



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسة

بعنوان

تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في أزمة كوفيد19  
-دراسة ميدانية لمؤسسة نفضال-

تحت إشراف:

د. حنيش فتحي

من إعداد الطالبتين:

هاشمي سهام

موزيان وئام

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. زوزي محمد	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
د. حميدات	أستاذ محاضر(أ)	جامعة غرداية	مناقشا
د. حنيش فتحي	أستاذ محاضر(أ)	جامعة غرداية	مشرفا

السنة الجامعية: 2022/2021م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

# شكر

الحمد لله سبحانه و تعالى الذي وفقني  
للوصل لهذه اللحظة

نتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المشرف "  
حنيش فتحي" الذي قبل بالإشراف علينا،  
كما نشكره على مساعدته الدائمة و دعمه  
لنا، وكذلك أ. طويطي مصطفى الذي أفادنا  
بملاحظاته الهامة.

و نتقدم بالشكر لعمال نفضال على ما  
يقدمونه من توجيهات و نصائح.

و لا يفوتنا أن نشكر الإخوة على مساعدتهم  
لنا بالمصادر و الكتب.

و نشكر كل من ساهم في مساعدتنا لإتمام  
هذا البحث.

و أخيرا نشكر كل من دعمنا من قريب أو  
بعيد.

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى:  
من مهدي لي طريق العلم و المعرفة  
والدي الكريمين حفظهما الله لي و أطال في  
عمرهما  
إلى روعي جدتي و جدي رحمهما الله  
إلى أخوتي أسامة وخلود وكريم و فقههم  
الله في دراستهم  
إلى كل الزملاء و الأصدقاء خديجة  
وماريا و صفاء  
إلى كل من ساهم في مساعدتي ولو بحرف  
في حياتي الدراسية

# الإهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى والديا  
العزيزين اللذان كانا سبب في نجاحي  
أدامهم الله و حفظهم  
إلى سندي في الحياة و رفيقة دربي أختي  
أمال

إلى جميع إخوتي وفقهم الله  
إلى كل الزملاء و الأصدقاء  
إلى جميع طلبة دفعتي أتمنى لهم النجاح  
إلى كل من كان له دور في تقديم  
المساعدة في إنجاز هذا العمل

وئام

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ممثلة بمؤسسة نפטال لمعرفة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل أزمة كوفيد 19 وقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم توزيع 65 استبانة على عينة من اطارات مؤسسة نפטال-وحدة غرداية- كما استخدمنا في معالجة وتحليل بيانات الاستبيان برنامج spss وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يوجد مستوى مرتفع للبعد الاجتماعي والاقتصادي والقانوني والبيئي على التوالي وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نפטال بالمسؤولية الاجتماعية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل مرتفع.

- يوجد مستوى متوسط للبعد الاخلاقي وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نפטال بالمسؤولية الاخلاقية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل متوسط.

**كلمات مفتاحية:** مسؤولية اجتماعية، مؤسسات اقتصادية، جائحة كوفيد.

## Abstract :

This study aims to analyse the reality of the social responsibility of the economic institution represented by the NAFTAL Corporation, to know the applications of social responsibility of economic institutions in light of the Covid 19 crisis, and the descriptive analytical approach has been followed .

Where the questionnaire was used as a tool for data collection and 65 questionnaires were distributed to a sample of the tires of the NAFTAL corporation – Ghardaia Unit- and we also used the spss program to process and analyse the questionnaire data , and a set of results were reached, the most important of which are:

- There is a high level of the social, economic, legal and environmental dimension, respectively, and this indicates

In Covid-19 crisis period there is a commitment by the Naftal corporation to social responsibility high .

- There is average level of the ethical dimension, and this indicates that there is commitment to the NAFTAL corporation moral responsibility in the Covid-19 crisis in average.

**Keywords** :social responsibility, economic institutions, covid pandemic.



# الفهرس

I.....	البسمة
II.....	الشكر
(IV- III).....	الاهداء
(VI- V).....	الملخص
(XII - XII).....	قائمة الجداول
XIV.....	قائمة الأشكال
XV.....	قائمة الملاحق
(ب-هـ).....	مقدمة

### الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

02..... تمهيد الفصل

#### المبحث الأول: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بأزمة كوفيد 19

03..... المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية

03..... الفرع الأول: نشأة المسؤولية الاجتماعية

05..... الفرع الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

09..... الفرع الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية

10..... المطلب الثاني: مجالات و أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية

10..... الفرع الأول: مجالات المسؤولية الاجتماعية

10..... 1- نطاق المسؤولية الاجتماعية

15..... 2- مجالات المسؤولية الاجتماعية

20..... الفرع الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

26..... الفرع الثالث: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

27..... المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية في ظل أزمة كوفيد 19

27..... الفرع الأول: نبذة عن الجائحة العالمية كوفيد 19

26..... الفرع الثاني: أثار جائحة كورونا على المؤسسات الاقتصادية

29..... الفرع الثالث: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و أزمة كوفيد 19

الفرع الرابع: سياسات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في مواجهة جائحة كورونا.....30

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات العربية.....31

الفرع الأول: الدراسات المحلية.....31

الفرع الثاني: الدراسات الغير محلية.....41

المطلب الثاني: دراسات الأجنبية.....47

المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف بين دراستنا و الدراسات السابقة.....51

الفرع الأول: أوجه التشابه.....51

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف.....51

خلاصة الفصل.....52

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في أزمة

كوفيد 19

تمهيد الفصل.....54

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة نفعال

المطلب الأول: مفهوم و نشأة مؤسسة نفعال.....55

المطلب الثاني: مهام و أهداف مؤسسة نفعال.....60

الفرع الأول: مهام مؤسسة نفعال.....60

الفرع الثاني: أهداف مؤسسة نفعال.....61

المطلب الثالث: نشاطات مؤسسة نفعال.....61

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية و نتائجها

المطلب الأول: منهجية الدراسة و أدواتها.....72

الفرع الأول: منهجية الدراسة.....72

الفرع الثاني: أدوات الدراسة.....73

81.....	المطلب الثاني: نتائج الدراسة.....
91.....	المطلب الثالث: التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.....
96.....	خلاصة الفصل.....
98.....	خاتمة.....
102.....	قائمة المصادر و المراجع.....
108.....	قائمة الملاحق.....

قائمة الجداول

والأشكال

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
10	نطاق المسؤولية الاجتماعية	01
16	تصنيف مجالات المسؤولية الاجتماعية القائم على الشرائح و القطاعات	02
24	أبعاد المسؤولية الاجتماعية و عناصرها الرئيسية والفرعية	03
33	الدراسات المحلية	04
42	الدراسات الغير محلية	05
49	الدراسات الأجنبية	06
75	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاجتماعي والدرجة الكلية للبعد	07
76	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاقتصادي والدرجة الكلية للبعد	08
76	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأخلاقي والدرجة الكلية للبعد	09
77	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد القانوني والدرجة الكلية للبعد	10
78	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد البيئي والدرجة الكلية للبعد	11
78	معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة	12
80	نتائج قياس معامل الثبات ألفا كرونباخ	13
81	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	14
82	توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس	15

83	توزيع مفردات الدراسة حسب السن	16
84	توزيع مفردات الدراسة حسب سنوات الخبرة	17
85	توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	18
86	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات العمال على المسؤولية الاجتماعية في ظل أزمة كوفيد 19	19
91	مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية الاجتماعية والاخلاقية في ظل أزمة كوفيد 19	20
92	مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية الاقتصادية في ظل أزمة كوفيد 19	21
93	مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية القانونية في ظل أزمة كوفيد 19	22
94	مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية البيئية في ظل أزمة كوفيد 19	23

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
22	هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية	01
59	هيكل نفعال التاريخي	02
70	الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفعال	03
82	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس	04
83	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن	05
84	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب سنوات الخبرة	06
85	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	07



## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
108	استمارة الاستبيان	01
112	قائمة المحكمين	02
112	المتوسطات والانحرافات المعيارية	03
113	تدابير وقائية لمؤسسة نفعال خلال جائحة كوفيد 19	04

# المقدمة

تعد المؤسسات الاقتصادية نظاما مفتوحا يتأثر بكل ما يحدث في بيئة الأعمال من تغيرات اقتصادية واجتماعية وبيئية وكذلك يؤثر فيها الأمر الذي أدى إلى ضرورة ممارسة دور اقتصادي واجتماعي في المجتمع الذي تعمل فيه باعتباره مصدر ثروة لها. لهذا تلعب المؤسسات الاقتصادية دورا بارزا اتجاه كل الأطراف المتعاملة معها وتساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية كما تعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة ومن خلال تطبيقات المسؤولية الاجتماعية تستخدم المؤسسات الاقتصادية مواردها العديدة لصالح المجتمع و بهذه الطريقة تثبت و تبرهن أمام المجتمع الذي تنشط فيه أنها تبتنى تصرفات مسؤولة اجتماعيا بما يخدم مصلحة المجتمع.

ومن هذا المنطلق تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم التي لاقت اهتماما كبيرا في العصر الحديث كونها تشغل حيزا هاما في حياة المجتمعات، فهي تمثل علاقة تربط المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها مع المجتمع الذي تعمل فيه، كما أنها تساهم في تحسين مختلف الخدمات وإيجاد أهم الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

و لعل من أهم ما تظطلع له ابعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات تظهر أثناء ادارتها للأزمات، باعتبار أن الأزمات و طرق و وسائل الحد منها تعود بالنفع على كافة أطراف المجتمع، و تعد من مسؤوليات مختلف مؤسسات الدولة بالدرجة الأولى، و لقد أثبتت أزمة وباء - كورونا- (كوفيد19) التي يعيشها المجتمع و العالم بأسره أن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات قد تكون ذات دور فاعل في التعامل مع الأزمات و الحد من تداعياتها، و احتواء أثارها و التقليل من أضرارها على الفرد و المجتمع، و تتجلى أهم تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع أزمة كورونا في عدة جوانب من أهمها الجانب القانوني و الاخلاقي و الجانب الاجتماعي. حيث ان عدم تطبيق المسؤولية الاجتماعية أو النقص أو التقصير في دورها وقت الأزمة (أزمة كورونا) قد يعرض المؤسسة للاختيار، وربما الخروج عن السيطرة، و حدوث حالات من التوتر والتشتت أثناء معالجة الأزمة، الأمر الذي يستدعي ضرورة التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية ومدى تطبيقها لدى المؤسسات أثناء التعامل مع الأزمات عموما، و أزمة كورونا خصوصا، والذي جعل معظم المؤسسات وحتى الدول إعادة النظر

في مدى أهمية وحاجة هذه الأخيرة للالتزام حقيقي اتجاه المجتمعات التي تعمل فيها، كما أدركت أن للمسؤولية الاجتماعية دورا كبيرا في الحد من الآثار الاقتصادية والاجتماعية التي خلفتها جائحة كورونا إذا ما تضافرت الجهود بين جميع أطراف المصلحة. ولقد سارعت معظم دول العالم إلى اتخاذ مختلف الاجراءات و القيام بالعديد من المبادرات الاقتصادية والاجتماعية للحد من آثار هذه الجائحة.

### أولا: إشكالية الدراسة

ومما تقدم يمكن صياغة إشكالية بحثنا في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى التزام المؤسسات الاقتصادية بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19؟.

و تندرج تحت هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية تساهم في الإجابة عن الاشكالية كما يلي:

- هل هناك التزام مؤسسة نفضال بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في ظل أزمة كوفيد 19؟
- هل هناك التزام مؤسسة نفضال بالمسؤولية الاقتصادية في ظل أزمة كوفيد 19؟
- هل هناك التزام مؤسسة نفضال بالمسؤولية القانونية في ظل أزمة كوفيد 19؟
- هل هناك التزام مؤسسة نفضال بالمسؤولية البيئية في ظل أزمة كوفيد 19؟

### ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على ما تقدم من الأسئلة، سنضع الفرضيات التالية:

- يوجد التزام مؤسسة نفضال بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في ظل أزمة كوفيد 19.
- يوجد التزام مؤسسة نفضال بالمسؤولية الاقتصادية في ظل أزمة كوفيد 19.
- يوجد التزام مؤسسة نفضال بالمسؤولية القانونية في ظل أزمة كوفيد 19.
- يوجد التزام مؤسسة نفضال بالمسؤولية البيئية في ظل أزمة كوفيد 19.

### ثالثا: أهداف الدراسة

الأهداف المراد الوصول إليها من هذه الدراسة تتمثل في:

- تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- معرفة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحديد دور كل بعد منها في ظل أزمة كوفيد 19.
- تحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية و أزمة كوفيد 19.
- ابراز دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في إدارة الأزمات و الوقاية منها.
- تحليل واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة نفضال و تقديم نموذجا مقترحا لها.

### رابعا: أهمية الدراسة

تكمن الدراسة على الوقوف على مكانة المسؤولية الاجتماعية و كيفية تطبيقها وإبراز الدور الذي تلعبه المؤسسات الاقتصادية اتجاه المجتمع في زمن الأوبئة و كذا المسؤوليات الملقاة على عاتق هذه المؤسسات في هذه الظروف.

### خامسا: أسباب اختيار الموضوع

- الرغبة في الاطلاع على مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.
- تحسين الصورة الخاطئة عن المسؤولية الاجتماعية باعتبارها عبء يقع على عاتق المؤسسات الاقتصادية والتي تساعد في التجسيد الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية بكل أبعادها وعناصرها.
- ابراز أهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية خاصة في وقت الأزمات.
- تشجيع المؤسسات الاقتصادية على ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية لديها والحرص على الالتزام بها.

### سادسا: صعوبات الدراسة

- بعد المؤسسة محل الدراسة وصعوبة التنقل وقلة وسائل النقل والمواصلات.
- التأخر في تلقي المعلومات من قبل المؤسسة محل الدراسة بسبب انشغال بعض الإطارات وخروجهم في عطل.

### سابعاً: حدود الدراسة

- 1- الحدود المكانية: تم إسقاط الجانب النظري للدراسة على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية والتي تتمثل في مؤسسة نفضال.
- 2- الحدود الزمنية: كانت بداية الدراسة بعد اعتماد الموضوع أي خلال السنة الجامعية 2023/2022 أما بخصوص الدراسة الميدانية فقد تمت خلال الفترة من شهر أفريل إلى شهر ماي.

## الفصل الأول:

الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

### تمهيد الفصل:

في إطار هذا الفصل سنقوم بضبط المفاهيم الأساسية التي تناولتها هذه الدراسة و المفهوم المحوري حول هذه الدراسة هو " المسؤولية الاجتماعية "، بحيث تشكل المسؤولية الاجتماعية ركنا أساسا و هاما في حياة المجتمعات إذ أنها مطلوبة بكثرة و خاصة في الظروف الصعبة باعتبارها أداة إدارية حديثة للتصدي للأزمات و الوقاية منها، و مع ظهور جائحة كورونا (COVID-19) التي أملت بالعالم أجمع ظهر دور المسؤولية الاجتماعية خلال هذه الأزمة شكلت فرصة كبيرة للشركات لإظهار مرونتها و فعاليتها في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية.

من خلال هذا الفصل سنتعرض لأهم المفاهيم في الموضوع من خلال التبويب الآتي:

■ المبحث الأول: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية و كوفيد 19

■ المبحث الثاني: الدراسات السابقة



### المبحث الأول: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بأزمة كوفيد 19

تسعى المؤسسات إلى التكيف مع جميع الأزمات التي قد تواجهها و كيفية إدارتها بشكل ملائم لذلك فإن المسؤولية الاجتماعية هي الركيزة الأساسية و المطلوبة في جميع المؤسسات ، و قد اعتبرها البعض مجرد التزامات تقوم بها المؤسسات و الشركات اتجاه المجتمع و اعتبرها البعض الآخر مبادرة اجتماعية خيرية تقوم بها المؤسسة اتجاه المجتمعات و ستتعرف على ذلك من خلال هذا المبحث.

### المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية

#### الفرع الأول: نشأة المسؤولية الاجتماعية

إن المقصود بالبلورة التاريخية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية هو التابع المنطقي للتطور الحاصل في رؤية منظمات الأعمال و الأهداف التي تتبناها هذه المنظمات تجاه اطراف أصحاب المصالح المختلفين عبر فترات زمنية طويلة ، في بداية الأمر و عند ظهور الأعمال الكبيرة كان الاهتمام منصبا على مصالح المالكين لهذه الأعمال و اختصرت العديد من الأهداف في اطار تحقيق الأرباح و الانتاج بكفاءة و فاعلية ، و مع اشتداد المنافسة و تباين المصالح للمستفيدين المباشرين و غير المباشرين من وجود منظمات الأعمال فقد اتسعت النظرة لمنظمات الأعمال و اعتبرت كيانات اقتصادية اجتماعية و من هنا بدأت فكرة المسؤولية الاجتماعية بالظهور، و استمرت في التطور بإضافة معايير و أبعاد لقياس ما تريد هذه الفئات الجديدة من اصحاب المصالح من اهداف يفترض أن تتبناها منظمات الأعمال ، و اذا ما نظرنا الى منظمات الأعمال في الوقت الحاضر بكونها كيانات اقتصادية واجتماعية و سياسية فإننا نكون وسعنا دائرة أصحاب المصالح و كيفية ادارة الصراع بين مختلف هذه الأطراف في اطار هذا الكيان المنظمي .

ففي بداية الثورة الصناعية و ما رافقها من تجارب علمية في الإدارة كان الاهتمام متركزا على كون مسؤولية المنظمة تتمحور حول إنتاج سلع و خدمات مفيدة للمجتمع و تحقق المنظمة من خلالها عوائد مجزية للمالكين ، و مع تضخم حجم المنظمات و ما رافق ذلك من استغلال للأيدي العاملة وتدني الاجور و ظهور التكتلات النقابية و بواذر ظهور الأفكار الاشتراكية ازداد اهتمام منظمات

الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية ، لكن التأثير المتزايد للأعمال على البيئة الخارجة أفرز ضغوطا كبيرة عليها و هنا بادرت منظمات الأعمال بالأبعاد الخارجية للمسؤولية الاجتماعية.<sup>1</sup> وقد عرض البعض المسؤولية الاجتماعية في إطار هذا البعد الاخير باعتباره أكثر اهمية لأنه يرتبط بالزبائن و المنافسين و الحكومة و الموردين و جماعات الضغط الخارجي البيئية و الصحفية و السياسية و غيرها ، ان تلاقي هذين البعدين في المسؤولية الاجتماعية ( الداخلي و الخارجي ) زاد من غنى المفهوم و جعل منه تركيبا معقدا تم إغناؤه بمزيد من البحوث و الدراسات و تجسد على ارض الواقع في منظمات الأعمال بأساليب و آليات و طرق مختلفة .

أما في الستينات طور ( كيت ديفد) القانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية ، و في السبعينات برزت نظرية أصحاب المصلحة ، و خلال الثمانينات كثرت الدراسات التي تهدف إلى تحديد ما هي على وجه التحديد المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال كيفية قياس عوائدها على المنظمات. مع بداية التسعينات خاصة بعد مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة و التنمية الذي عقد عام 1992 تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير، و في عام 1998 أطلق المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة برنامجا يهدف إلى التحديد الدقيق للمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال و كيفية تحويله من مجرد مفهوم نظري إلى ممارسات عملية في منظمات الأعمال.

في عام 2000 أطلق السكرتير العام للأمم المتحدة مبادرة تعرف بالاتفاق العالمي ، وهي مبادرة تدعو منظمات الأعمال إلى الالتزام الطوعي بعشرة مبادئ متفق عليها تشمل حقوق الإنسان و حماية البيئة و مكافحة الفساد و غيرها ، و في المرحلة الراهنة ( مرحلة الاقتصاد المعرفي و ثورة المعلومات ) أصبحت أغلب منظمات الأعمال – في العالم الغربي على الأقل – تمتلك مدونات أخلاقية تؤطر النظرة الاجتماعية و جوانب تبنيتها تجاه مختلف أصحاب المصالح.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حنيش فتحي ، التأهيل البيئي في المؤسسة الاقتصادية ودوره في التنمية المستدامة ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،

جامعة الجزائر 2012 – 2013 ، ص 106.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 108.

### الفرع الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية تغيرات جوهرية على مر الزمن و لا يزال يتطور مع تقدم المجتمع و تطوره و توقعاته، إذ لا يوجد تعريف موحد يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، و يسلم عادة أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملا خيرا من جانب المؤسسة و لا امتثالا مطلقا للقانون، و القاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات للانفعالات الاجتماعية و البيئية في السياسات و الأنشطة الخاصة بأعمالها قصد تحسين أثرها في المجتمع، و في ما يلي بعض التعاريف المهمة في هذا المجال.

### ❖ تعاريف الأكاديميين للمسؤولية الاجتماعية

1- تعريف بيتر دراكر ( **PETER DRUKER**): عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها

"التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه".<sup>1</sup>

2- أما الباحث ( **carrol**): فهو أول من حدد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بشكل

شامل و وضع لها أسسها النظرية قد عرفها بأنها ما يتوقعه المجتمع من المؤسسات في النواحي الاقتصادية الأخلاقية التشريعية و الخيرية.<sup>2</sup>

3- و عرفها أيضا ( **HOLMS**): بأنها " التزام من قبل منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي

تعمل فيه عن طريق المساهمة في مختلف الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية و مكافحة التلوث و خلق فرص عمل و حل مشكلة الإسكان و المواصلات و غيرها".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جدي حنان، حملاوي إيمان، المسؤولية الاجتماعية كأداة لتعزيز الميزة التنافسية - دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه- فرع عين بسام، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة، 2019/2018، ص 5.

<sup>2</sup> جعلاب الزهرة، بعيرة فطوم، واقع المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية للمؤسسات العمومية الجزائرية في ظل الأوبئة العالمية كوفيد 19-شركة سوناطراك أمودجا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، العدد 01، جانفي 2021، ص 151.

<sup>3</sup> فلاق محمد، شيباني عبد القادر، واقع تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات في الوطن العربي في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) - التجربة السعودية أمودجا-، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 01، جوان 2021، ص 333.

4- ويرى (Robbins): أن "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند الى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل إلتزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع".<sup>1</sup>

5- ويعرفها (Berkowitz and Kemmeth) بأنها: "الميل لإبداء المساعدة للآخرين من غير انتظار الحصول على أية منافع شخصية".<sup>2</sup>

### ❖ تعاريف المنظمات و الجمعيات

لم يقتصر تعريف المسؤولية الاجتماعية على الأكاديميين، بل قدمت المنظمات و الهيئات الدولية تعريفات مختلفة للمسؤولية الاجتماعية نورد منها:

1- تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة كالتالي: " الالتمام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي و المجتمع ككل".<sup>3</sup>

2- تعريف معهد الأمم المتحدة: عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها: " السلوك الأخلاقي في شركة ما اتجاه المجتمع، و تشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> كنفى سميرة، جربوعة عادل، تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية إشكالية المفهوم: مبادرة أم التزم، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، العدد 02، سبتمبر 2017، ص 383.

<sup>2</sup> جبالة مجّد، مقدم مختارية، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسات والاقتصادية، ألمانيا، الطبعة الأولى، 2019، ص 12.

<sup>3</sup> بورناني طارق، سمايلي نوفل، مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال جائحة كورونا، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 01، جوان 2021، ص 339.

<sup>4</sup> نعموش عادل، مدى إدراك مستخدمي المؤسسات الاقتصادية لعناصر المسؤولية الاجتماعية - حالة مؤسسة مطاحن الحنونة-، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، العدد 01، 2021، ص 570.

- 3-** تعريف الغرفة التجارية العالمية للمسؤولية الاجتماعية: " هي جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية و اجتماعية، ما يجعل المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات من رجال الأعمال دون وجود اجراءات ملزمة قانونيا، لذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع و التعليم".<sup>1</sup>
- 4-** تعريف منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية: " التزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة و العمل مع العمال و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف".<sup>2</sup>
- 5-** تعريف المفوضية الأوروبية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: " التكامل الطوعي من قبل الشركات ذات الاهتمامات الاجتماعية و الجوانب البيئية لأنشطتهم التجارية وعلاقتهم مع الأطراف، أصحاب المصلحة".<sup>3</sup>
- 6-** كذلك عرفها قاموس (Bnet Business Dictionary) بأنها مقارنة طوعية تتخذها الشركة بهدف تلبية توقعات أصحاب المصالح، ويكون ذلك عبر دمج الاهتمامات الاجتماعية والاخلاقية والبيئية بالأهداف اليومية المتعلقة بتحقيق الإيرادات والربح والالتزام القانوني، إضافة إلى الالتزام الدائم للمؤسسات بالتعامل الاخلاقي و الإسهام في التنمية الاقتصادية بالتزامن مع تحسين حياة العاملين في هذه المؤسسات وأسرههم والمجتمع المحلي والمجتمع الدولي بشكل عام.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عيسات العربي، أبعاد المسؤولية الاجتماعية و انعكاساتها على الابتكار في مؤسسة كوندور إلكترونيس برج بوعريبيج، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، الجزائر، 2020، ص 119.

<sup>2</sup> خامرة الطاهر، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة " حالة سوناطراك"، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد و تسيير البيئة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، 2007/2006، ص 81.

<sup>3</sup> zaouche Yoann , La responsabilitesocietale origine et definition,think tank europeen pour la solidarite,mai 2010,p 14, www.pourlasolidarite.eu

<sup>4</sup> جردات ناصر، عزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2019، ص30.

وقد استند مفهوم المسؤولية الاجتماعية في صياغته و بلورته إلى ثلاثة حقائق رئيسية: الحقيقة المعنوية: تهتم بالقيم الاجتماعية التي أوثر في النشاطات الداخلية للمنظمة و بالتالي فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يركز على العلاقة بين منظمة الأعمال و قيم المجتمع الذي تتعامل معه المنظمة و لاسيما مجتمع المنظمة.

الحقيقة العقلانية أو الشرعية: تهتم بالشرعية التي يمنحها المجتمع للمنظمة، من خلال قواعد المجتمع التي تؤثر في الأهداف الاستراتيجية لمنظمة الأعمال و جهودها في الالتزام بالتوقعات الاجتماعية و من هذه القواعد ( قوانين المخرجات الاجتماعية، و الغرامات، و المقاطعة الاجتماعية، و العقاب الاجتماعي).  
الحقيقة الاقتصادية: تصف المسؤولية الاجتماعية بأنها إحدى الوسائل المهمة التي تحقق المنفعة الذاتية للإعمال، لأنها تسهم في اكتساب القيمة المضافة من خلال مساعدة المنظمة على استيعاب حاجات و إسهامات الجماعات المختلفة من أصحاب المصالح من داخل و خارج المنظمة، و بما يترتب عليه من الاحتفاظ بالشرعية الاجتماعية و تعظيم النواتج المالية على المدى البعيد، و تساعد المسؤولية الاجتماعية المنظمة أيضا على الاحتفاظ بالعلاقة المتوازنة بين إعمال المنظمة و قيم المجتمع في ظل ظروف التغيير المستمر الذي تتعرض له هذه العلاقة.<sup>1</sup>  
و مما سبق من التعاريف نستنتج أن:

" المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي عبارة عن مجموعة إلتزامات و مبادرات تقوم بها المؤسسات اتجاه المجتمع من جميع النواحي الاجتماعية و الأخلاقية و الخيرية و البيئية و القانونية التي تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية و تلبية حاجيات المجتمع".

<sup>1</sup> عبد الرحيم سعيد سناء، عبد الرضا ناصر الباوي، الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد الثالث و الثمانون، بغداد، 2010، ص 207.

### الفرع الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية

يمكن تلخيص أهمية المسؤولية الاجتماعية في ما يلي<sup>1</sup>:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع و إيجاد الشعور بالانتماء من قبل الأفراد و الفئات المختلفة.
  - تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية.
  - تحسين نوعية الحياة في المجتمع.
  - تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة مستوى التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد و المجموعات و المنظمات.
  - تساهم في تعزيز صورة المنظمة بالمجتمع، و بالتالي مردودات إيجابية لها و العاملين فيها.
- و يمكن النظر إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية انطلاقا من الجهة المستفيدة منها:
- بالنسبة للمؤسسة:**

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع و خاصة لدى العملاء و العمال خاصة.
- تحسين مناخ العمل كما تؤدي إلى بعث روح التعاون بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.

### بالنسبة للمجتمع :

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر نوع من العدالة و سيادة مبدأ تكافؤ الفرص و هو جواهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات و مختلف الفئات ذات المصالح.
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد و هذا ساهم بالاستقرار السياسي و العدالة الاجتماعية

<sup>1</sup> عماري الحسين رزوقي عبد الحميد، المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة احمد دراية - مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد دراية - أدرار، دفعة 2021/2020، ص 87.

### بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها.
- تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية
- المساهمة في التطور التكنولوجي و القضاء على البطالة و غيرها.

**بالنسبة للعاملين:** تحقق المسؤولية الاجتماعية العديد من المزايا أهمها: توفير مناخ عمل مناسب للأفراد، توفير فرصا كبيرة لتأهيل و تطوير الأفراد، و العمل على تمكين العاملين من خلال زيادة مشاركتهم في اتخاذ القرارات.<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: مجالات و أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية**

**الفرع الأول: مجالات المسؤولية الاجتماعية**

**أولا: نطاق المسؤولية الاجتماعية:**

تغطي برامج المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال مجالات متعددة: اقتصادية و اجتماعية و ثقافية، و بيئية و قانونية، كما أن أشكال الالتزام الاجتماعي متعددة و لا حصر لها.<sup>2</sup>

**الجدول (01): نطاق المسؤولية الاجتماعية**

الالتزامات	الجانب
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ دعم التطور الثقافي و الحضاري</li> <li>■ نشر ثقافة الالتزام بالأنظمة و القوانين في المجتمع</li> <li>■ تعزيز الثقافة الوطنية و التاريخية و دعم التواصل الثقافي العالمي</li> </ul>	الثقافي
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ احترام الأنظمة و القوانين و الثقافات المختلفة</li> <li>■ تعزيز القيم الأخلاقية و التكافل الاجتماعي</li> </ul>	الاجتماعي

<sup>1</sup> خميلي فريدة، واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية بشركة المراعي - نموذجاً مقترحاً-، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية، العدد 03، ديسمبر 2019، ص 425.

<sup>2</sup> مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية - دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري-، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران، دفعة 2013/2014، ص 83.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مواجهة الكوارث و الأزمات</li> <li>■ دعم الأنشطة الرياضية و الصحية</li> </ul>
البيئي	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الممارسات البيئية الصحيحة في العملية الإنتاجية</li> <li>■ تطوير بيئة العمل</li> <li>■ الالتزام البيئي على المستوى المحلي و العالمي</li> </ul>
الاقتصادي	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ دعم الأنشطة الاقتصادية الاجتماعية</li> <li>■ الالتزام بالأنظمة و القوانين في ممارسة العملية الاقتصادية</li> <li>■ الاهتمام بالموظفين ( التدريب، مبدأ تكافؤ الفرص و المساواة).</li> </ul>
القانوني	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ الالتزام بالقوانين المحلية و الدولية أثناء ممارسة النشاط الاقتصادي</li> <li>■ الشفافية في نشر التقارير للاطلاع عليها</li> </ul>

**المصدر:** مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية – دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري- ، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران، دفعة 2013/2014، ص 83.

### 1 - الأطراف المعنية ببرامج المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

#### 1-1 المسؤولية تجاه العاملين:

- يعتبر الإنفاق على الموارد البشرية في منظمة الأعمال استثمارا حقيقيا، تجني المنظمة ثماره في الأجلين القصير و البعيد، فالعمالة هي من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية، حيث على المنظمة أن تحسن الخدمات تجاهها و ذلك من خلال:
- توفير البرامج التدريبية اللازمة بالداخل و الخارج، و الأنفاق على بعض العاملين الراغبين في إكمال دراساتهم العليا و ذلك لتنمية مهاراتهم الفنية و الإدارية.
  - المساهمة في التأمينات الاجتماعية على العاملين بنسبة معينة من رواتبهم و أجورهم للحصول على مرتب تقاعد مناسب بعد الخروج على المعاش.
  - وضع نظام تأميني خاص بالمشاركة مع العاملين.

- وضع نظام للرعاية الصحية و العلاج بالمستشفيات و دفع نفقات الأدوية الطبية للعاملين.
  - وضع نظم للحوافز و المكافآت سواء في المناسبات الدينية او غيرها.
  - إقامة سكن للعاملين أو على الأقل مساعدتهم ماديا في الحصول على سكن مناسب.
  - توفير وسائل الانتقال من مناطق السكن إلى أماكن العمل و العكس.
  - المساعدة ماديا في تأدية المناسك الدينية مثل الحج و العمرة.
  - إقامة مصايف للعاملين أو مساعدتهم ماديا في القيام برحلات ترفيهية و رياضية.
  - توفير الأمن الصناعي أو العمل على تفادي الحوادث في الشركة.
  - توزيع حصة على العاملين من الأرباح السنوية الموزعة.
- و من أمثلة تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، ما قامت به شركة ( IBM ) والمتمثل في الاستثمار في قدرات الموظفين من خلال برنامج عالمي لاكتشاف قادة القرن 21.<sup>1</sup> كما تنتهج شركة ( الخليج لصناعة البتروكيماويات ) نمطا إداريا حديثا، محوره الرئيسي العنصر البشري، حيث يتم إشراك العاملين في مناقشة الرؤية و الأهداف و السياسات و الاتفاق عليها معهم، و من ثم نشرها علنا، و تقوم الإدارة بنشر البيانات و الإحصائيات التي تعكس مسيرة الشركة دوريا على اللوحات الإعلانية أو الكترونيا لتعريف الموظفين بمستويات الأداء، كما يتم تأصيل و دعم مبدأ روح الفريق الواحد بصورة يومية في جميع أرجاء الشركة و ذلك من خلال الاجتماعات التنسيقية و الأنشطة الاجتماعية و الفعاليات الخاصة داخل مجمع الشركة و خارجه، بالإضافة إلى استثمار الشركة لأموال كبيرة في مجال التدريب و التطوير.
- كما أن شركة ( SAS Intitute ) و هي إحدى أكبر شركات البرمجيات في العالم، تهتم بموظفيها بشكل واضح، حيث يتلقى موظفوها في مقرها الرئيسي في كارولينا الشمالية في الولايات المتحدة كثيرا من المزايا مثل الرعاية الصحية في الموقع و مرافق رياضية و رياض أطفال لأبنائهم، كما تتمتع هذه الشركة بمعدل تبديل موظفين منخفض.
- و في يناير 2012 أطلقت ( شركة أبوظبي للمطارات ) أول مسابقة داخلية لتشجيع موظفي الشركة على ممارسة التمارين الرياضية، و في إطار رفع مستوى الوعي حول ضرورة الأمن من المواد الخطرة وإعادة تدوير النفايات الالكترونية، أجرت الشركة سلسلة من الاتصالات الداخلية و الرسائل مدعومة

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 84.

بحملة لتشجيع العاملين علة إعادة تدوير هواتفهم المحمولة القديمة والمعدات الالكترونية في المناطق المخصصة لهذا الغرض.

### 1- 2 المسؤوليات تجاه العملاء و المستهلكين:

نتيجة للثورة التسويقية أصبح المستهلك في قمة اهتمامات أي مؤسسة و الجميع يتنافس على تحقيق تلبية مطالبه، فتحسين جودة التعامل مع العملاء يزيد من أرباح المؤسسة و يحسن سمعتها في قطاع الأعمال، و من أهم الأنشطة التي تقدمها منظمة الأعمال للعملاء و المستهلكين:

- توفير المعلومات الصادقة و الكافية عن السلع و الخدمات للمساعدة في اتخاذ قرار الشراء.
- توفير منتجات و خدمات عالية الجودة مراعية في ذلك ظروف الصحة و السلامة.
- الإعلان و الترويج الصادق و الأمين عن منتجات و خدمات المنظمة.
- حسن التعامل من العميل من طرف رجال البيع.
- توفير خدمة ما بعد البيع و الالتزام بتاريخ الضمان.
- إصدار فواتير صحيحة بالمواصفات الحقيقية للمنتج.<sup>1</sup>
- الاستماع لشكاوي العملاء و دراستها و التعامل معها بجدية و محاولة حلها.
- الدراسة المستمرة لحاجات و رغبات المستهلكين و العمل على تلبيةها.

و من الأمثلة التي تعكس أهمية الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين، ما حدث لشركة سلسلة مطاعم ( Mcdonalds ) بعد أن واجهت في التسعينات انخفاضا كبيرا في مبيعاتها، دفعها إلى إعادة مراجعة سياساتها تجاه المستهلكين، و ذلك من خلال: الحرص على وضع عبارة ( Recycledpaper ) على عبواتها، مراعاة الجوانب الصحية في الأطعمة التي تقدمها.

### 1- 3 المسؤوليات تجاه الموردين:

العلاقة بين المؤسسة و الموردين هي إحدى المحددات الهامة لنجاحها فبِعلاقتها الحسنة معهم تستفيد من ميزة تنافسية هامة، كما يجب على منظمات الأعمال تقوية الروابط مع الموردين لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بينهم. و مسؤولية المنظمة تجاههم تمثل في ما يلي:

- اختيار أفضل مورد يمكنه منح تسهيلات في الدفع قد لا تحصل عليها المؤسسات المنافسة لها.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 85.

- توطيد العلاقة بين المؤسسة و بين مورديها بحرصها على الالتزام بالاتفاقات المبرمة.
- تحسين الشروط التفاوضية مع الموردين و سداد مستحقاتهم في الوقت المتفق عليه.
- منح التسهيلات المتبادلة بين الطرفين لضمان استمرارية التعامل بينهما لأطول فترة ممكنة.

### 1- المسؤولية اتجاه المساهمين:

للمؤسسات مسؤولية قانونية تجاه المساهمين قبل أن تكون أدبية و أخلاقية و هي تتمثل في:

- الحصول على المعلومات الخاصة بالمؤسسة في الوقت المناسب و بصورة منتظمة.
- السماح لهم بالمشاركة الفعالة و التصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين، و إحاطتهم علما بالقواعد التي تحكم اجتماعاتهم من أهمها قواعد التصويت.
- معاملة المساهمين معاملة متكافئة و منحهم حقوق المالية بكل شفافية.
- الحق في المشاركة و الحصول على معلومات عن القرارات المتصلة بالتغيرات في المؤسسات.

### 1-5 المسؤولية تجاه المجتمع:

يتمثل هذا النوع من الأنشطة في الخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع و المشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض القضاء على المشكلات الاجتماعية منها:

- خلق حوار مشترك بين المنظمات الأعمال و القوى الفاعلة في المجتمعات المحلية بحيث تتحقق شراكة كاملة تسعى للحفاظ على حقوق كافة الأفراد.<sup>1</sup>
- تزويد الأفراد بالأكل و الشرب و اللبس خصوصا في المناسبات الدينية مثل شهر رمضان.
- التبرعات للمؤسسات و الجمعيات الخيرية و المنظمات غير الحكومية لتمويل و توفير احتياجات الأعضاء الأهالي المحتاجين.
- إقامة المعاهد التعليمية و الفنية و من تبرعات للطلبة المحتاجين و تشجيعهم على مواصلة دراساتهم العليا في الداخل و الخارج و إقامة مختبرات بحث في الجامعات.
- دعم المجالات الصحية من خلال إقامة المستوصفات الطبية و غرف العمليات. و بناء المستشفيات خصوصا للأمراض الخطيرة، و التكفل بعلاج المرضى في الخارج.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص ص 85 86.

- المساهمة في الأنشطة البيئية كإقامة الحدائق الخضراء، و نافورات المياه للحفاظ على البيئة و مقاومة التلوث.
- المساعدة المادية في حالة الكوارث الطبيعية مثل الزلازل و الفيضانات و الحرائق.
- قيام المؤسسة بدفع الضرائب من دون تزوير أو تهرب. و هذا يعتبر إسهاما اجتماعيا لمساعدة الدولة في تمويل الخدمات الاجتماعية و الإنفاق على البنى التحتية الأساسية.
- المشاركة في دعم الأنشطة الرياضية و التبرع للأندية الرياضية. و توفير البنى التحتية و مرافق الملاعب الرياضية، و المنتزهات لصالح الأطفال و النساء و كبار السن.

### 1- 6 المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:

حماية البيئة هي أحد المحددات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، و هي أيضا جزء لا يتجزأ من المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، حفاظا على الموارد الطبيعية من التدهور و ضمانا لحق الأجيال القادمة في نصيب عادل من تلك الموارد، يمكن لمنظمات الأعمال أن تلعب دورا بارزا في حماية البيئة، من خلال تحسين أدائها البيئي و استخدام تقنيات و أساليب الحد من التلوث.<sup>1</sup>

### ثانيا: مجالات المسؤولية الاجتماعية:

يجري تصنيف أنشطة المسؤولية الاجتماعية و برامجها وفق تصنيفات مختلفة، منها ما يعتمد على طبيعة تلك الأنشطة و البرامج و نوعيتها، و منها ما يعتمد على الجهات المعنية بأنشطة المسؤولية الاجتماعية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص ص 86 87.

<sup>2</sup> عجيلات فارس نبيل، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركة الاتصالات الأردنية- دراسة الاتصالات الاردنية- ، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص هندسة الاتصالات، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012/2011، ص 27.

ونذكر التصنيفات التالية:

### 1-التصنيف القائم على الشرائح و القطاعات أو العناصر الأساسية:

تعتمد بعض المراجع إلى تقسيم مجالات المسؤولية الاجتماعية وفق معيار الشرائح أو الجماعات أو المؤسسات أو الفئات التي تشملها أنشطة و برامج المسؤولية الاجتماعية، و في الجدول التالي تصنيفا من هذا النوع يشمل تسع شرائح أو تسع فئات من المستفيدين.<sup>1</sup>

### الجدول رقم (2): تصنيف مجالات المسؤولية الاجتماعية القائم على الشرائح و القطاعات

م	العنصر أو الشريحة	مسؤولية الإدارة تجاهه
1	المالكون و المساهمون	- تحقيق أكبر ربح، تعظيم قيمة السهم و المنشأة ككل، تكوين صورة محترمة للمنشأة في بيئتها، حماية أصول المنشأة، زيادة حجم المبيعات.
2	العاملون	- أجور و رواتب مجزية، فرص تقدم و ترقية، تدريب مستمر، عدالة وظيفية، ظروف عمل مناسبة، رعاية صحية، إجازات مدفوعة، تأمين السكن ووسائل النقل
3	العملاء	- منتجات بنوعية جيدة، أسعار مناسبة، سهولة الحصول على المنتجات، الإعلان الصادق، منتجات آمنة عند الاستعمال، إرشادات بشأن استخدام المنتج، ثم التخلص منه أو بقاياه بعد الاستعمال.
4	المنافسون	- منافسة عادلة و نزيهة، معلومات صادقة و أمنية، عدم استقطاب العاملين بوسائل غير نزيهة.

<sup>1</sup>المرجع نفسه، ص ص 27 28.

6	المجتمع	- توظيف أصحاب الاحتياجات الخاصة، توفير فرص عمل جديدة، دعم أنشطة المجتمع (للأطفال و الشباب و المسنين)، رعاية الموهوبين، دعم الفنون، الإسهام في حالات الطوارئ و الكوارث، احترام العادات و التقاليد السائدة.
7	البيئة	- الحد من تلوث الهواء و الماء و التربة، الاستخدام الأمثل و العادل للموارد، خصوصاً غير المتجددة منها، تطوير الموارد و صيانتها، التشجير و زيادة المساحات الخضراء.
8	الحكومة	- الالتزام بالتشريعات و القوانين و التوجيهات الحكومية، تسديد الرسوم و عدم التهرب منها، الإسهام في البحث و التطوير، الإسهام في حل المشكلات الاقتصادية و الاجتماعية.
9	المنظمات الاجتماعية	- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور جمعيات المجتمع المدني، التعامل الصادق مع الاعلام.
5	المجهزون (موزعون و موردون)	- الاستمرارية، أسعار عادلة، تطوير استخدام المواد المجهزة، تسديد الالتزامات المالية و النزاهة في التعامل.

المصدر: فارس نبيل عجيلات، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركة الاتصالات الأردنية- دراسة الاتصالات الاردنية- ، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص هندسة الاتصالات، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012/2011، ص 28 29.

### 2- التصنيف القائم على الجمهور الداخلي و الخارجي للمؤسسة أو المنشأة:

و يقوم هذا التصنيف بقسمة أنشطة المؤسسة أو المنشأة في اتجاهين، داخلي و خارجي كما يلي:

#### 1-2 المسؤولية الاجتماعية للجمهور الداخلي:

و تتوجه أنشطة المسؤولية نحو مجموعات العاملين في المؤسسة بتوفير عدد من الأنشطة و الخدمات لهم في المجالات: التدريبية لتحسين مهاراتهم، الاجتماعية لتحسين أحوالهم الاجتماعية و التضامن معهم في المناسبات، الصحية لهم و لأسرهم، و التعليمية لهم و لأسرهم،<sup>1</sup> الإسكانية لتحقيق الاستقرار المعيشي لهم و لأسرهم، و من الطبيعي أن تنعكس مثل هذه الأنشطة و الخدمات على مستويات الرضا للعاملين و بالتالي زيادة كفاءتهم في العمل و الإنتاج.

#### 2-2 المسؤولية الاجتماعية للجمهور الخارجي:

و تتمثل في الأنشطة و الأهداف التالية:

- حماية المستهلك.
- التشغيل: و ذلك بمحاولة توسيع فرص العمل لأبناء المجتمعات المحلية كأحد أهم روافد التنمية لهم.
- البيئة: و قد بدأ يتضح أنه ثمة علاقة وطيدة بين خطط التنمية و بين الحفاظ على البيئة الطبيعية و حمايتها، فالكثير من المنشآت تسهم في استهلاك مقدرات البيئة باختلافها وبالتالي يجب عليها الإسهام في الحفاظ عليها و حمايتها من التلوث أو النفاذ.
- المجتمع و مشكلاته المختلفة: و هي المشكلات متعددة فمنها الاقتصادي كالبطالة و قلة الموارد و منها اجتماعي كانتشار الجريمة أو الفساد أو التوتر الاجتماعي و منها صحي كانتشار بعض الأمراض و الأوبئة و العادات الصحية الخاطئة... الخ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>المرجع نفسه، ص 29.

<sup>2</sup>المرجع نفسه، ص ص 30 31.



### 3-التصنيف القائم على الشرائح و المجالات:

- الجمهور الداخلي للمؤسسة: و هم مجموعة العاملين فيها في شتى الوظائف و المهمات.
- جمهور المستثمرين أو المساهمين أو الشركاء: و من حق هؤلاء الاطمئنان إلى نجاح أعمالهم و حصولهم على الفوائد المرجوة.
- جمهور المتعاملين حول المؤسسة كالموردين و الموزعين و السائقين و مقدمي الخدمات، وهؤلاء قد يشكلون قطاعا واسعا يؤثر على حياة مئات و ربما آلاف الأسر.
- الجمهور العام: و يتكون من المجتمع ككل، و هو المجتمع العام الذي يستهلك منتجات الشركة أو يوفر لها الأيدي العاملة أو المواد الخام أو حتى يوفر لها الأمان و الاستقرار و الاستمرار في العمل.
- البيئة: و يقصد بها البيئة الطبيعية التي تعمل الشركة في نطاقها و تشمل البيئة الجوية و الأرضية و المائية و الموارد و النباتات و الحيوانات.
- الدولة ( الحكومة): و يقصد بذلك علاقات التعاون و التأثير المتبادل بين المؤسسة و الدولة أو أحد أجهزتها و دوائرها أو نشاطاتها.
- و من حق الدولة على الشركات الالتزام بالقوانين و التعليمات و الأعراف المتبعة خصوصا فيما يتعلق بالإيفاء بالضرائب و الرسوم، و كذلك الوفاء بالتعهدات الأدبية و الأخلاقية من خلال مشاركة الدولة في بعض مسؤوليات التنمية، لأن التنمية لا يمكن أن يكتب لها النجاح إلا بتعاون القطاعين العام و الخاص.
- المجتمع الانساني: إذ أن بعض الشركات الكبرى يجب أن تحمل قسطا من المسؤولية الاجتماعية الانسانية، خصوصا تلك التي تمارس نشاطا دوليا عابرا للقارات، و ثمة الكثير من المنتجات في مرحلة العولمة أصبحت تنتج و توزع عن طريق هذه الشركات بما يلقي عليها مسؤوليات إنسانية و بيئية عامة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>المرجع نفسه، ص 31.

### الفرع الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

اختلف الفقهاء في تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، فحسب الفقيه

"كارول" Caroll فإن للمسؤولية الاجتماعية أربعة (04) أبعاد هي: البعد

الاقتصادي Economique، البعد الأخلاقي Ethical، و البعد القانوني Legal، و البعد الخيري. Philanthropy.

و لقد اقترح الأستاذ كارول هرما يشرح فيه مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية، فحسب الأستاذ كارول، فان للمسؤولية الاجتماعية أربعة أبعاد و هي:

#### - البعد الاقتصادي:

يتحقق هذا البعد عندما تمارس المؤسسة الاقتصادية أنشطة اقتصادية بغرض تحقيق الكفاءة و الفعالية، و ذلك عن طريق استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج سلعا و خدمات بنوعية راقية، و توزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة، و بهذا تتحمل مسؤولية اجتماعية عن طريق المساهمة في عدم استنزاف الموارد الطبيعية. كما يمتد هذا الالتزام إلى علاقة المؤسسة مع المتدخلين الآخرين في السوق عن طريق احترام قواعد المنافسة العادلة و الحرة، و الاستفادة من التطور التكنولوجي بهدف الاعتماد تكنولوجيا صديقة للبيئة.

#### - البعد القانوني:

يتضمن البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية التزام المؤسسة الواعي و الطوعي بالقوانين و التشريعات المنظمة لمختلف جوانب نشاطها، و علاقاتها مع المجتمع مثل: العمال، البيئة، المنافسين و غيرهم.

#### - البعد الأخلاقي:

إذ على المؤسسة أن تراعي الجانب الأخلاقي في كل قراراتها و مسارها سواء في التجارة أو الصناعة التي تعمل فيها، و تجنب أي ضرر قد يلحق بالمجتمع.

#### - البعد الخيري:

يشمل ما تقوم به المؤسسة الاقتصادية من تبرعات و هبات و مساعدات اجتماعية خيرية، كما قد تتبنى المؤسسة قضية أساسية من قضايا المجتمع، و تعمل على دعمها و متابعتها. على خلاف ذلك صنف فقهاء آخرون أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية إلى ثلاث أبعاد و هي: البعد

الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي، وإلى جانب البعد الاقتصادي، أضاف أنصار هذا التقسيم البعد الاجتماعي و البيئي، و يقصد بالبعد الاجتماعي أن تساهم المؤسسة في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه<sup>1</sup>.

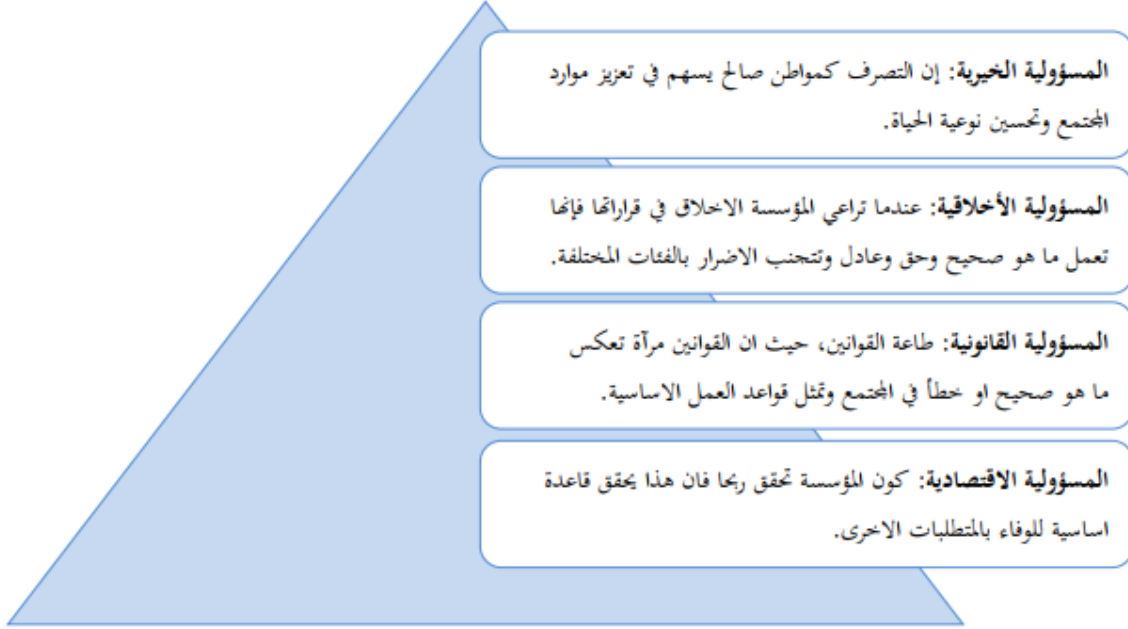
أما البعد البيئي، فيتعلق بمراعاة الآثار البيئية المترتبة على عملياتها و منتجاتها و القضاء على الانبعاثات السامة و النفايات، و تحقيق قدر من الكفاءة و الإنتاجية في الموارد المتاحة و تقليل الممارسات التي قد تؤثر سلبا على تمتع البلاد و الأجيال القادمة بها. نلاحظ أن التقسيم الأخير لم يذكر البعد الأخلاقي و الخيري إلا انه أدرجه في مضمون الأبعاد الأخرى. كما انه لم يذكر البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، لكننا نعتقد أن هذا لا يعتبر إغفالا له للبعد الأخلاقي و الخيري لكون القانون و الأخلاق و الخير هي الأسس التي تدور حولها كافة أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، فنحن نعتقد انه لا يوجد بعد قانوني أو أخلاقي أو خيري لهذه المسؤولية، بل كل بعد من الأبعاد سواء كان اقتصادي أو اجتماعي أو بيئي يتضمن التزام أخلاقي و قانوني و خيري.

و عليه فنحن نعتبر أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية هي البعد الاقتصادي و الاجتماعي و البيئي مع تفضيلنا لاستعمال مصطلح " مجتمعي " عوض اجتماعي لشموليته<sup>2</sup>. و الشكل أدناه يوضح هرم (carrol) للمسؤولية الاجتماعية

<sup>1</sup> زايدي حبيب، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون المؤسسة الاقتصادية، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي - ، 2020-2021، ص 56.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 57.

### الشكل ( 01 ): هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>



<sup>1</sup> بسطامي فتحي، مدى ادراك منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر اطارات المؤسسات الاقتصادية، اطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص ادارة و تسيير منظمات الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية، جامعة غرداية، 2021-2022، ص66.

إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث (carrol) يشير إليها بالأبعاد الأربعة السابقة، فهذه الأبعاد لها علاقة بمجموعة من الأطراف و التي سنراها في الجدول الموالي الذي يوضح أكثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف المستفيدة.<sup>1</sup>

الجدول رقم (03): أبعاد المسؤولية الاجتماعية و عناصرها الرئيسية و الفرعية

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- منع الاحتكار و عدم الإضرار بالمستهلكين.</li> <li>- احترام قواعد المنافسة و عدم إلحاق الأذى بالمنافسين.</li> </ul>	المنافسة العادلة	الاقتصادية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي و الخدمات التي يمكن أن يوفرها.</li> <li>- استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع و البيئة.</li> </ul>	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها.</li> <li>- حماية الأطفال صحيا و ثقافيا.</li> <li>- حماية المستهلك من المواد المزورة و المزيفة.</li> </ul>	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> <li>- منع تلوث المياه و الهواء و التربة.</li> <li>- التخلص من المنتجات بعد استهلاكها.</li> <li>- منع الاستخدام التعسفي للموارد- صياغة الموارد و تنميتها.</li> </ul>	حماية البيئة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين.</li> <li>- ظروف العمل و منع عمل الأحداث و صغار السن.</li> <li>- إصابات العمل</li> </ul>	السلامة و العدالة	

<sup>1</sup>المرجع نفسه، ص 70.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- التقاعد و خطط الضمان الاجتماعي.</li> <li>- عمل المرأة و ظروفها الخاصة.</li> <li>- المهاجرين و تشغيل غير القانونيين-عمل ذوي الاحتياجات الخاصة.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك.</li> <li>- مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.</li> <li>- مراعاة حقوق الإنسان.</li> </ul>	المعايير الأخلاقية	الأخلاقي
<ul style="list-style-type: none"> <li>- احترام العادات و التقاليد.</li> <li>- مكافحة المخدرات و الممارسات اللاأخلاقية.</li> </ul>	الأعراف و القيم الاجتماعية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نوع التغذية.</li> <li>- الملابس.</li> <li>- الخدمات- النقل العام.</li> <li>- الذوق العام.</li> </ul>	نوعية الحياة	الخيرى

**المصدر:** فتحى بسطامي، مدى ادراك منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر اطارات المؤسسات الاقتصادية، اطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص ادارة و تسيير منظمات الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية، جامعة غرداية، 2021-2022، ص71.

- وهناك من صنفهم إلى خمسة أبعاد رئيسية و هي<sup>1</sup>:

- أ. **البعد البيئي:** و يتضمن إتباع سياسة رشيدة لتدوير النفايات، حفظ الطاقة، و ضمان عدم تأثير المنتجات على البيئة و أخذ المبادرة للارتقاء بالمسؤولية اتجاه البيئة.
- ب. **البعد الخيري:** و يتضمن المساعدة في حل المشكلات الاجتماعية و دعم المؤسسات الخيرية ومشاريع المجتمع و المشاركة في إدارة الشؤون العامة، و التأثير بالمجتمع بما يتجاوز تعظيم الأرباح.

<sup>1</sup> سليمان جعفر، سليمان دحو، بومدين بوداود، تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على تبني مؤسسة نفضال للتسويق المستدام في ظل تفشي أزمة كوفيد19، مجلة الاقتصاد و المالية، العدد01، 2022، ص54-55.

ت. بعد الموارد البشرية: يتولى هذا البعد علاقة المنظمة مع مواردها البشرية من حيث توفير شروط الأمان و الصحة للعاملين، و مراعاة العدالة في توزيع الأجور و ساعات العمل و العمل بمبدأ تكافؤ فرص الاستثمار في تعليم الكادر الوظيفي .

ث. بعد حقوق الإنسان: و يتضمن تعزيز حقوق الإنسان و ضمان احترامها، و الامتناع عن التعامل مع الأنظمة القمعية أو منظمات الأعمال المنتهكة لها.

ج. البعد الصحي: و هو البعد الذي يراعي نشاط منظمات الأعمال في الجانب الصحي و وضعه في قائمة أولوياتها، القيام باتخاذ كل الاحتياطات اللازمة للحفاظ على صحة موظفيها و عملائها و المساهمة في حفظ الصحة العامة، و وضع خطط استعداد و تصدي للأوبئة و تخصيص نفقات تودع في حزم التوفير تاهبا للأزمات الصحية المفاجئة.

### الفرع الثالث: مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية

تقوم المسؤولية الاجتماعية على مجموعة من المبادئ الأساسية و التي ينبغي العمل بها في المؤسسة الاقتصادية و هي<sup>1</sup>:

#### - المبدأ الأول: الحماية و إعادة الإصلاح البيئي

يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية و إعادة إصلاح البيئة، و الترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات و العمليات و الخدمات و الأنشطة الأخرى، و إدماج ذلك في العمليات اليومية.

#### - المبدأ الثاني: القيم و الأخلاقيات

تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير و إنفاذ المواصفات و الممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق و المصلحة.

#### - المبدأ الثالث: المساءلة و المحاسبة

يستوجب إبداء رأي الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات و الأنشطة بطرق و فترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.

#### - المبدأ الرابع: تقوية و تعزيز السلطات

<sup>1</sup> أجوج صورية، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة العمومية، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اتصال و علاقات عامة، قسم علوم الاعلام و الاتصال، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي - ، 2018-2019 ، ص ص 41 42.

العمل على الموازنة في الأهداف الاستراتيجية و الإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين و العملاء و المستثمرين و المزودين و المجتمعات المتأثرة و غيرهم من أصحاب الشأن.

### - المبدأ الخامس: الأداء المالي و النتائج

تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس مال بمعدل تنافسي، بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات و الأصول و استدامة هذه العائدات و أن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.

### - المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل

أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية و تطوير القوى العاملة في المستويات الشخصية و المهنية، بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل و الأجور التنافسية و المنافع و بيئة عمل آمنة و صادقة و خالية من المضايقات.

### - المبدأ السابع: العلاقات التعاونية

يجب أن تتسم المؤسسة بالعدالة و الأمانة مع شركة العمل و تعمل على ترقية و متابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

### - المبدأ الثامن: المنتجات ذات الجودة و الخدمات

تحدد المؤسسة و تستجيب لاحتياجات و حقوق الزبائن و المستهلكين الآخرين و تعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات و قيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضا و سلامة الزبائن.

### - المبدأ التاسع: الارتباط الاجتماعي

تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه، و هي تتميز بالحساسية تجاه ثقافة و احتياجات هذا المجتمع، و تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون و المشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة و ممارسة الأعمال.



### المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية في ظل أزمة كوفيد 19

الفرع الأول: نبذة عن الجائحة العالمية كوفيد19: منذ إعلان منظمة الصحة العالمية عن مرض فيروس كورونا المستجد جائحة عالمية سارعت الحكومات في جميع الدول لاتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من انتشاره.

- يعرف مرض فيروس كورونا بأنه: " مرض معد يسببه فيروس كورونا المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (SARSCoV2) ، الفيروس الذي تم الكشف عنه بنشاط في ووهان، مقاطعة هوبي، الصين في ديسمبر 2019 و ما يليه من تسلسل في يناير 2020 ."
- تم الإبلاغ عنه في البداية إلى منظمة الصحة العالمية في 31 ديسمبر 2019، و في 30 يناير 2020 أعلنت حالة طوارئ صحية عالمية، ليتم بعد ذلك في 11 مارس 2020، الإعلان على أن COVID-19 جائحة عالمية.
- يمكن أن تشمل الأعراض الحمى و السعال و ضيق التنفس، في الحالات الأكثر شدة يمكن أن تسبب العدوى التهاب رئوي أو صعوبات في التنفس، هذه الأعراض تشبه الأنفلونزا او نزلات البرد، و هذا هو سبب طلب إجراء الاختبار للتأكد من الإصابة بفيروس كورونا. و عليه فان اسم كوفيد-19 هو الاسم الذي أطلقتها منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد و المعروف باسم كورونا، فمنذ ظهوره في منتصف شهر ديسمبر 2019، وتفشيته في الصين ثم بقية دول العالم تسبب في عدة أثار و انعكاسات سلبية في مختلف الميادين، و الذي صنفته منظمة الصحة العالمية في مارس 2020 بأنه جائحة عالمية، و وضعت عدة تدابير و نصائح للوقاية منه.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: أثار جائحة كورونا على المؤسسات الاقتصادية

هناك تأثيرات سلبية واسعة لجائحة كورونا على مختلف القطاعات الاقتصادية و الأسواق العالمية نتيجة للإجراءات الاحترازية و القيود التي فرضتها معظم دول العالم لاحتواء المرض و التي تمثلت فيما يلي:

- إغلاق الحدود البرية و الجوية و البحرية بين دول العالم.
- إغلاق واسع النطاق بين المدن.

<sup>1</sup> رضا موسى، شرع يوسف، المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية كألية لتجاوز جائحة كورونا، مجلة اضافات اقتصادية، العدد02، 2021، ص ص 275 276..

- اقتصار العمل على المتاجر الضرورية مثل محلات التموين و التجزئة و الصيدليات و محطات الوقود.

- توقف الدراسة في المدارس و الجامعات و المؤسسات التعليمية و أماكن العمل الحكومية.

- إغلاق أماكن العيادة.

وتسببت الجائحة في اضطرابات اقتصادية هائلة في المنطقة من خلال الصدمات المترامنة، بما في ذلك انخفاض الطلب المحلي و الخارجي و انخفاض أسعار النفط و انخفاض حركة التجارة و تعطيل الإنتاج و انخفاض ثقة المستهلكين و المستثمرين و تشديد ظروف مالية. سيتأثر نمو الناتج المحلي الإجمالي بشدة في عام 2020 مع الأخذ في الاعتبار تدابير الاحتواء القوية التي تنفذها اقتصاديات منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا إلى جانب الاضطراب في سلاسل التوريد العالمية و الخصائص الهيكلية لاقتصاديات الفردية، يتوقع صندوق النقد الدولي إلى أن تقلص جميع اقتصاديات منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا في عام 2020، قد ينخفض معدل النمو في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا إلى  $-4.2\%$  للدول المصدرة للنفط و  $-0.7\%$  للدول المستوردة للنفط في 2020<sup>1</sup>، ومن أكثر الدول تضررا و التي من المتوقع أن تشهد أكبر انخفاض في نمو الناتج المحلي الإجمالي هما ليبيا و لبنان 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 اقتصاديات الشرق الأوسط و شمال إفريقيا تقريبا في عام 2021، ستركز على بعض العواقب الاقتصادية الملموسة الخاصة بالمنطقة بما في ذلك التأثير على التجارة و الاستثمار و أسعار النفط و تنمية القطاع الخاص و الجولات و السياحة.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و أزمة كوفيد 19:

إن الطابع الأساسي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي محاولة تفادي الأزمة أو التخفيف من حدتها، فالشركات التي انتهجت النهج الاقتصادي والاجتماعي تتدخل عند كل كارثة للتقليل من آثارها، ليس هذا فقط بل إنها تتنبأ بهذه الكوارث قبل حدوثها كي لا تقع من الأساس، فالمسؤولية

<sup>1</sup> ولد الصافي عثمان، علمي حسيبة، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا (دراسة تجارب دولية و محلية رائدة)، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد 04، ديسمبر 2020، ص 217.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 217.

الاجتماعية مطلوبة في كل الظروف ومطلوبة أكثر في الظروف الصعبة كونها تشكل ركنا أساسيا وهاما في حياة المجتمعات، وخاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي تحيط بالعالم في ظل تفشي فيروس كورونا COVID-19 والذي شكل أزمة عالمية، مما أدى إلى مبادرة القطاع الخاص (الشركات) لدعم دور القطاع العام في التصدي لهذه الأزمة، والتي أتاحت فرصة كبيرة للشركات لإظهار مرونتها واستعدادها الجيد لإدارة الأزمات من خلال تحمل مسؤوليتها الاجتماعية، والتي تعمل على إثبات المواطنة والمشاركة في حماية المجتمع من خلال حماية الموظفين والعاملين بها وعدم استغلال هذا الوضع لاحتكار السلع في السوق من أجل تحقيق أرباح بسيطة، ومن هذا المنطلق يمكن القول إن العلاقة بين أزمة فيروس كورونا (COVID-19) والمسؤولية الاجتماعية للشركات هي علاقة طردية، حيث انه كلما زاد حدة انتشار الفيروس زادت المسؤولية الاجتماعية للشركات، على الرغم من كون هذه العلاقة في كل الأحوال العادية هي علاقة حرب وصراع.<sup>1</sup>

### الفرع الرابع: سياسات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في مواجهة جائحة كورونا:

بالرغم من التجارب الدولية و المحلية 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 و ارتفاع خسائره في ظل الأزمة و بالتالي تراجع قدرته إلى حد كبير في القيام بالمسؤولية الاجتماعية سواء للعاملين به أو للمجتمع المحلي، وذلك مقابل تزايد التوقعات من الدولة و المجتمع بقيام هذا القطاع بأداء الدور المأمول من لخدمة المجتمع وقضاياه أثناء الأزمة و المتمثل فيما يلي:

- حماية العاملين بالشركات و المؤسسات صحيا و ماليا.
- ضمان استقرار سلاسل الإمداد و التوريد للسلع و المنتجات الأساسية.
- المساهمة في تخفيف الضغوط المالية على العاملين و أسرهم.
- المساهمة في سد الاحتياجات المجتمعية من سلع و خدمات و مستلزمات طبية متنوعة.
- مساعدة الحكومة في إجراءات احتواء الوباء و التخفيف من التداعيات الاقتصادية و الاجتماعية له.

<sup>1</sup> قمان مصطفى، بوسعدية مسعود، مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في إدارة الأزمات و الوقاية منها " أزمة فيروس كورونا (COVID-19)، مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة، العدد 02، 2021، ص 107.

- الإسهام في تمويل البحوث الطبية المختلفة الساعية لاكتشاف لقاحات يمكنها من علاج هذا الفيروس و إنقاذ البشر من خطره.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: دراسات سابقة

في هذا المبحث من هذا الفصل، حاولنا التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع بهدف توسيع المعارف ومحاولة الإلمام بمختلف جوانب البحث، حيث تم تصنيف هذه الدراسات إلى دراسات عربية و تتكون من فرعين دراسات وطنية أي محلية جزائرية أما الفرع الثاني دراسات عربية غير وطنية، ودراسات أجنبية، حيث قمنا باستعراضهما على شكل جدول، بالإضافة إلى معرفة أوجه التشابه والاختلاف.

### المطلب الأول: دراسات عربية

تنقسم الدراسات هنا إلى فرعين الأول نقوم بذكر بعض الدراسات السابقة المحلية الجزائرية ( وطنية) و الفرع الثاني نذكر فيه الدراسات السابقة العربية الغير وطنية تتمثل هذه الدراسات في ما يلي:

### الفرع الأول: دراسات محلية

1-دراسة ( جعفر سليمان، دحو سليمان، بوداود بومدين 2022)، تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على تبني مؤسسة نפטال - وحدة غرداية - للتسويق المستدام في ظل تفشي أزمة كوفيد 19، مجلة الاقتصاد و المالية، العدد 01، تحت الإشكالية: هل هناك تأثير لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تبني التسويق المستدام في مؤسسة نפטال - وحدة غرداية في ظل أزمة كوفيد 19؟.

2-دراسة (بسطامي فتحي 2022/2021)، مدى إدراك منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر اطارات المؤسسات الاقتصادية، اطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة وتسيير منظمات الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم

<sup>1</sup> ولد الصافي عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 218.

الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية، جامعة غرداية، تحت الإشكالية: إلى أي مدى يتوفر الإدراك بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات لدى الإطارات في عينة المؤسسات الاقتصادية بمدينة الجلفة؟.

3-دراسة (رضا موسى، شرع يوسف 2021)، المسؤولية الاجتماعية الصناعية كآلية لتجاوز تحديات جائحة كورونا (عرض تجارب بعض الشركات الدولية)، مجلة إضافات اقتصادية، العدد 02، تحت الإشكالية: إلى أي مدى يمكن اعتماد ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية كآلية لمواجهة تحديات جائحة كوفيد؟.

4-دراسة (بن سالم سعدي 2021)، المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية - تجربة البنك الإسلامي الاردني في ظل أزمة كوفيد 19 -، مجلة الحوكمة، العدد 02، تحت الإشكالية: ماهي تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية؟ و ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي الأردني في التخفيف من آثار أزمة كوفيد 19؟.

5-دراسة ( بسطامي فتحي، شرقي مهدي 2021)، مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على رضا العملاء في ظل أزمة كوفيد 19 - دراسة ميدانية لعينة من زبائن شركة جازي بالجلفة -، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 03، تحت الإشكالية: إلى أي مدى يمكن أن تؤثر توجهات المسؤولية الاجتماعية على رضا العملاء في ظل أزمة كوفيد 19؟.

6-دراسة (عمارى الحسين، رزوقي عبد الحميد 2021/2020)، المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة احمد دراية - مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد دراية - أدرار، تحت الإشكالية: ما واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجامعية؟.

7-دراسة (زايدى حبيب 2021/2020)، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون المؤسسة الاقتصادية، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي - تحت

الإشكالية: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية بين القيود القانونية و حرية التجارة و الاستثمار؟.

8-دراسة (ولد الصافي عثمان، علمي حسيبة 2020)، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا ( دراسة تجارب دولية و محلية رائدة )، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد 04، ديسمبر، تحت الإشكالية: كيف ساهمت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة جائحة كورونا؟.

الجدول رقم (04): مجموعة الدراسات المحلية

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	النوع	العنوان	المؤلف	السنة	المنهجية	النتائج	التوصيات
01	مجلة	تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على تبني مؤسسة نفعال - وحدة غرداية - للتسويق المستدام في ظل تفشي أزمة كوفيد 19	جعفر سليمان، دحو سليمان، بوداود بومدين	2022	اعتمد الباحثون على المنهج التحليلي من خلال التحليل الاحصائي لنتائج استمارة الاستبيان.	- يعزز مفهوم المسؤولية الاجتماعية دور المؤسسات في المجتمع، فبالإضافة الى الدور الاقتصادي للمؤسسة هناك دور اجتماعي يتمثل في المساهمة في حل مشكلات المجتمع.	- ضرورة ايلاء اهتمام كبير لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بأبعادها وادراجها ضمن استراتيجياتها.
02	مذكرة	مدى ادراك منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر اطارات المؤسسات الاقتصادية.	بسطامي فتححي	2022/2021	استخدم الباحث المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأفضل لدراسة متغيرات هذا الموضوع والبحث	- يوجد ادراك لدى عينة الاطارات للمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة بأهمية المسؤولية الاجتماعية.	- تعزيز أبعاد المسؤولية الاجتماعية السائدة لدى أفراد عينة الدراسة والاستفادة منها في الممارسات الفعلية للمسؤولية الاجتماعية

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

<p>عبر المؤسسات الاقتصادية، واستدراك النقائص المسجلة على مستوى بقية الأبعاد. - استغلال وسائل الاعلام لبث المفاهيم الصحيحة عن المسؤولية الاجتماعية كونها مصدر هام للإدراك لدى اطارات المؤسسات الاقتصادية.</p>	<p>الادراك لدى عينة الاطارات للمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية وأبعادها.</p>	<p>في علاقاتها وفحص فرضياتها.</p>					
<p>- تفعيل اهمية ودور الاعلام ووسائل الاتصال الحديثة في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وزيادة</p>	<p>-يختلف مستوى ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات من دولة الى اخرى و ينتشر بصورة اكبر في الدول المتقدمة، كونها</p>	<p>انتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>2021</p>	<p>رضا موسى شرع يوسف</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية الصناعية كآلية لتجاوز تحديات كورونا(عرض تجارب بعض الشركات الدولية).</p>	<p>مجلة</p>	<p>03</p>



## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

الوعي في المجتمع وتنظيم حملات لترويج هذا المفهوم لتحقيق أكبر قدر ممكن من المنفعة للمجتمع.	تحتوي على المنظمات العالمية مدعومة برؤوس أموال ضخمة بالإضافة الى الانظمة التشريعية والخبرة والمهارة في مختلف المجالات.						
- نشر الوعي لدى الأفراد بضرورة المساهمة في الحسابات التي تضعها المصارف الاسلامية لتمويل أنشطة المسؤولية الاجتماعية على رأسها حساب القرض الحسن.	- تحظى المسؤولية الاجتماعية باهتمام كبير بحيث استحدثت معيار للجودة خاص بالمسؤولية الاجتماعية سنة 2010.	انتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي	2021	بن سالم سعدية	المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية - تجربة البنك الاسلامي الاردني في ظل ازمة كوفيد19.	مجلة	04
- العمل على تعزيز أبعاد المسؤولية	- يوجد مستوى متوسط للمسؤولية الاجتماعية من	انتهجت هذه الدراسة المنهج	2021	بسطامي فتحي	مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على رضا	مجلة	05

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

<p>الاجتماعية السائدة في شركة جازي والاستفادة منها لتجنب التهديدات التي قد تواجه قطاع الاتصالات في الجزائر، واستدراك النقائص المسجلة في مستوى بقية الأبعاد.</p> <p>- ضرورة اهتمام شركة جازي بجوانب المسؤولية الاجتماعية والتي تعد شرطاً أساسياً لتحقيق رضا العملاء وتحسين المركز التنافسي للمؤسسة.</p>	<p>وجهة نظر عملاء شركة جازي بالجلفة.</p> <p>- يوجد مستوى متوسط لبعده المجتمع وبعده الزبائن وبعده البيئة على التوالي من وجهة نظر عملاء شركة جازي بالجلفة.</p>	<p>التحليلي من خلال التحليل الاحصائي لنتائج الاستبيان</p>	<p>2021/2020</p>	<p>عماري</p>	<p>العملاء في ظل أزمة كوفيد 19 - دراسة ميدانية لعينة من زبائن شركة جازي بالجلفة</p>	<p>مذكرة</p>	<p>06</p>
<p>- ضرورة أن تدعم</p>	<p>- تبين أنه يوجد رضا عن</p>	<p>اعتمد الباحثان</p>			<p>المسؤولية الاجتماعية في</p>		

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

<p>الجامعة البرنامج البروتوكولي للوقاية الصحية من انتشار (كوفيد 19). - يجب أن تعقد دورات تدريبية لكافة اطقم الأسرة الجامعية حول المسؤولية الاجتماعية.</p>	<p>ما يتقاضاه العاملون من رواتب و بدرجة متوسطة من استنتاجات المبحوثين فما أنه يوجد نقابة الموظفين تدافع عن حقوقهم وبدرجة ضعيفة من استجابات المبحوثين. -وتبين أيضا أن رسالة الجامعة تتضمن خدمة وتنمية المجتمع، وأن الجامعة تعمل على نشر المعرفة من خلال المؤتمرات العلمية و الملتقيات والأيام المدرسية.</p>	<p>على منهج التحليل الوصفي</p>		<p>الحسين رزوقي عبد الحميد</p>	<p>المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة احمد دراية -</p>		
<p>-تقترح على المشرع الجزائري تعديل أحكام</p>	<p>-أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية</p>	<p>قام الباحث في هذه الدراسة</p>	<p>2021/2020</p>	<p>زايدي حبيب</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية</p>	<p>مذكرة</p>	<p>07</p>

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

<p>قانون الشركات بهدف تمكين المؤسسات الاقتصادية التي تتخذ شكل شركة تجارية من إدراج المسؤولية الاجتماعية ضمن موضوعها في قانونها الأساسي بهدف تمكينها من التبرع بجزء من أرباحها لدعم قضايا اجتماعية أو تخصيص جزء من أرباحها لتبني مبادرات مسؤولة اجتماعيا.</p> <p>- تدعو المشرع الجزائري إلى ربط منح الامتيازات</p>	<p>ظهرت كالتزام طوعي في الدراسات والأبحاث الاقتصادية، وعمل رجال القانون مؤخرا على تنظيمها وإيجاد أسس قانونية لتأطيرها.</p> <p>- تشتمل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية على جانبين، الأول طوعي اختياري يمثل الجزء الأكبر منها والثاني إلزامي ردي يمثل الحد الأدنى من هذه المسؤولية.</p>	<p>بالجمع بين المنهجين الوصفي والتحليلي.</p>				
---	--	--	--	--	--	--

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

<p>والإعفاءات الجبائية المقررة في مختلف القوانين الاقتصادية والاجتماعية، بمدى التزام المؤسسات الاقتصادية بتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية على المدى المتوسط والبعيد و ليس لمجرد مبادرات آنية ومتقطعة، وهذا ما يتضمن تحقيق التنمية المستدامة.</p>							
<p>-تفعيل دور الاعلام في توجيه الشركات المؤسسات الاقتصادية العامة أو الخاصة نحو</p>	<p>-تحقيق الاستقرار الاجتماعي و توفير المستلزمات الأساسية من غذاء ودواء وتعليم.</p>	<p>تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>2020</p>	<p>ولد الصافي عثمان، علمي حسية</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا (دراسة تجارب دولية</p>	<p>مجلة</p>	<p>08</p>

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

<p>القيام بمسؤوليتها تجاه مجتمعاتها بما يقتضيه هذا الظرف الصعب، بالإضافة إلى وجوب دعم الدولة للشركات التي ساهمت في التخفيف من آثار جائحة كورونا. - إشراك مؤسسات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية في عملية التضامن و تقديم يد العون والمساعدة للمتضررين.</p>	<p>-دعم التعليم وتقديم المساعدات للمدارس والمعاهد لمواصلة التدريس عن بعد وذلك بتوفير المستلزمات الضرورية من تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوفير الأجهزة الالكترونية وتعميم شبكة الأنترنت وجعلها في متناول جميع أفراد المجتمع دون استثناء.</p>				<p>(ومحلية رائدة )</p>	
---	---	--	--	--	------------------------	--

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تحليل الدراسات السابقة.

### الفرع الثاني: دراسات غير محلية

1-دراسة( الحمادي، عبد الله بن مُجَّد بن قَظِيم 2021)، تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات " أزمة كورونا أمودجا" ، مجلة البحوث التربوية و النوعية، العدد 06. تحت الإشكالية: ما مدى تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات "أزمة كورونا أمودجا".

2-دراسة ( نور الدائم الطيب يوسف الحاج 2020)، أثر جائحة كورونا (كوفيد-19) على اعداد و مراجعة القوائم المالية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالمملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية، العدد 02، تحت الإشكالية: ماهو أثر جائحة كورونا (كوفيد-19) على اعداد و مراجعة القوائم المالية للمؤسسات المتوسطة و الصغيرة بالمملكة العربية السعودية؟.

3-دراسة ( قصي جاسم مُجَّد 2019)، دور أبعاد استدامة الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية ( دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية و المستلزمات الطبية سامراء/العراق)، مجلة اقتصاد المال و الأعمال JFBE، العدد 03، تحت الإشكالية: هل لدى المنظمة المبحوثة فكرة واضحة المعالم عن أبعاد استدامة الأعمال؟. كيف تدرك المنظمة المبحوثة مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع و البيئة و العاملين؟.

4-دراسة (عجيلات فارس نبيل 2012/2011)، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركة الاتصالات الأردنية- دراسة الاتصالات الاردنية- ، أطروحة تدرج ضمن متطلبان نيل شهادة ماجستير، تخصص هندسة الاتصالات، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط الأردن، تحت الإشكالية: ماهو مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدوائر العلاقات العامة لشركة الاتصالات " أورانج"؟.

الجدول رقم (05): الدراسات الغير محلية

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	النوع	العنوان	المؤلف	السنة	المنهجية	النتائج	التوصيات
01	مجلة	تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات "أزمة كورونا أمودجا"	الحمادي عبد الله بن محمد بن قظيم	2021	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي	- تبين وجود استجابة بدرجة كبيرة من قبل أفراد مجمع البحث على مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات. - تبين أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على أهم مجالات تطبيق المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا.	- ضرورة قيام الجهات الحكومية بالرقابة على مدى تفعيل المنظمات لبرامجها الهادفة لتفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المجالات القانونية و الأخلاقية والإنسانية. - حث المنظمات على توجيه برامجها للمسؤولية الاجتماعية لتواكب متطلبات المجتمع من الاحتياجات الناتجة عن أزمة كورونا (كوفيد-19) المستجد.



## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

02	مجلة	أثر جائحة كورونا (كوفيد-19) على اعداد ومراجعة القوائم المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية -	نور الدائم الطيب يوسف الحاج	2020	تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لدراسة الحالة.	- عند تطبيق معيار المراجعة الدولي (ISA530) والخاص بتوثيق لأعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية المراجعة يواجه المراجعين صعوبة بالغة في ذلك في ظل تداعيات جائحة كورونا. - تقييد المراجعين الخارجيين بأنظمة الدولة للحد من آثار جائحة كورونا
----	------	--	-----------------------------------	------	---	---

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

	<p>(كوفيد-19) أدى إلى عدم التمكن من حضور الجرد نهاية عام 2019م مما يتطلب إعادة النظر في تلك البضاعة المباعة عند تطبيق المعيار الدولي للمراجعة (ISA570) الاستمرارية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) يؤثر في تقييم استمرارية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالمملكة العربية السعودية.</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

<p>- ضرورة الاهتمام بأبعاد استدامة الأعمال من قبل إدارة المعمل المبحوث وتوظيفها للوصول إلى تعزيز المسؤولية الاجتماعية نظراً للمزايا التي تقدمها في تحسين الأداء البيئي للمعمل.</p> <p>- ضرورة وضع السياسات والإجراءات التي تعزز جوانب القوة في المعمل المبحوث فيما يتعلق بأبعاد استدامة الأعمال، فضلاً عن ضرورة الحفاظ على</p>	<p>توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد استدامة الأعمال وتعزيز المسؤولية الاجتماعية حيث بلغت قيمة المؤشر الكلي لمعامل الارتباط (0.85) وعند مستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرين اي كلما ازداد المعمل المبحوث من اهتمامه بأبعاد استدامة الأعمال</p>	<p>اعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>2019</p>	<p>قصي جاسم محمد</p>	<p>دور أبعاد استدامة الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية (دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية و المستلزمات الطبية سامراء/العراق)</p>	<p>مجلة</p>	<p>03</p>
--	---	---	-------------	----------------------	--	-------------	-----------

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

الموارد الأولية وعدم استنزافها للوصول إلى تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمعمل المبحوث.	مجتمعة كلما يساهم في تعزيز أبعاد المسؤولية الاجتماعية لمجتمع للمعمل المبحوث.						
-ضرورة إيلاء المزيد من اهتمامات الشركات الأردنية ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية الميدانية التي ترتبط بحاجات المجتمع حسب الأولويات الواقعية للمجتمعات المحلية.	-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رضا زبائن الشركة اتجاه خدمات للزبائن تعزى لمكان الإقامة للمبحوثين	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي	2012/2011	عجيات فارس نبيل	المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركة الاتصالات الأردنية- دراسة الاتصالات الاردنية-	أطروحة	04

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تحليل الدراسات السابقة.

المطلب الثاني: دراسات أجنبية

- 1-دراسة ( TALEB Badreddine , BOUCIF Sid Ahmed 2021 )  
بعنوان: L'importance de la responsabilité sociale des entreprises en période de crise pandémie COVID-19, Algerian Journal of Political Economy ,N°: (01)  
الإشكالية: comment les entreprises aident les parties prenantes à traverser la crise actuelle ? et quel sera le rôle de la RSE pendant la période de reconstruction après Covid-19?.
- 2-دراسة ( Yeghni Samia, Louadj Mounir, Saadaoui Linda 2021 )  
بعنوان: le Rôle de la Responsabilité Sociale des Entreprises (R.S.E) en temps de crise pandémique du Covid19 en Algérie ,  
Etudes Economiques ,, numéro : 02  
الإشكالية: Qu'est-ce qu'une entreprise socialement responsable ?  
Quelle protection en termes de RSE assure l'entreprise au secteur de la santé pour réduire le fléau de la pandémie ?
- 3-دراسة ( Aberji Khadija , Bouazza Abdellatif, 2020 )  
بعنوان: Une réflexion sur la possibilité de quantifier la contribution des démarches RSE à la performance globale de l'entreprise,  
International Journal of Accounting, numéro : 02  
الإشكالية: Est-il possible de quantifier la part de contribution réelle d'une démarche RSE à la performance globale de l'entreprise ?
- 4-دراسة ( CHARBA ABDELQADER 2018 )

بعنوان: L'importance de la RSE pour L'entreprise: les principales raisons de L'adhésion D'une entreprise aux preceptes de la RSE, Revue Marocaine de Gestion et d'Economie, numéro : 02

الإشكالية: Dans quelle mesure la RSE peut-elle être appliquée dans l'entreprise pour concilier entre les dimensions économique sociale et environnementale ?

الجدول رقم ( 06 ): الدراسات الأجنبية

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

النتائج	المنهجية	السنة	المؤلف	العنوان	النوع	الرقم
-ممارسات المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون بمثابة أدوات قوية لتستجيب لأزمة مثل فيروس كورونا.	اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي	2022	طالب بدر الدين يوسف سيد أحمد	L'importance de la responsabilité sociale des entreprises en période de crise pandémie COVID-19	مجلة	01
-المسؤولية الاجتماعية للشركات ينظر إليها على أنها هي روح المواطنة التي تعتمد على الضمير و شخصية الانسان.	اعتمد الباحثون على منهج الوصفي التحليلي	2021	يغني سامية لوداج منير سعداوي ليندا	Le Rôle de la Responsabilité Sociale des Entreprises (R.S.E) en temps de crise pandémique du Covid19 en Algérie	مجلة	02
-وجود روابط إيجابية في العمل في المستقبل و سيكون من المثير للاهتمام التفكير في مؤشرات جديدة و اختبار أدوات جديدة للمقياس ذات الصلة و الموثوقة للأداء العام	تناولت الدراسة المنهج الوصفي	2020	أبيرجي خديجة بوعزة عبد اللطيف	Une réflexion sur la possibilité de quantifier la contribution des démarches RSE à la performance globale de l'entreprise	مجلة	03
-توفير ميزة تنافسية مع تزايد عدد العملاء	تطرق	2018	شربا	(L'IMPORTANCE DE LA	مجلة	04

## الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

-معايير ايزو لها تأثير ايجابي حقيقي على الأداء.	الباحث في هذه الدراسة إلى منهج وصفي		عبد القادر	RSE POUR L'ENTREPRISE : LES PRINCIPALES RAISONS DE L'ADHESION D'UNE ENTREPRISE AUX PRECEPTES DE LA RSE,Revue		
---	---	--	---------------	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تحليل الدراسات السابقة.



المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف بينا دراستنا و الدراسات السابقة.

#### الفرع الأول: أوجه التشابه

- فترات الدراسة متقاربة.
- تناولت أغلب الدراسات جائحة كوفيد 19.
- أبرزت الدراسات دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في جائحة كوفيد 19.
- بينت الدراسات أن مستوى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة وباء كوفيد 19 فوق المتوسط على العموم.
- اعتمدت الدراسات على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي بالإضافة إلى أداة من أدوات جمع المعلومات ألا وهي الاستبيان.

#### الفرع الثاني: أوجه الإختلاف:

- إجراء الدراسة الميدانية في مؤسسة ذات طابع إنتاجي على عكس بعض الدراسات.
- دراستنا كانت عبارة عن دراسة ميدانية في مؤسسة ذات قطاع عام على عكس الدراسات الأخرى كانت عبارة عن نماذج لعدة مؤسسات.
- تسعى دراستنا إلى تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19 على عكس الدراسات الأخرى تسعى إلى تطبيقها في جميع الحالات.

## خلاصة الفصل:

إن المسؤولية الاجتماعية تشكل حيزا كبيرا و واسعا من الأهمية على جميع الأصعدة و المجالات، و تحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل المنظمات و الشركات لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة و الارتقاء برفاهية المجتمع، و كذلك كونها من المتطلبات الضرورية لدى المنظمات لتحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعا من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي و بعد دراستنا لهذا الفصل و المتعلق بأساسيات المسؤولية الاجتماعية و جائزة كوفيد 19 نستنتج:

- المسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- المسؤولية الاجتماعية هي مبادرات خيرية تقوم بها المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري، البيئي، الصحي.

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتطبيقات  
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في  
أزمة كوفيد 19**

**تمهيد:**

بعد سعينا في الفصل الأول إلى التعرف على الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية لضبط مفهومها جيدا في المبحث الأول، و عرض أهم الدراسات السابقة في المبحث الثاني لمعرفة أوجه التشابه و الاختلاف بينها و بين دراستنا، سنحاول في هذا الفصل التطبيقي إسقاط العناصر النظرية على أرض الميدان من خلال أخذ مؤسسة نفعال فرع غرداية نموذجا و دراسة حالة، و هذا تدعيما لفرضيات البحث ، و تم اختيار هذه المؤسسة على أساس أن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كوفيد 19 مرتبطة بالمؤسسات ذات الأداء المتميز. على هذا الأساس سنقوم بتقديم حول المؤسسة محور الدراسة، يليها تحليل نتائج الاستبيان و في الأخير أهم النتائج و التوصيات المتوصل إليها من خلال البحث. لهذا قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

**المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة نفعال**  
**المبحث الثاني: الدراسة الميدانية ونتائجها**

### المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة نفطال

قبل دراسة اي موضوع و التطرق اليه بشكل من التفصيل يتعين علينا التعرف اولاً عن قرب على كل الظروف المحيطة بالمؤسسة حتى يتحقق الهدف من الدراسة و ذلك بمعرفة مهام و مجال عمل المؤسسة و ما الى ذلك. سنتعرف على ذلك في المبحث التالي.

### المطلب الأول: مفهوم و نشأة مؤسسة نفطال

مؤسسة نفطال من أهم المؤسسات العمومية في الجزائر إذ تحتل المرتبة الثانية كأحسن مؤسسة عمومية بعد سوناطراك ، و هي مؤسسة تجارية ذات أسهم برأسمال يقدر بـ 40.000.000.000.000 دج تابعة لمجمع سوناطراك المحتكر لسوق المحروقات في الجزائر أنشأت بموجب المرسوم رقم 87 - 89 في 1987/08/25 الذي بموجبه انحلّت المؤسسة إلى الوطنية لتكرير المنتجات البترولية NAFTEC و : NAFTAL المؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المنتجات البترولية مهمتها توزيع و تسويق المنتجات البترولية .

و كلمة نفطال هي تسمية مكونة من جزأين هما:

- نפט: لفظ عالمي للتعبير عن البترول « NAFT »

- ال: الحرفين الأولين لـ الجزائر « AL-Algérie »

و بالتالي، فإن كلمة نفطال تعني " نفط الجزائر "

إن مؤسسة نفطال تعتبر من أعمدة الاقتصاد الوطني باعتبار الدور الإستراتيجي الذي تلعبه، فهي تحتكر توزيع المواد البترولية في الوطن، و هذا ما جعلها القلب النابض للاقتصاد الوطني.

إن البنية التنظيمية لمؤسسة نفطال تعتمد على نظام المركز الرئيسي "SIEGE" و الذي يتمثل في 12 إدارة مركزية و التي تنقسم كما يلي:

- إحدى عشر (11) إدارة توظيف توجد كلها بالمركز الرئيسي بالشرافة و هي مكلفة بمراقبة و تنظيم نشاط الوحدات التي هي تحت سلطتها المباشرة.
- العمليات و المتمثلة في إدارة الطيران و البحرية الموجودة في دار البيضاء.
- الى جانب المركز الرئيسي للمؤسسة (57) وحدة تقسم حسب مهامها إلى:

- وحدات التوزيع و عددها (48) وحدة عبر كامل تراب الوطني.
- وحدات الموانئ و عددها (04) وحدات متمركزة في كل من " سكيكدة، بجاية، وهران و الجزائر العاصمة"
- وحدات الصيانة و عددها (04) وحدات و هي:
  - (1) وحدة الغرب ( وهران ) .
  - (2) وحدة الشرق ( قسنطينة ).
  - (3) وحدة الوسط ( الجزائر ) .
  - (4) وحدة الجنوب ( حاسي مسعود ).
  - (5) وحدة نفطال للإعلام الآلي ( الجزائر العاصمة ).
- تطور نظام المؤسسة و هيكلها التاريخي:
- 1984 : إدخال مشاريع (GPL) الكربونات من سوناطراك و تحويلها إلى نفطال.
- 1984 : - انشاء (48) وحدة لنفطال و هذا لتوزيع مختلف المنتوجات(UND)
- CLP : 21 District
- GPL : 19District
- إعادة تحديد مهام وحدات الصيانةUNM
- إعادة تجميع و تنظيم مهام العبور الدولي (TRASIT) إلى أربع 04 وحدات UNP
- 1987: - فصل نشاط التصفية، توزيع المواد البترولية على فرعين (02):
  - نافثاك: مكلفة بتصفية البترول و تكريره
  - نفطال: مهمتها توزيع و تسويق المواد البترولية.
- 1989: لا مركزية " النشاطات الاجتماعية و الثقافية للمؤسسة."
- 1992 : توحيد بعض وحدات نفطال إتباعا لدراسة شبكة المواد و وحدات متصلة.
- 1996 : - لا مركزية نشاط " التكلفة و السعر"
- فصل مديرية الخارجية
- لا مركزية إعلام نشاط " المحركات، المبيعات و الزبائن "

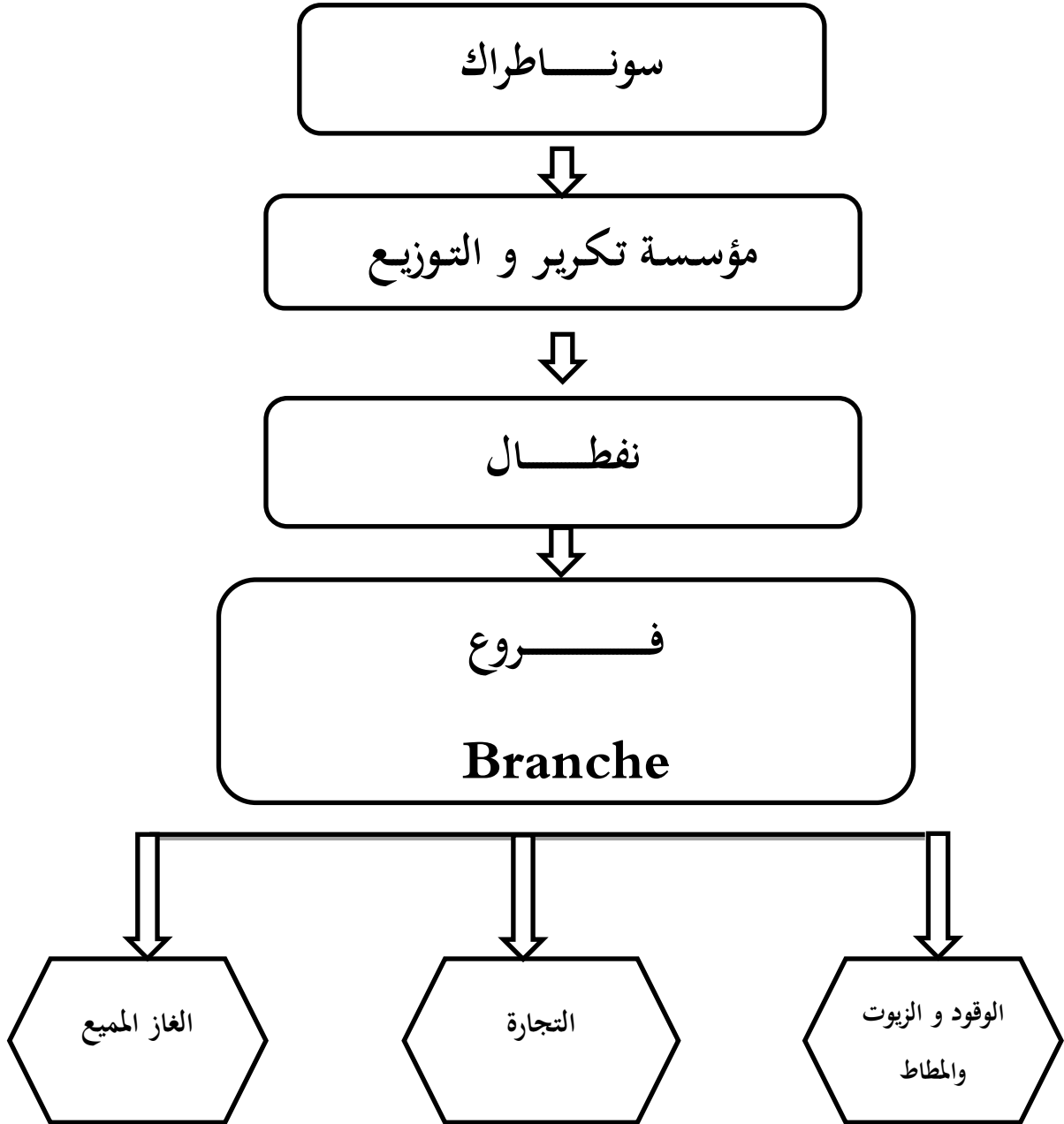
- 1997 : - إنشاء مديرية حماية العمال (DPP)
- إنشاء مخطط الحماية الداخلية على مستوى الوحدات.
- فصل وحدات نفضال المكلفة بالمهام الجمركية (UND)
- 1998 : - إنشاء خلية للحماية الصناعية و إعادة تنظيم المديرية المركزية للمالية (DCF)
- فصل المديريات (AVM, GPL, CLPB)
- : 1999
- إنشاء مكاتب متصلة بالمديريات " مكلفة بالاتصال.
- إنشاء و تنظيم هيكل الأرشيف المركزي.
- تحويل نشاطات (LOG/END) إلى قسمين (GPL – CLPB GPL)
- ارتباط وحدتي (UND) بومراس و وحدة القاعدة (UND) الجزائر.
- ارتباط وحدتي (UNM) الشرق و وحدة. (GPL)
- ارتباط وحدتي (UNM) الجنوب و وحدة القاعدة (UND) ورقلة.
- : 2000
- حل مركز الإعلام الآلي و خلق مركز لمعالجة الإعلام الآلي.
- تخطيط هيكل عام لقسم (CLP) لمناطق. (CLP)
- إعادة تنظيم المديرية الشؤون الاجتماعية و الثقافية. (DAISC)
- إنشاء قسم الزفت.
- : 2001
- خلق منصب عمل مكلف بالاتصال.
- التنظيم المفصل لقسم. (CLP)
- التغيير في مقر قسم. (CLP)

- التنظيم المفصل لقسم (GPL).
- التغيير في مقر قسم (GPL).
- التنظيم المفصل لقسم الزيت.
- التنظيم المفصل لمناطق (GPL) قرار رقم : 5-623 .5-607 à
- التنظيم المفصل لمناطق ( ) قرار رقم : 5-642 .5-624 à
- ترتيب مناطق (GPL) في نوعين B و A .
- ترتيب مناطق (CLP) في نوعين B و A .
- إنشاء قسم (CLP) في كل من " برج بوعرييج، البويرة، بسكرة، و المدية"
- إعادة تنظيم مفصل لمديرية ( ADM )
- إنشاء تنظيم المديرية الإدارية و المالية و قسم الزيت.
- : 2002
- إعادة تنظيم المديرية الإدارية و المالية و قسم الزيت.
- إعادة تنظيم مديرية المقر لقسم (GPL).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وثائق المؤسسة.



الشكل رقم ( 02 ): هيكل نفعال التاريخي



المصدر: وثائق المؤسسة، مصلحة الموارد البشرية

المطلب الثاني: مهام و أهداف مؤسسة نפטال

الفرع الأول: مهام مؤسسة نפטال

المهمة الرئيسية لمؤسسة نפטال هي توزيع وتسويق المواد البترولية بصفة عامة، كما تسعى إلى تحقيق ما يلي:

- تنظيم وتطوير وظيفة تسويق المواد البترولية ومشتقاته.
- تخزين ونقل المواد البترولية وتوزيعها في كامل التراب الوطني.
- ضمان تأمين وتوزيع المواد البترولية.
- الحرص على الاستغلال العقلاني للمواد الطاقية.
- تطوير هياكل التخزين والتوزيع لضمان تغطية التراب الوطني.
- ضمان صيانة كل التجهيزات التي في حوزتها.
- تحسين نوعية الخدمة المقدمة و ضمان ولاء عملائها.
- وضع نظام لتطوير الكفاءات والخبرات بتأهيل العمال عن طريق التربصات و الرسكلة.
- تخفيض التكاليف وتأمين أحسن عرض للسوق.
- السعي وراء تطبيق المعايير الخاصة بالجودة سواء بالنسبة للمنتج أو طرق التصنيع والتخزين.
- متابعة ومراقبة تطبيق المخططات السنوية وكذلك المخططات التي تتجاوز السنة والتي تهدف إلى تغطية حاجيات السوق بما فيها استهلاك المواد المستخلصة من البترول.<sup>1</sup>

الفرع الثاني: أهداف مؤسسة نפטال

- المساهمة في تغطية حاجات المناطق الجنوبية من خلال تلبية طلباتها من هذه المنتجات.

<sup>1</sup> الموقع الرسمي للمؤسسة [WWW.naftal.dz](http://WWW.naftal.dz)

- تلبية طلبات عملائها من المناطق المجاورة بالكمية و الجودة المطلوبين في الوقت المناسب.
- الحفاظ على الزبائن الحاليين و العمل على اكتساب و جلب زبائن مستقبليين سواء في المنطقة أو المناطق المجاورة.
- تحقيق المستهدف و المخطط له من طرف الشركة الأم و ذلك بأكثر كفاءة و فعالية.
- تحقيق الانسجام و التعاون بين العاملين في الشركة من أجل تكثيف جهودهم لتحقيق الاهداف العامة للشركة و تنفيذ الاعمال الموكلة لهم في حدود المتوقع منهم.
- اكتساب أفراد ذوي خبرات و كفاءات مهنية عالية تسمح بتقليل حدود الاخطاء في تنفيذ الأعمال.

#### المطلب الثالث: نشاطات مؤسسة نפטال

يتمثل النشاط الأساسي لمؤسسة نפטال وحدة غرداية في تصنيع و تكرير الزيت ، حيث يعتبر الزيت آخر فضلات البترول تنحصر مجالات استخدامه في البناءات و الطرقات لذا يتم استيراد هذا النوع من البترول كمادة أولية من الخارج لكون البترول في الجزائر خالي من الشوائب و يعد من أجود الأنواع و بعد عمليات التصنيع و التكرير يقوم المركز بتسويق المنتج المستخلص إلى المقاولين و غيرهم من المتعاملين مع المركز و ذلك بعد إخضاع عينات المنتج إلى خبير الجودة الذي تم تعيينه خارجا من قبل مديرية الأشغال العمومية، و تعتبر هذه الشهادة بمثابة العلامة التجارية عن مدى جودة المنتج و صمغته و في إطار توزيع و تسويق المواد البترولية عبر كامل تراب الوطني يتم جلب الزيت من المناطق الساحلية الجزائرية مثل وحدات: ( سكيكدة، وهران، مستغانم، بجاية، الجزائر....) و ذلك لاحتوائها على الشوائب.

حيث تقوم شركة نפטال وحدة غرداية بإضافة الكيروسان إلى مادة الزيت الخام و ذلك بنسبة متفاوتة و تحت مستوى درجة حرارة معين غالبا ما يكون مرتفع، و ذلك لاستخراج الأنواع التالية من الزيت: ( CUT BACKO/1 ، CUT BACK 10/15 ، CUT BACK 150/250 ، CUT BACK 400/600 ، CUT BACK 800/1400 )

و نظرا للظروف الخاصة في الجنوب و العوامل البيئية و طبيعة المناخ كالحجارة يقوم المركز بإنتاج الأنواع التالية:

CUT BACK ، CUT BACK 150/250 ، CUT BACK 0/1  
(EMULSION ACIDE REPAN ، 400/600

و تمارس الشركة نشاطها بإمكانيات موزعة كالتالي:

- 67 مركز تخزين و توزيع الوقود و الزيوت و العجلات المطاطية.
- 55مركز لتزويد الوقود الباخرات و الطائرات و نقاط البيع على السواحل.
- 16وحدة لتهيئة الأسفلت.
- 59مركز تخزين و توزيع لقارورات الغاز.
- 1576محطة خدمات منها 901 محطة تابعة للخوادم.
- 380 كلم من الأنابيب الناقلة للوقود.
- تلعب شركة نفطال حاليا دورا بالغ الأهمية في مجال التنمية الاقتصادية فهي تساهم في :
  - سد السكان التي تزداد باستمرار حسب ازدياد مداخيلهم.
  - كما لها دور كبير في جلب الإطارات و الكفاءات من اجل تحسين الأداء و تقديم أحسن الخدمات للزبائن.
  - تسعى إلى الحاجات المحلية و الوطنية و المساهمة في إنعاش الاقتصاد.
  - منافسة المؤسسات الوطنية.
  - و تعتبر المساهم الكبير في انقاذ الاقتصاد الوطني و المضاعفة من مقدار الانتفاع بمنتجاتها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وثائق المؤسسة.

### الهيكل التنظيمي لمؤسسة نפטال

تمتلك كل مؤسسة بناء يحدد إدارتها و أجهزتها الداخلية لتتمكن من أداء مهامها وتحقيق أهدافها المسطرة، فلذلك يختار أصحاب القرار الهيكل التنظيمي المناسب لكل مرحلة ومن أعلى مستوى من فترة إلى أخرى تماشياً مع المتغيرات البيئية المحيطة.

شركة نפטال تتكون من أربع أقسام حسب طبيعة المواد المسوقة: محروقات (GPL) (A.U.M)، و مشروعين لقسمي الزيوت و العجلات المطاطية و الشبكة و يعني بها نقاط البيع و التوزيع و الخدمات.

### الفرع الأول: المديرية العامة -La Direction Générale

#### أولاً: اللجنة التنفيذية -Comité Exécutif

يتأهها الرئيس المدير العام والمتكونة من مدراء الفروع والمدراء التنفيذيون. وهي مكلفة بتحديد المحاور الاستراتيجية العامة الخاصة بتطوير المؤسسة وخاصة في ميدان التسيير، الشراكة والاستثمار.

#### ثانياً: اللجنة المديرية -Un Comité Directeur

يتأهها الرئيس المدير العام، والمتكونة من مدراء الفروع، المدراء التنفيذيون، المدراء المركزيون، مدير الإدارة العامة وممثلي الشركاء. وحيث أنها للجنة مكلفة بمساعدة الرئيس المدير العام في تسيير ومراقبة أنشطة المؤسسة

#### ثالثاً: المستشارون والمساعدون

مكلفون بمساعدة الرئيس المدير العام في الوظائف التي يقوم بها في اتخاذ القرار الاستراتيجي فيما يخص الأنشطة الدولية وعلاقات الصحافة والإعلام.

#### رابعاً: المفتشية العامة

و هي عبارة عن خلية تدقيق داخلي مسؤولة عن كشف كل الخروق القانونية والتنظيمية بالقيام بعمليات تفتيش دورية على مستوى كل المحطات في التراب الوطني لتسجيل النقائص وتصحيح المسار إضافة الى عمليات التفتيش المفاجئة أو بناء على شكوى مقدمة من داخل أو خارج المؤسسة لتحصي الحقائق.

## الفرع الثاني: المديرية التنفيذية-Directions Exécutive

و هي أربعة:

### ➤ المديرية التنفيذية للاستراتيجية، التخطيط والاقتصاد-DESPE-ومن مهامها

الرئيسية:

- العمل على تنسيق مسار التنشيط التنبئي ومتابعة التنفيذ العملي لاستراتيجية المؤسسة
- تنظيم هياكل المؤسسة.
- تنظيم وتنسيق مسار التخطيط، خاصة المخطط السنوي ومخطط المدى المتوسط فيما يتعلق بالتدفقات، المبادلات والاستثمارات.
- إنجاز دراسات استراتيجية حول التطورات في السوق الوطني للمواد البترولية.
- تأمين متابعة تسيير أسواق المؤسسة.
- تسيير ومتابعة تطورات المشاريع.

### ➤ المديرية التنفيذية للمالية-DEF-ومن مهامها الرئيسية:

- تأمين السير الحسن لمحاسبة المؤسسة عن طريق التأكد من تسوية كل الحسابات وهذا بمراجعة نتائج الدورة والقيام بإعداد الميزانية.
- تأمين ومتابعة الحالة المالية للمؤسسة من الخزينة، المحاسبة العامة؛ الضرائب والتأمين.
- تأمين تحقيق برنامج تمويل الاستغلال والاستثمارات.
- محاولة تطبيق السياسات المالية والمحاسبية.

### ➤ المديرية التنفيذية للموارد البشرية-DERH-ومن مهامها الرئيسية:

- وضع سياسات لتسيير الموارد البشرية من برامج للتكوين وقانون العمل
- تقييم احتياجات المؤسسة للموارد البشرية بشكل عام.
- وضع أنظمة للتحفيز، كترقية العامل وتقديم المكافآت.
- ربط و احصاء برامج لتكوين الإطارات بمختلف المديرية حسب احتياجات المؤسسة.

- إجراءات اختيار العمال للتشغيل أو تكوين إطارات المؤسسة والقيام بالترقية حسب القوانين.

➤ المديرية التنفيذية للهندسة و التطوير **DEED**:

- القيام بعمليات البحث والتطوير في المجال التكنولوجي.
- القيام بدراسات أولية لمردودية مشاريع المؤسسة في ميادين النقل، الصيانة والتوزيع.

الفرع الثالث: المديرية المركزية للمعلومات **Directions Centrales -DCSI** وتشمل:

➤ المديرية المركزية لأنظمة المعلومات **DCSI** - ومن مهامها الرئيسية:

- القيام بإجراءات التسيير ومراقبة التسيير والإحصاء.
- وضع أنظمة للمعلومات واستعمال الإعلام الآلي لتحسين وتطوير المؤسسة.
- تجميع البرامج - التطبيقات - البرمجيات حسب الاحتياج او عن طريق التغذية العكسية.
- الصيانة و الحفاظ على اجهزة الإعلام الآلي للمؤسسة وعلى خدمات الشبكة الداخلية.

- ضمان الاستعمال الآمن والاتصال بكل أنواعه داخل المؤسسة.

➤ المديرية المركزية للصحة، الأمن والبيئة - **DCSSE** - ومن مهامها الرئيسية:

- وضع قوانين وتعليمات خاصة بالأمن الصناعي خصوصاً في مجال التخزين وتوزيع المواد البترولية.

- تحديد النماذج والإجراءات المتعلقة بحماية البيئة.

➤ المديرية المركزية لإدارة الجودة:

- تعمل على الامتثال لمتطلبات المعايير الدولية للجودة.
- ضمان توافق منتجاتها وخدماتها مع المتطلبات الدولية القانونية و الدولية ورضى العملاء.
- التشغيل الفعال لنظام ادارة الجودة.

- **المديرية المركزية للمراجعة و مراقبة التسيير -DCA CG-** ومن مهامها الرئيسية:
- تنفيذ مهام المراقبة والتدقيق الداخلي على مجمل هياكل المؤسسة.
  - المساهمة في تحسين وتطوير أنظمة الإجراءات والنماذج.
  - تحديد وتطوير إجراءات السياسة العامة للمراجعة داخل المؤسسة.
  - القيام بمهام المراقبة والفحص لجميع نشاطات المؤسسة.
  - تقييم المراقبة الداخلية الموضوعة بهدف التعرف على مدى فاعليتها ومطابقتها للأهداف والمخططات.
- **المديرية المركزية للصيانة:**
- تتبع و مراقبة مسار عتاد المؤسسة وانتقاله بين الفروع.
  - الصيانة الدائمة والمستمرة لعتاد المؤسسة.
  - برمجة صيانة وتجديد محطات الوقود والخدمات المرافقة.
- **المديرية المركزية للشؤون الاجتماعية والثقافية DCASC-** ومن مهامها الرئيسية:
- المشاركة في وضع سياسات المؤسسة في مجال الشؤون الاجتماعية والثقافية.
  - التطوير المستمر لوظائف الصحة، الرياضة والثقافة في المؤسسة بوضع برامج واستراتيجيات.
  - تنمية السياسات الاجتماعية لتحسين الوضعية الاجتماعية للعمال.
  - الحرص بصفة دائمة على الصورة الجيدة للمؤسسة.
- **المديرية المركزية للاتصال والعلاقات العامة DCCRP-** ومن مهامها الرئيسية:
- إعداد استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة والسهر على تطبيقها على المستوى الداخلي والخارجي.
  - إعداد وتطوير منشورات ووسائل الاتصال للمؤسسة سواء الموجهة لأفراد المؤسسة أو للعامة.
  - تتبع و معرفة كل الاخبار عن المؤسسة سواء داخل أو خارج الوطن و الرد عليها إن دعت الضرورة.



➤ المديرية المركزية القانونية **DCJ** - ومن مهامها الرئيسية:

- تسهيل ورصد النشاط القانوني لهياكل الفروع والمركزية.
- ضمان دور المنشورة القانونية داخل المؤسسة.
- تسهيل ورصد النشاط القانوني لهياكل الفروع.
- ضمان حل جميع نزاعات المؤسسة الموكلة من قبل المديرية العامة.
- اعطاء المشورة؛ والدراسة القانونية بشأن عقود المشروعات والاتفاقات أو تعديلها.
- القيام بإعداد وتحديث ملف لتبيان الذمة المالية للمؤسسة.
- وضع نماذج للعقود و الاتفاقيات مع الزبائن و الموظفين.

➤ المديرية المركزية للأمن الداخلي للمؤسسة **DCSIE** - ومن مهامها الرئيسية:

- تسيير ومراقبة جميع الممتلكات التي بحوزة المؤسسة سواء المباني، المنشآت، وسائل النقل والعمل على الحفاظ عليها.

الفرع الرابع: مديريات الدعم **Directions de Soutien**

➤ مديرية الإدارة العامة - **DAG** - ومن مهامها الرئيسية:

- ضمان التسيير الجيد لليد العاملة.
- وضع كل الوسائل والإمكانيات الضرورية لكافة المديريات لتحقيق الأهداف المسطرة.
- وضع ميدانيا الوسائل الضرورية للسير الحسن وتنميتها من حضيرة السيارات، الهياكل كالمباني والمطاعم، وسائل الاتصال ونشاطات الأرشيف والمعلومات.

➤ مديرية الأسواق **DM** - ومن مهامها الرئيسية:

- القيام بدراسة السوق وتحديد جملة الأعمال المرتبطة بتطوير مبيعات المنتجات المسوقة من طرف المؤسسة.

الفرع الخامس: الفروع **Les Branches**

➤ فرع الوقود - **B.CBR** - ومن مهامه الرئيسية :

- إعداد و متابعة خطط التمويل.
- تحديد المستوى الأمثل للمخزون مع تأمينه والحفاظ عليه.
- تأسيس خطط التوزيع و ضمان التنفيذ.
- المساهمة في تحديد استراتيجية المؤسسة و تحسيدها في الإطار الخاص بالوقود.
- إعداد مخطط الموازنة السنوية بالتنسيق مع هياكل المديرية العامة والعمل على تنفيذه، وهذا بالتعاون مع المديرية العامة.
- المشاركة في وضع سياسات تتعلق بالتنبؤ بتقييم المشاريع، التخطيط والتنظيم والسهر على تنفيذها.
- المساهمة في إعداد السياسات الخاصة بالموارد البشرية، المالية، التسويق، الأمن الصناعي والبيئة والعمل على تحسيدها.
- ربط ومراقبة وظائف التوزيع والتخزين وكذا التمويل في كل أرجاء الوطن من خلال وضع نظام المراقبة.

#### ➤ الفرع التجاري - B.COM - ومن مهامه الرئيسية:

- عرض منتجات المؤسسة الخاصة بكل فروعها بالسوق.
- القيام بالدراسات الهادفة إلى تقوية مكانة المؤسسة في السوق واتخاذ كل الإجراءات التي تسمح بتعظيم التدفقات التوزيع وتدنية التكاليف.
- وضع نظام خاص بإجراءات التسيير التجاري لمتابعة و ضمان تنفيذ الأنشطة بكيفية توافق قواعد وتعليمات المؤسسة.
- المساهمة في إعداد المخطط التكويني للمدى الطويل مدعم بتكنولوجيا المتطورة وبتقنيات التسيير الحديثة في المجال التجاري للمواد البترولية.
- الحرص على الحفاظ على التوازن المالي للفرع.

#### ➤ فرع غاز البترول المميع - B.GPL - ومن مهامها الرئيسية:

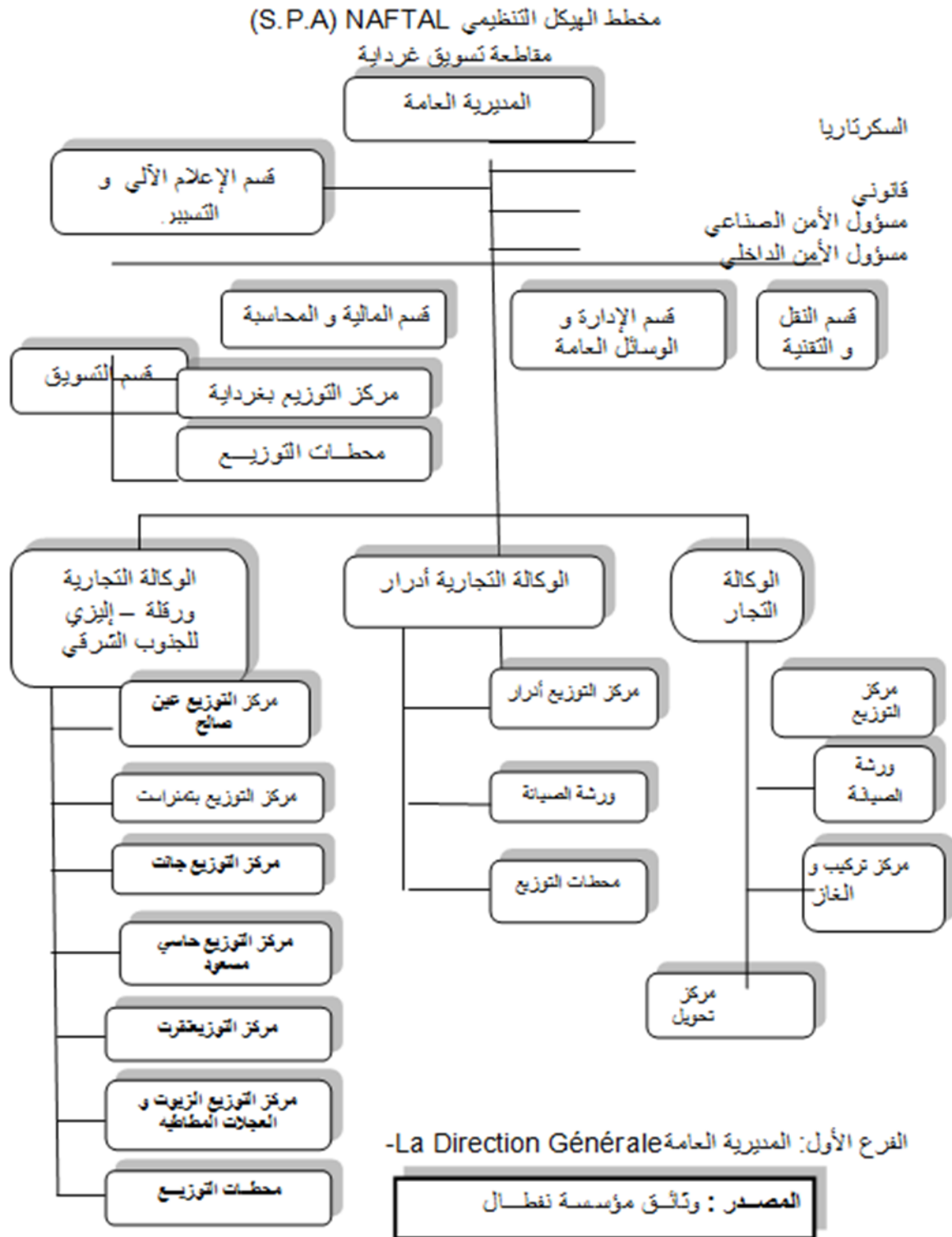
- إدارة تنظيم وترقية نشاط التعبئة والتوزيع للفرع.
- السهر على احترام معايير الأمان لكل سلسلة منتج الغاز المميع من نقل، تركيب، تعبئة وتخزين القارورات وكل اللواحق الأخرى.
- تنظيم وتطوير الشبكة التجارية للتوزيع.
- تطوير وتقييم الغاز بكل أشكاله الخام والمميع.
- تحديث الهياكل القاعدية لتحسين الإنتاجية، الأمن والتسيير.
- تطوير الشراكة والتعاون في مجال الغاز المميع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وثائق المؤسسة.

دراسة ميدانية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية  
للمؤسسات الاقتصادية في أزمة كوفيد 19

الفصل الثاني

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة نפטال



### المبحث الثاني: الدراسة الميدانية ونتائجها

في هذا المبحث سنقوم بتحديد الأدوات والقواعد الأساسية التي يمكن من خلالها اجراء الدراسة الميدانية و الاجابة عن فرضيات البحث، و ذلك من خلال اختبار الأدوات الاحصائية المناسبة التي تتلاءم مع أهداف البحث، و تحديد العينة و طريقة جمع البيانات.

### المطلب الأول: منهجية الدراسة وأدواتها

#### أولاً: مجتمع و عينة الدراسة

مجتمع الدراسة يتكون من جميع الاطارات و المسؤولين الذين يعملون في مؤسسة نפטال حيث اختارنا عينة عشوائية مكونة من 65 عينة بمن فيهم مدراء ورؤساء لأقسام ومصالح و مهندسين، ممثلين لكل من الإدارتين العليا و الوسطى للمؤسسة، و تم استرجاع 58 استبانة صالحة للمعالجة

#### ثانياً: منهج الدراسة

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لدراسة متغيرات هذه الموضوع و البحث في علاقاته و فحص فرضياته من أجل اثباتها أو نفيها، و التوصل إلى أهم النتائج و التوصيات

#### ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS .V20)، كما استعنا بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة، ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة، وتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

- **مقاييس الإحصاء الوصفي:** وذلك لوصف مجتمعي الدراسة وإظهار خصائصهما، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- **اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** لاختبار ثبات الاستمارة.

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):

ويستخدم لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات، كما يستخدم لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي والعلاقة بين المتغيرات.

- Smirnov-Kolmogorov اختبار توزيع طبيعي.

- اختبارات لعينة واحدة.

رابعاً: أدوات الدراسة.

من أجل الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء الجانب التطبيقي، وكأي دراسة تتحدد أدواتها على ضوء طبيعة البيانات والمعلومات المتوفرة حول الموضوع، وكذا المنهج أو المناهج المستخدمة، فقد يعتمد الباحث على أكثر من أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة، وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة، وهذا ما تم العمل به من خلال دراستنا، فقد تم الاعتماد على الأدوات التالية:

1-المصادر الثانوية: اتجهت الباحثين في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع باللغة العربية وباللغة الأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، إلى جانب الاستعانة بالشبكة العنكبوتية وما تحتويه من مراجع تتعلق بموضوع الدراسة، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذه الدراسة، هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذا أخذ تصور عام عن آخر ما كتب حول موضوع الدراسة.

2-المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، وكون الدراسة تمت على أساس الحصر الشامل، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، حيث تم توزيع الاستمارة على مجتمع الدراسة، باللغة العربية (الملحق رقم 01) نظراً لخصوصية مفردات المجتمع، كما تضمنت الاستمارة بشكلها النهائي وبعد إجراء التعديلات على 27 عبارة، ناهيك عن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بخصائص مفردات الدراسة، حيث تضمنت هذه الاستمارة قسمين رئيسيين هما على التوالي:

**القسم الأول:** تعلق المتغيرات الديمغرافية لمفردات الدراسة من حيث: الجنس، السن، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة

**القسم الثاني:** ويشمل محور الدراسة، وتضمن 27 عبارة وزعت على خمسة ابعاد للدراسة، والمتمثلة في متغيرات الدراسة و هي كالتالي:

- **البعد الأول: الاجتماعي:** وتضمن 11 عبارات من العبارة (1-11).
  - **البعد الثاني: الاقتصادي:** وتضمن 4 عبارات من العبارة (12-15).
  - **البعد الثالث: الاخلاقي:** وتضمن 4 عبارات من العبارة (16-19).
  - **البعد الرابع: القانوني:** وتضمن 4 عبارات من العبارة (20-23).
  - **البعد الخامس: البيئي:** وتضمن 4 عبارات من العبارة (24-27).
- **صدق وثبات أداة الدراسة.**

اهتمنا بإبراز صدق أداة الدراسة، أي مدى قدرة الاستمارة على قياس ما صممت من أجله، وذلك من خلال التركيز على العناصر التالية: الصدق الظاهري ، الاتساق الداخلي والصدق البنائي ، كما اهتمنا بإثبات ما إذا كانت الاستمارة قادرة على جمع معلومات دقيقة وذلك باعتماد ألفا كرونباخ كأساس لقياس ثبات أداة الدراسة.

#### أولاً: صدق أداة الدراسة.

يشير الصدق (Validity) إلى قدرة الاستمارة على قياس ما صممت من أجله، ويعد هذا من أهم الشروط الواجب توافرها في بناء المقياس، وفقدان هذا الشرط يعني عدم صلاحية المقياس وعدم اعتماد نتائجه، ولاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة اعتمدنا على قسم منها هي:

#### ➤ **صدق المقياس.**

#### **1- الاتساق الداخلي:**

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستمارة مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستمارة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستمارة والدرجة الكلية للبعد نفسه.

الجدول رقم (07) : معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاجتماعي والدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.826	0.000
2	0.871	0.000
3	0.842	0.000
4	0.888	0.000
5	0.882	0.000
6	0.873	0.000
7	0.943	0.000
8	0.836	0.000
9	0.881	0.000
10	0.861	0.000
11	0.825	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS  
:20 V.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاجتماعي والدرجة الكلية للبعد، دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) ، وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.



الجدول رقم (08) : معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاقتصادي والدرجة الكلية للبعد .

رقم العبارة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.842	0.000
2	0.912	0.000
3	0.905	0.000
4	0.940	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS .V :20

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاقتصادي والدرجة الكلية للبعد، دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) ، وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (09) : معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأخلاقي والدرجة الكلية للبعد .

رقم العبارة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.972	0.000
2	0.927	0.000
3	0.886	0.000
4	0.944	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج **SPSS**  
**.V :20**

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاخلاقي والدرجة الكلية للبعد ، دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) ، وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (10) : معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد القانوني والدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.984	0.000
2	0.972	0.000
3	0.934	0.000
4	0.985	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج **SPSS**  
**.V :20**

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد القانوني والدرجة الكلية للبعد ، دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) ، وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم (11) : معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد البيئي والدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.952	0.000
2	0.944	0.000
3	0.930	0.000
4	0.926	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

.V :20

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد البيئي والدرجة الكلية للبعد ، دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) ، وبذلك يعتبر البعد صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

## 2-الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستمارة.

الجدول رقم (12): معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة.

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	البعد الاجتماعي	0.944	0.000
2	البعد الاقتصادي	0.977	0.000
3	البعد الأخلاقي	0.947	0.000
4	البعد القانوني	0.974	0.000
5	البعد البيئي	0.976	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.01$ .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS .V: 20

يبين الجدول أعلاه أنّ جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستمارة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ )، وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستمارة صادقة لما وضعت لقياسه. ثانياً: ثبات أداة الدراسة.

ويقصد بالثبات الاتساق أو الرسوخ والاستقرار والقابلية على التنبؤ بالمقياس، كما يقصد به مدى اتساق المقياس فيما يزودنا من معلومات عن سلوك الأفراد، كما يعني الاتساق في النتائج أي إعطاء النتائج نفسها إذا ما قاست الشيء مرات متتالية، وللحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لا بد أن تكون تلك الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً، حيث يعد الثبات من متطلبات وشروط أداة الدراسة، وقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باعتماد معادلة ألفا كرونباخ.

تعد معادلة (ألفا كرونباخ) من أكثر الطرق شيوعاً إذ تمتاز بتنسيقها وإمكانية الوثوق بنتائجها، وتعتمد هذه الطريقة على حساب الارتباط بين درجات جميع عبارات المقياس، على اعتبار أنّ كل

عبارة عن مقياس بذاته ويؤشر معامل الثبات على التجانس بين عبارات المقياس، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذا الأسلوب طبقت معادلة (ألفا كرونباخ) على درجات أفراد عينة الثبات وكانت النتائج كما مبينة في الجداول التالية بالنسبة لكل دراسة حالة على حدى .

الجدول رقم (13): نتائج قياس معامل الثبات ألفا كرونباخ

الرقم	أبعاد الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
1	البعد الاجتماعي	11	0.961
2	البعد الاقتصادي	4	0.904
3	البعد الأخلاقي	4	0.949
4	البعد القانوني	4	0.977
5	البعد البيئي	4	0.951
	المجموع	27	0.988

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

.V:20

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة في كل بعد من أبعاد الاستمارة، حيث تراوحت بين (0.904-0.977)، "، كما كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة بالنسبة للاستمارة ككل، حيث بلغت قيمته 0.988.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

قبل استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة للتحقق من صحة الفرضيات المصاغة لغرض التوصل إلى إجابة لإشكالية الدراسة وتساؤلاتها، يجب التعرف أولاً على طبيعة التوزيع الاحتمالي لتحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة.

ولتحديد طبيعة توزيع البيانات في كل بعد من أبعاد الدراسة يتم الاعتماد على اختبار كولموغوروف-سيميرنوف إذا كانت الحالات يفوق عددها الـ 50 وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة

المحسوبة في الجدول وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة والمقدرة ب  $\alpha=0.05$  إضافة إلى ذلك أنّ أحد الشروط الهامة التي تعتمد عليها أغلب الاختبارات المعملية أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ونتائج الاختبار موضحة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (14): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

المتغيرات	قيمة اختبار كولموغوروف-سيميرنوف	قيمة SIG
البعد الاجتماعي	0.118	0.066
البعد الاقتصادي	0.175	0.200
البعد الأخلاقي	0.138	0.108
البعد القانوني	0.185	0.320
البعد البيئي	0.121	0.076
المجموع	0.094	0.200

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

V:20

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وذلك لأن GIS أكبر من (0.05) وبناء على هذا فان توزيع الدراسة طبيعي.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة

أولاً: وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

لقد تمت الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات التالية: "الجنس، السن، سنوات الخبرة، المستوى العلمي" و هذا ما يتضح في الآتي:

1- تحليل المقاييس الوصفية لمتغير الجنس:

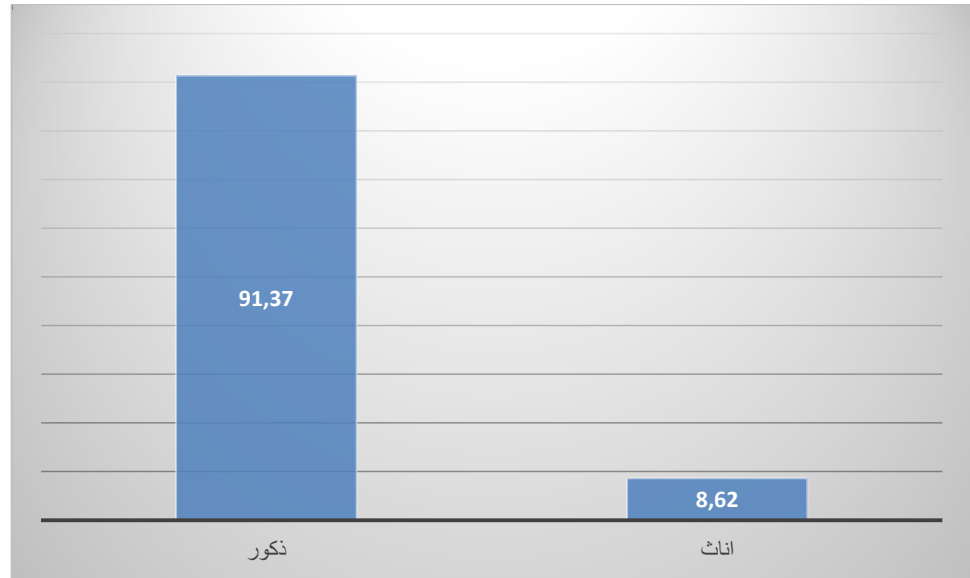
الجدول رقم (15): توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
الذكر	53	91.37%
الانثى	5	8.62%
المجموع	58	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مستخرجات برنامج Spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث الجنس

الشكل رقم (04): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Exel بناءً على معطيات الجدول رقم (15).

من خلال الشكل يتضح أنّ أكبر نسبة من حيث الجنس للعمال ، هي الذكور، حيث بلغت

نسبتهم 91.37%، بينما تشكل فئة النساء نسبة 8.62%.

ما يفسر هذا التباين في النسبة، هو أن نشاط المؤسسة يتطلب جهد عضلي ما يجعل نسبة توظيف الذكور لذلك أكبر من الإناث إضافة إلى أن توظيف الإناث في المؤسسة يكون في الجانب الإداري فقط، كما أن سياسة التوظيف في المؤسسة تسعى إلى فتح المجال أمام العنصر النسوي.

2- تحليل المقاييس الوصفية لمتغير السن:

الجدول رقم (16): توزيع مفردات الدراسة حسب السن

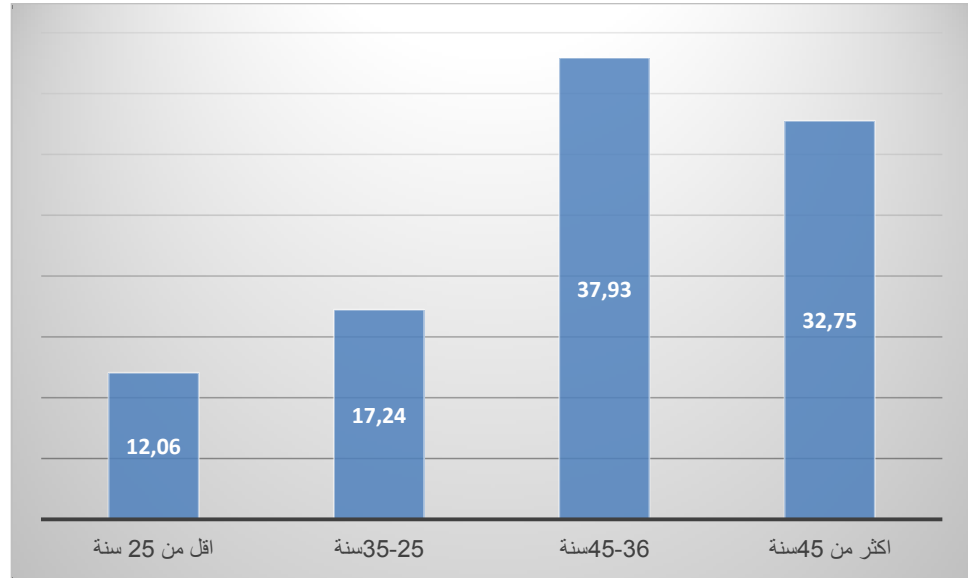
النسبة %	التكرار	السن
12.06%	7	أقل من 25 سنة
17.24%	10	من 25-35 سنة
37.93%	22	من 36-45 سنة
32.75%	19	أكثر من 45 سنة
100%	58	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مستخرجات برنامج **spss**.

من الجدول السابق، وبعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث السن.



الشكل رقم (05): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج **Exel** بناءً على معطيات الجدول رقم (16). من خلال الشكل نلاحظ أنّ النسبة الأكبر من العمال تتراوح أعمارهن بين 36-45 سنة أي ما يعادل 37.93%، تليها الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بنسبة 32.75%، تليها بعد ذلك الفئة العمرية 25-35 سنة بنسبة 17.24%، في حين تقدر نسبة العمال الذين أعمارهم أقل من 25 سنة بـ 12.06%.

### 3- تحليل المقاييس الوصفية لمتغير سنوات الخبرة:

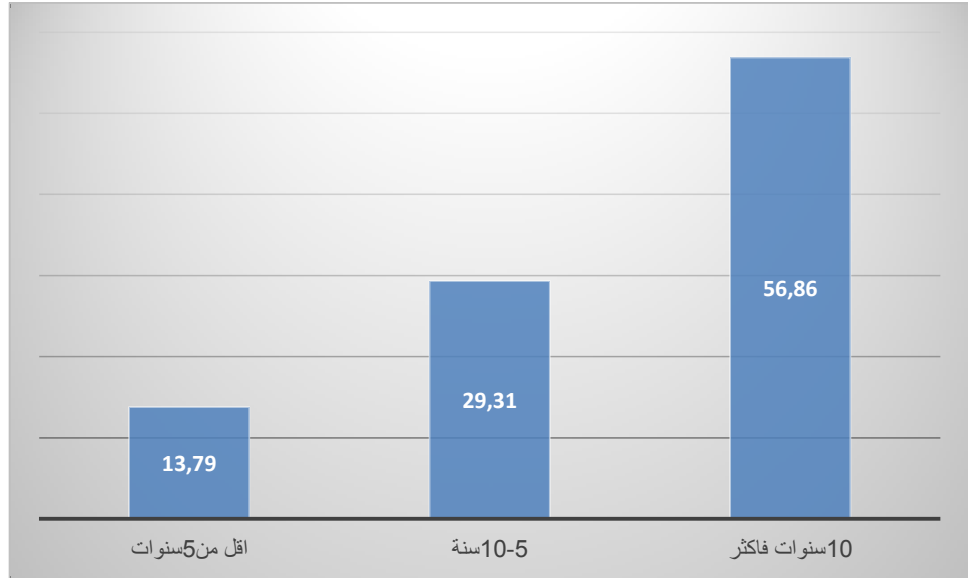
الجدول رقم (17): توزيع مفردات الدراسة حسب سنوات الخبرة.

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	8	13.79%
من 5-10 سنوات	17	29.31%
10 سنوات فأكثر	33	56.89%
المجموع	58	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مستخرجات برنامج **spss**.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث سنوات الخبرة .

الشكل رقم (06): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب سنوات الخبرة .



**المصدر:** من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج **Exel** بناءً على معطيات الجدول رقم (17). من الشكل أعلاه نلاحظ أنّ، حوالي 56.86% من العمال لديهم خبرة 10 سنوات فأكثر، في حين 29.31% منهم تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات، تليها بعد ذلك من تتراوح خبرتهم بأقل من 5 سنوات، حيث تقدر نسبتهم بـ: 13.79% .

وهذا راجع إلى أن المؤسسة تحتفظ بالأفراد الذين تتوفر لديهم خبرة معتبرة، وتسعى للحفاظ على الكفاءات وتحسين الأجور والامتيازات.

4- تحليل المقاييس الوصفية لمتغير المستوى التعليمي:

## دراسة ميدانية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في أزمة كوفيد 19

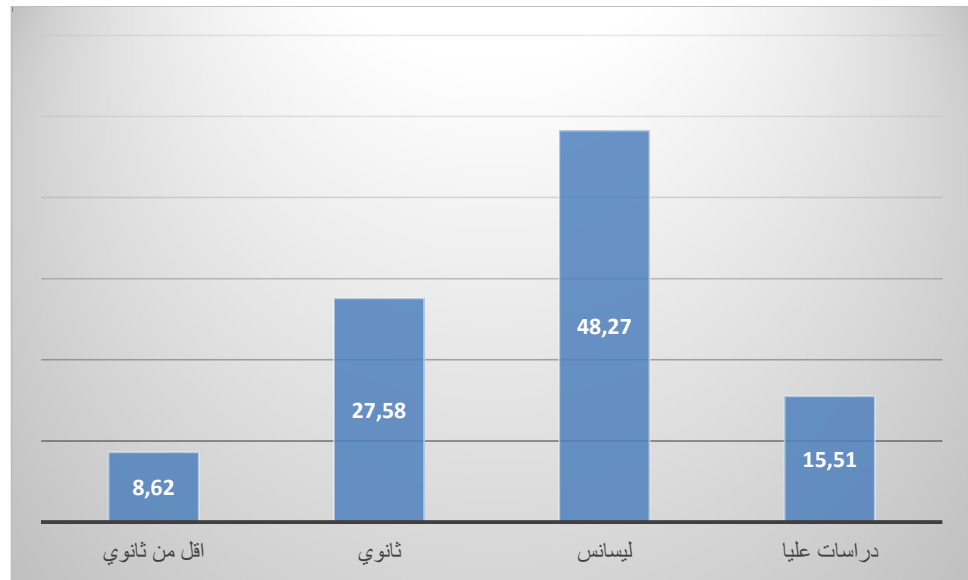
### الفصل الثاني

الجدول رقم (18): توزيع مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي.

المؤهل التعليمي	التكرار	النسبة %
اقل من ثانوي	5	8.62%
ثانوي	16	27.58%
ليسانس	28	48.27%
دراسات عليا	9	15.51%
المجموع	58	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مستخرجات برنامج **spss**.  
بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث المؤهل التعليمي.

الشكل رقم (07): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على برنامج **Exel** بناء على معطيات الجدول رقم (18).  
من خلال الشكل يتضح أنّ الغالبية العظمى للعمال ذوي مستوى تعليمي ليسانس، حيث قدرت نسبتهم بـ: 48.27%، في حين نسبة أخرى من عمال لهم مستوى ثانوي قدرت نسبتهم

ب: 27.58% في حين النسبة 15.51% تمثل من لهم مستوى دراسات عليا في حين النسبة الضئيلة لهم مستوى اقل من ثانوي، حيث قدرت نسبتهم ب: 8.62%.

وهذا ما يفسر أن الدولة فتحت مجال التوظيف في القطاع الاقتصادي للجامعيين وذوي الشهادات في مؤسسة نفضال كون أن طبيعة المؤسسة تقتضي وجود اطارات وكفاءات مؤهلة لذلك، وهذا دال على أن المؤسسة تشجع التعليم وذات مستوى جيد.

ثانيا: عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة.

في هذا الجزء سيتم تحليل لمتغيرات الدراسة في مؤسسة نفضال حسب إجابات مفردات المجتمع، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت 1-5) ، وقد تم اعتماد القيم التالية للمتوسط الحسابي كأساس للتقييم : المتوسط الحسابي لإجابات مفردات الدراسة عن كل عبارة من (1-1.80) دالاً على مستوى "لا أوافق إطلاقاً" ، ومن (1.81-2.60) دالاً على مستوى " لا أوافق" ، ومن (2.61-3.40) دالاً على مستوى "محايد". ومن (3.41-4.20) دالا على مستوى "أوافق" ، ومن (4.21-5) دالا على مستوى "جد موافق".

الجدول رقم ( 19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات

العمال على المسؤولية الاجتماعية في ظل ازمة كوفيد 19

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	1.060	3.788	البعد الاجتماعي
موافق	1,26724	3,0351	1 قامت المؤسسة بتقليص ساعات العمل للعاملين في فترة الوباء.
موافق	1,31272	3,4310	2 قدمت المؤسسة عطل مدفوعة الاجر للعاملين في فترة الوباء.
موافق	0,95148	4,1552	3 حافظت المؤسسة على مستوى اجور العمال في فترة الوباء.

4	قدم العمال مبادرات اتجاه المجتمع لمواجهة الازمة.	3,6034	1,18380	موافق
5	اهتمت المؤسسة برغبات المستهلكين و سعت إلى تليبيتها.	3,6552	1,22190	موافق
6	قدمت المؤسسة تبرعات و مساعدات للمجتمع المحلي.	3,0345	1,38875	محايد
7	قامت المؤسسة بحملات توعوية للمجتمع من اجل أخذ الحيطه و الحذر من الوباء و كيفية التعامل معه.	3,8793	1,09348	موافق
8	استمرت المؤسسة في التعامل مع مورديها و زبائنها في فترة الوباء.	4,0517	0,84651	موافق
9	التزمت المؤسسة ببقائها قيد النشاط في توصيل المنتجات لزبائنها.	4,2931	0,70109	موافق
10	راعت المؤسسة الجانب الصحي و الاجراءات الاحترازية لحماية صحة العاملين و التصدي للوباء.	4,2069	0,87376	موافق
11	حافظت المؤسسة على توفير وسائل النقل و المواصلات للعاملين في فترة الوباء.	4,3276	0,82479	جد موافق
	<b>البعد الاقتصادي</b>	3.782	<b>1.013</b>	موافق
12	أثرت أزمة الكوفيد على انتاج المؤسسة و مداخلها.	4,1724	0,75249	موافق
13	أثرت الأزمة على السياسة التسويقية للمؤسسة.	4,0172	0,80549	موافق
14	قدمت المؤسسة منتجات بأسعار مناسبة و نوعية جيدة في فترة الوباء.	3,2241	1,21458	محايد
15	-قامت المؤسسة بدعم الاقتصاد الوطني و تحريك عملية النشاط الاقتصادي في فترة الوباء.	3,7241	1,28135	موافق
	<b>البعد الاخلاقي</b>	3.137	<b>1.143</b>	محايد

محايد	1,27662	3,1379	اهتمت المؤسسة بالجانب النفسي و المادي للموظفين في فترة الحجر الصحي.	16
محايد	1,08905	2,8448	قدمت المؤسسة دعم مادي للموظفين المرضى في فترة الكوفيد.	17
موافق	0,99560	3,5000	أجرت المؤسسة حملات توعوية و تحسيسية للتعامل مع الفيروس داخل المؤسسة و خارجها.	18
محايد	1,21196	3,0690	ساهمت المؤسسة في توفير أجهزة الاكسجين للمجتمع في فترة الازمة.	19
موافق	<b>1.003</b>	3.926	<b>البعد القانوني</b>	
موافق	1,10504	3,8448	التزمت المؤسسة بالقوانين و التشريعات المنظمة لمختلف جوانب نشاطها و علاقاتها مع المجتمع.	20
موافق	1,01113	3,8276	رفضت المؤسسة كل الأعمال غير المشروعة التي يمكن أن تلحق الضرر بالمجتمع.	21
موافق	0,87238	4,1034	التزمت المؤسسة بتسديد الضريبة و الرسوم و عدم التهرب الضريبي.	22
موافق	1,02362	3,9310	التزمت المؤسسة بالقوانين الخاصة بتنظيم العمل و الأجور و الأسعار و غيرها من الأمور الأخرى.	23
موافق	<b>1.093</b>	3.508	<b>البعد البيئي</b>	
موافق	1,10832	3,7069	تجنبت المؤسسة أي تلوث بيئي قد يسبب ضرر للمجتمع خلال عملية إنتاجها في فترة الكوفيد .	24
موافق	1,01173	3,4483	ساهمت المؤسسة في حملات التوعية حول الحفاظ على البيئة من التلوث و ازالة الغابات و الصيد غير مشروع.... الخ في فترة الكوفيد في ظل غياب الرقابة البيئية الحكومية.	25
موافق		3,5690	سعت المؤسسة للحفاظ على نظافة المحيط من مختلف الأضرار	26

	0,99317		التي قد تتعرض لها المؤسسة و المجتمع في فترة الكوفيد .	
موافق	1,25945	3,3103	دعمت المؤسسة قطاع البلديات و المجالس المحلية لتوفر الأليات و المعدات التي تساهم في حماية البيئة.	27
مرتفع	1.0624	3.628	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS  
:V 20

أبد عمال المؤسسة، آراءهم حول هذا الاستبيان الذي خصصت لقياسه 27 عبارة ، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين(3.173-3.926)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (1.143-1.033))، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات الاستبيان ككل قيمة(3.628)، بانحراف معياري قدره(1.062)، وهذا ما يشير إلى أنّ تطبيقات المسؤولية الاجتماعية هي بمستوى مرتفع. وفيما يلي نتائج كل بعد على حدى حسب الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفون.

**1- البعد الاجتماعي:** من خلال مجمل إجابات العمال على العبارات (11) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، إذ سجل وسط حسابي قدره (3.788)، وانحراف معياري قدره (1.060)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (3.034-4.327)، أما قيم الانحراف المعياري لعباراته فلقد تراوحت بين(1.388-0.701).

وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نفضال بالمسؤولية الاجتماعية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل مرتفع

**2- البعد الاقتصادي:** من خلال مجمل إجابات العمال على العبارات (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، إذ سجل وسط حسابي قدره (3.782)، وانحراف معياري قدره (1.013)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، حيث

تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (3.224-4.172)، أما قيم الانحراف المعياري لعباراته فلقد تراوحت بين (0.752-1.281).

وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نفضال بالمسؤولية الاقتصادية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل مرتفع

**3- البعد الاخلاقي:** من خلال مجمل إجابات العمال على العبارات (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، إذ سجل وسط حسابي قدره (3.137)، وانحراف معياري قدره (1.143)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (2.844-3.500)، أما قيم الانحراف المعياري لعباراته فلقد تراوحت بين (0.995-1.276).

وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نفضال بالمسؤولية الاخلاقية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل متوسط.

**4- البعد القانوني:** من خلال مجمل إجابات العمال على العبارات (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، إذ سجل وسط حسابي قدره (3.926)، وانحراف معياري قدره (1.003)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (3.827-4.103)، أما قيم الانحراف المعياري لعباراته فلقد تراوحت بين (0.872-1.105).

وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نفضال بالمسؤولية القانونية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل مرتفع.

**5- البعد البيئي:** من خلال مجمل إجابات العمال على العبارات (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، إذ سجل وسط حسابي قدره (3.508)، وانحراف معياري قدره (1.093)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (3.310-3.706)، أما قيم الانحراف المعياري لعباراته فلقد تراوحت بين (0.993-1.259).



وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية البيئية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل مرتفع.

المطلب الثالث: التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات

الفرضية الأولى:

التي تنص على انه يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في ظل ازمة كوفيد19

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبارات لعينة واحدة والجدول التالي يبين نتائج هذه الفرضية: الجدول رقم (20): مدى التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في ظل أزمة

كوفيد 19

المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية	متوسط الحسائي	متوسط فرضي	قيمة اختبارات	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية sig
الدرجة الكلية	3.457	3	6.524	57	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أن نتائج اختبارات لعينة واحدة لدراسة مدى التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية

الاجتماعية والأخلاقية في ظل ازمة كوفيد19

قد أظهرت ما يلي:

- أن قيمة المتوسط الحسابي بلغت (3.457) وقيمة متوسط فرضي تساوي 3 ، ودرجة الحرية 57، كما أن قيمة اختبار ت قدرت ب (6.524) عند مستوى دلالة (0.000) ، مما يشير إلا أن قيمة دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وان قيمة متوسط حسابي أكبر من متوسط الفرضي. "مما يعني أنه يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في ظل أزمة كوفيد 19".

ويمكن تفسير ذلك إلى القراءة الايجابية لنتائج الاستبيان الذي يدعم حرص الاطارات في مؤسسة نفعال محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19 من خلال البعد الاجتماعي و الاخلاقي و هذا ما لمسها الطلبة.  
الفرضية الثانية:

التي تنص على ان يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية الاقتصادية في ظل أزمة كوفيد 19  
لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت لعينة واحدة والجدول التالي يبين النتائج هذه الفرضية:  
الجدول رقم (21): مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية الاقتصادية في ظل أزمة كوفيد 19

المسؤولية الاقتصادية	متوسط الحسابي	متوسط فرضي	قيمة اختبارات	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية sig
الدرجة الكلية	3.782	3	25.169	57	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أن نتائج اختبارات لعينة واحدة لدراسة مدى التزام المؤسسة نفعال بالمسؤولية

الاقتصادية في ظل أزمة كوفيد 19

قد أظهرت ما يلي:

- أن قيمة متوسط الحسابي بلغت (3.782) وقيمة متوسط فرضي تساوي 3 ، ودرجة الحرية 57، كما أن قيمة اختبار ت قدرت ب (25.169) عند مستوى دلالة (0.000). مما يشير إلى أن قيمة دال إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) وان قيمة متوسط حسابي أكبر من متوسط الفرضي .

"مما يعني أنه يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية الاقتصادية في ظل أزمة كوفيد 19".

ويمكن تفسير ذلك إلى القراءة الايجابية لنتائج الاستبيان الذي يدعم حرص الاطارات في مؤسسة نفعال محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19 من خلال البعد الاقتصادي وهذا ما لمسها الطلبة.

الفرضية الثالثة:

التي تنص على انه يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية القانونية في ظل أزمة كوفيد 19

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبارات لعينة واحدة والجدول التالي يبين النتائج هذه الفرضية:

الجدول رقم(22): مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية القانونية في ظل أزمة كوفيد 19

المسؤولية القانونية	متوسط الحسابي	متوسط فرضي	قيمة اختبارات	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية sig
الدرجة الكلية	3.926	3	24.856	57	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أن نتائج اختبارات لعينة واحدة لدراسة مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية

القانونية في ظل أزمة كوفيد 19

قد أظهرت ما يلي:

- أن قيمة متوسط الحسابي بلغت 3.926 وقيمة متوسط فرضي تساوي 3 ، ودرجة الحرية 57، كما أن قيمة اختبار ت قدرت ب: 24.856 عند مستوى دلالة 0.000. مما يشير إلا أن قيمة دال إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 وان قيمة متوسط حسابي اكبر من متوسط الفرضي .

مما يعني أنه يوجد التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية القانونية في ظل أزمة كوفيد 19.

ويمكن تفسير ذلك إلى القراءة الايجابية لنتائج الاستبيان الذي يدعم حرص الاطارات في مؤسسة نفعال محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19 من خلال البعد القانوني وهذا ما لمسه الطلبة.

الفرضية الرابعة :

التي تنص على انه يوجد التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية البيئية في ظل أزمة كوفيد 19

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبارات لعينة واحدة والجدول التالي يبين النتائج هذه الفرضية:

الجدول رقم (23): مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية البيئية في ظل أزمة كوفيد 19

المسؤولية البيئية	متوسط الحسابي	متوسط فرضي	قيمة اختبارات	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية sig
الدرجة الكلية	3.508	3	20.499	57	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أن نتائج اختبار ت لعينة واحدة لدراسة مدى التزام مؤسسة نفعال بالمسؤولية

البيئية في ظل أزمة كوفيد 19

قد أظهرت ما يلي:

- أن قيمة متوسط الحسابي بلغت (3.508) وقيمة متوسط فرضي تساوي 3 ، ودرجة الحرية 57، كما أن قيمة اختبار ت قدرت ب (20.449) عند مستوى دلالة (0.000). مما يشير إلا أن قيمة دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وان قيمة متوسط حسابي اكبر من متوسط الفرضي .

"مما يعني أنه يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية البيئية في ظل أزمة كوفيد 19 ."

ويمكن تفسير ذلك إلى القراءة الايجابية لنتائج الاستبيان الذي يدعم حرص الاطارات في مؤسسة نفعال محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19 من خلال البعد البيئي وهذا ما ملمسه الطلبة.

### خلاصة الفصل:

اشتمل الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت في مؤسسة نفعال، و التي كان الهدف منها إسقاط الجزء النظري لمتغير الدراسة " المسؤولية الاجتماعية" على المؤسسة محل الدراسة و قد تم التطرق في المبحث الأول إلى تقديم مؤسسة نفعال و التي مرت بعدة مراحل لتصل الى ما عليه الآن إضافة إلى أهميتها و أهدافها المتعددة التي تسعى إلى تحقيقها ، حيث تطمح المؤسسة لتكون رائدة في مجال نشاطها و هذا من خلال مهامها و وظائفها التي يوضحها هيكلها التنظيمي.

أما المبحث الثاني كان عبارة عن دراسة ميدانية لمتغير الدراسة، إضافة إلى التعرف على مجتمع و عينة الدراسة و الأدوات المساعدة على ذلك و طريقة جمع المعلومات، نفذت هذه الدراسة من خلال اختبار مدى صدق الاستبيان و تم فيه تحليل البيانات الشخصية و الوظيفية للعينة محل الدراسة، كما تم اجراء اختبار كولموغوروف و سيميرنوف للتحقق من مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي لأن معظم الاختبارات تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، و تم كذلك اختبار الفرضيات، حيث أنه تم قبول جميع الفرضيات و التي تنص على أنه يوجد التزام بالمسؤولية الاجتماعية والاخلاقية وكذا التزام بالمسؤولية الاقتصادية والمسؤولية القانونية والمسؤولية البيئية في ظل أزمة كوفيد 19 .

الخاتمة

يعتبر الخوض في موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من المواضيع التي تعد ذات أهمية كبيرة في الساحة البحثية، كون أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التزام بالموازنة بين الأهداف الاقتصادية والأهداف الاجتماعية. تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد الاقتصادي إذ أن الهدف منه تعظيم الأرباح، والبعد الاجتماعي الذي يتمثل في المساهمة في حل مشكلات المجتمع، و البعد القانوني الخاص باحترام القوانين المحلية و الدولية، والبعد الأخلاقي المتمثل في عدم التسبب بأي شكل من الأشكال في الأذى لأي طرف يتعامل مع الشركة بصفة مباشرة أو غير مباشرة والقيام بكل ما هو جيد لمصلحة المجتمع و المساهمة في استقراره، و البعد البيئي الذي بدوره يساهم في حل المشكلات البيئية لدى المؤسسة، وتبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خاصة عند وقوع الأزمات فانتشار وباء كورونا كان من أعظم وأخطر التحديات التي واجهت المؤسسات وخلال هذه الأزمة ظهرت العديد من المبادرات التي قامت بها المؤسسات تمكنت من تجسيد هذا المفهوم و الموازنة بين جميع أبعاده .

وبغية للإجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة، وذلك بمحاولة البحث عن مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا من خلال دراسة لعينة من إطارات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية نفطال، قمنا بداية بدراسة الجانب النظري من أجل ضبط المفاهيم النظرية للمسؤولية الاجتماعية، ثم تعرضنا إلى وبالأخص في فترة كوفيد19 من خلال الاستطلاع آراء عينة من إطارات المؤسسة محل الدراسة " نفطال " ، و قد تم الاعتماد على الاستبيان للوصول إلى إجابة على جوهر الاشكالية الرئيسية و الأسئلة الفرعية و قد تم تحليل الاستبيان و مناقشة الفرضيات وتفسير النتائج، حيث تم التوصل إلى ما يلي:

### نتائج الدراسة:

#### أولا نتائج الدراسة النظرية:

- مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو عبارة عن الميل لإبداء المساعدة للآخرين من غير انتظار الحصول على أية منافع شخصية.
- أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ظهرت كالتزام طوعي في الدراسات و الابحاث الاقتصادية.



- يعزز مفهوم المسؤولية الاجتماعية دور المؤسسات الاقتصادية في المجتمع، فبالإضافة إلى الدور الاقتصادي للمؤسسة هناك دور اجتماعي يمثل في المساهمة في حل مشكلات المجتمع.
- تتشكل المسؤولية الاجتماعية من أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية والقانونية والبيئية والاقتصادية.

### ثانياً: نتائج الدراسة التطبيقية:

- يوجد مستوى مرتفع للبعد الاجتماعي والاقتصادي والقانوني والبيئي على التوالي وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية الاجتماعية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل مرتفع.
- يوجد مستوى متوسط للبعد الاخلاقي وهذا يشير الى انه يوجد التزام لمؤسسة نفعال بالمسؤولية الاخلاقية في ظل ازمة كوفيد 19 بشكل متوسط.
- هناك تأثير بارز لأزمة كوفيد 19 على تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة نفعال وذلك راجع إلى زيادة التزاماتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- اثبتت مؤسسة نفعال في ظل جائحة كورونا العامية انها شركة اجتماعية متضامنة ومواطنة عبر التبرعات المقدمة الا ان الدور المتوقع منها لم يصل بعد الى دوره الفعال كتمويل المختبرات العلمية ودعم الابحاث المتعلقة بالوباء.

### توصيات الدراسة:

- على ضوء نتائج الدراسة النظرية والدراسة الميدانية تم تقديم التوصيات التالية:
- يجب أن تدرك المؤسسة المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية، وأن تدمج المسؤولية الاجتماعية في رسالتها وثقافتها وضمن قواعدها ومبادئها وممارساتها الإدارية.
- تعزيز أبعاد المسؤولية الاجتماعية السائدة لدى أفراد عينة الدراسة والاستفادة منها في الممارسات الفعلية للمسؤولية الاجتماعية عبر المؤسسات الاقتصادية، واستدراك النقائص المسجلة على مستوى بقية الأبعاد.
- دعم النجاحات التي تحققتها المؤسسات الاقتصادية في مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال تقديم تحفيزات للمؤسسات الاقتصادية نحو تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية كتقديم حوافز مادية في صيغة تخفيضات ضريبية.

- دعم الدولة للمؤسسات الاقتصادية المسؤولة اجتماعيا ومنحها امتيازات هذا ما يحفزها على الالتزام بها أكثر.

### آفاق الدراسة:

إن موضوع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كوفيد 19 يبقى مفتوحا لدراسات أخرى يمكن أن تساهم في إثراء، يمكن أن نقترح بعض الدراسات:

- دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في تحقيق ميزة التنافسية في زمن الأزمات.
- المسؤولية البيئية و الاخلاقية للمؤسسات الاقتصادية.

قائمة المصادر

والمراجع

الكتب:

- 1- جبالة مُجَّد، مقدم مختارية، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الشركات بين المقاربات النظرية و الممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية والسياسية، ألمانيا، الطبعة الأولى، 2019
- 2- جردات ناصر، عزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2019

المقالات و المجالات:

- 1- الحمادي، عبد الله بن مُجَّد بن قطيم، تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات " أزمة كورونا أنموذجا" ، مجلة البحوث التربوية و النوعية، العدد 06، 2021.
- 2- بورناني طارق، سمالي نوفل، مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات خلال جائحة كورونا، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، العدد 01، جوان 2021.
- 3- بن سالم سعدية، المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية - تجربة البنك الإسلامي الاردني في ظل أزمة كوفيد 19 -، مجلة الحوكمة، العدد 02، 2021.
- 4- بسطامي فتحي، شرقي مهدي ، مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على رضا العملاء في ظل أزمة كوفيد19 - دراسة ميدانية لعينة من زبائن شركة جازي بالجلفة - ، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 03، 2021.
- 5- جعلاب الزهرة، بعيرة فطوم، واقع المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية للمؤسسات العمومية الجزائرية في ظل الأوبئة العالمية كوفيد 19-شركة سوناطراك أنموذجا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، العدد01، جانفي 2021 .
- 6- جعفر سليمان، دحو سليمان، بوداود بومدين، تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على تبني مؤسسة نفضال للتسويق المستدام في ظل تفشي أزمة كوفيد19، مجلة الاقتصاد و المالية، العدد01، 2022 .
- 7- خميلي فريدة، واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية بشركة المراعي - نموذجا مقترحاً-، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية، العدد 03، ديسمبر 2019.

- 8- رضا موسى، شرع يوسف، المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية كألية لتجاوز جائحة كورونا، مجلة اضافات اقتصادية، العدد02، 2021 .
- 9- عيسات العربي، أبعاد المسؤولية الاجتماعية و انعكاساتها على الابتكار في مؤسسة كوندور إلكترونيس برج بوعريريج، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، الجزائر، 2020.
- 10- عبد الرحيم سعيد سناء، عبد الرضا ناصر الباوي، الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد الثالث و الثمانون، بغداد، 2010 .
- 11- فلاق مُحمَّد، شيباني عبد القادر، واقع تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات في الوطن العربي في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) - التجربة السعودية أمودجا-، مجلة المنهل الاقتصادي، العدد 01، جوان 2021.
- 12- قمان مصطفى، بوسعدية مسعود، مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في إدارة الأزمات و الوقاية منها " أزمة فيروس كورونا (COVID-19)، مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة، العدد 02، 2021.
- 13- قصي جاسم مُحمَّد، دور أبعاد استدامة الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية ( دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية و المستلزمات الطبية سامراء/العراق)، مجلة اقتصاد المال و الأعمال JFBE، العدد 03، 2019.
- 14- كتفي سميرة، جربوعة عادل، تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية إشكالية المفهوم: مبادرة أم التزام، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، العدد 02، سبتمبر 2017.
- 15- نقموش عادل، مدى إدراك مستخدمي المؤسسات الاقتصادية لعناصر المسؤولية الاجتماعية - حالة مؤسسة مطاحن الحضنة-، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، العدد 01، 2021.
- 16- نور الدائم الطيب يوسف الحاج، أثر جائحة كورونا ( كوفيد-19) على اعداد و مراجعة القوائم المالية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالمملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية، العدد 02، 2020.

17- ولد الصافي عثمان، علمي حسبية، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا (دراسة تجارب دولية و محلية رائدة)، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد 04، ديسمبر 2020.

### الرسائل و الأطروحات:

1- امجوج صورية، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة العمومية، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اتصال و علاقات عامة، قسم علوم الاعلام و الاتصال، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي- 2018-2019 .

2- بسطامي فتحي، مدى ادراك منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر اطارات المؤسسات الاقتصادية، اطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص ادارة و تسيير منظمات الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم تجارية، جامعة غرداية، 2021-2022.

3- جدي حنان، حملاوي إيمان، المسؤولية الاجتماعية كأداة لتعزيز الميزة التنافسية - دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه- فرع عين بسام، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، 2018/2019.

4- حنيش فتحي ، التأهيل البيئي في المؤسسة الاقتصادية ودوره في التنمية المستدامة ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 2012 - 2013 .

5- خامرة الطاهر، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة " حالة سوناطراك " ، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد و تسيير البيئة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، 2006/2007.

6- زايدي حبيب، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص قانون المؤسسة الاقتصادية، قسم الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي- ، 2020-2021.

- 7- عجيلات فارس نبيل، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركة الاتصالات الأردنية- دراسة الاتصالات الاردنية- ، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص هندسة الاتصالات، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2012/2011.
- 8- عماري الحسين، رزوقي عبد الحميد، المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجامعية - دراسة حالة جامعة احمد دراية - مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد دراية - أدرار، 2021/2020.
- 9- مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية - دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري- ، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراة، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران، دفعة 2014/2013.
- المواقع:
- 1- الموقع الرسمي لمؤسسة نפטال [www.naftal.dz](http://www.naftal.dz)

## Articles :

- 1- Aberji Khadija , Bouazza Abdellatif, Une réflexion sur la possibilité de quantifier la contribution des démarches RSE à la performance globale de l'entreprise, International Journal of Accounting, numéro : 02,2020 .
- 2- CHARBA ABDELQADER, L'importance de la RSE pour L'entreprise: les principales raisons de L'adhesion D'une entreprise aux preceptes de la RSE,

- Revue Marocaine de Gestion et d'Economie, numéro : 02 , 2018.
- 3- TALEB Badreddine , BOUCIF Sid Ahmed,  
L'importance de la responsabilité sociale des entreprises en période de crise pandémie COVID-19, Algerian Journal of Political Economy , N°: (01), 2021.
  - 4- Yeghni Samia, Louadj Mounir, Saadaoui Linda, le Rôle de la Responsabilité Sociale des Entreprises (R.S.E) en temps de crise pandémique du Covid19 en Algérie , Etudes Economiques ,, numéro : 02, 2021.
  - 5- zaouche Yoann , La responsabilitesocietale origine et definition, think tank europeen pour la solidarite, mai 2010.



الملاحق



الملحق رقم 01: الاستبيان  
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات  
إعداد الطالبتين: موزيان ونام و هاشمي سهام

## – إستبيان –

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ؛ أما بعد ...

يشرفنا وفي إطار التحضير لبحث استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر الموسوم بعنوان تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في أزمة كوفيد19 – دراسة ميدانية مؤسسة نفعال ، أننا قمنا بالعمل على تحضير هذا الاستقصاء الذي نضعه بين أيديكم راجين منكم التفضل و التعاون بالإجابة على قائمة الأسئلة الواردة فيه بكل صدق و عفوية ؛ وهذا لضمان مصداقية النتائج . كما نحيطكم علما ونؤكد أن إجاباتكم سرية وأن المعلومات التي سيتم جمعها من خلالها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

في الاخير لا يفوتنا أن نشكركم على حسن تعاونكم

السنة الجامعية: 2023/2022

ملاحظة : يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة .

## البطاقة الشخصية

1- المتغيرات الديمغرافية :

1. الجنس : ذكر  أنثى
2. السن : اقل من 25 سنة   
 من 25-35 سنة   
 أكبر من 45 سنة
- من 36-45
3. سنوات الخبرة : اقل من 5 سنوات   
 أكثر من 10 سنة
- من 5 إلى  سنوات
4. المستوى العلمي : أقل من ثانوي  ثانوي
- ليسانس  دراسات عليا

## 2-المسؤولية الاجتماعية في ظل أزمة كوفيد 19.

العبارات	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً	محايد	أوافق	جدّ موافق
<b>البعد الاجتماعي</b>					
1 قامت المؤسسة بتقليص ساعات العمل للعاملين في فترة الوباء.					
2 قدمت المؤسسة عطل مدفوعة الاجر للعاملين في فترة الوباء.					

					3	حافظت المؤسسة على مستوى اجور العمال في فترة الوباء.
					4	قدم العمال مبادرات اتجاه المجتمع لمواجهة الازمة.
					5	اهتمت المؤسسة برغبات المستهلكين و سعت إلى تلبيةها.
					6	قدمت المؤسسة تبرعات و مساعدات للمجتمع المحلي.
					7	قامت المؤسسة بحملات توعوية للمجتمع من اجل أخذ الحيطة و الحذر من الوباء و كيفية التعامل معه.
					8	استمرت المؤسسة في التعامل مع مورديها و زبائنها في فترة الوباء.
					9	التزمت المؤسسة ببقائها قيد النشاط في توصيل المنتجات لزبائنها.
					10	راعت المؤسسة الجانب الصحي و الاجراءات الاحترازية لحماية صحة العاملين و التصدي للوباء.
					11	حافظت المؤسسة على توفير وسائل النقل و المواصلات للعاملين في فترة الوباء.
						<b>البعد الاقتصادي</b>
					12	أثرت أزمة الكوفيد على انتاج المؤسسة و مداخيلها.
					13	أثرت الأزمة على السياسة التسويقية للمؤسسة.
					14	قدمت المؤسسة منتجات بأسعار مناسبة و نوعية جيدة في فترة الوباء.
					15	قامت المؤسسة بدعم الاقتصاد الوطني و تحريك عملية النشاط الاقتصادي في فترة الوباء.
						<b>البعد الاخلاقي</b>
					16	اهتمت المؤسسة بالجانب النفسي و المادي للموظفين في فترة الحجر الصحي.
					17	قدمت المؤسسة دعم مادي للموظفين المرضى في فترة الكوفيد.
					18	أجرت المؤسسة حملات توعوية و تحسيسية للتعامل مع

					الفيروس داخل المؤسسة و خارجها.
					19 ساهمت المؤسسة في توفير أجهزة الاكسجين للمجتمع في فترة الازمة.
					<b>البعد القانوني</b>
					20 التزمت المؤسسة بالقوانين و التشريعات المنظمة لمختلف جوانب نشاطها و علاقاتها مع المجتمع.
					21 رفضت المؤسسة كل الأعمال غير المشروعة التي يمكن أن تلحق الضرر بالمجتمع.
					22 التزمت المؤسسة بتسديد الضريبة و الرسوم و عدم التهرب الضريبي.
					23 التزمت المؤسسة بالقوانين الخاصة بتنظيم العمل و الأجور و الأسعار و غيرها من الأمور الأخرى.
					<b>البعد البيئي</b>
					24 تجنبت المؤسسة أي تلوث بيئي قد يسبب ضرر للمجتمع خلال عملية إنتاجها في فترة الكوفيد .
					25 ساهمت المؤسسة في حملات التوعية حول الحفاظ على البيئة من التلوث و ازالة الغابات و الصيد غير مشروع....الخ في فترة الكوفيد في ظل غياب الرقابة البيئية الحكومية.
					26 سعت المؤسسة للحفاظ على نظافة المحيط من مختلف الأضرار التي قد تتعرض لها المؤسسة و المجتمع في فترة الكوفيد .
					27 دعمت المؤسسة قطاع البلديات و المجالس المحلية لتوفر الأليات و المعدات التي تساهم في حماية البيئة.

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين للاستبيان:

اسم الاستاذ	الرتبة العلمية	الجامعة
د. حنيش فتحي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية
د. طويطي مصطفى	أستاذ	جامعة غرداية

الملحق رقم 03: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

**Descriptives**

**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00001	57	3,0351	1,26724
VAR00002	58	3,4310	1,31272
VAR00003	58	4,1552	,95148
VAR00004	58	3,6034	1,18380
VAR00005	58	3,6552	1,22190
VAR00006	58	3,0345	1,38875
VAR00007	58	3,8793	1,09348
VAR00008	58	4,0517	,84651
VAR00009	58	4,2931	,70109
VAR00010	58	4,2069	,87376
VAR00011	58	4,3276	,82479
VAR00012	58	4,1724	,75249
VAR00013	58	4,0172	,80549
VAR00014	58	3,2241	1,21458
VAR00015	58	3,7241	1,28135
VAR00016	58	3,1379	1,27662
VAR00017	58	2,8448	1,08905
VAR00018	58	3,5000	,99560
VAR00019	58	3,0690	1,21196
VAR00020	58	3,8448	1,10504
VAR00021	58	3,8276	1,01113
VAR00022	58	4,1034	,87238
VAR00023	58	3,9310	1,02362
VAR00024	58	3,7069	1,10832
VAR00025	58	3,4483	1,01173
VAR00026	58	3,5690	,99317
VAR00027	58	3,3103	1,25945
N valide (listwise)	57		

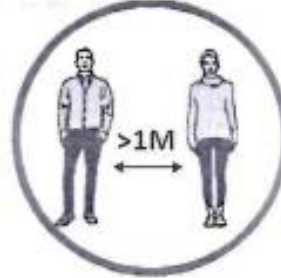
الملحق رقم 04: تدابير وقائية لمؤسسة نفطال خلال جائحة الكوفيد



### معاً لننقذ الأرواح ونتحلى باليقظة لمواجهة خطر فيروس كورونا بتبني التصرفات الصحيحة



**ارتداء الكمامة إجباري**  
(ارتداء و نزع الكمامة بواسطة الاحبال المطاطية)



**احترام قواعد التباعد الاجتماعي**  
(المصافحة والعناق ممنوع)

### احترام الإجراءات الوقائية



**غسل الايدي بانتظام**  
(ماء و صابون او محلول كحولي)



**تجنب لمس الوجه**  
(الانف و الفم)



**عطس و سعال في فجوة المرفق**  
(او في منديل ورقي احادي الاستعمال)

