الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

المسيلة في: 2018/03/06

شهادة مشاركة

يشهد عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة و رئيس الملتقى الدولي حول :

"عصرنة قطاع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية : البديل الاقتصادي الفعال لقطاع المحروقات"، بأن :

الدكتور: **بويعاية حسان** من: **جامعة المسيلة**

قد شارك(ت) بمداخلة بعنوان: مدى إلتزام مؤسسة موبيليس بأداء مسؤوليتها الاجتماعية

في فعاليات الملتقى المنعقد يومي 05 و 06 مارس 2018 بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

رئيس الملتقى **عميد الكلية**

الدكتور: عمران بن لشهب

مدى إلتزام مؤسسة موبيليس بأداء مسؤوليتها الاجتماعية

د. موساوي سارة	د. بوبعاية حسان	أ. معامير سفيان
أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة زيان عاشور –الجلفة– (الجزائر) Moussaoui17sara@gmail.com	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف – المسيلة– (الجزائر) hacene_bob@yahoo.fr	أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير– جامعة الحاج لخضر– (باتنة). mamir.safi@yahoo.com

المحور الأول: الأداء وعصرنة قطاع المؤسسات الاقتصادية بالجزائر

عنوان المداخلة: مدى إلتزام مؤسسة موبيليس بأداء مسؤوليتها الاجتماعية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام مؤسسة موبيليس بالمسئولية الاجتماعية تجاه المجتمع الجزائري، والتعرف على تأثيرات المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة موبيليس على مجتمعها. وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة تساهم في تنمية مجتمعها المحلية عن طريق دعم الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية بدرجة متوسطة، وأن هناك تباينا واضحا في الأداء الاجتماعي للمؤسسة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة توعية إدارة المؤسسة بدورها في تحمل مسؤوليتها نحو مجتمعها، وجعل المسؤولية الاجتماعية ضمن مخططاتها المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مؤسسة موبيليس.

Abstract :

This study aimed at identifying Mobilis' commitment to social responsibility towards Algerian society and to identify the effects of Mobilis social responsibility on its society. The study concluded that the Foundation contributes to the development of its local community by supporting social, cultural and sports activities to an average degree. , And that there is a clear disparity in the social performance of the institution.

The study recommended that the management of the institution should be made aware of its role in carrying out its responsibility towards its society and making social responsibility within its future plans.
Keywords: social responsibility for Business Organizations, Company Mobilis

تمهيد:

لم يعد تقييم مؤسسات القطاع الخاص يعتمد على أرباحها فحسب، ولم تعد تلك المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم. وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات". وقد أصبح دور مؤسسات القطاع الخاص محورياً في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي حققتها الاقتصاديات المتقدمة في هذا المجال، وأدركت أيضاً أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع.

وقد تم اختيار قطاع الاتصالات باعتبار من القطاعات التي شهدت تطورا ملحوظا حيث أصبح من اكبر القطاعات الخدماتية الحديثة نموا في العالم،حيث أشارت الإحصائيات إلى أن المشتركين في قطاع الاتصالات الخلوية المتنقلة يفوق مجموعة سكان العالم.لذا كان لابد من وقفة عند هذا القطاع في الجزائر ،وبالتحديد مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس التي تحرص على تحقيق رؤيتها بان تصل إلى الريادة في سوق النقال الجزائري ،ومع تنامي المنافسة الشديدة في هذا القطاع لزم على مؤسسة موبيليس انتهاج تقنيات جديدة وهذا من خلال المسؤولية الاجتماعية ،لفرض وجودها كمؤسسة ذات مسؤولية اتجاه المجتمع واستثارة عواطف الفرد الجزائري بأنها مؤسسة مهتمة بقضاياه.وعليه تتمثل إشكالية الدراسة في:" **ما مدى التزام مؤسسة موبيليس بأدائها للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الجزائري؟**

تنبثق من السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية نوردها كالتالي:

- ما المقصود بالمسئولية الاجتماعية للمؤسسات،و ما هو التطور التاريخي لهذا المفهوم؟
- وما هي الدوافع التي تشجع المؤسسات على الاضطلاع بمسؤوليتها الاجتماعية وكذلك التحديات التي تواجهها للقيام بدورها الاجتماعي؟
- ما مدى تبني مؤسسة موبيليس لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟

تهدف الدراسة إلى:

- إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و تأصيل بعض المفاهيم الأساسية للأداء الاجتماعي.
- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة موبيليس .
- مناقشة طبيعة برامج المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها مؤسسة موبيليس.
- الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في المؤسسة قيد الدراسة على تطوير عملها.

وتنبع أهمية الدراسة من الأهمية المتزايدة للمسؤولية الاجتماعية و منافعها الجمة على الشركات،حيث أشارت الدراسات إلى أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يعمل على زيادة الولاء و الاحترام للمؤسسة من العملاء،و بناء شهرة للمؤسسة،و جعل منتجات و خدمات المؤسسة الملتزمة بالمسؤولية الاجتماعية مرحبا بها في المجتمع،وجذب الموظفين المتميزين الذين يفضلون العمل لدى المؤسسات ذات المسؤولية الاجتماعية وكذلك جذب الاستثمارات الأجنبية.

أولا: الجانب النظري

نظرا للضعف السائد في معرفة ماهية إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الدول النامية عامة و العربية خاصة،تأتي هذه الدراسة لتوضيح ماهية المسؤولية الاجتماعية.كما ستحاول تقديم معلومات عملية عن أهمية وواقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة موبيليس،وبالتالي يمكنها الاستفادة من نتائج هذه الدراسة.

1- نشأة مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

ظهر الكثير من الجدل في بدايات القرن العشرين بخصوص العلاقة بين منظمات الأعمال و المجتمع، و في الخمسينات قام أحد علماء الاقتصاد الأمريكيين و هو (ميلتون فريدمان) بتعريف هذه العلاقة حين قال: "إن المسؤولية الأساسية لمنظمات الأعمال في النظام الاقتصادي الحر تتلخص في تحقيق الأرباح بشرط ألا يتعارض ذلك مع القاعد الأساسية للمجتمع، سواء ما هو موجود منها في القوانين أو في الأعراف و القيم الاجتماعية".

وفي كتابة (المسؤولية الاجتماعية و رجل الأعمال) استحق (هاورد باون) أن يلقب (بأبي المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال)، حيث أسس أول تعريف لهذا المفهوم بأنه :"التزام منظمات الأعمال بأداء أنشطتها بحيث تتوافق مع أهداف و قيم المجتمع".

أما في الستينات طور (كيت ديفد) القانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية، و في السبعينات برزت نظرية أصحاب المصلحة، و خلال الثمانينات كثرت الدراسات التي تهدف إلى تحديد ما هي على وجه التحديد المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال كيفية قياس عوائدها على المنظمات.

و مع بداية التسعينات خاصة بعد مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة و التنمية الذي عقد عام 1992 تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير، و في عام 1998 أطلق المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة برنامجا يهدف إلى التحديد الدقيق للمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال و كيفية تحويله من مجرد مفهوم نظري إلى ممارسات عملية في منظمات الأعمال.

و في عام 2000 أطلق السكرتير العام للأمم المتحدة مبادرة تعرف بالاتفاق العالمي، هي مبادرة تدعو منظمات الأعمال إلى الالتزام الطوعي بعشرة مبادئ متفق عليها تشمل: حقوق الإنسان و حماية البيئة و مكافحة الفساد و غيرها [1].

2- مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

تزايد دور العولمة الاقتصادية خلال سنوات التسعينيات، ممّا أدى إلى ظهور شركات لعبت دورا في الحدّ من الفقر وعملت على تحقيق مبدأ الحق في الملكية وتفعيل أنظمة الحوكمة، إضافة إلى ضمان سلامة البيئة. كما اعتبر عالم المال جزءًا من المجتمع من خلال بحثه عن إيجاد طرق ترفع المكاسب الايجابية، وأطلق عليه عدّة تسميات (مواطنة الشركات، المسؤولية الاجتماعية للشركات، ومساءلة الشركات) .قام باون (BOWEN) منذ سنة 1953، بإطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات (**CSR**) على أساس أنها عقد ضمني بين الشركة والمجتمع، وفي سنوات 1970 ظهرت مفاهيم اِلتزامات الشركة في تحمل نتائج أنشطتها على المجتمع[2].

المسؤولية الاجتماعية للشركات كمفهوم لها ثلاثة أوجه[3]:

أ) المفهوم الكلاسيكي: يعود للعالم آدم سميث (ADEM SMITH) الذي أكّد على أنّ كافة منظمات الأعمال تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعموم المجتمع وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح وبما ينسجم مع الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة. فالربح هنا أصبح هدفاً أحادياً تسعى إليه المنظمة؛

ب) المفهوم الإداري: الذي تمّ إدراكه سنة 1930، حيث تمّ التحوّل من الهدف الأحادي إلى هدف آخر يتمثل في تعظيم رضا المديرين أنفسهم وبحثهم عن القوة والأمان والموقع المتميّز في ظّل نمو واِتساع المنظمة، وأشار فرنسيس سيتون (FRANCIS X.SUTTON) في بحثه سنة 1956، إلى كون المسؤولية الاجتماعية تظهر وتبرز في الشركات الكبيرة من خلال موازنة إدارة المنظمة ما بين عدد من العناصر المتفاعلة معها (حملة الأسهم، المقرضين، الموردين، الزبائن

والحكومة) والتي يكون لها تأثير كبير في مساعدة المديرين على تقديم المزيد من المنافع العامة نحو المجتمع؛

ج) المفهوم البيئي: الذي اِختلفت تسمياته من نموذج البيئة الاجتماعية عند (JACOBY) والنموذج النوعي لحياة المديرين عند (HAY–GRAY) إلى نموذج وجهة النظر العامة لـ (WILLIAMS)، بدأت ملامحه تظهر سنة 1960 بتحَسُّسْ المديرين في كون مسؤوليتهم الاجتماعية لا تنحصر داخل المنظمة فحسب ولا ترتبط بالسوق حصرًا، بل تمتد إلى أطراف وفئات متعدّدة تتمثل في عموم المجتمع. وخير من أوضح الفكرة هما رالف نادر (RALPH NADER) و جون جالبريث (JOHN K.GALBRAITH).

وهناك ثلاث تفسّيرات متباينة وأحياناً متعارضة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات وهي[4]:

- المسؤولية الاجتماعية لا تعدو أن تكون بمثابة تذكير الشركات بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها؛
- مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز كونه مجرد مبادرات اِختيارية دون إلزام، تقوم بها الشركات صاحبة الشأن بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع؛
- المسؤولية الاجتماعية صورة من صوّر الملاءمة الاجتماعية الواجبة على الشركات.

أمّا تعريف المسؤولية الاجتماعية فقد اِختلف من هيئة لأخرى، وفيما يلي بعض التعاريف:

أ/ عرّف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة، المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها الالتزام المستمّر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسّين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل[5]؛

ب/ ومن خلال تطوّر المسؤولية الاجتماعية للشركات عبر التاريخ يمكن تعريفها كما يلي[6]:

- **بالعلاقة مع دعاة النظرية الاقتصادية:** المسؤولية الاجتماعية هي قيام شركات الأعمال بالبرامج والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف اِجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية فيها؛
- **بالعلاقة مع المصلحة الذاتية:** المسؤولية الاجتماعية هي إلزام رجال وشركات الأعمال بالمصلحة الذاتية المتنورة التي تهتم بمصالح الأطراف الأخرى من غير حملة الأسهم؛
- **بالعلاقة مع سلوك شركات الأعمال:** المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة الاِلتزامات الطوعية أو غير الطوعية التي تنسجم مع قواعد ومتطلبات البيئة والأطراف المؤثرة فيها؛

▪ **بالعلاقة مع أخلاقيات الإدارة:** المسؤولية الاجتماعية هي الحدّ الأدنى الأخلاقي المطلوب الإلتزام به لضمان إمتثال شركات الأعمال للقانون وللمعايير وللقيّم الاجتماعية.

و اختصارا لهذه التعاريف يمكن أن نتبنى التعريف الجامع للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال هي الالتزام الأخلاقي و التصرف المسئول تجاه مجموعة من الأطراف و هم أصحاب المصلحة، و من أهم الأطراف المستفيدة من برامج المسؤولية الاجتماعية نجد كلا من المجتمع و البيئة، و هذا يعكس أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء ليعزز دور و مكانة المنظمات في المجتمع ليس فقط ككيان اقتصادي إنما أيضا ككيان اجتماعي يسهم في حل مشكلات المجتمع و الحفاظ على البيئة التي يعمل في إطارها.

3- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

إن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية يحقق عدة مزايا بالنسبة للمنظمة العمال المجتمع والدولة أهمها:

أ- **بالنسبة للمنظمة:**تتمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمة فيما يلي[7]:

- تحسين صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين أفراد العمل بصفة عامة خاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية من طرف المنظمة.
- تضفي المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغييرات الحاصلة في المجتمع.

ب- بالنسبة للعاملين:

إن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المنظمات يساهم في اكتساب العاملين بعض المزايا، ونذكر منها[8]:

- اكتساب العاملين ثقة أكبر في قدرتهم على العطاء والأداء الجيد للمهام الموكلة إليهم.
- اكتساب العاملين لمهارات أداء اجتماعي عالية وزيادة وعيهم بضرورة حماية البيئة المحيطة.
- المساهمة الإيجابية الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة والمجتمع بأعلى درجة من الرضا.

ت- بالنسبة المجتمع:

لا شك أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية المحلية يساهم بصفة كبيرة في الارتقاء بالمجتمع، وتتجلى أهمية ذلك فيما يلي[9]:

- تسعى المنظمة جاهدة إلى البحث عن وسائل لحل المشكلات الاجتماعية.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- توفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص.[10].

4- أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

حسب(Carroll) فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة غير مستقلة عن بعضها البعض وهي تخص المنظمة ككل وتتمثل في:

أ- المسؤولية الاقتصادية:باعتبار المنظمة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع يجب أن تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.

ب- المسؤولية القانونية:تخص الالتزامات القانونية وجملة التشريعات موحدة في إطار تنظيمي على المنظمة احترامه والتقيد به.

ج- المسؤولية الأخلاقية:مجموع سلوكيات ونشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني ولكن كأعضاء في المجتمع ننتظر من المنظمة القيام بها.

د- المسؤولية التطوعية:وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي والأنشطة الخيرية....الخ[11].

5- عناصر المسؤولية الاجتماعية:

إن متابعة ما كتب حول المسؤولية الاجتماعية يشير إلى أن الباحثين قد حددوا عدد كبير من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية، و لكنهم يتباينون في ترتيب أولويات هذه العناصر حيث ظهرت اختلافات في ذلك حسب بيئة الدراسة، و حسب زمنها و طبيعة الصناعة المبحوثة. و إجمالا يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية:[12]

أ- المالكون:- تحقيق أكبر ربح ممكن. - تعظيم قيمة السهم و المنشأة ككل.- رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها. - حماية أصول المنشأة.- زيادة حجم المبيعات.

ب-العاملون:- رواتب و أجور مجزية. - فرص تقدم و ترقية.- تدريب و تطوير مستمر. - عدالة وظيفية.

- ظروف عمل مناسبة. - رعاية صحية.- إجازات مدفوعة. - إسكان للعاملين و نقلهم.

ت-الزبائن:- منتجات بنوعية جيدة. - أسعار مناسبة.- جودة عالية و ميسورية الحصول عليها. - الإعلان الصادق.- منتجات أمينة عند الاستعمال.- إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياه بعد الاستعمال.

ث-المنافسون:- منافسة عادلة و نزيهة- معلومات صادقة و أمينة.- عدم سحب العاملين من الآخر بوسائل غير نزيهة.

ج- **المجهزون:**- الاستمرارية في التجهيز. - أسعار عادلة و مقبولة.- تطوير استخدامات المواد المجهزة. - المشاركة في التعامل.- تسديد الالتزامات المالية و الصدق في التعامل.

ح- **المجتمع:**- المساهمة في دعم البنى التحتية. - توظيف المعاقين.- خلق فرص عمل جديدة. - دعم الأنشطة الاجتماعية.- المساهمة في حالة الطوارئ و الكوارث. - احترام العادات و التقاليد السائدة.- الصدق في التعامل و تزويده بالمعلومات الصحيحة.

خ- **البيئة:**- الحد من تلوث الماء و الهواء و التربة. - تطوير الموارد و صيانتها.- الاستخدام الأمثل و العادل للموارد و خصوصا غير المتجددة منها.- التشجير و زيادة المساحات الخضراء.

د- **الحكومة:**- الالتزام بالتشريعات و القوانين و التوجهات الصادرة من الحكومة.- احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.- تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم الأخرى و عدم التهرب منها.- المساهمة في الصرف على البحث و التطوير.- المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.- المساعدة في إعادة التأهيل و التدريب.

ذ- **جماعات الضغط الاجتماعي:**- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك.- احترام أنشطة جماعات حماية البيئة.- احترام دور النقابات العالية و التعامل الجيد معها.- التعامل الصادق مع الصحافة.

ثانيا: الجانب التطبيقي

يعد قطاع الاتصالات في الجزائر، وتحديد قطاع خدمة الهاتف النقال من أهم القطاعات نجاحا لما يشهده من درجة التسارع في النمو، إلى جانب تحقيقه لأحسن المردودات، وخصوصا مع تفتحه على المنافسة، بفعل الإصلاحات التي شهدها، وما سمحت به من دخول للمتعاملين الأجانب، حيث كان لهم كل الفضل في تحسين تنافسية،جودة و أسعار الخدمات المقدمة، وللوقوف على حقيقة هذا القطاع ،سنعرض أهم متعامل في هذا القطاع وهو مؤسسة موبيليس".

1. تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس) (ATM)*:[13]

فرع من مجمع اتصالات الجزائر و أول متعامل خاص بخدمات الهاتف النقال بالجزائر فرع و هو عبارة عن شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 100.000.000,0 دج مقسم

إلى1000 سهم قيمة كل سهم 100.000,00 دج وهي أول متعامل للهاتف النقال الجزائر، أُقّر استقلالها كمتعامل منذ أوت 2003 و موبيليس شركة منظمة حسب القوانين العالمية المقدمة دوليا في مجال الإدارة وطموحاتها كبيرة و غير محدودة و مستمرة مثل تعويض حصتها في السوق وتطوير الخبرات والمساهمة في معدل النمو الاقتصادي الوطني و طبعا تحقيق ميزة تنافسية.

2. **أهداف مؤسسة موبيليس:** هناك العديد من الأهداف المسطرة التي تسعى موبيليس إلى تحقيقها، .يمكن اختصار سماتها الأساسية في النقاط التالية:[14]

- التحسين الدائم لمنتجاتها وخدماتها وتكنولوجيتها؛
- تقديم أحسن الخدمات
- الإبداع باستمرار
- نشر شبكتها عبر كافة أرجاء الوطن؛

3- **واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة موبيليس:**إن المسؤولية المؤسسة لا تتصل بالأداء الاقتصادي فقط،بل تمتد إلى مصالح أصحاب المصلحة(المجتمع،الزبائن،الموظفين)،تم التركيز على هؤلاء أصحاب المصلحة من طرف مؤسسة موبيليس،وهذا ما يلاحظ في أنشطتها الاجتماعية الممارسة من طرفها:

أ- **مسؤولية مؤسسة موبيليس اتجاه أفراد المجتمع:**

1- رعاية مؤسسة موبيليس للأيام الثقافية المخصصة للطفولة:رافقت مؤسسة موبيليس مع حلول العطلة المدرسية الربيعية في الفترة ما بين 19 مارس إلى 4 افريل 2015 بالجزائر العاصمة الأطفال وعائلاتهم للمشاركة في التظاهرات الثقافية المنضمة خصيصا للأطفال،حتى يتمكن الأطفال و عائلاتهم من التمتع بفضاء عطلة مع برامج المخصص لهم من طرف المؤسسة،حيث قامت المؤسسة بتخصيص أماكن للعب،ورشات للأنشطة الترفيهية،مع عرض أفلام و رسوم المتحركة،وعروض مسرحية....مع تخصيص عروض لإبراز التراث الوطني الجزائري.[15]

6- **رعاية مؤسسة موبيليس لانتاج فيلم "العربي بن مهيدي":** في إطار التزامات المؤسسة لدعم الإنتاجات الثقافية،قامت المؤسسة برعاية إنتاج فيلم "العربي بن مهيدي"،والذي يعتبر رمزا لشعب الجزائري بأكمله و ثورته،و هنا تؤكد مؤسسة موبيليس التزامها ومساهمتها في صناعة الأعمال السينمائية بما في ذلك تلك المتعلقة بكتابة تاريخ ثورة التحرير الجزائرية[16].

7- **موبيليس ترافق الحركة الجمعوية:**تقوم مؤسسة موبيليس بالدعم المادي للعديد من الجمعيات ونذكر على سبيل المثال جمعية الأرض لحماية البيئة من صك بقيمة مليون

دينار جزائري،الجمعية الرياضية ايفري اوزلاقن حوالي تسعمائة ألف دينار جزائري،مليون دينار جزائري للجمعية الرياضة الكرامة،ستمائة وخمسون ألف دينار جزائري للجمعية الرياضية للمعوقين لولاية بجاية،مليون دينار للجمعية الولائية للشيخوخة المسعفة إحسان،مليون دينار جزائري لجمعية مساعدة المصابين بالسرطان.....،وتنتهز مؤسسة موبيليس مرافقتها للحركة الجمعويةباطلاق G3++ في كل ولاية تقوم بدعم الجمعيات الناشطة فيها.[17]

8- **موبيليس و اللجنة الاولمبية تنضمان جوائز اللجنة الرياضية الجزائرية** :حيث تم توزيع جائزة أفضل رياضي لدى الذكور للسنة،جائزة أفضل رياضية لدى الإناث،لقب أفضل تقني،جائزة الشخصية الرياضية للسنة،جوائز امتيازيه خاصة لمكافئة أفضل المعاهد و المؤسسات التي ساهمت في ترويج الرياضة في الجزائر,مثل الجيش الشعبي الوطني،و المديرية العامة للأمن الوطني.[18]

9- **تتحصل موبيليس على أول سيارة صنع بلادي**:تفتخر موبيليس بكونها أول مؤسسة وطنية تتحصل على أول سيارة صنع جزائري،وهي سيارة الجديدة Renault Symbol،التي تم تركيبها في مصنع رونو.حيث قامت المؤسسة بتنظيم حفلا من اجل هذه المناسبة على مستوى المديرية العامة لرونو الجزائر،أين تم التسليم الرمزي لمفاتيح أول سيارة جزائرية إلى الرئيس المدير العام لمؤسسة موبيليس.[19]

10- **التوقيع على اتفاقية بين مؤسسة موبيليس و الاتحاد العام للحرفيين الجزائريين**:حيث يستفيد من امتيازات هذه الاتفاقية أكثر من مليوني تاجر و حرفي.ترافق هذه الاتفاقية التجار و الحرفيين الجزائريين بعروض و حلول تكيف بحسب الاحتياجات وطبيعة كل مهنة أو قطاع،يؤكد هذا التزام مؤسسة موبيليس لتكون اقرب من شركائها لتحقيق أهدافهم المسطرة.[20]

ب-مسؤولية مؤسسة موبيليس اتجاه زبائنها:و فيما يخص هذه الإطار تظهر مؤسسة موبيليس مسؤوليتها اتجاه الزبائنها التي تدخل هذه المسؤولية ضمن المسؤولية الشاملة للمؤسسة،يمكن التطرق إليها فيما يلي:

1- فضاء موبيليس cafe: أول فضاء للتكنولوجيا موجه للزبائن قامت موبيليس بتدشينه يوم 15 جانفي 2015 ،فضاءا خاصا بالزبائن،و ذلك على مستوى و كالتها التجارية الكائنة بدالي ابراهيم الجزائرالعاصمة.يجمع هذا الفضاء بين الترفيه واقتناء المعلومات.و يضفي على الموقع جوا حميميا يستجيب حقيقة للحاجة الى بناء علاقة مشخصة مع الزبون وينقسم هذا الفضاء الى قسمين:فضاء اللاستعراض،فضاء للترفيه[21].

2- **تعزز موبيليس شبكتها التجارية:**و هذا من خلال فتح وكالات في متناول زبائنها.فمن خلال هذه الافتتاحات الجديدة،تؤكد موبيليس التزامها بكونها دوما قريبة من زبائنها.

3- **اكبر شبكة G3 في الجزائر،المتعامل الاول و الوحيد لتغطية 48ولاية**

4- **الحضور الدائم لمؤسسة موبيليس في الصالون الدولي للتكنولوجيا المستقبلية:**تفرض موبيليس حضورها في هذا الصالون من خلال الجناح المخصص لها،تعرض فيه أخر عروضها وحلولها وفقا للاحتياجات المهنية المستجيبة لمختلف الفئات.وتؤكد موبيليس من خلال هذه المشاركات التزامها في المحافظة على مكانتها ككونها مؤسسة تسعى إلى تقديم الدائم للابتكارات في خدماتها.

ت-مسؤولية مؤسسة موبيليس اتجاه موظفيها:تسعى مؤسسة موبيليس الى كسب رضا وولاء موظفيها من خلال ممارسات مسئولة اتجاههم تبدأ من عملية اختياره حتى ان يتم تنصيبهم كعاملين دائميين.

1- **اختيار واستقطاب الموظفين في مؤسسة موبيليس:** تتم عملية اختيار الموظفين من طرف مؤسسة موبيليس من خلال إتباع مجموعة من الإجراءات كما تعتمد على مجموعة من المصادر.

1.1 – **اختيار و استقطاب الموظفين:** تتم عملية اختيار و استقطاب العاملين من خلال تحديد برامج يتم على أساسه تحديد الحاجة للموظفين،حيث يتم معرفة عدد الأفراد المراد توظيفهم و تحديد الخصائص والمؤهلات المطلوبة و ذلك حسب المنصب المراد شغله.إن عملية الإعلان هذه تتم في الجرائد من طرف المديرية الفرعية للاتصال،وبعدها يتقدم طالبوا التوظيف بطلباتهم ،ثم يتم استدعاء الافراد الذين وقع الاختيار ،مع العلم ان مؤسسة لا تقوم باجراء المسابقات للتوظيف لانها تعتمد على التدريب،فهي تشترط المؤهلات العلمية بالاضافة الى الخصائص الشخصية.

2.1- **مصادر الحصول على الموظفين:**تعتمد مؤسسة موبيليس في الحصول على العاملين من خلال نشر إعلانات على مستوى الصحف يتضمن فتح مناصب التوظيف في هذه المؤسسة.وتعتمد هده المؤسسة على خريجي المعاهد و الجامعات.

2-التدريب في مؤسسة موبيليس:يعتمد برامج التدريب الخاص بالموظفين على ما يسمى بالتركيز على روح المؤسسة،ويقصد بها احتواء المؤسسة لهذا الموظف ليصبح جزء من المؤسسة،بحيث يحس وكأنه مسؤولا عنها،بالإضافة إلى ان عملية التدريب تشمل جميع الموظفين في المؤسسة وبرنامج التدريب يختلف حسب المنصب الذي يشغله الموظف.إما عن الطريقة المتبعة في تطبيق برنامج التدريب،فهي طريقة المحاضرة،حيث يقوم مشرفين من مديرية التجارة و التسويق بشرح سياسة المؤسسة و منتجاتها،وكيفية التعامل مع الزبون.[22]

3- تحفيز الموظفين في مؤسسة موبيليس:تعتمد المؤسسة على أسلوب التحفيز المختلط .

4-الإشراف و الرقابة في مؤسسة موبيليس:تتم عمليتي الإشراف و الرقابة من خلال طريقة الاتصال الشخصي و إرسال التقارير من طرف الموظفين إلى المديرية،حيث يقوم مدير التجارة و التسويق بمراجعة الأعمال،ومعرفة أهم المشاكل التي تعترض تحقيق الأهداف وبلوغ النتائج المرجوة،كما تقوم المديرية بتعريف الموظفين بالخدمات الجديدة و التعديلات الواردة.[23]

تحليل نتائج الدراسة "النظرية و الميدانية": انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها مايلي:

- أظهرت الدراسة في **شقها النظري** انه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية للشركات.ومع ذلك يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها ما تقوم به الشركات وتقدمه للمجتمع طبقا لتوقعاته من هذه الشركات على أن تتضمن هذه المسؤولية الاجتماعية مراعاة لحقوق الإنسان وقيم المجتمع وأخلاقياته و الالتزام بالقوانين ومكافحة الفساد و الشفافية و الإفصاح.
- تحمل الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية يحقق العديد من الفوائد للمجتمع المحلي و الشركات معا والتي تتمثل في تقديم سلع صحية للمجتمع و المحافظة على بيئة نظيفة خالية من التلوث وزيادة ولاء الموظفين وتمتع الشركة بالمصداقية وخلق علاقات جيدة مع المساهمين وغيرهم من أصحاب المصالح.
- أما في **الشق الميداني** وبعد سرد واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة موبيليس،توصلنا إلى انه يوجد قيمة للمسؤولية الاجتماعية لإدارة الشركة اتجاه مجتمعها إلا أنها غير كافية ،ومن خلال هذه النتيجة نقترح على المؤسسة بعض الإجراءات وهي:
- توسيع مجالات المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والتحول من دعم الجمعيات الخيرية والنشاطات الرياضية إلى تشييد الطرقات والمدارس والسكنات....الخ
- تخصيص مصلحة خاصة بشركة –موبيليس– تهتم بالمسؤولية الاجتماعية و تأطير أفراد يسعون على إيصال المعنى لكل عامل بالشركة سواء في الشركة المركزية أو الفروع

التابعة لها وما الغرض من تبني المسؤولية الاجتماعية؟ وما هو دورها في النهوض والرقي بالمجتمع زيادة على تحقيق أهداف الشركة.

وكتوصية شاملة تلح هذه الدراسة على تغيير الذهنيات لعامل المنظمات الجزائرية والعمل على بذل المزيد من الجهود في سبيل تفعيل المسؤولية الاجتماعية وجعلها ضمن مخططاتها المستقبلية.

---

[1] – المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،التنمية المستدامة و الإدارة المجتمعية(الأدوار المستقبلية للحكومات المركزية و المحليات و القطاع الخاص و المجتمع المدني)، أوراق عمل المؤتمر العربي الرابع للإدارة البيئية المنامة –البحرين،بدون رقم طبعة، بدون سنة طبع، ، ص–ص37–38.

2 – البكري تامر ياسر، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع،عمان (الأردن)، الطبعة الأولى،2001، ص ص18–21.

3 – البكري تامر ياسر، المرجع السابق، 2001، ص ص34–41.

4 – عبد الله صادق دحلان، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مجلة عالم العمل، العدد49، مارس 2004، ص 16.

[5] - رقية عيران، المسؤولية الاجتماعية للشركات، سوق فلسطين للأوراق المالية، نقلا عن الموقع الالكتروني www.google.com

[6] - نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، الطبعة الأولى، 2006، ص197.

[7]- أحمد عبد الكريم عبد الرحمان، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال مجالاتها معوقات الوفاء بها، دراسة ميدانية تطبيقية، مجالات البحوث التجارية المعاصرة، مجلد 2، 1997، ص198.

[8]- عصام توفيق عمر، سحر فتحي مبروك، مقدمة في المسؤولية الاجتماعية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص70.

[10]- عصام توفيق عمر، المرجع السابق، ص71.

[11]- فايز الشعلان، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة الوعي الإسلامي، الكويت، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، العدد 532، 03–09–2010.

[11]- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان–الأردن–، 2009، ص166–167–168.

[12] - السكارنة بلال خلف. مرجع سبق ذكره، ص 166–168.

[13] - بوبعة عبد الوهاب، دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية– دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال – موبيليس–، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، –جامعة منتوري، قسنطينة،2011 –2012 ،ص ص 148–165.

[14] - http://www.mobilis.dz/ar/apropos.php

[15] -Mobilis , mobilis partenaire des journées culturelles dédiées a l enfance. disponible sur : www.mobilis.dz.(consulte le06/04/2015)

[16] - Mobilis , mobilis partenaire de la production du film « larbi ben mhidi » disponible sur : www.mobilis.dz.(consulte le:11/03/2015)

[17] - Mobilis , mobilis accompagne le mouvement associatif www.mobilis.dz.(consulte le11/04/2015).

[18] - Mobilis , mobilis et le comite olympique organisent the algerian olympic and sports awards 2014 disponible sur :www.mobilis.dz.(consulte le02/02/2015).

[19] - Mobilis , mobilis acquiert la premiere voiture made in bladi disponible sur : www.mobilis.dz.(consulte le02/02/2015).

[20] - Mobilis , mobilis et lunion generale des commercants et artisans algeriens-ugcaa-signature d une convention cadre. disponible sur :www.mobilis.dz.(consulte le02/02/2015).

[21] - Mobilis ,Espace Mobilis cafe le premier Espace Technologique dedie aux clients . disponible sur :www.mobilis.dz.(consulte le02/02/2015).

.

[22] - مزيان سهيلة،" اهمية اليقظة التكنولوجية في تنمية تنافسية المؤسسة:دراسة حالة موبيليس،رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد ،جامعة الجزائر،2008،ص 123,

[23] - مقابلة مع المسؤولة عن وكالة موبيليس لولاية الجلفة.