

ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر

Social responsibility practices in companies operating in the telecommunications sector in Algeria

كمال شريط

جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر

cherykam@yahoo.fr

سفيان خلوي

جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر

sofyane.kheloufi@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2020/12/15

تاريخ القبول: 2019/06/10

تاريخ الإرسال: 2019/05/01

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الممارسات والنماذج التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية في الشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر (موبيليس، جازي، أوريدو)، ومدى إدراكها لهذا المفهوم بالشكل الصحيح، بدءاً بالالتزام بالقوانين المختلفة خاصة ما يتعلق بحقوق العاملين وصولاً إلى الحفاظ على البيئة والمساهمة في التنمية المجتمعية. وتوصلت الدراسة إلى أن مؤسسات قطاع الاتصالات في الجزائر تقدم برامج للمسؤولية الاجتماعية كل سنة، لكنها تبقى غير كافية ولا تتماشى مع مشاكل المجتمع الجزائري وخصوصياته، وأوصت الدراسة في الأخير بضرورة رفع المساهمات المجتمعية لمؤسسات هذا القطاع، وضبطها بشكل يسمح بإيجاد حلول للمشاكل المجتمعية، والعمل على تنسيق هذه البرامج وتنويعها من مؤسسة إلى أخرى داخل هذا القطاع.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الأعمال الخيرية، قطاع الاتصالات، المساهمات المجتمعية، الجزائر.

Abstract :

This study aims at shedding light on the practices and applied models of social responsibility in the companies working in the telecommunications sector in Algeria (Mobilis, Djezzy, Ooredoo), and the extent to which this concept is properly understood. It started by adhering to our various laws concerning workers' rights to preserve the environment and contribute to Community development. The study concluded that the telecommunications sector in Algeria offers programs of social responsibility each year, but it is insufficient and is not in line with the problems and privacy of Algerian society. The study recommended the need to raise the social contributions of the sector's institutions, And to coordinate and diversify these programs from one institution to another within this sector.

Keywords: Social Responsibility; Charity; Telecommunication Sector; Community Contributions; Algeria.

1. مقدمة:

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (CSR) Corporate Social Responsibility، مفهوم حديث يختلف عن الأعمال الخيرية التي كانت تتبناها الشركات سابقا ، حيث يتميز هذا المفهوم الجديد بالاستمرارية، والتركيز على مشاكل المجتمع، وذلك من خلال تقديم مساعدات وتبرعات ومبادرات يكون لها التأثير المباشر على المجتمع، والظاهر هو أن الشركات لها الرغبة القوية في البروز مجتمعا في مبادرات ومشاركات اجتماعية، من خلال تبني بعض البرامج والسياسات التي تخدم المجتمع، لكن تبقى رؤيتها غير واضحة في صياغة مثل هذه السياسات والبرامج، ما ينعكس على عملية تجسيدها على أرض الواقع، والذي يحتاج إلى احتكاك الشركات بالمجتمع من أجل تحديد مشاكلها ومن ثم التفكير في إيجاد الحلول المناسبة، وهنا يبرز قطاع الاتصالات بكل شركاته كقطاع قريب من المواطن بكل أطيافه.

يتكون قطاع اتصالات الجزائر من ثلاثة (03) شركات تتنافس فيما بينها داخل السوق الجزائري، وتسعى لتحسين الصورة الذهنية لها وتعزيز الثقة مع المجتمع، وتسعى لتغيير المفهوم القديم من كونها تهدف للربح فقط إلى مفهوم جديد يضيء طابع المسؤولية والالتزام اتجاه كل المتعاملين معها، وهذا من خلال تبنيها ممارسات ونماذج تطبيقية اجتماعية متعددة. ومنه يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

➤ ما هي الممارسات والنماذج التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية في الشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية وما هي أهم المجالات التي تقوم بخدمتها؟
 - ما هي الممارسات والنماذج التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية في شركة "موبيليس"؟
 - ما هي الممارسات والنماذج التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية في شركة "جازي"؟
 - ما هي الممارسات والنماذج التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية في شركة "أوريدو الجزائر"؟
- أهمية الدراسة:** تنبع أهمية الدراسة من أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق التنمية المجتمعية ورفاه المجتمع، حيث تأتي هذه الدراسة من أجل توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية في شركات قطاع الاتصالات بالجزائر (موبيليس، جازي، أوريدو)، باعتبارها القطاع الأكثر منافسة في الجزائر، وأهمية هذا القطاع في الاقتصاد الجزائري هذا من جهة، ومن جهة أخرى من المرتقب أن تتضمن الدراسة جملة من التوصيات والاقتراحات التي تساعد هذه الشركات في ضبط برامجها وسياساتها الاجتماعية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز النماذج التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية في الشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر من خلال:

- محاولة توضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والمجالات التي تخدمها.
- الوقوف عند واقع البرامج والنماذج التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة في قطاع اتصالات الجزائر (موبيليس، جازي، أوريدو).
- مناقشة الممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في الشركات العاملة في قطاع اتصالات الجزائر.
- محاولة ضبط نتائج الدراسة من أجل تقديم توصيات عملية للشركات العاملة في قطاع اتصالات الجزائر فيما يتعلق ببرامجها وسياساتها المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية.

منهج الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استعراض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، ثم القيام بالدراسة التطبيقية من خلال العرض المفصل لبرامج وممارسات المسؤولية الاجتماعية لكل من (موبيليس، جازي، أوريدو)، وذلك تجسيدا لكل ما تم وصفه على أرض الواقع بهدف التحليل واستخلاص أهم الملاحظات والنتائج.

هيكل الدراسة: بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة، ارتأينا تناول الدراسة ضمن جانبين هما:

الإطار النظري للدراسة: والذي تم فيه التعرض للمفاهيم النظرية المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات ومبادئها، وصولا إلى مجالاتها وأبعادها.

ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر: والذي تم من خلاله عرض البرامج والنماذج التطبيقية في إطار المسؤولية الاجتماعية والتي تقدمها الشركات العاملة في قطاع اتصالات الجزائر والبالغ عددها ثلاثة (03) شركات هي: شركة موبيليس، شركة جازي، وشركة أوريدو.

2. الإطار النظري للدراسة:

2.1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات: يدور اليوم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات حول ثلاث

مدارس فكرية رئيسية تؤسس هذه الفكرة وهي¹

- **أخلاقيات العمل:** التي بموجبها يخضع نشاط الشركة إلى الحكم الأخلاقي الذي يوحي بأن المسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية تعتمد على المسؤولية الأخلاقية.

¹. Hammach, M. A. **L'impact de la responsabilité sociale de l'entreprise sur l'implication organisationnelle des cadres salariés: cas du secteur de l'industrie agroalimentaire au Maroc.** Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers, ÉCOLE DOCTORALE Abbé-Grégoire, 52. HAL Documentation. 2016. P52.

- **العمل والمجتمع:** أن الشركة مؤسسة اجتماعية مسؤولة عن أعمالها تجاه المجتمع الذي خلقها وهو من يستطيع أن يضع حدا لها ولأنشطتها إذا كانت غير مواتية.
- **إدارة القضايا الاجتماعية:** أن الشركة لديها كل الاهتمام بتوقعات أصحاب المصلحة من أجل تحسين الأداء الاقتصادي لها في الممارسة العملية وهي "إدارة القضايا الاجتماعية" التي يتولى أكثر حججها من قبل الشركات للمشاركة بطريقة مسؤولة اجتماعيا.
- كما وتم وضع تصور لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه مسارين متعارضين. الأول يقلل من المسؤولية عن السعي النقي من ربح رجال الأعمال ، في حين أن الآخر يمتد إلى المسؤولية مع جميع الأطراف المشاركة في علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع الشركة. ويوضح الجدول أدناه المناهج النظرية التي تحدد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات كل حسب زاويته:

الجدول(01): ملخص المناهج النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات

المناهج	الموضوع	المفاهيم	تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات
المنهج الوظيفي	كيفية دمج أهداف المجتمع مع أهداف الشركات؟	التكامل والاستقرار التنظيم والتقارب.	أداة للتنظيم الاجتماعي لتحقيق الاستقرار بين تفاعلات الشركة والمجتمع.
المنهج الاجتماعي السياسي	كيف أن تهتم الشركة بالمجتمع ويهتم بها؟	تغيير السلطة . صراع السلطة المواطنة.	ترجم قدرة الجهات الفاعلة الاجتماعية وأصحاب المصلحة على التأثير على الشركات وجعلها تأخذ حساب لهم
المنهج الثقافي	كيف تستطيع الشركة التكيف مع البيئة الثقافية؟	القيم والتمثيلات اجتماعية وثقافية.	إنتاج ثقافة محتواها يعكس العلاقة المرغوبة بين الشركة والبيئة الثقافية.
المنهج البنائي	كيف تشارك الشركة في البناء الاجتماعي؟	التعلم ، النظام التفاوضي، الأداء.	المسؤولية الاجتماعية للشركات هي نتيجة للبناء الاجتماعي المعرفي وهو المنتج المستقر مؤقتاً للتفاوض بين الشركة والمجتمع، وتحديد هويات اللعبة والقيم والمشاكل المجتمعية.

Source : Mohamed Abdeljabbar Hammach, **L'impact de la responsabilité sociale de l'entreprise sur l'implication organisationnelle des cadres salariés : cas du secteur de l'industrie agroalimentaire au Maroc** , Hal Id, Conservatoire national des arts et metiers - Français, 6 Sep 2017 ,p51.

وبصفة عامة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تعنى التصرف على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية والمساءلة، وليس فقط أمام أصحاب حقوق الملكية ولكن أمام أصحاب المصلحة الأخرى بمن فيهم الموظفين والعملاء والحكومة والشركاء والمجتمعات المحلية والأجيال القادمة. ويعد مفهوم المساءلة مكونا رئيسيا من المسؤولية

الاجتماعية للشركات أداة تسعى هذه الشركات عن طريقها لطمأنة أصحاب المصلحة بأنها تعنى باستمرار بما يشغلهم على نحو استباقي وإبداعي عبر كل ما تقوم به من عمليات. وتتضمن تلك التقارير السياسات وإجراءات القياس والمؤشرات الرئيسية للأداء والأهداف في المجالات الرئيسية². وهناك من يعرف المسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل واسع على أنها: إجراءات مشتركة تتناول قضايا تتجاوز نطاق متطلباتها الاقتصادية والتقنية والقانونية الضيقة، وهناك من يعرف المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها شكل من أشكال الاستثمار المؤسسي تتميز بتوجه مزدوج نحو تحسين الرفاهية الاجتماعية وعلاقات أصحاب المصلحة³. كما يعرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها مسؤولية الشركات لتحسين نوعية الحياة مع الموظفين والأسر والمجتمع المحلي، وبمعنى واسع المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع⁴. وتتميز المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة بالخصائص التالية:⁵

- طوعية: فهي تتجاوز الالتزامات القانونية المفروضة على الشركة.
 - إلزامية الاستدامة: إنها التزام مستدام في ظل شكل جديد من حوكمة الشركات.
 - شاملة: وفقا لأساليب غير محددة لأصحاب المصلحة الداخلية والخارجية للمواضيع التي تهمهم دون استثناء.
 - شفافة: بحيث يجب أن ترافق الشفافية برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، ولا يكفي القول والإعلان عنها بل من الضروري إثبات هذه البرامج على أرض الواقع.
- 2.2. المسؤولية الاجتماعية بين المؤيد والمعارض:** إن فكرة المسؤولية الاجتماعية مثار جدل بين المفكرين والعلماء وممارسي الإدارة، فالبعض يؤيدها والبعض الآخر يعارضها، والجدول التالي يبين الحجج مع أو ضد المسؤولية الاجتماعية:

². حسين عبد المطلب الأسرج. مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات في الإسلام. دمشق، سوريا: مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، جامعة كاي متخصصة في الاقتصاد الإسلامي وعلومه، 2018، ص29.

³. Gond, J.-P., El Akremi, A., Igalens, J., & Swaen, V. **Corporate Social Responsibility Influence on Employees**, Research Paper Series, Jubilee Campus, No. 54, 2010, p 07. *Research Paper Series* (54), 2010. p 07.

⁴. Suher, I. K., Bir, C. S., & Yapar, P. A. **The Effect of Corporate Social Responsibility on Employee Satisfaction and Loyalty: A research on Turkish Employees**. International Research Journal of Interdisciplinary & Multidisciplinary Studies (IRJIMS) , III, February 2017. p. 88.

⁵. Segal, J.-P., Sobczak, A., & Triomphe, C.-E. **La responsabilité sociale des entreprises et les conditions de travail**. Dublin, Irlande: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. 2003.

الجدول رقم (02): الحجيج مع أو ضد المسؤولية الاجتماعية

مع المسؤولية الاجتماعية	ضد المسؤولية الاجتماعية
<p>1- توقعات الجمهور: إن التوقعات الاجتماعية من الأعمال قد ازدادت بشكل جذري منذ الستينات. والرأي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي بالأعمال وأيضاً أهدافها الاقتصادية.</p> <p>2- الأرباح طويلة الأمد: أن الأعمال المسؤولة اجتماعياً تميل لأن تكون أكثر ضماناً لتحقيق الأرباح طويلة الأمد. وهذه نتيجة طبيعية لعلاقات أفضل مع المجتمع وتحسين صورة الأعمال لدى الجمهور.</p> <p>3- الالتزام الأخلاقي: إن شركات الأعمال يمكن ويجب أن يكون لديها ضمير وأن تراعي في مجالها ما هو صواب وما هو غير ذلك.</p> <p>4- الصورة الذهنية للجمهور: الشركات تسعى لإثراء الصورة الذهنية لدى الجمهور لكسب زبائن أكثر، عاملين أفضل، والوصول على أسواق وأرباح أكثر.</p> <p>5- البيئة الأفضل: إن التزام الأعمال بحل المشكلات الاجتماعية الصعبة نبش جودة حياة أفضل وبيئية أكثر استقراراً واجتذاباً للعاملين الماهرين.</p> <p>6- عدم تشجيع صدور لوائح حكومية لا حقة: إن اللوائح الحكومية تضيق تكاليف إقتصادية وقبوض إدارية على مرونة الإدارة والعمل في الشركات من خلال المسؤولية الاجتماعية فإن الشركات تزيل الحاجة على مثل هذه اللوائح.</p> <p>7- الموازنة بين المسؤولية والقوة: الأعمال لها قوة كبيرة في المجتمع، ومثل هذه القوة لا بد لها من توازن من خلال المسؤولية الاجتماعية لكي لا تثير القلق منها ولا تبدو الأعمال تعمل ضد الصالح العام.</p> <p>8- مصالح حملة الأسهم: المسؤولية الاجتماعية تحسن سعر السهم في المدى الطويل. وإن سوق الأسهم ترى أن الشركات المسؤولة اجتماعياً هي أقل عرضة لعدم رضا الجمهور عنها.</p> <p>9- امتلاك الموارد: إن الأعمال تمتلك الموارد المالية والخبراء الفنيين، والموهبة الإدارية لتقديم الدعم الاجتماعي ومشروعات البر للجمهور.</p>	<p>1- انتهاء أقصى الربح: هذا هو جوهر الرؤية التقليدية. حيث الشركات يجب أن تهتم بالأهداف الاجتماعية وتترك ما هو اجتماعي لمؤسسات المجتمع الأخرى.</p> <p>2- إضعاف الفرص: إن متابعة الأهداف الاجتماعية يضعف الغرض الأساسي للأعمال (الإنتاجية الاقتصادية). وإن المجتمع قد يصبح يعاني من المشكلات الاجتماعية وعدم تحقيق الأهداف الاقتصادية أيضاً.</p> <p>3- التكاليف: إن أغلب الأنشطة المسؤولة اجتماعياً يجب أن يتحمل تكلفتها شخصاً ما. والأعمال قد تمرر هذه التكلفة إلى الزبائن من خلال الأسعار الأعلى.</p> <p>4- القوة الأكبر: إن شركات الأعمال هي المؤسسات الأقوى في المجتمع، وإنها مع الأنشطة المسؤولة اجتماعياً قد تصبح أكثر قوة مما هي عليه.</p> <p>5- ينقص المهارات: لأن قادة الأعمال موجهون نحو الأهداف الاقتصادية فإن الأعمال قد لا تكون مؤهلة لمواجهة القضايا الاجتماعية.</p> <p>6- نقص المساءلة: إن السياسيون المتابعون للقضايا الاجتماعية يسألون عن أنشطتهم، وأن قادة الأعمال تكون مثل هذه القضايا ليس ضمن خطط مسؤوليتهم مباشرة.</p> <p>7- نقص دعم الجمهور الواسع: عدم توفر مثل هذا الدعم لدى الجمهور وانقسامه إزاء هذه القضية أو تلك يولد مناقشات ساخنة يجعل الأعمال في غير حاجة للدخول فيها.</p>

	10- تفوق الوقاية على العلاج: المشكلات الاجتماعية يجب أن تعالج قبل أن تتفاقم وتصبح خطرة ومكلفة في المعالجة وفي التأثير على أهداف الشركة.
--	---

المصدر: نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 214-215.

3.2. مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: تعمل منظمات الأعمال والهيئات الحكومية الخدمية ومؤسسات المجتمع المدني في بيئة متغيرة ومتطورة تؤثر فيها اعتبارات العولمة وتقارب المجتمعات وتفاعل فيما بينها متغيرات اقتصادية وتكنولوجية وسياسية واجتماعية وبيئية متعددة ما اوجد لدى الأفراد والمجتمعات حاجات متنامية وملحة محليا وإقليميا ودوليا. ترتبط بالصحة والبيئة والأمان النفسي والاجتماعي، وتتعدد المبادئ التي استند إليها الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية الذي وضعته الأمم المتحدة عام 1999، وتم إعلان نسخته النهائية عام 2006 في المبادئ المتعلقة بحقوق الإنسان وحقوق العمال وعدم التمييز والحفاظ على البيئة ومحاربة الفساد.⁶ ويمكن ذكر المجالات والقطاعات التي تدخل تحت نطاق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

المسؤولية الاجتماعية						
الأنشطة التطوعية	الصحافة	البيئة	الأسرة	التنمية	التعليم	القطاع الصحي
- مساعدة الفقراء.	نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية.	- الحماية من التلوث.	- غرس القيم الاجتماعية.	- التنمية المستدامة.	- بناء المدارس.	- بناء المستوصفات.
- محو الأمية.	- نشر أخبار غير مكذوبة.	- مكافحة الضوضاء.	- التنشئة الاجتماعية.	- التنمية البشرية.	المدرسية.	- العلاج للفقراء.
- أنشطة صيفية للطلاب.	- إعلانات مجانية لحمالات توعية.	- الحفاظ على الموارد النادرة.	الصحية.	- استغلال الموارد.	- المساعدة في دفع الرسوم للفقراء.	- عمل برامج لعلاج الحالات
- تشجير			- التربية السليمة			

⁶ أحمد فاروق رضوان. استخدام الموقع الإلكتروني للمنظمة في دعم اتصالات المسؤولية الاجتماعية (دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات بدولة الإمارات العربية)، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2012، ص: 52. مجلة رؤى إستراتيجية، 01 (01)، ديسمبر 2012، ص52.

المرضية.	- نشر ثقافة	- إصلاح	ومكافحة.	- القيام	- بناء مساحات	الأماكن المحتاجة.
-عمل مراكز	وأهمية ودور	العشوائيات.	الممارسات	بمشروعات	خضراء وملاعب	- حملات
لعلاج الحالات	التعليم.	- مكافحة	اللاأخلاقية.	للحفاظ على	للأطفال.	النظافة.
الخطيرة.		الفقر.		البيئة.	- عمل رحلات	
					ترفيهية للأطفال	
					الفقراء والأيتام وذوي	
					الاحتياجات الخاصة.	

المصدر: منال محمد عباس, المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وآفاق التنمية, الطبعة الأولى, دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع, جامعة الإسكندرية, مصر, 2014, ص: 46.

4.2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات: سعى العديد من الكتاب والباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر مختلفة، ووضعوا لها مسميات متباينة، حيث تمثلت المسؤولية الاجتماعية في أربعة أبعاد هي⁷ (Carroll, 1979, pp. 500-501):

- **المسؤولية الاقتصادية:** تعد أساس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بطبيعة الحال حيث أن سبب نشوء المؤسسة هو تكوين وحدة اقتصادية في المجتمع يقع على عاتقها مسؤولية إنتاج السلع وتقديم الخدمات التي يريدها المجتمع وبيعها لتحقيق الربح وعلى هذا الافتراض الأساسي وجدت جميع الشركات الأخرى.
- **المسؤولية القانونية:** كما هيأ المجتمع للنظام الاقتصادي من خلال السماح للمؤسسات بتولي دورها الإنتاجي كجزء من وفائها للعقد الاجتماعي هيأ أيضا مجموعة من القوانين والأنظمة التي يتوقع أن تعمل بظلمتها، حيث يتوقع المجتمع من المؤسسات أن تؤدي مهمتها الاقتصادية على أتم وجه ضمن إطار المتطلبات القانونية.
- **المسؤولية الأخلاقية:** بالرغم من أن الفئتين السابق ذكرهما تتضمنان معايير أخلاقية، يوجد أنشطة وسلوكيات ليس من الضروري أن ينص عليها القانون لكنها متوقعة من قبل المؤسسات كونها أفراد من هذا المجتمع. من الصعب تعريف المسؤوليات الأخلاقية، حيث أصبحت من القضايا الضاغطة التي يتم مناقشتها باستمرار بين ما هو أخلاقي وما هو أخلاقي، نكتفي بالقول بان المجتمع يتوقع من المؤسسات دور يفوق المتطلبات القانونية.

⁷ Carroll, A. B. (1979). **A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance.** *Academy Management Review*, 4(4), 1979. pp. 500-501.

➤ **المسؤولية الخيرية:** المسؤولية (الطوعية) هي عبارة عن رسالة مختصرة عن الشركة ترك فيها المجال للمحاكمة الذاتية, ربما من غير الصحيح أن نقول أنها مسؤوليات متوقع إنجازها لأنها تتعلق بتوجهات الشركة وبالرغم من ذلك هذا الدور متوقع من قبل المجتمع وهو دور طوعي بشكل كامل وقرار افتراضها ينبع من رغبة الشركة أن تندمج بالدور الاجتماعي غير مجبرة أو ملزمة من قبل القانون أمثلة عنها تأمين السكن الشبائي, حملات التوعية لمدمني المخدرات, تقديم دورات تدريبية للعاطلين عن العمل.

وشمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث كارول البعد الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيري كما هي موضحة في الشكل أدناه:

الشكل رقم (01): أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات



Source: Carroll Archie, **The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders**, Business- Horizons, July. August,1991,p 405.

3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الشركات العاملة في قطاع اتصالات الجزائر:

1.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "موبيليس": شركة موبيليس فرع من فروع الجزائرية للاتصالات، يطلق عليها المتعامل التاريخي للهاتف النقال في الجزائر، وهي شركة ذات أسهم، تملك: " أكثر من 178 وكالة تجارية، وأكثر من 60.000 نقطة بيع غير مباشرة، وأكثر من 5000 محطة تغطية BTS، ويزيد عدد عمالها

عن 5035 عامل⁸، كما تقدم موبيليس جملة من البرامج والممارسات الاجتماعية داخل التراب الوطني وفيما يلي أهم هذه الممارسات:⁹

1.1.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "موبيليس" في سنة 2015: قدمت موبيليس مبادرات اجتماعية متنوعة خلال سنة 2015 تمثلت في:

- المشاركة في الصالون الرابع والعشرين للإنتاج الجزائري تحت شعار "الإنتاج الجزائري ضمان للاقتصاد في المستقبل"، حيث فرضت موبيليس تواجدها بعرضها آخر حلول الكوربوريث و الإنترنت النقال الموجه للمهنيين.
- تنظيم زيارة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة لعين طاية بمناسبة المولد النبوي الشريف بحيث قام موظفوا موبيليس بزيارة إلى هذه المؤسسة مرفقين بمجموعة من الهدايا.
- رعاية جائزة أفضل مذكرة لـ ESI، على مستوى المدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي، والهادفة إلى تشجيع جميع أعمال البحث والبحث على صعيد أوسع من أجل تحقيق الانتقال الصناعي.
- تحديث خدمة الزبائن بوضع أرضية مجهزة بأحدث تكنولوجيات الاتصال، باعتماد "الخدمات الإعلامية" لاستقبال الزبائن ومعالجة الشكاوي.
- تكريم سبعة (7) طلاب متفوقين في شهادة الليسانس والماستر وذلك في التخصصات التالية: إعلام الاتصال العلمي، إعلام الاتصال الاقتصادي، إعلام الاتصال الاجتماعي-الثقافي، وسائل الإعلام والمجتمع مؤسسات الصحافة، تسيير وسائل الإعلام، الصحافة القانونية و المؤسساتية.
- قدمت مجموعة من المدافئ لمدارس في مناطق ريفية نائية في بجاية، وصك باسم ولاية بجاية لمواجهة هذه المشاكل التي تتغل كاهل نظام التمدرس لدى الأطفال في المناطق المعزولة.
- احتفلت بعيد الفطر مع الأطفال المرضى بمستشفى مصطفى باشا، وشارك في هذه المبادرة الخيرية عمال مؤسسة موبيليس، والذين تقاسمون فرحة العيد مع هؤلاء الأطفال المرضى وعائلاتهم، مع تقديم لهم مجموعة من الهدايا والألعاب.
- نظمت المسابقة الكبرى لحفظ القرآن تاج القرآن لسنة 2015، خلال شهر رمضان الكريم.
- قامت بخفض أسعار التجوال لدى تلقي الاتصالات بالنسبة لحجاجنا الذين يؤدون مناسك العمرة.

⁸. شركة موبيليس. *لمحة عن موبيليس*. تاريخ الاسترداد 23 أوت، 2018، من الموقع الرسمي لشركة موبيليس:

<http://www.mobilis.dz/ar/apropos.php> (تم الاطلاع في 12-04-2019)

⁹. شركة موبيليس. *فضاء الصحافة*. تاريخ الاسترداد 09 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة موبيليس:

http://www.mobilis.dz/ar/communique_persse.php (تم الاطلاع في 01-05-2019)

- رافقت موبيليس جامعة الجزائر 1 " بن يوسف بن خدة"، وجامعة بومرداس "محمد بوقرة"، وذلك بتشريف الفائزين بتفوق في أطوار التخرج و ما بعد التخرج.
- احتفلت باليوم العالمي للطفولة من خلال مرافقتها لثلاث تظاهرات مخصصة للطفل، و ذلك بتقديم الدعم لمختلف الجمعيات التي تعمل على حماية الطفل و الدفاع عنه.
- المشاركة في حملة تنظيف الموانئ والسدود من جميع الفضلات والبقايا التي تطفو على أحواضها.
- التوقيع على اتفاقيتين مع كلا من جامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين والمدرسة الوطنية العليا للإدارة الموجودة بجامعة القليعة. الهدف من وراء هاتين الاتفاقيتين هو تحقيق تعاون حميمي بين العالم الجامعي الأكاديمي والعالم المؤسساتي.
- دعمت إنتاج فيلم "العربي بن مهدي"، والذي يروي قصة شخصية خارقة عن العادة، وتمثل هذه الشخصية رمزا للشعب بأكمله وثورته.
- شاركت في الطبعة الـ 16 للصالون الدولي للتكنولوجيات المستقبلية " سيفتاك"، بالجزائر.
- أطلقت مع إريكسون - شريكها التكنولوجي - أول سيتي سايت ليس فقط بالجزائر، بل امتد الأمر إلى كامل أرجاء إفريقيا.
- رافقت الندوة الدولية التي يدور محورها حول الرياضة النسوية، وعدة نشاطات جمعوية في مختلف ولايات الوطن مثل: بجاية، بشار، إيليزي، تندوف، الجلفة و تيبازة، واستفادتها من دعم مادي.
- تنظيم دورة وطنية لكرة القدم والتي احتضنها المركب الرياضي لغرداية، أيام 8 و 9 فيفري 2015 .
- قامت بالشراكة مع اللجنة الأولمبية بتنظيم جوائز اللجنة الرياضية الجزائرية 2014.
- اقتناء أول سيارة صنع بلادي في الجزائر، وهي السيارة الجديدة Renault Symbole .
- أطلقت منتدى خاص وموجه للصحافيين، يدور محوره الأساسي والأولي حول التعليم الإلكتروني والألعاب الجادة.

2.1.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "موبيليس" في سنة 2016:

- قامت بمرافقة الجمعية الخيرية "نسرين"، في زيارة خصصت بها الأطفال المرضى وذوي الاحتياجات الخاصة لبلدية الحراش.
- قامت بمكافأة مائتين وعشرون (220) من أوائل الطلبة عبر أنحاء التراب الوطني.
- أطلقت في جوان 2016، حملة تحسيسية عن طريق الرسائل النصية، تحمل الرسالة الآتية: " لنتجند جميعا لحماية أطفالنا من مخاطر الأنترنت. المراقبة مسؤولية الجميع".
- أطلقت حملة تضامنية خيرية، لصالح تلاميذ المناطق المعزولة، تتمثل في اقتناء حافلات مدرسية.

- رعاية موبيليس بشكل رسمي للنادي العلمي للطلبة «Micro-Club» لجامعة العلوم و التكنولوجيا هواري بومدين، في تنظيم الطبع السادسة لمسابقة «Algeria Game challenge AGC 2016».
- أطلقت عرض ترويجي خاص بـ "أسبوع العلم"، بتخفيض بنسبة - 50% على باك الدفع البعدي "الحاسب اللوحي Huawei T1".
- استقبلت على مستوى مقر المديرية العامة مجموعة من الأطفال المنتمين إلى " قرية الأطفال المسعفين" لولاية تمنراست، وقد خصصت لهذه المناسبة برنامج ثري بالنشاطات لصالح الأطفال.
- احتفلت باليوم العالمي للغابات، المصادف ليوم 21 مارس لكل سنة، و ذلك بالمشاركة في عملية التشجير التي تشرف عليها جمعية "الطاقة ومشاريع الشباب" بقسنطينة .
- قدمت دعما للجمعيات الاجتماعية والثقافية لمكفوفي ولاية الشلف، ولإتحاد مكفوفي الجزائر، في اليوم الوطني للمعاقين.
- بمناسبة اليوم العالمي للمرأة ليوم 8 مارس 2016 ، قامت موبيليس بتكريم النخبة النسوية من خلال نشاطات ترويجية عبر 48 ولاية.
- قامت بتنظيم مسابقة -Algerian Olympic and Sports Awards-، ومنحت جوائز خاصة كمكافئة لأفضل المؤسسات والمتعاملين الذين ساهموا في ترويج الرياضة في الجزائر.
- رعاية الطبعة السابعة عشر للأسبوع الوطني للقرآن تحت شعار " العمل قيمة قرآنية "، وتنظيم مسابقة لتلاوة القرآن، والتي ختمت بتسليم الجوائز للفائزين.
- 3.1.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "موبيليس" في سنة 2017:**
- تنظيمها وللسنة الخامسة على التوالي، على مستوى المطارات والموانئ الدولية للوطن، عملية استقبال جاليتنا المقيمة بالخارج، حيث تم إهدائهم شرائح هاتفية 2ج/3ج مزودة برصيد أولي.
- موبيليس الشريك الرسمي للفيدرالية الجزائرية لكرة القدم و الداعم الرسمي لنهائي كأس الجزائر لكرة القدم 2017، التي تم إجرائه يوم الأربعاء 05 جويلية 2017 ، بالملاعب الأولمبي 5 جويلية بالجزائر.
- قامت برعاية المسابقة التلفزيونية لحفظ القرآن "تاج القرآن" في جوان 2017، والذي أصبح تقليدا نبيلاً لتلاوة القرآن الكريم، وذلك تحت إنجاز وتنظيم قناة القرآن للتلفزيون الجزائري، و بمشاركة أفضل المتسابقين الوافدين من مختلف ربوع الوطن. وتؤكد موبيليس دعمها لبرامج حفظ القرآن الكريم، كما تؤكد التزامها في تشجيع و إعطاء المكانة اللازمة لاختيار الدين في التربية الروحية لشباننا.
- 4.1.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "موبيليس" في سنة 2018:**

- رافقت الأطفال الجزائريين في عيدهم الوطني يوم 01 جوان 2018 للسنة الثانية على التوالي، مع الهيئة الوطنية لحماية وترقية الطفولة، في تنظيم الأيام الاحتفالية المقررة من 01 إلى 03 جوان 2018 بقاعة ابن زيدون رياض الفتح، الجزائر، تحت شعار "العيش معا لضمان سعادة ورفاهية أطفالنا".

- أطلقت عرض ترويجي جديد "عرض 90 دج"، بمناسبة يوم العلم موجه لزيائن الدفع المسبق، الداعم للبيداغوجيا، بفضل الولوج المجاني غير المحدود للموسوعة العالمي Wikipedia.

2.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "جازي": شركة جازي مملوكة حاليا للصندوق الوطني للاستثمار (51%) ومجموعة VEON (سابقا Vimpelcom) (49%)، تحصلت جازي على رخصة استغلال خدمات الهاتف النقال في 30 جويلية 2001 و أطلقت شبكتها في 15 فيفري 2002 وهي شركة رائدة في مجال الاتصالات النقالة بأكثر من 17 مليون مشترك مع نهاية 2015.¹⁰ كما قدمت شركة جازي جملة من البرامج المجتمعية التي تصب في التنمية المجتمعية المحلية، والنقاط التالية تلخص هذه المبادرات فيما يلي:

1.2.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "جازي" سنة 2015: ساهمت شركة جازي بما يلي:¹¹

- تتعامل جازي مع الاتحاد العام للعمال الجزائريين بشأن قضايا الأجور والرعاية الاجتماعية باعتباره النقابة التي تمثل موظفيها.

- أطلقت جازي "iMadrasa" وهي خدمة تعليمية رقمية جديدة، تهدف إلى مساعدة طلاب المدارس الثانوية على الاستعداد لاختبارات التخرج.

- افتتح "جازي" بالعمل مع جمعية القصبة قاعة جديدة للقراءة بالمدينة التاريخية "القصبة"، كجزء من جهودها لدعم تعليم الشباب ومساعدة الأطفال المتدربين من الأسر ذات الدخل الضعيف، كما أنهى جازي العمل في مكتبة إعلامية للأطفال في بني عباس في غرب الجزائر.

¹⁰. شركة جازي. لمحة عن جازي. تاريخ الاسترداد 2 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة جازي:

<http://www.djezzy.dz/ar/%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%86%D8%A7/%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A9-%D8%B9%D9%86-%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A>

¹¹. VimpelCom, **Corporate Responsibility Report 2015**. Retrieved September 03, 2018, from The official website of the company VimpelCom: <https://veon.com/Global/Files/Responsibility%202016/2015%20Corporate%20Responsibility%20Report.pdf>.

- دعمت جازي المسابقات الوطنية لتطوير تطبيقات جديدة ودعم المطورين المحليين, بالإضافة إلى تنظيم المؤتمر الثالث "فكرة", وكذا قامت برعاية حدث "SeedStars" في الجزائر الذي تتنافس فيه الشركات الناشئة المحلية لحضور النهائي السنوي الذي يُعقد في لوزان السويسرية.
- ساعد متطوعون من جازي في ترميم دار أيتام للأطفال الرضع المتخلى عنهم.
- للعام الثاني أجرت جازي برنامج فحص سرطان الثدي الخاص بموظفات الشركة, وقدمت تبرعات خيرية لجمعية "نور الضحى" لمكافحة السرطان. كما شارك أكثر من 1000 موظف من الشركة في البرنامج السنوي الرابع للتبرع بالدم.

2.2.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "جازي" سنة 2016:¹²

- دشنت جازي بالمدرسة الوطنية المتعددة التقنيات (ENP) حاضنة "StartUpToolbox" وهي الأولى من نوعها في الجزائر, والتي تعتبر مثقلة للأفكار, وهذا يندرج في إطار سياسة المؤسسة من أجل دعم المقاولين الشباب عن طريق ترقية الإبداع, الابتكار وتبادل الخبرات.
- رعت جازي "Seedstars World" في الجزائر للتواصل والاستثمار في الشركات الناشئة المحلية, بحضور أكثر من 200 مشارك, وقد فاز تطبيق "دليل" المصمم لمساعدة الأشخاص المعاقين بصريًا, ويجري الآن تنقيح النموذج الأولي بالشراكة مع جمعية المكفوفين في قسنطينة.
- أطلقت جازي "أكاديمية بائعي التجزئة" بهدف فهم احتياجات عملائها.
- 3.2.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "جازي" سنة 2017: تميزت سنة 2017 في مؤسسة جازي للاتصالات بمجموعة من النشاطات والمبادرات الاجتماعية من أهمها:¹³
- قامت جازي بافتتاح غرفة علاج ومركز إداري وثلاث غرف نوم واسعة ومنطقة تسلية وألعاب بمركز علاج أورام الأطفال بيار وماري كوري (CPMC) بمستشفى مصطفى باشا في الجزائر العاصمة.

¹². Veon, **Corporate Responsibility Report 2016**. Retrieved September 02, 2018, from The official website of the company Veon: https://veon.com/Global/Files/Corporate%20responsibility%202017/20170615_VEON%20Corporate%20Social%20Responsibility_Report.pdf.

¹³. شركة جازي. المسؤولية الاجتماعية جازي. تاريخ الاسترداد 02 سبتمبر, 2018, من الموقع الرسمي لشركة جازي: <http://www.djezzy.dz/ar/%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A/%D8%A3%D8%AD%D8%AF%D8%A7%D8%AB/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A4%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9>

- رافقت جازي طوال شهر رمضان الكريم جمعية "سيدرا" في الكثير من نشاطاتها الخيرية والتضامنية حيث استفادت من دعم نوعي تمثل في تطبيق الكتروني أطلق عليه اسم "يد".
- بالشراكة مع الوكالة الوطنية للدم (ANS) نظمت جازي للعام السادس على التوالي حملة للتبرع بالدم لموظفيها.
- عينت جازي الشركة الناشئة "او كاي ان تكنولوجي" كفائز في تظاهرة "فكرة" في طبعتها لسنة 2015 تشجيعا لمشروعها الذي أطلق عليه اسم "وبي" وهو عبارة عن شبكة تواصل اجتماعي تتيح تبادل المعلومات بين سائقي السيارات (تبادل الخبرات والمعلومات المتعلقة بحركة المرور وحالة الطرقات وغيرها).
- نظمت جازي بالشراكة مع جمعية "Syndrome Williams Beuren" يوما تحسيسيا حول الأمراض النادرة.
- نظمت جازي بالتعاون مع مجموعة مطوري برامج جوجل لولاية تيارزة بمقر الشركة بالجزائر العاصمة الجلسة التكوينية الأولى للمجموعة مؤكدة دعمها لمجتمع المطورين الجزائريين ومساهمتها في بناء النظام الرقمي الجديد.
- افتتحت جازي مدرجا تعليميا في المدرسة العليا الجزائرية للأعمال والذي يعد مثابة دعم من الشركة للتكوين و التميز والابتكار.

4.2.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "جازي" سنة 2018: ¹⁴

- نظمت جازي الطبعة السابعة من الحملة السنوية للتبرع بالدم بالشراكة مع الوكالة الوطنية للدم (ANS) ولأول مرة بمشاركة سكان بلدية الدار البيضاء من خلال جمعية الدار البيضاء المتحدة.
- تمنح جازي فرصا للشباب للتمهين في التخصصات التالية: تسيير الموارد البشرية، التخصصات التجارية، سكرتارية، أرشيف، إعلام ألي، تسيير المخزون، التسويق.
- 3.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "أوريدو": كونها أول متعامل متعدد الوسائط للهاتف النقال في الجزائر، تعد نجمة التي أصبحت Ooredoo في 21 نوفمبر 2013، الفرع الجزائري لمجموعة Ooredoo. ساهمة في وضع أول حاضنة موجهة للمؤسسات الناشئة التكنولوجية والمبدعة وهذا بالشراكة مع الوكالة الوطنية

¹⁴. شركة جازي. المسؤولية الاجتماعية جازي. تاريخ الاسترداد 02 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة جازي: <http://www.djezzy.dz/ar/%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A/%D8%A3%D8%AD%D8%AF%D8%A7%D8%AB/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A4%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9/%8A%D8%A9>

لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسط ¹⁵ (ANDPME). وقد قدمت شركة أوريدو الجزائر مجموعة من المبادرات الاجتماعية نوجزها فيما يلي:

1.3.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "أوريدو" سنة 2015:¹⁶

- بهدف تنفيذ عدد من البرامج المخصصة لدعم الشباب الجزائري، وقعت أوريدو الجزائر خلال فيفري 2015، اتفاقية شراكة حصرية مع نادي ريال مدريد الإسباني لكرة القدم مدتها 3 سنوات.

- من خلال الشراكة مع مؤسسة ليو ميسي، أطلقت أوريدو الجزائر ثلاث عيادات متنقلة جديدة في جنوب البلاد.

- تنظيم ورعاية وتمويل عدد من الفعاليات والبرامج الموجهة لدعم المحتاجين، وذلك من خلال عقد شراكات مع المؤسسات والجمعيات الخيرية المحلية مثل الهلال الأحمر الجزائري والجمعية الجزائرية لمحو الأمية، والاتحاد الوطني للمعاقين الجزائريين.

- توفير الدعم لثلاث فعاليات مهمة هي Devox4KIDS (تعليم الأطفال ما بين 08 و14 سنة أساسيات البرمجة والعلوم الخاصة بالروبوتات بالتعاون مع مؤسسة Devox غير الحكومية) و DZBOT (تم تنظيم مسابقة بالتعاون مع LEGO الجزائر حيث استخدمت الروبوتات من قبل فرق شاركت في عدد من التحديات) ومختبر الابتكار (توفير حيز خاص للتدريب واستخدام التقنيات الجديدة الموجودة في حاضنة الأعمال tStart بهدف تشجيع الابتكار).

- أصبحت أوريدو الجزائر الشريك التكنولوجي المفضل لعدد من الاتحادات الرياضية في الجزائر، وذلك مع أكثر من عشرة أندية لكرة القدم وثمانية اتحادات رياضية.

2.3.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "أوريدو" سنة 2016:

واصلت أوريدو الجزائر جهودها في دعم المجتمع وإثراء حياة الأفراد عبر العديد من برامج المسؤولية الاجتماعية المتنوعة، من خلال:¹⁷

¹⁵. شركة أوريدو. عن شركة أوريدو. تاريخ الاسترداد 05 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة أوريدو الجزائر: <http://www.ooredoo.dz/Ooredoo/Algerie/a-propos>.

¹⁶. شركة أوريدو. التقرير السنوي 2015. تاريخ الاسترداد 05 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة أوريدو العالمية: http://ooredoo.com/uploads/pdf/Ooredoo_Annual_Report_2015_ar.pdf.

¹⁷. شركة أوريدو. التقرير السنوي 2016. تاريخ الاسترداد 05 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة أوريدو العالمية: <http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2017/03/Ooredoo-Annual-Report-2016-AR.pdf>.

- كانت أوريدو الجزائر الراعي الذهبي والشريك التكنولوجي للنهائي الثالث من مسابقة التحدي العربي لتطبيقات الجوال (AMC)، حيث هدفت هذه المنافسة إلى دعم المشاريع الريادية للشباب، والمشاريع الناشئة وتطبيقات الجوال المبتكرة في عدة قطاعات مثل الصحة، والتعليم، وريادة الأعمال الاجتماعية. كما وفرت الشركة الرعاية لمسابقة "إنجاز الجزائر" لرواد الأعمال الشباب، ووفرت التعليم التجريبي والتدريب في مجال الجاهزية للعمل، ومحو الأمية المالية وريادة الأعمال في أوساط الشباب.

- في مجال تمكين المرأة، ساعدت أوريدو الجزائر في تنظيم أنشطة اليوم العالمي للمرأة وذلك في مارس 2016، واشتركت أوريدو الجزائر مع مؤسسة Women Techmakers الاجتماعية في الجزائر لتسليط الضوء على ريادة الأعمال التكنولوجية الخاصة بالمرأة.

- وفي مجال التعليم، شاركت أوريدو الجزائر مع الهلال الأحمر الجزائري في افتتاح مركز تعليم وتكوين وإدماج المرأة "عفيف" في ولاية تيزي وزو.

- عملت شركة أوريدو الجزائر بالتعاون مع الهلال الأحمر الجزائري على إطلاق عيادات صحية متنقلة في جنوب الجزائر بما في ذلك تخصيص عيادة صحية متنقلة لولاية تمنست.

- واصلت أوريدو الجزائر برنامجها التدريبي للموظفين، بحيث استمرت في ابتعاث عدد من أعضاء فريق الإدارة العليا والوسطى إلى عدد من كليات الأعمال الراقية في فرنسا والجزائر.

3.3.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "أوريدو" سنة 2017:¹⁸

- حرصت الشركة على رعاية خمس فرق كرة قدم، وثلاثة اتحادات رياضية وطنية هي: اتحاد المبارزة والدراجات وكرة اليد.

- ركزت الشركة جهودها بالتعاون مع الهلال الأحمر الجزائري على تنظيم زيارات للأطفال المرضى في المستشفيات خلال عيد الفطر،

- إطلاق عدد من المشاريع للتصدي لمشكلة الأمية في الجزائر بما في ذلك توفير الدعم المالي بهدف توفير المعدات التعليمية لمدارس محو الأمية، والاحتفال باليوم الوطني للتعليم، واليوم العالمي لمحو الأمية بالاشتراك مع جمعية "اقرأ".

¹⁸ شركة أوريدو. التقرير السنوي 2017. تاريخ الاسترداد 05 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة أوريدو العالمية:

<http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2018/03/Ooredoo-Group-AR17-Arabic-final-22.2.18.pdf>

- فتحت أوريدو الجزائر خلال شهر رمضان مطاعمها الداخلية المخصصة لموظفيها لتقديم وجبات الطعام للعاملين بالقرب منها والذي يقيمون في أماكن بعيدة عن عملهم.
- الاستثمار في العنصر البشري وللسنة الخامسة على التوالي، من خلال استكمال الكثير من الموظفين دراستهم في برنامج ماجستير إدارة الأعمال.
- 4.3.3. ممارسات المسؤولية الاجتماعية لشركة "أوريدو" سنة 2018:** عرفت هذه السنة أيضا تواصل النشاطات والبرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركة وتمثلت أهمها في:¹⁹
- رافقت أوريدو الجزائر عودة ممثل الأغنية الجزائرية الفنان "إيدير" كشريك للحفل المزدوج الذي نظم بالمركب الرياضي محمد بوضياف بالجزائر العاصمة التزاما منها بالترويج للفن والثقافة الجزائرية.
- نظمت أوريدو الجزائر الشريك الرسمي للحماية المدنية للسنة السادسة على التوالي مسابقة رياضية لأعوان الحماية المدنية قصد تحسين مهاراتهم وخبراتهم في الإنقاذ والإسعافات الأولية.
- نظمت أوريدو الجزائر الراعي الرسمي للاتحاد الرياضي لمدينة بلعباس (USM Bel Abbès) حفل استقبال على شرف اللاعبين والطاقم الفني تكريما بالفوز ببطولة الرابطة المحترفة الجزائرية الأولى موسم 2017/2018.
- نظمت أوريدو الجزائر قافلة "Beach Foot Club"، عبر 11 ولاية ساحلية ببرنامج غني من الألعاب والترفيه لفائدة المصطافين.

4. خاتمة:

أصبحت اليوم المسؤولية الاجتماعية تتبوأ مكانة مهمة على جميع الأصعدة والمجالات المحلية، واهتمام رفيع المستوى من قبل الشركات، فهي تساهم بشكل كبير في التنمية المجتمعية من جهة، وتعزز مكانة الشركات في المجتمع من جهة أخرى، ويبرز دور هذه الشركات في المجتمع من خلال البرامج والممارسات والمبادرات الاجتماعية التي تسعى من خلاله الشركة إلى إيجاد حلول للمشاكل التي يعيشها المجتمع، وقد توصلت هذه الدراسة والتي كانت تبحث في النماذج التطبيقية لبرامج المسؤولية الاجتماعية في الشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر إلى جملة من النتائج نوجزها في النقاط التالية:

¹⁹. Ooredoo, **Événementiel et Sponsoring**. Consulté le Septembre 05, 2018, sur Le site officiel de l'entreprise Ooredoo Algerie: <http://www.ooredoo.dz/Ooredoo/Algerie/tout-sur-ooredoo/events-et-sponsoring>

- تقدم الشركات العاملة في قطاع اتصالات الجزائر والبالغ عددها ثلاثة (03) شركات (موبيليس، جازي، أوريدو)، برامج في مجال المسؤولية الاجتماعية، لكنها تبقى غير كافية وتحتاج إلى تكثيف وتوجيه الجهود.
- هناك ازدواجية وتضارب فيما بين برامج المسؤولية الاجتماعية داخل قطاع اتصالات الجزائر، والذي يحتاج اليوم إلى إعادة النظر في توجيه هذه المساهمات بما يخدم أفراد المجتمع.
- لا يزال مفهوم المسؤولية الاجتماعية غامض بالنسبة للمؤسسات العاملة في قطاع اتصالات الجزائر، وهذا واضح من خلال الخلط بين مفهوم الأعمال الخيرية والمسؤولية الاجتماعية، فهناك فرق كبير بين الأعمال الخيرية الغير مرتبطة بالتنمية المجتمعية والمسؤولية الاجتماعية التي تنطوي تحت مفهوم التنمية المجتمعية، وهذا الفهم الخطأ جعل من مبادرات هذه الشركات ينحصر في الأعمال الخيرية الغير تنموية.
- توصيات الدراسة:** من خلال كل ما سبق يمكن اقتراح جملة من التوصيات المتعلقة بموضوع الدراسة:
 - ضرورة تحديد جهة تنظيمية تعنى بوضع التنظيمات والتشريعات والقوانين المنظمة لأعمال وتوجهات المسؤولية الاجتماعية في الشركات، من أجل التغلب على الازدواجية والتضارب فيما بين برامج المسؤولية الاجتماعية داخل القطاع الواحد ومع باقي القطاعات.
 - على الشركات العاملة في قطاع اتصالات الجزائر وضع سياسات وبرامج تعنى بحل المشاكل المجتمعية وتوجيهها بشكل فعال يخدم المصلحة العامة للمواطن، مما سيحقق الأهداف المنشودة.
 - العمل على ابتكار سياسة حوافز للمنظمات المتميزة في مجالات المسؤولية الاجتماعية، بهدف إذكاء التنافسية بين الشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر.
 - التوسع في نطاقات ومجالات عمل المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لشركات العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر بعيدا عن الرعاية الرياضية والثقافية والعلمية.
 - ضرورة غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الاتصالات الجزائرية، باعتبارها مؤسسات قريبة من المواطن، وتملك من الإمكانيات ما يمكنها من تحمل جزء من المشاكل المجتمعية في الجزائر.

5. قائمة المراجع:

¹. Hammach, M. A. **L'impact de la responsabilité sociale de l'entreprise sur l'implication organisationnelle des cadres salariés: cas du secteur de l'industrie agroalimentaire au Maroc.** Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers, ÉCOLE DOCTORALE Abbé-Grégoire, 52. HAL Documentation. 2016. P52.

². حسين عبد المطلب الأسرج. **مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات في الإسلام.** دمشق، سوريا: مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، جامعة كاي متخصصة في الاقتصاد الإسلامي وعلومه، 2018، ص29.

³ . Gond, J.-P., El Akremi, A., Igalens, J., & Swaen, V. **Corporate Social Responsibility Influence on Employees**, Research Paper Series, Jubilee Campus, No. 54, 2010, p 07. *Research Paper Series* (54), 2010. p 07.

⁴ . Suher, I. K., Bir, C. S., & Yapar, P. A. **The Effect of Corporate Social Responsibility on Employee Satisfaction and Loyalty: A research on Turkish Employees**. International Research Journal of Interdisciplinary & Multidisciplinary Studies (IRJIMS) , III, February 2017. p. 88.

⁵ . Segal, J.-P., Sobczak, A., & Triomphe, C.-E. **La responsabilité sociale des entreprises et les conditions de travail. Dublin, Irlande: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail**. 2003.

⁶ . أحمد فاروق رضوان. استخدام الموقع الإلكتروني للمنظمة في دعم اتصالات المسؤولية الاجتماعية (دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات بدولة الإمارات العربية)، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2012، ص: 52. مجلة رؤى إستراتيجية ، 01 (01)، ديسمبر 2012، ص52.

⁷ . Carroll, A. B. (1979). **A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance**. *Academy Management Review* , 4(4), 1979 .pp. 500-501.

⁸ . شركة موبيليس. **لمحة عن موبيليس**. تاريخ الاسترداد 23 أوت، 2018، من الموقع الرسمي لشركة موبيليس:

<http://www.mobilis.dz/ar/apropos.php> (تم الاطلاع في 12-04-2019)

⁹ . شركة موبيليس. **فضاء الصحافة**. تاريخ الاسترداد 09 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة موبيليس:

http://www.mobilis.dz/ar/communique_persse.php (تم الاطلاع في 01-05-2019).

¹⁰ . شركة جازي. **لمحة عن جازي**. تاريخ الاسترداد 2 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة جازي:

<http://www.djezzy.dz/ar/%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%81%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%86%D8%A7/%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A9-%D8%B9%D9%86-%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A>

¹¹ . VimpelCom, **Corporate Responsibility Report 2015**. Retrieved September 03, 2018, from The official website of the company VimpelCom: <https://veon.com/Global/Files/Responsibility%202016/2015%20Corporate%20Responsibility%20Report.pdf>.

¹² . Veon, **Corporate Responsibility Report 2016**. Retrieved September 02, 2018, from The official website of the company Veon: https://veon.com/Global/Files/Corporate%20responsibility%202017/20170615_VEON%20Corporate%20Social%20Responsibility_Report.pdf.

¹³ . شركة جازي. **المسؤولية الاجتماعية جازي**. تاريخ الاسترداد 02 سبتمبر، 2018، من الموقع الرسمي لشركة جازي:

<http://www.djezzy.dz/ar/%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A/%D8%A3%D8%AD%D8%AF%D8%A7%D8%AB/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A4%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9>

¹⁴. شركة جازي. المسؤولية الاجتماعية جازي. تاريخ الاسترداد 02 سبتمبر, 2018, من الموقع الرسمي لشركة جازي: <http://www.djezzy.dz/ar/%D8%AC%D8%A7%D8%B2%D9%8A/%D8%A3%D8%AD%D8%AF%D8%A7%D8%AB/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A4%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9/%8A%D8%A9>

¹⁵. شركة أوريدو. عن شركة أوريدو. تاريخ الاسترداد 05 سبتمبر, 2018, من الموقع الرسمي لشركة أوريدو الجزائر: <http://www.ooredoo.dz/Ooredoo/Algerie/a-propos>

¹⁶. شركة أوريدو. التقرير السنوي 2015. تاريخ الاسترداد 05 سبتمبر, 2018, من الموقع الرسمي لشركة أوريدو العالمية: http://ooredoo.com/uploads/pdf/Ooredoo_Annual_Report_2015_ar.pdf

¹⁷. شركة أوريدو. التقرير السنوي 2016. تاريخ الاسترداد 05 سبتمبر, 2018, من الموقع الرسمي لشركة أوريدو العالمية: <http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2017/03/Ooredoo-Annual-Report-2016-AR.pdf>

¹⁸. شركة أوريدو. التقرير السنوي 2017. تاريخ الاسترداد 05 سبتمبر, 2018, من الموقع الرسمي لشركة أوريدو العالمية: <http://ooredoo.com/wp-content/uploads/2018/03/Ooredoo-Group-AR17-Arabic-final-22.2.18.pdf>

¹⁹. Ooredoo, **Evénementiel et Sponsoring**. Consulté le Septembre 05, 2018, sur Le site officiel de l'entreprise Ooredoo Algerie: <http://www.ooredoo.dz/Ooredoo/Algerie/tout-sur-ooredoo/events-et-sponsoring>