



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الإجتماعية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارية

## دور المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الصناعية في

### الحد من آثار الأزمة الصحية

دراسة ميدانية : مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز ALFA PIPE بولاية

غرداية

\* مذكرة مكملة من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية \*

تخصص : تسويق صناعي

- تحت إشراف الأستاذ :

\*دحو سليمان

- من إعداد الطالبة :

● موساوي نسيمة

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة غرداية	أ.د. شنيبي حسين
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	د.دحو سليمان
مناقشا	جامعة غرداية	أ.د. تيمماوي عبد المجيد، أ.د. أويابة صالح

السنة الجامعية: 2019-2020

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(( رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ

لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا ))

سورة الكهف الآية (10) صدق الله العظيم

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أعز الناس إلى فيض الحنان ونبوع المحبة...  
إلى من تقدأ حياتي بقربها ويبتهج قلبي بعدوبة صوتها...  
إلى الحضن الدافئ إلى التي الجنة تحت أقدامها...  
أمي أمي أمي

إلى من يعلو به إسمي وتزهو به نفسي...

إلى المصباح الذي لم يبخل في إمدادي بالنور الذي أنار مسيرتي...  
وعلمني بسلوكه خصالا أعتز بها في حياتي حتى وصلت إلى هدفي هذاأبي العزيز  
إلى من تقاسمت معهم حلوة الحياة ومرها، الذين كانوا معي في مسيرتي إخوتي و أخواتي...  
وإلى جميع الأساتذة الذين أشرفوا على تدريسي عبر مختلف الأطوار  
التعليمية، فهم كالشموع التي تحترق لتضيء الآخرين.  
إلى كل من ارتبط بيبي وبينهم مودة.

إلى زملاء وزميلات الدراسة، إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل.  
إلى كل من تعرّفت عليهم يوماً وكانوا سبباً في إسعادي.  
إلى هؤلاء جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع.

موساوي نسيمه

# شكر ورفان

أرى لزاما علي تسجيل الشكر و إعلامه و نسبة الفضل لأصحابه، استجابة لقول  
النبي : «من علي يشكر الناس لم يشكر الله».

و كما قيل :

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر

فالشكر أولا لله عز و جل على أن هداني لسلوك طريق البحث و التشبه بأهل العلم و  
إن كان بيني و بينهم مفاوز.

كما أخص بالشكر أستاذي الكريم و معلمي الفاضل المشرف على هذا البحث  
الدكتور دحو سلميان ، فقد كان حريصا على قراءة كل ما أكتب ثم يوجهني إلى ما  
يرى بأرق عبارة و ألطف إشارة، فله مني وافر الثناء و خالص الدعاء.

كما أشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لي فائدة أو أعانني بمرجع،  
أسأل الله أن يجزيهم عني خيرا و أن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

موساوي نسيمه

### الملخص :

هدف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز وعرض دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ونخص بالذكر شركة ألفابيب غرداية في ظل جائحة كورونا، كيف تعاملت هذه المؤسسة مع تداعيات هذه الجائحة، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلنا من خلال هذه الدراسة أن آثار جائحة كورونا كانت بالغة على المجتمع، إلا أن المؤسسة الاقتصادية ألفابيب كان لها دورا فعالا في التقليل من آثارها والحد من تبعاتها نتيجة للإجراءات المتخذة من قبلها، وبغية الاستفادة محليا من بعض التجارب الدولية الرائدة لدور المؤسسات الاقتصادية في المسؤولية المجتمعية ركزنا على تجارب بعض الدول التي مستها الجائحة بشكل كبير بالإضافة إلى ذلك قمنا بعرض تجارب محلية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية، الأزمة الصحية، جائحة كورونا.

The aim of this study is to highlight and present the role of social responsibility of economic institutions, in particular Alphabeeb Ghardaia Company in light of the Corona pandemic, how this institution dealt with the repercussions of this pandemic, using the descriptive analytical approach. Through this study, we found that the effects of the Corona pandemic were severe on society, but the economic institution Alphabeeb had an effective role in reducing its effects and limiting its consequences as a result of the measures taken by it, and in order to benefit locally from some of the leading international experiences of the role of economic institutions in social responsibility. We focused on the experiences of some countries that were greatly affected by the pandemic. In addition, we presented local fights in this field.

Keywords: social responsibility, health crisis, Corona pandemic.

رقم الصفحة	قائمة الفصل اول
/	الإهداء والشكر
/	الملخص
/	قائمة المختصرات
/	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة
ب	الإشكالية
ب	فرضيات الدراسة
ج-د	اسباب إختيار الموضوع
د	أهمية البحث
د	اهداف البحث
هـ	صعوبات البحث
هـ	المفاهيم العامة للدراسة
و	دراسات سابقة
ز-ح	تقسيمات البحث
	﴿ الفصل الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الإجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19 ﴾
01	تمهيد
01	المبحث الأول: مفهوم المسؤولية الإجتماعية
04-01	المطلب الأول: تعريف المسؤولية الإجتماعية
11-05	المطلب الثاني: اهداف المسؤولية الإجتماعية وأهميتها
13-12	المطلب الثالث: ابعاد المسؤولية الإجتماعية للشركات
15-14	المبحث الثاني: الأزمة الصحية كوفيد 19 ودور المسؤولية الإجتماعية فيها

17-15	المطلب الأول: تعريف الأزمة الصحية
19-18	المطلب الثاني: آثار الأزمة الصحية (كوفيد 19)
25-20	المطلب الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الحد من الأزمة الصحية
26	خلاصة
	﴿ الفصل الثاني : الإجراءات الدراسة الميدانية ﴾
27	المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة
27	المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة الأنايب الناقلة للغاز الفبابب غرداية
27	المطلب الثاني : نشاطات المؤسسة
28	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة ألبابب غرداية
29	المبحث الثاني : مجالات الدراسة
30-29	المطلب الأول : المجال المكاني والزمني للدراسة
33-31	المطلب الثاني : منهج الدراسة وتقنيات البحث الميداني
34	المبحث الثالث : تحليل بيانات ونتائج الدراسة
46-34	المطلب الأول : تحليل البيانات
47	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة
52-49	المطلب الثالث : النتائج العامة والتوصيات
53	خاتمة
57-54	قائمة المصادر والمراجع
62-57	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
34	يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
35	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	02
35	يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في المؤسسة	03
36	يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب	04
37	يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي تشغله	05
38	يوضح المسؤولية الإقتصادية التي تقوم بها مؤسسة ألقابيب	06
40	يوضح المسؤولية الأخلاقية التي تمتاز بها مؤسسة ألقابيب	07
41	يوضح المسؤولية القانونية التي تمارسها مؤسسة ألقابيب	08
43	يوضح المسؤولية الإنسانية التي تقوم بها مؤسسة ألقابيب	09
44	يوضح المسؤولية الإجتماعية التي تقوم بها المؤسسة في الحد من آثار الأزمة الصحية 19COVID	10

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
13	هرم كارول للمسؤولية الإجتماعية	01
28	الهيكال التنظيمي الخاص بالمؤسسة ألقابيب	02

مقدمة

## مقدمة

على الرغم من وجود نقاشات حادة و كبيرة، يتم تداولها يوميا مع ظهور جائحة كورونا، حول تأثيرها على العالم و الاقتصاد العالمي وما يمكن أن ينجم عنه من أزمات اجتماعية واقتصادية حادة، إلا أن هناك إغفالا واضحا للعلاقة الموجودة بين هذا الفيروس المستجد و المسؤولية الاجتماعية.

فالمسؤولية الاجتماعية أصبحت أساسية في أي مؤسسة او شركة ناشئة على أرض الواقع، ومع ظهور أزمة كورونا فقد أتاحت لهذه الشركات فرص كبيرة و دروس يمكن الاستفادة منها، لاختبار مدى فعالية هذه الشركات في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية في أوقات و الظروف الصعبة كونها تشكل ركنا أساسيا في حياة المجتمعات.

إن الوضع الذي نواجهه الآن منذ ظهور الوباء المسمى "كورونا" هو أخطر ما شهدناه في وقتنا الراهن، فمنذ أن أعلنت منظمة الصحة العالمية في الحادي عشر من شهر مارس تفشي هذا الفيروس راحت العديد من البلدان تتخذ تدابير صارمة، إلا أن الوضع أخذ يتطور وبسرعة إلى أن اضطرت معظم الدول إلى إغلاق مرافقها العامة والحיוية، وهذا ما أثر سلبا على اقتصادها وحتى على أوضاعها الاجتماعية التي ازدادت تأزما. إن العبء الكبير الملقى على عاتق الحكومات قد أثقل كاهلها ولم تعد تقوى على احتواء الأزمة لوحدها، هذا ما جعل الكثير من الشركات تتحرك وتلجأ إلى تفعيل ضميرها والممثل في تبني أو تعزيز مسؤوليتها الاجتماعية.

وبهذا شكلت أزمة فيروس كورونا في زمننا هذا اختبارا حقيقيا، منح فرصة الاطلاع على السياسات الصحية وإدارتها من قبل الدول، كما سلط الضوء على عالم الشركات الذي اتخذ بالفعل مقياس التغييرات المطلوب تنفيذها في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات. فراح البعض يدعو إلى إعادة تحديث هدف الشركة على أساس نموذج أعمال مستدام، مع الأخذ في الاعتبار القضية الصحية إلى جانب القضايا الأخرى في سياسة المسؤولية الاجتماعية.

## 1-الإشكالية :

إن التحولات والتغيرات الكبرى التي شهدتها السنة الحالية 2020 والآثار الناتجة عن جائحة كورونا أدت بالمؤسسات الاقتصادية بصفة عامة و على القطاعات الأخرى تغيير و تصحيح توجهاتها، حيث برز دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة ( المسؤولية الإقتصادية - المسؤولية الأخلاقية -المسؤولية القانونية - المسؤولية الإنسانية) في العديد من دول العالم خلال هذه الأزمة، فساهمت المؤسسات الإقتصادية وعلى رأسهم شركة ألفابايب بولاية غرداية بجانب الحكومات في مواجهة وتقليل تفاقم أزمة جائحة كورونا والحد من آثاره على الاقتصاد بشكل عام.

ومن هنا تبنق إشكالية بحثنا و التي نصوغها بالشكل التالي:

ما هو دور المسؤولية الإجتماعية في الشركة الصناعية ألفابايب -غرداية -في الحد من آثار الأزمة الصحية كوفيد 19 ؟

وبهدف توضيح توجهات البحث، فقد تم تجزئة هذا السؤال إلى 2 من الأسئلة الفرعية ندرجها على النحو الآتي:

• ماهي الوسائل التي إنتهجتها المسؤولية الإجتماعية في شركة الصناعية ألفابايب - غرداية- في التخفيف من الأزمة الصحية كوفيد 19 ؟

• هل استطاعت المسؤولية الإجتماعية في شركة الصناعية ألفابايب -غرداية- في التصدي لجائحة كوفيد 19 .

1- فرضيات الدراسة :

- بعد إستعراضنا لتساؤل الإشكالية ، قمنا بالإقرار بالفرضية الرئيسية التالية:

## الفرضية الرئيسية :

• ما هي الإستراتيجيات والبروتوكولات إعتدتها المسؤولية الإجتماعية في شركة الصناعية

ألفابايب -غرداية- في الحد من الأزمة الصحية كوفيد 19 ؟

ولتحقيق هذه الفرضية تمت صياغة فرضيتين الفرعية على النحو الآتي :

• يوجد إستراتيجيات متنوعة إعتدتها المسؤولية الإجتماعية في شركة الصناعية ألفابايب -

غرداية- ( المسؤولية الإقتصادية - المسؤولية الأخلاقية -المسؤولية -المسؤولية القانونية -

المسؤولية الإنسانية) للتخفيف من الأزمة الصحية .

• يوجد تطبيق للبروتوكولات الوقائية والتي إستخدمتها المسؤولية الإجتماعية في شركة

الصناعية ألفابايب-غرداية- في الحد من آثار جائحة كوفيد 19.

## 2- أسباب إختيار الموضوع :

جاء إختيارنا لهذا الموضوع إنطلاقا من أسباب :

## • ذاتية :

الرغبة الملحة في دراسة موضوع المسؤولية الإجتماعية في ظل الجائحة كوفيد 19، كونه من أهم

المواضيع وخاصة من الجانب الإنساني والإجتماعي الإقتصادي والتوعوي ، بحث أننا سنتعرف على

الجوانب الفعالة والناجعة لاي مؤسسة كانت إقتصادية أو عامة أو خاصة وتبيان المسار الإداري طرق

التسيير والتخطيط المحكم بفضل التكافل والتمتع بروح المسؤولية الإجتماعية والتضامن والتوعية في

ظل الأزمة التي يعاني منها العالم وهي كوفيد 19 ، والتعرف على النقائص التي تعاني منها المؤسسات

الإقتصادية وطرق حلها ، والتطلع إلى سد تلك النقائص والمضي قدما لوضع مخططات ترتقي

بمستوى العمال الموظفين من جهة ومن جهة أخرى إدارات المؤسسة بواسطة تفعيل الرقابة التوعوية في

ظل محاربة جائحة كوفيد 19 .

## ● موضوعية :

تتمثل في الحلول المقترحة لحل مشاكل التي تعاني منها أغلب المؤسسات الإقتصادية ووضع خطط وإستراتيجيات فعالة بتطبيق نماذج المسؤولية الإجتماعية بأبعادها المختلفة ( المسؤولية الإقتصادية – المسؤولية الأخلاقية – المسؤولية – المسؤولية القانونية – المسؤولية الإنسانية) لسد نقائص سوء التسيير الشركات والتطلع إلى مجابهة أزمة كورونا بكل تلك الأبعاد والتصدي للجائحة وتوفير الإمكانيات اللازمة للعودة لسلم التحسين الشركات بعد ركودها بسبب الجائحة التي سبب خسائر مادية وبشرية للشركات الإقتصادية ومن بينها الشركة الصناعية ألفابايب –غرداية .

**3- أهمية البحث:**

تبرز أهمية دراسة موضوع دور المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الصناعية في الحد من آثار أزمة كورونا الذي يعتبر من أهم المواضيع الرائجة والجديدة ، والغرض من أهمية الموضوع هو دراسة المسؤولية الإجتماعية ومعرفة دورها في تفعيل السبل والوسائل المختلفة سواء بأبعادها المختلفة سواء كانت إقتصادية أو إجتماعيا وإنسانيا أو قانونيا في التصدي ومجابهة آثار أزمة كورونا التي حلت على الشركة بصفة خاصة وعلى العالم اكمله بصفة عامة ووضع حلول ناجعة للتقليل من آثاره السلبية على الصعيد الإقتصادي والبشري .

**أهداف البحث :**

- إلقاء الضوء على المسؤولية الإجتماعية ودورها الفعال في ترقية المؤسسات الإقتصادية وعلى رأسها شركة ألفابايب الصناعية ، وتفعيل كامل الخطط والمتطلبات لبناء الأساس القويم للعمال وللشركة للتصدي للجائحة كوفيد 19.
- التعرف على طبيعة وحجم الآثار الأزمة الصحية كوفيد 19 ومدى تعامل المؤسسة الإقتصادية ألفابايب معها .

## -4 صعوبات البحث :

- **المرض المنتشر حالياً ( كوفيد 19 )** : والذي بدوره صعب علينا الإطلاع على بعض المراجع المتوفرة في المكتبة الجامعية وبالتالي قلل من قيمة المصادر والتي كان بإمكان أن تثري من محتوى بحثنا .
- بإضافة إلى صعوبات في إيجاد مراجع أجنبية وترجمتها للغة العربية لزيادة محتوى البحث .
- كان يصعب إلى حد ما دراسة الموضوع بكل جوانبه سواء من الجانب الفلسفي والفقهني , أو الإجتماعي ، نظرا كون الموضوع جديد وحصري ، وقلة مراجعه وخاصة الكتب التي تتحدث عن المسؤولية الإجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19.

-5 المفاهيم العامة للدراسة :1-التعريف الإجرائي● المسؤولية الإجتماعية :

لغة : هي الأعمال التي يكون الإنسان مطالباً بها.

إصطلاحاً : هي المقدرة على أن يلزم الإنسان نفسه أولاً ، والقادرة على أن يفني ذلك بالتزامه بواسطة جهوده.

● المسؤولية الإجتماعية للشركات

ويقصد بهذا المفهوم التزام الشركات ليس فقط بتحقيق أرباح لمساهميها، ولا تقتصر المسؤولية تجاه الاقتصاد القومي فقط، ولكن تمتد لتشمل البيئة والعاملين وأسرههم وفئات أخرى من المجتمع .

## • الأزمة الصحية :

هي حالة صعبة أو نظام صحي معقد يؤثر على البشر في منطقة أو عدة مناطق جغرافية، وقعت أساسا في الأخطار الطبيعية، من مكان معين لتشمل الكوكب بأسره.

## • كوفيد 19 :

كورونا هي مجموعة من الفيروسات التي يمكنها أن تسبب أمراضًا مثل الزكام والالتهاب التنفسي الحاد الوخيم (السارز) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية .

## 6- دراسات سابقة :

من خلال سعينا للحصول على مراجع تساعدنا في إعداد المذكرة لاحظنا قلة شديدة في الكتب المتخصصة في هذا الموضوع ، ولعل هذا راجع إلى حداثة موضوع دراستنا والذي يخص المسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد وقد إستعنا أيضا في جمع المعلومات ببعض المجالات الاقتصادية ، والتي تتناول بشكل طفيف عن موضوع بحثنا ولكن بصور مختلفة فمنها من تناوله كتطبيق للمسؤولية الاجتماعية في ظل الشركات الخاصة والعامة ومدى تصدياتها للجائحة كوفيد 19 ومنها ما ركز على بعض عناصر الموضوع دون العناصر الأخرى.

دراسة سفيان خلوفي، كمال شريط : اليقظة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية ضمن نظم الإستجابة لإدارة المخاطر الوبائية- شركة Seegene الكورية في مواجهة جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 ( جامعة العربي تبسي -تبسة -الجزائر )2020/05/12، (مجلة اقتصاد المال والأعمال المجلد 04/ العدد :04 ديسمبر 2020 /ص 131-149 ، هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن دور اليقظة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للشركات في مواجهة المخاطر الوبائية، وذلك بالتطبيق على شركة Seegene الكورية، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات اليوم تعمل في بيئة أعمال جد معقدة تحتاج فيها إلى يقظة استراتيجية على الصعيد الاقتصادي

والاجتماعي، والذي تفرضه الظروف الاستثنائية كالمخاطر الوبائية، التي تحتاج إلى سرعة في الاستجابة الاجتماعية وتلبية تطلعات المجتمع الاستثنائية قبل وأثناء وبعد وقوع الأخطار، في الأخير أوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات الاستراتيجية مرنة تدمج عناصر اقتصادية واجتماعية متوقعة و غير متوقعة كالأخطار الوبائية، والتي تحتم على الشركات الاستجابة لها بسرعة لتخفيف الأضرار، ولاغتنام الفرص التي تظهر فجأة.

دراسة رياض عبد الرحمان العينوس 2021/01/27: دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التخفيف من آثار الأوبئة والكوارث الصحية: دراسة حالة مساهمة شركات التكنولوجيا العالية العالمية الخمسة الكبرى في التخفيف من آثار فيروس كورونا-COVID-19 19 تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مساهمة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات في التخفيف من آثار الأوبئة والكوارث الصحية مع التركيز على وباء كورونا المستجد Covid-19. (جامعة فرحات عباس سطيف 1)، مجلة تنمية الموارد البشرية مجلد 16 العدد 02 جوان 2021 ، وذلك بدراسة حالة مساهمة شركات التكنولوجيا العالية العالمية الخمسة الكبرى في إطار مسؤوليتها الاجتماعية في تخفيف الآثار الاقتصادية والاجتماعية لوباء كوفيد 19 اتضح أن لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات دورا في تخفيف آثار الأوبئة والأزمات الصحية وذلك من خلال جهود دعم الموظفين ومنظمات الرعاية الصحية والمحافظة على العلاقات مع الموردين والزبائن ، كما تبين أن شركات التكنولوجيا العالية العالمية الخمسة الكبرى طبقت مفهوم المسؤولية الاجتماعية للتخفيف من آثار فيروس كورونا المستجد من خلال دعم المؤسسات الصغيرة بمساعدات مالية، وتدعيم البحوث الرامية لإيجاد لقاح للفيروس، ودعم الرعاية الصحية، إضافة إلى دعم غرف الأخبار ووسائل الإعلام و تقديم تبرعات للمنظمات غير الربحية العاملة في مجال مكافحة الفيروس.

دراسة د/عصام بدري أحمد مُحمَّد (مدرس تنظيم المجتمع-كلية الخدمة الإجتماعية-جامعة أسيوط): المسؤولية الإجتماعية للشباب الجامعي لدعم الجهود الحكومية في مواجهة الأمراض الوبائية المعدية، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية( العدد 51-المجلد 1 جويلية 2020).

إستهدفت الدراسة تحديد واقع المسؤولية الإجتماعية للشباب الجامعي لدعم الجهود الحكومية في مواجهة الأمراض الوبائية المعدية، وتعد من الدراسات الوصفية التحليلية التي إعتمدت على منهج المسح الإجتماعي لعينة الدراسة التي بلغ عددها (289)طالب من أعضاء الإتحادات الطلابية بكليات جامعة أسيوط، وإستخدمت الدراسة أداة رئيسية وهي مقياس المسؤولية الإجتماعية وقد إشمئ على أربعة أبعاد وهي (المسؤولية الذاتية، والمسؤولية تجاه أفراد الأسرة، والمسؤولية تجاه المجتمع المحلي، والمسؤولية تجاه الوطن)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن المسؤولية الإجتماعية للشباب الجامعي تمثلت في الإلتزام بالآداب العامة والأخلاق الدينية في إجتناأ الأشياء التي تسبب أضرار صحية، وتخصيص أدوات للنظافة الشخصية، وتوعية أفراد الأسرة بأهمية العزل المنزلي عند الشعور بأعراض مرض معدى، وعدم نشر الشائعات والأخبار الكاذبة بين أفراد المجتمع، وإدراك الحرب النفسية التي توجه للوطن من خلال حرب الشائعات التي تهدد أمن المجتمع.

إن ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها كونها قد تناولت الموضوع من مختلف جوانبه ودققت في كل عناصره، إذ حاولنا من خلاله إعطاء فكرة شاملة للقارئ حول دور المسؤولية الإجتماعية في الشركة الصناعية ألقاباب -غرداية في ظل الأزمة الصحية كوفيد ، مدعمة بلقاءات ميدانية مع ذوي الاختصاص لمعرفة مدى نجاعة هذه الآلية بعد تطبيقها على أرض الواقع.

## -7 تقسيمات البحث :

- تطرقنا خلال الفصل الأول : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية ( كوفيد 19) حيث إستعرضنا جملة من مبحثين حيث في :
- المبحث الأول :التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية وتفرع إلى جملة من المطالب حيث في :

- المطلب الأول : تعريف المسؤولية الاجتماعية
  - المطلب الثاني :أهداف المسؤولية الاجتماعية وأهميتها .
  - المطلب الثالث :أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات
- وفي المبحث الثاني :الأزمة الصحية كوفيد 19 ودور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الحد من آثار الأزمة ، وتفرع إلى جملة من المطالب :

- المبحث الثاني :الأزمة الصحية كوفيد 19 ودور المسؤولية الاجتماعية فيها
- المطلب الأول : تعريف الأزمة الصحية
- المطلب الثاني : آثار الأزمة الصحية(كوفيد 19).
- المطلب الثالث : دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الحد من الأزمة الصحية.

الفصل الثاني: الإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة

المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز الفابايب غرداية

المطلب الثاني : نشاطات المؤسسة

المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي لمؤسسة أَلفابايب غرداية

المبحث الثاني: مجالات الدراسة

المطلب الأول : المجال المكاني والزمني للدراسة

المطلب الثاني : منهج الدراسة وتقنيات البحث الميداني

المبحث الثالث: تحليل بيانات ونتائج الدراسة

المبحث الأول :تحليل بيانات الدراسة

المطلب الثاني :مناقشة نتائج الدراسة

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

للمسؤولية الاجتماعية في ظل

الأزمة الصحية ( كوفيد 19 )

### تمهيد:

شهدت السنوات الأخيرة عدة تطورات في مجالات مختلفة كانت لها انعكاساتها على المنظمات و خاصة منظمات الأعمال حيث انتقلت هذه الأخيرة من خلال نشاطاتها من التركيز على الربح المادي فقط كبعد اقتصادي بدرجة الأولى إلى التركيز على البعد الاقتصادي الاجتماعي تم البيئي سعياً منها في تحقيق المصلحة العامة لتشمل جميع أصحاب المصلحة كأطراف أساسية لها تأثيراتها الإيجابية و السلبية على المؤسسة .

هذه التطورات كانت محال اهتمام كثير من المتخصصين في مجال الإدارة فتنوعت بذلك النظريات و تغيرت من خلالها المسميات التوقف عند المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كبعد و كركيزة أساسية لتحقيق أكبر عائد ممكن تستفيد من خلاله جميع الأطراف. وبطبيعة الحال هذا التحول جاء نتيجة عدد من الضغوطات فرضتها المتغيرات البيئية الاقتصادية الاجتماعية، التكنولوجية و حتى السياسية التعود في الأخير على المؤسسات بصفة عامة بجملة من الإيجابيات أكثر منها بالسلبيات وأخذت بذلك مفاهيم مختلفة كأخلاقيات الأعمال، أخلاقيات الإدارة المنظمة الخيرية ، المنظمة المسؤولة... الخ.

ويندرج مفهوم المسؤولية الاجتماعية عدة تعريفات منها تعريفات المنظمات والهيئات الدولية و الأكاديمي ، كما تمت الإشارة و التأكيد عليه من مختلف الديانات السماوية أبرزها الدين الإسلامي ضمن مختلف النصوص القرآنية و الأحاديث النبوية الشريفة، كل هذه العناصر سنتطرق لها من خلال هذا الفصل المتضمن التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية من خلال مبحثين التالية:

- المبحث الأول : التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية
- المبحث الثاني : الأزمة الصحية كوفيد 19 ودور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الحد من آثار الأزمة

### المبحث الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

إستعرضنا في هذا المبحث والذي صغناه على النحو التالي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي يندرج من خلال 3 مطالب ، حيث تطرقنا في المطلب الأول تعريف المسؤولية الاجتماعية ثم في المطلب الثاني ذكرنا أهميتها وأهدافها وفي المطلب الثالث تناولنا أبعادها ومدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على المجتمع بصفة عامة وعلى الشركات الاقتصادية والمؤسسات سواء كانت الصغيرة أو المتوسطة .

### المطلب الأول : تعريف المسؤولية الاجتماعية :

هناك العديد من التعريفات للمسؤولية الاجتماعية وكل منها يدور تقريبا حول الشركات التي تتحمل المسؤولية تجاه أصحاب المصلحة ، بما في ذلك المساهمين والمستهلكين والعملاء والموردين والعاملين والبيئة والمجتمع.

، فقد اقر مفهوم المسؤولية الاجتماعية ، على مستوى أصوله النصية الثابتة وفروعه الاجتهادية المتغيرة ، حيث أشارت العديد من النصوص إلى هذا المفهوم كقوله تعالى ( إنما المؤمنون إخوة ) ( الحجرات: 10)<sup>1</sup>، وقوله تعالى ( والمؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض ) (التوبة: 71)<sup>2</sup>.

وقوله الرسول (ﷺ) (أبما أهل عرضة أصبح فيهم امرؤ جائعا، فقد برئت منهم ذمة الله ورسوله)، وقوله (ﷺ) ( مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد إذا اشتكى منه عضو، تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى)<sup>3</sup>

لذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في أن التزام الشركات لا يقتصر فقط على تحقيق أرباح لمساهميها ولا يقتصر على الاقتصاد ، بل يمتد إلى البيئة والعاملين وأسرهـم والفئات الأخرى في المجتمع. تُعرّفه جمعية الإدارة الأمريكية بأنها استجابة لقيادة الشركات لتغيير توقعات المستهلكين ، والاهتمام

<sup>1</sup> - سورة الحجرات الآية 10.

<sup>2</sup> -سورة التوبة ، الآية 71.

<sup>3</sup> - الإمام البخاري ، كتاب صحيح البخاري ومسلم ، دار ابن كثير -لبنان ، -بيروت ، 2018ص5849.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

العام بالمجتمع ، وبالتالي استمرار تقديم مساهمات فريدة لأنشطة الأعمال التي تهدف إلى خلق ثروة اقتصادية.<sup>1</sup>

تمثل المسؤولية الاجتماعية في أن التزامات المنظمة تجاه أصحاب المصلحة والتي ستتأثر أو تعاني من سياسات وممارسات المنظمة ، وبالتالي فإن الالتزامات ذاتها تتجاوز المتطلبات القانونية وواجبات المنظمة تجاه مساهميها والامتثال لتلك الالتزامات يهدف إلى الحد من أي ضرر و تنظيم الآثار المقيدة للمنظمة على المجتمع في المستقبل.<sup>2</sup>

تعرف الجمعية السودانية للمسؤولية الاجتماعية بأنها منهجية تطوعية منظمة ومخططة تطبقها المؤسسات للمساهمة في تجميع وتطوير مجتمعها ضمن المجالات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المدعومة بأسس قيمة ومعايير مدروسة تكمل الأهداف الاستراتيجية. للمؤسسة.<sup>3</sup>

تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المسؤولية الاجتماعية على أنها: التزام المنظمة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية ، مع الحفاظ على البيئة والتعامل مع العمال وأسرهم وأفراد المنطقة والمجتمع بشكل عام ، بهدف تحسين مستوى حياة الناس من جميع الأطراف.

عرّفها دراكر على أنها التزام الشركة تجاه المجتمع الذي تعمل خلاله...<sup>4</sup>

عرّفها كارول أيضاً على أنها التزام يجب على الشركة الالتزام به تجاه المجتمع.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> -مُجد الصُرفُ، المسؤولية الاجتماعية للإدارة ، ( الإسكندرية : دار الوفاء ،2002م ) ، ص18.

<sup>2</sup> Paul N. Bloom, and Gregory T. Gundlach , Handbook of Marketing and Society, California: SagePublication, 2001, p142.

<sup>3</sup> -هيثم حسن عبدالسلام ، المسؤولية الاجتماعية نظرية اتصال وموصفة علمية، ( الخرطوم : مشروع الجودة للطباعة والنشر ، 2013م)،ص24.

<sup>4</sup> -طارق راشي ، دور تبني مقارنة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال ،( أسطنبول : المؤتمر العلمي العالمي التاسع للإقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم بعنوان :النمو والعدالة والإستقرار من منظور إسلامي ،9-10 سبتمبر 2013م)، ص06.

<sup>5</sup> -صالح السحبياني ، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية ،(بيروت : المعهد العربي للتخطيط، الملتقى الدولي للقطاع الخاص في التنمية: تقييم وإستشراف 23-25 مارس 2009 م ) ، ص4.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

كما عرفها Carroll بأنها التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به تجاه المجتمع، وهذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الإيجابية للنشاطات المؤسسات على المجتمع ، وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن.<sup>1</sup>

يجب أن نفرق بين مصطلح المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية ، مع الأخذ في الاعتبار أن المسؤولية الاجتماعية مبنية على اعتبارات أخلاقية تركز على الأهداف طويلة الأجل التي تشكل التزامات في إطار رؤية ورسالة المنظمة ، بينما يمثل الثاني استجابة عملية من قبل وسائل مختلفة لما يحدث من حيث التغيرات الاجتماعية في المستقبل. المدى القصير وفي حالات معينة المستقبل.<sup>2</sup>

يعرف Buchhol & Carroll الاستجابة الاجتماعية على أنها عملية اجتماعية وسياسية تركز على عمليات الأفراد والمنظمات لتحديد وتنفيذ وتقييم قدرة المنظمات على توقع والإجابة على مختلف القضايا والمشكلات وإدارتها وتعزيز الضغط الداخلي والخارجي لأصحاب المصلحة..<sup>3</sup>

كما ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية من عدة زوايا<sup>4</sup> :

**الزاوية الأولى:** ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالمصلحة الذاتية لرجال الأعمال والشركات: إنه التزام رجال الأعمال والشركات بالمصلحة الذاتية المستنيرة التي تهتم بمصالح الأطراف الأخرى من غير المساهمين مثل مصالح العمال. والموردين والموزعين والمنافسين وآخرون.

<sup>1</sup>-زرزار العياشي ، دور الجامعات في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية،(نقلا:جامعة دنقلا، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، العدد 2، سبتمبر 2015م)ص97.

<sup>2</sup>-صالح عبد الرضا رشيد وصباح حسين الزيايدي ، دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز السمعة التنظيمية المدركة ،( الديوان : جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد16، العدد1،2014)،صص12-13.

<sup>3</sup> -Buchholtz Ann.k & Carroll Archie B, Business and society ,( Canada : South – western Cengage learning, 2009), p56

<sup>4</sup>-نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال ،( عمان : دار الوراق ،2006)،ص201.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

الزاوية الثانية : ارتباط المسؤولية الاجتماعية بسلوك الشركات التجارية: وهي عبارة عن مجموعة من الالتزامات الطوعية (الاستجابة الاجتماعية أو غير الطوعية (التي يفرضها القانون) وفقاً لمبادئ ومتطلبات البيئة وبالتالي الأطراف المؤثرة فيها.

الزاوية الثالثة : ارتباط المسؤولية الاجتماعية بأخلاقيات الإدارة: إنها الحد الأدنى الأخلاقي المطلوب الالتزام به للتأكد من أن الشركات التجارية تتناسب مع القانون (القيم الرسمية) والمعايير والقيم الاجتماعية.

ويرى الباحث أن المسؤولية الاجتماعية قد تكون مجموعة من الأنشطة الضرورية التي تديرها المنظمات لخلق بيئة آمنة ومأمونة بينها وبالتالي الأطراف التي لها مصلحة معها<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: أهداف المسؤولية الاجتماعية وأهميتها

#### 1- أهداف المسؤولية الاجتماعية :

تسعى المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من أهداف متنوعة يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>2</sup>

- يتطلب تحقيق المسؤولية الاجتماعية درجة عالية من التكامل البنوي الاجتماعي ، ويتم هذا التكامل من خلال ثقافة واحدة تساهم في ربط أفراد المجتمع وتوحيدهم في إطار تنظيم اجتماعي واحد يتكون من مجموعات وجماعات. يتم تحديد ارتباط الناس ببعضهم البعض من خلال نمط يتسم بتوزيع الحقوق والواجبات ضمن نطاق المسؤولية الاجتماعية.

-تفترض المسؤولية الاجتماعية على توفير مجموعة متنوعة من الآليات التي تدعم فكرة أساسية عن التكيف ، لأنها تفترض أن هناك تنظيمًا اجتماعيًا تكيف خلاله الأجزاء لتكون كلاً متماسكاً لتحقيق الاستقرار في النظام ، ويتم تحقيق التكيف باعتباره عنصراً وظيفياً شرط تحقيق المسؤولية الاجتماعية عبر ثلاثة مستويات. تناقص واحد بينهم عقبة. وظيفياً ضمن سلم المسؤولية ، يتم تمثيل

<sup>1</sup>- نجم عبود نجم ،مرجع سابق ، ص201.

<sup>2</sup>- نجم عبود نجم ،مرجع نفسه ، ص202.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

المستوى الأساسي في التكيف البيئي ، وهو ضرورة تكيف الحياة الاجتماعية مع البيئة المحيطة لتحقيق درجة عالية من التكامل مع الوجود الخارجي الذي يساهم في توفير بيئة مناسبة ل جعل ثقافة المسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>.

- يتم تحديد المستوى الثاني من خلال وظيفة التفاعل الداخلي داخل النظام ، ويؤكد على الجانب النظامي ، ويهتم بمجموعة من الترتيبات المنهجية التي يتم من خلالها تقديم المساعدة غالبًا لدعم الحياة الاجتماعية وعملها بشكل منظم ، وهذا هو غالبًا ما يتم تحقيقه من خلال العمليات الاجتماعية المدعومة بالتعاون ، باستثناء الصراع ، ويظهر هنا.

دور الأسرة ونظام القرابة ، وهو التربة الأولى التي تزرع فيها بذرة المسؤولية في كلا الجزأين ، لأنها تمثل نظامًا ذا فاعلية قصوى في تحقيق التكامل الاجتماعي ، وهذا النشاط ينبع من خصائص الأسرة. ودور القرابة ، لأنه يمثل العالم الذي تدار خلاله العديد من الأنشطة الاجتماعية<sup>2</sup>.

- يتم تعريف بُعد التكيف ، فيما يسمى بالتكيف الثقافي ، والذي يشير إلى اكتساب الإنسان للعادات والقيم المجتمعية ليصبح أكثر استعدادًا للمشاركة في العمل الجماعي ، وتحقيق المسؤولية الاجتماعية على هذا المستوى من خلال التزاوج بين أساليب التنشئة الاجتماعية المتنوعة التي تهدف إلى صياغة الذات المسؤولة في إطار نمط من التوقعات المتبادلة ، وعلاقات التبادل الوظيفي بين أجزاء النظام الهيكلي ، ويظهر ذلك من خلال الأنشطة التي يقوم بها الفرد في تفاعله مع (الجيران - المدارس - دور العبادة - وسائل الإعلام) ، و في هذا السياق ، يجب التأكيد على أن إرساء ثقافة المسؤولية الاجتماعية يتطلب حالة من الانسجام. الكفاية في المنظور الأيديولوجي ، وصياغة أهداف التنشئة ضمن وسائل التربية التي تعنى بغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية ، لأن انتشار حالة الانسجام يساهم في تكوين شخصية منظمة تتكيف مع رغبات المجتمع. المنظمة الاجتماعية التي يتحمل

<sup>1</sup> - نجم عبود نجم ، مرجع سابق ، 2006، ص203.

<sup>2</sup> - Buchholtz Ann.k & 2009), p5.7.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

أعضاؤها مسؤولية الحفاظ على سلامتها ، والتي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال مجموعة من قاعدة أيديولوجية متفق عليها<sup>1</sup>.

-وتجدر الإشارة إلى أنه إذا أخذ تحقيق التكيف كشرط أساسي لتحقيق المسؤولية في الاعتبار ضرورة وظيفية ، فإن خرق أي منها قد يكون عائقا أمام استكمال ثقافة المسؤولية وتطبيقاتها داخل النظام ، لأنه إذا كان التكيف تشكل العملية الآلية المنهجية التي يستخدمها النظام لغرس التناغم بين الأجزاء المكونة لمبناه. جميع الأجزاء لها الأدوار المخصصة لها والمسؤولة عنها خلال طريقة تحافظ على سلامة النموذج ، وتساهم في استمرار الديناميكية ، الوجود التفاعلي الذي تعيش عليه فكرة المشاركة في قيادة المجتمع ، لأنه يقع ضمن النمط الذي يساهم في إعاقه فاعلية آليات الاختلاف ويظهر هذا عندما يفشل أحد الأجزاء في أداء دوره ، مما ينتج عنه انعكس التوتر على سلامة النموذج ، وتظهر هذه التوترات على الفورم.

- مما تقدم يؤكد أن وسائل التواصل الاجتماعي تحمل مسؤولية جدية في غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية ، وتأكيدها من الضرورات الدائمة لرعاية الاستقرار والاندماج في المجتمع أو النظام الاجتماعي ، لأن الذات المسؤولة لا تتشكل إلا من خلال مراحل التنشئة الاجتماعية حيث يعيش الفرد ويدرك نفسه. نظرا لعلاقاته مع الآخرين وبالتالي تجديد حجم إيمان الفرد بالقيم والمبادئ والقدرة على الدفاع عنها دون قلق.

-وهذا يحتاج إلى توفير مجموعة من الشروط ، عدم وجود واحد منها هو خلل في تكوين الذات المسؤولة ويساهم في تقاعسها عن المسؤولية الاجتماعية ، وتؤخذ هذه الظروف في الاعتبار الفضاء من التناقضات التي يكون خلالها فائض المصلحة والإقصاء والمرونة المفرطة والسيطرة الكاملة لا تتماشى مع تكوين شخصية مستقلة وقادرة. لعرض وتحمل المسؤولية.

<sup>1</sup> Buchholtz Ann.k & 2009), p58.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

-من ناحية أخرى ، قد تكون المسؤولية الاجتماعية مفهومًا حديثًا داخل المجتمع العربي ، لكنها أصبحت الآن أولوية داخل العمل ، وهذا غالبًا ما ألاحظه بحكم تخصص المؤسسة في هذا المجال من الطلبات التي تأتي إلينا من الشركات الرئيسية من طلبات صناعة الخدمات وتصميم البرامج الاجتماعية وإعداد الإستراتيجيات ، وغالبًا ما يكون هذا أسلوبًا رائعًا. من الأعمال داخل المملكة العربية السعودية ، لأنها وجدت العديد من الفوائد في تطبيق المسؤولية الاجتماعية من حيث السمعة الممتازة والمرافق وإنتاجية الموظفين ، وهذه كلها مزايا تتمتع بها الشركات أولاً ثم المجتمع للمساهمة في التنمية المستدامة<sup>1</sup>.

### 2- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تختلف طبيعة ودرجة المنفعة باختلاف أصحاب المصلحة ، وبالتالي فإن أهمية المسؤولية الاجتماعية وفوائدها لكل طرف تختلف بما يتناسب مع الأعباء المالية والمادية المترتبة عليها.

وخلاصة القول إن المكاسب التي تحققت من تبني المسؤولية الاجتماعية تكمن في:

- خلق توازن بين المؤسسة والعاملين فيها لدعم آليات الابتكار والتطوير ، وبيان المزايا التنافسية المدعومة بالموارد البشرية المؤهلة.

- توثيق العلاقات مع العملاء لأن احترام المسؤولية الاجتماعية يعني احترام شروط الصحة والسلامة والأمن ، يعمل هذا على تحقيق رضا العملاء وولائهم (لأن هناك انطباعًا ذهنيًا إيجابيًا).

-دعم استمرار الاتصال بدعم الثقة والاحترام والمصالح العرفية مع الموردين.<sup>2</sup>

- دعم استمرار العلاقة المبنية على الثقة و الاحترام والمصالح المشتركة مع الموردين.

<sup>1</sup> Buchholtz Ann.k & 2009), p.59

<sup>2</sup>-أشرنا فيما أن Carrol و Drucker يعتبراه الطرف الأكثر أهمية ويقع في المرتبة الأولى ضمن إهتمامات المؤسسة ومسؤولياتها الاجتماعية.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

- جني ثمار الالتزام الاجتماعي إتجاه المساهمين مدى تأثرهم بنتائجها المالية والغير مالية و كذا تعمل المسؤولية.

-الاجتماعية على توليد فرص جذب المستثمرين و الاستثمار المسئول.

- الإستخدام الأمثل والعدل للموارد (خصوصا غير المتجددة ) و العمل على تطوير الموارد وصيانتها مع الحد من ظاهرة التلوث وتحمل عواقبها و أعبائها بقدر إحداثها<sup>1</sup>.

- تتجلى المسؤولية الاجتماعية من خلال توجه المجتمع ككل ضمن العمل الدائم والمسؤول لتلبية متطلبات الأجيال الحالية مع عدم إضاعة الحق للأجيال القادمة ، وتتطلب ضرورة تحسين الظروف المعيشية وبالتالي جودة الحياة لجميع الناس.

- بناء علاقات قوية بين مختلف الأطراف والحكومات مما يساعد في حل المشاكل القانونية أو الخلافات التي قد تواجهها المؤسسات أثناء ممارسة أنشطتها الاقتصادية..

- الإدارة الجيدة للمخاطر الاجتماعية المتمثلة في الامتثال البيئي ، واحترام قوانين العمل وتطبيق المعايير ، مما يشكل تحديات معاصرة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة ، خاصة تلك في زمن العولمة والانفتاح الاقتصادي.

- زيادة قدرة المقاول الخاص على العرض والتعلم والابتكار والإبداع المجتمعي الذي يزيد من الفرص ويقلل من المخاطر بفضل الدعم الذي تتمتع به المؤسسة الخاصة التي يساهم مبتكرها في حل القضايا المرتبطة بالمجتمع<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Buchholtz Ann.k & 2009), p.60.

<sup>2</sup>- طاهر محسن منصور الغالين، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ( الأعمال والمجتمع )، ط1 ، دار وائل انشر والتوزيع ، عمان ، 2005 ، ص 65.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

- بالنسبة للمجتمع ، تتمثل في القدرة على الحصول على الخدمات التي يحتاجها في مختلف الجوانب الضرورية ، مثل الخدمات التعليمية أو الصحية أو الثقافية أو الاقتصادية داخل المجتمع.

تشير التجارب العالمية إلى أن أهمية تبني الدور الاجتماعي تتمثل في الآتي:<sup>1</sup>

- **تحسين الأداء المالي:** أظهرت الأبحاث التي أجريت خلال هذا المجال من المسؤولية الاجتماعية للشركات وجود صلة حقيقية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي الإيجابي

- **تخفيض تكاليف التشغيل:** هناك العديد من المبادرات التي تهدف إلى تحسين الأداء البيئي وتؤدي إلى خفض التكلفة ، مثل تقليل انبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ العالمي أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية ، ويمكن أيضاً تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة التدوير. الجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال الموارد البشرية مثل جداول العمل المرنة والتناوب الوظيفي والبرامج الأخرى المرتبطة بمكان العمل تسبب في تقليل تغيب الموظفين ، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين المتحمسين للغاية ، والفعالية وكفاءة الإنتاج ، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.

- **تحسين سمعة المنظمات :** والتي تتم على أساس فكرة الكفاءة في الأداء ، والنجاح في تقديم الخدمات ، والثقة المتبادلة بين المنظمات وأصحاب المصلحة ، ومدى الشفافية التي تتعامل بها هذه المنظمات ، ومدى الامتثال للاعتبارات البيئية واهتمامها بها.

الاستثمار البشري ، وبالتالي فإن التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية يحسن سمعتها بشكل كبير.<sup>2</sup>

- **تعزيز المبيعات وولاء العملاء:** دفع العائد الملحوظ لتقييم النقاء البيئي والمنتجات الطبيعية المستهلكين إلى إيلاء اهتمام خاص لعمليات الإنتاج وبالتالي تأثير تلك العمليات والمنتجات على

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور الغالين، مرجع سابق، ص66.

<sup>2</sup> -مولاي لخضر عبد الرزاق ، بوزيد سايح، مرجع سابق، ص،ص9-10.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

البيئة ، على الرغم من أن منظمات الأعمال يجب أن تلي في المقام الأول معايير شراء المستهلك مثل الأسعار ، وبالتالي جودة المنتجات وتوافرها وسلامتها وملاءمتها ، تظهر الدراسات ارتفاعاً في الرغبة في التسوق أو عدم الشراء (بسبب معايير أخرى قائمة على القيم مثل نقص التأثير على البيئة ، وبالتالي عدم - استخدام المواد أو المكونات المعدلة بدقة).<sup>1</sup>

- **زيادة الإنتاجية والجودة:** غالباً ما تؤدي الجهود التي تبذلها المؤسسات لتحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال القوى العاملة وعملياتها إلى زيادة الإنتاجية وتقليل حدوث الأخطاء وتعزيز الفعالية والكفاءة من خلال تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.

- **زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم:** يمكن للمنظمات المسؤولة اجتماعياً تعيين موظفين مؤهلين تأهيلاً عالياً والاحتفاظ بهم بسهولة ، وهذا يؤدي إلى انخفاض تكاليف التوظيف والتدريب ، وغالباً ما يتم تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل خلاله الشركة ولهذا السبب ، ستكون القيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات متوافقة مع قيم العمال ، مما يلغي أي تضارب في القيم ويعزز بيئة العمل.

- **تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي:** خاصة في ظل إدخال بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار التنظيمي للبنوك و تشمل هذه المؤشرات مؤشرات دوغلاس للاستدامة ، التي تم إطلاقها في عام 1999 ، وتعني أن المؤسسات العالمية مصنفة وفقاً لدرجة أنها تأخذ في الاعتبار الأبعاد الاجتماعية والاعتبارات البيئية أثناء نشاطها الاقتصادي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور الغالين ، مرجع سابق ، ص9-10.

<sup>2</sup> - مولاي لخضر عبد الرزاق ، بوزيد سايج، مرجع سابق ، ص11.

المطلب الثالث : أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات

سعى العديد من الكتاب والباحثين إلى التعهد بتعريف حجم المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر مختلفة ، ووضعوا لها أسماء مختلفة ، نذكرهم على سبيل المثال (برايد وفريل) ، الذين أشاروا إلى أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية ممثلة في كل مما يلي:<sup>1</sup>

• **المسؤولية الإنسانية:** أي أن تكون المنظمة جيدة وتعمل على المساهمة في الحدث وتنمية المجتمع وتحسين مستوى الحياة.

• **المسؤولية الأخلاقية:** بمعنى أن المنظمة تقوم على أسس أخلاقية ، وأنها تلتزم بالأفعال الصحيحة ، وتمتنع عن إيذاء الآخرين.

• **المسؤولية القانونية:** وهي التزام المنظمة بالانصياع للقوانين وإدراك غطرسة الآخرين من خلال التزامها بإتمام أعمال مشروعة وعدم القيام بأعمال مخالفة للقانون.

• **المسؤولية الاقتصادية:** أن تكون المنظمة مفيدة وذات جدوى اقتصادية ، وأن تتعهد بجهد لتوفير السلامة للآخرين.

وشمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث (Archie Carroll) كارول يشير إليها بأربعة أبعاد هي البعد الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيري كما هي موضحة في الشكل:<sup>2</sup>

جاءت مساهمة كارول خلال قفزة نوعية في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية ، لأنها ميزت بين أربعة أبعاد رئيسية لهذه الفكرة.

<sup>1</sup> - مولاي لخضر عبد الرزاق، مرجع نفسه ،ص 11.

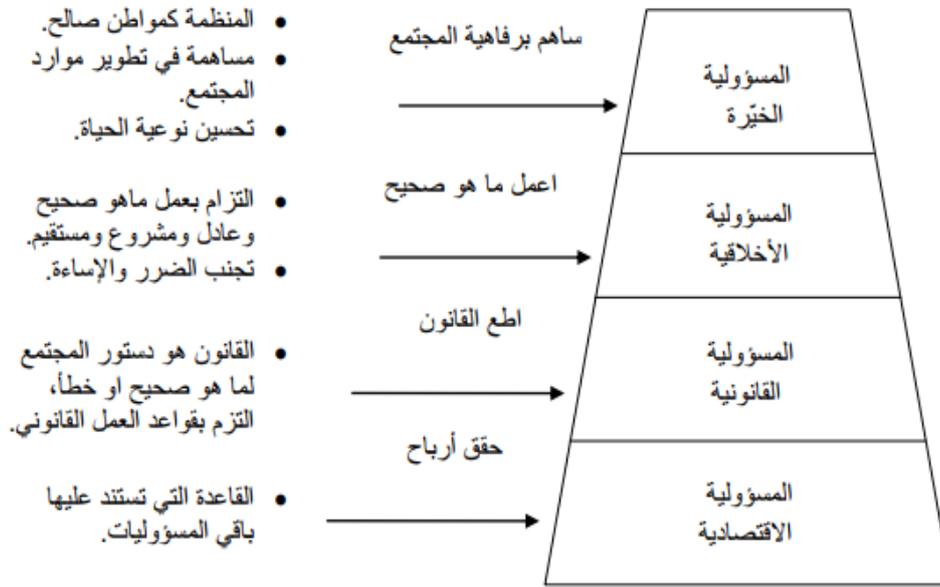
<sup>2</sup> - الغالي ، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة ، 2009، ص69

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

**البعد الاقتصادي:** حيث تقوم الشركة بأنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية ، وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتوريد سلع وخدمات جيدة النوعية ، وتوزيع الإيرادات بشكل عادل على عوامل الإنتاج.<sup>1</sup>

**البعد القانوني:** أن تلتزم الشركة بالوفاء بمسؤولياتها ضمن قوانين الدولة والقواعد المتفق عليها ، لأنها

الشكل 1 : هرم كارول (Carroll) للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: (الغالي، ادارة واستراتيجية منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة، 2009).

تجسد عمليات عادلة على النحو المنصوص عليه من قبل المشرعين ، على سبيل المثال: أمن الموظفين ، والمعايير البيئية ، والقوانين الضريبية والتأكد من أنها صحيحة وتطبيقها بإنصاف.<sup>2</sup>

**البعد الأخلاقي:** وهو أن تطلب الشركة مراعاة الجانب الأخلاقي برمته وقراراتها ومسارها داخل الصناعة التي تعمل خلالها لتجنب أي ضرر قد يلحق بالمجتمع. حيث تهدف إدارة الشركات إلى معرفة الجوانب الجوهرية والأخلاقية والسلوكية ، واحترام الأعراف والمعتقدات السائدة داخل المجتمعات

<sup>1</sup> - الغالي ، مرجع سابق ، 2009، ص70.

<sup>2</sup> - مرجع نفسه ، ص70.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

التي تعمل خلالها ، أي التزام الشركة بكل ما هو صحيح وعادل وحيادي لتعزيز الشركة سمعة طيبة في المجتمع وقبولها.<sup>1</sup>

**البعد الخيري:** ويشمل التبرعات والمنح والمساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح. طالما أن هذه التبرعات في إطار الاستراتيجية الخيرية التي تنتهجها الشركة في المستقبل لدعم تفسير حاسم للمجتمع.<sup>2</sup>

يتم توظيف هذه الأبعاد بطريقة هرمية وهرمية لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من ناحية ، ومن ناحية أخرى ، فإن اعتماد أي بُعد على بُعد آخر يمثل حالة معقولة ، ونتيجة لذلك ، فإن المسؤولية الاجتماعية للشركة هي أن مجموع العناصر الأربعة.

### المبحث الثاني : الأزمة الصحية كوفيد 19 ودور المسؤولية الاجتماعية فيها

إن التحولات والتغيرات الكبرى التي شهدتها السنة الحالية 2020 والآثار الناتجة عن جائحة كورونا أدت بالحكومات بصفة عامة والمؤسسات الاقتصادية بصفة أخرى على غرار القطاعات الأخرى تغيير و تصحيح توجهاتها، حيث برزت أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في العديد من دول العالم خلال هذه الأزمة، فساهمت المؤسسات بجانب الحكومات في مواجهة وتقليل تفاقم أزمة جائحة كورونا والحد من آثاره على الاقتصاد بشكل عام ، ومن خلال ما سبق تتبادر سوف نستعرض في هذا البحث 3 مطالب منها : المطلب الأول والذي سنعرف فيه الأزمة الصحية ثم سننتقل في المطلب الثاني إلى آثار الأزمة الصحية كوفيد 19، ثم سنتناول في المطلب الثالث دور المسؤولية الاجتماعية في الاجتماعية في التقليل من الأزمة الصحية (كوفيد 19).

<sup>1</sup> - الغالي، مرجع سابق، 71.

<sup>2</sup> - الغالي ، مرجع نفسه، 71.

### المطلب الأول : تعريف الأزمة الصحية

#### أولاً: تعريف الأزمة

يتميز العصر الحالي بتزايد المشكلات وتعقيدها ، ويرجع الفضل في ذلك بشكل خاص إلى التطور العلمي والتكنولوجي الذي جلب معه تشابك المصالح وبالتالي تطور التقنيات ، حتى أصبح مصطلح الأزمة من بين المصطلحات الأكثر شيوعاً والمستخدمه في أقل المستويات والأصعدة.

#### • تعريف الأزمة لغة:

الأزمة تعبر عن ضائقة ، لأنها تنبع من الضيق ، والضيق يعني الوقوع في ضائقة، وبالتالي فإن القاموس الشامل للمعاني يضيف صفة الضيق ، لأن الأزمة تمثل مرحلة الوقوع في الضيق والشدة.<sup>1</sup>

ورغم التعاريف الاصطلاحية العديدة إلا أنه يجري الاتفاق على أن الأزمة محددة بفترة زمنية معينة ، إذ ترد في قاموس راندام على أنها "ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن و يمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير"<sup>2</sup>، ويتفق رضا رضوان مع هذا التعريف عندما اعتبر الأزمة "فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تدخلا أو تغييرا فوريا."<sup>3</sup>

أما بالنسبة لبير ، فيعتبرها "نقطة تحول في المواقف غير المستقرة التي ستؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها إذا لم تكن الأطراف المعنية مستعدة أو غير قادرة على احتوائها أو تجنب مخاطرها."<sup>4</sup>

غير أن الأزمة حقيقة تمثل لحظة حاسمة<sup>5</sup>، في حياة الفرد أو المجموعة أو المنظمة ، وباتريك ليقاداك Patrick Lagadec يرى أنها "إشارة تشجع على اليقظة، ولكي نطلق على وضع ما أنه متازم

<sup>1</sup> - أسماء دريسي، مشاكل تسيير الموارد المالية ، المجلة الجزائرية للعبة و السياسات الاقتصادية، العدد السادس، 2015، ص139، 138.

<sup>2</sup> - محمد بن أبي بكر الرامزي ، مختار الصحاح، بيروت ، دار الكتاب العربي ، 1967، ص15.

<sup>3</sup> - Random dictionary, Random House Webster, 1994, p48.

<sup>4</sup> - الدويك، عبد الغفار عفيفي ، الإتجاهات الحديثة في إدارة الأزمات الدولية : الشرق الأوسط نموذجاً ، أخر تحديث 22 جانفي 2017.

<https://platform.almanhal.com>

<sup>5</sup> - الشعلان، فهد أحمد، إدارة الأزمات الأسس والمراحل والآليات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2002، ص2.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

لابد أن يكون الوضع مربكا فالذي يوقع الأزمة هو فقدان المصدقية و الثقة في السياق الذي تسير به الأمور و يتلخص جوهر المشكلة في مسألة عدم اليقين التي تطبع الذهنيات<sup>1</sup> .

إن الأزمة ببساطة تعني التردد "إنها اللحظة التي يحدث فيها الاضطراب فتنشأ الشكوك"<sup>2</sup> ، و يتم الاستناد إلى ثلاثة معايير حتى نستطيع وصف المشكلة المتعامل معها بالأزمة:

- رد الفعل المبالغ فيه وهو رد فعل مبالغ فيه وهو ما رأيناه في إدارة حملات التطعيم لمكافحة وباء أنفلونزا الطيور والخنزير.

- رد الفعل المناسب ، والذي قد يكون رد فعل مخصص للتعامل مع الأزمات الصحية بشكل خاص ، لأنه يتطلب التمييز بين المرضى وغير المرضى والأشخاص المعرضين لخطر الإصابة بالمرض ، فالأولى يغلب عليها الغضب وبالتالي الثاني هو الاجتماعي. القلق.رد الفعل القاصر وهو الوضع الذي تعد فيه المخاطر المتبقية أكثر خطرا من التي قد سبقت<sup>3</sup> ، مثلا معظم الأزمات الصحية التي سبق وحشت نتجت عن ردود أفعال قاصرة تجاه المشاكل التي رصدت كقضية الدم الملوث و جنون البقر.

### ثانيا: الأزمة الصحية

تعرف الأزمة الصحية بأنها تهديد للوضع الصحي للسكان<sup>4</sup> ، أو حالة من الخوف والتوتر والقلق التي يعاني منها المواطنون نتيجة انتشار الأوبئة والأمراض الخطيرة في ظل ضعف الاستجابة وعدم كفاية

<sup>1</sup> Patrick Lagadec,« La Gestion Des Crises :Outils de réflexion à l’usage des décideurs»,McGRAWHILL,mars1991,p7 .

<sup>2</sup>-علي هلهول الرويلي ،إدارة الأزمات إستراتيجية المواجهة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،كلية العلوم الإستراتيجية،ص7.

<https://repository.naus.edu.sa/bitstream/123456789/55485/>

<sup>3</sup> - William Dab, « Gestion des crises sanitaires »,Techniques de l’ingénieur,10 juillet2017,

Page104 .<https://chaine-entreprisesetsante.cnam.fr/>

<sup>4</sup> - « Le journal des femmes » « Le journal des femmes » <https://sante>

medecine.journaldesfemmes.fr

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

الرعاية الصحية من قبل المواطنين. أجهزة ومؤسسات الدولة المعنية<sup>1</sup>، الأزمة الصحية الناتجة عن انتشار الأمراض تتحول بسرعة إلى أزمة إقليمية ثم عالمية ، وهو ما حدث ضمن انتشار أنفلونزا الطيور ثم الخنازير ، بالإضافة إلى ما تعانيه دول الكوكب من انتشار أمراض مثل الملاريا والكوليرا والتيفوئيد التي أصبحت أزمات صحية عالمية وضعت منظمة الصحة العالمية خططاً استراتيجية لمواجهتها والتأثير عليها من خلال مساعدة وتنقيف هذه الدول في إعداد الإجراءات الوقائية والحد من تفاقم الأزمة الصحية وتقليل آثارها.

يتم تصنيف الأزمات الصحية وفقاً لعدة معايير ، بما في ذلك المحتوى والنطاق والتي تعتبر أزمات اجتماعية ونفسية وبيئية ، وتتوافق مع نطاقها الجغرافي ، سواء كانت وطنية أو محلية داخل الدولة. يتم تصنيف الأزمات الصحية وفقاً لعدة معايير ، بما في ذلك المحتوى والنطاق ، لأنها أزمات اجتماعية ونفسية وبيئية وتتوافق مع نطاقها الجغرافي ، فهي وطنية أو محلية داخل الدولة.

### ثالثاً: فيروس كورونا - كوفيد . 19

فيروس كورونا ( **Virus Corona -Covid - 19** ) ظاهرة وبائية مستجدة وهي " عائلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان وهو مرض معد، ينتشر بسرعة، كانت الصين وبالذات منطقة ووهان المنطقة الأولى في العالم التي عرفت أول حالة انتشار له، حيث "أبلغت السلطات الصينية منظمة الصحة العالمية بحالة من حالات الالتهاب الرئوي المتجمعة، وجميعها مرتبطة بسوق حيواني في مدينة ووهان (منطقة هوبي)، الصين، هوانان الجنوبية سوق المأكولات البحرية الصينية. في 9 يناير، 2020 تم تحديد فيروس تاجي جديد (Covid19)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - Le journal des femmes » « Le journal des femmes » <https://sante-medecine.journaldesfemmes.fr>

<sup>2</sup> -[https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-MAY\\_2020\\_15](https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-MAY_2020_15) (.WHO.coronaviruses?gclid=EA1aIQobChMI9bewu616QIVzrLVCh1qaADSEAAAYASAAEgIOAvD\_BwE .)

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

ينتقل هذا الفيروس من شخص لآخر" من خلال إسقاط القطريات ومن خلال الاتصال المباشر واليدوي أو من خلال الأسطح الملوثة. والإرسال عن طريق الهواء الجوي ممكن، وخلال علاج الأعراض. يجب اتخاذ الاحتياطات المعوية في حالة الإسهال.

رغم كل التوصيات التي أكدت عليها منظمة الصحة العالمية في دليلها الصحي لمحاربة فيروس كوفيد .، إلا أن هذه الإجراءات الوقائية، لن يكون لها مفعولها الساري في الواقع الإنساني، إلا إذا كانت هناك مسؤولية المجتمع الذي يتمتع بوعي اجتماعي فعال.

### المطلب الثاني : آثار الأزمة الصحية (كوفيد 19).

#### • الآثار الاقتصادية والاجتماعية :

هناك تأثيرات سلبية واسعة جائحة كورونا على مختلف القطاعات الاقتصادية والأسواق العالمية نتيجة للإجراءات الاحترازية والقيود التي فرضتها معظم دول العالم لاحتواء المرض والتي تمثلت فيما يلي:

- إغلاق الحدود البرية والجوية والبحرية بين دول العالم.

- إغلاق واسع النطاق بين المدني.

- اقتصار العمل على المتاجر الضرورية مثل محلات التموين والتجزئة والصيديات ومحطات الوقود.

- توقف الدراسة في المدارس والجامعات والمؤسسات التعليمية وأماكن العمل الحكومية.

- إغلاق أماكن العبادة، و تتسبب الجائحة في اضطرابات اقتصادية هائلة في المنطقة من خلال

الصدمات المتزامنة، بما في ذلك انخفاض الطلب المحلي والخارجي وانخفاض أسعار النفط وانخفاض

حركة التجارة وتعطيل الإنتاج وانخفاض ثقة المستهلكين والمستثمرين وتشديد ظروف مالية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> -حنان رجاني عبد اللطيف ، المسؤولية الاجتماعية في مواجهة أزمة كورونا، 2020، سلسلة أوراق الأزمة : مصر وعالم كورونا ، وما بعد كورونا ، الإصدار 10 ، القاهرة: معهد التخطيط القومي ،ص52.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

- سيتأثر نمو الناتج المحلي الإجمالي بشدة في عام 2020 مع الأخذ في الاعتبار تدابير الاحتواء القوية التي تنفذها اقتصادات منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا إلى جانب الاضطراب في سلاسل التوريد العالمية والخصائص الهيكلية للاقتصادات الفردية، يتوقع صندوق النقد الدولي أن تقلص جميع اقتصادات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عام 2020، قد ينخفض معدل النمو في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى 4.2% للدول المصدرة للنفط و 0.7% ، للدول المستوردة للنفط في 2020، ومن أكثر الدول تضررا والتي من المتوقع أن تشهد أكبر انخفاض في نمو الناتج المحلي الإجمالي هما ليبيا ولبنان بنسبة 58.1% و 12% من الناتج المحلي الإجمالي على التوالي.

في حين يتوقع صندوق النقد الدولي حدوث انتعاش على شكل حرف "V" في المنطقة حيث من المتوقع أن تتعافى جميع اقتصادات الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تقريبا في عام 2021، ستركز على بعض العواقب الاقتصادية الملموسة الخاصة بالمنطقة بما في ذلك التأثير على التجارة والاستثمار وأسعار النفط وتنمية القطاع الخاص والجولات و السياحة<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث : دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الحد من الأزمة الصحية

#### ● سياسات تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة جائحة كورونا:

بالرغم من التجارب الدولية والمحلية الناجحة لبعض الشركات في مواجهة جائحة كورونا من منطلق المسؤولية الاجتماعية ، إلا أن تلك التجارب لا تمثل سوى نسبة محدودة جدا من قطاع المؤسسات الاقتصادية الذي يعاني من العديد من المشاكل الاقتصادية وارتفاع خسائره في ظل الأزمة و بالتالي تراجع قدرته إلى حد كبير في القيام بالمسؤولية الاجتماعية سواء للعاملين به أو للمجتمع المحلي، وذلك

<sup>1</sup> -المنظمة التعاون الاقتصادية والتنمية ، 2020، الإستجابة لأزمة فيروس كورونا في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ، باريس : المنظمة التعاون الاقتصادية والتنمية، ص89.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

مقابل تزايد التوقعات من الدولة والمجتمع بقيام هذا القطاع بأداء الدور المأمول منه لخدمة المجتمع وقضاياه أثناء هذه الأزمة والمتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

- حماية العاملين بالشركات والمؤسسات صحيا وماليا.
- ضمان استقرار سلاسل الإمداد والتوريد للسلع والمنتجات الأساسية؛ المساهمة في تخفيف الضغوط المالية على العاملين وأسرهم.
- المساهمة في سد الاحتياجات المجتمعية من سلع وخدمات و مستلزمات طبية متنوعة
- مساعدة الحكومة في إجراءات احتواء الوباء والتخفيف من التداعيات الاقتصادية والاجتماعية له.
- الإسهام في تمويل البحوث الطبية المختلفة الساعية لاكتشاف لقاحات يمكنها من علاج هذا الفيروس وإنقاذ البشر من خطره.
- أهم التجارب الدولية والمحلية للقطاع المؤسسات الاقتصادية في المسؤولية الاجتماعية في مواجهة جائحة كورونا .
- تجربة "مجموعة " علي بابا " الصينية القابضة لمؤسسها "جاك ما":

اتخذت الشركة عددا من لقد اتخذ قرارات وإجراءات نابعة من مسؤوليته الاجتماعية تجاه الصين بشكل عام وتجاه المدينة البلديات المتضررة والمدن المحاورة الأخرى على وجه الخصوص، حيث خصص حوالي 14.4 مليون دولار للمساعدة في العثور على لقاح كورونا ، تم توجيه حوالي 5.8 مليون دولار إلى وكالتين بحثيتين حكوميتين في الصين بغية إيجاد اللقاح، بينما سيتم استخدام الباقي لدعم إجراءات الوقاية والعلاج".

في الوقت الذي خفضت فيه الشركات الأمريكية ومواقع المبيعات الإلكترونية أسعارها التقدم للمستهلكين بعض منتجاتها كبديل للمنتجات الصينية تشتري الشركة المنتجات من الشركات الصينية

<sup>1</sup> - حنان رجائي عبد اللطيف مرجع سابق، ص54.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

بالسعر المعتاد و تعرضها على المستهلك بأسعار منخفضة جدير بالذكر أن الخسائر الأولية للشركة حتى نهاية شهر يناير 2020 وعلى مدى فترة لا تتجاوز 12 يوما قدرت بنحو 320 مليون دولار كما أعلنت المجموعة عن منح قروض بفوائد مخفضة تبلغ 2.86 مليار دولار من خلال وحدة ( ماي بنك) التابعة لشركتها الشقيقة ( انتي فينشيل ) بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي أقامت علاقات تجارية مع "علي بابا" منذ أكثر من عام ، سيتم تخصيص نصف هذا المبلغ للشركات في مقاطعة هوي الأكثر تضررا من كورونا، حيث أدى إلى توقف الحياة للسكان المنطقة بشكل شبه كامل و النصف الآخر لبقية الشركات في البلد ، بفائدة تقل عن 20% عن المعدلات السائدة.<sup>1</sup>

### • شركة ابل:

تعتبر شركة ابل من الشركات الرائدة في عالم التكنولوجيا الرقمية، وقد كان له دور فعال في المساهمة في مواجهة جائحة كورونا و الوقوف إلى جانب المتضررين من منها، وقد تجلّى هذا الدور فيما يلي: أ- إطلاق تطبيق (أبل كوفيد \_ 19) الذي يعتبر كأداة مساعدة لمعرفة ما يجب فعله بعد الإصابة أو بمجرد الاشتباه بذلك كما يوفر جملة من المعلومات حول الفيروس، ومعرفة الوقت المناسب لاجراء الاختبار، بالإضافة إلى آخر المستجدات حول فيروس كورونا خصوصا في المناطق المجاورة.

ب - غلق متاجر الشركة المتواجدة خارج الصين في بديات الجائحة، خاصة وان الصين تعتبر الدولة التي ظهرت فيها أولى الإصابات، في محاولة للحد من تفشي فيروس كورونا، حيث سيعمل الموظفون من المنزل، ودعت الشركة مستخدمي هواتفها وأجهزتها المختلفة للتواصل مع خدمات الدعم الفني عبر الهاتف أو الإنترنت في حالة مواجهة أي مشكلة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - حنان رجائي عبد اللطيف ، مرجع سابق،ص55.

<sup>2</sup> - حنان رجائي عبد اللطيف ، مرجع نفسه،ص56.

### ● تجربة شركة فولكس فاغن لصناعة السيارات :

من جهته أكد مجلس العاملين في مجموعة "فولكسفاغن" الألمانية العملاقة لصناعة السيارات عزم الشركة توفير الحماية اللازمة للعاملين من الإصابة بكورونا عند استئناف الإنتاج.

ولم يعلن رئيس مجلس الإدارة، بيرند أوستر لوه، موعداً محدداً لاستئناف الإنتاج بعد توقفه، حيث قال: "الأهم من الموعد بالنسبة لي هو أن يشعر كافة الزملاء والزميلات في مصانعنا بأهم يتمتعون بالحماية من العدوى على نحو جيد، وأن يكون ذلك هو الواقع الفعلي عندما تستأنف العمل".

### ● شركة الاتصالات السويدية "أريكسون":

هذه الشركة فضلت عدم المشاركة المعرض العالمي للاتصالات المتنقلة GSMa حفاظاً على صحة العاملين بها وعملاؤها فانسحبت من المعرض خوفاً من إصابتهم بالجائحة، بالرغم من الخسائر الناجمة عن هذا القرار.

### ● شركة مايكروسوفت

اهتمت بالتأثير الاجتماعي للجائحة وركزت على توفير الموارد المالية للمؤسسات الاجتماعية التي تدعم المسؤولية الاجتماعية للشركات وتحقيق الاستدامة التي ستسمح لها بتطوير عملياتها باستخدام مجموعة من الحلول الذكية وتماذج الأعمال القابلة للتطوير.<sup>1</sup>

### ● شركة أمازون :

تعتبر شركة أمازون التجارية من أبرز الراجحين من جائحة كورونا، بعد زيادة دخول الزبائن إلى مواقعها للشراء حيث قدرت قيمة المدفوعات بنحو 11 ألف دولار في الثانية، وقد ارتفعت أسهم شركة أمازون إلى مستوى قياسي في أعقاب ذلك. نتيجة للجهود الجبارة التي قامت بها الشركة في سبيل

<sup>1</sup> - حنان رجائي عبد اللطيف ، مرجع نفسه ، ص57.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

مواجهة جائحة كورونا حيث قررت الشركة إنفاق 4 مليارات دولار لمواجهة تفشي كورونا، ويشمل هذا المبلغ توفير معدات الوقاية الشخصية للعاملين لديها، وعمليات التعقيم والتعفير لمخازنها الضخمة.<sup>1</sup>

### ● التجارب المحلية الرائدة:

#### ● تجربة الوكالة الوطنية لدعم القرض المصغر اونجم في الجزائر :

لقد كان للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في الجزائر دورا هاما في مواجهة أزمة الوباء حيث عملت على مرافقة المستفيدين من القروض و تبنت استراتيجية جديدة في منح القروض تهدف إلى ضمان الاستمرارية في النشاط و تقديم الخدمات للجمهور عن طريق التسجيل الالكتروني في موقع الوكالة دون اللجوء إلى الذهاب الى الوكالة واطلقت في هذا الاطار حملة تحت شعار " استفد من القرض من بيتك " بموجب ذلك اصبح بإمكان كل طالب قرض التسجيل في موقع الوكالة وذلك بإنشاء حساب خاص به و تقديم طلب القرض بواسطة هذا الحساب ، كما يتيح لهم هذا الحساب كافة المعلومات المتعلقة بالقرض و صيغ التمويل الممكنة واختيار قطاعات النشاط التي يرغب طالب القرض النشاط ضمنها و شروط التأهيل المطلوبة بالإضافة مكونات الملف في حالة قبول طلب التمويل كما يتيح التسجيل إمكانية متابعة مدى تقدم دراسة ملف التمويل. كما أنه وفي اطار دعم جهود الدولة الرامية إلى مكافحة انتشار الوباء قامت الوكالة بدعوة كافة الشباب الراغبين في الاستثمار في مجال مكافحة انتشار جائحة كورونا للاستفادة من قروض مصغرة تمكنهم من فتح ورشات خاصة بإنتاج مواد التطهير و التعقيم و الكمادات و المآزر و الألبسة الوقائية .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - حنان رجائي عبد اللطيف ، مرجع نفسه،ص58 .

<sup>2</sup> -الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر 11-11-2020. ، <https://www.angem.dz/ar/home.php> :

<https://www.angem.dz/ar/home.php>

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

ودائما في اطار هذه الظروف الصعبة سمحت الوكالة لبعض موظفيها ممن استفادوا من العطل الاستثنائية جراء هذه الجائحة أداء العمل من بيوم دون اللجوء إلى الحضور اليومي لمقرات الوكالة وارسال هذه الاعمال عبر الايميل الخاص بالوكالة .

ضف الى ذلك فان الوكالة في ظل هذه الجائحة مكنت المرافقين و المكونين من تقديم دورات تدريبية للمستفيدين من القروض بتقنية التحاضر عن بعد.

### • تجربة مؤسسة موبيليس للاتصالات:

مع الحجر المتولي التي فرضها انتشار وباء كو فيل 19 لدى سكان ولاية البلدة، و امثالا لروح المواطنة، قام موبيليس بإطلاق عملية تضامنية بمنح سكان البلدية أرصدة إضافة للإتصال، وإرسال الرسائل القصيرة و التزويد بخدمات الإنترنت من الجيل الرابع، ذلك من شأنه أن يهل عليه قضاء بعض الحاجيات بواسطة شبكة الانترنت عن بعد دون التنقل كتسديد الفواتير كما ساهمت أيضا مؤسسة موبيليس في الحملة التوعوية للوقاية من خطر الإصابة بالوباء بواسطة رسائل قصيرة SMS ووضعت الرقم 3030 وهو رقم مجاني للاتصال و التبليغ في حالة ظهور حالات الأعراض الوبائية، كما قامت الشركة بتزويد المؤسسة الاستشفائية لبوفاريك ، بسيارة إسعاف مجهزة بكل المستلزمات الطبية، ومجموعة بطاقات شرائح سيم الجيل الرابع، إضافة إلى أنها فررت بتزويد بعض المؤسسات الصحية الأخرى المناطق النائية من الولاية بالمعدات، و المستلزمات الطبية.<sup>1</sup>

و هدف حماية صحة موظفيها وعملائه وزبائنها بكورونا، قامت موبيليس بتقديم خدمات للمشاركين عن بعد مما يقلل من التنقل والاتصال المباشر، الذي يعتبر عامل خطر الانتشار فيروس كورونا، وشجعت زبائنها على دفع فواتيرهم وإدارة حساباتهم غير المنصات الرقمية ممثلة في واجهة الويب المجانية لتطبيق MeetMob “ ، كما اقترحت أيضا القيام بخدمة أرسلني " وهي خدمة دفع عبر

<sup>1</sup> - النعاس صديقي ، هاجر عبد الدائم ونادية عبد الكريم، المسؤولية الاجتماعية توجه حديث لمواجهة أزمة كورونا ، حال بعض المؤسسات النشطة في الجزائر (جامعة أدرار، المحرر ) مجلة التكامل الإقتصادي، 08(03)، 30-09-2020، ص284.

## الفصل الثاني : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كوفيد 19

---

الإنترنت تتيح للزبون إعادة شحن خطوته المدفوعة مسبقا و خطوط الدفع الأجل و دفع فواتيره في أي وقت دون الحاجة إلى الخروج ومغادرة بيته، ، أيضا نفذت مؤسسة موبيليس تدابير وقائية أخرى لضمان سلامة موظفيها خلال هذه الفترة الصعبة كما طمأنت، جميع عملائها بأنه سيتم بذل كل الجهود لضمان استمرارية الخدمات الفنية و التجارية.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - النعاس صديقي ، هاجر عبد الدائم ونادية عبد الكريم مرجع سابق ،ص284.

### خلاصة الفصل الثاني :

قمنا في هذا الفصل بالتعرف على ماهية المسؤولية الاجتماعية حيث أشرنا فيه على مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة وضحنا الأهمية البالغة لها سواء على الصعيد المجتمعي بصفة خاصة وبالمؤسسات الاقتصادية بصفة عامة ، ثم تطرقنا كذلك إلى أهدافها وأبعادها ، ثم إنتقلنا إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كورونا 19، حيث تحدثنا عن أزمة كوفيد 19 عرفناها وقمنا كذلك بتسليط الضوء على أثاره الاجتماعية والاقتصادية التي حلت بالعالم جراءه ومدى الخسائر الكبيرة الناجمة عنه ، ثم تطرقنا في الأخير إلى مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي للحد من تداعيات أزمة كورونا وكيف إستطاعت الشركات الاقتصادية التصدي لهذه الأزمة الصحية التي أحلت بالعالم أجمع وفق معايير دقيقة للحد من منه .

الفصل الثاني: الإجراءات

الدراسة الميدانية

### المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة:

لقد وقع إختيارنا في إجراء هذه الدراسة على مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز AFLAPIPE غرداية باعتبارها أحد أهم المؤسسات الإقتصادية ، وكونها تهتم بمجدول تدفقات الخزينة وطريقة إعداده وذلك من خلال تطبيقها للمحاسبة العامة.

### المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز AFLAPIPE غرداية

التعريف بالمؤسسة : أنشأت مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز بغرداية سنة 4791 برأسمال قدره 7.000.000.000 دج وبدأ الإستغلال الفعلي للمصنع في 15 آفريل 1977 وهذا حسب الجريدة الرسمية رقم 46 الصادرة ب 13 نوفمبر 1983 وتم إعادة هيكلتها في 05 نوفمبر 1983 وكانت تسمى بالمؤسسة الوطنية للتلحيم.)

حيث تعتبر من أقدم المؤسسات العمومية الإقتصادية التي أسستها الجزائر في مجال صناعة الحديد والصلب، وتم تقسيم هذه الشركة ( SNS ) في إطار إعادة هيكلة الشركات الوطنية سنة 4791 إلى عدة شركات من بينها الشركة الوطنية للأنابيب ANAAIA.

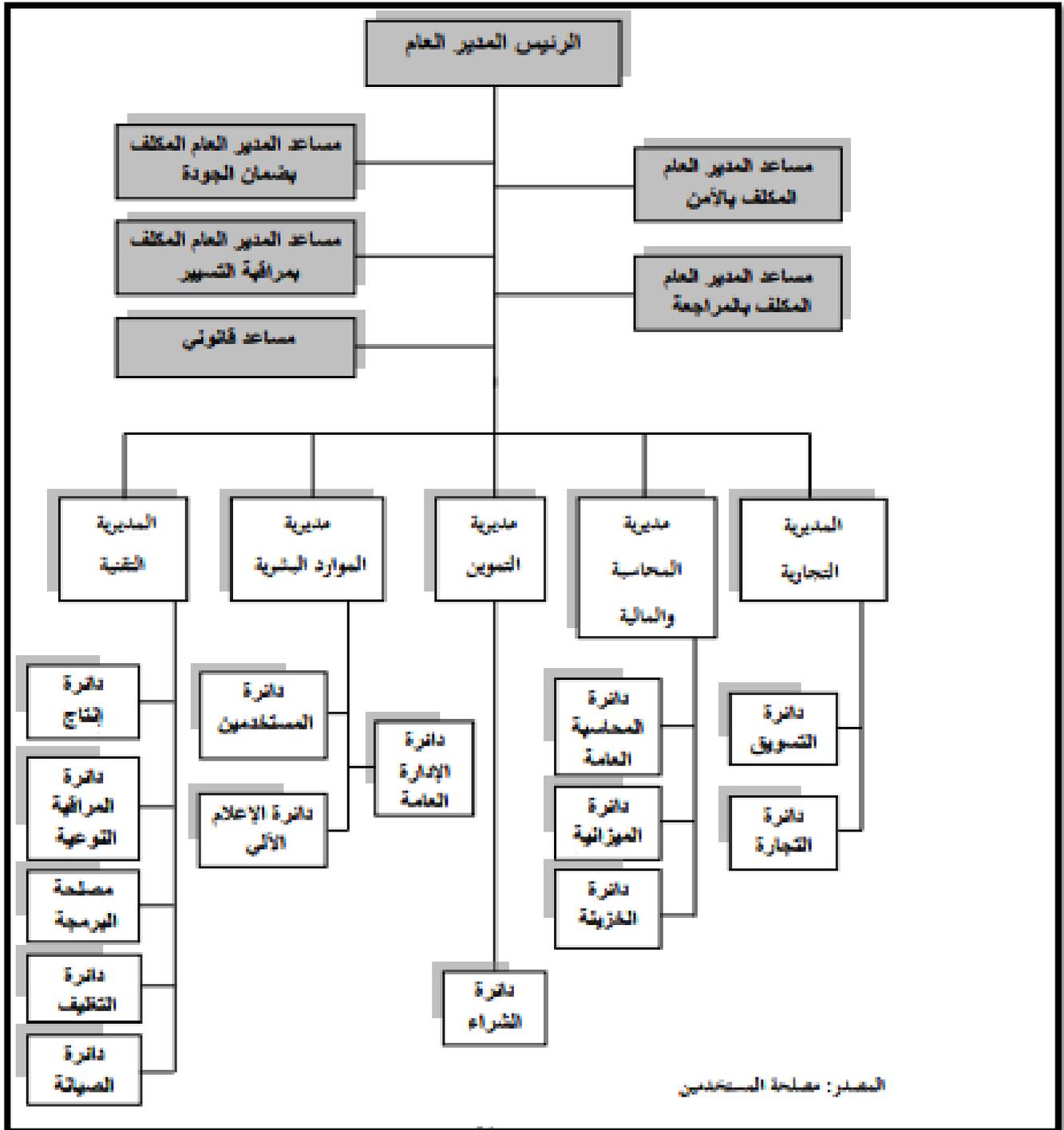
### المطلب الثاني: أهم نشاطات المؤسسة

يتمثل نشاطها الأساسي في إنتاج الأنابيب المصنوعة من الصلب بغرض نقل البترول والغاز الطبيعي والماء وكل السوائل الواقعة تحت الضغط العالي، وتبلغ الطاقة الإنتاجية للمؤسسة في الحالة العادية 100000 طن سنويا، حيث تستطيع إنتاج أنابيب يتراوح قطرها ما بين 106 ملم و 1625 ملم، وهو أعلى قطر يميز الوحدة عن باقي المؤسسات الأخرى في المجمع وطوله بين 07 أمتار إلى 13مترا، ومن أهم الأنشطة التي تقوم بها الوحدة مايلي:

- 1- صناعة الأنابيب الخاصة بنقل البترول والغاز.
- 2- بيع منتجات أنابيب إلى بعض المؤسسات الخاصة .
- 3- بيع مشتقات وبقايا الحديد إلى مؤسسات خاصة.

### المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة AFLAPIPE

تتجلى أهمية الهيكل التنظيمي في تحديد مختلف المسؤوليات وكذا توزيع المهام وهذا من أجل المساعدة على الرقابة والتنظيم من جهة والتسيير الحسن لمختلف العمليات والأنشطة من جهة أخرى بالإضافة إلى محاولة التنسيق بين مختلف الوظائف لبلوغ الأهداف، وبهذا سنقوم بتحديد الإدارات المكونة للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب PPIPLFLA في الشكل الموالي:



المبحث الثاني: مجالات الدراسة :

المطلب الأول : المجال المكاني والزمني للدراسة .

أ-المجال المكاني :

يتمثل المجال المكاني للدراسة في البيئة التي أجريت فيها درستنا الميدانية، حيث حدد هذا المجال في "المؤسسة الصناعية ألقاباب"، اختيرت هذه المؤسسة لتكون المجال التدريبي لدراستنا الميدانية .

ب-المجال البشري :

يتمثل المجال البشري لدراستنا في مجموع الموظفين العاملين بالمؤسسة ونظرا لحجم العاملين داخل المؤسسة ألقاباب الصناعية -غرداية- والمقدر ب 200 عامل، فقد اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة والتي قدر حجمها ب 50 عامل، حيث تم أخذ نسبة 25%، وقد اعتمدنا على المعادلة التالية لحساب العينة:

$$\longrightarrow 100\%30\%$$

$$\longrightarrow 200n$$

$$200 \times 25$$

$$\longrightarrow n== \text{عامل } 50$$

$$100$$

واختيارنا للعينة العشوائية بسبب:

-كبر حجم مجتمع الدراسة.

-ضيق الوقت المحدد لدراسة الموضوع.

## ج-المجال الزمني :

هو الفترة الزمنية التي ينزل فيها الباحث إلى ميدان الدراسة، ولهذا قمنا بتخصيص أوقات الزيارة للمؤسسة، بالإضافة إلى لقاءات كانت تتم من حين إلى آخر.

ولقد مرت الدراسة الميدانية بمجموعة من المراحل وهي كالآتي:

-المرحلة الاستطلاعية: انحصرت بين بداية شهر فيفري 2021 إلى غاية ماي 2021، حيث تم تحديد المكان الذي ستم فيه الدراسة والحصول على الموافقة من طرف مدير شركة ألفايب الصناعية بولاية غرداية ، وتحصلنا على بعض المعلومات والبيانات التي تخدم البحث والبدء في إعداد أسئلة الاستثمار وتحديد أسئلة المقابلة الموجهة لرؤساء الشركة من عمال ومهندسين .

-مرحلة توزيع الاستثمار: انحصرت كذلك في وقت المرحلة الإستطلاعية نظرا لضيق الوقت فقد تمت مند شهر فيفري 2021 ومارس 2021 بعد الحصول على الشكل النهائي للاستثمار ثم تجريب الاستثمار وتوزيعها على العمال الشركة.

-مرحلة جمع وتحليل البيانات: بدأت هذه المرحلة في شهر فيفري 2021 ، حيث تم استيفاء جميع الاستثمارات ومراجعة البيانات الموجودة فيها وتفرغها في الجداول الإحصائية، وتصنيفها وتمثيلها بيانيا.

المطلب الثاني: منهج الدراسة وتقنيات البحث الميداني :

• منهج الدراسة

لقد اعتمدنا في دراستنا المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه: " وصف لحالة تتعلق بظاهرة طبيعية أو مجتمعية خلال فترة زمنية محددة، لمعرفة أسبابها ونتائجها ومن ثم تعميمها على الحالات المشابهة."<sup>1</sup> وعلى ضوء ما سبق يمكن أن نوضح خطوات هذا المنهج في الدراسة، والتي نلخصها في:

أ- اختيار الظاهرة المراد درستها، والقيام بدراسة استطلاعية حول الموضوع من أجل تحديد الإشكالية بصورة علمية ودقيقة.

ب- تحديد الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

ج- التحقق من البيانات التي تم جمعها حول موضوع الدراسة.

د- القيام بعرض النتائج وتصنيفها وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها.

هـ- الوصول إلى استخلاص النتائج وتفسيرها.

وهذا كله للوصول إلى نتائج واضحة تقدم الإجابة عن التساؤلات المطروحة في موضوع البحث.

كما تم توظيف الأسلوب الإحصائي في جمع المادة وتجميعها كماً بصورة ذهنية رياضية بالأرقام والجداول واستعمال التقنيات الحاسوبية الإحصائية ومقارنتها فيما بينها.

1-غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2007، ص 87.

2-عبدالله محمد الرحمان، محمد بدوي، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية -مصر، 2002،

• تقنيات البحث الميداني :

أ-الملاحظة:

من أهم الوسائل لجمع البيانات وإحدى الطرق العلمية، فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يعود إليها مرة أخرى، لكي يتحقق من صحة النتائج التي توصل إليها.

وقد استعنا بهذه التقنية لجمع المعلومات من خلال التفاعلات، السلوكيات، التصرفات، وكانت هذه الأداة ذات فعالية كبيرة خاصة في الدراسة الاستطلاعية، كونها المصدر الأساسي في البحث العلمي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

ب-الاستمارة:

شملت استمارة بحثنا على 20 سؤالاً موزعين على محورين:

أولاً-البيانات الأولية الشخصية.

المحور الأول : المتغير المستقل : المسؤولية الإجتماعية

أولاً-المسؤولية الإقتصادية.

ثانياً-المسؤولية الأخلاقية

ثالثاً-المسؤولية القانونية

رابعاً-المسؤولية القانونية

**المحور الثاني : الحد من آثار الأزمة الصحية COVID 19**

وقد قمنا باختبار استمارة بحثنا لنرى مدى ملاءمتها لمحاور البحث من جهة، ومدى قدرتها على جمع البيانات وملاءمتها لأعضاء عينة البحث وظروفهم من جهة أخرى، ثم قمنا بعرضها على مختلف العاملين بالمؤسسة.

**د- الوثائق والسجلات**

تم الحصول عليها من طرف المسؤولين في المؤسسة، وتتضمن المعلومات والمعطيات التي تخص مجتمع البحث وعينة الدراسة، وكذلك حول المؤسسة خاصة فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي العام، وكذا عدد العاملين داخل المؤسسة وكيفية توزيعهم.

**ر- مقياس التحليل:**

تم استخدام مقياس ( ليكرت) الخماسي لقياس الأبعاد المتعلقة بتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الإقتصادية الصناعية ألفابايب -غرداية-، حيث يختار المجيب إجابة واحدة من بين خمس بدائل و يتدرج المقياس ما بين 5 درجات إلى درجة واحدة، بحيث تكون الدرجات كالاتي:

**الجدول رقم 01: يوضح مقياس ليكرت الخماسي**

التقييم	الدرجة
موافق جدا	5
موافق	4
محايد	3
غير موافق	2
غير موافق تماما	1

المصدر : من إعداد الطالبة

و يبين الجدول الموالي المعيار الذي تم على أساسه التحليل بناء على قيم المتوسط الحسابي  
الجدول (02): معيار مقياس التحليل المجال

التقييم	المجال
غير موافق تماما	[1.8-1]
غير موافق	[2.6-1.8]
محايد	[3.9-2.6]
موافق	[4.2-3.9]
موافق تماما	[5-4.2]

المصدر : من إعداد الطالبة

#### ز-صدق الأداة:

صدق الدراسة هو مدى استطاعة أداة القياس قياس ما هو مطلوب قياسه. وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

#### - الصدق الظاهري:

لقد تم التأكد من صدق المحتوى الأداة القياس (الاستبيان) و المستخدمة في هذه الدراسة، حيث تم عرضها بعد تطوير الشكل الأولي لها على 2 من المحكمين من الدكاترة (ملحق رقم 1) للتأكد من تغطيتها لجوانب الموضوع الأساسية، و من وضوحها و سلامة صياغتها. ثم عدلت الأداة بناء على ملاحظاتهم حيث تم حذف بعض العبارات، و تعديل و إضافة عبارات أخرى، و إعادة صياغة بعض الفقرات، لتصبح أكثر وضوحا وفهما لدى أفراد عينة الدراسة و أكثر صدقا في قياس موضوع هذه الدراسة.

ثبات الأداة:

ثبات الأداة هو الاتساق في نتائج الأداة و يقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد استخدام نفس الأداة مرة ثانية التحليل نفس المستوى

و من أجل التحقق من ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي : (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) للتأكد من عدم حصول أداة القياس على بيانات خاطئة إذا أعيدت الدراسة نفسها و باستخدام نفس الأداة و باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول:

معامل الثبات الكلي	
عدد العبارات	22
ألفا كرونباخ	0.7123

المصدر: من إعداد الطالبة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS .

و مع العلم أن معامل الاتساق الداخلي (0.6) فأكثر تعتبر عالية. وهذا يعني أنه كلما كان معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) أكبر من 0.6 كلما دل هذا على وجود الاتساق الداخلي. من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ (0.7123) و هو معامل ثبات جيد، لأنه يتجاوز (0.6) و يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات و يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

إن ثبات و صدق الاستبيان، يكشف بأنه صالح للاستعمال في هذه الدراسة التطبيقية، وفقا للمعايير العلمية و الإحصائية المتعارف عليها.

المبحث الثالث : تحليل بيانات ونتائج الدراسة

المطلب الأول : تحليل البيانات

لقد تم الأخذ بعين الاعتبار الجانب النظري من موضوع البحث والذي إتضح بأنه غير كافي لتحقيق أهداف وطموحات بحثنا والوصول به إلى نتائج تجسد الواقع الفعلي للمؤسسة محل الدراسة، لذا تم القيام بالدراسة الميدانية لمحاولة الكشف عن دور التخطيط الاستراتيجي وفعاليته في تسهيل الرقابة محل الدراسة عن طريق تحليل البيانات باستخدام النسب المئوية والتكرارات المتضمنة في الجداول للخروج بنتائج عامة تؤكد مدى صحة الفرضيات.

**المحور 1-البيانات الشخصية :**

الجدول رقم (01): يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس.

الفئات	التكرارات	النسب المئوية
ذكور	25	%50
إناث	25	%50
المجموع	50	%100

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

عند ملاحظتنا للجدول يتضح لنا أن هناك مساواة ضمن المبحوثين وهذا سبب المقابلات التي أجريت مع الموظفين في الشركة ، وجدنا نسبة إقبال الإناث والذكور في المؤسسة ولاحظنا إقبال عملي جيد لكلي الجانبين وهذا إن دل على شيء دل على الإنضباط والسلوك العملي على كلي الجانبين.

الجدول رقم 02 : يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
جامعي	22	44%
دراسات عليا	16	32%
ثانوي	12	24%
المجموع	50	100%

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية أن نسبة 44% تكمن في طور المستوى الجامعي الذي أقر به معظم المبحوثين وهي نسبة عالية ، في حين أن النسب الأخرى إندرجت بين الدراسات العليا 32% والمستوى 3 ثانوي 24% ون هنا نستنتج أن فائض العمل في الشركة ألفابايب مبني على من لديه شهادات جامعية بسبب كون أن الجامعات تتعاقد مع الشركة ألفابايب ومعروفة من قبل الجامعات .

الجدول رقم 03 : يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في المؤسسة

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من سنة	07	14%
من 1 إلى 4 سنوات	13	26%
من 5 إلى 10 سنوات	20	40%
من 10 سنوات فما فوق	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

التعليق على الجدول :

يتضح من خلال هذا الجدول أن النسبة الأعلى للعمال الذين هم منصبون في الشركة حسب الأقدمية من 5 سنوات إلى 10 قدرت ب 40% وهذا ما يؤكد على أن التنصيب في الشركات الاقتصادية مبني على المدى العملي والكفاءات المهنية المعتمدة ، في حين أن أقل من سنة نسبته أقل حيث قدرت ب 14% و 1- إلى 4 سنوات قدرت نسبته ب 26 بالمئة وفي الأخير من 10 سنوات فما فوق قدرت نسبته ب 20%.

الجدول رقم 04 : يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
موظف في الإعلام الآلي	03	06%
متصرف إداري	15	25%
موظف في الدراسات التقنية الصيانة	20	40%
حراس أمن وسلامة	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

التعليق على الجدول :

يتضح من خلال هذا الجدول أن النسب الأعلى للموظفين الموجوبين في القطاع المؤسساتي في شركة الصناعية ألقابايب هم موظفين في الدراسات التقنية والصيانة بنسبة 40% و موظفين متصرفين إداريين قدرت نسبتهم ب 25% ، في حين أن نسبة موظفي قطاع الإعلام الآلي نسبتهم قدرت ب 06% إلى جانب حراس أمن وسلامة قدرت نسبتهم ب 20%.

الجدول رقم 05 : يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي تشغله .

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمي	08	%16
صناعي	32	%64
تجاري	10	%20
المجموع	50	%100

المصدر : بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول أن نسبة المنصب الذي يشغله معظم العاملون في قطاع الشركة ألقابايب هم العمال الصناعيين حيث قدرت نسبة ب64% و 20% هم عمال تجاريون وبالنسبة العمال الخدميين تقدر نسبتهم ب 20% ، وهذا يعني أن الغالبية العظمى التي تغطي على المؤسسة ألقابايب هم عمال صناعيون .

المحور الأول : المسؤولية الإجتماعية

الجدول رقم : 06 يوضح المسؤولية الإقتصادية التي تقوم بها مؤسسة ألفابايب

الرقم	موافق تماما	%	موافق	%	محايد	%	غير موافق تماما	%	غير موافق	%	المجموع
01	20	40%	13	26%	05	10%	06	12%	06	12%	50
											النسبة المئوية %100
02	24	48%	14	28%	02	4%	04	8%	06	12%	50
											%100
03	20	40%	15	30%	03	6%	08	16%	04	8%	50
											%100
04	25	50%	10	20%	04	8%	07	14%	03	6%	50
											%100

المصدر : من إعداد الطالبة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال الجدول يتبين لنا أن شركة ألفابايب تستخدم جميع الوسائل المشروعة والمطلوبة في حماية وتأمين البيئة من خلال الأعمال التكنولوجية الحديثة التي تساهم في معالجة الأضرار التي تعيق مسار المجتمع والثروة البيئية وهذا جلي من خلال إجابات المبحوثين من خلال إعطاء نسبة مئوية عالية في ما يخص هذا الإجراء حيث قدر ب 40 % في حين تبقى النسب متفاوتة بين إجابات المبحوثين بين محايد في جهة حيث قدر نسبة ب 10 % ومن جهة أخرى بين معارض حيث قدرت النسب بي 12 % ، وهذا إن دل على شيء دل على ان المؤسسة تقوم أولا بتأمين مسار عملها بطريقة حديثة وعصرية في تأمين السبل الوقاية للمجتمع والبيئة ، كما أن الشركة كدالك تعتمد على نظام

قانون واضح وصريح في تعاملاتها من خلال التنافس بين شركة وأخرى حيث أن مؤسسة ألفا بايب تعتمد على معايير الجودة والتجارة الأصلية من حيث جودة العمل والمنتج التي تقدمه وهذا ما أكد عليه جل إجابات المبحوثين من خلال الجدول حيث قدرت نسبة ب48% وتعتبر نسبة عالية ، في حين أن بعض من إجابات إقتصرت بين الحيادية بين إجابات العاملين حيث قدرت النسبة ب04% هذا من جهة ، وبين معارضين قدرت النسبة ب08 . % و 12 % . ، اما في ما يخص تحقيق الشركة لعائد يمثل قاعدة وأساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى فقد كانت إجابات الموظفين واضحة وجلية حيث كل ما كان العائد يرجع للشركة بشكل كبير كل ما كانت العائدات في الموارد المالية تزيد في مصلحة الموظفين وهذا ما أكد عليه جل العاملين في الشركة حيث قدرت نسبة الموافقة بشدة ب40 وهذا نسبة عالية تشير وبشكل واضح أن الشركة تتمتع بمصداقية كبيرة تحترم عمالها وتوفي بوعدها إتجاه إعطاء العائدات والمكافآت لهم ، في حين أن بعض من العاملين إقتصرو في إجاباتهم على الحيادية حيث قدرت نسبة ب06 % ، في حين البعض منهم إعترض وبشدة على صحة هذا الأمر حيث قدرت النسبة ب08% ، اما في ما يخص قيام المؤسسة بالإحتياجات الأزمة لتحقيق ربح أكبر في المستقبل فقد وضع المبحوثين على صحة هذا الإجراء كون ان شركة ألفا بايب تركز وبشكل كبير على أخذ كامل الإجراءات اللازمة لحماية رأس مالها في الأوقات العصيبة وهذا صرح به العاملون من خلال أزمة كوونا فقد تمكنت الشركة من حماية رأس مالها وهذا ما أسفر عنه تزايد في رأس مال الشركة وهذا ما تم توضحيه في الجدول حيث النسبة الأعلى قدرت ب50% ، في حين أن بعض من الأجوبة إقتصرت على الحيادية حيث قدرت النسبة ب08% ، ومن جهة اخرى تم الإعتراض على صحة الإجراء من طرف بعض العاملين حيث قدرت النسبة ب14%.

**الجدول رقم 07 : يوضح المسؤولية الأخلاقية التي تمتاز بها مؤسسة ألفابايب .**

الرقم	موافق تماما	%	موافق	%	محايد	%	غير موافق تماما	%	غير موافق	%	المجموع
01	28	56 %	12	24 %	02	04%	05	10 %	03	06 %	مراعاة المؤسسة للجانب الأخلاقي في قراراتها يؤدي للعمل بشكل عادل
											النسبة المئوية
02	25	50 %	10	20 %	04	08%	07	14 %	03	06 %	قيام المؤسسة بضرورة إلتزام القواعد التي تقف مع ( القيام ، العادات، التقاليد )
											النسبة المئوية
03	20	40 %	15	30 %	03	06%	08	16 %	04	08 %	إنتقاء الموظفين يكون نزيه وبعيد عن المعرفة والمحسوبية
											النسبة المئوية

المصدر : من إعداد الطالبة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

**التعليق على الجدول :**

من خلال ملاحظة الجدول يتبين لنا أن مؤسسة ألفابايب تعتمد بشكل كبير على الجانب الأخلاقي في مجال مسأيرة أعمالها على الصعيد الإداري وخاصة فيما يخص قراراتها النهائية وهذا ما يجعلها عادلة لجميع الموظفين الموجودين في المؤسسة وكانت نسبة هذا الإجراء عالية جدا حيث قدرت ب 56 % موافقين بشدة و 24 % موافقين كدالك ، في حين إقتصرت بعض الإجابات من طرف العمال على الحيادية فيما يخص هذا الإجراء حيث قدرت النسبة ب 04 % ، في حين البعض الآخر أقر بالإعتراض عن هذا الإجراء وبشدة حيث قدرت النسب بين معارض 10% ومعارض بشدة 06 % . أما في ما يخص قيام المؤسسة بضرورة إلتزام القواعد التي تقف مع ( القيام ، العادات، التقاليد ) فقد تم التأكيد وبشدة بالموافقة من طرف العمال على صحة هذا الإجراء حيث قدرت

عدد الإجابات الإيجابية بنسبة مئوية وصلت إلى 48 % هذه نسبة عالية جدا مقارنة بباقي الإجابات الأخرى التي إقتصرت على الحيادية والتي حصلت على 04 % و المعارضة على صحة هذا الإجراء وبشدة ب 08% و 12 % تم الاعتراض عنه ، أما في ما يخص إنتقاء الموظفين يكون نزبه وبعيد عن المعرفة والمحسوبية فقد أجاب جل العاملين في قطاع المؤسسة على الموافقة وبشدة على صحة هذا الإجراء حيث أن مؤسسة ألفابايب لا تعترف بالمصلحة الفردية أو المحسوبية بقدر ما تعترف بالمجال البشري الحرفي وجودة العامل في إتقان عمله دون وساطة داخلية أو خارجية وقد تم تدعيم هذا الإجراء بنسبة بلغت 40 % ، في حين إقتصرت بعض الإجابات على الحيادية في ما يخص هذا الإجراء حيث بلغت 06 % و البعض الآخر أقر بالمعارضة وبشدة عن صحة هذا الإجراء وقد بلغت النسبة ب 16 % .

**الجدول رقم 08 : يوضح المسؤولية القانونية التي تمارسها مؤسسة ألفابايب**

الرقم	موافق تماما	%	موافق	%	محايد	%	غير موافق تماما	%	غير موافق	%	المجموع
01	31	62%	09	18%	05	10%	02	4%	03	6%	50
											النسبة المئوية %100
02	22	44%	12	24%	06	12%	04	8%	06	12%	50
											النسبة المئوية %100
03	25	50%	10	20%	04	8%	07	14%	03	6%	50
											النسبة المئوية %100

المصدر : من إعداد الطالبة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

التعليق على الجدول :

يتبين لنا من خلال الجدول أن مؤسسة ألفا بايب تقوم بكسب ثقة موظفيها بأي طريقة ممكنة مشروعة حيث أن تقوم بوضع قواعد وقوانين في سبيل تسيير المؤسسة بشكل صارم وجيد وهذا ما

يقوم بتطبيقه جل من الموظفين في القطاع حيث قدرت عدد الإجابات العمال بالإيجاب فيما يخص هذا الإجراء حيث قدرت عدد الموافقة بشدة على نص هذا الإجراء ب 62 % و 18 % موافقين على هذا الإجراء ، فيما يخص البعض من الموظفين أقرروا بالحيادية فيما يخص هذا الإجراء حيث قدرت النسبة ب 10 % في حين أن البعض الآخر عارضوا وبشكل صريح هذا الإجراء حيث قدرت النسبة ما بين 04 % و 06 %، أما في ما يخص إلتزام بالقانون الذي يمثل قواعد العمل الأساسية فقد كانت المؤسسة سباقة إلى هذا الإجراء بكل فعالية وإيجابية حيث أقر الموظفين بتفعيل هذا الإجراء في المؤسسة وأكدوا على إيجابيته الناجمة في ترقية مستوى شركة ألفابايب حيث قدرت النسبة ب 44 % و الموافقين على هذا الإجراء كذلك بنسبة بلغت 24 % ، في حين إقتصرت بعض الإجابات على الحيادية حيث بلغت 12 % والبعض الآخر غير موافقين على هذا الإجراء وبشدة حيث قدرت النسبة ب 12 % ، أما في ما يخص يساهم إلتزام المؤسسة بالقيام بأشغال على نحو الصحيح في نجاحها ، أقر معظم الموظفين بتفعيل هذا الإجراء في المؤسسة حيث ان جلهم يساهم في القيام بالأعمال على نحو فعال بفضل الإستراتيجيات المتبعة من طرف المهندسين والخبراء الموجودين في إدارة الشركة بشكل عام وهذا ما أكدته النسبة الموافقة بشدة على هذا الإجراء ب 50 % والموافقين على صحة هذا الإجراء كذلك أقرروا بإيجابية هذا الإجراء 20 % ، في حين أن البعض أقرروا بالحيادية فيما يخص هذا الإجراء و قدرت النسبة ب 08 % ، في حين أن البعض عارضوا هذا الإجراء وبشدة حيث بلغت النسبة ب 14 % و 06 %.

الجدول رقم 09: يوضح المسؤولية الإنسانية التي تقوم بها مؤسسة ألفابايب

الرقم	موافق تماما	%	موافق	%	محايد	%	غير موافق تماما	%	غير موافق	%	المجموع
01	34	68%	10	20%	02	4%	02	4%	02	4%	تقوم المؤسسة بإقامة مشاريع بهدف تطوير المناطق الأقل تطورا
											50
02	18	36%	12	24%	10	20%	04	8%	06	12%	تدعم الشركة العاملين على الإشتراك في الأنشطة الإجتماعية المتنوعة
											50
03	25	50%	10	20%	04	8%	07	14%	03	6%	تقدم المؤسسة المساعدات الخيرية للمستشفيات والجمعيات
											50

المصدر: من إعداد الطالبة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن المؤسسة تقوم بإقامة مشاريع بهدف تطوير المناطق الأقل تطورا وهذا تم تأكيده من طرف الموظفين الموجودين في القطاع المؤسسة حيث أن منطقة بوهران كانت في ما سبق عبارة عن صحراء قاحلة وقد تم الإستعانة بشركة ألفابايب في إعداد مشاريع كبيرة في المنطقة وقد تم تطبيقها على أرض الواقع حيث أصبحت منطقة بوهران واجهة بيها العديد من المباني والسكان وهذا ما تم تأكيد الإجراء والموافقة عليه وبشدة بنسبة قدرت ب 68% و 20% ، في حين تضاربت بعض الآراء ما بين محايد للإجراء حيث قدرت نسبة ب 04%، اما من جهة أخرى فقد تم الاعتراض على الإجراء من طرف بعض الموظفين حيث بلغت النسبة نفسها 04%، أما في ما يخص تدعيم الشركة العاملين على الإشتراك في الأنشطة الإجتماعية المتنوعة حيث بلغت النسبة الموافقة وبشدة على هذا الإجراء حيث بلغت النسبة ب 36% والموافقين عليه كذلك ب 24% ،

اما فيما يخص بعض من الموظفين أقرروا بالحيادية خصوصا في هذا الإجراء حيث بلغت النسبة ب 20 %، في حين أن البعض عارضو وبشدة هذا الإجراء حيث بلغت نسبة ب 08 % و 12 %، اما فيما يخص تقديم المؤسسة المساعدات الخيرية للمستشفيات والجمعيات وهذا جلي من خلال إجابات الموظفين أنفسهم حيث أقرروا على صحة هذا الإجراء حيث تقوم المؤسسة بتفعيل المساعدات الخيرية للمستشفيات والجمعيات من خلال الموارد المالية والغذائية اللازمة حيث بلغت نسبة هذا الإجراء ب 50 % و 20 %، في حين أن البعض أقرروا بالحيادية ضمن هذا الإجراء حيث بلغت النسبة ب 08 %، في حين أن البعض عارضو وبشكل كبير هذا الإجراء حيث أقرروا بعدم الموافقة وبشدة على هذا القرار حيث قدرت النسبة ب 14 % و 06 %.

### المحور الثاني : الحد من آثار الأزمة الصحية COVID 19

الجدول رقم 10: يوضح المسؤولية الإجتماعية التي تقوم بها المؤسسة في الحد من آثار الأزمة

### الصحية COVID 19

الرقم	موافق تماما	%	موافق	%	محايد	%	غير موافق تماما	%	غير موافق	%	المجموع
01	45	90%	05	10%	/	/	/	/	/	/	50
											النسبة المتوية %100
02	25	50%	25	50%	/	/	/	/	/	/	50
											النسبة المتوية %100
03	30	60%	20	40%	/	/	/	/	/	/	50
											النسبة المتوية %100
04	40	80%	10	20%	/	/	/	/	/	/	50
											النسبة المتوية 100%

50	/	/	/	/	12%	06	34%	17	54%	27	قامت الشركة بتدعيم المؤسسات الصحية ( البلديات - الجامعات ) بوسائل الحماية من كوفيد 19	05
100%												
50	/	/	/	/	/	/	30%	15	70%	35	قامت الشركة على أجور العمال طيلة أزمة كورونا	06
100%												
50	/	/	/	/	/	/	24%	12	76%	38	جائحة كورونا زادت مسؤولية الشركة في ممارسة مسؤوليتها الإجتماعية	07
100%												

المصدر : من إعداد الطالبة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

### التعليق على الجدول :

يتضح لنا من خلال الجدول ان وباء كوفيد أثر سلبا على نشاط المؤسسة الإقتصادية ألقابايب وسبب لها خسائر كارثية من ناحية ان الشركة تقوم بإنتاج العديد من الموارد التجارية لكي تصدرها على مستوى الوطني ونقصد بها الولايات الداخلية وعلى المستوى الدولي وهذا ما أكده جل إجابات الموظفين حيث قدرت النسبة ب 90 % وهذه نسبة عالية جدا تعبر عن الحجم الكارثي التي وصلت إليه الشركة في ظل جائحة كورونا في المقابل كدالك أقر بعض العمال على تأكيد الحجم الكارثي الذي وصلت إليه الشركة في ظل الجائحة حيث بلغت نسب التأكيد كدالك 10% وهذا يعني أن النسبة 100 % وهذا ما يهلنا إلى القول بأن الشركة ألقابايب في أزمة كورونا سنة 2020 تلقت أكبر خسائر المادية مند تاريخ إنشائها وتسبب جائحة كورونا في فقدان بعض الموظفين لمناصبهم بسبب الجائحة إما بسبب المرض أو التقاعد عن العمل ، أما فيما يخص تأثير جائحة كورونا على مداخل الشركة ، فقد تلقت مؤسسة ألقابايب سخائر كبيرة ومعتبرة في سنة 2020 ضمن جائحة كورونا وهذا ما تأكده من طرف المؤسسة حيث بلغت النسبة ب 80 % و 20 بالمئة أكدو كدالك على صحة هذا الأمر وهذا يعني ان شركة ألقابايب تلقت أكبر خسارة مند تاريخ إنشائها بسبب جائحة كورونا ، اما فيما يخص قيام المؤسسة بوضع الوسائل الصحية (كمادات ، معقمات) للحماية من المرض ، فقد تطرقت إلى جميع الوسائل الصحية للحد من أزمة كورونا وتطبيق قوانين

صارمة في المؤسسة حيث عملت على تصميم برنامج وقائي يقي جميع الموظفين من كوفيد باستخدام كمامات ومعقمات والاهم هو التباعد بين الموظفين بمقدار 1.5 متر تجنباً لأي إتصاق مباشر او العدوى واستخدام آلة لقياس ما إن هناك احتمالية لوجود شخص به كوفيد 19 وهذا كله تم تأكيده في هذا الإجراء حيث بلغت النسبة بين الموافقين بشدة 80 % و الموافقين على هذا الإجراء ب 20 % وهذا يعني أن شركة ألفابايب صارمة في تطبيق النظام الوقائي فيما يخص سلامة متعامليلها وموظفيها وسلامة الطاقم العملي ، اما فيما يخص قيام الشركة بتدعيم المؤسسات الصحية فقد قامت بتقديم مساعدات مالية وموارد غذائية وأدوية وقائية للتخفيف من آثار الأزمة بالنسبة للجامعات والبلديات وهذا ما تم تأكيده من طرف الموظفين الذين أقررو بصحة هذا الإجراء حيث بلغت النسبة الإجمالية بين الموافقين بشدة والموافقين بين 54% و 34% في حين أن البعض متحيز ضمن هذا الإجراء حيث بلغت النسبة ب 12 % ، اما في ما يخص قيام الشركة على أجور العمال طيلة أزمة كورونا ، فقد تم التصريح والتأكيد من طرف إجابات العاملين على أن الشركة وفرت مدخولا كبيرا للعمال رغم الجائحة كورونا التي مرت على القطاع المؤسساتي فقد وفرت شركة ألفا بايب مدخولا يكفي للعاملين ضمن القطاع حيث بلغت نسبة تأكيد هذا الإجراء ب 70% و 30 % وهذا يعني أن رغم الجائحة الكبيرة التي خلفت خسائر مادية بالدرجة الأولى للمؤسسة ، إلا ان المؤسسة بفضل الإستراتيجيات المتبعة في ظل الأزمة إستطاعت أن توفر الدعم المادي للعاملين ، اما في ما يخص ان جائحة كورونا زادت مسؤولية الشركة في ممارسة مسؤوليتها الإجتماعية فقد أكد جل العاملين في القطاع المؤسسة على أن أزمة كورونا قد جعلت الكثير من العاملين في القطاع يعي بضرورة وزيادة المسؤولية في الشركة لان الجائحة سببت العديد من الكوارث البشرية والمادية للقطاعات الإقتصادية على مستوى العالم وعلى المستوى البشري ودمرت إقتصادات عالمية وهذا ما جعل العديد من القطاعات فرض وزيادة مسؤوليتها الإجتماعية إتجاه كل قطاع مؤسساتي إقتصادي وتوعية بمدى خطورة الجائحة وما خلفتها وهذا ما أكد عليه جل الموظفين الموجودين في القطاع المؤسساتي في شركة ألفابايب حيث قدرت النسبة ب 76 % و 24 % تم التأكيد على الإجراء .

المطلب الثاني :إختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

لقد ساعدتنا الدراسة التحليلية الميدانية في التطرق إلى إختبار الفرضيات ومناقشة النتائج المحصل عليها على ضوء الفرضيات، و منظور دراستنا الحية، والنظريات، مما يضيف نظرة تحليلية معمقة على موضوع البحث والتي ندرجها كالآتي:

أ-إختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا اختبار الفرضيات الرئيسية و الفرعية

الاختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

**محتوى الفرضية:** يوجد إستراتيجيات متنوعة إعتدتها المسؤولية الإجتماعية في شركة الصناعية ألفابايب -غرداية- من خلال ( المسؤولية الإقتصادية - المسؤولية الأخلاقية -المسؤولية -المسؤولية القانونية - المسؤولية الإنسانية) للتخفيف من الأزمة الصحية .

و من أجل اختبار هذه الفرضية، قمنا بحساب التكرارات و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للمحور الأول من الاستبيان، و الذي يتعلق بدراسة إستراتيجية أبعاد المسؤولية الاجتماعية المختلفة في المؤسسة الصناعية ألفابايب -غرداية- عينة الدراسة، و ذلك بغرض معرفة اتجاهات المؤسسات عينة الدراسة نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية لتلك الخطط ولاستراتيجيات للحد من الأزمة الصحية كوفيد 19 ، و الجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول(06): التكرارات و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمدى موافقة عينة الدراسة على المفاهيم المتعلقة بدراسة المسؤولية الإقتصادية في المؤسسة الصناعية ألقابايب – غرداية- للحد من الأزمة الصحية كوفيد 19.

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	20	13	05	06	06	3	0.82
02	24	14	02	04	06	4	0.75
03	20	15	03	08	04	4	0.70
04	25	10	04	07	03	4	0.88
3.7							

#### المصدر : من إعداد الطالب بواسطة برنامج spss

من خلال تحليل الجدول أعلاه يتضح لنا من خلاله أن مستوى الإجابة في المؤسسة الصناعية لعينة الدراسة عن الأسئلة المتعلقة بالمسؤولية الإقتصادية التي تقوم بها شركة ألقابايب حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.7 وهو ما يوافق درجة الموافقة تماما وفقا لمعيار مقياس التحليل ، وهو ما يثبت صحة البعد الإقتصادي في الفرضية الأولى ، بحيث أن شركة ألقابايب تبتث بشكل عام أن المسؤولية الإقتصادية قائمة على جميع الأصعدة على مستوى الشركة وأنها ملتزمة بالجانب الإقتصادي من التسيير الفعال والحماية وتحقيق مصادر الربح المختلفة وهذا جلي من خلال إجابات عدد الأفراد على

العبارات الربعة ، فقد بلغت نسبة العبارة رقم 1 في المتوسط الحسابي على 3 ، اما الانحراف المعياري فقد بلغ على 0.82 وهذا يعني أن هناك قيمة تعكس تجانسا في الإجابات على الفقرة ، في حين أن العبارة رقم 2 فقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي على 4 وهي عالية جدا ، في حين أن الانحراف المعياري بلغ 0.75 وهذا يعني أن قيمة العبارة تعكس تجانسا في الإجابات على الفقرة ، وكذلك بالنسبة للعبارة رقم 03 فقد بلغ المتوسط الحسابي 04 ، والانحراف المعياري بلغ 0.70 وهذه قيمة عالية جدا ، وهذا يعكس تجانسا كبيرا في الإجابات على الفقرة ، في حين أن العبارة رقم 04 ، بلغت المتوسط الحسابي كذلك 04 ، في حين أن قيمة الانحراف المعياري بلغ 0.88 وهذه القيمة قيمة جيدة نوعا ما ، وهذا يعكس تجانسا كبير في الإجابات على الفقرة .

**الجدول رقم 07 : التكرارات و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمدى موافقة عينة الدراسة على المفاهيم المتعلقة بدراسة المسؤولية الأخلاقية في المؤسسة الصناعية ألقابيب - غرداية- للحد من الأزمة الصحية كوفيد 19.**

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	28	12	02	05	03	4	0.75
02	25	10	04	07	03	4	0.77
03	20	15	03	08	04	3	0.80
						3.6	

**المصدر : من إعداد الطالب بواسطة برنامج spss**

من خلال الجدول نلاحظ درجة عالية من الموافقة بالنسبة للفقرات الثلاث المتعلقة بممارسة المسؤولية الأخلاقية تجاه العاملين بشكل عام حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي ( 3.6 ) .

حيث أن مستوى إجابات الأفراد على العبارة رقم ( 1 ) مراعاة المؤسسة للجانب الأخلاقي في القرار يؤدي للعمل بشكل عادل بلغ المتوسط الحسابي 4 ، أما الانحراف المعياري بلغ 0.75 ، في حين أن أن العبارة رقم ( 02 ) قيام المؤسسة بضرورة إلتزام القواعد التي تقف مع القيام والعادات والتقاليد بلغ نسبة المتوسط الحسابي كذلك 4 ، أما الانحراف المعياري بلغ 0.77 ، أما في ما العبارة ( 03 ) إنتقاء الموظفين يكون نزيه وبعيد عن المعرفة والمحسوبية بلغ المتوسط الحسابي ( 03 ) ، أما الانحراف المعياري بلغ 0.80 ، وهذا يعكس أن قيم العبارات الثلاث تعكس تجانسا في الإجابات على هذه الفقرة .

**الجدول رقم 08 :: التكرارات و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمدى موافقة عينة الدراسة على المفاهيم المتعلقة بدراسة المسؤولية القانونية في المؤسسة الصناعية ألقابايب - غرداية- للحد من الأزمة الصحية كوفيد 19.**

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير تماما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	31	09	05	02	03	4	0.81
02	22	12	06	04	06	4	0.84
03	25	10	04	07	03	4	0.93
						5.3	

**المصدر : من إعداد الطالب بواسطة برنامج spss**

من خلال الجدول نلاحظ بأن درجة عالية من حيث الموافق تماما بالنسبة للفقرات الثلاث المتعلقة بدراسة المسؤولية القانونية في المؤسسة الصناعية ألفابايب غرداية للحد من الأزمة الصحية كوفيد 19 ، حيث إقتصرت جميع العبارات على تساوي المتوسط الحسابي حيث قدر ب (4) لكلى العبارات ، اما بالنسبة الانحراف المعياري فقد قدر في العبارة رقم 01 ب 0.81 ، وفي العبارة الثانية إقتصرت على 0.84 ، أما في العبارة الثالثة إقتصر على 0.93 ، وهذا يعني بأن تلك القيم تعكس بتجانسا كبيرا في الإجابات على جميع الفقرات، ووجود إجماع كبير لدى أفراد العينات حول تلك العبارات.

**الجدول رقم 09: التكرارات و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمدى موافقة عينة الدراسة على المفاهيم المتعلقة بدراسة المسؤولية الإنسانية في المؤسسة الصناعية ألفابايب - غرداية- للحد من الأزمة الصحية كوفيد 19.**

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تقوم المؤسسة بإقامة مشاريع بهدف تطوير المناطق الأقل تطورا	34	10	02	02	02	04	0.72
02	تدعم الشركة العاملين على الإشتراك في الأنشطة الإجتماعية المتنوعة	18	12	10	04	06	03	0.82
03	تقدم المؤسسة المساعدات الخيرية للمستشفيات والجمعيات	25	10	04	07	03	04	0.76
							3.6	

**المصدر : من إعداد الطالب بواسطة برنامج spss**

تظهر النتائج المتعلقة بدراسة المسؤولية الإنسانية في المؤسسة الصناعية ألفابايب - غرداية ، من خلال تطوير الأهداف عن طريق إقامة المشاريع والأنشطة الإجتماعية المتنوعة وتقديم المساعدات الخيرية

بصفة عامة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع تلك العبارات ( 3.60 ) وتوافق هذه القيمة درجة الموافقة تماما بحسب معيار مقياس التحليل مما يعني أن الممارسات المسؤولة إنسانيا في المؤسسة الصناعية ألقابايب تجاه أهداف الخاصة بها عموما في العبارة رقم 01 ، وبلغ الإنحراف المعياري (0.72) مما يعكس وجود تجانس في الإجابات ، وينطبق كذلك على تجاه العاملين في الإشتراك في الأنشطة الإجتماعية خاصة ( العبارة رقم 02 ) ، حيث بلغ الإنحراف المعياري (0.82) مما يعكس وجود تجانس في الإجابات ، في حين دعم المساعدات للمستشفيات والجمعيات في العبارة رقم ( 03 ) ، حيث بلغ الإنحراف المعياري (0.76) مما يعكس وجود تجانس في الإجابات كل هذا يؤدي بشكل كبير إلى أن المؤسسة ألقابايب دعمت وبشكل كبير أهدافها الداخلية على مستوى المؤسسة نفسها ودعمت أهدافها الإنسانية على المستوى الخارجي بمساعدة جل المؤسسات الأخرى في ظل إنتشار الأزمة الصحية كورونا .

الاختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

محتوى الفرضية: يوجد تطبيق للبروتوكولات الوقائية والتي إستخدمتها المسؤولية الإجتماعية في شركة الصناعية ألفابايب-غرداية- في الحد من آثار جائحة كوفيد 19.

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	45	05	/	/	/	04	0.70
02	25	25	/	/	/	03	0.83
03	30	20	/	/	/	03	0.86
04	40	10	/	/	/	04	0.73
05	27	17	06	/	/	03	0.87
06	35	15	/	/	/	04	0.79
07	38	12	/	/	/	3.5	

المصدر : من إعداد الطالب بواسطة برنامج spss

تبرز نتائج المتوسط الحسابي الكلي لمجموع العبارات التي تعكس تطبيق للبروتوكولات الوقائية والتي إستخدمتها المسؤولية الإجتماعية في شركة الصناعية ألفابايب-غرداية- في الحد من آثار جائحة كوفيد 19 بلغ قيمته الإجمالية ( 3.5 ) أي درجة الحياد حيث لا يوجد توجه سلبى أو إيجابى تجاه

العبارات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في تطبيق البروتوكولات الوقائية للحد من آثار الجائحة ، وهذا يعكس ممارسة الشركة للبروتوكول الصحي للمسؤولية الاجتماعية تجاه آثار الحد من الأزمة الصحية للكوفيد 19.

حيث نجد أن العبارة رقم ( 1 ) وباء كوفيد أثر سلبا على نشاط المؤسسة حصلت على درجة الموافق بشدة 04 وهذا يعني أن الكوفيد 19 أثر بشكل كبير على إقتصاد الشركة ألقابايب من حيث التعاملات في إنتاج وتمويل المواد على المستوى الداخلي للبلاد وخارجها ، وبلغ الإنحراف المعياري 0.70 وهي درجة عالية من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

في حين أن العبارة رقم 02 والتي مفادها أن أثرت جائحة كورونا على مداخل الشركة وقد حصلت تلك العبارة على درجة الموافق والموافق بشدة بمقدار المتوسط الحسابي 03 ، وهذا يعني أن التمويل الداخلي للأموال في الشركة قد قل بسبب الجائحة كوفيد 19 وقله نسبة الإنتاجية بسبب ركود اليد العاملة ووفق سوق العمل ، وقد بلغ الإنحراف المعياري 0.83، وهي درجة جيدة من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

في حين أن العبارة رقم 03 والتي قامت الشركة بوضع بروتوكول صحي في أزمة كورونا وقد حصلت على درجة الموافق تماما بمقدار المتوسط الحسابي 03 وهذا يعني أن شركة ألقابايب قامت بالتدابير اللازمة للحد من آثار الأزمة الصحية للكوفيد 19 بحماية الأفراد والعملاء في الشركة ، وقد بلغ الإنحراف المعياري 0.86 ، وهي درجة جيدة جدا من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

والعبارة رقم 04 والتي قامت المؤسسة بوضع الوسائل الصحية (كمادات ،معقمات) للحماية من المرض فقد حصلت على درجة الموافق تمام بمعدل مقدار متوسط الحسابي 04 وهذا يعني أن مؤسسة ألقابايب قامت بالعديد الأدوات الصحية للحفاظ على حماية العاملين وأمن وسلامتهم جراء الأزمة الصحية كوفيد 19 ، وقد بلغ الإنحراف المعياري 0.73 ، وهي درجة عالية جدا من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

والعبارة رقم 05 قامت الشركة بتدعيم المؤسسات الصحية ( البلديات –الجامعات) بوسائل الحماية من كوفيد 19 ، فقد حصلت كذلك على درجة الموافق والموافق تماما ، حيث بلغ المتوسط الحسابي 03 ، وهي درجة عالية جدا ، وهي درجة جيدة جدا ، وهذا يعني أن مؤسسة ألفابايب قامت بتدعيم المؤسسات الصحية بمختلف الوسائل الحماية للحد من تداعيات أزمة كورونا على البلديات والجامعات بتوليد وسائل الحماية ونشرها على نطاق أوسع بينهم ، في حين أن الانحراف المعياري بلغ 0.87 ، وهي درجة جيدة جدا من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

أما في ما يخص العبارة رقم 06 والتي تفيد بأنه قامت الشركة على أجور العمال طيلة أزمة كورونا ، فقد حصلت على درجة الموافق تمام ، بمقدار المتوسط الحسابي 04 ، وهذا يلخص بأن رغم الصعوبات التي كانت تعاني منها المؤسسة الصناعية ألفابايب من حيث الدخل المادي ، إلا أنها إستطاعت ان تعالج مداخليل العمال طيلة عملهم ، وهذا من خلال الإحتياط الدخل الموجود في المؤسسة الصناعية سابقا ، وقد بلغ مقدار الانحراف المعياري 0.87 ، وهي درجة عالية من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة.

أما العبارة رقم 07 جائحة كورونا زادت مسؤولية الشركة في ممارسة مسؤوليتها الإجتماعية ،وقد بلغت المتوسط الحسابي 04، وهذا يعني أن المؤسسة تعاني من ضغوطات كبيرة جدا في ممارسة المسؤولية الإجتماعية جراء الجائحة ، وهذا من خلال توفير السلامة اللازمة للعمال من خلال توفير الأدوات الطبية مثل التعقيم مثلا ، التباعد ، وحصر النطاق العملي بين العاملين ، وبلغ مقدار الانحراف المعياري 0.79 ، وهي درجة عالية من التجانس في الإجابات المتعلقة بالعبارة .

## ب- مناقشة نتائج الدراسة

## الفرضية الرئيسية رقم 01 :

أ- هناك إستراتيجيات إعتمدتها المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الصناعية ألقابيب -غرداية- للتخفيف من جائحة كوفيد 19، من خلال تطبيق ( المسؤولية الإقتصادية - المسؤولية الأخلاقية - المسؤولية -المسؤولية القانونية - المسؤولية الإنسانية)

من خلال النتائج المتحصل عليها ، نجد بأن جميع أبعاد المسؤولية تلك قد وفرت جميع المتطلبات اللازمة لترقية المستوى الإقتصادي من جهة التعامل الفعال مع الإدارة وتسييرها وهذا كله بفضل العاملين في القطاع الشركة ألقابيب ونجاعتهم العلمية والعملية في ظل التحديات الأزمة كورونا وتداعياتها على المستوى ولاية غرداية وإستخدام القواعد الفعالة في التقليل الخسائر المادية المتعلقة بالمؤسسة وهذا كله قد تم تأكيده في الجدول رقم 06 ، وتم التعامل مع الجائحة بحكمة ونجاعة التسيير حيث تم مراعاة المؤسسة بالإحتياطات اللازمة لتحقيق عائدات كبيرة جدا بعد الجائحة وهذا ما أسفر عنه تطور العائدات المادية في مؤسسة ألقابيب في سنة 2021 ، ولا ننسى كذلك أن شركة ألقابيب رغم تعادي صيتها مختلف 48 ولاية إلا انها سائرة على مبادئ القانون الذي يساوي بمبدأ الخبرة العملية فلا وجود للمحسوبية والمعرفة في القطاع المؤسسي بقدر ما يوجد كفاءات عالية من ناحية الخبرة العملية وهذا تم تأكيده في الجدول رقم 07، إلى جانب ان المؤسسة تتمتع بضوابط وقوانين صارمة جدا حيث أن كل موظف يطبق جميع القوانين اللازمة لتحقيق أحسن مستوى موجود في المؤسسة من حيث الإنضباط في العمل والسلوك الجيد والتعامل مع المواطنين والتسيير الجيد والأمثل وهذا جلي في الجدول رقم 08 ، وهذا كله ينصب في صالح المؤسسة والتي بدورها حققت كاريزمات عالية من حيث أن الإلتزام حقق للمؤسسة تطورا بإقامات مشاريع ضخمة في منطقة بوهاوة بعد ما كانت المنطقة صحرواية بدون سكان حتى ، أقيمت عدة مشاريع مثل تدعيم البلدية بعائدات مالية لبناء سكنات في منطقة بوهاوة والتي أصبحت الآن واجهة لولاية غرداية ، زيادة عن

ذلك تدعيم الشركة للعاملين في النشاطات الإجتماعية المتنوعة وتقديم مساعدات مالية كبيرة وموارد غذائية والدواء لصالح المستشفيات والجمعيات وكل هذا الأمر تحقق ضمن الجدول رقم 09 و 10 ، وهذا ما يجعلنا نصل لنتيجة أنه تم التأكيد والتحقق من صدق الفرضية الرئيسية الأولى والتي تعبر على أن - هناك إستراتيجيات إعتمدتها المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الصناعية ألقاباب - غرداية- للتخفيف من جائحة كوفيد 19، من خلال تطبيق ( المسؤولية الإقتصادية - المسؤولية الأخلاقية -المسؤولية القانونية - المسؤولية الإنسانية)

### الفرضية الرئيسية رقم 02 :

هناك دور المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الصناعية في الحد من آثار الأزمة الصحية : COVID 19

### من خلال النتائج المتحصل عليها في الفرضية الرئيسية رقم 02 :

نجد بأن مؤسسة ألقاباب بالرغم من تداعيات جائحة كورونا التي مرت بيها والخسائر المادية والبشرية التي تكبدتها من حيث إنخفاض الصادرات التي كانت الشركة تقوم بتصديرها على مستوى الوطني وحتى الدولي وحتى الخسائر البشرية خلال الأزمة من خلال إنتشار العدوى في المؤسسة وما خلفته من آثار على الموظفين في القطاع مما سبب قلة ووفرة العاملين فيها ومنهم من تقاعد بسبب الجائحة وأخذ إجازة كل تلك العوامل لم تجبر المؤسسة على السقوط بل قاومت تلك الجائحة بعدة وسائل مختلفة عن طريق تنظيم إجتماعات طارئة والتخطيط الجيد بوسط خطط لرفع سقف العائدات المالية وتنشيط العمل وتقليل الخسائر التي مرت بها ضمن الجائحة ، وإستعراض نظام وقائي صارم وهي التباعد بين الموظفين أثناء الواجب العملي ووضع كامات وتعقيم جميع الأماكن المؤسسة وإستخدام أجهزة لكشف الكوفيد 19 قبل إنتشاره بواسطة الجهاز الحراري ، وإعتداد الداوم الجزئي في العمل لتقليل إنتقال العدوى المرض نظرا للعدد الكبير الموجود عند الموظفين الموجودين في القطاع زيادة عن

ذلك قيام الموظفين بمبادرة تخفيض أجورهم إلى الربع نظرا لكون أن الجائحة أثرت على مردود المؤسسة الصناعية وهذا كله يحسب للنظرة الثاقبة من طرف العاملين الموجودين في القطاع وكل هذه الإجراءات قد تم التحقق منها وتأكيدهما في الجدول رقم 11 ، وهذا ما يجعلنا نصل لنتيجة أنه تم التأكيد والتحقق من صدق الفرضية الرئيسية الثانية والتي تؤكد على أن - هناك دور المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الصناعية في الحد من آثار الأزمة الصحية COVID 19 .

خاتمة

## خاتمة العامة:

اتضح من هذه الدراسة المسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية كورونا والتي تقوم على إمكانية ضرورة اشراك المؤسسات الاقتصادية في جهود محاربة الأزمة كوفيد 19 والتخفيف من أثارها الصحية والاجتماعية والاقتصادية على المجتمعات المحلية التي تنشط فيها المؤسسات وحتى على المستوى العالمي.

كما تبين أيضا أن شركة ألفابايب -غرداية- ساهمت بدور كبير في تخفيف اثار فيروس كورونا المستجد Covid-19 من خلال التزامها بأنشطة مسؤولياتها الاجتماعية، وقد تنوعت مساهماتها بين تقديم هبات ومنح في شكل خدمات ومنتجات متمثلة في تطبيق القوانين والبروتوكولات الصحية للحد من الجائحة ، من خلال تقديم إعانات نقدية للمنظمات والهيئات المكلفة بالرعاية الصحية ومراكز البحوث العلمية المتخصصة في إيجاد لقاحات للفيروس كما استطاعت من خلق إستراتيجيات معينة في الحد من تلك الأزمة بإعتماد بروتوكولات من حيث إتباع الوقاية الفعالة والتباعد الإجتماعي بين الموظفين في قطاع الشركة .

النتائج العامة والتوصيات :

أ- من هنا توصلنا إلى جملة من النتائج :

- تعددت واختلفت المفاهيم التي أعطت للمسؤولية الاجتماعية، مما جعل من الصعوبة الوقوف عند أحدها او تحديد مفهوم دقيق لها حتى وقتنا الراهن .

- ضرورة الاقتناع بالأهمية البالغة للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة ( المسؤولية الإقتصادية - المسؤولية الأخلاقية - المسؤولية القانونية - المسؤولية الإنسانية) بالنسبة للشركة الصناعية ألفابايب من خلال تحسين سمعها و زيادة قدرتها التنافسية و بالنسبة للمجتمع من خلال تحقيق

الإسقرار الإقتصادي والإجتماعي وفرض القانون في الداخلي للشركة والإنضباط به وتكوين المعاملات الإيجابية بين العامل والمواطن .

-يتضح لنا من خلال نموذج التعامل مع الشركة الصناعية ألباب المسؤولة اجتماعيا لا تفكر خاصة في ظل أزمات على النحو البعيد التي بدورها قد تسبب الكثير من المشاكل لها في ظل الأزمة كورونا وتداعياتها التي خلفتها للشركة من خسائر مادية وبشرية ولا في مصلحتها الخاصة، وإنما توجه اهتمامها إلى القضايا الكبرى، التي لا تشغل مجتمعها المحيط فحسب، وإنما المجتمع العالمي ككل و الإنسانية جمعاء و هذا يتضح لنا في ظل هذه الأزمة الاقتصادية التي أصابت العالم نتيجة تداعيات فيروس كورونا وبسبب اعتماد الاقتصاد العالمي خلال السنوات العشر الأخيرة على سلاسل الإمداد الصينية و الآسيوية ، والإتحاد الأوروبي، و أسواق أمريكا الجنوبية وما يطلق عليه نموذج أندونيسيا، فإن أفضل هذه البدائل تتوفر في الاقتصاديات الناشئة في أفريقيا خاصة إذا ما استغلت هذه الظروف الاقتصادية بما لها من بنية تحتية قوية و خيرات و ثروات اقتصادية، وعليه يجب إيقاظ وعي الشعب بجميع فئاته، بإحياء مفهوم المسؤولية المشتركة بين الجميع بلا استثناء كما قال النبي صلى الله عليه و سلم "كلكم راع وكل راع مسؤول عن رعيته" وهذا سيكون أحد أسباب النجاح و التغلب على هذا الوباء.

### ب- التوصيات :

لقد كان الهدف الأساسي من الدراسة هو معرفة المسؤولية الاجتماعية ودورها في الحد من الآثار الأزمة الصحية كوفيد 19، فحسب النتائج التي توصلنا إليها حاولنا أن نضع جملة من التوصيات التي تمثلت في:

-وضع استراتيجية للتواصل بهدف استعادة ثقة الجهات الفاعلة في الحفل الاقتصادي: تعد توقعات الجهات الفاعلة اقتصاديا عاملا مهما في عمليات صنع القرار بشأن الإجراءات الاقتصادية التي يتخذونها، وتلعب استراتيجيات التواصل دورا مهما في إدارة التوقعات في أي سوق، ففي الفترات التي

تنتشر فيها الأوبئة وتبلغ أوجه عدم اليقين مداها، يمكن أن تجسد استراتيجيات التواصل الواضحة والمباشرة والفعالة عامل دعم كبير بالنسبة للشركة ألقاباب في سعيها لإعادة التوازن للسوق وإدارة التوقعات والتخفيف من حدة التداعيات الاقتصادية لانتشار الأوبئة سواء من حيث المدة والنطاق على حد سواء.

لذلك من شأن استراتيجيات التواصل المصممة بعناية فائقة والمتسمة بالشفافية أن تمكن شركة ألقاباب والأعضاء في القطاع من توجيه رسائل دقيقة وفعالة وفي الوقت المناسب إلى مختلف الفاعلين في المجال الاقتصادي.

-إعادة إدماج العمال بعد انقشاع الأزمة: عادة ما تتسبب إجراءات الإغلاق الشامل في انتشار العمالة الناقصة (البطالة المقنعة) أو البطالة في البلدان المتضررة. وللتخفيف من التداعيات على شركة ألقاباب ، يستدعي الأمر تعزيز خدمات دعم التوظيف والبحث عن فرص الشغل، إتاحة فرص تدريب للعمال للنهوض بمستوى مهاراتهم. ويمثل بقاء الأشخاص في منازلهم بحكم قوانين تجبرهم على ذلك فرصة ذهبية للتعلم عن بعد وصقل المهارات، وقد تكون حتى الشركة متدخلة وداعمة للمبادرات التعلم عن بعد، ويمكن تطوير برامج خاصة بإعادة التدريب والتأهيل والنهوض بمستوى المهارات بالنسبة للأشخاص الذين باتوا في عداد العاطلين عن العمل ولم تسعفهم الظروف لاكتساب مهارات جديدة، وبالتالي ستصبح مسألة إعادة إدماجهم ممكنة بفضل خدمات البحث عن فرص العمل المخصصة للعمال وحوافز خاصة لأرباب العمل. ولكون القسم الأكبر من القوى العاملة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم متمركز في القطاع غير الرسمي، يمكن للعمال المتضررين الاستفادة على المدى القصير من مزايا إضافية تتمثل في التأمين ضد البطالة والحصول على مساعدات نقدية.

#### -تعبئة المسؤولية الاجتماعية في الشركة الاقتصادية لتنفيذ مخططات الحماية الاجتماعية :

يجب ألا تقتصر عملية إطلاق برامج الحماية الاجتماعية على سواعد شركة ألقاباب فحسب، بل يتعين أيضا تسخير الإمكانيات التي تزخر بها المجتمعات المحلية من خلال التعاون والتنسيق الحكومي

معها. ومن شأن هذه الأمر أن يلعب دورا جوهريا في تطور البرنامج وتحقيق أهدافه من خلال الوصول للفئات المستهدفة، لاسيما في المناطق الجنوبية التي يصعب الوصول إليها.

- تحديد أنجع السبل للمضي قدما في مسار تنفيذ سياسات التباعد الاجتماعي. وبالنظر إلى كون طبيعة انتشار كوفيد-19 والمنحني الذي يسير فيه يبقى لحد الآن غير واضح المعالم، يتعين على شركة ألفابايب تطبيق إجراءات التباعد الجسدي على الأقل لضمان عدم تزايد انتشار مرض كوفيد-19.

ووضع سياسات تتناسب وطبيعتها، لأن تطبيق إجراءات التباعد فيها مسألة محفوفة بالتحديات.

- تعزيز آلية التأهب لحالات الطوارئ الصحية والاستجابة لها: إن مسألة الاستجابة لحالات الطوارئ الصحية تقع في صلب التصدي الفعال لتفشي الأوبئة والأمراض مثل كوفيد-19، وفي هذا الصدد، يتعين على شركة ألفابايب الحرص على توفرها على برنامج متكامل ومنسق وفعال للتأهب لحالات الطوارئ الصحية والاستجابة لها وما يتصل بهذه البرامج من ترتيبات مؤسسية وموارد.

- العمل على تحقيق التكامل بين أداء المهام والوظائف بواسطة توضيح الأوامر والتعليمات وتفعيل الرقابة، وتحسين العلاقات مع المسؤولين.

- زيادة مشاركة العاملين في التسيير واتخاذ القرارات التنظيمية الخاصة بالمخططات الاستراتيجية من خلال فتح الحوار والتشاور، والأخذ في عين الاعتبار اقتراحات العمال مما يزيدهم ثقة وولاء للمؤسسة ويحفزهم على تحقيق أهدافها.

- الاهتمام بتقوية مهارات الاتصال والتواصل بين الإدارة والعاملين مع تحفيزهم، لتحقيق الشعور بالارتياح والطمأنينة أثناء تأدية العمل.

- العمل على التقليل من شكاوي المواطنين من خلال بناء علاقات خارجية للاستفادة من التجارب في حل المشاكل مع التطوير في نوعية الأساليب المستخدمة من أجل تقديم الخدمات في وقتها.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولاً: القرآن الكريم

1- سورة الحجرات الآية 10.

2- سورة التوبة ، الآية 71.

ثانياً : الكتب

أ-الكتب الإسلامية

1 - الإمام البخاري ، كتاب صحيح البخاري ومسلم ، دار ابن كثير -لبنان ،-بيروت .

ب-الكتب العربية :

1-مُحَمَّد الصُّرْفُ، المسؤولية الاجتماعية للإدارة ، ( الإسكندرية : دار الوفاء ،2002م ).

2-هيثم حسن عبدالسلام ، المسؤولية الاجتماعية نظرية اتصال وموصفة علمية، ( الخرطوم : مشروع الجودة للطباعة والنشر ، 2013م.

3-صالح عبد الرضا رشيد وصباح حسين الزيايدي ،دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز السمعة التنظيمية المدركة ،( الديوان : جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية ، المجلد16، العدد1 ، 2014 .

4-نجم عبود نجم ،أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال ،( عمان :دار الوراق ،2006.

5- طاهر محسن منصور الغالين، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ( الأعمال والمجتمع )، ط 1 ،دار وائل انشر والتوزيع ، عمان ،2005 .

- 6-مولاي لخضر عبد الرزاق ، بوزيد سايح، دور الإقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الإجتماعية للشركات ،مصر ، القاهرة . 2012 .
- 7-الغالي ، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة ، 2009 .
- 8-مُحَمَّد بن أبي بكر الرامزي ، مختار الصحاح،بيروت ،دار الكتاب العربي ،1967.
- 9-الشعلان،فهد أحمد، إدارة الأزمات الأسس والمراحل والآليات،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ،2002.
- 10-غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2007.
- 11-عبدالله مُحَمَّد الرحمان، مُحَمَّد بدوي، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2002.

ب- الكتب بالفرنسية :

- 1 -Buchholtz Ann.k & Carroll Archie B, Business and society ,( Canada : South – western Cengage learning, 2009)
- 2 - Randam dictionary, ,Random House Webster,1994.
- 3- Patrick Lagadec,« La Gestion Des Crises :Outits de réflexion à l’usage des décideurs»,McGRAWHILL,mars1991,p7 .
- 4- Paul N. Bloom, and Gregory T. Gundlach , Handbook of Marketing and Society, California: SagePublication, 2001,

5 – William Dab, « Gestion des crises sanitaires », Techniques de l'ingénieur, 10 juillet 2017, Page 104 <https://chaine-entreprisesetsante.cnam.fr/>

### ثالثا: مجلات

- 1- زرزار العياشي ، دور الجامعات في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية،(نقلا: جامعة دنقلا، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، مجلة الدراسات الإقتصادية والإجتماعية، العدد 2، سبتمبر 2015م)
- 2- أسماء دريسي ، مشاكل تسيير الموارد المالية ، المجلة الجزائرية للعولمة و السياسات الإقتصادية ، العدد السادس ، 2015.
- 3- النعاس صديقي ، هاجر عبد الدائم ونادية عبد الكريم، المسؤولية الإجتماعية توجه حديث لمواجهة أزمة كورونا ، حال بعض المؤسسات النشطة في الجزائر (جامعة أدرار، المحرر ) مجلة التكامل الإقتصادي ، 08(03)، 30-09-2020.

### رابعا : مؤتمرات وملتقيات

- 1- طارق راشي ، دور تبني مقاربة المسؤولية الإجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال ،( أسطنبول : المؤتمر العلمي العالمي التاسع للإقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم بعنوان: النمو والعدالة والإستقرار من منظور إسلامي ، 9-10 سبتمبر 2013م.
- 2- صالح السحيباني ، المسؤولية الإجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية ،(بيروت : المعهد العربي للتخطيط، الملتقى الدولي للقطاع الخاص في التنمية: تقييم وإستشراف 23-25 مارس 2009 م).

خامسا : مصادر إلكترونية

- 1- الدويك، عبد الغفار عفيفي ، الإتجاهات الحديثة في إدارة الأزمات الدولية : الشرق الأوسط نموذجاً ، آخر تحديث 22 جانفي 2017.  
<https://platform.almanhal.com>
- 2-علي هلهول الرويلي ،إدارة الأزمات إستراتيجية المواجهة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية العلوم الإستراتيجية.  
<https://repository.naus.edu.sa/bitstream/123456789/55485/>
- 3-حنان رجاني عبد اللطيف ، المسؤولية الإجتماعية في مواجهة أزمة كورونا ،2020، سلسلة أوراق الأزمة : مصر وعالم كورونا ، وما بعد كورونا ، الإصدار 10 ، القاهرة: معهد التخطيط القومي .
- 4-المنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية ، 2020 ،الإستجابة لأزمة فيروس كورونا في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ، باريس : المنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية .
- 5-الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر 11-11-2020.  
<https://www.angem.dz/ar/home.php>:  
« Le « Le journal des femmes »-<https://www.angem.dz/ar/hom>  
<https://sante.journaldesfemmes.fr> journal des femmes »

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية



كلية العلوم الإجتماعية والتجارية والتسيير  
قسم علوم التجارية  
تخصص تسويق صناعي

### استمارة استبيان

أخي الموظف

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد ...

صممت الاستمارة التي بين يديك للحصول على بعض المعلومات التي تدخل في إنجاز بحث نقوم بإعداده لإتمام مذكرة لنيل شهادة في الدراسات العليا في علم الاجتماع والديمقراطية بعنوان " دور المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الصناعية في الحد من آثار الأزمة الصحية كوفيد 19" بدراسة حالة المؤسسة ألفابايب -غرداية"، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة، نرجو منك التعاون والمساهمة بالإجابة عليها بكل دقة وموضوعية بوضع (X) في المكان المخصص لذلك مع العلم أن البيانات المقدمة من قبلكم ستستغل لأغراض علمية فقط، مع المحافظة على السرية والخصوصية، مقدرين إسهامكم في هذا الاستبيان وشاكرين تعاونكم سلفاً.

وتقبلوا أسمى عبارات التقدير والاحترام

تحت إشراف الأستاذ

\*دحو سليمان

إعداد الطالبة:

\*موساوي نسيم

السنة الجامعية 2020-2021

البيانات الشخصية :

- 1- الجنس : ذكر  أنثى
- 2- المستوى التعليمي : جامعي  دراسات عليا
- 3- الأقدمية في المؤسسة : أقل من سنة  من 1 إلى 4 سنوات
- من 5 سنوات إلى 10 سنوات  من 10 سنوات فما فوق
- 4- المنصب الذي تشغله .....
- 5- قطاع النشاط : خدمي  صناعي  تجاري

المحور الأول : المسؤولية الإجتماعية

البعد الأول : المسؤولية الإقتصادية

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق
01					
02					
03					
04					

البعد الثاني: المسؤولية الأخلاقية .

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق
01					مراعاة المؤسسة للجانب الأخلاقي في قراراتها يؤدي للعمل بشكل عادل
02					قيام المؤسسة بضرورة إلتزام القواعد التي تقف مع ( القيام ، العادات، التقاليد )
03					إنتقاء الموظفين يكون نزيه وبعيد عن المعرفة والمحسوبية

البعد الثالث : المسؤولية القانونية

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق
01					كسب الشركة ثقة عمالها من خلال إلتزامها بأمر قانونية.
02					إلتزام بالقانون الذي يمثل قواعد العمل الأساسية
03					يساهم إلتزام المؤسسة بالقيام بأشغال على نحو الصحيح في نجاحها

البعد الرابع : المسؤولية الإنسانية

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق
01					
02					
03					

## المحور الثاني: الحد من آثار الأزمة الصحية : COVID 19

الرقم	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق
01					وباء كوفيد أثر سلبا على نشاط المؤسسة
02					أثرت جائحة كورونا على مداخيل الشركة
03					قامت الشركة بوضع بروتوكول صحي في أزمة كورونا
04					قامت المؤسسة بوضع الوسائل الصحية (كمات ، معقمات) للحماية من المرض
05					قامت الشركة بتدعيم المؤسسات الصحية ( البلديات - الجامعات) بوسائل الحماية من كوفيد 19
06					قامت الشركة على أجور العمال طيلة أزمة كورونا
07					جائحة كورونا زادت مسؤولية الشركة في ممارسة مسؤوليتها الإجتماعية