلسلة الزمنية لأهم المؤشرات المالية

تعتبر تحليل السلاسل الزمنية لأهم المؤشرات المالية وسيلة أساسية لدراسة تطور الأداء المالي للمؤسسات المصرفية، حيث يتيح تتبع التغيرات التي تطرأ على مختلف المؤشرات عبر فترة زمنية محددة. وفي هذا السياق، يعرض هذا الجدول تطور صافي الأرباح بعد الضريبة وحقوق المساهمين وحقوق الملكية لكل من البنك العربي ومجموعة البنك العربي خلال الفترة الممتدة من 2021 إلى 2025، بما يسمح بتكوين صورة واضحة حول المسار المالي للمؤسسة خلال هذه السنوات. (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 60)

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

الجدول رقم (06): تطور المؤشرات المالية للبنك العربي الأردني من 2021-2025

المبالغ بملايين الدنانير للبنك وبملايين الدولارات للمجموعة

2025	2024	2023	2022	2021	
554.3	543.2	375.8	327.5	156.1	صافي أرباح البنك العربي (شركة مساهمة عامة) بعد الضريبة
1130.4	1007.1	829.6	544.3	314.5	صافي أرباح مجموعة البنك العربي بعد الضريبة
4944.6	4629.3	4319.7	3929.8	3816.0	حقوق المساهمين في البنك العربي ش م
13233.0	12134.9	11356.9	10402.5	10321.4	حقوق الملكية في مجموعة البنك العربي

المصدر: (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 60)

من خلال الجدول أعلاه يتضح من البيانات أن:

أولاً: صافي أرباح البنك العربي بعد الضريبة

يلاحظ أن صافي أرباح البنك العربي بعد الضريبة في اتجاه تصاعدي عام في أرباح البنك العربي ارتفعت من 156.1 عام 2021 إلى 327.5 عام 2022، أي تضاعف تقريباً، وهو ما يعكس تحسناً قوياً في الأداء. ثم واصلت الارتفاع إلى 375.8 عام 2023، ثم 543.2 عام 2024. وفي عام 2025 بلغت 554.3، وهذا ما يتضح أن أرباح البنك في مسار نمو مستمر، لكن بوتيرة أبطأ في آخر عام، مما يشير إلى اقترابها من مرحلة استقرار نسبي.

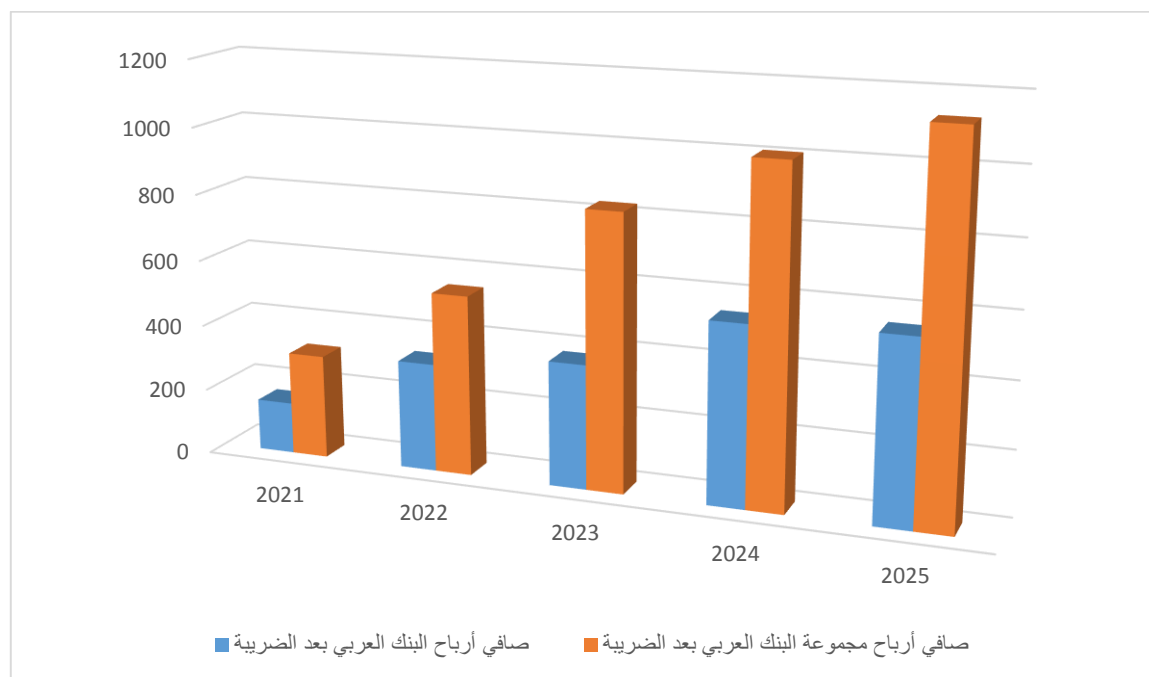
ثانياً: صافي أرباح مجموعة البنك العربي بعد الضريبة

تشهد صافي أرباح مجموعة البنك العربي بعد الضريبة نمواً متصاعداً ومنتظماً حيث ارتفعت من 314.5 في 2021 إلى 544.3 في 2022، أي زيادة كبيرة، ثم إلى 829.6 في 2023، و 1007.1 في

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

2024. لتصل إلى أعلى قيمة في الفترة وهي 1130.4 في 2025. بمعنى أن أرباح المجموعة تسجل نمواً قوياً ومستقراً. والشكل يوضح تطور أرباح البنك والمجموعة بعد الضريبة.

الشكل رقم 8: صافي أرباح البنك العربي الأردني ومجموعة البنك بعد الضريبة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول أعلاه

يتضح ارتفاع الأرباح بعد الضريبة بالتوازي بين البنك والمجموعة لسبب الاستراتيجية الموحدة.

ثالثاً: حقوق المساهمين في البنك العربي الأردني

ارتفعت من 3816.0 عام 2021 إلى 3929.8 عام 2022، ثم إلى 4319.7 عام 2023، و 4629.3 عام 2024، لتبلغ 4944.6 عام 2025، مما يعكس نمواً تدريجياً واستقراراً نسبياً.

رابعاً: حقوق الملكية في مجموعة البنك العربي

سجلت بدورها ارتفاعاً مستمراً من 10321.4 عام 2021 إلى 10402.5 عام 2022، ثم 11356.9 عام 2023، و 12134.9 عام 2024، لتصل إلى 13233.0 عام 2025، وهو ما يؤكد أن هذه المؤشرات تعكس مساراً مالياً إيجابياً يتميز بالنمو والاستقرار التدريجي في أغلب عناصر الأداء المالي.

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

الجدول رقم (7): حقوق المساهمين وحقوق الملكية في البنك العربي الأردني

الأرباح الموزعة على المساهمين في البنك العربي

المبلغ/مليون دينار أردني	128.16	160.20	192.24	256.3	256.3
نسبة مئوية	20%	25%	30%	40%	40%
عدد الأسهم (بآلاف الأسهم)	640800	640800	640800	640800	640800
سعر السهم في آخر يوم عمل -دينار	4.89	4.88	4.56	4.50	6.85

المصدر: (البنك العربي الأردني، 2025)

يبين الجدول تطور الأرباح الموزعة على المساهمين في البنك العربي خلال السنوات محل الدراسة، حيث سجلت اتجاهات تصاعدياً واضحاً يعكس تحسن الأداء المالي للبنك وقدرته على تحقيق أرباح مستقرة. فقد ارتفعت قيمة الأرباح الموزعة من 128.16 مليون دينار أردني بنسبة 20% إلى 256.3 مليون دينار أردني بنسبة 40%، وهو ما يدل على زيادة اهتمام البنك بمكافأة المساهمين وتعزيز ثقتهم.

نلاحظ أيضاً ثبات عدد الأسهم عند 640800 ألف سهم طوال الفترة، مما يشير إلى استقرار الهيكل الرأسمالي للبنك وعدم حدوث تغييرات جوهرية في عدد الأسهم المصدرة. أما بالنسبة لسعر السهم في آخر يوم عمل، فقد عرف بعض التذبذب، إذ انخفض تدريجياً من 4.89 دينار إلى 4.50 دينار، قبل أن يرتفع بشكل ملحوظ إلى 6.85 دينار، وهو ما يعكس تحسن نظرة المستثمرين لأداء البنك وآفاقه المستقبلية.

المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية للبنك العربي الأردني

"معاً" هو برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية، والذي يركز على تشجيع موظفي وعملاء البنك والمؤسسات غير الهادفة للربح ليصبحوا أعضاء فاعلين في المجتمع من خلال تنفيذ مجموعة من الأنشطة والمبادرات. يتعاون البرنامج مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح لإعطاء موظفيه فرصة التطوع بوقتهم ومشاركة معرفتهم من خلال العديد من الأنشطة لدعم المجتمع المحلي. كما يتيح البرنامج الفرصة لعملاء

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

البنك للمشاركة في خدمة المجتمع من خلال استخدام القنوات المصرفية للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة. (البنك العربي الأردني، 2026)

ارتكزت استراتيجية برنامج "معاً" على تعزيز التكامل المجتمعي من خلال بناء شراكات فاعلة تجمع بين موظفي البنك وعملائه والمؤسسات غير الهادفة للربح، بما يسهم في تحقيق أثر تنموي مستدام يخدم المجتمع بمختلف فئاته. وتتمحور هذه الاستراتيجية حول ثلاثة مسارات رئيسية هي: (الأردني، 2025، صفحة 80)

أولاً: مشاركة الموظفين في العمل التطوعي

يحرص البنك على توفير بيئة داعمة ومحفزة تشجع الموظفين على توظيف وقتهم وخبراتهم ومهاراتهم في تنفيذ مبادرات تطوعية تتماشى مع محاور برنامج "معاً" ورؤيته المجتمعية. كما يعتمد البنك منظومة متكاملة لقياس أثر هذه المبادرات من خلال مؤشرات أداء واضحة وآليات دقيقة لرصد النتائج والإنجازات. وخلال عام 2025، شهدت المملكة الأردنية الهاشمية نشاطاً ملحوظاً في هذا المجال، حيث بلغ عدد مشاركات الموظفين وعائلاتهم 1262 مشاركة ضمن 93 نشاطاً تطوعياً، بإجمالي ما يقارب 4269 ساعة عمل تطوعي.

ثانياً: التعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح

يولي البنك اهتماماً كبيراً بإقامة شراكات استراتيجية مع مؤسسات غير ربحية تمتلك الخبرة والكفاءة في مجالات عمل برنامج "معاً"، بهدف تطوير وتنفيذ مبادرات مجتمعية ذات أثر ملموس ومستدام، تستند إلى مؤشرات أداء واضحة وتنسجم مع توجهات البنك في مجال الاستدامة. وفي إطار دعمه المستمر لهذه المؤسسات، يعمل البنك على تنفيذ برامج متخصصة لبناء القدرات وتنمية المهارات الوظيفية والتقنية والسلوكية للعاملين فيها، بما يعزز من قدرتها على خدمة المجتمع بكفاءة أكبر. وخلال عام 2025، نظم البنك 18 دورة تدريبية قدمها مدربون معتمدون من داخل البنك، استفاد منها 340 موظفاً من المؤسسات الشريكة، بإجمالي 1951 ساعة تدريبية.

ثالثاً: تسهيل تبرعات العملاء عبر القنوات المصرفية

يسعى برنامج "معاً" إلى تمكين العملاء من الإسهام في دعم المؤسسات غير الربحية المشاركة في البرنامج من خلال وسائل تبرع سهلة وميسرة عبر القنوات المصرفية المختلفة. وتشمل هذه القنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي، وفروع البنك، بالإضافة إلى بطاقة "معاً" الائتمانية البلاتينية وخدمة "إي فواتيركم". وقد تجاوزت قيمة تبرعات العملاء المخصصة لدعم المؤسسات المشاركة في البرنامج 2,568,000 دينار أردني، ما يعكس مستوى التفاعل المجتمعي والثقة المتزايدة بمبادرات البرنامج.

يركّز برنامج "معاً" على عدد من المجالات التي تمّ تحديدها بناء على احتياجات وأولويات المجتمعات المحلية. تشمل : الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام وتمكين المرأة. ومن خلال التعاون مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح المختصة في كل من هذه المجالات، قام البنك بتنفيذ العديد من المبادرات والبرامج الهادفة لتحقيق الأثر المستدام للمستفيدين والمجتمع: (الأردني، 2025، صفحة 81)

✓ الصحة

دعم البنك العديد من البرامج والمبادرات الهادفة بالتعاون مع نخبة من المؤسسات غير الربحية، التي تعتني بالرعاية الصحية والكشف المبكر عن الأمراض خاصة سرطان الثدي إلى جانب المساهمة في تطوير البنية التحتية للمستشفيات والمراكز الصحية في الأردن وفلسطين ومصر.

✓ الفقر

واصل البنك جهوده في مكافحة الفقر ودعم الأسر العفيفة مع "تكية أم علي"، إضافة إلى مساهمة موظفيه في إعداد وتوزيع آلاف وجبات الإفطار خلال شهر رمضان، كما دعم برامج ترميم المنازل ورعى العديد من الإطارات الخيرية بالتعاون مع مؤسسات الاجتماعية.

✓ التعليم

نفذ البنك العربي العديد من المبادرات التعليمية والتدريبية بالتعاون مع المؤسسات وطنية مختلفة، بهدف دعم البيئة التعليمية وتعزيز الثقافة المالية والابتكار لدى الطلبة، كما واصل دعمه للمبادرات التعليمية في المدارس الحكومية، وتنظيم ورش عمل ودورات متخصصة في الثقافة المالية والذكاء الاصطناعي.

✓ حماية البيئة

تتبنى مبادرات تهدف إلى المحافظة على البيئة ونشر الوعي البيئي وتشجيع الممارسات الصديقة للبيئة.

✓ دعم الأيتام

حرص البنك على توفير الدعم والرعاية للأيتام من خلال تمويل التعليم الجامعي للأيتام الذين تجاوزوا سن الرعاية، إضافة إلى دعم بيوت قرى الأطفال SOS، وتنفيذ برامج لتوفير الملابس والمستلزمات الأساسية للأيتام بمشاركة متطوعي البنك.

✓ تمكين المرأة

واصل البنك دعمه لبرامج تمكين المرأة اقتصادياً واجتماعياً، من خلال دعم المشاريع الصغيرة والمبادرات الإنتاجية التي تستهدف النساء، إضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية في الثقافة المالية للنساء وذوات الإعاقة.

المطلب الثالث: الاستدامة في البنك العربي ودورها في تحقيق التنمية

عمل البنك العربي على دمج مبادئ الاستدامة ضمن مختلف أنشطته من خلال تبني تمويل مستدام وتقليل الأثر البيئي لعملياته، بما يعزز دوره في تحقيق التنمية المستدامة ومن هنا يهدف هذا المطلب إلى إبراز جهود البنك العربي ومدى مساهمتها في دعم التنمية المستدامة.

أولاً: الاستدامة في البنك العربي

تُعدّ الاستدامة جزءاً أصيلاً من مسيرة البنك العربي منذ تأسيسه عام 1930، حيث تطور هذا النهج مع مرور الوقت ليعكس رسالة البنك ودوره المستمر في خدمة الأفراد والشركات ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات التي يعمل فيها. وقد أسهم البنك بشكل فعال في تمويل ودعم المشاريع الاستراتيجية في المنطقة، إلى جانب ريادته في مجال المسؤولية المجتمعية من خلال تعزيز قدرات المجتمعات المحلية والمساهمة في إيجاد قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة، بما يساعد على مواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية المتزايدة.

اعتمد البنك العربي إطار عمل واستراتيجية شاملة لإدارة قضايا البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة، مستنداً إلى رؤية واضحة تهدف إلى تحقيق أثر إيجابي ومستدام طويل الأمد يعود بالنفع على مختلف أصحاب المصلحة. (البنك العربي الأردني، 2026)

الشكل التالي يوضح أهم انجازات البنك العربي في مجال الاستدامة في البنك العربي الأردني

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

الشكل رقم 9: التطور الزمني لإنجازات الاستدامة في البنك العربي الأردني



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 77)

شهد البنك العربي الأردني تطوراً ملحوظاً في مجال الاستدامة من خلال تبني العديد من المبادرات ففي عام 2010، أطلق البنك برنامجه للاستدامة وأنشأ إدارة مختصة للإشراف على تنفيذ الاستراتيجية وإعداد التقارير وفق معايير دولية مثل المبادرة العالمية للتقارير. ومع تزايد الاهتمام العالمي بمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة، اعتمد البنك في 2022 نهجاً استراتيجياً متكاملاً، تُوّج في 2023 بإطلاق استراتيجية شاملة لإدارة

الاستدامة (Global Reporting Initiative) تركز على قضايا المناخ، والتمويل الأخضر، والكفاءة التشغيلية، والتنمية المجتمعية. كما عزز البنك هذا التوجه بهيكل حوكمة فعال وبرامج داخلية لدمج مبادئ الاستدامة في جميع عملياته، مع استمرار إصدار تقارير دورية لقياس الأداء. وشهد عام 2023 تحولاً نحو تقارير متخصصة في (GRI)، مما يعكس نضج ممارساته، وصولاً إلى إصدار النسخة الخامسة عشرة من تقرير الاستدامة في 2025 وتوسيع نطاقه ليشمل عدة دول، إلى جانب تقارير خاصة بالتمويل المستدام وأثره. (البنك العربي الأردني، 2025)

ثانياً: التمويل المستدام ودوره في تحقيق التنمية المستدامة

التمويل المستدام يعني توجيه أموال البنك نحو مشاريع تحقق أرباحاً وفي الوقت نفسه تحافظ على البيئة وتخدم المجتمع. لذلك يعمل البنك على دمج هذا النوع من التمويل داخل جميع عملياته، بحيث لا يكون مجرد التزام نظري بل ممارسة فعلية في الإقراض والاستثمار وإدارة المخاطر. وقد اعتمد البنك إطاراً واضحاً للتمويل المستدام يتماشى مع المعايير الدولية، يساعده على تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية ومتابعتها بكفاءة. كما قام بتطوير هذا الإطار عام 2025 ليشمل مجالات أوسع وأنشطة متنوعة، مع إدخال أدوات جديدة مثل التمويل المرتبط بالاستدامة وتمويل التحول. إلى جانب ذلك، وضع البنك سياسات وإجراءات دقيقة لتطبيق هذا التوجه، ودعمها بأنظمة رقمية حديثة وبرامج تدريب للموظفين، إضافة إلى أدوات لتقييم جاهزية العملاء في مجال الاستدامة.

توجت هذه الجهود بإطلاق منتجات وخدمات مستدامة، مثل تمويل المشاريع الخضراء وقروض الطاقة الشمسية والسيارات الكهربائية، فضلاً عن الاستثمار في السندات المستدامة. وقد ساهمت هذه المبادرات في تحقيق نتائج ملموسة، كتمويل مشاريع طاقة متجددة وتقليل الانبعاثات ودعم الشركات الصغيرة، مما يعكس التزام البنك بتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة. (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 78)

ثالثاً: جهود البنك في تقليل الأثر البيئي وتعزيز التنمية المستدامة

يركز البنك في تقليل الأثر البيئي لعملياته على اعتماد نهج شامل يجمع بين تحسين الكفاءة التشغيلية وتبني ممارسات مستدامة على مختلف المستويات. (البنك العربي الأردني، 2025، صفحة 78_79)

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني

المستوى الأول: في مجال الطاقة والموارد، عمل البنك على تقليل الاعتماد على الطاقة التقليدية من خلال التوسع في استخدام الطاقة المتجددة، حيث تم تأمين نسبة كبيرة من احتياجاته الكهربائية من مصادر نظيفة. كما اعتمد تقنيات حديثة موفرة للطاقة مثل أنظمة التكييف الذكية وتقليل استهلاك الكهرباء عبر تحسين تصميم المكاتب والاستفادة من الإضاءة الطبيعية.

المستوى الثاني: فيما يخص إدارة الموارد الورقية والمخلفات، اتجه البنك إلى الرقمنة والأتمتة لتقليل استخدام الورق، من خلال اعتماد الكشوف الإلكترونية، والرموز الرقمية، ونظام الأرشفة الإلكترونية في عدة إدارات. كما طبق برامج لإعادة التدوير، خاصة للورق والأحبار، مع تقليل استخدام البلاستيك وتعزيز الفرز الصحيح للنفايات لزيادة نسبة إعادة التدوير.

المستوى الثالث: في جانب الانبعاثات البيئية، ساهمت هذه الإجراءات في خفض الانبعاثات الكربونية بشكل ملحوظ، إلى جانب دعم مشاريع الطاقة النظيفة، مما يعزز دور البنك في مواجهة التغير المناخي.

المستوى الرابع: لا يقتصر التوجه البيئي على العمليات فقط، بل يشمل أيضاً البعد الإنساني والتنظيمي؛ حيث أطلق البنك برامج لرفاه الموظفين تهدف إلى تحسين الصحة النفسية والجسدية والاجتماعية، وخلق بيئة عمل متوازنة ومحفزة، إضافة إلى تعزيز المساواة بين الجنسين ضمن استراتيجية التوازن الجذري.

المستوى الخامس: يولي البنك أهمية كبيرة لنشر ثقافة الاستدامة داخل المؤسسة، من خلال التدريب المستمر للموظفين، وتنظيم مبادرات وفعاليات مبتكرة مثل هاكاثون الاستدامة الذي يشجع على تقديم حلول بيئية عملية وتطوير مشاريع قابلة للتنفيذ. امتدت جهود البنك إلى المجتمع الخارجي عبر مبادرات بيئية ومجتمعية متنوعة مثل حملات التشجير، تنظيف المحميات، التوعية البيئية للأطفال، ودعم المشاريع البيئية في عدة دول. وبذلك يعكس هذا النهج الشامل التزام البنك بتقليل أثره البيئي، وتعزيز الاستدامة، وتحقيق توازن بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة والمسؤولية الاجتماعية.

من خلال ما تم ذكره نستخلص بأن المسؤولية الاجتماعية في البنك العربي تلعب دوراً مهماً في دعم وتحقيق التنمية المستدامة من خلال دمج البعد الاجتماعي والبيئي ضمن أنشطته المصرفية، ولا يعتمد على الهدف الربحي فقط. فعلى المستوى الاجتماعي، يساهم البنك في تمويل ودعم المبادرات المتعلقة بالتعليم والصحة وزيادة الأعمال، وعلى المستوى البيئي، فيعمل على تبني ممارسات تقلل من الأثر البيئي مثل دعم المشاريع داخل عملياته، كما ينعكس هذا الدور في تعزيز الثقة بين البنك والمجتمع وتحسين سمعته وبهذا تصبح المسؤولية الاجتماعية أداة استراتيجية تربط بين أداء البنك وأهداف التنمية المستدامة، بما يحقق توازناً بين النمو المالي وخدمة المجتمع وحماية البيئة.

خاتمة الفصل

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن البنك العربي الأردني يعد من أبرز المؤسسات المصرفية العربية التي استطاعت الجمع بين الأداء المالي والرؤية الاستراتيجية المستقبلية حيث أظهرت دراسة حالته تطورا ملحوظا في خدماته المصرفية وانتشاره الإقليمي والدولي، كما بينت إنجازات عام 2025 أن البنك حقق نموا واضحا في الأرباح مع استمرار تطور الخدمات الإلكترونية.

من خلال تحليل المؤشرات المالية والمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، تبين أن البنك العربي لا يركز فقط على تحقيق الأرباح بل يسعى إلى دعم المجتمع والمساهمة في التنمية، ويؤكد ذلك قدرة البنك على تحقيق التوازن بين النجاح الاقتصادي والدور التنموي، مما يجعله نموذجا ناجحا للبنوك العربية الحديثة القادرة على مواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق النمو المستدام.

ومنه تم الوصول إلى النتائج التالية:

- ✓ يتمتع البنك بمكانة قوية في القطاع المصرفي العربي والدولي؛
- ✓ حقق البنك نموا ملحوظا في أرباحه ومؤشراته المالية خلال عام 2025؛
- ✓ يعتمد البنك على التحول الرقمي كأحد أهم عناصر خطته المستقبلية؛
- ✓ يولي البنك اهتماما كبيرا بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؛
- ✓ يسهم البنك في دعم المجتمع من خلال المبادرات الإنسانية والتنموية.

خاتمة

من خلال ما تم عرضه في الدراسة، تبين لنا أن المسؤولية الاجتماعية تعد من أهم التوجهات الحديثة التي تبنتها المؤسسات المصرفية في ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتزايدة؛ حيث لم يعد دور البنوك يقتصر على تحقيق الأرباح فقط، بل أصبح يمتد إلى المساهمة الفعالة في تحقيق التنمية المستدامة بمختلف أبعادها. والبنك العربي الأردني يولي اهتماما كبيرا لممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال تبنيه لعدة برامج ومبادرات موجهة لخدمة المجتمع ودعم التعليم والصحة والمحافظة على البيئة، إضافة إلى التزامه بمبادئ الحوكمة والاستدامة كما تبين أن هذه الجهود ساهمت بشكل واضح في تعزيز صورته الذهنية وزيادة ثقة العملاء والمتعاملين معه.

اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: هناك علاقة تكاملية بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؛ فرضية صحيحة حيث تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية للتنمية المستدامة؛

الفرضية الثانية: يحقق البنك العربي الأردني نتائج إيجابية من خلال تبني سياسة المسؤولية الاجتماعية، تتمثل في تحسين الأداء المالي وتعزيز التنافسية، فرضية صحيحة جزئيا لأن النتائج لا تتمثل فقط في تحسين الأداء المالي بل تتعدى مستويات أخرى مثل تعزيز التنافسية وتحسين الصورة الذهنية؛

الفرضية الثالثة: يطبق البنك مبادئ الاستدامة في أنشطته المصرفية فرضية صحيحة عبر تمويل المشاريع المستدامة وترشيد استخدام الموارد والالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية؛

الفرضية الرابعة: تلعب المسؤولية الاجتماعية دورا هاما في دعم وتحقيق التنمية المستدامة في البنك العربي الأردني من خلال دمج البعد الاجتماعي والبيئي ضمن أنشطته المصرفية، فرضية صحيحة عبر تبنيه مبادرات اجتماعية موجهة لخدمة المجتمع.

نتائج البحث

من خلال البحث الذي بين أيدينا توصلنا إلى النتائج التالية:

✓ المسؤولية الاجتماعية تعد وسيلة فعالة لتحقيق التنمية المستدامة من خلال المساهمة في تحسين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية؛

خاتمة

- ✓ قياس المسؤولية الاجتماعية يعتمد على مجموعة من المعايير والمؤشرات: مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة، مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع، مؤشر الأداء الاجتماعي لتطور الإنتاج؛
- ✓ أصبحت التنمية المستدامة من التوجهات الأساسية التي تسعى البنوك التجارية إلى تحقيقها من خلال دمج الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية ضمن سياساتها وأنشطتها المصرفية؛
- ✓ ارتكزت التنمية المستدامة على مجموعة من المبادئ الأساسية مثل العدالة، وحسن الإدارة والمساءلة؛
- ✓ تتمثل أبعاد التنمية المستدامة في البعد الاقتصادي، الاجتماعي، والبيئي والتكنولوجي؛
- ✓ تحقيق التنمية المستدامة لا يقتصر على تحقيق الأرباح بل يشمل أيضا المحافظة على الموارد ودعم المجتمع؛
- ✓ التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في تعزيز الاستدامة من خلال تشجيع الممارسات المصرفية الصديقة للبيئة؛
- ✓ وجود علاقة إيجابية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة في البنوك التجارية؛
- ✓ تساهم المسؤولية الاجتماعية في دعم الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والتكنولوجي وتعزيز القدرة التنافسية للبنك؛
- ✓ تعد المسؤولية الاجتماعية وسيلة عملية لتطبيق مبادئ التنمية المستدامة داخل البنوك التجارية؛
- ✓ حظي البنك العربي الأردني على مجموعة من الجوائز وهذا ما يعكس تميزه في أدائه المصرفي ودعمه لمبادئ المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؛
- ✓ يتمتع البنك بمكانة قوية في القطاع المصرفي العربي والدولي؛
- ✓ حقق البنك نموا ملحوظ في أرباحه ومؤشراته المالية خلال عام 2025؛
- ✓ البنك العربي الأردني يطبق مجموعة متنوعة من برامج المسؤولية الاجتماعية في المجالات التعليمية والصحية والبيئية والاجتماعية؛
- ✓ ساهم البنك العربي الأردني في دعم المشاريع والمبادرات المجتمعية التي تساعد في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

اقتراحات البحث

على ضوء ما سبق نقترح ما يلي:

- ✓ ضرورة إيلاء المسؤولية الاجتماعية أهمية بخصوص عرض إحصائيات لقياس آثارها؛
- ✓ تطوير شراكات بين البنوك التجارية موضوعها ممارسات المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ زيادة الاهتمام بتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمشاريع الخضراء باعتبارها من أهم أدوات دعم التنمية المستدامة؛
- ✓ تكثيف برامج التوعية والتثقيف المالي لفائدة مختلف فئات المجتمع؛
- ✓ دعم المبادرات البيئية من خلال ترشيد استهلاك الموارد داخل البنك وتشجيع التحول نحو الخدمات الرقمية الصديقة للبيئة؛
- ✓ تعزيز ادماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الاستراتيجية العامة للبنك وعدم الاكتفاء بالمبادرات الظرفية أو الموسمية.

آفاق البحث

- من خلال دراستنا للإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في البنوك التجارية، والإطار التطبيقي دراسة حالة البنك العربي الأردني، تبين أن هناك بعض النقاط التي يمكن التطرق إليها وتكون أساساً لبحوث أخرى فالموضوع مازال يمكن التوسع فيه، في بعض النقاط التالية:
- ✓ إجراء دراسة مقارنة بين البنك العربي الأردني وبنوك تجارية أخرى لمعرفة مدى اختلاف تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأثرها على التنمية المستدامة؛
 - ✓ التوسع في دراسة دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الشمول المالي ودعم الفئات الهشة في المجتمع؛
 - ✓ دراسة مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الاستدامة البيئية وتقليل الآثار السلبية للنشاط المصرفي؛
 - ✓ البحث في دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز القدرة التنافسية واستمرارية المؤسسات المصرفية في ظل التغيرات الاقتصادية الحديثة.

قائمة

المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. الكتب

- 1- أكرم أحمد الطويل، ط ياسمين، وعبد الرزاق الدباغ. (2016). إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمسؤولية الاجتماعية (ط1). الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.
- 2- الحموري صالح، ورولا المعاينة. (2015). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. الأردن.
- 3- بن الدريدي منير. (2019). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية. ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي.
- 4- زايدي حبيب. (2024). التأسيس الدستوري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية. عمان: دار ألفا للوثائق.
- 5- طاهر محسن منصور الغالبي، ومحسن العامري صالح مهدي. (2010). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (ط3). عمان: دار وائل.
- 6- عايد عبد الله العصيمي. (2014). المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة. عمان-الأردن: دار اليازوري.
- 7- كافي مصطفى يوسف، وهبة مصطفى كافي. (2017). التسويق الأخضر كمدخل لحماية البيئة المستدامة في منظمات الأعمال. قسنطينة: ألفا للوثائق.
- 8- محمد فلاق. (2019). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. عمان: دار اليازوري العلمية.
- 9- منال محمد عباس. (2014). المسؤولية الاجتماعية بين الشركة وآفاق التنمية (ط4). الإسكندرية.
- 10- أبو النصر مدحت، ومحمد ياسمين مدحت. (2017). التنمية المستدامة مفهومها-أبعادها-مؤشراتها (ج1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 11- الناروز ضياء. (2019). أهم قضايا الموارد الاقتصادية والتنويع الاقتصادي. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.
- 12- جمال حلاوة، وعلي صالح. (2010). مدخل إلى علم التنمية (ط1). الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 13- جندل محمد جاسم. (2022). الاقتصاد الأخضر (ط1). عمان: بوابة المصادر للنشر والتوزيع.
- 14- صائب الطويل. (2016). التنمية المستدامة ومجالاتها (ط1). عمان-الأردن: دار أمجد للنشر والتوزيع.

15- ليمان أنور عبد الله. (بلا تاريخ). التنمية المستدامة (ج1). السودان: فهرسة المكتبة الوطنية أثناء النشر.

2. المجالات العلمية

16- بلغول ليلي، وعبد الباقي رواج. (جوان 2024). "مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بين النظرية والتطبيق". مجلة دراسات الاقتصادية، 11. (1)

17- بن عزة محمد. (2022). "المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة القياسية". مجلة الدراسات الاقتصادية والتنمية، 5. (4)

18- حليلو صباح، ورضا يونس بوعصيدة. (ديسمبر 2020). "دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية". مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، 7. (2)

19- زدون جمال، محمد زرادنة، ومحمد شكري قازي أول. (2022). "المسؤولية الاجتماعية للشركات في ضوء مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة". مجلة اقتصاد المال والأعمال، 6. (2)

20- شامي صالحة. (2023). "آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الريادية". مجلة اقتصاد المال والأعمال، 8. (1)

21- طاهر محسن منصور الغالبي، ومحسن العامري صالح مهدي. (2005). "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات". مجلة العلوم الإنسانية، 36.

22- عادل نقموش. (جانفي 2021). "مدى إدراك مستخدمي المؤسسات الاقتصادية لعناصر المسؤولية الاجتماعية". مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 12. (1)

23- عزوز عائشة، وتوأم زاهية. (2020). "دور المسؤولية الاجتماعية في التنمية المستدامة: تجارب رائدة لبعض البلدان المتقدمة والعربية". مجلة العلوم التجارية، 19. (2)

24- قاسمي زهيرة. (جوان 2024). "المسؤولية الاجتماعية للشركات التجارية". مجلة البحوث في العقود وقانون الأعمال، 9. (1)

25- لغويل سميرة، وزمالي نوال. (2016). "المسؤولية الاجتماعية". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 27.

26- محمد فلاق. (2012). "المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية". مجلة الباحث، 12.

27- مرسلي حليلة. (أوت 2019). "استراتيجيات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز كفاءة المورد البشري". مجلة البشائر الاقتصادية، 5. (2)

- 28- هبول محمد، صلاح الدين كروش، وحزمة بن وريدة. (2020). "أبعاد المسؤولية الاجتماعية". مجلة أوراق اقتصادية، 4.(2)
- 29- يحيياوي نصيرة، ومراد مهدي. (2019). "دور القطاع الخاص في ترسيخ مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية في الجزائر". 3.(7)
- 30- الأغا محمد رمضان. (2019). "دور مبادئ التنمية المستدامة في تعزيز التشريعات البيئية وتشريعات الكوارث". مجلة إدارة المخاطر والأزمات، 1.(2)
- 31- الشعلي علي بن هويشل. (2024). "مؤشرات أبعاد التنمية المستدامة في نهج كامبردج للعلوم". المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 6.(61)
- 32- بحرية مواعي. (2017). "البعد البيئي مسار جديد للمؤسسة الاقتصادية نحو التنمية المستدامة". 16.(1)
- 33- بوسالحة محمد لخضر، وبحوص نسيم. (2019). "دور الجامعة في تجسيد التنمية المستدامة". مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 3.(1)
- 34- حسن شحاده شادي إبراهيم. (2022). "دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة في مصر". مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، 3.(1)
- 35- حمياني صبرينة، وضيف سعيدة. (2021). "نحو استدامة التنمية من خلال تبني المسؤولية الاجتماعية". مجلة المنهل الاقتصادي، 4.(3)
- 36- دادون فضيلة، وباني فتحي. (2021). "المسؤولية الاجتماعية للمصارف كمدخل لتحقيق أهداف التنمية المستدامة". مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، 5.(1)
- 37- سترة العلجة. (2020). "أثر تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية على تحقيق التنمية المستدامة". مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 20.(1)
- 38- سياخن مريم، ورباحي صبرينة. (2019). "آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة". مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، 3.(الخاص 2019).
- 39- عطية عبد الكامل، هدوش صلاح الدين، والحاج لخضر. (2020). "التنمية المستدامة قراءة في الأسس والأبعاد والأهداف". مجلة الدراسات الإفريقية بالجزائر، 3.(8)
- 40- مفتاح أحمد، ومصطفى أحمد الغميقي. (بلا تاريخ). "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة". المجلة الأمريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية.

- 41- هويدي عبد الجليل. (2014). "العلاقة التفاعلية بين السياحة البيئية والتنمية المستدامة". مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، (9)
- 42- هيمة نادية، وبن عروس جمال. (2017). "ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة". مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، (6)
- 43- يوبي عقيلة، وحربي سميرة. (2021). "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ودورها في تحقيق التنمية المستدامة". مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، (5)

3. أطروحات الدكتوراه

- 44- العمري جميلة. (2016). إسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية. أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 45- حليلو صباح. (بلا تاريخ). المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية. أطروحة دكتوراه، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة.
- 46- غلاي نسيم. (2015). الحكومة والمسؤولية الاجتماعية. أطروحة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
- 47- قذافي عثمان إبراهيم. (2015). أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء. رسالة دكتوراه، جامعة دمشق.
- 48- روايقية زهرة. (2019). تحسين كفاءة استخدام الطاقة من أجل تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاديات العربية. أطروحة دكتوراه، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
- 49- طويل فتيحة. (2013). التربية البيئية ودورها في التنمية المستدامة. أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

4. التقارير

- 50- البنك العربي الأردني. (2025). التقرير السنوي 2025. الأردن. ARAB BANK :

5. الملتقيات / المداخلات

- 51- محمد الحسن عبد الرحمان. (2011). "التنمية المستدامة ومتطلبات تحقيقها". استراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة. السودان: جامعة المسيلة.

6. المواقع الإلكترونية

- 52- البنك العربي الأردني، "الاستدامة"، متاح على الموقع الإلكتروني www.arabbank.jo، تاريخ الاطلاع: 2026/03/02.

قائمة المصادر والمراجع

- 53- البنك العربي الأردني، "المسؤولية الاجتماعية"، متاح على الموقع الإلكتروني :
www.arabbank.jo، تاريخ الاطلاع: 2026/03/02.
- 54- البنك العربي الأردني، "عن البنك - الجوائز"، متاح على الموقع الإلكتروني :
www.arabbank.jo، تاريخ الاطلاع: 2026/03/02.
- 55- البنك العربي الأردني، "عن البنك العربي - لمحة عن البنك"، متاح على الموقع الإلكتروني :
www.arabbank.jo، تاريخ الاطلاع: 2026/03/02.
- 56- البنك العربي الأردني، "عن البنك العربي - تاريخ البنك"، متاح على الموقع الإلكتروني :
www.arabbank.jo ، تاريخ الاطلاع: 2026/03/02.

فهرس

الجداول والأشكال

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
06	مراحل نشأة المسؤولية الاجتماعية	01
47	التطور التاريخي للبنك العربي	02
49	التواجد الجغرافي للبنك العربي الأردني	03
52	عدد موظفي مجموعة البنك العربي الأردني متضمنا الشركات الشقيقة والتابعة	04
54	الحصة السوقية لمجموعة البنك العربي الأردني	05
59	تطور المؤشرات المالية للبنك العربي الأردني من 2021-2025	06
61	حقوق المساهمين وحقوق الملكية في البنك العربي الأردني	07

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الاشكال	رقم الشكل
13	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	01
14	هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية	02
24	أهم المراحل التاريخية لنشأة التنمية المستدامة	03
32	مبادئ التنمية المستدامة	04
34	الأبعاد البيئية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية	05
46	مجموعة البنك العربي	06
50	الهيكل التنظيمي للبنك العربي الأردني	07
60	صافي أرباح البنك العربي الأردني ومجموعة البنك بعد الضريبة	08
65	التطور الزمني لإنجازات الاستدامة في البنك العربي الأردني	09



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	إهداء
أ	مقدمة
01	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية
02	مقدمة الفصل الأول
03	المبحث الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية
03	المطلب الأول: نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية
07	المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
09	المطلب الثالث: أهداف المسؤولية الاجتماعية
10	المبحث الثاني: أسباب وعناصر ومبادئ المسؤولية الاجتماعية
10	المطلب الأول: أسباب تبني المسؤولية الاجتماعية
11	المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الاجتماعية
12	المطلب الثالث: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
13	المبحث الثالث: أبعاد ومجالات ومعايير قياس المسؤولية الاجتماعية
13	المطلب الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
15	المطلب الثاني: مجالات المسؤولية الاجتماعية
17	المطلب الثالث: المعايير المعتمدة لقياس المسؤولية الاجتماعية
19	خاتمة الفصل
20	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة
21	مقدمة الفصل الثاني
22	المبحث الأول: عموميات حول التنمية المستدامة
24	المطلب الأول: نشأة وتعريف التنمية المستدامة
26	المطلب الثاني: خصائص وأهداف التنمية المستدامة
28	المطلب الثالث: أسس التنمية المستدامة
29	المبحث الثاني: مبادئ وأبعاد ومؤشرات التنمية المستدامة
30	المطلب الأول: مبادئ التنمية المستدامة
32	المطلب الثاني: أبعاد التنمية المستدامة
34	المطلب الثالث: مؤشرات التنمية المستدامة

37	المبحث الثالث: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة
37	المطلب الأول: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة
39	المطلب الثاني: مبادئ البنوك في تبني المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة
40	المطلب الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية للبنوك في تحقيق التنمية المستدامة
41	خاتمة الفصل
43	الفصل الثالث: دراسة حالة البنك العربي الأردني
44	مقدمة الفصل الثالث
45	المبحث الأول: لمحة عن البنك العربي الأردني
47	المطلب الأول: نشأة وتطور البنك العربي الأردني
48	المطلب الثاني: التواجد الجغرافي للبنك العربي الأردني
51	المطلب الثالث: عدد موظفي مجموعة البنك العربي متضمنا الشركات التابعة والشقيقة
53	المبحث الثاني: أرقام المجموعة والخطة المستقبلية للبنك العربي الأردني
53	المطلب الأول: الحصة السوقية لمجموعة البنك العربي الأردني
55	المطلب الثاني: إنجازات البنك العربي الأردني عام 2025
57	المطلب الثالث: خطة البنك العربي الأردني المستقبلية لعام 2026
58	المبحث الثالث: تحليل المؤشرات المالية والمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في البنك العربي الأردني
58	المطلب الأول: السلسلة الزمنية لأهم المؤشرات المالية
61	المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية للبنك العربي الأردني
64	المطلب الثالث: الاستدامة في البنك العربي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة
68	خاتمة الفصل
69	خاتمة
72	قائمة المصادر والمراجع
78	فهرس الجداول والأشكال
95	فهرس المحتويات
98	ملخص

ملخص

تعد هذه الدراسة من أحد المواضيع الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية، حيث لم يعد دور البنوك التجارية مقتصرًا على تقديم خدمات مصرفية بل أصبح يشمل الإسهام في خدمة المجتمع ودعم التنمية المستدامة.

تهدف هذه الدراسة في القسم النظري إلى بناء إطار معرفي حول المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، وبيان العلاقة بينهما، وتهدف في القسم التطبيقي إلى دراسة تحليلية للبنك العربي الأردني، وتقييم واقع المسؤولية الاجتماعية، وقياس مدى مساهمتها في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة. اعتمدنا في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

توصل البحث بصفة عامة إلى أن البنك العربي الأردني يمنح المسؤولية الاجتماعية أهمية استراتيجية، من خلال توظيفها كأداة داعمة لتعزيز أبعاد التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، التنمية المستدامة، البنك العربي الأردني، البنوك التجارية.

Summary

This study is considered one of the contemporary topics that has received increasing attention in light of the economic, social, environmental, and technological transformations. The role of commercial banks is no longer limited to providing banking services; rather, it has expanded to include contributing to community service and supporting sustainable development.

The theoretical section of this study aims to build a conceptual framework on social responsibility and sustainable development, and to clarify the relationship between them. The applied section aims to conduct an analytical study of the Arab Bank of Jordan, evaluate the reality of social responsibility, and measure the extent of its contribution to achieving the dimensions of sustainable development. In the theoretical aspect, we relied on the descriptive-analytical approach, while the case study approach was adopted in the applied aspect.

The research generally concluded that the Arab Bank of Jordan grants strategic importance to social responsibility by employing it as a supportive tool to enhance the dimensions of sustainable development.

Keywords: Social Responsibility, Sustainable Development, Arab Bank of Jordan, Commercial Banks.