



مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة الجزائر -

SSN 1112-4040 / EISSN 2588-204X

DOI: 10.37138/1425-036-001-036

المجلد: 36 العدد: 01 السنة: 2022 الصفحة: 1198-1238 تاريخ النشر: 10-05-2022

الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة

كوفيد- 19 - تجرّبت الجزائر نموذجا -

**creativity and innovation in social responsibility
applications In light of the Covid-19 pandemic -The
Algerian experience is a model-**

الطالبة. فضيلة غالم

fadilaghalem2@gmail.com

د . سميرة حسبيث

semirahassiba@hotmail.fr

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة

تاريخ القبول: 2022/01/03

تاريخ الإرسال: 2021/03/30

I. الملخص:

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية كأحد الطرق التي تكسب المنظمة أفضلية تنافسية ومساهمة فعالة في تحقيق التنمية المستدامة، فالمنظمات التي تكون غير قادرة على توليد الحلول الإبداعية والابتكارية لمعالجة الضغوط والمشكلات التي تواجهها سوف تتعرض في النهاية إلى خطر الزوال والفناء. حيث تعددت أوجه الإبداع والابتكار في مجالات عديدة (صحية، تعليمية، حكومية، مجتمعية وتجارية) نتج عنها إفراز عدد من المبادرات والإنتاجات العلمية والتي ساهمت في تخفيف وتقليل الآثار المترتبة للجائحة سواء على المستوى الداخلي للمنظمة أو على مستوى المجتمع.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
وقد تناول التجربة الجزائرية في مواجهة هذه الجائحة من خلال المبادرات التي
انتهجتها بعض مؤسساتها في إطار تحقيقها لمسئوليتها الاجتماعية للتخفيف من آثار
الجائحة .

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الإبداع والابتكار، التجربة الجزائرية

في مواجهة جائحة كوفيد-19.

I. ABSTRACT:

This research aims to highlight the links between the concept of creativity and innovation as one of the ways in which the organization gains a competitive advantage and the concept of social responsibility that expresses the organization's contribution to achieving sustainable development .

Organization that are unable to generate creative and innovative solution to address the pressures and problems they face you will eventually be in danger of extinction and and annihilation.

And since this study comes at the time when the Covid-19 pandemic is still rampant, we offered to clarify the Algerian experience in facing the pandemic through the initiatives that some of its institutions have pursued in the framework of their realization of their social responsibility to mitigate the effects of the crisis.

Keywords: social responsibility, creativity and innovation, the Algerian experience in facing the Covid-19 pandemic.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

1. المقدمة:

أمام التحديات التي يطرحها عالمنا اليوم الخاضع لمنطلق العولمة والتنافسية الشديدة، أضحى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية التحدي الكبير الذي تسعى معظم منظمات الأعمال جاهدة إلى تبني ركائزه والاعتماد عليه لإضفاء صبغة من التميز داخل المجتمع المؤسساتي ككل، وذلك بوصفها إحدى القنوات المهمة في التنمية المستدامة وكذلك بوصفها إحدى مظاهر الخدمة الاقتصادية والاجتماعية لأفراد المجتمع، لذلك أصبح ضرورة حتمية على هذه المنظمات العمل بالوسائل التي تحقق لها ذلك ومن بينها الالتفاف للإبداع والابتكار كطوق نجاة لاسيما مع ظهور مد وجزر للنشاط التجاري بسبب جائحة كوفيد-19 الحالية، وفي هذا الإطار تبذل معظم الدول جهودا شتى لحماية مجتمعاتها والنهوض بمختلف قطاعاتها باعتبارها أولويات المرحلة الجديدة .

ونظرا لاستفحال الأزمة الصحية التي تحولت إلى أزمة اقتصادية ومالية في أغلب دول العالم، حيث أبرزت مدى الارتباط العالمي في إطار العولمة، والذي لا يمكن إخفاؤه هو طول عمر الأزمة كونها مرتبطة بمدى نجاح الأبحاث والمخابر الصحية في اكتشاف اللقاحات الفعالة للسيطرة والتقليل من أضرار فيروس كورونا المستجد.

وأمام هذه الوضعية تبرز أهمية الإبداع والابتكار في المسؤولية الاجتماعية للتقليل ومواجهة أضرار الأزمة الصحية خاصة المتعلقة بالحماية والاستقرار الاجتماعي. ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

كيف أثرت جائحة كوفيد-19 على الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية

الاجتماعية في الجزائر؟

التي سنحاول الإجابة عليها من خلال الفرضيات التالية:



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

1- ساهمت الجائحة في ابتكار منتجات جديدة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

2- طورت المنظمات في الجزائر تطبيقاتها للمسؤولية الاجتماعية من خلال الإبداع والابتكار الإلكتروني والتسويقي وكذا الإبداع الإداري والتنظيمي لاحتواء الأزمة الصحية.

وسنحاول م إثبات أو نفي الفرضيات السابقة معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال المحاور التالية:

1. مفهوم ومبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

2. الإبداع والابتكار في مجال منظمات الأعمال .

3. العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والإبداع والابتكار.

4. المسؤولية الاجتماعية والتجاوب مع الأحداث .

2. مفهوم ومبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

تتسم المسؤولية الاجتماعية بالديناميكية والتغير المستمر لمسيرة المستجندات الاقتصادية والاجتماعية، لذلك فقد انتقل مفهومها عبر تطوره التاريخي من إطار المبادرة الآنية المنفردة الطوعية إلى إطار المفهوم الشامل ضمن الخطط الاستراتيجية للمنظمات من خلال الاهتمام بالمجتمع ككل والبيئة الخارجية بمختلف شرائحها ومكوناتها .

1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

تعددت تعاريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وفيما يلي نذكر أكثرها

تداولاً:

أولاً: تعاريف الباحثين:



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

• عرف (watts et all) المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام مستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والسكان المحليين والمجتمع¹ .

• عرف (holms) بأنها "التزام أخلاقي وإنساني وأدبي تتحمله المؤسسات اتجاه المجتمع العاملة به وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية على غرار محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشاكل الإسكان وغيرها² .

• عرف كل من (keith davis et william frederick) أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة، وطالبا أن تكون استجابة المنظمة لتلك المسؤوليات طوعية وليس خوفا من النقد أو التهديد باستخدام القانون، وينصحان منظمات الأعمال بالاستجابة لمتطلبات البيئة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاهها وإلا فإن المجتمع على المدى البعيد سيسلب مكانتها وقوتها³ .

ثانيا: تعاريف المنظمات الدولية:

¹ - غادة عمر أبو أرشيد، (2006)، " المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء: دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال، جامعة اليرموك، غير منشورة، عمان، ص 12.

² - محمد الصيرفي، (2007)، "المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، ص 15.

³ - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 22-23.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

● تعرف مواصفة الإيزو 26000 الصادرة عن المنظمة العالمية للمعايرة المسؤولية الاجتماعية بأنها: " ترجمة لقراراتها ونشاطاتها اتجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي:

- يسهم في تحقيق التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة والرفاه في المجتمع .
- يأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصالح .
- يحترم القوانين السارية، ويتوافق مع المعايير الدولية.
- يدمج في المنظمة ككل ويتم ممارسته وتطبيقه في مستوياتها الإدارية المختلفة⁴ .
- عرف المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بأنها "التزام منظمات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم، فضلا عن المجتمعات المحلية والمجتمع عامة"⁵ .
- عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية بأنها: "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المنظمات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن

⁴-site afnor, "la norme iso 26000 en quelque mots", <http://www.afnor.org/profils/centre-d-interet/rse-iso-26000/> la norme iso 26000 en quelque mots. مكن

⁵- روبيتز، (2004)، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة": مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، جنيف سويسرا. ص 27.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من منظمات الأعمال دون وجود
إجراءات ملزمة قانونياً⁶.

وعليه يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية كما يلي:

"المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال هي ذلك الالتزام الأخلاقي والتصرف
المسؤول نحو عدة أطراف يطلق عليهم أصحاب المصلحة ومن أبرز الأطراف التي تعود
عليه تبني برامج المسؤولية الاجتماعية نذكر كلا من المجتمع والبيئة، وهذا ما يدل على أن
مفهوم المسؤولية الاجتماعية هدف إلى تحسين وتعزيز دور ومكانة المنظمات في المجتمع
ليس فقط باعتبارها منظمة اقتصادية إنما أيضا ككيان اجتماعي شارك بصفة جدية في
إيجاد حلول لمشكلات المجتمع والمحافظة على الشؤون البيئية .

2.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

تتمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في ما يلي:

• ضرورة الربط والتوفيق بين قيم المجتمع وفلسفة وسياسات قطاع الأعمال:

في ظل الثورة الهائلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال لم يعد هناك أي مجال
للانعزال عن المجتمع، والابتعاد عن عاداته وقيمه، بل يتعين على منظمات الأعمال
التجاوب مع أوضاع المجتمع وما يسوده من قيم وما يحكمه من عادات وتقاليد، ومسايرة
كل تغيير وظرف يحدث في المجتمع، إذ أن وقوع أي أزمة أو كارثة تستدعي ضرورة قيام
قطاع الأعمال بمسؤولياته في حلها.

• تأثير المنظمة بمن حولها وتأثيرها عليهم باعتبارها نظام مفتوح:

⁶ - الأسرج حسين عبد المطلب، (2011)، "تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية

الاقتصادية والاجتماعية في مصر"، معهد التخطيط القومي، الكويت، ص3



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

إن المسؤولية الاجتماعية نابعة من مصادر القوة الاجتماعية التي تمتلكها منظمات الأعمال كقطاع رئيسي في المجتمع، وتتمثل جزئياً "بفرص العمل التي تقدمها لمختلف الأفراد في المجتمع. بمن فيهم الأقليات، وتسهم المنظمات كذلك في بعض المشكلات البيئية وعلى رأسها التلوث، وبالتالي على هذه المنظمات تحمل مسؤولياتها الناتجة عن القوى المتعددة التي تتمتع بها وتمارسها في علاقاتها وتفاعلاتها ومدخلاتها ومخرجاتها، داخل الإطار المجتمعي والبيئي الذي يحيط بها"⁷

• التعويض عن الأضرار التي قد يكون ألحقها قطاع الأعمال بالمجتمع:

قد يلحق بقطاع الأعمال أضرار مختلفة من جراء عمل المنظمات فيه، سواء كان ذلك بدون قصد أم كان نتيجة لانحرافات أقدم عليها بعض المنتمين إليه، هذا قد يؤدي إلى خلق موقف عدائي من طرف الرأي العام فقد توجد صناعات ملوثة أو قد تتسبب منظمة الأعمال في مخلفات كيميائية أو ضوضاء عالية أو روائح نفاذة تتركم الأنوف، كما قد تنحرف بعض المنظمات فتلجأ إلى الغش التجاري أو التهرب الضريبي كما قد تمر بمشكلة في السيولة المالية تضطر معها إلى التخفيض من عدد العمال، إن إمكانية مرور المنظمات بهذه المواقف يحتم عليها تعويض التقصير من منطلق المسؤولية الاجتماعية هذا إن عجزت بادئ ذي بدء في تجنب هذه الظروف.

• المسؤولية الاجتماعية التزام تجاه المجتمع واستثمار لمصلحة المنظمة:

تحقق المسؤولية الاجتماعية المنفعة المتبادلة بين المجتمع ومنظمة الأعمال ذلك أنها تمثل "عقداً بين المنظمة والمجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع وتحقيق

⁷ - محمد نصار ذيب المرشد، (1999)، "المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للإدارة الاستراتيجية في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة آل البيت، غير منشورة، الأردن، 1999، ص: 49.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية مصالحة، وذلك من خلال قيامها بالكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث، وخلق فرص العمل وحل الكثير من المشاكل، ومن جهة أخرى فإنه من المهم الاستثمار في المجالات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية مثل الأعمال الخيرة بحيث أصبحت تعد استراتيجية كونها تجلب منافع كثيرة للمنظمة كزيادة المبيعات أو تعزيز الصورة الذهنية⁸.

• ارتباط استراتيجية المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية:

ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية يأتي كجزء من استراتيجية المنظمة الهادفة إلى تحقيق أهدافها الخاصة من جهة، والتكيف مع البيئة والاستجابة لمطالباتها من جهة أخرى. فدراسة المسؤولية الاجتماعية تأتي كأحد أبعاد البيئة ذات التأثير المهمين على واقع عمل منظمة الأعمال، وهي ذات أولوية لما لذلك من أثر على رسم استراتيجيات المنظمات لأن البيئة تحتوي على عوامل تقع خارج حدود المنظمة أي في البيئة الخارجية وتؤثر على المنظمة إما بشكل مباشر أو غير مباشر، ومن هذه المتغيرات ما هو مادي وملموس وما هو غير مادي كالالتزام الاجتماعي⁹.

3.2 التحديات التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات

الأعمال: إن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات

⁸ - فاتح عبد القادر الحوري وممدوح الزيادات وهائل عبابنة، "إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية" بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، تحت عنوان: "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" الأردن، 27-29 أبريل 2009، ص: 5.

⁹ - محمد نصار ذيب المرشد، مرجع سابق ص: 27.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

الداخلية والخارجية لبيئة منظمات الأعمال والتي كان أهمها¹⁰:

• **العولمة:** وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

• **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

• **الكوارث والفضائح الأخلاقية:** حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة للمنتجات المعيبة.

• **التطورات التكنولوجية المتسارعة:** والتي صاحبها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار، خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي.

¹⁰ - فؤاد حسين محمد الحمدي، (2003)، "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك"، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، بغداد، ص 36،



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
وبالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت
أيضا، إذ أصبح لزاما على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها وأن تسعى نحو بناء
علاقات استراتيجية أكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ومن دعاة حماية
البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق حيث أن
بناء هذه العلاقات من شأنه أن يعمل على تكوين أساس لاستراتيجية جديدة تركز على
أفراد المجتمع وبالتالي تتمكن منظمات الأعمال من مواجهة التحديات التي تتعرض لها في
عصرنا الراهن.

4.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

قام العديد من الكتاب والباحثين المختصين في مجال المسؤولية الاجتماعية على
تحديد الأبعاد الخاصة بها تحت تسميات متباينة ومن بين المحاولات الباحث (Carroll)
الذي أشار إلى أربعة أبعاد والتي لاقت الإجماع والقبول من طرف باحثي الإدارة ألا
وهي: البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني وأخيرا البعد الخيري ونذكرها
في ما يلي:

● **البعد الاقتصادي:** ويقضي استخدام الموارد بشكل رشيد لنتج منظمات
الأعمال سلعا وخدمات بجودة عالية، كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق
احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار والإضرار
بالمستهلكين، كما يعتمد هذا البعد على الاستفادة من التقدم التكنولوجي واستخدامه في
معالجة الأضرار التي تلحق بالبيئة.

● **البعد القانوني:** يقتضي هذا البعد الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين
والتشريعات المنظمة لمختلف المجالات في المجتمع، كاحترام قوانين حماية المستهلك من
المواد الضارة، وحماية الأطفال صحيا وثقافيا، وحماية البيئة عن طريق منع التلوث بشقي



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

أنواعه، وصيانة الموارد الطبيعية وتنميتها، والتخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها، كما يقتضي البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية تحقيق العدالة والسلامة، سواء عن طريق التقليل من إصابات العمل أو تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن، وإعطاء فرص العمل لذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى احترام حقوق الإنسان ومنع التمييز على أساس الجنس أو الدين¹¹.

● **البعد الأخلاقي:** يستند هذا البعد على استيعاب الجوانب القيمة والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمع الذي تعمل فيه، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم تُأطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها، فعلى المنظمة أن تلتزم بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه¹².

● **البعد الخيري:** يرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام، وما يتفرع ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل، كما يمثل هذا البعد المزايا والمنافع التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة بشكل مباشر، مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها¹³.

¹¹ - الغالي طاهر والعامري محسن، (2006)، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص 5.

¹² - الربيعي ليث، "أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية، المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية"، جامعة عدن 6/5 ماي 2010، ص 12.

¹³ - الخفاجي نعمة، الغالي عباس، طاهر محسن، (2009)، "نظرية المنظمة مدخل للتصميم"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 57.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

5.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال: تعتمد المسؤولية

الاجتماعية لمنظمات الأعمال على تسعة مبادئ تتمثل في ما يلي¹⁴:

- الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: ينص على ضرورة قيام المنظمة بعملية إصلاح البيئة وحمايتها وكذلك الاعتماد على التنمية المستدامة في المنتجات ومختلف الأنشطة والعمليات التي تقوم بها بصفة يومية.
- القيم والمبادئ الأخلاقية : وذلك من خلال تثبيت الالتزام بالتصرفات والسلوكيات المبنية على أسس أخلاقية متينة المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.
- المسائلة والمحاسبة: من خلال الإفصاح والكشف عن المعلومات الضرورية وعدم إخفاء الحقائق ومحاسبة من يقوم بعكس ذلك ومسائلته.
- تقوية وتعزيز السلطات: ضرورة تحقيق التوازن بين الأهداف الاستراتيجية وكذلك الإدارة اليومية لمصالح العملاء والمستثمرين.
- الأداء المالي والنتائج: من خلال إعطاء المساهمين عائد مالي محترم ومنافس بصفة دائمة مع المحافظة على
- الممتلكات والأصول والعمل على تحقيق نمو المنظمة على المدى البعيد.
- مواصفات موقع العمل: وذلك من خلال تحسين ظروف العمل من حيث أمن وسلامة الموظفين وتحسين مناخ العمل ودفع أجور تنافسية من خلال استقطاب والإبقاء على أحسن الموظفين.

¹⁴ - عويرة معاد، (2017) "دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية": مذكرة لنيل شهادة الماجستير، طلبة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، ص55.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

• العلاقات التعاونية: من خلال الاتصاف بالعدالة والأمانة والمساواة مع موظفي المؤسسة.

• المتوجات ذات الجودة والخدمات: وذلك من خلال تحديد احتياجات الزبائن والاستجابة لهذه المتطلبات من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات نوعية جيدة لنيل رضا الزبون والحرص على سلامته.

• الارتباط المجتمعي: وذلك من خلال إقامة علاقات مع المجتمع المتواجدة فيه وتحطيم الحواجز والعوائق

3. الإبداع والابتكار في مجال منظمات الأعمال

يعد الإبداع والابتكار من السمات الرئيسية لمنظمات الأعمال الحديثة، إذ أن بيئة عمل المنظمات تشهد تغيرات سريعة مما يجعل الإبداع والابتكار ضرورة استراتيجية لكل منظمة تسعى إلى النجاح والبقاء في السوق .

1.3 تعريف الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال:

يستخدم الإبداع في كثير من الأبحاث بشكل مرادف للابتكار حيث يعتبر البعض أن التمييز بين المصطلحين يرتبط بالتفسير عنهما أكثر من الاختلاف الجوهرى بينهما .

• وقد عرف (بدوي) الإبداع والابتكار معا بكتابه معجم مصطلحات العلوم الإدارية بأنهما درجة الخلق لدى الفرد والانحراف بعيدا عن الاتجاه الأصلي والانشقاق عن التسلسل العادي في التفكير إلى تفكير مختلف كلية¹⁵.

• أما (القريوتي) فقد استخدم الخلق كمصطلح مرادف للإبداع والابتكار واعتبر

¹⁵ - بدوي، أحمد زكي (1984)، "معجم مصطلحات العلوم الإدارية"، الطبعة الأولى بيروت، دار الكتاب اللبناني، ص 127.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

أن ولادة شيء جديد غير مألوف أو حتى النظر إلى الأشياء بطرق جديدة¹⁶.

• وفي قاموس معجم اللغة العربية المعاصرة فقد اعتبر (Cowan) أن الإبداع يحمل عدة معان تعود إلى نفس المعنى وهي الابتكار والأصالة والإنجاز الفريد والتشكل الجديد والشيء العجيب والتفرد والحدأة¹⁷.

بينما يميل بعض الكتاب المتخصصين إلى التفريق بين المصطلحين:

أولاً: الإبداع والابتكار في اللغة:

• أصل كلمة إبداع في اللغة العربية مأخوذة من "بَدَعَ" الشيء وأَبْتَدَعَهُ أي أنشأه وبدأه وبدعه بدعاً أي أنشأه على غير مثال أي صياغة غير مسبقة¹⁸.

والبديع من أسماء الله تعالى لإبداعه الأشياء وإحداثه إياها وهو البديع الأول قبل كل شيء حيث جاء قوله تعالى ﴿ قُلْ مَا كُنْتُ بِدَعَا مِنَ الرِّسْلِ ﴾ (الأحقاف 9)، فالإبداع إذن فيه أولوية وسبق وتفرد وتميز فيه إنشاء وضع¹⁹.

• والابتكار في اللغة مشتق من بَكَرَ ومنه أَبْكَرَ وأَبْتَكَّرَ والبكر هو (أول لكل شيء) أو (كل فعلة لم يتقدمها مثله).

¹⁶ - القريوتي، محمد قاسم (2003)، "السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي

والجماعي في المنظمات المختلفة"، الطبعة الرابعة عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، ص 298.

¹⁷ - Cowan, j. Milton (1980) A Dictionary of Modern Written Arabic, 3rd Ed, London: Macdonald & Evans LTD. P46.

¹⁸ - السكارنة، بلال خلف (2011)، "الإبداع الإداري" الطبعة الأولى الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ص 16.

¹⁹ - غضبان، مريم (2006) "مساهمة الأسرة في السمات الإبداعية لدى الطفل". رسالة ماجستير في علم النفس. جامعة منتوري، قسنطينة، ص 27.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

وأصل الابتكار الاستيلاء على باكورة الشيء وأول الشيء باكورته²⁰.

ثانيا: الإبداع والابتكار في الاصطلاح:

- عرف (Rosenberg) الإبداع في كتابه قاموس الإدارة والأعمال بأنه عبارة عن أفعال الإنسان التي ينتج عنها أفكار أصلية جديدة تؤدي إلى تحقيق نتائج فريدة وأما الابتكار فهو النشاط الذي يؤدي إلى تطبيق الأفكار الإبداعية إلى إنجاز علمي²¹.
 - بينما اقترح (Cumming) بأن الإبداع يأتي بأشياء جديدة لم تكن موجودة من قبل بينما الابتكار هو الذي يعمل على قبوله أو تشكيل تلك الأشياء لتصبح ملموسة كالسلع والخدمات وغيرها²².
- ويمكن القول أنه مهما اختلفت أو تعددت وجهات نظر الدارسين والباحثين والمفكرين الإداريين حول مفاهيم الإبداع والابتكار المذكورة سابقا إلا أنه يلاحظ بأن كل تلك المفاهيم يمكن أن تلخص بالمعاني أو التفسيرات التالية:
- تحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة بهدف أداء أفضل على الخدمة أو المنتج أو العملية أو الطرق والأساليب .
 - إيجاد أو توليد أفكار أو أساليب أو طرق جديدة بهدف التحسين على المنتج أو الخدمة أو العملية أو الإجراءات داخل المنظمة .

²⁰ - بن هادية علي، البليش بلحسن، الجيلاني بن الحاج يحيى (1984)، " القاموس الجديد للطلاب". الطبعة الخامسة، الشركة التونسية للتوزيع - المؤسسة الوطنية الجزائرية للكتاب، ص6.

²¹ -Rosenberg, JerryM, (1978), "Dictionary of Business and Management", New York: Herbert H, Lehman Colleg of the City University of New York. P111 and P 225.

²² -Cumming, Brain(1998),"Innovation Overview and future challenge", European Journal of Innovation Management, P 21.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

• تبني أفكار أو أساليب أو طرق أو ممارسات جديدة بهدف إحداث التغيير على العمليات الإدارية أو على المنتجات أو الخدمات التي تعمل بها المنظمة .

2.3 أهمية الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال:

لتطبيق الإبداع والابتكار في المنظمات أهمية كبيرة في الحفاظ على قوتها وضمأن استمرارها قوية ومؤثرة ونذكر منها²³:

- تعزيز منظومة الإدارة الرشيدة.
- تحقيق الكفاءة: حيث أن ثقافة الإبداع والابتكار تساعد في الاستغلال الأمثل للموارد المادية.

- تقوية الشعور بالفخر والاعتزاز لدى العاملين بالمنظمة.
- كسب ثقة العملاء: ويأتي ذلك من خلال تحسين صورة المنظمة ومنتجاتها.
- توسيع الحصة السوقية.
- المساهمة في خلق فرص مواتية للتغيير.
- مواكبة التطور والنمو العصري.
- تحسين فرص المنافسة وتقويتها.

3.3 دوافع الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال:

يتفق معظم الباحثين والدارسين في هذا المجال بأن هناك دوافع ملحة فرضت على المنظمات وإدارتها على مختلف المستويات لتتبني الإبداع أسلوبا ومنهجاً، ولعل ذلك يعود إلى أهم الأسباب التالية²⁴:

²³ - هلسة، محمد، "مبادئ وتصنيفات الإبداع والابتكار وأهميتها لمنظومة الأعمال المعاصرة"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس ديسمبر 2016، جامعة الاستقلال فلسطين، ص 287.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

● المتغيرات في عناصر البيئة التنافسية وتزايد المستجندات البيئية التي واجهت ومازالت تواجه المنظمات، الأمر الذي بات يتطلب التحديث والتجديد وضرورة الاستجابة لتبني سياسات وأنشطة داعمة للإبداع والابتكار لتتمكن من مواكبة التغيرات والتحديات البيئية ولإيجاد وتطوير حلول وأفكار وآراء جديدة تمكنها من النمو والديمومة.

● ازدياد التحديات والضغوط والمنافسة الشديدة، وانفتاح العالم على بعضه نتيجة العولمة وثورة المعلومات والتحويلات العالمية الجديدة، مما أدى إلى ازدياد فرص الاختيار والتنوع في السلع والخدمات أمام المستهلك .

● الاستجابة إلى ما شهده السوق العالمي من ثورة تكنولوجية وخاصة في مجال السلع والخدمات وطرق الإنتاج والتوزيع في سبيل كسب رضا الزبائن والمستهلكين، مما فرض ذلك على المنظمات الاستجابة إلى هذه الثورة من خلال إجراء بعض التغييرات الإدارية بشكل إبداعي من أجل أن تواكب الثورة التكنولوجية، ولتتمكن من المنافسة ومواصلة المحافظة على رضا زبائنها والبقاء في السوق .

● ندرة الموارد الأمر الذي يتطلب إيجاد طرق إبداعية ملائمة لتحقيق الأهداف التنظيمية المنشودة في ظل الموارد المتاحة .

● زيادة الوعي والتوقعات للمستهلكين التي أدت إلى اكتساب المستهلك بزيادة المعرفة عن مدى توفر المنتجات والخدمات الإضافية وذات الجودة الأفضل، وتنعكس هذه المعرفة على نوعية الطلب للمستهلك للسلع والخدمات والمنتجات، وبالتالي تنعكس على

²⁴ - خصاونة عاكف لطفي (2011)، "إدارة الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال"، جامعة البلقاء التطبيقية: كلية الحصن الجامعية، عمان الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، ص 31، 32، 33.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية المنظمات وسعيها إلى تلبية رغبات المستهلك، إضافة لذلك فإن المستهلكين يطلبون معلومات تفصيلية عن الخدمات والمنتجات، والمنظمات بحاجة لتوفير هذه المعلومات للمستهلكين بالوقت والسرعة المناسبين سعياً وراء كسب رضاهم، ويعتبر الإبداع أحد أهم الموارد أو الوسائل التي تحقق للزبون أو المستهلك نوعاً من التغيير والإضافات، وكسر حاجز الروتين .

● المسؤولية الاجتماعية: نظراً لمبدأ الكينونة الاجتماعية والعلاقات المتداخلة والمتبادلة ما بين المنظمات والعاملين فيها، فقد أصبحت المنظمات تعيش في واقع أكثر وعياً ومرونة وتعمل على زيادة إسهامها في دعم وتحسين ظروف وقدرات العاملين فيها من خلال تبني أنشطة داعمة للإبداع والابتكار تعمل على تنمية الإبداع لديهم وذلك انطلاقاً من كونهم جزءاً مهماً من الكينونة الاجتماعية التي تعيشها المنظمة وهذه التحسينات تعرف بالمسؤولية الاجتماعية .

4.3 أنواع الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال:

ميز بعض الباحثين بين أنواع مختلفة من الإبداع والابتكار نذكر منها:

● الإبداع الفني: يشمل تغيرات في التقنيات التي تستخدمها المنظمة وكل ما يتعلق بنشاطها والعناصر الجديدة في العمليات التي تؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة²⁵.

● الإبداع الإداري والتنظيمي: يتضمن الإجراءات والأدوار، والبناء التنظيمي والقواعد وإعادة تصميم العمل بالإضافة إلى النشاطات الإبداعية التي تهدف إلى تحسين

²⁵ - علاء محمد سيد قنديل (2010)، "القيادة الإدارية وإدارة الابتكار"، عمان، الأردن، دار الفكر

ناشرون وموزعون، ص 24 .



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
العلاقات بين الأفراد والتفاعل فيما بينهم بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف المعينة بما
المنظمة، فالإبداع الإداري هو ذلك التفكير الخلاق الذي يضيف على إيجاد قيم جديدة
سواء كانت علمية أو عملية²⁶.

• **الإبداع والابتكار التكنولوجي:** يمكن أن يكون منتج أو أسلوب في يخص
التنظيم أو السوق لمنظمة ما، ويمكن تمثيل نظام الإبداع التكنولوجي كنظام مفتوح على
البيئة التقنية (العلوم والتكنولوجيا) والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية لتغذى
من مختلف مواردها قصد تحويلها إلى إبداعات في صورة منتجات أو أساليب محسنة أو
مستحدثة.

• **الإبداع والابتكار التسويقي:** يتعلق بتطوير طرق جديدة في تسويق المنتجات
مثل التسويق عبر الأنترنت أو تقديم تسهيلات مالية بالدفع أو طرق جديدة في المبيعات
مثل التسويق المباشر²⁷.

5.3 مبادئ ومتطلبات الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال:

وضع الكثير من الخبراء والمتخصصين في تنظيم الأعمال داخل المنظمات المبادئ
الأساسية للإبداع والابتكار والتي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف والميزة التنافسية.
• إتاحة الفرصة الحقيقية لفريق العمل لتوليد الأفكار وتنميتها ما دامت هذه
الأفكار تسير في الاتجاه الصحيح الذي يتناسب مع طبيعة ونوعية العمل.

²⁶ - عبوي، زيد منير ومحمد، هاني محمد. (2014)، المفاهيم الإدارية الحديثة الطبعة الأولى عمان،
المعزز للنشر والتوزيع، ص273.

²⁷ - عكروش مأمون ندوم، عكروش سهير ندوم، (2004)، "تطوير المنتجات الجديدة"، الطبعة الأولى
عمان الأردن، دار وائل للنشر، ص15.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

• احترام الموظفين ومنحهم الفرصة الكاملة للمشاركة في اتخاذ القرارات التي تتعلق بمستقبل المنظمة.

• الابتعاد عن الروتين والتقليد في العمل وتعزيز ثقافة التطور في إدارة الأعمال وإنجاز المهام.

• تغيير ثقافة التعامل داخل المنظمات يعزز من ثقافة الإبداع والابتكار.

• مواكبة المفاهيم الحديثة والمتطورة التي تتعلق بطبيعة ونوعية الأعمال²⁸.

4. العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والإبداع والابتكار.

بعد استعراضنا للمفاهيم الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والإبداع والابتكار نتطرق في هذا المحور إلى تبيان العلاقة بين المفهومين:

1.4 إبراز الدور المزدوج للإبداع في علاقته بالمسؤولية الاجتماعية:

لابد من الإشارة هنا إلى أن الباحثين في هذه المسألة يرون أن الإبداع يمكن تحليله من خلال مدخلين:

المدخل الأول: الإبداع سبب للهدم الاجتماعي: حيث يرى الباحث (Midtun) أن هناك تناقضا بين مفهومي الإبداع والمسؤولية الاجتماعية، ذلك أن ممارسة الإبداع غالبا لا تأخذ بعين الاعتبار الانشغالات الاجتماعية والبيئية، والفكرة الأساسية حسب الباحث، فإنه حسب الأفكار التي قدمها الكاتب شومبتير حول الإبداع من منظور التدمير الخلاق، فإن الإبداع سيؤدي إلى ثورة في الهياكل والتجهيزات بتدمير

²⁸ - النجار اسلام (2019)، "تنمية الابتكار داخل المؤسسات" - مبادئ ومتطلبات، مجلة رواد الأعمال .



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
القديمة منها وخلق أخرى جديدة، وهذا ما قد يتعارض مع جوانب المسؤولية الاجتماعية
على الأقل من المنظور قصير المدى.

كما يضيف الباحث أنه توجد بعض أوجه التكامل بين المفهومين خاصة إذا
سعت المؤسسات لزيادة سمعتها كمؤسسة مسؤولة لإرضاء أصحاب المصالح من خلال
بعض الإبداعات المسؤولة²⁹.

المدخل الثاني: الإبداع نمط جديد للإنتاج الذي يتوافق مع الالتزام الاجتماعي

والبيئي: حيث أكد الباحثين (Macgregor,Fontrodona) على أن العلاقة بين
المسؤولية الاجتماعية والإبداع تشكل حلقة خصبة وعملية ديناميكية، باعتبار أن
المؤسسات المبدعة يجب أن تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية بحيث أن التحدي الحقيقي لن
يكون نشر منتوجات هذه المؤسسات أو خدماتها، بقدر ما يجب تأمين منتوجات
وخدمات مسؤولة اجتماعيا ومدعمة في كامل دورة حياتها من التصميم إلى إعادة
التدوير.

كما أضافا أن الإبداع يجب أن يكون موجه من طرف المجتمع من أجل تحقيق
التطور الاجتماعي وإيجاد التوازن بين الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية³⁰.

2.4 العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والإبداع والابتكار:

تواجه المنظمات اليوم صعوبات كبيرة بشكل مستمر نظرا للتغيرات السريعة
والمفاجئة في بيئتها، وبفقدان القدرة على التفاعل والتكيف مع هذه البيئة وتغيرها السريع

²⁹-Marc Ingham, "Vers l'innovation responsable: pour une vraie
responsabilité social", Editions de Boeck, Bruxelles, Belgique, 2012. P -P: 45-

48

³⁰-Marc Ingham, Op.Cit, P -P: 45-48



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
يؤول مصير المنظمة إلى التلاشي والاضمحلال، لذا وجب عليها التفكير في أنماط مغايرة
في نماذج الأعمال والمنتجات والخدمات المقدمة وما قد يبدو في البداية إكراها يمثل في
الحقيقة مجالا خصبا للإبداع والابتكار المستدام .

وبالتالي يمكن القول أن الإبداع والابتكار هو الخيار الاستراتيجي الأكثر ضمانا
للمنظمات في مواجهة مختلف الاضطرابات المحتملة في المحيط وأحد أهم الركائز الأساسية
في بناء المزايا التنافسية للمنظمات.

مما تقدم يبدو وبشكل واضح أن هنالك علاقة متلازمة بين الإبداع والابتكار
والمسؤولية الاجتماعية والعكس صحيح، لأن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام بالقوانين
والمعايير الأخلاقية المحلية والدولية ووضع القواعد وتبني المسؤولية هدفها أن تشمل
أنشطتها على البيئة والمستهلكين والعاملين والمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة وجميع
الأعضاء في المجال العام إضافة إلى ذلك فلا بد للمنظمات أن تقوم بأعمال استباقية لأي
تعزيز في المصلحة العامة وذلك عن طريق تشجيع نمو وتطوير المجتمع والقضاء على
الممارسات التي تضر في المجتمع³¹ .

وللمسؤولية الاجتماعية علاقة موضوعية بالإبداع والابتكار فالمنتجات المبدعة
سيكون تأثيرها على المجتمع أكثر وقعا وبالتالي فإن المنظمات التي تقدم منتجات مبدعة
ومتميزة سيكون لها دور مهم في حياة المجتمع³² .

5. المسؤولية الاجتماعية والتجاوب مع الأحداث:

³¹ - وليد حميد رشيد الأميري (2017) "المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة: في إطار العلاقة

بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي"، دار اليازوري، ص 197

³² - وليد حميد رشيد الأميري، مرجع سابق، ص 203.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
في ظل جائحة كوفيد-19 تشكل المسؤولية الاجتماعية أداة فعالة في تقليل
المخاطر للمنظمات حيث قامت معظمها على الصعيد العالمي والمحلي بالاستجابة من باب
المسؤولية الاجتماعية للحفاظ على سلامة وصحة المجتمع.

1.5 ماهية مرض كوفيد-19:

هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا³³،
ظهر لأول مرة في ديسمبر 2019 في مدينة ووهان وسط الصين، ثم انتشر بشكل
متسارع على المستوى العالمي وفي كل دول العالم تقريبا بنسب متفاوتة، صنفته منظمة
الصحة العالمية في 11 مارس 2020 بالجائحة.

ينتشر كوفيد-19 من شخص إلى شخص عن طريق القطرات الصغيرة التي
يفرزها المصاب بالفيروس من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم ويكون وزنها
ثقيل نسبيا لذلك تسقط مباشرة على الأرض³⁴، وبالتالي الحفاظ على مسافة الأمان
واحد متر أو ما يعرف بالتباعد الاجتماعي هو الحل .

تتمثل أعراضه في³⁵:

● الحمى والإرهاق والسعال الجاف.

³³ - فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان،
ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من
نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس)
والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس) .

³⁴ - موقع منظمة الصحة العالمية "مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) سؤال وجواب"،

<https://www.who-int.://>

³⁵ - نفس المرجع السابق .



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

- الآلام والأوجاع واحتقان الأنف.
 - الصداع والتهاب المتحممة وألم الحلق.
 - الإسهال وفقدان حاسة التذوق أو الشم.
 - ظهور طفح جلدي أو تغير لون أصابع اليدين أو القدمين.
 - ألم أو ضغط في الصدر أو فقدان القدرة على النطق أو الحركة.
 - ويمكن أن تكون هذه الأعراض وخيمة وخطيرة للأشخاص المسنين والأشخاص المصابين بأمراض مستعصية أو مزمنة كأمراض القلب، السكري، مشاكل التنفس، ارتفاع ضغط الدم ... ما يجعلهم يخضعون إلى تنفس اصطناعي .
- وقد ألقت هذه الجائحة بظلالها على جميع المستويات الصحية والاقتصادية والاجتماعية:

- **تداعياتها الصحية:** حصد الآلاف من الأرواح وملايين الإصابات.
- **تداعياتها الاقتصادية:** تظهر في الوضع الاقتصادي والمالي الصعب والخرج الذي بات يواجهه كافة القطاعات في ظل توقف الأنشطة الاقتصادية والخدمات وحركة النقل (الطائرات، البواخر، القطارات... إلخ) ما أدى إلى كبح نشاط معظم الشركات وتوقف الصادرات والواردات وغلق المصانع .
- **تداعياتها الاجتماعية:** فقدان الملايين من العاملين والمشتغلين عبر العالم لوظائفهم وإحالتهم على البطالة الإجبارية، حيث كانت فئة أصحاب المهن الحرة خاصة البسيطة منها أكثر تضررا.

2.5 تأثير جائحة كوفيد-19 على المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
إن إلقاء نظرة على المسؤولية الاجتماعية للمنظمات خلال هذه الجائحة يدفعنا
للتمييز بين الدور الإيجابي والدور السلبي الذي لعبته المنظمات في مواجهة الجائحة بدافع
المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: الدور الإيجابي

أتيح للمنظمات خلال هذه الجائحة فرص كبيرة ودروس يمكن الاستفادة منها
لاختبار مدى فعاليتها في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية، فقد تعددت أوجه الإبداع
والابتكار في مجالات عديدة (صحية، تعليمية، حكومية، مجتمعية وتجارية) نتج عنها إفراز
عدد من المبادرات والإنتاجات العلمية وذلك من خلال³⁶:

- تركيزها على منح موظفيها مزيداً من المساحة للمحافظة على صحتهم
وتمكينهم من أداء أعمالهم عن بعد وفق الاحتياطات المعمول والموصى بها من الأنظمة
الصحية.
- إدارتها لسمعتها خلال هذه الأزمة بطريقة تتسم بالشفافية والمسؤولية حتى
تحقق مزيداً من الترابط مع العملاء وتحافظ على قاعدة عملائها للمستقبل .
- سعيها إلى تبني مؤسسات المجتمع المدني العاملة في القطاع الخيري وغير الهادف
للربح لتغطية تكاليف برامجها ومساندتها في مواجهة الظروف الحالية والمساعدة في تحقيق
مزيد من الاستقرار المجتمعي، ومساندة القطاع الصحي والمجتمعي في مواجهة هذه
الظروف.

ونذكر هنا على سبيل المثال لا الحصر:

³⁶ - عامر بن محمد الحسيني، "المسؤولية الاجتماعية للشركات في وقت جائحة كورونا" موقع
الاقتصادية: <https://www.aleqt.com>. الأربعاء 10 جوان 2020.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

- إلغاء شركة "هواوي" الصينية مشاركتها في مؤتمر برشلونة العالمي للجوال حفاظا منها على صحة موظفيها الذين تم وضع بعضهم في الحجر الصحي لمدة 14 يوما.
- سحب شركة الاتصالات السويدية "إريكسون" معرضها من النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) حيث لا يمكن ضمان صحة موظفيها المشاركين³⁷.
- اهتمام شركة مايكروسوفت بالتأثير الاجتماعي للجائحة وركزت على توفير الموارد المالية للمؤسسات الاجتماعية التي تدعم المسؤولية الاجتماعية للشركات وتحقيق الاستفادة التي ستسمح لها بتطوير عملياتها باستخدام مجموعة من الحلول الذكية ونماذج الأعمال القابلة للتطوير.
- اتخاذ مجموعة "علي بابا القابضة لمؤسسها جاك ما" عدداً من القرارات والإجراءات التي تنبع من تحملها لمسئوليتها الاجتماعية اتجاه بلدها الصين حيث:
 - خصصت مبلغ 100 مليون يوان للمساعدة في العثور على لقاح لفيروس كورونا وكذا دعم تدابير "الوقاية والعلاج.
 - تقديم قروض بفائدة مخفضة للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي أجرت تعاملات تجارية معها لأكثر من عام.
 - شراء المنتجات من الشركات الصينية بالسعر المعتاد وعرضها بأسعار مخفضة على المستهلك الصيني، في الوقت الذي عملت فيه الشركات والمواقع الأمريكية للبيع

³⁷ - محمد علواني، "كورونا والمسؤولية الاجتماعية للشركات مساهمة للخروج من الأزمة" مجلة رواد الأعمال، <https://www.rowadalaamal.com>، 18 مارس 2020.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
الإلكتروني علي تخفيض أسعارها لتوفير بعض منتجاتها لتكون بديلاً للمنتجات الصينية
أمام المستهلكين³⁸.

إن تطبيق هذه الممارسات سيؤثر مستقبلاً في هذه المنظمات حيث إن التغييرات
الحالية ستغرس لدى المنظمات والعاملين فيها ثقافة جديدة قد يكون من الأفضل تبنيها
وممارستها وعدم التراجع عنها أو العودة إلى نقطة ما قبل انتشار هذه الجائحة، ولا يتأتى
ذلك إلا عن طريق الابتكار والبحث عن حلول إبداعية لاستكشاف دوافع الفعالية
وتفاصيل التغييرات التي ستكون مفيدة في الأمد الطويل.

ثانياً: الدور السليبي

في ظل تفشي جائحة كوفيد-19 وقفت العديد من المنظمات عاجزة على الوفاء
بمسؤوليتها الاجتماعية كما أقدم بعضها على استغلال الوضع من أجل تحقيق مكاسب
قصيرة الأجل، تجلت في ممارسات عديدة نذكر منها³⁹:

- احتكار السلع الأساسية والمستلزمات الطبية والمطهرات وقت الأزمة ورفع
أسعارها، والغش في مكوناتها بهدف تحقيق أرباح كبيرة.
- تسريح بعض العمالة وإنهاء عقودهم.
- تخفيض أجور العمال مقابل الاستمرار في العمل.
- رفع أسعار السلع والمنتجات الأساسية، والإفراط في عمليات التخزين
لتعطيش السوق ورفع الأسعار.

³⁸ - حنان رجائب عبد اللطيف، (يونيو 2020) "المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مواجهة

أزمة كورونا"، سلسلة أوراق الأزمة - مصر وعالم كورونا- ص 09 و10.

³⁹ - حنان "رجائب عبد اللطيف، مرجع سابق، ص 8 و9.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

● العزوف عن المساهمات والتبرعات المادية للمساهمة في احتواء الأزمة بحجة عدم توافر إيرادات لتحمل تلك الأعباء.

● المطالبات الشديدة من بعض رجال الأعمال للحكومة بمساعدة شركائهم.

● الدعوات المتتالية لرجال الأعمال بضرورة تخفيف الحظر والإجراءات الاحترازية وضرورة استئناف العمل والإنتاج ونزول العمال للعمل في ظل تفشى المرض وارتفاع عدد المصابين، والضغط على الحكومة لإقناعها بذلك وعدم مراعاة المخاطر التي سيتعرض لها العمال وأسرهم، ومن ثم إجبار العاملين على المخاطرة بحياتهم وحيات أسرهم والعمل في ظل تفشى المرض خوفا من انقطاع أرزاقهم.

3.5 التجربة الجزائرية في مكافحة جائحة كوفيد-19:

كانت الانطلاقة لانتشار جائحة كوفيد-19 في الجزائر من مدينة البلدية بعد حضور رعية جزائري مقيم في فرنسا مع ابنته لحفل زفاف في هذه المدينة شهر مارس من السنة الماضية 2020 بعدما كانت أول حالة لفيروس كورونا لرعية إيطالي يعمل بجنوب الجزائر في: 25 فيفري 2020، وكان قد وصل بتاريخ: 17 فيفري 2020، وعلى إثرها اتخذت السلطات الجزائرية عدة تدابير صحية ووقائية هدفها الحد من انتشار الفيروس في البلاد .

أولا: التدابير والإجراءات الاحترازية المتخذة⁴⁰:

- في المجال الصحي:
- الحجر الصحي الجزئي والكلبي عبر مراحل متعددة.
- تعليق نشاطات نقل الأشخاص في مجال الخدمات الجوية، النقل العمومي

⁴⁰ - تم تجميع الإجراءات من برامج العمل التي اتخذتها أجهزة الدولة وقطاعاتها.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
للمسافرين على الشبكة الداخلية، النقل البري في كل الاتجاهات، الحضري وشبه
الحضري وبين البلديات وبين الولايات، نقل المسافرين بالسكك الحديدية، النقل الموجه:
المترو، الترامواي، والنقل بالمصاعد الهوائية، النقل الجماعي بسيارات الأجرة، ويستثنى من
هذا الإجراء نشاط نقل المستخدمين.

- غلق المدارس والجامعات ومؤسسات التكوين المهني ومدارس التعليم القرآني
والزوايا ومدارس التعليم الخاصة ورياض الأطفال .
- غلق المساجد مع الإبقاء على رفع الآذان.
- غلق في المدن الكبرى محلات بيع المشروبات ومؤسسات وفضاءات الترفيه
والتسلية والعروض والمطاعم باستثناء تلك التي تضمن خدمة التوصيل إلى المنازل.

● في المجال الاجتماعي:

- تقليص نسبة 50 بالمائة من العمال في القطاعين العام والخاص.
- إقرار المساعدات المالية (منحة 10000 دينار جزائري) للأسر الفقيرة والعاملين
المتضررين.
- المساعدات الاجتماعية المقدمة للأسر المعوزة والفقيرة في إطار المبادرات الفردية
أو الجماعية من قبل الجمعيات أو التجار والمؤسسات في إطار التكافل الاجتماعي .
- المساعدات الطبية (توفير أجهزة التنفس والتشخيص والكمادات والألبسة
الواقية للأطباء والمرضى ومختلف العاملين في القطاع الصحي).
- إقرار منحة القطاع الصحي.
- إجلاء الرعايا الجزائريين من مختلف دول العالم مع التكفل بكافة مصاريف
تذاكر السفر والإقامة والحجر لمدة 14 يوما.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

● منح إعانة مالية لفائدة المواطنين المتضررين ابتداء من جانفي 2021 لمدة ستة أشهر قابلة للتجديد وفق تطور الوضعية الوبائية بمبلغ:

◀ 5000 دينار بالنسبة للتكاليف الملتزم بها بعنوان الفحص بالسكانير الصدري كوفيد-19.

◀ 3500 دينار بالنسبة للتكاليف الملتزم بها بعنوان الاختبار بواسطة "RT.PCR" كوفيد-19.

◀ 1500 دينار بالنسبة للتكاليف الملتزم بها بعنوان الاختبار السريع للمضادات الجينية كوفيد-19.

● في المجال الاقتصادي:

● خفض النفقات العامة ومراجعة السياسة الاقتصادية لمواجهة تدهور أسعار النفط، المورد الأساسي للبلاد، جراء تفشي فيروس كورونا المستجد.

● تخفيض قيمة فاتورة الاستيراد من 41 إلى 31 مليار دولار.

● تقليص نفقات ميزانية التسيير بـ 30 بالمائة دون المساس بأعباء الرواتب.

● تكليف الشركة الوطنية للمحروقات بالتخفيض من أعباء الاستغلال ونفقات

الاستثمار من 14 إلى 7 مليارات دولار قصد الحفاظ على احتياطي الصرف.

● التوقف عن إبرام عقود الدراسات والخدمات مع المكاتب الأجنبية مما سيوفر

للجزائر حوالي سبعة مليارات دولار .

● من جهتها اتخذت البنوك والمؤسسات المالية تدابير لحماية المؤسسات ووسائل

الإنتاج تطبيقا للتعليمية الصادرة مؤخرا عن بنك الجزائر وهذا ضمن السياق الحالي لتفشي

وباء كورونا، وأكدت تضامنها مع زبائنها واستعدادها لمراقبتهم في هذه الوضعية



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
الاستثنائية. وفي هذا الإطار ستدرس البنوك والمؤسسات المالية الوضعية الشخصية لكل
زبون باتخاذ تدابير مناسبة خاصة منها:
﴿ تأجيل أو تجديد أجال القروض التي حل أجلها في 31 مارس من السنة الماضية وما
بعده.

﴿ إعادة جدولة الديون غير المحصلة إلى هذا التاريخ وما يليه.
﴿ تمديد المواعيد النهائية لاستعمال القروض وعملية الدفع المؤجلة.
﴿ إلغاء عقوبة التأخر بالنسبة للديون المستحقة بتاريخ: 31 مارس من السنة الماضية
وما بعده، والإبقاء على قروض الاستغلال أو تجديدها، وتنفيذ مجمل العمليات البنكية،
وتكون هذه التدابير قابلة للتطبيق لمدة ستة أشهر.
﴿ ودائما في نفس الإطار قرر الوزير الأول في تعليمة جديدة تعليق فرض العقوبات
المالية على المؤسسات بسبب التأخير في الإنجاز وهذا للتخفيف من آثار إجراءات الوقاية
من جائحة كوفيد-19 ومكافحته، على الأداة الوطنية للإنجاز.

4.5 تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة الصحية:

فيما يلي أمثلة عن المسؤولية الاجتماعية التي قامت بها بعض المؤسسات الجزائرية
للتخفيف من آثار انتشار جائحة كوفيد-19:

• مؤسسات متعاملو الهاتف النقال⁴¹:

• مؤسسة موبيليس:

⁴¹ - أحمد قنيع، بوحفص بن أودينة، (2020) "المسؤولية الاجتماعية لمعاملو الهاتف النقال في
الجزائر في ظل جائحة كورونا المستجد- دراسة مقارنة بين شركة جيزي، موبيليس، أوريدو- مجلة
دراسات متقدمة في المالية والحاسبة، المجلد 03 العدد 02، ص 32، 33، 34.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

◀ تقديم خدمات خاصة بسكان مدينة البليدة تتمثل أساسا في منح مكالمات رسائل قصيرة مجانية إضافة إلى الحصول على خدمة الانترنت 2 جيغا.

◀ تفعيل الوصول المجاني للرقم الأخضر 3030.

◀ تزويد مستشفى بوفاريك بالبليدة بسيارة إسعاف مجهزة ومجموعة من الشرائح الهاتفية من الجيل الرابع.

◀ إطلاق مبادرة اقتطاع مبلغ 10 دج من كل عملية تعبئة تفوق 200 دج يقوم بها مشتركو الشبكة تقدمها في شكل تبرعات لاقتناء المعدات الصحية لمكافحة هذا الوباء.

• مؤسسة أوريدو:

◀ القيام بعمليات تحسيسية حول الوباء في مناطق الريف وكذا توزيع مستلزمات النظافة.

◀ تفعيل الوصول المجاني للرقم الأخضر 3030.

◀ تقديم معدات طبية لفائدة مستشفى بوفاريك بالتعاون مع الهلال الأحمر الجزائري.

◀ دعم التعليم عن بعد من خلال توفير المستلزمات اليداغوجية الضرورية للمدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي.

◀ توزيع مستلزمات النظافة (معمقات، قفازات، كامامات طبية) وتطهير دور العجزة مراكز الاستقبال.

◀ توزيع 8000 وجبة بالتعاون مع الكشافة الإسلامية على الأطباء مستخدمي قطاع الصحة في ولايات الجزائر العاصمة، وهران، سطيف.

• مؤسسة جازي:

◀ السماح بالاتصال المجاني بالرقم الأخضر 3030.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

◀ تفعيل الدفع الإلكتروني من خلال موقعها الإلكتروني Djezzy.dz أو تطبيقه الخاص حتى يتمكنوا من دفع فواتيرهم عن بعد من منزلهم دون الحاجة إلى الخروج.
◀ تخصيص مبلغ 42 مليون دينار لشراء المعدات الطبية وتقديمها لوزارة الصحة السكان وإصلاح المستشفيات.
◀ تمكين التلاميذ والطلبة من الولوج مجاناً إلى مواقع برامج التربية الوطنية التعليم العالي.

◀ توزيع 13700 قفة لفائدة العائلات المعوزة والفقيرة.
◀ تخصيص مبلغ 5.8 مليون دينار لمساعدات الجهود الوطنية لمكافحة هذا الفيروس.

● المؤسسات التابعة لوزارة الصناعة والمناجم:

● الشركة الوطنية للمحروقات سوناطراك: منحت تبرعات تناهز قيمتها بـ 800 مليون دينار من أجل مكافحة انتشار كوفيد-19 في إطار مسؤوليتها الاجتماعية حيث:

◀ تبرع عمال سوناطراك بمبلغ 530 مليون دينار وهي تبرعات مدفوعة لحساب التضامن المخصص لتلقي تبرعات وهبات دعم الجهود الوطني لمكافحة وباء كوفيد-19.
◀ تزويد ولايات الجنوب بما يناهز 400 ألف كمائة وقاية وما يقرب من 5500 لتر من المحلول الكحولي وكميات كبيرة من المطهرات بمبلغ يزيد عن 44 مليون دينار.
◀ تمويل عملية اقتناء الصيدلية المركزية للمستشفيات لمعدات طبية بمبلغ يزيد عن 114 مليون دينار.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

◀ مساعدة مخابر جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا في الجزائر العاصمة للحصول على منتجات تستخدم في صناعة المنتجات المطهرة⁴².

• المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية: ENIE شرعت في تصميم وإنتاج أنظمة الإنعاش الاصطناعية وأجهزة التنفس الأوتوماتيكية بهدف التقليل من النقص الذي تعرفه المستشفيات وتزويدها بالمعدات اللازمة⁴³.

• شركة مدارهولدينغ: أعلنت عن تقديم كمية من التجهيزات الطبية الخاصة بالمستشفيات كتبرعات إنسانية في إطار استراتيجية السلطات العمومية لمواجهة جائحة فيروس كورونا، وحسب ما أعلنت عنه وزارة الصناعة فإن هذه المساهمة تتمثل في: 09 أجهزة للتنفس الاصطناعي، 17 جهاز تنفس محمول، 3 أجهزة خاصة بنبضات القلب، جهازي مراقبة خاصة بغرفة الإنعاش⁴⁴.

• وحدة MAPAP التابعة للمجمع العمومي للنسيج والجلود GETEX: حولت نشاطها إلى إنتاج الكمادات بعد حصولها على التراخيص اللازمة، لإنتاج مليوني كمادة شهريا على أن ترفع طاقة إنتاجها تدريجيا⁴⁵.

⁴² - "سوناطراك تقدم تبرعات بقيمة 800 مليون لمكافحة كورونا" جريدة الخبر 06 ديسمبر 2020، <https://www.alkhabar.com>.

⁴³ - "شركة ENIE تنطلق في تصنيع أنظمة الإنعاش الاصطناعية وأجهزة التنفس الأوتوماتيكية" الاقتصادية 2020/04/05، <https://www.aliqtisadia.com>.

⁴⁴ - "شركة مدارهولدينغ تبرع بتجهيزات طبية خاصة بالمستشفيات لمكافحة كورونا" جريدة البلاد 2020/03/31، <http://m.elbilad.net>.

⁴⁵ - "مجمع جيتكس ينتج 2 مليون كمادة شهريا" أخبار الوطن 08 أبريل 2020، <https://akhbareldjazair.com>.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

● المؤسسات الناشئة:

ساهمت بعض المؤسسات الناشئة في إيجاد حلول ذكية وخيارات من خلال ابتكار أرضية رقمية تربط المستشفيات بالوزارة الوصية وتصميم تطبيقات الإنذار على الهواتف النقالة وتصميم أرضية إلكترونية تسمح للمواطنين بالاستفادة من الاستشارات الطبية عن بعد ومجانا ودون أية عراقيل⁴⁶.

وعليه يمكن تقسيم ركائز مبادرات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كوفيد-19 إلى مبادرات مالية، عينية، خدمية وتوعوية، عملت من خلالها هذه المؤسسات على تقسيم أولوياتها إلى:

● أولويات داخلية: تمثلت في الحرص على:

● سلامة الموظفين.

● المساهمة في التعليم.

● التنمية الاقتصادية.

● أولويات خارجية: تمثلت في الحرص على:

● صحة وسلامة المجتمع.

● الحد من الفقر والبطالة.

● دعم القطاع الصحي.

6. الخاتمة: تعد المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي ينبغي إعطاؤها

أهمية كبيرة لاسيما في مجال الإبداع والابتكار والذي يمكن منظمات الأعمال من

⁴⁶ - سفيان ميموني، الممثل الدائم للجزائر لدى الأمم المتحدة بنيويورك " التجربة الجزائرية في مجال

مكافحة كوفيد-19، وكالة الأنباء الجزائرية 20 ماي 2020 <http://www.aps.dz>.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

الاستغلال الأمثل لقدراتها وإمكاناتها بحيث تقدم خدمات ذات قيمة للعملاء مشيرين إلى أن هنالك الكثير من المجالات التي يمكن الابتكار فيها كالخدمات وآليات العمل وغيرها .

النتائج: من خلال ما سبق يمكن التوصل إلى:

● أن المسؤولية الاجتماعية هي إحدى القنوات التي تدعم المصلحة العامة للمجتمع والوطن، وهذا سر قوتها كعنصر أساسي مطلوب لتمتين روابط العلاقات الإنسانية.

● تظهر أهمية الإبداع والابتكار في المنظمات بالنظر إلى أهمية الحفاظ على قوتها وضمان استمرارها قوية مؤثرة.

● للمسؤولية الاجتماعية علاقة وثيقة بالإبداع والابتكار، لاسيما وأن تأثيرها على المجتمع أكثر وقعا، وبالتالي سيكون للمنظمات التي تقدم منتجات مبدعة ومتميزة دور هام في حياة المجتمع .

● ألفت جائحة كوفيد-19 بظلالها على جميع المستويات الصحية، الاقتصادية، المالية والاجتماعية جعلت العالم يقع فريسة لتحديات حمة، كما أدت إلى تسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية للمنظمات باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تعمل فيه.

● الجزائر واحدة من الدول التي تبذل مؤسساتها جهودا كل حسب إمكاناتها وقدراتها في إطار تحقيقها لمسؤوليتها الاجتماعية في ظل الجائحة.

التوصيات: العمل على بناء نموذج عمل متكامل لتفعيل ممارسات المسؤولية الاجتماعية في تحقيق هدف الاستدامة الذي يساهم في التأثير الإيجابي على المجتمع والبيئة وذلك من خلال:

- تخصيص ميزانيات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال .
- إنشاء أقسام تهتم بإقامة وتطوير الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية .
- تسخير المنظمات جزء من مواردها لتعزيز الإبداع والابتكار في الممارسات الاجتماعية .

● توسيع ومواصلة أنشطة المسؤولية الاجتماعية بغض النظر عن جائحة كوفيد-

. 19

● تحديد القضايا الاجتماعية ومجالات التركيز ذات الأولوية من منظور المنظمة.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

7. المراجع

1.7 المجالات:

- (1) قنيع أحمد، بن أودينة بوحفص، "المسؤولية الاجتماعية لمعاملتي الهاتف النقال في الجزائر في ظل جائحة كورونا المستجد- دراسة مقارنة بين شركة جيزي، موبيليس، أوريدو- مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03 العدد 02، سنة 2020.
- (2) هلسة محمد، مبادئ وتصنيفات الإبداع والابتكار وأهميته لمنظومة الأعمال المعاصرة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس ديسمبر 2016، جامعة الاستقلال فلسطين.
- (3) النجار إسلام، تنمية الابتكار داخل المؤسسات- مبادئ ومتطلبات، مجلة رواد الأعمال 2019.

(4) Cumming, Brain(1998),Innovation Overview and future challenge, European Journal of Innovation Management.

1.7 الكتب:

- (1) الأسرج حسين عبد المطلب(2011)، تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مصر، معهد التخطيط القومي، الكويت.
- (2) الحفاجي نعمة، الغالي عباس، طاهر محسن (2009)، نظرية المنظمة مدخل للتصميم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (3) السكارنة بلال خلف (2011)، الإبداع الإداري الطبعة الأولى الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- (4) الصيرفي محمد (2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى.
- (5) القريوتي محمد قاسم (2003)، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، الطبعة الرابعة عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- (6) الغالي طاهر والعامري محسن(2006)، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

(7) بدوي أحمد زكي (1984)، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، الطبعة الأولى بيروت، دار الكتاب اللبناني.

(8) بن هادية علي، البليش بلحسن، الجيلاني بن الحاج يحيى (1984)، القاموس الجديد للطلاب. الطبعة الخامسة، الشركة التونسية للتوزيع- المؤسسة الوطنية الجزائرية للكتاب.

(9) خصاونة عاكف لطفي (2011)، إدارة الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال، جامعة البلقاء التطبيقية: كلية الحصن الجامعية، عمان الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.

(10) عبوي زيد منير، محمد هاني محمد (2014)، المفاهيم الإدارية الحديثة الطبعة الأولى عمان، المعزز للنشر والتوزيع.

(11) عكروش مأمون نديم، عكروش سهير نديم (2004)، تطوير المنتجات الجديدة، الطبعة الأولى عمان الأردن، دار وائل للنشر.

(12) علاء محمد سيد قنديل (2010)، القيادة الإدارية وإدارة الابتكار، عمان، الأردن، دار الفكر ناشرون وموزعون.

(13) وليد حميد رشيد الأميري (2017)، المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة: في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي، دار اليازوري .

(14) Cowan, j.Milton (1980) A Dictionary of Modern Written Arabic, 3rdEd, London: Macdonald & Evans LTD.

(15) Marc Ingham(2012), Vers l'innovation responsable: pour une vraie responsabilité social, Editions de Boeck, Bruxelles, Belgique.

(16) Rosenberg, JerryM, (1978), Dictinary of Business and Management, New York: Herbert H, Lehman Colleg of the City University of New York.

3.7 الملتيقيات:



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية

- (1) رجائب عبد اللطيف حنان، "المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مواجهة أزمة كورونا" سلسلة أوراق الأزمة - مصر وعالم كورونا- (يونيو 2020)
- (2) روبيتز، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة: مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، جنيف، سويسرا. (2004)،
- (3) فاتح عبد القادر الحوري وممدوح الزيادات وهائل عبابنة، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية" بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، تحت عنوان: "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة" الأردن، 27-29 أبريل 2009.
- (4) الربيعي ليث، أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية، المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية، جامعة عدن 6/5 ماي 2010.

4.7 الرسائل الجامعية:

- (1) فؤاد حسين محمد الحمدي (2003)، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، بغداد.
- (2) عويرة معاد (2017)، دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية: مذكرة لنيل شهادة الماجستير، طلبة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف .
- (3) غادة عمر أبو أرشيد، (2006)، "المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء: دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال، جامعة اليرموك، غير منشورة. عمان.
- (4) غضبان مريم (2006) ، مساهمة الأسرة في السمات الإبداعية لدى الطفل . رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة منتوري، قسنطينة.
- (5) محمد نصار ذيب المرشد (1999)، المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للإدارة الاستراتيجية في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، رسالة مقدمة لنيل شهادة



الإبداع والابتكار في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية ----- ط. فضيلة غالم ود. سميرة حسبية
الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة آل البيت، غير
منشورة، الأردن.

5.7 المواقع الإلكترونية:

- (1) موقع منظمة الصحة العالمية "مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) سؤال وجواب"، <https://www.who-int.://>
- (2) عامر بن محمد الحسيني، "المسؤولية الاجتماعية للشركات في وقت جائحة كورونا" موقع الاقتصادية: <https://www.aleqt.com>. الأربعاء 10 جوان 2020 .
- (3) محمد علواني، "كورونا والمسؤولية الاجتماعية للشركات مساهمة للخروج من الأزمة" مجلة رواد الأعمال، <https://www.rowadalaamal.com>. 18 مارس 2020.
- (4) "سوناطراك تقدم تبرعات بقيمة 800 مليون لمكافحة كورونا" جريدة الخبر 06 ديسمبر 2020، <https://www.alkhabar.com>.
- (5) "شركة ENIE تنطلق في تصنيع أنظمة الإنعاش الاصطناعية وأجهزة التنفس الأوتوماتيكية" الاقتصادية 05/04/2020، <https://www.aliqtisadia.com>
- (6) "شركة مدارهولدينج تبرع بتجهيزات طبية خاصة بالمستشفيات لمكافحة كورونا" جريدة البلاد 31/03/2020، <http://m.elbilad.net>
- (7) "مجمع جيتكس ينتج 2 مليون كمائة شهريا" أخبار الوطن 08 أبريل 2020، <https://akhbareldjazair.com>.
- (8) سفيان ميموني، الممثل الدائم للجزائر لدى الأمم المتحدة بنيويورك "التجربة الجزائرية في مجال مكافحة كوفيد-19، وكالة الأنباء الجزائرية 20 ماي 2020، <http://www.aps.dz>
- (9) siteafnor, la norme iso 26000 en quelque mots, <http://www.afnor.org/profils/centre-d-interet/rse-iso-26000/> la norme iso 26000 en quelque mots.