

عرض تجارب شركات الاتصال الوطنية في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية

Experiences of Telecommunications companies in establishing the principles of social responsibility

مطالي ليلي

جامعة بومرداس – الجزائر

l.metali@univ-boumerdes.dz

Received: 04/03/2020

قهواجي أمينة

جامعة بومرداس – الجزائر

a.kaouadji@univ-boumerdes.dz

Accepted: 07/06/2020

مقدود وهيبة

جامعة بومرداس – الجزائر

o.megdoud@univ-boumerdes.dz

Published: 29/06/2020

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على ممارسات المسؤولية الاجتماعية في شركات الاتصال (جيزي، أوريدو وموبيليس) وعرض أهم الأنشطة والبرامج التي تعتمدها هذه الشركات في ممارسة وترسيخ مسؤوليتها الاجتماعية. وأظهرت الدراسة أن تزايد إلتزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية ليس فقط بهدف حماية حقوق العمال والمستهلكين والحفاظ على البيئة، ولكن أيضًا بسبب الفوائد المنتظرة من ذلك كتحسين سمعتها وعلامتها التجارية. كما بينت النتائج اهتمام شركات الاتصال محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تنفيذ أنشطة وبرامج متنوعة لتعزيز علاقاتها مع مختلف شركائها، إلا أن معظم الجهود المبذولة للشركات الثلاثة تنحصر في دعم الأنشطة الخيرية، وتنفيذ برامج توعوية وترفيهية غير تنموية تلجأ إليها في المناسبات والأعياد. الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية، مسؤولية خيرية، تنمية مستدامة، مجتمع المحلي، شركات الاتصال. تصنيف JEL: M14، L96، Q01، Q56.

Abstract:

This paper aims to present the practices of social responsibility in telecommunications companies (Djezzy, Ooredoo and Mobilis) as well as the activities and programs used for promoting their social responsibility.

The study showed that companies are increasingly engaging in social responsibility not only with a view to protecting workers and consumers' rights, and preserving the environment, but also due to the expected benefits such as improving their brand and reputation. The results also revealed the interest of the telecommunications companies in social responsibility through implementing activities and programs as part of strengthening relationships with their different partners. However, most of the efforts are made occasionally to support charitable activities and implement educational and entertainment programs, not development programs.

Keywords: Social responsibility; Charity; Sustainable development; Community; telecommunications companies

Jel Classification Codes: M14, L96, Q01, Q56.

*المؤلف المرسل: مطالي ليلي، الإيميل المني: l.metali@univ-boumerdes.dz

تمثل المسؤولية الاجتماعية للشركات إحدى الصور للحياة المجتمعية، إذ أصبحت تدمج فيه الشركات الشواغل الاجتماعية والبيئية في عملياتها وأعمالها عن طريق تفاعلها مع أصحاب المصلحة (كالمساهمين، العمال، العملاء، البيئة، المجتمع، الخ) على أساس طوعي. ولقد أدركت العديد من الشركات في مختلف دول العالم وخاصة المتقدمة منها أهمية ترسيخ المسؤولية الاجتماعية كجزء لا يتجزأ من سياستها وأهدافها العامة. في حين تزال برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات في الدول النامية كالجزائر مثلاً قليلة جداً ومساهمتها تكاد تكون معدومة.

وبغية التعرف على واقع ممارسة وترسيخ المسؤولية الاجتماعية في الشركات الجزائرية ارتأينا لأخذ شركات الاتصال (جازي، أوريدو وموبيليس) كنموذج وعرض تجربة هذه الشركات في ممارسة وترسيخ المسؤولية الاجتماعية بعرض أهم الأنشطة والبرامج المبرمجة في هذا الإطار. وفي ضوء ما سبق تتمحور إشكالية هذه الورقة البحثية في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي برامج المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها شركات الاتصال في الجزائر؟

ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية للشركات ؟
- ما هي أهم الأنشطة والبرامج التي تقوم بها شركات الاتصال جازي، أوريدو و موبيليس في نطاق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الأطراف المتعاملة معها؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع أو جوانب المسؤولية الاجتماعية في شركات الاتصال جازي، أوريدو وموبيليس.
- التعرف على طبيعة الأنشطة والبرامج التي تعتمد عليها شركات الاتصال جازي، أوريدو وموبيليس في تجسيد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الأطراف المتعاملة معها .

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في معالجة موضوع المسؤولية الاجتماعية وكذا في دراسة واقع تجسيدها في الشركات الوطنية وبشكل خاص في شركات الاتصال جازي، أوريدو وموبيليس التي تكاد تتعامل مع كافة فئات أفراد المجتمع.

منهج الدراسة:

للإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة والإحاطة بجوانب الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال عرض وتحليل مختلف المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، مع عرض نماذج عن شركات الاتصال الناشطة في السوق الوطنية وتجربتها في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وذلك بالاستعانة بمختلف أدبيات الموضوع من كتب ومقالات ورسائل وأبحاث جامعية.

ولتحقيق أهداف البحث قسمنا هذه الورقة البحثية إلى محورين رئيسيين كما يلي:

- الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للشركات؛
- تجارب شركات الاتصال الوطنية جازي، أوريدو وموبيليس في مجال المسؤولية الاجتماعية.

2. الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للشركات:

1.2. مفهوم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

1.1.2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

من بين التعريفات الأولى التي قدمت للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يمكن ذكر تعريف Bowen (1953) في كتابه "المسؤوليات الاجتماعية لرجل الأعمال"، «Social Responsibilities of the businessman» حيث عرفها على أنها مجموعة الالتزامات التي تنشأ عنها مجموعة من السياسات والقرارات وخطط العمل بما يتفق مع أهداف المجتمع وقيمه (Carroll, 1999, p. 270).

كما عرفت منظمة الأمم المتحدة المسؤولية الاجتماعية للشركات، على أنها توسع المفهوم باستخدام عبارة « تحلي الشركات بروح المواطنة العالمية»، التي تغطي كلا من حقوق ومسؤوليات الشركات عبر الوطنية في السياق الدولي. وبإمكان الشركات عبر الوطنية أن تظهر تحليها بروح المواطنة الصالحة عن طريق اعتناق واستصدار عدد من القيم والمبادئ المتفق عليها عالميا في ممارسات أفراد الشركات وفي دعم السياسات العامة الملائمة على السواء في مجالات حقوق الإنسان، وفي ظروف العمل وحماية البيئة (مولاي لخضر و شنيبي، 2011، ص 228).

كما عرفها المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة على أنها التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم فضلا عن المجتمعات المحلية والمجتمع عامة (قرومي و فضالة، 2017، ص 42).

بينما ركز البنك الدولي في تعريفه للمسؤولية الاجتماعية على دورها في تحقيق التنمية المستدامة، حيث عرفها بأنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة وبدوافع ذاتية في التنمية المستدامة من خلال العمل مع مكونات المجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بما يخدم الاقتصاد والتنمية معا (بلقايد و سعيداني، 2018، ص 496).

وبشكل مبسط، يمكن اعتبار أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تنطلق من موقف تطوعي، أخلاقي ويتسم بالمواطنة، وهي تعكس مبادئ التنمية المستدامة في المؤسسة. ومن خلال المسؤولية الاجتماعية، فإن المؤسسة تعترف بالتزاماتها تجاه أصحاب المصلحة. وبشكل خاص تلك التي لا يترتب عنها ضغوطات (قانونية أو مالية). ومن هنا، يكون عليها تجسيد تبنيها للمسؤولية الاجتماعية من خلال عمليات لصالح المجتمع (Hamidi & Khelifaoui, 2012).

2.1.2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

يمكن التمييز بين أربعة أبعاد رئيسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نوردتها على النحو التالي:

- **البعد الاقتصادي:** ويستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحررة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي؛
- **البعد القانوني:** ويقوم هذا البعد على أساس مبادئ حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة وقوانين حماية المستهلك ويحتوي مجموعة كبيرة من العناصر يفترض أن تحترم من قبل المنظمات وبالشكل الذي يعزز الارتقاء بالعلاقة مع المستهلك ومع العاملين وكذلك منع الإضرار بالبيئة (الغالبى والعامري، 2005، ص 65)؛
- **البعد الأخلاقي:** التي تراعي من خلاله منظمة الأعمال الجانب الأخلاقي في كل قراراتها ومسارها في الصناعة التي تعمل فيها، تجنباً لأي ضرر قد يلحق المجتمع.

- البعد الخيري: ويشمل على التبرعات والهبات والمساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح. كما قد تبني المنظمة في هذا الإطار قضية أساسية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها ومتابعتها (الخفاجي والغالي، 2008، ص 289).

ويخصص الشكل الموالي مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الشكل 1: هرم كاروول للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: بلقايد محمد جواد، سعيداني محمد، (2018)، أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات - دراسة حالة ثلاث شركات عربية-، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس، ص 497.

2.2 . مجالات المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها :

تغطي المسؤولية الاجتماعية للمنظمة أطرافا مختلفة، نوضحهم فيما يلي (مقدود، 2018، ص 311، 312):

- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي: تعمل المنظمة متمين علاقاتها مع المجتمع وتعزيزها، من خلال مساهمتها في تحقيق رفاهيته، مثل مساهمته في الحد من مشكلة البطالة، تدعيم الإنفاق على الهيئات الصحية، المساهمة في المجالات الثقافية، المساعدة في حالة الكوارث الطبيعية وغيرها.
- المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن: تتمثل في تحسين جوانب جودة المنتج، وهذا من خلال تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، وتقديم منتجات صديقة وأمنة.
- المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين: تلتزم المنظمة بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة عاملها ورضاهم الوظيفي وتوفير مناخ مناسب يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء.
- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين: يتوقع الموردون أن تحترم المنظمات تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة، كتقديم أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، والصدق في التعامل.
- المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين: تكمن مسؤولية المنظمة اتجاه المساهمين في ضمان تحقيق أقصى ربح ممكن وحماية أصول المنظمة، الحق في حصولهم على المعلومات وإشراكهم في القرارات.
- المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة: تكمن في حماية البيئة والاستغلال الرشيد للموارد الطبيعية، ومنع وتقليل التلوث البيئي والتصميم الأخضر للمنتجات، والمساهمة في تمويل المشاريع البيئية مثل إنشاء الحدائق والمحميات الطبيعية وحماية التنوع البيولوجي والغابات.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة: تكمن في الالتزام بالتشريعات والقوانين؛ تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم بصدق، تعزيز سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي؛ احترام مبدأ تكافؤ الفرص بالتوظيف؛ احترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز؛ تعزيز جهود الدولة الصحية وخصوصا فيما يتعلق بالأمراض المتوطنة (بليزاك وبريكة، 2017، ص 103).

3. تجارب شركات الاتصال الوطنية جازي، اوريدو وموبيليس في مجال المسؤولية الاجتماعية

1.3. شركة جازي للاتصالات:

أوبتيكوم تيليكوم الجزائر Optimum Telecom Algérie-OTA (سابقا أوراسكوم اتصالات الجزائر) هي شركة اتصالات تحصلت على رخصة لإقامة واستغلال خدمات الهاتف النقال في 31 جويلية 2001، وفي 2011 أصبحت أوراسكوم تيليكوم الجزائر (Orascom Telecom Algérie) التي تنشط تحت العلامة التجارية جازي، لتتحول بعد ذلك سنة 2013 إلى أوبتيكوم تيليكوم الجزائر، لتتحصل بعدها الدولة الجزائرية سنة 2015 على 51% من أسهم المؤسسة عن طريق الصندوق الوطني للاستثمار (FNI) (لحرش وشطابي، 2019، ص 275).

وضعت شركة جازي المسؤولية الاجتماعية من بين أولوياتها، إذ جاء في رسالة الشركة أنها تعمل في السوق الجزائري كشريك اجتماعي يحمل على عاتقه جر قاطرة التنمية في البلاد من خلال المبلغ الضخم لاستثماراته، فضلا عن المشاركة في تحقيق الرفاهية الاجتماعية للمجتمع من خلال دفع عجلة التنمية الاجتماعية. إن الانطلاق من فكرة الشريك الاجتماعي أهل الشركة لكسب الكثير باحتلالها لمركز الصدارة عن طريق ما تقدمه من منتجات وعروض ذات الجودة المميزة. وقد حددت في إستراتيجيتها أن من أهم أهدافها تحقيق رفاهية المجتمع الجزائري والإسهام في ازدهاره؛ وأكدت أن أهم محاور ثقافتها تتمثل في العمل وفق مبادئ حماية البيئة وترسيخ الثقافة البيئية في المجتمع الجزائري، الأمر الذي أهلها للحصول على شهادة ISO 14001 نتيجة اعتمادها على المعايير البيئية الدولية، وكانت بذلك أول متعامل يتحصل على هذه الشهادة (www.djezzy.dz).

من بين البرامج التي قامت بها شركة جازي في إطار المسؤولية الاجتماعية نعرض ما يأتي (www.djezzy.dz):

1.1.3. برامج الشركة اتجاه المجتمع المحلي:

أ- دعم التعليم:

- في ديسمبر 2016 تم تدشين حاضنتها على مستوى المدرسة الوطنية متعددة التقنيات؛ هذا المشروع يندرج في إطار سياسة المؤسسة من أجل دعم المقاولين الشباب. وهذه الحاضنة مجهزة بأثاث وتجهيزات للإعلام الآلي عالية الأداء، الأنترنت، قاعة للإجتماعات، شاشة تلفزيون، جهاز عرض الفيديوها وأجهزة التبريد والتدفئة، وبهذا أصبح الحاضنة الفضاء الأمثل لترقية الإبداع، الابتكار وتبادل الخبرات. (www.aljazairalyoum.com)
- في 08 فيفري 2017 تم افتتاح مدرج تعليمي في المدرسة العليا الجزائرية للأعمال، حيث تمت إعادة تهيئته بالكامل مع تجهيزه بكل الوسائل الحديثة من أجهزة العرض الضوئي والفيديو وأدوات تعليمية أخرى؛
- في نوفمبر 2018 فتحت أكاديمية جازي أبواب مقرها لثلاثين طالب جامعي متخرجين من أكبر المدارس، حيث تمكن الطلاب من التعرف عن كثب عن مختلف مهن المؤسسة، كيفية عملها والتقنيات المستعملة لتحضير مقابلة توظيف، هذه المبادرة لاقت استحسانا كبيرا من طرف الطلاب الشباب؛
- نظمت المؤتمر العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمركز الإعلام الآلي بين عكنون أيام 2-4 جويلية 2008؛
- في إطار تعزيز علاقاتها مع مؤسسات التعليم العالي، تم إبرام 18 اتفاقية شراكة مع العديد من الجامعات الجزائرية سنة 2018، كما فتحت الشركة أبوابها للطلاب لتأطير مشاريعهم التطبيقية، بالإضافة لتنظيم أكثر من 100 زيارة للطلبة إلى

الشركة، من خلال تنظيمها أياما مفتوحة على المهين الرقمية في مقراتها بالعاصمة ووهران؛ (www.aljazairalyoum.com) بالإضافة لإبرام عقود لتوظيف الطلاب المتفوقين ومتابعتهم وتدريبهم في فترة تكوينهم الجامعي.

ب- الاهتمام بالبرامج التوعوية والترفيهية:

- 28 فيفري 2017: بمناسبة اليوم العالمي للأمراض النادرة، نظمت جازي بنادي سيدي فرج، بالشراكة مع جمعية "Syndrome Williams Beuren" يوما تحسيسيا للأطفال المرضى وأولياءهم؛ وكان هذا اليوم مرفقا بتنظيم عروض وحصص للتواصل والمرافقة للأولياء حول هذه الأمراض ومعرض للأعمال اليدوية للأطفال، إذ تم تنظيم مسابقة للرسم، وتوزيع هدايا على "فناي الغد". وقد تمت تغطية الحدث عبر وسائل الإعلام السمعية والبصرية.
 - في 2018 نظمت الطبعة السابعة من الحملة السنوية للتبرع بالدم بالشراكة مع الوكالة الوطنية للدم (ANS) ككل عام منذ سنة 2012، يعبر الموظفون في الشركة من خلال هذه المبادرة الإنسانية عن تضامنتهم مع المرضى والمحتاجين إلى الدم في مختلف المستشفيات عبر ربوع الوطن، كون الحملة تشمل فروع الشركة في الجزائر العاصمة وولايتي وهران وقسنطينة. وبالنسبة لطبعة 2018، قررت جازي توسيع مبادراتها لتشمل مواطني بلدية الدار البيضاء التي تأوي مقر الشركة وذلك لتعزيز انتمائها ومساهمتها في هذه المدينة والتأكيد في نفس الوقت على التزامها تجاه المجتمع المدني. ساهمت هذه الحملة التي نظمت قبل أيام من شهر رمضان المبارك في جمع حوالي 650 كيس دم؛ والأهم من ذلك جعل المواطنين يدركون أهمية التبرع بالدم وتشجيع المتطوعين على ذلك لما له من فائدة على المرضى.
 - مشاركة شركة جازي الجزائريين في كل شهر رمضان المعظم من خلال تقديم هدايا وجوائز قيمة للفائزين بمسابقة رمضان التي ينظمها التلفزيون الجزائري كل سنة (www.aljazairalyoum.com).
 - قامت في ماي 2018 بتأهيل وتحسين العديد من الملاعب الجوارية لصالح الشباب الهواة لكرة القدم، واختارت عمليتها الأولى بحي باب الواد بالعاصمة، أين تم تحويل ساحة "الكتاني" وتحويلها إلى ملعب حقيقي حسب المعايير المعمول بها، معتبرة أن هذه الهياكل تعتبر المكان المثالي لاكتشاف المواهب الرياضية الشابة.
 - تشجيعا للرياضة، أقدمت جازي على رعاية الذهبية للملتقى الدولي لألعاب القوى الذي جرى بمضمار مركب 5 جويلية بحضور 152 بطل إفريقي في جميع التخصصات (فلاق، 2014، ص 215)؛
- ت- المساهمة في الأعمال الخيرية:
- منذ 27 ماي 2017 رافقت جازي طوال شهر رمضان الكريم جمعية سيدرا في الكثير من نشاطاتها الخيرية والتضامنية. واستمرت هذه المبادرات طوال فصل الصيف من أجل إشعار الفئات المحرومة بالتضامن وإدخال الفرحة والسعادة إلى قلوبها. وتنوعت نشاطات الجمعية بين تضامنية وتربوية وبيئية، ومنها على سبيل الذكر:
 - تنظيف شاطئ بلدية الرايس حميدو؛
 - تنظيم زيارة إلى حديقة التجارب بالحامة لفائدة الأطفال اليتامى بمناسبة اليوم العالمي للطفولة؛
 - تنظيم حملة "رمضان التضامن" التي سمحت بجمع المواد الغذائية (بنك المواد الغذائية).
- سنة 2015 شارك موظفو الشركة في يوم تطوعي بدار الحضانة المتواجدة بشاطئ النخيل - سطاوالي، الجزائر العاصمة، التابعة للجمعية الجزائرية للطفولة وعائلات الاستقبال المجاني. أين قام المتطوعون في يوم عطلتهم بمشاركة الرئيس التنفيذي للشركة بطلاء الجدران الخارجية للمبنى ومحيطه تحت إشراف شركة متخصصة في البناء، على أن يقوم بعد ذلك طلاب مدرسة الفنون الجميلة للجزائر العاصمة بتزيينها والرسم عليها.
- ث- الرعاية الصحية:
- تبرعت الشركة باثني عشر 12 عيادة صحية متنقلة لفائدة المحرومين والسكانين بالمناطق النائية (فلاق، 2014، ص 215).

- قامت جازي يوم الثلاثاء 20 جوان 2017 بافتتاح غرفة علاج ومركز إداري وثلاث غرف نوم واسعة بمستشفى مصطفى باشا في الجزائر ومنطقة تسلية وألعاب بمركز علاج أورام الأطفال بيار وماري كوري بالعاصمة، حيث تولي أهمية كبيرة لدعم الفئات الاجتماعية الضعيفة تأكيدا على بعدها الجزائري ومساهمتها في تحسين الحياة العامة في البلاد.
- ج- أعمال تنموية أخرى:

- قامت جازي بتخصيص فضاء للتوظيف ابتداء من 4 أفريل 2017 على مستوى مقرها بالدار البيضاء وهذا في إطار استراتيجيتها الجديدة للتشغيل، ومساهمتها في توفير مناصب شغل جديدة للمجتمع.
- 2.1.3. برامج شركة جازي اتجاه العملاء:

- تتمثل رؤية "OTA" في أن تكون المتعامل المفضل لدى الجزائريين، والرائدة باستمرار في السوق؛
 - تكريس الجودة وترسيخ العلامة وتقديم منتجات رائدة ومتميزة لزيائنها، وهذا بتوفير أفضل المنتجات بجودة عالية وأسعار مناسبة، والتكيف المستمر مع حاجات ورغبات الزبائن، مع توفير أفضل شبكة GSM من حيث الجودة والتغطية والمحافظة على ذلك (التقارير السنوية لمؤسسة "جازي)؛
 - تقوم الشركة باستقبال شكاوي الزبائن وتحليلها لمعرفة أسباب الاستياء وعدم الرضا، إلى جانب سجل الاقتراحات الذي تضعه في نقاط البيع وقيامها بدراسات سلوك المستهلك.
- 3.1.3. برامج شركة جازي مع شركائها:

- تجتمع جازي كل سنة بشركائها بائعي الجملة العاملين معها في 48 ولاية (www.aljazairalyoum.com).
 - تكرم الشركة كل سنة أفضل نقاط البيع لها عبر كامل ولايات الوطن، تثمينا بمجهودات شركائها.
- 4.1.3. برامج شركة جازي اتجاه العاملين:

تظهر برامج الشركة جازي اتجاه العاملين من خلال:

- حرصها على العمل الجماعي الذي حدده من بين قيمها، إذ تشجع العمل بطريقة موحدة ومترابطة ومتناسقة، وروح الفريق والتعاون؛
 - قيامها كل سنة بتكريم موظفيها الذين يتجاوزون الأهداف المسطرة وتكريم العاملين المبدعين والذين تجاوزوا نشاطهم، وكذا هؤلاء الذين يتمتعون بروح الفريق والوفاء لقيم المؤسسة؛
 - فتح مكتبة لموظفيها في 16 أفريل 2009، مع استخدام التكنولوجيات الجديدة في التدريب، كالتعلم الإلكتروني لتوفير وإدارة التعلم عن بعد لموظفيها دون تنقلهم (E-Learning)؛
 - الاهتمام بتدريب دائم لموظفيها، إذ أحصت المؤسسة منذ تأسيسها إلى غاية 2014 حوالي 2 مليون ساعة تدريبية موجهة لكل الموظفين.
 - توفير للعاملين بيئة عمل بأفضل المعايير للعاملين وتقديم فرص تطوير السيرة المهنية، مع رواتب مغرية.
- 2.3. شركة أوريدو للاتصالات:

تعتبر شركة "أوريدو الجزائر" (نجمة سابقا) ثالث متعامل في سوق الهاتف النقال في الجزائر، بدأت تسويق خدماتها تحت اسم "نجمة" في 25 أوت 2004، وفي 21 نوفمبر 2013 تم تغيير اسمها لعلامة "Ooredoo" في الجزائر. يظهر في رسالة الشركة أنها تضع المسؤولية الاجتماعية كمحور من محاور اهتماماتها، إذ تعتبر شريكا اجتماعيا واقتصاديا للمجتمع، فرسالتها تعلمها كما يلي " باعتبارنا شركة اتصالات عالمية رائدة؛ لسنا مجرد شركة اتصالات بل كيان هدفه الرئيسي خدمة المجتمع، ولدينا مسؤولية كبيرة تجاه عملائنا بغية المساهمة في التطور الاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات التي نقدم فيها خدماتنا" (www.ooredoo.com).

من بين البرامج التي قامت بها شركة أوريدو الجزائر في إطار المسؤولية الاجتماعية ما يلي (www.ooredoo.com):

1.2.3. مساهمة أوريدو في المجتمع المحلي:

أ- دعم التعليم:

- ترعى أوريدو حصريا المسابقة السنوية للمقاولين الشباب التي تنظم من قبل "إنجاز الجزائر" تحت رعاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهذا تمييزا منها لترقية الكفاءات المحلية وإدماجها في الاقتصاد الرقمي، وتشجيعا للمقاولين الشباب ومرافقتهم في خلق وتطوير مؤسساتهم التكنولوجية الناشئة. وساهمت الشركة بدعم وحضانة 20 مؤسسة تكنولوجية ناشئة من أصل 29 مؤسسة وتكوين 5400 شاب وخلق 20 نموذجا للأجهزة المتصلة وكذا 273 تطبيقا للهاتف النقال، في إطار اهتمامها بخلق اقتصاد رقمي وطني قائم على المعرفة والذكاء.
 - في كل سنة تقوم الشركة بتكريم الطلبة المتفوقين في العديد من الجامعات الجزائرية مثل جامعة هواري بومدين للعلوم التكنولوجية، المدرسة العليا للتسيير بالقليلة في كل المستويات الليسانس والماستر لمختلف التخصصات، وهذا تمييزا منها لبروز المواهب الجزائرية الشابة.
 - حرصا من شركة أوريدو على مكافحة الأمية وترسيخا لمبادئها في نشر العلم تكرم جمعية "اقرأ" تقريبا في عام، وذلك في اليوم الذي يصادف ذكرى إنشاءها.
 - شركة أوريدو للاتصالات تكريسا لقيمتها تقوم بالرعاية للصالون الدولي للكتاب بالعاصمة إنطلاقا من 2011 الذي كانت راعية رسمية وحصرية له في هذه السنة.
 - أطلقت أوريدو العديد من المشاريع الحصرية التي تدعم الصحافة الوطنية، ومن أبرزها مسابقة "نجمة الإعلام" التي تنظمها كل سنة، وكذا تأسيسها لنادي الصحافة سنة 2006 الذي أطلق في إطار نشاطاته 65 دورة تكوينية لفائدة الصحفيين منها 8 دورات جهوية للصحفيين المرسلين، وكانت آخر دورة في فيفري 2019 (www.aljazairalyoum.com).
- ب- المساهمة في الأعمال الخيرية: من بين الأعمال الخيرية التي قامت بها خلال الأربع السنوات الأخيرة نذكر

(www.ooredoo.com):

- في 23 مارس 2015، وللسنة العاشرة على التوالي، ترعى أوريدو الجمعية الوطنية لحماية الشيخوخة المسعفة (إحسان)، وذلك بمساهمتها في تنظيم عمليات خيرية، حيث تم إرسال 152 مسنا (من ذوي الاحتياجات الخاصة والمحتاجين وغيرهم) إلى البقاع المقدسة لأداء مناسك العمرة؛
 - في 27 جوان 2017، وبمناسبة عيد الفطر المبارك وللسنة الثالثة عشر على التوالي، قامت أوريدو بزيارة الأطفال في المستشفيات عبر مختلف ولايات الوطن خلال اليوم التالي لعيد الفطر، حيث تم تقديم هدايا للأطفال الذين لم تسمح لهم الفرصة لقضاء هذه المناسبة مع عائلاتهم؛
 - تحتفل أوريدو بالشراكة مع الفيدرالية الجزائرية للأشخاص ذوي الإعاقة سنويا باليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة الموافق لـ 03 ديسمبر.
- ت- الرعاية الصحية:
- تواصل مؤسسة "أوريدو" برنامجها الخاص بالعيادات المتنقلة الذي تم إطلاقه بالتعاون مع مؤسسة ليو ميسي في 2013، والذي أثمر في شهر رمضان باستفادة ثلاث ولايات في الجنوب من عيادات متنقلة توفر خدماتها لنحو 250 ألف شخص. وجاء في بيانها أن الهلال الأحمر الجزائري سيشرف على إدارة هذه العيادات بكل من ولاية تمنراست وإليزي وأدرار التي تسهم في إنقاذ حياة السكان في الأماكن النائية، الذين يتعين عليهم السفر لساعات طويلة للوصول إلى المستشفيات في المدن القريبة منهم. وستوفر العيادات الصحية المتنقلة أيضاً خدمة تعليم أساسيات الرعاية الصحية، مع الاهتمام بتوفير المعلومات الخاصة بصحة الأطفال والصغار (www.elkhabar.com/press/article/87036/).

- كما أعلن كل من الهلال الأحمر الجزائري و Ooredoo الجزائر يوم الثلاثاء 16 جوان 2015، عن الاستلام الرسمي لثلاث عيادات صحية متنقلة لضمان الرعاية الصحية لسكان المناطق النائية والريفية، لاسيما الجنوب.
- منذ 2008 تعمل الشركة بالشراكة مع الهلال الأحمر الجزائري لتجسيد العديد من المشاريع التضامنية لفائدة الفئات المعوزة من المجتمع؛ ووقع الطرفان في أبريل 2014 على اتفاقية تتضمن وضع برنامج نشاطات مُشتركة في الميدان الانساني والاجتماعي، ليصبح Ooredoo بمقتضى هذه الاتفاقية الشريك الرسمي للهلال الأحمر الجزائري (www.ooredoo.com). ويتعلق الأمر بتجهيز الهلال الأحمر الجزائري بعيادات متنقلة، وتكوين المتطوعين، وتقديم إعانات للأشخاص والعائلات المعوزة، وزيارة الأطفال المرضى في المستشفيات خلال عيد الفطر، وتقديم أدوات مدرسية لأطفال العائلات المعوزة خلال الدخول المدرسي، وتقديم مساعدات لمنكوبي الكوارث الطبيعية وكذا نشاطات إنسانية وتضامنية أخرى، بالإضافة لتجهيز الهلال الأحمر الجزائري بأجهزة اتصال للسماح للجبان الولائية ال(48) بالبقاء على اتصال فيما بينها ومع المديرية الوطنية (<https://www.djazairss.com/alfadjr/274112>).
- تحصلت أوريدو على جائزة Stevie Award في طبعتها الرابعة عشر لحفل "IBA" (International Business Awards) في فئة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الذي نظم في اسبانيا، وهذا لإطلاقه بالشراكة مع الهلال الأحمر الجزائري في جانفي 2016 لأول عيادة متنقلة في ولاية تمنراست بهدف تقديم خدمات صحية لسكان المناطق المعزولة. كما منحت الشركة عيادتين متنقلتين أخرى للهلال الأحمر لتغطية الجنوب الجزائري.
- وقعت الشركة منذ 2015 على عقد شراكة مع الفيديريالية الجزائرية للأشخاص ذوي الإعاقة، وأثمرت هذه الشراكة انجاز عدة مشاريع، منها مشروع لدعم استقلالية الأطفال المعاقين وتمدرسهم، بالإضافة إلى دعم أنشطة الفيديريالية التي تناضل من أجل المساواة في الفرص وترقية حقوق هذه الفئة.
- ساهمت الشركة في تأسيس جمعية إحسان لرعاية الشيوخ والعجزة.
ث- البرامج التوعوية والترفيهية:
- أووريدو الشريك الدائم لكرة القدم الوطنية تواصل التزامها في تثمين قيم الرياضة في الجزائر والترويج للروح الرياضية، وهذا من خلال رسالتها (كلنا مع الروح الرياضية) المنشورة على اللوحات واللافتات الإعلانية في مختلف الملاعب التي تحتضن مباريات بطولة الجزائر، وتؤكد عن رغبتها في تشجيع القيم العالمية للصدقة والتضامن لدى اللاعبين والمشجعين الجزائريين. ففي الجولة الثامنة لمرحلة الإياب من بطولة الجزائر، تم نشر رسالة الروح الرياضية لأووريدو بملعب 01 نوفمبر بتيزي وزو، خلال المباراة التي جمعت يوم السبت 02 مارس 2019 شبيبة القبائل بوفاق سطيف، نفس الرسالة التي تدعو للروح الرياضية تم نشرها خلال المباراة التي جمعت شبيبة القبائل بمولودية الجزائر يوم 09 فيفري 2019 بنفس الملعب (www.aljazairalyoum.com).
- أشرفت الشركة في نوفمبر 2018 على الجائزة الوطنية لأفضل إبداع رقمي موجه للأطفال في طبعتها الأولى، وهذا تشجيعا للابتكارات الجزائرية في مجال الرقمية الخاصة بالألعاب التربوية الترفيهية الموجهة للأطفال، لترقية الطفولة وحمايتها من مخاطر الأنترنت، فضلا على تقديم خدمات تعمل على ترقية الأطفال من خلال Likoul By التي تقترح أرضية خاصة بالدروس التدميمية والتربوية السمعية والبصرية، لتلاميذ الأطوار الابتدائية، المتوسطة والثانوية المتطابقة مع برامج التعليم الوطني، وخدمة Haya!iQraa لتعلم اللغات عبر الأنترنت.
- قامت الشركة بوضع جسر جوي لمساندة الخضر من خلال نقل الجماهير من العاصمة الجزائرية إلى العاصمة السودانية الخرطوم بقيمة مليار وخمسة مائة مليون سنتيم؛
- تكريسا منها لمسؤوليتها البيئية، قامت الشركة بعملية الغرس الجماعي للأشجار في كل من الجزائر العاصمة، ورقلة، بشار، سطيف، عنابة، قسنطينة، الشلف.

● في إطار التزامها كشركة مواطنة، تبادر في عملية تنظيف الشواطئ التي تتزامن مع فترة الصيف والعطلات المدرسية، والتي تهدف إلى إشراك وتحسيس المواطنين بضرورة الحفاظ على البيئة والساحل، وذلك بحضور متطوعين من بينهم عمال الشركة وعائلاتهم، وهذا عبر الولايات الساحلية الـ 14 من تلمسان إلى الطارف.

ج- أعمال تنموية أخرى:

● شركة أوريدو هي الراعي الرسمي لأربع نوادي مرموقة في كرة القدم الجزائرية وهي وفاق سطيف، شبيبة القبائل، مولودية الجزائر، مولودية وهران، بالإضافة للعديد من الأندية الأخرى في الجزائر.

● تشارك الشركة للسنة الثامنة بداية من سنة 2010 إلى غاية 2017 على التوالي كراعي رسمي وشريك تكنولوجي حصري لجائزة الصادرات للمصدرين الجزائريين التي أسسها مركز التجارة العالمية- الجزائر منذ سنة 2003.

2.2.3. مساهمة أوريدو اتجاه العملاء:

● تم تشييد مبنى ضخيم لشركة موبيليس تحت شعار الزبون في المركز تحيطه النوعية والجودة؛

● جاءت علامة أوريدو من الكلمة العربية "أوريد" التي تسعى الشركة من خلالها إثبات حرصها على تلبية آمال وتطلعات عملائها حول العالم (www.ooredoo.com).

● تحرص على تقديم تشكيلة من المنتجات غير مسبوقه في الجزائر، إذ تتميز خدماتها بالتنوع والتميز، وعلى هذا الأساس لاقت خدماتها رواجاً كبيراً بفضل إدخال التقنيات الحديثة التي لم تكن متاحة من قبل باقي المتعاملين؛

3.2.3. مساهمة أوريدو اتجاه الشركاء:

● تعمل الشركة في كل سنة بمكافئة شركائها عبر كامل التراب الوطني، وهذا بهدف تعزيز علاقاتها مع شركائها عبر مختلف مناطق الوطن، وهذا لاستجابة أمثل لمتطلبات زبائنها.

4.2.3. مساهمة أوريدو تجاه العاملين:

● استلم أكثر من 20 إطاراً من الشركة في نهاية سنة 2018 شهادة الدراسات العليا المتخصصة بمدرسة الدراسات العليا التجارية HEC لمنتريال بكندا؛

● تخصص الشركة سنوياً عشرات الآلاف من الساعات التكوينية، إذ وصلت في سنة 2010 إلى 25000 ألف ساعة، وفي 2013 وصلت إلى 50000 ساعة؛

● توفير محيط عمل إيجابي يتميز بروح التعاون، الطموح، وروح الفريق، مما يسمح بتطوير كل فرد فيها (www.ooredoo.com).

● قامت ببناء مركز خاص للتطوير والبحث لعمالها، من أجل تقديم آخر التطورات لهم في عالم الاتصال، التكنولوجيا، إدارة الأعمال، عمليات البيع والشراء بالإضافة إلى التريص قصير المدى (التقارير السنوية لمؤسسة "أوريدو الجزائر").

3.3. شركة موبيليس للاتصالات:

تعتبر "موبيليس" شركة ذات أسهم تفرعت عن الجزائرية للاتصالات في شهر أوت 2003، لتصبح مؤسسة مستقلة في تسييرها ووظائفها، كما تتمتع بهيكل تنظيمي مستقل عن اتصالات الجزائر منذ جانفي 2004 (Mobilis le journal N° 1, 2006, p. 7). منذ نشأتها تعمل موبيليس دوماً على عكس صورة إيجابية وهذا بالسهرة على توفير شبكة ذات جودة عالية وخدمة للمشاركين جد ناجحة بالإضافة إلى التنوع والإبداع في العروض والخدمات المقترحة. موبيليس أرادت التمتع بكم تعامل أكثر قرباً من شركائها وزبائنها، وهو ما يؤكد شعارها "أينما كنتم" حيث يعد تعهداً بالإصغاء الدائم.

من بين برامج المسؤولية الاجتماعية التي قامت بها شركة موبيليس يمكن ذكر (www.mobilis.dz):

1.3.3. مساهمة موبيليس في المجتمع المحلي:

أ- دعم التعليم والتدريب:

- كل سنة تعمل موبيليس على تكريم النخبة الشابة للجامعة الجزائرية، تؤكد التزامها في ترقية المعرفة وتشجيع الكفاءات. ففي سنة 2016، موبيليس كرمت 220 طالب من أوائل الطلبة عبر الوطن، اللذين تفوقوا في اختصاصاتهم الجامعية.
- سنة 2017، موبيليس الشريك الحصري للمسابقة الكبرى لحفظ القرآن: تاج القرآن للسنة السابعة على التوالي، وطيلة شهر رمضان، قامت برعاية المسابقة التلفزيونية لحفظ القرآن: تاج القرآن، والذي أصبح تقليدا نبيلاً لتلاوة القرآن الكريم، وذلك تحت إنجاز وتنظيم قناة القرآن للتلفزة الجزائرية، وبمشاركة أفضل المتسابقين الوافدين من مختلف ربوع الوطن. المؤسسة المواطنة، تؤكد مرة أخرى دعمها لبرامج حفظ القرآن الكريم، وتؤكد التزامها في تشجيع وإعطاء المكانة اللازمة لاختيار الدين في التربية الروحية لشباننا.

ب- المساهمة في الاعمال الخيرية:

- موبيليس أطلقت حملتها الخيرية الخاصة برمضان 2016 "معا لاقتناء حافلات مدرسية لتلاميذ المناطق المعزولة": من خلال حملة تضامنية خيرية، لصالح تلاميذ المناطق المعزولة، وتعطي فرصة لزبائنها في شهر التقوى والرحمة للمشاركة في تحقيق هذه العملية النبيلة بمعنى إسهام ومبادرة الجميع في ذلك، من خلال التبرع ب 10 دنانير، وتحويلها لهبة، على كل عملية تقومون بها: تعبئة رصيد ابتداء من 200 دج، دفع فاتورة أو تشغيل جديد؛
- قامت موبيليس يوم 06 أوت 2016، بمرافقة الجمعية الخيرية "نسرين"، في زيارة خصت بها الأطفال المرضى وذوي الإحتياجات الخاصة لبلدية الحراش. وعليه، وفقا لعملية دعم جديدة، قامت موبيليس بمساندة الجمعية الخيرية "نسرين" المتخصصة في مساعدة الأطفال المرضى، وذلك بمرجة زيارة للتلاميذ ذوي الإحتياجات الخاصة لمدرسة الحراش والأطفال المرضى بمستشفى حسان بادي لبلفور (الحراش). هذه الزيارة التي خصت كذلك الأطفال المعوزين، سمحت عشية الدخول المدرسي للسنة 2016/2017، من توزيع لصالح ما لا يقل عن 50 طفل وتلميذ، أدوات مدرسية وهواتف نقالة. من خلال هذه العملية، تؤكد مرة أخرى مؤسسة موبيليس عن قيمها التضامنية و الوطنية، مبرزة سعيها في مرافقة الحركة الجمعوية عبر الوطن لفائدة مختلف شرائح المجتمع.

ت- الاهتمام بالبرامج التوعوية والترفيهية:

- موبيليس عادة ما تحيي يوم الطالب الموافق ل 19 ماي، بحضورها بالحرم الجامعي بتنظيم حملة اتصال جوارى موجهة خصيصا للطلبة وهذا على مستوى عدة جامعات عبر كامل رجوع الوطن. فهي عادة ما تكون حاضرة بجامعة سطيف، بومرداس، وهران، مسيلة، برج بوعرييج، جيجل، البويرة، البلدية، تلمسان، مستغانم، تبسة، وجامعات أخرى. هذه العملية تؤكد مرة أخرى الدور الذي يلعبه موبيليس كونه متعامل مبدع وفاعل مساهم في تعميم إستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لدى كل شرائح المجتمع وعبر كامل التراب الوطني، كما تقوم في هذا اليوم بالتحسيس ضد التدخين والمخدرات، وبهذا تثبت من خلالها مكانتها كمؤسسة مواطنة مساهمة في مكافحة الآفات التي تحدد بالمجتمع الجزائري عامة والشباب على وجه الخصوص .
- في 2016/06/21، حملة تحسيسية أونيسيف الجزائر/ موبيليس "أخطار الأنترنت على الأطفال: حيث تؤيد موبيليس حملة وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، بمشاركة منظمة الأمم المتحدة للطفولة (أونيسيف الجزائر) وبمساهمة وزارة العدل، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، الدرك الوطني والأمن الوطني، في

كفاحهم ضد أخطار الإنترنت التي تهدد الأطفال. من أجل دعم هاته الحملة التحسيسية وتعزيز اهتمامها حول ضرورة حماية الأطفال ضد أضرار محتويات الانترنت و استعمالها بدون مراقبة، تراهن موبيليس على التحسيس، عبر مختلف النشاطات التي برمجت طيلة سنة 2016.

وقد أطلقت موبيليس، حملة تحسيسية عن طريق الرسائل النصية، تحمل الرسالة الآتية: "لنتجند جميعا لحماية أطفالنا من مخاطر الأنترنت. المراقبة مسؤولية الجميع". كما برمجت إعلان اليونسيف التلفزيوني، عبر موقعها الإلكتروني الرسمي و عبر صفحتها لليوتوب. من خلال هذه المبادرة، موبيليس تتجند و تنادي لأخذ الحيطة ضد مخاطر الأنترنت على الأطفال والمراهقين، كونهم أولى الضحايا.

- بمناسبة اليوم العالمي للطفولة، المصادف للفتاح جوان من كل سنة، يرافق موبيليس للسنة الثانية على التوالي، الهيئة الوطنية لحماية وترقية الطفولة، في تنظيم الأيام الاحتفالية من 01 الى 03 جوان 2018، بقاعة ابن زيدون بديوان رياض الفتح، الجزائر تحت شعار "العيش معاً لضمان سعادة ورفاهية أطفالنا". كما عرف برنامج التظاهرة تنظيم زيارة إلى مصلحة طب الأطفال بمستشفى مصطفى باشا الجامعي وإلى جناح الأحداث بمؤسسة إعادة التربية والتأهيل بالقليلة. حيث يؤكد موبيليس قيم التضامن والمواطنة والتزامه في المساهمة في ترقية وحماية حقوق الأطفال.
- قامت شركة موبيليس بتأسيس النادي النسوي لكرة السلة بالجامعات الجزائرية.

ث- المحافظة على البيئة:

- بمناسبة اليوم العالمي للغابات المصادف لـ 21 مارس من كل سنة، شاركت موبيليس سنة 2016 في عملية تشجير المساحات الخضراء لغابة جبل الوحش بقسنطينة، والتي أشرفت عليها جمعية "الطاقة ومشاريع الشباب" لولاية قسنطينة بالتعاون مع كل من جمعيات "الكوثر" للمعاقين، جمعية "الدرب" لتطوير سكان منطقة قسنطينة وجمعية "الإفريقي" (لحرش وشطابي، 2019، ص 277).

- يرافق موبيليس لسنتين متتاليتين 2017 و2018 الهيئة الوطنية لحماية وترقية الطفولة، وهذا بمناسبة اليوم العالمي للطفولة، وهذا بتنظيم أيام احتفالية، وزيارات لمصالح طب الأطفال ومؤسسات إعادة التربية والتأهيل (www.aljazairyoun.com).

- تشارك الشركة كل سنة مع المديرية العامة للأمن الوطني تنظيم الافطار لفائدة مستعملي الطرقات الرئيسية في شهر رمضان، وهذا من أجل التقليل من حوادث المرور في هذه الفترة. وهذه المبادرة تدخل في كونها مؤسسة مواطنة تهتم بضمان راحة مستعملي الطرقات الرئيسية عبر التراب الوطني.

ج- أعمال تنموية أخرى:

- شاركت موبيليس في الصالون الوطني للتشغيل 2012: تشارك موبيليس في الصالون الوطني للتشغيل 2012 بقصر المعارض SAFEX وهذا بتنشيط جناح وبرنامج خاص بهذه التظاهرة. هذه المشاركة، التي لا تعد الأولى من نوعها، تؤكد مرة أخرى مدى اهتمام موبيليس بموضوع تشغيل الشباب ومختلف الإجراءات المتخذة من أجل مكافحة البطالة. حضورها خلال هذا الصالون في طبيعته هذه، كان موجها أساسا للمتابعة وإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لدى المؤسسات الصغيرة المستفيدة من برامج دعم التشغيل، باقتراح عروض وخدمات تتماشى وحاجيات ومتطلبات هذه المؤسسات. حيث تم تخصيص جناح لموبيليس، حتى يتسنى لمستشارينا التجاريين من تقديم عروض وشروطات حول مختلف الخدمات.

2.3.3. مساهمة موبيليس تجاه العملاء:

- الرقي بمستوى الشبكة لتمكنها من السيطرة السوقية، فهي تلتزم بوضع شبكتها بشكل يغطي كل التراب الوطني ويلبي رغبات الزبائن، بمعنى توفير أحسن الظروف لنقل مكالماتهم؛

- تضع الشركة الزبون محور نشاطها واهتماماتها، فهي تسعى لاعتماد خدمات جديدة ذات جودة عالية، من خلال التحسين المستمر لمنتجاتها وتكنولوجياتها، وتوسيع تشكيلتها لجعلها في مستوى تطلعات زبائنها (www.mobilis.dz) و (التقارير السنوية لمؤسسة موبيليس)؛
- تعمل للإجابة على احتجاجات الزبائن في أقل وقت ممكن، ولهذا فهي تفتح أبوابها كل يوم من الساعة الثامنة صباحا إلى الساعة التاسعة مساء على مستوى كل وكالاتها التجارية؛ كما تعمل على إقامة دراسات استقصاءات لعملائها بشكل دوري لتحديد معدلات الرضا لديهم، كما قامت بطرح خدمة جديدة في سنة 2006 تسمى "اليقظة" وتسمى من خلالها جمع كل الملاحظات والشكاوي وكذا النقائص المعبر عنها من طرف الزبائن عن نوع الخدمة والانتقادات، وهذا يمكنها من إدراك حاجات العملاء ورغباتهم غير المشبعة والمشاكل المطروحة وحتى اقتراحاتهم، التي من خلالها تتمكن من تحسين خدماتها وتقديم خدمات وعروض جديدة (www.djazaress.com).
- 2.3.3. مساهمة موبيليس تجاه العاملين:
- تقوم الشركة بتدريب وتكوين العاملين في مراكز خاصة بها أو إجراء تربيصات، بهدف تطويرهم وتأقلمهم مع الوظائف والارتقاء من خلال الترقية أو النقل (www.mptic.gov.dz).
- ويلخص الجدول الموالي أهم برامج شركات الثلاث، جازي، اوريدو وموبيليس في مجال المسؤولية الاجتماعية:

جدول 1: مساهمات شركات الاتصال الوطنية جازي، اوريدو وموبيليس في مجال المسؤولية الاجتماعية

موبيليس	أوريدو*	جيزي
1. مساهمة الشركة في المجتمع المحلي		
أ. دعم التعليم والتدريب:		
<ul style="list-style-type: none"> - تكريم 220 من الطلبة المتفوقين في اختصاصاتهم الجامعية (2016). - سنة 2017، موبيليس الشريك الحصري للمسابقة الكبرى لحفظ القرآن: تاج القرآن للسنة السابعة على التوالي. 	<ul style="list-style-type: none"> - دعم وحضانة عدد من المؤسسات التكنولوجية الناشئة. - بتكريم الطلبة المتفوقين في العديد من الجامعات الجزائرية - تكريم جمعية اقرأ في إطار مكافحة الأمية وشر العلم. 	<ul style="list-style-type: none"> - تدشين حاضنة على مستوى المدرسة الوطنية متعدّدة التقنيات في إطار دعم المقاومين الشباب (2016). - إبرام شراكات مع العديد من الجامعات الجزائرية وعقود لتوظيف للطلاب المتفوقين.
ب. المساهمة في الأعمال الخيرية:		
<ul style="list-style-type: none"> - إطلاق حملة تضامنية خيرية لاقتناء حافلات مدرسية لتلاميذ المناطق المعزولة بإسهام العملاء. - مرافقة الجمعيات الخيرية في زيارة الأطفال المرضى وذوي الإحتياجات الخاصة والمعوزين، وتوزيع أدوات مدرسية وهواتف نقالة. 	<ul style="list-style-type: none"> - الاهتمام بالأشخاص ذوي الإعاقة، والمساهمة في تأسيس جمعية إحسان لرعاية الشيوخ والعجزة. حيث تم إرسال 152 مسننا إلى البقاع المقدسة لأداء مناسك العمرة. - زيارة الأطفال في المستشفيات بمناسبة عيد الفطر، وتقديم الهدايا. 	<ul style="list-style-type: none"> - مرافقة الجمعيات خلال شهر رمضان في نشاطاتها الخيرية والتضامنية كتنظيم جولات لفائدة الاطفال اليتامى، وجمع المواد الغذائية (بنك المواد الغذائية).
ت. الاهتمام بالبرامج التوعوية:		

<p>- الاهتمام بالطفولة بتنظيم أيام حملة تحسيسية حول أخطار الأنترنت، وزيارة لمصالح طب الأطفال ومؤسسات إعادة التربية والتأهيل.</p> <p>- إحياء يوم الطالب الموافق ل 19 ماي، بتنظيم حملة اتصال جوارى موجهة للطلبة على مستوى عدة جامعات عبر كامل رجوع الوطن. والتحسيس ضد التدخين والمخدرات</p>	<p>- الترويج للروح الرياضية. برسالتها (كلنا مع الروح الرياضية) المنشورة على اللوحات واللافتات الإعلانية في مختلف الملاعب.</p> <p>- تشجيع الابتكارات الخاصة بالألعاب التربوية الترفيهية الموجهة للأطفال، المشاركة في حملات التشجير وتنظيف الشواطئ تزامنا مع فترة الصيف والعطلات المدرسية.</p>	<p>- تنظيم يوم تحسيسى بالأمراض النادرة، بالشراكة مع جمعية "Syndrome Williams Beuren" (2017)</p> <p>- تنظيم حملات سنوية للتبرع بالدم - تأهيل وتحسين العديد من الملاعب الجوارية</p>
---	--	---

ث. الرعاية الصحية:

	<p>- تجهيز الهلال الأحمر الجزائري بثلاث عيادات صحية متنقلة، تهدف إلى ضمان الرعاية الصحية لسكان المناطق النائية والريفية، لاسيما في الجنوب الجزائري.</p>	<p>- افتتاح غرفة علاج ومركز إداري وثلاث غرف نوم واسعة بمستشفى مصطفى باشا في الجزائر ومنطقة تسليية وألعاب بمركز علاج أورام الأطفال بباروماري كوري بالعاصمة.</p> <p>- تبرعت الشركة ب 12 عيادة صحية متنقلة لفائدة المحرومين والساكنين بالمناطق النائية.</p>
--	---	--

ج. أعمال تنموية أخرى:

<p>- المشاركة في الصالون الوطني للتشغيل 2012 لإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى المؤسسات الصغيرة المستفيدة من برامج دعم التشغيل، وتقديم عروض وخدمات مناسبة.</p>	<p>- تشارك الشركة للسنة الثامنة بداية من سنة 2010 كراعي رسمي وشريك تكنولوجي حصري لجائزة الصادرات للمصدرين الجزائريين التي أسسها مركز التجارة العالمية- الجزائر سنة 2003.</p>	<p>- تخصيص فضاء للتوظيف ابتداء من أفريل 2017 على مستوى مقرها بالدار البيضاء وهذا في إطار استراتيجيتها الجديدة للتشغيل، ومساهمتها في توفير مناصب شغل جديدة للمجتمع.</p>
--	--	--

2. مساهمة الشركة اتجاه العملاء

<p>- الاهتمام بحل مشاكل العملاء، والقيام بدراسات واستبيانات دورية لمعرفة جوانب الرضا من عدمه.</p> <p>- طرح خدمة "اليقظة" لجمع ملاحظات وشكاوي العملاء لتحسين خدماتها وعروضها.</p>	<p>- تشييد مبنى ضخيم للشركة تحت شعار الزبون في المركز تحيه النوعية والجودة؛</p> <p>- تقديم تشكيلة متميزة ومتنوعة من الخدمات.</p>	<p>- تكريس الجودة وترسيخ العلامة وتقديم منتجات رائدة وتمييزة لزيائنها، -استقبال شكاوي الزبائن وتحليلها لمعرفة أسباب الاستياء وعدم الرضا.</p>
--	--	--

3. مساهمة الشركة اتجاه الشركاء

	<p>- مكافأة الشركاء سنويا عبر كامل التراب الوطني بهدف تعزيز علاقاتها معهم.</p>	<p>- الاجتماع سنويا بالشركاء في 48 ولاية، وتكريم أفضل نقاط البيع عبر كامل ولايات الوطن، تثمينا لمجهوداتهم</p>
--	--	---

4. مساهمة الشركة تجاه العاملين

<p>- توفير محيط عمل مناسب للموظفين، - تدريب وتكوين العاملين في مراكز خاصة بها أو إجراء تربيصات، بهدف تطويرهم وتأقلمهم مع الوظائف والارتقاء فيها.</p>	<p>- توفير محيط عمل إيجابي يتميز بروح التعاون، الطموح، وروح الفريق. الاهتمام بتكوين الموظفين والإطارات لدى مدارس عالمية؛ - بناء مركز خاص للتطوير والبحث لعمالها</p>	<p>- الحرص على العمل الجماعي وتشجيع روح الفريق والتعاون؛ وتكريم المبدعين والمتميزين. -الاهتمام بالتدريب والتعليم الإلكتروني وتوفير فرص تطوير السيرة المهنية مع رواتب مغرية؛</p>
--	---	---

* تحصلت أوريدو على جائزة Stevie Award في فئة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الذي نظم في اسبانيا، لإطلاقها بالشراكة مع الهلال الأحمر الجزائري في جانفي 2016 لأول عيادة متنقلة في ولاية تمنراست لتقديم خدمات صحية لسكان المناطق المعزولة.

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على المعلومات السابقة.

4. خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية عرض تجارب شركات الاتصال جازي واوريدو وموبيليس في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية ولقد استخلصنا جملة من النتائج نذكر منها ما يلي:

1.4. النتائج:

- المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي بين الشركة وأصحاب المصلحة بمن فيهم المساهمين والعمال والزبائن والمجتمع المحلي والبيئة، والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها في المستقبل والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية.
- المسؤولية الاجتماعية الشاملة للشركة هي حاصل مجموع أربعة عناصر المتمثلة في المسؤولية الخيرة والمسؤولية الأخلاقي والمسؤولية القانونية والمسؤولية الاقتصادية .
- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين سمعة وصورة المؤسسة ، تحسن أدائها المالي، تخفيض التكاليف، تعزيز مبيعاتها وزيادة الانتاجية بالإضافة إلى زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم.
- يوجد تجسيد للمسؤولية الاجتماعية عند القائمين بالشركات الثلاثة جازي، أوريدو وموبيليس وذلك من خلال قيامها بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية في مجالات متعددة ولكن بشكل متفاوت من شركة لأخرى.
- تعمل الشركات الثلاثة على تعزيز علاقاتها مع شركائها عبر مختلف مناطق الوطن.
- تحرص الشركات الثلاثة على التدريب والتحفيز المستمر لعمالها وإعطائهم فرص لتطوير مساهمهم المهني وتوفير الظروف المناسبة للعمل.
- تضع الشركات الثلاث الزبون محور نشاطها وأعمالها واهتماماتها، فهي تسعى دوما لاعتماد خدمات جديدة ذات جودة عالية من خلال التحسين المستمر لمنتجاتها وتكنولوجياتها وتوسيع تشكيلاتها وعروضها.
- معظم جهود الشركات الثلاثة (جازي، اوريدو وموبيليس) تنحصر في دعم أعمال خيرية وإقامة برامج توعوية وترفيهية غير تنموية، تلجأ إليها في أوقات معينة كالأعياد الدينية والوطنية.

من النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة تنمية الدور الذي تلعبه شركات الاتصال الثلاثة في خدمة مجتمعها المحلي عن طريق توجيه بعض استثماراتها نحو مشاريع تنموية واقتصادية واجتماعية خاصة ما تعلق بالرعاية الصحية ودعم التعليم.
- تنوع الممارسات والبرامج والنشاطات التي تقوم بها شركات الاتصال الثلاثة ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية والتي تحقق رضا وولاء أصحاب المصلحة.
- ضرورة قيام شركات الاتصال بالإفصاح الكامل عن المعلومات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها سنويا وما يترتب عنها من تكاليف حتى يتسنى لأفراد المجتمع تقييم الدور الاجتماعي الذي تقوم به.

5. قائمة المراجع:

1. الخفاجي نعمة عباس و الغالبي طاهر محسن ، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
2. الغالبي طاهر محسن منصور، العامري صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005.
1. بلقايد محمد جواد، سعيداني محمد، أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات-دراسة حالة ثلاث شركات عربية-، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 6، جوان 2018.
2. بليزاك عبد الحليم، السعيد بركة، العلاقة بين الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات، مجلة الاقتصاد الصناعي، 13، ديسمبر 2017.
3. فلاق محمد، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال الجزائرية: شركات الاتصالات الخلوية" جيزي، موبيليس، أوريدو"، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02، 2014.
4. قرومي حميد، فضالة خالد، دور تبني المسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة معارف، العدد 22، جوان 2017.
5. لحرش الطاهر و شطابي كنزة، المسؤولية الاجتماعية لمعامل الهاتف النقال بالجزائر- دراسة مقارنة مع بعض شركات الاتصالات في العالم-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 01، 2019.
6. مقدود وهيبية، المسؤولية الاجتماعية: المسار الجديد لاستراتيجيات المنظمات الاقتصادية وبوادر الاهتمام بها في المنظمات الجزائرية، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2018.
7. مولاي لخضر عبد الرزاق وشنيبي، حسين، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و 23 نوفمبر 2011.
8. Carroll, A. B., Corporate Social Responsibility, Business & Society, 1999, 38(3).
9. Hamidi Y., Khelfaoui M, La perception de la RSE chez les dirigeants d'entreprises (PME) Algériennes: Quelle forme de RSE implicite ou l'explicite?, Le colloque international sur le comportement des entreprises économiques face aux enjeux du développement durable et de l'équité sociale. Les 20 et 21 novembre 2012.
10. <https://www.aljazairalyoum.com>
11. <https://www.djazairress.com/alfadjr/274112>
12. <http://www.djezzy.dz/djezzy/>
13. <https://www.elkhabar.com/press/article/87036/>
14. <http://www.mobilis.dz/>
15. www.mptic.gov.dz
16. www.ooredoo.com
17. التقارير السنوية لمؤسسة "أوريدو الجزائر".
18. التقارير السنوية لمؤسسة "جازي".
19. التقارير السنوية لمؤسسة "موبيليس".
20. Mobilis le journal N° 1, 2006, p 07.