

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا
دراسة حالة مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة)

تحت إشراف الأستاذ:

محمد الهادي خنوس

من إعداد الطالبتين:

مريم سوداني

بهية طفحي

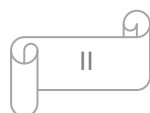
نوقشت و أجيّزت علناً بتاريخ 13 / 06 / 2022

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

| الصفة | الرتبة العلمية | اسم ولقب الأستاذ |
|----------------|-------------------|----------------------|
| رئيساً | | بن شويحة محمد البشير |
| مشرفاً ومقرراً | أستاذ مساعد - أ - | محمد الهادي خنوس |
| مناقشاً | | قواميد بوبكر |

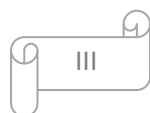
الموسم الجامعي: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



{ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
خَبِيرٌ }

سورة المجادلة الآية (11)



الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:
الحمد لله الذي وفقني لتشمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي
هذه المذكرة ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين
حفظهما الله و أدامهما نور لدربي
لكل عائلتي الكريمة (سوداني) و إلى إخوتي , وإلى زوجي الغالي حفظه الله و
عائلتي الثانية (اسماعيلي)
إلى رفيقات المشوار اللاتي قاسمنني لحظاته حفظهم الله ووفقهم
إلى كل دفعة ثانية ماستر إدارة أعمال
إلى كل من كان لهم أثر على حياتي ,
وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي.

سوداني مريم

الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:
الحمد لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير عون إلى أعلى ما أملك في هذه
الدنيا إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها إلى التي أنحني لها بكل إجلال
وتقدير إلى التي أرجو قد أكون نلت رضاها أُمِّي "مريم" أطال الله في عمرها
إلى من أدين له بحياتي إلى من ساندني وكان شمعة تضيء طريقي إلى من أكن
له مشاعر التقدير والاحترام والعرفان أبي "بشير" أطال الله في عمره
إلى إخوتي محبة ووفاء أنتم سندي وحزام ظهري وكياني و المساندين في
السراء والضراء شكرا لكم
إلى رفقاء الخطوة الأولى والخطوة الأخيرة إلى من كانوا في السنوات العجاف
وسحبا ممطرة أنا ممتنة جدا

طفحي بهية

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

بِاسْمِكَ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالدِّينِ

وَبِكَ آمَنَّا وَعَلَيْكَ تَوَكَّلْنَا أَنْتَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ وَلَكَ الْحَمْدُ الْكَثِيرُ
وَالشُّكْرُ الدَّائِمُ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ الدَّاعِي إِلَى سَبِيلِ رَبِّهِ
بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَالَّذِينَ يَسْمَعُونَ الْقَوْلَ
فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أَمَا بَعْدُ :

هِيَ كَلِمَةٌ أَبَتْ إِلَّا بِالْحَضُورِ هِيَ كَلِمَةُ شُكْرٍ وَتَقْدِيرٍ لِلَّهِ عِزِّ وَجَلِّ الَّذِي وَفَّقَنَا
عَلَى إِتْمَامِ هَذِهِ الْمَذْكُورَةِ فِي أَحْسَنِ الْأَحْوَالِ وَإِلَى كُلِّ مَنْ أَمَدْنَا بِيَدِ الْعَوْنِ
مِنْ قَرِيبٍ أَوْ بَعِيدٍ

كَمَا نَتَقَدَّمُ بِالشُّكْرِ وَالتَّقْدِيرِ إِلَى الَّذِي أَمَدَنَا بِتَجْرِبَتِهِ وَصَدَقَ عَوْنُهُ وَسَدَّادُ
تَوْجِيهَاتِهِ الَّذِي كَانَ مَشْرُفًا لَنَا عَلَى إِتْمَامِ مَذْكُورَتِنَا "مُحَمَّدُ الْهَادِي خُنُوسُ"
وَكَمَا لَا يَفُوتُنِي تَقْدِيمُ الشُّكْرِ الْجَزِيلِ لِجَمِيعِ عَمَالِ الْمَوْسَسَةِ مَحَلِّ الدِّرَاسَةِ
وَإِلَى جَمِيعِ الْأَسَاتِذَةِ وَالطُّلَبَةِ وَالْعَمَالِ كَلِيَةِ الْعُلُومِ الْاِقْتِصَادِيَةِ وَالتِّجَارِيَةِ
وَعُلُومِ التَّسْيِيرِ

سُودَانِي مَرْيَمُ طَفْحِي بَهِيَّةُ

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) في الحد من آثار جائحة كورونا من خلال ممارساتها الإجتماعية، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (50) عامل، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة رقم 25 بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، K^2 ، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: تطبيق المؤسسة للمسؤولية الإجتماعية للحد من آثار جائحة كورونا .

الكلمات المفتاحية: مسؤولية الإجتماعية، جائحة كورونا، مؤسسة موبيليس، مجتمع، عاملين .

ABSTRACT

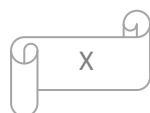
This study aims to identify the extent of Mobilis' contribution (Regional Directorate of ouargla) in reducing the effects of the coronavirus pandemic through its social practices, where the study was applied to a simple random sample of (50) factor, the study also relied on the analytical descriptive curriculum, and in order to achieve the study's objectives, the identification was used as a tool for data collection, followed by the analysis of the data contained in the questionnaires through the use of the Social Science Statistical Package Programme (SPSS) version No. 25 based on computational averages, standard deviations, K^2 . The study concluded a number of results, the most important of which are: The Foundation's implementation of social responsibility to reduce the effects of the coronavirus pandemic.

Keywords: Social Responsibility, Coronavirus Pandemic, Mobilis Foundation, Community, Workers.

قائمة المحتويات

| الصفحة | البيان |
|---|---|
| IV | الإهداء |
| V | الشكر |
| VI | ملخص الدراسة |
| VII | قائمة المحتويات |
| IX | قائمة الجداول |
| XI | قائمة الأشكال البيانية |
| XII | قائمة الملاحق |
| 1 | مقدمة |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا . | |
| 2 | تمهيد |
| 3 | المبحث الأول: الأدبيات النظرية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا . |
| 3 | المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية |
| 8 | المطلب الثاني: الإطار النظري لجائحة كورونا |
| 12 | المطلب الثالث: نماذج عن ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات أثناء الجائحة |
| 16 | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا . |
| 16 | المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات باللغة العربية |
| 22 | المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات باللغة الأجنبية |
| 23 | المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة |
| 24 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة | |
| 26 | تمهيد |
| 27 | المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة |
| 27 | المطلب الأول : طريقة الدراسة |

| | |
|----|--|
| 36 | المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة |
| 43 | المبحث الثاني : مناقشة النتائج |
| 43 | المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة |
| 68 | المطلب الثاني : مناقشة النتائج |
| 64 | خلاصة الفصل |
| 78 | خاتمة |
| 68 | المراجع |
| 72 | الملاحق |
| 87 | الفهرس |



قائمة الجداول

| رقم الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|------------|--|------------|
| 23 | أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية. | (1.1) |
| 31 | مجتمع الدراسة | (1.2) |
| 31 | توزيع عينة الدراسة | (2.2) |
| 32 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس | (3.2) |
| 33 | توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن | (4.2) |
| 34 | يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي | (5.2) |
| 35 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الوظيفة | (6.2) |
| 36 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل | (7.2) |
| 38 | معامل الثبات الكلي للإستبانة | (8.2) |
| 39 | مقياس ليكارت الثلاثي | (9.2) |
| 40 | مدى الإتساق الداخلي لعبارات المحور 01 | (10.2) |
| 41 | مدى الإتساق الداخلي لعبارات المحور 02 | (11.2) |
| 42 | مدى الإتساق الداخلي لعبارات المحور 03 | (12.2) |
| 43 | قيمة معامل ألفا كرومباخ للإستبيان | (13.2) |
| 44 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 01 المحور 01 | (14.2) |
| 45 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 02 المحور 01 | (15.2) |
| 47 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 03 المحور 01 | (16.2) |
| 48 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 04 المحور 01 | (17.2) |
| 49 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 05 المحور 01 | (18.2) |
| 50 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 06 المحور 01 | (19.2) |
| 51 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 07 المحور 01 | (20.2) |
| 52 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 08 المحور 02 | (21.2) |
| 53 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 09 المحور 02 | (22.2) |
| 54 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 10 المحور 02 | (23.2) |

| | | |
|----|--|---------|
| 55 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 11 المحور 02 | (24.2) |
| 56 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 12 المحور 02 | (25.2) |
| 57 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 13 المحور 02 | (26.2) |
| 58 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 14 المحور 02 | (27.2) |
| 59 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 15 المحور 03 | (28.2) |
| 60 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 16 المحور 03 | (29.2) |
| 61 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 17 المحور 03 | (30.2) |
| 62 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 18 المحور 03 | (31.2) |
| 63 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 19 المحور 03 | (32.2) |
| 64 | نتائج إجابة أفراد العينة على عباره 20 المحور 03 | (33.02) |
| 66 | الدلالة الإحصائية لإجابات العينة على عبارات المحور الأول | (34.02) |
| 68 | الدلالة الإحصائية على إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني | (35.02) |
| 70 | الدلالة الإحصائية على إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث | (36.02) |
| 72 | درجة الاستبيان | (37.02) |
| 72 | المتوسط الحسابي | (38.02) |
| 72 | نتائج إجابات أفراد العينة على الفرضية الرئيسية | (39.02) |

قائمة الاشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|---|-------|
| 5 | هرم كارول للمسؤولية الإجتماعية | 01.01 |
| 29 | الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس | 01.02 |
| 32 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس | 02.02 |
| 33 | توزيع عينة الدراسة حسب السن | 03.02 |
| 34 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي | 04.02 |
| 35 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية | 05.02 |
| 37 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة | 06.02 |
| 44 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 01 المحور 01 | 07.02 |
| 46 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 02 المحور 01 | 08.02 |
| 47 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 03 المحور 01 | 09.02 |
| 48 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 04 المحور 01 | 10.02 |
| 50 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 05 المحور 01 | 11.02 |
| 51 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 06 المحور 01 | 12.02 |
| 52 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 07 المحور 01 | 13.02 |
| 53 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 08 المحور 02 | 14.02 |
| 54 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 09 المحور 02 | 15.02 |
| 55 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 10 المحور 02 | 16.02 |
| 56 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 11 المحور 02 | 17.02 |
| 57 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 12 المحور 02 | 18.02 |
| 59 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 13 المحور 02 | 19.02 |
| 60 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 14 المحور 02 | 20.02 |
| 61 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 15 المحور 03 | 21.02 |

| | | |
|----|---|-------|
| 62 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 16 المحور 03 | 22.02 |
| 64 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 17 المحور 03 | 23.02 |
| 65 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 18 المحور 03 | 24.02 |
| 66 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 19 المحور 03 | 25.02 |
| 67 | رسم بياني لإجابات العينة على العبارة 20 المحور 03 | 26.02 |

قائمة الملاحق

| رقم الملحق | عنوان الملحق | رقم الصفحة |
|------------|---|------------|
| (01) | قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان | 83 |
| (02) | الإستبانة الخاصة بالدراسة | 83 |
| (03) | وثائق مقدمة من طرف المؤسسة تخص جائحة كورونا | 84 |
| (04) | مخرجات برنامج spss | 85 |

مقدمة

أ. توطئة

في ظل اقتصاد السوق الذي يهيمن على العالم ويتعاضم فيه حجم ووزن مؤسسات القطاع الإقتصادي أخذت المسؤولية تنتقل من الحكومات إلى المؤسسات, وهذه الأخيرة هي التي تقوم بالتوظيف والتأمين ودفع الأجور, وهي تقدم خدمات التعليم والرعاية الصحية والنقل كما تأخذ بزمام مبادرات البحث والتطوير وشتى المجالات العلمية والتكنولوجية, مع هذه المسؤولية الملقاة على عاتق هذه المؤسسات توجهت العديد منها لتبني مقارنة المسؤولية الإجتماعية القائمة على الموازنة بين الأهداف الإقتصادية والإجتماعية والبيئية.

شهدت بدايات سنة 2020 تفشياً لفيروس كورونا المستجد الذي يحمل الإسم العلمي SARS_COV2 والذي يتعارف على المرض الذي يسببه COVID_19 في الصين, ليتحول في غضون أسابيع إلى جائحة عالمية أدت إلى شل حركة النقل الجوي وتوقف العديد من النشاطات الإقتصادية وإستمرت فترة التوقف لمدة كافية لدفع المؤسسات لتسريح موظفيها وإغلاق العديد من المشاريع ليشهد العالم أزمة بطالة جماعية إجبارية خلال الربع الأول من العام, بالإضافة إلى حالة الطوارئ التي تشهدها المستشفيات في المدن المتضررة بسبب الفيروس نتيجة تحملها لفوق طاقتها الإستيعابية من عنصر بشري مؤهل ومعدات وقائية ووسائل عمل كأجهزة الإنعاش ما جعل حياة مئات الآلاف حول العالم على المحك, مما أدى إلى فقدان الوظائف وتوقف سلاسل الإمداد إلى أزمة غذاء عالمية, فيما تقف العديد من الحكومات حتى في الدول المتقدمة موقف عجز عن مواجهة هذه الأزمة.

سعت مؤسسة موبيليس في التقليل من حدة جائحة كورونا من خلال التركيز على دورها ومسؤوليتها إتجاه المجتمع والذي يبدأ من العاملين فيها ويتجه نحو المتعاملين معها, من خلال المحافظة على صحتهم وفق الإجراءات الوقائية الموصى بها من قبل المؤسسة, كتعقيم موقع العمل والتباعد الإجتماعي, سنقوم من خلال هذه الدراسة التطبيقية بالتعرف أكثر على مساهمة المسؤولية الإجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا على مستوى مؤسسة موبيليس.

ب. إشكالية الدراسة:

ومن خلال ما سبق يمكن التوصل إلى صياغة إشكالية الدراسة كالتالي:

مامدى مساهمة مؤسسة موبيليس في الحد من آثار جائحة كورونا من خلال مسؤوليتها الإجتماعية ؟

ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل تقوم المؤسسة بدور اجتماعي تجاه العاملين أثناء جائحة كورونا ؟
- ✓ هل تقوم المؤسسة بأي ممارسات اجتماعية تجاه العملاء أثناء جائحة كورونا ؟
- ✓ هل تقوم المؤسسة بدورها تجاه المجتمع أثناء جائحة كورونا ؟

ج. فرضيات الدراسة:

وبغرض الإلمام بحثيات الموضوع ومحاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بالاستعانة بمجموعة من الفرضيات المبدئية حاولنا إثبات صحتها من خطئها، وهي كالتالي:

- **الفرضية الرئيسية:** لم تساهم مؤسسة موبيليس في التخفيض من حدة جائحة كورونا من خلال مسؤوليتها الإجتماعية؛

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

- لا يوجد دور مجتمعي للمؤسسة اتجاه العاملين أثناء جائحة كورونا ؛
- لم تقم المؤسسة بأي ممارسات اجتماعية اتجاه العملاء أثناء جائحة كورونا ؛
- لم تقم المؤسسة بأي دور مجتمعي اتجاه المجتمع أثناء جائحة كورونا ؛

د. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ معرفة علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وجائحة كورونا في المؤسسة؛
- ✓ إبراز آثار جائحة كورونا على قطاع المؤسسات الاقتصادية ؛
- ✓ عرض الإجراءات المتخذة والمساندة من قبل المؤسسة لمواجهة تداعيات هذه الجائحة والتخفيف من آثارها على المجتمع .

هـ. أهمية الدراسة:

- تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من المواضيع الهامة وتلقى تركيز كبير من العديد من الباحثين والمهتمين بهذا المجال لما لها من دور كبير، وتمثلت أهمية الدراسة في:
- 1_ دراسة الدور الذي تقوم به المؤسسة محل الدراسة في ظل جائحة كورونا؛
 - 2_ المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة إتجاه العاملين بها والمجتمع ككل ؛
 - 3_ المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة إتجاه زبائنها.

و. مبررات اختيار الموضوع:

- تتمثل مبررات اختيار الموضوع في مبررات موضوعية وأخرى شخصية:
- المبررات الموضوعية:** تتمثل المبررات الموضوعية فيما يلي:
- ✓ طبيعة الموضوع التي يميل إلى الحدائة.
 - ✓ أهمية الموضوع الذي يبرز تأثير الجانب الإجتماعي الذي لا يلقى الاهتمام الكافي في المؤسسة الجزائرية.

- ✓ إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

المبررات الشخصية: تتمثل المبررات الذاتية فيما يلي:

- ✓ الموضوع له علاقة مباشرة مع التخصص العلمي.
- ✓ الرغبة في استكشاف دور المسؤولية الاجتماعية وقت الجائحة لقللة الدراسات التي تناولت المتغيرين معاً.

ز. منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض التي يتضمنها تم الاعتماد على المنهجين التاليين:

- **المنهج الوصفي التحليلي** : وهذا من خلال الفصل الأول الذي تمثل في الجانب النظري للدراسة من خلال التطرق فيما جاء في الأبحاث ولمقالات بخصوص موضوع الدراسة، للوقوف على المفاهيم المختلفة للمسؤولية الاجتماعية وجائحة كورونا .

- **منهج دراسة الحالة** : وهذا من خلال الفصل الثاني الذي تمثل في الجانب التطبيقي للدراسة، حيث اعتمدنا على أداة الاستقصاء، وكذلك الأساليب الإحصائية التي تسمح باختبار صحة الفرضيات.

ح. حدود الدراسة:

يتكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- **الحدود المكانية** : مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) .
- **الحدود الزمانية** : كانت الدراسة من 15 أفريل إلى 02 ماي.
- **الحدود الموضوعية** : حيث اقتصرت الدراسة على موضوع المسؤولية الاجتماعية وجائحة كورونا ، ومعرفة العلاقة بينهما.

- **الحدود البشرية** : للإجابة على عبارات الاستبيان الموجه، تم التوجه إلى مجموعة من العمال التابعين لمؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) .

ي. مرجعية الدراسة:

- من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية،

● الجانب النظري:

- ✓ المقالات والمراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بهذا الموضوع
- ✓ المجالات العلمية والمذكرات وكذا بعض المواقع الالكترونية.
- **الجانب الميداني** : لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ك. صعوبات الدراسة:

- عند اعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات نذكر منها:
- ✓ نقص في المراجع والمصادر والدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية في ظل الجائحة نظرا لحدثة الموضوع .

✓ صعوبة توزيع الاستبانة وكذا استرجاعها .

ل. هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية المتعلقة بها قسما هذا الدراسة إلى ما يلي:

● **الفصل الأول:** تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية، الذي بدوره قسم إلى مبحثين، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية وجائحة كورونا، أما في المبحث الثاني فتناولنا فيه عرض بشكل عام للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وإجراء المقارنات بينها وبين الدراسة الحالية.

● **الفصل الثاني:** تطرقنا فيه للدراسة الميدانية والتي انقسمت بدورها إلى مبحثين، حيث تناولنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة، كما تم فيه إعداد استبانته تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي قمنا بتحليلها بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل اختبار الفرضيات، أما في المبحث الثاني فقمنا بتفسير النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

لمساهمة المسؤولية

الاجتماعية في الحد من آثار

جائحة كورونا

تمهيد:

على الرغم من وجود نقاشات حادة وكبيرة يتم تداولها يوميا مع ظهور جائحة كورونا ,حول تأثيرها على العالم والاقتصاد العالمي وما يمكن أن ينجم عنه من أزمات اجتماعية واقتصادية حادة ,إلا أن هناك إغفالا واضحا للعلاقة الموجودة بين هذا الفيروس المستجد والمسؤولية الاجتماعية ,فالمسؤولية الاجتماعية أصبحت أساسية في أي مؤسسة أو شركة ناشئة على أرض الواقع ,ومع ظهور أزمة كورونا فقد أتيحت لهذه المؤسسات فرص كبيرة و دروس يمكن الاستفادة منها ,لاختبار مدى هذه المؤسسات في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية في أوقات و الظروف الصعبة كونها تشكل ركنا أساسيا في حياة المجتمعات . وعلى هذا الأساس، سوف نتناول في هذا الفصل ما يلي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا .

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا .

سنتطرق في هذا المبحث إلى الأساس النظري لكل من المسؤولية الاجتماعية و جائحة كورونا .

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية .

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوما حديثا بعدما تعاضم دور المجتمع المدني , وتزايدت فناعة المسؤولية في المؤسسات بالنظر للمجتمع بأنه وحدة متكاملة , او يفترض أن يكون مجتمعا متعاونا و متراحما ومنتجا , وبهذه النظرة المسؤولية بدأت المسؤولية الاجتماعية تتبلور لتأسيس نشاط داعم ومساند للجهود الحكومية .

الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية :

لقد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

عرفتها منظمة الإيزو (ISO,2010): المسؤولية الاجتماعية تعبر عن مسؤولية المنظمة اتجاه تأثير

القرارات والأنشطة التي تقوم بها على البيئة والمجتمع والتي تنعكس على سلوك خلقي وشفاف يؤدي إلى :

- التنمية المستدامة بما فيها الصحة و رفاهية المجتمع ؛
- الأخذ بعين الاعتبار ما ينتظره أصحاب المصلحة ؛
- احترام القوانين مع مراعاة المعايير الدولية ؛
- جعلها ضمن ثقافة المنظمة وعلاقاتها.

عرفها **Drucker**: بأنها التزام منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه .

ركز الكاتب في هذا التعريف على دور المؤسسة إتجاه المجتمع وأهمل العاملين و العملاء.

وعرفها البنك الدولي : " المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة

في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين

مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة و يخدم التنمية في آن واحد .¹

وهذا التعريف أكثر تفصيلا حيث ذكر جميع الأطراف التي تلتزم إتجاههم المؤسسة .

وعرفها **Carroll** : المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنشأة بأن تضع نصب عينها خلال عملية صنع

القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن

بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات.²

¹ صخر أحمد وعبد اللاوي مفيد, دور المسؤولية الاجتماعية إتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ,مجلة مجاميع المعرفة , عدد01, 2021, ص513.

² أحمد صخر, مفيد عبد اللاوي, وهيبه خزازنة, المسؤولية الاجتماعية كتوجه ذكي للمؤسسات الناشئة في الجزائر ,مجلة التنمية الإقتصادية , العدد02, 2020, ص58,

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

وعرفت **المفوضية الأوروبية** : فإن المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية المنظمة أمام تأثيرات نشاطها على المجتمع , وللقيام بهذه الوظيفة ينبغي على المنظمة احترام القوانين , والقواعد التنظيمية والمعاهدات التي أبرمتها مع مختلف الأطراف , وحتى تؤدي المؤسسة هذه الوظيفة بشكل جيد يفترض أن تدخل في شراكات محدودة مع مختلف الأطراف وتحديد المسار الموجه نحو المنظمة وإدراج اهتمامات المنظمة للمسائل الاجتماعية والبيئية والأخلاقيات واحترام حقوق الإنسان والمستهلك وفي أنشطته التشغيلية أو في وضعه الإستراتيجي.¹

ومن خلال ماسبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية : على أنها هي كل ما تقدمه المؤسسة للمجتمع الذي تمارس فيه نشاطها بصفة طوعية في الجانب الاقتصادي و القانوني و الخيري و الأخلاقي .
الفرع الثاني : أهمية المسؤولية الاجتماعية .

تعد المسؤولية الاجتماعية هامة لكل من المجتمع والدولة و المؤسسة وتمثل أهميتها :²
بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة ؛
 - من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل , كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف ؛
 - تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع , كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية ؛
 - كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية .
- بالنسبة للمجتمع :

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة و سيادة مبدأ التكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع ؛
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح والارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.¹

1 : زاهية توام و رازي سعاد, تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل جائحة كورونا نموذج عن شركات عالمية, مجلة الميادين, عدد01, 2020, ص23.

2 الطاهر خامرة, المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة سونطراك, مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد وتسيير البيئة, 2007, ص80

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من ازدياد تثقيف الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالإستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.²
بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية ؛
- المساهمة في تطوير التكنولوجيا و القضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

الفرع الثالث : أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

تتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد منها البعد الاقتصادي , القانوني , الإنساني, الأخلاقي , البيئي , وتتركز في بعض المجالات خاصة العمل الاجتماعي , مكافحة الفساد , التنمية البشرية, التشغيل و المحافظة على البيئة وتستند المسؤولية الاجتماعية إلى نظرية أصحاب المصالح, من حملة أسهم, شركاء, موردين, موزعين وعملاء وأيضاً العاملين . وأسرهـم والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل . وقد جاءت مساهمة "Carroll" بنقطة نوعية في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث ميزت بين أربعة أبعاد رئيسية التي باجتماعها تشكل المسؤولية الاجتماعية الشاملة . وتمثل هذه الأبعاد في البعد الاقتصادي والأخلاقي و القانوني وأخيراً البعد الخيري , وفي إطار ذلك طور "Carroll" مصفوفة بين فيها هذه الأبعاد الأربعة وكيف يمكن أن تؤثر على كل واحدة من المستفيدين في البيئة والشكل التالي يوضح : هرم المسؤولية الاجتماعية حسب "Carroll".³

الشكل (01.01): يمثل الشكل هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية

¹ طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري, المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال, دار وائل للنشر, عمان 2005, ص25

² تومي عبد الكريم, تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات النفطية, مذكرة شهادة ماستر أكاديمي, تخصص إقتصاد وتسيير بترولي, 2017, ص7

³ زاهية توام و رازي سعاد, تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل جائحة كورونا نموذج عن شركات عالمية, مرجع سابق, ص25.



المصدر: (دراسة ولد الصافي عثمان. علمي حسيبة) مرجع سابق

المسؤولية الاقتصادية: ويقصد بها التزام المؤسسة بتوفير سلع وخدمات بجودة عالية وأسعار مناسبة .
المسؤولية القانونية: وتعني التزام المؤسسة بالقوانين و الأنظمة والتعليمات و اللوائح كافة المنظمة للعمل .
المسؤولية الأخلاقية: ويقصد بها الالتزام بمواثيق الشرف وأخلاقيات المهن , واحترام قيم المجتمع وعاداته وتقاليده.

المسؤولية الخيرية أو التطوعية: وتعني الالتزام بتقديم مبادرات وبرامج لخدمة المجتمع وفئاته المختلفة مثل أصحاب الإعاقة , وكبار السن و الشباب , وتوفير الدعم للبرامج التطوعية مثل محو الأمية , والمبادرات الصحية أو البحثية وهكذا.

وتجدر الإشارة إلى أن المسؤولية الاجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع أبعادها الأربعة التي يمكن كتابتها وفق المعادلة التالية:

المسؤولية الاجتماعية الشاملة = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الطوعية .

كما أن وجهات نظر الفئات ذات المصلحة الأساسية حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفق هذه الأبعاد الأربعة تتباين من ناحية الأهمية التي تعكس مصلحتها , حيث يركز المساهمون بالدرجة الأولى على

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

البعد الاقتصادي, وفي حين يركز الزبائن على البعد الأخلاقي, أما الموظفين فما يهمهم هو البعد القانوني, وأخيرا المجتمع المدني فيعطي أهمية كبرى للبعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية.¹

الفرع الرابع: عناصر المسؤولية الاجتماعية.

تكمن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات في التالي:²

1_ المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي: يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة للشركات شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها, الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه, من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة. والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية, إنشاء الجسور و الحدائق, المساهمة في الحد من مشكلة البطالة, دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الترفيهية, احترام العادات و التقاليد, دعم مؤسسات المجتمع المدني وغيرها.

2_ المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين: إذا كانت المنظمات تولي اهتمامها لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل, لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى, وقد أثبت ذلك تجريبيا حيث أن أثر الناس يجذبون العمل في المنظمة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة.

3_ المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن: تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المنظمات بدون استثناء ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقديم المنتجات بأسعار و نوعيات مناسبة, والإعلان لهم بكل صدق وأمانة وتقديم منتجات صديقة لهم وأمانة بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج, والتزام المنظمات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار.

4_ المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين: ينظر إلى العلاقة ما بين الموردين ومنظمات الأعمال على أنها علاقة مصالح متبادلة, لذلك يتوقع الموردين أن تحترم منظمات الأعمال تطلعاتهم و مطالبهم المشروعة التي يمكن تلخيصها بالاستمرار في التوريد.

5_ المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة: لقد أعيد التركيز في أدبيات المسؤولية الاجتماعية فيما يخص الجوانب البيئية, إن المسؤولية الاجتماعية تضم أنظمة البيئة المفروضة ذاتيا أي ضمن فلسفة الشركة, والتقارير البيئية للشركة.

¹ ولد الصافي عثمان و علمي حسيبة, المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا (دراسة تجارب دولية ومحلية رائدة), مجلة التكامل الاقتصادي, العدد 04, 2020, ص 216.

² علي السود, وليد عمران, عمر الشريف, مرجع سابق, ص 108.

6_ المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين: تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المؤسسة وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم بتحقيق أقصى ربح, تعظيم قيمة السهم, زيادة حجم المبيعات, بالإضافة إلى حماية أصول المؤسسة وموجداتها.

المطلب الثاني: الإطار النظري لجائحة كورونا.

الفرع الأول: التعريف بجائحة كورونا.

أثرت جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي وعلى الشركات وذلك بالتسبب في خسائر كبيرة للعديد من الشركات حول العالم و انخفاض قيمة أسهمها , مما أدى إلى إغلاق عدد كبير منها وتضرر البعض الآخر بشكل ملحوظ , ومن ناحية أخرى استفادت بعض الشركات من الوضع الراهن وقامت بتطوير خدماتها مما أدى إلى زيادة أرباحها وتعزيز مركزها المالي وكسب ثقة المساهمين والزبائن و المجتمع.

مفهوم جائحة كورونا:

يعتبر فيروس كورونا نوع من الفيروسات التي تؤثر بشكل رئيسي على الجهاز التنفسي للحيوانات و الثدييات , وخاصة البشر وهو من بين السبعة أنواع منه المعروف طبيا , فقد تسببت جائحة كورونا بتحديد بقلق بالغ في جميع أنحاء العالم , ويرتبط هذا الوباء بنزلات البرد و الالتهاب الرئوي والتهاب الشعب الهوائية , ومن أعراضه السعال الجاف و الحمى و ضيق التنفس ظهر الفيروس في أواخر عام 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 من هذا الفيروس الجديد , لتعلن لجنة الطوارئ للوائح الصحية الدولية التابعة لمنظمة الصحة العالمية وتحديدًا في 30 جانفي 2020 بأن 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 , وقد اعتبرت منظمة الصحة العالمية فيروس كورونا وباء في 11 مارس 2020 , بعد إدراكها لسرعة انتشار و مضاعفات العدوى السريعة , والتأثير المتوقع على صحة الإنسان و المجتمعات و الاقتصاد .¹

حسب تعريف منظمة الصحة العالمية: فيروسات كورونا هي فصيلة فيروسات واسعة الانتشار يعرف أنها تسبب أمراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية

¹ فتحي بسطامي, مهدي شرقي, المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق رضا الزبون في ظل جائحة كوفيد_19, مجلة الاقتصاد الجديد, العدد 03, 2021, ص 24.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

و متلازمة الالتهاب الرئوي الوخيم , وفيروس كورونا المستجد هو سلالة جديدة من الفيروس لم يسبق اكتشافها لدى البشر و هو حيواني المنشأ أي تنتقل بين الحيوانات و البشر.¹

الفرع الثاني: الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا.

لقد أثرت جائحة كورونا على الأسواق الاقتصادية و المالية , وواجهت جميع الصناعات تقريبا تحديات مرتبطة بالظروف الاقتصادية الناتجة عن جهود معالجتها , فعلى سبيل المثال : شهدت العديد من الشركات في مجال الخدمات والتجارة انخفاضا حادا في الإيرادات , فضلا عن تقلبات الأسواق المالية وتأكلها وتدهور الائتمان , ومخاوف السيولة و الزيادات الأخرى في التدخل الحكومي , وزيادة البطالة , والانخفاضات الواسعة في الإنفاق الاستهلاكي التقديري للمستهلكين , وزيادة مستويات المخزون , وانخفاض الإنتاج بسبب انخفاض الطلب , وتسريح العمال و الإجازات , وإعادة الهيكلة وغيرها , ويمكن أن يؤدي استمرار هذه الظروف إلى تراجع اقتصادي أوسع نطاقا قد يكون له تأثير سلبي طويل الأجل في النتائج المالية للشركات .

أودت جائحة كوفيد_19 بحياة أكثر من مليون شخص منذ بداية العام 2020, ولا تزال خسائر الأرواح آخذة في الارتفاع , أما عدد من أصابهم المرض بدرجة خطيرة فهو أكثر من ذلك بكثير, ومن المتوقع أن تتدهور الأحوال المعيشية لقرابة 90 مليون شخص هذا العام لتصل إلى مستوى الحرمان الشديد (صندوق النقد الدولي , أكتوبر 2020, صفحة 01).

ورغم أن العالم يعيش حقيقة حقبة عصيبة , غير أن هذه الأزمة زادت قوة التضامن الدولي في بعض الجوانب , من التراجع عن قيود التجارة المفروضة على المعدات الطبية إلى زيادة المساعدات المالية للبلدان الضعيفة , وتفيد بيانات صدرت مؤخرا بأن كثيرا من الإقتصادات بدا يتعافى بسرعة أكبر من المتوقع بعد إعادة فتح الاقتصاد وتجاوز فترة الاغلاق العام.

وقد تسببت جائحة كورونا وعمليات الاغلاق العام التي صاحبتهما في اتخاذ اجراءات مالية غير مسبوقه بلغت قيمتها 11,7 تريليون دولار أمريكي , أو قرابة 12 بالمئة من إجمالي الناتج المحلي العالمي , حسب الوضع في 11 سبتمبر 2020 (صندوق النقد الدولي, الراصد المالي , سياسات التعافي , ملخص التقرير, أكتوبر 2020), وتألف هذه نصف هذه الإجراءات من إنفاق إضافي إيرادات ضائعة , بما في ذلك التخفيضات الضريبية المؤقتة , بينما تمثل نصفها الآخر في دعم السيولة , بما في ذلك القروض والضمانات وضخ رأس المال من جانب القطاع العام . وأدت الاستجابة القوية من جانب الحكومات إلى أنقراض أرواح ودعم الفئات والشركات الضعيفة , وتخفيف التداعيات على الاقتصاد العالمي . غير أن الأزمة مقترنة بضياح الإيرادات الناجمة عن انكماش الناتج , كان لها عواقب وخيمة على المالية العامة . ففي عام 2020, يتوقع

1 :فاطمة مصطفى أحمد الزهري, إدارة الأزمات وعلاقتها بالمسؤولية المجتمعية لدى طلاب الجامعة في ظل جائحة كورونا ,المجلة المصرية للإقتصاد المنزلي , عدد 02 , 2020, ص192

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

حدوث طفرة في الحجوزات الحكومية بمتوسط 9 بالمئة من إجمالي الناتج المحلي، واقتراب الدين العام العالمي 100 بالمئة من إجمالي الناتج المحلي، وهو رقم قياسي. وفي ظل افتراض السيناريو الأساسي التي تشير إلى تعاف قوي في النشاط الاقتصادي وأسعار فائدة منخفضة ومستقرة، يتوقع أن تستقر نسبة الدين العام العالمي في عام 2021، في المتوسط، ماعدا في الصين والولايات المتحدة. غير أن الأمر يتطلب المزيد من الجهد لمعالجة تزايد الفقر والبطالة وعدم المساواة، ولدعم التعافي الاقتصادي.¹

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

- إغلاق الحدود البرية والجوية والبحرية بين دول العالم؛
- إغلاق واسع النطاق بين المدن ؛
- اقتصار العمل على المتاجر الضرورية مثل محلات التموين والتجزئة والصيدليات ومحطات الوقود؛
- توقف الدراسة في المدارس والجامعات والمؤسسات التعليمية وأماكن العمل الحكومية؛
- إغلاق أماكن العبادة.

وتتسبب الجائحة في اضطرابات اقتصادية هائلة في المنطقة من خلال الصدمات المتزامنة، بما في ذلك انخفاض الطلب المحلي والخارجي وانخفاض أسعار النفط وانخفاض حركة التجارة وتعطيل الإنتاج وانخفاض ثقة المستهلكين والمستثمرين و تشديد الظروف المالية. سيتأثر نمو الناتج المحلي الإجمالي بشدة في عام 2020

مع الأخذ في الاعتبار تدابير الإحتواء القوية التي تنفذها إقتصادات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى جانب الإضطراب في سلاسل توريد العالمية والخصائص الهيكلية لإقتصادات الفردية، يتوقع صندوق النقد الدولي أن تقلص جميع إقتصادات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عام 2020، قد ينخفض معدل النمو في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى 4,2- بالمئة للدول المصدرة للنفط و 0,7 بالمئة للدول المستوردة للنفط في عام 2020، و من أكثر الدول تضررا والتي من المتوقع أن تشهد أكبر انخفاض في نمو الناتج المحلي الإجمالي هما ليبيا ولبنان بنسبة 58,1- بالمئة و 12- بالمئة من الناتج المحلي الإجمالي على التوالي. في حين يتوقع صندوق النقد الدولي حدوث إنتعاش على شكل حرف "V" في المنطقة حيث من المتوقع أن تتعافى جميع إقتصادات الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تقريبا في عام 2020، ستركز على بعض العواقب الإقتصادية الملموسة الخاصة بالمنطقة بما في ذلك التأثير على التجارة والإستثمار في أسعار النفط وتنمية القطاع الخاص والجولات والسياحة.²

الفرع الثالث: الإجراءات المتخذة للحد من آثار جائحة كورونا.

1: زاهية توام ورازي سعاد، مرجع سابق، ص 28

2: ولد الصافي عثمان وعلمي حسيبة، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا، مرجع سابق، ص 217

أولاً: الإجراءات الحكومية المتخذة لمواجهة تداعيات هذه الجائحة .

إن أغلب حزم التحفيز المالي التي أعلنتها الدول تم توجيهها إلى تقوية برامج الحماية الاجتماعية ,مثل التحويلات النقدية المباشرة لدعم الأسر الفقيرة وذوي الدخل المحدود ,بالإضافة إلى دعم برامج الضمان الاجتماعي والضمان الصحي ,في هذا الصدد أعلنت الولايات المتحدة الأمريكية حزمة تحفيز تعتبر الأكبر في تاريخها لدعم الأفراد وقطاع الأعمال في مواجهة التباطؤ الاقتصادي الناتج عن تفشي كورونا بقيمة 189 مليار تريليوني دولار , في أستراليا وافقت الحكومة على مجموعتين من حزم التحفيز الاقتصادي بقيمة 189 مليار دولار أسترالي ما يعادل 7,9 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي ,بحيث يتم توجيهها لدعم الأسر الفقيرة ,والمشروعات الصغيرة والمتوسطة .كما قدمت الحكومة الكندية حزمة من التحفيز الضريبية بما يعادل 0,50 بالمائة من الناتج المحلي الإجمالي لدعم النظام الصحي ,بما يشمل الإختبارات الطبية ,والتطوير اللقاحات للأسر الفقيرة بقيمة 6,23 مليار دولار والإمدادات الطبية ,بالإضافة إلى ذلك قدمت الحكومة الكندية دعمها للأسر الفقيرة بقيمة 6,23 مليار دولار بما يعادل 1 بالمائة من الناتج المحلي الإجمالي فضلاً عن مبلغ 58,8 مليار دولار ,لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في جورجيا ,أعلنت الحكومة عن حزمة دعم تعادل 2 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي تشمل تأجيل دفع الإستحقاقات الضريبية على دخل الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاع السياحة حتى نوفمبر 2020 ,وزيادة نظام ضمان الإئتمان , وازيادة الإنفاق الرأسمالي , كما قررت الحكومة أنها ستمول أي زيادة مطلوبة في الإنفاق الصحي من ناحية أخرى¹.

ومن جهة أخرى إتخذت الجزائر سلسلة من الإجراءات للحد من آثار جائحة كورونا على الإقتصاد الوطني ,بداية بتخصيص مبالغ مالية معتبرة لتوفير الأجهزة الضرورية للوقاية من هذا الوباء ,مثل الأقنعة والكمامات وأجهزة التنفس ,وبالموازاة مع ذلك إتخذت إجراءات مالية و نقدية وإقتصادية لمواجهة الآثار الاجتماعية والإقتصادية ومن بين هذه الإجراءات ما يلي²:

- إجلاء المواطنين وتطبيق الحجر الصحي المنزلي ؛
- تأجيل عطل جميع مستخدمي الصحة بالمستشفيات والحد من التجمعات ؛
- تقديم التسهيلات الجمركية و الضريبية ؛
- تسريح نصف العمال ؛
- تعليق الرحلات الجوية ؛
- تقييد ممارسة الأنشطة التجارية وتعليق ممارسة نشاطات أخرى ؛

¹ ولد الصافي عثمان وعلمي حسيبة ,مرجع سابق,ص217, 218.

² سيدامر زهرة و بللعا أسماء,قراءة في التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا على الجزائر ,جامعة أدرار,مجلة الإقتصاد و إدارة الأعمال ,عدد02, سنة 2020,ص150_154.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

- توسيع قطاعات النشاط وفتح محلات تجارية ؛
- إجراءات السياسة النقدية في البلاد؛
- تخصيص علاوة إستثنائية لفائدة المجندين في إطار الوقاية من جائحة فيروس كورونا ؛
- منح مساعدة مالية لفائدة المتضررين من الجائحة .

ثانيا: سياسات تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في مواجهة جائحة كورونا .

بالرغم من التجارب الدولية و المحلية الناجحة لبعض الشركات في مواجهة جائحة كورونا من منطلق المسؤولية الاجتماعية، إلا ان تلك التجارب لا تمثل سوى نسبة محدودة جدا من قطاع المؤسسات الاقتصادية الذي يعاني من العديد من المشاكل الاقتصادية وارتفاع خسائره في ظل الأزمة وبالتالي تراجع قدرته الى حد كبير في القيام بالمسؤولية الاجتماعية سواء للعاملين به او للمجتمع المحلي، وذلك مقابل تزايد التوقعات الدولية و المجتمع بقيام هذا القطاع بأداء الدور المطلوب منه لخدمة المجتمع و قضاياها أثناء هذه الأزمة و المتمثل فيما يلي:¹

- حماية العاملين بالشركات و المؤسسات صحيا وماليا؛
- ضمان استقرار سلاسل الإمداد و التوريد للسلع و المنتجات الأساسية ؛
- المساهمة في تخفيف الضغوط المالية على العاملين وأسره؛
- المساهمة في سد الاحتياجات المجتمع من سلع وخدمات ومستلزمات طبية متنوعة؛
- مساعدة الحكومة في إجراءات احتواء الوباء و التخفيف من التداعيات الاقتصادية و الاجتماعية له؛
- الإسهام في تمويل البحوث الطبية المختلفة الساعية لاكتشاف لقاحات يمكنها من علاج هذا الفيروس وإنقاذ البشر من خطره.

المطلب الثالث: نماذج عن الممارسات الاجتماعية للشركات أثناء جائحة كورونا.

يضم هذا المطلب عرض نماذج عن الممارسات الاجتماعية لبعض الشركات العالمية والمحلية.

الفرع الأول: نماذج عن شركات عالمية.

شركة هواوي الصينية : حيث قامت شركة هواوي الصينية بإلغاء مشاركتها في مؤتمر برشلةنى العالمي للجوال , حفاظا منها على صحة موظفيها , الذين تم وضع بعضهم في الحجر الصحي لمدة 14 يوم . هذا القرار , وإن إنطوى على خسارة ما , و إذ لم تتمكن الشركة من الحضانة على بعض الفرص التي كانت تنتظرها في هذا المؤتمر , إلا أنه مكسب في حد ذاته , حيث عمقت من إنتماء موظفيها إليها , و يرفع

¹ ولد الصافي عثمان وعلمي حسيبة, مرجع سابق, ص218.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

معدلات إندماجهم الوظيفي . لكن هواوي لم تكن هي الوحيدة التي إتخذت هذا الإجراء , فقد قررت شركة الإتصالات السويدية إيركسون سحب معرضها من النظام العالمي للإتصالات المتنقلة (GSMA) .

مجموعة " علي بابا " القابضة لمؤسسها " جاك ما " : فقد إتخذت الشركة عدد من القرارات و الإجراءات التي تتبع من تحملها لمسئوليتها الاجتماعية إتجاه الصين بصفة عامة وإتجاه المدينة المنكوبة و غيرها من المدن المجاورة بصفة خاصة . و قد أعلنت المجموعة تخصيص مبلغ 100 مليون يوان, أي حوالي 14.4 مليون دولار , للمساعدة في العثور على لقاح لفيروس كورونا و إن 40 مليون يوان أي حوالي 5.8 مليون دولار ستذهب إلى منظمين حكوميين في الصين , بينما سيستخدم المبلغ المتبقي لدعم تدابير الوقاية و العلاج . كما حركت المجموعة مرة أخرى وفي الوقت الذي 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 و عرضها بأسعار مخفضة على المستهلك الصيني وقد قدرت الخسائر المبدئية حتى نهاية شهر يناير 2020 أي في فترة لا تزيد عن 12 يوم نحو 2.3 مليار يوان أي 320 مليون دولار وذلك يهدف دعم منتجات بلاده ولم تكثف المجموعة بما قدمت ولم يكن نهج الشركة و مؤسسها هو الهروب من الأزمة بأقل الخسائر أو أن تكون هذه الأزمة مصدر للكسب منها أو إستغلال الظروف الإقتصادية 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 مايعادل 2.86 مليون دولار من خلال وحدة "ماي بنك " التابعة لشركتها الشقيقة " أنت فاينانشال " و سوف 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 , و النصف الآخر للشركات من بقية البلاد , ومن المقرر أن نقل الفائدة بنسبة 20 في المئة عن أسعار الفائدة السائد في البلاد .

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 إلتزامها 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 الإستدامة البيئية وهو ما يتضح أيضا في مكعبات البناء الملونة التي إشتهرت بها الشركة فقد أصبح في الأونة الأخيرة إسم Lego مرادفا للإستدامة البيئية , حيث تؤمن الشركة بمسئوليتها إتجاه الأطفال فقد قررت إستثمار 150 مليون دولار خلال الفترة 2030/2015 لتحسين الألعاب من أجل البيئة , وهذا مابرهنته كذلك خلال

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

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 بيولند الدنمارك , لتصنيع معدات الحماية الشخصية و تنتج 13000 قناع بلاستيك يوميا 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 التعهد بها لمساعدة الأطفال و المحتاجين , كما صنعت الشركة 13000 قناع وجه يوميا للعاملين في مجال الرعاية الصحية .¹

شركة آبل :

تعتبر شركة آبل من الشركات الرائدة في عالم التكنولوجيا الرقمية وقد كان لها دور فعال في المساهمة في مواجهة جائحة كورونا و الوقوف إلى جانب المتضررين منها , وقد تجلّى هذا الدور فيما يلي :

أ_ إطلاق تطبيق (ابل كوفيد ___19) الذي يعتبر كأداة مساعدة لمعرفة ما يجب فعله بعد الإصابة أو بمجرد الإشتباه بذلك كما يوفر جملة من المعلومات حول الفيروس , و معرفة الوقت المناسب لإجراء الاختبار , بالإضافة إلى إخر المستجدات حول فيروس كورونا خصوصا في المناطق المجاورة .

ب_ غلق متاجر الشركة المتواجدة خارج الصين في بدايات الجائحة , خاصة و أن الصين تعتبر الدولة التي ظهرت فيها أولى الإصابات , في محاولة للحد من تفشي فيروس كورونا , حيث سيعمل الموظفون من المنزل , و دعت الشركة مستخدمي هواتفها و أجهزتها المختلفة للتواصل مع خدمات الدعم الفني عبر الهاتف أو الأترنت في حالة مواجهة أي مشكلة .

شركة مايكروسوفت :

إهتمت بتأثير الاجتماعي للجائحة وركزت على توفير الموارد المالية للمؤسسات الاجتماعية التي تدعم المسؤولية الاجتماعية للشركات و تحقيق الإستدامة التي ستسمح لها بتطوير عملياتها بإستخدام مجموعة من الحلول الذكية و نماذج الأعمال القابلة للتطوير .

شركة الإتصالات السويدية أريكسون :

هذه الشركة فضلت عدم المشاركة في المعرض العالمي للإتصالات المتنقلة GSMa حفاظا على صحة العاملين بها و عملاؤها فإنسحبت من المعرض خوفا من إصابتهم بالجائحة بالرغم من الخسائر الناجمة عن هذا القرار .²

الفرع الثاني: نماذج عن شركات محلية رائدة.

تجربة الوكالة الوطنية لدعم القرض المصغر اونجام في الجزائر :

¹ زهية توام , رازي سعيدة, مرجع سابق, ص33, 34.

² ولد الصافي عثمان, علمي حسيبة, مرجع سابق, ص219, 220.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

لقد كان للوكالة الوطنية للتسيير القرض المصغر في الجزائر دورا هاما في مواجهة أزمة الوباء حيث عملت على مرافقة المستفيدين من القرض و تبنت إستراتيجية جديدة في منح القروض تهدف إلى ضمان الإستمرارية في النشاط و تقديم الخدمات للجمهور عن طريق التسجيل الإلكتروني في موقع الوكالة دون اللجوء للذهاب إلى الوكالة و أطلقت في هذا الإطار حملة تحت شعار " إستفد من القرض من بيتك " بموجب ذلك أصبح بإمكان 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 وصيغ التمويل الممكنة و إختيار قطاعات النشاط التي يرغب طالب القرض النشاط ضمنها و شروط التأهيل المطلوبة بالإضافة إلى مكونات الملف في حالة قبول ملف التمويل كما يتيح التسجيل بإمكانية متابعة مدى تقدم دراسة ملف التمويل , كما أنه وفي إطار دعم جهود الدولة الرامية إلى مكافحة إنتشار الوباء قامت الوكالة بدعوة كافة الشباب الراغبين في الإستثمار في مجال مكافحة إنتشار جائحة كورونا للإستفادة من قروض مصغرة تمكنهم من فتح ورشات خاصة بإنتاج مواد التطهير و التعقيم و الكمامات و المآزر و الألبسة الوقائية . و دائما في إطار هذه الظروف الصعبة سمحت الوكالة لبعض موظفيها ممن إستفادو من العطل الإستثنائية جراء هذه الجائحة أداء العمل من بيوتهم دون اللجوء إلى الحضور اليومي لمقرات الوكالة و إرسال 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 .

تجربة مؤسسة موبيليس للإتصالات:

مع الحجر المنزلي التي فرضها إنتشار وباء كوفيد_19 لدى سكان ولاية البليدة, وإمتثالا لروح المواطنة, قامت موبيليس بإطلاق عملية تضامنية يمنح سكان البليدة أرصدة إضافية للإتصال , وإرسال الرسائل القصيرة والتزويد بخدمات الانترنت من الجيل الرابع, ذلك من شأنه أن يهل عليه قضاء بعض الحاجيات بواسطة شبكة الإنترنت 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 للإتصال والتبليغ في حالة ظهور حالات الأعراض الوبائية, كما قامت المؤسسة بتزويد المؤسسة الإستشفائية لبوفاريك بسيارة إسعاف مجهزة بكل المستلزمات الطبية ومجموعة بطاقات شرائح سيم الجيل الرابع, إضافة إلى أنها قررت بتزويد بعض المؤسسات الصحية الأخرى بالمناطق النائية من الولاية بمعدات والمستلزمات الطبية. وبهدف حماية صحة موظفيها وعملائها وزبائنها بكورونا, قامت موبيليس بتقديم خدمات المشتركين عن بعد مما يقلل من التنقل والإتصال المباشر, الذي يعتبر عامل خطر لإنتشار فيروس كورونا, وشجعت زبائنها على دفع فواتيرهم وإدارة حساباتهم عبر المنصات الرقمية ممثلة في واجهة الويب المجانية بتطبيق "MeetMob", كما إقترحت أيضا القيام بخدمة "ارسلي" وهي خدمة دفع عبر الإنترنت تتيح للزبون

إعادة شحن خطوطه المدفوعة مسبقا وخطوط الدفع الأجل و دفع فواتيره في أي وقت دون الحاجة إلى الخروج ومغادرة بيته، أيضا نفذت مؤسسة موبيليس تدابير وقائية أخرى لضمان سلامة موظفيها خلال هذه الفترة الصعبة كما طمأنت ، جميع عملائها بأنه سيتم بذل كل الجهود لضمان إستمرارية الخدمات الفنية والتجارية.¹

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية وجائحة كورونا:

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة (عربية وأجنبية) والتي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وقد تم عرض هذه الدراسات السابقة وفق تتبع زمني من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات وإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وتختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة وما أضافته إلى الدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدراسات باللغة العربية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الدراسات العربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة. أولاً: دراسة " ولد الصافي عثمان و علمي حسيبة " بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الإقتصادية في ظل جائحة كورونا (دراسة تجارب دولية ومحلية رائدة) الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة التكامل الإقتصادي في جامعة غرداية والبليدة سنة 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز و عرض أهم التجارب الدولية الرائدة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الإقتصادية في ظل جائحة كورونا ، كيف تعاملت هذه المؤسسات مع تداعيات هذه الجائحة ، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، توصلت من خلال هذه الدراسة أن آثار جائحة كورونا كانت بالغة على المجتمع ، إلا ان المؤسسات الإقتصادية كان لها دور فعال في التقليل من آثارها و الحد من تفاقمها نتيجة للإجراءات المتخذة من قبلها ، وبغية الإستفادة محليا من بعض التجارب الدولية الرائدة لدور المؤسسات الإقتصادية في المسؤولية المجتمعية ركزت على تجارب بعض الدول التي مستها الجائحة بشكل

¹ ولد الصافي عثمان، علمي حسيبة، مرجع سابق، ص 221، 220.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

كبير مثل تجربة مجموعة " علي بابا " الصينية بالإضافة إلى ذلك قامت بعرض تجارب محلية في هذا المجال .

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- تحقيق الإستقرار الإجتماعي و توفير المستلزمات الأساسية من غذاء و دواء و تعليم
 - دعم التعليم و تقديم المساعدات للمدارس والمعاهد لمواصلة التدريس عن بعد و ذلك بتوفير المستلزمات الضرورية من تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و توفير الأجهزة الإلكترونية و تعميم شبكة الأترنت و جعلها في متناول جميع أفراد المجتمع دون إستثناء .
 - توفير عمل مستدام حيث قامت الشركات من منطلق مسؤوليتها إتجاه مجتمعها بالحفاظ على عقود العمل للأشخاص الذين لم يلتحقو بمناصب عملهم في فترة الحجر الصحي كما قامت بعض الشركات التأمين بتقديم تعويضات للأصحاب المشاريع التي توقفت عن النشاط بسبب الأزمة الصحية .
- ثانياً: دراسة " زاهية توام ورازي سعاد بعنوان": تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل جائحة كورونا (نموذج عن شركات عالمية") دراسة ميدانية في القطاع المصرفي بالسودان والممثل ببنك السودان، بنك ام درمان الوطني، بنك المال المتحد، بنك الاستثمار.

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة الميادين الإقتصادية بجامعة الجزائر 03 سنة 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات في ظل أزمة وباء كورونا التي يعيشها العالم اليوم . ومن خلال عرض تجارب لشركات عالمية مثل انتل و ليغو و غيرها خلال هذه الجائحة تبين أنه يمكن للإقتصاد عبر الشركات المالية و التجارية العملاقة الدخول على خط الأزمات للتخفيف من حدتها , ليس فقط بتأدية دور إنساني تمليه عليه قواعد و معايير المسؤولية الاجتماعية و البيئية , وإنما يمكن لهذا الإقتصاد أيضا أن يحقق لنفسه مكاسب , ليس بالضرورة مالية أو آنية وإنما مكاسب يمكن جنيها بعد حين .

وقد كانت اهم نتائج الدراسة كالاتي:

- تعددت وإختلفت المفاهيم التي أعطت للمسؤولية الاجتماعية , مما جعل من الصعوبة الوقوف عند إحداها أو تحديد مفهوم دقيق لها حتى وقتنا الراهن
- ضرورة الإقتناع بالأهمية البالغة للمسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة من خلال تحسين سمعتها و زيادة قدرتها التنافسية وبالنسبة للمجتمع من خلال تحقيق الإستقرار الإجتماعي .
- يتضح لنا من خلال نماذج التعامل هذه أن الشركات المسؤولة إجتماعيا لا تفكر خاصة في ظل أزمات كهذه بشكل فردي , ولا في مصلحتها الخاصة , و إنما توجه إهتماما إلى القضايا الكبرى , التي لا تشغل مجتمعها المحيط فحسب , وإنما المجتمع العالمي ككل و الإنسانية جمعاء

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

● من الواضح أنه من وسط الظلمات يخرج النور , وهذا يتضح لنا في ظل هذه الأزمة الاقتصادية التي أصابت العالم نتيجة تداعيات فيروس كورونا .

ثالثاً: دراسة "علي السود ووليد عمران وعمر الشريف بعنوان": دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في الحد من آثار جائحة كورونا، دراسة تطبيقية على شركة ليبيا للهاتف المحمول بليبيا.

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة العلوم البحثية والتطبيقية بجامعة سبها بليبيا سنة 2020.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية لشركة ليبيا للحد من آثار جائحة كورونا من وجهة نظر الإداريين و الموظفين العاملين فيها . و إستخدام المنهج الوصفي التحليلي , بإستخدام قائمة الإستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات , بإختيار عينة عشوائية و إستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) لإدخال و معالجة البيانات , و إختيار فروض الدراسة المنبثقة من الفرضية الرئيسية و هي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محاور المسؤولية الاجتماعية والحد من آثار جائحة كورونا من وجهة نظر الموظفين و الإداريين العاملين بالشركة , وتوصلت الدراسة إلى ان هناك علاقة طردية موجبة بين تطبيق محاور المسؤولية الاجتماعية فكان على التوالي (المسؤولية الاجتماعية إتجاه العملاء , إتجاه المجتمع , وإتجاه البيئة).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية موجبة بين تطبيق محاور المسؤولية الاجتماعية والحد من آثار جائحة كورونا في شركة ليبيا للهاتف المحمول .
 - أظهرت نتائج الدراسة أن هناك توفر لأبعاد ممارسة المسؤولية الاجتماعية في شركة ليبيا للهاتف المحمول وبدرجة عالية وهذا يتفق مع الدراسة والتي تعتمد ممارسات المسؤولية الاجتماعية .
 - جاء ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية على التوالي (المسؤولية الاجتماعية إتجاه العملاء . إتجاه المجتمع , إتجاه البيئة)
 - إظهرت نتائج الدراسة أن درجة الحد من تأثير جائحة كورونا و المتمثلة في توفير الكمادات والمستلزمات الطبية للمجتمع , والإلتزام بقرار المجلس الرئاسي , وتعقيم البيئة الخارجية و الداخلية في الشركة عالية وذلك حسب وجهة نظر الموظفين و الإداريين العاملين فيها
- رابعاً: دراسة "فاطمة مصطفى أحمد الزهري" بعنوان: إدارة الأزمات وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية لدى طلاب الجامعة في ظل جائحة كورونا " دراسة حالة بجامعة أسيوط
- الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة المصرية للإقتصاد المنزلي سنة 2020.
- هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين إدارة الأزمات والمسؤولية الاجتماعية لدى طلاب الجامعة في ظل جائحة كورونا لأخذ الإحتياطات الوقائية والإجراءات الإحترازية للحماية من الفيروس والحد من إنتشار

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

ومواجهة الأزمة، وإتبعته هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة الأساسية من 120 طالب جامعي من مستويات تعليمية وإقتصادية مختلفة و إشملت أدوات الدراسة على إستمارة البيانات العامة للأسرة، إستبيان إدارة الأزمات، إستبيان المسؤولية الاجتماعية .

وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة إرتباط طردية بين إدارة الأزمات و المسؤولية الاجتماعية فكلما زادت القدرة على إدارة الأزمات كلما زاد الوعي بالمسؤولية الاجتماعية لطلاب الجامعة في فترة جائحة كورونا ؛
- وجود علاقة إرتباط عكسية بين محاور إدارة الأزمات والمسؤولية الاجتماعية وعدد أفراد الأسرة.

خامسا: دراسة "قنيع أحمد، بن أودينة بوحفص"

بعنوان "المسؤولية الاجتماعية لمتعملي الهاتف النقال في الجزائر في ظل جائحة كورونا"

"دراسة مقارنة بين شركة جيزي، موبيليس، أوريدو"

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة سنة 2020.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مساهمات متعملي الهاتف النقال الناشطين في السوق الجزائري في الجانب الاجتماعي في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد، مع التطرق إلى الإجراءات الوقائية التي إتخذتها الحكومة الجزائرية لمكافحة هذه الجائحة وذلك بالإعتماد على تحليل الأرقام والبيانات وكذلك المعلومات الخاصة بالمساهمات الاجتماعية للمؤسسات محل الدراسة المستخرجة من المواقع الإلكترونية الرسمية، وتوصلت الدراسة إلى أن متعملي الهاتف النقال في السوق الجزائرية قامو بمجموعة من الأنشطة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية للمساعدة في مكافحة هذه الجائحة تمثلت في خدمة الزبائن، التعليم والمساعدات الطبية والاجتماعية، والتبرعات المالية .

سادسا: دراسة "أحمد صخر، مفيد عبد اللاوي، وهيبة خزانة"

بعنوان "المسؤولية الاجتماعية كتوجه ذكي للمؤسسات الناشئة في الجزائر" دراسة حالة مؤسسة

YASSIR للنقل الحظري الجزائري"

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة التنمية الإقتصادية سنة 2020

تهدف هذه الورقة البحثية لتسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المنشأة حديثا أو المؤسسات الناشئة التي يعتبر لها هذا الموضوع الجديد بحكم مدة تواجدها في قطاعها، حيث تمت الدراسة على مؤسسة Yassir للنقل الحظري الجزائري حيث توصلت إلى أن هذه المؤسسة هي مؤسسة مسؤولة إجتماعيا وتمارس أبعاد المسؤولية الاجتماعية كاملة .

سابعا: دراسة " مصطفى جمعة محمد علي وعبد السلام عطية عبد السلام بعنوان: المسؤولية

الإجتماعية للشركات في ظل جائحة كورونا، دراسة ميدانية على مجمع طبرق الصناعي .

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة الليبية العالمية بليبيا في جامعة بنغازي سنة 2021

هدفت الدراسة للتعرف على الدور التي تقوم به الشركات ضمن المسؤولية الاجتماعية في ظل تفشي وباء مميت يهدد حياة البشر , و المتمثل في فيروس كورونا المستجد , والبحث عن الدور التي تقوم بها الشركات محل الدراسة إتجاه العاملين والعملاء و الدور المجتمعي إتجاه المجتمع إستنادا على نظرية أصحاب المصالح , وتوصلت الدراسة أن الشركات تلتزم في ظل جائحة كورونا بالمحافظة على صحة وسلامة العاملين والعملاء من خلال توزيع الأقتعة الواقية و الكحول وتعقيم مواقع العمل و أماكن أداء الخدمات , كما لم تقم الشركات بتسريح العاملين لديها مع تحمل تكاليفهم مراعاة للبعد الإجتماعي , ودعمت بعض الجهات الحكومية في تقديم السلع بسعر أقل من السوق, كما توصلت الدراسة أن الشركات محل الدراسة لم تقم بمساعدة القطاع الصحي من خلال توفير المعقمات و الكمادات , كما لم تساعد مراكز العزل في توفير أجهزة اسطوانات الأكسجين كدور إجتماعي لها في مواجهة الأزمة .

وقد كانت اهم نتائج الدراسة كالاتي:

- تلتزم الشركات في ظل جائحة كورونا بالمحافظة على صحة وسلامة العاملين و العملاء من خلال توزيع الأقتعة الواقية و الكحول و تعقيم مواقع العمل و أماكن أداء الخدمات .
- نتيجة لطول فترة الأزمة لم تقوم الشركات بتسريح العاملين لديها مع تحمل تكاليفهم مراعاة للبعد الإجتماعي ؛
- إن تفشي جائحة كورونا على مستوى العالم و سرعة إنتشار المرض و تأثير ذلك على مختلف القطاعات أدى لإلتزام أغلب الشركات بمسؤولياتها الإجتماعية ؛
- دعمت الشركات الصناعية الجمعيات الإستهلاكية بالسلع الضرورية بسعر مقارب للتكلفة كدور منها في دعم الحكومة خلال فترة الجائحة ؛
- تساعد الشركات في توفير السيولة النقدية و دعم القطاع المصرفي خلال فترة الأزمة كدور إجتماعي لها خلال فترة جائحة كورونا .

المطلب الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الدراسات الأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

أولا: دراسة "Hongwei He .Lloyd Harris"

بعنوان **The impact of covid_19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy.**

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة business research سنة 2020.

هدفت هذه الدراسة لإختبار كيف يمكن لجائحة كورونا أن تؤثر على أخلاق المستهلك وكيف لها أن تؤثر على تطور المسؤولية الاجتماعية للشركات فلسفة التسويق ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن هذه الجائحة عرضت فرص عضية للشركات لتشارك في مختلف المبادرات للمسؤولية الاجتماعية للشركات خلال هذه الأزمة وإحتمال أن تحفز الشركات لتطوير ظاهرة جديدة من المسؤولية الاجتماعية للشركات على المدى الطويل كما أكدت الدراسة على أن البعد الأخلاقي لقرار المستهلك، أصبح بارزا خلال الجائحة والتي من الممكن أن تنقل المستهلكين نحو إستهلاك أكثر مسؤولية و إيجابية .

ثانيا: دراسة " Viachaslau Filimonau.Belen Derqui.jorge Matute "

بعنوان **The Covid_19 pandemic and organizational commitment of senior hotel managers.**

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة **International journal of hospitality** سنة **2020**.

هدفت الدراسة لقياس رأس المال التنظيمي وممارسات المسؤولية الاجتماعية والمرونة التنظيمية على الأمن الوظيفي والإلتزام الوظيفي اللاحق لكبار مديري الفنادق في إسبانيا , تم إجراء هذه الدراسة خلال زمن جائحة كورونا وتأثيرها الضار المتوقع على ربحية الفنادق والأعمال وجاذبية مهن الضيافة , أسست الدراسة دور مهم للمسؤولية الاجتماعية للشركات في بناء المرونة التنظيمية وبالتالي تشكيل إستجابة الفنادق لأزمة كوفيد_19 وكذلك أي صدمات أو أحداث كارثية محتملة قد تعطل صناعة الفنادق في المستقبل , ووفقا لنتائج الدراسة فإن الإستثمار في المسؤولية الاجتماعية للشركات ليس فقط مفيد من وجهة نظر داعمي المرونة الاجتماعية ولكن أيضا من منظور تصور الأمن الوظيفي والإلتزام التنظيمي لمديري الفنادق .

ثالثا: دراسة " **Mazzoleni stefano.** "

بعنوان **LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN EMPRESAS CARTAGENERAS**

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة **Observatorio de la Economía** بجامعة كارتاجنا بكولومبيا سنة **2020**.

هدفت الدراسة مقارنة إدارة الشركات في الأسواق النامية (دول منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية) مع الدول المتقدمة لإدارة الشركات الاجتماعية مع الأخذ في الإعتبار التباعد الاجتماعي وسط الجائحة على النمو الإقتصادي للأسواق الناشئة وتمييزه عن إدارة الشركات في كوفيد_19 , وتوضح الدراسة فهم دور المسؤولية الاجتماعية للشركات كمقياس لإدارة الأزمة ومزاياها في وقت التباعد الاجتماعي في ظروف الجائحة , ويتحدد ذلك بناء على العوامل الداخلية وعوامل خارجية وتنتقل المسؤولية الاجتماعية للشركات

إلى مستوى جديد يتمثل في زيادة الأعمال وتوفير فرص عمل للعمال وشراء السلع والخدمات للمستهلكين عبر الإنترنت .

رابعاً: دراسة "isabel dathe"

بعنوان : **the economic and social consequences of the corona virus.**

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في مجلة **Management for professional** سنة **2020**

ركزت الدراسة على العواقب الصحية والإقتصادية والاجتماعية لفيروس كورونا والحاجة إلى التعاون بين جميع الوكلاء لمواجهة السيناريو الذي لم نشهده من قبل , وهدفت الدراسة لتحليل المشاركة التي أظهرتها الشركات الإسبانية الكبيرة خلال أصعب لحظات الوباء وتحديد الأهداف التي سعت هذه الشركات إلى تحقيقها , **تظهر النتائج** أن العديد من الشركات أظهرت إلتزاماً كبيراً مع المجتمع , تطوير الإجراءات التي تخفف من عواقب كوفيد_19 وحددت ثلاثة مجموعات من المسؤولية وهي حماية مصالح المساهمين والمستثمرين فقط , تفضيل رفاهية المجتمع الإسباني بشكل عام والفئات الضعيفة بشكل خاص وحماية الأعمال ذات المصالح التجارية .

خامساً: دراسة "**Mohammad Asif salam.Slah Bajaba**"

بعنوان : **Corporate Social Responsibility Practices by Industries during Covid_19.**

الدراسة عبارة عن مقال علمي نشر في المجلة الإلكترونية **Social Responsibility journal** سنة **2021**.

هدفت هذه الدراسة إلى فهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية والمعتمدة ضد كوفيد 19 وكان من أبرز نتائجها أن كل الصناعات المعروفة والغير معروفة تعتمد ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمساعدة في ظل أزمة كوفيد 19 وأن أغلب الصناعات تعتمد ممارسات المسؤولية الاجتماعية ومن ضمن المساعدات التي تم تقديمها في ظل الأزمة هي مساعدة الأسر المتضررة و توفير أماكن الحجر الصحي و التبرعات بالإضافة إلى تقديم أجور عادلة للعاملين .

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم تناولها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في الجدول التالي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

- ✓ اغلب الدراسات اختارت عينة الدراسة من عمال المؤسسات؛
 - ✓ اغلب الدراسات اعتمدت على الاستبانة في جمع المعلومات
 - ✓ اغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية المساعدة وهي برنامج SPSS؛ والوسط الحسابي، وتحليل الانحدار ، والانحراف المعياري.
- وهذا ما يلخصه الجدول رقم (1-1) أدناه.

ثانياً: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

- ✓ ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة لموضوع الدراسة مما سهل في إعداد الدراسة الحالية.
- ✓ ساعدت في صياغة الفرضيات، وجنبتها الوقوع في الأخطاء والمشكلات السابقة.
- ✓ الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما وفرت الكثير من الجهد والوقت.
- ✓ ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري للدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي.
- ✓ ساهمت في تصميم الاستبانة لمتغيري الدراسة.

ثالثاً: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

جدول رقم (1-1) يوضح: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية..

| أوجه المقارنة | الدراسات السابقة | الدراسة الحالية |
|------------------------|---|---|
| من حيث الزمان و المكان | امتدت في بيئات عربية واجنبية في سنوات: 2019 , 2020 , 2021. | تمثلت الدراسة الحالية في مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة سنة 2022 |
| مجتمع وعينة الدراسة | وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات | تم اسقاط الدراسة على مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة ، ويتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من العمال التابعين للمؤسسة |
| من حيث متغيرات الدراسة | تناولت الدراسات متغير المسؤولية الاجتماعية وفيروس كورونا. | هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من جائحة كورونا |

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| اعتمدنا على المنهج الوصفي في الفصل النظري، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية | معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج التحليلي في الدراسة التطبيقية | أدوات التحليل والمنهج المستعمل |
| تم الاعتماد في هذه الدراسة على البرنامج الإحصائي SPSS | أغلب الدراسات السابقة اعتمدت البرنامج الإحصائي SPSS والقليل منها من اعتمد على أدوات تحليلية مختلفة. | أداة تحليل المعلومات |

المصدر: من إعداد الطالبتين

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري العام للمسؤولية الاجتماعية وفيروس كورونا حيث تم تعريف المسؤولية الاجتماعية وتوضيح أهميتها وعناصرها وأبعادها، بالإضافة إلى مفهوم فيروس كورونا، وآثاره الإقتصادية وإجراءات الحد منه .

من خلال المبحث الاول ظهر ان للمسؤولية الاجتماعية لها دورا مهما في المؤسسة لا يمكن الاستغناء عليه, حيث تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية خلال الأزمات ,وخلال أزمة فيروس كورونا المستجد ظهرت العديد من المبادرات التي قامت بها المؤسسات التي تمكنت من تجسيد هذا المفهوم والموازنة بين جميع أبعادها .

وفي المبحث الثاني تناولنا أهم الدراسات السابقة التي تصب في إطار واحد مع دراستنا ، حيث تناولنا من خلال هذا المبحث عرض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، عينتها، طريقة المعالجة، وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل لها وسنحاول من خلال الفصل الموالي إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من أجل معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وفيروس كورونا وذلك بدراسة عينة تتمثل في مجموعة من العمال لدى مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة من خلال توزيع استبيان نسعى من خلاله الإجابة عن إشكالية الدراسة وإثبات فرضياتها .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لمساهمة

المسؤولية الإجتماعية في الحد من

آثار جائحة كورونا في مؤسسة

موبيليس_المديرية الجهوية بورقلة_

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

تمهيد

بعد عرضنا للجزء النظري، والذي تناول كلاً من المسؤولية الاجتماعية وفيروس كورونا ، وكذا أهم الدراسات السابقة في هذا المجال سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال المؤسسة الجهوية موبيليس ورقلة ، وهذا لتقصي وجهات النظر حول ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من جائحة كورونا داخل المؤسسة الجهوية موبيليس ورقلة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الاول: طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشته

المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث بشكل توضيحي إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والطريقة والأداة المستعملة في الدراسة، كما يحتوي على الأساليب الإحصائية من أجل تحليل البيانات.

المطلب الاول: طريقة الدراسة

سيتم في هذا المطلب التعرف على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى برنامج الإحصائي (SPSS النسخة 25) من خلال هذا سيتم التوصل إلى النتائج المرجوة.

الفرع الاول: منهج الدراسة

● منهج الدراسة:

يبين المنهج مختلف الخطوات التي نعتد عليها في إعداد الدراسة وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمدنا في دراستنا على المناهج التالية:

أ. **المنهج الوصفي التحليلي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

ب. **المنهج الاستقصائي:** لاستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

لمعرفة " مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا " لدى مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة). وذلك من خلال دراسة موضوع الدراسة في المؤسسة محل الدراسة "باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

1- **المصادر الثانوية:** تتمثل في المقالات والمراجع العربية والأجنبية، و وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

2- **المصادر الأولية:** تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال المؤسسة.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :

سنقوم بتقديم لمحة عن نشأت وتعريف المؤسسة الجهوية موبيليس ورقلة وكذا هيكلها التنظيمي.

● 1. مجتمع الدراسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة

قبل التطرق لمجتمع الدراسة سنعرض المؤسسة محل الدراسة الا وهي المؤسسة الجهوية لموبيليس ورقلة وسيتم تقديمها كما يلي:

اولا: تقديم المؤسسة الجهوية لموبيليس ورقلة.

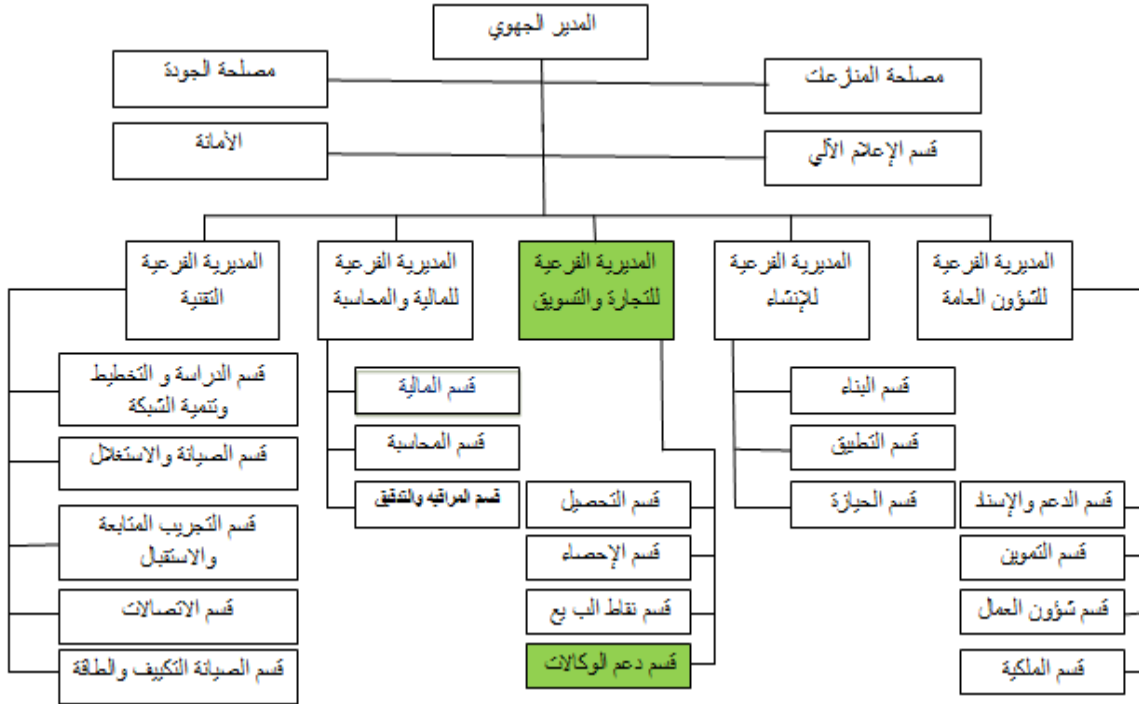
أ- نشأة الوكالة وتعريفها:

أنشئت المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة لتغطية مناطق الصحراء في 2004 ، و تتفرع منها ثمانية وكالات تجارية حددت في الفترة ما بين 2005/2006 و هي ورقلة ، الأغواط ، غرداية ، حاسي مسعود ، الوادي ، تمنراست و اليزي . ثم كان مشروع إنشاء ثمانية وكالات فرعية تدريجيا ابتداء من الفصل الثالث من سنة 2006 وقد تم هذا المشروع و الهدف من ذلك هو توحيد و تنظيم الوكالات التجارية و تحقيق النجاح في الميدان التجاري و تمثل هذه الفروع في: نقرت ، أفلو ، المغير، طولقا، المنيعية ، عين أمناس، مطار حاسي مسعود و عين صالح .

ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة: من خلال تقديم المؤسسة محل الدراسة وذكر أهم فروعها ،

سنحاول أيضا توضيح الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة محل الدراسة والذي يعطي صورة مصغرة عنها.

الشكل رقم (1-2) الهيكل التنظيمي للمؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة).



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامداً على وثائق المؤسسة.

ج- شرح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة.

- إن المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة .تحت إدارة مدير الجهوي يقوم بتسييرها بالتكاليف كما الأمانة و المديريات الفرعية ، و ذلك بتنسيق الجهود لتحقيق الأهداف الموجودة و هي منظمة كالآتي :

1) المدير الجهوي :

- يعتبر الخلية الأساسية في المديرية الجهوية إذ يشرف على مجموعة من المهام نذكر منها :
- تنظيم و تنشيط و مراقبة نشاطات المديرية.
 - السعي إلى تطوير و رفع رأس المال التجاري للمديرية.
 - السهر على تطبيق الإجراءات الإدارية.
 - السهر على حسن سير وظائف العمال.
 - التنسيق بين النشاطات الإدارية.

2) الأمانة:

- مهامها هي :
- تعمل على تنظيم المواعيد و حفظ الأسرار.
- تحليل الوثائق الإدارية.
- تسجيل البريد الوارد و توزيعه على المصالح.
- استقبال و إرسال الفاكس.
- استقبال و إرشاد الزوار.

3) مهام مسؤول الجودة:

- منحت له عدة صلاحيات و مسؤوليات لذلك و المتمثلة فيما يلي :
- متابعة و تنفيذ التوجيهات.
 - تسيير وثائق و مستندات إدارة الجودة ، و كذا الوثائق التي ترد من خارج الشركة و التي لها علاقة بنظام الجودة.
 - التحكم في أجهزة القياس و الإختبار.
 - المتابعة و التحقق من عدم المطابقة.
 - القيام بدراسة الإجراءات الوقائية و التصحيحية مع باقي المسؤولين و وضعها حيز التطبيق.
 - إدارة التحسين .
 - متابعة و تنفيذ التدقيق الداخلي للجودة.¹
- د - مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من العمال في المؤسسة محل الدراسة والموضحة في الجدول أدناه.

¹الوثائق المعطاة من قبل المؤسسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

الجدول (1-2): يوضح مجتمع الدراسة

| المؤسسة | تاريخ التأسيس | نوع المؤسسة | عدد العمال | المديريات التابعة لها |
|-----------------------------------|---------------|---|------------|---|
| المديرية الجهوية موبيليس ورقلة | 2004 | مؤسسة ذات اقتصادي عمومية طابع | 313 | - المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة - المديرية الفرعية للمعاشات - المديرية الفرعية للإدارة العامة والوسائل |

المصدر: من إعداد الطالبتين إيماداً على وثائق المؤسسة.

هـ_ عينة الدراسة

بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية بسيطة من مؤسسة الجهوية موبيليس ورقلة، حيث تم توزيع (50) استبانة على عمال المؤسسة، وتم استرجاع (45) استبانة أي ما يعادل نسبة (90%)، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب (5) أي بنسبة (10%) أما فيما يخص الاستبيانات الغير صالحة لتحليل فكانت (00) استبانة والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول (2.2): يوضح توزيع عينة الدراسة

| عدد الاستبيانات | الموزع | المسترجع | الغير مسترجع | الغير صالح للتحليل |
|-----------------|--------|----------|--------------|--------------------|
| العدد | 50 | 45 | 5 | 0 |
| النسبة المئوية | 100% | 90% | 10% | 0% |

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لتوزيع الاستبيانات.

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة

يقصد بخصائص مجتمع الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديموغرافية لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي في المؤسسة) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما ما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

أ. متغير الجنس:

من خلال الدراسة التي قامت بها الباحثة تم استفسار المستجوبين حسب الجنس وأعطوا إجابتين هما: ذكر وأنثى وقد كانت إجاباتهم على هذين المتغيرين كما يوضحه الجدول التالي.

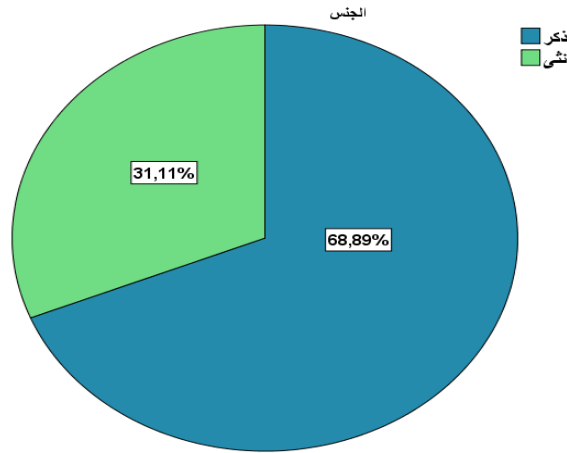
الجدول (3.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

| الرقم | المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية % |
|-------|---------|-------|---------|------------------|
| 01 | الجنس | ذكر | 31 | 68.9% |
| 02 | | أنثى | 14 | 31.1% |
| | المجموع | | 45 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

كما يمكن تمثيل النتائج المبينة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (02.02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن غالبية العاملين المنتمين لعينة الدراسة من الذكور, حيث كانت نسبة تمثيلهم 68.9% أما الإناث فكانت نسبة تمثيلهم في العينة 31.1% و هذا يعني أن تمثيل الذكور يساوي أكثر من ضعف تمثيل الإناث و هذا الوضع يبدو مناسباً لاعتبارات كثيرة أهمها:

- تشير الإحصائيات إلى أن أغلب العاملين بقطاع الاتصالات عموماً وفي المديرية الجهوية موبيليس هم من الذكور.

- الذكور العاملين في المديرية كانوا أسرع وأفضل تجاوباً مع الدراسة في الرد على الأسئلة وتقديم المعلومات العامة اللازمة لإتمام الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

- النسبة الموضحة في الجدول تقارب النسبة الوطنية المتوسطة لتمثيل المرأة الجزائرية العاملة في مختلف أنواع النشاط .

ب. متغير السن:

وفق لمتغير السن فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح متغير السن حسب التوزيع الطبيعي وللتوضيح أكثر لاحظ الجدول التالي.

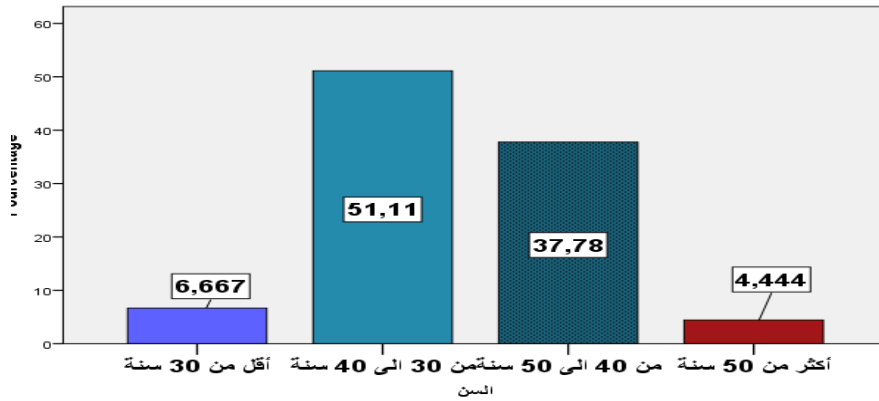
الجدول (4.2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات السن

| الرقم | المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية % |
|-------|---------|----------------|---------|------------------|
| 01 | العمر | أقل من 30 سنة | 03 | 6,7 |
| 02 | | 30 إلى 40 سنة | 23 | 51,1 |
| 03 | | 40 إلى 50 سنة | 17 | 37,8 |
| 04 | | أكثر من 50 سنة | 02 | 4,4 |
| | المجموع | | 45 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

كما يمكن تمثيل النتائج المبينة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (02, 03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40 إلى 50 سنة) التي تقدر نسبتهم ب% 37.78 وما بين (30 إلى 40 سنة) التي تقدر نسبتهم ب% 51.11 هي أكبر فئتين عمريتين وهذا منطقي. وهي الفئتين الأقدر والأجدر على القيام بالأعمال وتأديتها كما يجب وبالشكل المطلوب لاكتسابهما عنصر الخبرة وعنصر الشباب والقدرة على أداء العمل. مقارنة بالفئات العمرية الأخرى

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

(اقل من 30 سنة) بنسبة 6,66% وفئة (50 سنة فأكثر) بنسبة 4.44% ويعود تدني نسبهم لافتقادهم اما للخبرة او عنصر الشباب.

ج. المستوى التعليمي:

يعد المستوى التعليمي لدى العاملين معيار أساسيا لتصنيف العاملين كلا حسب العملية التعليمية الخاصة في كل مستوى، كما يعد معيارا أساسيا لتقييم العاملين كل حسب مستواه التعليمي فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي.

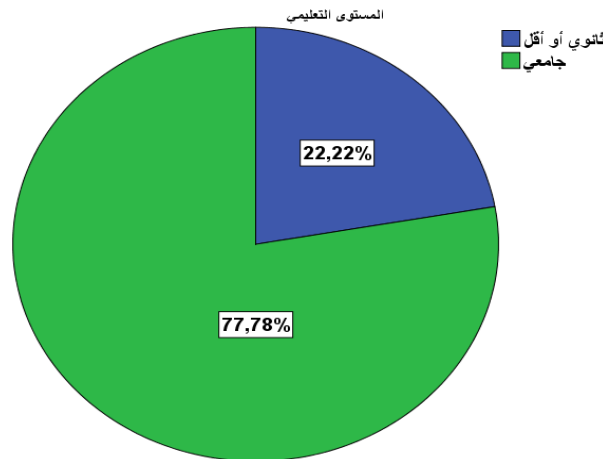
الجدول (5.2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

| الرقم | المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية% |
|-------|---------|-------------|---------|-----------------|
| 01 | | تعليم ثانوي | 10 | 22.2% |
| 02 | | تعليم جامعي | 35 | 77.8% |
| | المجموع | | 45 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

كما يمكن تمثيل النتائج المبينة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (04.02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن مجموع الأفراد الذين يتوفرون على مستوى تعليمي ثانوي أو أقل لا يتجاوز نسبة 22.22% من مجمل أفراد العينة، بينما الأفراد الذين لديهم مستوى تعليمي عالي (مستوى جامعي) نسبة 77.88%، و بناء على هذه النتائج نستنتج أن توزيع العاملين بالمؤسسة و فق هذا المتغير يعكس اهتمام المؤسسة بالموارد البشرية التي لديها القدرات العلمية عالية- (مستوى تعليمي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

جامعي) و ينسجم هذا التوجه مع خصوصية نشاط المؤسسة، حيث أن استيعاب متطلبات العمل في ميدان خدمات الاتصالات وتحقيق التطوير في المهارات و الكفاءات لا يتحقق إلا إذا توفرت للعاملين الاستعدادات العلمية المناسبة.

هذه النتائج تتفق أيضا مع ما هو ملاحظ بخصوص استراتيجية الموارد البشرية للمؤسسة حالة الدراسة، حيث أن مؤسسة موبيليس تركز في إستراتيجيتها للحصول على الموارد البشرية ضمان الكفاءة والنوعية، ويتضح ذلك من خلال في انتقاء الموظفين ذوي الرصيد المعرفي الذي يتيح لهم سرعة التعلم والاندماج مع المتطلبات الوظيفية لمناصبهم، وكذلك من خلال ما تبذله من برامج للتدريب و التنمية لمختلف العاملين بها، حيث تخصص المؤسسة مخصصات مالية معتبرة لضمان نجاح الجهود الهادفة إلى تطوير كفاءة و إنتاجية القوة العاملة بالمؤسسة.

د. المستوى الوظيفي:

تعتبر الوظيفة بأنها تقسيم الأدوار والمسؤوليات بين مختلف الأقسام والمصالح والأجزاء، بحيث أن زيادة التركيز والتكثيف للجهود سيسمح بمزيد من التخصص على المستوى الوظيفي، والجدول الموالي يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب مستوى الوظيفة في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول (6.2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الوظيفة

| الرقم | المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية % |
|-------|---------|------------|---------|------------------|
| 01 | | إطار | 27 | 60,0 |
| 02 | | رئيس مصلحة | 1 | 2,2 |
| | | عون إدارة | 9 | 20,0 |
| | | عون تنفيذ | 7 | 15,6 |
| | | مترتبة | 1 | 2,2 |
| | المجموع | | 45 | %100 |

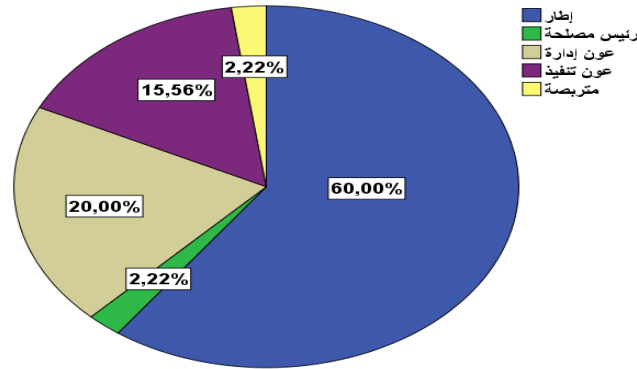
المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

كما يمكن تمثيل النتائج المبينة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (05.02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن 60 من أفراد عينة الدراسة يشغلون مناصب العمل برتبة إطار ، و أن ما نسبته 20 من عينة الدراسة يشغلون مناصب العمل برتبة عون إدارة، وأن ما نسبته 15,56 من أفراد العينة يشغلون منصب عون تنفيذ، وفي حين يشغل باقي أفراد العينة مناصب العمل برتبة رئيس مصلحة و متربص و بمقارنة بيانات هذا الجدول (توزيع أفراد العينة باعتماد متغير الترتيب الوظيفي) مع بيانات الجدول السابق (توزيعهم حسب متغير المستوى التعليمي) نلاحظ ما يلي:

هناك نوع من العدالة في توزيع المناصب حسب المؤهلات العلمية التي يتوفر عليها العاملون بالمؤسسة، حيث تضمن المؤسسة لأصحاب المستوى التعليمي الثانوي و خاصة منهم الحاملين لشهادات من معاهد التكوين المهني (تقنيين أو تقنيين ساميين) في التخصصات الفنية أو المهنية أو الإدارية الفرصة في شغل مناصب العمل برتبة عون إدارة، أما الحاملين للشهادات الجامعية (ليسانس أو مهندس أو دراسات عليا) فهؤلاء يمتلكون الحق في شغل المناصب العليا برتبة رئيس مصلحة إطار أو منصب أعلى درجة حسب الخبرة، وحسب مسؤولي إدارة الموارد البشرية فان نظام الترقية بالمؤسسة يكفل لكل العاملين فرصتهم في شغل المناصب الأعلى رتبة من المناصب الأصلية إذا أثبت هؤلاء الجدارة و الكفاءة العلمية و المهنية.

هـ. سنوات الخبرة في العمل:

تتميز الخبرة بتراكم سنوات العمل في مجال معين فالخبرة هي أساس بناء الأفراد وزيادة معارفهم وتطور أي مؤسسة فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول (7.2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل

| سنوات الخبرة في العمل | التكرار | النسبة |
|-----------------------|---------|--------|
| اقل من 5 سنوات | 04 | 8.9% |
| من 5 إلى 10 سنوات | 06 | 13.3% |

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

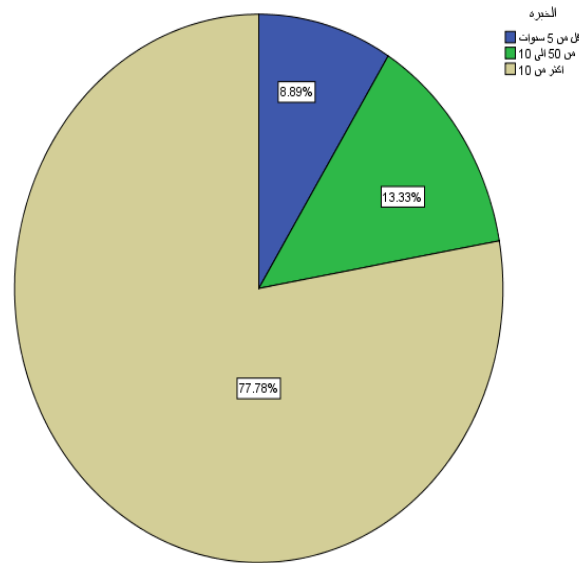
مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

| | | |
|------------------|----|-------|
| أكثر من 10 سنوات | 35 | 77.8% |
| المجموع | 45 | 100% |

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج spss

كما يمكن تمثيل النتائج المبينة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (06.02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة في العمل، حيث يبين أن نسبة 41.3% فئة الأفراد الذين لديهم (أكثر من 10 سنوات) بنسبة 77.78% هي نسبة مرتفعة جدا وهي نتيجة تدل على أن المؤسسة تتضمن كوادر من الأفراد ذوي الخبرة والمعرفة والعمل على تطوير المؤسسة إلى الأحسن من خلال معرفة العمل ومتطلباته، ثم تليها فئة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة 13.33% وفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 8.89% وهي نسب ضعيفة أي أن الأفراد لا يمتلكون خبرة كبيرة نظرا لحدثة توظيفهم في المؤسسة، عموما فإن هناك استقرار في العمالة داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

1. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة، دراسة (دراسة علي السود، وليد عمران، عمر الشريف، 2020)، دراسة (مصطفى جمعة محمد علي، عبد السلام عطية، 2021).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

وقد تم إعداد استبانة وفقا لمقاس ليكارت الثلاثي (غير موافق، موافق، محايد) وقد قسمت الاستبانة

إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

القسم الأول: ويتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: يتضمن ممارسات المسؤولية الاجتماعية إتجاه العاملين وشملت على (09) عبارات قسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

القسم الثالث: يتضمن المسؤولية الاجتماعية إتجاه الزبائن وشملت على (07) عبارات وقسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

القسم الرابع: يتضمن المسؤولية الاجتماعية إتجاه المجتمع وشملت على (06) عبارات وقسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

2. صدق أداة الدراسة:

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئا آخر، وفي هذا الإطار حرصنا على تحقيق الصدق لمحتوى استبانة الاستبانة، حيث قمنا بعرضها على الأستاذ المشرف للاستفادة من توجيهاته وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من خمسة مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (2) وقد استجبنا لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة وبذلك خرجت الاستبانة إلى الصورة النهائية.

3. ثبات أداة الدراسة:

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقد قمنا بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي فلوحظ أن معامل الثبات للمؤسسة محل الدراسة تقدر ب 80,5% وهي نسبة مرتفعة ، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة بحيث يجب الا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

الجدول (2_8): معامل الثبات الكلي للاستبانة

| المحاور | عدد العبارات | معامل الثبات الفاكرونباخ |
|--|--------------|--------------------------|
| مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا | 22 | 80.5% |

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

من خلال الجدول (8.2) يمكن أن نلاحظ قيمة الفا كرونباخ تقدر ب 0,805 وهي أكبر من 0.62، أي قيمة الثبات الكلية للاستبانة هي 0.80 وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن تعطىها الاستبانة مره أخرى أو بعبارة أخرى، في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف فإن 80% من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

4. أساليب المعالجة الإحصائية: قمنا في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق

أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة
2. معامل الارتباط بيرسيون لمعرفة مدى صدق عبارات الإستبيان
3. التكرارات والنسب المئوية لوصف العينة
4. إختبار كاي تربيع لدالة إحصائية على وجود فروق في إجابات العينة على أسئلة أداة الدراسة وفيما يلي القانون الإحصائي للإختبار:

$$X^2 = \sum (f_o - f_e)^2 / f_e$$

5. كما استخدم الباحث مقياس ليكارث الثلاثي التالي في محوري دراسته

الجدول (9.2): يوضح مقياس ليكارث الثلاثي

| محايد | موافق | غير موافق |
|-------|-------|-----------|
| 2 | 3 | 1 |

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:

المدى RANGE = أكبر قيمة - أقل قيمة = 2 = 1 - 3 ثم قسم المدى على عدد الفئات = 2/3 =

0.66 وبعد ذلك يضاف إليها 0.66 إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالاتي:

1,66; 1 غير موافق (منخفض)

1.67; 2.33 محايد (متوسط)

2.34; 3 موافق (مرتفع)

6_ الإتساق الداخلي لعبارات محاور الإستبيان:

أ_ الإتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

الجدول رقم (10.02) :يوضح مدى الإتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

| النتيجة | Sig. (bilatérale) | Correlation de pearsen | | النتيجة | Sig. (bilatérale) | Correlation de pearsen | |
|---|----------------------|---------------------------|------------|---------|----------------------|---------------------------|------------|
| دال | 0.001 | 0.493 | العبارة 05 | غير دال | 0.242 | 0.178 | العبارة 01 |
| غير دال | 0.080 | 0.264 | العبارة 06 | دال | 0.000 | 0.561 | العبارة 02 |
| دال | 0.000 | 0.637 | العبارة 07 | دال | 0.049 | 0.296 | العبارة 03 |
| دال | 0.000 | 0.684 | العبارة 08 | دال | 0.000 | 0.498 | العبارة 04 |
| | | | | دال | 0.000 | 0.693 | العبارة 9 |
| دال: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لبعدها عند 0.01 | | | | | | | |
| دال: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لبعدها عند 0.05 | | | | | | | |
| قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (sig/or p_value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0,05 فإنه يوجد إرتباط معنوي عدد العينة 45 | | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الإرتباطات الثنائية أعلاه نلاحظ أن : معظم عبارات المحور الأول تمتاز بالإتساق الداخلي مع محاورها حيث أن العلاقة الإرتباط بين درجة الكلية للمحور وعبارة دالة إحصائيا إذ قيمة sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعامل الإرتباط بيرسون المحسوبة لكل عبارة من العبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 ومنه عبارات المحور الأول المتعلقة بقياس (المسؤولية الاجتماعية إتجاه العاملين) صادقة ومنسقة لما وضعت لقياسه.

كما وأظهرت النتائج الجدول أعلاه أيضا أن العبارة رقم 01 غير دالة إحصائيا حيث أن قيمة sig=0.242 للعبارة رقم 01 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 والعبارة رقم 06 غير دالة إحصائيا حيث أن قيمة sig=0.080 للعبارة رقم 06 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي لا يوجد إرتباط معنوي بين هاتاه العبارات والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه لذا يتوجب حذفها من المحور الأول كما أنه تأكدنا أيضا من ضرورة حذف هاتاه العبارة غير الدالة إحصائيا ومنه عدد عبارات هذا المحور أصبح 07 عبارات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

ب_ الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

الجدول رقم (11.02) : يوضع مدى الإتساق الداخلي لعبارات المحور 02:

| النتيجة | Sig. (bilatérale) | Correlation de pearsen | | النتيجة | Sig. (bilatérale) | Correlation de pearsen | |
|---|----------------------|---------------------------|------------|---------|----------------------|---------------------------|------------|
| دال | 0.000 | 0.539 | العبارة 14 | دال | 0.000 | 0.579 | العبارة 10 |
| دال | 0.004 | 0.425 | العبارة 15 | دال | 0.000 | 0.711 | العبارة 11 |
| دال | 0.000 | 0.636 | العبارة 16 | دال | 0.000 | 0.581 | العبارة 12 |
| | | | | دال | 0.000 | 0.588 | العبارة 13 |
| دال: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية بعدها عند 0.01 | | | | | | | |
| دال: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية بعدها عند 0.05 | | | | | | | |
| قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (sig/or p_value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0,05 فإنه يوجد إرتباط معنوي عدد العينة 45 | | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

التعليق على الجدول: من نتائج الإرتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن : معظم عبارات المحور 02 تمتاز بالإتساق الداخلي مع محورها حيث أن العلاقة الإرتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائية, إذ أن قيمة sig(مستوى المعنوية) للقيم الإحصائية لمعامل الإرتباط بيرسون المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه عبارات المحور 02 المتعلقة بقياس (المسؤولية الاجتماعية إتجاه العملاء) صادقة و منسقة لما وضعت لقياسه, أي لم يتم حذف أي عبارة ومنه عدد عبارات هذا المحور أصبح 07.

ج_الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث:

الجدول رقم (12.02) : يوضح مدى الإتساق الداخلي لعبارات المحور 03

| النتيجة | Sig. (bilatérale) | Correlation de pearsen | | النتيجة | Sig. (bilatérale) | Correlation de pearsen | |
|--|----------------------|---------------------------|-----------|---------|----------------------|---------------------------|-----------|
| دال | 0.000 | 0.817 | العبرة 20 | دال | 0.000 | 0.708 | العبرة 17 |
| دال | 0.000 | 0.784 | العبرة 21 | دال | 0.000 | 0.722 | العبرة 18 |
| دال | 0.000 | 0.797 | العبرة 22 | دال | 0.000 | 0.821 | العبرة 19 |
| دال: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبرة والدرجة الكلية بعدها عند 0.01 | | | | | | | |
| دال: أي يوجد إرتباط معنوي بين العبرة والدرجة الكلية بعدها عند 0.05 | | | | | | | |
| قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (sig/or p_value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0,05 فإنه يوجد إرتباط معنوي | | | | | | | |
| عدد العينة 45 | | | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

التعليق على الجدول: من نتائج الإرتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن : معظم عبارات المحور 03 تمتاز بالإتساق الداخلي مع محورها حيث أن العلاقة الإرتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائية, إذ أن قيمة sig(مستوى المعنوية) للقيم الإحصائية لمعامل الإرتباط بيرسون المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه عبارات المحور 03 المتعلقة بقياس (المسؤولية الاجتماعية إتجاه المجتمع) صادقة و منسقة لما وضعت لقياسه, أي لم يتم حذف أي عبارة ومنه عدد عبارات هذا المحور أصبح 06.

7_ حساب ثبات الإستبيان وفق طريقة ألفا كرومباخ:

وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور الإستبيان الدراسة ,من خلال إستخدام طريقة معامل ألفا كرومباخ ولذا يعد من أكثر مقاييس الثبات إستخداما من طرف الباحثين, حيث يقيس درجة ثبات عبارات الإستبيان ,بمعنى نسبة الحصول على نفس النتائج أو الإستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة ومجالات مختلفة لدرجة الثبات لمعامل ألفا كرومباخ.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

الجدول رقم (13.02) : يوضح قيمة معامل ألفا كرومباخ للإستبيان

| النتيجة النهائية | | معامل ألفا كرومباخ | | | | | |
|------------------|--------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|----|-----------------|
| نتيجة الإختبار | عدد العبارات | رقم العبارات المحذوفة | بعد حذف العبارات غير المتسقة داخليا | قبل حذف العبارات غير المتسقة داخليا | المحور 01 | 01 | محاور الإستبيان |
| ثابت | 07 | حذف العبارة 01 و 06 | 0.644 | 0.624 | المحور 01 | 01 | |
| ثابت | 07 | عدم حذف أي عبارة | | 0.652 | المحور 02 | 02 | |
| ثابت | 06 | عدم حذف أي عبارة | | 0.867 | المحور 03 | 03 | |
| ثابت | 20 | عبارة رقم 01 و 06 | 0.805 | 0.765 | جميع فقرات الإستبيان | | |

تم حساب الثبات على عينة إستطلاعية عددها 45

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

التعليق على الجدول أعلاه: نجد أن قيمة ألفا كرومباخ مقبولة وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات المحور الأول بلغت 0.624 ويضم 07 عبارات وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات المحور الثاني بلغت 0.652 يضم 07 عبارات وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات المحور الثالث بلغت 0.867 ويضم 06 عبارات وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الإستبيان بلغت 0.805 ويضم 20 عبارة وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة وتجدر الإشارة أن معامل ألفا كرومباخ كلما إقتربت قيمته من 01 دل على قيمة الثبات مرتفعة ومنه: أداة الدراسة بعد تطبيقها على دراسة إستطلاعية ظهر لنا الإستبيان على درجة عالية من الصدق والثبات وعليه سنطبق على عينة الدراسة الأساسية.

المبحث الثاني: مناقشة النتائج

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية و كاي تربيع لأبعاد موضوع الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

_عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لعبارة المحور 01: المسؤولية الاجتماعية إتجاه العاملين

العبارة 01: خفظت المؤسسة عدد الموظفين في مواقع عملهم من خلال إعتمادها على نظام العمل بالدفعات حماية لهم من الإصابة بالفيروس

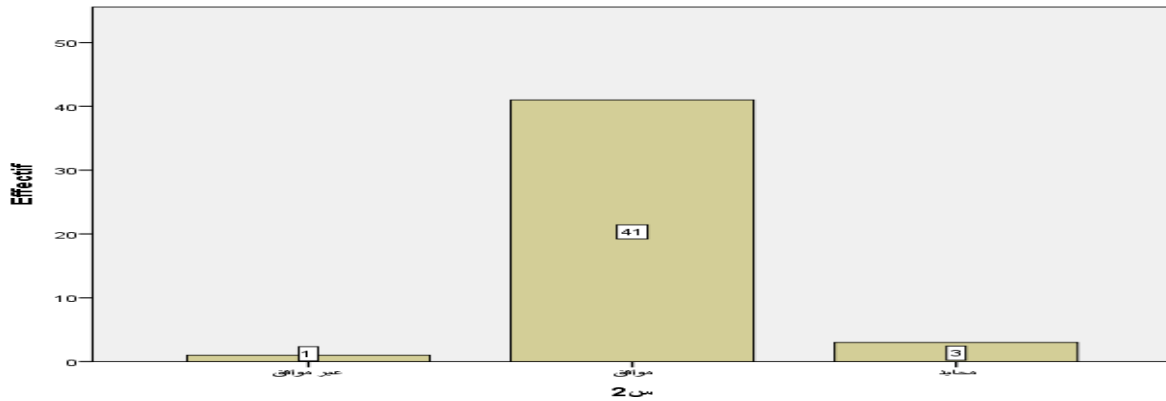
الجدول (14.02): يوضح نتائج إجابة أفراد العينة على العبارة 01 المحور 01

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 67.733 | 2.2 | 1 | غير موافق |
| | | | | | 91.1 | 41 | موافق |
| | | | | | 6.7 | 3 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 3_1=2

المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (07.02) : رسم بياني يبين إجابات العينة على السؤال رقم 01 المحور 01



المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة خفضت المؤسسة عدد الموظفين في مواقع عملهم خلال إعتقادها على نظام العمل بالدفعات حماية لهم من الإصابة بالفيروس, كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 41 وبنسبة 91.1% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 3 بنسبة 6.7% ولصالح غير موافق 1 بنسبة 2.2% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا باستخدام كاي تربيع حيث بلغت 67.733 وهي أكبر من كاي الجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 91.1.

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 91.1 على أن المؤسسة خفضت من عدد موظفيها في مواقع عملهم من خلال إعتقادها على نظام العمل بالدفعات حماية لهم من الإصابة بالفيروس, وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم .

العبارة 02: إستمرات المؤسسة بدفع رواتب موظفيها خلال الأزمة رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة

الجدول (15.02): يوضح نتائج إجابة أفراد العينة على العبارة رقم 02 المحور 01

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| غير موافق | 02 | 0.049 | 5.991 | 30.422 | 0 | 0 | غير موافق |

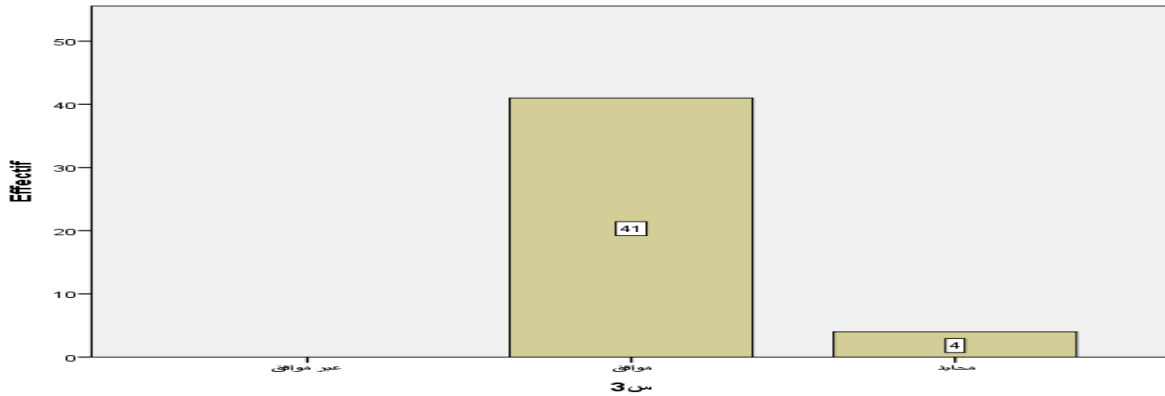
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|------|----|---------|
| | | | | | 91.1 | 41 | موافق |
| | | | | | 8.9 | 4 | محايد |
| | | | | | %100 | 45 | المجموع |
| قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل المجاب عليها 2=1_3 | | | | | | | |

المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (08.02): رسم بياني يمثل إجابات العينة على السؤال رقم 02 المحور 01



المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة إستمرت المؤسسة بدفع رواتب موظفيها خلال الأزمة رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 41 وبنسبة 91.1% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 4 بنسبة 8.9% ولصالح غير موافق 0 بنسبة 0% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 30.422 وهي أكبر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى إحتمال الخطأ sig=0.049 أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 91.1

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 91.1 على أن المؤسسة إستمرت بدفع رواتب موظفيها خلال الأزمة رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة , وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

العبارة 03: إنتهجت المؤسسة طريقة العمل عن بعد كأحد الإجراءات الاحترازية لمواجهة جائحة كورونا

الجدول (16.02): يوضح نتائج إجابة أفراد العينة على العبارة رقم 03 المحور 01

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 52.933 | 8.9 | 4 | غير موافق |
| | | | | | 84.4 | 38 | موافق |
| | | | | | 6,7 | 3 | محايد |
| | | | | | %100 | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 3_1=2

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (09.02) : رسم بياني لإجابات أفراد العينة على السؤال 03 المحور 01



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة إنتهجت المؤسسة طريقة العمل عن بعد كأحد الإجراءات الاحترازية لمواجهة جائحة كورونا , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 38 وبنسبة %84.4 بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 3 بنسبة %6.7 و لصالح غير موافق 4 بنسبة %8.9 وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 52.933 وهي أكبر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح

القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 84.4

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بوقرلة) يؤكدون وبنسبة 84.4 على

أن المؤسسة إنتهجت طريقة العمل عن بعد كأحد الإجراءات الاحترازية لمواجهة جائحو كورونا , وهذا مايتوافق مع نتائج إجاباتهم .

العبارة 04: تحملت المؤسسة تكاليف إضافية ولم تقم بتسريح العمال رغم طول مدة الأزمة

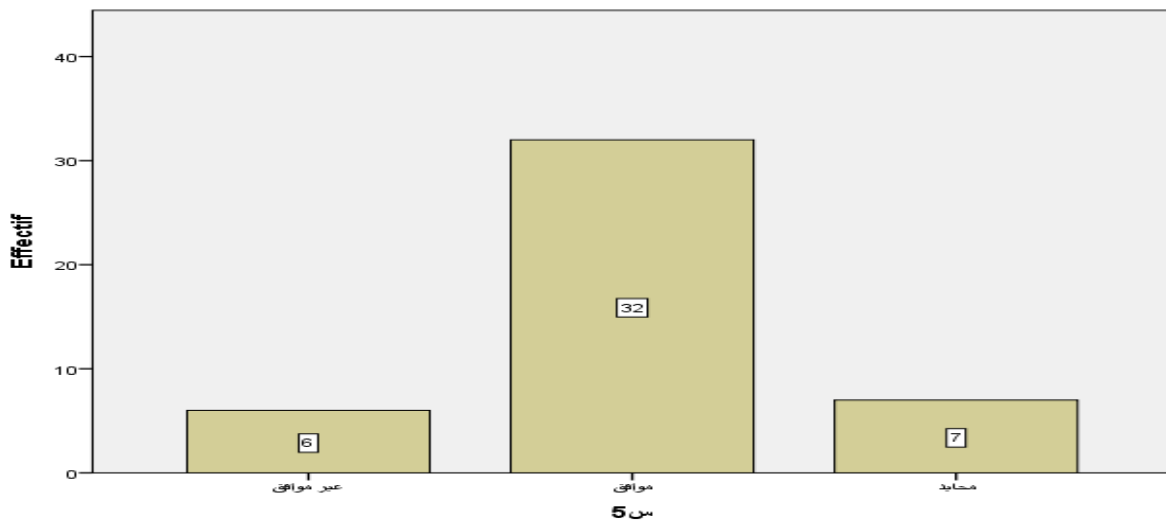
الجدول(17.02): يوضح نتائج إجابة أفراد العينة العبارة رقم 04 المحور 01

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.001 | 5.991 | 28.933 | 13.3 | 6 | غير موافق |
| | | | | | 71.1 | 32 | موافق |
| | | | | | 15.6 | 7 | محايد |
| | | | | | %100 | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (10.02): رسم بياني يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال 04 المحور 01



من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة تحملت المؤسسة تكاليف إضافية ولم تقم بتسريح العمال رغم طول مدة الأزمة , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 32 وبنسبة 71.1% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 7 بنسبة 15.6% ولصالح غير موافق 6 بنسبة 13.3% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا باستخدام كاي تربيع حيث بلغت 28.933 وهي أكبر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.01$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 71.1

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 71.1 على أن المؤسسة تحملت المؤسسة تكاليف إضافية ولم تقم بتسريح العمال رغم طول مدة الأزمة , وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم .

العبارة 05: قامت المؤسسة بتوفير فحوصات طبية (يومية .أسبوعية)لموظفيها للتأكد من سلامة صحتهم وعدم إصابتهم بالفيروس.

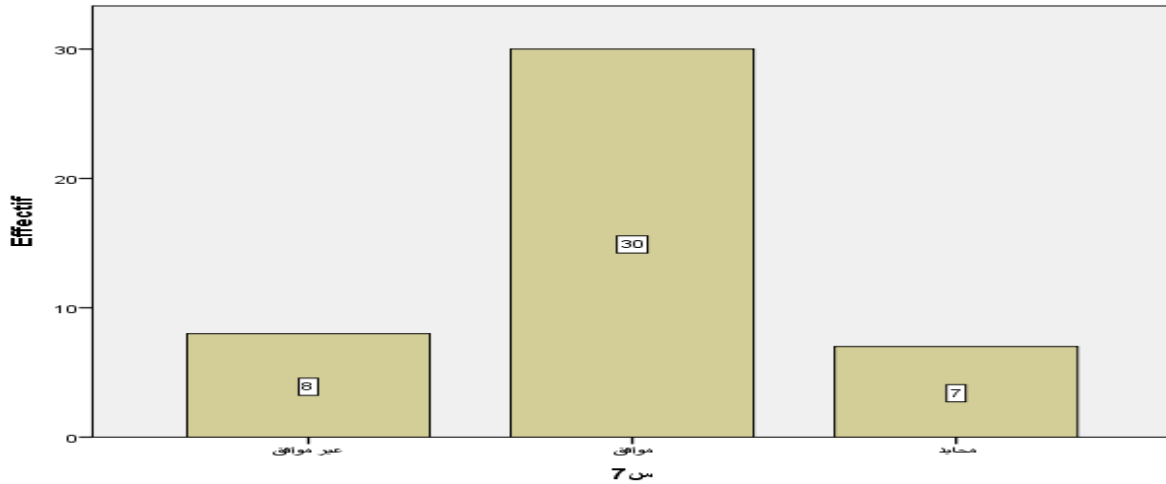
الجدول(18.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة رقم 05 المحور 01

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| غير موافق | 02 | 0.000 | 5.991 | 22.533 | 17.8 | 8 | غير موافق |
| | | | | | 66.7 | 30 | موافق |
| | | | | | 15.6 | 7 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (11.02): رسم بياني يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال 05 المحور 01



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة قامت المؤسسة بتوفير فحوصات طبية (يومية. أسبوعية) لموظفيها للتأكد من سلامة صحتهم وعدم إصابتهم بالفيروس, كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 30 وبنسبة 66.7% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 7 بنسبة 15.6% ولصالح غير موافق 8 بنسبة 17.8% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 22.533 وهي أكبر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 66.7

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 66.7 على أن المؤسسة قامت بتوفير فحوصات طبية (يومية. أسبوعية) لموظفيها للتأكد من سلامة صحتهم وعدم إصابتهم بالفيروس , وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم .

العبارة 06: منعت المؤسسة استعمال المستندات الورقية التي يتم تداولها بين أكثر من شخص بهدف مواجهة تفشي جائحة كورونا .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

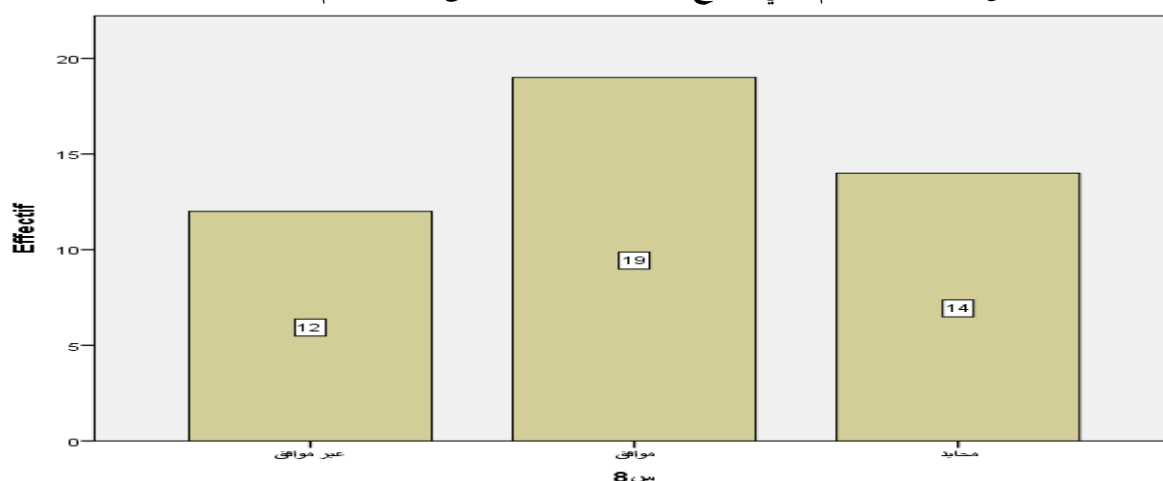
الجدول(19.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة رقم 06 المحور 01

| الإجابات | التكرارات | النسبة المئوية | كا تربيع | | Sig | درجة الحرية | الإستنتاج الإحصائي |
|-----------|-----------|----------------|----------|----------|-------|-------------|--------------------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| غير موافق | 12 | 26.7 | 5.991 | 1.733 | 0.000 | 02 | غير دال |
| موافق | 19 | 42.2 | | | | | |
| محايد | 14 | 31.1 | | | | | |
| المجموع | 45 | %100 | | | | | |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 3_1=2

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (12.02): رسم بياني يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال رقم 06 المحور 01



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة منعت المؤسسة إستعمال المستندات الورقية التي يتم تداولها بين أكثر من شخص بهدف مواجهة تفشي جائحة كورونا , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 19 وبنسبة 42.2% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 14 بنسبة 31.1% ولصالح غير موافق 12 بنسبة 26.7% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 1.733 وهي أصغر من كاي الجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 42.2 الإستهنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 42.2 على أن المؤسسة منعت المؤسسة إستعمال المستندات الورقية التي يتم تداولها بين أكثر من شخص بهدف مواجهة تفشي جائحة كورونا, وهذا مايتوافق مع نتائج إجاباتهم .

العبارة 07: وفرت المؤسسة لموظفيها اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد19

الجدول (20.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 07 المحور 01

| الإستهنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|---------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | الجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 28.933 | 13.3 | 6 | غير موافق |
| | | | | | 71.1 | 32 | موافق |
| | | | | | 15.6 | 7 | محايد |
| | | | | | %100 | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (13.02): رسم بياني يوضح إجابات أفراد العينة على السؤال رقم 07 المحور 01



المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة وفرت المؤسسة لموظفيها اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد 19 , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 32 وبنسبة 71.1% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 7 بنسبة 15.6% ولصالح غير موافق 6 بنسبة 13.3% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا باستخدام كاي تربيع حيث بلغت 28.933 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 71.1

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 71.1 على أن المؤسسة وفرت لموظفيها اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد 19, وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم .

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لعبارة المحور 02: المسؤولية الاجتماعية إتجاه العملاء

عبارة 08: قامت المؤسسة بتعقيم منتجاتها حفاظا على صحة العملاء

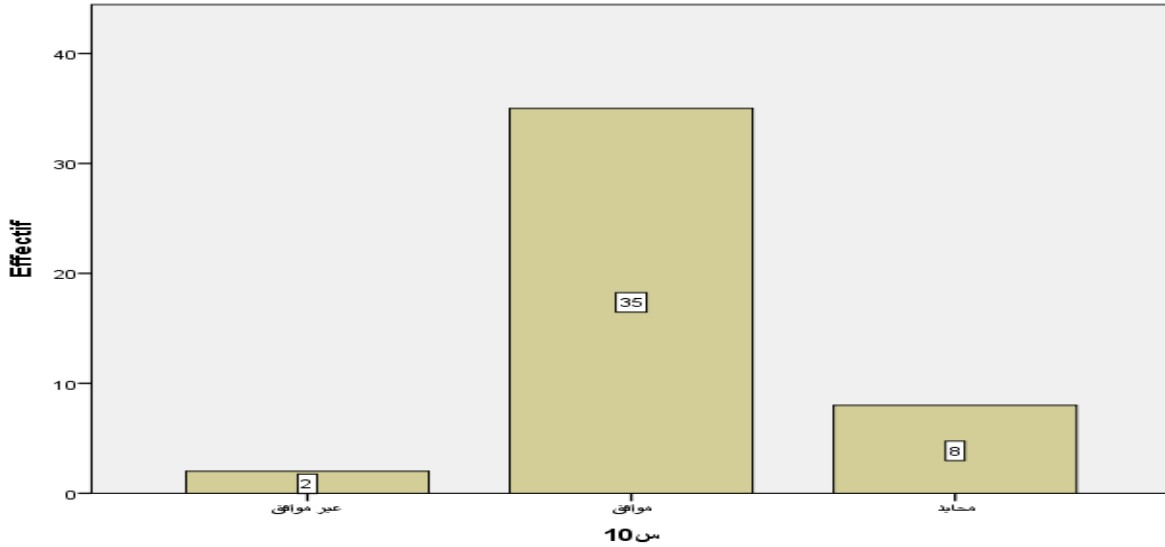
الحدول(21.02) : يوضح نتائج إجابة أفراد العينة على العبارة رقم 08 المحور 02

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| غير موافق | 02 | 0.000 | 5.991 | 41.200 | 4.4 | 2 | غير موافق |
| | | | | | 77.8 | 35 | موافق |
| | | | | | 17.8 | 8 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 3_1=2

المصدر: من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

الشكل (14.02) : رسم بياني يوضح إجابات العينة على العبارة 08 المحور 02



المصدر من إعداء الطالبين وفقا لمؤرؤات spss

من خلال الجدول نجد أن إؤاباء أفراد العينة حول العبارة قامء المؤسسة بءءقيم منءؤاؤها حفاظا على صؤة العملاء , كانت لصالح مؤااف بؤيم مشاهءة 35 وبنسبة 77.8% بينما بؤية أفراد العينة كانت لصالح محايد بؤيم مشاهءة 8 وبنسبة 17.8% ولصالح غير مؤااف 2 وبنسبة 4.4% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النءية قمنا بإسءءءام كاي ءربيع ءهء بلؤء 41.200 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وءءرؤة ءرية 02 وإضا ءيمة مستوى إءءمال الءطأ sig=0.000

أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي ءوءء دلالة إءصائية لصالح ءيمة أكثر ءكرارا مؤااف وبنسبة 71.1 الإسءءءاج: ومنه نستءءء أن مؤوظفي مؤؤسسة موبيليس (المءيرية ءهؤية بورؤلة) يؤكءون وبنسبة 77.8 على أن المؤؤسسة قامء بءءقيم منءؤاؤها حفاظا على صؤة العملاء, وهذا ما يءوافق مع نءائؤ إؤاباءهم .

عبارة 09: ساهمء المؤؤسسة في ءءءيم الإرشاءاء الإءءراؤية للعملاء من خلال ءءماءها

الجدول (22.02) : يوضح إؤابة أفراد العينة على العبارة 09 المحور 02

| الإسءءءاج الإءصائي | ءرؤة ءرية | sig | كا ءربيع | | النسبة المءؤية | ءكرارات | الإؤاباء |
|--------------------|-----------|-------|----------|----------|----------------|---------|-----------|
| | | | المجدولة | المؤسؤية | | | |
| ءال | 02 | 0.000 | 5.991 | 62.533 | 6.7 | 3 | غير مؤااف |
| | | | | | 88.9 | 40 | مؤااف |

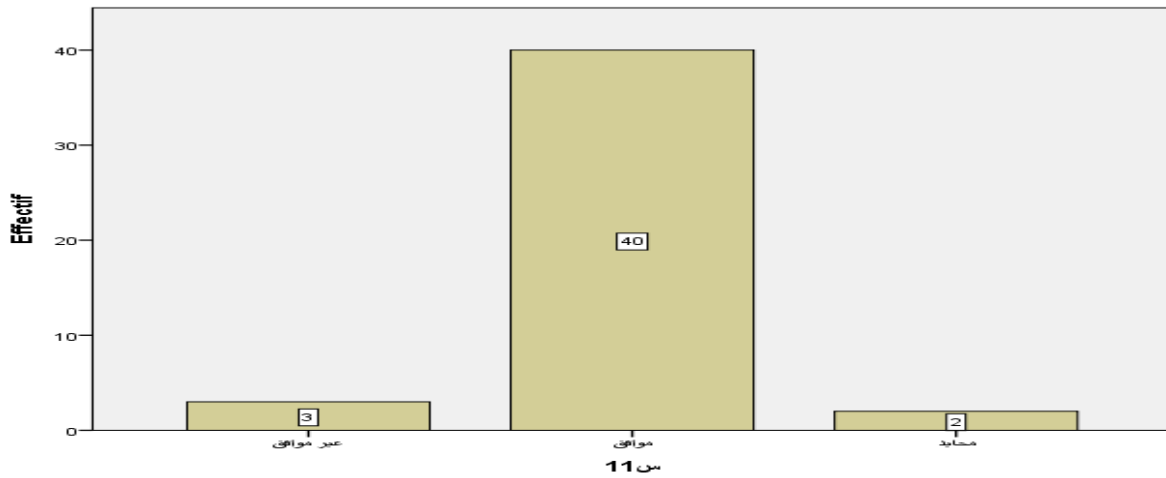
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

| | | | | | | |
|--|--|--|--|------|----|---------|
| | | | | 4.4 | 2 | محايد |
| | | | | %100 | 45 | المجموع |
| قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل المجاب عليها 2=1_3 | | | | | | |

المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (15.02): رسم بياني يوضع إجابة أفراد العينة على العبارة 09 المحور 02



المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة وفرت ساهمت المؤسسة بتقديم الإرشادات الإحترازية للعملاء من خلال خدماتها , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 40 وبنسبة 88.9% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 2 بنسبة 4.4% ولصالح غير موافق 3 بنسبة 6.7% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 62.533 وهي أصغر من كاي الجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 88.9

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 88.9 على أن المؤسسة ساهمت المؤسسة بتقديم الإرشادات الإحترازية للعملاء من خلال خدماتها, وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم .

عبارة 10: إستقرار أسعار الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

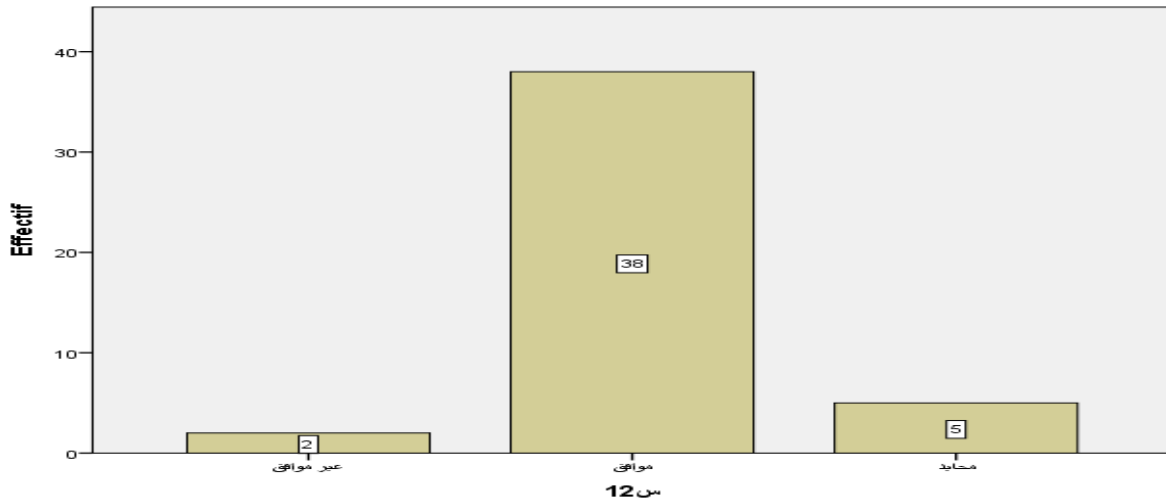
الجدول (23.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 10 المحور 02

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 53.200 | 4.4 | 2 | غير موافق |
| | | | | | 84.4 | 38 | موافق |
| | | | | | 11.1 | 5 | محايد |
| | | | | | %100 | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (16.02) : رسم بياني لإجابات أفراد العينة على العبارة 10 المحور 02



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة إستقرار أسعار الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 38 وبنسبة %84.4 بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 5 بنسبة %11.1 ولصالح غير موافق 2 بنسبة %4.4 وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 53.200 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح

القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 84.4

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بوقرلة) يؤكدون وبنسبة 84.4 على

أن المؤسسة إستقرت على أسعار الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء وغم الركود الإقتصادي الذي سببته

الجائحة, وهذا مايتوافق مع نتائج إجاباتهم

عبارة 11: قامت المؤسسة بتمديد آجال تحصيل الديون من العملاء وعدم قطع خدماتها عليهم خلال فترة الجائحة

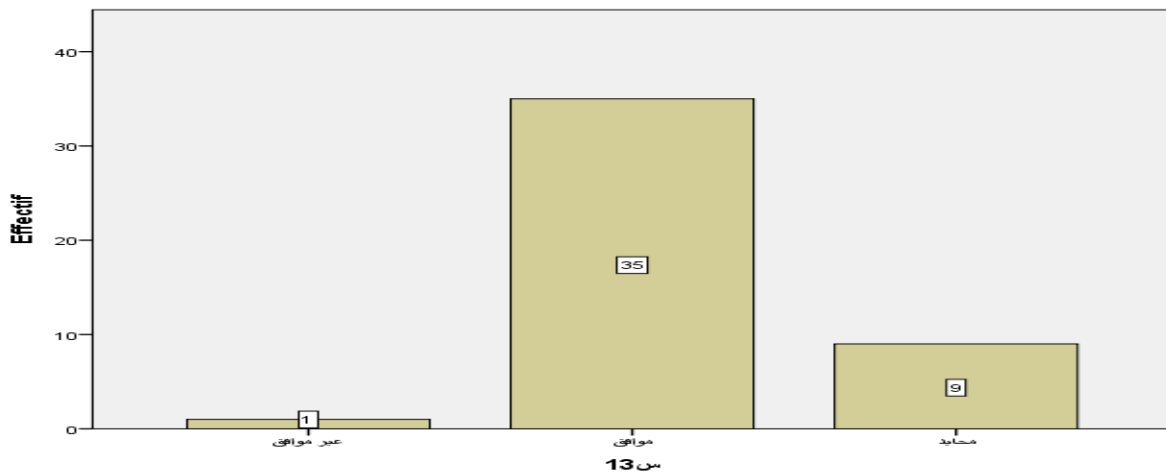
الجدول (24.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 11 المحور 02

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 42.133 | 2.2 | 1 | غير موافق |
| | | | | | 77.8 | 35 | موافق |
| | | | | | 20.0 | 9 | محايد |
| | | | | | %100 | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (17.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 11 المحور 02



المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة قامت المؤسسة بتمديد آجال تحصيل الديون من العملاء وعدم قطع خدماتها خلال فترة الجائحة, كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 35 وبنسبة 77.8% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 9 بنسبة 20.0% ولصالح غير موافق 1 بنسبة 2.2% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 42.133 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 77.8

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 77.8% على أن المؤسسة بتمديد آجال تحصيل الديون من العملاء وعدم قطع خدماتها خلال فترة الجائحة, وهذا مايتوافق مع نتائج إجاباتهم

عبارة 12: أطلقت المؤسسة خدماتها الإلكترونية لتجنب زبائنها التنقل للوكالات ونقاط البيع

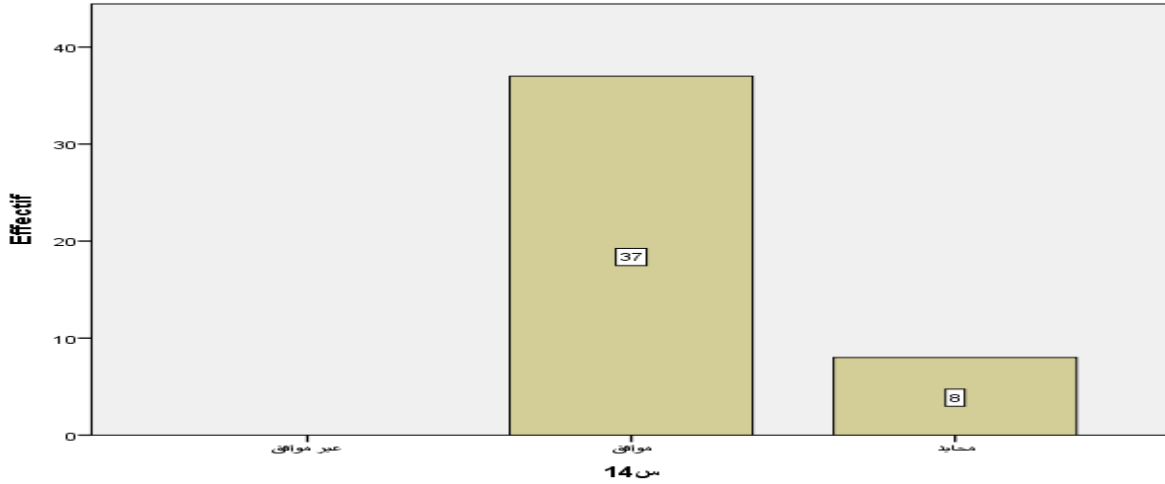
الجدول (25.02): يوضح إجابات أفراد العينة على العبارة 12 المحور 02

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| غير موافق | 02 | 0.000 | 5.991 | 18.689 | 0 | 0 | غير موافق |
| | | | | | 82.2 | 37 | موافق |
| | | | | | 17.8 | 8 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (18.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 12 المحور 02



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة أطلقت المؤسسة خدماتها الإلكترونية لتجنب زبائنها التنقل للوكالات ونقاط البيع , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 37 وبنسبة 82.2% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 8 وبنسبة 17.8% ولصالح غير موافق 0 وبنسبة 0% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا باستخدام كاي تربيع حيث بلغت 18.689 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 82.2

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 82.2% على أن المؤسسة أطلقت خدماتها الإلكترونية لتجنب زبائنها التنقل للوكالات ونقاط البيع, وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم

عبارة 13: ساعدت المؤسسة في تقديم الدعم النفسي والتوعوي من خلال إرسال رسائل نصية لعملائها وكذا الإشهارات خلال فترة تفشي جائحة كورونا

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

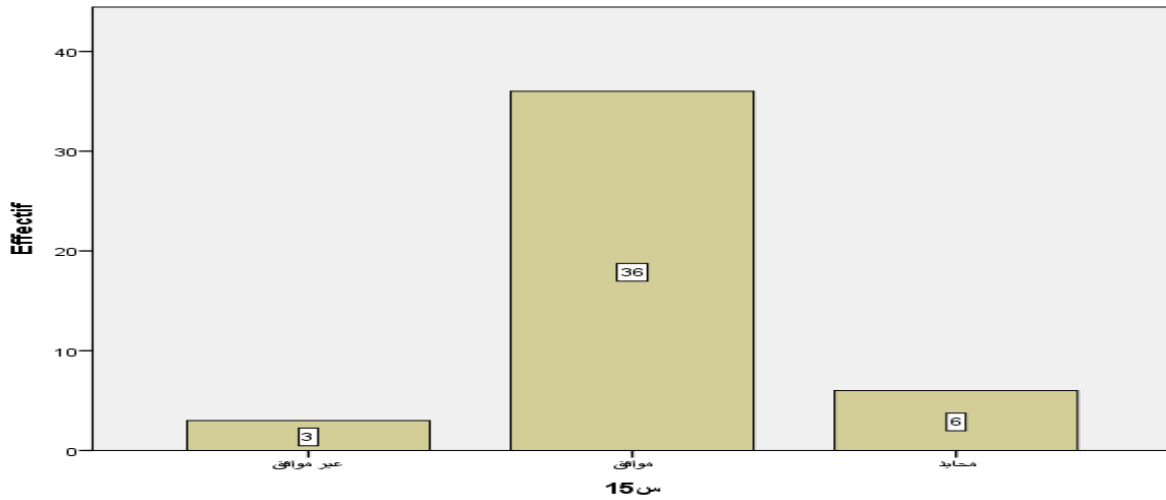
الجدول (26.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 13 المحور 02

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.04 | 5.991 | 44.400 | 6.7 | 3 | غير موافق |
| | | | | | 80.0 | 36 | موافق |
| | | | | | 13.3 | 6 | محايد |
| | | | | | %100 | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (19.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 13 المحور 02



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة ساعدت المؤسسة في تقديم الدعم النفسي والتوعوي من خلال إرسال رسائل نصية لعملائها وكذا الإشهارات خلال فترة تفشي جائحة كورونا , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 36 وبنسبة 80.0% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 6 بنسبة 13.3% ولصالح غير موافق 3 بنسبة 6.7% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 44.400 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.04$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 80.0 الإستهنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 80.0 على أن المؤسسة العبارة ساعدت المؤسسة في تقديم الدعم النفسي والتوعوي من خلال إرسال رسائل نصية لعملائها وكذا الإشهارات خلال فترة تفشي جائحة كورونا , وهذا مايتوافق مع نتائج إجاباتهم العبارة 14: دعمت المؤسسة جمعيات حماية المستهلكية من أجل تكتيف برامج التوعية من مخاطر فيروس كورونا وضرورة إحترام إجراءات الإحترازية خلال فترة الجائحة

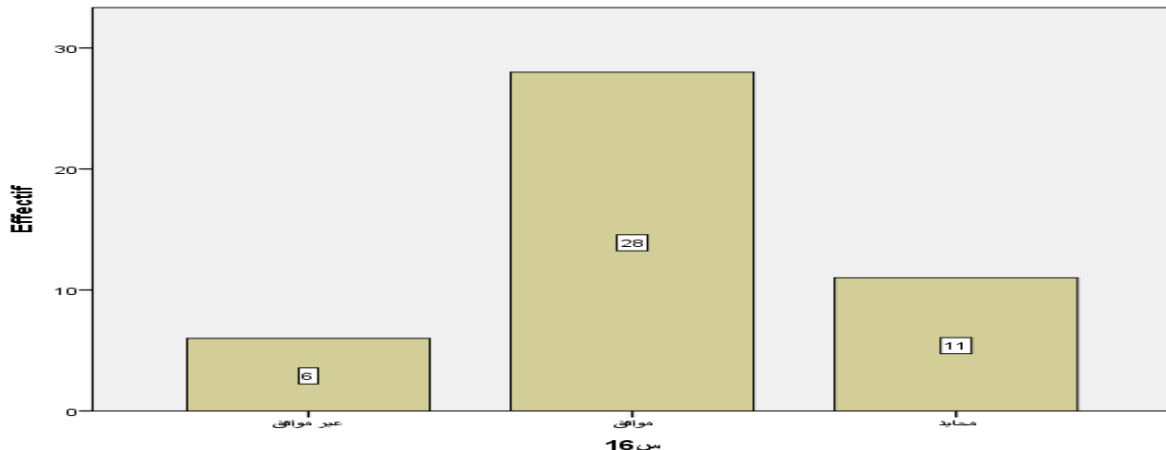
الجدول (27.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 14 المحور 02

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 17.733 | 13.3 | 6 | غير موافق |
| | | | | | 62.2 | 28 | موافق |
| | | | | | 24.4 | 11 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل المحاب عليها $2=1_3$

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (20.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 14 المحور 02



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة دعمت المؤسسة جمعيات حماية المستهلكين من أجل تقديم برامج التوعية من مخاطر فيروس كورونا وضرورة إحترام إجراءات احترازية خلال فترة الجائحة , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 28 وبنسبة 62.2% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 11 بنسبة 24.4% ولصالح غير موافق 6 بنسبة 13.3% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 17,733 وهي أصغر من كاي الجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 62.2

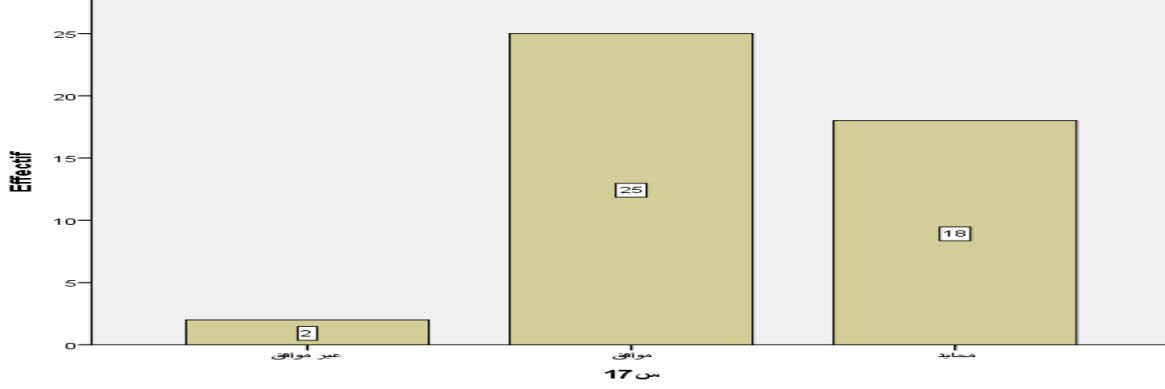
الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 62.2 على أن المؤسسة دعمت المؤسسة جمعيات حماية المستهلكين من أجل تقديم برامج التوعية من مخاطر فيروس كورونا وضرورة إحترام إجراءات احترازية خلال فترة الجائحة, وهذا مايتوافق مع نتائج إجاباتهم
_ عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لعبارات المحور 03 :المسؤولية الاجتماعية إتجاه المجتمع
عبارة 15: ساهمت المؤسسة في دعم القطاع الصحي من خلال توفير المعقمات والكمادات
الجدول (28.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 15 المحور 03

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| غير موافق | 02 | 0.000 | 5.991 | 18.533 | 4.4 | 2 | غير موافق |
| | | | | | 55.6 | 25 | موافق |
| | | | | | 40.0 | 18 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 3_1=2

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (21.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 15 المحور 03



المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة ساهمت المؤسسة في دعم القطاع الصحي من خلال توفير المعقمات والكمادات , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 25 وبنسبة 55.6% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 18 بنسبة 40.0% ولصالح غير موافق 2 بنسبة 4.4% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا باستخدام كاي تربيع حيث بلغت 18.533 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 55.6

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بوقرلة) يؤكدون وبنسبة 55.6 على أن المؤسسة ساهمت في دعم القطاع الصحي من خلال توفير المعقمات والكمادات, وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

عبارة 16: ساعدت المؤسسة في توفير أجهزة أسطوانات الأكسجين كدور إجتماعي لها في مواجهة الأزمة

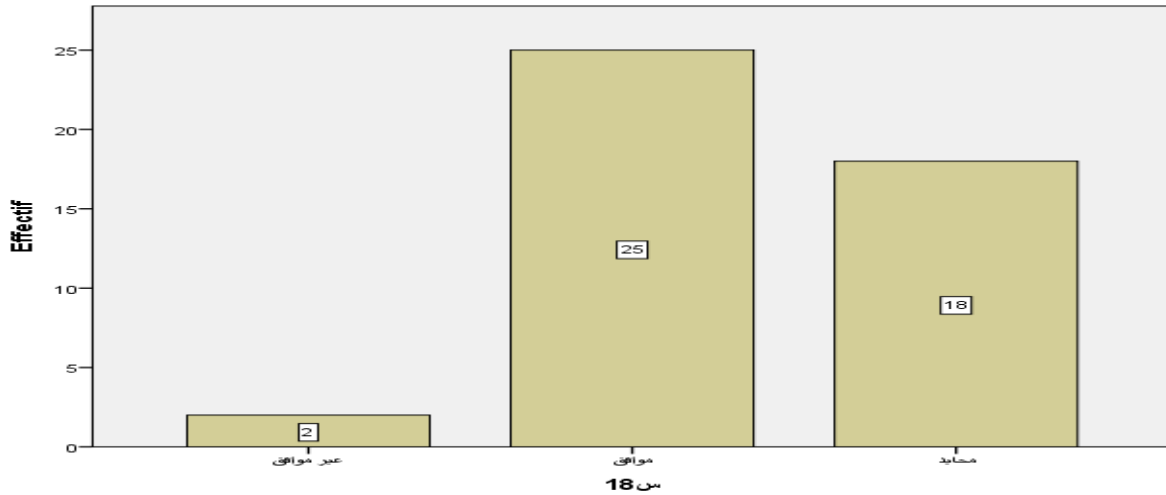
الجدول (29.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 16 المحور 03

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 18.533 | 4.4 | 2 | غير موافق |
| | | | | | 55.6 | 25 | موافق |
| | | | | | 40.0 | 18 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل المحاب عليها 2=1_3

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (22.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 16 المحور 03



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة ساعدت المؤسسة في توفير أجهزة أسطوانات الأكسجين كدور إجتماعي لها في مواجهة الأزمة , كانت لصالح موافق بـ 25 مشاهدة وبنسبة 55.6% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بـ 18 مشاهدة بنسبة 40.0% ولصالح غير موافق 2 بنسبة 4.4% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

حيث بلغت 18.533 وهي أصغر من كاي الجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 55.6

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 55.6 على أن المؤسسة ساعدت في توفير أجهزة أسطوانات الأكسجين كدور إجتماعي لها في مواجهة الأزمة, وهذا مايتوافق مع نتائج إجاباتهم

عبارة 17: وفرت المؤسسة موارد مالية للمؤسسات الخيرية أثناء فترة الجائحة مثل دور الرعاية والأيتام

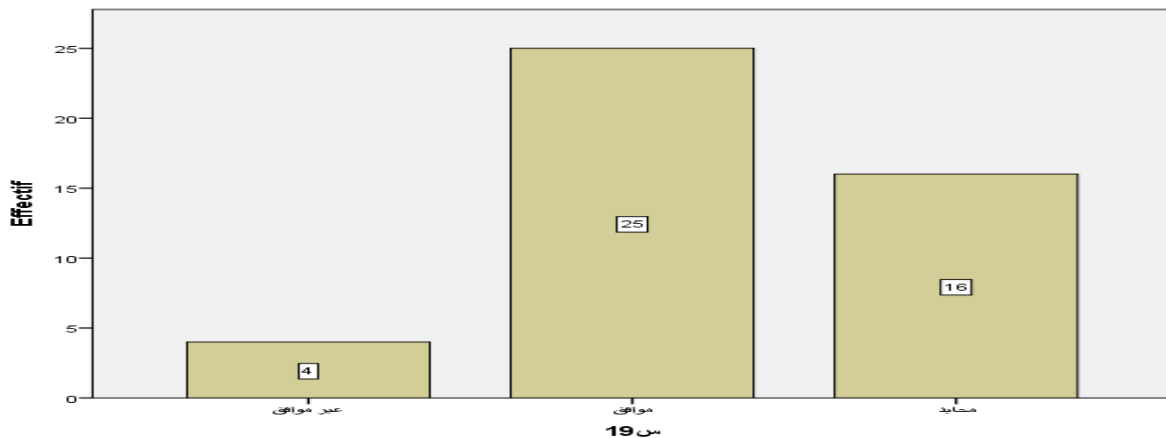
الجدول (30.02) : يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 17 المحور 03

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 14.800 | 8.9 | 4 | غير موافق |
| | | | | | 55.6 | 25 | موافق |
| | | | | | 35.6 | 16 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (23.02) : رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 17 المحور 03



المصدر: من إعداد الطالبتين وفق مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة وفرت المؤسسة موارد مالية للمؤسسات الخيرية أثناء فترة الجائحة مثل دور الرعاية والأيتام , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 25 وبنسبة 55.6% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 16 بنسبة 35.6% ولصالح غير موافق 4 بنسبة 8,9% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 14,800 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 55.6

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 55.6% على أن المؤسسة وفرت موارد مالية للمؤسسات الخيرية أثناء فترة الجائحة مثل دور الرعاية والأيتام, وهذا مايتوافق مع نتائج إجاباتهم عبارة 18: دعمت المؤسسة مراكز الأبحاث والجامعات والمعامل في صناعة المعقمات بكميات كبيرة تكفي لتغطية الإحتياجات اليومية

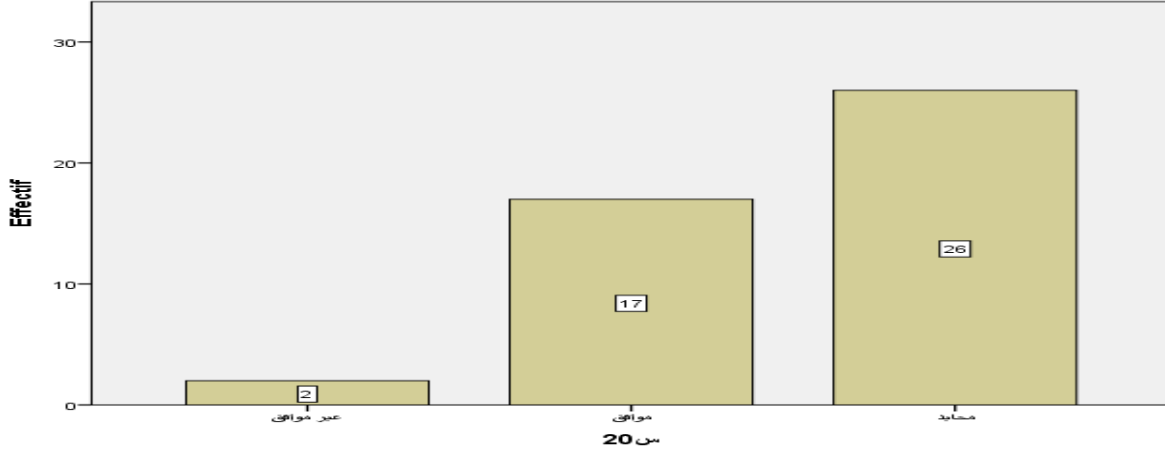
الجدول (31.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 18 المحور 03

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 19.600 | 4 | 2 | غير موافق |
| | | | | | 37.8 | 17 | موافق |
| | | | | | 57.8 | 26 | محايد |
| | | | | | 100% | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل
المجاب عليها 2=1_3

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (24.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 18 المحور 03



المصدر من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة دعمت المؤسسة مراكز الأبحاث والجامعات والمعامل في صناعة المعقمات بكميات كبيرة لتغطية الإحتياجات اليومية , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 17 وبنسبة 37.8% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 26 بنسبة 57.8% ولصالح غير موافق 2 بنسبة 4.4% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 19.600 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى إحتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا محايد بنسبة 57.8

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) محايدون وبنسبة 57.8 على أن المؤسسة دعمت المؤسسة مراكز الأبحاث والجامعات والمعامل في صناعة المعقمات بكميات كبيرة لتغطية الإحتياجات اليومية, وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

عبارة 19: قامت المؤسسة بتقديم تبرعات نقدية وعيني للأسر المحتاجة ممن توقفت أعمالهم وانقطعت عليهم سبل العيش خلال فترة الجائحة

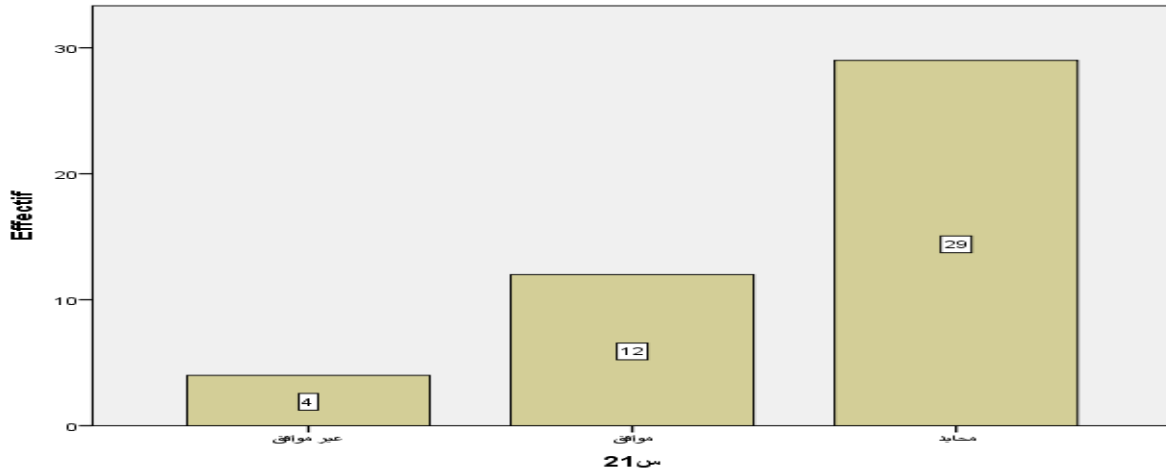
الجدول (32.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 19 المحور 03

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 21.733 | 8.9 | 4 | غير موافق |
| | | | | | 26.7 | 12 | موافق |
| | | | | | 64.4 | 29 | محايد |
| | | | | | %100 | 45 | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل المحاب عليها 2=1_3

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (25.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 19 المحور 03



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة قامت المؤسسة بتقديم تبرعات نقدية وعينية للأسر المحتاجة ممن توقفت أعمالهم وانقطعت عليهم سبل العيش خلال فترة الجائحة , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 12 ونسبة 26.7% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 29 بنسبة 64.4% ولصالح غير موافق 4 بنسبة 8.9% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 21.733 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى احتمال الخطأ $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا محايد بنسبة 64.4 الإستهنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) محايدون وبنسبة 64.4 على أن المؤسسة قامت بتقديم تبرعات نقدية وعينية للأسر المحتاجة ممن توقفت أعمالهم وإنقطعت عليهم سبل العيش خلال فترة الجائحة, وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم عبارة 20: ساعدت المؤسسة في تقديم دعم مادي بتوفير اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد 19 بالتنسيق مع الجهات الصحية

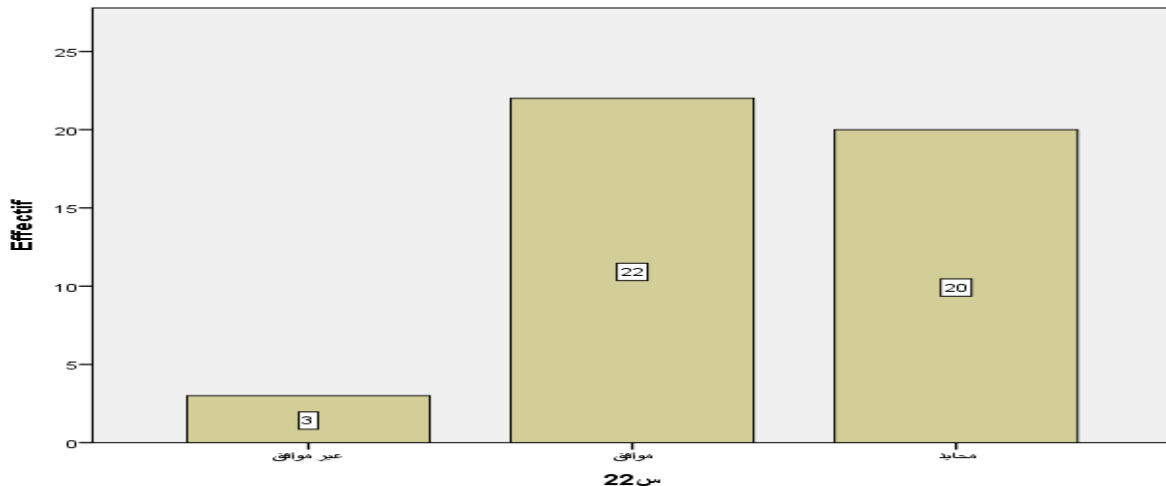
الجدول (33.02): يوضح إجابة أفراد العينة على العبارة 20 المحور 03

| الإستنتاج الإحصائي | درجة الحرية | Sig | كا تربيع | | النسبة المئوية | التكرارات | الإجابات |
|--------------------|-------------|-------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | | المجدولة | المحسوبة | | | |
| دال | 02 | 0.000 | 5.991 | 14.533 | 6.7 | 3 | غير موافق |
| | | | | | 48.9 | 22 | موافق |
| | | | | | 44.4 | 20 | محايد |
| | | | | | | | المجموع |

قيمة كا تربيع الجدولية: 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 درجة الحرية = عدد البدائل المحاب عليها $2=1_3$

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

الشكل (26.02): رسم بياني يوضح إجابة أفراد العين على العبارة 20 المحور 03



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن إجابات أفراد العينة حول العبارة ساعدت المؤسسة في تقديم دعم مادي في توفير اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد 19 بالتنسيق مع الجهات الصحية , كانت لصالح موافق بقيم مشاهدة 22 وبنسبة 48.9% بينما بقية أفراد العينة كانت لصالح محايد بقيم مشاهدة 20 بنسبة 44.4% ولصالح غير موافق 3 بنسبة 6.7% وهو ما يوضح الشكل أعلاه وللتأكد أكثر من النتيجة قمنا بإستخدام كاي تربيع حيث بلغت 14.533 وهي أصغر من كاي المجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 وبدرجة حرية 02 وايضا قيمة مستوى إحتمال الخطأ sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد دلالة إحصائية لصالح القيمة أكثر تكرارا موافق بنسبة 48.9

الإستنتاج: ومنه نستنتج أن موظفي مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) يؤكدون وبنسبة 48.9 على أن المؤسسة ساعدت في تقديم دعم مادي في توفير اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد 19 بالتنسيق مع الجهات الصحية , وهذا ما يتوافق مع نتائج إجاباتهم

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها

الأدوات الإحصائية لإختبار الفرضية: للتحقق من صحة الفرضية :

- تم إستخدام كاب تربيع (χ^2)
- تم تحديد مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا في البحث لإختبار الفرضية تم إختبار مستوى الدلالة 0,05 وهو الأكثر شيوعا وإستخداما في الدراسات السابقة
- حساب درجة الحرية (DF) : فإن درجة الحرية تساوي = عدد البدائل _ 01
- تحديد القيم المجدولة χ^2 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 02 فإن قيمة χ^2 المجدولة تساوي 5.991

قاعدة إتخاذ القرار في إختبار الفرضية: نقارن بين قيمة χ^2 المحسوبة و χ^2 المجدولة فإذا كانت المحسوبة أكبر من المجدولة في معظم الأسئلة أو كلها فإننا نقبل الفرضية أو نقارن بين إحتمال الخطأ أو نسمي مستوى المعنوي (sig) فإذا كانت أقل من 0.05 فإننا نقبل الفرضية
عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشة نتائجها:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

نص الفرضية 01: لا يوجد دور مجتمعي للمؤسسة إتجاه العاملين أثناء جائحة كورونا

الجدول (34.02): يوضح الدلالة الإحصائية لإجابات العينة على عبارات المحور الأول

| رقم | العبارات | كا ² المحسوبة | درجة الحرية Df | Sig. | نتيجة دلالة كا ² |
|-----|---|--------------------------|-------------------|-------|--------------------------------|
| 01 | خفظت عدد الموظفين في مواقع عملهم من خلال إعتمادها على نظام العمل بالدفعات حماية لهم من الإصابة بالفيروس . | 67.733 | 2 | 0.000 | دال إحصائيا |
| 02 | *إستمرات المؤسسة بدفع رواتب موظفيها خلال الأزمة رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة | 30.422 | 2 | 0.049 | دال إحصائيا |
| 03 | انتهجت المؤسسة طريقة العمل عن بعد كأحد الإجراءات الإحترازية لمواجهة جائحة كورونا . | 52.933 | 2 | 0.000 | دال إحصائيا |
| 04 | تحملت المؤسسة تكاليف إضافية ولم تقم بتسريح العمال رغم طول مدة الأزمة . | 28.933 | 2 | 0.01 | دال إحصائيا |
| 05 | قامت المؤسسة بتوفير فحوصات طبية (يومية/أسبوعية) لموظفيها للتأكد من سلامة صحتهم وعدم إصابتهم بالفيروس. | 22.533 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 06 | منعت المؤسسة إستعمال المستندات الورقية التي يتم تبادلها بين أكثر من شخص بهدف مواجهة تفشي جائحة كورونا | 1.733 | 2 | 0.00 | غير إحصائيا |
| 07 | وفرت المؤسسة لموظفيها اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد19 | 28.933 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |

دال إحصائيا أي توجد فروق لصالح القيمة الأكثر تكرارا وأيضا قيمة كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولة . قيمة كا² الجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 02

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة

التحليل: نجد أن معظم أسئلة المحور الأول : دالة إحصائية لصالح أكثر تكرار موافق عند مستوى دلالة (0.05) حيث K^2 المحسوبة أكبر من المجدولة في معظمها وأيضا قيمة مستوى احتمال الخطأ SIG أقل من مستوى الدلالة 0.05 وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأكيدهم لدور المؤسسة اتجاه العاملين أثناء جائحة كورونا وهذا حسب آراء والاتجاهات موظفين المستجوبين ب مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة : وذلك من خلال قيام المؤسسة بتوزيع الأقنعة وتعقيم مواقع العمل وأماكن أداء الخدمات إضافة إلى تحمل المؤسسة تكاليف إضافية ولم تقم بتسريح العمال رغم طول المدة وإضافة إلى انتهاج المؤسسة طريقة العمل عن بعد كأحد الإجراءات الاحترازية لمواجهة جائحة كورونا وتقديم فحوصات طبية (يومية /أسبوعية) لموظفيها للتأكد من سلامة صحتهم وعدم إصابتهم بالفيروس إضافة إلى إمتناع المؤسسة استعمال المستندات الورقية التي يتم تبادلها بين أكثر من شخص بهدف مواجهة تفشي جائحة كورونا بمؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة وهذا ساهم في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة حسب وجهة نظرهم .

إذن نستنتج حسب آراء أفراد عينة الدراسة فإن مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة فإن وجدنا وحسب عرض النتائج إجاباتهم على أسئلة المحور الأول أن المؤسسة تطبق المسؤولية الاجتماعية إتجاه عمالها .

إتخاذ القرار في إختبار الفرضية:

من خلال ما توصلنا إليه سابقا لا نقبل الفرضية القائلة أنه : لا يوجد دور مجتمعي للمؤسسة اتجاه العاملين أثناء جائحة كورونا .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

نص الفرضية 02: لم تقم المؤسسة بأي ممارسات اجتماعية إتجاه العملاء أثناء جائحة كورونا

الجدول (35.02): يوضح الدلالة الإحصائية لإجابات العينة على عبارات المحور الثاني

| رقم | العبارات | كا ² المحسوبة | درجة الحرية Df | Sig. | نتيجة دلالة كا ² |
|-----|--|--------------------------|-------------------|------|--------------------------------|
| 01 | قامت المؤسسة بتعقيم منتجاتها حفاظا على صحة العملاء | 41.200 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 02 | ساهمت المؤسسة بتقديم الإرشادات الإحترازية للعملاء من خلال خدماتها | 62.533 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 03 | إستقرار أسعار الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة. | 53.200 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 04 | قامت المؤسسة بتمديد آجال تحصيل الديون من العملاء وعدم قطع خدماتها عليهم خلال فترة الجائحة. | 42.133 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 05 | أطلقت المؤسسة خدماتها الإلكترونية لتجنب زبائنها التنقل للوكالات ونقاط البيع. | 18.689 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 06 | قامت المؤسسة في ظل جائحة كورونا بتوعية الموظفين بخطورة الفيروس وحثهم على الإلتزام بالإجراءات الوقائية. | 44.400 | 2 | 0.04 | دال إحصائيا |
| 07 | دعمت المؤسسة جمعيات حماية المستهلكين من أجل تكتيف برامج التوعية من مخاطر فيروس كورونا وضرورة | 17.733 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | إحترام إجراءات الإحترازية خلال فترة الجائحة |
| دال إحصائيا أي توجد فروق لصالح القيمة الأكثر تكرارا وأيضا قيمة كا ² المحسوبة أكبر من كا ² الجدولة . قيمة كا ² الجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 02 | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة

التحليل: نجد أن معظم أسئلة المحور الثاني : دالة إحصائية لصالح أكثر تكرار موافق عند مستوى دلالة (0.05) حيث كا² المحسوبة أكبر من الجدولة في معظمها وأيضا قيمة مستوى احتمال الخطأ SIG أقل من مستوى الدلالة 0.05 وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأكيدهم لدور المؤسسة اتجاه العملاء أثناء جائحة كورونا وهذا حسب آراء والاتجاهات موظفين المستجوبين ب مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة : وذلك من خلال قيام المؤسسة بتقييم منتجاتها حفاظا على صحة العملاء ومساهمة المؤسسة بتقديم الإرشادات الاحترافية للعملاء من خلال خدماته اضافة إلى استقرار أسعار الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء رغم الركود الاقتصادي الذي سببته الجائحة كذلك قامت المؤسسة بتمديد آجال تحصيل الديون من العملاء وعدم قطع خدماتها عليهم خلال فترة الجائحة وإضافة إطلاق المؤسسة خدماتها الالكترونية لتجنيب زبائنها التنقل لوكالات ونقاط البيع و دعمها لجمعيات حماية المستهلكين من اجل تكثيف برامج التوعية من مخاطر فيروس كورونا وضرورة احترام إجراءات الاحترافية خلال فترة الجائحة بمؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة وهذا ساهم في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة حسب وجهة نظرهم .

إذن نستنتج حسب آراء أفراد عينة الدراسة فإن مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة فإن وجدنا وحسب عرض النتائج إجابتهم على أسئلة المحور الأول أن المؤسسة تطبق المسؤولية الاجتماعية إتجاه عملائها .

إتخاذ القرار في إختبار الفرضية

خلال ما توصلنا إليه سابقا لا نقبل الفرضية القائلة أنه : لا يوجد دور مجتمعي للمؤسسة اتجاه العملاء أثناء جائحة كورونا .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

نص الفرضية 03: لم تقم المؤسسة بأي دور مجتمعي اتجاه المجتمع أثناء جائحة كورونا
الجدول (36.02): يوضح الدلالة الإحصائية لإجابات العينة على عبارات المحور الثالث

| رقم | العبارات | كا ² المحسوبة | درجة الحرية Df | Sig. | نتيجة دلالة كا ² |
|-----|---|-----------------------------|-------------------|------|--------------------------------|
| 01 | ساهمت المؤسسة في دعم القطاع الصحي من خلال توفير المعقمات والكمادات. | 18.533 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 02 | ساعدت المؤسسة في توفير أجهزة اسطوانات الأكسجين كدور إجتماعي لها في مواجهة الأزمة . | 18.533 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 03 | وفرت المؤسسة موارد مالية للمؤسسات الخيرية أثناء فترة الجائحة مثل دور الرعاية والأيتام . | 14.800 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 04 | دعمت المؤسسة مراكز الأبحاث والجامعات والمعامل في صناعة المعقمات بكميات كبيرة تكفي لتغطية الاحتياجات اليومية . | 19.600 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 05 | قامت المؤسسة بتقديم تبرعات نقدية وعينية للأسر المحتاجة ممن توقفت أعمالهم وانقطعت عليهم سبل العيش خلال فترة الجائحة. | 21.733 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |
| 06 | ساعدت المؤسسة في تقديم | 14.533 | 2 | 0.00 | دال إحصائيا |

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | | | | دعم مادي في توفير اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد19 بالتنسيق مع الجهات الصحية. |
| دال إحصائيا أي توجد فروق لصالح القيمة الأكثر تكرارا وأيضا قيمة كا ² المحسوبة أكبر من كا ² الجدولة . قيمة كا ² الجدولة 5.991 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 02 | | | | |

المصدر :من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة

التحليل: نجد أن معظم أسئلة المحور الثالث : دالة إحصائية لصالح أكثر تكرار موافق عند مستوى دلالة (0.05) حيث كا² المحسوبة أكبر من الجدولة في معظمها وأيضا قيمة مستوى احتمال الخطأ SIG أقل من مستوى الدلالة 0.05 وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تأكيدهم لدور المؤسسة اتجاه المجتمع أثناء جائحة كورونا وهذا حسب آراء والاتجاهات موظفين المستجوبين ب مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة : وذلك من خلال مساهمت المؤسسة في دعم القطاع الصحي من خلال توفير المعقمات والكمادات إضافة مساعدة المؤسسة في توفير موارد مالية للمؤسسات وأجهزة اسطوانات الأكسجين كدوراجتماعي لها في مواجهة الازمة وكذا دعم المؤسسة لمراكز الابحاث والجامعات والمعامل في صناعة المعقمات بكميات كبيرة تكفي لتغطية الاحتياجات اليومية وقيامها بتقديم تبرعات نقدية وعينية للأسر المحتاجة ممن توقفت اعمالهم وانقطعت عليهم سبل العيش خلال فترة الجائحة اضافة إلى مساعدة المؤسسة في تقديم دعم مادي في توفير اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد 19 بالتنسيق مع الجهات الصحية مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة وهذا ساهم في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة حسب وجهة نظره

إذن نستنتج حسب آراء أفراد عينة الدراسة فإن مساهمة مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية ورقلة من خلال مسؤوليتها الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في فإن وجدنا وحسب عرض النتائج إجاباتهم على أسئلة المحور الأول أن المؤسسة تطبق المسؤولية الاجتماعية إتجاه مجتمعها .

إتخاذ القرار في إختبار الفرضية:

خلال ما توصلنا إليه سابقا نرفض الفرضية القائلة أنه : لا يوجد دور مجتمعي للمؤسسة اتجاه المجتمع أثناء جائحة كورونا .

إختبار الفرضية الرئيسية: لم تساهم مؤسسة موبيليس في التخفيض من حدة جائحة كورونا من خلال مسؤوليتها الاجتماعية؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

ولإختبار الفرضية الرئيسية نستخدم الأدوات الإحصائية التالية:

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور ككل ولإجمالي عبارات الإستبيان وهذا من أجل تحديد مجالات المتوسط الحسابي, مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية هل هي (مرتفعة, متوسطة أم منخفضة) في الحد من آثار جائحة كورونا في مؤسسة موبيليس 'امديرية الجهوية بورقلة) المدى لتحديد مجالات من خلال المقياس الثلاثي المستخدم في الإستبيان الدراسي

الجدول(37.02): يوضح درجة الإستبيان

| | | |
|-------|-------|-----------|
| محايد | موافق | غير موافق |
| 2 | 3 | 1 |

الجدول(38.02): يوضح المتوسط الحسابي

| | |
|----------------------|-----------------------------------|
| مجال المتوسط الحسابي | مستوى مساهمة المسؤولية الاجتماعية |
| من 01 إلى 1.666 | ضعيفة |
| من 1.667 إلى 2.332 | متوسطة |
| من 2.333 إلى 3 | مرتفعة |

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتماذا على بيانات الإستبيان ومخرجات SPSS

الجدول (39.02): يوضح نتائج إجابات العينة على الفرضية الرئيسية

| | | | | | |
|---------|---------------------------|-------------------|-----------------|--|--|
| النتيجة | مجال المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | | |
| الكلية | من 1.667 إلى 2.332 متوسطة | 0.6150 | 1.9704 | لم تساهم مؤسسة موبيليس في التخفيض من حدة جائحة كورونا من خلال مسؤوليتها الاجتماعية | |

المصدر من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات الإستبيان المتعلقة ب مدى مساهمة مؤسسة موبيليس في التخفيض من حدة جائحة كورونا من خلال مسؤوليتها الاجتماعية بلغ 1.9704 والمتوسط الحسابي هو ضمن المجال متوسط أي من 1.667 إلى

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في

مؤسسة المديرية الجهوية موبيليس ورقلة

2.332 درجة ومنه تطبيق المسؤولية الاجتماعية متوسط في المؤسسة وهذه النتيجة تؤكد قلة تشتت إجابات أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري قيمة 0.61 وهي قيمة صغيرة وهذا ما يشير إلى تقارب وتمركز وجهات النظر وآراء أفراد المستجوبين أي هناك إتفاق في الإجابات لدى غالبية أفراد العينة حول مدى مساهمة مؤسسة موبيليس في التخفيض من حدة جائحة كورونا من خلال مسؤوليتها الاجتماعية . إذن نستنتج رفض الفرضية الرئيسية التي مفادها أن مؤسسة موبيليس لم تساهم في التخفيض من حدة جائحة كورونا من خلال مسؤوليتها الاجتماعية .

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في مؤسسة موبيليس , من خلال إعداد إستبيان بحيث شملت عملية التوزيع 50 عامل , وذلك من خلال تحليل الإستبيان بإستعمال البرنامج الإحصائي SPSS ثم تطرقنا إلى عرض النتائج بغية الإجابة على الفرضيات الدراسة والتي لخصت فيما يلي:

- 1_ تقوم المؤسسة بدورها المجتمعي إتجاه عمالها
 - 2_ تقوم المؤسسة بدورها المجتمعي إتجاه عملائها
 - 3_ تقوم المؤسسة بدورها المجتمعي إتجاه المجتمع
 - 4_ ساهمت المؤسسة من خلال المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا
- وفي الإخير يمكن القول أن هذه الدراسة خلصت إلى أن المؤسسة قامت بدورها المجتمعي في الحد من آثار جائحة كورونا.

خاتمة

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا وذلك عبر الإجابة على التساؤلات التي تمكن إشكالية البحث وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين وإنطلاقاً من الفرضيات المقترحة في المقدمة حيث تناولنا في الفصل الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية وبعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى الدراسة تطبيقية وكانت محل الدراسة في مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية ورقلة).

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وجائحة كورونا وإبراز مدى أهميتها و أبعادها وكذا آثار الجائحة وإجراءات الحد منها، ومن خلال الدراسة الميدانية لعينة في مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) ولمعرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا قمنا بإسقاط ما جاء في الأدبيات النظرية والتطبيقية مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا في المؤسسة محل الدراسة .

وبناءً على تحليل نتائج وبيانات الاستبيان باستخدام SPSS توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات المتمثلة في:

اولا النتائج:

- 1- إتزمت مؤسسة موبيليس في ظل جائحة كورونا بالمحافظة على صحة وسلامة العاملين والعملاء من خلال توزيع الألقعة الواقية والكحول وتعقيم مواقع العمل وأماكن أداء الخدمات.
- 2- نتيجة لطول فترة الأزمة لم تقم المؤسسة بتسريح العاملين لديها مع تحمل تكاليفهمومراعاة للبعد الاجتماعي.
- 3- إن تفشي جائحة كورونا على مستوى العالم وسرعة إنتشار المرض وتأثير ذلك على مختلف القطاعات أدى لإلتزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية.
- 4- ساعدت المؤسسة في دعم القطاع الصحي من خلال الأزمة كدور إجتماعي لها خلال فترة جائحة كورونا.

ثانيا :توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه النتائج واستكمالا لمتطلبات الدراسة بغرض الاستفادة منها، فإن الباحثين يقترحان بعض التوصيات التي تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ، يمكن تلخيص التوصيات فيما يلي:

- 1- زيادة وعي العاملين والإداريين بالمؤسسة بأهمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية بإعتبارها من أكثر الأنماط المناسبة لمواجهة جائحة كورونا .
- 2- توفير موارد مالية لمؤسسات الخيرية فترة جائحة كورونا كدور إجتماعي لها .

3- دعم مراكز الأبحاث والجامعات والمعامل في صناعة المعقمات بكميات كافية لتغطية الإحتياجات اليومية.

4- أن يكون للمؤسسة نظرة مستقبلية في تخصيص جزء من مواردها المالية للإهتمام بالقطاع الصحي ومساهمة جزئيا لدعم المجتمع ضمن مسؤوليتها الإجتماعية .

5- أن تعمل المؤسسة على ترسيخ مفهوم المسؤولية الإجتماعية لدى العاملين عليها.
أفاق الدراسة:

وفي ختام الدراسة وبناءا على النتائج والتحليل النظري والميداني التي توصلنا إليهم، نقتراح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لإكمال الدراسة ومنها:

1- دور المسؤولية الإجتماعية في مواجهة الأزمات في الجزائر؛

2- مدى توفر أبعاد المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات الإقتصادية في الجزائر؛

3- المسؤولية الإجتماعية كتوجه ذكي للمؤسسات الناشئة في الجزائر .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1_ الكتب

1_ طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري, المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال, دار وائل للنشر, عمان 2005.

2_ مقالات

1. أحمد صخر, مفيد عبد اللاوي, دور المسؤولية الاجتماعية إتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية, مجلة مجاميع المعرفة, عدد1, سنة 2021
2. أحمد صخر, مفيد عبد اللاوي, مفيدة خزانة, المسؤولية الاجتماعية كتوجه ذكي للمؤسسات الناشئة في الجزائر, مجلة التنمية الاقتصادية, العدد2, 2020
3. زهية توام, سعاد زراي, تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل جائحة كورونا نموذج عن شركات عالمية, مجلة الميادين الاقتصادية الجزائر, عدد , سنة
4. علي السود, وليد عمران, عمر الشريف, دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في الحد من آثار جائحة كورونا, عدد51, سنة 2021
5. عثمان ولد الصافي, حسبية علمي, المسؤولية الاجتماعية للشركات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا, مجلة التكامل الاقتصادي الجزائر, العدد4, سنة2020
6. فتحي بسطامي, مهدي شرافي, المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق رضا الزبون في ظل جائحة كورونا, مجلة الإقتصاد الجديد, العدد3, سنة2021
7. فاطمة مصطفى, أحمد الزهري, إدارة الأزمات وعلاقتها بالمسؤولية المجتمعية لدى طلاب الجامعة في ظل جائحة كورونا, المجلة المصرية للإقتصاد المنزلي, العدد2, سنة2020
8. زهرة سيد اعرم, أسماء بالعماء, قراءة في التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا على الجزائر, جامعة أدرار, مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال, العدد2, سنة2020

2_ المذكرات

1. طاهر خامرة, المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة, جامعة قاصدي مرباح ورقلة, 2007

ثانيا:المراجع باللغة الأجنبية

- 1_ Mohammad Asif salam.Slah Bajaba. Corporate Social Responsibility Practices by Industries during Covid_19. Social Responsibility journal سنة2021.
- 2_ Hongwei He .Lloyd Harris. The impact of covid_19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy. business research سنة 2020.
- 3_ Viachaslau Filimonau.Belen Derqui.jorge Matute. The Covid_19 pandemic and organizational commitment of senior
- 4_ Mazzoleni stefano. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL EN EMPRESAS CARTAGENERAS. Observatorio de la Economía بجامعة كارتجنا بكولومبيا سنة. 2018.
- 5_ isabel dathe. the economic and social consequences of the 2020 corona virus. Managment for professionalse hotel managers. International journal of hospitality.2020

ملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة

| الرقم | اسم الأستاذ | الدرجة العلمية | جهة العمل |
|-------|-------------------|------------------|-----------------------------|
| 01 | الحاج عرابية | أستاذ تعليم عالي | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - |
| 02 | بن شويحة بشير | أستاذ محاضر - أ- | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - |
| 03 | رشيد مناصرية | أستاذ محاضر - أ- | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - |
| 04 | طواهير عبد الجليل | أستاذ محاضر - أ- | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - |
| 05 | حليمي نبيل | أستاذ مساعد | جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - |

ملحق رقم (02): الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

أخي الموظف، أختي الموظفة

تحية طيبة

يسرنا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز مذكرة تخرج ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال بعنوان
مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا دراسة حالة مؤسسة موبيليس

لذا نطلب من سيادتكم الإجابة على الأسئلة حسب رأيكم، حيث أن كافة المعلومات التي ستقدمها تكون موضع

السرية التامة ولن نستخدمها إلا لأغراض الدراسة

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول : ممارسات المسؤولية الاجتماعية إتجاه العاملين

| الرقم | البيان | سلم القياس | | |
|-------|---|------------|-------|-------|
| | | غير موافق | موافق | محايد |
| 01 | قامت المؤسسة بتوزيع الأقنعة الواقية والكحول وتعقيم مواقع العمل وأماكن أداء الخدمات حماية لموظفيها من الإصابة بفيروس كورونا. | | | |
| 02 | خفظت عدد الموظفين في مواقع عملهم من خلال اعتمادها على نظام العمل بالدفعات حماية لهم | | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | | | من الإصابة بالفيروس . |
| 03 | | | إستمرات المؤسسة بدفع رواتب موظفيها خلال الأزمة رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة . |
| 04 | | | انتهجت المؤسسة طريقة العمل عن بعد كأحد الإجراءات الاحترازية لمواجهة جائحة كورونا . |
| 05 | | | تحملت المؤسسة تكاليف إضافية ولم تقم بتسريح العمال رغم طول مدة الأزمة . |
| 06 | | | قامت المؤسسة في ظل جائحة كورونا بتوعية الموظفين بخطورة الفيروس وحثهم على الإلتزام بالإجراءات الوقائية. |
| 07 | | | قامت المؤسسة بتوفير فحوصات طبية (يومية/أسبوعية) لموظفيها للتأكد من سلامة صحتهم وعدم إصابتهم بالفيروس. |
| 08 | | | منعت المؤسسة إستعمال المستندات الورقية التي يتم تبادلها بين أكثر من شخص بهدف مواجهة تفشي جائحة كورونا. |
| 09 | | | وفرت المؤسسة لموظفيها اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد19 |

المحور الثاني : ممارسات المسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء

| الرقم | العبارات | غير موافق | موافق | محايد |
|-------|---|-----------|-------|-------|
| 01 | قامت المؤسسة بتعقيم منتجاتها حفاظا على صحة العملاء . | | | |
| 02 | ساهمت المؤسسة بتقديم الإرشادات الاحترازية للعملاء من خلال خدماتها. | | | |
| 03 | إستقرار أسعار الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء رغم الركود الإقتصادي الذي سببته الجائحة. | | | |
| 04 | قامت المؤسسة بتمديد آجال تحصيل الديون من العملاء وعدم قطع خدماتها عليهم خلال فترة الجائحة. | | | |
| 05 | أطلقت المؤسسة خدماتها الإلكترونية لتجنب زبائنها التنقل للوكالات ونقاط البيع. | | | |
| 06 | ساعدت المؤسسة في تقديم الدعم النفسي والتوعوي من خلال إرسال رسائل نصية لعملائها وكذا الإشهارات خلال فترة تفشي جائحة كورونا. | | | |
| 07 | دعمت المؤسسة جمعيات حماية المستهلكين من أجل تكثيف برامج التوعية من مخاطر فيروس كورونا وضرورة إحترام إجراءات الاحترازية خلال فترة الجائحة. | | | |

المحور الثالث: ممارسات المسؤولية الإجتماعية إتجاه المجتمع

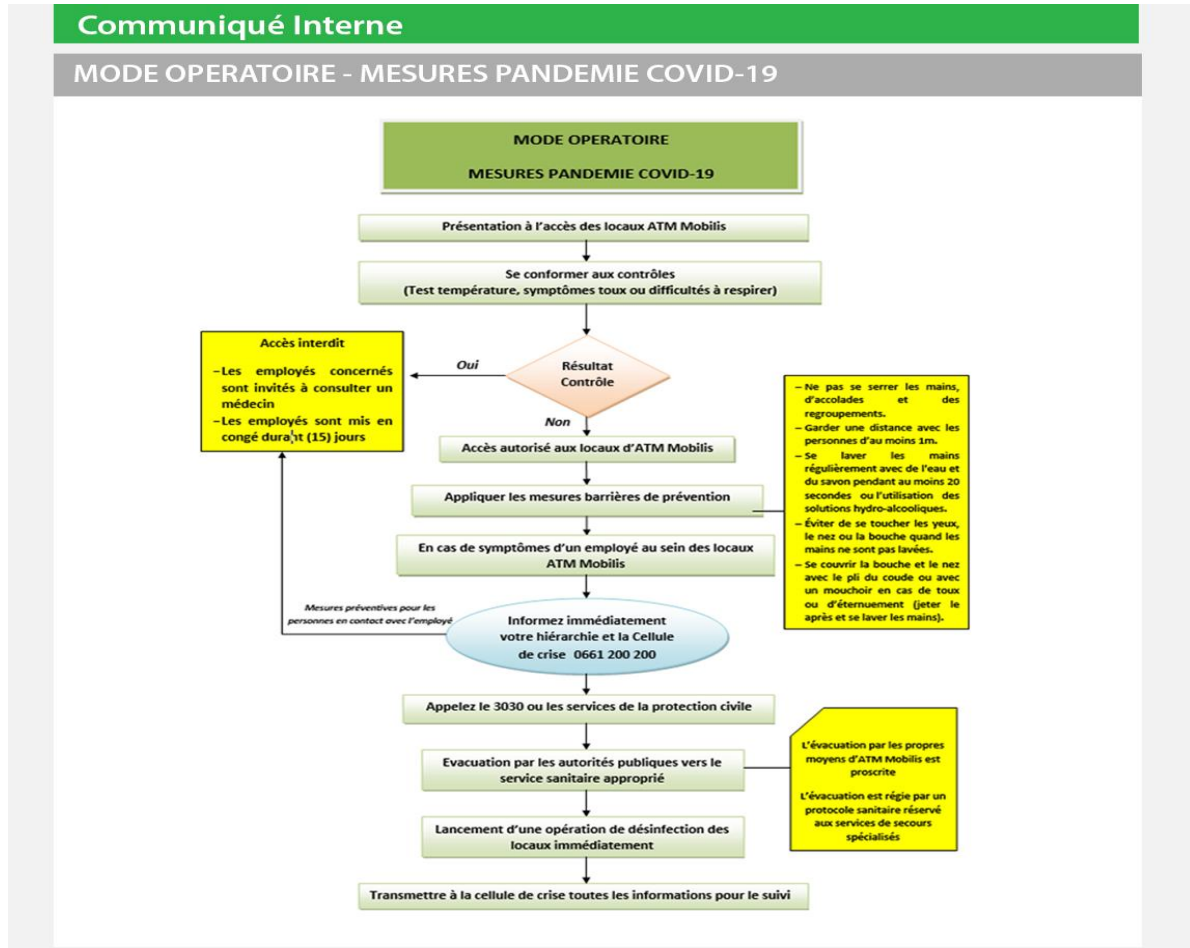
| الرقم | العبارات | غير موافق | موافق | محايد |
|-------|---|-----------|-------|-------|
| 01 | ساهمت المؤسسة في دعم القطاع الصحي من خلال توفير المعقمات والكمادات. | | | |
| 02 | ساعدت المؤسسة في توفير أجهزة اسطوانات الأوكسجين كدور إجتماعي لها في مواجهة الأزمة . | | | |
| 03 | وفرت المؤسسة موارد مالية للمؤسسات الخيرية أثناء فترة الجائحة مثل دور الرعاية والأيتام . | | | |
| 04 | دعمت المؤسسة مراكز الأبحاث والجامعات والمعامل في صناعة المعقمات بكميات كبيرة تكفي لتغطية الإحتياجات اليومية . | | | |
| 05 | قامت المؤسسة بتقديم تبرعات نقدية وعينية للأسر المحتاجة ممن توقفت أعمالهم وانقطعت | | | |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | | | عليهم سبل العيش خلال فترة الجائحة. |
| 06 | | | ساعدت المؤسسة في تقديم دعم مادي في توفير اللقاحات اللازمة للوقاية من كوفيد19 بالتنسيق مع الجهات الصحية. |

معلومات متعلقة بالموظف (ة):

| الجنس | ذكر | أنثى | | |
|----------------|-----------------|---------------------------|------------------|--------------|
| العمر | أقل من 30 سنة | من 30 الى 40 سنة | من 40 إلى 50 سنة | 50 سنة فأكثر |
| مستوى التعليم | ثانوي فأقل | | جامعي | |
| الخبرة | أقل من 05 سنوات | من 05 إلى أقل من 10 سنوات | أكثر من 10 سنوات | |
| المسمى الوظيفي | عون تنفيذ | عون إدارة | إطار | أخرى |

الملحق رقم 03: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة تخص جائحة كورونا





المديرية العامة

الجزائر، في

المرجع: أ ت م/م/ع/.....2020.....2020

16 ملان 2020

تعليمية

بشأن الوقاية من مخاطر العدوى من فيروس كورونا

تذكيرا بالتعليمات السابقة حول التدابير الصحية الوقائية من مخاطر انتشار عدوى فيروس كورونا، أطلب من جميع عاملات وعمال آتي أم موبيليس بجميع الفئات الاجتماعية والمهنية على مستوى جميع الهياكل التابعة للشركة، الحرص على الالتزام التام بتعليمات الوقاية والسلامة مع التحلي بروح اليقظة من أجل التقليل من التهديدات المحتملة. حيث أن الأمر يتعلق بتنفيذ جميع التدابير الآتية التي قررتها الشركة في إطار توجيهات وتعليمات وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات:

1- السلوك الذي يجب أن يتحلى به العامل:

- تجنب أي إحتكاك مع الغير (المصافحة، العناق.....) واحترام بُعد أدنى مقدر بمتراً واحداً؛
- تفادي الاجتماعات الغير ضرورية ما لم تكن هناك حاجة إلى الخدمة؛
- تجنب التنقلات بين مختلف مصالح الشركة، والاكتفاء بوسائل الاتصال عن بعد؛
- غسل اليدين بانتظام بالماء والصابون لمدة 20 ثانية على الأقل واستخدام المحاليل المائية الكحولية؛
- تجنب لمس العينين، الأنف أو الفم عند عدم غسل اليدين؛
- تغطية الفم والأنف بثني المرفق أو بواسطة منديل في حالة السعال أو العطس (رمي المنديل مباشرةً وغسل اليدين)؛
- عدم زيارة المرضى.

يجب على أي موظف تظهر عليه الأعراض الآتية: الحمى، السعال، صعوبة في التنفس.....إلخ إبلاغ مسؤوله المباشر على الفور من أجل اتخاذ التدابير والإجراءات المناسبة.

2- الاجراءات الواجب اتخاذها من قبل رؤساء الهياكل:

- توفير وسائل التطهير و التنظيف (محلول التطهير الكحولي) و جعلها في متناول جميع العمال على مستوى الاماكن المشتركة؛
- اقتناء كمادات من نوع FFP2 وقفازات وضرورة توزيعها على عمال الشركة المتواجدين في اتصال مباشر مع الجمهور لا سيما:
 - الموظفين على مستوى الوكالات التجارية،
 - أعوان الأمن،
 - عمال النظافة،
 - عمال عيادة التمريض بالمديرية العامة.



- مطالبة الشركة المكلفة بنقل العمال باتخاذ جميع تدابير النظافة اللازمة، بما في ذلك:
 - تنظيف وتطهير الحافلات؛
 - تزويد السائقين بالكمادات.
- مباشرة عمليات تنظيف و تطهير كافة اماكن العمل التابعة للشركة؛
- تعليق جميع التنقلات، مهام العمل والدورات التكوينية، ما لم تكن هناك ضرورة قصوى للخدمة؛
- التقليل من الزيارات والاجتماعات مع الأشخاص الأجانب والاكتفاء بالتعامل بوسائل الاتصال عن بُعد (رسائل البريد الإلكتروني، مكالمات عبر الأنترنت، والمكالمات الهاتفية، والفاكسات.....الخ)؛
- التعليق المؤقت لجميع التربصات التطبيقية بما فيهم الأشخاص المتمرنين؛
- السماح للعمال باستهلاك عطلهم، وفي حالة عدم توفرها السماح لهم بتسبيقها حسب الأولوية لا سيما للنساء المتزوجات أمهات أطفال، النساء الحوامل، العمال المصابون بأمراض القلب أو الجهاز التنفسي، والعمال المسنين وذلك وفقاً لبرنامج مسطر من أجل ضمان استمرارية الخدمة. مع العلم انه عند الضرورة، يمكن للمستخدم وضع العمال التابعين لبعض المصاح في عطلة تلقائية.
- السهر على التحسيس المستمر للعمال حول مخاطر العدوى وتدابير الوقاية منها.
- على المديرات المعنية (DPSS, DAL, DMC, DRH, DFO, DR) أن تضمن النشر الواسع لهذه التدابير الوقائية والسهر على تطبيقها الصارم.
- يتعين إخطار مديرية حماية الممتلكات والأمن والمديرية المركزية المعنية فوراً بأي صعوبات أو عراقيل في التطبيق.

16 ملان 2020



البي ام موسيليس شركة عمال
 الهاتف: 23 92 12 80
 الفاكس: 23 92 12 80
 البريد الإلكتروني: info@moselleh.com
 الموقع الإلكتروني: www.moselleh.com

الملحق 04: مخرجات برنامج spss

الجنس

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| ذكر | 31 | 68,9 | 68,9 | 68,9 |
| Valide أنثى | 14 | 31,1 | 31,1 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

المستوى التعليمي

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| ثانوي أو أقل | 10 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| Valide جامعي | 35 | 77,8 | 77,8 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

المستوى الوظيفي

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| إطار | 27 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| رئيس مصلحة | 1 | 2,2 | 2,2 | 62,2 |
| عون إدارة | 9 | 20,0 | 20,0 | 82,2 |
| عون تنفيذ | 7 | 15,6 | 15,6 | 97,8 |
| متربصة | 1 | 2,2 | 2,2 | 100,0 |

السن

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| أقل من 30 سنة | 3 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| من 30 الى 40 سنة | 23 | 51,1 | 51,1 | 57,8 |
| Valide من 40 الى 50 سنة | 17 | 37,8 | 37,8 | 95,6 |
| أكثر من 50 سنة | 2 | 4,4 | 4,4 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

الخبرة

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| أقل من 05 سنوات | 4 | 8,9 | 9,1 | 9,1 |
| من 05 الى 10 سنوات | 6 | 13,3 | 13,6 | 22,7 |
| Valide أكثر من 10 سنوات | 34 | 77,78 | 77,3 | 100,0 |
| Total | 44 | 97,8 | 100,0 | |
| Total | 45 | 100,0 | | |

معامل الثبات ألفا كرومباخ

| Statistiques de fiabilité | |
|---------------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| ,805 | 20 |

الاتساق الداخلي لعبارات المحاور

| Corrélations | | المحور الأول | المحور الثاني |
|--------------|--|--------------------|-----------------------------|
| المحور_الأول | Corrélation de Pearson عدد العينات | 1 45 | 1 45 |
| س1 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .178 .242 45 | .579 .000 45 |
| س2 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .561 .000 45 | .711 .000 45 |
| س3 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .296 .049 45 | .581 .000 45 |
| س4 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .498 .000 45 | .588 .000 45 |
| س5 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .493 .001 45 | .539 .000 45 |
| س6 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .264 .080 45 | .425 .004 45 |
| س7 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .637 .000 45 | .636 .000 45 |
| س8 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .684 .000 45 | .000 45 |
| س9 | Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) عدد العينات | .693 .000 45 | المحور الثاني 1 45 |

الثالث

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية :

| Statistiques descriptive | | | |
|--------------------------|----|---------|------------|
| المحور الاول | N | Moyenne | Ecart type |
| 1 من | 45 | 2.04 | .208 |
| 2 من | 45 | 2.04 | .298 |
| 3 من | 45 | 2.09 | .288 |
| 4 من | 45 | 1.98 | .398 |
| 5 من | 45 | 2.02 | .543 |
| 6 من | 45 | 2.07 | .252 |
| 7 من | 45 | 1.98 | .583 |
| 8 من | 45 | 2.04 | .767 |
| 9 من | 45 | 2.02 | .543 |
| N valide (listwise) | 45 | | |

| Statistiques descriptives | | | |
|---------------------------|----|---------|------------|
| المحور الثاني | N | Moyenne | Ecart type |
| 10 من | 45 | 2.13 | .457 |
| 11 من | 45 | 1.98 | .336 |
| 12 من | 45 | 2.07 | .393 |
| 13 من | 45 | 2.18 | .442 |
| 14 من | 45 | 2.18 | .387 |
| 15 من | 45 | 2.07 | .447 |
| 16 من | 45 | 2.11 | .611 |
| N valide (listwise) | 45 | | |

| Statistiques descriptives | | | |
|---------------------------|----|---------|------------|
| المحور الثالث | N | Moyenne | Ecart type |
| 17 من | 45 | 2.36 | .570 |
| 18 من | 45 | 2.36 | .570 |
| 19 من | 45 | 2.27 | .618 |
| 20 من | 45 | 2.53 | .588 |
| 21 من | 45 | 2.56 | .659 |
| 22 من | 45 | 2.38 | .614 |
| N valide (listwise) | 45 | | |

اختبار كاي مربع للمحاور

| Test | | | |
|-------|------------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif o | | 1 من |
| موافق | | Khi-deux | 37.356 ^a |
| محايد | | ddl | 1 |
| Total | | Signification asymptotique | .000 |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 22.5.

| | التكرارات | 1 % |
|------------|-----------|-------|
| غير موافق | 0 | 0.0% |
| موافق 1 من | 43 | 95.6% |

| Test | | | |
|-----------|----------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif | | 2 من |
| غير موافق | | Khi-deux | 67.733 ^a |
| موافق | | ddl | 2 |
| محايد | | Signification asymptotique | .000 |
| Total | | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | 1 % |
|------------|-----------|-------|
| غير موافق | 1 | 2.2% |
| موافق 2 من | 41 | 91.1% |
| محايد | 3 | 6.7% |

| | | Test | |
|-------|------------------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif observé | | س3 |
| | | Khi-deux | 30.422 ^a |
| | | ddl | 1 |
| موافق | | Signification asymptotique | .000 |
| محايد | | | |
| Total | | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 22.5.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 0 | 0.0% |
| موافق س3 | 41 | 91.1% |
| محايد | 4 | 8.9% |

| | | Test | |
|-----------|------------------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif observé | | س4 |
| | | Khi-deux | 52.933 ^a |
| | | ddl | 2 |
| غير موافق | 4 | Signification asymptotique | .000 |
| موافق | 38 | | |
| محايد | 3 | | |
| Total | 45 | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 4 | 8.9% |
| موافق س4 | 38 | 84.4% |
| محايد | 3 | 6.7% |

| | | Test | |
|-----------|------------------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif observé | | س5 |
| | | Khi-deux | 28.933 ^a |
| | | ddl | 2 |
| غير موافق | 6 | Signification asymptotique | .000 |
| موافق | 32 | | |
| محايد | 7 | | |
| Total | 45 | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 6 | 13.3% |
| موافق 5س | 32 | 71.1% |
| محايد | 7 | 15.6% |

| | | Test | |
|-------|-------------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif ob | | 6س |
| | | Khi-deux | 33.800 ^a |
| | | ddl | 1 |
| | | Signification asymptotique | .000 |
| موافق | | | |
| محايد | | | |
| Total | | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 22.5.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 0 | 0.0% |
| موافق 6س | 42 | 93.3% |
| محايد | 3 | 6.7% |

| | | Test | |
|-----------|------------------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif observé | | 7س |
| | | Khi-deux | 22.533 ^a |
| | | ddl | 2 |
| | | Signification asymptotique | .000 |
| غير موافق | 8 | | |
| موافق | 30 | | |
| محايد | 7 | | |
| Total | 45 | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 8 | 17.8% |
| موافق 7س | 30 | 66.7% |
| محايد | 7 | 15.6% |

| | | Test | |
|-----------|------------------|----------------------------|--------------------|
| | Effectif observé | | 8س |
| | | Khi-deux | 1.733 ^a |
| | | ddl | 2 |
| | | Signification asymptotique | .420 |
| غير موافق | 12 | | |
| موافق | 19 | | |
| محايد | 14 | | |
| Total | 45 | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 12 | 26.7% |
| موافق 8س | 19 | 42.2% |
| محايد | 14 | 31.1% |

| | Effectif observé | Effectif théorique | Test | |
|-----------|------------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| غير موافق | 6 | 15.0 | س9 | |
| موافق | 32 | 15.0 | Khi-deux | 28.933 ^a |
| محايد | 7 | 15.0 | Ddl | 2 |
| Total | 45 | | Signification asymptotique | .000 |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 6 | 13.3% |
| موافق 9س | 32 | 71.1% |
| محايد | 7 | 15.6% |

| | Effectif observé | Effectif théorique | Test | |
|-----------|------------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| غير موافق | 2 | | س10 | |
| موافق | 35 | | Khi-deux | 41.200 ^a |
| محايد | 8 | | ddl | 2 |
| Total | 45 | | Signification asymptotique | .000 |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 2 | 4.4% |
| موافق 10س | 35 | 77.8% |
| محايد | 8 | 17.8% |

| | Effectif observé | Effectif théorique | Test | |
|-----------|------------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| غير موافق | 3 | | س11 | |
| موافق | 40 | | Khi-deux | 62.533 ^a |
| محايد | 2 | | ddl | 2 |
| Total | 45 | | Signification asymptotique | .000 |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 3 | 6.7% |
| موافق س11 | 40 | 88.9% |
| محايد | 2 | 4.4% |

| | | Test | |
|-----------|------------------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif observé | | س12 |
| غير موافق | 2 | Khi-deux | 53.200 ^a |
| موافق | 38 | ddl | 2 |
| محايد | 5 | Signification asymptotique | .000 |
| Total | 45 | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 2 | 4.4% |
| موافق س12 | 38 | 84.4% |
| محايد | 5 | 11.1% |

| | | Test | |
|-----------|----------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif | | س13 |
| غير موافق | | Khi-deux | 42.133 ^a |
| موافق | | ddl | 2 |
| محايد | | Signification asymptotique | .000 |
| Total | | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 1 | 2.2% |
| موافق س13 | 35 | 77.8% |
| محايد | 9 | 20.0% |

| | | Test | |
|-------|-------------|----------------------------|---------------------|
| | Effectif ob | | س14 |
| موافق | | Khi-deux | 18.689 ^a |
| محايد | | ddl | 1 |
| Total | | Signification asymptotique | .000 |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 22.5.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 0 | 0.0% |
| موافق س14 | 37 | 82.2% |
| محايد | 8 | 17.8% |

| | | Test | |
|-----------|----------|----------------------------|---------------------|
| | | س15 | |
| | Effectif | Khi-deux | 44.400 ^a |
| | | ddl | 2 |
| غير موافق | | Signification asymptotique | .000 |
| موافق | | | |
| محايد | | | |
| Total | | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 3 | 6.7% |
| موافق س15 | 36 | 80.0% |
| محايد | 6 | 13.3% |

| | | Test | |
|-----------|----------|----------------------------|---------------------|
| | | س16 | |
| | Effectif | Khi-deux | 17.733 ^a |
| | | ddl | 2 |
| غير موافق | | Signification asymptotique | .000 |
| موافق | | | |
| محايد | | | |
| Total | | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 6 | 13.3% |
| موافق س16 | 28 | 62.2% |
| محايد | 11 | 24.4% |

| | | Test | |
|-----------|------------------|----------------------------|---------------------|
| | | س17 | |
| | Effectif observé | Khi-deux | 18.533 ^a |
| | | ddl | 2 |
| غير موافق | 2 | Signification asymptotique | .000 |
| موافق | 25 | | |
| محايد | 18 | | |
| Total | 45 | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 2 | 4.4% |
| موافق س17 | 25 | 55.6% |

| | | |
|-------|----|-------|
| محايد | 18 | 40.0% |
|-------|----|-------|

| | Effectif observé | Effectif théorique | Test | |
|-----------|------------------|--------------------|----------------------------|---------------------|
| غير موافق | 2 | 15.0 | Khi-deux | 18.533 ^a |
| موافق | 25 | 15.0 | ddl | 2 |
| محايد | 18 | 15.0 | Signification asymptotique | .000 |
| Total | 45 | | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 2 | 4.4% |
| موافق س18 | 25 | 55.6% |
| محايد | 18 | 40.0% |

| | Effectif | Test | |
|-----------|----------|----------------------------|---------------------|
| غير موافق | | Khi-deux | 14.800 ^a |
| موافق | | ddl | 2 |
| محايد | | Signification asymptotique | .001 |
| Total | | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 4 | 8.9% |
| موافق س19 | 25 | 55.6% |
| محايد | 16 | 35.6% |

| | Effectif observé | Test | |
|-----------|------------------|----------------------------|---------------------|
| غير موافق | 2 | Khi-deux | 19.600 ^a |
| موافق | 17 | ddl | 2 |
| محايد | 26 | Signification asymptotique | .000 |
| Total | 45 | | |

a. 0 cellules (0.0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 15.0.

| | التكرارات | ١ % |
|-----------|-----------|-------|
| غير موافق | 2 | 4.4% |
| موافق 20س | 17 | 37.8% |
| محايد | 26 | 57.8% |

فهرس

فهرس المحتويات

| الصفحة | العنوان |
|---|---|
| IV | الإهداء..... |
| V | الشكر..... |
| VI | ملخص الدراسة..... |
| VII | قائمة المحتويات..... |
| IX | قائمة الجداول..... |
| XI | قائمة الأشكال البيانية..... |
| XII | قائمة الملاحق..... |
| أ | مقدمة..... |
| الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية المسؤولية الاجتماعية وجائحة كورونا | |
| 2 | تمهيد..... |
| 3 | المبحث الاول: الأدبيات النظرية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا |
| 3 | المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية |
| 3 | الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية. |
| 3 | الفرع الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية |
| 4 | الفرع الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية |
| 6 | الفرع الرابع: عناصر المسؤولية الاجتماعية |
| 8 | المطلب الثاني: الإطار النظري لجائحة كورونا |
| 08 | الفرع الأول: التعريف بجائحة كورونا |
| 10 | الفرع الثاني: الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا |
| 11 | الفرع الثالث: الإجراءات المتخذة للحد من آثار جائحة كورونا |
| 12 | المطلب الثالث: نماذج عن الممارسات الاجتماعية للمؤسسات أثناء جائحة كورونا |
| 12 | الفرع الأول: نماذج عن شركات عالمية |
| 14 | الفرع الثاني: نماذج عن مؤسسات محلية رائدة |
| 16 | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في الحد من آثار جائحة كورونا |
| 16 | المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات العربية..... |

| | |
|----|---|
| 22 | المطلب الثاني: عرض ومناقشة الدراسات الأجنبية..... |
| 23 | المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة..... |
| 23 | أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية..... |
| 23 | ثانياً : أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية |
| 23 | ثالثاً : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة..... |
| 24 | خلاصة الفصل..... |
| | الفصل الثاني: الدراسة الميدانية |
| 26 | تمهيد..... |
| 27 | المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة..... |
| 27 | المطلب الأول : طريقة الدراسة..... |
| 27 | الفرع الأول :منهج الدراسة..... |
| 28 | الفرع الثاني :مجتمع الدراسة وعينة الدراسة..... |
| 29 | اولا :تقديم مؤسسة موبيليس (المديرية الجهوية بورقلة) |
| 30 | نشأة الوكالة وتعريفها..... |
| 31 | أ. الهيكل التنظيمي للمؤسسة..... |
| 32 | ب. شرح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ورقلة..... |
| 33 | ج. مجتمع الدراسة..... |
| 33 | ب.عينة الدراسة..... |
| 34 | الفرع الثالث :خصائص عينة الدراسة..... |
| 34 | أ. متغير الجنس..... |
| 34 | ب. متغير السن..... |
| 35 | ج. المستوى التعليمي..... |
| 35 | د. المستوى الوظيفي..... |
| 35 | هـ. سنوات الخبرة في العمل..... |
| 36 | المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة..... |
| 36 | 1. أداة الدراسة..... |
| 37 | 2. صدق أداة الدراسة..... |

| | |
|----|--|
| 38 | 3. ثبات أداة الدراسة..... |
| 39 | 4. أساليب المعالج الإحصائية..... |
| 40 | المبحث الثاني : النتائج والمناقشة..... |
| 41 | المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة..... |
| 42 | النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى..... |
| 43 | أولاً: عرض النتائج..... |
| 44 | ثانياً: تحليل النتائج..... |
| 45 | النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية..... |
| 46 | أولاً: عرض النتائج..... |

| | |
|----|--|
| 47 | ثانياً: تحليل النتائج..... |
| 52 | النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة..... |
| 55 | النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية |
| 58 | أولاً: عرض النتائج..... |
| 60 | ثانياً: تحليل النتائج..... |
| 68 | المطلب الثاني : مناقشة النتائج..... |
| 68 | اختبار صحة الفرضية الأولى..... |
| 69 | اختبار صحة الفرضية الثانية..... |
| 62 | اختبار صحة الفرضية الثالثة..... |
| 63 | اختبار صحة الفرضية الرابعة..... |
| 64 | خلاصة الفصل..... |
| 78 | خاتمة..... |
| 79 | المراجع..... |
| 72 | الملاحق..... |
| 87 | الفهرس..... |