الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de gestion

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضـــــــــــــــــــوع

مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق التنمية المستدامة

– دراسة ميدانية لمؤسسة موبيليس وكالة بسكرة–

دراسة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة إستراتيجية

إعداد الطالب:
- زيقم باديس

الأستاذة المشرفة:
- براهيمي نوال

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	د. روينة عبد السميع	أستاذ تعليم عالي	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	د. براهيمي نوال	أستاذ محاضر ب	مشرفا	**جامعة بسكرة**
3	د. دالي علي	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	**جامعة بسكرة**

السنة الجامعية: 2020/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de gestion

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضـــــــــــــــــوع

مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق التنمية المستدامة

– دراسة ميدانية لمؤسسة موبيليس وكالة بسكرة–

دراسة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة إستراتيجية

إعداد الطالب:
- زيقم باديس

الأستاذ المشرف:
- براهيمي نوال

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1			رئيسا	**جامعة بسكرة**
2			مشرفا	**جامعةبسكرة**
3			ممتحنا	**جامعةبسكرة**

السنة الجامعية: 2020/2021

تقدير واعتراف

إلى الأستاذة الفاضلة المشرفة على هذا العمل المتواضع

" براهيمي نوال" عرفانا لها لما كان منها من تقديم للعون والمشورة

واعتذارا مني لما كان مني من تقصير أو تأخير

وإلى كل الأساتذة المتعاقبين على مسارنا الجامعي

تقديرا واحتراما لما بذلوه

وإلى كل الزملاء والزميلات الذين أعانونا طيلة هذا المشوار

الإهداء

إلى والدي الكريمين أصحاب الفضل والإكرام

وإلى كل من علمنا حرفا أو أوقد فينا عزما

ملخص

أفضت التغيرات السريعة والمنافسة الشديدة في السوق المحلية والدولية إلى ضرورة تكيف المؤسسات مع بيئتها الداخلية والخارجية من خلال استجابتها لهذه الأخيرة، وتحملها لمسؤوليتها الاجتماعية من خلال تبني نظم واستراتيجيات توفر متطلبات التنمية الاجتماعية وحماية البيئة، مما انعكس إيجابا على نشاط هذه المؤسسات وساهم في تعزيز دورها في التنمية خاصة التنمية المستدامة التي اقتحمت عالم المؤسسة وجعلتها مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات البيئية والاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقائها. وهذه الدراسة تحلل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة ومدى تبنيهما في المؤسسة الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، التنمية المستدامة

Abstract

The rapid change and the intense competition in domestic and enternational markets led to the necessity that enterprises adapt with their internal and external envirement and react with their development, and make these enterprises commited to their social responsibility through the adoption of systems and strategies that insure the availability of requirements of the social development and the protection of the environment, which reflected positively on the activities of these enterprises, and increased their role in the development especially sustainable development, which penetrated to the world of enterprises making them try to realize the equilibrium between their economic goales and the environmental and social requirements as a condition for their growth and for ensure their survival and continuity. This study analysesthe interaction between social responsibility and austainable development, and it illustractes the degree of adoption of these two approaches in algerian enterprises.

Key words: social responsibility, sustainable development

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	درجات الخيارات لاستمارة الاستبيان	37
02	معامل الثبات Alpha Cronbach لاستمارة الاستبيان	38
03	توزيع جنس المبحوثين	39
04	توزيع سن المبحوثين	40
05	توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي	41
06	توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	41
07	التحليل الاحصائي للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	43
08	التحليل الاحصائي للبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية	45
09	التحليل الاحصائي للبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	46
10	التحليل الاحصائي للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	48
11	التحليل الاحصائي للتنمية المستدامة	49
12	جدول اختبار الفرضية الأولى	50
13	جدول اختبار الفرضية الثانية	51
14	جدول اختبار الفرضية الثالثة	52
15	جدول اختبار الفرضية الرابعة	52

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لوكالة موبيليس بسكرة	34
02	توزيع جنس المبحوثين	39
03	توزيع سن المبحوثين	40
04	توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي	41
05	توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	41

مقدمة

مقدمة

تسعى المؤسسات الاقتصادية على اختلاف طبيعة نشاطاتها إلى تحقيق الأداء الاقتصادي الذي يهدف إلى تعظيم أرباحها، إلا أنها تحدث خلال نشاطاتها مجموعة من الأثار السلبية على البيئة (كالتلوث، استنزاف الموارد الطبيعية...) وعلى المجتمع بالاستغلال غير العقلاني لليد العاملة خاصة من قبل الشركات الكبرى، بإهمال آثارها السلبية على العمال (الأمن، الصحة، السكن...) وهو مأأدى إلى الحديث عن البيئة والمجتمع علاوة على الجانب الاقتصادي، فالجانب الاجتماعي والبيئي من طرف المنظمات يعد ركيزة أساسية لزيادة قدرتها التنافسية وتعظيم ربحيتها من خلال ما تسهم به من تطور في التنمية.

وفي ظل الاهتمامات المتزايدة بالبيئة والمجتمع والحفاظ على مختلف الموارد ظهرت مجموعة من المفاهيم الإدارية التي أصبحت تسخر لتحقيق منظمات أعمال رابحة في مجالها، ومن أهم هذه المفاهيم المسؤولية الاجتماعية والتي هي من أبرز المفاهيم المتداولة في عالم المال والأعمال حول الأعمال، وتبرز أهمية هذا الطرح من خلال إرساء معالم التنمية المستدامة باعتبارها منظومة تقوم على المصلحة الثلاثية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والحماية البيئية، مع اشباع حاجات ورغبات المجتمعات دون هدر حق الأجيال القادمة، لذلك فإن أي منظمة تسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة من خلال تبني المسؤولية الاجتماعية.

وانطلاقا من هذا التوجه الجديد للمنظمات الاقتصادية تبرز لنا معالم الإشكالية التي تعمل على معالجتها من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

1- الإشكالية:

ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق التنمية المستدامة؟

2- التساؤلات الفرعية:

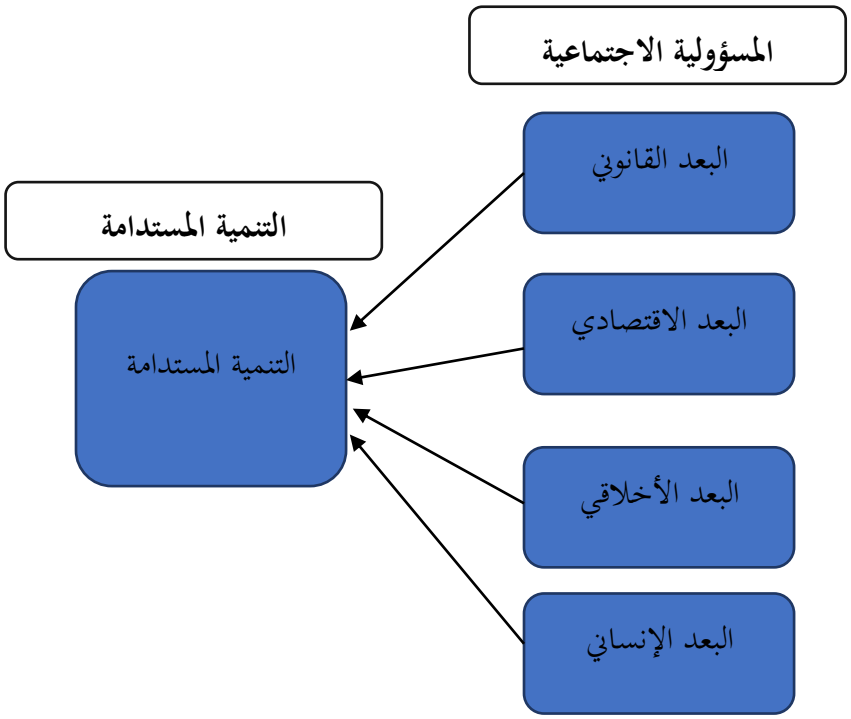
- ما مدى مساهمة البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما مدى مساهمة البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما مدى مساهمة البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما مدى مساهمة البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة؟

3- الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: نعرورة، بن موهوب، قيراط، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة للمؤسسات الاقتصادية –دراسة حالة مؤسسة أن.سي.أ الرويبة– مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول الاتجاهات الحديثة للتجارة وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية ،03.02 ديسمبر، الوادي، 2019، ص598.587. وتمحورت حول مفاهيم التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية وتبيان العلاقة بينهما ومساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة.

- الدراسة الثانية: الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، حالة سونطراك، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة2005. تطرق في الدراسة الى المؤسسات الاقتصادية والتزامها بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية بغرض المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.
- الدراسة الثالثة: سايح بوزيد، دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية المستدامة بالدول العربية حالة الجزائر، جامعة ابي بكر بلقايد "تلمسان"، 2013. تطرق فيها إلى الحديث عن التنمية المستدامة وبتركيز على الأبعاد وعلى الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.
- لدراسة الرابعة: حسين عبد المطلب، تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية، بحث مقدم من طرف معهد التخطيط القومي، مصر. بين فيه الدور الاجتماعي للشركات من خلال تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات.

4- نموذج وفرضيات الدراسة:



- الفرضيات:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة.

6- منهجية الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي، نجد أن المنهج الوصفي يناسب القسم الأول من الدراسة وذلك لبناء إطار نظري للموضوع، أما القسم الثاني الخاص بالدراسة التطبيقية فقد اتبعنا فيه منهج دراسة الحالة اعتمادا على الاختبارات الإحصائية.

7- تصميم الدراسة:

تسعى الدراسة إلى إزالة الغموض والتعرف على مختلف جوانب المسؤولية الاجتماعية ومدى تأثيرها على التنمية المستدامة نظريا وكذا اثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل اليها من المؤسسة موضوع الدراسة، كما تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحد الموضوعي**: اقتصرت الدراسة على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة
- **الحد الزماني**: أجريت الدراسة سنة 2021
- **الحد المكاني**: اقتصرت الدراسة على مؤسسة موبيليس -وكالة بسكرة- ولاية بسكرة، الجزائر.
- **الحد البشري**: طبقت الدراسة على عينة من الموظفين العاملين في مؤسسة موبيليس -وكالة بسكرة- ولاية بسكرة، الجزائر.

8- أهمية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من أهم القضايا المعاصرة وخاصة على الساحة الاقتصادية والاجتماعية، لما لموضوع المسؤولية الاجتماعية من مكانة بالغة عند المجتمعات ولما لهذه المجتمعات والمنظمات من تحديات كبيرة في سبيل تحقيق تنمية مستدامة للأجيال، كما تكمن أهميتها في طبيعة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وأهمها:

- الاطلاع على مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- الاطلاع على أهم المبادئ والأبعاد التي ترتكز عليها المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.
- الاطلاع على مدى تبني المؤسسات الاقتصادية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- الاطلاع على تأثيرات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ومساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة.

9- خطة الدراسة:

من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع وسعيا للإجابة على الإشكالية المطروحة سنقدم هذه الدراسة في ثلاثة فصول كما يلي:

- **الفصل الأول**: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

يتناول الفصل الأول التأصيل النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال مبحثين ابتداء بالمدخل العام للمسؤولية الاجتماعية والذي يتناول التطور التاريخي للمفهوم وأهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية ومن ثم مبحث أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية والذي يتناول مبادئها ومعايير ومؤشرات قياسها وصولا إلى معوقات تطبيقها

- **الفصل الثاني**: الإطار النظري للتنمية المستدامة

يتناول الفصل الثاني التأصيل النظري للتنمية المستدامة وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال ثلاث مباحث ابتداء بماهية التنمية المستدامة والذي تناول التطور التاريخي للمفهوم وتعريفه إضافة إلى خصائصها، أما المبحث الثاني أساسيات حول التنمية المستدامة فتناول أهداف التنمية المستدامة ومبادئها وأبعادها، كما كان المبحث الثالث حول أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة حيث تناول طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة من جوانب مختلفة.

- **الفصل الثالث**: الدراسة الميدانية

تناول الفصل الثالث الدراسة الميدانية والتي كانت بمؤسسة موبيليس -وكالة بسكرة- حيث كان على مبحثين الأول تناول تعريفا عاما بالمؤسسة محل الدراسة أما الثاني فتناول الجانب التطبيقي للدراسة ومخرجاتها من تحليل للنتائج واختبار للفرضيات.

الفصل الأول

الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

تمهيد

لم يعد تعظيم الربح الهدف الرئيسي لمنظمات الأعمال ولا شغلها الشاغل فقط، فقد تغيرت نظرة المنظمات لنجاحها وأعادت ترتيب أولوياتها لأن متطلبات العصر تغيرت وما كان مقبولا بالأمس أصبح من الممنوعات اليوم فالكل يتفق على أن للمنظمات الحق في رفع أرباحها، ولكن في الوقت نفسه يجب أن تنتبه جيدا لآثار أفعالها على المجتمع ومحيطها، لذا أصبح من الضروري ادماج أبعاد جديدة في استراتيجيات هذه المنظمات ومن ضمن هذه الضروريات جاء مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليربط المنظمات بمجتمعاتها بمسؤوليات متعلقة بنشاطها وواجبات ذات أبعاد متعلقة بمحيطها، ومن أجل الالمام نظريا بالمسؤولية الاجتماعية فقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين يتضمن كل منها مايلي:

المبحث الأول: مدخل عام للمسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول : مدخل عام للمسؤولية الاجتماعية

في ظل الاهتمامات المتزايدة للبيئة والحفاظ على الموارد المختلفة فيها ظهرت مجموعة من المفاهيم الإدارية التي أصبحت تسخر لتحقيق هذا الهدف في منظمات الأعمال، ومن أهم هذه المفاهيم المسؤولية الاجتماعية وذلك نظرا للتطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم.

المطلب الأول : التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها صفة الديناميكية والواقعية والتطور المستمر كي تتوائم بسرعة وفق مصالحها وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والايكولوجية، ورغم ذلك يصعب تحديد مراحل دقيقة لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وذلك لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة وفيما يلي أهم مراحل التطور(خامرة، 2007،ص 77-78):

1- مرحلة الثورة الصناعية: تتميز هذه المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية، حيث اتجه البحث في هذه المرحلة في كيفية تحسين انتاجية العاملين وكان ذلك من خلال دراسة الوقت وطريقة انجاز العمل الأفضل بالتركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية عن طريق تحسين الأجور المدفوعة للعاملين مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء انتاج كبير.

2- **مرحلة العلاقات الانسانية:** لقد برزت خلال هذه الفترة التي أعقبت عام 1920كنتيجة للانتقادات الموجية نحو الهدف الأحادي الذي اعتمدته منظمات الأعمال والمتمثل في تعظيمها للأرباح. حيث ظهرت تيارات أخرى تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل، بالإضافة إلى تقليص ساعات العمل وحماية حقوق الأطراف المختلفة التي لها صلة بالمؤسسة، وقد اعتبرت هذه المرحلة كتطور أساسي في مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث بدا الاهتمام بمستفيدين آخرين غير المالكين والمستثمرين، ألا وهم العمال.

ولم يقف الأمر عند هذا الحد فقد تعالت الأصوات المنادية بضرورة تحقيق مصالح الأطراف الأخرى التي لها علاقة بالمؤسسة والمتمثلة بالمستهلكين، الزبائن، المجهزين، العاملين الدائنين، الحكومة(غلاي،2015، ص92).

3- **مرحلة ظهور خطوط الانتاجوتضخم حجم المنظمات:** إن التطورات التي أدخلها Henry Ford بابتكاره لخط الانتاج والذي ترتب عليه إنتاج كميات كبيرة من السيارات أدى إلى تضخم حجم الشركات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها.

لقد استخدمت خطوط الإنتاج في بداية ظهورها عددا كبيرا من الأحداث وصغار السن وذلك لسهولة أداء العمل، حيث يتخصص العمل بجزء بسيط جدا من اعمل ولا تحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنه، إن هذا الأمر يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة الصناعية فضلا عن بداية حصول تلوث في الجو نتيجة الأعداد الكبيرة من السيارات التي بدأت تجوب شوارع المدن خصوصا وأن نوعية الوقود المستخدم كان منخفض الجودة والغازات المنبعثة في احتراقها تحمل الكثير من الملوثات للجو كما لا ننسى بداية الاستنزاف الموسع للموارد الطبيعة كالغابات وغيرها.

4- مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية: تعد الأفكار الاشتراكيةوالشيوعية من العلامات البارزة التي دفعت منظمات الأعمال في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم، فالتطور الأهم في هذه المرحلة يتجلى في كون الأفكار الاشتراكية ماهي ألا تحدي للمشاريع الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية تجاه أطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين.

5- مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية: من العلامات البارزة هنا تظهر دعوة كينزي ونظريته الشهيرة بوجود تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي. إن هذه الدعوات والكساد الكبير فضلا عن تأثير الأفكار الاشتراكية التي بدأت في الانتشار واطلع عليها الناس، كل هذا أدى إلى بناء أرضية صلبة للتوجهات الأولى لتأصيل الأفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية.

6- مرحلة مابعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي: تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورتها الحديثة، فقد تخلصت كثير من الدول من الحكم الديكتاتوري والفاشي وسقطت الكثير من الأنظمة العسكرية واستبدلت بنظم ديمقراطية تؤمن بالمشاركة السياسية.

إن هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على منظمات الأعمال في العالم كله، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور وإشراك العاملين بالإدارة ونظم التأمين الاجتماعي والصحي وقوانين معالجة حوادث العمل وظهور جمعيات حماية المستهلك في العالم الغربي كله نتاج التطورات المشار إليها مسبقا، وهذا ما فرض نقلة نوعية حقيقية في تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال وليس طرحا نظريا فقط.

7- مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات: تعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها على المنظمات، ادراك الناس للتلوث البيئي الناجم عن العمليات الصناعية، وكثرة القضايا المرفوعة ضد منظمات الأعمال من طرف المستهلكين بسبب التسمم الغذائي، اصابات في العمل، الانتهاكات البيئية...

8- مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية: انتهت احتجاجات ونداءات المراحل السابقة إلى استحداث قوانين ودساتير أخلاقية والتي ظهرت في شعارات الشركات وفي رسالاتها بشكل صريح ولافت للنظر.

9- مرحلة جماعات الضغط: مثلت هذه الجماعات مصالح شريحة واسعة من المستفيدين ومن أمثلتها حماية البيئة وحماية المستهلك وجمعية أطباء بلا حدود وغيرهم..، إذ أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر نضجا وأقوى حضورا على أرض الواقع.

10- مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية: اتسمت هذه المرحلة بتغيير طبيعة الاقتصاد وبروز كثير من الظواهر كالعولمة والخصخصة وانتشار شبكات المعلومات حيث حملت في طياتها مخاوف لتزايد سطوة شركات الأعمال العملاقة نتيجة لتخلي الحكومات عن دورها في تقديم الكثير من الخدمات وهذا ما حث المنظمات على تطوير مبادراتها الاجتماعية.

المطلب الثاني : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مجال الأعمال من خلال اهتمام رجال الأعمال به وتطور هذا المفهوم بشكل متسارع بتأثره بالمتغيرات السياسية والاقتصادية التي سادت في فترات نشوئه، حيث ارتبط ظهور الفكرة خلال مرحلتها الأولى بتعظيم الربح وقد أصبحت هذه النظرة قائمة في القرن التاسع عشر والربع الأول من القرن العشرين وإذ أنه مفهوم متغير ودائم التطور والارتباط بعوامل عديدة نجد له العديد من التعريفات الشارحة له ونذكر منها :

تعريف (DRUCKER): عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وهذا الاتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم"(الخفاجي والغالبي، 2008، ص289).

تعريف البنك الدولي: " هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد"(تونسي وبوردان، 2017، ص337).

تعريف مجلس الأعمال للتنمية المستدامة: " الالتزام المستمر من قبل للمؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا ، ومساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، وعمل على الحسنين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلى ومجتمع ككل"(بخدة، 2017، ص331)

تعريف الاتحاد الأوربي: "هي مفهوم تقوم منظمات الأعمال بمقتضاه تضمين اعتبارات اجتماعية وبلية فيأعمالها، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو التطوعي"(بخدة، 2017، ص331)

ومنه نستخلص بأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة تجاه المجتمع، البيئة وأصحاب المصالح، بالمساهمة في التنمية وجميع الأنشطة الاجتماعية المختلفة التي تحسن الخدمات وتحقق الرفاه للمجتمع.

المطلب الثالث : أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية

أولا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك اتفاق عام على أن المسؤولية الاجتماعية تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، حيث تتضح أهميتها فيما يلي (مولاي وسايح، 2016، ص9.8):

1.**بالنسبة للمؤسسة:** وتتمثل فيما يلي:

تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدي العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛ من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعال مع التغييرات الحاصلة في حاجات المجتمع.

- كما أن هناك فوائد أخري تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

2. **بالنسبة للمجتمع:** وتتمثل فيما يلي:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعي للمؤسسة

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛

- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛

- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوي الأفراد وهذا يساهم

بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

3. **بالنسبة للدولة** : وتتمثل فيما يلي:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمة والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية العادلة الصحيحة في تحمل
- التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المسؤولية الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

ثانيا: أهداف المسؤولية الاجتماعية:

تهدف المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف بالنسبة للمؤسسات أو المجتمع ويمكن تلخيصها فيما يلي من النقاط:

1- من وجهة نظر المؤسسات : وتتمثل فيما يلي (مولاي، 2016، ص9):

- اكتساب ثقة الجمهور ورضا الزبون بما يساعد في خدمة الأهداف الاقتصادية للمؤسسات.
- رعاية شؤون العاملين وتحقيق الرفاهية والاستقرار النفسي لهم سيجعلهم أثر إنتاجية مما ينعكس على خدمة نشاط المؤسسات.
- حصول المؤسسات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى.
- السمعة الحسنة للمؤسسات كميزة تنافسية.
- تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات وزيادة حجم المبيعات.

2- **من وجهة نظر المجتمع**: وتتمثل فيما يلي(سيد فهمي، 2014، ص94):

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.
- تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع.
- التزام كل أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة.
- تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع.

المبحث الثاني : أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول : مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ينبغي ملاحظة مجموعة محددة من المبادئ عند ممارسة وتطبيق المسؤولية الاجتماعية ، وهي مبادئ متبادلة التأثير فيما بينها أي ذاتا اعتمادية متبادلة ويجب أن تطبق على نحو منسجم ومع سياسة المنظمة ، وهنا مبادئ عدة للمسؤولية الاجتماعية والتي أشار اليها بعض الكتاب وهي كالتالي(الطويل والدباغ، 2018،ص60.59):

- **مبدأ سيادة القانون** : يقصد به احترام الأنظمة لسيادة القانون بشكل الزامي ، ومن المعروف عامة أن سيادة القانون هي تلك المتعلقة بالقواعد المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة.
- **مبدأ احترام الاتفاقيات الدولية والاتفاقات الثنائية** : هذ المبدأ يوجب ضرورة احترام المنظم للاتفاقيات كافة وكل ما يتعلق بها وبأنشطتها ، كما يجب أن تتجنب الأنشطة التي تتعارض مع الاتفاقيات ، إذ أن بعض الاتفاقيات الدولية تؤكد على خلق ظروف عادلة للمنافسة والتشجيع على تخفيض التعريفات وإزالة كافة العوائق التي تقف أمام الدول المنظمة لهذه الاتفاقيات وهي بذلك تعد حالة التزام من قبل هذه الدول .
- **مبدأ الحماية وإعادة الإصلاح البيئي** : وذلك بفضل تقديم المنظمة لمنتجات و خدمات وممارستها للعمليات والانشطة اليومية التي تراعي البيئة ، مع الترويج للتنمية المستدامة والاخلاقيات
- **مبدأ الحماية وإعادة الاصلاح البيئي** : وذلك بفضل تقديم المنظمة لمنتجات وخدمات وممارستها للعمليات والأنشطة اليومية التي تراعي البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة.
- **مبدأ القيم والأخلاقيات:** حيث يقع على عاتق منظمات الأعمال تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية، المتعلقة بأصحاب المصلحة.
- **مبدأ تقوية وتعزيز السلطات:** يكمن ذلك بتحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمع وغيرهم من أصحاب المصلحة.
- **مبدأ القابلية للمساءلة:** أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونيةوالأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية، ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية؛ التي تتحمل مسؤوليتهابشكل مباشر وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية والتنمية المستدامة.
- **مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان:** إن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان(مولاي، 2017، ص07)
- **مبدأ الشفافية:** تتمثل في وضوح التشريعات ودقة الأعمال المنجزة داخل المنظمات وذلك من اجل تحديد أي مصلحة متحكمة في نشاط المنظمة من خلال:

– تحديد الأطراف المعنية والإجراءات المستخدمة لتحديدهم واختيارهم واشراكهم.

– التأثيرات المعروفة والمحتملة لقرارتها وأنشطتها على أطرفها المعنية والمجتمع والبيئة (الطويل،2018، ص61).

المطلب الثاني : أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

تتمثل المسؤولية الاجتماعية فب مجموعة الأنشطة أو الالتزامات الطوعية أو الغير طوعية التي تضطلع بها المؤسسة وتفي ببعض الاحتياجات والتي قد لا تعود على المؤسسة بفائدة اقتصادية مباشرة سواء كان الاضطلاع بهذه الأنشطة اختياريا ام تنفيذا لأحكام القوانين والأنظمة ، وقد حدد (carroll) أربع مكونات للمسؤولية الجنائية وهي (مقراني وهوام، 2017، ص12):

- ✓ **البعد الاقتصادي:** يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي ، حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في اطار احترام قواعد المنافسة العادلة والخبرة، والاستفادة من التطور التكنولوجي بما لا يخالف ضرا رفي المجتمع والبيئة
- ✓ **البعد القانوني:** يمثل التزام القوانين وأنظمته وتعليمات يجب ان لا تخرقها المؤسسات وأن تحترمها، عادة ما تحددها الدولة، وفي حالة عكس ذلك فإنها تقع في إشكالية قانونية.
- ✓ **البعد الأخلاقي:** يفرض في إدارة المؤسسات أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة فإن هذه الجوالب لم تؤطر بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمرا ضروريا لزيادة مهمة المؤسسة في المجتمع وقبولها، وعلى المؤسسة أن تكون ملزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.
- ✓ **البعد الخيري:** ويرتبط بمبدأ تطور نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملبس ونقل وغيرها من جوانب أخرى، إذن فالمسؤولية الاجتماعية تعمل ضمن مبادئها وأبعادها، فإن استناد أي بعد أو مبدأ على الآخر يمثل حالة واقعية، فلا يمكن أن تحقق المؤسسات ما تسعى إليه دون أن تكون قد قطعت شوطا في إطار مسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية ومبادئها تجاه المجتمعات التي تعمل بها.

المطلب الثالث : معايير ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية :

لا يوجد اتفاق موحد بين الباحثين والدارسين حول منظومة المعايير والمؤشرات التي يمكن استخدامها واتباعها لقياس درجة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات لكن الغالبية من هؤلاء الباحثين يكادون على ضرورة اعتماد المعايير والمؤشرات التالية (لغويل ورمالي، 2016، ص307):

1- **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة** : ويكون ذلك من خلال درجة التزام المؤسسات بتوفير الظروف والشروط الصحية للعاملين في بنية العمل الداخلية ، مع مراعات لمسائل أخلاقيات العمل كالعدالة والمساواة وتكافؤ الفرص والاهتمام باحتياجات العاملين ومتطلباتهم، إضافة إلى الإدارة بمساعدة العاملين على تخطيط مسارهم الوظيفي وتطويره، وتوفير الشروط الملائمة لتحقيق العاملين ذواتهم، ويركزهذا المؤشر أن المؤسسة لا تركز إلا على الأجر الأساسي الذي تقدمه للعامليين، بل هنا يجب التركيز والاهتمام بخلق كافة العوامل اللازمة لتعميق الولاء والانتماء للعاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء عملهم.

2- **مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** وهذا تقوم المؤسسة بمعايير البيئة وحمايتها من خلال معالجة النفايات بكافة أشكالها واستخدام أعمال التنقية بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تنبعث منها الأدخنة والغازات الضارة بالصحة العامة والبيئة، وهي نقطة أساسية ومهمة للحفاظ 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.

3- **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويكون من خلال درجة إسهام المؤسسات في التنمية الاجتماعية والمستدامة من خلال الترشيد في المشاركة والإسهام الفعال في برامج الرعاية الصحية والتعليمة، ومكافحة الفقر والبطالة من خلال المساهمات للمؤسسات الثقافية والرياضية والخيرية ومشاريع التوعية الاجتماعية.

4- **مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** تفاعل 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، وهنا تراعى المؤسسة هذه المعيار كافة التكاليف التي تنصب في خدمة المستهلكين من رقابة وجودة الإنتاج، وتكاليف البحث والتطوير والمتابعة والتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق الرضا الوظيفي.

المطلب الرابع : معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية :

تواجه المؤسسات عدة معوقات تعرقل ممارستها للمسؤولية الاجتماعية وتحول دون تطبيقها فمعظمها يعاني من معوقات قد تكون إدارية أو قانونية أو مالية تحد من قدرة المؤسسة من ممارسة نشاطاتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، نذكر منها(جماعي وبن عبد العزيز، 2015، ص10.09):

المعوقات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

ضعف الوعي بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع والبيئة المحيطة وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعي، إضافة إلى إهمال الإدارة العليا لإشراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعي وكذا نقص الخبرة لدى الذين يشغلون مناصب في الإدارات وأقسام المؤسسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.

المعوقات القانونية: نذكر منها:

- الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة.
- عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في منظمات الأعمال
- عدم احترام التشريعات والقوانين في سبيل تحقيق مكاسب مادية وعندها يقدمون على مخالفته؛
- أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل المديرين على الأغلب لم تفرضه القوانين والأنظمة بل تحميه ضرورة المنفعة المجتمعية العامة أدت إلى ضعف الاهتمام بها عند المدراء.

المعوقات المالية: نذكر منها:

- هدف بعض المؤسسات هو تعظيم الأرباح فقط.

- الاعتقاد بان الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح المؤسسة واضعافها في المنافسة.

- نقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.

- صعوبة الجمع بين العمل المربح وعمل المؤسسة المتجاوبة اجتماعيا.

خلاصة الفصل:

بناء على ما تم تناوله في هذا الفصل فإن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات الاقتصادية نتيجة التسارع نحو الربح السريع على حساب المجتمعات وما ترتب عن ذلك من تعارض في المصالح، فاستحدث مفهوم المسؤولية الاجتماعية لضمان التوازن في تحقيق مصالح الجميع والمحافظة على سلامة الاقتصاديات وتحقيق مواطنة كاملة للمنظمة اتجاه المجتمع بما يخدم الجميع، وذلك وفق أبعاد شملت الجوانب الاقتصادية، لقانونية، الأخلاقية والإنسانية قصد تحقيق أهداف محددة، ومع كل هذه الاجتهادات الحثيثة فإنه ولليوم لازالت هناك معوقات تمنع الوصول إلى الأهداف المرجوة من المسؤولية الاجتماعية وخاصة في العالم الثالث.

الفصل الثاني

الإطار النظري للتنمية المستدامة

تمهيد

في ظل تزايد المشاكل البيئية يوما بعد يوم بسبب الاستغلال غير العقلاني للموارد الطبيعية، إضافة إلى انعدام الوعي والثقافة البيئية من لامبالاة ولا مسؤولية من طرف جل أفراد المجتمع ومنظماته وهيئاته الفاعلة، كل هذا سبب أدى إلى ضرورة الاستعجال في البحث عن طرق مناسبة لتخطي هذه المشاكل التي تهدد الحياة البشرية، والذي نتج عنها مفهوم التنمية المستدامة كأحد الاستراتيجيات الجديدة، الفاعلة والعصرية التي تسعى إلى التوفيق بين متطلبات الحاضر والمستقبل، وفي هذا الفصل نسعى إلى بيان مفهوم التنمية المستدامة و الإحاطة بأسسها نظريا وكذا توضيح علاقتها بالمسؤولية الاجتماعية من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التنمية المستدامة

المبحث الثاني: أساسيات حول التنمية المستدامة

المبحث الثالث: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة

المبحث الأول : ماهية التنمية المستدامة

نظرا للوتيرة السريعة التي تشهدها البشرية في التطور والتنمية الاقتصادية والاستغلال الهائل للموارد المتاحة ونظرا للأصوات المنادية بتخصيص الموارد ذات الندرة والحفاظ عليها للأجيال القادمة ظهر مفهوم التنمية المستدامة لضمان ذلك.

المطلب الاول : التطور التاريخي للتنمية المستدامة

مر مفهوم التنمية المستدامة بالعديد من المراحل التاريخية إلى ان تشكل واتضح واستبان وكانت مراحل تطوره كالتالي(الشمريوآخرون، 2015، ص49.48):

1- في سنة 1968 إنشاء نادي روما الذي يعد أول فكرة لظهور الاهتمام بالبيئة وبالتالي التنمية المستدامة. لقد ضم هذا النادي عدد من العلماء والمفكرين والاقتصاديين وكذا رجال أعمال من مختلف أنحاء العالم، دعا هذا النادي الى ضرورة إجراء أبحاث تخص مجالات التطور العلمي لتحديد حدود النمو في الدول النامية في الدول المتقدمة.

2- في سنة 1972 ينشر نادي روما تقريرا مفصلا حول تطور المجتمع البشري وعلاقة ذلك باستغلال الموارد الاقتصادية، وتوقعات ذلك حتى سنة 9101 ، ومن أهم نتائجه، هو أنه سيحدث خللا خلال القرن الواحد والعشرين بسبب التلوث واستنزاف الموارد الطبيعية وتعرية التربة وغيرها. وفي نفس السنة تم انعقاد قمة الأمم المتحدة في ستوكهولم تم خلالها عرض مجموعة من القرارات الخاصة بالتنمية الاقتصادية وضرورة الترابط بين البيئة والمشكلات الاقتصادية، وطالبت الدول النامية بأن لها الأولوية في التنمية وتحسين البيئة وتفادي التعدي عليها وبالتالي ضرورة تضييق الفجوة ما بين الدول الغنية والدول الفقيرة.

3- سنة 1982 وضع برنامج الأمم المتحدة تقري ا ر عن حالة البيئة العالمية وكانت أهمية التقرير أنه مبني على وثائق علمية وبيانات إحصائية أكدت الخطر المحيط بالعالم، وفي نفس العام أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة الميثاق العالمي للطبيعة والهدف منه تقويم وتوجيه أي نشاط بشري من شأنه التأثير على الطبيعة ويجب الاخذ بعين الاعتبار النظام الطبيعي عند وضع الخطط التنموية.

4- سنة 1987 قدمت اللجنة الدولية للبيئة والتنمية تقريرا بعنوان مستقبلنا المشترك، حيث أظهر التقرير تفصيلا كاملا عن التنمية المستدامة، وأكد التقرير أنه لا يمكننا الاستمرار في التنمية بهذا الشكل مالم تكن التنمية قابلة للاستمرار ومن دون ضرر بيئي.

5- سنة 1992 انعقدت قمة البرازيل وعرفت بمؤتمر الأمم المتحدة للبيئة وخصص المؤتمر استراتيجية وتدابير تحد من الضرر البيئي في إطار تنمية قابلة للاستمرار، خلال هذه القمة كانت التنمية المستدامة هي المفهوم الرئيسي للمؤتمر الذي صدرت عنه وثيقة تحدد المعايير الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لكيفية تحقيق التنمية المستدامة كبديل تنموي للبشرية لمواجهة احتياجات وتحديات القرن الواحد والعشرون.

6- سنة 1997 اقر في مؤتمر (kyoto) الذي عقد في اليابان يهدف الى الحد من انبعاثات الغازات والتحكم في كفاءة استخدام الطاقة في القطاعات الاقتصادية المختلفة، وزيادة استخدام نظم الطاقة المتجددة والمستدامة .

7- سنة 2002 انعقاد مؤتمر القمة العالمية للتنمية المستدامة في جوهانسبورغ جنوب افريقيا الذي سلط الضوء على ضرورة تغيير أنماط الإنتاج والاستهلاك، وضرورة الحفاظ على التنوع البيولوجي، وعلى الموارد الطبيعية.

8- سنة 2005 أصبح بروتوكول كيوتو حيز التنفيذ حول تخفيض الانبعاثات المؤدية الى الاحتباس الحراري .

9- سنة 2007 خلال الفترة الممتدة بين 13 – 14 ديسمبر سنة 2007 انعقد مؤتمر الدولي لمواجهة التغيرات المناخية بمدينة بالي بإندونيسيا، وتمحورت نقاشات هذا المؤتمر حول العديد من المشاكل البيئية أهمها ارتفاع درجة حرارة الأرض بشكل كبير بسبب الاحتباس الحراري.

10- سنة 2010 بعدها بثلاث سنوات انعقدت قمة المناخ بكوبنهاغن سنة 9101 ، بسبب تأكد جميع الأطراف السياسية أن حالة البيئة في العالم مازالت في تدهور مستمر بالرغم من عقد العديد من المؤتمرات وابرام العديد من الاتفاقيات، وقد ناقشت قمة المناخ هذه التغييرات المناخية الأخيرة، وكيفية مواجهة ظاهرة الاحتباس الحراري، وكذ سبل تحقيق تنمية عالمية مستدامة ت ا رعي الجوانب البيئية في مختلف استراتيجياتها الكلية والجزئية،ولكن هذه القمة لم تخرج باتفاقيات ملزمة وكمية كالتي خرج بها بروتوكول كيوتو، واكتفاء الأعضاء المشاركون بتحديد خطوط عريضة للعمل من أجل محاربة التغيير المناخي ومكافحة الاحتباس الحراري .

11- سنة 2011 الدورة السابعة عشر لمؤتمر الأطراف، ديربان: التزمت جميع الحكومات بخطة شاملة من شأنها أن تقترب مع مرور الوقت من بلوغ الهدف النهائي لاتفاقية تغير المناخ ألا وهو: تثبيت تركيزات غازات الدفيئة في الغلاف الجوي بمعدل يمنع التدخل البشري الخطير في النظام المناخي، مع الحفاظ في نفس الوقت على الحق في التنمية المستدامة.

12- سنة 2012 الدورة الثامنة عشر لمؤتمر الأطراف، الدوحة، قطر: خلال مؤتمر الأمم المتحدة المعني بالمناخ في عام 2012، عززت الحكومات مكاسبها من حصيلة ثلاثة أعوام من المفاوضات الدولية في مجال تغير المناخ، وفتحت الباب أمام طموح وعمل ضروري أكبر على كل الأصعدة. ومن بين القرارات المتخذة، تمكنت الحكومات مما يلي(سردار، 2019، ص17.16):

- تعزيز تصميمهم، واعداد جدول زمني لاعتماد اتفاقية مناخ عالمية بحلول عام 2015، والتي دخلت حيز التنفيذ في عام 2020.
- تبسيط المفاوضات مع استكمال العمل بموجب خطة عمل بالي للتركيز على العمل من جديد نحو اتفاقية عام 2015 بموجب مسار تفاوض مفرد ضمن الفريق العامل المخصص المعني بمنهاج ديربان للعمل المعزز ADP
- التأكيد على الحاجة لزيادة طموحهم فيما يتعلق بخفض غازات الدفيئة ومساعدة الدول القابلة للتأثر بتغير المناخ على التكيف.
- أطلقت فترة التزام جديدة موجب بروتوكول كيوتو، مما يضمن استمرار العمل بالنماذج القانونية والحسابية الهامة لهذه الاتفاقية مع التشديد مع مبدأ قيادة البلدان المتقدمة للعمل الصادر به تكليف للحد من انبعاثات غازات الدفيئة.

- إحراز مزيد من التقدم نحو إنشاء الدعم المالي والتكنولوجي ومؤسسات جديدة لتمكين استثمارات الطاقة النظيفة، والنمو المستدام في البلدان النامية.

13- سنة 2013 التاسعة عشر لمؤتمر الأطراف، وارسو: تتضمن القراراتت الرئيسية التي اعتمدت في هذا المؤتمر قرارات بشأن النهوض بمنهاج ديربان، وصندوق المناخ الأخضر، والتمويل طويل الأجل، و اطار وارسو للمبادرة المعززة لخفض الانبعاثات الناجمة عن إ ا زلة الأح ا رج وتدهور الغابات، وآلية وارسو الدولية بشأن الخسارة، والأضرار ، والقرارات الأخرى .

14- سنة 2014 الدورة العشرون لمؤتمر الأطراف، ليما في الدورة العشرين لمؤتمر الأطراف، أخذت حكومات العالم الفرصة للقيام بدفعة جماعية أخيرة نحو اتفاقية عالمية جادة في العام 2015

15- سنة 2015 باريس: أدت المفاوضات إلى تبني اتفاق باريس في الثاني عشر من ديسمبر/كانون الأول، المنظمة لمقاييس خفض التغير المناخي في 2020. إن تبني هذا الاتفاق أنهى عمل منهاج ديربان الذي تم تأسيسه خلال الدورة السابعة عشر لمؤتمر الأطراف.

المطلب الثاني : مفهوم التنمية المستدامة

نظرا لأهمية التنمية المستدامة، والتي تهدف إلى الاهتمام بالعلاقة المرتدة المتبادلة بين الجوانب الثلاثة لها، الجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي والجانب البيئي، والتي تركز أيضا على الكم والنوع لنتائج هذه العلاقة، فقد أقيمت عدة مؤتمرات وندوات من أجل التشاور والتباحث في هذا المجال، وقد كانت أولى هذه المؤتمرات مؤتمر ستوكهوم، والذي أقيم في دولة السويد عام 1972 والذي دار حول التنمية البشرية مرورا بقمة الأرض في ري ودي جانيرو بالبرازين حول البيئة والتنمية عام 1992 وصولا إلى قمة جوهانسبورغ ونظرا لاختلاف المفكرين في التوجه الإيديولوجي فقد تم سرد بعض التعاريف للتسمية المستدامة وذلك على النحو التالي :

يعرفها الأستاذ **أسامة الخولي** بأنها: "تلك التي تلبي احتياجات الحاضر دون الإخلال بقدرات الأحيال القادمة على تلبية احتياجاتها، إنما عملية تغير حيث يجري استغلال الموارد وتوجيه الاستمارات، وتكيف التنمية التقنية والتطوير المؤسسي، بتناسق يعزز الإمكانات الحاضرة والمستقبلية في تلبية احتياجات البشر وتطلعاتهم "(قادري، 2006، ص50).

كما عرف أيضا **المشرع الجزائري التنمية** المستدامة: "هي مفهوم يعني التوفيق بين تنمية اجتماعية واقتصادية قابلة للاستمرار وحماية البيئة، أي إدراج البعد البيئي في إطار التنمية تضمن تلبية حاجات الأحيال الحاضرة والأجيال المستقبلية "(الجريدة الرسمية الجزائرية، 2003: ص09).

لقد عبر المشرع الجزائري في هذا التعريف عن ضرورة التوافق بين الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة، بالإضافة إلى أهمية إدخال أو الأخذ بعين الاعتبار الجانب البيئي، والذي يضمن استمرارية التنمية سواء لأجيال الحاضرة أو الأجيال القادمة وبنفس الأهمية.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا إعطاء تعريف شامل للتنمية المستدامة على: " أنها عملية تأمين الموارد البشرية والطبيعية البيئية من خلال استمرار مصادر الطاقة التقليدية والمتجددة بأساليب وطرق علمية وتكنولوجيات البيئة الجديدة بعيدا عن الاستنزاف والتلوث البيئي و حق الأجيال اللاحقة للاستفادة منها ولخدمة خطط وبرامج التنمية الشاملة.

المطلب الثالث: خصائص التنمية المستدامة:

التنمية المستدامة هي التنمية الحقيقية ذات القدرة على الاستمرار والتواصل من منظور استخدامها للموارد الطبيعية والتي يمكن أن تحدث من خلال استراتيجية تتخذ التوازن البيئي كمحور ضابط لها، وفيما يلي سنذكر أهم خصائص التنمية المستدامة هي(توفيق، 1997، ص154):

- هي تنمية يعتبر البعد الزمني فيها هو الأساس، فهي طويلة المدى تعتمد على تقدير إمكانيات الحاضر ويتم التخطيط لها لأطول فترة زمنية مستقبلية يمكن التنبؤ خلالها بالمتغيرات؛
- هي تنمية تراعي حق الأجيال القادمة في الموارد الطبيعية للمجال الحيوي لكوكب الأرض.
- هي تنمية تراعي الحفاظ على المحيط الحيوي في البيئة الطبيعية بعناصرها ومركباتها الأساسية كالهواء، الماء التربة، الموارد الطبيعية ومصادر الطاقة، لذلك فهي عملية تشترط عدم استنزاف قاعدة الموارد الطبيعية في المحيط الجوي أو تلويثها بما يتعدى حدود طاقتها القصوى على التنقية الذاتي.

من خلال التعاريف المقدمة للتنمية المستدامة يمكن أن نستنتج مجموعة من النتائج يشملها التعريف تذكر منها مايـلي:

- التركيز على وفاء الموارد الحالية باحتياجات متطلبات الحاضر والمستقبل معا دون تهديد أو خطر أو مساومة أو ضرر وعلى متساو مع الأجيال القادمة.
- الحق في التنمية والأخذ يعين الاعتبار مختلف النواحي البيئية والاقتصادية والاجتماعية والفنية
- إدارة وحماية قاعدة الموارد الطبيعية والبشرية والبيئية لخدمة خطط وبرامج التنمية الشاملة.

المبحث الثاني: أساسيات حول التنمية المستدامة

المطلب الأول: أهداف التنمية المستدامة

تسعى التنمية المستدامة من خلال آلياتها ومحتواها إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي(رابح، 2015، ص77):

- القضاء على الفقر بجميع أشكاله وبجميع انحاء العالم.
- القضاء على الجوع، وضمان الأمن الغذائي، وتحسين التغذية، وتعزيز الزراعة المستدامة.
- تمكين الجميع من العيش في صحة جيدة وتعزيز رفاهية الجميع في جميع الأعمار.
- ضمان حصول الجميع على التعليم الجيد على قدم المساواة وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة.
- تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين جميع النساء والفتيات.
- ضمان حصول الجميع على المياه وخدمات الصرف الصحي وضمان تسيير مستدام للموارد المائية.
- ضمان حصول الجميع على خدمات طاقة موثوقة، ومستدامة وحديثة بتكلفة معقولة.
- تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والمشترك، والعمالة الكاملة والمنتجة وتوفير عمل لائق للجميع.
- بناء بنى تحتية قادرة على الصمود، وتعزيز التصنيع المستدام التي تعود بالفائدة على الجميع وتشجع الابتكار.
- الحد من أوجه عدم المساواة في البلدان وفيما بينها.
- ضمان أن تكون المدن والمستوطنات البشرية مفتوحة للجميع وآمنة وقادرة على الصمود ومستدامة.
- وضع أنماط استهلاك وإنتاج مستدام.
- اتخاذ تدابير عاجلة لمكافحة تغير المناخ وآثاره.

المطلب الثاني : مبادئ التنمية المستدامة

تعتبر التنمية المستدامة عقيدة بيئية ذات أسس ومبادئ تسهل من عملية التنمية في مفهومها الشامل لجوانب حياة البشرية الاقتصادية و التكنولوجية و الاجتماعية, و قد تم توضيح هذه المبادئ من قبل البنك العالمي للإنشاء والتعمير ، و تتمثل فيما يلي(رابح، 2015، ص81.80):

المبدأ الأول : تحديد الأولويات بعناية : اقتضت خطورة مشاكل البيئة وندرة الموارد الطبيعية، التشدد في وضع الأولويات، وتنفيذ إجراءات العلاج على مراحل.

المبدأ الثاني: الاستفادة من كل دولار: أفادت الجهود في هذا المجال في عدة مناطق من العالم، ان تطور البحوث العلمية في هذا المجال يسمح بتحقيق انجازات كثيرة بموارد محدودة، وهو يتطلب نهجا متعدد الفروع ويناشد المختصين والاقتصاديين في مجال البيئة على العمل سويا من أجل تحديد السبل الأقل تكلفة للتصدي للمشاكل البيئية الرئيسية؛

المبدأ الثالث: اغتنام فرص تحقيق الربح لكل الأطراف : بعض المكاسب في مجال البيئة سوف تتضمن تكاليف ومفضلات، والبعض الآخر يمكن تحقيقه كمنتجات فرعية لسياسات صممت لتحسين الكفاءة والحد من الاستنزاف المفرط لمصادر الطاقة، ومنها خفض الدعم على استخدام الموارد الطبيعية أي وضع سياسة لتحقيق الربح للجميع.

المبدأ الرابع: استخدام أدوات السوق حيثما يكون ممكنا : إن الحوافز القائمة على السوق الرامية إلى خفض الأضرار هي الأفضل من حيث المبدأ والتطبيق، فعلى سبيل المثال تقوم بعض الدول النامية كالجزائر بفرض رسوم الانبعاث وتدفق النفايات، و رسوم قائمة على قواعد السوق بالنسبة لعمليات الاستخراج.

المبدأ الخامس: الاقتصاد في استخدام القدرات الإدارية والتنظيمية: يجب العمل على تنفيذ سياسات أكثر تنظيما ومقدرة، مثل فرض ضرائب على الوقود أو قيود الاستيراد لأنواع معينة، إدخال مبدأ الحوافز على المؤسسات الصناعية التي تسعى إلى التقليل من الأخطار البيئية، فعلى سبيل المثال أدخلت الجزائر نظاما لتقيم الأداء البيئي و قامت بحملات دعائية للرأي العام ونشر الوعي و ثقافة حماية البيئة.

المبدأ السادس: العمل مع القطاع الخاص: باعتباره عنصرا أساسيا في العملية الاستثمارية، وذلك من خلال تشجيع التحسينات البيئية للمنظمات، وإنشاء نظام الأيزو الذي يشهد بأن المنظمات لديها أنظمة سليمة للإدارة والبيئة. وتوجيه التمويل الخاص صوب أنشطة تحسين البيئة.

المبدأ السابع: الإشراك الكامل للأفراد: عند التصدي للمشاكل البيئية لبلد ما، يجب مشاركة المواطنون المحليون في هذه العملية،

المبدأ الثامن: توظيف الشراكة التي تحقق نجاحا: يجب على الحكومات الاعتماد على مبدأ التعاون و تضافر الجهود المشتركة بينها و بين القطاع الخاص و منظمات المجتمع المدني، وغيرها، وتنفيذ تدابير مكثفة للتصدي لمشاكل البيئة.

المبدأ التاسع: تحسين الأداء الإداري المبني على الكفاءة والفعالية

المبدأ العاشر: إدماج البيئة من البداية: عندما يتعلق الأمر بحماية البيئة، فإن الوقاية تكون ذات تكاليف منخفضة كثيرا وأكثر فعالية من العلاج، وتسعى معظم البلدان الآن إلى تقييم تخفيف الضرر المحتمل من الاستثمارات الجديدة في قطاعات النشاط الرئيسية.

المطلب الثالث: أبعاد التنمية المستدامة

كما سبق وأن عرفنا أن التنمية المستدامة على أنها تهتم بالجوانب الاقتصادية، الاجتماعية والسيلية فإن نجاح التنمية المستدامة مرهون بمدى قدرها على التركيز على هذه الجوانب بصفة كاملة ومتوازنة دون إفراقل في الاهتمام خاتب واحد أو التفريط إلى جانب أخر، ونظرا لكون اسارا تبحيات التنمية السابقة كانت السباقة للفشل بسبب تحيزها الجانب على حساب الجوانب الأخرى مما ورثنا أزمات تخيط فيها اليوم أشدها التلوث البيني وظواهر الفقر والجهل، ومن ثم فإن تحاج التنمية المستدامة مرهون عدى صلابة ومثانة أبعادها الثلاث والذين يعدون الركائز التي ترتكز عليه .

أولا: البعد الاقتصادي

إن الاقتصاد كعلم هو الذي يدرس السلوك البشري في سعيه لحل المشكلة الاقتصادية المتمثلة في الهوة الشاسعة بين الموارد المتاحة، النادرة والمكلفة والآيلة إلى الفناء من جهة، وبين الحاجيات المتزايد والمتنوعة والآيلة إلى النماء من جهة أخرى، فمحاولة التوفيق بين هاذين الجانبين (الموارد والحاجيات) هو صلب العملية الاقتصادية مند بدأ الخليقة ولقد أقر علم الاقتصاد بذلك في إسهامات مفكريه، ولكن ما استجد هذه المرة فيما يخص هذا الجانب هو أن استغلال الموارد لتحقيق الحاجيات يجب أن يراعي ضوابط معينة حتى لا تنقرض هذه الموارد وتبقى للأجيال القادمة(رشوان، 2007، ص66).

ثانيا: البعد الاجتماعي:

تهتم التنمية المستدامة بالجانب الاجتماعي، لذلك فترقية وتدعيم هذا البعد يمنح المعنى الحقيقي للتنمية المستدامة كونها جاءت لخدمة الإنسان أساسا، حيث عرف المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة التنمية الاجتماعية سنة 1956 على أنها: "هي تلك العمليات التي توحد بين جهود الأهالي وجهود السلطات الحكومية، لتحسين الأحوال العمرانية والمعيشية والاجتماعية والثقافية للمجتمعات المحلية، تحقيقا التكامل هذه المجمعات في إطار حياة الأمة ومساعدها على المساهمة النامة في التقدم الوطني، وتقوم هذه العمليات على عاملين أساسيين أحدهما مساهمة الأهالي ألفهم في الجهود المبذولة لتحسين مستوى معيشتهم، وثانيهما توفير ما يلزم من الخدمات الفنية وغيرها بطريقة من شأنها تشجيع المبادرة والمساعدة الذاتية، والمساعدة المتبادلة بين عناصر أكثر فعالية(جميل، 1997، ص25).

ثالثا: البعد البيئي

يتفق علماء في الوقت الحاضر على أن مفهوم البيئة يشمل جميع الظروف والعوامل الخارجية التي تعيش فيها الكائنات الحية وتؤثر في العمليات التي تقوم بها، فالبيئة بالنسبة للإنسان هي الإطار الذي يعيش فيه والذي يحتوي على التربة والماء والهواء وما يتضمنه كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة من مكونات جمادية، وكالتات تبض بالحياة وما يسود هذا الإطار من مظاهر شتى من طقس ومناخ ورياح وأمطار ...، ومن علاقات متبادلة بين هذه العناصر، وقد ترجمت كلمة Ecolony اللغة العربية بعبارة "علم البيئة" التي وضعها العام الألماني "ارنست هيحل معيشتها وتواجدها في مجتمعات أو تجمعات سكنية أو شعوب، كما يتضمن أيضا دراسة

العوامل غرير الحية مثل المفهوم الحديث للتنمية تجاوز المفاهيم الكمية الى الاعتبارات النوعية فأصبحت التنمية تقاس بنوعية الحياة التي يعيشها الفرد (رشوان، 2007، ص66)..

المبحث الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية أحد أهم الركائز التي تقوم عليها النظم الاقتصادية والدول والمنظمات الإقليمية، لأنها السبيل لتحقيق التنمية ومواجهة التحديات، وعلى هذا الأساس أصبحت تلتزم بها غالبية المؤسسات من أجل خدمة المجتمع وهذا ماساهم في دفع عجلة التنمية المستدامة

المطلب الأول : طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

تعد المسؤولية الاجتماعية المدخل الأساسي لمساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة والرفاه الاجتماعي، تخضع لثلاث وجهات نظر مختلفة ترى الأولى أن المؤسسات خلايا اقتصادية هدفها تعظيم الربح مما ينعكس إيجابا على مختلف جوانب الحياة، والثانية فتؤمن بكون المؤسسة كيان اجتماعي لابد أن يأخذ على عاتقه الدور والالتزام الاجتماعي، أما الوجه الثالثة شكلت النمط المتوازن الذي يهتم بالبعد الاقتصادي والاجتماعي للتنمية مع الحفاظ على البيئةوعلى ذلك الأساس يمكن أن تساهم المسؤولية الاجتماعية في إرساء وتحقيق استراتيجيات الفنية من خلال عده محوار وجوانب ضمن عدة فعاليات ومبادرات منها (ديلمي، 2018، ص6.5):

- ✓ **الجانب الاجتماعي**: – المساهمة في دعم البنى التحتية، – توفير فرص العمل

–دعم الأنشطة الاجتماعية وتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصةالمصداقية في التعامل مع القضايا الاجتماعية.

- ✓ **الجانب البيئي**: تتجلى ممارسة المسؤولية الاجتماعية المؤسسة ضمن نطاقها البيئي في:

– الحد من التلوث الهواء والماء والتربة؛

– الاستخدام الأمثل للموارد

– زيادة المساحات الخضراء؛

–عدم تقديم المنتجات الضارة.

- ✓ **الجانب الاقتصادي**: وذلك من خلال:

– تحقيق أرباح ترتضى المساهمين؛

– توفير السلع والخدامات ذات النوعية الجيدة وأسعار معقولة لعملائها؛

– القدرة على التسديد اتجاه أصحاب المصالح.

✓ **الجانب القانوني: تلخصه النقاط التالية:**

- الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحددها الحكومات؛

- مراعاة القوانين العالمية والدولية.

✓ **لجانب الثقافي:** ويعتبر المحور الثقافي من أهم المحاور التي تناولتها المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال(قلش، 2016، ص07):

- تعريف الأفراد عن المنتجات الجديدة وكيفية استخدامها.

- المشاركة في التظاهرات الثقافية والتحسيسية.

- تدعيم الأندية والمراكز الثقافية والمبادرات الخاصة بها.

ويجدر القول هنا بأن المسؤولية الاجتماعية لاتعني مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية، وإنما تتسع لتشمل المسؤولية اتجاه أفراد المجتمع المتعاملة معهم، فيجب أن يكون الدور تنوي أساسي، وأن يصبح العطاء من أجل التنمية، ولكي تصبح المسؤولية الاجتماعية مؤثرة فهي في حاجة لشكل تنظيمي ومؤسسي له خطة وأهداف محددة بدلا من أن تكون جهودا عشوائية مبعثرة، وهذا يستدعي وضع خطة تغير مجتمعي لنهضة المجتمع.

خلاصة الفصل:

إن للتنمية المستدامة الأثر البالغ على العالم والبشرية بما جاءت به من توازن في تحقيق التنمية وتخصيص للموارد وتفكير في حياة الأجيال القادمة دون المساس بحقهم في التنمية والعيش الكريم، ومع هذا فإن هذا المفهوم شمل كل الجوانب الحياتية للبشرية وفقا لأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر للأمم المتحدة والتي طالبت المنظمات بالسعي لتحقيقها، وبالنظر إلى الأبعاد الرئيسية للتنمية المستدامة فإننا نجد أن المسؤولية الاجتماعية هي أحد الركائز التي من شأنها أن تحقق أو تساهم في تحقيق هذه الأخيرة إذ أن لها علاقة واضحة بل وتعتبر بعدا أساسيا إذا ما وضفت حقيقة على الواقع.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

تمهيد :

بعد التطرق لمعالجة الموضوع نظريا سيتم في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية، حيث وقع الاختيار على مؤسسة موبيليس وكالة بسكرة وتمت الدراسة من خلال اعداد استبيان لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما

المبحث الأول: تعريف عام بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: مخرجات الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة موبيليس

المطلب الأول : التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس

أولا: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس – وكالة بسكرة –

أنشات شركة موبيليس كفرع تابع للشركة الام اتصالات الجزائر، وتعتبر المتعامل الأول للهاتف النقال في الجزائر،ظهرت هذه المؤسسة نتيجة لإعادة الهيكلة التي شهدتها وزارة البريد والمواصلات وذلك تطبيقا للأحكام التي جاءت التحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات[1].

عمد الاجراء 2000/03 المؤرخ في: 2000/08/05 إلى فتح قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية للمنافسة، مما ترتب مباشرة على هذا الاجراء ما يلي:

– تحول وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة البريد والمواصلات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي أوكلت لها مهمة وضع استراتيجية قطاعية لتطوير قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

– انشاء سلطة ضبط للبريد والمواصلات مكلفة بتنظيم سوق الهاتف النقال والسهر على احترام قواعد المنافسة.

لتعلن عن استقلاليتها كمتعامل الشبكة النقال في الجزائر بتاريخ شهر اوت 2003، تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس بوضع واستغلال وتطوير شبكات الهاتف النقال، وكذا تسويق الخدمات واجهزة الهاتف النقال، يقع مقرها الرئيسي بشارع الاعمال باب الزوار الجزائر العاصمة، حيث قدر راس مالها بـ 25.000.000.000 دج[2].

حيث بدأت مؤسسة موبيليس نشاطها رسميا في 2003/01/01، وتشرف حاليا على شبكة تجارية متواصلة الارتفاع تبلغ 178 وكالة تجارية، تشغل 5035 عامل وأكثر من 60000 نقطة بيع غير مباشرة، و 15451 نقطة بيع معتمدة، و112539 نقطة بيع ارسلي، وأكثر من 5000 محطة قاعدية راديوية (BTS)، وكذلك ارضية خدمات ناجعة وذات جودة عالية ، كما تفرض اليوم موبيليس نفسها كشركة حيوية ، مبدعة ، وفية وشفافة ، في محيط جد تنافسي وسليم اساسه ومفتاح نجاحه يكمن في الجدية والمصداقية بالإضافة إلى الاتصال المباشر ، حيث قدر رقم اعمالها السنوي بـ: 86.060.000.000 دج ، وتضم اليوم اكثر من 20 مليون مشترك.

تأسست الوكالة التجارية موبيليس – وكالة بسكرة – بتاريخ 03 جانفي 2005 يشتغل بها 27 عاملا وتشرف 384 نقطة بيع موزعة على كامل تراب الولاية.

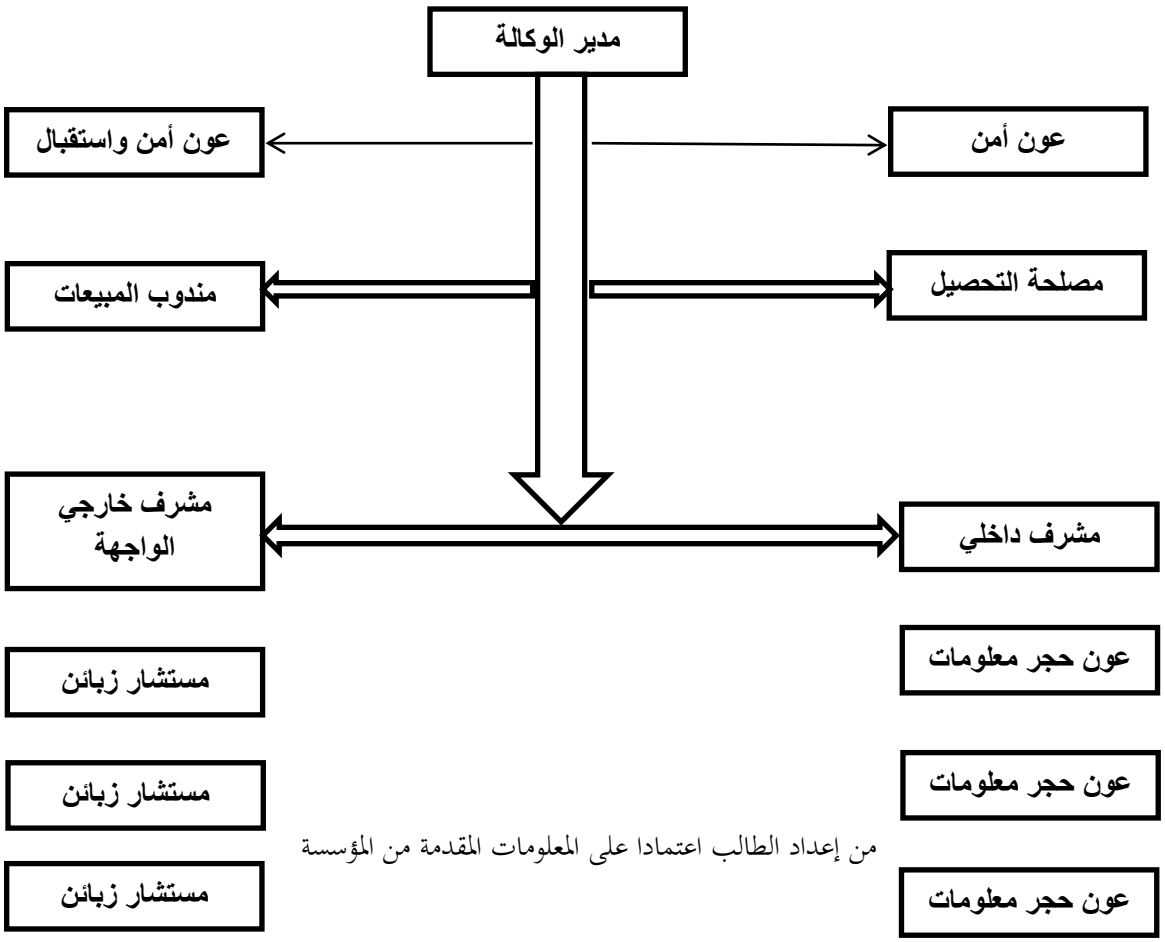
[1]- الموقع الالكتروني –www.dzairmobil.com/ar - تاريخ الاطلاع 2021/06/23.
[2]- الموقع الالكتروني http://www.mpttn.dz، تاريخ الاطلاع 2021/06/23.

ثانيا: اهداف الوكالة

- تطوير شبكتها التجارية.
- تطوير الاتصال الفعال.
- تطبيق أحد الاستراتيجيات والنظم فيما يخص استغلال مواردها البشرية.
- كسب رضا الزبائن وولائهم لزيادة عدد المشتركين.
- تقديم أحسن للخدمات.
- التكفل بالجيد بالمشتركين لضمان وفائهم.
- تقديم الجديد بما يتماشى والتطورات التكنولوجية.
- توفير نظام متابعة وقياس مستوى الأداء.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لوكالة موبيليس بسكرة

الشكل رقم (07) الهيكل التنظيمي لوكالة موبيليس – بسكرة –



من إعداد الطالب اعتمادا على المعلومات المقدمة من المؤسسة

المطلب الثاني : الخدمات المقدمة من مؤسسة موبيليس – وكالة بسكرة

اولا : خدمات موبيليس الجديدة :

يواصل المتعامل الأول في الهاتف النقال في الجزائر موبيليس في المحافظة على ريادته للسوق الوطنية حسب النتائج التي نشرتها سلطة الضبط للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية(ARPT)، والتي تعكس تطور نشاط موبليس في عام 2017 الذي يكرس للسنة الثانية على التوالي، المتعامل الرائد لسوق الهاتف والإنترنت المحمول في الجزائر. و حسب الحصيلة المالية لعام 2017 أظهرت أن المتعامل موبيليس يمتلك 40.06٪ من حصة سوق الهواتف المحمولة ، مع تفوقها في قطاعات الجيل الثالث G3 والجيل الرابع G4. وبالفعل ، يضع تقرير ال (ARPT) المتعامل Mobilis بعد عام واحد من إطلاق الجيل الرابع ، بصفته رقم 1 لخدمات الجيل الرابع G4 في الجزائر من حيث عدد المشتركين ، وبالتالي تسجيل ما لا يقل عن 803 505 3 مشترك ، بنسبة 35.53% من حصة السوق. و كما يمتلك المتعامل موبيليس أيضا أكبر شبكة للهاتف المحمول من الجيل الثالث بـ

10.204.002 مشترك ، أي 47.26% من حصة السوق. مع ملاحظة أن عدد المشتركين في الجيل الثالث يشكل 60٪ من زبائن Mobilis ، وهو ما يفسر تزايد شعبية استخدام الإنترنت عبر الهاتف النقال على شبكة موبيليس . وبناء على هذا النجاح و على ثقة الجزائريين فيه ، يسعى المتعامل موبيليس في مواصلة مسار نجاحاته ، من خلال إطلاق حلول مبتكرة وغير مسبوقة وعروض تنافسية وشفافة ، فضلا عن استمرار نشر شبكة G4 الخاصة بها عبر كافة التراب الوطني و السماح للجزائريين من الإستمتاع بافضل التكنولوجيا و بأفضل جودة للشبكة. وتلتزم موبيليس بتكريس موقعها الريادي ، والمساهمة بشكل كبير في تنمية اقتصاد البلاد ، بفضل ثقة الجزائريين و بفضل أكبر شبكة تقنية في الجزائر1[3].

ثانيا : خدمة الجيل الرابع G4 موبيليس:

يأتي الجيل الرابع كتكملة لمعايير الهاتف النقال في الجيل الثالث، حيث يمكن اعتباره كتعديل لكلا من الجيل 2 والجيل 3 اين يجد فيها محي الانترنت كل ما يصبون اليه وعلى واجه مختلفة مع العلم أن تلك الاحتياجات في ارتفاع مستمر، وانه أي الجيل الرابع يضمن تدفقا أكثر علوا وسرعة مقارنة مع الجيل الثالث، وهذا لحظ المشغوفين بالأنترنت، ضف الى ذلك انها توفر تدفقا عاليا على الهاتف النقال، بما في ذلك من نقل المعلومات بسرعة تدفق نظري يتجاوز 100 ميقا بابت / الثانية، بمعنى اخر، أعلى من 1 جيقا بايت / الثانية.

ثالثا : ماهي المزايا الممنوحة من طرف الجيل الرابع ؟

لن يصبح عائقا مشاهدة مقاطع الفيديو، وتبادلها مع اصدقائكم واقاربكم، فالتحميلات تصبح أكثر سرعة و بالتالي يمكنكم مشاهدة مقاطع الفيديو المفضلة لديكم بدقة عالية، الاستماع للموسيقى، الالعاب على الانترنت بتجاوب قياسي مقارنة مع الجيل 3، يسمح الجيل 4 بتوفير " التدفق العالي على الهاتف، أي بمعنى ارسال البيانات بتدفقات نظرية أعلى من 100 ميقا بايت /

[3]- الموقع الالكتروني www.akhersaa-dz.com تاريخ الاطلاع يوم 2021/06/23.

الثانية، اي اعلى من 1 جيقا بايت / ثانية، كما يتسن تحميل تطبيقات بكل سهولة وبدون اللجوء إلى الويفي، ضف الى ذلك تقاسم وارسال الرسائل الثقيلة، الصوت ، والصورة، ومقاطع الفيديو[4].

المطلب الثالث: عروض مؤسسة موبيليس – وكالة بسكرة –

اولا – عروض الخواص

1 – عروض الدفع البعدي : خدمة beking : win max libre ; win max control

2 – عروض الدفع المسبق : خدمة ; PIX X

3- جوازات الانترنت

ثانيا – الخدمات:

- خدمة MOBILISAFE
- خدمة الاشعار
- خدمة MEET MOP
- خدمة MY CLOUD
- خدمة برامج التجوال : ومنها خدمة برامج التجوال للعمرة ؛ برامج التجوال تونس.

4 – البرنامج الدولي:

- برنامج ORANGE TUNISIE
- البطاقة الدولية ARSELLI
- خدمة ARSSELI عبر مكاتب البريد

5 – بالإضافة الى العديد من العروض مثل :

SALEEKNI سلكني، MOBSOUND ، ARSELLI VIA GAB ; MOPI SPACE PLAN/NET

6 – خدمة باك: NAVIGUI MODEM

[4]- الموقع الالكتروني www.mobilis.dz/az/4GAR/ تاريخ الاطلاع يوم 2021/06/23.

ثانيا : عروض الشركات

1 – عروض المكالمات: WIN PRO; PIXX PRO

2 – الانترنت النقال: PRO CONNECT

3 – حلول المحترفين: MNPN ; VPN ; B-SMS

المبحث الثاني: مخرجات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: المنهجية المتبعة في الدراسة

❖ **درجات الخيارات لاستمارة الاستبيان:**

الجدول رقم (01) : يوضح درجات الخيارات لاستمارة الاستبيان

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسطالمرجح	5–4.2	4.19–3.40	3.39–2.6	2.59–1.8	1.79–0.1

❖ **الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

للإجابة على أسئلة الدراسة تم معالجة البيانات باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المستخرجة من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS Version 20) وذلك بعد أن تمت عملية جمع البيانات ومن ثم فرزها وترميزها، والأساليب التي تم استخدامها في هذه الدراسة جاءت كالتالي:

1– تم استخدام جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لتمثيل متغيرات الدراسة والخصائص الديمغرافية والشخصية لأفراد مجتمع الدراسة.

2– لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل(**Cronbach de Alpha**) ومعامل الصدق لقياس الصدق البنائي.

3– حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري كمقاييس النزعة المركزية، من أجل وصف متغيرات الدراسة.

4– استخدام المتوسط المرجح لتحديد درجة موافقة عينة الدراسة ومستوى تقييمهم لعبارات الاستبيان.

صدق الاستبيان:

✓ **معامل الثبات CronbachAlpha:**

المقصود هنا بصدق الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبانة ماوضع لقياسه فعلاً، ومدى استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف، ومن أجل التأكد من صدقها وصلاحيتها للتحليل الإحصائي قمنا بحساب معامل الثبات (**Cronbach Alpha**) ولقد كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (02) : يوضح معامل الثبات Alpha Cronbach لاستمارة الاستبيان

المحاور		عدد العبارات	معامل الثّبات	معامل الصّدق
المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للشركات	البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	11	,235	,484
	البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية	4	,603	,776
	البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	8	,878	,937
	البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	4	,678	,823
المحور الثالث: التنمية المستدامة		8	,844	,918
معامل الثبات العامّ			,809	,984

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن معامل الثبات لجل متغيرات الدراسة يفوق الحد الأدنى للنسبة المطلوبة، وقد قدر معامل الثبات العام ب 80% وهي نسبة عالية تسمح بالاعتماد على نتائج الدراسة، كما قدر معامل الصدق ب 98%

وهي نسبة عالية أيضا، وبالتالي يمكن الحكم على مدى فعالية الاستبانة وتحقيقها الهدف من الدراسة ودقة قياسها ما وضعت من أجله.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة الميدانية و مقترحاتها

❖ **تفريغ وتحليل البيانات :**

سوف نحاول من خلال هذا الجزء تحليل البيانات المستقاة من إجابات عينة الدراسة عن الاستبيانات التي تمّ توزيعها عليها .

❖ **تحليل البيانات الشخصية :** نقوم من خلال هذا العنصر بوصف عينة الدراسة من خلال التطرق إلى المميزات الشخصية لها من حيث الجنس والسن والمستوى التعليمي.

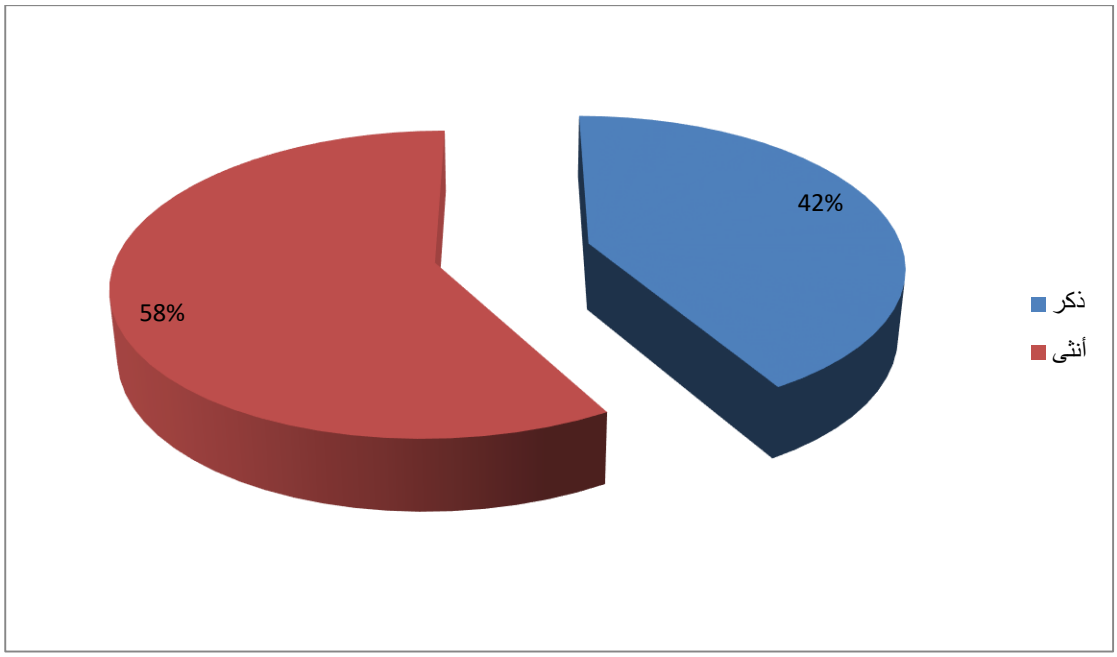
الجزء الأول: البيانات الشخصية

نقوم من خلال هذا العنصر بوصف عينة الدراسة من خلال التطرق إلى المميزات الشخصية لها من حيث الجنس، التخصص والمستوى التعليمي.

1- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم(01): يبين توزيع جنس المبحوثين

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	10	%41.66
أنثى	14	%58.33
المجموع	24	100%



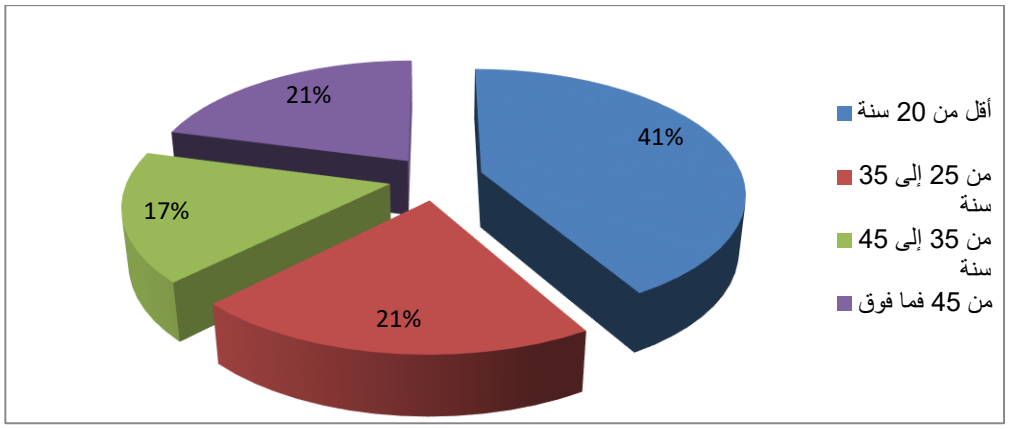
الشكل رقم(01): يبين توزيع جنس المبحوثين

يشير الجدول أعلاه إلى توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث نلاحظ أن هناك تقارب بين الجنسين، غير أن فئة الاناث أتت في المرتبة الأولى بنسبة **58%**، في حين أن فئة الذكور جاءت في المرتبة الثانية بنسبة 42%.

1- توزيع المبحوثين حسب متغير السن:

الجدول رقم(02): يوضح توزيع سن المبحوثين

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	**10**	**%41.6**
من 25 إلى 35 سنة	**5**	**%20.83**
من 35 إلى 45 سنة	**4**	**%16.66**
من 45 فما فوق	**5**	**%20.83**
المجموع	**24**	**%100**



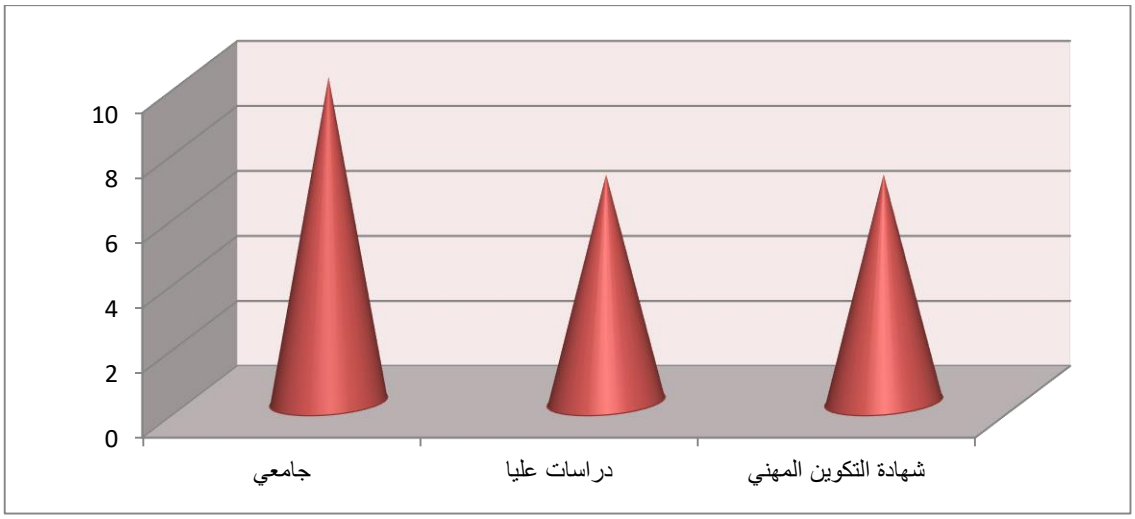
الشكل رقم (02): تمثيل يوضح توزيع عمر المبحوثين

يشير الجدول أعلاه إلى توزيع المبحوثين حسب السن، حيث نلاحظ بأن أغلب المبحوثين هم من الفئة العمرية الأقل من 20 سنة وذلك بنسبة 41.6% ، في حين نلاحظ أن المبحوثين الذين ينتمون الى الفئة العمرية من من 25 إلى 35 سنة و من 45 فما فوق جاءوا بنسب متساوية قدرت بـ20.83% ،وجاءت فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين من 35 إلى 45 سنة جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة 16.66% .

2- توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى الدراسي:

الجدول رقم(04): يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
جامعي	10	%41.66
دراسات عليا	7	%29.16
شهادة التكوين المهني	7	%29.16
المجموع	24	%100



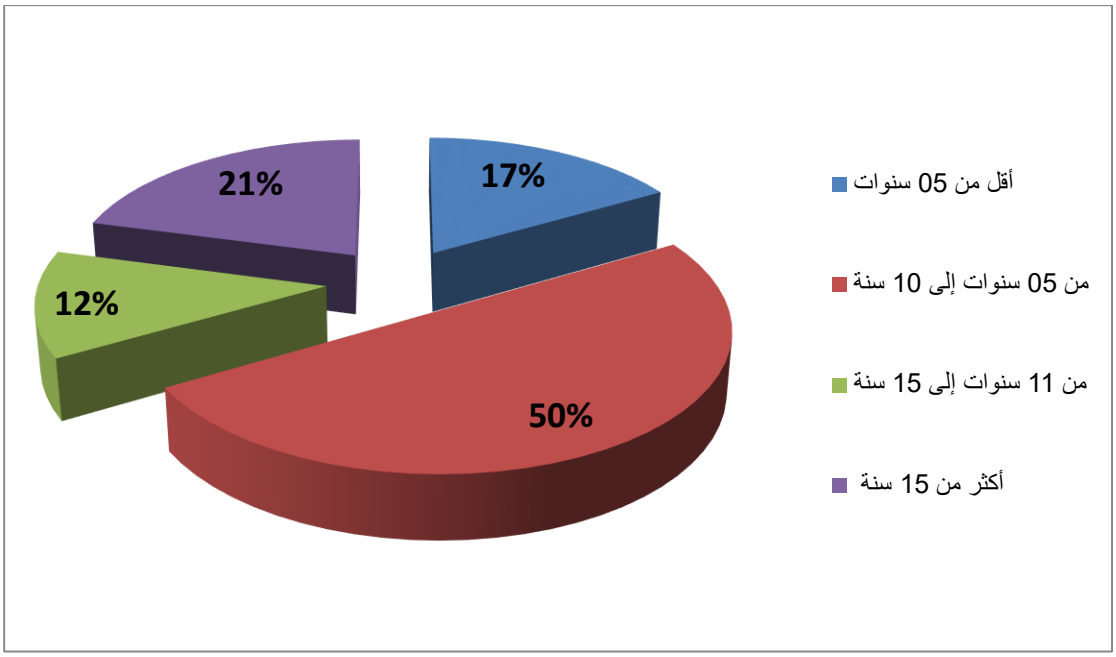
الشكل رقم(04): تمثيل يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى الدراسي

يشير الجدول أعلاه إلى توزيع المبحوثين حسب**المستوى الدراسي** ، حيث أظهر الشكل السابق بأن أغلب الموظفين في مؤسسة هم من ذوي المستوى الدراسي الجامعي وذلك بنسبة **41.66%**، بينما الموظفين من مستوى دراسات العليا وشهادة التكوين المهني جاءوا في المرتبة الثانية بنسبة **29.16%**.

3- توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم(05): يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 05 سنوات	4	16.66
من 05 سنوات إلى 10 سنة	12	50
من 11 سنوات إلى 15 سنة	3	12.5
أكثر من 15 سنة	5	20.83
المجموع	24	100%



الشكل رقم(05): تمثيل يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة.

يشير الجدول أعلاه إلى توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة، ويظهر الشكل أعلاه أن أغلب موظفي المؤسسة محل الدراسة لديهم خبرة متوسطة تتراوح بين 05 و10 سنوات وذلك بنسبة 50%في حين حوالي 21% من الموظفين لديهم خبرة تتراوح أكثر من15 سنة، في حين أن ما نسبته 17% من الموظفين لديهم سنوات خبرة قصيرة أقل من خمسة سنوات، وفي المقابل فان 12% من موظفي المؤسسة يمتلكون خبرة متوسطة بين 11 الى 15 سنة.

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للشركات

أولا: البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية

رقم العبارة	البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
			غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما				
01	تهتم المؤسسة بالتنويع في استثماراتها	ك	1	3	7	9	41	3.50	1.06	8	مرتفع
		%	% 4.2	12.5%	29.2%	%37.5	%16.7				
02	تسعى المؤسسة إلى زيادة حجم مبيعاتها	ك	3	3	4	3	11	3.67	1.49	5	مرتفع
		%	%12.5	%12.5	%16.7	%12.5	45.8%				
03	تحترم المؤسسة قواعد المنافسة	ك	4	9	5	4	2	2.63	1.20	11	متوسط
		%	%16.7	37.5%	20.8%	16.7%	8.3%				
04	تعمل المؤسسة على خلق فرص العمل والقضاء على البطالة	ك	0	4	3	9	8	3.88	1.07	2	مرتفع
		%	%0	16.7%	12.5%	37.5%	%33.3				
05	تقوم المؤسسة بتحقيق المساواة بين أصحاب المصالح	ك	2	3	1	8	10	3.88	1.32	3	مرتفع
		%	%8.3	12.5%	4.2%	33.3%	%41.7				

06	بيئة المؤسسة مشجعة لثقافة الإبداع والابتكار	ك	2	3	5	12	2	3.38	1.09	10	متوسط
		%	%8.3	%12.5	20.8%	50%	8.3%				
07	تتميز المؤسسة بالصدق في تعاملاتها الاقتصادية مع الآخرين	ك	3	2	6	4	9	3.58	1.41	7	مرتفع
		%	%12.5	8.3%	25%	16.7%	37.5%				
08	تلتزم المؤسسة بتوفير الخدمات الاجتماعية	ك	2	3	4	12	3	3.46	1.14	9	مرتفع
		%	%8.3	%12.5	16.7%	50%	12.5%				
09	لدى المؤسسة القدرة على مواجهة المخاطر	ك	0	2	4	12	6	3.92	0.88	1	مرتفع
		%	0%	8.3%	%16.7	%50	25%				
10	تسعى المؤسسة لمحاربة الفساد الإداري والمالي بداخلها	ك	3	1	7	4	9	3.63	1.37	6	مرتفع
		%	%12.5	4.2%	29.2%	16.7%	37.5%				
11	تساهم المؤسسة في دعم برامج التكوين والرسكلة داخل وخارج المؤسسة	ك	0	3	4	14	3	3.71	0.85	4	مرتفع
		%	%0	12.5%	16.7%	58.3%	12.5%				

يشير الجدول أعلاه الى البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية حيث نلاحظ بأن الفقرة رقم (09) جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.92،وانحراف معياري 0.88 ،مما يشير الى المؤسسة لديها القدرة على مواجهة المخاطر ، ثم نجد في المرتبة الثانية الفقرة رقم (04) التي تدل على أن المؤسسة تعمل على خلق فرص العمل والقضاء على البطالة ، كما ونجد الفقرة رقم (05) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري 1.32 وهو ما

يشير الى أن المؤسسة تقوم بتحقيق المساواة بين أصحاب المصالح ، وفي المقابل جاءت كل من العبارة رقم (11، 05، 01،07،10، 03،06،08) في المرتبة الرابعة والخامسة والسادسة والسابعة والثامنة والتاسعة والعاشرة والحادية عشر على التوالي.

ثانيا: البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية

رقم العبارة	البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
			غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما				
01	تحترم المؤسسة القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية	ك	1	1	2	12	8	4.04	0.99	2	مرتفع
		%	% 4.2	% 4.2	% 8.3	%50	%33.3				
02	تلتزم المؤسسة بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية للعاملين	ك	2	0	2	13	7	3.96	1.08	3	مرتفع
		%	% 8.3	%0	8.3 %	54.2 %	%29.2				
03	تعترف المؤسسة بأهمية النقابات العمالية وتحترم دورها	ك	1	3	7	9	4	3.50	1.06	4	مرتفع
		%	% 4.2	% 12.5	29. %2	37.5 %	%16.7				
04	تعمل المؤسسة على خلق فرص العمل والقضاء على البطالة	ك	0	0	7	9	8	4.04	0.80	1	مرتفع
		%	0%	0%	% 29.2	% 37.5	33.3%				

يشير الجدول أعلاه الى البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية حيث نلاحظ بأن الفقرة رقم (04) جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.04 وانحراف معياري 0.99،مما يشير الى المؤسسة تحترم القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية ، ثم نجد في المرتبة الثانية الفقرة رقم (01) التي تدل على أن المؤسسة تحترم القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية ، كما ونجد الفقرة رقم (02) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.96 وانحراف معياري 1.08 وهو ما يشير الى أن المؤسسة تلتزم بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية

الصحية للعاملين ، وفي المقابل جاءت كل من العبارة رقم (04) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.50 وانحراف معياري قدره 1.06 وهو ما يشير الى أن المؤسسة تعترف بأهمية النقابات العمالية وتحترم دوره.

ثالثا: البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية :

رقم العبارة	البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية		الخيارات: غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
01	تساهم المؤسسة في دعم البرامج والمؤسسات التعليمية والعلمية داخل وخارج المؤسسة	ك	2	3	9	3	7	3.29	1.23	7	متوسط
		%	%8.3	12.5%	37.5%	12.5%	%29.2				
02	تساهم المؤسسة في دعم البرامج والمؤسسات التعليمية والعلمية داخل وخارج المؤسسة	ك	2	1	2	14	5	3.75	1.26	3	مرتفع
		%	%8.3	4.2%	8.3%	58.3%	%20.8				
03	تقوم المؤسسة بتقديم حوافز للموظفين لتطوير مهاراتهم واكمال تعليمهم	ك	2	7	5	5	5	3.33	1.26	6	متوسط
		%	%8.3	29.2%	20.8%	20.8%	%20.8				
04	توفر المؤسسة الإجراءات اللازمة لضمان التأمين الاجتماعي للعاملين	ك	2	4	4	12	2	4.04	0.80	1	مرتفع
		%	%8.3	%16.7	16.7%	%50	%8.3				
05	تحترم المؤسسة العقود المبرمة مع العاملين	ك	0	3	6	5	10	3.42	1.28	4	مرتفع
		%	0%	12.5%	25%	20.8%	%41.7				
06	تقوم المؤسسة بخلق	ك	2	3	5	11	3	3.79	1.10	2	مرتفع

	مناصب شغل بصفة دورية	%	% 8.3	12. %5	20. %8	45.8 %	%12.5			
07	الكتلة النقدية المخصصة للتكوين موزعة بالتساوي حسب فئات العمال	ك	1	4	5	4	10	3.17	1.30	8	متوسط
		%	% 4.2	% 16. 7	% 20. 8	16.7 %	41.7%				
08	تتوافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الانسان	ك	1	3	3	11	6	3.33	1.12	5	متوسط
		%	4.2 %	12. %5	12. %5	45.8 %	25%				

يشير الجدول أعلاه الى البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية حيث نلاحظ بأن الفقرة رقم (04) جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.04 وانحراف معياري 0.88 ،مما يشير الى أن المؤسسة تساهم في دعم البرامج والمؤسسات التعليمية والعلمية داخل وخارج المؤسسة ، ثم نجد في المرتبة الثانية الفقرة رقم (06) التي تشير الى قيام المؤسسة بتقديم حوافز للموظفين لتطوير مهاراتهم واكمال تعليمهم ، كما ونجد الفقرة رقم (02) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.75 وانحراف معياري 1.26 وهو ما يشير الى أن المؤسسة تساهم في دعم البرامج والمؤسسات التعليمية والعلمية داخل وخارج المؤسسة ، وفي المقابل جاءت كل من العبارة رقم (05، 01،03،08، 07) في المرتبة الرابعة والخامسة والسادسة والسابعة والثامنة على التوالي.

رابعا: البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

			الخيارات							
رقم العبارة	البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
01	تتوافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع المحلي	ك	2	6	2	12	2	3.25	1.18	3	متوسط
		%	% 8.3	% 25	% 8.3	%50	%8.3				

02	تعامل المؤسسة العاملين لديها بعدالة ودون تمييز (الأجور، الترقيات، الحوافز)	ك	1	4	6	6	7	3.58	1.21	2	مرتفع
		%	% 4.2	% 16.7	% 25	25%	29.2%				
03	تملك المؤسسة دليل خاص بأخلاقيات العمل واضح ومعلن لجميع العاملين	ك	3	5	6	5	5	3.17	1.34	4	متوسط
		%	% 12.5	% 20.8	25 %	20.8 %	20.8%				
04	تهتم المؤسسة بالمحافظة على البيئة مثل: منع التلوث وإنجاز المساحات الخضراء	ك	0	4	4	9	7	3.79	1.06	1	مرتفع
		%	0%	16. %7	16. %7	37.5 %	%29.2				

يشير الجدول أعلاه الى البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية حيث نلاحظ بأن الفقرة رقم (04) جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره3.79 وانحراف معياري 1.06 ، مما يشير الى أن المؤسسة تهتم بالمحافظة على البيئة مثل: منع التلوث وإنجاز المساحات الخضراء ، ثم نجد في المرتبة الثانية الفقرة رقم (02) التي تشير الى أن المؤسسة تعامل العاملين لديها بعدالة ودون تمييز (الأجور، الترقيات، الحوافز)، كما ونجد الفقرة رقم (01) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.25 وانحراف معياري 1.18 وهو ما يشير الى توافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع المحلي ، وفي المقابل جاءت كل من العبارة رقم (03) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.17 وانحراف معياري قدره 1.34وهو ما يشير الى أن المؤسسة تملك دليل خاص بأخلاقيات العمل واضح ومعلن لجميع العاملين.

المحور الثالث: التنمية المستدامة

			الخيارات							
رقم العبارة	التنمية المستدامة		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
01	تعمل المؤسسة على تحقيق التنمية التي تستجيب	ك	3	4	4	12	1	3.17	1.16	8	متوسط

	لاحتياجات الأجيال الراهنة دون المساس بقدرة الأجيال القادمة للاستجابة لاحتياجاتها	%	% 12.5	% 16.7	16.%7	%50	%4.2			
02	تعمل المؤسسة على إدارة وحماية قاعدة الموارد الطبيعية وتوجيه التغير التقني والمؤسساتي بطريقة تضمن استمرارها لضمان التنمية المستدامة	ك	2	4	6	5	7	3.46	1.31	4	مرتفع
		%	% 8.3	16.%7	25 %	20.8 %	%29.2				
03	تؤمن المؤسسة بأن الاسهام في التنمية المستدامة يضمن تنويع وتطوير الإنتاج الوطني وتقوية البنى التحتية وتعزيز الترابط الأمامي والخلفي بين قطاعي الزراعة والصناعة	ك	4	3	4	7	6	3.33	1.43	6	متوسط
		%	% 16.7	12.%5	16.%7	% 29.2	%25				
04	تقوم المؤسسة بوضع جملة من الأهداف يتم من خلالها التركيز على الأمد البعيد بدلا من الأمد القصير كأحد ركائز التنمية المستدامة	ك	2	4	4	12	2	4.04	0.80	1	مرتفع
		%	% 8.3	% 16.7	16.%7	%50	%8.3				
05	تتبنى المؤسسة أسس التنمية المستدامة في طرق وأساليب تسييرها بما يسمح لها بالانخراط وانتهاج عملية التحسين المستمر	ك	3	4	4	8	5	3.33	1.34	5	متوسط
		%	% 12.5	% 16.7	% 16.7	% 33.3	% 20.8				
06	تعمل المؤسسة على تبني أنظمة البيئة ضمن فلسفة المؤسسة	ك	3	4	4	10	3	3.25	1.26	7	متوسط
		%	12.% 5	% 16.7	% 16.7	% 41.7	12.5%				

07	تهتم المؤسسة بالمشاركة في الملتقيات المتعلقة بالتنمية المستدامة	ك	2	3	5	5	9	3.67	1.34	3	مرتفع
		%	% 8.3	12. %5	20. %8	20.8 %	37.5%				
08	تهتم المؤسسة بتنمية المجتمع التي تنشط فيه وتحقيق الازدهار والرقي والمساهمة في التطور الاقتصادي	ك	1	3	3	11	6	3.75	1.11	2	مرتفع
		%	% 4.2	12. %5	12. %5	45.8 %	%25				

يشير الجدول أعلاه الى االتنمية المستدامة حيث نلاحظ بأن الفقرة رقم (04) جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.04 وانحراف معياري 0.80 ،مما يشير الى أن المؤسسة تقوم بوضع جملة من الأهداف يتم من خلالها التركيز على الأمد البعيد بدلا من الأمد القصير كأحد ركائز التنمية المستدامة ، ثم نجد في المرتبة الثانية الفقرة رقم (08) مما يشير الى اهتمام المؤسسة بتنمية المجتمع التي تنشط فيه وتحقيق الازدهار والرقي والمساهمة في التطور الاقتصادي ، كما ونجد الفقرة رقم (07) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.67 وانحراف معياري 1.34 وهو ما يشير الى أن المؤسسة تهتم بالمشاركة في الملتقيات المتعلقة بالتنمية المستدامة ، وفي المقابل جاءت كل من العبارة رقم (02، 06،03،05، 01) في المرتبة الرابعة والخامسة والسادسة والسابعة والثامنة على التوالي.

✓ **اختبار فرضيات الدراسة:**

-اختبار الفرضية الأولى:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة.

أثر البعد الاقتصادي للمسؤولية في تحقيق التنمية المستدامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدالة sig
البعد الاقتصادي للمسؤولية	3.88	0.98	,107	,620
التنمية المستدامة	3.5	1.21		

يوضح الجدول أعلاه أثر البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة، حيث يتضح من خلال التحليل الاحصائي أن قيم sig كانت أكبر من مستوى الدلالة(0.05)، مما يشير إلى عدم وجود علاقة إرتباطية بين كل من البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة. وهو ما يشير الى عدم تحقق الفرضية التي مفادها:" **هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة**""

-اختبار الفرضية الثانية:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة.

أثر البعد القانوني للمسؤولية في تحقيق التنمية المستدامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدالة sig
البعد القانوني للمسؤولية	3.56	1.17	,121	,573
التنمية المستدامة	3.5	1.21		

يوضح الجدول أعلاه أثر البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة، حيث يتضح من خلال التحليل الاحصائي أن قيم sig كانت أكبر من مستوى الدلالة(0.05)، مما يشير إلى عدم وجود علاقة إرتباطية بين كل من البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة. وهو ما يشير الى عدم تحقق الفرضية التي مفادها:" **هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة**"".

-اختبار الفرضية الثالثة:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة.

أثر البعد الاجتماعي للمسؤولية في تحقيق التنمية المستدامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدالة sig
البعد الاجتماعي للمسؤولية	3.51	1.16	,832**	,000
التنمية المستدامة	3.5	1.21		

يوضح الجدول أعلاه أثر البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 05.0$ ، حيث جاءت درجة الارتباط بين كل من البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة بنسبة 832.0 وهي درجة ارتباط قوية، وهذا يؤكد تحقق الفرضية التي مفادها:" **هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة**"

-اختبار الفرضية الرابعة:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة محل الدراسة.

أثر البعد الأخلاقي للمسؤولية في تحقيق التنمية المستدامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدالة sig
البعد الأخلاقي للمسؤولية	3.44	1.19	,664**	,000
التنمية المستدامة	3.5	1.21		

يوضح الجدول أعلاه أثر البعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلال $\alpha \leq 05.0$ ، حيث جاءت درجة الارتباط بين كل من البعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة بنسبة 664.0 وهي درجة ارتباط قوية، وهذا يؤكد تحقق الفرضية التي مفادها:" **هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة** "

النتائج العامة:

1- تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التوازن بين المؤسسة وبيئة عملها

2- تعمل التنمية المستدامة على المحافظة على ثروات الأجيال القادمة من خلال التسيير الجيد لها

3- إن تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة يقودها إلى تحقيق التزامها تجاه البيئة ودعم نظم الإدارة البيئية لديها مما ينعكس إيجابا على المحيط الذي تعمل به.

4- يساهم التزام مؤسسة موبيليس –وكالة بسكرة- بتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة.

5- لاتهتم مؤسسة موبيليس –وكالة بسكرة- بالبعد الاقتصادي للمسؤولية.

6- لا تهتم مؤسسة موبيليس –وكالة بسكرة- بالعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية حاولنا التعرف على واقع مساهمة المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحقيق التنمية المستدامة من خلال دراسة مؤسسة موبيليس –وكالة بسكرة– حيث قدمنا فكرة عن مجتمع ونموذج الدراسة، وليكون للدراسة بعدا احصائيا تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والذي صمم وفق مقياس ليكارت ومن ثم تم تحليل النتائج واختبار فرضياتنا وصولا إلى التوصل إلى النتائج العامة.

خاتمة

إن التزام منظمات الأعمال بالأداء الاجتماعي يمثل الخيار الأفضل لنجاحها في بيئتها، فنجاح أي منظمة اليوم أصبح لايقاس بمدى ماتحققه من أهداف اقتصادية فقط، بل ماتحققه كذلك على المستوى الاجتماعي من خلال تحسين صورتها العامة في أذهان العاملين والزبائن والمستهلكين وكل أفراد المجتمع وأصحاب المصالح، إضافة إلى ما تحققه على المستوى البيئي من خلال حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية من التلوث...

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الأبعاد التي تتميز بها التنمية المستدامة، حيث تعمل التنمية المستدامة على جعل المؤسسة مسؤولة من خلال السلوك المهني، والحرص على اتخاذ قرارات ترضي جميع الأطراف وذلك لكون البقاء والتطور في البيئة الاقتصادية يتطلب من المنظمات أن تتفاعل مع التوجهات الاجتماعية والبيئية وأن تستجيب لمتطلباتها، لذلك أصبحت المنظمات مطالبة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

وبناء على ماسبق فإنه يتوجب على المنظمات أن تبذل المزيد من الجهود من أجل التخفيف من الأضرار التي تلحقها بالمحيط والبيئة وذلك عن طريق تبني مسؤوليتها الاجتماعية الكاملة إلى جانب مسؤولياتها الأخرى وذلك لتحقيق تنمية مستدامة شامل

الفهرس

العنوان	الصفحة
الاهداء	
ملخص	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة	ب
الإشكالية	ب
التساؤلات الفرعية	ب
الدراسات السابقة	ب
نموذج وفرضيات الدراسة	ج
منهجية الدراسة	د
تصميم الدراسة	د
أهمية الدراسة	د
خطة الدراسة	هـ
الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية	**06**
تمهيد	**07**
المبحث الأول: مدخل عام للمسؤولية الاجتماعية	**08**
المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية	**08**
المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية	**10**
المطلب الثالث: أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية	**11**

أولا: أهمية المسؤولية الاجتماعية	11
ثانيا: أهداف المسؤولية الاجتماعية	12
المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية	13
المطلب الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية	13
المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية	14
المطلب الثالث: معايير ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية	15
المطلب الرابع: معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	16
خلاصة الفصل الأول	17
الفصل الثاني: الإطار النظري للتنمية المستدامة	18
تمهيد	19
المبحث الأول: ماهية التنمية المستدامة	20
المطلب الاول : التطور التاريخي للتنمية المستدامة	20
المطلب الثاني : مفهوم التنمية المستدامة	22
المطلب الثالث: خصائص التنمية المستدامة	23
المبحث الثاني: أساسيات حول التنمية المستدامة	24
المطلب الأول: أهداف التنمية المستدامة	24
المطلب الثاني : مبادئ التنمية المستدامة	25
المطلب الثالث: أبعاد التنمية المستدامة	26
المبحث الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة	27
المطلب الأول : طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة	27
خلاصة الفصل الثاني	29

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
تمهيد	31
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة موبيليس	32
المطلب الأول : التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس	32
أولا: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس – وكالة بسكرة –	32
ثانيا: اهداف الوكالة	33
ثالثا: الهيكل التنظيمي لوكالة موبيليس بسكرة	34
المطلب الثاني : الخدمات المقدمة من مؤسسة موبيليس – وكالة بسكرة	34
المطلب الثالث: عروض مؤسسة موبيليس – وكالة بسكرة –	35
المبحث الثاني: مخرجات الدراسة الميدانية	37
المطلب الأول: المنهجية المتبعة في الدراسة	37
أولا الأساليب الإحصائية المستخدمة	37
ثانيا صدق وثبات الاستبيان	37
المطلب الثاني: نتائج الدراسة الميدانية	38
أولا: التحليل الاحصائي	38
ثانيا: اختبار الفرضيات	50
النتائج العامة	53
خلاصة الفصل الثالث	54
الخاتمة	55
فهرس المحتويات	56
قائمة المراجع	59
الملاحق	62

قائمة المراجع

الكتب:

1. أكرم احمد الطويل، وياسمين طه، وعبد الرزاق الدباغ، (2016)، إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمسؤولية الاجتماعية، دار جريدة للنشر والتوزيع، عمان، ص ص 59-60.
2. رشوان محمد، (2007)، التنمية المستدامة، دار الآفاق للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ص 66.
3. طاهر جميل، (1997)، النفط والتنمية المستديمة في الأقطار العربية ، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، ص 25.
4. عبد الرحمن سيف سردار، (2019)، التنمية المستدامة، الراية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص ص16-17.
5. عثمان محمد عليم ، ماجدة أحمد أبو ربط، (2007)، التنمية المستدامة فلسفتها و أساليب تخطيطها و أدوات قياسها، دار الصفاء، عمان، الاردن، ص 25.
6. محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، دار تشر المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2014، صص9-95.
7. نعمة عباس الخفاجي، وطاهر محسن الغالبي، (2008)، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص289.
8. هاشم علي مرزوك الشمري، (2019) الاقتصاد الاخضر مسار جديد في التنمية المستدامة، دار الايام، الاردن – عمان، ص ص 48-49.
9. هبة مصطفى كافي، مصطفى يوسف كافي، (2017)، التسويق الأخضر كمدخل لحماية البيئة المستدامة في منظمات الاعمال، الفادوك للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، ص87.

المقالات:

1. بخدة شهرزاد، (2017)، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية –دراسة حالة مؤسسة موبيليس فرع بشار–، مجلة دراسات وأبحاث، العدد28، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة طاهري محمد، بشار، ص331.
2. بن حاج جيلالي، مغزاوة فتيحة، (2015)، التنمية المستدامة بين الطرح النظري والواقع العملي، مجلة الادارة والتنمية والبحوث والدراسات،العدد 10،ص ص 14-13.
3. سميرة لغويل، نوال زمالي، (2016)، المسؤولية الاجتماعية: المفهوم، الأبعاد، المعايير، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، جامعة تبسة، ص307.
4. لامية تونسي، وإبراهيم بورنان، (2017)، المراجعة الاجتماعية ودورها في تضييق فجوة التوقعات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال المحاسبة على المسؤولية الاجتماعية، مجلة دراسات، العدد28، جامعة الأغواط، الجزائر، ص337.
5. محسن عبد الحميد توفيق ، (1996) التنمية المتواصلة والبيئة في الدول العربية، المنظمة العربية للتربية الثقافة والعلوم، ادارة العلوم، تونس، ص154.

المذكرات:

1. أحلام مقراني، أنيس هوام، (2017)، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ،دراسة حالة دراسة حالة إسمنت –تبسة–،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر ، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي التبسي ، تبسة الجزائر ،ص 12.
2. بلقاسم رابح، (2015)، متطلبات تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاديات المالية والبنوك ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، ص ص 80-84.
3. الطاهر خامرة، (2007)، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، صص77-78.
4. العايب عبد الرحمن، (2017)، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، ص ص 17-18.
5. غلاي نسيمة، (2015)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، ص92.

المؤتمرات والمحاضرات:

1. أمينة قهواجي وحكيم بن حسان، (2019)، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول دورالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، 01 و02 نوفمبر، جامعة محمد بوقره، بومرداس، ص 05.
2. أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز،(2015)، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14و15 فيفري، ص ص 14-15.
3. عبد الله قلش، (2016)، دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز العلاقات التنظيمية داخل المؤسسات الاقتصادية، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي الثالث حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة الواقع والرهانات، 14، 15، نوفمبر، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، ص07.
4. مولاي لخضر عبد الرازق، وبوزيد سايح، دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الاقتصاد الإسلامي الوقائع ورهانات المستقبل، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بغرداية، ص ص -8-9.

القوانين، اللوائح والمراسيم:

1. الجريدة الرسمية للدولة الجزائرية، (2003) القانون 03-01، العدد 43 ،20-07-2003، ص09.

المواقع الالكترونية:

1. الموقع الالكتروني www.dzairmobil.com/ar، تاريخ الاطلاع 2021/06/23
2. الموقع الالكتروني http://www.mpttn.dz، تاريخ الاطلاع 2021/06/23.
3. الموقع الالكتروني www.akhersaa-dz.com تاريخ الاطلاع يوم 2021.4/06/23.
4. الموقع الالكتروني www.mobilis.dz/az/4GAR/ تاريخ الاطلاع يوم 2021/06/23.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة لتعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر –بسكرة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: إدارة استراتيجية

السنة: ثانية ماستر

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

في إطار الدراسة المكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة استراتيجية بعنوان: **مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق التنمية المستدامة**، واستكمالا للجانب التطبيقي من الدراسة، ومن أجل معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة داخل المؤسسة فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة عن الأسئلة بكل دقة وموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة حول الموضوع.

وتفضلوا منا فائق الاحترام والتقدير، شاكرين لكم حسن تعاونكم

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (X) أمام الاختيار المناسب

1. **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

2. **العم:** أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐

من 35 إلى 45 سنة ☐ من45 سنة ☐

3. **المستوى الدراسي:** ثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐

دراسات عليا ☐ شهادة تكوين مهني ☐

4. **الخبرة المهنية:** أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 11 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للشركات

أولا: البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	المتغيرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	تهتم المؤسسة بالتنويع في استثماراتها					
02	تسعى المؤسسة إلى زيادة حجم مبيعاتها					
03	تحترم المؤسسة قواعد المنافسة					
04	تقوم المؤسسة بتحقيق المساواة بين أصحاب المصالح					
05	بيئة المؤسسة مشجعة لثقافة الإبداع والابتكار					
06	تتميز المؤسسة بالصدق في تعاملاتها الاقتصادية مع الآخرين					
07	لدى المؤسسة القدرة على مواجهة المخاطر					
08	تسعى المؤسسة لمحاربة الفساد الإداري والمالي بداخلها					
09	تساهم المؤسسة في دعم برامج التكوين والرسكلة داخل وخارج المؤسسة					

ثانيا: البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	المتغيرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	تحترم المؤسسة القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية					
02	تلتزم المؤسسة بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية للعاملين					
03	تعترف المؤسسة بأهمية النقابات العمالية وتحترم دورها					
04	تلتزم المؤسسة بتوفير الخدمات الاجتماعية مثل النقل والمواصلات وتسهيل السكن وغيرها لتحافظ على حقوق العاملين					

ثالثا: البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	المتغيرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	تسعى المؤسسة الى رفع قيمة المساهمات المالية والعينية التي تقدمها للمنظمات والجمعيات الخيرية					
02	تساهم المؤسسة في دعم البرامج والمؤسسات التعليمية والعلمية داخل وخارج المؤسسة					
03	تقوم المؤسسة بتقديم حوافز للموظفين لتطوير مهاراتهم واكمال تعليمهم					
04	توفر المؤسسة الإجراءات اللازمة لضمان التأمين الاجتماعي للعاملين					
05	تقوم المؤسسة بخلق مناصب شغل بصفة دورية					
06	تتوافق النظم واللوائح الداخلية المطبقة في المؤسسة مع حقوق الانسان					

رابعا: البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	المتغيرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	تتوافق رسالة المؤسسة وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع المحلي					
02	تعامل المؤسسة العاملين لديها بعدالة ودون تمييز (الأجور، الترقيات، الحوافز)					
03	تملك المؤسسة دليل خاص بأخلاقيات العمل واضح ومعلن لجميع العاملين					
04	تهتم المؤسسة بالمحافظة على البيئة مثل: منع التلوث وإنجاز المساحات الخضراء					

المحور الثالث: التنمية المستدامة

الرقم	المتغيرات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	تعمل المؤسسة على تحقيق التنمية التي تستجيب لاحتياجات الأجيال الراهنة دون المساس بقدرة الأجيال القادمة للاستجابة لاحتياجاتها					
02	تعمل المؤسسة على إدارة وحماية قاعدة الموارد الطبيعية وتوجيه التغير التقني والمؤسساتي بطريقة تضمن استمرارها لضمان التنمية المستدامة					
03	تؤمن المؤسسة بأن الاسهام في التنمية المستدامة يضمن تنويع وتطوير الإنتاج الوطني وتقوية البنى التحتية وتعزيز الترابط الأمامي والخلفي بين قطاعي الزراعة والصناعة					
04	تقوم المؤسسة بوضع جملة من الأهداف يتم من خلالها التركيز على الأمد البعيد بدلا من الأمد القصير كأحد ركائز التنمية المستدامة					
05	تتبنى المؤسسة أسس التنمية المستدامة في طرق وأساليب تسييرها بما يسمح لها بالانخراط وانتهاج عملية التحسين المستمر					
06	تعمل المؤسسة على تبني أنظمة البيئة ضمن فلسفة المؤسسة					
07	تهتم المؤسسة بالمشاركة في الملتقيات المتعلقة بالتنمية المستدامة					
08	تهتم المؤسسة بتنمية المجتمع التي تنشط فيه وتحقيق الازدهار والرقي والمساهمة في التطور الاقتصادي					