

## مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء كورونا "كوفيد 19" - دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية عين الدفلى -

محفوظ شريفي\*، ربيع أحمد بن يحيى\*\*

الإرسال: 2021/01/02

القبول: 2021/04/28

النشر: 2021/10/09

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى إدراك مسيري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى مساهمة هذه الأخيرة في مواجهة الوباء العالمي فيروس كورونا "كوفيد 19" والحد من آثاره اتجاه أصحاب المصالح، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قوامها 62 مؤسسة اقتصادية متواجدة بولاية عين الدفلى ذات متغيرات تصنيفية مختلفة، ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام برنامج SPSS، قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، عدم وجود تباين في وجهات نظر مسيري المؤسسات الاقتصادية في إدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية، في حين تم إثبات معنوية أثر الفروق في المتغيرات التصنيفية للمؤسسات الاقتصادية على مساهمة مسؤوليتها الاجتماعية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" باستثناء متغير قطاع النشاط.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أصحاب المصلحة، فيروس كورونا "كوفيد 19".

تصنيف JEL : A13، I18، Z13.

### The contribution of social responsibility of algerian economic organizations in the face of the epidemic "covid 19": a case study on a sample of the economic organizations in ain defla province

**Abstract:** This study aims to know the awareness of the Algerian managers in economic organizations towards the concept of social responsibility and their contributions to facing the global epidemic Coronavirus COVID 19 and its effect on stakeholders. The study was applied to a sample of 62 economic organizations With different features located in Ain Defla, and through the descriptive-analytical approach and by using the SPSS program, the study found that it is no different in the views between managers in understanding the concept of social responsibility, While it was demonstrated the significance of the effect of differences in classification variables of economic organizations on the contribution of their social responsibility in the face of the epidemic of Coronavirus "COVID 19" except for the activity sector variable.

**Keywords :** Corporate social responsibility, Stakeholders, coronavirus "covid 19".

**JEL Classification :** A13, I18, Z13.

\* طالب دكتوراه، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، .....mahfoudh.cherifi@univ-dbkm.dz

(المؤلف المرسل)

\*\* أستاذ محاضر "أ"، مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، r.ahmed-yahia@univ-dbkm.dz

## 1. مقدمة :

على الرغم من النقاشات الكبيرة والجدادة في الأوساط العلمية والأكاديمية التي يتم تداولها يوميا حول تأثير فيروس كورونا "كوفيد19" على الاقتصاد العالمي وما يمكن أن ينجر عنه من أزمات اجتماعية واقتصادية حادة، إلا أن هناك إغفالا واضحا لدور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة هذا الوباء والتقليل من آثاره اتجاه المجتمع وأصحاب المصلحة بصفة عامة.

ومن خلال الإسهامات العلمية لأبرز المختصين في المسؤولية الاجتماعية لم يكن بند الأوبئة ذا حضور واضح في ثناياها، مما جعل فيروس كورونا "كوفيد19" أحد أهم الأبواب التي يجب تحديثها بشكل عاجل ومهم ومستمر حتى تحافظ المؤسسات الاقتصادية على أفضل صورة تفاعلية لتجاوز تحدي الأوبئة من خلال الحفاظ على عمالها وزبائنها ودورها الاجتماعي المطلوب.

وبما أن الجزائر ليست بمنأى عن هذا الوباء العالمي بحكم موقعها الجغرافي وتعدد مبادلاتها التجارية مع مختلف البلدان، فقد عرف انتشارا واسعا عبر جميع أرجائها، الأمر الذي دفعها إلى اتخاذ تدابير وقائية وإجراءات هامة لمواجهة والتقليل من تداعياته.

ولعل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تعتبر أهم سند للسلطات العمومية في هذه الظروف الاستثنائية، بحيث تضع إمكانياتها بصفة طوعية في حالة توافقية مع الخطط الوطنية العليا في إدارة هذه الأزمة والمساهمة بفعالية لمحاصرة هذا الخطر والتقليل من آثاره اتجاه عمالها وزبائنها والمجتمع المحلي.

انطلاقا مما سبق، تبرز إشكالية دراستنا وملتزمة في: ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد19"؟

**فرضيات الدراسة:** لمعالجة الإشكالية السابقة، اعتمدنا على الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمدى إدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مسيري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ترجع للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية) عند مستوى دلالة 0.05.

**الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد19" اتجاه أصحاب المصلحة (العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي) ترجع للمتغيرات التصنيفية (الملكية، قطاع النشاط، حجم المؤسسة، أقدمية النشاط) عند مستوى دلالة 0.05.

**أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في أنها تسلط الضوء على موضوع يعد من أهم المواضيع حداثة ولتمثل في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، وإبراز الدور الذي تؤديه هذه الأخيرة اتجاه أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى ذلك فنحن إذا تأملنا في أوضاع وأنماط المجتمعات الإنسانية فإننا نجد أنها تخضع لمنطق المتكشّف، ومن ثم فإن الدراسة الراهنة تحاول أن تبين جانب جديد للمسؤولية الاجتماعية وهو مساهمتها في مواجهة الوباء العالمي فيروس كورونا "كوفيد19".

**منهج الدراسة:** بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة وحتى تتمكن من اختبار الفرضيات والإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا في دراستنا هذه على المزج بين المنهجين الوصفي والتحليلي، وذلك بالاعتماد على الأدوات والمصادر الموثوقة

**الدراسات السابقة:** من بين الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا نذكر:

○ تقرير (المنظمة العالمية للمسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية BSR، 2013)، بعنوان حدود جديدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات: الأعمال التجارية وصحة السكان، الغرض من هذا التقرير هو استكشاف دور الأعمال التجارية في صحة السكان في الولايات المتحدة الأمريكية، مع التركيز بشكل خاص على دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ارتباطات الشركات التي تهدف إلى تحسين صحة وسلامة الموظفين والموردين والعملاء والجمهور العام، وتستند النتائج الواردة في هذا التقرير إلى مقابلات مع ممثلي الشركات وأصحاب المصلحة، ومسح استقصائي لـ 28 شركة عضو في المنظمة، ومراجعة للأدبيات لأكثر من 30 من تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات. ويؤكد هذا التقرير أن هناك حاجة إلى مزيد من التعاون حول دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في الصحة والسلامة، حيث أن الجهود الحثيثة ستقدم طريقة أكثر فعالية لمعالجة التحديات الصحية الرئيسية. ويقدم قائمة تفصيلية للحلول التعاونية التي تساعد الشركات على تعزيز الصحة والسلامة عبر سلسلة القيمة للمسؤولية الاجتماعية.

○ دراسة (وائل محمد جبريل، 2018)، بعنوان قياس واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا "دراسة ميدانية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة، كذلك رمت الدراسة إلى التعرف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتم الاعتماد على استبانة كأداة للدراسة، وقد مثلت عينة الدراسة (في 39 عامل، وباستخدام برنامج (SPSS)، تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي : أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية ممارسةً مثل في بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، علاوة على ذلك بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية محل الدراسة باستثناء متغير المستوى التعليمي ولصالح المؤهل دراسات عليا، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها لتعزير المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية في ليبيا بكفاءة وفعالية.

○ دراسة (محمد فلاق، اسحاق خرشي، سميرة أحلام حدو) 2019، بعنوان قياس مدى استجابة المؤسسات الاقتصادية لمفاهيم وأسس المسؤولية الاجتماعية "دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وإلى مدى اعتبار هذه الأخيرة موضة تسويقية أو ضرورة إستراتيجية، حيث تكونت عينة الدراسة من 45 مؤسسة اقتصادية جزائرية، ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام الاستبان كأداة للدراسة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها : غياب الإستراتيجية أو العمليات المنهجية في تحديد أبرز المسائل الاجتماعية الواجب التركيز عليها وإعطائها الأولوية من طرف المؤسسات الاقتصادية المبحوثة، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة إدماج المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في المسؤولية الاجتماعية من خلال رسالتها ورؤيتها.

تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تم الإشارة إليها حول توضيح أهمية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وضرورة الالتزام بها باعتبارها استثماراً حقيقياً في المدى المتوسط والبعيد، وكذلك تتشارك الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في منهج الدراسة كالمنهج الوصفي التحليلي، وكأسلوب للدراسة الميدانية اعتمدت على دراسة حالة من خلال الاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع البيانات، ومجتمع الدراسة المتمثل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية كما هو الحال في دراسة (محمد فلاق، اسحاق خرشي، سميرة أحلام حدو) 2019، كما تتشابه في بعض جوانب الموضوع كالمتعلق بالصحة والسلامة بالنسبة لتقرير منظمة المسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية.

وتنفرد هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث الزمن الذي أجريت فيه، إضافة إلى اختلافها مع بعض الدراسات في المكان، حيث طبقت بعض الدراسات السابقة في بيئات وقطاعات متخصصة، أما دراستنا ركزت على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بمختلف متغيراتها التصنيفية، هذا من جهة، و من جهة أخرى تم التطرق إلى موضوع منفرد والمتمثل في مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة وباء عالمي.

## 2. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في مواجهة وباء كورونا "كوفيد 19"

### 2.1. مدخل إلى المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

#### 2.1.1. تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الإدارية الحديثة لمنظمات الأعمال حيث كانت تعتمد في السابق على منظور ربحي بحت، لكن مع تسارع وتيرة المتغيرات في العالم استدعى منها مواكبة ما يحصل في البيئة المحيطة بها، حيث كلما كانت درجة استجابة منظمات الأعمال لهذه الأخيرة سريعة وفعالة كلما ضمنت استمراريته ونموها، وعلى الرغم من كثرة الكتابات التي تناولت هذا المفهوم بالبحث والتحليل، إلا أنه لم يتم التوصل حتى الآن إلى تعريف شامل وموحد وذلك لعدة اعتبارات أهمها: الاختلاف في الرؤى والتوجهات، تداخل المجالات والعلوم ( الاقتصاد، إدارة الأعمال، التسويق، الدراسات القانونية والاجتماعية والسلوكية... )، التباين في المستويات العلمية والتنظيمية للدول والمجتمعات، ومن هذا المنطلق نذكر بعض التعاريف من وجهة نظر الباحثين من مختلف الحقول العلمية وكذلك تعاريف بعض الهيئات الدولية:

حيث يرى الاقتصادي ميلتون فريدمان (Milton Friedman, 1970, pp. 32-33) من خلال نظريته "المساهم" أن منظمة الأعمال لها مسؤولية اجتماعية وحيدة تتمثل في توظيف الموارد في النشاطات التي من شأنها زيادة الأرباح، شريطة احترام قواعد اللعبة والمتمثلة في المنافسة الحرة والنزاهة والابتعاد عن الغش والتدليس . وعرف بيتر دروكر الباحث المتخصص في التسيير (Drucker, 1977, p. 584): المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه" وهذا الالتزام يشمل جميع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع مع تداخل وتباين مصالحهم وتوجهاتهم، كما يعتبر هذا التعريف أهم تنظير أكاديمي فتح المجال للعديد من الباحثين والمهتمين بالمسؤولية الاجتماعية لإثراء وتوسيع بحوثهم وأعمالهم. وأثار كارول الباحث المتخصص في المسؤولية الاجتماعية (Carroll, 1991, pp 39-48) مسألة المنفعة المجتمعية لمنظمات الأعمال معتبرا إياها "ما يتوقعه المجتمع من المنظمات في النواحي الاقتصادية، التشريعية، الأخلاقية والتقديرية".

أما التعاريف المقدمة من طرف المنظمات والهيئات الدولية، فيمكن تقديم جملة منها وهي كما يلي: يعرف الاتحاد الأوروبي (Green Paper, 2001) المسؤولية الاجتماعية على أنها "الطريقة التي يجب أن تعمل بها المنظمات لدمج الاهتمامات والقضايا الاجتماعية، والبيئية في قراراتها واستراتيجياتها وسياساتها وقيمها وثقافتها وفي مختلف عملياتها وأنشطتها وبشفافية للوصول إلى أحسن الممارسات." ويركز الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم طوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها المنظمات للقيام بمسؤوليتها نحو المجتمع.

وتعتبر المنظمة العالمية للتقييس (ISO) من خلال مواصفاتها القياسية 26000 المسؤولية الاجتماعية على أنها ترجمة لقرارات ونشاطات منظمات الأعمال اتجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي (Rebecca

(Bowens, 2020)، حيث تعتبر هذه المواصفة مبادرة رائدة حاملة للمواصفات الدولية الدالة على المسؤولية الاجتماعية المثمنة لجهود التعاون الدولي الهادفة لتحقيق التنمية المستدامة.

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ( مؤتمراً الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، 2003، صفحة 05) فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على أنها "التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف".

من خلال ما تم التطرق إليه من تعاريف للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، نلاحظ أن هذا المفهوم تدرجي وتراكمي وحضي باهتمام كبير من قبل الباحثين والهيئات الدولية، إلا أن أغلب التعاريف ركزت على الدور الاجتماعي لمنظمات الأعمال ولم تتطرق بصفة مباشرة إلى مصالح هذه الأخيرة، وبناء على ما سبق ذكره وبعد مشن الباحثين في هذه التعاريف، وعملاً بمنهج التفكير الإستراتيجي، ننظر إلى المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على أنها "التوليفة المثالية التي يمكن أن تصل إليها منظمات الأعمال من خلال قراراتها الإستراتيجية التي تأخذ بعين الاعتبار اهتمامات وتوقعات أصحاب المصالح من جهة، والتي تضمن لها البقاء والاستمرار والنمو من جهة أخرى".

### 2.1.2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

تتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد منها: البعد الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي والخيري، حيث أن البعدين الاقتصادي والقانوني يمثلان الركائز الأولى والأساسية للمسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال، بينما البعدين الأخلاقي والخيري يمثلان قمة وجوهر المسؤولية الاجتماعية من منظور المقاربات الحديثة التي تهتم بتعزيز علاقة وتفاعل منظمة الأعمال مع المجتمع بمختلف مكوناته، وحسب كارول فإن أبعاد المسؤولية الاجتماعية تتمثل في ما يلي:

**البعد الاقتصادي:** ويتمثل في المسؤولية الاقتصادية لمنظمة الأعمال اتجاه المالكين والمساهمين من خلال تحقيق الأرباح وتعظيم العائد من الاستثمار، فضلاً عن مسؤولياتها اتجاه المجتمع من خلال خلق الثروة واستخدام الموارد بعقلانية لإنتاج مختلف السلع والخدمات بجودة عالية (مقدم، 2014، صفحة 79).

**البعد القانوني:** ويتضمن هذا البعد التقيد الطوعي والتام لمنظمات الأعمال بالقوانين والتشريعات السارية المفعول التي تضبط جميع الأنشطة والمجالات لكل شرائح المجتمع، والتي تشجع انتهاج سلوكيات مقبولة لا ينجم عنها أي ضرر في مخرجاتها (ظاهر محسن منصور الغالي، 2005، ص ص 81.82).

**البعد الأخلاقي:** ويتمثل في المسؤولية الأخلاقية والتي تستند إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية، وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تدرج في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها (زروخي، 2018، صفحة 109).

**البعد الخيري:** ويتعلق هذا البعد بالمبادرات الطوعية والأنشطة الخيرية التي تقوم بها منظمات الأعمال لصالح المجتمع، تعزيزاً لمبدأ تحقيق الرفاه الاجتماعي والاقتصادي لجميع فئات المجتمع، وكذلك الاهتمام بالجوانب التنموية كدعم مشاريع المجتمع المحلي بجميع أشكالها.

### 2.1.3. مجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

إن الحديث عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية يقودنا للتطرق إلى مجالاتها، وهذا بدوره يدفعنا لتسليط الضوء على أصحاب المصلحة والذين يمكن تعريفهم على أنهم مجموعات أو أفراد تربطهم علاقة تأثير وتأثر بالمنظمة بطريقة مباشرة

أو غير مباشرة، بصفة طوعية أو إجبارية تقتزن بقدرة المنظمة على تعظيم منافع تستفيد منها هذه الأطراف بصورة إيجابية أو بصورة سلبية في شكل مخاطر محتملة" (يوسف عبايدية، العربي عمران، 2017، ص ص 295 - 307).

وفي هذا السياق يمكن ذكر أهم أصحاب المصلحة كالتالي: المالكون، العاملون، الزبائن، المنافسون، الموردون الحكومة، المجتمع المحلي، البيئة، جماعات الضغط... الخ ، وفيما يلي جدول يبين أهم الأنشطة التي يجب أن تلتزم بها منظمة الأعمال اتجاه كل مجال (محمد الصيرفي، 2007، ص ص 70-72).

**الجدول (1): مجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال**

المجال	الأنشطة التي تلتزم بها منظمات الأعمال اتجاه كل مجال
المالكون	وفق هذا المجال تلتزم منظمات الأعمال بتركيز أنشطتها على هدف تعظيم الأرباح، والبحث عن أفضل الأساليب لتحسين الأداء والمحافظة على أسعار الأسهم واستهداف أسواق جديدة لضمان البقاء والاستمرار والنمو.
العاملون	ويتضمن هذا المجال تأثير أنشطة المنظمة على العاملين، والتي تهدف إلى إشراكهم في خطط واستراتيجيات المنظمة، بالإضافة إلى تحسين ظروف العاملين كالخدمات الصحية، نظام رواتب محفز... الخ.
الزبائن	تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية التي تهدف إلى تحقيق رضا الزبائن من خلال تحديد احتياجاتهم، وخلق نظام اتصال فعال، والعمل على تحسين جودة المنتجات والخدمات... الخ.
المنافسون	تلتزم منظمة الأعمال اتجاه جميع المنظمات التي تنشط في نفس قطاع الصناعة الخاص بها، وذلك من خلال احترام قواعد المنافسة التزيهة ، ونشر المعلومة الصحيحة، والابتعاد عن الأساليب غير الأخلاقية... الخ.
الموردون	وتتمثل في الأنشطة التي تهتم بدراسة العلاقات التجارية للمنظمة مع مورديها، من خلال الوفاء بالالتزامات التعاقدية والتفاوضية، وتسديد الالتزامات المالية، والنزاهة في التعامل... الخ.
الحكومة	تلتزم منظمة الأعمال اتجاه الحكومة بالقوانين والنظم والتعليمات، وكذا مساندة ب رامجها، ودفع الالتزامات الضريبية، والمساهمة في حل المشاكل الاجتماعية كالتوظيف... الخ.
المجتمع المحلي	ترتبط أنشطة هذا المجال بتقديم الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية الطويلة الأجل في مجالات الصحة، التعليم، الثقافة والمبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.
البيئة	يشمل هذا المجال مجموعة من الأنظمة الاجتماعية التي تهدف إلى الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ممارسة المؤسسة لنشاطها، والتي تؤثر على البيئة وذلك للمحافظة على البيئة والاستغلال العقلاني للموارد الطبيعية... الخ.
جماعات الضغط	تقتضي أنشطة هذا المجال إعطاء اعتبار لهذه الفئة نظرا لبقوة تأثيرها على قرارات المنظمات وذلك بانتهاج استراتيجيات تفاوضية فعالة وتعزيز قنوات الاتصال معها، وتمثل في منظمات حماية المستهلك، جمعيات حماية البيئة، جمعيات الدفاع عن حقوق الإنسان، النقابات العمالية ووسائل الإعلام... الخ.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على ما ذكره محمد الصيرفي

## 2.2. دور المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد 19":

يقول رئيس وزراء بريطانيا السابق ديفيد كاميرون "الأنشطة التجارية الكبرى ليست مجرد قوة للصالح العام في اقتصادنا فحسب، بل هو قوة للصالح العام في مجتمعنا أيضا، إذ أن لديها السلطة والإبداع والعمل المؤسسي لمساعدتنا في معالجة بعض التحديات الاجتماعية الأكثر إلحاحا التي نواجهها"، ولعل من أكبر التحديات التي تعرضت لها البشرية لحد الآن هو وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" الذي تعاني منه حاليا أغلب دول العالم بما فيها أكثرها تطورا. من هذا المنطلق يمكننا القول أن لمنظمات الأعمال دور كبير في مواجهة فيروس كورونا "كوفيد 19" من خلال مسؤوليتها الاجتماعية (Jordi Lesaffer; Carlos Lopez Fletes; Mohammed Nkhili; Salma El Farid.2020) كما برزت أكثر المجالات التي يمكن المساهمة فيها لاسيما المجالات التالية:

**2.2.1. مجال العاملين:** تقتضي المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في هذا المجال وفي هذه الظروف الاستثنائية التحلي بالمزيد من المرونة في التعامل مع عمالها، والعمل على توعيتهم وتوفير الإرشادات اللازمة لطمأنتهم، ومساعدتهم على التعامل مع هذا الخطر سواء في أماكن عملهم أو في منازلهم وذلك بتوفير وسائل الوقاية منه بصفة منتظمة، كما على منظمات الأعمال أن تفهم مدى تأثير موظفيها بتغير نظام حياتهم المعتاد بسبب الإجراءات الوقائية المتخذة وذلك بالتعامل بأكبر قدر من المرونة في الطريقة التي يمكن أن تنجز بها الأعمال كتكثيف مواقيت العمل أو تفعيل العمل عن بعد، كما يجب أن تكون لمنظمات الأعمال رؤية واضحة حول كيفية التعامل مع عدد من السيناريوهات المتوقعة، فمثلا في الحالات المشبهة في إصابتها بالفيروس أو المؤكد إصابتها ينطوي ذلك على تقديم الرعاية الصحية للموظفين وأسرههم وتقديم الرعاية النفسية لزملائهم.

**2.2.2. مجال الزبائن:** إن أهم نشاط يمكن أن يكون من أولويات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال خلال هذه الأزمة يتمثل في التواصل المستمر مع زبائنهم، حيث يعتبر أمر حيوي في نظر الزبائن وذلك من أجل الاستفسار والتأكيد لتجنب الغموض والسيناريوهات غير المتوقعة كإيقاف المنتجات أو الخدمات، كما تسعى المؤسسات أكثر من أي وقت مضى لتلبية حاجيات الزبائن عن طريق توفير حلول أكثر فعالية كتكثيف مواقيت أنشطتها تماشيا مع التدابير الوقائية السارية وتفعيل تطبيقات التسويق الإلكتروني و تسهيل عمليات التسليم وخدمات ما بعد البيع. وكذلك من بين أهم الصور الإيجابية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في هذه الظروف الاستثنائية هو المحافظة على أسعار منتجاتها وخدماتها، وتقديم مزايا ترويجية تفاعلية من خلال بث منتجات وخدمات جديدة من خلال تقنيات الاتصال الحديثة لاسيما وسائل التواصل الاجتماعي.

أما فيما يخص اهتمام المؤسسات بسلامة وصحة زبائنهم، فتقوم بتكثيف الإرشادات الوقائية للحد من انتشار الوباء وتهيئة وتنظيم مسارات للزبائن وتوفير وسائل النظافة في الفضاءات الخاصة بالزبائن، وتخفيف الإجراءات الإدارية مع الزبائن كالتوقيعات المتكررة للتقليل من التلامس.

**2.2.3. مجال المجتمع المحلي:** لقد وضع وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في اختبار صعب أمام مجتمعاتها المحلية، من أجل مساعدتها في تطوير حلول مبتكرة وعملية وفعالة لمواجهة الصعوبات المرتبطة بالجائحة، إذ يتضح الدور التي تضطلع به هذه المنظمات من خلال برامج التوعية والتوجيهات الصحية والوقائية للحد من انتشار العدوى باستخدام وسائلها الاتصالية المتاحة، كما تختلف أساليب المنظمات في استخدام مواردها وخبراتها ومنتجاتها لمساعدة مجتمعاتها بما يتناسب مع حاجياتها، لاسيما في مجال دعم منظوماتها الصحية وذلك بتوفير المستلزمات الطبية اللازمة وتقديم الرعاية للقائمين عليها لتخفيف العبء عليهم وخدمة للمرضى المصابين بالفيروس.

أما على الصعيد المعيشي، فتسعى المؤسسات للتنسيق مع جمعيات المجتمع المدني لتقديم مختلف المساعدات الغذائية والعينية للفئات الهشة والأكثر تضررا من التداعيات الاقتصادية والاجتماعية للدواء، كما تشمل برامج المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في مساعدة الطلاب للاستفادة من دروس افتراضية عن طريق المساهمة في فتح حسابات مجانية للتعليم عن بعد، ودعم مبادرات الابتكار المسخرة لخدمة المجتمع المحلي والتنسيق مع مؤسسات البحث العلمي، إضافة إلى وضع تبرعات نقدية تحت تصرف السلطات العمومية لفائدة المجتمع المحلي .

### 3. دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية عين الدفلى

#### 3.1. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الواقعة بولاية عين الدفلى بجميع متغيراتها التصنيفية، أما عينة الدراسة فتم اختيارها باستخدام طريقة العينة العشوائية حيث تم توزيع الاستبيانات على 70 مؤسسة، و قد بلغ العائد من الاستبيانات التي تستحق الاعتماد عليها في الدراسة 62 استبيان، وبالتالي بلغ حجم العينة 62 مؤسسة، أما مفردات العينة فقد تم تحديدها على أساس الملائمة لموضوع الدراسة ومثلت في مسيري ومديري المؤسسات الاقتصادية المبحوثة، وقد تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة بين شهري مارس وأفريل 2020.

#### 3.2. أداة الدراسة

اعتبر الاستبيان من أهم المصادر المعتمدة عليها للحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب التطبيقي من الدراسة، حيث تضمنت استمارة الاستبيان جزئين: الجزء الأول يشمل 06 عبارات تتعلق بمدى إدراك مسيري المؤسسات الاقتصادية المبحوثة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية يتم من خلالها اختيار عبارة واحدة، أما الجزء الثاني يشمل 27 عبارة تتعلق بمساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة وباء فيروس كورونا" كوفيد 19" اتجاه مجالات العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي. وقصد المعالجة الإحصائية للبيانات فقد قمنا باستخدام برنامج SPSS v24 الشهير. وقد اعتمدنا في كل هذا على مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات المبحوثين وقد أرفقنا كل مقياس بالوزن الخاص به كما يلي:

غير موافق بشدة (1)، غير موافق(2)، محايد(3)، موافق(4)، موافق بشدة(5).

وتكون اتجاهات أفراد العينة حسب نتيجة المتوسط الحسابي ضمن المجالات التالية:

1.00 – 1.79 غير موافق بشدة، 1.80 – 2.59 غير موافق، 2.60 – 3.39 محايد

3.40 – 4.19 موافق، 4.20 – 5.00 موافق بشدة.

#### 3.2.1 صدق الأداة: للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قمنا بعرضها على أساتذة محكمين مختصين في اقتصاد

وتسيير المؤسسات، لإبداء آرائهم حول عبارات الاستبيان من ناحية وضوحها و دقتها و توافقها مع غرض هذه الدراسة .

#### 3.2.2 ثبات الأداة: لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة المستخدمة في البحث، قمنا بحساب مختلف معاملات الاتساق

الداخلي لأجزاء الاستبيان والجدول(2) يوضح ذلك.



الجدول (2) : معاملات الاتساق الداخلي ( ألفا كرونباخ ) لأجزاء الاستبيان

المحور	المجالات	عدد العبارات	معامل الاتساق
مساهمة المسؤولية الاجتماعية في مواجهة وباء كورونا "كوفيد19" اتجاه أصحاب المصلحة	العاملين	09	0.763
	الزبائن	09	0.812
	المجتمع المحلي	09	0.885
الاستبيان ككل			0.922

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24.

بالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول (3) نجد أن قيمة ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.763، 0.885)، أما قيمة ثبات الاستبيان ككل فقد قدر ب (0.922) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتماد عالية.

### 3.3 خصائص عينة الدراسة

3.3.1 البيانات الشخصية لأفراد العينة: ومثلت بيانات أفراد عينة الدراسة حسب (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية) كما هو مبين في الجدول (3).

الجدول (3): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
السن	من 20 سنة إلى 30 سنة	6	9.7%
	من 31 سنة إلى 40 سنة	13	21%
	من 41 سنة إلى 50 سنة	19	30.6%
	أكثر من 51 سنة	24	38.7%
المستوى التعليمي	جامعي	39	62.9%
	دراسات عليا	8	12.9%
	أخرى	15	24.20%
الأقدمية	من 6 سنة إلى 10 سنوات	13	21%
	من 11 سنة إلى 20 سنوات	34	54.8%
	من 21 سنة إلى 30 سنوات	9	14.5%
	أكثر من 31 سنة	6	9.7%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24

نلاحظ من الجدول (3): أن هناك تباين في أعمار عينة الدراسة على شكل متتالية حسابية أساسها يقارب 10 بين كل حدين، وهذا يدل على إعطاء فرصة للتسيير والقيادة لجميع الفئات العمرية في المؤسسات الاقتصادية المبحوثة، كما نستنتج أن هناك وجود لثقافة مقاولاتية خاصة في المؤسسات الناشئة، أما نسب أفراد عينة الدراسة من حيث

المستوى التعليمي فيتبين لنا أن الذين لديهم مستوى دون الجامعة تقدر نسبتهم ب (2.24%)، في حين (75.8%) من حاملي الشهادات الجامعية فما فوق، وهذا يدل على أن مسيري المؤسسات المبحوثة من ذوي الكفاءات العلمية والمهنية التي مثكنهم من فهم وإدراك جوانب محيط المؤسسة والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة. كما يتضح كذلك أن متغير الأقدمية متميز بين أفراد العينة، حيث ما نسبته (7.78%) عدد سنوات الأقدمية لديهم أكثر من 10 سنوات، وأن (21%) منهم أقدميتهم أقل من 10 سنوات، وهذا مؤشر إيجابي على أن أغلبية المسيرين لهم معرفة وخبرة واسعة في مجال تسيير المؤسسات الاقتصادية.

### 2.3.3. خصائص المؤسسات الاقتصادية المبحوثة : حيث مثلت هذه الخصائص في المتغيرات التصنيفية للمؤسسات

الاقتصادية حسب (الملكية، قطاع النشاط، الحجم، الأقدمية في النشاط) كما هو مبين في الجدول (4).

الجدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها التصنيفية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
ملكية المؤسسة	عمومية	14	22.6%
	خاصة	48	77.4%
قطاع النشاط	صناعي	36	58.1%
	خدمي	26	41.9%
حجم المؤسسة	صغيرة (من 10 - 50 عامل)	16	25.8%
	متوسطة (من 50 - 250 عامل)	26	41.9%
	كبيرة (أكثر من 250 عامل)	20	32.3%
الأقدمية في النشاط	من 1 سنة إلى 10 سنوات	12	19.4%
	من 10 سنة إلى 15 سنوات	14	22.6%
	أكثر من 15 سنة	36	58%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24.

يتضح من الجدول (4) أن المؤسسات الاقتصادية قيد الدراسة تنوعت ملكيتها بين العمومية والخاصة، بنسبتين متفاوتتين قدرتا ب (22.6%) و (77.4%) على التوالي، وهذا يساعد الدراسة باستقصاء جيد لدور المؤسسات الخاصة من خلال مسؤوليتها الاجتماعية في مواجهة الوباء، لأن المؤسسات العمومية عادة ما تستجيب للقرارات الحكومية باعتبارها ملك للدولة. كما نلاحظ أن المؤسسات الصناعية تمثل ما نسبته (58.1%) (من عينة الدراسة وهذا مؤشر جيد لمعرفة مدى تحمل المؤسسات الصناعية لمسؤوليتها الاجتماعية باعتبارها مصدر لبعض الأضرار التي تلحق أفراد المجتمع والبيئة، تليها مؤسسات القطاع الخاص بنسبة (41.9%) والتي لها دور مهم في المسؤولية الاجتماعية. أما توزيع عينة الدراسة من حيث متغير الحجم، فقد كان متنوع ما بين مؤسسات صغيرة ومتوسطة وكبيرة، وبنسب متفاوتة تقدر على التوالي ب (25.8%)، (41.9%)، (32.3%)، وهذا التنوع يخدم الدراسة لمعرفة العلاقة بين حجم المؤسسة ومسؤوليتها الاجتماعية

كما يوضح الجدول (5) التباين في أقدمية نشاط المؤسسات المبحوثة، حيث أن ما نسبته (58%) من

المؤسسات محل الدراسة عدد سنوات نشاطها يفوق 15 سنة، تليها المؤسسات التي تتراوح أقدميتها من 10 سنوات إلى

15 سنة بنسبة (22.6%) ، وأخيرا المؤسسات التي تقل خبرتها عن 10 سنوات بنسبة (19.4%) ، وهذا مدلول جيد نحاول من خلاله كشف مدى تأثير خبرة المؤسسة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مواجهة وباء كورونا "كوفيد 19".

### 3.4. نتائج الدراسة ومناقشتها :

#### 3.4.1. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بإجابات عينة الدراسة حول مدى إدراكهم لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لمعرفة مدى إدراك مسيري المؤسسات الاقتصادية المبحوثة، قمنا بتحديد مجموعة عبارات وحساب التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة و ترتيبها، وذلك حسب استجابة كل مؤسسة والجدول (5) يوضح ذلك.

(الجدول 5): استجابة عينة الدراسة حول مدى إدراكهم لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

رقم	العبارة	التكرار	النسبة	الترتيب
01	الالتزام بمسئولياتها اتجاه جميع الأطراف الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع المؤسسة من خلال قراراتها الإستراتيجية .	40	64.5%	1
02	التقيد التام للمؤسسة بالقوانين التي تفرضها الحكومة، وتعزيز مبدأ الشفافية والنزاهة في جميع أنشطتها.	13	21%	2
03	مبادرات طوعية تهتم بالبيئة والجوانب الأخلاقية للمؤسسة في محيطها .	9	14.5%	3
	المجموع	62	100	

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24.

من خلال نتائج الجدول رقم (5) لهذا الجزء، نلاحظ أن إدراك مسيري المؤسسات المبحوثة للمسؤولية الاجتماعية ذو دلالة مهمة ومتطورة، حيث كانت النظرة السائدة للمسؤولية الاجتماعية تركز على المبادرات الطوعية الخيرية، والتي تقتصر على الفئات الهشة والمتضررة في المجتمع وفي مناسبات معينة، بينما عرف هذا المفهوم تطورا في الأوساط المهنية و الإدارية ليشمل العديد من الجوانب والأبعاد الخاصة بنشاط المؤسسة ومحيطها.

تنقسم آراء أفراد عينة الدراسة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن ثلاث وجهات نظر رئيسية:

• **نظرة إستراتيجية:** تتمثل في مجموعة شاملة من الأنشطة والبرامج المتكاملة التي تنعكس في القرارات الإستراتيجية للمؤسسة اتجاه جميع مكونات محيطها، وهذه النظرة مثل إطارا محفزا لأغلب المسيرين حيث حظيت بنسبة (5.64%) من مجموع إجاباتهم، وهذا ما لاحظناه من خلال مناقشتنا مع بعض المسيرين والمدراء شريطة تفعيل آليات الاتصال و تذليل الصعوبات في الميدان.

• **منظور قانوني:** حيث مثل إحدى وجهات النظر السائدة والتي جاءت في المرتبة الثانية بنسبة (21%) إلى ربط المسؤولية الاجتماعية بالبعد القانوني، من خلال التزام المؤسسة بالقوانين التي تحكم أنشطتها والتحلي بالشفافية لاسيما في التصريحات الضريبية وتسيير النفايات خاصة بالنسبة للمؤسسات الصناعية.

أما ثالث وجهة نظر سائدة فتضع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار المبادرات الطوعية التي تهتم بالبيئة والجوانب الأخلاقية للمؤسسة في محيطها.

#### 3.4.2. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بإجابات عينة الدراسة حول مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

الاقتصادية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" اتجاه أصحاب المصلحة: في هذه الدراسة تم تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين المتمثلين في: العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي.

• المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين: نلخص نتائج إجابات أفراد العينة على هذا المحور في الجدول التالي:

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	المساهمة مستوى
01	تقوم مؤسستكم بتوعية العمال بخطور وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمنشورات الوقائية في أماكن عملهم.	4.08	0.92	1	فوق المتوسط
02	تكيف مؤسستكم موافيت العمل خلال هذه الفترة الاستثنائية مثاشيا مع الإجراءات الوقائية السارية المفعول لضمان راحة أكثر للعمال من أجل اقتناء حاجياتهم.	3.98	1.15	3	فوق المتوسط
03	توفر مؤسستكم وسائل الوقاية ومواد التعقيم اللازمة للعمال للوقاية من انتقال عدوى الوباء في أماكن العمل (الكمامات، مواد التعقيم، القفازات...) .	4.08	0.89	2	فوق المتوسط
04	توفر مؤسستكم وسائل النقل للعمال خلال هذه الفترة الاستثنائية في ظل توقف وسائل النقل العمومية .	3.21	1.17	6	متوسط
05	توفر مؤسستكم على الأجهزة الكاشفة لقياس درجة حرارة العمال عند الدخول في إطار الطب الاجتماعي كإجراء وقائي لتجنب انتقال العدوى في أماكن العمل .	2.53	0.97	8	منخفض
06	ممنح مؤسستكم عطل استثنائية مدفوعة الأجر للعمال الذين يتعذر عليهم مواولة عملهم بصفة عادية، و الذين يعانون من هشاشة صحية أو أمراض مزمنة .	3.77	1.18	4	فوق المتوسط
07	تسمح مؤسستكم لبعض العمال والإطارات لمزاولة عملهم عن بعد من مكان إقامتهم في إطار الإجراءات الوقائية في إطار التقليل من عدد العمال .	3.56	1.19	5	فوق المتوسط
08	تضمن مؤسستكم العمال بمساعدتهم والوقوف معهم خلال هذه الفترة الاستثنائية عن طريق تقديم الرعاية الصحية في حالة إصابة أي فرد من عائلاتهم .	2.52	0.96	9	منخفض
09	ممنح مؤسستكم علاوة استثنائية خاصة بالعاملين المعرضين لخطر عدوى الوباء	2.76	1.25	7	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور	3.39	0.63		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24.

تشير نتائج الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات عينة الدراسة إزاء هذا المحور قد بلغ 3.39 والانحراف المعياري قدر بـ 0.63، ما يعكس أن مستوى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في مواجهة الوباء والتخفيف من حدته اتجاه عمالها متوسط في العموم حسب مقياس ليكرت، و يرجع ذلك إلى تفاوت اهتمام المؤسسات المبحوثة بسلامة وصحة عمالها من خلال الإجراءات والتدابير الوقائية المتخذة من قبل كل مؤسسة، في المقابل تواجه عينة الدراسة بعض التحديات في بعض الجوانب التحفيزية و يظهر ذلك من خلال قيمة المتوسطات الحسابية المنخفضة لل فقرات الخامسة

والثامنة والتي قدرت قيمها على التوالي ب (2.53، 2.52)، و يعود ذلك إلى عدم قدرة أغلب المؤسسات المبحوثة فيتحمل المزيد من الأعباء بسبب انخفاض المداحيل جراء استمرار فترة الركود الاقتصادي التي تعاني منه أغلب المؤسسات لاسيما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

• **المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن:** نلخص نتائج إجابات أفراد العينة على هذا المحور في الجدول التالي:

**الجدول (7):** المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	مستوى المساهمة
01	تقوم مؤسستكم بالاتصال بالزبائن وإطلاعهم على السيناريوهات المتوقعة كاحتمالية انقطاع النشاط أو الخدمة.	3.52	0.88	5	فوق المتوسط
02	تكيف مؤسستكم مواقيت العمل خلال هذه الفترة الاستثنائية لتلبية رغبات وخصوصيات الزبائن .	4.11	0.68	1	مرتفع
03	تقوم مؤسستكم بتهيئة وتنظيم مسارات للزبائن داخل المؤسسة في إطار التدابير المتخذة لحماية الزبائن من الوباء .	3.97	0.91	3	فوق المتوسط
04	تحافظ مؤسستكم على مستوى أسعار المنتجات في هذه الفترة الاستثنائية لتعزيز ثقة وولاء زبائننا .	4.03	0.75	2	مرتفع
05	تسعى مؤسستكم لتلبية حاجيات الزبائن باستخدام تطبيقات التسويق (الالكتروني)الطلب عن بعد( لتجنب التلامس حفاظا على سلامتهم .	3.32	0.99	7	متوسط
06	تقدم مؤسستكم مزايا ترويجية للزبائن خلال هذه الفترة الاستثنائية التي تشهد ركود اقتصادي بسبب الإجراءات الوقائية المتخذة .	3.29	0.91	8	متوسط
07	تقوم مؤسستكم بتأجيل تاريخ استحقاق ديون الزبائن خلال فترة تفشي الوباء .	2.81	1.24	9	متوسط
08	تقوم مؤسستكم بتخفيف الإجراءات الإدارية مع الزبائن كالتوقيعات المتكررة لتجنب التلامس حفاظا على سلامتهم .	3.71	1.18	4	فوق المتوسط
09	تقوم مؤسستكم بالتفاعل مع الزبائن من خلال بث منتجات أو خدمات جديدة عبر مواقع التواصل الاجتماعي لتحفيزهم للاستثمار في العلامة التجارية.	3.50	0.84	6	متوسط
	<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور</b>	<b>3.58</b>	<b>0.61</b>		فوق المتوسط

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24.

تشير نتائج الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات عينة الدراسة إزاء هذا المحور قد بلغ 3.58 والانحراف المعياري قدر ب 0.61، هذا ما يدل أن مستوى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في مواجهة الوباء والتخفيف من حدته اتجاه زبائننا فوق المتوسط حسب مقياس ليكرت، و يرجع ذلك إلى اهتمام المؤسسات المبحوثة بزبائننا حيث يظهر ذلك جليا من خلال قيمة المتوسطات الحسابية المرتفعة، لاسيما الفقرتين الثانية والرابعة والتي قدرت قيمتهما على التوالي ب (4.11، 4.03)، ويعود ذلك الى رغبة المؤسسات المبحوثة في المحافظة على رضا وولاء زبائننا من خلال رسم صورة

ذهنية إيجابية لديهم في هذه الفترة الاستثنائية، أما باقي الفقرات فكانت كلها فوق المتوسط حيث تراوحت قيمها بين 2.81 - 3.97.

• **المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي:** نلخص نتائج إجابات أفراد العينة على هذا المحور في الجدول التالي:  
الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	مستوى المساهمة
01	تقوم مؤسساتكم بحث المواطنين للتقيد بالإجراءات الوقائية من الوباء من خلال الوسائل الاتصالية التي مثلتها.	3.87	0.93	1	فوق المتوسط
02	تقوم مؤسساتكم بتوظيف منتجاتها و علامتها التجارية أو خدماتها بما يتناسب وحاجيات المجتمع المحلي خلال فترة تفشي الوباء .	3.76	1.11	2	فوق المتوسط
03	تقوم مؤسساتكم بالتنسيق مع جمعيات المجتمع المدني لعرض مساعداتهم العينية لصالح الفئات الهشة للمجتمع المحلي بصفة دورية.	3.47	1.02	6	فوق المتوسط
04	تتبرع مؤسساتكم بمبالغ مالية لصالح المجتمع المحلي من خلال حسابات التضامن المخصصة لهذا الغرض.	3.61	0.96	3	فوق المتوسط
05	تقوم مؤسساتكم بتقديم مساعدات لمؤسسات الصحة العمومية لفائدة المجتمع المحلي خلال هذه الفترة الاستثنائية.	3.58	1.12	4	فوق المتوسط
06	تقوم مؤسساتكم بالتنسيق مع الجماعات المحلية من أجل تعقيم الشوارع والفضاءات العمومية للحد من انتشار الوباء.	3.53	1.00	5	فوق المتوسط
07	تقوم مؤسساتكم بتشجيع المبتكرين للأجهزة والوسائل التي تم تسخيرها لصالح المجتمع المحلي لمواجهة الوباء.	3.27	0.96	7	متوسط
08	تقوم مؤسساتكم بالتنسيق مع المخابر ومؤسسات البحث العلمي للمجتمع المحلي لإيجاد حلول تقنية لمكافحة الوباء.	2.55	0.97	8	منخفض
09	تقوم مؤسساتكم بتقديم مساعدات لطلاب الأطوار النهائية للاستفادة من الدراسة عن بعد	2.50	1.08	9	منخفض
	<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور</b>	3.35	0.74		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24.

تشير نتائج الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات عينة الدراسة إزاء هذا المحور قد بلغ 3.35 والانحراف المعياري قدر بـ 0.74 ، هذا ما يدل أن مستوى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في مواجهة الوباء والتخفيف من حدته اتجاه مجتمعا المحلي متوسط حسب مقياس ليكرت، و يرجع ذلك إلى محاولة المؤسسات المبحوثة في مساندة الدولة لجهودها في دعم المجتمع المحلي وتصرفها كمواطن مسؤول ومتضامن، حيث يظهر ذلك جليا من خلال قيم المتوسطات الحسابية التي كانت بدرجة فوق المتوسط ومتوسط، لاسيما من الفقرة الأولى إلى السابعة والتي تراوحت قيمهم من (3.27،3.87)، ماعدا الفقرتين الثامنة والتاسعة اللتين كانتا أقل من المتوسط حيث قدر متوسطيهما الحسابيين على التوالي (2.55، 2.50)، وهذا يدل على قلة اضطلاع المؤسسات محل الدراسة بدورها في دعم البحث العلمي لإيجاد

حلول علمية لمواجهة الوباء، وعدم اعتبار مساعدة طلاب الأطوار النهائية من أولويات مسؤوليتها الاجتماعية في هذه الأزمة.

### 3.4.3. مناقشة نتائج الدراسة

إن الإجابة على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد19" اتجاه أصحاب المصلحة يمكن تلخيصه في الجدول التالي:

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد19" اتجاه أصحاب المصلحة.

ترتيب مستوى المساهمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل مجال
2	0.63	3.39	المسؤولية اتجاه العاملين
1	0.61	3.58	المسؤولية اتجاه الزبائن
3	0.74	3.35	المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي
	0.59	3.44	مساهمة المسؤولية الاجتماعية لجميع المجالات مجتمعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v24.

يبين الجدول (9) أن مستوى إسهامات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحملها لمسؤوليتها الاجتماعية لمواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد19" فوق المتوسط في مقياس ليكرت الخماسي بمتوسط حسابي قدر بـ 3.44، حيث تم تسجيل مجال الزبائن الذي يحظى بأهمية المسؤولية الاجتماعية والذي حل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.58، مما يدل على توجه المؤسسات لإرضاء زبائنها لتحسين وضعها المالي والتحضير لما بعد مرحلة الوباء والتي ستشهد تحديات كبيرة، تليها المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ثم المجتمع المحلي بدرجات متوسطة و بمتوسطات حسابية متقاربة وهي على التوالي (3.39، 3.35)، الأمر الذي يدل على اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالبحوث بمصلحة عمالها، وكذلك مساهمتهم القيمة في مساعدة المجتمع المحلي رغم الصعوبات التي تواجهها أغلب المؤسسات والتي أدت إلى انخفاض أرقام أعمالها بسبب الركود الاقتصادي التي تشهده البلاد، وفقا لبعض المقابلات غير الموجهة مع بعض المسيرين وأصحاب المؤسسات، خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماعدا بعض المؤسسات الكبيرة التي شهدت ارتفاع أرقام أعمالها كمؤسسة بريد الجزائر، وشركات الاتصالات.

كما حاولنا معرفة مدى استعداد المؤسسات المبحوثة لمواجهة هذا الوباء، ومدى اتباعها لاستراتيجيات واضحة ومحددة أم هي مجرد مبادرات طوعية تتخذ بصفة تقديرية، فوجدنا أن الدوافع تختلف من مؤسسة إلى أخرى، فبعض المؤسسات أظهرت فعلا مواظنتها وجاهزيتها وحضورها من خلال قرارات معبرة عن مسؤوليتها الاجتماعية، وإن كان المجال لا يتسع لذكر القرارات الدالة على الالتزام الاجتماعي لبعض المؤسسات، ويكفي القول أنها شملت مجالات مختلفة منها ما تعلق بعمالها كمنحهم علاوات استثنائية مناسبة، ومنها ما يتعلق بزبائنها كتأجيل تواريخ استحقاق ديونهم،

وأخرى استفاد منها المجتمع المحلي كالتنسيق مع جمعيات المجتمع المدني لتقديم مساعدات عينية للمتضررين من هذه الأزمة كمحدودي الدخل والمعوزين، والتبرع في حسابات التضامن لصالح المجتمع المحلي. على العموم يمكن القول أن الدراسة بينت لنا أن هناك نظرة إيجابية للمؤسسات المبحوثة في الاستجابة للقضايا والرهانات الاجتماعية المطروحة، وسعيهم للتخلص من السلوك الذي يحركه الهدف الربحي البحت، لكن هذه الديناميكية تقابلها صعوبات وعوائق مالية، تقتضي طرحها في إطار واسع والنظر فيها بصفة مستعجلة.

### 3.5. اختبار فرضيات الدراسة :

3.5.1. اختبار الفرضية الأولى: تتمثل الفرضية الأولى في " عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى إدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مسيري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ترجع للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية) عند مستوى دلالة 0.05.

لاختبار صحة الفرضية تم استخدام اختبار (F) لتحليل التباين الأحادي (One Way Anova) كما

موضح في الجدول التالي، وذلك باتخاذ القرار حسب الفرضيتين التاليتين:

\* الفرضية العدمية: (H0) لا يوجد اختلاف في متوسطات إدراك المسؤولية الاجتماعية لمسيري المؤسسات الاقتصادية ترجع للمتغيرات الشخصية.

\* الفرضية البديلة (H1): يوجد اختلاف في متوسطات إدراك المسؤولية الاجتماعية لمسيري المؤسسات الاقتصادية ترجع للمتغيرات الشخصية.

الجدول (10): نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات إدراك المسؤولية الاجتماعية حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات الشخصية	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	القرار
السن	1.250	0.30	نقبل H0
المستوى التعليمي	2.285	0.111	نقبل H0
الأقدمية	1.098	0.357	نقبل H0

\* مستوى الدلالة: 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول (10)، ثبت صحة الفرضية الأولى وهي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى إدراك مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مسيري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ترجع للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية) عند مستوى دلالة 0.05، وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع درجات الوعي عند مسيري المؤسسات الاقتصادية المبحوثة بأهمية المسؤولية الاجتماعية وامتلاكهم قيم شخصية عالية، سمحت لهم باقتناعهم بضرورة تبني اتجاهات وسلوكيات أكثر نضجا وفعالية في بيئة أعمال تشهد تحديات جديدة وتطورات متسارعة، وهذا ما استقيناه من خلال مناقشتنا مع أغلب مسيري مؤسسات عينة الدراسة، حيث أكدوا لنا رغبتهم وسعيهم في خلق قيمة مضافة يستفيد منها الجميع تكون ركيزتها الأساسية "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية".

2.5.3. اختبار الفرضية الثانية: تتمثل الفرضية الثانية في "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" اتجاه أصحاب المصلحة



(العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي) ترجع للمتغيرات التصنيفية (الملكية، قطاع النشاط، حجم المؤسسة، أقدميه النشاط) عند مستوى دلالة 0.05".

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربع فرضيات فرعية كالتالي:

**الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" اتجاه أصحاب المصلحة (العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي) ترجع لنوع الملكية عند مستوى دلالة 0.05.

**الجدول (11):** نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية المبحوثة باختلاف ملكيتها.

القرار	مستوى الدلالة (Sig)	(T) المحسوبة	المتوسط ح للمؤسسات الخاصة	المتوسط ح للمؤسسات العمومية	مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل مجال
نقبل H1	0.00	4.50	3.55	4.08	المسؤولية اتجاه العاملين
نقبل H1	0.02	3.25	3.71	4.15	المسؤولية اتجاه الزبائن
نقبل H0	0.21	1.28	3.52	3.7	المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي
نقبل H1	0.00	4.26	3.59	3.98	المسؤولية الاجتماعية ككل

\* مستوى الدلالة: 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول (11)، يتضح أن هناك فرق أساسي في مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية المبحوثة في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" اتجاه أصحاب المصلحة ككل بالنسبة للملكية المؤسسة، وذلك لصالح المؤسسات العمومية حيث قدر متوسطها الحسابي ب 3.98 مقابل 3.59 للمؤسسات الخاصة، ويعزو ذلك إلى بعض الأسباب منها:

- الاستجابة القوية والمرنة للمؤسسات العمومية للإجراءات الحكومية الرامية للحد من انتشار الوباء، ومواجهته والتقليل من تداعياته الاجتماعية والاقتصادية من خلال تكاتف جهود الجميع، باعتبار أن موارد المؤسسات العمومية هي ملك للدولة.

- عدم تقبل الكثير من أصحاب المؤسسات الخاصة التزامهم بالدور الاجتماعي في هذه الفترة، حيث يعتبرون مؤسساتهم مهددة بالإفلاس في حالة استمرار الإجراءات الحالية في ظل ركود اقتصادي غير مسبوق، حيث أكد لنا البعض من ملاك هذه المؤسسات أن لديهم عجز في تغطية التكاليف الثابتة.

- غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى بعض المؤسسات الخاصة ماعدا بعض المؤسسات التي لها تقاليد في هذا المجال مثل مؤسسة جيزي، ومؤسسة نجمة.

- عدم توفر أغلبية المؤسسات الخاصة على أنظمة الأمن والسلامة والأخطار (HSE)، وبالتالي تكون جهودها عشوائية، فهي بحاجة إلى تنظيم مؤسسي يساعدها في ضبط قراراتها مع أصحاب المصلحة لاسيما عمالها وزبائنهم.
- أما إذا قارنا كل مجال على حدى فنجد أن مجالي العاملين والزبائن كانت مسؤوليتهم الاجتماعية أكثر مساهمة في المؤسسات العمومية مقارنة بالمؤسسات الخاصة بمتوسطات حسابية قدرت قيمتهما على التوالي ب (4.08، 4.15) مقابل (3.55، 3.71)، في حين لم نجد اختلاف بين المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة في مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع.

**الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد19" اتجاه أصحاب المصلحة (العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي) ترجع لقطاع النشاط عند مستوى دلالة 0.05.

**الجدول (12):** نتائج اختبار التباين الأحادي بين متوسطات مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية المبحوثة باختلاف قطاع نشاطها.

الفرضية	قطاع النشاط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية (DF)	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
مساهمة المسؤولية الاجتماعية ككل	صناعي	3.75	0.13	60	1.85	0.069
	خدمي	3.59	0.35			

\* مستوى الدلالة: 05.0 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

تشير نتائج الجدول (12)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد19" اتجاه أصحاب المصلحة (العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي) عند مستوى دلالة 0.05 ترجع لقطاع النشاط، و بالتالي فإننا ثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية .

**الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد19" اتجاه أصحاب المصلحة (العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي) ترجع لحجم المؤسسة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول (13): نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية المبحوثة باختلاف حجمها.

مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل مجال	الحجم فئات	المتوسطات الحسابية	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	القرار	دلالة الفروقات من خلال الاختبارات البعديّة (LSD)
المسؤولية اتجاه العاملين	كبيرة	3.98	10.48	0.00	نقبل H1	لصالح م الكبيرة مقابل باقي الصنفين على التوالي (Sig = 0.01) (Sig = 0.00)
	متوسط	3.59				
	صغيرة	3.40				
المسؤولية اتجاه الزبائن	كبيرة	4.08	8.62	0.001	نقبل H1	لصالح م الكبيرة مقابل م الصغيرة (Sig = 0.00)، ولصالح م المتوسطة مقابل الصغيرة (Sig = 0.03)
	متوسط	3.86				
	صغيرة	3.44				
المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي	كبيرة	3.75	2.46	0.94	نقبل H0	.....
	متوسط	3.46				
	صغيرة	3.51				
المسؤولية الاجتماعية ككل	كبيرة	3.92	12.06	0.00	نقبل H1	لصالح م الكبيرة مقابل باقي الصنفين على التوالي (Sig = 0.00) (Sig = 0.02)، ولصالح م المتوسطة مقابل الصغيرة (Sig = 0.048)
	متوسط	3.64				
	صغيرة	3.45				

\* مستوى الدلالة: 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول (13)، يتضح لنا أن هناك فروق بين المؤسسات الاقتصادية المبحوثة باختلاف حجمها في مساهمة مسؤوليتها الاجتماعية في مواجهة وباء فيروس "كوفيد19" اتجاه أصحاب المصلحة، حيث كان التفوق واضح لصالح المؤسسات الكبيرة مقابل باقي الصنفين بالنسبة لجميع المجالات مجتمعة، ويظهر ذلك جليا في مجال العاملين وكذلك بالنسبة لمجال الزبائن مقارنة بالمؤسسات الصغيرة، ويرجع ذلك إلى ضخامة الإمكانيات المادية التي تحوزها المؤسسات الكبيرة والتي تؤهلها لتخصيص ميزانية معتبرة لمواجهة مثل هذه الأخطار، كما مثلك موارد بشرية مؤهلة للتعامل باحترافية مع هذه الأزمات، بالإضافة إلى سعي هذا النوع من المؤسسات للاستثمار في مثل هذه التحديات لتقوية العلاقة مع أهم الشركاء (العاملين، الزبائن) من خلال رسم صورة ذهنية ايجابية للإستعداد لمرحلة ما بعد الوباء.

كما تم تسجيل فروق بين المؤسسات المتوسطة والصغيرة في مجال الزبائن لصالح المؤسسات المتوسطة، وهذا راجع لكون هذا النوع من المؤسسات يسعى جاهدا لإرضاء وخلق علاقات طيبة مع زبائنه.

في حين لم تسجل فروق بين المؤسسات الاقتصادية المبحوثة حسب حجمها في مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع لكون جميع المؤسسات باختلاف حجمها تساهم كل على حسب إمكانياتها في مساعدة المجتمع خصوصا أن هذا الخطر يهدد الجميع دون استثناء.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس "كوفيد 19" اتجاه أصحاب المصلحة (العاملين، الزبائن، المجتمع المحلي) ترجع لأقدمية النشاط عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول (14): نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية المبحوثة حسب أقدمية النشاط.

مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل مجال	مستوى الأقدمية	المتوسط الحسابي	(p) الاحتمالية	مستوى الدلالة Sig	القرار	دلالة الفروقات
المسؤولية اتجاه العاملين	10-01	3.50	6.77	0.002	نقبل H1	لصالح المؤسسات < 15 سنة مقابل باقي الصنفين على التوالي (Sig=0.02; Sig=0.020)
	15-10	3.40				
	< 15 سنة	3.83				
المسؤولية اتجاه الزبائن	10-01	3.55	0.36	0.042	نقبل H1	لصالح المؤسسات < 15 سنة مقابل المؤسسات (من 1 سنة إلى 10 سنوات) (Sig=0.016)
	15-10	3.73				
	< 15 سنة	3.93				
المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي	10-01	3.52	0.22	0.806	نقبل H0	.....
	15-10	3.63				
	< 15 سنة	3.56				
المسؤولية الاجتماعية ككل	10-01	3.51	3.42	0.039	نقبل H1	لصالح المؤسسات < 15 سنة مقابل المؤسسات (من 1 سنة إلى 10 سنوات) (Sig=) (0.025)
	15-10	3.59				
	< 15 سنة	3.77				

\* مستوى الدلالة: 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

بحسب ما يشير إليه الجدول رقم (14)، فإن هناك فروق بين المؤسسات الاقتصادية الأكثر خبرة (أكثر من 15 سنة) وباقي الأصناف في مساهمة مسؤوليتها الاجتماعية في مواجهة وباء كورونا "كوفيد 19" ويظهر ذلك جليا في مجال العاملين، فالمؤسسة الأكثر خبرة تكون الاستجابة فيها لمصلحة العاملين مرنة وفعالة، وذلك بسبب ثقافتها التنظيمية العالية

التي تساعد في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى دور النقابات العمالية في مثل هذه الظروف، وكذلك كان التفوق لصالح المؤسسات ذات أقدميه أكثر من 15 سنة مقابل المؤسسات الأقل خبرة (من 1 سنة إلى 10 سنوات) بالنسبة لجميع المجالات مجتمعة ونفس الدلالة فيما يتعلق بمجال الزبائن كون المؤسسات الأكثر خبرة لديها مهارات متميزة في كسب رضا وولاء زبائنها مقارنة بالمؤسسات الأقل خبرة .

في حين لم تسجل فروق بين المؤسسات الاقتصادية المبحوثة حسب أقدمية نشاطها في مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع لكون جميع المؤسسات باختلاف أقدميتها في النشاط لديها علاقات مع الجمعيات والمجتمع المحلي.

**4. خلاصة:**

توصلنا من خلال هذه الدراسة لمجموعة من النتائج، أهمها ما يلي:

- تركز وجهات نظر مسيري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية على ثلاث توجهات مرتبة على النحو التالي: إستراتيجية، قانونية، وأخيرا مبادرات طوعية تهتم بالبيئة والجوانب الأخلاقية للمؤسسة.
- لا وجود لتأثير الخصائص الشخصية على نظرة مسيري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية، وذلك بسبب وعيهم وامتلاكهم لقيم شخصية عالية.
- مستوى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" فوق المتوسط على العموم، مع تسجيل أفضلية في بعض المجالات، حيث حل مجال الزبائن في المرتبة الأولى، يليه مجال العاملين ثم المجتمع المحلي، مما يدل على تحضير المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمرحلة ما بعد الوباء من خلال سعيها لرسم صورة ذهنية إيجابية لدى زبائنها وعمالها .
- هناك فروق في مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة وباء فيروس كورونا "كوفيد 19" تعزى للمتغيرات التصنيفية، ماعدا قطاع النشاط، حيث كانت المؤسسات العمومية أفضل نسبيا من المؤسسات الخاصة، والمؤسسات الكبيرة تفوقت على باقي الأصناف نظرا لإمكاناتها المادية الضخمة، وكذلك بالنسبة لأقدمية النشاط كان له مدلول إيجابي للمؤسسات التي تفوق أقدميتها 15 سنة مقارنة بباقي الصنفين .
- كشفت هذه الدراسة غياب تبني إستراتيجية واضحة من طرف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مسؤوليتها الاجتماعية لمواجهة هذه الجائحة، حيث كانت مساهمة بعض المؤسسات التي شملتها الدراسة ذات طابع خيرى وتطوعي وغير منتظمة .
- اختلفت الدوافع التي حفزت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مساهمة مسؤوليتها الاجتماعية في مواجهة هذا الوباء اتجاه أصحاب المصلحة، والمجتمع ككل، وذلك حسب خصوصيات وموقع كل مؤسسة، فهناك من هي مجبرة كالمؤسسات العمومية، وهناك من سايرت للحفاظ على مكاسبها كالمؤسسات الخاصة، وأخرى استغلت هذه الجائحة لتعزيز علاقتها مع عمالها، وتلميع صورتها في المجتمع.

#### توصيات الدراسة:

بناء على نتائج هذه الدراسة، يمكن عرض التوصيات التالية:

- الامتثال للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية فحسب، ليس كافيا للاستعداد للأزمات التي يمكن أن تؤثر على عملياتها وعلى علاقتها بأصحاب المصلحة، بل يجب أن تنظر إليها كأساس لبقائها واستمراريتها ونموها.
- وضع تنظيم رسمي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مهمته الالتزام المؤسسي بالمسؤولية الاجتماعية مبني على اليقظة الاجتماعية لرصد إشارات الإنذار المبكرة للقضايا المستقبلية حتى تتمكن من الاستعداد لمواجهةها .

- وضع إطار استراتيجي يربط العلاقة بين المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والسلطات العمومية، من شأنه تسهيل تجسيد المسؤولية الاجتماعية بمرونة وفعالية.
- إدماج المسؤولية الاجتماعية في رسالة ورؤية المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وتعزيزها في ثقافتها التنظيمية.
- تعزيز التعاون بين مؤسسات البحث العلمي والمؤسسات الاقتصادية عن طريق إنشاء مخابر بحث مشتركة، تعنى بتحسين أداء برامج المسؤولية الاجتماعية وتذليل الصعوبات التي تحول دون قيام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية.
- مرافقة الدولة للمؤسسات الاقتصادية في مجال المسؤولية الاجتماعية ضروري ومستعجل، من خلال تقديم حوافز للمؤسسات الاقتصادية التي تقوم بجهود حثيثة في هذا المجال خاصة تلك التي برزت في هذه الجائحة.

#### قائمة المراجع :

#### المراجع العربية:

- طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري (2005)، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال ( الأعمال و المجتمع ) ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.
- فيروز زروخي، سلام عبد الرزاق.(2018). الثقافة التنظيمية كمدخل لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، مجلة معهد العلوم الاقتصادية (مجلة علوم الاقتصاد و التسيير والتجارة) ،21(1)، 99-120.
- محمد الصيرفي(2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر.
- محمد فلاق، إسحاق خرشي، سميرة أحلام حدو (2019)، قياس مدى استجابة المؤسسات الاقتصادية لمفاهيم وأسس المسؤولية الاجتماعية "دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية" ، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية - العدد الثاني ، المعهد العربي للتخطيط، بيروت: لبنان، ص ص 121 - 148 على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/advancedResearch> (تاريخ الزيارة 2020/05/02).
- المنظمة العلمية للمسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية (2013)، حدود جديدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات: الأعمال التجارية وصحة السكان "دراسة ميدانية"، متوفرة على الموقع: <https://www.bsr.org>: تاريخ الزيارة ( 2020/05/01 ).
- وائل جبريل جبريل (2018)، قياس واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا "دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية - المجلد 5، العدد 2، جامعة عمر المختار: ليبيا، ص ص 333 - 359، على الخط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/advancedResearch> (تاريخ الزيارة 2020/05/02).
- وهيبه مقدم وهيبه (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر.
- يوسف عبايدية، العربي عمران (2017)، اليقظة الإستراتيجية كمدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية - العدد الأول، جامعة العربي التبسي، الجزائر، ص ص 295 - 307 على الخط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/25816> : تاريخ الزيارة (2020/05/05).

## المراجع الأجنبية:

- Carroll, A.B, (1991), **the Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stockholders**, Business Horizons, Vol. (34), N 04, pp 39-48.
  - Commission of the European union, Green Paper ( 2001), **Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility**, Bruxelles , available at: [http://www.europa.eu/rapid/press-release\\_DOC-01-9\\_en.pdf](http://www.europa.eu/rapid/press-release_DOC-01-9_en.pdf).(visited 08/05/2020).
  - Drucker, Peter (1977), **An Introduction View of Management**, Happens, college, press, USA.
  - Friedman, Milton (1970), **The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits**, the New-York Times Magazine, 13 September, pp32-33. , available at: <http://umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf> (visited 07/05/2020).
  - Jordi Lesaffer; Carlos Lopez Fletes; Mohammed Nkhili; Salma El Farid )2020(, **Corporate Social Responsibility- the Covid-19- Stress Test**, online : <https://www.vigeo-eiris.com> (visited 10/05/2020).
- Rebecca Bowens (2011), **understanding the iso 26000 social responsibility standard and how it relates to and can be assessed alongside other standards**. Available at:[https://www.sgs-group.fr/-/media/global/documents/white-papers/sgs-iso-26000 white-paper-february-2011.pdf](https://www.sgs-group.fr/-/media/global/documents/white-papers/sgs-iso-26000-white-paper-february-2011.pdf).(visited 08/05/2020).