



مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



موقع المجلة:

www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/



المسؤولية الاجتماعية لمتعاملي الهاتف النقال دراسة حالة الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو

Social responsibility of mobile telephone operators
Case study of Wataniya Telecom Algeria - Ooredoo

كنزة شطابي، **Kenza CHETTABI** *¹, Kenzachettabi@yahoo.fr

¹ طالبة دكتوراه سنة خامسة، مخبر الإصلاحات الاقتصادية، التنمية واستراتيجيات الاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، (الجزائر)

تاريخ النشر: 2022/05/01

تاريخ القبول: 2022/04/14

تاريخ الإرسال: 2021/03/06

الكلمات المفتاحية

ملخص

المسؤولية
الاجتماعية، متعامل
الهاتف النقال،
أوريدو، الزبون.

هدف هذا البحث إلى التعرف على أهم برامج المسؤولية الاجتماعية المتبعة من طرف الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو، وكذا تقييم ممارسة هذه الأخيرة لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع من وجهة نظر الزبون، وهذا من خلال الإجابة على الإشكالية الآتية: ما تقييم ممارسة متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو لبرامج المسؤولية الاجتماعية؟ وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى الاستعانة بقائمة استبيان تم توزيعها في ولاية الجزائر وضواحيها، على عينة مكونة من 187 زبون. وقد تم التوصل إلى أن مستوى ممارسة المتعامل لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع، من وجهة نظر الزبائن، كان متوسطا، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام 2.95، حيث احتلت الفقرة المتعلقة برعاية الفرق الرياضية المرتبة الأولى ضمن برامج المساهمات العامة اتجاه المجتمع المتبناة من طرف المتعامل.

تصنيف JEL: A13؛ A14؛ M14

Abstract

Keywords

This research aims to identify the most important social responsibility programs pursued by Wataniya Telecom Algeria-Ooredoo, as well as to assess the practice of social responsibility programs of the latter in its aspect related to public contributions to society from the point of view by responding to the following problem: What is the evaluation of the practice of the national mobile telephone operator, Wataniya Telecom Algeria Ooredoo, of social responsibility programs? This is based on the descriptive approach and analytical, in addition to the use of a questionnaire that was distributed in the wilaya of Algiers and its suburbs, on a sample of 187 clients.

Social
responsibility;
mobile
operator;
Ooredoo; the
customer.

It was found that the level of practice of social responsibility programs by the operator in their aspect related to social contributions, from the customers' point of view, was average, the general arithmetic mean being 2.95. Where the sports team sponsorship section ranked first in the general contribution to society programs adopted by the operators.

JEL Classification Codes : A13; A14 ; M14

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل: Kenzachettabi@yahoo.fr

1. مقدمة:

حظي مفهوم المسؤولية الاجتماعية باهتمام أكبر في السنوات الأخيرة وهذا نتيجة للتطورات في الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، كما ولم يعد تقييم المؤسسات يعتمد على ربحيتها فحسب ولم تعد تلك المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط بل أصبحت المسؤولية الاجتماعية من بين الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات، حيث أدركت الكثير منها أنها غير معزولة عن المجتمع وأن نشاطها يجب أن يتسع ليشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية والخدمية فضلا عن الاهتمام بمتطلبات المجتمع والبيئة وكل الأطراف ذات المصلحة.

1. الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية:

مع تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في مختلف دول العالم خصوصا المتقدمة منها، واعتبار ممارسات المسؤولية الاجتماعية مصدرا لتحقيق التميز وزيادة القدرة التنافسية تدعم بقاء المؤسسة وتضمن استمرارها، جاء هذا البحث والذي يهدف إلى التعرف على أهم برامج المسؤولية الاجتماعية المتبعة من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو، بالإضافة إلى التعرف على تقييم زبائن المتعامل لممارسة هذا الأخير لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع، وهذا من خلال الإجابة على الإشكالية الآتية:

ما تقييم ممارسة متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر - أوريدو لبرامج المسؤولية الاجتماعية؟
وتتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الآتية:

- ما هي أهم برامج المسؤولية الاجتماعية المتبناة من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو؟
- ما تقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو وهذا من وجهة نظر الزبائن؟

2. فرضيات البحث:

للإجابة على الأسئلة تم وضع الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: هناك اهتمام محدود ببرامج المسؤولية الاجتماعية من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو.

الفرضية الفرعية الأولى: أهم برامج المسؤولية الاجتماعية التي يتم تبنيها من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو تندرج في إطار المساهمات العامة اتجاه المجتمع.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك تقييم ايجابي لممارسة متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع من طرف الزبائن.

3. منهجية البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة والإجابة على الأسئلة المطروحة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تقسيم البحث إلى ثلاث محاور، حيث:

- خصص فيه المحور الأول للإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية، المفهوم، وكذا مجالات المسؤولية الاجتماعية.
- أما المحور الثاني فسيتم من خلاله عرض لأهم مؤشرات سوق الهاتف النقال بالجزائر.
- في حين خصص المحو الثالث للتعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية لمتعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر أوريدو، وهذا من خلال التطرق لأهم برامج المسؤولية الاجتماعية المتبناة من طرف المتعامل وكذا التعرف على واقع ممارسة هذا المتعامل لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع وهذا من وجهة نظر الزبائن، حيث سيتم الاعتماد على قائمة استبيان يتم توزيعها، في ولاية الجزائر وضواحيها، على عينة مكونة من 187 زبون من زبائن المتعامل، أما تحليل النتائج فسيكون من خلال الاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS، نسخة 25.

II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

من خلال هذا المحور سيتم التطرق لأهم التعاريف التي أعطيت للمسؤولية الاجتماعية الأكاديمية منها أو تلك الصادرة عن المنظمات والهيئات المحلية والدولية، وكذا أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية.

1. تعريف المسؤولية الاجتماعية:

تعددت التعاريف التي أعطيت للمسؤولية الاجتماعية، فمنها ما تتفق حوله التعاريف الأكاديمية ومنها ما اجتمعت حوله التعاريف الصادرة من المنظمات والهيئات المحلية والدولية.

فمن بين التعاريف التي أعطيت لهذا المفهوم من قبل كتاب الإدارة ما يلي:

✓ عرفت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها " التزام اجتماعي وأخلاقي بين المؤسسة والمجتمع تسعى من خلاله المؤسسة إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع بما من شأنه تعزيز مكانتها في أذهان المستهلكين والمجتمع بشكل عام والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي" (بن عامر و لعمش، 2015، صفحة 182)

✓ وهناك تعريف آخر يرى بأن المسؤولية الاجتماعية " التزام منظمات الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم" (بلعور، 2015، صفحة 252).

أما بالنسبة للتعاريف المقدمة من طرف المنظمات والهيئات الدولية، فيمكن إدراج أهمها فيما يأتي:

✓ عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية بأنها: " الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل" (السحبياني، 2009، صفحة 4).

✓ أما البنك الدولي فعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها "الالتزام أصحابها بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال تواجد علاقة مع الموظفين والمجتمع لتحسين ظروف المعيشة بأسلوب يخدم نشاطها ويحقق التنمية في آن واحد" (أيت أوقاسي، 2013، صفحة 151).

✓ بالنسبة للاتحاد الأوروبي فقد عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها " مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالهم، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي، ويركز

الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها نحو المجتمع." (دحمان، بوتلجة، و ناصري، 2013، صفحة 356).

✓ ووفقا لمنظمة الايزو فترى المسؤولية الاجتماعية على أنها " مسؤولية المنظمة تجاه تأثيرات القرارات والأنشطة التي تقوم بها على البيئة والمجتمع والتي تنعكس على سلوك خلقي وشفاف يؤدي إلى:

- التنمية المستدامة بما فيها الصحة ورفاهية المجتمع،
- الأخذ بعين الاعتبار ما ينتظره أصحاب المصلحة،
- احترام القوانين مع مراعاة المعايير الدولية،

▪ جعلها ضمن ثقافة المنظمة وعلاقاتها" (العابد، 2015، صفحة 66).

بالنظر للتعريف السابقة، يمكن القول بأنه لم يتم إعطاء مفهوم للمسؤولية الاجتماعية بشكل محدد وقاطع يكتسب بموجبه قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال المسؤولية في جوهرها اختيارية.

2. مجالات المسؤولية الاجتماعية:

يمكن تقسيم مجالات المسؤولية الاجتماعية إلى مجالات داخلية وأخرى خارجية (تونسي و بورنان، 2016، الصفحات 337-339).

أ. مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية:

ونجد فيها المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين حيث إذا كانت المؤسسات تولي اهتمامها لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل، ويمكن حصر أهم المسؤوليات في مجال المورد البشري فيما يأتي: التدريب، الرقابة، المكافآت والتعويضات، الخدمات الاجتماعية للعمال (نوادي صحية، رياضية، روضة أطفال لأبناء العمال والتأمينات،...)

ب. مجالات المسؤولية الاجتماعية الخارجية:

ويمكن حصرها فيما يأتي:

✓ **مجال البيئة**، تلتزم المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة بحمايتها من الأضرار الناتجة عن نشاط المؤسسة، المساهمة في حملات البيئة، والحفاظ على الموارد الطبيعية.

✓ **مجال المنتج أو الخدمة**، ويقصد بها المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن حيث تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء ومن الأداء الاجتماعي الموجه إلى هذه الشريحة تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، الإعلان لهم بكل صدق وأمانة، تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج والالتزام بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات.

✓ **مجال المجتمع بصفة عامة**، عادة ما ينظر إلى مسؤولية المؤسسة اتجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة، فقد تشمل رعاية الأعمال الخيرية، الرياضة والفن، التعليم وقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي، التبرعات، الدعم الرياضي، البعثات الجامعية، دعم الجمعيات، فتح أماكن لتحفيظ القرآن، دورات تكوينية... الخ كما يمكن أن تشمل الأعمال الإنسانية التي من شأنها أن تفيد المجتمع، مثل احترام حقوق الإنسان تعزيز سمعة الدولة عند التعامل الخارجي وعدم التورط في أي نشاط مخالف للقوانين الدولية أو التغطية على أنشطة غير مشروعة مثل التهريب أو غسيل الأموال.

3. الدراسات السابقة:

- دراسة مقدم وهيبة (رسالة دكتوراه- 2014) والتي جاءت تحت عنوان "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري". حيث حاولت الباحثة الإجابة على الإشكالية الآتية: ما تقييم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية؟، وقد توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج منها غياب تبني برامج المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية الوطنية سواء العمومية أو الخاصة.
- دراسة مسان كرومية (رسالة دكتوراه-2014)، والتي جاءت تحت عنوان "المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك: دراسة حالة المؤسسات العاملة بولاية سعيدة"، والتي هدفت إلى بحث مدى التزام المؤسسات الإنتاجية العاملة في ولاية سعيدة، غرب الجزائر، بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقة هذه الأخيرة بحماية المستهلك والحفاظ على حقوقه، وقد توصلت الدراسة لوجود علاقة أثر بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه: البيئة والمجتمع، العاملين بالمؤسسة، المستهلكين) محل الدراسة ورضا المستهلكين.
- دراسة Ivana Rodié (دراسات معمقة-2007)، والتي جاءت تحت عنوان " **Responsabilité sociale des entreprises : le développement d'un cadre Européen** (المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: تطوير إطار أوروبي)، شملت الدراسة التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية مع تطورها التاريخي بالإضافة إلى التطرق إلى الجهود الأوروبية الرامية لتنمية وتطوير ممارسات المسؤولية الاجتماعية وقد توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج أهمها: على المفوضية الأوروبية أن تراقب بانتظام تقدم مسار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال هيئاتها المتخصصة، وأن تعمل على نشر مواقفها التي ستكون بمثابة مبادئ توجيهية للمؤسسات.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث القطاعات التي تم دراستها وتحليلها والفترة الزمنية التي تم تناولها، إذ شملت قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية بالجزائر، من خلال التطرق إلى واقع المسؤولية الاجتماعية لمتعاملي الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر خاصة ما تعلق بالجانب الخاص بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع وهذا من وجهة نظر الزبون.

III. الطريقة والإجراءات:

للإجابة على أسئلة الدراسة والمتمثلة في التعرف على أهم برامج المسؤولية الاجتماعية المتبناة من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو وكذا تقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو وهذا من وجهة نظر الزبائن، تم الاستعانة بأهم التقارير السنوية التي تم نشرها من طرف المتعامل بالإضافة إلى الاعتماد على قائمة استبيان يتم توزيعها، في ولاية الجزائر وضواحيها، على عينة مكونة من 187 زبون من زبائن المتعامل، أما تحليل النتائج فسيكون من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS (Statistical Package for Social Sciences)، نسخة 25.

1. المسؤولية الاجتماعية لمتعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو:

أ. تقديم عام للوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو:

الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو، هي شركة ذات أسهم، تنشط بالجزائر منذ 23 ديسمبر 2003، التاريخ الذي تحصلت فيه على الرخصة الخاصة بتقديم خدمات الهاتف النقال في الجزائر، ليتم بعدها الإطلاق التجاري للخدمات بتاريخ 24 أوت 2004 تحت العلامة التجارية "تجمة" والتي أصبحت أوريدو "ooredoo" في 21 نوفمبر 2013 (لحرش و شطابي، 2019، صفحة 275) .

وتعتبر الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو الفرع الجزائري لمجمع أوريدو C.S.Ooredoo Q (اتصالات قطر C.S.Qtel سابقا)، والتي تتداول أسهمها في بورصة قطر « egnahcxE rataQ » وفي بورصة أبوظبي « Ooredoo) Abu Dhabi Securities Exchange» .

ب. تطور حظيرة مشتركي الهاتف النقال للمتعامل الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو:

الجدول الموالي يبين تطور عدد مشتركي الهاتف النقال للمتعامل أوريدو وهذا حسب نوع التكنولوجيا (الجيل الثاني 2G، الجيل الثالث 3G، الجيل الرابع 4G) للفترة الممتدة من 2010 إلى 2017.

جدول رقم (01): "تطور حظيرة مشتركي الهاتف النقال للمتعامل الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو

(العدد بالمليون)

" 2017-2010 "

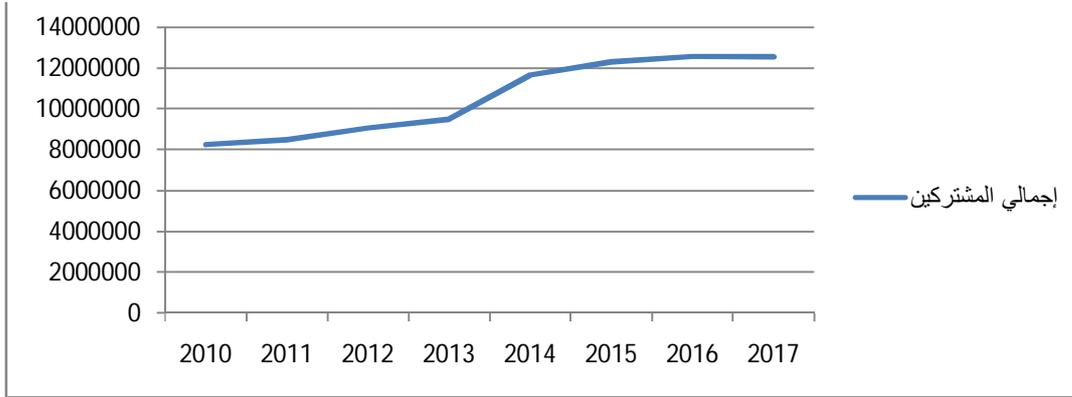
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	
3.71	5.72	6.66	8.22	9.49	9.06	8.50	8.24	2G
5.92	6.80	5.63	3.44	/	/	/	/	3G
2.90	0.05	/	/	/	/	/	/	4G
12.53	12.57	12.29	11.66	9.49	9.06	8.50	8.24	إجمالي المشتركين

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير سلطة ضبط البريد المواصلات السلكية واللاسلكية للسنوات 2010 إلى 2017، (ARPCE)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تطور مستمر في عدد مشتركي الهاتف النقال للمتعامل أوريدو ليبلغ ذروته سنة 2016 بعدد مشتركين بلغ 12.57 مليون مشترك، أمافي سنة 2017 فقد بلغ عدد المشتركين 12.53 مليون مشترك.

الشكل الموالي يبين تطور حظيرة مشتركي الوطنية للاتصالات الجزائر - أوريدو للفترة 2010-2017.

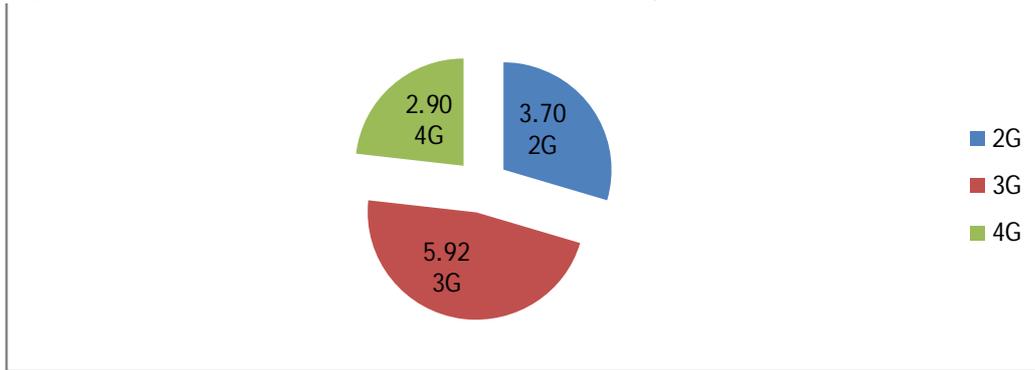
الشكل رقم (01): "تطور حظيرة مشتركي الوطنية للاتصالات الجزائر - أوريدو للفترة 2010-2017".



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الجدول أعلاه.

كذلك ومن خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن أغلب مشتركي المتعامل لسنة 2017، هم من مشتركي خدمة الجيل الثالث بنسبة 47.28 بالمائة من إجمالي المشتركين، الشكل الموالي يبين توزيع عدد مشتركي الوطنية للاتصالات الجزائر - أوريدو لسنة 2017، حسب نوع التكنولوجيا .

الشكل رقم (02): "توزيع عدد مشتركي الوطنية للاتصالات الجزائر - أوريدو لسنة 2017، حسب نوع التكنولوجيا"



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الجدول أعلاه.

ت. أهم برامج المسؤولية الاجتماعية لمتعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر - أوريدو:

سعت الوطنية للاتصالات الجزائر - أوريدو من خلال تبنيها لعدة برامج في عدة مجالات، على عكس صورة ايجابية للشركة المسؤولة اجتماعيا، ويمكن حصر أهم هذه البرامج في المجالات الآتية (لحرس و شطابي، 2019، الصفحات 277-278):

- مجال الاهتمام بالموارد البشرية:

في إطار سياستها لتطوير الموارد البشرية واصلت الوطنية للاتصالات الجزائر - أوريدو برنامجها التدريبي للموظفين، والذي كانت الشركة قد أطلقتته سنة 2015، بحيث استمرت في إرسال عدد من أعضاء فريق الإدارة العليا والوسطى إلى عدد من كليات الأعمال الراقية في فرنسا والجزائر .

- مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية:

في إطار سعيها لحماية البيئة والموارد الطبيعية فقد سعت الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو إلى أن تصبح شركة لا تتعامل بالأوراق في المستقبل.

- مجال المساهمات العامة تجاه المجتمع:

في مجال المقاولاتية، وفي عام 2017، أكدت الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو على حرصها على دعم رواد الأعمال الشباب، إذ كانت الراعي الرسمي لمسابقة "إنجاز الجزائر" السنوية الخاصة بتلك الفئة. ولإشارة، وفي سنة 2013، قامت الشركة، بإبرام اتفاقية شراكة مع الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (ANDPME)، والتي تم بموجبها تطوير مرافق لحاضنات أعمال في كل من وهران وقسنطينة.

أما في مجال التعليم، تعاونت الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو مع الديوان الوطني لمحو الأمية وتعليم الكبار لتوفير المعدات للمدارس.

في مجال الصحة ولتشجيع أنماط الحياة الصحية، قدمت أوريدو الدعم لأنشطة الإتحاد الوطني للمعوقين الجزائريين، كما احتفلت باليوم العالمي لذوي الإعاقة. كما قامت أوريدو الجزائر خلال جانفي 2016، بتدشين عيادة صحية متنقلة لتوفير خدمات الرعاية الصحية للسكان في ولاية تمنراست جنوب الجزائر.

أما على مستوى مجموعة أوريدو وباعتبارها شركة تهتم بالمجتمعات التي تعمل بها فان المسؤولية الاجتماعية لمجموعة أوريدو تتمحور حول " إثراء حياة الأفراد الرقمية" حيث عملت منذ 2017 على تعديل صياغة رؤيتها لتصبح " إثراء حياة العملاء الرقمية" وذلك بهدف تجسيد تطلعاتها بالاستمرار في تلبية احتياجات وتوقعات العملاء من الأفراد والمؤسسات. ومن أهم مبادرات المجموعة فيما يخص المسؤولية الاجتماعية ما يأتي:

✓ **التعليم**، بالنسبة للتعليم فقد عملت أوريدو على توفير خدمة الأنترنيت للمكتبات في ميانمار من خلال مبادرة Beyond Access ، ودعمت المبادرات التعليمية في فلسطين بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم العالي هناك (Ooredoo التقرير السنوي 2017 ، صفحة 50)

✓ **الصحة**، من أهم المبادرات التي أطلقتها أوريدو في مجال الرعاية الصحية نجد العيادات المتنقلة. فبالتوازي مع التوجه الحكومي للاستثمار في القطاع الصحي، تعاونت أوريدو ميانمار مع مؤسسة Pact Myanmar لإطلاق عيادات طبية متنقلة توفر خدمات طبية أساسية وخدمات الأمومة والطفولة والتغذية (Ooredoo التقرير السنوي 2017 ، صفحة 50). كما قامت الشركة باستثمار مبلغ 1.3 مليون دولار أمريكي بالشراكة مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع لدعم الجهود الحكومية في توفير خدمات رعاية صحية أساسية أفضل لأفراد المجتمع، وخصوصا للنساء والأطفال. وستدعم هذه الشراكة إنشاء ما بين 14 إلى 18 مركزاً لخدمات الرعاية الصحية الأولية، وذلك في المناطق الريفية وشبه الحضرية ضمن سبعة أقاليم وولايات في كافة أنحاء ميانمار. وبعد إتمام إنشائها، سيتم تسليم المراكز الصحية إلى وزارة الصحة في البلاد. كما تعهدت أوريدو ميانمار بتوصيل 82 مركزاً صحياً قائماً بخدمات الإنترنت (Ooredoo التقرير السنوي 2016، صفحة 51) .

أما في قطر، فقد أطلقت أوريدو، سنة 2017، مركز التوعية بالسرطان بالتعاون مع الجمعية القطرية للسرطان. والذي يشمل على غرفة تعليم للطلبة والجمهور، وشبكات دعم للمرضى المصابين وأسرهم، ونظام مساعدة مالية للمواطنين القطريين والوافدين الذين يجدون صعوبة في دفع ثمن العلاجات، مثل العلاج الكيماوي.

- ✓ **دعم رواد الأعمال**، من بين البرامج التي تبنتها أوريدو لدعم رواد الأعمال وتشجيع الابتكار إطلاقها حاضنات أعمال في كل من الكويت والمالديف، كما أطلقت برنامجاً للمدن الذكية في المالديف ومخيماً للابتكار بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة للتنمية (Ooredoo التقرير السنوي 2017 ، صفحة 50)
- ✓ **التواصل الاجتماعي ومساعدة المحتاجين**، ضمن إطار إستراتيجية الشركة لمساعدة سكان الأرياف، دعمت أوريدو تونس جمعية " Ooredoo الخير" التي يديرها ويشرف عليها عدد من الموظفين المتطوعين من الشركة. وبدأت الجمعية العمل على صيانة منزلين في منطقة عين دراهم في جوان 2017.
- كما قامت الجمعية بالعديد من الأعمال الإنسانية مثل شراء الملابس للأطفال، وتأمين المعدات المدرسية، وتوزيع التبرعات في المناطق المحتاجة. وقد سطرت الجمعية، لسنة 2018، برنامج أعمال يهدف لصيانة عدد من المدارس (Ooredoo التقرير السنوي 2017 ، صفحة 52).
- أما خلال سنة 2014 قامت أوريدو بالتوقيع على اتفاقية إستراتيجية لدعم مشروع رعاية الأيتام في غزة "مستقبلي" ويهدف المشروع، الذي يستمر لمدة 22 عاماً، إلى الاستجابة للاحتياجات الناشئة وطويلة الأمد للأطفال المعرضين للخطر في غزة من خلال دعم متطلباتهم التعليمية والنفسية والصحية، ومتطلبات التطوير الوظيفي حتى بلوغهم سن الرشد واعتمادهم على أنفسهم (Ooredoo ، التقرير السنوي 2014، ، صفحة 53).
- ✓ **البيئة**، بالنسبة لسياسة المجموعة فيما يتعلق بالبيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية، فتواصل أوريدو مبادراتها بالتخلي عن استخدام الورق في مقر الشركات التابعة لها وكذا مراكزها التجارية. وقد شهدت سنة 2017 انخفاضاً ملموساً بعدد الفواتير الورقية المطبوعة. ففي إطار عملية التحول الرقمي التي تقوم به المجموعة، فإنها تسهل على الزبائن دفع الفواتير باستخدام تطبيقات الهاتف النقال، كما حولت الشركة تعاملات الشراء والدفع وكذا مصاريف السفر والمهمات إلى إجراءات رقمية.
- من جهة أخرى فان العمل على ترشيد استهلاك الطاقة وكذا التقليل من انبعاث ثاني أكسيد الكربون تعد هي الأخرى من بين انشغالات المجموعة، إذ عملت أوريدو ميانمار على تزويد بعض المواقع بالطاقة الكهربائية للحد من استهلاك الديزل (Ooredoo التقرير السنوي 2017 ، صفحة 53).
- كما أعلنت واي ترايب باكستان عن تقليص البصمة الكربونية المترتبة على أعمالها وعملياتها في باكستان. وكانت واي ترايب قد أعلنت أن 77 بالمائة من مواقعها لا تعمل على مولدات الطاقة، كما أن الديزل لا يستخدم إلا في حال انقطاع الطاقة الكهربائية. وبالفعل، استطاعت واي ترايب أن تقلص بصمتها الكربونية بنسبة 70 بالمائة منذ عام 2011 ، ولا يقل عن ذلك أهمية أن واي ترايب استغنت عن استخدام الورق في أعمالها بشكل كامل، وتتسق عن كثب مع السلطات البلدية بشأن مشاريع زرع الأشجار في أنحاء إسلام آباد (Ooredoo ، التقرير السنوي 2012، ، صفحة 83) .
- ✓ **تمكين المرأة**، استمرت إندوسات أوريدو خلال 2016 في العمل على برنامج تمكين المرأة INSPERA ووفرت تدريباً مهنياً وتوجيهات باستخدام تقنية الجوال، بالإضافة إلى توفير رأس مال عامل لعدد من المبادرات. وإندوسات أوريدو ملتزمة بزيادة عدد النساء اللاتي يستخدمن الأنترنت الجوال في إندونيسيا من 40 بالمائة إلى 43 بالمائة بحلول عام 2020 ، أي ما مجموعه 7 ملايين امرأة.
- إضافة إلى ما سبق وخلال المؤتمر العالمي للهاتف النقال الذي عقد في برشلونة في فيفري 2016 أصبحت أوريدو المالديف أحد أوائل متعاملي خدمات الاتصالات النقالة الذين يصادقون على مبادرة Connected Women Commitment التي تهدف إلى خفض الفارق في استخدام الاتصالات النقالة بين الرجال والنساء. وانطلاقاً من

ذلك الالتزام، يسعى المتعاملون المشاركون إلى زيادة نسبة عملائهم من النساء اللاتي يستخدمن الإنترنت النقالة والخدمات المالية عبر النقال. فقد وفرت أوريدو المالديف خلال 2016 الدعم لعدد من المبادرات الهادفة إلى خفض الأمية الرقمية بين النساء والفتيات من خلال البرامج التعليمية والمحتوى التفاعلي. كما أبرمت الشركة شراكات مع منظمة "sdraoB no nemoW" غير الحكومية المحلية لتمكين الجيل القادم من النساء من تبوؤ مناصب قيادية (Ooredoo التقرير السنوي 2016، صفحة 50).

2.المسؤولية الاجتماعية لمتعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات-أوريدو من وجهة نظر الزبائن:

للتعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات - أوريدو وهذا من وجهة نظر الزبائن تم الاعتماد على قائمة استبيان تم توزيعها، في ولاية الجزائر وضواحيها، على عينة مكونة من 187 زبون من زبائن المتعامل، خلال الفترة الممتدة من جانفي إلى فيفري 2020.

أ.تبات الاستبيان

لقياس مدى ثبات أداة القياس (الاستبيان) تم احتساب معامل ألفا كرومباخ Cronbach's Alpha ، ويشير معامل ألفا كرومباخ إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات أداة القياس (عباس، 2012، صفحة 142). والجدول الموالي يوضح أبرز نتائج الاختبار التي تعكس مدى ثبات أداة القياس، ووجود درجة ثبات جيدة.

الجدول رقم (02): "نتائج معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات أداة القياس"

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا
مجال المساهمات العامة اتجاه المجتمع	7	0.787

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل ألفا للثبات مرتفع حيث بلغ 0.787، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في الدراسة، وهذا ما يمكن تفسيره بأن هذا الاستبيان لو تم إعادة توزيعه على نفس العينة وبنفس الشروط فإننا نحصل على نفس النتائج بنسبة 78.7 بالمائة وهي نسبة جيدة.

ب.الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستثمارات الصالحة للتحليل بدءا بتحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية وذلك بترميز الإجابات وتقريغها يدويا في الحاسوب على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (cesStatistical Package for Social Scien) ،نسخة 25. وتمشيا مع طبيعة الدراسة، وأهدافها، فقد استخدمت الأساليب إحصائية الآتية:

✓ **النسب المئوية والتكرارات**، يتم استخدامها لمعرفة تكرار فئات متغير ما، كما يفيد في وصف عينة الدراسة.

✓ **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري**، يتم الاعتماد على المتوسط الحسابي لترتيب الفقرات في قائمة الاستبيان ترتيبا تنازليا، أما الانحراف المعياري فيستخدم لمعرفة مدى تشتت البيانات عن الوسط الحسابي كما انه يفيد في ترتيب المتوسطات عند تساوي بعضها حيث تعطى الرتبة الأفضل للفقرة التي انحرافها المعياري أقل.

ت. وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:

تم تحليل خصائص العينة بهدف التعرف على المتغيرات الديمغرافية، وكيفية توزع أفراد عينة الدراسة وفقا لكل متغير، الجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (03): "وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة"

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
النوع	ذكر	56	29.95
	أنثى	131	70.05
	المجموع	187	100
فئة العمر	[19 - 30]	88	47.06
	[30 - 40]	55	29.41
	أكثر من 40 سنة	44	23.53
	المجموع	187	100
المستوى التعليمي	متوسط وأقل من المتوسط	11	5.88
	ثانوي	35	18.72
	جامعي	141	75.40
	المجموع	187	100

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول السابق نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الديمغرافية للمستجوبين من أفراد عينة الدراسة، حيث اتضح أن المتغيرات الديمغرافية كان لها اثر كبير في فهم أفراد العينة لأسئلة الاستبيان ومن تم الإجابة عليها بموضوعية وذلك من خلال المؤهل العلمي، إذ أن ما نسبته (75.40 بالمائة) من عينة الدراسة هم من حملة الدرجة الجامعية ، كما بينت النتائج أن أغلب أفراد العينة هم ايناث وهذا بنسبة (70.05 بالمائة)، كما أن أغلبهم ممن تتراوح أعمارهم ما بين (19) سنة وأقل من (30) سنة وذلك بنسبة (47.06 بالمائة).

IV. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

1. برامج المسؤولية الإجتماعية المتبناة من طرف المتعامل أوريدو:

من خلال البيانات التي تم التطرق إليها مسبقا، يتضح وجود اهتمام محدود ببرامج المسؤولية الإجتماعية من طرف متعامل الهاتف النقال أوريدو بالجزائر خاصة إذا ما تم مقارنتها بالبرامج المتبناة من طرف مجموعة أوريدو في مختلف الدول التي تتواجد بها، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى. ويمكن تفسير ذلك إلى تركيز المتعامل على توسيع شبكته خاصة شبكة الجيل الرابع عبر التراب الوطني وهذا وفقا لمخطط التوسع المنصوص عليه في دفتر الشروط الملحق برخصة اقامة واستغلال الشبكة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى غياب أي نص قانوني أو أي جهة تلزم المتعامل أو تدفعه للإضطلاع بالمسؤولية الإجتماعية.

2. اتجاه إجابات أفراد العينة لتقييم مدى ممارسة الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع:

من أجل تحديد اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة لتقييم مدى ممارسة الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. كما تم وضع ثلاث (03) مستويات للتقييم وذلك حسب قيمة المتوسط الحسابي للتقييم:

- المستوى الأول: يقع في المجال [1-2.33] ويشير إلى تقييم سلبي.
 - المستوى الثاني: يقع في المجال [2.33-3.67] ويشير إلى تقييم متوسط.
 - المستوى الثالث: يقع في المجال [3.67-5] ويشير إلى تقييم ايجابي.
- الجدول الموالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (04): "المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال المساهمات العامة اتجاه المجتمع"

مستوى التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	مجال المساهمات العامة اتجاه المجتمع
متوسط	0.94775	2.8984	يقوم المتعامل بدعم الجمعيات الخيرية	
متوسط	0.99695	3.0267	يقوم هذا المتعامل بتقديم مساعدات للطبقة الفقيرة في المناسبات الدينية مثل شهر رمضان والأعياد	
متوسط	0.91194	2.5187	يساهم هذا المتعامل في انجاز المشاريع الأساسية من مدارس، مستشفيات وبرامج إسكان وغيرها	
متوسط	0.95861	3.1283	يساهم هذا المتعامل في دعم النشاطات الثقافية والشبابية	
متوسط	1.04916	3.5080	يقوم هذا المتعامل برعاية الفرق الرياضية	
متوسط	0.88928	2.7273	يقوم هذا المتعامل بدعم الشباب الحامل للمشاريع Start-up ودعم الشركات الناشئة	
متوسط	1.13873	2.8396	يحرص هذا المتعامل على تغطية المناطق النائية ذات الكثافة السكانية القليلة	
2.9496			المتوسط الحسابي العام	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يظهر من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، أن مستوى ممارسة متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر أوريدو لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع، من وجهة نظر الزبائن، كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك 2.95. وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أن : هناك تقييم ايجابي لممارسة متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع من طرف الزبائن.

كذلك وبالنظر إلى نتائج الجدول أعلاه، فإن الفقرة المتعلقة برعاية الفرق الرياضية احتلت المرتبة الأولى ضمن برامج المساهمات العامة اتجاه المجتمع المتبناة من طرف المتعامل أوريدو بمتوسط قدر ب 3.50، بحيث يقترب هذا المتوسط من التقييم الايجابي أكثر، تليها الفقرة المتعلقة برعاية النشاطات الثقافية والشبابية بمتوسط حسابي قدر ب 3.12. أما الفقرة المتعلقة بمساهمة المتعامل في انجاز المشاريع الأساسية من مدارس ومستشفيات وبرامج إسكان فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط قدر ب 2.51.

V. الخلاصة:

لقد خلص البحث والذي هدف إلى التعرف على أهم برامج المسؤولية الاجتماعية المتبعة من طرف متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو، بالإضافة إلى التعرف على تقييم زبائن المتعامل لممارسة هذا الأخير لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع، وهذا من خلال الاعتماد على قائمة استبيان تم توزيعها، في ولاية الجزائر وضواحيها، على عينة مكونة من 187 زبون من زبائن المتعامل، إلى جملة من النتائج والتي يمكن توضيح أهمها في النقاط الآتية:

- لا يوجد تعريف واحد متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية ومع ذلك يمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية "جهود المؤسسة للتوفيق بين الأبعاد الثلاثة: الاقتصادي والاجتماعي والبيئي".
- شهدت خدمات الهاتف النقال بالجزائر تحسناً ملحوظاً حيث تجاوزت نسبة التغطية بشبكة الهاتف النقال 98 بالمائة سنة 2016، وهذا ما يفسر الارتفاع المستمر لعدد المشتركين حيث تجاوز 45.84 مليون مشترك سنة 2017 مقابل 32.78 مليون مشترك سنة 2010، أي بزيادة قدرها 39.85 بالمائة
- هناك تطور مستمر في عدد مشتركى الهاتف النقال للمتعامل الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو ليبلغ ذروته سنة 2016 بعدد مشتركين بلغ 12.57 مليون مشترك، أما في سنة 2017 فقد بلغ عدد المشتركين 12.53 مليون مشترك أغلبهم مشتركى الجيل الثالث بنسبة 47.28 بالمائة من اجمالي المشتركين.
- تنوع برامج المسؤولية الاجتماعية لمجموعة أوريدو مقارنة بالمتعامل الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو خاصة ما تعلق منها بالتعليم والصحة وكذا دعم رواد الأعمال وتشجيع الابتكار،
- مستوى ممارسة متعامل الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو لبرامج المسؤولية الاجتماعية في جانبها المتعلق بالمساهمات العامة اتجاه المجتمع، من وجهة نظر الزبائن، كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لذلك 2.95.
- احتلت الفقرة المتعلقة برعاية الفرق الرياضية المرتبة الأولى ضمن برامج المساهمات العامة اتجاه المجتمع المتبناة من طرف المتعامل الوطنية للاتصالات الجزائر-أوريدو بمتوسط قدر ب 3.50، بحيث يقترب هذا المتوسط من التقييم الايجابي أكثر، تليها الفقرة المتعلقة برعاية النشاطات الثقافية والشبابية بمتوسط حسابي قدر ب

3.12. أما الفقرة المتعلقة بمساهمة المتعامل في انجاز المشاريع الأساسية من مدارس ومستشفيات وبرامج إسكان فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب 2.51.

النتائج السابقة الذكر تتطوي على مجموعة من الاقتراحات التي يتم اختصارها فيما يأتي:

- إعطاء أهمية أكبر لبرامج المسؤولية الاجتماعية من خلال إدراج قسم في الهيكل التنظيمي يعنى بتخطيط، تنفيذ ومتابعة برامج المسؤولية الاجتماعية المتبناة من طرف المتعامل،
 - العمل على التنوع في برامج المسؤولية الاجتماعية المتبعة من طرف المتعامل مع التركيز على البرامج التتموية،
 - العمل على إعداد تقارير سنوية تعنى ببرامج المسؤولية الاجتماعية وعرضها على الموقع الالكتروني للمتعامل بشكل يمكن من خلاله تصفح أو تحميل هذه التقارير.
 - من جهتها الدولة لها دور في تشجيع ودفع المؤسسات الاقتصادية لتبني مبادرات أكثر في مجال المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير المناخ الملائم لقيام هذه المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية وعلى وجه الخصوص توفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع، بالإضافة إلى منح جوائز تحفيزية لأفضل المؤسسات المتميزة في هذا المجال.
- أما فيما يخص آفاق الدراسة، فيمكن توسيع الدراسة لتشمل كافة متعاملي الهاتف النقال بالجزائر، مع التطرق لأهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية دون الاقتصار على بعد واحد فقط، كما يمكن أيضا إجراء دراسة مقارنة لمدى تبني متعاملي الهاتف النقال بالجزائر لبرامج المسؤولية الاجتماعية وكذا العراقل التي تحول دون الاضطلاع بهذه المسؤولية .

VI.الهوامش والإحالات:

- 1- ARPCE . (بلا تاريخ). ، الدراسات والتحقيق. تاريخ الاسترداد 17 11، 2020، من ARPCE .
<https://www.arpce.dz/ar/obs/etude>.
- 2- Ooredoo ، التقرير السنوي 2012. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 15 10، 2018، من Ooredoo ،
https://www.ooredoo.com/uploads/pdf/20130515_Ooredoo-Annual-Report-2012-Arabic
- 3- Ooredoo ، التقرير السنوي 2014. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 30 10، 2018، من Ooredoo ،
https://www.ooredoo.com/uploads/annual_report_2014/index.html
- 4- Ooredoo عن شركة . تاريخ الاسترداد 30 11، 2018، من Ooredoo. (بلا تاريخ).
<http://www.ooredoo.dz/Ooredoo/Algerie/a-propos>
- 5- Ooredoo التقرير السنوي 2016. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 30 10، 2018، من Ooredoo
<https://www.ooredoo.com/investors/annual-reports-2016-digital/>
- 6- Ooredoo التقرير السنوي 2017 . (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 30 10، 2018، من Ooredoo
<https://www.ooredoo.com/wp-content/uploads/2018/11/Ooredoo-Group-Arabic.pdf> AR
- 7- الطاهر لحرش، و كنزة شطابي. (2019). المسؤولية الاجتماعية لمعامل الهاتف النقال بالجزائر-دراسة مقارنة مع بعض شركات الاتصالات في العالم. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم الاجتماعية، المجلد 12، العدد 01 ، جامعة مسيلة-الجزائر.
- 8- آمنة تونسي، و إبراهيم بورنان. (2016). المراجعة الاجتماعية ودورها في تضيق فجوة التوقعات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 7، العدد 3، سبتمبر 2016، جامعة الأغواط-الجزائر .
- 9- بن عبد الفتاح دحمان، جمال عبد الناصر بوتلجة، و نفيسة ناصري. (2013). المسؤولية الاجتماعية للشركات، مفاهيم ونظريات. مجلة الحقيقة لجامعة أدرار، المجلد 12، العدد 27، الجزائر .
- 10- سليمان بلعور. (2015). دور منظومة القيم في دعم أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة. مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 3، العدد 01، الجزائر .

- 11- صالح السحيباني. (2009). المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول " القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف " 23-25 مارس 2009، بيروت، الجمهورية اللبنانية .
- 12- علي عباس. (2012). تأثير أنماط القيادة الإدارية على عملية صنع قرارات التغيير-دراسة تطبيقية في شركة الكهرباء الوطنية الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، المجلد العشرين العدد الأول، يناير 2012 .
- 13- فتيحة أيت أوقاسي. (2013). المسؤولية الاجتماعية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 2، العدد 27، الجزائر .
- 14- لزه العابد. (2015). العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتنافسية اقتصاديات دول العالم الإسلامي. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة قسنطينة، مجلد أ، عدد 43 ، الجزائر .
- 15- نبيل بن عامر، و حسام لعمش. (2015). تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للتسويق في ترقية الخدمة الصحية، دراسة تحليلية مع عرض تجارب. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، العدد الثالث، الجزائر .