

## How to Cite:

Nawel, A. (2024). Consolidating the principles of social responsibility and its role in achieving sustainable in Algerian telecommunications companies (Jeezy Ooredoo Mobilis). *International Journal of Economic Perspectives*, 18(6), 941–948. Retrieved from <https://ijeponline.org/index.php/journal/article/view/606>

# Consolidating the principles of social responsibility and its role in achieving sustainable in Algerian telecommunications companies (Jeezy Ooredoo Mobilis)

**Dr. Attoui Nawel**


Faculty of Economics, Management and Business Sciences, Department of Business Sciences, University of Mohamed Boudiaf M'Sila, Algeria

**Abstract**---This study aims to highlight the importance of adopting social responsibility in companies and the extent of its contribution to supporting the dimensions of sustainable development, by presenting the experiences of Algerian telecommunications companies (jazy; ooredoo; mobilis), which demonstrated the company's commitment to applying the principles of social responsibility, activating their social role and increasing their ability to respond to environmental changes. Ministry of foreign affairs, as it concluded that the practice of social responsibility reflects positively on improving and enhancing the reputation of the institution on the one hand, and on serving the community on the other hand, and also contributes to improving the requirements of sustainable development. The study recommended the necessity of integrating programs concerned with social responsibility within future visions of economic institutions.

**Keywords**---social responsibility, sustainable development, Algerian telecommunication companies.

## مقدمة:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات من المواضيع الهامة والمفاهيم الحديثة التي ساعدت على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، فهي الطريقة التي تنظر فيها المؤسسات في تأثير عملياتها في المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمها في أساليبها وعملياتها الداخلية وفي تفاعلاتها مع قطاعات أخرى. كما تسعى معظم الدول من خلال الشركات بتطبيقها لتحقيق مجموعة من الأهداف، وحظيت برامج المسؤولية الاجتماعية لديها بالقدر الكافي من الاهتمام، لتخرج من كونها اختيارية طوعية إلى ممارسات إجبارية تمثل مصدرا لتحقيق التميز بين نظيراتها وزيادة القدرة التنافسية من أجل ضمان بقاءها واستمراريتها وتحقيق أهدافها. وإن الجزائر وكغيرها من الدول حاولت معظم شركاتها ومؤسساتها ممارسة وترسيخ المسؤولية الاجتماعية بهدف حماية حقوق العمال والشركاء... وكذا من أجل تحسين سمعتها وعلامتها التجارية، حيث ارتأينا أخذ شركات الاتصال في الجزائر(جازي ،

© 2024 by The Author(s).  ISSN: 1307-1637 International journal of economic perspectives is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

**Corresponding author:** Nawel, A., Email: [nawal.attoui@univ-msila.dz](mailto:nawal.attoui@univ-msila.dz)

Submitted: 18 March 2024, Revised: 11 July 2024, Accepted: 29 August 2024

أوريدو، موبيليس) كنموذج لعرض تجربة هذه الشركات في ممارسة وترسيخ المسؤولية الاجتماعية من خلال عرض لأهم البرامج والأنشطة المبرمجة في إطار تحقيق مبادئ التنمية المستدامة. وعليه يمكن طرح التساؤل التالي:

- ✓ ما هو واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة في مؤسسة الاتصالات بالجزائر (جازي ، أوريدو، موبيليس)؟
- تتفرع من الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:
- ✓ ما ماهية المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؟
- ✓ ما هي علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة؟
- ✓ كيف وظفت الشركات الجزائرية للاتصالات المسؤولية الاجتماعية ؟

### 2.1 أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع، نظرا لأهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، من خلال عرض مختلف البرامج والأعمال والمساهمات التي تقوم بها شركات الاتصالات الجزائرية وتطبيق المسؤولية الاجتماعية.

### 3.1 أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على ماهية المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.
  - ✓ معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.
  - ✓ التطرق لتجارب بعض الشركات الجزائرية المطبقة للمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في شركات الاتصالات.
- 4.1 منهج الدراسة:** نظرا لمتطلبات البحث وطبيعة المعلومات التي يتناولها الموضوع تم الإعتماد على المنهج الوصفي من خلال عرض الإطار المفاهيمي الخاص بمفاهيم المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، وكذا إبراز العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة وكذا التطرق لبعض البرامج والإسهامات لهذه الشركات في مجال تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

## 2. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

### 1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

يعرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية بأنها: الإلتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل. (فضالة و قرومي، 2017، صفحة 42)

كما عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها: التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في أن واحد. (عبد اللاوي و جرادى، 2017، صفحة 152)

عرفها فلوريان بويود (floriane bouyoud) أنها: مجموعة من الإلتزامات القانونية والأخلاقية التي تحدد إستراتيجية منظمة ما في بيئتها تجاه أصحاب المصالح المعنيين مع ضمان استمراريتها ونموها الإقتصادي، وهذا من أجل الموافقة في الحاضر بين الأداءات الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية دون الإضرار بالأداءات المستقبلية. (شريف و بروال، 14 و 15 فيفري 2012، صفحة 03)

من جملة التعاريف السابقة نصل إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي مراعاة الإهتمامات الاجتماعية والبيئية في تسيير وإدارة علاقة المؤسسة مع أصحاب المصالح، فالمسؤولية الاجتماعية للشركات هي تذكيرها بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها الذي تنتسب إليه.

### 2.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية

من أجل الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمؤسسة والمجتمع والدولة نذكر منها ما يلي: (فضالة، دور الإقتصاد الإسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، 2018-2019، صفحة 25)

**بالنسبة للمؤسسة:**

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال؛
- من شأن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.

### بالنسبة للمجتمع:

- الإستقرار الإجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية الإدماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصلحة؛

• الإرتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف والوعي الإجتماعي على مستوى الأفراد.  
-بالنسبة للدولة:

- يؤدي الإلتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الإجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها؛
- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية، الثقافية والإجتماعية.

### 3.2 مجالات تطبيق المسؤولية الإجتماعية

المؤسسة التي تود ممارسة مسؤولياتها الإجتماعية أو تلتزم بمبادئ التنمية المستدامة تعمل في المجالات الآتية: (تقرارات، ملاح، و عامرة، 2019، صفحة 301)

احترام البيئة: مكافحة التلوث، إدارة الفضلات، الإستغلال العقلاني للمواد الأولية؛

- الأمان عند عملية الإنتاج وتحقيق الأمان في خصائص المنتوجات؛
- إثراء المناخ والحوار الإجتماعي: تكافؤ الفرص، ظروف العمل، أنظمة الأجور، التكوين المهني؛
- احترام حقوق الإنسان: في أماكن العمل، القوانين الدولية لحقوق العامل، مكافحة عمل الأطفال؛
- الإلتزام بأخلاقيات الإدارة: مكافحة الرشوة، وتبييض الأموال؛
- الإندماج في المجتمع من خلال التنمية المحلية، والتعاون مع أصحاب المصالح؛
- الإنضمام إلى المقاييس العالمية للبيئة ISO 14000، المعايير الإجتماعية.

**4.2 عناصر المسؤولية الإجتماعية:** هناك عدة عناصر للمسؤولية الإجتماعية نذكر منها ما يلي: (عزوز و توام، دور المسؤولية الإجتماعية في التنمية المستدامة: تجارب رائدة لبعض البلدان المتقدمة والعربية، 2020، صفحة 216)

- **المسؤولية الإجتماعية اتجاه المجتمع المدني:** ذلك من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة التي تشمل المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة الرياضية والترفيهية، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة، الدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية، رعاية الأعمال الخيرية... الخ.

- **المسؤولية الإجتماعية اتجاه المستهلكين:** تتمثل الإعلان في تقديم المنتجات بأسعار ونوعية مناسبة، الإعلان الصادق، وتقديم منتجات آمنة، تقديم إرشادات واضحة بشأن المنتج واستخداماته، والالتزام بالمؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع، والالتزام لتطوير المستمر للمنتجات.

- **المسؤولية الإجتماعية اتجاه البيئة:** حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المؤسسة، المساهمة في حملات البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية، تبني سياسة بيئية رشيقة... الخ.

- **المسؤولية الإجتماعية اتجاه العاملين:** تتضمن احترام قوانين العمل، وضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، وحقوقه النقابية، وإشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الأمن الوظيفي والأمن من حوادث العمل، إصدار مدونة لسلوك وأخلاقيات المهنة لضبط سلوك العاملين، منح مكافآت... الخ.

### 5.2 أبعاد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة:

حسب كارول (carrol) فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الإجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها وهي تخص المؤسسة ككل وتتمثل في: (ضيافي، 2010، صفحة 31)

- **المسؤولية الإقتصادية:** باعتبار أن المؤسسة وحدة إقتصادية أساسية في المجتمع يجب أن تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.

- **المسؤولية القانونية:** تخص الإلتزامات القانونية وجملة التشريعات موحدة في إطار تنظيمي على المؤسسة احترامه والتقيده به.

- **المسؤولية الأخلاقية:** مجموع سلوكيات ونشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني ولكن كأعضاء في المجتمع ننظر من المؤسسة القيام بها.

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

### 3 التنمية المستدامة:

#### 1.3 مفهوم التنمية المستدامة:

تشير التنمية المستدامة لغويا إلى المحافظة وتعزيز التنمية خلال الزمن، في بداية التسعينات من القرن العشرين اقترح أكثر من 70 تعريف للتنمية المستدامة وتعتبر هذه التعاريف مهمة لكونها القاعدة التي يمكن من خلالها تجسيد فكرة التنمية المستدامة على ارض الواقع، وفيما يلي أبرز التعاريف للتنمية المستدامة.

- عرف الاتحاد العالمي للمحافظة على الموارد الطبيعية في سنة 1981 أي قبل أن يبرز اسم التنمية المستدامة بصفته الرسمية على أنها: "السعي الدائم لتطوير نوعية الحياة الإنسانية، مع الأخذ بعين الاعتبار قدرات وإمكانات النظام البيئي الذي يحتضن الحياة". (التميمي، 2008، صفحة 51)

- تعرف التنمية المستدامة على أنها: السياسة المثالية، التي سوف تبحث في تعزيز معدل نمو مقبول في الدخل الحقيقية للأفراد دون تخفيض مخزون رأس المال الوطني أو مخزون رأس المال الطبيعي القابل للاستعمال. (A.Elliott, 2006, p. 9)
- تعريف اللجنة العالمية للتنمية المستدامة في التقرير المعنون "مستقبلنا المشترك و التنمية المستدامة" حسب تعريف هذه اللجنة عام 1987 هي: "تلبية احتياجات الحاضر دون أن تؤدي إلى تدمير قدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة". (Roza, Delchetl, & Aubrun, 2005, p. 1)

### 2.3. أبعاد التنمية المستدامة

بالرغم من تعقيدات وتشابك مفهوم التنمية المستدامة، فهناك إجماع على أن هذه الأخيرة تمثل العناية المرغوب فيها والمأمول تحقيقها بما يخدم البشرية حاضرا ومستقبلا، وقد مست ثلاثة أبعاد رئيسية (اقتصادي، اجتماعي، بيئي)، بالإضافة إلى البعد السياسي والثقافي، وهذا الأخير يمكن إدماجه في البعد السياسي.

**-البعد الاقتصادي:** احتلت التنمية الاقتصادية مكانا هاما بحيث كان ينظر إلى التنمية الاقتصادية على أنها انعكاس فقط للنمو الاقتصادي ومن ثمة التركيز على قياسها بالاعتماد على مجموعة من المقاييس يأتي على رأسها ما يسمى بالنتائج الوطني الإجمالي (PNB) أو الناتج المحلي الإجمالي (PIB) أو بحساب معدلات نمو متوسط دخل الفرد أو الناتج الوطني الإجمالي لكل فرد، وقد ساد هذا التفكير فترة الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين، أما خلال فترة السبعينيات، فقد أعيد تعريف التنمية الاقتصادية في صورة تقليل أو إزالة الفقر، وعدم المساواة والبطالة في سياق اقتصاد يرفع شعار " إعادة التوزيع من النمو " ولقد أصبح شعارا شائعا وعماما. (تودارو، 2009، صفحة 52)

**- البعد الاجتماعي:** إن الإنسان هو العنصر الأساسي في عملية التنمية المستدامة، والذي يؤثر بطريقة مباشرة على الموارد الطبيعية وكيفية استهلاكها، مع الدعوة للعدالة والمساواة وتوزيع الموارد والإمكانيات والفرص المتاحة بمختلف أشكالها على المحتاجين والمستحقين، وبالتالي إعطاء معدلات معقولة ومناسبة لاستمرارية واستدامة العلاقات بمنظورها الاجتماعي، وبالتالي فهي تسعى إلى تحقيق التنمية البشرية.

**-البعد البيئي:** أصبحت البيئة محدد عالميا يفرض نفسه ويؤثر على التعاملات الاقتصادية والتجارية والعلاقات الدولية المعاصرة، وأصبح الاهتمام بها من أهم المقاييس لتقييم مدى تقدم الدول، وتتمثل أهم أهداف التي تجسد البعد البيئي في: (صديقي و مسعودي، 8-7 أبريل 2008، صفحة 532)

- منع التلوث والحد منه؛
- رفع مستوى إدارة الموارد الطبيعية والبيئية وتحسين استغلالها؛
- الحفاظ على سلامة الأنظمة الأيكولوجية؛
- الحفاظ على التنوع البيولوجي؛
- الاهتمام بالقضايا البيئية على المستوى العالمي، ومن بين القضايا المثيرة للاهتمام في الوقت الراهن نجد مشكل التلوث، التصحر، التغيرات المناخية العالمية.

### 4. علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة

تعد التنمية المستدامة الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية وبذلك تستمد هذه الأخيرة اتجاهاتها من الإتجاهات والأبعاد الأساسية للتنمية المستدامة، إذ تهتم بشكل أساسي بالجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي وكذا البيئي، حيث تشير المسؤولية الاجتماعية إلى مجموعة واسعة من القضايا، تنطوي على نهج متكامل في إدارة الاقتصاد والبيئة والاهتمامات بالمجالات البشرية والقدرة المؤسسية، حيث يحتاج صانعو القرار إلى معلومات للمضي قدما حو تحقيق المسؤولية الاجتماعية) معلومات عن مرحلة التقدم الراهنة، ومعلومات عن الاتجاهات ونقاط الضعف، ومعلومات عن أثر التدخلات)، تسمح هذه المؤشرات لأصحاب القرار وواضعي السياسات من رصد التقدم المحرز في سبيل تحقيق التنمية المستدامة، كما أن وضع المقاييس العديدة للتنمية المستدامة بحذر نظرا للخصائص الفريدة التي تتمتع بها المقاييس الزمنية والمكانية يساهم في إبراز مدى الارتباط بينها وبين المسؤولية الاجتماعية فقد تكون لدينا أرقام ولكن لا توحى بما نريد معرفته في الوقت الحالي، نحن بحاجة إلى إعداد مؤشرات جديدة للتنمية المستدامة للتقويم أثر النشاطات والتأثير على القرارات نحو الأحسن، حيث يقتضي التوازن بين الأنشطة الاقتصادية والرفاه الاجتماعي واحتياجات البيئة في عملية التنمية تغير أنماط صنع القرار. (عزوز و توام، 2020، الصفحات 217-218)

نشأت المسؤولية الاجتماعية نتيجة للضغوطات التي مارستها جماعات متنوعة من العمالة والمستهلكين وجماعات حماية البيئة إضافة إلى المنظمات غير الحكومية والمجتمعات المدنية، لكن نتيجة المنافسة والتغير في توقعات أصحاب المصلحة تطور استخدام هذا المفهوم، إلى أن أصبحت الشركات تمارس المسؤولية الاجتماعية بشكل طوعي سعيا منها لتحمل مسؤوليتها عن أثر نشاطاتها الاقتصادية، من أجل مجتمع أفضل باعتبارها جزءا من نظام المواطنة الصالحة ومساهمة منها في تحقيق التنمية المستدامة، حيث تعددت الآراء حول طبيعة العلاقة بين تبني الشركات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة باعتبارها مفهومان متقاربان لدرجة كبيرة، إذ تهتم التنمية المستدامة بالتوفيق بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المستوى العالمي، أما المسؤولية الاجتماعية فتعنى بدمج الإهتمامات الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية. (والي و بوريش، 2023، صفحة 84)

**تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على مبادئ التنمية المستدامة:**

إن التأثير الذي تحدثه أي مؤسسة أعمال على المجتمع يعتمد على السياسات العامة والممارسات المستخدمة في التحديت المجتمعي من خلال ما يلي: (عجاس، 2018، الصفحات 44-45)

**-التوظيف:** إن دور الشركات كجهات مستخدمة يعد من أهم مصادر التنمية الاقتصادية فالشركات التي تقوم بتوظيف الأفراد بصورة مباشرة من خلال تعيين موظفين دائمين أو موظفين بموجب عقود، وبطريقة غير مباشرة من خلال مورديهم والعقود الخارجية وممارسة الشركات الأجنبية في الاعتماد على العمال المغتربين بدلا من العمالة المحلية أو قيامها بالتمييز بين الشريحتين فيما يتعلق بالمعاملة والأجور يدل على عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية للشركات أو المجتمع الذي تقوم الشركة من خلاله بتحقيق أهدافها.

**-توفير الموارد والمشتريات:** التأثير الاقتصادي للأموال التي تنفقها الشركات في الإستهانة بمصادر خارجية والاستيراد قد يكون كبير وبالتالي فإن توفير الموارد من شركات موجودة في المجتمعات المحلية قد يؤدي بالتالي إلى حفز التنمية الاقتصادية للمجتمع المحلي.

**-تحديد مواقع المرافق والإدارة:** المجتمعات التي تختارها الشركات المستثمرة لإقامة مواقع مرافقها التشغيلية تحصل على دفعة لاقتصادياتها من خلال إيرادات الضرائب المحلية، وإنشاء مؤسسات الأعمال التجارية المحلية وتوفير فرص عمل ومثل هذه الشركات تعزز الجهود المحلية لإنعاش الاقتصاد وتدعم المنظمات المحلية.

**-الاستثمار المالي:** قيام الشركات بإستثمار الأموال على أساس قصير أو طويل الأمد يعود على المجتمعات المحلية بالعديد من الفوائد ووسائل الإستثمار النافع تشمل شراء الأسهم في أسواق الأوراق المالية المحلية، والتعامل مع مصارف تنمية المجتمعات المحلية أو الإستثمار في صناديق القروض لتنمية المجتمع المحلي.

**-الأعمال الخيرية والإستثمار في المجتمع المحلي:** يتضمن هذا المجال توجيه الأموال النقدية والموارد إلى الأنشطة التي تؤدي إلى حفز ايجاد الوظائف وتوليد الدخل في المجتمع المحلي، مثل التدريب بغرض الإعداد للتوظيف، وتوفير السكن بتكلفة معقولة، وتطوير وتوسيع مؤسسات الأعمال التجارية الصغيرة، والإنعاش الاقتصادي، والإستثمار في تعليم الشباب أو تعزيز الظروف الصحية للشباب في المجتمع المحلي، وتقوم الشركات بهذه الأنشطة من خلال التبرع للمنظمات المعنية بتطوير المجتمع المحلي وبالشراكة مع الوكالات غير الربحية وتصدر برامج الإنعاش الاقتصادي.

## 5. تجارب شركات الإتصالات الجزائر (جازي ، أوريدو، موبيليس) في مجال المسؤولية الاجتماعية

إن إلزام المؤسسات والشركات بالمسؤولية الاجتماعية، يقتضي أن تمارس كافة وظائفها وأنشطتها في ظل أطر من الأخلاقيات والقيم لهذه الوظائف المتمثلة في وظيفة الإنتاج والعمليات، التسويق، التمويل، إدارة وتنمية الموارد البشرية، خدمة العملاء والعلاقات العامة، كما يتجسد هذا الإلتزام الأخلاقي والقيمي من المؤسسات في قرارات وسلوكيات وموظفي المؤسسة بالمعايير والأسس والقواعد الأخلاقية عند القيام بكافة مراحل وعناصر تلك الوظائف.

كما تتجسد المسؤولية الاجتماعية في قيام الشركات بالإهتمام بالتعليم والرعاية الصحية والاهتمام بالبرامج التوعوية والترفيهية وبرامج مع العملاء والشركاء وبرامج تجاه العاملين.

### 1.5.1 شركة جازي للاتصالات:

أوبتيكوم تيليكوم الجزائر optimum telecom Algérie (سابقا أوراسكوم اتصالات الجزائر) هي شركة اتصالات تحصلت على رخصة لإقامة وإستغلال خدمات الهاتف النقال في 31 جويلية 2001، أصبحت أوراسكوم تيليكوم الجزائر، التي تنشط تحت العلامة التجارية جازي، لتتحول بعد ذلك سنة 2013 إلى أوبتيكوم تيليكوم الجزائر، لتتحصل بعدها الدولة الجزائرية سنة 2015 على 51 بالمئة من أسهم المؤسسة عن طريق الصندوق الوطني للإستثمار.

وضعت شركة جيزي 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 لإستثماراته، فضلا عن تحقيق الرفاهية للمجتمع من خلال دفع عجلة التنمية الاجتماعية وما تقدمه من منتجات وخدمات ذات جودة مميزة، وأكدت أن أهم محاور ثقافتها تتمثل في العمل وفق مبادئ حماية البيئة وترسيخ الثقافة البيئية في المجتمع الجزائري.

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

#### 1.1.5 برامج الشركة اتجاه المجتمع المحلي:

**-دعم التعليم:** تدشين حاضنة على مستوى المدرسة الوطنية متعددة التقنيات في إطار دعم المقاولين الشباب، وإبرام شراكات مع العديد من الجامعات الجزائرية وعقود لتوظيف الطلاب المتفوقين.

**-الاهتمام بالبرامج التوعوية والترفيهية:** تنظيم يوم تحسيسي بالأمراض النادرة بالشركة مع جمعية "syndrome Williams Beuren" 2017، بالإضافة إلى تنظيم حملات سنوية للتبرع بالدم، تأهيل وتحسين العديد من الملاعب الجوارية.

**-المساهمة في الأعمال الخيرية:** مرافقة الجمعيات خلال شهر رمضان في نشاطاتها الخيرية والتضامنية كتنظيم جولات لفائدة الأطفال اليتامى، وجمع المواد الغذائية (بنك المواد الغذائية)

**-الرعاية الصحية:** افتتاح غرفة علاج ومركز إداري وثلاث غرف نوم واسعة بمستشفى مصطفى باشا في الجزائر ومنطقة تسلية وألعاب بمركز علاج أورام الأطفال بيار وماري كوري بالعاصمة، كما تبرعت الشركة ب12 عيادة صحية متنقلة لفائدة المحرومين والسكانين بالمناطق النائية.

- أعمال تنموية أخرى: تخصيص فضاء للتوظيف ابتداء من افريل 2017 على مستوى مقرها بالدار البيضاء وهذا في إطار إستراتيجياتها الجديدة للتشغيل، ومساهمتها في توفير مناصب شغل جديدة.

### 2.1.5. برامج الشركة اتجاه العملاء:

تكريس الجودة وترسيخ العلامة وتقديم منتجات رائدة ومميزة لزيابنها، استقبال شكاوي الزبائن وتحليلها لمعرفة أسباب الإستهاء وعدم الرضا.

### 3.1.5. برامج شركة جازي مع شركائها:

الإجتماع سنويا بالشركاء في 48 ولاية وتكريم أفضل نقاط البيع عبر كامل ولايات الوطن ترمينا لمجهوداتهم.

### 4.1.5. برامج شركة جازي اتجاه العاملين:

- الحرص على العمل الجماعي وتشجيع روح الفريق والتعاون وتكرين المبدعين والمتميزين.  
- الاهتمام بالتدريب والتعليم الإلكتروني وتوفير فرص تطوير السيرة المهنية مع رواتب مغرية.

### 2.5. شركة أوريدو للإتصالات:

تعتبر شركة أوريدو الجزائر (نجمة سابقا) ثالث متعامل سوق الهاتف النقال في الجزائر، بدأت تسويق خدماتها تحت إسم نجمة في 25 أوت 2004، وفي 21 نوفمبر 2013، تم تغيير إسم العلامة "ooredoo" في الجزائر، يظهر في رسالة الشركة أنها تضع المسؤولية الاجتماعية كمحور من محاور إهتماماتها، إذ تعتبر شريكا إجتماعيا واقتصاديا للمجتمع، فرساتها تعلنها 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 التكنولوجي والاقتصادي للمجتمعات التي تقدم فيها خدماتها".

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

### 1.2.5. برامج الشركة اتجاه المجتمع المحلي:

- دعم التعليم والتدريب: دعم حضانة عدد من المؤسسات التكنولوجية الناشئة، وتكريم الطلبة المتفوقين في العديد من الجامعات الجزائرية، إضافة لتكريم جمعيات كجمعية إقرأ في إطار مكافحة الأمية ونشر العلم.

- الاهتمام بالبرامج التوعوية والترفيهية: الترويج للروح الرياضية برسالتها "كلنا مع الروح الرياضية" المنشورة على اللوحات واللافتات الإعلانية في مختلف الملاعب، تشجيع الابتكارات الخاصة بالألعاب التربوية الترفيهية الموجهة للأطفال، والمشاركة في حملات التشجير وتنظيف الشواطئ، تزامنا مع فترة الصيف والعطلات المدرسية.

- المساهمة في الأعمال الخيرية: الاهتمام بالأشخاص ذوي الإعاقة والمساهمة في تأسيس جمعية إحسان لرعاية الشيوخ والعجزة، حيث تم إرسال 152 مسنا إلى البقاع المقدسة لأداء مناسك العمرة، وزيارة الأطفال في المستشفيات بمناسبة عيد الفطر وتقديم الهدايا.

- الرعاية الصحية: تجهيز الهلال الأحمر الجزائري بثلاث عيادات صحية متنقلة، تهدف إلى ضمان الرعاية الصحية لسكان المناطق النائية والريفية، لاسيما في الجنوب الجزائري.

- أعمال تنموية أخرى: 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.

### 2.2.5. برامج الشركة اتجاه العملاء:

تشبيد مبنى ضخم للشركة تحت شعار الزبون في المركز تحية النوعية والجودة، وتقديم تشكيلة مميزة ومتنوعة من الخدمات.

### 3.2.5. برامج شركة أوريدو مع شركائها:

مكافأة الشركاء سنويا عبر كامل التراب الوطني بهدف تعزيز علاقاتها معهم.

### 4.2.5. برامج شركة أوريدو اتجاه العاملين:

توفير محيط عمل إيجابي يتميز بروح التعاون، الطموح، روح الفريق، الاهتمام بتكوين الموظفين والإطارات لدى مدارس عالمية، إضافة إلى بناء مركز خاص للتطوير والبحث لعمالها.

### 3.5. شركة موبيليس للإتصالات:

تعتبر شركة موبيليس "شركة ذات أسهم تفرعت عن الجزائرية للإتصالات في شهر أوت 2003 " لتصبح مؤسسة مستقلة في تسييرها ووظائفها، كما تتمتع بهيكل تنظيمي مستقل عن اتصالات الجزائر منذ جانفي 2004.

منذ نشأتها تعمل شركة موبيليس دوما على عكس صورة إيجابية وهذا بالسهر على توفير شبكة ذات جودة عالية وخدمة للمشركين جد ناعمة بالإضافة إلى التنوع والإبداع في العروض والخدمات المقترحة، أرادت شركة موبيليس التمتع كمتعامل أكثر قربا من شركائها وزبائنها، وهذا ما يؤكد شعارها "أينما كنتم" حيث يعد تعهدا بالإصغاء الدائم.

من بين برامج المسؤولية الاجتماعية التي قامت بها شركة موبيليس نذكر على سبيل المثال: (www.mobiliz.dz)

### 1.3.5. برامج الشركة اتجاه المجتمع المحلي:

- دعم التعليم والتدريب: تكريم 220 من الطلبة المتفوقين في إختصاصاتهم الجامعية 2016، سنة 2017 موبيليس الشريك الحصري للمسابقة الكبرى لحفظ القرآن تاج القرآن للسنة السابعة على التوالي.

- الاهتمام بالبرامج التوعوية والترفيهية: الاهتمام بالطفولة بتنظيم أيام حملة تحسيسية حول أخطار الأنترنت وزيارة لمصالح طب الأطفال ومؤسسات إعادة التربية والتأهيل، إضافة إلى إحياء أيام وطنية كيوم الطالب الموافق ليوم 19 ماي بتنظيم حفلة اتصال جوارى موجهة للطلبة على مستوى عدة جامعات عبر كامل جامعات الجزائر والتحسيس ضد التدخين والمخدرات.... الخ

-المساهمة في الأعمال الخيرية: إطلاق حملة تضامنية خيرية لإقتناء حافلات مدرسية لتلاميذ المناطق المعزولة بإسهام العملاء، ومرافقة الجمعيات الخيرية في زيارة الأطفال المرضى وذوي الاحتياجات الخاصة والمعوزين، وتوزيع أدوات مدرسية وهواتف نقالة.

-الرعاية الصحية: الاهتمام بالمستشفيات والمرضى ودعمهم وزيارتهم.

-أعمال تنموية أخرى: المشاركة في الصالون الوطني للتشغيل 2012 لإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برامج دعم التشغيل وتقديم عروض وخدمات مناسبة.

### 2.3.5. برامج الشركة اتجاه العملاء:

الاهتمام بحل مشاكل العملاء، والقيام بدراسات واستبيانات دورية لمعرفة جوانب الرضا من عدمه، إضافة إلى طرح خدمة "اليقظة" لجمع ملاحظات وشكاوي العملاء لتحسين خدماتها وعروضها

3.3.5. برامج شركة جازي مع شركائها: مكافأة وتعزيز العلاقات بين الشركاء .

### 4.3.5. برامج شركة جازي اتجاه العاملين:

توفير محيط عمل مناسب للموظفين، وتدريب وتكوين العاملين في مراكز بحث خاصة بها أو إجراء تربصات، بهدف تطويرهم ونأقلمهم مع الوظائف والإرتقاء فيها.

### 6. الخاتمة:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من الموارد الغير مادية التي تخلق قيمة في المؤسسة، ولتفعيل أبعادها بدأت المؤسسات الاقتصادية تعمل على تطبيقها لتوفير إطار فعال من أجل تحقيق المسؤولية تجاه أصحاب المصالح ومحيط المؤسسة كالمجتمع المحلي، العملاء، العاملين، الشركاء... الخ، من خلال البرامج المتنوعة في عديد المجالات.

حيث توصلنا من خلال الدراسة إلى النتائج التالية:

-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؛

-تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين سمعة وصورة المؤسسة، تحسين أدائها المالي، تخفيض التكاليف، تعزيز المبيعات وزيادة الإنتاجية، بالإضافة إلى زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم؛

- يوجد تجسيد للمسؤولية الاجتماعية بالشركات الثلاث (جازي، أوريدو، موبيليس) وذلك من خلال قيامها بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية في مجالات متعددة؛

-تعمل الشركات الثلاث على الاهتمام بالموظفين من خلال التدريب والتعليم والتكوين وتوفير الظروف المناسبة للعمل؛

-تضع الشركات الثلاث الزبون محور النشاطات والأعمال والاهتمامات، من خلال اعتماد خدمات جديدة ذات جودة عالية؛

-تتخصص معظم جهود الشركات الثلاث في إطار المسؤولية الاجتماعية في دعم الأعمال الخيرية، وإقامة برامج توعوية وترفيهية، في مجال التعليم والصحة...

### 1.6. التوصيات:

- ضرورة تنويع الممارسات والبرامج والنشاطات التي تقوم بها شركات الإتصال الجزائرية الثلاث ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية.

- ضرورة إفصاح شركات الإتصال بالإفصاح الكامل عن المعلومات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها سنويا وما يترتب عنها من تكاليف ليتسنى لأفراد المجتمع تقييم الدور الاجتماعي الذي تقوم به.

- ضرورة تنمية الدور الذي تلعبه شركات الإتصال الثلاثة في خدمة مجتمعها المحلي عن طريق توجيه بعض استثماراتها نحو مشاريع تنموية وإقتصادية واجتماعية خاصة ما تعلق بالرعاية الصحية ودعم التعليم.

### المراجع:

- بلقاسم عبد اللاوي، و حفصة جرادي. (جولية، 2017). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة. مجلة العلوم الإجتماعية .
- خالد فضالة. (2018-2019). دور الإقتصاد الإسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة.
- خالد فضالة، و حميد قرومي. (جوان، 2017). دور تبني المسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الإقتصادية للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة. مجلة معارف .
- خولة والي، و هشام بوريش. (2023). المسؤولية الاجتماعية كآلية لتفعيل أبعاد التنمية المستدامة-تجارب شركات رائدة-. مجلة المقريري للدراسات الإقتصادية والمالية ، 07 (01)، الصفحات 77-95.
- عائشة عزوز، و زاهية توم. (ديسمبر، 2020). دور المسؤولية الاجتماعية في التنمية المستدامة، تجارب رائدة لبعض البلدان المتقدمة والعربية. مجلة العلوم التجارية ، 19 (2)، الصفحات 212-226.
- عمر شريف، و بومدين بروال. (14 و 15 فيفري 2012). المسؤولية الاجتماعية كدافع لتبني سياسة بيئية مسؤولة من طرف منظمات الأعمال. الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. بشار، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة بشار.

- مسعود صديقي، و محمد مسعودي. (7-8 أبريل 2008). الجباية البيئية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر. *الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة*. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: جامعة فرحات عباس.
  - ميشيل تودارو. (2009). *التنمية الاقتصادية*. الرياض، المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر.
  - نوال ضيافي. (2010). *المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية*. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان.
  - \* سهام عباس. (ديسمبر 2018). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمدخل أساسي لتجسيد التنمية المستدامة إزاء العاملين: دراسة تحليلية سوسولوجية، مجلة روافد، (02)02.
  - يزيد تفرات، ونام ملاح، و ياسمينه عامرة. (2019). دور محددات الحوكمة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية. تأليف *المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات والشركات بين المقاربة النظرية والممارسات التطبيقية*. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا-برلين.
- A.Elliot, j. (2006). *An Introduction to Sustainable Development*. London: Routledge.
- BBC NEWS من 16 نوفمبر 2019، [bbc news: http://www.bbc.com](http://www.bbc.com) (16 عاما). تاريخ الاسترداد 16 نوفمبر 2019،
- Roza, A., Delchetl, k., & Aubrun, M. (2005). *guide pratique du développement durable*. AFNOR,saint denis.
- [www.djezzy.dz](http://www.djezzy.dz) .
- [www.mobiliz.dz](http://www.mobiliz.dz).
- [www.ooredoo.com](http://www.ooredoo.com)).