

## المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالمؤسسة الخدمية ooredoo

## سُخيف

## Social responsibility in the economic institution- A Field study in the service institution ooredoo setif

تاريخ الإرسال: 2018-11-15 تاريخ القبول: 2020-06-15

كترة حامدي\*، جامعة سطيف 2، lasledj.kenza@gmail.com

سامية عواج، جامعة سطيف 2، aouadsamia@gmail.com

## الملخص

لقد ركزت المؤسسات الاقتصادية ولفترة زمنية طويلة على تحقيق هدف واحد وهو تعظيم الأرباح، متجاهلة بذلك كل تأثيراتها السلبية على البيئة (التلوث، استنزاف الموارد الطبيعية...) وعلى المجتمع، بيد أنه وفي إطار التطور الحاصل في بيئة الأعمال على المستويين المحلي والدولي والظواهر العالمية الجديدة من عولمة وتطور تكنولوجي، فضلا عن تلك الكوارث الاجتماعية والبيئية الناتجة عن التصنيع المكثف والتي زادت من حدة ضغوطات مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسات الاقتصادية على هذه الأخيرة، تطلب الوضع أن تتبنى هذه المؤسسات أدوارا اجتماعية تحاول من خلالها تعزيز مشروعيتها وجودها وتطوير أدائها وتحسين سمعتها. وأصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية، بحيث لا تكون قراراتها ذات منحنى اقتصادي بحت، بل يتوجب عليها الاهتمام أكثر بخدمة المجتمع وحماية البيئة. أي تبني الاتجاه الحديث السائد الذي يمارس على نطاق واسع والمعروف بفكرة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية، المسؤولية الاجتماعية، المؤسسة الخدمية، المؤسسة المواطنة، الأداء الاجتماعي

## Résumé

Depuis longtemps, les entreprises économiques ont cherché à maximiser les profits et à ignorer tous leurs impacts négatifs sur l'environnement (pollution, épuisement des ressources naturelles etc..) et sur la société. Cependant, dans le contexte du développement de l'environnement commercial local et international et des nouveaux phénomènes mondiaux de mondialisation et de développement technologique, ainsi que des catastrophes sociales et environnementales résultant d'une industrialisation intensive qui ont accru les pressions de diverses parties sur les institutions économiques, la situation exige que ces institutions adoptent des rôles sociaux par lesquels elles essaient de légitimer leur existence, de développer leurs performances et d'améliorer leur réputation. Par conséquent, ces entreprises sont obligées d'équilibrer leurs objectifs économiques d'une part et les objectifs sociaux et environnementaux de l'autre. En d'autres termes, leurs décisions ne sont pas purement économiques, mais concernent davantage des services communautaires et la protection de l'environnement. Ainsi, elles devraient suivre la nouvelle stratégie appelée «la responsabilité sociale de l'entreprise».

**Mots clés :** Responsabilité, responsabilité sociale, l'Entreprise de service, l'entreprise citoyenne, l'action sociale.

## Abstract

For a long time, economic institutions have focused on maximizing profits and ignoring all their negative impacts on both the environment (pollution, depletion of natural resources ...) and the society. However, in the context of the development of the local and international business environment and the new global phenomena of globalization and technological development, as well as the social and environmental disasters resulting from intensive industrialization which have increased the pressures of various parties related to economic institutions on the economic institution, the situation requires that these institutions adopt social roles in which they try to legitimate their existence, develop their performance, and improve their reputation. Hence, These companies are obliged to balance between their economic goals from one side and the social and environmental goals from the other side. In other words, their decisions are not purely economic, but more concerned with community service and environmental protection. Thus, they should follow the new strategy called "the social responsibility for the company".

**Keywords:** Responsibility, Social responsibility, Service institution, enterprise citizenship, Social Performance

\* المؤلف المراسل

## الإشكالية

الفعالية للمجتمع وقدرة على التحسين المستمر ورسم استراتيجيات ملائمة للاستجابة إلى كل توقعات أطرافه مما تحقق التوازن والتكامل والتطوير المتبادل بين المجتمع والمؤسسات ويعزز فكرة مبادرة هذه الأخيرة باستمرار جزء من أرباحها من أجل تحقيق رفاه المجتمع، وإعطاء الجمهور صورة إيجابية وتأسيس قاعدة من الزبائن الواعين والمساهمة والتنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي لتحسين نوعية الحياة، أي تبني الاتجاه الحديث السائد الذي يمارس على نطاق واسع والمعروف بفكرة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة .

وإذا كانت المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال قد نشأت تاريخياً تحت تأثير الضغوط التي مارسها جماعات متنوعة مثل العاملين والمستهلكين وجماعات حماية البيئة والمنظمات غير الحكومية أو المجتمعات المدنية، فإنها تطورت خلال العقود الأخيرة تحت تأثير المنافسة والتغيير في توقعات أصحاب المصالح، وباتت أكثر فأكثر ممارسة طوعية من منظمات الأعمال التي ظهرت توجهات لتصبح جزءاً من نظام المواطنة الصالحة وشريكاً في التنمية المستدامة.<sup>2</sup>

حيث تعد المسؤولية الاجتماعية تحدياً لا بد على المؤسسة أن تكسبه لحالها وان تجعل منه توجهها استراتيجياً في عملها يحقق لها العديد من المزايا المستدامة للمؤسسة من حيث تحسين صورتها وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين في المجتمع بصفة عامة وبناء علاقات قوية مع الحكومة مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تواجهها المؤسسة أثناء القيام بنشاطاتها، فالتزامها تجاه المجتمع والاهتمام بالبيئة يمنحها العديد من الامتيازات بدلا من متابعتها وإخضاعها للرقابة الصارمة. فالاستجابة لمنتظرات الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة وزيادة ولاء الزبائن وذلك بالأخذ بعين الاعتبار حاجاتهم ورغباتهم فضلا عن تحسين نوعية المنتج والعمل على تطوير منتجات آمنة وصحية وصديقة للبيئة الأمر الذي يحقق الربح على المدى البعيد للمؤسسة.<sup>3</sup>

وبالرغم من أن هذه الأنشطة والبرامج تكسب المؤسسة مبالغا مالية على المدى القصير إلا أنها تمثل

سعت المؤسسات الاقتصادية على اختلاف أنواعها وطبيعة نشاطها في ظل الفكر الاقتصادي القديم إلى تعظيم أرباحها الخاصة حيث كانت تعتبر أن الربح هو السبيل الوحيد للاستمرار في السوق، وقد كان التسارع نحو النمو الاقتصادي الهاجس الوحيد للمؤسسات خلال القرن الماضي، حيث اهتمت بالإنتاج واستغلال الموارد الطبيعية والبشرية من أجل الكسب المادي، وذلك من خلال اقتناص الفرص المتاحة في بيئتها بغض النظر عن الآثار السلبية الناتجة عن تصنيعها المكثف، ما أحدث اختلالاً في النظام الاجتماعي والبيئي فاهتمام المؤسسة الاقتصادية بالإنتاج بكميات هائلة حتم عليها القيام بالاستغلال المكثف للموارد المتاحة لها في سبيل إشباع الحاجات المطلوبة لتفادي أية خسائر، خاصة وأنها كانت بمثابة نظام شبه مغلق على البيئة المحيطة بها ولا تبدي أي اهتمام بالعناصر الخارجية (المجتمع البيئة) التي يمكن أن تؤثر على نشاطها بطريقة أو بأخرى.

ومع التطور الذي عرفه الفكر الاقتصادي وفي ظل الاهتمامات المتزايدة بمفهوم التنمية المستدامة وتنامي الوعي بتطبيقه على مستوى المؤسسات الاقتصادية تغيرت تلك النظرة الاقتصادية التقليدية نحو الربح فقط، والتي كانت تعتبر أن التنمية تتحقق من خلال ما يعود على المؤسسة من أرباح، وقد تم التصديق على فكرة التنمية المستدامة عام 1992 بانعقاد مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية في ريو دي جانيرو البرازيلية حيث عرف المؤتمر باسم قمة الأرض وقد أوجد المؤتمر أجندة عرفت بأجندة القرن الواحد والعشرين يبين من خلالها البنود التي تضمنتها الهدف الذي وجدت من أجله، أو المتمثلة في التدابير والقواعد الأساسية لبرنامج العمل على المستوى العالمي الوطني والمحلي لتحقيق تنمية على المستوى البعيد تضمن تلبية الاحتياجات الأساسية للأجيال الحاضرة دون المساس بحق الأجيال المستقبلية. مما جعل المؤسسات في الوقت الراهن مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحمل جزء من مسؤولياتها اتجاه المجتمع واعتماد رؤية جديدة قائمة على مفهوم سد الحاجة

- هل تجسد مؤسسة ooredoo الأداء الاجتماعي نحو  
زبائنها؟

- هل مؤسسة ooredoo تتصرف كمواطن صالح  
يسهم في تعزيز موارد المجتمع الذي ينشط فيه؟

- هل تلتزم مؤسسة ooredoo بمبدأ المحافظة على  
البيئة كأهم مبادئ الأداء الاجتماعي ضمن القيام بأنشطتها  
الاقتصادية؟

### الإطار النظري للدراسة

#### تعريف المسؤولية

لغة: عرفت المسؤولية من الجانب اللغوي على أنها  
حساب من أعمال معينة.<sup>5</sup>

اصطلاحا: هي أهلية الإنسان لان يحاسب عن أفعاله  
والفاعل لا يكون مسؤولا عن فعله إلا إذا توفر فيه الشروط  
التي حددها القانون مثل معرفة الفرد وإدراكه بالفعل الذي قام  
به.

#### تعريف المسؤولية الاجتماعية

ان المنهج التقليدي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية  
للمؤسسة يتمثل في ضرورة تحقيق أقصى ربح ممكن وذلك  
في حدود الإطار القانوني وقد استمد هذا المنهج مقوماته من  
النظرية الكلاسيكية التي تعتبر أن المعيار الأساسي لأداء  
المؤسسة هو تحقيق الكفاءة الاقتصادية كمسؤولية وحيدة مع  
بداية خمسينات القرن الماضي ظهر اتجاه قوي خاصة في  
المجتمعات الرأسمالية يدعو إلى ضرورة التزام المؤسسة تجاه  
المجتمع الذي تعمل فيه وبالتالي أصبح للإدارة مسؤوليات  
أخرى كاتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة المشاكل الاجتماعية  
المتربة عن أداء المؤسسة لنشاطاتها الاقتصادية.<sup>6</sup>

وعرفها قاموس business dictionary المسؤولية  
الاجتماعية على أنها مقاربة طوعية تتبناها الشركة لتحقيق  
منتظرات أصحاب المصالح عن طريق دمج الاعتبارات  
والانشغالات الاجتماعية والأخلاقية والبيئية بالأهداف  
الاقتصادية للمؤسسة والالتزام القانوني إضافة إلى التزام  
الشركة بالتعامل الأخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية  
والاهتمام بالعاملين وأسرتهم وبالمجتمع المحلي والدولي.<sup>7</sup>

استثمارات حقيقية مربحة تعود فوائدها على المدى البعيد  
وهذا استنادا إلى تجارب العديد من المؤسسات خاصة  
العالمية منها حيث أن معظم المؤسسات الكبرى في الدول  
المتقدمة أصبحت تنتهج سياسة "ما وراء الامتثال" وذلك  
بالاعتماد على سياسات وبرامج بيئية واجتماعية طوعية أكثر  
صرامة من متطلبات القوانين الموجودة.<sup>4</sup>  
وعلى غرار ذلك نجد أن المؤسسات الجزائرية  
الاقتصادية ليست بمعزل عن قضية المسؤولية الاجتماعية  
وذلك لازدياد الاهتمام بها كمحرك اقتصادي جديد أصبح  
يعتمد عليه في عمليات التنمية والنهوض بالاقتصاد الوطني ،  
حيث أصبح واجبا عليها أن تتبنى دورها في إطار التنمية  
الشاملة ، وذلك من خلال إرساء مبادئ ومفاهيم المسؤولية  
الاجتماعية وتفعيل دورها اتجاه أصحاب المصالح والمجتمع  
ككل. ومن بين هذه المؤسسات المؤسسة الاقتصادية  
الناشطة في قطاع الاتصالات ooredoo الجزائر التي لها مكانة  
بارزة في الاقتصاد الوطني من خلال دعمها لمسار التنمية في  
الجزائر وتعد من المؤسسات التي لها شهرة في الأوساط  
الصناعية الجزائرية نظرا لجودة منتجاتها وخدماتها فهي من  
بين المؤسسات الجزائرية الحاصلة على المواصفة ISO2600  
المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والذي تعمل المؤسسة على  
تفعيلها تجاه أطراف ذات العلاقة معها، وكذا المواصفة  
ISO9000 المتعلقة بالجودة حتى تضمن تقديم منتجات ذات  
جودة لعملائها والعمل بذلك لتحسين علاقتها معهم.

وبناء على ما سبق ونظرا لبروز التوجهات الاجتماعية  
في فلسفة المؤسسة الاقتصادية ooredoo الجزائر في ظل  
الفكر الاقتصادي الحديث تبرز معالم دراستنا في معرفة واقع  
تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ooredoo ،  
وسنحاول التعرف عليه من خلال الإجابة على السؤال التالي:

ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة  
الاقتصادية الجزائرية ooredoo؟

وضمن هذا السؤال الرئيسي تدرج جملة من  
التساؤلات الفرعية التالية:

- هل مؤسسة ooredoo الجزائر للاتصالات مسؤولة  
اجتماعيا عن مواردها البشرية؟

## أهمية المسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية مهمة لمختلف المؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها، بمعنى أن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة يحقق لها العديد من الفوائد، وتتجسد أهميتها من خلال المردود المتحقق للأطراف الآتية:

بالنسبة للمؤسسة: إن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية يحقق لها عديد الفوائد يقف في مقدمتها:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين والمجتمع بصفة عامة .  
- بناء علاقات قوية مع الحكومة مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تواجهها المؤسسة أثناء القيام بنشاطاتها، فالتزامها تجاه المجتمع والاهتمام بالبيئة يمنحها العديد من الامتيازات بدلا من متابعتها وإخضاعها للرقابة الصارمة.

- الاستجابة لآفاق الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة وزيادة ولاء الزبائن وذلك بالأخذ بعين الاعتبار حاجاتهم ورغباتهم فضلا عن تحسين نوعية المنتج والعمل على تطوير منتجات آمنة وصحية وصديقة للبيئة الأمر الذي يحقق الربح على المدى البعيد للمؤسسة.

- يساهم تفعيلها من خلال وسائل الإعلام في الإشهار للمؤسسة في المجتمع الذي تنشط فيه وإكسابها سمعة طيبة وصورة حسنة.

- تحسين الأداء الاجتماعي والبيئي والاقتصادي للمؤسسة من خلال التجاوب الفعال مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع والبيئة الطبيعية.<sup>13</sup>

## بالنسبة للمجتمع

- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من الناحية الاقتصادية الاجتماعية أو الثقافية من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة.

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي يعتبر جوهر المسؤولية الاجتماعية.

وعرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية بأنها الالتزام المستمر من مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم بالإضافة إلى المجتمع ككل.<sup>8</sup>

وتعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها بمثابة التزام بتقليل أي أضرار من الممكن أن تؤثر على المجتمع وتجنبها، وتعظيم تأثير منفعتها على المدى الطويل.<sup>9</sup>

ولابد من الإشارة إلى الخلط الموجود بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومفهوم المسؤولية المجتمعية ( la responsabilité sociétale)، إذ تعتبر هذه الأخيرة أشمل من مفهوم المسؤولية الاجتماعية إذ أن المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية البيئية جزء من المسؤولية المجتمعية للمؤسسة.

10

وكتعريف إجرائي: هي كل الأعمال والبرامج والأنشطة التي تشرف عليها إدارة الموارد البشرية والتي تهدف إلى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية فهي التزام بضرورة الاهتمام بمصالح العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

قبل التطرق إلى مفهوم المؤسسة الخدمية يجب علينا معرفة معنى الخدمة باعتبارها المفهوم الأساسي للمشكل للمؤسسة الخدمية وعليه

فإن الخدمة حسب تعريف كوتلر هي: نشاط أو منفعة غير ملموسة لا تؤدي إلى تملك أي شيء ملموس، وقد يرتبط إنتاجها أو لا يرتبط بسلع مادية.<sup>11</sup>

ويعرفها محمد توفيق ماضي ويقول إن الخدمة هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وغير عادية.

## تعريف المؤسسة الخدمية

عرفها كرون روس بأنها: شركات أو مؤسسات معينة مختصة بشكل عام بتقديم الخدمات وتعد نفسها مؤسسة خدماتية.<sup>12</sup>

**ب. البعد القانوني: (المسؤولية القانونية)**

هذه المسؤولية عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة يجب أن لا تخرقها المؤسسة في ظل أدائها لأنشطتها، ويتمثل هذا البعد في تقيد إدارة المؤسسة بهذه القوانين واللوائح والأنظمة والتشريعات مع ضمان الالتزام بالسلوك المقبول اجتماعيا.<sup>18</sup> وحق المساءلة، وهو حق الأطراف ذات العلاقة في طلب توضيحات من المسيرين.<sup>19</sup>

**ج- البعد الأخلاقي**

يستند هذا المبدأ في تحليله إلى المبادئ الأخلاقية التي تكفلها الأعراف والقيم الاجتماعية من خلال ضرورة حماية البيئة، احترام حقوق الإنسان والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك، واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وتقديم ما يتوافق معها من منتجات، وعلى المؤسسة أن تمارس أعمالها ضمن قواعد وضوابط هذه القيم والتي تحدد السلوك المقبول في المجتمع.<sup>20</sup>

**د- البعد الخيري (المسؤولية الإنسانية)**

وهو التزام المؤسسة طوعية بخدمة المجتمع وتحقيق الرفاه لأفراده من خلال حل المشاكل الاجتماعية وتحسين جوانب الحياة ودعم القضايا البيئية.<sup>21</sup>

**الإطار المنهجي للدراسة****منهج الدراسة**

بالنسبة لمنهج الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي نعدّه مناسباً لطبيعة الموضوع الذي يهدف في مرحلته الأولى إلى جمع المعلومات الكافية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتعرف على الخصائص التي تميزها والوقوف على أبعادها ومجالاتها والمنافع التي تعود بها على المؤسسة بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها. أما في المرحلة الثانية فتتمثل في تحليل البيانات التي تم جمعها من أداة المقابلة وعلى ضوء ذلك يتم اكتشاف العلاقة بين المتغيرات.

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع وخلق الشعور بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة وقبلي التاهيل وغيرهم.

- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بالشفافية والصدق في التعامل فإنها تزيد من الترابط الاجتماعي والاندماج التام بين المؤسسات والفئات ذات المصالح.<sup>14</sup>

**بالنسبة للدولة**

- تخفيف الأعباء التي تقع على عاتق الدولة في سبيل أدائها لمهامها المختلفة سواء الصحية التعليمية الثقافية أو الاجتماعية منها.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة في تحمل التكاليف الاجتماعية والبيئية الموازية مع الدولة.

- المشاركة في إيجاد حلول للمشكلات البيئية والاجتماعية والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المساهمات التي تجد الدولة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً.

- المشاركة في التطور التكنولوجي وغيره من المجالات التي تجد الدولة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية دورها في الاقتصاد الوطن.<sup>15</sup>

**أبعاد المسؤولية الاجتماعية**

يعدّ تصنيف الباحث "Carroll" من أهم التصنيفات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية حيث يشير إلى جوهرها بأربعة أبعاد رئيسية تتمثل في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني (الخير)

**أ. البعد الاقتصادي: (المسؤولية الاقتصادية)**

يستند هذا البعد إلى مبادئ المنافسة النزيهة والتطور التكنولوجي ويشتمل على مجموعة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرّة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي بما يخدم المجتمع ولا يلحق ضرراً بالبيئة حتى تكون نافعة ومجدية اقتصادياً<sup>16</sup>، وباعتبار أن المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع فمن الضروري أن تقوم بإنتاج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.<sup>17</sup>

## مجتمع الدراسة وعينتها

يتمثل مجتمع دراستنا هذه في عمال مؤسسة اوريدو ونظرا لاتساع حجم هذا المجتمع وصعوبة إجراء المقابلة مع كل مفرداته تم اختيار عينة من هذا المجتمع.

والعينة الأنسب استخدامها في مثل دراستنا هذه هي العينة القصدية.

وتمثلت عينة الدراسة في المسؤولين داخل مؤسسة ooredoo وذلك باستجوابهم من خلال المقابلة لتشخيص المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والممثلين في: المكلف بالعلاقات العامة ، مدير الموارد البشرية في المؤسسة.

## أدوات جمع البيانات

ان الاستعانة بأدوات لجمع البيانات شرط رئيس لكل بحث حتى يأخذ الصيغة العلمية ، كما أن المشكلة التي يطرحها البحث وطبيعة الفروض والتساؤلات العلمية هي التي تحدد وتتحكم في اختيار الباحث للأداة المناسبة.<sup>24</sup>

وبما أن موضوع الدراسة يندرج ضمن البحوث الوصفية فقد جاء الاعتماد على المقابلة باعتبارها الأنسب للدراسة بمنهجها.

## الإطار التطبيقي للدراسة

### تحليل أسئلة المقابلة

### المحور الأول: التزام مؤسسة ooredoo اجتماعيا

#### نحو مواردها البشرية

س1: هل تحرص مؤسسة ooredoo على توفير الأمن والسلامة المهنية لعمالها؟

ج1: إن مؤسسة تعمل وفق نظام متكامل لضمان الأمن والسلامة المهنية لعمالها وهذا من اجل توفير مكان عمل آمن وصحي وفي هذا الإطار تسعى مؤسسة إلى توعية إدارتها وعمالها للوقاية من مختلف الأمراض والحوادث التي يمكن أن يتعرضوا لها سواء داخل مكان العمل أو خارجه.

س2: هل تمنح مؤسسة ooredoo فرصا متكافئة للعمالين فيها للخضوع إلى برنامج تكويني لتطوير مهارات العمالين فيها؟

ج2: تسجل مؤسسة ooredoo أكثر من 100 ألف ساعة تكوين ورصدت لذلك 7 ملايين حيث أن الشركة قائمة بنسبة 99% في المائة على الكفاءات الجزائرية وهذا فخر لنا. فالمؤسسة تقدم فرص كثيرة لتنمية مسار المهني للعمالين وهذا ما يؤكد ذلك التقدير والجوائز التي تقدمها الشركة لمن يستحقها وهذا ما صرح بهم مسؤول العلاقات العامة "وقد تمت ترقيتي أربع مرات منذ بدأت العمل مع Ooredoo وخلال تلك الفترة عملت مع إدارات لديهم خبرات واسعة في مختلف القطاعات والتي ساعدتني بصورة كبيرة لكسب الكثير من الخبرة القيمة إن إدارة Ooredoo تقدر موظفيها كونهم من أهم مكونات الشركة ومعاملتهم لنا تؤكد ذلك".

س3: هل تمتلك امتيازات خارج نطاق العمل لتحسين نوعية حياة الموظفين؟

ج3: تهتم مؤسسة ooredoo بتقديم امتيازات لعمالها خارج نطاق العمل كتوفير خدمات التأمين الصحي ، واعتماد نمط الكفاءات وتقدير وتقديم مكافآت لكل عامل يقدم ما هو أفضل وجديد ، بالإضافة إلى الرحلات ، والمسابقات كمسابقة الحج والعمرة بالإضافة إلى المكافآت السنوية.

س4: هل تأخذ المؤسسة مصالح واقتراحات الموظفين بعين الاعتبار في عملية صنع قرار المؤسسة؟

ج4: تعتبر مصالح المواطنين الهدف الأساسي ويتساوى مع هدف تحقيق الربح الذي تسعى المؤسسة للوصول إليه واخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار في عملية صنع القرار حيث تعتمد مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار.

## نقد وتحليل

أجمعت أدبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال أن التزام المؤسسة تجاه عمالها يكمن ضمن عدة مؤشرات وأول هذه المؤشرات: مراعاة الصحة والسلامة المهنية تجاه العمالين وهذه الأخيرة تتضمن عناصر رئيسية تعتبر المحور الرئيس في للعمل وهي:

- 1- ضرورة اتخاذ مجموعة من الإجراءات والاحتياطات
- 2- الوقائية لإيجاد بيئة آمنة خالية من المخاطر.

وأثمرت سياسة التكوين قوة بشرية يعول عليها لإقحام خدمة الجيل الرابع في السوق بعد نجاح مستحق في بسط الجيل الثالث الذي شد إليه أكبر عدد من المشتركين فاق الخمسة ملايين من مجمل 13 مليون مشترك.

وخلال ندوة صحفية، صرح هندريك كاستيل: "ما يهمننا من خلال تكوين موظفينا، تكريس مبدأ "صنع في الجزائر"، ونحن نعتبر أن تكوين العمال أيضا سيساهم في تحقيق هذا المبدأ، لذلك لن نستثنى أحدا من الموظفين، ف3000 عامل ب ooredoo سيخضعون جميعهم للتكوين".

تهتم المؤسسة بتقديم مكافآت وامتيازات للعاملين التي تتمثل في مجمل المزايا والمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج إيجابية على الأداء والاستجابة.<sup>26</sup> فالمؤسسة تقر أن العامل الأهم الذي يسهم في تحقيق الريادة هو الموظفون. ولذلك تسعى إلى توفير لهم ما يرضيهم. وذلك باتباع سياسة الباب المفتوح بين الإدارة العليا للمؤسسة والموظفين والحرص على التفاعل بينهم في أجواء ودية ودون تكلف وضرورة توفير التسهيلات اللازمة لتطبيق هذه المنهجية للقاء الموظفين من كافة فئاتهم الوظيفية مع الإدارة والاستماع إلى مطالبهم وملاحظاتهم ورصد احتياجاتهم ترجمة لمبدأ التعامل بشفافية الذي دعت إليه مبادئ الالتزام الاجتماعي تجاه الموظفين.

و ما يؤكد على أن مؤسسة ooredoo هي مؤسسة مسؤولة اجتماعيا تجاه موظفيها اعتلاؤها مكانة مهمة من بين أحسن المشغلين في الجزائر لسنة 2015 في إطار برنامج **Best Places to work** الذي أسس من قبل المعهد الأمريكي **Best Companies** والذي يُبرز المؤسسات المُحفزة التي تُوفر أفضل جو للعمل وتم تسليم الجائزة إلى ممثلي مؤسسة Ooredoo بحضور مجموعة متميزة من الخبراء في مجال الموارد البشرية، وتُشكل جائزة أفضل مؤسسة مُشغلة "في الجزائر لسنة 2015" اعترافا لامتياز المؤسسة وكفائهم المجهودات التي بذلها Ooredoo فيما يخص ثقافة المؤسسة وظروف العمل وفرص التنمية التي يمنحها للإطارات ولجميع العمال.

3- ضرورة تطبيق الإجراءات على اختلاف فئاتها الصحية والاجتماعية، التربوية والتقنية  
4- ضرورة التمسك بطابع الوقاية لتلك الإجراءات لتكون موجهة نحو الحماية والوقاية من حدوث المسببات للحوادث والمخاطر، أي يكون التطبيق قبل وليس بعد حدوث الحوادث.<sup>25</sup>

وقد جاء التزام مؤسسة ooredoo اتجاه العاملين فيما تعلق بالصحة والسلامة المهنية بحصول مؤسسة ooredoo على شهادة الاعتماد في المعايير الدولية الرئيسية المتعلقة بالجودة والصحة المهنية والسلامة والبيئة وأمن المعلومات، من قبل شركة Bureau Veritas العالمية للاعتماد والجودة.

يبرهن هذا الإنجاز على التزام Ooredoo بتوفير بيئة عمل آمنة وفق أعلى المعايير الدولية، وإن سلامة موظفيها تأتي في مقدمة أولوياتها".

ومؤسسة ooredoo متيقنة بان صحة ورفاهية الموظفين مهمان لضمان الأداءات الاقتصادية للمؤسسة حيث كانت مؤسسة ooredoo شريكا في الندوة الأولى ل " ترقية الصحة والرفاهية في المؤسسة" التي وضعت شعار " لتصبح مؤسسة صحة مسؤولة" مثمنا العامل البشري ومعمدة على مبادرة مسؤولة اجتماعيا تأتي من خلالها إلى منح بيئة تهتم بصحة ورفاه العمال من خلال وضع مناخ سليم وبعده مزايا اجتماعية.

أما فيما يخص مؤشر التزام المؤسسة بتكوين وتطوير العاملين فيها فقد التزم المتعامل ooredoo على الاستثمار في العامل البشري وجعله محور اهتمامه عبر السنوات بعده رأسمال المؤسسة التي رصدت ميزانية خاصة للتكون تفوق 7 مرات المعايير المتعامل بها، ورصيد بشري فاق الـ3250 موظفا استفادوا من تكوين تقني عالي المستوى عبر 100 ألف ساعة تكوين سنة 2015 لفائدة الموظفين وحتى الإعلاميين الذين خصوا برعاية واهتمام واسعين من قبل المتعامل، ولضمان حصولها على أفضل الموظفين لتلبية إستراتيجية Ooredoo، واصلت الشركة الاستثمار بشكل كبير في موظفيها. قامت الشركة بإرسال موظفي الإدارة الوسطى والعليا المميزين إلى مدارس إدارة أعمال مرموقة في فرنسا والجزائر لدعم تطورهم العملي الكلي.

## المحور الثاني: التزام المؤسسة اتجاه زبائنها

س1: هل تسعى مؤسسة ooredoo لأن تكون منتجاتها ذات جودة ملائمة لاحتياجات زبائنها؟

ج1: نعم بالتأكيد غايتنا هي إرضاء الزبون بمنتجات تتوافق ومتطلباته وتطلعاته بجودة وبذلا لكثير من الجهد والنشاطات في تقديم أحسن وبعد المستويات والخدمات للمستهلك ووضعه من أولوياتها ومراعاة كل ما يحتاجه وما يهمه وتقديم ما هو أفضل وأحسن استطاعت مؤسستنا من الظفر بمواصفة الايزو 19001 وهذا من خلال تقديم منتج ذي جودة عالية.

س2: هل تأخذ مؤسسة ooredoo بعين الاعتبار مقترحات وشكاوى زبائنها فيما يخص منتجاتها؟

ج2: المؤسسة تهتم بدراسة احتياجات الزبون والعمل على تكييفها في المنتج والاضطلاع بها في مختلف خدماتها والعمل على تطوير المنتج وتعديله بما يتوافق مع ما يتطلع إليه الزبون، وتسعى المؤسسة إلى استمرار علاقتها الجيدة مع عملائها وحل مختلف مشاكلهم، حيث تتيح لهم فرصة طرح انشغالاتهم واهتماماتهم وحتى انتقاداتهم، باعتبارها نسقا مفتوحا على المجتمع الذي تعيش فيه وتسعى دائما إلى الاندماج وتحقيق التكامل والتنسيق بين أنشطتها ومنتجاتها وبين أهداف المجتمع وما يتطلع إليه الزبون.

س3: هل الرسائل الترويجية تكون وفق إستراتيجية تراعي فيها المؤسسة مطابقة هذه الرسائل للمنتج أو الخدمة المقدمة؟

ج3: إن المؤسسة تلتزم بالشفافية والنزاهة في الترويج على منتجاتها وذلك من أجل كسب ثقة عملائها وإدامة علاقتها معهم، حيث تعكس الرسائل الترويجية على منتجاتها مائة بالمائة الخصائص الفعلية للمنتج والذي يمتاز حقيقة بالجودة وملائمتها لاحتياجات الزبائن والاعتبارات البيئية.

س4: هل تسعى مؤسسة ooredoo إلى التواجد الدائم لتوفير الإرشادات وحل مشكلات الزبائن؟

ج4: تقوم مؤسسة ooredoo بتقديم الإرشادات والإجابات عن الانشغالات وحل المشاكل، حيث يمكن للزبائن الاتصال بمصلحة الزبائن لمؤسسة ooredoo

بتشكيل الرقم 333 للأفراد وتشكيل رقم 330 بالنسبة للمؤسسات هذا من أجل التكفل بشكل أحسن بانشغالاتهم وطلباتهم حيث تبقى هذه المصلحة تحت تصرفهم 24/24 ساعة

## نقد وتحليل

تمكنت مؤسسة ooredoo للاتصالات بحصول على شهادة iso 9001 للجودة لتصبح أول شركة اتصالات تنجح باستكمال وتنفيذ أحدث معايير الجودة العالمية بفضل الالتزام المهني من قبل إدارة وموظفي ooredoo حيث ينعكس هذا الانجاز المهم على سلاسة سير العمل في مختلف قطاعات المؤسسة مما يضمن جودة الخدمات المقدمة لعملاء المنظمة. ويبرز بعد الجودة جليا في التعامل ooredoo والذي تميزت جودة نقل الصوت بالتطابق مع المعايير الدولية والخاصة بشبكات الهاتف الثابت وشبكات الهاتف النقال، و التي تأخذ في الحسبان النقاط التالية: معادلة الاتصال، إعدادات الصدى، الثبات، الضوضاء بالإضافة إلى جودة النقل الرقمي حيث تطابقت جودة النقل الإلكتروني مع توصيات G.826 نسخة 1996 و G.821 الخاص بالاتحاد العالمي للاتصالات والتي تحدد جودة الاتصالات.<sup>27</sup> لتعزيز نمو Ooredoo الجزائر استثمرت الشركة بقوة في شبكتها، بالإضافة إلى التركيز على تلبية متطلبات عملائها من خلال العديد من مبادرات البحث حيث تعود بعض أسباب نجاح Ooredoo الجزائر إلى مواصلة إستراتيجيتها القائمة على تلبية متطلبات العميل. حيث قامت الشركة منذ 2013 بجمع معلومات مفصلة عن مستوى رضا العملاء وتجربتهم وتوقعاتهم، من خلال دراسات استقصائية دورية لتوجيه إستراتيجية الشركة بالشكل المناسب لضمان جودة الخدمات والمنتجات التي تقدم في السوق. وفي عام 2015 قامت الشركة بتحسين مستوى دراسة السوق باستخدام تكنولوجيا أكثر تطوراً مما سمح بمتابعة رضا العملاء في وقتها.

وللتعريف بهذه المنتجات والعروض سواء الجديدة منها أو لفت نظر العملاء إلى أخرى قديمة منها تقوم المؤسسة باعتماد أساليب ترويجية مختلفة تراعي فيها المؤسسة الوضوح الصدق ومطابقة هذه الرسائل مع ما تقدمه من منتجات ويعود



س3: هل تقوم المؤسسة بالمساهمة في المشاريع التنموية للمجتمع المحلي (توفير وسائل الرعاية الصحية، برامج الإسكان، الأنشطة الثقافية، التعليم...)?

ج 3: أطلقت مؤسسة ooredoo عيادات صحية متنقلة توفر رعاية صحية في المناطق الريفية، بالإضافة عقد شركات مع العديد من الجمعيات والتنظيمات على غرار الجمعية الجزائرية لمحو الأمية "اقرأ" التي أثمرت الشراكة معها تجهيز وفتح مراكز لمحو الأمية عبر ولايات جيجل، الخروب، قسنطينة وورقلة، وواصلت المؤسسة جهودها في دعم المجتمع المحلي وإثرائه عبر العديد من مشاريع المسؤولية الاجتماعية المتنوعة فخلال عام 2016 كانت الشركة الراعي الذهبي والشريك التكنولوجي للنهائي الثالث من مسابقة التحدي العربي لتطبيقات الجوال AMC، والتي تدعم المشاريع الريادية للشباب، والمشاريع الناشئة وتطبيقات الجوال المبتكرة في عدة قطاعات، مثل الصحة، والتعليم، وريادة الأعمال الاجتماعية.

س4: هل مؤسسة ooredoo تهتم برعاية الأنشطة التي تسهم في تعزيز موارد المجتمع المحلي؟

ج 4: قامت ooredoo برعاية عديد الأحداث المختلفة والمتنوعة ومنها على سبيل الذكر وليس الحصر:

- رعاية الفرق الرياضية (شبيبة القبائل، شبيبة بجاية، شباب بلوزداد، مولودية العظمة، أهلي البرج. الخ).

- رعاية الأسبوع الوطني للقرآن الكريم بدار الإيمان 18 مارس 2009

- رعاية الصالون الدولي للطاقات المتجددة والتنمية المحلية في 21 أكتوبر 2011 بقصر المعارض بمدينة وهران.

- الرعاية الحصرية للصالون الدولي للكتاب بالعاصمة من 1 إلى 10 أكتوبر 2011.

- مساهمة منها لإثراء ثقافة السياحة الداخلية، قامت مؤسسة اوريدو برعاية منتدى السياحة والسفر يومي 1 و2 ديسمبر 2009 بقصر الثقافة بالجزائر العاصمة.

- ooredoo الراعي الرسمي للقيص الأحمر أسرع دراج (لدورة الجزائر الكبرى لسباق الدراجات (GTAC) 2016، وتقوم اوريدو برعايتها للسنة الرابعة على التوالي.

السبب في ذلك لاهتمام المؤسسة بجودة ونوعية رسائلها الترويجية بتكليف متخصصين ذوي خبرات كبيرة على إعداد رسائلها وهذا بهدف تجسيد التزامها الاجتماعي تجاه زبائنها وربط علاقات ثقة معهم. وتعتمد في ذلك المؤسسة على منهجية تسخير طاقاتها وخبراتها بما يحقق ثقة العميل بالانضمام إليها حيث تقف على كافة استفساراته واحتياجاته بسعي والاهتمام البالغ في سبيل تقديم الخدمة المتميزة التي يريدها العميل، وحرصا منها على ذلك خصصت رقم لمركز اتصال خدمة العملاء عبر فريق عمل متخصص تسعى من خلاله إلى تقديم أفضل الحلول والإرشادات لتحقيق اعلي درجات الرضى لديه.

### المحور الثالث: التزام المؤسسة اتجاه المجتمع

#### المحلي

س1: هل تهتم مؤسسة ooredoo بالأعمال الخيرية لصالح أفراد المجتمع الذي تنشط فيه؟

ج 1: إن المؤسسة تهتم كثيرا بهذا النوع من الأنشطة الخيرية بدرجة كبيرة حيث أنها تنفق أموالا كبيرة وذلك حسب احتياجات كل مجتمع تنشط فيه، وعلى مثل هذه الأنشطة كقفة رمضان، زيارة للأطفال بالمستشفيات، وهي المبادرة التضامنية التي تُضاف لصالح الأطفال، وفتحت مؤسسة Ooredoo مطاعم مقراتها بالجزائر العاصمة ووههران وقسنطينة لتقديم وجبات إفطار للصائمين.

س2: هل تساهم مؤسسة ooredoo في خلق فرص عمل والتقليل من مشكلة البطالة في المجتمع؟

ج 2: تقوم مؤسسة ooredoo بمجهودات كبيرة في إطار التقليل من مشكلة البطالة كمنح شهادات وقروض في إطار ميكانيزمات الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (ANSEJ) والوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM)، (لخلق مؤسسات عائلية والمساهمة بذلك في التنمية بالمنطقة، وتنظيم صالونات لدعم المواهب وتوفير العمل كصالون المواهب والعمل بمدينة سطيف يومي 26 و27 نوفمبر 2009.

الشركة على دعم الثقافة الريادية في البلاد عبر استضافة ورش عمل لتعليم الأطفال قواعد البرمجة والروبوتيكس بالتعاون مع منظمة ديفو. كما وزعت 35 طنا من المواد الغذائية على المعوزين طوال شهر رمضان الفضيل، كما نظمت حملة للتبرع بالدم وقامت بزيارات إلى الأطفال في المستشفيات في أنحاء الجزائر.

وتهدف المؤسسة إلى دفع عجلة التنمية الاجتماعية عبر تعزيز المشاريع التنموية للمجتمع المحلي (توفير وسائل الرعاية الصحية، برامج الإسكان، الأنشطة الثقافية، التعليم...)، بغية إثراء حياة الأفراد، فخلال عام 2016 كانت الشريك التكنولوجي للنهائي الثالث من مسابقة التحدي العربي لتطبيقات الجوال AMC والتي تدعم المشاريع الريادية للشباب، والمشاريع الناشئة وتطبيقات الجوال المبتكرة في عدة قطاعات، مثل الصحة، والتعليم، وريادة الأعمال الاجتماعية.<sup>29</sup>

ويعتبر الاستثمار في الشباب والتقليل من مشكلة البطالة. من أولويات المؤسسة ومسؤوليتها الاجتماعية حيث تقوم المؤسسة بتوفير مناصب عمل لأفراد المجتمع الذي تنشط فيه، وذلك على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية، وتعمل على الاستفادة من مختلف الطاقات البشرية في مجالات الموارد البشرية والكفاءات المتخصصة سواء في الإعلام الآلي، التسويق، الإدارة وغيرهم، وتعمل على توفي كل الإمكانيات لتطوير كفاءتهم من خلال مختلف التربصات والدورات التدريبية والتكوينية. وتولي المؤسسة اهتماما بالغا بطلاب الجامعات والمتربصين

وتعتبر مؤسسة ooredoo من الراعين لرئيسيين لعدد من الأنشطة والفعاليات الرياضية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية التي من شأنها تعزيز مختلف موارد المجتمع في إطار المسؤولية الاجتماعية.

#### المحور الرابع: الأداء البيئي لمؤسسة ooredoo

س1: هل تقوم مؤسسة ooredoo بتقييم الآثار البيئية قبل اعتماد أي مشروع؟

ج1: تحاول مؤسسة ooredoo التقليل من الآثار البيئية بالاعتماد على جهات مستقلة للقيام بقياسات الإشعاع

- اوريدو الراعي الرسمي لجزيرة **the island by ooredoo** المتواجدة بالنادي البحري بميناء الجزائر أيام شهر رمضان.

- احتفالا بالعطلة المدرسية وبفصل الربيع، كانت **ooredoo** الراعي الذهبي لصالون التسلية والترفيه Megaland في طبعته السادسة.

- **ooredoo** الراعي الرسمي للاتحادية الجزائرية لرياضة المعاقين، وشريك الفيدرالية الجزائرية للأشخاص ذوي الإعاقة FAPH

الملاحظ من خلال هذه الأنشطة التي ترعاها **ooredoo** قد شملت جميع مجالات الرعاية، واستهدفت بذلك كل فئات المجتمع بما في ذلك الأطفال، ذوي الاحتياجات الخاصة. وهذا ما تبرهن عليه المبالغ التي تنفقها **ooredoo** على الرعاية إذ جعلتها تنصدر سوق الرعاية في القطاع الذي تنشط فيه.<sup>28</sup>

#### النقد والتحليل

إن مؤسسة Ooredoo عضو فعال في المجتمع الجزائري، حيث أنها تضع المجتمع في كل جانب من جوانب عملها بداية من موظفيها وأسرهم وصولا إلى العملاء وأفراد المجتمع والمؤسسات على اختلاف أنواعها اجتماعية، دينية ...، التي تشكل المجتمع الأوسع. ولذلك فإن **Ooredoo** تحرص على ترك الأثر الإيجابي على المدى البعيد في حياة الناس من خلال تقديم العون للمحتاجين من أفراد المجتمع ومساعدة المؤسسات والجمعيات الخيرية والتطوعية، الخاصة منها والحكومية.

وتمثل الأعمال الخيرية الحجر الأساس في التزام مؤسسة **ooredoo** بمسؤوليتها الاجتماعية تجاهه، حيث ساهمت في عديد الأعمال الخيرية من أبرزها الشراكة المستمرة منذ عقد من الزمن مع الهلال الأحمر الجزائري. ومن خلال شراكتها مع مؤسسة ليو ميسي، أطلقت **Ooredoo** الجزائر عيادات طبية متحركة جنوب البلاد، كما مولت ورشات عمل للتوعية في إقليم جيجل الواقع في شرق الجزائر، فضلا عن أنها نفذت العديد من المشاريع بالتعاون مع الاتحاد الوطني للمعاقين الجزائريين. وخال 2015 ركزت

ولدعم سياسة المؤسسة البيئية تقوم بدورها بدعم جمعيات حماية البيئة ومن ذلك "جمعية أصدقاء البيئة".

## 2-تحليل وضعية المؤسسة باستخدام أداة swot

بعد أن تعرفنا على مؤسسة ooredoo، سوف نوضح في جدول تحليل وتقييم لوضعية المؤسسة باستخدام أداة التحليل الرباعي swot هذا التشخيص سوف يساعدنا في التعرف مبدئياً على نقاط قوة المؤسسة ونقاط ضعفها، والفرص والتهديدات التي تواجهها المؤسسة.

تشخيص نقاط الضعف	تشخيص نقاط القوة
- تغطية ضعيفة في بعض المناطق. - ارتفاع أسعار خدمة الجيل الرابع مقارنة بمنافسيها كمؤسسة djezzy للاتصالات.	- نمو قوي وقيمة للعلامة التجارية. - تتوافر مؤسسة ooredoo على عدد معتبر من الموارد البشرية ذات خبرة كبيرة، وتسعى إلى تطويرهم. - رائدة في السوق الجزائري كأفضل عروض للخدمات مقارنة بمنافسيها وأكثرها. - أسعار مناسبة - امتلاك المؤسسة لموارد مالية معتبرة. - أول مؤسسة اتصالات تطرح خدمة G4 في الجزائر - مؤسسة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف المعنية (التواصل الاجتماعي). - حاصلة على شهادة iso 26000 للمسؤولية الاجتماعية - حاصلة على شهادة الأيزو للجودة iso 19001 - الإيرادات الضخمة لمؤسسة ooredoo - التواجد الدائم للمؤسسة
التهديدات	الفرص
-زيادة الحصة السوقية للشركات المنافسة - من الناحية الاقتصادية في حال نزول الاقتصاد تتأثر مؤسسة ooredoo. - تغير في أذواق وحاجات المستهلكين - التكنولوجيا المتغيرة بسرعة والتي تحتاج الى استثمار مالي كبير. - الاقتراب من مرحلة التشبع في السوق.	- إطلاق خدمات من الممكن أن تحدث ثورة لمؤسسة ooredoo من خلال تجربة رقمية شاملة. - معالجة نقاط الضعف واستثمار الفرص المتاحة واختيار بدائل إستراتيجية للاستفادة من الفرص.

المصدر: من إعداد الباحث

في فترات متباعدة، مع تدريب كوادر علمية لمواكبة التغير والقيام بالقياسات اللازمة، وتسعى المؤسسة بالاشتراك مع مؤسسة كومسكوب commscope إلى تطوير أسلوب جديد لبناء شبكات الاتصالات يسهم في خفض 50 من الطاقة اللازمة مما يشكل خفضا في التكلفة وحلا مناسباً من الناحية البيئية.

س2: هل تتوفر مؤسسة ooredoo على إدارة ترعى شؤون البيئة؟

ج2: تهتم مؤسسة ooredoo بالبيئة إلى حد كبير ولكن المؤسسة ليس بها إدارة خاصة ترعى شؤون البيئة بل هذا يدخل ضمان نشاط قسم العلاقات العامة في المؤسسة.

س3: هل تقوم منظمة ooredoo أو تشارك بحملات التوعية للحفاظ على البيئة؟

ج3: تولى مؤسستنا أهمية كبيرة بالتوعية البيئية وتساهم على مر السنوات بمختلف الأنشطة لحماية البيئة حيث شاركت في الطبعة التاسعة لعملية "حديقة الملائكة" المتمثلة في عملية كبيرة للتشجير والتي أطلقت من قبل الإذاعة الجزائرية والمديرية العامة للغابات بمناسبة اليوم العالمي للغابات. كما شاركت في عملية تنظيف الشواطئ والتي أطلق عليها اسم "منظفي البحر" والتي تهدف من خلالها إلى تحسين المواطنين بضرورة الحفاظ على البيئة والساحل.

## نقد وتحليل

إن مؤسسة ooredoo تعتمد إجراءات تحاول من خلالها تحقيق هدفين رئيسيين هما: الارتقاء بمستوى الأداء البيئي، والوصول إلى صورة المؤسسة المسؤولة بيئياً، ويتحقق هذان الهدفان من خلال خطة تحتوي إجراءات تحسين الأداء البيئي من جهة والاستثمار في هذه الإجراءات لإبراز صورة المؤسسة التي تحترم البيئة وتحافظ على جودتها. ترجمت المؤسسة رغبتها في تحسين أدائها البيئي من خلال مختلف الوسائل المعتمدة لتحقيق ذلك، بدءاً بتقييمها أثر أنشطتها التي تهدد البيئة التي تنشط فيه والتقليل قدر الإمكان من الآثار البيئية رغم خلو مؤسسة ooredoo من إدارة خاصة تراعى شؤون البيئة وهذا يمكن تفسيره بطبيعة منتوج المؤسسة الخدمي.

## نتائج الدراسة

التكامل مابين أهدافها الاقتصادية وأهداف المجتمع من خلال القيام بنشاط المسؤولية الاجتماعية الذي يعتبر من بين أهم الأنشطة التي تساهم في استمرار المؤسسة وتحسين صورتها على المدى البعيد.

- تنتهج المؤسسة سياسة بيئية واضحة المعالم تسعى من خلالها إلى خدمة المجتمع والبيئة الطبيعية بالدرجة الأولى وذلك بالأخذ بالطرق الناجعة للحفاظ على الموارد الطبيعية والحد من التلوث والعمل على إنتاج منتجات تأخذ بعين الاعتبار الجوانب البيئية ضمن دورة حياتها ودعم جمعيات حماية البيئة، فسلوك المؤسسة هو سلوك واعي بالاهتمامات البيئية وهذا ما تعكس الإسهامات البيئية للمؤسسة رغم غياب إدارة خاصة ترعى شؤون البيئة وهذا يمكن اعتباره نقطة ضعف للمؤسسة يجب التركيز عليها لكي تكمل صورة المؤسسة المواطنة.

### خاتمة

تمثل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية موضوعا جديرا بالبحث والدراسة ويرجع ذلك إلى تعاضم أهمية كسب ثقة الأطراف المتعاملة مع المؤسسة وتقادي أية نزاعات قد تؤثر على صورتها، وكذا أهمية الاندماج في المجتمع كعضو نافع يساهم في الحفاظ على الاستقرار من حيث يمكن هذا النوع من المسؤولية من تحسين أداء المؤسسة وبالتالي الريح على المدى البعيد من جهة، وحماية البيئة وتحسين نوعية الحياة من جهة أخرى. وقد جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الاتصالات ooredoo سطيف، حيث أدركت الأهمية البالغة للالتزام اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه واتجاه زبائنها خاصة، واتجاه حماية البيئة والحفاظ على مواردها من خلال اعتمادها على مواصفات ومعايير عالمية في الالتزام.

-لقد تبين من تحليل أسئلة المقابلة التي قمنا بها في مؤسسة ooredoo سطيف أن المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة من أهم الأنشطة التي تسعى المؤسسة إلى إدماجها ضمن ممارساتها، حيث أنها استطاعت أن تتجاوز تلك النظرة التقليدية المنحصرة في الأهداف الاقتصادية والتحول نحو المساهمة الفعالة في تحقيق الرفاهية للأطراف ذوي العلاقة معها خاصة منهم الزبائن المتعاملين معها.

- وتولى مؤسسة ooredoo سطيف أهمية بالغة بمواردها البشرية وذلك من خلال توفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين ورضاهم الوظيفي ومن أجل توفير العمل المناسب الذي يشجع على بذل المزيد من الجهد تسهر المؤسسة على بتطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية والاهتمام العالي بالأجور والمكافآت وهذا نظرا لحساسية هذا الجانب من طرف العاملين وكذا حفاظا على اليد العاملة في مثل هذا النوع من المؤسسات، وتوفير برامج فعالة للتدريب والتطوير لزيادة فعالية أداء العاملين ورفع من قدراتهم.

-تعمل المؤسسة على تلبية مختلف احتياجات زبائنها والاهتمام بجوانب التوعية في منتجاتها وخدماتها المقدمة، وكذا الصدق في التعامل معهم والذي يعد جوهر المسؤولية الاجتماعية وذلك لضمان استمرار علاقاتها معهم وإرضائهم من خلال أخذ متطلباتهم بعين الاعتبار.

- تساهم المؤسسة ولو بجزء بسيط في ترقية المجتمع المحلي من خلال القيام بالأعمال الخيرية مثل قفة رمضان، صالون المواهب والعمل بولاية سطيف، دعم جمعيات حماية البيئة والجمعيات الخيرية، إضافة إلى دعم طلاب الجامعات أثناء التبرصات، وبالتالي نجد المؤسسة تسعى إلى الاندماج في المجتمع كعضو نافع يسعى إلى التوفيق وإحداث

## الهوامش

1. علي عبد الرزاق جليبي، علم الاجتماع والتنمية المستدامة-المقومات والمؤشرات-، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2013، ص 17
2. مُجَد فلاق، قدور بنافلة، المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية" جيزي، موبيليس، نجمة"-التحول من العمل الخيري الى العطاء الذكي، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 2010، ص 5
3. إلهام موساوي، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة في بناء الهبة التنافسية المستدامة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013/2014، ص21
4. Aseem Prakash, Greening the firm, cambridj university press, 2003, p45.
5. جمال عبد الناصر، المعجم الاقتصادي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص342
6. مصطفى هلال، الإبداع المحاسبي في الإفصاح عن المعلومات البيئية في التقارير المالية، د د ن، القاهرة، 2005، ص 55
7. ناصر جرادات، عزام أبو الحمام، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، ط 1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 30، 2013
8. حسين عبد المطلب الاسرج، الوقف كأحد أدوات المسؤولية الاجتماعية للشركات، 2012، ص03 على الموقع <http://mpr.aub.uni-muenchen.de/38680> تم الاطلاع عليه على 2018/08/27 الساعة 20:39.
9. عبد الناصر نور، المبادلة بين المنفعة المالية والممارسات الأخلاقية في شركات المساهمة العامة الكويتية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 37، 2013، عمان، ص 08
10. Emilie Ernst, La responsabilité sociétale des entreprises : Une démarche déjà répandue, N°1421, novembre 2012, www.unsee.fr,4/10/2018, 12 :57
11. - Philip KOTLER, Bernard DUBOIS, Delphine MANCEAU, Marketing management, 11eme edition Pearson, Paris, 2004, p482.
12. مُجَد ناصر، التسويق الخدمي، جامعة دمشق، قسم إدارة الأعمال، د س ن، ص 3
13. حمزة بن الزين، المسؤولية البيئية والاجتماعية للشركات البترولية، رسالة ماستر في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013/2012، ص 14.
14. إبراهيم بختي، طاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 8/7 أفريل 2008، ص 189.
15. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال-المجتمع-، ط 2، دار وائل للنشر، 2008، ص 52.
16. نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، 2010/2009، منشورة، ص 30
17. مُجَد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 12، 2013، ص31.
18. مصطفى يوسف كافي، فلسفة التسويق الأخضر، ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، 2014، ص288
19. شفيقة مهري، الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2011/2012، منشورة، ص 81.
20. ثامر البكري، التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص233
21. مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 288.
22. موفق الحمداني وآخرون، مناهج البحث العلمي، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص31
23. مُجَد عبيدات، مُجَد أبو نعمار، عقلة مبيضين، البحث العلمي القواعد المراحل والتطبيقات، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص96
24. فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط 1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص 115
25. علوطي عاشور، الأبعاد النفسية للصحة والسلامة المهنية لدى العامل داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (جامعة مسيلة)، العدد 20، 2015، ص 234
26. طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي محسن العمري، مرجع سابق، ص 266-267
27. بوبكر ياسين، معمري قواي، دراسة تطبيقية حول اثر عناصر المزاحمة في القطاع الصناعي على الجودة دراسة حالة خدمة اوريدو الجزائر، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، جامعة (الأغواط)، العدد 1، 2017، ص143
28. فلاق مُجَد وبونافلة قدور، مرجع سابق، ص16.
29. التقرير السنوي الكويت، 2016، ص 29، على الموقع [www.ooredoo.com.kw/Frontend/Reports/Annual%20Report-2016-Ar.pdf](http://www.ooredoo.com.kw/Frontend/Reports/Annual%20Report-2016-Ar.pdf) تم الاطلاع عليه في 2018/08/10