

واقع تبني الشركة المتعددة الجنسيات للاتصالات أوريدو للمسؤولية الاجتماعية

أ. نسيمه بروال، جامعة يحي فارس -المدينة-

د. مورا تكتان، جامعة يحي فارس -المدينة-

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الشركة المتعددة الجنسيات للاتصالات أوريدو في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي، وقد تم التوصل إلى أن شركة أوريدو لديها رؤية بأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية وهذا ما يتجلى في اهتمامها بخدمة مجتمعاتها، من خلال تمكين المرأة من خلال الحصول على حقها في التواصل، وتوفير الرعاية الصحية للأمهات في عدة مناطق من العالم، بالإضافة إلى اهتمامها بتمكين الشباب، من خلال توفير خدمات تعليمية وتدريبية، وعدى ذلك فقد قامت بتقديم مساعدات إنسانية لسكان المناطق التي تحدث بها كوارث طبيعية .

الكلمات المفتاحية: الشركات المتعددة الجنسيات، المسؤولية الاجتماعية، شركة أوريدو للاتصالات.

Résumé :

Le but de cette étude est de mettre en évidence la réalité de la société de télécommunications multinationale Ooredoo dans l'application de la responsabilité sociale, où l'utilisation de la méthode descriptive inductive, il a été conclu que la société Ooredoo a une vision de l'importance de l'adoption de la responsabilité sociale et cela se reflète dans leur intérêt à servir leurs communautés, En fournissant aux femmes un accès à la santé, en fournissant des soins de santé maternelle dans plusieurs régions du monde et en autonomisant les jeunes en leur fournissant des services éducatifs et de formation, elles ont fourni une aide humanitaire aux populations dans les zones où se produisent des catastrophes naturelles.

Mots-clés : Sociétés multinationales, Responsabilité sociale, La société de télécommunications multinationale Ooredoo.

المقدمة:

تمثل ظاهرة انتشار الشركات متعددة الجنسيات حالة جديدة رافقت تطور الاقتصاد العالمي وساعدت عوامل كثيرة على ظهور هذه الشركات، حيث أصبحت الساحة الدولية مجالاً للمنافسة لهذه الشركات، وتطلب بالتالي من إدارة هذه الشركات أن تفهم طبيعة بيئات مختلفة اجتماعياً وقيمية وأخلاقياً وسياسياً وثقافياً وحتى اقتصادياً، وهذا ما جعل هذه الشركات في موقف المواجهة مع متطلبات اجتماعية متعددة ومختلفة.

ورغم أن الجدل الدائر بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات أمر ليس بجديد، فقد حظي باهتمام أكبر في السنوات الأخيرة، نتيجة للتطورات في الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وظهور الحركات المناهضة للعوالة وفضائح الفساد في بعض الشركات واستمرار الظروف السيئة التي تعاني منها الكثير من الدول خاصة النامية. وقد شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين تطوراً في النظر إلى أهداف هذه الشركات ومدى التزامها بمعايير المسؤولية الاجتماعية، وكان للفكر الاقتصادي بصفة خاصة أثر واضح في تحديد طبيعة تلك الأهداف. ففي ظل الفكر الاقتصادي التقليدي، كان ينظر للمسؤولية الاجتماعية للشركات على أن هدفها الوحيد هو تعظيم الربح من خلال تحقيق أكبر عائد ممكن للمستثمرين، وأن تحقيق الربح سوف يتبعه تحقيق أهداف المجتمع بصورة تلقائية. أما في عالم اليوم الذي يتسم بتشابك العلاقات والمصالح، فقد أضحت مفهوم المسؤولية الاجتماعية يمثل البعدين الاقتصادي والاجتماعي معاً. كما يشير إلى أن الشركات في عالم اليوم يجب ألا تكتفي بالارتباط بالمسؤولية الاجتماعية، بل يجب أن تغوص في أعماقها، وأن تسعى نحو الإبداع في تبنيتها والالتزام بمعاييرها.

1. مشكلة الدراسة:

ما هو واقع تبني الشركة المتعددة الجنسيات للاتصالات أوريدو للمسؤولية الاجتماعية؟

ومن أجل توضيح مشكلة الدراسة يمكن إثارة التساؤلات التالية:

- هل تهتم الشركة متعددة الجنسيات للاتصالات أوريدو بالأعمال الخيرية في المجتمعات التي تعمل بها؟
- هل تشارك شركة أوريدو بتقديم الرعاية الصحية للبلدان التي تعرف حروب أهلية أو كوارث طبيعية؟

- هل تشارك شركة أوريدو في حل القضايا الاجتماعية للمجتمعات؟

2. فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الرئيسية:** تتبنى الشركة المتعددة الجنسيات أوريدو المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل فئات المجتمع التي تعمل به.

- **الفرضيات الجزئية:**

- تحتم شركة أوريدو بالمشاركة في الأعمال الخيرية في البلدان التي تعمل بها.
- تشارك شركة أوريدو بتقديم الرعاية الصحية لشعوب البلدان المضيفة.
- تشارك شركة أوريدو بالتعاون مع الحكومات في حل القضايا الاجتماعية للمجتمعات.

3. منهج وأدوات الدراسة:

تنتهج هذه الورقة المنهج الوصفي التحليلي، وهذا اعتمادا على مجموعة من المصادر والمراجع والدراسات التي تناولت جوانب من موضوع البحث، بهدف التعرف على متغيرات الدراسة والوصول إلى إجابة على تساؤلات البحث وإلى تحقيق أهداف البحث.

4. الدراسات السابقة:

- نعيمة يحياوي، نماذج عن بعض الشركات العالمية والإسلامية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهذا للإجابة عن مجموعة من الأسئلة منها: ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية، وماهي أهم المجالات التي تميزت فيها بعض الشركات العالمية في تطبيق هذا المفهوم، وقد خلصت الدراسة أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات تزايد بشكل كبير في معظم البلدان، وأن تحمل الشركات لمسؤوليتها الاجتماعية يحقق العديد من العوائد للمجتمع المحلي والشركات معا.
- وهيبه مقدم ، رسالة دكتوراه بعنوان " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، جامعة وهران، 2013/ 2014، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم استعمال أسلوب الاستبيان، الذي شمل عددا من المؤسسات

الاقتصادية في الغرب الجزائري، وتم الاعتماد في تحليل النتائج على برنامج التحليل الاحصائي Spss، وقد توصلت الدراسة إلى أنه هناك دوافع من شأنها أن تحفز منظمات الأعمال على ممارسة المسؤولية الاجتماعية منها تعزيز سمعة المنظمة، تحسين أدائها المالي في الأجل الطويل، وأيضا توصلت الدراسة إلى أنه هناك اختلاف لإدارة المسؤولية الاجتماعية في الشركات المتعددة الجنسيات عنها في المؤسسات الصغيرة والكبيرة، حيث أن الشركات المتعددة الجنسيات معنية أكثر بالمسؤولية الاجتماعية، أما بالنسبة لعينة الدراسة فتوصلت الدراسة إلى أنه معظم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر لا تطبق المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية.

5. الإطار النظري للبحث

أولا: ماهية المسؤولية الاجتماعية للشركات

عند البحث في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات نجد اتجاهين من التعريف، الاتجاه الأول هو ما تتفق حوله التعاريف الأكاديمية، أما الاتجاه الثاني هو ما اجتمعت حوله التعاريف الصادرة عن المنظمات والهيئات المحلية والدولية، وسيتم عرض أهم التعاريف الواردة أولا عن الأكاديميين وبعدها الهيئات والمنظمات الدولية.

1- تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات من طرف الأكاديميين:

- يعتبر (Milton Friedman) من أوائل من عرفوا المسؤولية الاجتماعية في سبعينيات القرن الماضي، إذ يرى أن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال سداد الأجور للعاملين مقابل العمل الذي يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للموظفين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود المبرمة، كما أنه يقر أن تبني الشركات للمسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يقلل من أرباحها ويزيد تكاليف العمل، كما من شأنه أيضا إعطاء قوة اجتماعية للأعمال بشكل أكثر من اللازم.¹

- وقد عرف (Drucker) المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام الشركات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وقد شكل هذا التعريف منطلقا لدراسات لاحقة فتحت الباب واسعا لدراسة الموضوع في اتجاهات وتوجهات مختلفة.²

- ولو رجعنا إلى الأبحاث الرائدة لـ (Carrol) في هذا المجال نجد أنه قد أوضح كون المسؤولية الاجتماعية مفهوم يشتمل على أربعة جوانب رئيسية: الأول يتمثل بالمسؤولية الاقتصادية والثاني بالمسؤولية القانونية والثالث بالمسؤولية الخيرة والرابع بالمسؤولية الأخلاقية.³

2- تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات من طرف الهيئات والمنظمات الدولية:

سنستطرق لأهم التعاريف التي قدمتها الهيئات والمنظمات الدولية كالتالي:⁴

- **المنتدى الدولي لقادة الأعمال:** تعني المسؤولية الاجتماعية للشركات ممارسات الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية القائمة على المبادئ الأخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة، وصممت تلك المسؤولية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة، إضافة إلى المساهمين.

- **منظمة الأمم المتحدة:** تعرف منظمة الأمم المتحدة المسؤولية الاجتماعية للشركات، على أنها توسع المفهوم باستخدام عبارة "تحلي الشركات بروح المواطنة العالمية"، التي تغطي كلا من حقوق ومسؤوليات الشركات عبر الوطنية في السياق الدولي، وبإمكان المنظمات عبر الوطنية أن تظهر تحليها بروح المواطنة الصالحة عن طريق اعتناق واستصدار عدد من القيم والمبادئ المتفق عليها عالميا في ممارسات الشركات.

- **المركز الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية للشركات:** يقصد بالمسؤولية الاجتماعية تجنيد كل طاقات الشركة كي تساهم بشكل إيجابي إلى جانب كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة، ويكون ذلك بإدماج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في أنشطتهم وهذا حتى تصبح متوائمة مع أهداف التنمية المستدامة.

- **حسب المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة:** المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام الشركات المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم، فضلا عن المجتمعات المحلية والمجتمع عامة.⁵

ومن خلال التعاريف التي وردت من طرف الهيئات والمنظمات الدولية نلاحظ انها أجمعت على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مراعاة الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في إدارتها، وفي علاقاتها مع أصحاب المصالح وهذا لإشباع رغبتهم ولهذا يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تختلف عن الأهداف الأساسية للتنمية المستدامة.

3- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تتجسد أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال المردود الذي تحققه للجهات الثلاث الرئيسية والمتمثلة ب: المجتمع والدولة والشركة. وتتمثل هذه الأهمية فيما يلي:⁶

بالنسبة للمجتمع: وتتمثل في:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات.
- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل فإن هذه الجوانب تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع.

بالنسبة للشركة:

- تحسين صورة الشركة بالمجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصورة عامة.
- تحسين مناخ العمل السائد في الشركة وتؤدي على إشاعة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- المردود المادي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي والعلاقة الإيجابية للشركة مع المجتمع.

بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.
- عوائد الدول تكون أفضل بسبب وعي الشركات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة والمساهمة في القضاء على البطالة والتطور التكنولوجي.

1- أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات

جاءت مساهمة Carroll بنقلة نوعية في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث ميز بين أربعة أبعاد رئيسية لهذا المفهوم⁷:

- 1- **البعد الاقتصادي Economic Dimension**: ويستند إلى احترام قواعد المنافسة العادلة والحرّة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي وبما يلحق ضرراً بالمجتمع والبيئة.
- 2- **البعد القانوني Legal Dimension**: ويقوم هذا البعد على أساس مبادئ حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة وقوانين حماية المستهلك .
- 3- **البعد الأخلاقي Ethical Dimension**: يستند إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وهذا في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها.
- 4- **البعد الخيري Philanthropic Dimension**: ويرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام.

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية في الشركات المتعددة الجنسيات

1- **ماهية الشركات المتعددة الجنسيات**: تعتبر الشركات المتعددة الجنسيات بمثابة القاطرة التي تجر وراءها الاستثمار الأجنبي المباشر نحو أقاليم العلم المختلفة، وقد تعددت التعاريف الخاصة بها، نظراً لتعدد المصطلحات الأجنبية لها، فالبعض يطلق عليها الشركات الأجنبية أو الشركات الدولية أو الشركات عبر الوطنية أو الشركات العالمية والمصطلح الشائع هو الشركات المتعددة الجنسيات⁸.

1-1- تعريف الشركات المتعددة الجنسيات:

يعرفها مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية UNCTAD بأنها كيان اقتصادي يزاول التجارة والإنتاج عبر القارات وله في دولتين أو أكثر شركات وليدة أو فروع تتحكم فيها الشركة الأم بصورة فعالة وتخطط لكل قراراتها تخطيطاً شاملاً⁹.

أما التعريف العلمي والبسيط للشركة متعددة الجنسيات، فهو الذي يشير إلى أنها تلك الشركة التي تمتد فروعها إلى عدة دول وتحقق نسبة هامة من إنتاجها الكبير السلعي والخدمي خارج دولها الأصلية، وذلك من خلال استراتيجية عالمية موحدة، وتتسم باستخدامها لأحدث المنجزات التكنولوجية وتدار بصورة مركزية في موطنها الأصلي¹⁰.

1-2- خصائص الشركات المتعددة الجنسيات

تتمتع الشركات المتعددة الجنسيات والتي تعد من أهم ملامح ظاهرة العولمة أو النظام الاقتصادي المعاصر بالعديد من الصفات والسمات التي تميزها، ومن أهم هذه الصفات¹¹:

- ضخامة الحجم.
- ازدياد درجة تنوع الأنشطة.
- الانتشار الجغرافي.
- القدرة على تحويل الإنتاج والاستثمار على مستوى العالم وإقامة التحالفات الاستراتيجية.
- المزايا الاحتكارية وتعبئة المدخرات العالمية.

2- مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات المتعددة الجنسيات:

المسؤولية الاجتماعية للشركات المتعددة الجنسيات هي: "مجموعة من الالتزامات نحو المجتمعات التي تتواجد فيها الشركات مثل الدولة الأم، والدول المضيفة التي تمارس فيها أنشطتها. وتكون التزامات هذه الشركات تجاه كل المتأثرين بعملياتها من: عاملين وموردين وعملاء وحاملي أسهم، والمجتمع في الدولة الأم وفي الدولة المضيفة"¹².

2-1- المبادئ التوجيهية التي وضعتها منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي:

المبادئ التوجيهية هي توصيات موجهة من قبل 38 حكومة إلى الشركات متعددة الجنسيات التي تعمل في البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي أو انطلاقاً منها. ومن أهم التوصيات المتعلقة بهذه المبادئ ما يلي:¹³

- السياسات العامة: احترام الأحكام المتعلقة بحقوق الإنسان والتنمية المستدامة ومسؤولية سلاسل العرض. وبناء القدرات المحلية، ومراعاة سياسات البلدان التي تعمل فيها.
- كشف المعلومات: توصي بكشف المعلومات عن جميع المسائل المادية المتعلقة بالمؤسسة، مثل أدائها وملكيته، ويشجع الاتصال في المجالات التي لا تزال فيها معايير الإبلاغ في مرحلة التطوير، مثل مجالات تطوير الإبلاغ الاجتماعي والبيئي والإبلاغ عن المخاطر.
- العمالة والعلاقات الصناعية: معالجة الجوانب الرئيسية لسلوك الشركات في مجال العمالة والأمن الصناعي. بما في ذلك عمل الأطفال، وعدم التمييز والحق في تمثيل حقيقي للموظفين.
- البيئة: تشجيع الشركات على تحسين أدائها في مجال حماية البيئة (تطبيق نظم الإدارة البيئية).

- مكافحة الرشوة: مكافحة الرشوة في القطاعين العام والخاص، ومعالجة الفساد.
- مصالح المستهلكين: التوعية بالالتزام بالممارسات التجارية المنصفة. وضمان سلامة وجودة السلع أو الخدمات.
- العلم والتكنولوجيا: تشجيع الشركات متعددة الجنسيات على نشر أنشطة البحث والتطوير بين البلدان التي تعمل بها.
- المنافسة: تشدد على أهمية تهيئة مناخ تجاري متفتح وتنافسي.

2-2- تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات المتعددة الجنسيات اتجاه الدول المضيفة:

- دخلت العديد من الشركات متعددة الجنسيات في إطار المسؤولية الاجتماعية في برامج تساعد على توفير التنمية الاجتماعية المطلوبة والتي تجدد الحكومات صعوبة في توفيرها، حيث تترك أثرا كبيرا من النواحي الاجتماعية والبيئية والاقتصادية على المجتمعات المحلية التي تعمل بها.
- ومن أجل التصدي للفقير والبطالة وتحسين مستوى المعيشة وتوفير فرص للتعليم وتقديم خدمات صحية، كثيرا ما تضطلع الشركات المتعددة الجنسيات في البلدان النامية بالمسؤولية الاجتماعية للشركات بدرجات متفاوتة في إطار عملياتها التجارية المحلية في المجالات التالية¹⁴:
- حماية البيئة: مثل خفض انبعاث الغازات وكمية النفايات، وإعادة تدوير المواد وبرامج إعادة تشجير الغابات.
 - الأعمال الخيرية: مثل التبرع للمؤسسات الخيرية.
 - المشاركة في القضايا الاجتماعية: مثل التوعية بحقوق الانسان والتثقيف بشأن الأمراض والآفات.
 - تنمية المناطق الحضرية من خلال الشراكة مع الحكومة المحلية لإنعاش مؤسسات الأعمال التجارية الصغيرة وتحسين البيئة في المدن الداخلية.
 - الاستثمار في مؤسسات الأعمال التجارية المحلية من خلال إقامة شراكات مع المنظمات غير الحكومية في مجال التخفيف من وطأة الفقر وبرامج التنمية الاجتماعية، والمؤسسات الدينية والأندية الاجتماعية.
 - مشاريع الموظفين، مثل توفير معايير أعلى للصحة والسلامة للمهنيين، وفرص التوظيف المتساوية، واقتسام الوظائف وساعات العمل المرنة.

7- الإطار التطبيقي للدراسة: واقع تبني الشركة المتعددة الجنسيات أوريدو للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الدول المضيفة:

Ooredoo شركة اتصالات عالمية رائدة توفر الاتصالات النقالة والثابتة، وأتترنت البروباند، والخدمات المدارة للشركات بما يتوافق بالشكل الأمثل مع احتياجات ومتطلبات الأفراد والشركات على امتداد أسواقها في الشرق الأوسط وشمال افريقيا وجنوب شرق آسيا، وينصب اهتمام Ooredoo على خدمة مجتمعاتها، وتعمل وفق رؤية تقوم على إثراء حياة الأفراد، وتنطلق من فناعة راسخة بدورها في تحفيز التنمية البشرية عبر تسخير الاتصالات من أجل تمكين العملاء من تحقيق أقصى تطلعاتهم، وتعمل Ooredoo في أسواق كل من قطر والكويت وعمان والجزائر وتونس والعراق وفلسطين والمالديف وميانمار واندونيسيا، وفازت الشركة بجائزة "أفضل مشغل اتصالات لعام 2013، خلال حفل جوائز عالم الاتصالات 2013، وفي عام 2014 بلغت إيرادات الشركة 9.1 مليار دولار أمريكي، وفي 30 جوان 2015 تجاوزت قاعدة عملائها الموحدة في العالم حاجز 114 مليون عميل وأسهم Ooredoo مدرجة في بورصة قطر وسوق أبوظبي للأوراق المالية¹⁵.

- المسؤولية الاجتماعية لشركة Ooredoo

تركز شركة أوريدو اهتمامها على مجتمعاتها، ومن مبادراتها في إطار المسؤولية الاجتماعية ودعم التنمية المستدامة والشاملة للمجتمعات من خلال ما يلي¹⁶:

1- تمكين المرأة:

- لتحسين وصول ملايين النساء إلى خدمات الاتصالات (الجوالة، الأنترنت) انضمت Ooredoo إلى الاتحاد العالمي للجوال GSMA وعدد من الشركاء الآخرين لدراسة الفوائد الاقتصادية والاجتماعية لشمول المرأة بشكل أكبر في خدمة الاتصالات.
- الرعاية الصحية للأمهات في ميانمار: أطلقت Ooredoo تطبيق الرعاية الصحية للأمهات MayMay الذي يهدف إلى الربط بين قطاعي الاتصالات الجوالة والرعاية الصحية من أجل إتاحة معلومات قيمة ومفيدة عن الأمومة والطفولة.
- تحدي انخفاض معدلات انتشار الهواتف الجوالة بين النساء في العراق، حيث قامت Aciacell التابعة لمجموعة Ooredoo، بدراسة واسعة لاحتياجات المرأة في العراق من

- خدمات الاتصالات الجواله، وبفضل خط " ألماس" تتواصل اليوم أكثر من مليوني مشتركة مع أسرهن وصديقاتهن وبفضله أصبحن أكثر استقلالية.
- **تمكين الشباب:** يواجه الشباب مجموعة من التحديات، ومن هذه الأخيرة ارتفاع معدلات البطالة وانعدام فرص التعليم، لذلك تقوم Ooredoo بتقديم حلول الجوال والأترنت كوسيلة للتغلب على هذه التحديات لمواصلة تعلمهم وتنميتهم. ومن هذه الحلول ما يلي:
 - **خدمات تعلم الإنجليزية في فلسطين:** حيث قامت الوطنية موبايل وهي إحدى شركات Ooredoo بإطلاق خدمات تعلم اللغة الإنجليزية في فلسطين.
 - **برنامج Beyond Access في ميانمار:** للحد من مشكلة الأمية بشكليها في ميانمار قامت Ooredoo بتحويل المكتبات العامة في أنحاء ميانمار إلى مراكز مجتمع حديثة توفر الوصول إلى المعلومات والتكنولوجيا.
 - **مبادرة نجحني في تونس:** حيث يمثل برنامج نجحني مبادرة لخدمات التعليم والتوظيف الجواله في تونس، وقد تم إطلاقها بالتعاون مع مؤسسة صلتك.
- 2- الإغاثة في حالات الكوارث:**
- **العيادات الصحية المتنقلة:** أطلقت مبادرة العيادات الصحية المتنقلة رسميا عام 2013 في برشلونه، وتعهدت أوريدو بالوصول إلى أكثر من 2 مليون شاب في الجزائر، واندونيسيا، وميانمار.
 - حيث في إندونيسيا وفرت أول مجموعة مكونة من 16 عيادة صحية متنقلة توفر خدمات الرعاية الصحية المجانية لأكثر من 770000 شخص.
 - أما في ميانمار تم توسيع مشروع العيادات الصحية المتنقلة في يوليو 2016، بالتعاون مع Pact Myanmar، وباستثمارات جديدة بلغت 600000 دولار أمريكي ساهمت بتمديد العمل بالبرنامج لمدة 16 شهرا أخرى. ومنذ انطلاقه في 2014 استثمرت Ooredoo ميانمار أكثر من 1 مليون دولار أمريكي ووفرت الرعاية لأكثر من 27000 مريض من خلال مبادرة العيادات الصحية المتنقلة.

- أما فيما يخص الجزائر فبالتعاون مع الهلال الأحمر الجزائري قامت Ooredoo بإنشاء ثلاثة مراكز صحية متنقلة عام 2015، حيث تدعم هذه المراكز ثلاث ولايات جزائرية وهي: تمنراست، اليزي، أدرار، وتخدم ما يقرب من 25000 شخص.
 - ويتم استخدام العيادات الصحية المتنقلة التابعة لـ Ooredoo خلال الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات الكبيرة التي تحتاج جاكرتا في يناير من كل عام.
 - الاستجابة للكوارث: إن القدرة على الوصول إلى خدمات شبكة الاتصالات الجوالية يمكن أن يكون طوق النجاة بالنسبة لضحايا الكوارث، ومن المبادرات التي قامت بها Ooredoo في هذا المجال نذكر مايلي:
 - مبادرة " ابتسم للسلام" في العراق: حيث توفر أسياسيل، التابعة لمجموعة Ooredoo ، للمتضررين وسائل الاتصال والتواصل مع أسرهم واستقبال المعلومات من خارج البلاد.
 - تقديم الدعم للنيبال: في ماي 2015 وفرت Ooredoo خدمات الاتصالات بين أفراد المجتمع في النيبال في أعقاب الزلزال المدمر الذي ضرب البلاد.
 - تقديم الدعم خلال أزمة المياه في المالديف: مرت المالديف بأزمة مياه في 2014، وسارعت حينئذ Ooredoo المالديف إلى انشاء خط اتصال خاص بأزمة المياه لتوفير المعلومات اللازمة عن الأزمة للمواطنين المتضررين.
 - تقديم الدعم لغزة: من أجل تمكين عملائها من الاتصال والتواصل مع أسرهم وأصدقائهم خلال الأزمة الإنسانية في غزة عام 2014 أناحت Ooredoo قطر كافة الاتصالات الجوالية مع فلسطين مجاناً لفترة محدودة.
- 8- نتائج الدراسة: من خلال دراستنا تم التوصل للنتائج التالية:**
- تولي شركة Ooredoo اهتماما كبيرا بالمجتمع، فرؤيتها تركز على الاستفادة من خدماتها في إثراء حياة الأفراد وتحفيز التنمية البشرية، بالاعتماد على تقنيات الجوال في تمكين المجتمع على تحقيق التنمية الاجتماعية والتقدم.

- تلتزم Ooredoo بإثراء تجربة الشباب في حياتهم الأكاديمية، ونولي هذه الفئة النصيب الأكبر من استراتيجيتها للمسؤولية الاجتماعية من خلال توفير فرص تدريبية، واكسابهم خبرات وربطهم بالواقع العملي.
- تحرص Ooredoo على تحقيق التنمية المستدامة في مجتمعاتها من خلال المراكز الأساسية التالية: الرعاية الصحية، والتعليم، الرياضة واللياقة البدنية بالعمل مع العديد من هيئات المجتمع لإثراء حياة أفراد المجتمع وتوعيتهم بتلك المراكز.

9- خاتمة الدراسة:

تعتبر شركة Ooredoo شركة متعددة الجنسيات للاتصالات التي تعطي أهمية كبيرة للمسؤولية الاجتماعية، وهذا وعيا منها على ضرورة إعطاء مكانة كبيرة للمجتمعات التي تنشط فيها، وأحسن دليل على ذلك فوزها بجائزة المسؤولية الاجتماعية خلال حفل جوائز المرأة للإجادة والذي عقد بمسقط في نوفمبر 2014 وذلك عن قافلته الخيرية التي تنظمها سنويا بسلطنة عمان بهدف تنمية المجتمع المحلي.

10- الهوامش والمراجع:

- ¹ محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 43.
- ² طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، الأردن، 2015، ص 49.
- ³ نفس المرجع، ص 50.
- ⁴ نفس المرجع، ص ص 47-48.
- ⁵ Fadoie Mardam Bey MANSOUR-Directeur de Centre d'études Bancaires, p 02
- ⁶ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص ص 52-53.
- ⁷ نفس المرجع، ص 65.
- ⁸ زينب محمد عبد السلام، الشركات متعددة الجنسيات ومعايير السيادة للدول وفق القانون الدولي، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، سنة النشر، 2014، ص 173.
- ⁹ نفس المرجع، ص 13.
- ¹⁰ نفس المرجع، ص 13.

¹¹https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9_%D9%85%D8%AA%D8%B9%D8%AF%D8%AF%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%86%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AAالجنسيات المتعددة الشركات_خصائص

¹² وهيبة مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة وهران، وهران، 2013/2014، ص 131.

¹³ مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة، 2004، ص 97.

¹⁴ زينب محمد عبد السلام، مرجع سابق، ص ص 175-176.

¹⁵ <http://www.ooredoo.dz/Ooredoo/Algerie/a-propos> 05/03/2018 , 12 :15

¹⁶ http://ooredoo.com/ar/social_responsibility/ 05/03/2018 , 16 :30