

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال تداعيات جائحة كورونا
Corporate social responsibility during the Corona pandemic
صديقي خضرة¹، بلعيد حياة²

¹ جامعة طاهري محمد بشار(الجزائر)، seddikikhadra@yahoo.fr

² جامعة طاهري محمد بشار(الجزائر)، hayethayet820@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2021/10/18 تاريخ القبول: 2021/11/26 تاريخ النشر: 2021/12/04

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال تداعيات جائحة كورونا، فالمسؤولية الاجتماعية هي إدارة المؤسسة للأعمال بطريقة تتناسب أو تتجاوز توقعات المجتمع من كل النواحي الأخلاقية والقانونية والتجارية والإقتصادية، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

وللحصول على نتائج الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتجارب دولية رائدة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال تداعيات جائحة كورونا، حيث توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات تولي اهتماما بالمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة التي يعيش على وقع وطأتها وطننا والعالم أجمع، جراء تفشي جائحة كورونا.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أصحاب المصالح، المؤسسات، المجتمع، جائحة كورونا.

تصنيفات JEL : M14، M21، E52

Abstract:

The aim of the study is to learn the reality of corporate social responsibility during the Corona pandemic. In order to obtain the results of the study, the descriptive and analytical

approach to leading international experiences of corporate social responsibility was based on the Corona pandemic. The study found that institutions are paying attention to social responsibility in the context of the crisis that our country and the world are experiencing as a result of the Corona pandemic.

Key words: social responsibility, stakeholders, institutions, society, the Corona pandemic.

المؤلف المرسل: صديقي خضرة،

1. مقدمة:

لقد أثار مصطلح المسؤولية الاجتماعية ضجة كبيرة، في المجال الإقتصادي الدولي في الوقت الحاضر، إذ اتسع دور المؤسسات من تركيزها على الجانب الإقتصادي ليشمل جوانب التنمية الاجتماعية، ففي الدول الصناعية الكبرى ظهر تعاون وتناسق وتكامل في مهام ثلاثة أطراف أساسية هي الدولة ورجال الأعمال والمجتمع، فأصبحت كل من الحكومة والمؤسسات الإقتصادية تسخر جهودها لجعل القطاع الثالث وهو المجتمع يستفيد من هذا التعاون خاصة في ظل جائحة كورونا .

إشكالية الدراسة: من خلال كل ما سبق، نستطيع أن نطرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في ظل جائحة كورونا ؟

فرضيات الدراسة: تبعا للإشكالية المطروحة، وكذلك للإجابة عليها قمنا

بصيغة الفرضية التالية:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ضرورة لا بد منها في ظل جائحة

كورونا رغم الصعوبات التي تعترضها.

الهدف من الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ذلك الدور الذي تلعبه المسؤولية

الاجتماعية للمؤسسات من خلال أبعادها المتمثلة في البعد الخيري ، البعد الأخلاقي ، البعد القانوني والبعد الاقتصادي خاصة مع تداعيات جائحة كورونا.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الدراسة والاحاطة بمختلف جوانب الموضوع، ووصف خصائصه بتجميع البيانات والمعلومات الخاصة به .

خطة الدراسة:

سيتم تغطية هذه الدراسة من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية .

المحور الثاني: ماهية جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).

المحور الثالث: نماذج عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال

تداعيات فيروس كورونا

2. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

يعتقد الكثيرون أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مقيد ومرتبط بالعمل الخيري والتطوعي فقط ولا ينظر إليه بنظرة إستراتيجية تعود بالفائدة على جميع الأفراد، فالعرف السائد هو أن المانح لا يستفيد شيئا كما يستفيد المتلقي، هو مفهوم غير دقيق، إذ أن كلا من المانح والمتلقي مستفيدان بشكل متساوي فهما شريكان مستثمران في نفس المصلحة، ويتم تحقيق التنمية المستدامة في الأجل الطويل. (وهيبة، 2008)

1.2. التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية كمفهوم لم تظهر كما هي عليه الآن، وإنما مرت بعدة مراحل فسرت ضرورة وجودها بالمؤسسات، وسنوجز هته المراحل فيما يلي:

1.1.2. الثورة الصناعية والإدارة العلمية: لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها، لهذا شهدت الثورة الصناعية ولفترة طويلة من تطورها الكثير من المآسي الإنسانية من الإهمال وسوء الاستغلال، وقد ظلت هذه الحالة قائمة في القرن 19 والربع الأول من القرن العشرين ليس على مستوى الفكر الاقتصادي فحسب بل انسحب على القيم والأهداف السائدة في المجتمع حيث مصلحة الأعمال هي المصلحة العليا وأقصى الربح هو القيمة الاقتصادية العليا. إلا أن هذه الأفكار لم تصمد كثيرا أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدتها العالم، وهنا نستطيع القول أن إدارات المؤسسات قد أدركت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين.

2.1.2. مرحلة العلاقات الإنسانية: بدأ في هذه المرحلة الاهتمام بالمستفيد الأول والقرب للمالكين وهم العاملون، نظرا لتزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة...أدى هذا إلى بروز تيارات تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل وتقليص ساعات العمل، أي ضرورة الاهتمام وإعادة النظر في ظروف العمل، وقد كان ثمرة هذا الشعور هو تجارب هاوثورن وهي دراسات حاولوا من خلالها معرفة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج والإنتاجية.وقد أبدت المؤسسات اهتماما للعاملين لغرض زيادة الإنتاج وبذلك زيادة أرباح المالكين، ومن هنا نجد أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى.

3.1.2. مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم المؤسسات: إن التطورات التي أدخلها Ford Henerg بابتكاره لخط الإنتاج والذي أفرز إنتاج كميات كبيرة وضخمة من السيارات أدى إلى تضخم وكبر حجم المؤسسات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها، لأن العامل يتخصص بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج

إلى تدريب طويل ليتقنه، فضلاً عن التلوث البيئي الذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات الإنتاج والغازات التي انعكست بمجملها على صحة وسلامة أفراد المجتمع، كذلك لا ننس بداية الاستنزاف الموسع للمواد الطبيعية كالغابات وغيرها، وبالتالي هذا يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات. (العامري، 2005)

4.1.2. مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية: تعد الأفكار الاشتراكية التي انتشرت في الدول الصناعية، من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم، فمن أبرز المطالب التي نادى بها العاملون هو ما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل...

5.1.2. مرحلة الكساد الاقتصادي والنظرية الكينزية: فحصول الكساد العالمي الكبير وانهار المؤسسات الصناعية التي ينظر إليها بمثابة الركيزة والقاعدة الأساسية للاقتصاد قد يلجأ إلى تصريح آلاف العاملين ما أدى إلى اضطرابات، حيث فقد الأفراد ثقتهم بها كما برزت أصوات تدعو إلى تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين، وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، وفي هذه المرحلة تدعو نظرية كينز إلى وجوب تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، أدت هذه الدعوات إلى ضبط وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

6.1.2. مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي: تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته الحديثة، فالحرب العالمية الثانية شكلت تجربة مهمة في تدخل الدولة في مجالات عديدة وتوجيه الاقتصاد في الدول المتحاربة، كما تعزز دور النقابات وتعالج أصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز

مشاركتهم في مجالس الإدارة، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور وظهور جمعيات حماية المستهلك... هو ما أدى إلى قفزة حقيقية في ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحا نظريا فقط.

7.1.2. مرحلة المواجهات بين الإدارة والنقابات: تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات، فقد أصبحت قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسة وزيادة عدد الإضرابات وتعرض الكثير من المؤسسات إلى خسائر كبيرة، كما كان لتطور وسائل الاتصال دورا في توعية المجتمعات في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا هذا ما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية، كما تعالت أصوات تدعوا إلى حماية البيئة ونشر الوعي البيئي كمحاولة للحد من التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية التي اتسعت بشكل كبير. كما تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات التي تقوم بها المؤسسات تجاه المجتمع كعدم صلاحية المنتجات والإضرار بصحة وسلامة المستهلك كقضايا التسمم الغذائي أو إصابات العمل أو الانتهاكات البيئية المختلفة.

8.1.2. مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية: لقد تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة في تشكيل قوانين ودساتير أخلاقية، بدأت الدول قبل المؤسسات بصياغتها وتبنيها، وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات المؤسسات ورسائلها بشكل واضح وهذا ما سعى إليه الميثاق العالمي Global Compact ، والذي يطرح مجموعة من المبادئ الرئيسية ويكرس مفاهيم التعاون بين قطاع الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها وتركز هذه المبادئ على العناصر التالية: حقوق الإنسان، المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، حماية البيئة.

2.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

حتى الآن لم يتم تعريف المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد ويكتسب بموجبه قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسؤولية ذات طابع أدبي ومعنوي، تستمد انتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية. وفي إحدى الدراسات التي أعدها مؤخرا شركة "تمكين" للدراسات والبحوث حول المسؤولية الاجتماعية، شملت أكبر 100 شركة سعودية اتضح أن هناك التباسا في هذا المفهوم، وهناك ثلاثة اتجاهات لتفسيرها من قبل هذه الشركات: (وهيبة، 2008)

الاتجاه الأول يضعها في إطار القيم باعتبارها جزءا من القيم الأخلاقية والدينية.

الاتجاه الثاني يضعها في إطار التبرعات والهبات ذات العلاقة بجمعيات معينة.

الاتجاه الثالث يعتبر أنها إستراتيجية لدى الشركة تمكّنها من حل المشاكل الاجتماعية.

كما بينت هذه الدراسة غياب تقارير المسؤولية الاجتماعية غير المالية للشركات.

هناك تعريفات مختلفة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من أهمها:

عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها "قيام المؤسسات بوضع البرامج والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية فيها" (علام، 1991)

كما أثار Bolmstrom: "وفاء المؤسسات بأداء مسؤوليتها الاجتماعية والتقرير عن نتائج ذلك الأداء الاجتماعي هو في حقيقة الأمر البديل الوحيد المتاح للمؤسسات لتحقيق أهدافها الاقتصادية" (البرزنجي، 2004)،

كما عرفت أنها "تعهد والتزام رجال الأعمال في مواصلة السياسات لصنع القرارات ومعالجة الحالات المرغوبة وتحقيق أهداف وقيم عموم المجتمع" (التويجري، 1988).

وتعرف أيضا "المسؤولية الاجتماعية مطلبا مهما كي تصبح المؤسسة قادرة على تفهم ومعرفة النظام الاقتصادي تمام المعرفة من أجل تحقيق رغبات عامة الناس وبالتالي يعم الرخاء في المجتمع" (المغزي، 2007)

وهناك من يعرفها بأنها "فكرة ترتكز على التزام متخذي القرارات بالقيام بنشاطات من شأنها حماية وتحسين المجتمع بشكل عام بالإضافة إلى تنمية وحماية مصالحهم الشخصية" (www.managemarket.com)

وبشكل عام فإن المسؤولية الاجتماعية هي التزام مستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل، كما أن الربط بين عوامل ثلاثة يعد محددًا هامًا للمسؤولية الاجتماعية، هي: التطور الاقتصادي، التماسك والترابط الاجتماعي والبيئة. (وهيبة، 2008)

3.2. المراجع المحددة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

لا توجد خطوات معينة أو طريقة عمل توضح كيف يمكن للمؤسسة أن تكون ملتزمة اجتماعيا، ولكن هناك بعض الأسس والمراجع التي تسهل على المؤسسة مجال الالتزام ونطاقه، وهي مستمدة من المدونات التالية:

*مبادلات عالم الأعمال(مثل ميثاق غرفة التجارة الدولية بشأن التنمية المستدامة...)

*مبادرات منظومة الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية(إعلان المبادئ الثلاثية حول الشركات متعددة الجنسيات والسياسة الاجتماعية الصادرة عن منظمة العمل

الدولي، المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بشأن الشركات متعددة الجنسيات، الميثاق العالمي...)

*المبادرات الصادرة عن المنظمات غير الحكومية(توجهات منظمة العفو الدولية، المدونة الأساسية لممارسات العمل الصادرة عن الإتحاد الدولي للنقابات الحرة...)

*المبادرات ذات الطابع الحكومي والمبادرات التجارية.

*المبادرات التي وضعتها المؤسسات العالمية ذاتها(مدونات السلوك الفردية، آليات التقارير...)

4.2. مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

المؤسسة التي تود ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية أو تلتزم بمبادئ التنمية المستدامة تعمل في المجالات التالية:

- احترام البيئة: مكافحة التلوث، إدارة الفضلات، الاستغلال العقلاني للمواد الأولية.
- الأمان عند عملية الإنتاج وتحقيق الأمان في خصائص المنتجات.
- إثراء المناخ والحوار الاجتماعي: تكافؤ الفرص، ظروف العمل، أنظمة الأجور، التكوين المهني...
- احترام حقوق الإنسان: في أماكن العمل، القوانين الدولية لحقوق العامل، مكافحة عمل الأطفال...
- الالتزام بأخلاقيات الإدارة: مكافحة الرشوة وتبييض الأموال.
- الاندماج في المجتمع من خلال التنمية المحلية، والتحاور مع أصحاب المصالح.
- الانضمام إلى المقاييس العالمية للبيئة ISO 14000، المعايير الاجتماعية...

5.2. قياس الأداء تجاه المسؤولية الاجتماعية:

لم يتم الاتفاق على مؤشرات محددة أو طريقة بذاتها لقياس الأداء تجاه المسؤولية الاجتماعية، ولكن ظهرت بعض البحوث لوضع مؤشرات للقياس،

- ووفقا لإحدى الدراسات تم تصنيف المؤشرات وفقا لستة ميادين تعكس تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: (وهيبة، 2008)
- المناخ في أماكن العمل (شروط وظروف العمل، الصحة والأمان، التكوين...)
 - السوق (دراسة سلوك المستهلكين، عدد احتجاجات الزبائن، العلاقة مع الموردين، الاستثمار في البحث والتطوير...)
 - البيئة (حجم الماء والطاقة المستعملة، الغاز، تسيير الفضلات، برامج التكوين...)
 - الاندماج في المجتمع والمساهمة في التنمية الاقتصادية المحلية (خلق وظائف جديدة، توفير سيولة مالية...)
 - احترام حقوق الإنسان.
 - مراعاة القواعد الأخلاقية (عدد حالات الرشوة، عدد العقود الملغاة لعدم الملائمة...)

3. جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19):

تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي. فما هو فيروس كورونا المستجد وما هي طبيعة تركيبته البنوية وآلية تسببه بالمرض.

تمثل فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب أمراض متنوعة للإنسان كالزكام / نزلات البرد العادية، ومتلازمة كورونا الشرق الأوسط التنفسي (MERS-CoV)، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس SARS-CoV) ويعد فيروس كورونا المستجد (SARS-CoV-2) سلالة جديدة لم يسبق تحديدها وإصابتها للبشر من قبل. وقد أعلنت اللجنة الدولية

لتصنيف الفيروسات تسمية " فيروس كورونا 2 المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (SARS-CoV-2) « اسما رسميا للفيروس الجديد في 11 شباط/فبراير 2020. واختير هذا الاسم لارتباط الفيروس جينيا بفيروس كورونا الذي سبب فاشية متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم سارس) في عام 2003 وأعلنت اللجنة ومنظمة الصحة الدولية أن "كوفيد-19" هو الاسم الرسمي لهذا المرض الجديد الذي يسببه هذا الفيروس. (ملكاوي، 2020)

يتكون التركيب البنيوي لفيروس كورونا من غشاء بروتيني يبلغ قطره 50 - 200 نانومتر، ويغلف

بداخله الحمض النووي الخاص بالفيروس RNA ، وكباقي الفيروسات التاجية يتكون الفيروس من أربعة أنواع من البروتينات تسهم في تكوين هيكل جسم الفيروس، منها البروتين (S)، الذي يشكل النتوءات الشوكية الموجودة على سطح الفيروس وتمنحه الشكل التاجي المميز. وتشير الدراسات أن طفرات وراثية قد تكون طرأت على فيروس كورونا المستجد ونتج عنها تغيرات في بنية الفيروس نتيجة تغير بعض الأحماض الأمينية، جعلته يرتبط بالمستقبلات (hACE2) على خلايا الإنسان من خلال بروتينات S الشوكية على سطح الفيروس، مما أدى إلى زيادة ملائمة لتلك المستقبلات وارتباطه بها وقد تكون الطفرات التي حدثت في موضع ارتباط الفيروس ساهمت على تطوره بشكل يسمح له بالانتقال من الخفافيش إلى البشر.

وتشمل الأعراض مرض كوفيد-19، الحمى والإرهاق والسعال الجاف، وقد يصاب بعض المرضى باحتقان الأنف، والصداع، والتهاب الملتحمة، وألم الحلق، والإسهال، وفقدان حاسة الذوق أو الشم، وظهور طفح جلدي أو تغير لون أصابع اليدين أو القدمين، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ بشكل تدريجي.

ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن يشعروا إلا بأعراض خفيفة جدا. ويتعافى معظم الناس من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص. ولكن الأعراض قد تشتد عند بعض الأشخاص المصابين بمرض كوفيد-19 من صعوبة في التنفس. وتزداد مخاطر الإصابة بمضاعفات وخيمة بين المسنين والأشخاص المصابين بمشاكل صحية أخرى مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب والرئة أو السكري أو السرطان وقد تؤدي إلى الوفاة. وينتشر المرض بشكل أساسي من شخص مصاب أو حامل للفيروس إلى شخص آخر عن طريق جزيئات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم. ويمكن أن يلقت الأشخاص مرض كوفيد-19 إذا تنفسوا هذه الجزيئات من شخص مصاب بعدوى الفيروس. لذلك من المهم الحفاظ على مسافة تباعد متر ونصف على الأقل بين الأشخاص. وقد تسقط جزيئات هذا الرذاذ على الأسطح المحيطة، مثل الطاولات ومقابض الأبواب والسلام. وقد يصاب الناس بالعدوى عند ملامستهم هذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس أعينهم أو أنفهم أو فمهم. لذلك من المهم غسل اليدين جيدا بالماء والصابون. وقد تظهر علامات وأعراض كوفيد 19 بعد يومين إلى 15 يوما من التعرض للفيروس، ويمكن أن يسبب المرض مضاعفات طبية شديدة ويؤدي إلى الوفاة بالنسبة لبعض الأشخاص. (ملكاوي، 2020)

4. نماذج عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال تداعيات فيروس كورونا

إن التحولات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية التي تزامنت مع عصر ثورات المعلومات والاتصالات، وأيضا في ظل الأزمات الكبرى المتتالية والتي من بينها بالطبع أزمة فيروس كورونا، أدت إلى بروز مدى أهمية خدمة المجتمع وتنمية الشعور بالمسؤولية المجتمعية، مما أدى إلى تطور نوعي في معنى المسؤولية

الاجتماعية وهذا التطور كان ناشئا عن أزمة كورونا أي أنه هناك تطور في المفهوم نظيرا و تطبيقا، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية للأفراد و المؤسسات مطلوبة في كل الظروف وخاصة في الظروف الصعبة، بمشاركة الفرد أو المؤسسة في خدمة المجتمع كل حسب إمكانياته وقدراته ومواهبه، وهذا سينعكس بالإيجاب على المجتمع ككل، فاعتبارات المسؤولية الاجتماعية و في ظل تنوعها و تطورها كفيلة بتغيير وجه الحياة في المجتمع بالكامل، و بهذا جعلت المسؤولية الاجتماعية الحكومات و المؤسسات و الأفراد في قارب واحد يعملون كفريق متناغم للمصلحة العامة، و في ظل الظروف العصيبة أصبحت مؤسسات المجتمع تقوم بالمشاركة العاجلة حسب الاحتياجات الملحة مثل تأمين المعدات الطبية و الأدوية و أماكن تخصص كمستشفيات للحجر الصحي والعلاج، وتختلف مستويات المشاركة و حجمها وطبيعتها حسب إمكانيات كل مؤسسة، من أجل التأثير على هذا الفيروس القاتل و التخفيف من أضراره. وفيما يلي نماذج عن ممارسات ومبادرات قامت بها شركات عالمية بخصوص المسؤولية الاجتماعية للمساعدة في التخفيف من أثار جائحة كورونا. (سعاد، 2020)

1.4. شركة هواوي الصينية

حيث قامت شركة هواوي الصينية بإلغاء مشاركتها في مؤتمر برشلونة العالمي للجوال: حفاظا منها على صحة موظفيها الذين تم وضع بعضهم في الحجر الصحي لمدة 14 يوما. هذا القرار، وإن انطوى على خسارة ما؛ إذ لم تتمكن الشركة من الحصول على بعض الفرص التي كانت تنتظرها في هذا المؤتمر، إلا أنه مكسب في حد ذاته، حيث عمقت من انتماء موظفيها إليها، ويرفع من معدلات اندماجهم الوظيفي. لكن "هواوي" لم تكن هي الوحيدة التي اتخذت هذا الإجراء؛ فقد قررت شركة الاتصالات السويدية "إريكسون" سحب معرضها من النظام العالمي للاتصالات للاتصالات المتنقلة (GSMA) : حيث لا يمكن ضمان صحة

موظفيها المشاركين. وفي هذا الصدد، قال بوري إيكهولم: الرئيس والمدير التنفيذي للشركة: "إن صحة وسلامة موظفينا وعملائنا وأصحاب المصلحة الآخرين هي أولويتنا القصوى، فهذا ليس قرارا اتخذناه باستخفاف. (سعاد، 2020)

2.4. مجموعة "علي بابا" القابضة لمؤسسها "جاك ما"

فقد اتخذت الشركة عدد من القرارات والإجراءات التي تنبع من تحملها لمسئوليتها الاجتماعية تجاه الصين بصفة عامة وتجاه المدينة المنكوبة وغيرها من المدن المجاورة بصفة خاصة. وقد أعلنت المجموعة تخصيص مبلغ 100 مليون يوان، أي حوالي 14.4 مليون دولار، للمساعدة في العثور على لقاح لفيروس كورونا وإن 40 مليون يوان، أي حوالي 5.8 مليون دولار، ستذهب إلى منطمتين حكوميتين بحثيتين في الصين، بينما سيستخدم المبلغ المتبقي لدعم تدابير الوقاية والعلاج". كما تحركت المجموعة مرة أخرى وفي الوقت التي عملت فيه الشركات و المواقع الأمريكية للبيع الإلكتروني على تخفيض أسعارها لتوفير بعض منتجاتها لتكون بديل للمنتجات الصينية أمام المستهلكين، قامت الشركة بشراء المنتجات من الشركات الصينية بالسعر المعتاد وعرضها بأسعار مخفضة على المستهلك الصيني وقد قدرت الخسائر المبدئية حتي نهاية شهر يناير 2020 أي في فترة لا تزيد عن 12 يوم نحو 2.3 مليار يوان أي 320 مليون دولار وذلك بهدف دعم منتجات بلاده. ولم تكتف المجموعة بما قدمت ولم يكن نهج الشركة ومؤسسها هو الهروب من الأزمة بأقل الخسائر أو أن تكون هذه الأزمة مصدر للكسب منها أو استغلال الظروف الاقتصادية التي تمر بها البلاد، بل على العكس من ذلك فقد تدخلت المجموعة بشكل مختلف لدعم الشركات المتضررة، وأعلنت المجموعة أنها سوف تقدم قروضا بفائدة مخفضة بقيمة نحو 20 مليار يوان أي ما يعادل 2.86 مليار دولار من خلال وحدة "ماي بنك" التابعة لشركتها الشقيقة "أنت

فاينانشال" وسوف يستفيد من هذه القروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي أجرت تعاملات تجارية مع "علي بابا" لأكثر من عام على أن يخصص نصف هذا المبلغ للشركات من إقليم هوبي الأكثر تضررا من فيروس كورونا، والذي أدى إلى توقف صور الحياة للسكان في الإقليم بشكل شبه نهائي، والنصف الآخر للشركات من بقية البلاد، ومن المقرر أن تقل الفائدة بنسبة 20 في المئة عن أسعار الفائدة السائدة في البلاد. (سعاد، 2020)

3.4. الشركة الدانماركية Lego

تعتبر الشركة الدانماركية المعروفة بتصنيع مكعبات اللعب الملونة للأطفال Lego، من أفضل الشركات العالمية سمعة في مجال المسؤولية الاجتماعية حيث لم تقم أي شركة بإظهار مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية حسب تقرير السمعة الدولية مثل شركة (Lego)، حيث حازت على المركز الأول بقائمة العام 2020. ويرجع هذا التقدم المحرز إلى جهودها المبذولة لتحقيق الاستدامة البيئية، وهو ما يتضح أيضا في مكعبات البناء الملونة التي اشتهرت بها الشركة. فقد أصبح في الآونة الأخيرة، اسم (Lego) مرادفا للاستدامة البيئية، حيث تؤمن الشركة بمسؤوليتها اتجاه الأطفال فقد قررت استثمار 150 مليون دولار خلال الفترة 2015-2030 لتحسين الألعاب من أجل البيئة. (سعاد، 2020)

ولقد رفعت شركة Lego المعيار عبر التزامها بعالم الغد وأعطت الأولوية للمسؤولية الاجتماعية في الشركة، وأدمجتها في كل ما تفعله وهذا ما برهنته كذلك خلال تفشي وباء كورونا حيث قامت شركة ليغو بصنع معدات واقية للعاملين في مجال الرعاية الصحية على الخطوط الأمامية لمواجهة وباء فيروس كورونا حيث أعلنت الشركة أنها قامت بتعديل الآلات في مصنعها في بيلوند ، الدنمارك، لتصنيع معدات الحماية الشخصية ، وتنتج 13000 قناع بلاستيك

يوميًا لعمال المستشفيات الدنماركيين. حيث شارك ما يقرب من 100 موظف في المشروع، من تطوير التصميمات إلى إنشاء قوالب إلى العمل مع الموردين للمواد الخام. كما تبرعت الشركة بنصف مليون بالإضافة إلى 50 مليون دولار تم التعاقد بها المساعدة الأطفال المحتاجين .

4.4. شركة INTEL

تعتبر Intel من أكبر الشركات المتخصصة في رقاقات ومعالجات الكمبيوتر، وقد أحرزت الشركة خلال العقد الماضي تقدماً كبيراً لخفض انبعاثات غازات الدفيئة، وتوفير كميات ضخمة من المياه في المجتمعات المحلية، وتحقيق المساواة في الأجور بين الجنسين لدى قوتها العاملة حول العالم وغيرها من الإنجازات الأخرى. كما يحدد تقرير شركة Intel حول المسؤولية الاجتماعية والذي تم نشره في شهر ماي 2020 استراتيجية وأهدافاً جديدة للعام 2030 بهدف مواصلة التقدم خلال العقد القادم، بدءاً من تحقيق كفاءة استهلاك الموارد المائية، والاعتماد الكامل على مصادر الطاقة الخضراء، وإعادة تدوير كامل النفايات الناتجة عن عمليات تصنيع الشركة حول العالم، ووصولاً إلى مضاعفة أعداد السيدات والأقليات التي لا تحظى بتمثيل كافٍ في المناصب القيادية العليا، وتوسيع نطاق برامج حقوق الإنسان في سلاسل التوريد التابعة للشركة. وأبدت Intel التزامها بالتعاون مع القطاعات والحكومات والمجتمعات المعالجة التحديات التي يواجهها العالم والمتمثلة في التغير المناخي والتباين الشديد في اعتماد التقنيات الرقمية حول العالم وكذا التفشي الحالي لجائحة كوفيد-19 عبر مجموعة من الخطوات نذكر منها : (سعاد، 2020)

- إحداث نقلة نوعية في مجال الصحة والسلامة باستخدام التكنولوجيا: حيث ستعاون إنتل مع شركائها في الحكومات وقطاعات الرعاية الصحية وعلوم الحياة

لتوظيف التطورات التقنية في مبادرات التصنيع والنقل والرعاية الصحية، بما في ذلك تسريع ابتكار العلاجات للأمراض والارتقاء بسوية خدمات الرعاية الصحية. وستشمل هذه الجهود مبادرة تكنولوجية خاصة بالاستجابة الوبائية، والتي أعلنت عنها الشركة مؤخرة وتشمل تطبيق تقنيات الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والحلول التقنية عالية الكفاءة في تشخيص وعلاج مرض كوفيد-19، والاستعداد بشكل أفضل للأوبئة المحتمل انتشارها مستقبلا.

- تتعاون إنتل مع الحكومات والمجتمعات لردم الهوة الرقمية وتوسيع نطاق الوصول إلى المهارات التقنية اللازمة لتولي الوظائف المتاحة حاليا وفي المستقبل. ومن الأمثلة على ذلك برنامج الذكاء الاصطناعي للشباب من إنتل الذي يوفر مناهج دراسية وموارد حول الذكاء الاصطناعي لأكثر من 100 ألف طالب في المدارس الثانوية والمهنية في 10 دول، مع مواصلة العمل على توسيع انتشاره حول العالم. وبحلول العام 2030، تخطط إنتل للمشاركة مع الحكومات في 30 دولة و30 ألف مؤسسة حول العالم لتحقيق التزاماتها في هذا المجال، وهي ملتزمة بتمكين أكثر من 30 مليون شخص من الوصول إلى برامج تدريبية حول مهارات الذكاء الاصطناعي.

- التزمت شركة إنتل - بالإضافة إلى 10 ملايين دولار في شكل تبرعات لجهود الإغاثة العالمية ضد- COVID-19، بتقديم 50 مليون دولار في إطار المبادرة تكنولوجية الاستجابة للجائحة لمكافحة فيروس كورونا من خلال تسريع عملية إتاحة التكنولوجيا في عدة مجالات كالعناية بالمرضى، تسريع البحث العلمي والتأكد من إتاحة التعليم عن بعد للطلبة. بالإضافة إلى إنشاء صندوق ابتكار إضافي خاص بالطلبات التي تحتاج إلى الوصول للخبرات وموارد إنتل من أجل إحداث أثر فوري

- تعاونت إنتل مع أكثر من 100 شركة لإطلاق نحو 200 مشروع بتكلفة إجمالية تفوق 30 مليون دولار أمريكي: حيث ركزت هذه المشاريع على مجالات متنوعة بدءاً من إجراءات الاستجابة لجائحة كوفيد-19 وصولاً إلى الخطوات الأولية نحو التعافي. وقد حرصت شركة إنتل خلال تلك الفترة على تزويد مصنعي أجهزة التنفس الصناعي بالأجزاء والقطع الأساسية، كما ساهمت في إنشاء وحدات افتراضية للعناية المركزة .

- قامت شركة إنتل بشراكة مع منطقة مدارس لوس أنجلوس الموحدة وشركتي لينوفو وفياكوم سي بي إس، عن استعانتهما بمجموعة من المعلمين وخبراء التكنولوجيا والترفيه بهدف إنشاء المحتوى التعليمي الجديد والمبتكر "كيف أحدد أفضل مجال مني؟"، القابل للدمج في المناهج الدراسية. بحيث يسهم هذا البرنامج القائم على الحوافز في إلهام الطلاب ضمن المجتمع، وزيادة تفاعلهم ومساعدتهم على اختيار مجال مني في مسيرتهم المستقبلية.

- وضعت Huiying Medical، وهي عضو في Intel® AI Builders، حل من أجل التشخيص بواسطة التصوير الطبي الذي يستخدم الأشعة المقطعية الصدرية للمساعدة في الكشف عن التهابات الفيروس التاجي في وقت مبكر لاستكمال الاختبارات المخبرية القياسية.

- ومن خلال شراكتهما مع المستشفيات في الصين ، طورت هويينغ ميديكال خوارزميات تعتمد على بيانات التصوير المقطعي من أكثر من 4 آلاف حالة مؤكدة من الفيروس التاجي ونشرت نظام الفحص بمساعدة الذكاء الاصطناعي في أكثر من 20 مستشفى في الصين تقع على الخطوط الأمامية لمكافحة المرض في الوقت الحقيقي.

5.4. تجربة الوكالة الوطنية لدعم القرض المصغر وأنجام في الجزائر

لقد كان للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في الجزائر دورا هاما في مواجهة أزمة الوباء حيث عملت على مرافقة المستفيدين من القروض و تبنت إستراتيجية جديدة في منح القروض تهدف إلى ضمان الاستمرارية في النشاط و تقديم الخدمات للجمهور عن طريق التسجيل الالكتروني في موقع الوكالة دون اللجوء إلى الذهاب إلى الوكالة وأطلقت في هذا الإطار حملة تحت شعار " استفد من القرض من بيتك " بموجب ذلك أصبح بإمكان كل طالب قرض التسجيل في موقع الوكالة وذلك بإنشاء حساب خاص به و تقديم طلب القرض بواسطة هذا الحساب ، كما يتيح لهم هذا الحساب كافة المعلومات المتعلقة بالقرض و صيغ التمويل الممكنة واختيار قطاعات النشاط التي يرغب طالب القرض النشاط ضمنها و شروط التأهيل المطلوبة بالإضافة مكونات الملف في حالة قبول طلب التمويل كما يتيح التسجيل إمكانية متابعة مدى تقدم دراسة ملف التمويل. كما أنه وفي إطار دعم جهود الدولة الرامية إلى مكافحة انتشار الوباء قامت الوكالة بدعوة كافة الشباب الراغبين في الاستثمار في مجال مكافحة انتشار جائحة كورونا للاستفادة من قروض مصغرة تمكنهم من فتح ورشات خاصة بإنتاج مواد التطهير و التعقيم و الكمادات و المآزر و الألبسة الوقائية . ودائما في إطار هذه الظروف الصعبة سمحت الوكالة لبعض موظفيها ممن استفادوا من العطل الاستثنائية جراء هذه الجائحة أداء العمل من بيوتهم دون اللجوء إلى الحضور اليومي لمقرات الوكالة وإرسال هذه الأعمال عبر الإيميل الخاص بالوكالة . ضف إلى ذلك فإن الوكالة في ظل هذه الجائحة مكنت المرافقين و المكونين من تقديم دورات تدريبية للمستفيدين من القروض بتقنية التحاضر عن بعد. (المصغر، 2020)

6.4. تجربة مؤسسة موبيليس للاتصالات

مع الحجر المنزلي التي فرضها انتشار وباء كوفيد19 لدى سكان ولاية البلدية، وإمتثالا لروح المواطنة، قام موبيليس بإطلاق عملية تضامنية بمنح سكان البلدية أرصدة إضافة للإتصال، وإرسال الرسائل القصيرة و التزويد بخدمات الإنترنت من الجيل الرابع، ذلك من شأنه أن يهل عليه قضاء بعض الحاجيات بواسطة شبكة الانترنت عن بعد دون التنقل

كتسديد الفواتير كما ساهمت أيضا مؤسسة موبيليس في الحملة التوعوية للوقاية من خطر الإصابة بالوباء بواسطة رسائل قصيرة SMS ووضعت الرقم 3030 وهو رقم مجاني للاتصال و التبليغ في حالة ظهور حالات الأعراض الوبائية، كما قامت الشركة بتزويد المؤسسة الاستشفائية لبوفاريك ، بسيارة إسعاف مجهزة بكل المستلزمات الطبية، ومجموعة بطاقات شرائح سيم الجيل الرابع، إضافة إلى أنها قررت بتزويد بعض المؤسسات الصحية الأخرى المناطق النائية من الولاية بالمعدات، و المستلزمات الطبية. و يهدف حماية صحة موظفيها وعمالته وزبائنها بكورونا، قامت موبيليس بتقديم خدمات للمشاركين عن بعد مما يقلل من التنقل والاتصال المباشر، الذي يعتبر عامل خطر الانتشار فيروس كورونا، وشجعت زبائنها على دفع فواتيرهم وإدارة حساباتهم عبر المنصات الرقمية ممثلة في واجهة الويب المجانية لتطبيق MeetMob ، كما اقترحت أيضا القيام بخدمة "أرسلني" وهي خدمة دفع عبر الإنترنت تتيح للزبون إعادة شحن خطوطه المدفوعة مسبقا و خطوط الدفع الأجل ودفع فواتيره في أي وقت دون الحاجة إلى الخروج ومغادرة بيته، ، أيضا نفذت مؤسسة موبيليس تدابير وقائية أخرى لضمان سلامة موظفيها خلال هذه الفترة الصعبة كما طمأنت، جميع عملائها بأنه سيتم بذل كل الجهود لضمان استمرارية الخدمات الفنية والتجارية. (<http://mobilis.dz>)

5.الخاتمة:

المسؤولية الاجتماعية باتت القضية الأكثر اهتماما وتحديا لإدارة الأعمال في الوقت الحاضر لأنها تشير إلى تعهد والتزام متخذي القرار في القيام بالأفعال التي من شأنها أن تحافظ على ثروة المجتمع وتطوره مع تحقيق فائدها الذاتية بنفس الوقت وبالتالي تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية وتنمية ذاتية للأفراد وتنمية للبيئة التي تحيط بهم فهي تعمل على التنسيق بين أعمال المنظمة وما يطلبه المجتمع منها خاصة عند وقوع الأزمات ؛ فانتشار وباء كورونا يعتبر أهم وأخطر التحديات التي واجهت الإنسان والاقتصاد العالمي منذ الحرب العالمية الثانية، فالمؤسسات عليها مسؤولية اجتماعية يجب ممارستها

من خلال تحليلنا لواقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال تداعيات جائحة كورونا، نستخلص أن المؤسسات تبدي نوعا من الاهتمام في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمات.

وفي الأخير يمكن أن نذكر بعض الاقتراحات:

- ترتيب الأولويات بعد جائحة كورونا وآليات التنسيق والتعاون بين القطاع الخاص والحكومة.
- تعزيز حوكمة الحد من مخاطر الكوارث والأزمات.
- الاستثمار في مجال الحد من مخاطر الكوارث من أجل زيادة القدرة على مواجهتها.
- استغلال التطور العلمي وإعادة ترتيب أولويات البحث والتطوير المتعلقة بالأمن الصحي.

6. قائمة المصادر والمراجع:

- (s.d.). Récupéré sur www.managemarket.com. -
- <http://mobilis.dz>. (s.d.). -
- البرزنجي، ن. ع. (2004). (استراتيجيات التسويق). (éd. الطبعة الأولى). داروائل للنشر والتوزيع.
- التويجري، م. ب. (1988). المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. /المجلة العربية للإدارة .
- العامري، ط. م. (2005). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. ص. 54.
- الوكالة الوطنية للقرض المصغر. (2020). -
- المغزبي، ك. م. (2007). الإدارة-أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين (éd. الطبعة الأولى). (عمان: دار الفكر).
- بابا عبد القادر، مقدم وهيبة. (ابريل، 2008). المسؤولية الاجتماعية ميزة استراتيجية خالقة للقيمة. 422.
- سعاد، ت. ر. (2020). تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل جائحة كورونا. مجلة الميادين الاقتصادية. 33-36, (01)
- علام، م. ن. (1991). حدود المسؤولية الاجتماعية. مجلة الادارة العامة، العدد 72، ص. 13.
- ملكاوي، ح. ع. (2020). (تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الأمن الصحي العربي. نشرية الألسكو العلمية. 15-17. pp ,