

المسؤولية الاجتماعية لمتعاملي الهاتف النقال في الجزائر في ظل جائحة كورونا المستجد –دراسة مقارنة بين شركة جيزي، موبيليس، أوريدو-

## The social responsibility of mobile phone companies in Algeria in light of the pandemic of the emerging Corona virus

د. بن أودينة بوحفص  
جامعة غرداية

[bouhafsa@univ-ghardaia.dz](mailto:bouhafsa@univ-ghardaia.dz)

تاريخ النشر: 15/07/2020

د.قنيع أحمد\*  
جامعة غرداية

[ahmedguenaya@gmail.com](mailto:ahmedguenaya@gmail.com)

تاريخ الاستلام: 20/06/2020

تاريخ القبول: 22/09/2020

### ملخص

هدفت هذه الدراسة لتعرف على مساهمات متعاملي الهاتف النقال الناشطين في السوق الجزائري، في الجانب الاجتماعي في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد، مع التطرق إلى الإجراءات الوقائية التي اتخذتها الحكومة الجزائرية لمكافحة هذه الجائحة. وذلك بالاعتماد على تحليل الأرقام والبيانات، وكذا المعلومات الخاصة بالمساهمات الاجتماعية للمؤسسات محل الدراسة المستخرجة من المواقع الالكترونية الرسمية. وتوصلت الدراسة إلى أن متعاملي الهاتف النقال (موبيليس وجيزي وأوريدو) في السوق الجزائرية قاموا بمجموعة من الأنشطة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية للمساعدة في مكافحة هذه الجائحة تمثلت في خدمة الزبائن والتعليم والمساعدات الطبية والاجتماعية، والتبرعات المالية.

وفي الأخير أوصت الدراسة إلى ضرورة توسيع ومواصلة متعاملي الهاتف النقال لأنشطة المسؤولية الاجتماعية بغض النظر عن أزمة كورونا، والإفصاح عنها سواء في تقاريرها السنوية أو عبر مواقعها الالكترونية، وذلك لتحسين سمعتها ومكانتها بين العملاء وتحفيز المؤسسات الأخرى في مختلف القطاعات على الاهتمام بالأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

**مصطلحات مفتاحية:**مسؤولية اجتماعية، فيروس كورونا المستجد، متعاملي هاتف النقال في الجزائر.

تصنيف ب آ ج: ه ٥، ه ١، ه ٧

### Abstract:

This study aimed at identifying the contributions of the mobile phone users (dealers) and activists in the Algerian market in social aspect in the outbreaking of corona virus (Covid 19) , with regard to the preventive measures taken by the Algerian government to combat this pandemic. This is based on the analysis of data and figures as well as specific pieces of information of the social contributions of the institutions studied and extracted from the official websites. The study has found that mobile phone users(dealers) such as (Mobilis-Ooredoo-Djezzy) have carried out a series of activities under their social responsibilities to fight this pandemic in the Algerian market ,including customers service , education, medical and social assistance and financial donations.

Finally, the study recommended that phone mobile users should be expanded forward to continue the activities of social responsibilities, regardless to the corona crisis along with disclosing them whether in its annual reports or via websites for the sake of enhancing its reputation and prestige (importance) among clients and motivating other institutions in different sectors to take an interest in social responsibility activities.

**Keywords:** Social responsibility; mobile phone dealers; corona virus (Covid 19); Algeria.

**Jel Classification Codes:** J5, I1 ;H7

\*المؤلف المرسل: [ahmedguenaya@gmail.com](mailto:ahmedguenaya@gmail.com)

## مقدمة

في ظل العولمة وتحول العالم إلى قرية صغيرة واتساع عدد وحجم المؤسسات وزيادة العاملين واشتداد المنافسة وارتفاع الأرباح أصبحت القيم الاقتصادية ليست المحدد الوحيد لتقييم أداء المؤسسات الاقتصادية، بل ظهرت قيم أخرى ثقافية قانونية سياسية تحت غطاء المسؤولية الاجتماعية التي زادت أهميتها مع تنامي مطالبات المجتمع بضرورة التوازي بين تحقيق الأرباح والحفاظ على موارد المجتمع والالتزام الأخلاقي أمام الأطراف ذوي الصلة.

وقد أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المستلزمات الضرورية حيث العديد من المؤسسات أصبحت تنشئ أقساما خاصة بهذا المفهوم بدوافع ذاتية أو نتيجة لحاجة المجتمع، باعتبارها جزء من المجتمع، لذلك وجب عليها وضع الاستراتيجية المناسبة التي تساهم في استمرارية التطوير وتحسين التفاعل مع العملاء والمحافظة على القيم الأخلاقية

واكتسبت المسؤولية الاجتماعية بعداً دولياً بعد أن صدر الميثاق العالمي من الأمم المتحدة عام 2000 الذي يمثل مجموعة من ضوابط للأعمال في إطار مبادئ عالمية تخدم حاجات المجتمع، لذلك أصبحت رسالة تهدف إلى توجيه مؤسسات القطاع الخاص والعام لتؤدي دورها في خدمة الوطن والمساهمة في مسيرته التنموية، وبالتالي فهي أمر يجب على كل فرد القيام به للحفاظ على التوازن ما بين احتياجات وتطلعات أفراد المجتمع والاقتصاد.

وقد زادت أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بعد حادثة فيروس كورونا المستجد الذي ضرب العالم في شهر ديسمبر 2019 بدءاً من الصين لينتشر إلى بقاع العالم مخلفاً مئات الآلاف من الضحايا وملايين المصابين ناهيك عن تأثير الكبير على اقتصاديات الدول، هذه الأخيرة اتخذت العديد من الإجراءات الوقائية بالاعتماد على وعي المواطن وكذا دعم المؤسسات في القطاعات العامة والخاصة على اعتبار أن الوضع يتطلب تكاتف الجهود خاصة في ظل انعدام لقاح مباشر لهذا الفيروس.

وفي الجزائر، أعلنت الحكومة مجموعة من التدابير لمتابعة ومكافحة هذا الفيروس منذ تسجيل أول حالة بولاية البليدة وتبعتها عدة مؤسسات بما فيها متعاملو الهاتف النقال (موبيليس، جيزي، أوريدو) الذين يعتبرون مواطنون يقع على عاتقهم القيام بواجبهم الاجتماعي كغيرهم من المواطنين الجزائريين .

## إشكالية البحث

في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد، والالتزام الأخلاقي والاجتماعي لتعاملي الهاتف النقال في السوق الجزائري، والتكاتف الاجتماعي للتغلب على هذه الجائحة، نطرح الإشكالية التالية:

كيف كانت المساهمات الاجتماعية لتعاملي الهاتف النقال في الجزائر في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد خلال أشهر مارس وأفريل وماي؟

## أهمية البحث

تأتي أهمية هذا البحث للأسباب التالية:

- تنامي مطالبات المجتمع بالتزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية؛
- استعمال المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية كوسيلة تعزيز سمعتها وكسب ثقة المجتمع فيها؛
- تأثير جائحة فيروس كورونا المستجد على الدول اقتصادياً واجتماعياً؛

## أهداف البحث

أردنا من خلال هذا البحث تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- إبراز تداعيات الجائحة فيروس كورونا المستجد على الاقتصاد والمجتمع الجزائري؛
- التطرق إلى الإجراءات الوقائية التي اتخذتها الحكومة الجزائرية لمكافحة هذه الجائحة؛
- التعرف على مساهمات متعاملي الهاتف النقال الناشطون في السوق الجزائري في الجانب الاجتماعي في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد خلال شهر مارس، أبريل وماي.

## منهج البحث

من أجل دراسة هذا الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يظهر في مختلف المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وفيروس كورونا، وكذا المعلومات الخاصة بمتعاملي الهاتف النقال في السوق الجزائرية، بالإضافة إلى المنهج التحليلي من خلال تحليل المعلومات الخاصة بالمساهمات الاجتماعية للمؤسسات محل الدراسة المستخرجة من المواقع الإلكترونية الرسمية لهذه المؤسسات.

## تقسيم البحث

دراسة المسؤولية الاجتماعية لمتعاملي الهاتف النقال في الجزائر في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث محاور يتمثل المحور الأول في الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، في حين شمل المحور الثاني الجانب النظري لكل من المسؤولية الاجتماعية وفيروس كورونا المستجد، في حين تم التطرق في المحور الثالث إلى دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال في الجزائر.

## المحور الأول: الدراسات السابقة

تناولت عديد الدراسات موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العاملة في قطاع الاتصالات خاصة الهاتف النقال، وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات.

أولاً: دراسة محمد، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال الجزائرية شركات الاتصالات الخلووية "جيزي، موبيليس، أريدو"

## أنموذجا

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تبنى شركات الاتصالات الجزائرية "جيزي، موبيليس، أريدو" لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتعرف على تأثيرات المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات على المجتمع الجزائري في بناء صورتها الذهنية وتحسين سمعتها، حيث تم إتباع المنهج التحليلي التقييمي والذي يعتمد على تحليل الأرقام والبيانات، ومن ثم بيان النتائج بصورتها الواقعية سواء كانت إيجابية أو سلبية من أجل الخروج بتوصيات للشركات تشتمل الدراسة على أربعة أقسام تُعنى على التوالي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات والدور التنموي لها، ثم نتقل لإيضاح بعض تطبيقات ونماذج لشركات الاتصالات الجزائرية "جيزي، موبيليس، أريدو"، لتختتم بنتائج وتوصيات للشركات المدروسة.

ثانياً: دراسة رضوان، 2009، بعنوان محاسبة المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الأردنية

هدفت الدراسة إلى قياس دور شركات الاتصالات الأردنية في تنمية مجتمعها المحلي من خلال الحد من مخاطر التلوث، وتوفير مناصب العمل ودعم الأنشطة الثقافية والرياضية والاجتماعية، وقد استعملت الدراسة المقابلات الشخصية وتفحص التقارير الخاصة

بالمسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات، وقد توصلت الدراسة إلى أن شركات الاتصالات الأردنية تساهم في تنمية مجتمعاتها المحلي بدرجة متوسطة 56% من خلال دعم الأنشطة الرياضية والثقافية، في حين أن لا توفر مناصب للعمل دون أن يكون لها حاجة فعلية، واوصت الدراسة بضرورة توعية ادارات هذه الشركات بشأن مسؤوليتها الاجتماعية في الأردن .

ثالثا: دراسة وهيبة، 2014، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الاقتصادية في ولايات الغرب الجزائري، وقد اظهرت الدراسة غياب أي فلسفة أو رؤية تجاه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات محل البحث، في حين كانت مسؤولياتها الاجتماعية موجّهة بالدرجة الأولى نحو المستهلكين والمساهمين، في حين تمارس المسؤولية الاجتماعية بشكل متوسط نحو البيئة والطبيعة، في حين أوصت هذه الدراسة بتفعيل ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

رابعا: دراسة، أحلام، محمد، 2016، أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المؤسسة، شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الجزائر أنموذجا

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الجزائر، حيث تمت تطبيق الدراسة على 500 زبون من زبائن الشركات الثلاث ( موبيليس وجيزي واوريدو )، وقد توصلت الدراسة أن هناك مستويات متوسطة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية، كما ان هناك سمعة طيبة تحملها هذه الشركات لدى الزبائن، وقد اختلفت هذه الدراسة بتوصيات تمحورت حول ضرورة الافصاح عن النشاطات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وإنشاء قسم ضمن الهيكل التنظيمي خاص بالمسؤولية الاجتماعية .

خامسا: دراسة خ خصس آ، 2014، بعنوان لمس ضش ز ز رخ رش سسش دش ز رخ رشش صخ س ر سس خ د ز دش سلطت هذه الدراسة الضوء على أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة في قطاع الاتصالات في بنغلاديش من خلال الاستعانة بآراء زبائن هذه الشركات الذين رأوا أن المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات ليست واضحة وليس لها أثر على واقع حياتهم، وقد اوصت هذه الدراسة بضرورة تعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية لما لها من تأثيرات ايجابية على المجتمع

سادسا: دراسة خ رس خ إ- ز ص خ خ ا، ز ر ز د ب ز ص خ خ ا، 2018، بعنوان ز رخ رشش دش خشش سشش أ س ر ششش خ دش ششش رش خخ رس ص س سس خ د ز دش د دش س ر دش رششش دش ز رخ رششش دش خشش سشش دش خشش ا

بحثت هذه الدراسة واقع المسؤولية الاجتماعية في قطاع الاتصالات في غانا بالاعتماد على المعلومات الموجودة في مواقعها الالكترونية، حيث تناولت الدراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية المتمثلة في البيئة والموارد البشرية والمنتج والزبائن، والجوانب الأخلاقية، وقد خلصت الدراسة أن الشركات الغانية محل الدراسة تفصح عن مسؤوليتها الاجتماعية بشكل ضعيف لتقدم في الأخير في توصيات تتعلق بضرورة تجسيد مفاهيم المسؤولية الاجتماعية ضمن أنشطة هذه الشركة.

المحور الثاني: الجانب النظري للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد.

أولا: المسؤولية الاجتماعية

أ- مفهوم المسؤولية الاجتماعية: يرجع ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى خمسينيات القرن الماضي لعالم الاقتصاد باون إذ أصدر كتابه (المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال) في حين أن المبادئ العلمية للمفهوم وتطبيقها العملية ما تزال محل نقاش وجدال نظرا تعدد مصادر هذا المفهوم (الدين، الاخلاق، المجتمع...) من جهة، وارتباطه بالمجالات الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى<sup>1</sup> وقد ظهرت المسؤولية كنتيجة لما يشهده العالم الاقتصادي من تغيرات أثرت بالسلب على المجتمع نتيجة سعي المؤسسات نحو تعظيم الربح دون الالتفات الى الآثار الاجتماعية والبيئية السلبية التي قد تنشأ جراء السير وراء هذا الهدف، الأمر الذي فرض على الدول سن قوانين تهدف الى تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية.<sup>2</sup>

وتعد المسؤولية الاجتماعية التزاما من طرف المؤسسة بالمساهمة في النشاطات الاخلاقية والاقتصادية والاجتماعية، كما أنها مطلوبة في اطار علاقة المؤسسة بالمجتمع التي تنشط فيه حيث تتنوع نشاطات المسؤولية الاجتماعية بين خدمة الزبون ودعم برامج التعليم والبحث، والمساهمة في بناء وتطوير وتحديث بعض المناطق الريفية والنائية.<sup>3</sup> وتتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية في كونها تساعد المؤسسة على بناء سمعة جيدة وتعزيزها نتيجة التعامل الجيد مع الأطراف ذات الصلة، الأمر الذي يجعلهم يستمرون في التعامل معها، وبالتالي تكوين سمعة جيدة، هذه الأخيرة تؤدي الى اكتساب ميزة تنافسية وبناء ثروة للملاك المؤسسة.<sup>4</sup>

ب- أبعاد المسؤولية الاجتماعية: لقد ساهمت العديد من الدراسات في تحديد مجموعة من الأبعاد التي تشير إلى مضمون المسؤولية الاجتماعية. ورغم الاختلافات التي طالت ترتيب هذه العناصر والعائد لاختلاف البيئة والزمن وكذا طبيعة الصناعة موضوع الدراسة، إلا أنه يمكن تحديد هذه الأبعاد كما يلي:

- التعليم والتدريب من خلال دعم المؤسسات التعليمية لتحسين نوعية النظام التعليمي، وسد الفجوة بين مخرجات التعليم واحتياجات سوق العمل لتأمين المهارات الضرورية لسوق العمل، وجودة برامج التدريب، وتأمين فرص العمل لكل فئات المجتمع وتوطين الوظائف، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص.
- دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة لتشجيع الشباب الخريجين على العمل الحر.<sup>5</sup>
- التنمية البيئية: وتركز على حماية وسلامة النظم الايكولوجية وحسن التعامل مع الموارد الطبيعية وتوظيفها لصالح الانسان دون احداث الخلل في البيئة المتضمنة للأرض والماء والهواء وما يكمن فيها من مصادر طبيعية تسهم في بقاء الحياة البشرية والحيوانية والنباتية وادامتها وتحول دون استنزافها او تلوثها.<sup>6</sup>
- المسؤولية الاقتصادية: باعتبار المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع يجب أن تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.
- المسؤولية التطوعية: وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي والأنشطة الخيرية... الخ.<sup>7</sup> تتضمن المسؤولية تجاه العاملين: المساهمة في التأمينات الاجتماعية، نظام للرعاية الصحية، توفير الأمن الصناعي، توفير برامج تدريبية، المساعدة في تأمين سكن للعاملين ووسائل نقل.

- المسؤولية تجاه العملاء والمستهلكين من خلال الشفافية والنزاهة، عدم الغش أو تقديم منتجات مؤذية صحيا، توفير بيانات عن المنتج وصلاحيته، إعلان وترويج صادق.<sup>8</sup>

ت- الفروض الأساسية للمسؤولية الاجتماعية: يقوم على أربعة فروض أساسية وهي<sup>9</sup>:

- أن على المؤسسة التزامات ومسؤوليات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وهي تقبل وتحمل هذه الالتزامات وتحمل المسؤوليات؛
- تتصف الموارد الاقتصادية للمجتمع بالندرة، ويتوجب استغلالها بفاعلية قصوى بشكل يؤدي إلى تعظيم العائد الاجتماعي المحقق من الاستثمار الاجتماعي؛
- لا تعد الموارد الاقتصادية العامة التي تستغلها المؤسسة في نشاطها التشغيلي كالماء والهواء سلعا مجانية، وإنما اقتصادية اجتماعية يلزم المؤسسة تعويض المجتمع عما تستنفذه منها؛
- للمجتمع الحق في الاطلاع على مدى تنفيذ المؤسسة لمسؤوليتها تجاهه، وذلك ضمن الأسس والمبادئ المتعارف عليها للإفصاح المحاسبي.

ثانيا: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية في ظل جائحة فيروس كورونا

تعد فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب اعتلالات متنوعة بين الزكام وأمراض أكثر وخامة، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS-CoV)، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس)، ويمثل فيروس كورونا المستجد سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل.

وتعد فيروسات كورونا حيوانية المصدر، ويعني ذلك أنها تنتقل بين الحيوانات والبشر. وتوصلت الاستقصاءات المستفيضة إلى أن فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) قد انتقل من سنانير الزباد إلى البشر، بينما انتقل فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية من الجمال الوحيدة السنام إلى البشر، وينتشر العديد من فيروسات كورونا المعروفة بين الحيوانات، ولم تُصيب البشر بعد<sup>10</sup>.

وقد طورت وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية في الجزائر، خطة إعلامية كجزء من الوقاية من فيروس كورونا تتمثل في:<sup>11</sup>

- إطلاق هذا التخطيط الإعلامي مباشرة بعد تفعيل نظام المراقبة والإنذار في فيفري على المستوى الوطني. بمجرد أن أعلنت منظمة الصحة العالمية عن انتشار فيروس كورونا. تم تعزيز هذا النظام بعد تسجيل أول حالة لفيروس كورونا في الجزائر في 25 فيفري 2020 لمواطن إيطالي يعمل في جنوب البلاد، وصل في 17 فيفري إلى الجزائر من إيطاليا.
- إنشاء مركز لاستقبال المكالمات على الرقم المجاني 30-30، الذي تم إطلاقه في برج الكيفان.
- تطوير المواقع الإعلانية باللغات العربية والأمازيغية والفرنسية، بحيث يتم بثها على الإذاعة والتلفزيون الوطنيين وكذلك على شبكة وزارة الصحة.
- توزيع الكتيبات والملصقات التي تستهدف المسافرين في مختلف نقاط الحدود، والعمال في المطارات والموانئ، فضلا عن المنظمات والمؤسسات والأماكن التي بها حركة مرور كثيرة.

- ارسال تعليمات خاصة إلى جميع المديرين المحليين للصحة والسكان (DSP) من أجل تعزيز إجراءات الاتصال لصالح الجمهور العام عبر القنوات الإذاعية وتنظيم حملات توعية حول الأنفلونزا الموسمية وفيروس كورونا، وهما يعانيان من أعراض مماثلة.
- عقد مؤتمرات صحفية حسب احتياجات وتطورات الوضع .
- نشر الوزارة على صفحتها على Facebook العديد من المنشورات حول فيروس كورونا وتعمل على الإجابة عن أسئلة المواطنين حول هذا الوباء.

### المحور الثالث: دراسة حالة مساهمات متعاملي الهاتف النقال الاجتماعية في ظل جائحة كورونا المستجد

يعمل في السوق الجزائرية ثلاثة متعاملين للهاتف النقال هم على التوالي موبيليس، جيزي، وأوريدو، حيث سنقوم في هذا الجزء بدراسة مساهمات هؤلاء المتعاملين الاجتماعية في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد خلال أشهر مارس وأفريل وماي على النحو التالي:

#### أولاً: مساهمات شركة جيزي

تحصلت جازي على رخصة استغلال خدمات الهاتف النقال في 30 جويلية 2001 وأطلقت شبكتها في 15 فيفري 2002. شركة رائدة في مجال الاتصالات النقالة بأكثر من 17 مليون مشترك مع نهاية 2015، تمنح الشركة تشكيلة واسعة من العروض والخدمات مثل الدفع المسبق، الأترنت والخدمات ذات القيمة المضافة، وتغطي جازي 95% من السكان على كامل التراب الوطني، كما تتوفر خدمته اللجيل الثالث في 48 ولاية منذ نهاية 2016. وقد تم إطلاق خدمات اللجيل الرابع بنجاح في 1 أكتوبر 2016<sup>12</sup> وخلال جائحة كورونا، قامت شركة جيزي بمجموعة من الأنشطة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية خلال أشهر مارس وأفريل وماي مثلما هو موضح في الجدول رقم (01).

الجدول رقم (01): مساهمات شركة جيزي الاجتماعية خلال جائحة فيروس كورونا في أشهر مارس، أفريل، ماي.

شهر مارس	شهر أفريل	شهر ماي
-السماح بالاتصال الجاني بالرقم الاخضر 3030؛ - تفعيل الدفع الالكتروني من خلال موقعها الالكتروني Djezzy.dz أو تطبيقه الخاص حتى يتمكنوا من دفع فواتيرهم عن بعد من متزلهم دون الحاجة إلى الخروج؛ - تخصيص مبلغ 42 مليون دينار لشراء المعدات الطبية وتقديم لوزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات.	- تمكين التلاميذ والطلبة من الولوج مجاناً إلى مواقع برامج التربية الوطنية والتعليم العالي. - تخصيص مبلغ 5.8 مليون دينار لمساعدات الجهود الوطنية لمكافحة هذا الفيروس.	- توزيع 13700 قفة لفائدة العائلات المعوزة والفقيرة؛ - تخصيص مبلغ 5.8 مليون دينار لمساعدات الجهود الوطنية لمكافحة هذا الفيروس.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معلومات من الموقع الرسمي للشركة

من خلال الجدول رقم 1 يتبين لنا أن شركة جيزي قامت بمجموعة من الأنشطة المتنوعة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية حيث شملت خدمة العملاء وذلك المساعدات، والتعليم، وذلك من خلال تقديم خدمات مجانية وتفعيل الخدمات عن بعد للعملاء، إضافة إلى تقديم مساعدات مالية وعينية لقطاع الصحة، وتمكين التلاميذ من التعليم عن بعد.

#### ثانيا: مساهمات شركة موبيليس

فرع من مجمع اتصالات الجزائر وأول متعامل للهاتف النقال بالجزائر، موبيليس أقرت استقلاليتها كمتعامل منذ أوت 2003، وتتمتع بتغطية وطنية للسكان من خلال أكثر من 178 وكالة تجارية، وأكثر من 60.000 نقطة بيع غير مباشرة، وأكثر من 5000 محطة تغطية B T S<sup>13</sup>، وخلال جائحة كورونا، قامت شركة موبيليس بمجموعة من الأنشطة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية خلال أشهر مارس وأفريل وماي مثلما هو موضح في الجدول رقم (02).

#### الجدول رقم (02): مساهمات شركة موبيليس الاجتماعية خلال جائحة فيروس كورونا في أشهر مارس، أفريل، ماي.

شهر ماي	شهر أفريل	شهر مارس
	-إطلاق مبادرة اقتطاع مبلغ 10 دج من كل عملية تعبئة تفوق 200 دج يقوم بها مشتركو الشبكة وتقديمها في شكل تبرعات لاقتناء المعدات الصحية لمكافحة هذا الوباء.	- تقديم خدمات خاصة بسكان مدينة البلدية تتمثل أساسا في منح مكالمات ورسائل قصيرة مجانية إضافة إلى الحصول على خدمة الانترنت 2 جيغا؛ - تفعيل الوصول المجاني للرقم الاخضر 3030؛ - تزويد مستشفى بوفاريك بالبلدية بسيارة اسعاف مجهزة ومجموعة من الشرائح الهاتفية من الجيل الرابع .

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معلومات من الموقع الرسمي للشركة.

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن شركة موبيليس قامت بمجموعة من الأنشطة المتنوعة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية شمل بعضها ولاية البلدية باعتبارها بؤرة الوباء الأولى في الجزائر، وقد تضمنت هذه الأنشطة خدمة العملاء وكذلك المساعدات والتعليم، وذلك من خلال تقديم خدمات مجانية، إضافة إلى تقديم مساعدات مالية وعينية لقطاع الصحة، وتمكين التلاميذ من التعليم عن بعد، كما يمكن ملاحظة أنه خلال شهر ماي لم يتم القيام بأي نشاط اجتماعي يساعد في مكافحة فيروس كورونا المستجد.

#### ثالثا: مساهمات المتعامل أوريدو

تعد نجمة التي أصبحت Ooredoo في 21 نوفمبر 2013، الفرع الجزائري لمجموعة Ooredoo حيث أنها تتواجد في الجزائر منذ 23 ديسمبر 2003، وهو تاريخ حصولها على رخصة التزويد بخدمات الهاتف النقال وقد تم تسويقها في 24 أوت 2004، لتوفر للجزائريين، سواء كانوا خواص أو مؤسسات، مجموعة من العروض والخدمات المستحدثة والتي تتماشى مع المعايير العالمية<sup>14</sup> وخلال جائحة كورونا، قامت شركة أوريدو بمجموعة من الأنشطة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية خلال أشهر مارس وأفريل وماي مثلما هو موضح في الجدول رقم (03):

الجدول رقم (03): مساهمات شركة أوريدو الاجتماعية خلال جائحة فيروس كورونا في أشهر مارس؛ أبريل؛ ماي.

شهر ماي	شهر أبريل	شهر مارس
- توزيع 8000 وجبة بالتعاون مع الكشافة الإسلامية على الأطباء ومستخدمي قطاع الصحة في ولايات الجزائر العاصمة، وهران، سطيف.	- تقديم معدات طبية لفائدة مستشفى بوفاريك بالتعاون مع الهلال الأحمر الجزائري؛ - دعم التعليم عن بعد من خلال توفير المستلزمات البيداغوجية الضرورية للمدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي؛ - توزيع مستلزمات النظافة (معمقات، قفازات، كمادات طبية) وتطهير دور العجزة ومراكز الاستقبال.	- القيام بعمليات تحسيسية حول الوباء في مناطق الريف وكذا توزيع مستلزمات النظافة؛ - تفعيل الوصول المجاني للرقم الأخضر 3030.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معلومات من الموقع الرسمي للشركة.

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن شركة أوريدو قامت بمجموعة من الأنشطة المتنوعة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية شملت العمليات التحسيسية حول الوباء، والخدمات المجانية، والتعليم، وتقديم المساعدات الطبية والاجتماعية. وبناء على ما تم عرضه من الأنشطة الاجتماعية التي قام متعاملو الهاتف النقال في الجزائر خلال جائحة فيروس كورونا في الجزائر خلال أشهر مارس وأفريل وماي تبين أن هناك أنشطة مشتركة بينهم تتمثل فيما يلي:

- الاتصال المجاني بالرقم الأخضر الخاص بمتابعة هذا الفيروس؛
- تقديم مساعدات مالية وعينية لفائدة قطاع الصحة؛
- تمكين التلاميذ من تلقي الدروس عن بعد.

#### الخاتمة

أدت جائحة فيروس كورونا المستجد التي ضربت العالم إلى تسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تعمل فيه، وفي هذا قام متعاملو الهاتف النقال في السوق الجزائرية بمجموعة من الأنشطة ذات الطابع للمساعدة في مكافحة هذه الجائحة، وبعد دراسة هذا الموضوع استخرجنا النتائج التالية:

- تشكل المسؤولية الاجتماعية التزاما من طرف المؤسسة تجاه مجتمعها، وترداد أهميتها أكثر عند الأزمات؛
- ضربت جائحة فيروس كورونا المستجد العالم مخلفة ضحايا بشرية وآثارا اقتصادية ونفسية رغم اتخاذ الحكومات اتخاذ التدابير الوقائية للتخفيف من حدة هذه الجائحة؛
- شملت الأنشطة التي قام بها متعاملو الهاتف النقال في الجزائر (موبيليس وجيزي وأوريدو) ضمن مسؤوليتها الاجتماعية خدمة الزبائن، والتعليم، والمساعدات الطبية والاجتماعية، والتبرعات المالية؛
- وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الخاصة بهذا الموضوع على النحو التالي:
- ضرورة إنشاء أقسام تهتم بإقامة وتطوير الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- الإفصاح عن أنشطة الاجتماعية التي يقوم بها متعاملو الهاتف النقال في السوق الجزائرية سواء في تقاريرها السنوية أو عبر مواقعها الإلكترونية، وذلك لتحسين سمعتها ومكانتها بين العملاء؛
- ضرورة توسيع ومواصلة معاملة الهاتف النقال لأنشطة المسؤولية الاجتماعية بغض النظر عن أزمة كورونا.

## المراجع:

1. عماد ابراهيم، دور المزيج التسويقي للشركة في تعزيز مسؤوليتها الاجتماعية، دراسة تطبيقية في شركة آسيا سيل في مدينة أربيل، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العراق، المجلد 12، العدد 49، 2020، ص 278.
2. الشيخ ساوس، مروكة بن الشريف، تأثير التدقيق الاجتماعي على الاداء الاجتماعي، دراسة تطبيقية لأراء عينة من المدراء والعاملين فب منظمات الاعمال الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، العراق، المجلد 26، العدد 117، 2020، ص 314.
3. فريد كريمان، المسؤولية الاجتماعية والتسويق الاجتماعي، دار النهضة العربية، مصر، 2006، ص 98.
4. أكرم الباسري، علي حميدي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء العالي/ دراسة استطلاعية لأراء المديرين في الشركة العامة لصناعة الاسمنت الجنوبية، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، العدد 27، 2018، ص 9.
5. المركز الدولي للأبحاث والدراسات، المسؤولية الاجتماعية واحتياجات المجتمع، <https://medadcenter.com/articles/40>، 09/06/2020
6. عبدالرحمن بوطيبة، هشام مكى، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، ملتقى وطني حول دور العلوم الاجتماعية في تحقيق التنمية في الجزائر، جامعة تيارت، الجزائر، 2014، ص 6
7. نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010، ص 30.
8. رسلان خضور، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، الندوة الاقتصادية الرابعة والعشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سوريا، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، سوريا، 2011، ص 8.
9. Anderson A. H, Social Responsibility Accounting How to get Stated? C.A Magazin September, 1978, pp.(28-35).
10. المنظمة العالمية للصحة، عن مرض كوفيد - 19، <http://www.emro.who.int/ar/health-topics/corona-virus/about-covid-19.html>، 09/06/2020
11. وزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات الجزائرية، الاجراءات المتخذة في الحكومة، <http://covid19.sante.gov.dz/mesures-prise-par-legouvernement/>، 10/06/2020.
12. الموقع الرسمي لشركة جيزي، <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.2020/06/10/>،
13. الموقع الرسمي لشركة موبيليس، <http://www.mobilis.dz/ar/apropos.php2020/06/10> ،
14. الموقع الرسمي لشركة اوريدو، <http://www.ooredoo.dz/Ooredoo/Algerie/tout-sur-ooredoo>، 2020/06/10.