الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة باتنة -1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بالتنسيق مع

مخبر دراسة الاقتصاديات المغاربية LEEM

وفرقة بحثPRFU:التحول الى الصيرفة الاسلامية في الجزائر –الواقع و الافاق –

فرقة بحث PRFU: *Une agriculture viable et durable en vue de l'amélioration du niveau de l'autosuffisance alimentaire est elle possible en Algérie*

ينظم الملتقى الوطني حول:

المؤسسات الصناعية ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر

عبر تقنية التحاضر عن بعد يوم: 24 سبتمبر 2022

- الرئيس الشرفي: أ.د عبد السلام ضيف – مدير جامعة باتنـــــة 01-
- المشرف العام :أ.د. الطاهر هارون- عميد الكلية
- مدير المخبر:أ.د. رشـــيد عـــــدوان
- رئيسة الملتقى: د. أميـــــرة بحـــري
- رئيس اللجنة العلمية :أ. د. سامي مباركي
- رئيس اللجنة التنظيمية : د. زكرياء عقاري

إشكاليـــــــة المـــلتـــقـــى:

تعتبر التنمية الاقتصادية هي تلك العمليّة الهادفة إلى تعزيز نموّ اقتصاد الدول وذلك بتطبيق العديد من الخُطط التطويرية، التي تجعلها أكثر تقدُّماً وتطوّراً، ممّا يؤثر على المجتمع تأثيراً إيجابيّاً، عن طريق تنفيذ مجموعةٍ من الاستراتيجيّات الاقتصاديّة الناجحة، أي هي سعي المجتمعات إلى زيادة قدرتها الاقتصاديّة؛ للاستفادة من الثّروات المُتاحة في بيئاتها

كما انها تعمل على تقدم المجتمع عن طريق استنباط أساليب انتاجية جديدة أفضل ورفع مستويات الإنتاج من خلال إنماء المهارات و الطاقات البشرية و خلق تنظيمات أفضل ، هذا فضلا عن زيادة رأس المال المتراكم في المجتمع.

حيث تُعد المؤسسات الصناعية والتصنيع عموماً ركناً أساس في اقتصاديات الدول النامية و المتقدمة على حد سواء ، وهي احدى مرامي التنمية الاقتصادية، حيث يُقاس مستوى تنمية وتقدم الأمم بمدى تطور ميدان الصناعة فيها، فقد سعت عديد الدول النامية بعد ان نالت استقلالها إلى نقل اقتصادها من صِبغته الزراعية أو الإستخراجية إلى الهيئة الصناعية،. هذا من جهة، ومن جهةٍ أخرى فإن استقرار المؤسسات الصناعية وتحسن أدائها، سيعمل على زيادة مداخيلها ومداخيل القطاع الصناعي ككل والذي تُعتبر مداخيله احدى عناصر الناتج المحلي الخام لأي دولة، هذه السلسلة تقودنا لحيز النمو الاقتصادي الذي يُدرج كأحد الأوجه المتعددة للتنمية الاقتصادية، و الجزائر كغيرها من الدول الساعية الى تحقيق تنمية اقتصادية و نمو اقتصادي جيد تخلت عن النهج الاشتراكي و المؤسسات العمومية و الصناعات العملاقة الذي كان يمولها ارتفاع اسعار البترول و تبنت النهج الرأسمالي عقب ازمتي البترول منذ تسعينيات القرن الماضي و بالتالي السماح للخواص بالدخول الى القطاع الصناعي من جهة و الاعتماد على مختلف انواع المؤسسات الصناعية من جهة اخرى بغية تطوير الاقتصاد الجزائري و تنويع الصادرات و مصادر التمويل البديلة او المكملة لقطاع المحروقات

وعليه تتبلور إشكالية المُلتقى في التساؤل التالي:

ماهو الدور الجديد للمؤسسات الاقتصادية في انعاش التنمية الاقتصادية بالجزائر ؟

أهداف الملتقى :

- التعرف على ماهية المؤسسات الصناعية وإنتاجها الصناعي.
- تسليط الضوء على موضوع التنمية الاقتصادية وما يشمله من استراتيجيات، مصادر لتمويله وكذا أهدافه بالدول النامية.
- عرض تجارب دُولية نجحت فيها مؤسساتها الصناعية في دفع عجلة تنميتها الاقتصادية.

- عرض واقع مساهمة المؤسسات الصناعية الوطنية والأجنبية المقيمة في التنمية الاقتصادية للبلاد في ظل الإصلاحات والبرامج المتبعة.

محاور الملتقى:

- **المحور الأول: ازمة الصناعة في الجزائر ؛ الاسباب و الحلول**
  - ✓ ماهية ازمة الصناعة في الجزائر
  - ✓ اهم اسباب ازمة الصناعة في الجزائر والحلول المقترحة لها
- **المحور الثاني: واقع المؤسسات الصناعية في الجزائر و مدى مساهمتها في الدفع بالتنمية الاقتصادية**
  - ✓ الاصلاحات الاقتصادية في الجزائر و انعكاسها على اداء وتطور نشاط المؤسسات الصناعية في الجزائر
  - ✓ واقع المؤسسات الصناعية في مختلف ولايات الوطن و ومدى تأثير على مسار التنمية الاقتصادية فيها.
- **المحور الثالث: التجارب الدولية الرائدة في تحقيق التنمية الاقتصادية اعتماداً على المؤسسات الصناعية.**
  - ✓ التوجهات المُتبعَة للمؤسسات الصناعية العالمية في مواجهتها للأزمات الاقتصادية لاسيما الأخيرة منها.
  - ✓ دراساتٌ قياسيةٌ لدور المؤسسات الصناعية في تحريك التنمية الاقتصادية بدول العالم.
- **المحور الرابع: الاستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر؛ محاور و افاق**
  - ✓ تحسين بيئة الاعمال في الجزائر
  - ✓ تحسين تنافسية المؤسسات الصناعية في الجزائر
  - ✓ الحاضنات الصناعية نواة التصنيع الجديد

شروط المشاركة في الملتقى:

ضرورة التقيد بالاصول العلمية و المنهجية المتعارف عليها في البحوث العلمية و احترام الشروط التالية:

- ✓ يجب أن يتناول البحث أحد محاور الملتقى المُعلَن عنها.
- ✓ ان لا يكون البحث قد سبق نشره او عرضه في فعاليات علمية اخرى.
- ✓ يُحرر نص المداخلة كاملاً بصيغة *Word*، مكتوباً بالخط العربي (*Simplified Arabic*)، حجم 14، وبالخط الأجنبي (*Time New Roman*)، حجم 12.
- ✓ يجب ان لايتعدى ملخص البحث باللغتين العربية والأجنبية معاً 200 كلمة.
- ✓ لا يتجاوز البحث المقدم 18 صفحة ولا يقل عن 10 صفحات،
- ✓ تُعطَى الأولويةُ للدراسات التطبيقية

مواعيد مهمة:

- اخر أجلٍ لاستقبال المداخلات كاملةً: **2022/06/20**
- اخرُ اجل للرد على المداخلات المقبولة: **2022/07/20**
- اِنعقاد الملتقى: **08 اكتوبر2022**

المراســـلات:

تُرسَل المداخلات كاملةً إلى االعنوان التالي:**simbatna2020@gmail.com**

ملاحظة هامة :

سيتم نشر افضل البحوث المقدمة في الملتقى في عدد خاص من مجلة الاقتصاد الصناعي.

كما ستنشر كل المداخلات في كتاب محكم proceding خاص بالملتقى ذو ترقيم دولي ISBN

استمارة المشاركة

الاسم و اللقب:.....

الرتبة العلمية :.....

الوظيفة الحالية:.....

الجامعة:.....

رقم الهاتف:.....

الايميل:.....

محور المداخلة:.....

عنوان المداخلة:.....

الملخص: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

برنامج فعاليات الملتقى الوطني حول " المؤسسات الصناعية و دورها في التنمية الاقتصادية بالجزائر"

مراسيم الافتتاح الرسمي للملتقى
رابط الجلسة الافتتاحية :
مسير الجلسة الافتتاحية : د ايمان بوعكاز من 09.00 الى 09.30
ايات بينات من الذكر الحكيم
النشيد الوطني الجزائري
كلمة رئيسة الملتقى د: بحري أميرة
كلمة مدير المخبر أ.د : عدوان رشيد
كلمة رئيس اللجنة العلمية : أ.د سامي مباركي
كلمة عميد الكلية أ.د : هارون الطاهر

الجلسة العلمية الاولى على الرابط :

من 09.30 الى 10.45

رئيس الجلسة: أ.د سامي مباركي

الرقم	الاسم و اللقب	عنوان المداخلة	جامعة الانتساب	المدة
01	د.سعيدة مرزوق د. سميرة شعابنة	دور العناقيد الصناعية في الإستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر	جامعة باتنة 01	10د
02	أ.د. يحياوي الهام	مساهمة تطبيق نظام إدارة الجودة في تطوير أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية - دراسة تطبيقية لفرع الاسمنت	جامعة باتنة 01	10د
03	د. سيف الدين تلي ط/د. وفاء حرمه	واقع المؤسسات الصناعية بالجزائر ودورها في تحقيق التنمية الإقتصادية- دراسة تحليلية خلال الفترة 2016-2021	جامعة تامنغست	10د
04	Dr. MERIDJA AZEDDINE Pr.Lalaoui Amor	Les entreprises algériennes face aux » exigences de développement durable et de la responsabilité sociétale	جامعة بجاية المدرسة العليا للتجارة القليعة	10د
05	د/ محمد يوسفي	تسوية ملف العقار الصناعي كرهان لفتح ورشات الاستثمار في الجزائر- العراقيل و الحلول	جامعة غليزان	10د
06	د. زهية بوتغرين د. سعاد بوفروخ	التحول نحو الصناعة 5 - الرؤية الأوروبية نموذجا –	جامعة باتنة 01	10د
		مناقشة عامة		15د

الجلسة العلمية الثانية على الرابط :

من 11.00-12.30

رئيس الجلسة: د/ جمال بلخباط

الرقم	الاسم و اللقب	عنوان المداخلة	جامعة الانتساب	المدة
01	د.منصوري هواري	تحقيق التنمية الاقتصادية بالاعتماد على المؤسسات الصناعية –حالة تجمع العلوم والتكنولوجيا الهند-	جامعة أدرار	10د
02	د/ايمان قيطوني	مساهمة الصناعة في التنمية الاقتصادية بالجزائر - دراسة إحصائية ما بين 2011 و2020	جامعة باتنة 01	10د
03	د.عز الدين عوازي د. محمد العايش	« Les aides publiques aux entreprises algériennes en difficultés : cas de l'entreprise nationale des industries de l'électroménager, ENIEM, Tizi Ouzou »	جامعة تيزي وزو	10د
04	د. منير امقران د. ابراهيم بوعزيز	واقع التنافسية بقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وآليات تعزيزها من خلال توسيع العمل بالتجمعات الصناعية الحديثة في الجزائر	مديرية البرمجة و متباعة الميزانية –باتنة- المركز الجامعي بريكة	10د
05	د. بهاء الدين طويل د. توفيق خذري	تاثير الانتاج في شركة صناعة المركبات Daimler AGعلى النمو الاقتصادي بالمانيا في الفترة 1999-2017	جامعة باتنة 01	10د
06	د. فاطيمة الزهراء بن سيرود ط/د.نور الهدى بن سيرود	المسؤولية الاجتماعية: خيار استراتيجي لاستدامة مؤسسات الأجهزة الكهرومنزلية بالجزائر	جامعة قسنطينة 02 جامعة خنشلة	10د
		مناقشة عامة		15د

		الورشة العلمية الاولى على الرابط :		
		من 13.30-15.30		
		رئيس الجلسة:د. بوعكاز ايمان		
الرقم	الاسم و اللقب	عنوان المداخلة	جامعة الانتساب	المدة
01	ط/د.ايمان حميدات ط/د شريف محمد لحرش	معوقات قطاع الصناعة في الجزائر	جامعة الجلفة	10د
02	د.مريم حيمر د. ليلى غضبان	العلاقة بين السياسات الصناعية و هيكل الصناعة في الجزائر	جامعة بسكرة- المركز الجامعي –بريكة-	10د
03	د. سهام شوشان د.بولعواد نوال	إستراتيجية النمو غير المتوازن في الجزائر وتأثيرها على القطاعات الصناعية	جامعة باتنة 01 جامعة برج بوعريريج	10د
04	د/حمزة العوادي ط.د/ زينب بلخير	الصناعة الغذائية في الجزائر بين المشاكل والحلول	جامعة ام البواقي	10د
05	ط/د . بسمة خلفاوي د/ محمد ايت محمد	واقع القطاع الصناعي في الجزائر- الصعوبات و التحديات	جامعة الجزائر 03	10د
06	د/ احمد بودشيشة	المؤسسات الصناعية المتثاقفة في الجزائر	جامعة سكيكدة	10د
07	ط/د. سارة مسعودي	دور الإنتاج الأنظف كإستراتيجية حديثة لتنمية الصناعة في تعزيز المزايا التنافسية للمؤسسات الصناعية الجزائرية – دراسة حالة مؤسسة اسمنت عين الكبيرة -	جامعة عنابة	10د
08	أ/عمار سماعيلي	ترقية الاستثمار الزراعي في المؤسسات الإقتصادية من خلال مؤسسات توظيب التمور بمنطقة الزيبان - استراتيجية التسويق كتعزيز الإقتصاد الوطني.	جامعة سكيكدة	10د
09	د/فاطمة بوعروري أ/د مصطفى بودرامة	االمسار التنموي للقطاع الصناعي الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر	جامعة سطيف 01	10د
10	د/ مجد أوراس بن لعلى	التعاون الصناعي الجامعي "University-Industry Collaboration" ودوره في	جامعة باتنة 01	10د

		تحقيق التنمية الاقتصادية		
11	د/ عبد الجليل مقدم ط/د خولة عدناني	ادارة المعايير البيئية في المؤسسات الصناعية ودوروها في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة في الجزائر	جامعة بشار جامعة ادرار	10د 10د
12	د. عمار نويوة	La crise de l'inustrie algérienne ,cause et perspectives	جامعة باتنة 01	10د
		مناقشة عامة		15د

		الورشة العلمية الثانية على الرابط : من 13.30-15.30		
		رئيس الجلسة: د/ بودونت أسماء		
الرقم	الاسم و اللقب	عنوان المداخلة	جامعة الانتساب	المدة
01	ط/د لامية عبادي	آليات استقطاب أموال الزكاة والأوقاف نحو تمويل المؤسسات الصناعية في الجزائر- واقع وآفاق	جامعة سطيف 01	10د
02	د/رشيدة حمودة	المؤسسة الصناعية بين الواقع المأمول في ظل الرهانات	جامعة بسكرة	10د
03	ط/دعفاف بوراس ط/د مهدي مسايلي	دور الشراكة بين القطاع العام والخاص في توير الصناعة الدوائية - دراسة حالة مجمع صيدال	جامعة الجزائر 03 جامعة تيزي وزو	10د
04	د/مسعود امير معيزة ط/د فايزة بوعظم	دور القروض المصرفية في سد عجز- دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الصناعية في سطيف	جامعة سطيف 01	10د
05	العياشي زرازار الياس بن قري	الرسم على النشاط المهني الصناعي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية المحلية دراسة حالة ولاية برج بوعريريج	جامعة سكيكدة	10د
06	د/رامي حريد ط/د حمزة بن وريدة	صناعة رأس المال المخاطر مصدر تمويلي بديل للمؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة شركة "Sofinance"	المركز الجامعي ميلة	10د

07	د/ زينب غازي أ/ سليمة رقاد	استراتيجية التنويع وأثرها على ربحية المؤسسات	جامعة سطيف 01	10د
08	ط/د أسماء معيفي	مساهمة الصادرات الصناعية في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر –واقع وآفاق-	جامعة سطيف 01	10د
09	د/ جبار بوكثير ط/د اميرة بولزرق	المسؤولية البيئية للمؤسسات الصناعية الجزائرية في ظل متطلبات المحافظة على البيئة وتحقيق التنمية المستدامة	جامعة ام البواقي	10د
10	ط/د حسينة ساعد بخوش ط/د مروى رمضاني	دور القطاع الصناعي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر - دراسة تحليلية	المركز الجامعي ميلة	10د
11	ط/د زهرة العقون د/ سفيان فكارشة	الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر وانعكاسها على أداء وتطور نشاط المؤسسات الصغيرة في الجزائر	جامعة البليدة 02	10د
12	د/ أميرة بحري	دور الاستثمار الأجنبي المباشر في تنمية القطاع الصناعي –دراسة حالة-	جامعة باتنة 01	10د
		مناقشة عامة		15د

الورشة العلمية الثالثة على الرابط :

من 13.30-15.30

رئيس الجلسة: د. سابق نسيمة

الرقم	الاسم و اللقب	عنوان المداخلة	جامعة الانتساب	المدة
01	د/ حسن بوزناق د/سفيان بوعلي	أثر الإبداع في ترقية الأداء التنافسي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	جامعة باتنة 01 جامعة سطيف 01	10د
02	ط/د احلام فراح د/ عبد الرحمن اولاد زاوي	إدارة الجودة الشاملة كآلية للنهوض بالقطاع الصناعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتحقيق التنمية الاقتصادية : تجارب دولية رائدة	جامعة سوق اهراس	10د
03	ط/د خلوط منال د/ زكرياء جرفي	قياس أثر زيادة ناتج الصناعات التحويلية على الناتج الداخلي الخام في الجزائر" خلال الفترة 1990-2018 باستخدام نموذج ARDL	جامعة باتنة 01 المركز الجامعي تيبازة	10د
04	د/ حمزة رملي د/ عمار قرفي أ/د مبروك رايس	دور الاستثمار الأجنبي المباشر في النمو الاقتصاد الصيفي	المركز الجامعي ميلة	10د
05	ط/د كريمة بن الشريف ط/د فاطمة الزهراء رايس	واقع وتحديات القطاع الصناعي الجزائري - المعوقات والحلول	جامعة بسكرة	
06	ط/د لحمر كريمة. ط/د غربي نوال	المناولة الصناعية كآلية لدعم النمو الاقتصادي - تجربة الإتحاد الأوروبي	جامعة باتنة 1 جامعة جيجل	10د
07	د. عبد الرحيم عامر أ. فطيمة الزهرة كياري	تقييم لمناخ الأعمال بالجزائر خلال الفترة 1990-2020	جامعة معسكر	10د
08	د. قادري عبد القادر	التوجهات المتبعة للمؤسسات الصناعية العالمية في مواجهتها لأثر أزمة كوفيد-19	جامعة مستغانم	10د
09	ط/د هارون الرشيد بوخرباش ط/د اسماء كعبوش	مساهمة الإنتاج الصناعي في النمو الاقتصادي في ظلتبني استراتيجية المناطق الصناعية.	جامعة باتنة 01 جامعة بسكرة	10د

	ط/د سهام سلاوي د/ عبد الناصر براني ط/د نوال مزعاش ط/د الحسين حاجي أ/ خليدة عابي	دور المصارف الإسلامية في حل مشاكل التمويل في المؤسّسات الصّناعية، مع الإشارة إلى حالة بنك السّلام _الجزائر	جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة	10د
11	د. بشير هارون ط/د رضا بركات	سياسة الخوصصة وأثرها في تحقيق التنمية الاقتصادية	جامعة الوادي	10د
12		العناقيد الصناعية ودورها في تحقيق النمية الاقتصادية في دولة الصين مناقشة عامة	جامعة باتنة 01	10د 15د

الورشة العلمية الرابعة على الرابط :

من 13.30-15.30

رئيس الجلسة:د. سعاد بوفروخ

الرقم	الاسم و اللقب	عنوان المداخلة	جامعة الانتساب	المدة
01	د/ شهرزاد الوافي ط/د نصيرة بوبعاية	دور ممارسة المسؤولية البيئية في تفعيل الأداء المستدام مع الإشارة إلى عينة من مؤسسات الإسمنت شرق	جامعة قسنطينة 02	10د
02	أ/ نصيرة بلغوثي د/ سوسن رزيق أ/ ام الخير بري	إدارة أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الجزائرية لصناعة أكياس التغليف SASACE	المدرسة العليا للاقتصاد وهران جامعة سكيكدة	10د
03	أ.د/ محمد رمزي جودي	محددات تطبيق المراجعة البيئية كآلية لتجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصناعية الجزائرية	جامعة جيجل جامعة بسكرة	10د
04	ط/د بلال مزياني د/ عادل بونحاس	دور حاضنات الأعمال كآلية في تمويل ودعم المؤسسات المصغرة	جامعة الجزائر 3 جامعة باتنة 01	10د
05	د/ يزيد تقرارت ط/د سليم هلال	واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصناعية الجزائرية وأثرها على أدائها المالي - دراسة حالة شركة اسمنت عين الكبيرة خلال الفترة (2015-2018)	جامعة ام البواقي جامعة جيجل	10د
06	د/ فؤاد بوفطيمة د/ رابح بحشاشي	تطبيقات منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية للحد من اثار جائحة كورونا كوفيد 19- دراسة حالة الشركة STC	جامعة باتنة 01	10د

		السعودية للاتصالات		
07	د/ يحي بدراوي ط/د آمال بوغفالة	المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في المؤسسة الصناعية بين التبني الصريح والالتزام المعنوي: دراسة تحليلية لوضعية مؤسسة مولاي بالأغواط	جامعة الجلفة	10د
08	أد/نعيمة يحياوي ط/د هدى معرف	مكانة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصناعية الجزائرية - دراسة حالة سونلغاز أم البواقي	جامعة باتنة 01	10د
09	د/ لالة فاطمة رقاني	واقع المسؤولية الاجتماعية في الجزائر	جامعة تامنراست	10د
10	د/ زهية عباز	الدبلوماسية الاقتصادية كآلية لتحسين بيئة الأعمال في الجزائر	جامعة باتنة 01	10د
		مناقشة عامة		15د

الورشة العلمية الخامسةعلى الرابط : من 13.30-15.30				
		رئيس الجلسة: د/ تاغلابت عبد الغاني		
الرقم	الاسم و اللقب	عنوان المداخلة	جامعة الانتساب	المدة
01	د/ زحل حفاظ د/ سمير لقويرة	أهمية تحسين تنافسية المؤسسة الصناعية في ظل مقاربة المعارف KBV بالإشارة إلى حالة الجزائر	جامعة جيجل جامعة باتنة 01	10د
02	د/ عبد الرحيم عامر أ/فطيمة الزهرة كياري	تقييم لمناخ الاعمال بالجزائر حلال الفترة 1990-2020	جامعة معسكر	10د
03	د/ اسماء بودونت د/ أمير حذفاني د/ منصورية زعفران	واقع الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر	المركز الجامعي بريكة المركز الجامعي بريكة جامعة مستغانم	10د
04	د.عبد المالك هاني	توصيف بيئة الأعمال الجزائرية في الفترة الزمنية 1980-2020	جامعة تبسة	10د

05	د/ نسيمة سابق ط/د عبد لعزيز ضيافي	العناقيد الصناعية ودورها في تطوير أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر	جامعة باتنة01 جامعة الجزائر 03	10د
06	د.فاطمة الزهراء دميم	التخطيط الإستراتيجي من أجل النهوض بالقطاع الصناعي لتحقيق التنافسية العالمية	جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان	10د
07	د/ صونية معزي	التنظيم القانوني للمناولات الصناعية الصغيرة والمتوسطة وتدابير المشرع الجزائري لتحفيزها.	جامعة باتنة 01	10د
08	د/ نجاة كورتل د/ ابتسام طوبال د/ هدى كرماني	دور المقاطعات الصناعية في انعاش وتعزيز الصناعة التحويلية في الجزائر –دراسة احصائية لواقع مساهمة الصناعة التحويلية في الاداء الاقتصاد الكلي	جامعة قسنطينة 02 جامعة قسنطينة 02 جامعة الجزائر 03	10د
09	ط/د هاجر خلف الله	فعالية التحول الرقمي في تحسين تنافسية المؤسسات	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	10د
10	د.ايمان بوعكاز د. ريمة العابد	استراتيجية العناقيد الصناعية ومقومات نجاحها – دراسة تجارب دولية محددة	جامعة باتنة 01 المدرسة العليا للمحاسبة و المالية	10د
11	د.سارة قرابصي د. وردة خنوفة	مساهمة الابتكار في تحسين تنافسية المؤسسات الاقتصادية في الجزائر	جامعة باتنة 01	10د
		مناقشة عامة		15د

رئيسة الملتقى

رئيس اللجنة العلمية

أ.د/ سامي بلعابد
أستاذ التعليم العالي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة باتنة 1 ـ الحاج لخضر ـ

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر دراسة الاقتصاديات المغاربية

شهادة مشاركة

يشهد عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، و رئيسة الملتقى الوطني أن:

السيد (ة):رابح بحشاشي من : جامعة باتنة 1

قد شارك(ت) بمداخلة بعنوان:

تطبيقات منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية للحد من اثار جائحة كورونا كوفيد 19– دراسة حالة الشركة STC السعودية للاتصالات

ضمن فعاليات الملتقى الوطني الافتراضي حول " المؤسسات الصناعية ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر"

المنعقد عبر منصة google meet الإلكترونية يوم السبت 08 أكتوبر 2022 بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مدير المخبر

أ.د/ رشيد عدوان

عميد الكلية

عميد كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أ.د/ هارون الطاهر

رئيسة الملتقى

أ.د/ أميرة

Scanné avec CamScanner

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة باتنة (1) الحاج لخضر
مخبر الدراسات الاقتصادية المغاربية

الملتقى الوطني حول: المؤسسات الصناعية ودورها في التنمية الاقتصادية بالجزائر
تاريخ انعقاد الملتقى 08 اكتوبر 2022
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
محور المشاركة: الثالث: التجارب الدولية الرائدة في تحقيق التنمية الاقتصادية اعتمادا على المؤسسات الصناعية

عنوان المداخلة: تطبيقات منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية للحد من أثار جائحة كورونا كوفيد 19 دراسة حالة الشركة STC السعودية للاتصالات.

من إعداد:

- الدكتور: فؤاد بوفطيمة
- البريد الالكتروني: foued.boufetima@univ-batna.dz
- الهاتف: +213549302324
- المخبر: إدارة نقل إمداد
- مؤسسة الانتساب: جامعة باتنة 1- الحاج لخضر- الجزائر.
- الوظيفة: أستاذ محاضر أ ، ورئيس قسم التسيير
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- الدكتور/ رابح بحشاشي
- البريد الالكتروني: rabah.behchachi@univ-batna.dz
- الهاتف:00213.551.667.724
- المخبر: مخبر اقتصاديات استثمارات الطاقات المتجددة واستراتيجيات تمويل المناطق المعزولة
- مؤسسة الانتساب: جامعة باتنة 1- الحاج لخضر

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء معرفة مدى مساهمة المسؤولية المجتمعية وهذا من خلال التعريف أهم ممارسات المسؤولية المجتمعية على مستوى الشركة *STC* السعودية للتصالات، حيث يسعى هذا البحث للإجابة عن التساؤل التالي: ماهي أهم ممارسات المسؤولية المجتمعية على مستوى الشركة السعودية في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19 وذلك بدراسة مساهمة الشركة السعودية للاتصالات *STC*، في إطار مسؤوليتها المجتمعية في التخفيف من الآثار الاقتصادية والمجتمعية لجائحة كوفيد-19.

تم استعمل المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذا البحث، ومن بين النتائج التي توصل إليها: مدى ريادة وأهمية تجربة الشركة في مجال المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال، وكذا مدى أهمية ممارسات

المسؤولية المجتمعية المطبقة على مستوى الشركة السعودية، في خدمة المجتمع المحلي السعودي وكذا المجتمعات المحلية الأخرى التي تنشط بها فروع للشركة.

تم التوصل إلى وجود دور ايجابي للمسؤولية المجتمعية في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19، و ذلك من خلال جهود دعم الموظفين والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومنظمات الرعاية الصحية والحفاظ على العلاقات مع مختلف الموردين والزبائن، وتبين كذلك أن الشركة طبقت مفهوم المسؤولية المجتمعية للتخفيف والحد من آثار جائحة كورونا بمختلف الوسائل المادية والمعنوية. في الأخير توصي الدراسة بضرورة الاستفادة من هذه التجربة على المستوى العربي وبالخصوص على مستوى الشركات الجزائرية في تطبيق مبادىء المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، منظمات الأعمال. STC السعودية، سلوكيات المواطنة

تصنيف JEL : M14، L32.

المقدمة:

في ظل ما يشهده وقتنا الحالي من تغيرات وتحولات متسارعة أضحى معيار مدى التزام منظمات الأعمال بمسؤوليتها المجتمعية واحدا من أهم المفاتيح التي قد تحقق لهذه الأخيرة أهدافها المشروعة من جهة مع الحرص في نفس الوقت على نيل رضا جماهيرها المستهدفة من جهة أخرى.

في نفس السياق يعد المورد البشري الداخلي واحدا من أهم المفاتيح التي تمنح للمنظمة السبق التنافسي إذا تمكن من تأدية أدواره الرسمية على أكمل وجه، فما بالك إذا تعداها ليقوم بأدوار غير رسمية ويقدم أكثر مما هو مطلوب منه للمساهمة في النهوض بالمنظمة التي ينتمي إليها، أي أنه يقوم بما يعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية عبر مساعدته لزملائه، وعدم إثارة المشاكل داخل المنظمة وتقديم المزيد من العمل دون تذمر أو شكوى.

لكن أهم إشكال قد يعترض هذا التوجه يكمن في استحالة نشأت وتطور سلوكيات المواطنة التنظيمية إلا في ظل بيئة حاضنة ومشجعة، هذه البيئة ترتبط بعوامل كثيرة تتعلق بالبيئة المادية والمعنوية داخل المنظمة، ولكن أهم ما يمكن أن يشجع هذه السلوكيات أو يقضي عليها هو النمط القيادي الذي يمارسه المدراء أو القادة داخل المنظمة والتوجهات التي يتبنونها داخليا أو خارجيا في قضايا حساسة مثل المسؤولية المجتمعية، وعليه سيكون تركيز دراستنا حول العلاقة التي تربط ما بين تبني مدخل المسؤولية المجتمعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في منظمات الأعمال، و مع انتشار ووضوح فلسفة المسؤولية المجتمعية وزيادة الحاجة الى حلول سريعة وجذرية لمواجهة مختلف الأزمات التي تعصف بالعالم، في ظل ندرة متطلبات الحياة لدى مختلف المجتمعات فضلا على الصراع الدائم لإيجاد سبل تجسيد التنمية المستدامة لضمان حاضر ومستقبل البشرية، إن منظمات الأعمال تلعب دور هام في الحفاظ على مختلف الموارد كونها المستغل الأول لتلك الموارد وبالتالي ضرورة إدراكها الصحيح لفلسفة المسؤولية المجتمعية وتجسديها من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

- **مشكلة الدراسة:** على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية كما يلي:

✓ **ما مدى مساهمة المسؤولية المجتمعية لشركة الاتصالات السعودية في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19؟**

انطلاقا من السؤال الرئيسي ولغرض الإلمام بالموضوع سيتم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

✓ ما مدى وجود قاعدة نظرية تبرر مساهمة المسؤولية المجتمعية للمنظمات في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19؟

✓ ما مدى مساهمة المسؤولية المجتمعية لشركة الاتصالات السعودية في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19؟

- **فرضيات الدراسة:** على ضوء التساؤل الرئيسي و لتحقيق أهداف الدراسة ننطلق من الفرضيات التالية:

أ- الفرضية الرئيسية: **تساهم شركة الاتصالات السعودية من خلال المسؤولية المجتمعية في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19**

ب- الفرضيات الفرعية:

-**الفرضية الأولى:** فلسفة المسؤولية المجتمعية واطارها النظري تبرر امكانية مساهمتها في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19.

-**الفرضية الثانية:** ساهمت شركة الاتصالات السعودية من أنشطة متنوعة في إطار مسؤوليتها المجتمعية في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19.

- **أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- بيان لمصطلح جائحة كوفيد-19، واستعراض الإطار النظري للمسؤولية المجتمعية وأبعادها.

2- التعرف على أنشطة المسؤولية المجتمعية لشركة الاتصالات السعودية وبيان مساهمتها ودورها في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19.

- **أهمية الدراسة:** تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال محاولتها إحداث إضافة للأبحاث المتعلقة بمفهوم المسؤولية المجتمعية، ومحاولة إيضاح كيفية الحد من انتشار فيروس كوفيد-19 والتخفيف من آثاره على المجتمع عن طريق مفهوم المسؤولية المجتمعية وتخفيف العبئ على الحكومات، وتكمن أهمية البحث في البيئة الجزائرية في محاولة تقريب وإبراز التجارب الدولية في مواجهة وتخفيف آثار كوفيد-19 بغرض استفادة واقتداء المؤسسات الجزائرية لأجل تخفيف العبئ على الحكومة الجزائرية والتي تعاني مؤخرا من انخفاض الموارد المالية نتيجة لانخفاض أسعار المحروقات في الأسواق العالمية.

- **منهج الدراسة:** انطلاقا من مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف دور المسؤولية المجتمعية في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19، فقد تم استخدام المنهج الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع بالاعتماد على أسلوبين:

✓ الأسلوب النظري: وتم استخدامه لبناء وصياغة الإطار النظري للدراسة وعرض الأسس النظرية للمسؤولية المجتمعية ومحاولة الالمام بتفاصيل الوباء العالمي منذ ظهوره، كما اعتمدنا فيه على المراجع المختلفة مثل: الكتب، الأطروحات، والمقالات العلمية، والملتقيات إضافة إلى مواقع الانترنت.

✓ الأسلوب التطبيقي: تم الاعتماد على مختلف الاحصائيات والأرقام حول مساهمة الشركة محل الدراسة في دعم جهود مواجهة فيروس كورونا ومحاولة الحد والتخفيف من آثارها والتي تتوفر عبر مختلف مواقع الكترونية منها تابع للشركة.

- **هيكل الدراسة:** سيتم التطرق الى المحاور التالية:

- **أولا:** تطور مفهوم المسؤولية المجتمعية في منظمات الأعمال:

- **ثانيا:** جائحة كورونا وتداعياتها الاقتصادية ومساهمة قطاع الاتصالات في التخفيف من آثارها.

- **ثالثا**: مساهمة المسؤولية المجتمعية للشركة السعودية للاتصالات **STC** في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19.

منهجية البحث:

اعتمدنا بشكل أساسي على المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على وصف المفاهيم الواردة في الدراسة وصفا علميا دقيقا، من أجل تحديد ملامحها وصفاتها، حيث قمنا بجمع أكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة وتحليلها تحليلا دقيقا للخروج بنتائج علمية عن الظاهرة المدروسة.

أولا. تطور مفهوم المسؤولية المجتمعية في منظمات الأعمال:

يشير مفهوم المسؤولية المجتمعية والأخلاقية إلى التزام المنظمات بتعظيم الآثار الايجابية وتقليل الآثار السلبية لممارساتها وتقوية القيم السائدة في المجتمع، و ينظر "براید و فیرل" إلى الأخلاقيات في الأعمال على أنها "المبادئ والمعايير التي تحدد السلوك المقبول في المنظمة من وجهة نظر أصحاب المصالح" ويضع المؤلفان بعض المعايير المحددة عند الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، تتلخص في ضرورة تحقيق التوازن بين تحقيق المنظمة للأرباح من ناحية، وإشباع حاجات ورغبات المستهلكين من ناحية ثانية، وتلبية حاجات ومصالح المجتمع من ناحية ثالثة. كما ويشير الباحثان إلى أن المسؤولية المجتمعية تشتمل على احترام المنشأة للقوانين والأنظمة التي تصدر عن الجهات الحكومية والمحافظة على البيئة .يتضح من هذه الثلاثية أن على منظمات الأعمال الاهتمام بمشكلات المجتمع المختلفة (مثل تحسين نوعية الحياة، تقديم المنتج الأفضل، معالجة البطالة، الاهتمام بالقضايا البيئية...الخ)، الأمر الذي من شأنه زيادة مبيعاتها وأرباحها على المدى الطويل.

وقد عرفت المسؤولية المجتمعية من زوايا واتجاهات مختلفة، فقد أشار « Robbins » إلى أنها "تستند إلى اعتبارات أخلاقية تركز على الأهداف على نحوٍ التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات منظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع."[1]

وقد عرفها « Certo » على أنها " الدرجة التي يؤدي بها مديرو المنظمة أنشطتهم نحو حماية المجتمع، بعيداً عن السعي لتحقيق المنافع الفنية والاقتصادية المباشرة للمنظمة."

كما عرفت المسؤولية المجتمعية بأنها": فلسفة الإدارة وسياساتها وإجراءاتها وأفعالها التي تضع رفاهية ومصلحة المجتمع ضمن أهدافها الأساسية".

1. مفهوم المسؤولية المجتمعية للمنظمة:

لا تسعى المنظمة المعاصرة إلى تحقيق أهدافها فقط بل يجب أن تهدف كذلك إلى تحقيق رفاهية المجتمع وسعادته، وذلك من خلال المسؤولية الملقاة على عاتقها، والتي يمكن تقسيمها إلى:

- توجه إدارة المنظمة للاهتمام بمشكلات المجتمع.
- العمل على تقليل آثار المشكلات الحاصلة في المجتمع وخصوصاً في ما يتعلق بتحقيق نوعية الحياة، تقديم المنتج الأفضل، مواجهة البطالة، استياء وتذمر المستهلكين ...الخ عن طريق اعتبار المسؤولية المجتمعية المعيار الأساسي في أدائها.
- يكون تأثير مفهوم المسؤولية المجتمعية في المنظمات الكبيرة أكثر وضوحًا مما هو عليه في المنظمات الصغيرة، وذلك كانعكاس طبيعي لحجم تأثيرها الواسع على المجتمع وحجم قدرتها على الاستجابة لحاجاته ورغباته المتنوعة.

إن بداية الاهتمام بالجانب المجتمعي في منظمات الأعمال قد ظهر في إطار أنشطة التسويق المختلفة على اعتبار أن التسويق هو حلقة الوصل بين المستهلك والمنظمة و قد طرح Peter Drucker مقولته الشهيرة بكون التسويق يعبر عن عمليات متجددة تقوم بها منظمات الأعمال ويحدث من خلالها تكامل ملموس بين منتجاتها وسلوكيات وأهداف وقيم المجتمع، فقد تم التركيز على ضرورة أن تكون القرارات التسويقية متناسبة مع قيم المستهلك ومتطلبات المجتمع على نحوٍ عام بحيث تستطيع المنظمات تحقيق رغبات وحاجات هؤلاء المستهلكين وبما ينسجم مع مصالحها بكونها منظمات أعمال هادفة للربح .

1-1- مفهوم المسؤولية المجتمعية

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تغيرات جوهرية على مر الزمن، ولا يزال يتطور مع تطور المجتمع وتوقعاته . والقاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الإحتياجات الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها التجارية قصد تحسين أثرها في المجتمع، ومن بين أهم التعاريف التي تناولت مفهوم المسؤولية المجتمعية نجد :

1-1-1- تعريف البنك الدولي: بحيث عرف المسؤولية المجتمعية على أنها" التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع، لتحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية والبيئة في أن واحد".[2]

1-1-2- تعريف الغرفة التجارية العالمية : التي عرفت المسؤولية المجتمعية للمؤسسات على أنها "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من المؤسسات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا".[3]

1-1-3- تعريف المنظمة العالمية للمعايير (ايزو): التي ترى أن المسؤولية المجتمعية بأنها" ممارسات تقوم بها المنظمة لتحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع و المحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع و التنمية المستدامة، ترتكز المسؤولية الاجتماعية على السلوك الاخلاقي، احترام القوانين و الأدوات الحكومية و تدمج مع النشاطات اليومية للمنظمة".[4]

1-1-4- تعريف Holmes : والذي عرف المسؤولية المجتمعية على أنها " التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في الأنشطة الاجتماعية والتي تخدم المجتمع"[5]

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن المسؤولية المجتمعية هي التزام الأخلاقي والتصرف المسؤول للمؤسسات إتجاه مجموعة من الأطراف بشكل يسمح بحل مشكلات المجتمع وتحقيق رفاهيته والحفاظ وحماية البيئة التي تعمل في إطارها.

1-2- أهمية تبني المسؤولية المجتمعية في المؤسسات الإقتصادية

في ظل تزايد الاهتمام بمفهوم المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، يثور التساؤل حول الأسباب التي تشجع المؤسسات على الالتزام بهذه المسئولية خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية ومادية .وتشير التجارب الدولية إلى أن أهمية تبني الدور الاجتماعي يتمثل فيما يلي :[6]

1-2-1- تحسين الأداء المالي: البحوث التي أجريت في هذا المجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات قد بيّنت وجود صلة حقيقية بين الممارسات المسؤولية اجتماعيا للشركات والأداء المالي الإيجابي.

1-2-2- **تخفيض تكاليف التشغيل:** هنالك مبادرات كثيرة تستهدف تحسين الأداء البيئي وتؤدي إلى خفض التكاليف مثل تقليل انبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ العالمي أو تقليل استخدام المواد

الكيميائية الزراعية، كما يمكن تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها . والجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال الموارد البشرية مثل جداول العمل المرنة، والتناوب على الوظائف وغير ذلك من البرامج المتصلة بمكان العمل تؤدي إلى خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين شديدي الحماس للعمل، والفعالية والكفاءة الإنتاجية، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.

1-2-3- تحسين سمعة المؤسسات: والتي تبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المنظمات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المنظمات ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري ويسهم التزام المنظمات بمسئوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها .

1-2-4- تعزيز المبيعات وولاء العملاء: إن العودة بصورة ملحوظة إلى تثمين النقاء البيئي والمنتجات الطبيعية قد دفع المستهلكين إلى الاهتمام الخاص بعمليات الإنتاج وتأثير هذه العمليات والمنتجات على البيئة، على الرغم من أن المؤسسات يجب عليها أن تفي في المقام الأول بالمعايير الشرائية للمستهلكين مثل الأسعار، وجودة السلع، وتوفرها، وسلامتها وملاءمتها، فإن الدراسات تظهر تزايد الرغبة في الشراء (أو عدم الشراء) بسبب بعض المعايير الأخرى المستندة إلى قيم مثل قلة التأثير على البيئة، وعدم استخدام مواد أو مكونات معدّلة وراثيا.

1-2-5- زيادة الإنتاجية والجودة: إن الجهود التي تبذلها المؤسسات في سبيل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.

1-2-6- زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم: المؤسسات المسؤولة اجتماعياً يسهل عليها تعيين موظفين ذوي كفاءة عالية والمحافظة عليهم، ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف التوظيف والتدريب . ويتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل فيه الشركة ولهذا السبب، ستصبح القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات متسقة مع قيم الموظفين، الشيء الذي يستبعد أي تعارض من حيث القيم ويعزز بيئة العمل.

1-2 مبادئ وأبعاد المسؤولية المجتمعية

1-2-1 مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تنطلق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من جملة من المبادئ حسب منظمة الأمم المتحدة وهي:[7]

- الالتزام بتنفيذ إصدارات شهادات الجودة المختلفة مثل الإيزو 14000؛
- الالتزام بتنفيذ مدونات قواعد السلوك؛
- الالتزام باتخاذ قرارات تأخذ بالاعتبار المسؤولية الاجتماعية؛
- تصميم أنشطة المنظمات بما يتفق مع الحالة الاقتصادية والوضع الثقافي للمجتمع؛
- القيام بالمبادرات الخيرية التطوعية؛
- تنفيذ الإستراتيجيات التي تحقق الربح للمجتمع والمنظمة معاً.

2-2-1 أبعاد المسؤولية المجتمعية

يمكن التمييز بين أربع أبعاد للمسؤولية المجتمعية والمتمثلة فيما يلي:[8]

1-2-2-1البعد الاقتصادي: حيث تمارس المؤسسة الأنشطة الاقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية، وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية راقية، وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة، بتحقيق ذلك تكون قد تحملت مسؤول إقتصادية.

2-2-2-1-البعد القانوني: حيث يندرج في هذا الإطار الإلتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع، سواءا كان هذا في الإستثمار أو الأجور أو البيئة أو المنافسة أو غيرها.

3-2-2-1-البعد الأخلاقي: التي تراعي من خلاله المؤسسة الجانب الأخلاقي في كل قراراتها ومسارها في الصناعة التي تعمل فيها، تجنبا لأي ضرر قد يلحق المجتمع.

4-2-2-1-البعد الخيري: الذي يشمل على التبرعات والهبات والمساعدات الإجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح، كما قد تتبنى المؤسسة في هذا الإطار قضية أساسية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها ومتابعتها.

وحسب كرول CARROL فان المسؤولية الاجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي:[9]

الاقتصادي Economic، والأخلاقي Ethical، والقانوني Legal، والخيري Philanthropy، وفي هذا الإطار قدم كارول Carrollمصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن ان تؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة، حيث ان فهم هذه العناصر الأربعة للمسؤولية الاجتماعية يتطلب ايجاد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع وخاصة في إطار العناصر الاقتصادية والقانونية حيث تمثل هذه العناصر مطالب أساسية للمجتمع من المفترض تلبيتها من قبل منظمات الأعمال. في حين يتوقع المجتمع من منظمات الاعمال ان تلعب دورا اكبر فيما يخص العنصر الاخلاقي والخيري، علما بان هذا الأخير يمثل في حقيقته رغبات مشروعة للمجتمع من المفترض ان تتبناه منظمات الأعمال، وقد وضع كارول هذه العناصر بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فان استناد اي بعد على بعد اخر يمثل حالة واقعية، وكما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل (01): هرم كرول Carroll للمسؤولية الاجتماعية

المصدر: (ولد الصافي و علمي، 2020، صفحة 216)

3-1 -عناصر المسؤولية الاجتماعية

وقد حدد الباحثون عددا كبيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الأولويات ، وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه المؤسسة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	– تحقيق أكبر الأرباح، تعظيم قيمة السهم، زيادة قيمة المؤسسة، رسم صورة محترمة للمؤسسة في المجتمع، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	– أجور ومرتبات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات، خدمات وامتيازات أخرى.
الزبائن	– منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات أمينة عند الاستعمال، متاحية وميسورية للحصول على المنتج أو الخدمة، التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من الزبائن، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق.
البيئة	– ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة، تقليل المخاطر البيئية؛ – وجد مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة؛ اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ – اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ جهود تقليل استهلاك الطاقة وسياسات واضحة بشأن استخدام المواد؛ ترشيد استخدام المياه؛ معالجة المخلفات؛ حماية التنوع البيئي.
المجتمع المحلي	– دعم البنى التحتية؛ احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة ةو السلوك؛ – محاربة الفساد الإداري و الرشوة؛ دعم مؤسسات المجتمع المدني؛ دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم
الحكومة	– الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة؛ تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق؛ تعزيز سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي؛ احترام مبدأ تكافؤ الرص بالتوظيف؛ احترام الحقوق المدنية للجميع دون تميز؛ تعزيز جهود الدولة الصحية وخصوصاً ما يتعلق بالأمراض المتوطنة.
الموردون	– استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، تطوير المواد المجهزة، تسديد الالتزامات والصدق بالتعامل، تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل.
المنافسون	– منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين، عدم سحب العاملين من الآخرين طرق غير نزيهة.
الأقليات وذوي الحاجات الخاصة	– عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات، المساواة في الوظيف والعدالة في الوصول للمناصب العليا، تجهيزات للمعوقين، دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع، احترام حقوق وخصوصية المرأة، فرص الترقية العادلة، تشجيع التفكير العلمي عند الشباب ونشر ثقافة التسامح، الاهتمام كبار السن والمتقاعدين، الحفاظ على الطفولة واحترام حقوق الطفل.
جماعات الضغط الأخرى	– التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الاعلام، الصدق والشافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة.

المصدر: أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز ، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر ، يومي 14-15 فيفري 2012، ص ص 7-8

1- 4 مناهج دراسة المسؤولية المجتمعية وأنماطها:

هناك مناهج متعددة في دراسة محتوى المسؤولية المجتمعية وأنماطها، ويمكن الإشارة إلى المنهج الذي تطرقت إليه الدراسة الحالية من خلال تحديد ثلاثة أنماط لتبني المسؤولية المجتمعية من قبل المنظمات:

أ. **.النمط الأول :المسؤولية الاقتصادية:** وفق وجهة النظر هذه فإن منظمات الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح وأن المساهمات المجتمعية ما هي إلا نواتج عرضية ومشتقة منه، ومن أنصار هذا التوجه Milton Freidman الذي يرى أن المديرين هم محترفون وليسوا مالكين للأعمال التي يديرونها، وبهذا فهم يمثلون مصالح المالكين التي يفترض أن تنجز بأحسن الطرق لتعظيم الأرباح.

ب. **.النمط الثاني :المسؤولية المجتمعية:** وهو نقيض لتوجهات النمط الأول، وفي إطاره فإن منظمات الأعمال تعتبر وحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تأخذ بنظر الاعتبار المجتمع ومتطلباته عند اتخاذ قراراتها، مراعية آثار هذه القرارات في كل جوانب المجتمع.

ت. **.النمط الثالث :المسؤولية المتوازنة:**وفي إطار هذا النمط فإن إدارة المنظمات لا تمثل مصالح جهة واحدة أو بعض جهات ذات مصلحة، بل إنها تمثل مصالح جهات عديدة يفترض أن توازن إدارة المنظمة بين مصالحها مجتمعة.

من خلال ما طرح من أفكار سابقة حول المسؤولية المجتمعية لمنظمات الأعمال تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة فإنه يتطلب من منظمات الأعمال أن تتنبأ بتوقعات هذه الشرائح على المدى البعيد من خلال تجسيد ذلك بأشكال عدة كقيامها بالبرامج والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية فيها .واهتمامها بمصالح الأطراف الأخرى وامتثالها للمعايير والقيم المجتمعية وعلى نحوٍ طوعي.

من التعاريف السابقة يلاحظ أن هناك تبايناً في محتوى ومضامين هذه التعريفات والأبعاد التي تم تناولها، ولكنها تشابهت في جانب واحد إلا وهو التفاعل نحو تقديم الخدمة للمجتمع.[10]

1- 5 فلسفة المسؤولية المجتمعية وإستراتيجية المنظمة:

يستلزم تحقيق التكامل بين عمليات المنظمة ومزيج المنتجات والخدمات الذي تجهزه من جهة وفلسفة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة من جهة أخرى قيام المنظمة بتطوير أنشطتها وعملياتها والالتزام بذلك وكالآتي:

- تعهد الإدارة العليا في المنظمة بتطبيق فلسفة المسؤولية المجتمعية.
- تطوير المنتجات والخدمات المطلوبة من قبل المستهلكين.
- دعم الأنشطة المميزة مع الجماعات المحلية.
- الالتزام بتنفيذ معايير عمل أخلاقية.
- تثقيف المستهلكين حول استخدامات المنتجات ومتابعة ذلك من خلال حملات معرفة مستويات رضا المستهلكين عن تلك المنتجات، والالتزام بتقييم الأداء الاجتماعي والبيئي للمنظمة.

وعليه فالمسؤولية المجتمعية تنطوي على المفاهيم الآتية:

أ. تعهد والتزام رجال الأعمال في مواصلة السياسات لصنع القرارات ومعالجة الحالات المرغوبة وتحقيق أهداف وقيم عموم المجتمع.

ب. عقد اجتماعي ما بين منظمات الأعمال والمجتمع لما تقوم به المنظمة من عمليات تجاه المجتمع.

ج. تطورت النظرة للمسؤولية المجتمعية كونها تمتد من داخل المنظمة حتى خارجها، بوصفها تمثل القرارات التي تستخدمها المنظمة لتحقيق منافعها الاقتصادية، وفي الوقت نفسه المنافع الأخرى المرتبطة بالمجتمع لتتمكن من إنجاز هدف واحد أو أكثر من أهدافها ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية.

كما يمكن توضيح ماذا تعني المسؤولية المجتمعية وأبعادها من خلال الشرح الموالي:

✓ بالعلاقة مع دعاة النظرية الاقتصادية التي ترى أن لشركات الأعمال مسؤولية واحدة هي تعظيم الربح، فإن المسؤولية المجتمعية هي قيام شركات الأعمال بالبرامج والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية فيها.

✓ بالعلاقة مع المصلحة الذاتية لرجال وشركات الأعمال فإن المسؤولية المجتمعية هي التزام رجال وشركات الأعمال بالمصلحة الذاتية المتنورة التي تهتم بمصالح الأطراف الأخرى من غير حملة الأسهم كمصالح العاملين، الموردين، الموزعين، المنافسين، والزبائن...الخ.

✓ بالعلاقة مع سلوك شركات الأعمال فإن المسؤولية المجتمعية هي مجموعة الالتزامات الطوعية (الاستجابة المجتمعية) أو غير الطوعية (المفروضة بالقانون) التي تنسجم مع قواعد ومتطلبات البيئة والأطراف المؤثرة فيها.

✓ وبالعلاقة مع أخلاقيات الإدارة فإن المسؤولية المجتمعية هي الحد الأدنى الأخلاقي المطلوب الالتزام به لضمان امتثال شركات الأعمال للقانون (القيم الرسمية) وللمعايير والقيم المجتمعية.

هذا وقد صنف Gibson معاني المسؤولية المجتمعية إلى ثلاثة أصناف، هي: الإجبار الاجتماعي، ردة الفعل المجتمعية، والاستجابة المجتمعية.

فمن منظور الإجبار الاجتماعي؛ فإن الشركة تتحمل مسؤوليتها عندما تسعى إلى تحقيق الربح في ظل قيود قانونية .أما من منظور ردة الفعل المجتمعية ؛ فيقصد بالمسؤولية المجتمعية ردة الفعل للقيم والمعتقدات المجتمعية. أما من منظور الاستجابة المجتمعية؛ فإن الشركة تقوم بمتابعة الأمور العامة، ومساعدة الجميع وتوقع الاحتياجات المستقبلية للمجتمع والقيام بإشباعها، بالإضافة إلى الاتصال بالحكومة حول القوانين المجتمعية المرغوب فيها.

لقد كان ينظر للمسؤولية المجتمعية على أنها عقد بين المنظمة والمجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع وتحقيق ما يتفق مع الصالح العام ولكن Bernan يشير إلى أن الوصول إلى تشخيص متكامل للمسؤولية المجتمعية في منظمات الأعمال في حقيقة الأمر ليس بالعملية السهلة بل إنها معقدة جداً ويرجع هذا بالأساس إلى أمرين؛ الأول :يتمثل بوجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتتباين وتتناقض أحياناً، والثاني :وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المنظمات وبين ما يتصوره رجال الأعمال من إمكانات يمكن أن تقدمها منظماتهم للمجتمع.[11]

ثانياً: جائحة كورونا وتداعياتها الاقتصادية ومساهمة قطاع الاتصالات في التخفيف من آثارها:

فيروس كورونا هو نوع من الفيروسات التي تؤثر بشكل رئيسي على الجهاز التنفسي للحيوانات و الثديات، وخاصة البشر وهو من بين السبعة أنواع منه المعروف طبيا، فقد تسببت جائحة كورونا بالتحديد بقلق بالغ في جميع أنحاء العالم، ويرتبط هذا الوباء بنزلات البرد و الالتهاب الرئوي والتهاب الشعب الهوائية، ومن اعراضه السعال الجاف والحمى وضيق التنفس.[12] ظهر الفيروس في أواخر العام 2019، حيث تم تحديد مجموعة من الحالات التي ظهرت عليها أعراض الالتهاب الرئوي لسبب غير معروف في مدينة (ووهان) عاصمة مقاطعة هوبي في جمهورية الصين الشعبية.

وفي 31 ديسمبر 2019 حذرت الصين منظمة الصحة العالمية (WHO) من هذا الفيروس الجديد، لتعلن لجنة الطوارئ للوائح الصحية الدولية التابعة لمنظمة الصحة العالمية وتحديدا في 30 جانفي 2020 بان تفشي هذا الفيروس أصبح ضمن حالة "طوارئ الصحة العامة ذات الاهتمام الدولي"، ومنذ ذلك الحين تم تشخيص المزيد من الحالات، في دول أخرى من العالم[13]، وقد اعتبرت منظمة الصحة العالمية فيروس كورونا وباء في 11 مارس 2020، بعد إدراكها لسرعة انتشاره ومضاعفات العدوى السريعة، و التأثير المتوقع على صحة الانسان و المجتمعات و الاقتصاد.[14]

1- التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا (كوفيد-19):

لقد أثرت جائحة كورونا على الأسواق الاقتصادية و المالية، وواجهة جميع الصناعات تقريبا تحديات مرتبطة بالظروف الاقتصادية الناتجة عن جهود معالجتها، فعلى سبيل المثال: شهدت العديد من الشركات في مجال الخدمات و التجارة انخفاضا حادا في الايرادات، فضلا على تقلبات الاسواق المالية وتآكلها، وتدهور الائتمان، ومخاوف السيولة و الزيادات الأخرى في التدخل الحكومي، وزيادة البطالة، والانخفاضات الواسعة في الانفاق الاستهلاكي التقديري للمستهلكين، وزيادة مستويات المخزون، وانخفاض الانتاج بسبب انخفاض الطلب، وتسريح العمال و الاجازات، واعادة الهيكلة، و غيرها، ويمكن ان يؤدي استمرار هذه الظروف الى تراجع اقتصادي أوسع نطاقا قد يكون له تأثير سلبي طويل الأجل في النتائج المالية للشركات.[15]

2-1 مساهمة قطاع الاتصالات في التخفيف من آثار جائحة كورونا (كوفيد-19):

إن قطاع الاتصالات له دور كبير في التعامل مع التحديات الراهنة بسبب جائحة كورونا المستجدة، والاعتماد على التطبيقات التكنولوجية أصبحت من أهم الآليات التي تستخدمها الدول حالياً لتحسين مستوى الخدمات عبر مشاريع التحول الرقمي وميكنة الإجراءات، وأهمية قطاع الاتصالات في تسهيل العديد من الأمور الحياتية في العالم في الأزمة الحالية على مستوى الشركات وفى كل القطاعات لضمان تقديم الخدمات، وتعتبر الاتصالات أهم القطاعات مساهمة في التنمية الشاملة في ظل الأزمة العالمية التي أصابت جميع القطاعات بالشلل التام في كثير من الدول بسبب انتشار فيروس كورونا، بالإضافة الى أن العالم سيعتمد على قطاع التكنولوجيا بشكل اكبر وسيتنامى دوره سريعا خلال فترة ما بعد أزمة كورونا.[16]

واتخذت الجزائر تدابير مالية على غرار دول العالم لإنعاش اقتصادها و تجنب إفلاس الشركات الصناعية و التجارية لا سيما المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و المصغرة، ويشار الى التزام شركات الاتصالات و الطاقة و الموارد المائية بضمان استمرار تقديم الخدمات للشركات المتضررة بسبب الوباء و ذلك عن طريق تمديد آجال دفع مستحقاتهم.[17]

ثالثاً: مساهمة المسؤولية المجتمعية للشركة السعودية للاتصالات STC في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19

1- نبذة عن الشركة السعودية للاتصالات STC :

تأسست شركة الاتصالات السعودية STC بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 171 الصادر بتاريخ 9 سبتمبر لعام 2002 ، والمرسوم الملكي رقم م / 35 بتاريخ 21 أبريل 1998 كشركة مساهمة سعودية تعمل في نشاط خدمات الاتصالات، وتتخذ الشركة من مدينة الرياض مقرًا لها، وبحسب الموقع الإلكتروني للشركة، فإنها كانت مملوكة بالكامل للحكومة السعودية، قبل أن يتم إدراج حصة تمثل 30% من أسهمها في البورصة السعودية في أكبر اكتتاب عرفته الأسواق العربية وقتها، خصص 20% من الأسهم المكتتبة للمواطنين السعوديين بصفتهم الشخصية، وخصصت 5% للمؤسسة العامة للتأمينات المجتمعية، و5% أخرى لمصلحة معاشات التقاعد.

وظلت شركة STC ، المحتكر الوحيد لخدمات التليفون الثابت أو المحمول في السعودية، حتى عام 2004، ثم فقدت الشركة احتكارها لخدمات الهاتف المحمول، بعد إسناد رخصة ثانية لشركة اتحاد اتصالات، وفي إبريل 2007 انتهى احتكارها لخدمات الهاتف الثابت، بعد فوز تحالف تقوده شركة بتلكو البحرينية بالرخصة الثانية التي طرحتها الحكومة، وأيضاً للشركة بطاقة مسبقة الدفع وتسمى بـ (سوا).

وأطلقت الاتصالات السعودية في مايو من العام الماضي 2020 أول المواقع الحية لشبكة الجيل الخامس بعد اكتمال تجاربها، وذلك للمرة الأولى في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتوسعت شركة الاتصالات السعودية، في الخارج بالاستحواذ على نسبة 25% من مجموعة أكسيس بماليزيا، والعاملة في مجال الاتصالات بقيمة بلغت 3.04 مليار دولار، التي بدورها تدير عددا من شبكات الهاتف الجوال في كل من ماليزيا واندونيسيا والهند، ويصل عدد أسهم الشركة المدرجة في البورصة السعودية (تداول) نحو ملياري سهم، ويبلغ رأسمالها 20 مليار ريال سعودي.[18]

2-1 تبني ممارسات الأعمال المسؤولة مجتمعيا من طرف الشركة السعودية للاتصالات STC:

تقدم الكثير من المنظمات عددا كبيرا من البرامج والمشاريع المجتمعية ادراكا منها لمسؤوليتها في المجتمع، إلا أنها تواجه بعض التحديات في معرفة القيمة والعائد من تلك الاستثمارات وكيفية إدارة القيمة المجتمعية للأعمال ومشاركتها بطريقة واضحة ومتناسقة مع أصحاب المصلحة، خاصة اذا علمنا أن قياس العائد على الاستثمار الاجتماعي يعتبر من أدق العمليات الإدارية التي تنتهجها المنظمات الحديثة للارتقاء بمستوى الأداء من أجل تحقيق نتائج ملموسة تساهم في تفعيل دورها في التخطيط والتنفيذ وقياس وتقييم المخرجات.

ومن هذا المنطلق، بادرت STC بالانضمام لمنظمة القيمة المجتمعية الدولية Social Value International في بريطانيا، والمعتمدة من مجلس الوزراء البريطاني، وتضم أعضاء من 45 دولة ، وتعتبر أول شركة اتصالات في المنطقة وتسجل سبقا بانضمامها لهذه المنظمة الدولية الرائدة و المتخصصة في معايير قياس العائد على الاستثمار الاجتماعي SROI ، حيث يهدف الى قياس النتائج المجتمعية والبيئية والاقتصادية للمشاريع وكيفية إحداث التغيير المطلوب.

وتعمل الشركة على اعتماد هذه المنهجية عند تخطيط برامجها في المسؤولية المجتمعية لضمان التوجيه السليم نحو المستفيد النهائي، وبشكل يحقق التغيير الإيجابي المطلوب والاستفادة المثلى من الموارد

المتاحة لتطوير الأعمال وتفعيل العلاقة مع أصحاب المصلحة واشراكهم لتطبيق افضل الممارسات في هذا المجال. وتمتلك الاتصالات السعودية سجلا حافلا بالمبادرات والمشاريع المجتمعية والوطنية الرائدة منذ تأسيسها من خلال:[19]

- مساهمة الشركة في تأسيس معهد ريادة الأعمال الوطني بالتعاون مع وزارة البترول والثروة المعدنية والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، ويعتبر مركز وطني غير ربحي متخصص في مساعدة الراغبين في ممارسة العمل الحر وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الجنسين وقد أثمر عن افتتاح أكثر من 8123 مشروعا.

- التعاون مع مؤسسة الأمير محمد بن سلمان "مسك الخيرية" بهدف تأسيس مجتمع تقني فعَّال ورعاية المبادرات الإبداعية وتعزيز وتطوير المهارات التعليمية والتقنية والإعلامية والثقافية لجيل الشباب السعودي في مختلف مجالات المعرفة.

- تعمل الشركة على تمكين رواد الأعمال وتقديم أفضل الخدمات والاستشارات والحلول التقنية للمساعدة في اختيار المشاريع المحتضنة عبر حاضنة برنامج Inspire U ، ووصل عدد الشركات التي تم اطلاقها 18 شركة ناشئة.

- دعم ملتقى "بيبان 2017" بالرياض كشريك استراتيجي له، والذي تنظمه الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) بهدف خلق بيئة اقتصادية جذابة وتنافسية، وتمكين المنشآت القائمة بالنمو والتوسع من خلال توفير الحلول التقنية والدعم المادي والمعنوي تماشيا مع رؤية المملكة 2030 .

- دعم فعالية (المستثمرة الصغيرة) الذي اقيم بمركز طويق للتنمية الأسرية بالرياض التابع لوزارة العمل والتنمية المجتمعية لتمكين الأسرة وفئة الأطفال والشباب من الانتاج والاستثمار وعرض منتجاتهم.

3-1 مساهمة الشركة السعودية للاتصالات STC في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19:

من خلال هذه العنصر يتم تحديد ما قامت به الشركة خلال جائحة كورونا المستجد-COVID 19، وذلك ضمن المبادرات والتعاون مع الجهات الرسمية على مدار الساعة لتأمين خدمات الشركة لجميع فئات العملاء، كما يلي:[20]

- تفعيل العمل عن بعد منذ بدء إعلان الوباء من قبل منظمة الصحة العالمية، حرصا على سلامة موظفينا وعائلاتهم. ولضمان استمرار الخدمات المقدمة بتفعيل تام للحلول التقنية، حيث بلغت نسبة الموظفين العاملين من منازلهم 93.%.

- رفع الطاقة الاستيعابية للشبكة بتوزيع الحركة لضمان استمرارية كافة الأنشطة اليومية لعملائنا.

- تقديم 40,000 شريحة إنترنت مجانا بالتعاون مع مبادرة العطاء الرقمي، لتمكين الفئات الأقل حظا من الدخول للإنترنت والمنصات التعليمية بقيمة 5 مليون ريال.

- الاستجابة العاجلة للحملات الصحية مع وزارة الصحة، ببث الرسائل التوعوية لكافة عملائنا بلغات متعددة، تجاوزت مليار ونصف رسالة نصية بقيمة 40 مليون ريال.

- تمكين الدخول المجاني للمنصات الصحية صحة و مناعة .

- توفير الإنترنت والاتصال المجاني للمواطنين والمقيمين في الحجر الصحي الحالي، لتمكينهم من مواصلة أعمالهم وإتمام نشاطاتهم اليومية.
- فتح شبكة الواي فاي العامة Public WiFi مجانًا في 129 منشأة صحية حول المملكة وذلك دعما للمنشآت الصحية في المملكة في مواجهتها لجائحة كورونا العالمية.
- دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة لتخفيف الاثار الاقتصادية السلبية المحتملة في ظل جائحة كورونا العالمية وذلك عن طريق الترويج للمنشآت عن طريق منصات STC الرقمية.
- كجزء من مواطنتنا المسئولة وضمن مبادراتنا لمواجهة جائحة كورونا واثارها المترتبة تم التعاون مع جمعية بنيان الخيرية حيث تم توفير عدد 735 سلة غذائية وتوزيعها على الفئات الأكثر تأثرا والأقل قدرة على الوصول الى المتاجر والخدمات المتاحة.
- كجزء من جهود الشركة المستمرة لمواجهة جائحة كورونا قامت الشركة بإنشاء مبادرة تطوعية بمنطقة المدينة المنورة بالتنسيق مع إدارة شؤون المساجد بوزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد فرع المدينة المنورة، بتنظيف وتعقيم مجموعة من المساجد، وتطبيق الاجراءات الاحترازية لتحقيق التباعد الجسدي بين المصلين والحفاظ على صحتهم وسلامتهم إضافة الى توفير سجادات الاستخدام الواحد ومجموعة من المعقمات.
- قامة الحملات الداخلية التوعوية للموظفين لأخذ الإجراءات الاحترازية واتباع التعليمات المعلنة من قبل الأجهزة الرسمية.
- توفير الحلول التقنية لتمكين موظفينا من إتمام أعمالهم بكل سهولة ويسر وضمان استمراريتها.
- تجهيز الحلول المنزلية لأبنائنا الموظفين العاملين في مراكز خدمة العملاء 900 لخدمتكم من المنزل على مدار الساعة لضمان سلامتهم واستمرارية تقديم الخدمات بذات الجودة، حيث بلغ عدد العاملين من منازلهم 90% ونعمل على أن يكون 100%.
- إيقاف المواصلات الداخلية داخل مجمع الاتصالات للحد من نقاط التجمع حرصا على سلامة موظفينا.
- تجهيز مباني STC بالإجراءات الاحترازية الطبية الحديثة لسلامة الموظفين.
- إلزام الموظفين العائدين من السفر خارج البلاد بالبقاء بالحجر الصحي المنزلي لمدة 14 يوما، مع تمكينهم بالتسهيلات اللازمة لإتمام أعمالهم، وكان هذا قبل إعلان العمل عن بعد لعموم الموظفين حرصا على سلامتهم وسلامة الموظفين كافة.
- إلغاء رسوم إيقاف الخدمة المؤقت للمنشآت الصغيرة والمتوسطة SMEs لتخفيف الآثار الاقتصادية المحتملة.
- تمديد مهلة السداد للعملاء مراعاة للظروف الحالية العالمية.
- إتاحة الدخول المجاني للمنصات التعليمية لأبنائنا، وإضافة منصة عين التعليمية على جوي TV لمساعدة أحبتنا الطلاب على متابعة تعليمهم بكل الوسائل المتاحة.

بشكل عام نلاحظ ان شركة الاتصالات السعودية ومن خلال مسؤوليتها المجتمعية تحاول تجسيد القاعدة النظرية للمسؤولية المجتمعية على أرض الواقع مع مختلف الأنشطة والممارسات المادية والمعنوية والتي من شأنها التخفيف والحد من آثار انتشار فيروس كورونا المستجد.

خاتمة:

تعتبر المسؤولية المجتمعية عامل هام لدى الشركة السعودية للاتصالات بصفة عامة كونها تربط بين الشركة وعملائها، وكذلك بينها وبين البيئة التي تنشط فيها، فممارسة المسؤولية المجتمعية بكفاءة وفعالية من شأنه تحقيق أهداف المنظمات والمجتمع بشكل كبير حتى في ظل مختلف الأزمات على غرار جائحة كورونا (كوفيد-19)، كون الأزمات امتحان حقيقي لمدى نجاعة استراتيجيات المنظمات بصفة عامة، ونتيجة لذلك تحقيق مكاسب ومزايا تنعكس بالإيجاب على بلوغ الأهداف المسطرة للشركة، وفي نفس الوقت تحقيق الرفاه والحماية للمجتمع في الحالات العادية وخلال الأزمات، وعلى ضوء ما سبق، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.

أ- النتائج:

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها كجواب لإشكالية مدى مساهمة المسؤولية المجتمعية لشركة الاتصالات السعودية في الحد من آثار جائحة كورونا كوفيد-19، ما يلي:

- فلسفة المسؤولية المجتمعية للشركات التي تتجاوز التزام منظمات الأعمال بمعالجة المشاكل والاختلالات التي تكون نتيجة نشاط المنظمة، إلى ضرورة التزامها بمعالجة الأزمات والمشاكل التي قد تصيب المجتمع حتى إن لم تكن هي المتسبب فيها كالتزام منها برد جميل إتجاه المجتمع الذي تنشط فيه، وبذلك نعتبر المبرر الرئيسي لإمكانية استغلال هذا المفهوم لأجل اشراك منظمات الأعمال في مواجهة مختلف الأزمات الصحية بشكل عام وفيروس كورونا المستجد covid-19 على وجه التحديد والتخفيف من آثارها الصحية والاقتصادية والمجتمعية، وهذا ما يتوافق مع ما تنص عليه

الفرضية الأولى للدراسة.

- يمكن للشركة عندما تدرج مفهوم المسؤولية المجتمعية للشركات ضمن استراتيجيتها أن تستغل نشاطها المتخصصة فيه لإيجاد حلول إبداعية لتقديم المساعدات للأطراف الأكثر تضررا من الأوبئة والكوارث الصحية، وهذا ما لاحظناه بالنسبة لشركة الاتصالات السعودية والتي قدمت منتجات وخدمات متخصصة ودعمت مختلف المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، للتخفيف والحد من آثار فيروس كورونا المستجد، وهذا ما يتوافق مع ما تنص عليه

الفرضية الثانية للدراسة.

- يعتبر فيروس كورونا المستجد Covid-19 اختبار حقيقي لمدى جدية تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية للشركات في ارض الواقع، حيث أن فترة الوباء تحتاج لتكاثف جميع الجهود، ولا يمكن للحكومات والسلطات العامة التدخل بشكل كافي وفي الوقت المناسب لمواجهة الفيروس والإحاطة به دون مساعدة مؤسسات القطاع الخاص ومختلف الهيئات والمنظمات الأخرى.

- يمكن للشركة استغلال فترة الأوبئة لتعزيز مسؤوليتها المجتمعية اتجاه موظفيها وتحسيسهم بأهميتهم بالنسبة للشركة واستحالة التنازل عنهم في شتى الظروف، مما يعزز الولاء الوظيفي ويرفع مردود الموظفين بعد رجوع الوضع الطبيعي، إضافة الى مساهمته في الحد من الآثار الاقتصادية والاجتماعية للوباء، وحماية الموظفين وعائلاتهم.

- يمكن للشركة استغلال هذه الأزمات لتعزيز مسؤوليتها المجتمعية اتجاه زبائنها وموردها ، مما يعزز ويرفع من الولاء أكثر حتى بعد رجوع الوضع الطبيعي، عن طريق التسهيل على العملاء الذين يواجهون صعوبات خلال هذه الأزمة وكذلك دفع تسبيقات للموردين على المشتريات لضمان استمرارية

النشاط مما يعزز ثقة العملاء والموردين، إضافة الى مساهمته في الحد من الآثار الاقتصادية والاجتماعية للوباء، وحماية العملاء والموردين.

- لفلسفة المسؤولية المجتمعية دور فعال الحد والتخفيف من آثار كوفيد-19 خاصة إذا كان ذلك مرفقا بالتطبيق الصحيح لتلك المفاهيم والاقتناع الفعلي بممارسات المسؤولية المجتمعية، وهذا ما تؤكده مختلف تجارب الدول والمنظمات منذ ظهور هذه الجائحة، بدعم إجراءات الوقاية مرورا بغرس الثقافة الصحية والتطوعية لدى أفراد المجتمع.

ب- التوصيات: بناء على النتائج المتحصل عليها توصي الدراسة بما يلي:

- تعزيز فلسفة المسؤولية المجتمعية السائدة في شركة الاتصالات السعودية أكثر واستغلالها لصالح المجتمع لتفادي أزمات وكوارث صحية على غرار أزمة كوفيد-19.

- وضع قسم خاص بالمسؤولية المجتمعية في المنظمات يهتم بتسيير الانشطة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية من خلال تخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع الجهات المعنية.

- ترسيخ مبادرات وسلوكيات حماية البيئة ضمن ثقافة الشركة.

- ضرورة تكثيف الدراسات حول أهمية موضوع المسؤولية المجتمعية لمنظمات الأعمال كونها ترجع بالفائدة على المنظمة قبل المجتمع بسبب كسب الولاء المستدام ضمن البيئة التي تنشط فيها أو حتى خارجها.

- ضرورة مواكبة الدراسات والبحوث في مجال المسؤولية المجتمعية لاحتياجات منظمات الأعمال من خلال تكييف الدراسات مع البيئة الجزائرية والخروج بنتائج تعكس حقيقة ممارسة المسؤولية المجتمعية لدى المؤسسات الجزائرية وسبل تطويرها.

- دمج المسؤولية المجتمعية ضمن استراتيجية المنظمات بهدف توليد قيمة اجتماعية مستدامة.

- تكثيف وتقوية الجانب الإعلامي والتوعوي في مجال المسؤولية المجتمعية كاستراتيجية هامة وفعالة في تميز المنظمات.

- على الشركات الجزائرية أن تستفيد من تجارب الدول والشركات الرائدة في هذا المجال لأجل وضع خطط وبرامج استباقية متوقعة لمثل هذه الأزمات خاصة مع إنخفاض تقلص موارد الدولة بسبب إنخفاض أسعار البترول.

- الهوامش:

[1] عبد الحميد، طلعت أسعد، التسويق الفعال الأساسيات والتطبيق، مكتبة الشقري، القاهرة، 1998، ص 59.

[2] مصطفى يونسي، عطا لله مسعود، محمد خالدي، الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات- دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد14، العدد01، 2021 ، ص489

[3] خلف بلال السكارنة، أخلاقيات العمل، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009، ص162

[4] مقدم وهيبة ، بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، المجلة الجزائرية للإقتصاد والتسيير، جامعة وهران02، الجزائر، المجلد 07، العدد01، جوان 2014، ص9

[5] مقدم وهبية، تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية –دراسة عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013، ص 71

[6] أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز ، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر ، يومي 14-15 فيفري 2012، ص8

[7] مسعود نصرالدين، كنوش محمد، واقع وأهمية المسؤولية الإجتاعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة إستطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر ، يومي 14-15 فيفري 2012، ص4

[8] مقدم وهبية، تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية –دراسة عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، مرجع سابق، ص ص 79-80

[9] عثمان ولد الصافي، و حسيبة علمي. (2020). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا (دراسة تجارب دولية ومحلية رائدة). *مجلة التكامل الاقتصادي*، ص216

[10] الطائي حميد وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث مدخل شامل، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2006، ص96.

[11] Siegel M, Doner, (1998), *Marketing Public Health: Strategies to Promote Social Change*, Aspen Publishers, Inc, Usa. P 105.

[12] Whitehouse, G. (2020). https://www.acecloudhosting.com. Consulté le 09 06 2021, sur How Accountants Can Prepare Against Coronavirus in This Busy Tax Season.

[13] EY. (2020). https://www.ey.com. Consulté le 09 06 2021, sur IFRS accounting considerations of the Coronavirus outbreak.

[14] Whitehouse, G. Op.Cit.

[15] Danyluk, K. (2020, Mar 31). https://www.iasplus.com. Consulté le 09 07, 2021, sur Clearly IFRS — Accounting Considerations Related to Coronavirus Disease 2019.

[16] أحمد سرحان. (2020). دور قطاع الاتصالات فى مواجهة أزمة كورونا. تاريخ الاسترداد 01 06, 2021، من https://almalnews.com/.

[17] مختار ناوري. (2020). التأمينات لا تغطي الخسائر الاقتصادية المترتبة عن جائحة كوفيد-19. تاريخ الاسترداد 02 05, 2021، من http://www.aps.dz/ar/.

[18] جمال محمود. (2021). كل ما تريد معرفته عن «STC» السعودية. تاريخ الاسترداد 27 07, 2021، من المال مصرية اقتصادية يومية: https://almalnews.com/.

[19] موقع الشركة السعودية للاتصالات 2021) .STC). تبني ممارسات الأعمال المسؤولة والخاضعة للمساءلة. تاريخ الاسترداد 28 07, 2021، من موقع الشركة السعودية للاتصالات stc: www.stc.com.sa.

[20] المرجع نفسه.