



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

المسؤولية الاجتماعية وأثرها على رضا العاملين

(دراسة تطبيقية على مصرف الإدخار والتنمية الاجتماعية وبنك الشمال الإسلامي)

Social Responsibility and its Impact on Employees' Satisfaction

(Case Study of Savings and Social Development Bank and Al-Shimal Islamic Bank)

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب :

محمد حسب الرسول محمد علي

إشراف الدكتور:

عادل عيسى بدوي

1437هـ - 2016م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال الله تعالى:

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسُرَدُّونَ اِلَى
عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ)

صدق الله العظيم

سورة التوبة - الآية (105)

الإهداء

إلى أنشودة الحنان ونبع العطاء والسخاء من سهرت
على مراحتي إليك يا من تسكن الجنة تحت أقدامها ..

أمي الحبيبة...

إلى بحر العطاء الذي لا ينضب أبداً، من علمني الحياة ومرضع في نفسي حب العلم والعمل، وأنزال
العقبات إليك يا مصدر فخري كفاني فخراً أن تكون أنت ..

أبي الغالي...

إلى من أفخر بهم وأعتز بوجودهم، من أينعوا زهوراً في حديقة حياتي، من تكتمل سعادتني
بهم ..

أخواني... وأخواتي

إلى القلوب الصادقة والوجوه المشرقة إلى الذي أتمنى لهم كل الخير والنجاح في حياتهم

أصدقائي الأوفياء..

إلى تلك الشموع التي ما زالت تحترق لتضيء لي الطريق

أساتذتي الأجلاء..

إليهم جميعاً أهدي هذا البحث

الشكر والتقدير

الشكر والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسول الله الصادق الأمين وعلى آله وأصحابه أجمعين.

الشكر أجزله إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا التي أتاحت لي الفرصة لإتمام هذا البحث.

الشكر والتقدير للدكتور/ عادل عيسى بدوي الذي كان خير مرشد ودليل في تقديم النصح والإرشاد والتوجيه فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتقدم بشكري الجزيل إلى الأساتذة الأجلاء محكمو الإستبانة.

الشكر موصول لأسرة مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي وفرت لي كل الكتب والمراجع.

الشكر موصول إلى الإخوة العاملين بمصرف الإدخار والتنمية الاجتماعية وبنك الشمال الإسلامي لما قدموه لي من عون.

الشكر إلى كل من ساهم معي في إنجاز هذا البحث حتى ولو بمعلومة صغيرة

حتى يرى النور.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى إختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين، وإعتمدت الدراسة على نظرية الموارد والدراسات السابقة في بناء نموذج الدراسة والذي من خلاله تم صياغة فرضيات الدراسة المتمثلة في: هناك علاقة إيجابية بين المسؤولية الاقتصادية ورضا العاملين، هالك علاقة إيجابية بين المسؤولية القانونية ورضا العاملين، هناك علاقة إيجابية بين المسؤولية البيئية ورضا العاملين، أستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة هم الموظفين بمصرفي الإدخار والتنمية الاجتماعية وبنك الشمال الإسلامي، و كان حجم العينة 115 فرد ، وزعت إليهم الإستبانات، وردت منها 102 إستبانة بنسبة 88% من جملة الاستبانات الموزعة، تم استخدام اساليب الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب المئوية، الإنحرافات والمتوسطات) وأساليب الإحصاء التحليلي (التحليل العاملي، تحليل المسار عن طريق برنامج الأموس AMOS) لتحليل البيانات وإختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة منها: وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الإجتماعية ورضا العاملين، وعدم وجود علاقة بين المسؤولية الاخلاقية ورضا العاملين، وأوصت الدراسة المصارف الإهتمام بالمسؤولية الاخلاقية والقانونية وقدمت الدراسة مقترحات لبحوث مستقبلية منها: إجراء نفس الدراسة بإضافة متغيرات أخرى وسيطة أو معدلة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الإجتماعية – رضا العاملين.

Abstract

This study is aimed to test the relationship between the social responsibility and employees' satisfaction. The study has adopted the resources theory and previous studies to build the study model on which the hypotheses are formulated as follows: There is a significant relationship between the economic responsibility and employees' satisfaction and between the legal responsibility and employees' satisfaction as well as between the ethical responsibility and employees' satisfaction and between the environmental responsibility and employees' satisfaction.

The study used the analytical descriptive method and the population of the study related to the staff of Savings and Social Development Bank and Al-Shimal Islamic Bank. The size of the sample is 115 individual and the number of collected questionnaires is 102 out of 115 and it is accounted for 88%. To analyze data and test hypotheses a number of statistical methods are used including descriptive statistics such as frequency, percentage, averages and deviations and analytical statistics (factor analysis, path analysis by AMOS).

The most important findings showed that there is a significant relationship between the social responsibility and employees' satisfaction and there is no relationship between the ethical responsibility and employees' satisfaction. The study recommended that the banks should give more consideration for the ethical and legal responsibility. The study also proposed future studies in the same subject and adding more other variables including middle or amended variable.

Keywords: Social Responsibility, Employees' Satisfaction.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر و التقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	فهرس الموضوعات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
ي	فهرس الملاحق
الفصل الأول: مقدمة	
2	(1-1) تمهيد.
3	(2-1) مشكلة الدراسة.
4	(3-1) تساؤلات الدراسة.
5	(4-1) أهداف الدراسة.
5	(5-1) أهمية الدراسة.
6	(6-1) التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
7	(7-1) تنظيم الدراسة.
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
9	المبحث الأول: المسؤولية الإجتماعية.
31	المبحث الثاني: رضا العاملين.
51	المبحث الثالث: العوامل الديموغرافية.
55	المبحث الرابع : الدراسات السابقة و العلاقة بين متغيرات الدراسة.
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
67	المبحث الأول: نموذج وفرضيات الدراسة.

74	المبحث الثاني: اداء ومقاييس الدراسة.
الفصل الرابع: تحليل البيانات وإختبار الفرضيات	
77	المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات.
92	المبحث الثاني: إختبار الفرضيات.
الفصل الخامس: الخاتمة	
98	1-5. ملخص النتائج.
98	2-5. مناقشة النتائج.
99	3-5. التوصيات.
100	4-5. محددات الدراسة.
100	5-5. مقترحات لبحوث مستقبلية.
101	قائمة المصادر والمراجع
103	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
17	ابعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية	(1-2)
78	تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة	(1-4)
79	البيانات الأساسية	(2-4)
83	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (حجم العينة: 93)	(3-4)
89	معامل الإعتماوية ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان (حجم العينة: 87)	(4-4)
90	المتوسطات الحسابية ولانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	(5-4)
91	تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة	(6-4)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية	(1-2)
21	اصحاب المصلحة وتوقعاتهم	(2-2)
39	الرضا عن العمل كعامل عانم يمثل محصلة لعوامل فرعية	(3-2)
71	نموذج الدراسة	(1-3)
88	التحليل العاملي التوكيدي	(1-4)
92	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين(نموذج الدراسة المعدل)	(2-4)

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
104	الإستبانة	(1)
109	قائمة بأسماء محكمو الإستبانة	(2)

الفصل الأول

مقدمة

(1-1) تمهيد.

(2-1) مشكلة الدراسة.

(3-1) تساؤلات الدراسة.

(4-1) أهداف الدراسة.

(5-1) أهمية الدراسة.

(6-1) التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.

(7-1) تنظيم الدراسة.

الفصل الأول

مقدمة

(1-1) تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية من القضايا الاساسية التي تتطلب أهمية كبيرة من قبل منظمات الأعمال , و مع تزايد منظمات القطاع الخاص و كبر حجمها وازدياد أرباحها فقد فرض دور اجتماعي جديد لهذه المنظمات تساهم من خلاله في تحقيق الأهداف و التطلعات المجتمعية . وأن مؤشر أداء المنظمات لم يعد مقتصرًا علي الأداء الاقتصادي و المالي فحسب وإنما أصبح للأداء الاجتماعي للمنظمة في سعيها للموازنة في أهدافها و أهداف ورغبات المجتمع دورًا جوهريًا وعلي صعيد إدارة التسويق والنظرة لدور التسويق ضمن المنظمة فإن المسؤولية الاجتماعية تقوم علي تحقيق التوازن بين حاجات المستهلك ورغباته وأرباح المنظمة ورفاهية المجتمع (خالد خلف الله سالم الرزيقات 2013)⁽¹⁾.

إن الاهتمام بدراسة المسؤولية الاجتماعية من قبل الباحثين هو ضرورة مهمة لمواكبة التطورات الحاصلة في قطاع الشركات , ويسعي هذه الدراسة علي التعرف علي واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتعامل مع افراد المجتمع .

إن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة التي تقع علي عاتق المسؤولين التنفيذيين في الشركات هي زيادة ما تحققه شركاتهم من دخل إلي اقصي حد ممكن و ما يتكون من ثروة لدي حملة أسهمها ,الان أصبحت المنظمات المعاصرة هي التي تؤمن بالإصلاح الاجتماعي و هي التي تدرك تماما أنه لا يجب أن تصب كل اهتمامها علي زيادة أرباحها بل يجب أن تساهم في تحقيق الخير العام (خالد خلف الله سالم الرزيقات 2013)⁽²⁾.

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتجاوز حدود العمل الخيري و يتعداه إلي معان أشمل و أكثر عمقا لتحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من خلال ترسيخ المبادئ التي تحت علي الاهتمام

¹- خالد خلف سالم الرزيقات، أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، جامعة الإسراء الخاصة الأردن 2013م ص3.

²- المرجع السابق، ص4

بالعمالة و المجتمع و البيئة المحيطة و ذلك من خلال وضع التشريعات و سن القوانين المنظمة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات و العمل علي تطبيقها (فؤاد محمد عيسى 2013)⁽¹⁾.

ولقد اصبح الاهتمام برضا العاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس اتجاهات ردود أفعال العاملين اضافة لظروف عملهم المادية و الإدارية و الاجتماعية و النفسية إلى جانب اهتمام المديرين بهذا العامل المهم المتمثل بالجوانب النفسية للعاملين , و من الأمور التي جسدت ثورة في مجال إدارة الأفراد حيث اصبح المدراء ينظرون إلى رضا الموظف باعتباره عنصرا أساسيا من عناصر التحفيز على العمل و أصبحوا شديدي الاهتمام بالعوامل و المؤثرات التي تدفع من شعور العاملين بالرضا الوظيفي لما ذلك من علاقة إيجابية في حين أدائهم و إنجازاتهم في العمل (نائل صفدي, مؤيد شحادة 2011م)⁽²⁾.

وقد ذكر (غوشة, 1989) أن على الإدارة الحكيمة السعي لمعرفة نسبة رضا العاملين عن وظائفهم ومدى ارتياحهم من عملهم , على إعتبار أن ذلك يؤدي إلي التأثير على مستوى أدائهم في عملهم و زيادة مستوى الكفاءة.

وتسعي هذه الدراسة لدراسة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على رضا العاملين و العوامل الديموغرافية كمتغير معدل في حل مشكلة الدراسة.

(2-1) مشكلة الدراسة:

يشوب مفهوم المسؤولية الاجتماعية بعض الغموض ,وذلك ما ينعكس علي عمل الشركات لاسيما في تحديد مسؤوليتها الاجتماعية تجاه عملائها و تجاه المجتمع وتجاه البيئة المحلية و العالمية , وقد ازدادت الانتقادات والتساؤلات حول دور الشركات الخاصة و العامة حيال المسؤوليات الاجتماعية الملقاة علي عاتقها في المجتمع و مسيرة التنمية فيه لذلك تتناول هذه الدراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل مع رضا العاملين كمتغير تابع و العوامل الديموغرافية كمتغير معدل في حل المشكلة , إلا أن هناك العديد من الدراسات تناولت المسؤولية الاجتماعية من جوانب مختلفة نجد أن دراسة

¹- فؤاد محمد عيسى، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، وزارة التجارة مصر- 2013م-ص2

²- نائل صفدي، مؤيد شحادة ، معاذ شحادة ، مدى رضا العاملين و أثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية (2011م)-ص2

(فارس نبيل 2012) (1) قد أظهرت أن المسؤولية الاجتماعية تلعب دورا مهما في تحسين العلاقات العامة كما أن هناك دراسات حددت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية من جوانب مختلفة كدراسة (ضيافي نوال 2010) التي تناولت المسؤولية الاجتماعية علي الموارد البشرية و تناولت دراسة (ميسون محمد عبد القادر 2009) (2) التفكير الاخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية و تناولت دراسة (خالد خلف الله سالم 2013م) أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية وتناولت دراسة (مراد سليم عطيانى ' عبدالله جميل أبوسلمي 2014) (3)

أثر ممارسة اخلاقيات عمل إدرات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين، وتناولت دراسة (نائل صفدي، مؤيد شحادة ، معاذ شحادة (2011) (4)

مدى رضا العاملين و أثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية، وتناولت دراسة (محمد فاضل عباس (2009م) (5)

رضا العاملين و أثره في جودة الخدمة الفندقية و تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ، بربط المسؤولية الاجتماعية برضا العاملين مركزا على المصارف السودانية.

(3-1) تساؤلات الدراسة :

بناءا علي المشكلة السابقة يمكن صياغة التساؤلات التالية:

- (1) ما هو أثر المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة علي رضا العاملين ؟
- (2) ما هو أثر المسؤولية الاقتصادية علي رضا العاملين؟
- (3) ما هو أثر المسؤولية القانونية علي رضا العاملين؟
- (4) ما هو أثر المسؤولية الاخلاقية علي رضا العاملين؟
- (5) ما هو أثر المسؤولية البيئية علي رضا العاملين ؟
- (6) هل العوامل الديموغرافية تعدل العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية و رضا العاملين؟

¹- فارس نبيل عجيات، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة، جامعة الشرق الاوسط-2012م-ص3

²- ميسون محمد عبدالقادر، التفكير الأخلاقي و علاقته بالمسؤولية الاجتماعية الجامعة الإسلامية-غزة، (2013م)-ص6.

³- مراد سليم عطيانى، عبدالله جميل أبوسلمي، أثر ممارسة اخلاقيات عمل إدرات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين-

(دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن)، (2014م)-ص388

⁴- نائل صفدي، مرجع سابق، ص4

⁵- محمد فاضل عباس، رضا العاملين و أثره في جودة الخدمة الفندقية، (2009م)-ص2

(4-1) أهداف الدراسة :

تسعي هذه الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية :

- (1) دراسة أثر علاقة المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة علي رضا العاملين.
- (2) التعرف علي أثر المسؤولية الاقتصادية علي رضا العاملين.
- (3) دراسة أثر علاقة المسؤولية القانونية علي رضا العاملين .
- (4) التعرف علي أثر المسؤولية الاخلاقية علي رضا العاملين .
- (5) دراسة أثر علاقة المسؤولية البيئية علي رضا العاملين .
- (6) دراسة أثر علاقة العوامل الديموغرافية علي العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية و رضا العاملين .

(5-1) أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية للدراسة :

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الدور الذي يلعبه المسؤولية الاجتماعية في تطوير أداء المنظمة، وبالتالي تحقيق مستويات أداء عالية بالمقارنة مع المنافسين من الشركات العاملة بنفس القطاع , وهذا ما يتطلب من الشركات التعرف علي احتياجات زبائنهم و تحركات منافسيها في السوق. وتعد هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة التي تبين أهمية المسؤولية الاجتماعية بمتغيراته المسؤولية الاقتصادية و القانونية و الاخلاقية و البيئية علي رضا العاملين و العوامل الديموغرافية كمتغير معدل في العلاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية و رضا العاملين.

الأهمية العملية للدراسة :

تعتبر هذه الدراسة خطوة للقيام بمزيد من الدراسات التي تبين أهمية المسؤولية الاجتماعية بمتغيراته الاقتصادية و القانونية و البيئية للمنظمة بالإضافة إلي أهمية رضا العاملين في تحقيق الميزة التنافسية , وكذلك معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية علي الرضا لكي يحقق الشركات مستويات أداء عالية يمكن ان تساهم في مساعدة الباحثين لمعرفة الفجوة البحثية في علاقة المسؤولية الاجتماعية و الرضا و العوامل الديموغرافية من خلال تناول متغيرات أخرى وأن ذلك من شأنه تقديم تطبيقات

إدارية ناجحة لمدراء الشركات لكي تسهم في اتخاذ القرارات وكيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأهميته في تحقيق معدلات الرضا للعاملين والأداء العالي للشركات .

(1-6) التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

(1) المسؤولية الاجتماعية.

عرف دركر (Drucke) المسؤولية الإجتماعية بأنها إلتزام الشركة إتجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الإلتزام يتسع بإتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم.

(2) المسؤولية الاقتصادية.

عرف المسؤولية الاقتصادية بأن تكون المنظمة نافعة ومجدية إقتصاديا، وأن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين.

(3) المسؤولية القانونية.

هي إلتزام المنظمة بإطاعة القوانين ، وإكتساب ثقة الآخرين من خلال إلتزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون.

(4) المسؤولية الاخلاقية.

بمعنى أن تكون المنظمة مبنية على أسس أخلاقية، وأن تلتزم بالأعمال الصحيحة، وأن تمتنع عن إيذاء الآخرين.

(5) المسؤولية البيئية.

تعرف المسؤولية البيئية بأنها واجب المؤسسة لتغطية الآثار البيئية على عمليات ومنتجات المؤسسة ، و القضاء على الانبعاثات من نفايات ، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة و الانتاجية من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التي تؤثر سلبا على تمتع البلاد و الأجيال القادمة لهذه الموارد .

(6) رضا العاملين.

عبارة عن ردود افعال المستخدم و رضاه الشخصي و مشاعره و موقفه جسديا و فكريا فيما يتعلق بيئة العمل , و الموقف العام الذي يحمله المستخدم نحو واجباته في العمل (wang,2012).

(7-1) تنظيم الدراسة :

يشتمل البحث علي مقدمة وأربعة فصول الفصل الأول و يشمل علي المقدمة , تمهيد , خطة البحث والدراسات السابقة . الفصل الثاني و يشمل علي الإطار النظري ويتكون من مفهوم المسؤولية الاجتماعية ,مفهوم رضا العاملين ,مفهوم العوامل الديموغرافية و العلاقة بين المسؤولية و رضا العاملين. الفصل الثالث و يشمل علي نموذج , فرضيات , منهجية الدراسة ,عينة الدراسة , قياس متغيرات الدراسة .الفصل الرابع, تحليل البيانات واختبار الفرضيات ,مناقشة النتائج .

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: المسؤولية الإجتماعية.

المبحث الثاني: رضا العاملين.

المبحث الثالث: العوامل الديموغرافية.

المبحث الرابع : الدراسات السابقة و العلاقة بين متغيرات الدراسة.

المبحث الاول

المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال

مقدمة:

في هذا الفصل سلطت الدراسة الضوء على ثلاثة مفاهيم رئيسية في الدراسة هي مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعاده وأهميته وطرق قياسه، كما تناولت مفهوم رضا العاملين وأهميته وطرق قياسه، مفهوم العوامل الديموغرافية وأهميته وطرق قياسه.

من خلال مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث يعتبر أداء مهمة في تحسين رضا العاملين، وعمدت الدراسة على تعريفه من قبل مجموعة من الكتاب والباحثين في مجال العلوم الاجتماعية والسلوكية.

المسؤولية الاجتماعية:

ان مناقشة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال وطبيعة البيئة التي تعمل فيها هذه المنظمات من المواضيع المهمة التي اثارت ولا تزال تثير جدلاً كبيراً في الاوساط العلمية والاكاديمية ، وكذلك بالنسبة للمدراء في الاعمال المختلفة . لقد تشعبت البحوث في اطار المسؤولية الاجتماعية وطرحت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية لتعامل الاعمال مع مجتمعاتها من جهة ومن جهة اخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاقتصادي والاجتماعي بل والقانوني التشريعي من جهة اخرى . فقد درست المسؤولية الاجتماعية كمفهوم ذي علاقة مع العديد من المفاهيم الادارية كالاداء والشفافية والفساد الاداري بشكله العام والتكنولوجي بشكله الخاص ومن جانب آخر طورت معايير وقياسات مختلف وعرضت مداخل متعددة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في بيئات متعددة (1).

¹- د. طاهر محسن منصور الغالبي، الدكتور صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال،

(2010م)، ص47.

مفهوم المسؤولية الاجتماعية

1- المفهوم :

لقد رافق التطور في مسؤوليات منظمات الاعمال تجاه مجتمعاتها تصاعداً في تاثيرات المجتمع وضغوطه لان تتبنى ادارة منظمات الاعمال هذه مزيداً من اهداف المجتمع وتطلعاته ، ادت هذه الضغوط الى ان تتبنى منظمات الاعمال مزيداً من الالتزام للطلب الاجتماعي سواء كان مفروضاً بحكم القانون او المبادرات التي تقوم بها لارضاء المجتمع .

وهكذا ظهرت المسؤولية الاجتماعية كفاعل لعدة عوامل منها :

- أ- تصاعد ضغوط المجتمع وتناميها مع التوسع في حجوم منظمات الاعمال وتعدد علاقاتها .
- ب- اسهام اكبر لمنظمات الاعمال في تطوير نوعية الحياة والارتقاء بها .
- ج- ضرورة اسهام منظمات الاعمال في تعزيز القيم الانسانية والاجتماعية .
- د- اهمية رضا المجتمع وقبوله لاهداف منظمات الاعمال ووسائل عملها .
- هـ- التطور في وعي الانسان وادراكه لذاته وللمجتمع .
- و- الاهتمام العالي الذي تبديه الجامعات العالمية الكبرى ومراكز البحوث بتدريس مساقات تخص علاقة الاعمال بالمجتمع .
- ز- تراكم البحوث العلمية النظرية منها والتطبيقية في هذا المجال⁽¹⁾ .

وعلى هذا الاساس فقد اورد الباحثون وجهات نظر متعددة بشأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية آخذين بنظر الاعتبار ما ورد في النقاط اعلاه كاساس لتوضيح آرائهم . لقد كان ينظر للمسؤولية الاجتماعية على انها عقد بين المنظمة والمجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بارضاء المجتمع وتحقيق

¹- د. طاهر محسن منصور الغالبي - د. صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال : الاعمال والمجتمع ، عمان ، دار وائل ، 2005م ، ص 47 .

ما يتفق مع الصالح العام ولكن Bernan يشير الى ان الوصول الى تشخيص متكامل للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال في حقيقة الامر ليس بالعملية السهلة بل انها معقدة جداً ويرجع هذا بالاساس الى امرين الاول يتمثل بوجود عدد كبير من اصحاب المصالح الذين تتعدد اهدافهم وتتباين بل وتتناقض احياناً والثاني وجود فجوة Gap بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المنظمات وبين ما يتصوره رجال الاعمال من امكانيات يمكن ان تقدمها منظماتهم للمجتمع (Bernan , 1979 , p83) .

اننا نعتقد ان هذه الفجوة يمكن تقليلها من خلال زيادة الثقة المتبادلة بين الاعمال والمجتمع من خلال زيادة شفافية الانشطة التي تمارسها منظمات الاعمال في المجتمع . من جهة نظر Robbins فإن المسؤولية الاجتماعية تستند الى اعتبارات اخلاقية مركزة على الاهداف بشكل التزامات بعيدة الامد آخذة في اعتبارات مبادرات منظمة الاعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع (Robbins , 1999 , p147) .

ان النقد المستمر الحاصل لمفهوم تعظيم الارباح افرز بوادر حقيقية لأن تتبنى منظمات الاعمال دوراً اكبر تجاه البيئة التي تعمل فيها وفي هذا الاطار عرف Drucker المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام منظمة الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه (Drucker , 1977 , p584) . لقد شكل هذا التعريف منطلق لدراسات لاحقة فتحت الباب واسعاص لدراسة الموضوع في اتجاهات وتوجيهات مختلفة . فقد اشار Strier الى كون المسؤولية الاجتماعية تمثيل لوقيعات المجتمع لمبادرات وبما يتجاوز الحد الادنى من الاذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام منظمة الاعمال بوظائفها الاساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها (Strier , 1979 , p9)⁽¹⁾ .

وطرح Holms وجهة نظر اخرى بشأن المسؤولية الاجتماعية واعتبرها التزاماً على منظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الانشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة

¹ - المرجع السابق، ص48.

الاسكان والمواصلات وغيرها (Holms , 1985 , p453) وتجدر الاشارة الى ان رأياً طرح من قبل لباحث Dobbins ميز فيه بين المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility والاستجابة الاجتماعية Social Responsiveness وفق مجموعة من الابعاد مشيراً الى ان الاولى تستند الى اعتبارات اخلاقية مركزة على النهايات من الاهداف بشكل التزامات بعيدة المدى، في حين ان الاستجابة الاجتماعية ما هي الا الرد العلمي بوسائل مختلفة على ما يجري من تغيرات واحداث اجتماعية على المديين المتوسط والقريب (Robbins , 1999 , p149) .

ولو رجعنا الى الابحاث الرائدة لـ (Carroll) في هذا المجال نجد انه قد اوضح كون المسؤولية الاجتماعية مفهوم يشتمل على اربعة جوانب رئيسية : الاول يتمثل بالمسؤولية الاقتصادية والثاني بالمسؤولية القانونية والثالث بالمسؤولية الخيرة والرابع بالمسؤولية الاخلاقية (Carroll , 1991 , p42) .

تتعدد التعاريف وتباين بسبب ان الموضوع يكتسب اهمية متزايدة يوماً بعد يوم . ان هذا الامر يعبر عن كون المسؤولية الاجتماعية في حقيقتها تركيب معقد Complex Construction وليس مفهوماً مبسطاً قابلاً للقياس بمعايير موحدة عالمياً او حتى اقليمياً . ان السبب في ذلك يعود الى دخول متغيرات حضارية وثقافية ودينية وامور اخرى غيرها وقد اشار احد الباحثين في هذا المجال ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو مفهوم لم تحدد ابعاده بدقة حتى يومنا هذا . ولهذا السبب فان هناك حيرة لدى منظمات الاعمال لتحديد المدى الذي يجب ان تصل اليه مسؤوليتهم الاجتماعية والافق الذي تنطلق منه هذه المسؤولية (Steck,est , 1982) ان المسؤولية الاجتماعية تمثل نشاطاً مرتبطاً ببعدين اساسيين احدهما داخلي Internal Responsibility يتمثل باسهام المنظمة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم والبعد الثاني خارجي External Responsibility ينعكس في مبادرات منظمة الاعمال في التدخل لمعالجة الاشكالات والمشاكل التي يعاني منها المجتمع (Steiner and Miner , 1977 , p141)(1).

¹ - المرجع السابق، ص49.

وإذا كانت الافكار الاولى المقدمة لتوضيح معنى المسؤولية الاجتماعية تنظر الى المسؤولية الاجتماعية على انها اعمال خيرية او مبادرات انسانية تقوم بها منظمات الاعمال لصالح جهات معينة في المجتمعان الفترات الاخير وما حصل فيها من تطور جعل هذا المنظور لا يستجيب لما حصل من تغيرات في بيئة الاعمال والحياة بشكل عام خصوصاً في ظل ظواهر عالمية جديدة مثل العولمة والخصخصة والتطور التكنولوجي وضمور دور الدولة وانتشار جمعيات حماية البيئة وقوة دور جماعات الضغط وحقوق الانسان لذلك نجد ان الادبيات في الفترات الاخيرة قد منحت منحى جديداً يقدم المسؤولية الاجتماعية في اطار اكثر شمولية وواسع معنى وضمن هذا الاطار تأتي افكار Robbins حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية المشار اليها سابقاً . وهكذا انتقل مفهوم المسؤولية الاجتماعية من مفهوم ضيق للتعامل مع احداث بيئية آنية الى هدف استراتيجي يتطلب اعطاء اهمية كبيرة في التخطيط الاستراتيجي بعيد الامد وقد اكد هذا الراي Daft ذاكراً ان المسؤولية الاجتماعية هي واجب ادارة المنظمة الاساسي في اتخاذ القرارات المهمة والافعال بطريقة تحقق رفاهية للمجتمع ومصالحه (Daft , 2002 , p143) وهكذا يبدو لنا من خلال ما طرح من افكار سابقة حول المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال ان هذه المسؤولية ما هي الا واجب والتزام من جانب منظمات الاعمال تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة آخذة بنظر الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح ومجسدة اياها بصور عديدة يغلب عليها طابع الاهتمام بالعاملين وبالبيئة شرط ان يكون هذا التزجه طوعاً ومتجاوزاً الالتزامات المنصوص عليها قانوناً. ان هذا التعريف وغيره يمكن ان يمثل تعريفاً اجرائياً لاغراض البحوث والدراسات الميدانية لمعرفة المدى الذي تتبناه اي منظمة من مسؤولية في هذا الاطار (1).

وللمسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعريفات كثيرة من قبل بعض الاقتصاديين ، فيما يلي نورد بعضاً منها من خلال الجدول التالي :

¹ - المرجع السابق، ص50.

تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

المصدر	التعريف
Murray & Montanari ,1986,817	تعد المسؤولية الاجتماعية كمنتوج product يقدم الى جمهور المنظمة الداخلي والخارجي
Goolsby & Hunt 2991	عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل به
Schermerhorn , 2001,126	التنظيم المنظمة للعمل ببطرق تخدم مصالحها وتخدم اصحاب المصالح المتأثرين بسلوكها بشكل عام
O`brien & Robinson 3,2002	القيام بالاشياء الصحيحة
Fulop & othes , 2000,15	تعني ادارة عادلة وفاعلة تسهم في تطوير الاقتصاديات

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بان المسؤولية الاجتماعية هي التزام الشركة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه ، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الانشطة الاجتماعية والسلوك الاخلاقي ، الذي يعمل يرتبط بقضايا التلوث البيئي والتضخم ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ، وخلق فرص عمل .

وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها ، وتنشأ المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب من قيام منظمات الاعمال بتنفيذ واجباتها تجاه المجتمع⁽¹⁾ .

¹ - فؤاد حسين محمد الحمدي ، الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، 2003م ، ص 40 .

2- اهمية المسؤولية الاجتماعية :

قبل ان نتناول وجهات نظر المؤيدين والمعارضين لتبني المنظمة لمزيد من الدور الاجتماعي ، فاننا نجد ان هناك اتفاقاً عاماً بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل صيغة عملية مهمة ومفيدة لمنظمات الاعمال في علاقاتها مع مجتمعاتها ، بمعنى ان الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال يحقق لها العديد من الفوائد يقف في مقدمتها تحسين صورة المنظمة بالمجتمع وترسيخ المظهر الايجابي لدى العملاء والعاملين وافراد المجتمع بصورة عامة اذا اعتبرنا ان المسؤولية الاجتماعية امثل مبادرات طوعية للمنظمة اتجاها اطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة او غير مباشرة من وجود المنظمة Stakeholders مفترضين ان ما ينص عليه القانون من اعمال اجتماعية مطلوبة من منظمات الاعمال هو في حقيقة الامر مسؤولية اجتماعية في حدودها الدنيا لان خرقها يضع المنظمة امام مساءلة قانونية وهكذا تكون المنظمة ذات توجه اجتماعي كلما زادت مبادراتها الطوعية . ان المسؤولية الاجتماعية تضفي تحسناً على مناخ العمل السائد في منظمة الاعمال وتؤدي الى اشاعة التعاون والترابط بين مختلف الاطراف . كذلك فانها تمثل تجاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع وانتقالها الى الحاجات الاجتماعية وتحقيق جانب من ذاتية الفرد والمجموعة (عبد الرحمن 1977 ، ص198).

ويمكن ان نفرز عدة اوجه ايجابية لادراك المسؤولية الاجتماعية تتجسد تهميتها من خلال المردود المتحقق للجهات الثلاث الرئيسية التي ستجني الفائدة من هذا الالتزام ونعني بها هنا المجتمع والدولة والمنظمة . فبالنسبة للمنظمة ، فبالإضافة الى ما ذكر اعلاه من فوائد فان هناك فوائد اخرى تتمثل في المردود المادي والاداء المتطور والقبول الاجتماعي والعلاقة الايجابية مع المجتمع وغيرها . اما المجتمع فان العائد الذي سيتحقق له جراء اهتمام منظمات الاعمال على اختلاف انواعها يتبنى نمط من المسؤولية الاجتماعية فانه يمكن ان يلخص بالاتي (الغالبى ومنهل، 2004م ، ص106-107)⁽¹⁾.

¹- د. طاهر محسن منصور الغالبى، مرجع سابق، ص52.

أ- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالي بالانتماء من قبل الافراد ذوي الاحتياجات كالمعوقين وقليلي التأهيل والاقليات والمرأة والشباب وغيرهم .

ب- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال .

ج- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة .

د- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الافراد والمجموعات والمنظمات وهذا سيساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية .

هـ- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم اساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل فان هذه الجوانب تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات .

واخيراً فان الدولة هي احد المستفيدين الرئيسيين من ادراك منظمات الاعمال لدورها الاجتماعي حيث ان هذا سيؤدي الى تخفيف الابعاء التي تتحملها الدولة في سبيل اداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الاخرى . كلك فاننا نتوقع ان عوائد الدول ستكون افضل بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة ورفد الدولة بمستحققاتها من الضرائب والرسوم والمساهمة في القضاء على البطالة والتطور التكنولوجي وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام باعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل منظمات الاعمال الخاصة دورها في هذا الاطار⁽¹⁾.

¹ - المرجع السابق، ص54.

جدول (1-2)

ابعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
<ul style="list-style-type: none"> - منع لاحتكار وعدم الاضرار بالمستهلكين - احترام قواعد المنافسة وعدم الحاق الاذى بالمنافسين 	المنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> - استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن ان يوفرها - استخدام التكنولوجيا في معالجة الاضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة 	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> - عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف انواعها - حماية الاطفال صحياً وثقافياً - حماية المستهلك من المواد المزودة والمزيفة 	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> - منع تلوث المياه والهواء والتربة - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها - منع الاستخدام التعسفي للموارد - صيانة الموارد وتنميتها 	حماية البيئة	
<ul style="list-style-type: none"> - منع التمييز على اساس العرق او الجنس او الدين - ظروف العمل ومنع عمل الاحداث وصغار السن - اصابات العمل 	السلامة والعدالة	

<ul style="list-style-type: none"> - التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي - عمل المرأة وظروفها الخاصة - المهاجرين وتشغيل غير القانونيين - عمل المعوقين 		
<ul style="list-style-type: none"> - مراعاة الجوانب الاخلاقية في الاستهلاك - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف - مراعاة حقوق الانسان 	المعايير الاخلاقية	الاخلاقي
<ul style="list-style-type: none"> - احترام العادات والتقاليد - مكافحة المخدرات والممارسات اللااخلاقية 	الاعراف والقيم الاجتماعية	
<ul style="list-style-type: none"> - نوع التغذية - الملابس - الخدمات - النقل العام - النقل الذوق العام 	نوعية الحياة	الخير

ولغرض فهم هذه المكونات الاربعة للمسؤولية الاجتماعية التي قدمها Carroll فاننا نجد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع وخاصة في اطار الابعاد الاقتصادية والقانونية حيث تمثل هذه الابعاد مطالب اساسية للمجتمع يجب تلبيتها من قبل الاعمال⁽¹⁾، في حين يتوقع المجتمع من الاعمال ان تلعب دوراً اكبر في ما يخص عناصر بعدي الاخلاقي والخير علماً بان هذا الاخير يمثل في حقيقته رغبات مشروعة للمجتمع يفضل ان تتبناها

¹ - المرجع السابق، ص 82.

منظمات الاعمال المختلفة ، والملاحظ ان Carro; وظف هذه الابعاد بشكل رهمي متسلسل Pyramid لتوضيح الترابط بينها من جانب ومن جانب آخر فان استناد اي بعد على بعد يخر يمثل حالة واقعية فلا يمكن ان توقع من منظمات الاعمال مبادرات خيرة ومسؤولية اذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت شوطاً في اطار تحملها لمسؤوليتها الاقتصادية والقانونية والاخلاقية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها والشكل ادناه يوضح هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية⁽¹⁾.

شكل (1-2)

هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



¹ - المرجع السابق، ص 83

ان المسؤولية الاجتماعية الشاملة Corporate Social Responsibility هي حاصل
مجموع هذه الانواع الاربعة ويمكن كتابتها بشكل معادلة :

المسؤولية الاجتماعية = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الاخلاقية +
المسؤولية الخيرة

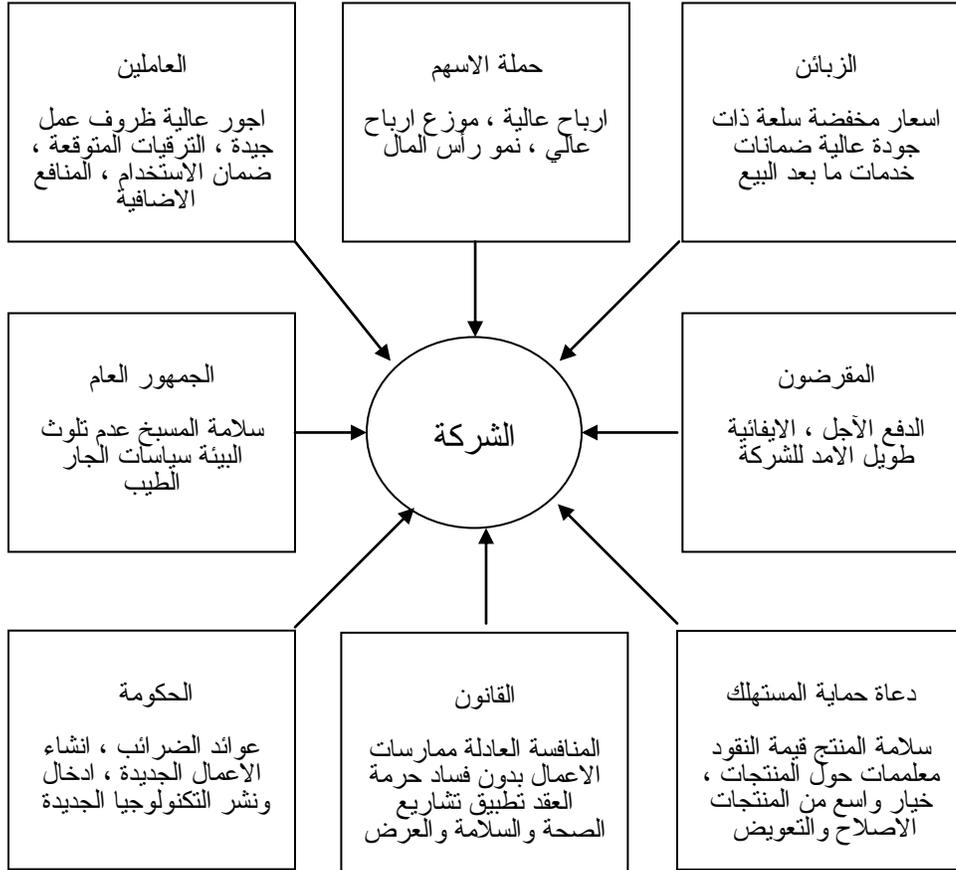
وتجدر الاشارة الى ان وجهات نظر الفئات ذات المصلحة الاساسية حول المسؤولية
الاجتماعية لمنظمة الاعمال وفق هذه المكونات الاربعة تتباين من ناحية ترتيبها وفق الاهمية التي
عكس مصلحتها فمثلاً يركز المالكون في الدرجة الاولى على البعد الاقتصادي بشكل عام في حين
يركز الزبائن على البعد الاخلاقي اولاً اما العاملين فما يهمهم هو البعد القانوني بالدرجة الاولى
ولكن المجتمع المحلي يعطي اهمية كبرى للبعد الخيري من المسؤولية⁽¹⁾.

فالشركة ليست وحدة آلية ولا هي آلة اقتصادية لصنع النقود من أجل حملة الأسهم وانما هي
وحدة اقتصادية اجتماعية تؤثر وتتأثر بأطراف متعددة هم اصحاب المصلحة والشكل رقم (2-2)
يوضح اصحاب المصلحة بالنسبة للشركة ومصالحهم المتوقعة.

¹ - نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، (عمان: 2005م)، ص 197.

شكل رقم (2-2)

اصحاب المصلحة وتوقعاتهم



Source: Roger Bennett (1996): Corporate Strategy and Business Planning, Pitman Publishing, London, p34.

والواقع ان نظرية اصحاب المصلحة ترى ان للمديرين دورا كبيرا في الاقناع والتأثير باصحاب المصلحة من اجل دعم استراتيجيتها وسياساتها المختلفة فالمديرون في هذه النظرية هم سياسيون او دبلوماسيون في علاقتهم مع كل مجموعة من مجموعات المصلحة للحصول على دعمهم والحد من معارضتهم لسياساتها وخططها ولتحقيق ذلك فإن عليها القيام بما ياتي(1):

¹ - المرجع السابق، ص198.

مجموشة من مجموعات أصحاب الطدت نلحصول طى دصيم وألح من ؟ وأرضتهم لمياساتيا وخططيا . ولتحقيق ذلك فإن علينا القيام بما يأتي :

تحدد أصحاب المصالح بالنسبة للشركة .

1/ ان تحدد العائد الادنى لكل صاحب مصلحة والذي يكون مقبولا منه.

2/ البحث في كيفية التأثير في تصورات اصحاب المصلحة (مثلا اقناع حملة الاسهم ان موزع الارباح العالي ليس هو المصلحة طويلة الامد الافضل للشركة او اقناع العاملين ان الاجور العالية لا يمكن الاخذ بها خلال السنة الحالية)

4/ تحديد الافراد الرئيسيين في مجموعات أصحاب المصلحة وإقامة العلاقات الجيدة معهم لهذه الأغراض .

5/ تقييم قوة تأثير كل واحد من أصحاب المصلحة على سلوك الشركة.

6/ تقييم الإتجاهات المختلفة لأصحاب المصلحة نحو رسالة الأعمال ، استراتيجياتها ، وأنشطتها وحيثما يكون ملائما الحاجة لتفيذ التغيير .

7/ تحديد أصحاب المصلحة اذلين يدعمون السياسات الحالية للإدارة وأغراضها ومن هم ضدها والظروف والعوامل المؤثرة في جماعات المصلحة المتعارضة.

8/ تقييم ما سيكون ضروريا للتغلب على المعارضين من أصحاب المصلحة.

انواع المسؤولية الاجتماعية :

1- المسؤولية الدينية :

وهي تشمل جميع التكاليف التي التزم بها الانسان من قبل الله تعالى .

2- المسؤولية الاجتماعية :

وهي تشمل جميع النظم والتقاليد التي يلتزم بها الانسان من قبل المجتمع الذي يعيش فيه .

3- المسؤولية الاخلاقية او الادبية :

وهي تشمل جميع الاخلاق والاداب التي تنشأ من داخل النفس ما يلتزم به المرء نفسه من سلوك نحو نفسه خاصة ونحو المجتمع .

4- المسؤولية القانونية :

وهي تشمل جميع المسؤوليات المستمدة من الدساتير والقوانين التي يتخذها المجتمع نظاماً له (1).

وحتى يتفهم الدور الحيوي الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في القرارات التي يتخذها المدير فيجب النظر اليها من وجهة النظر الاقتصادية والقانونية والاخلاقية والتطوعية .

وبغض النظر عما سبق فان الشئ الثابت هنا ان المنظمة يجب ان يكون فيها مسؤولية اجتماعية تجاه المجتمع ودون التركيز على المسؤولية القانونية ايضاً من ضمن المسؤولية الاخلاقية للمنظمة التكيف باستمرار مع اي تغييرات اخلاقية في المجتمع والتأثير فيها بشكل ايجابي والتأكد على عدم تداخل الارشادات الاخلاقية اللازمة لنجاح المنظمة فضلاً عن ضرورة وجود ميثاق عمل يحدد الحقوق والواجبات اللازمة لاداء العمل بشكل فعال .

¹ - د. توفيق محمد عبد المحسن ، دكتوراه في ادارة الاعمال ، بريطانيا استاذ ادارة الاعمال كلية التكنولوجيا والتنمية ، جامعة الزقازيق ، توزيع دار الفكر العربي ، 2014م ، ص 210 .

وبناء على ما سبق توصل carroll الى نتيجة تؤكد على المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تتمثل في مدى مقابلة المنظمة لمسئوليتها الاقتصادية والقانونية والاخلاقية والتطوعية او التقديرية بشكل متداخل ومتكامل .

أنماط المسؤولية الاجتماعية:

لقد أسهمت متغيرات عديدة في زيادة تأثير منشآت الاعمال في البيئة التي تعمل فيها ، وأوضح مثال على هذه المتغيرات هو ضخامة حجم المنظمات وزيادة عدد العاملين فيها، وتعد تكنولوجيا الانتاج وبالتالي زيادة نفوذها وتأثيرها في القرارات الحكومية بأشكال مختلفة. إن هذا الأمر وغيره كان قاعدة لانطلاق انتقادات كثيرة لمنشآت الاعمال وارباحها الضخمة التي لم يحصل منها المجتمع على ما يساهم في تطوره وتحسين نوعية الحياة فيه. لقد بادرت المنظمات كرد فعل على هذه الانتقادات بتحسين وضع العاملين والاهتمام بما يمكن أن نطلق عليه الآن الاداء الاجتماعي الداخلي، ومن الصور الاخرى لهذا الاداء الداخلي هي تحسين نوعية حياة العاملين وتطوير ظروف بيئة العمل وتوفير العدالة الوظيفية واطاحة فرص التقدم للعاملين وغيرها من الامور. لكن بالرغم من هذه الاستجابة فان المنشآت كانت تستخدم هذه المبادرات الاجتماعية الداخلية لتحسين ارباحها وموقعها التنافسي اي التركيز على الجانب الاقتصادي. وفي بداية الستينات من القرن العشرين الماضي وبعد تزايد الانتقادات فقد بادرت منشآت الاعمال بتبني ما يمكن ان نسميه اداء اجتماعياً خارجياً، حيث بدأت بالاسهام في الانشطة الاجتماعية ودعم البنى التحتية وغيرها من الامور⁽¹⁾.

ويمكن أن نلاحظ أن وجهتي نظر متعارضتين شكلتا نمطين متناقضين في ادراك ادراة المنظمة للدور الاجتماعي الذي يجب أن تمارسه:

¹ - بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، ط2، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011م)، ص158.

1. النمط الأول: المسؤولية الاقتصادية :-

أن جوهر هذا النمط هو أن منشآت الاعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية ، وان مساهمة اجتماعية ، وان المساهمات الاجتماعية ما هي الا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الربح. وان ابرز انصار هذا النمط هو الاقتصادي الامريكي الحاصل على جائزة نوبل Milton Friedman حيث يشير الى أن المدراء هم محترفون وليس مالكين للاعمال التي يديرونها لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين وعلى هذا الاساس فان مهمتهم هي انجاز اعمالهم باحسن طريقة ممكنة لتحقيق اعظم الارباح للمالكين. واذما ما قرروا انفاق الاموال على الاهداف الاجتماعية فانهم سوف يضعون ديناميكية السوق وبالتالي سوف تتخفض الارباح نتيجة هذا الصرف على الجوانب الاجتماعية وهذا يلحق خسارة بالمالكين ، ولو تم رفع الاسعار للتعويض على ما ينفق على الجاني الاجتماعي فان المستهلكين سيخسرون ايضاً واذما امتنعوا عن شراء هذه المنتجات فان المبيعات ستتخفض وبالتالي تتدهور المنشأة (Robbins,p165).

2. النمط الثاني: الاجتماعي:

ان هذا النمط يقع على النقيض تماماً من النمط الاول ويحاول ان يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب اعينها في جميع قراراته. ولعل جماعات السلام الاخضر (Green peace) أو الجماعات الاخرى التي تقدم نفسها كاحزاب اجتماعية صرفة تمثل هذا النمط وتحت المنشآت على تبنيه. وبالمقابل تجد المنظمات صعوبة في موازنة متطلبات ادائها ومزيد من الالتزامات في هذا الاتجاه الاجتماعي سواء على الصعيد الداخلي أو على صعيد الاداء الخارجي.

3. النمط الثالث : الاقتصادي – الاجتماعي :

وهو النمط الاكثر توازناً حيث يرى أن الوقت قد تغير وان ادارت المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة – المالكين – فقط وانما هناك جهات عديدة اخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها

بالتزامات معينة. ومن اهم الافكار التي تدعم هذا الاتجاه تلك القائلة بان اتساع عمليات
الخصخصة ادى الى تطلع المجتمعات الى منشآت لاعمال لكي تتحمل مسؤولياتها في تقديم ما
كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمعات والبيئة.

وإذا كان الامر يمثل بالنسبة للعالم المتقدم حالة طبيعية وذلك لنضج المنشآت وادارتها فانه يمثل
مشكلة كبيرة في دول العالم النامية. حيث تم عرض الموضوع بكون النموذج الاول يمثل منشآت
القطاع الخاص التي لا هم له سوى مزيد من تحقيق الأرباح حتى لو كان على حساب مصلحة
باقي الاطراف ممايثير اشكالية بينها لذلك يمكن النظر الى النموذج الثاني باعتباره يمثل ردة فعل
من قبل الدولة وهي المسيطر الرئيسي في العالم الثالث ، حيث قدمت منشآت على انها خلايا
اجتماعية تهدف تقديم مزيد من الخدمات الى المجتمع حتى لو كان ذلك على حساب ادائها
الاقتصادي وتحملها خسائر برزت بكونها تمثل متطلبات اجتماعية حتى لو كانت تمثل ضعفاً في
الاداء أو انها تخفي فساداً ادارياً مستشرياً.

وفي ضوء هذا النموذج يظهر أن هناك تقارباً في وجهات النظر ظهر من خلال النموذج الثالث
(المتوازن) باعتباره ممثلاً الحالة اكثر واقعية بشأن الاداء على المستويين الاقتصادي
والاجتماعي.

عناصر المسؤولية الاجتماعية :

ان متابعة ما كتب حول المسؤولية الاجتماعية يشير الى ان الباحثين قد حددوا عدداً كبيراً
من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب اولويات هذه
العناصر حيث ظهرت اختلافات في ذلك حسب بيئة الدراسة وحسب زمنها وطبيعة الصناعة
المبحوثة. ورغم ذلك ظهرت اختلافات في ذلك ان البعض من هذه العناصر تاتي
(Carroll,1991pp. 29-38) (Abouzeid and Weaver,1978,1978) في اولوية متقدمة
مثل الزبائن واجملاً يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية

وبالتالي فان لكل منها توقعاتها الخاصة لما يجب ان تؤديه ادارة المنظمة تجاهها بعض ما يجب ان تدركه الادرة من دور اجتماعي اتجاهه العنصر⁽¹⁾:

1. المالكون :

- أ. تحقيق أكبر ربح ممكن.
- ب. تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل.
- ج. رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها.
- د. حماية أصول المنشأة.
- هـ. زيادة حجم المبيعات.

2. العاملون :

- أ. رواتب وأجور مجزية.
- ب. فرص تقدم وترقية.
- ج. عدالة وظيفية.
- د. تدريب وتطوير مستمر.
- هـ. عدالة وظيفية.
- و. ظروف عمل مناسبة.
- ز. رعاية صحية.
- ح. اسكان للعاملين ونقلهم.

3. الزبائن:

¹ - المرجع السابق، ص159.

- أ. منتجات بنوعية جيدة.
- ب. اسعار مناسبة.
- ج. جودة عالية وميسورية الحصول عليها.
- د. الاعلان الصادق.
- هـ. منتجات امنية عند الاستعمال.
- و. ارشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها بعد الاستعمال..

4. المنافسون:

- أ. منافسة عادلة ونزيه.
- ب. معلومات صادقة وأمينه.
- ج. عدم سحب العاملين من الاخر بوسائل غير نزيه.

5. المجهزون:

- أ. الاستمرارية في التجهيز.
- ب. اسعار عادلة ومقبولة.
- ج. تطوير استخدامات المواد المجهزة.
- د. تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.
- هـ. المشاركة في التعامل.

6. المجتمع:

- أ. المساهمة في دعم البنى التحتية.

- ب. توظيف المعاقين.
- ج. خلق فرص عمل جيدة.
- د. دعم الانشطة الاجتماعية.
- هـ. المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث.
- و. الصدق في التعامل وتزويده بالمعلومات الصحيحة.
- ز. احترام العادات والتقاليد السائدة.

7. البيئة:

- أ. الحد من تلوث المياه والتربة.
- ب. الاستخدام الامثل والعادل للموارد وخصوصاً غير المتجددة منها.
- ج. تطوير الموارد وصيانتها.
- د. التشجير وزيادة المساحات الخضراء. المنتجات غير الضارة.

8. الحكومة:

- أ. الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجيهات الصادرة من الحكومة.
- ب. احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.
- ج. تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الاخرى وعدم التهرب منها.
- د. المساهمة في الصرف على البحث والتطوي.
- هـ. المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.
- و. المساعدة في اعادة التأهيل والتدريب.

9. جماعات الضغط الاجتماعي:

أ. التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك.

ب. احترام أنشطة جماعات حماية البيئة.

ج. احترام دور النقابات العالية والتعامل الجيد معها.

د. التعامل الصادق مع الصحافة.

وان ما يعقد دور ادارة المنظمات في تبني منظور اجتماعي مقبول منسجم مع بيئاتها ينطلق من فكرة عدم التوازن بين هذا الدور كما تراه ادارة المنظمة وما يتوقعه اصحاب المصالح المختلفين وهنا يتطلب الامر ان تجري ادارة المنظمة دراسات مستقبلية او ان تكون لديها وحدة دراسة او استشراف المستقبل تعمل على تأشير الافتراق بين اهداف وغايات المنظمة الاساسية وبين اهداف مختلف اصحاب المصالح اعلاه ، اخذين بنظر الاعتبار ان بعض اصحاب المصالح لهم تأثير اكبر ومباشر على المنظمة.

وفي حقيقة الامر فان هذه العلاقات المتبادلة ما بين المنظمة من جاني واصحاب المصالح المختلفين من جانب اخر لا يمكن التعبير عنها الا بمزيد من الفهم المشترك من خلال المعلومات والاتصالات التي تجري بين الطرفين (المنظمة- اصحاب المصالح) ، لذلك فالمسؤولية الاجتماعية في حقيقتها هي تعبير من خلال المعلومات عن اهداف وغايات حددت من قبل هذه الاطراف وان هذا مبرر كافي لدراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وشفافية نظام المعلومات⁽¹⁾.

¹ - المرجع السابق، ص162.

المبحث الثاني

رضا العاملين

الرضا عن العمل:

يشير مفهوم الرضا عن العمل إلي وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه ، فقبول الأفراد لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضاء عنه.

فيؤثر الرضا عن العمل بدرجة كبيرة علي الكثير من الظواهر في المنظمة ومن هذه الظواهر معدلات الدوران ومعدلات الغيابات و الشكاوي ومعدلات الحوادث اثناء العمل و الرضا عن العمل ومعدلات الاداء

ولذلك فإن الكثير من المنظمات غالبا ما تجري مسوحات ودراسات دورية حول رضاء الأفراد العاملين عن اعمالهم لكي تكون أكثر معرفة وإدراكا لحقيقة مشاعر الأفراد ولتجنب الكثير من المشاكل الناجمة عن عدم الرضا

أن الرضا عن العمل هو جزء من الرضا عن الحياة بصورة عامة حيث أن البيئة الخارجية هي الأخرى تؤثر علي مشاعر الأفراد نحو العمل ودرجة رضائهم .

ولقد اكدت الكثير من الدراسات حول رضا الأفراد أن هناك مجموعة من العوامل البيئية تشكل في مجموعها الرضا العام للأفراد العاملين ، هذه العوامل منها ما يتعلق بواقع العمل والمنظمة ومنها ما يتعلق بالأفراد العاملين أنفسهم وخصائصهم ورغباتهم ومدركاتهم⁽¹⁾ .

العوامل المؤثرة علي الرضا عن العمل :

من الممكن تقسيم هذه العوامل علي مجموعتين ، الأولى تمثل عوامل البيئة الداخلية للعمل والثانية تمثل العوامل الشخصية للفرد .

¹ - سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2000م)، ص177.

عوامل بيئة العمل الداخلية Work environment .

إن الرضاء عن العمل يمثل الاشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالعمل الذي يؤديه ، وبالتالي فيقدر ما يقدم هذا العمل من اشباع للفرد بقدر ما يزداد رضاءه عن العمل ويزداد بالتالي اندماج الفردية . و العوامل التي تؤثر في درجة رضاء الأفراد عن العمل هي الآتي⁽¹⁾:

1. الأجور و الرواتب Wages and Salary : يعد الأجر وسيلة مهمة لاشباع الحاجات المادية

و الاجتماعية للأفراد العاملين . وقد اشارت الكثير من الدراسات إلي وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضاء عن العمل حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضائهم عن العمل و العكس هو الصحيح.ومن الجدير ذكره هنا ان هرزبرج خالف هذا الراي في نظريته إذا اكد بأن الاجر هو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلي الرضاء وانما فقط تمنع عدم الرضا ، وهذا الراي عليه بعض التحفظات التي منها :

أ. أن الافراد يختلفون في درجة تفضيلهم للحاجات ، كما وان المجتمعات والحضارات تؤثر هي الاخرى علي الأفراد وحاجاتهم نحو العمل وتبرز أهمية الاجور في المجتمعات الراسمالية بدرجة أكبر من المجتمعات النامية نظراً لأهمية الجانب الاقتصادي في حياة الأفراد في تلك المجتمعات .

ب. أن الأجور تعد إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز ورمز للتفوق و النجاح.

2. محتوى العمل وتنوع المهام Work content and task verity: يتمثل محتوى العمل

ما يتضمنه العمل من مسئولية وصلاحيه ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة إلي العامل إذ أنه كلما كان العمل ذا محتوى عالي اي يتضمن عناصر اثراء و التي تسمى بالتحميل العمودي Vertical Loading كلما شعر الفرد بأهميته وهو

¹ - المرجع السابق، ص178.

يؤدي هذا العمل وبالتالي يزداد رضائه عنه ، وهذا ما أكدته تطبيقات إثراء العمل لهرزبرج وهاكمان .

3. الاستقلالية ودرجة السيطرة علي العمل **Autonomy and work control**: تختلف

الاعمال في درجة سيطرة الفرد علي ادائها حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق اداء العمل ومتى يبدأ ومتى ينتهي من العمل أي له الحرية في دجدولة عمله كلما زاد رضائه عنه اي عن العمل .

4. أمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل **personnel Ability and Knowledge** : حيث

كلما كان العمل وفقا لامكانيات وقدرات ومعارف الافراد كلما أدى إلي امكانية واحتمال الأداء الأفضل وهذا يؤثر علي درجة رضاء الافراد بشكل إيجابي . حيث أن الدراسات تشير إلي وجود علاقة بين مستوى الأداء ودرجة الرضاء عن العمل وتحدد درجة الأداء بمقدرة الفرد وقابلياته .

5. فرص التطور و الترقية المتاحة للفرد **Development and promotional opportunities**

opportunities : أن المنظمة التي تتيح للأفراد العاملين فرصة للترقية وفقاً لكفاءتهم في الأداء تحقق درجة رضاء عالية لهم ، حيث ان الافراد الكفوئين لديهم طموحات وتصورات عن العمل و الأداء لابد أن تقابل من قبل المنظمة كسياسات للتطور و الترقية توافق مع معدلات أداء الافراد وطموحاتهم .

6. نمط القيادة **Style of headship** : هناك علاقة بين نمط القيادة ورضاء العاملين عن

اعمالهم فالرئيس الذي يتبع الأسلوب الابيروقراطي في قيادة مرؤوسيه لأ يكسب ولائهم ويؤدي إلي مشاعر الاستياء تجاهه أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد الأسلوب الديمقراطي في القيادة إذ يجعل المرؤوسين موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها يؤدي إلي تطوير علاقات الدعم و الولاء بينهم للعمل و المنظمة وهذا له تأثيره الايجابي علي رضائهم عن العمل⁽¹⁾.

¹ - المرجع السابق، ص179.

7. علاقة الفرد بالأفراد الآخرين **The Relationship with work Group** : أن العلاقة

الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر به اشباعاً لحاجاته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينهما ، ولذلك فإن المنظمة و العمل الذي يتيح للأفراد فرصة التفاعل و الاتصال مع الأفراد الآخرين فإن رضاء الأفراد عن عملهم سيكون مرتفعاً والعكس هو الصحيح من الجدير ذكره في هذا المجال أن قوة العلاقة بين رضاء الفرد عن عمله وعلاقته بالآخرين تعتمد علي درجة تفضيله للإنتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه .

8. ظروف العمل المادية **Physical Working Conditions** : تؤثر ظروف العمل المادية

من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء ونظافة علي درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ورضائه عنها ، كما وتؤثر هذه الظروف علي بعض الظواهر السلوكية ، للأفراد العاملين كمعدلات الدوران و الغيابات و معدلات الحوادث و الأمراض ، فكلما كانت ظروف العمل المادية جيدة كلما زاد رضاء الافراد عن العمل .

9. عدالة العائد **Reward Equity**: لقد أوضح آدمز Adams في نظرية عدالة العائد بأن

الفرد غالبا ما يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته [مهارته ، قابلياته ، خبراته ، مستوى تعليميه .. الخ] مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم . فإذا زاد معدل ما يستلمه سوف يشعر بالذنب واذا نقص معدل ما يستلمه عن معدل ما يستلمه سوف يشعر بعدم العدالة مما ينتج عن كلا الحالتين عدم الرضا وتجدر الإشارة هنا بأن مشاعر التوتر الناتجة عن الشعور بالذنب فمن الممكن بسهولة التغلب عليها وتطويعها وتفسير الموقف المسبب لها ، اما مشاعر التوتر الناتجة عن الغبن وعدم العدالة فهي اصعب علي الفرد وتولد لديه مشاعر سلبية وسلوكيات سلبية أيضاً⁽¹⁾

10. العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين **Personal Variable** : هناك عوامل محددة ترتبط

بالأفراد أنفسهم ولها تأثير علي درجة رضائهم عن العمل من هذه العوامل ما يلي⁽²⁾:

² - المرجع السابق، ص180.

أ. **الجنس Sex** : أن العلاقة بين جنس الفرد و الفرد كونه رجلاً أم امرأة وبين رضائه عن العمل ليست علاقة ثابتة وإنما تعتمد علي درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الادارة وفي العمل ، ففي الكثير من الاحيان يقارن أداء المرأة وخبراتها بالرجل وأدائه وخبراته علي أساس القيم الاجتماعية و التصورات السائدة علي ان الرجل أفضل أداء من المرأة العامل ولس علي أساس الخبرة و الأداء الفعلي . وهذه الظواهر السلبية تجاه عمل المرأة تؤثر بالنتيجة علي رضائها عن عملها إذ كلما زاد التمييز ضدها كلما قل رضاؤها عن العمل

ب. **العمر Age** : بصورة عامة توجد علاقة ايجابية بين العمر و الرضاء عن العمل إذ أن الأفراد العاملين الأكبر سنا يكونون أكثر رضاء عن عملهم من الأفراد العاملين الاصغر سناً قد أصبحوا أكثر تكيفا لعملهم من الافراد الأصغر سناً. ومن الجدير بالذكر في هذا المجال أن بعض الدراسات وجدت بأن هذه العلاقة الإيجابية لا تستمر إلي ما لا نهاية وإنما تبقي إلي (5) سنوات قبل سن التقاعد ومن ثم يبدأ ظهور الرضا وإن انخفاض الرضاء في سن ما قبل التقاعد يمكن ان يعزي إلي زيادة حاجات الافراد النفسية للإشباع .

ج. **طول فترة الخدمة Tenure** : إن العلاقة بين طول هذه الخدمة أو العمل بشكل مستقر و الرضاء عن العمل ترتبط بنفس العلاقة بين العمر و الرضاء عن العمل ، فكلما زاد عدد السنوات التي يمضيها الفرد في العمل كلما أصبحت لديه خبرة ومعرفة وتكيف أعلى للعمل فقد يؤدي ذلك إلي زيادة رضائه عنه ، وهذه النتيجة ترتبط أيضاً بعوامل اخرى لمعدلات العوائد التي يستلمها الفرد مقابل خبرته ومعرفته المتطورة وكذلك فرص الترقية المتاحة له في العمل . ففي إحدى الدراسات حول العلاقة بين مدة الخدمة و الرضاء عن العمل أثارت النتائج إلي أن هذه العلاقة سلبية فيما يتعلق بالرضاء عن الترقية إنه كلما زاد عدد سنوات عمل الأفراد كلما قل الرضاء عن الترقية في العمل وهذا يمكن تفسيره إلي أن طموح الأفراد يزداد بزيادة خبرتهم ومعرفتهم مما أدى إلي انخفاض رضائهم عن العمل.

د. **المستوى التعليمي** : إن دراسات الرضاء عن العمل تعتبر المستوى التعليمي كعامل مؤثر في الرضاء عن العمل إذ كلما زاد المستوى التعليمي للأفراد العاملين كلما زاد رضائهم في العمل و الاستقرار فيه وممن ثم يزداد رضائهم عنه عن هذه النتيجة مرهونة ومرتبطة بعوامل عديدة

منها، مدى الاستفادة من الكفاءات المتعلمة في اعمال ذات متطلبات تتناسب وهذه الكفاءات ، كذلك العوامل الأخرى المرتبطة بالعمل و المنظمة كنظام الدفع وعدالة العائد و الظروف البيئية للمنظمة. هذه العوائد تحدد درجة العلاقة بين المستوى التعليمي للأفراد العاملين و الرضاء عن العمل.(1)

صعوبات تقييم أداء العاملين وعلاقته برضاء العاملين :

يتضح مما تقدم أنه من الضروري بعد تعيين العاملين ، التأكد من مدى قيامهم بالأعمال المؤكدة إليهم علي الوجه المطلوب من خلال عملية قياس أداء العاملين ، ذلك أن عملية التقييم من وجهة نظر ادارية جزء لا يتجزأ من العملية الإدارية ايا كانت هذه العملية ، فبدونها تكون الحلقة ناقصة مما يجعل العمل احيانا نوعا من العبث .

الصعوبات التي يواجهها تقييم الأداء :

من المآخذ الرئيسية علي التقييم عموماً ، أنه نتيجة لصعوبة وضع معايير أداء مناسبة ، يسلك بعض المديرين منهجاً يقومون فيه بتقويم صفات أخرى بصفة شخصية ، كروح التعاون أو عادات العمل وما إلي ذلك وليس العمل نفسه الذي يؤديه العامل ، و المسألة الأخيرة بهذا الصدد قصور نظام التقييم عن وضع حوافز تتناسب مع الفروق في الأداء ، إذ يلاحظ في كثير من أنظمة الخدمة أن الفروق بين العامل الجاد و العامل الكسول لا تشكل حافزاً قوياً للعامل المخلص لبذل مزيد من الجهد ، لذلك هو بطبيعته جاد وطموح ولديه ما حاجة قوية للانجاز ، بينما لم تقع خسارة كبيرة علي الموظف الكسول تجعله يراجع نفسه ويغير مسلكه .

ولو كان من الممكن تقييم اجميع الأفراد العاملين علي اساس عدد الوحدات المنتجة ، أو قيمة المبيعات أو غير ذلك من المعيير الموضوعية لاصبح دور عملية التقييم بسيطاً ، إلا أن معظم حالات التقييم تتم علي اساس التقديرات الشخصية مما يعرض عملية التقييم للكثير من الخطأ منها:

¹ - المرجع السابق، ص182.

أ. **التحيز من جانب المقيم للعوامل التي يفضها** . إذ قد يعطي المقيم أحد الأفراد معدلات عالية أو معدلات منخفضة للعوامل الداخلية في التقييم معلي اساس اقتناع القائم بالتقييم بأن هذا الفرد متفوق أو ضعيف في عامل واحد فقط ، يعطيه المقيم اهتماماً كبيراً فقد يكون العامل الذي يحوز علي رضا المقيم هو الأمانة ، فإن كان الفرد أميناً فإن ذلك يدفع المقيم إلي منحه درجات عالية في جميع العوامل الأخرى والعكس صحيح .

ب. **التأثر بسلوك الأفراد قبيل فترة التقييم** . إذ المقصود بالتقييم أن يكون عن فترات زمنية معينة قد تكون سنة مثلا إلا أنه كثيرا ما يحدث ان يتأثر المشرف الذي يقوم بالتقييم بتصرفات مرؤوسيه في الفترة الأخيرة التي تسبق عملية التقييم فإذا كان أداء الفرد آنذاك مناسباً فمن المحتمل أن يمنحه تقديراً مرتفعاً حتى لو كان أدائه قبل ذلك غير مرضي و العكس صحيحاً ، وقد يكون أداء الفرد في الفترة الأخيرة من التقييم ضعيفا فيعطيه تقييما ضعيفا حتى لو كا أدائه خلال المدة التي سبق ذلك الأداء مرتفعه .

ج. **التحيز الشخصي** . وهي أن يتحيز المشرف مع او ضد أحد الأفراد للأسباب لا علاقة لها بالأداء كالتحيز بسبب الدين أو العرق أو الجنس أو العائلة التي ينحدر منها الفرد ، وقد يخضع التقييم لمراجعة الرؤساء بغية حصر نتائج الأداء و الوقوف علي حيادية المشرفين إلا أن هذا الأجراء قد لا يمنع التحيز ، إذا سيكون في موقع يستطيع اقناع الجهة الأعلى بصحة التقييم .

د. **الإتجاه إلي التقييم بعيدا عن الحقيقة** . وهنا يأتي تقييم بعض المشرفين ولجميع الأفراد عاليا، فيما يأتي تقييم بعض المشرفين ولجميع الأفراد منخفضا وكان من الطبيعي أن يتم التقييم بناءً علي صورة حقيقية لما يجب أن يؤديه بصورة واقعية ، وهناك من المشرفين من يرى ضرورة إخفاء تفوق بعض الأفراد علي الآخرين خوفا من نقل الجيدين وبقاء الآخرين تحت إشرافه⁽¹⁾.

1 - منير نورري، فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية، (الجزائر: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2011م) ، ص340.

العلاقة بين رضا العاملين ومستوى الأداء :

إن من البديهي أن تفترض أن هنالك علاقة مباشرة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء فالعامل الراضي يفترض أن ينتج أكثر ، وأن يؤدي عمله بشكل أكثر اتقاناً من العامل غير الراضي وقد اهتم الباحثون بهذا الأمر ويعتبر فكتور فروم Victor H.Vroom من مؤيدي هذا الافتراض الا وهو وجود علاقة سببية بين الرضا و الأداء . إذ يرى أن الرضا الوظيفي يعكس جاذبية العمل وبالتالي يقلل من فرص تركه للعمل خارج المؤسسة أو التغيب و التمارض و الإهمال وما إلي ذلك .

ولدى اختبار فروم لهذا الافتراض من خلال دراسات ميدانية متعددة تبين ان علاقات الارتباط تتراوح ما بين 0.86 و 0.31 ، وبمتوسط يعبر عن علاقة ارتباط بسيطة بدرجة 0.14 بين الرضا الوظيفي و الأداء ولكن ما اسفرت عنه دراسات اخرى قام بها بورتر ولولر وغيرهم أن حسن الاداء هو الذي يؤدي إلي زيادة الرضا الوظيفي⁽¹⁾.

يتضح مما سبق أنها يجب علي المديرين توفير الحوافز المناسبة للعاملين ذوي الاداء المتميز ، لانه يعزز شعورهم النفسي بالرضا ويحفزهم لمزيد من العمل ويشجع التنافس الشريف بينهم .

أما مسألة تأثير الرضا الوظيفي علي استقرار العاملين وتقليل تغيبهم عن العمل فهي ظاهرة أقل جدلا ، ولذلك فإن هذا السبب لوحده يكفي لأن تحرص ادارات شئون الموظفين علي توفير المزايا الممكنة ، وخاصة في مجال تحسين اساليب الاشراف ونمط القيادة للعاملين ، لان ذلك يعفيها من كلفة البحث واختيار وتعيين وتدريب موظفين جدد.

إن المنظمة التي لديها الحس الاداري يجب ان تنظر إلي ظاهرة تسرب العاملين سواء بشكل جزئ المتمثل في التغيب أو بشكل كلي المتمثل في الانتقال إلي مؤسسات أخرى داخلية وخارجية نظرة

¹ - المرجع السابق، ص 341.

جدية ، لأنها ظاهرة تستحق من أن جزاء ليس ببسير من هذه المشكلة يعود لاساليب التعامل ف
ياتخاذ القرارات ، وبل والعدالة في التوظيف وتولي المسئوليات و الوظائف الإدارية.

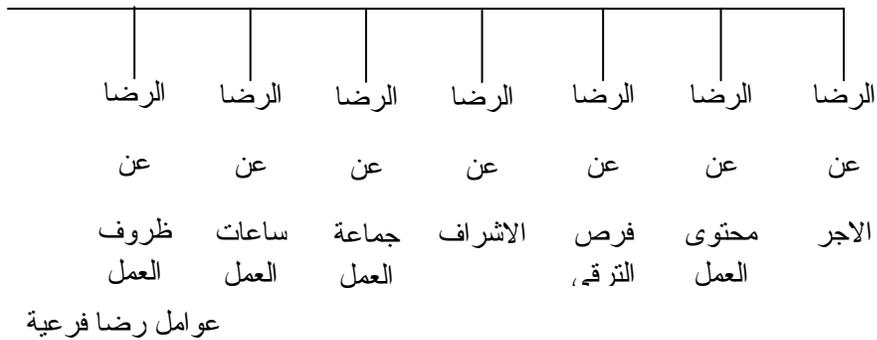
الرضا عن العمل:

هو مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً ، وقد
تكون سلبية او ايجابية وهي تعبر عن مدى الاشباع الذي يتصور الفرد ان يحققه من عمله . فكلما
كان تصور الفرد ان عمله يحقق له اشباعاً كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل
ايجابية وكان راضياً عن عمله والعكس بالعكس.

ويتفاوت الافراد في الدرجة التي تنعكس بنها اتجاهاتهم النفسية الكامنة على سلوكهم
الخارجي وقوة الشماعة ودرجة تراكمها تؤثران في درجة انعكاسها على سلوك الفرد الخارجي .
فكلما كانت مشاعر الاستياء من العمل قوية كلما زاد احتمال ظهور هذا الاستياء على سلوك الفرد
ببحثه عن عمل آخر او محاولته او محاولته النقل الى قسم آخر او بزيادة نسبة غيابه او بزيادة
معدل تأخيريه ... وكلما تراكمت مشاعر الاستياء لفترة طويلة كلما زاد هذا من احتمالات قيامه
بالسلوك المذكور الذي يجنبه هذا العمل⁽¹⁾.

شكل رقم (2-3)

الرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة لعوامل فرعية :



¹ - حامد الحرفة، موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز، (بيروت: الدار العربية للموسوعات، 1980م) ص94.

ومعنى ذلك :

- ان الرضا العام عن العمل الي يمثل عامل عام هو محصلة لرضا الفرد عن اجره . ويحتوي عمله وفرصة في الترقى ، ورئيسه ، والجماعة التي يعمل معها وساعات العمل وظروف هذا العمل .

- كما بدت الدراسات بمصر (الديب/1975) _ورفاعي (1972) ان الرضا عن العمل ومستوى النقص في الاشباع يتفاوت بتفاوت المستوى الوظيفي للافراد (اي ارتباط طردي مع المستوي الوظيفي) . وكذلك بحوث (بوتر ولاولر 1955 ، وانجلاند وستاين 1961 ، فروم 1964) .

- ويفسر (فروم) تفاوت الرضا بأنه يتمثل في تفاوت الافراد في التكيف والطموح العام .

- فالافراد الذين لديهم قدرة عالية على التكيف والذين يقنعون بما يتاح لهم من اشباعات يميلون الى ان يقرروا رضا اعلى على الجوانب المختلفة للعمل عن الافراد اوي القدرة المحدودة على التكيف والذين يحتفظون بطموح واهداف اشباع عالية دائماً . وبالتالي فاختلف درجة التكيف والطموح بين الافراد تساهم في تماثل درجة الرضا عن جوانب العمل لدى المختلفة لدى الفرد الواحد وتؤدي الى تفاوت درجة الرضا بين الافراد عبر العوامل والعناصر المختلفة للرضا⁽¹⁾:

1- الاجر : هو زيرج لا يعتبر انه يسبب الرضا وانما هو يمنع الشعور بالاستياء ولكن ذلك خطأ فالاجر قد يكون رمزاً للتقدير وللمكانة الاجتماعية وللامن بجانب اشباع الحاجات الدنيا .

2- محتوى العمل : من العناصر الهامة التي تشغل الآن اهتمام الباحثين في مجال الرضا والدافعية .

أ- فكلما قل تكرار نوع العمل كلما زاد الرضا .

¹ - المرجع السابق، ص95.

ب- ولكلما زادت حرية الفرد في اختيار الطرق لاداء وسرعته كلما زاد رضاه عن عمله . اي ان الرضا له علاقة طردية مع السيطرة .

النوع الاول : المقاييس الموضوعية للرضا :

يعتبر متغيراً الغياب وترك الخدمة مؤشرات عن مستوى رضا العاملين في المنظمة ، والدراسات التجريبية اثبتت وجود علاقة عكسية بين الرضا وهذين المتغيرين . كما ان التجربة العلمية بشركات القطاع العام قد اثبتت انه يمكن اضافة عاملن آخين اليهما وهما . ارتفاع نسبة الزواج في العاملين . وزيادة عدد المواليد للعاملين وهذن العاملين توجد بينهما وبين الرضا علاقة طردية وليست عكسية .

كيفية قيس متغيرات الغياب وترك الخدمة :

1- الغياب : تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله او بعبارة اخرى نسبة او معدل غيابه مؤشرا يمكن استخراجه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله . فلا شك ان الفرد الراضي عن عمله يكون اكثر ارتباطاً بهذا العمل واكثر حرصاً على الحضور الى عمله عن آخر يشعر بالاستياء تجه العمل . فهناك حالات غياب لا يمكن تجنبها لرجوعها الى ظروف طارئة لا يمكن للفرد التحكم فيها مثل الغياب المرضي والغياب للحوادث . وللظروف العائلية القاهرة وغيرها من الاسباب المشروعة التي لا تعكس بالضرورة درجة ارتباط الفرد بعمله.

2- لذلك فان احتفاظ المنظمة بسجلات عن الحضور والغياب بالنسبة لكل فرد وكل مجموعة عمل او قسم فيها يتيح لها معدلات الحضور والغياب واكتشاف اي ظاهرات اختلال تستعدي الدراسة والعلاج⁽¹⁾.

3- ورغم انه لا توجد طريقة موحدة ومتقف عليها لقياس معدل الغياب الا انه يمكننا الاسترشاد بالطريقة التي اقترحتها وزارة العمل الامريكية US ويحسب معدل الغياب وفق هذه الطريقة كالآتي:

¹ - المرجع السابق، ص96.

معدل الغياب خلال فترة معينة = مجموع ايام الغياب للافراد × 100

متوسط عدد الافراد العاملين × عدد ايام العمل

- وبحسب مجموع ايام الغياب للافراد بجميع ايام الغياب لجميع الافراد العاملين .
- اما متوسط عدد الافراد العاملين فيمكن الحصول عليه بأحد متوسط عدد العاملين في اول الفترة وعدد العاملين في آخر الفترة وتمثل عدد ايام العمل في المعادلة عدد الايام التي عملت فيها المنظمة اي باستبعاد ايام العطلات الاسبوعية والعطلات الرسمية التي لم تعمل فيها المنظمة .
- ويتطلب المعادة السابقة على منظمة كان متوسط عدد العاملين فيها في خلال شهر معين = 2000 فرداً . وكان عدد ايام العمل خلال الشهر = 25 يوماً وكان مجموع ايام الغياب للافراد خلال هذا الشهر = 900 يوماً , فان معدل الغياب يكون كالآتي⁽¹⁾:

$$\%1.8 = 100 \times \frac{900}{25 \times 2000}$$

- وتستطيع المنظمة ان تستخرج الكثير من المؤشرات من بيانات الغياب التي تحسب في صورة معدلات غياب بالطريقة سالفة الذكر . اذا ما قورنت هذه المعدلات بين الاقسام ومجموعات العمل المختلفة (كل شهر - كل ثلاثة شهور - كل ستة شهور - كل سنة) وايضاً بين المنظمة والمنظمات الاخرى في نفس الصناعة او نوع النشاط : فمثل هذه المقارنات في التعرف على اي معدلات غياب تزيد عن المعدل العادي وبالتالي في تحديد مجالات او مواقع الرضا وعدم الرضا.

2- ترك الخدمة :

يمكن استخدام حالات ترك الخدمة اليت يتم بمبادرة الفرد (الاستقالة) كمؤشر لدرجة الرضا الام عن العمل التي تسود بين افراد القوى العاملة . فلا شك ان بقاء الفرد في وظيفته

¹ - المرجع السابق، ص97.

تعتبر مؤشراً هاماً لارتباطها بهذه الوظيفة وولائه لها اي رضاه عن العمل ، وعليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامها لتقييم فاعلية مختلف البرامج من زاوية تاثير هذه البرامج على الرضا .

- وبحسب معدل ترك الخدمة على اساس عدد حالات الخدمة الاختياري مقسوماً على اجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة التي يحسب لها المعدل كالاتي :

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة}}{100 \times \text{اجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}}$$

اجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة

وبيانات ترك الخدمة التي يمكن استخراجها بحساب معدلات ترك الخدمة يمكن ان تكون ذات فائدة كبيرة للادارة اذا احتوت على مقارنات بين الاقسام والفترات وبين المنظمة والمنظمات الاخرى العاملة في نفس نوع النشاط . فهذه المقارنات مثلها في ذلك مثل مقارنات معدلات الغياب يمكن ان تغير في التعرف على مجالات ومواقع الرضا . وفي تتبع اي تغيير او اختلاف يكون ذا دلالة في التنبيه بوجود مشكلات تستوجب تقييم سياسات وبرامج القوى العاملة في المنظمة⁽¹⁾.

وعلى ان البيانات الخاصة بمعدلات ترك الخدمة شأنها في ذلك شأن بيانات معدلات الغياب تقتصر وظيفتها على التنبيه بوجود مشكلات دون تحليل اسبابها او وسائل علاجها .

لذلك فان عادة ما ينصح بجمع بيانات اكثر تفضيلاً عن اسباب ترك الخدمة الاختيار ويمكن ان يتم ذلك باجراء مقابلة مع الفرد عقب اعلانه الاستقالة للعرف على الدوافع والظروف التي دعت له لاتخاذ هذا القرار ، او بإرسال قائمة استقصاء للفرد بعد فترى معقولة (اسبوعين مثلاً) مع ترك الخدمة ، ولا شك ان استخدام مثل هذه الطرق المساعدة لجمع بيانات اكثر تفصيلاً ان يعالج القصور الذي يشوب ترك الخدمة .

ارتفاع نسبة الزواج والمواليد : دليل على رضا العاملين عن العمل واطمئنانهم الى شركائهم وجو العمل بها . وشعورهم بالامان على مستقبلهم مما يكون سبباً في شعورهم بالرضا وزوال كل اثر للتوتر في اعصابهم ، مما يجعلهم يفكرون جدياً في الزواج والانجاب .

¹ - المرجع السابق، ص98.

النوع الثاني : المقاييس الذاتية للرضا

تقوم المقاييس الذاتية للرضا على تصميم قائمة تتضمن اسئلة توجه الى الافراد العاملين بالمنظمة وتحاول هذه الاسئلة الحصول على تقرير من جانب الافراد عن درجة رضاهم عن العمل . ويمكننا هنا ان نميز بين طريقتين رئيسيتين تستخدمان في تحديد محتوى الاسئلة التي تتضمنها قوائم الاستقصاء التي تستخدم في هذا المجال .

1- تقسيم الحاجات : في هذه الطريقة تصمم الاسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء بحيث تتبع تقسيمها عاماً للحاجات الانسانية مثل ذلك الذي اقترحه مازلو والذي يتضمن⁽¹⁾:

1- الحاجات الفسيولوجية .

2- حاجات الامن .

3- الحاجات الاجتماعية .

4- حاجات التقدير

5- حاجات تحقيق الذات .

تصمم الاسئلة بحيث يمكن الحصول على معلومات من الفرد عن مدى ما يتبعه العمل من اشباع لمجموعات الحاجات المختلفة لديه وعليه فان كل مجموعة من مجموعات الحاجات يكون لها اسئلة متعلقة بها في القائمة .

تقسيم الحوافز : في هذه الطريقة تصمم اسئلة التي تحتويها الاسئلة القائمة بحيث تتبع تقسيماً للحوافز التي يتيحها العمل والتي تعتبر من العوامل المؤثرة على الرضا ، مثل ذلك التقسيم الذي اتبع في عرض العوامل المؤثرة على الرضا والذي تضمن العوامل الاتية :

¹ - المرجع السابق، ص99.

- الاجر - محتوى العمل - فرص الترقى - الاشراف - جماعة العمل - ساعات العمل - ظروف العمل .

- اما عن الطرق التي يمكن ان تستخدم كأساليب لقياس الرضا :

- فيمكننا ان نميز بين اربعة طرق رئيسية نعرض لها فيما يلي :

1- طريقة ترستون : باعطاء عدة اسئلة . يطلب الاجابة عليها بنعم او لا . يتم حساب درجاتها بمعرفة المصمم فقط . مما يتضح بعد تحليلها في النهاية مدى الرضا او عدم الرضا عن العمل .

2- طريقة ليكارت : طرح الاسئلة وتحديد الاجابات بدرجات متفاوتة مثل (اوافق جداً - لا اوافق - غير متأكد - لا اوافق) .

3- طريقة اوزجود وزملائه : للفروق تتكون من مجموعة من المقاييس للرضا لها طرفين بدرجات متفاوتة من (1-7) مثلاً (مثل مهم - تافه) .

4- طريقة هرزبرج للوقائع الحرجة : بتوجيه سؤالين رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم (اوقات السعادة - اوقات الاستياء) .

عوامل الرضا في العمل:

الرغبة في زيادة الانتاجية للعمال والحقيقة القائلة ان زيادة الرضا عن العمل تؤدي وتقود الى زيادة الانتاج⁽¹⁾.

- الانتاجية : خلفت الدراسات ثم تعريف وتحليل العديد من العوامل .

- وفي مجال تلك الدراسات تم تعريف وتحليل العديد من العوامل .

- والعوامل الاساسية التي تك التفكير فيها بالنسبة للرضا عن العمل يمكن تلخيصها في الآتي :

¹ - المرجع السابق، ص119.

1- الامن والسلامة والطمأنينة :

هذا العامل يوضع دائماً في المقدمة من كل الرجال والسيدات . وكلما كان الشخص في المستوى الادنى كلما زادت اهمية الامن والطمأنينة كما ان الرغبة في الأمن تتزايد مع التقدم في السن .

2- فرصة التقديم :

غالباً ما يهتم المديرون الفنيون والتنفيذيون بهذا العامل في حياتهم الخاصة ، ولكن بالنسبة للعاملين في مستوى الادارة الوسطى فهي تشغل اهتمامهم الاساسي والرئيسي ن وبالنسبة لعمال المصانع فهي متصلة نوعاً بالجدارة والاستحقاق والاهلية ، ولكن بالنسبة للعاملين غير الفنيين فهي تتعلق بالاقدمية الى درجة كبيرة.

- وقلة فرص التقدم غالباً ما تكون سبباً لكره الوظيفة في حين ان فرص التقدم تعتبر كمصدر للرضا والسعادة . وهي اكثر اهمية للرجل عنها بالنسبة للمرأة - ولها قدر عظيم لمن توافرت له فرص التعليم والذكاء⁽¹⁾.

3- الشركة والادارة :

الشركة وادارها نادراً ما تكون اسباباً قوية للرضا عن العمل ، ولكن هذه العوامل تعتبر اسباباً قوية تؤدي الى عدم الرضا عن العمل . وهناك بعض الادلة للقول بأنه كلما ارتفع مستوى الكفاءة كلما ازدادت فرص الرضا عن العمل الناتجة من هذه العوامل . والعمال القدامى يهتمون بسمعة الشركة اكثر قليلاً من العمال الجدد.

4- الاجور :

غالباً ما تكون منزلة الاجور منخفضة في مجال عداد هذه العوامل الخاصة بالرضا وغالباً ما تعد كسبب لعدم الرضا عنها كسبب للرضا والنقود مهمة للرجال اكثر منها للنساء ولعمال المصنع عنها لموظفي المكاتب .

¹ - المرجع السابق، ص120.

وتسقط أهمية النقود عندما نقيم علاقة متبادلة بين السن حتى الأربعين وعندما يكون الاتجاه مقلوباً .

5- المظاهر الحقيقية للوظيفة :

- طبيعة الوظيفة نفسها قد تؤدي الى الرضا او عدم الرضا عن العمل .
- متطلبات انخفاض المهارة في الوظيفة يزيد عدم رضا العاملين المهرة .
- فكلما ازاد المستوى المهني ومستوى مهارة الشخص وكلما ازاد علماً كلما ازدا اهمية المنافسة في الوظيفة .

6- الاشراف :

- القدر من الاشراف الموجود هو الذي بالتساوي الى الرضا او عدم الرضا عن العمل .
- والنساء اكثر حساسية من الرجال للاشراف السيء .
- وتقل نوعية الاشراف في المستويات العليا ، ولكن الناس ميالون اكثر لانتقادها .

7- المظاهر الاجتماعية للوظيفة :

- فيما يختص باستحسان الجماعة والمجتمع فان ذلك يؤدي ايضاً الى الرضا عن العمل .
- وهذا ينطبق على المرأة اكثر من الرجل . وهذا العامل مستقل عن السن وعن المستوى المهني .

8- الاتصال :

- لا يدرج الاتصال الجيد على انه سبب خاص لحب الوظيفة ، ما لم يتم سماعه ومعرفته ومعرفة كيفية عمل الاشياء بهذه الطريقة نكلها بعيداً عن الاتصال الجيد - له اهمية كبيرة .
- وكلما ازاد المستوى العلمي للموظفين ، كلما كان هذا العامل اكثر اهمية⁽¹⁾.

¹ - المرجع السابق، ص121.

9- شروط العمل :

الحرارة - الاضاءة - وسيلة التهوية - تسهيلات انتظار السيارات - الكافتريا- دورات المياه .
ومظاهر اخرى لمحيط العمل تؤدي الى اثر قليل في مدى الرضا وعدم الرضا عن العمل .
وهي ذات اهمية كبيرة للنساء عنها للرجال . وساعات العمل اكثر اهمية لدى الرجال عن اي
مظاهر اخرى من شروط العمل وفي السنين الاخيرة اصبحت لها اهمية متزايدة بالنسبة للمرأة
ايضاً . وليس لها اهمية تذكر بين المستويات المتعلمة جيداً ، والمستوى الاعلى من الموظفين .

10- الفوائد التابعة :

أ- مكفآت المعاش.

ب- مصاريف الضيافة.

ج- مكفآت الاستقالة.

د- الاجازات.

بعد ان اصبحت موحدة في الصناعة فهي لا تذكر احياناً كمصدر للرضا او عدم الرضا .

وفي احد التصنيفات المبنية على 150 دراسة للرضا عن الوظيفة والمظاهر التي تؤثر فيها
اسفرت عن ترتيب العوامل حسب ترتيبها التالي :

1- الطمأنينة 8- الاشراف

2- الاهتمام بالوظيفة نفسها 9- المظاهر الاجتماعية للوظيفة

3- فرص التقدم 10- شروط العمل

4- تقدير المشرفين 11- الاتصال

- 5- الشركة والادارة
12- ساعات العمل
6- نوعية الوظيفة نفسها
13- سهولة العمل
7- الاجور
14- الفوائد

ويستحسن ترتيب اهميتها كالآتي⁽¹⁾:

أ- الاطمئنان - وهو عنصر معنوي

ب- الوظيفة نفسها - وهو عنصر معنوي

ج- محيط العمل - وهو عنصر معنوي

د- المكافآت - وهو عنصر معنوي

ومن المعروف ان الرضا عن العمل واداء العمل منفصل كل منها عن الاخر كلية:

فالرضا عن العمل ينهي عن :

1- المناورات.

2- الغياب دون اذن.

3- الغياب المستمر.

4- مظاهر تخفيض الحوادث.

ولا توجد اي علاقة رضا عن العمل والسلوك الوظيفي فالبعض يقرر ان الرضا العالي عن العمل ينتج من الاداء الجيد والبعض الآخر يقرر ان الاداء المرتفع ينتج من الرضا المرتفع عن العمل . واشروط التي تنتج الرضا عن العم بين الزملاء غير مماثلة او غير مطابقة .

¹ - المرجع السابق، ص123.

فالمشرف الحديث :

يعمل على اساس افتراض ان وحدته سوف تكون اكثر انتاجية اذا كان اعضاؤها راضين عن اعمالهم مما يؤدي الى تحسين الرضا عن العم بين الزملاء .

وهو لذلك يتخذ الخطوات الاتي :

- 1- يرسى قواعد الضمان للجميع (فيما يتعلق بقواعد الترقى خلال الهيكل الوظيفي الهرمي بالشركة) .
- 2- يعقد اجتماعات دورية منتظمة لفرقيه ويبدل مجهوداً اساسياً حتى يرى ان كل شخص يعرف ما يجري حوله .
- 3- يختار مقدار ضخامة وجسامة العمل حتى يسمح لكل موظف بالقيام بعمله بسهولة .
- 4- يشرف على المكاتب ونظامها ، اماكن الراح ونظافتها ، الاضاءة وكيفيتها تكييف الهواء ومناسبتها . (حامد الحرفة, موسوعة الإدارة الحديثة و الحوافز, 1980م).

المبحث الثالث

العوامل الديموغرافية

تصف العناصر الديموغرافية السكان في كل بلد بخصائص معينة لها أثر ليس بالهين على الأسواق والممارسات في كل بلد أهم هذه الخصائص هي:

أ. معدل النمو السكاني : يؤثر معدل النمو ليس فقط على حجم السكان مستقبلاً ولكنه يؤثر أيضاً على تركيبة السكان الحالية. معدل النمو العالي يعني وجود نسبة كبيرة من السكان في الأعمار الدنيا أي وجود نسبة كبيرة من الأطفال والمراهقين مما يقود إلى ازدياد الطلب على السلع التي تستخدمها تلك الفئات. والبلدان النامية عادة ذات معدلات نمو مرتفعة ، أما البلدان الصناعية ففيها معدلات نمو منخفضة مما قاد إلى تقلص أسواق السلع التي تستخدمها فئات الأطفال والمراهقين كحافظات ولبن الأطفال و اغذيتهم الشيء الذي جعل الشركات في تلك المجالات تبحث عن أسواق لها في الدول النامية. كذلك وجدت تلك الدول أن أعداد التلاميذ في المدارس في انخفاض وتتهياً كثير من الجامعات في الدول الغربية إلى النقص في أعداد الطلاب في الجامعات بل بدأت تسعى إلى استقطاب الطلاب الأجانب أو فتح فروع لها في الدول الاخرى. وفي نفس الوقت تنشط شركات الكتب المدرسية والاثاثات التعليمية في البحث عن أسواق جديدة في الدول النامية أو التحول لسلع أخرى. في غضون تلك المجتمعات الغربية نفسها وقد غدت مجتمعات أناس متقدمين في الاعمار الشيء الذي يؤثر على الذوق العام فيها على أساليب العمل والانتاج ويجعلها تميل إلى استخدام التقنيات الحديثة بدرجة متزايدة لتعويض النقص في الايدي العاملة الشابة.(1).

ب. حجم الاسرة : يختلف حجم الاسرة بين البلدان وبينها تعني الاسر في البلدان الغربية الاسرة (النواة) أو الاسرة المباشرة (الأب والأم والأطفال) ، نجد الاسرة الممتدة في الدول النامية

1- مدخل الى ادارة الاعمال الدولية ، أ.د. احمد عبد الرحمن احمد ، كلية العلوم الادارية - قسم ادارة الاعمال جامعة الملك سعود - الرياض سابقاً- ص192.

تشمل الجد والجدة والاعمام والخالات وأبناء العمومة ليس ذلك فحسب واعتماد على معدل النمو السكاني ، نجد حجم الأسرة النواة نفسها في البلدان الصناعية ذات معدل النمو المنخفض، نجد متوسط ذلك الصناعية نفسها فيها بينها من حيث متوسط الحجم فحجم الأسرة الايطالية أكبر من الامريكية مثلها يختلف ذلك المتوسط بين الدول النامية. يؤثر حجم الأسرة على حجم البيوت والاثاث المطلوب كما يؤثر على حجم العبوة المرغوب في تصميم السلع. من ناحية إدارية من السهل نقل الموظف ذي الأسرة الصغيرة الى موقع آخر في بلد آخر أو داخل نفس البلد ، بينما يصعب ذلك في البلدان ذات الاسر الكبيرة الحجم ، وحتى قيمة الحوافز المالية لها واقع مختلف اذا كانت تتوزع على افراد الأسرة الكبيرة مما لو كانت ستوزع في أسرة صغيرة وبذلك تختلف فعالية الحوافز وكذلك الحجم الأسرة دور في من يتخذ قرارات الشراء داخل الأسرة.

ج. التعليم : يؤثر مستوى التعليم في البلد على الذوق العام وبالتالي على النمط الاستهلاكي ونوعية السلع المرغوبة مثلما يؤثر على فعالية الوسائل الترويجية المختلفة والقنوات المستخدمة ونوعية الرسالة الاعلامية من النواحي التسويقية. أما من ناحية الانتاج والتدريب مستوى الامية مهم جداً كذلك مستوى التعليم العام ووجود المعاهد التعليمية اذا تطلبت الصناعة الحديثة القدرة على التعامل مع آليات معقدة نوعاً ما وقراءة الارشادات الخاصة بها كما تتطلب ان تكون العمالة سهلة التدريب الشئ الذي يحققه حد ادنى من التعليم في مجال الادارة يصبح التعليم العالي ومعاهد الادارة وبرامج التطوير الاداري مصادر مهمة للكوادر الادارية المحلية ، كما ننظر نحو التعليم الفني أثر على توفر الكوادر الفنية المطلوبة.

د. الحضر والريف : وجود متمعين داخل البلد أحدهما متأخر والآخر متقدم ومنفصلين بحيث ينحصر التقدم في واحد ويبقى الآخر غير متأثر ولاتصله الاساليب الحديثة ، أمر نجده في كثير من البلاد. وقد لاحظ الكثيرون ومن بينهم معد هذه المذكرات في دراسة سابقة (Root & Ahmed, 1979) ، أن الشركات الاجنبية تجذبها المراكز الحضرية في البلدان النامية كموقع لمنشئاتها الصناعية اذ تكون فيها العمالة المتدربة متوفرة نسبياً ولان الخدمات

المساعدة تتركز في هذه المراكز. وتبتعد الشركات عن المناطق النائية الاكثر تخلفاً الشيء الذي يساهم بدوره في تعميق الفوارق بين المناطق المختلفة في القطر. من أجل ذلك تسعى الحكومات في تلك البلاد الى توجيه الشركات نحو المناطق المتخلفة أما الحوافز أو فرص ذلك قانوناً ولا تجد الشركات أن تجد نفسها مضطرة لان تعمل في موقع لايفضله⁽¹⁾.

الزاوية الديمقرافية: ويقصد بها الخصائص السكانية مثل معدل نمو السكان وحجم الاسرة والتعليم وتوزيع السكان بين الريف والحضر. ان معدل نمو السكان والتركيبية السكانية يؤثران على حجم ونوع الطلب على السلع. فالدول ذات النمو السكاني العالي وهي في الغالب دولاً نامية تتميز تركيبتها السكانية بوجود أعداد كبيرة من الاطفال وصغار السن الذين يتميزون بنمط إستهلاكي معين وبزيادة الطلب على نوع معين من السلع كلبن الاطفال والكتب والادوات المدرسية واثاثات الفصول الدراسية. أما الدول ذات النمو السكاني المنخفض والتركيبية السكانية التي يغلب عليها طابع السن المتقدم كما هو الحال في الدول الصناعية الكبرى ، فان الاحتياجات السلعية لهذه الفئة غالباً ما تستخدم فيها تقنيات حديثة لتعويض النقص في الايدي العاملة. ويرتبط معدل نمو السكان بحجم الاسرة. فحجم الاسرة في الدول النامية كبير بل ان مفهوم الاسرة يتسع ليضم الى جانب الاب والام والاطفال ، الحج والجدة والاخوان والاخوات والاعمام والعمات والخيالن والخالات وأبناء العمومة وغيرهم وهو ما يطلق عليه الاسرة الممتدة. أما في الدول الصناعية المتقدمة فان حجم الاسرة صغير ولا يكاد يتسع لاكثر من الاب والام والاطفال. ويؤثر حجم الاسرة في حجم السكن والاثاثات المطلوبة ووسائل النقل بل يؤثر في قرارات الشراء.

من جانب آخر يؤثر مستوى التعليم في مجتمع ما على النمط الاستهلاكي ونوعية السلع المطلوبة وعلى فعالية الوسائل الترويجية ، فالمتعلمون أكثر قدرة على التعامل مع السلع ذات التقنية العالية والذين تلقوا تدريبات مهنية أكثر قدرة على التعامل مع الالات الصناعية المعقدة ، واستجابة غير المتعلمين للوسائل الترويجية والوسائل الاعلانية والقنوات التسويقية يختلف عن استجابة المتعلمين وهكذا كذلك يؤثر توزيع السكان بين الريف والحضر على نوع وحجم

1. المرجع السابق- ص193-194

السلع وعلى اختيار الشركات لمواقعها. فالمنطق الريفية غالباً لا تكون لها صلة بالاساليب الحديثة وتفتقر للخدمات الاساسية والى العمالة المدربة مما يجعل الشركات الاجنبية تفضل المراكز الحضرية عليها عند اختيار مواقع منشآتها⁽¹⁾.

خلاصة:

أشار هذا الفصل إلى المسؤولية الاجتماعية من حيث الأهمية والأهداف والخصائص والأبعاد ووجد أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم جديد يساعد في تحسين رضا العاملين بصورة فعالة، كما تطرق إلى رضا العاملين الذي يشكل دوراً مهماً في تحقيق الأهداف ، كما تطرق هذا الفصل للعوامل الديموغرافية وطرق قياسه. الفصل الثالث يتحدث عن منهجية الدراسة، وأسلوب الدراسة، مصادر جمع البيانات، مجتمع الدراسة والعينة، وقياس المتغيرات، والاختبار المبدئي لأداة جمع البيانات، وجودة المقياس وحجم العينة والأساليب المستخدمة.

2. ادارة الاعمال الدولية ، بروفيسور/ عبد العزيز عبد الرحيم سليمان ، 2007م، ص ص 173 - 175.

المبحث الرابع

الدراسات السابقة والعلاقة بين متغيرات الدراسة

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية .

1. دراسة ميسون محمد عبدالقادر-الجامعة الإسلامية-غزة(2013)

بعنوان: التفكير الأخلاقي و علاقته بالمسؤولية الاجتماعية .

أهم النتائج :

علي الأسرة الفلسطينية سواء كانت كبيرة أو صغيرة الحجم فهي تحرص علي غرس القيم و الواجبات الاجتماعية في أبنائها كما تؤكد هذه النتيجة علي تنامي دور المؤسسات الاجتماعية الأخرى مثل المدرسة , المسجد, الجامعات , ووسائل الإعلام ومساهمتها في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدي أفراد المجتمع إلي جانب دور الأسرة بحيث تكمل تلك المؤسسات دور الأسرة في هذه العملية وتعالج أي قصور أو إهمال من جانب الأسرة .

أهم التوصيات :

-توعية أولياء الأمور حول دورهم في عملية النمو الأخلاقي لأبنائهم و مراعاة أهمية القدوة الحسنة في هذا الشأن .

-إعطاء المزيد من الاهتمام للتربية الأخلاقية من قبل المسؤولين في التربية و التعليم و ضرورة العمل علي غرس القيم و تنميتها لدي النشء منذ الصغر من خلال المواد الدراسية و الأنشطة المدرسية .

2-دراسة نورا محمد عماد الدين أنور- مركز المديرين المصري -2010م

بمعنوان : المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الازمة الاقتصادية العالمية.

أهم النتائج :

ضرورة التركيز علي توعية و تثقيف الشركات صغيرة الحجم باهمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية و كفاءتها بالنسبة لحجم الشركة و كيف تساعد المسؤولية الاجتماعية علي تنمية الشركة وافادتها ماليا.

أهم التوصيات :

عمل برامج تبادل فكري بين مصر و غيرها من الدول للاطلاع علي تجارب الغير فيما يختص بممارسة الشركات للمسؤولية الاجتماعية وذلك للاستفادة من تجارب الغير والتعرف علي كل ما هو جديد في برامج المسؤولية الاجتماعية .

3-دراسة فارس نبيل عجيلات-جامعة الشرق الاوسط-2012م

بمعنوان: المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة .

مشكلة الدراسة:

أهم النتائج :

نسبة الإناث ربما يكن أكثر حاجة وتقديرا لعروضات الشركة في نواحي أسعار المكالمات و الأجهزة ورفع رصيد الدقائق وربما عروض الموسيقى وبعض الخدمات الاخرى , وبالتالي فربما كان لهذا العامل أثره في تقييم النساء لخدمات الشركة تجاه الزبائن.

أهم التوصيات:

- ضرورة إيلاء المزيد من اهتمام الشركات الأردنية ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية الميدانية التي ترتبط بحاجات المجتمع حسب الأولويات الواقعية للمجتمعات المحلية .
- أن تقوم الشركة بإصدار تقارير المسؤولية الاجتماعية بشكل دوري سنوي وغير سنوي وفق أسس المحاسبة القانونية ووفق القوانين و التعليمات المتبعة.

4-دراسة فؤاد محمد عيسي -وزارة التجارة مصر- 2013م

بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر

أهم النتائج :

إن قيام الشركة بالأداء الاجتماعي سواء في داخل الشركة أم خارجها يمثل أولا عامل مهم من عوامل تحفيز العاملين علي تقديم أفضل أداء في مجال تحقيق أهداف الشركة ,وثانيا يوفر حافزا للمجتمع لزيادة التعاون مع الشركة و وما ينتج عن ذلك من زيادة الأرباح فضلا عن تحقيق مفهوم مقبول للشركة اجتماعيا.

أهم التوصيات :

ضرورة قيام الشركات بالإفصاح الكامل عن المعلومات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها خلال السنة وما يترتب عليها من تكاليف اجتماعية تكون مسجلة و مبوبة بشكل واضح ودقيق مثلها مثل التكاليف الاقتصادية التي تنقلها الشركة علي أنشطتها المختلفة وذلك في دفاتر و سجلات الشركة و من ثم عرضها في التقارير و القوائم المالية المنشورة في وسائل الاعلام حتي يتسني لأفراد المجتمع تقييم الدور الاجتماعي للشركة .

5-دراسة منير سليمان الحكيم-جامعة العلوم المالية و المصرفية الأردن 2013م

بعنوان: المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية.

أهم النتائج :

تقوم المصارف الإسلامية الأردنية بالمحافظة علي شرعية المعاملات المقدمة للمتعاملين و سلامتها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين.

تقوم المصارف الإسلامية الأردنية بالعمل علي تحقيق رضا المودعين وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم.

أهم التوصيات :

ضرورة عناية المصرف الإسلامي بتطبيق الضوابط الشرعية المتمثلة في معايير تجنب الربا وتجنب البيوع المحرمة شرعا والتزام الحلال في نشاطاته الاستثمارية كافة.

ضرورة استمرار الاهتمام بالعمل علي تحقيق رضا المتعاملين وتسهيل إجراء معاملاتهم.

6-دراسة خالد خلف سالم الزريقات-جامعة الإسراء الخاصة الأردن 2013م

بعنوان : أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية .

أهم النتائج :

أن موارد المنظمة المستخدمة هو لغرض القيام بالأنشطة المطلوبة لتحقيق أعلى ربح بما ينسجم مع القوانين السائدة.

أهم التوصيات :

ضرورة أن تستوعب المصارف التجارية الأردنية مسؤولياتها الاجتماعية وأن تدرك أنها شريك في المجتمع وليست مجرد صناديق لجمع الأموال وجني الأرباح وتوزيعها علي مؤسسيها او

المساهمين فيها فقط لصياغة استراتيجية واضحة المعالم لتحسين قنوات الاتصال لتتدفق خلالها المعلومات الي مراكز صنع القرار ولتكون مرتبطة مع مراكز التخطيط في المصرف وعلي ان يقوم بادارتها خبراء ومختصون ولديهم الالارباحوتوزيعها علي مؤسسيها او المساهمين فيها فقط لصياغة استراتيجية واضحة المعالم لتحسين قنوات الاتصال لتتدفق خلالها المعلومات الي مراكز صنع القرار ولتكون مرتبطة مع مراكز التخطيط في المصرف وعلي ان يقوم بادارتها خبراء ومختصون ولديهم الإدراك الواسع في مجال التوجه الاستراتيجي.

7-دراسة: ناهد أحمد محمد - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - 2015م

بعنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على ولاء العملاء

النتائج:

أظهرت نتائج البحث المسؤولية الاجتماعية ذات تأثير إيجابي جزئي على ولاء العملاء حيث بلغت أعلى متوسط حسابي عند بعد (المسؤولية الأخلاقية 3.87) ثم بعد المسؤولية (القانونية 3.71) وقد كانت داعمة، ثم (المسؤولية الخيرية وهي الأقل تأثيراً 3.69) ثم بعد كانت داعمة، (المسؤولية البيئية هي الأقل تأثيراً 3.68).

التوصيات:

توصي الدراسة شركات الأعمال بضرورة تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية ضمن خططها التسويقية والتركيز على بعدي المسؤولية الاخلاقية والقانونية بحيث تكون هذه البرامج عمل عملية حتى تتمكن الشركات من تقييمها وقياس مردودها.

ثانيا: الدراسات المتعلقة برضا العاملين.

1. دراسة مراد سليم عطيانى ' عبدالله جميل أبوسلمي (2014م)

أثر ممارسة اخلاقيات عمل إدرات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين .

(دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن)

هدفت هذه الدراسة الي تعرف أثر الممارسات الأخلاقية لإدارات الموارد البشرية على رضا العاملين في شركات الاتصالات الخلوية في الاردن.

نتائج الدراسة:

(1) ان ممارسة إدارات الموارد البشرية للجوانب الاخلاقية التي تقوم على أسس العدالة و المساواة و الشفافية و النزاهة في انشطتها له بالغ الاثر على رفع الروح المعنوية التي بدورها تتعكس على حالة الرضا عن العمل.

(2) يستنتج الباحثان إن حالة الرضا التي عبر عنها العاملون في شركات الاتصالات الخلوية هي انعكاس لقيام الشركات موضوع البحث بإشباع حاجات العاملين فيها المادية و المعنوية.

توصيات الدراسة:

(1) ضرورة الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل في كافة أنشطة ووظائف المنظمة لما لذلك من انعكاسات ايجابية على العاملين في تلك الشركات.

(2) إجراء المزيد من الدراسات حول أثر أخلاقيات العمل في مجال تسويق المنتجات غير الصحية و أثرها على قرار شراء الأطفال للأغذية غير الصحية.

(3) إجراء المزيد من الدراسات التي تبين مدى التزام المنظمات الصناعية في العالم العربي بمسؤولياتها الاخلاقية و الاجتماعية تجاه البيئة التي تعمل بها.

2. دراسة أكثم ماجد العواجين (2013م)

أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن.

هدفت هذه الدراسة على التعرف إلى مستوى تقييم العاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام لجودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة و الاعتمادية و الاستجابة و الضمان والتعاطف و المهنية و السرية في الرضا الوظيفي للعاملين).

نتائج الدراسة:

- (1) كان تقييم غالبية مفردات الدراسة لبعد السرية تقييم مرتفع ,حيث جاء بالمرتبة الأولى متقدما على أبعاد جودة الخدمات الداخلية الأخرى.
- (2) حصل بعد الإعتمادية (الثقة) على تقييم مرتفع لدى مفردات الدراسة , حيث جاء في المرتبة الثانية بين أبعاد جودة الخدمات الداخلية الأخرى.
- (3) حصل بعد التعاطف على تقييم مرتفع لدى مفردات الدراسة و لكن بدرجة أقل من الأبعاد السابقة حيث جاء في المرتبة الثالثة يليه الإستجابة.
- (4) جاء تقييم مفردات الدراسة لبعد الجوانب الملموسة تقييم سلبي حيث جاء بالمرتبة الأخيرة , حيث أبدى مفردات الدراسة عدم رضاهم عن زي زملاء العمل و عدم و جود أدوات مختلفة تتميز بالجاذبية على وجه الخصوص.

توصيات الدراسة:

- (1) الاهتمام بمظهر العاملين و خاصة في المكاتب الأمامية و مكتب خدمة الجمهور مما يعطي إنطباع إيجابي عن جودة الخدمة المقدمة.
- (2) العمل على توفير أدوات العمل الحديثة و المناسبة و الجذابة للعاملين في المؤسسة حتي يتمكن العاملين من تقديم الخدمة على أكمل وجه.

3. دراسة نائل صفدي, مؤيد شحادة , معاذ شحادة (2011م)

مدى رضا العاملين و أثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلي التعرف على مدى رضا العاملين و أثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الإتصالات الفلسطينية.

نتائج الدراسة:

- (1) اتضح أن هناك رضا عن طبيعة و ظروف العمل حيث اتضح أن الوظيفة تؤمن للموظفين الأمن الوظيفي , و توفر لهم فرصا لأكتساب مهارات و خبرات جديدة بالإضافة إلي أن ظروف العمل من تهوية و اضاءة و غيره تعد جيدة و صالحة لتقديم خدمة جيدة للعملاء.
- (2) كما تبين أن درجة الرضى عن انظمة الترقية و الحوافز كانت متوسطة ,حيث يعتقد الموظفون أن هناك دور للمحسوبية و الوساطة في الترقية و أن هناك دور للاعتبارات السياسية و الدينية في الترقية.

توصيات الدراسة:

- (1) ضرورة أن يكون هناك علاقة جيدة بين الموظفين و المسؤولين في الشركة لأن ذلك ينعكس بالايجاب على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
- (2) ضرورة أن توفر الشركة فرص العمل بروح الفريق الواحد لأن ذلك يزيد من فرص التبادل للمعلومات و الخبرات مع زملاء في العمل.
- (3) ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع الهام.

4. دراسة محمد فاضل عباس (2009م)

رضا العاملين و أثره في جودة الخدمة الفندقية.

هدفت هذه الدراسة الي وضع تأطير نظري حول مفاهيم رضا العاملين و الجودة و عواملها المؤثرة و العلاقة فيما بينهما , اما في الجانب الميداني هدفت الدراسة الي معرفة بعض العوامل المؤثرة على رضا العاملين في تحقيق الخدمات الفندقية المقدمة.

نتائج الدراسة:

- (1) الرضا عن العميل عامل نفسي تختلف درجة ادراكه عند الافراد حسب الجوانب التي تتعلق بشخصية الفرد العامل او الجوانب التنظيمية المحيطة به.
- (2) متطلبات و حاجات العاملين المؤثرة رضاهم ولا يمكن ادراكها من قبل الادارة بسهولة مما يمثل تحدي يواجه تلك الادارات.
- (3) رضا العاملين عنصر اساسي لأي فندق بغض النظر عن موقعة او حجمه من اجل تحقيق مستوي الجودة العالي الذي يرضي الزبائن.
- (4) ان تبني مفهوم رضا العاملين سلوكا في إدارة الفنادق يعد من سمات الإدارة الحديثة التي تعمل بمنهجية ادارة الجودة الشاملة.

توصيات الدراسة:

- (1) ينبغي من ادارات الفنادق متابعة سلوكية العاملين و معرفة ميولهم نحو العمل من اجل الوصول الي معرفة متطلبات و حاجاتهم و اشباعها.
 - (2) تحديد الجهات المستفيدة من جودة الخدمة المقدمة و اشراكهم في تحقيقها منهم (الزبائن , العاملين , الموردون, المدراء , حملة الاسهم).
5. دراسة سالم عواد الشمري (2009م)

الرضا الوظيفي لدي العاملين و أثاره علي الأداء الوظيفي

دراسة تطبيقية علي (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة).

هدفت هذه الدراسة على التعرف إلي متوى الرضا الوظيفي لدي الموظفين العاملين في القطاع الصناعي و ايضا التعرف علي اسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين.

نتائج الدراسة:

- (1) ان نسبة 90% من العاملين راضون بشكل جيد جدا وممتاز عن ادائهم الوظيفي بالتالى يمكن ان نقول ان الموظفون يشعرون بانهم يقدمون للعمل افضل مايقدرون عليه
- (2) ان مانسبته 90% من افراد العينه يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من اعمال.

- (3) ان مانسبته 63% من افراد العينه لايقرون بوجود عداله في توزيع المهام على الموظفين بالتالى يمكن ان نستنتج ان الشركه لاتقوم بتوزيع المهام بشكل يرضى الموظفين او ان سياسه توزيع المهام لديها غير واضحه.

توصيات الدراسه

- (1) على الشركه ان تقوم باعاده دراسه سياسه توزيع المهام على العاملين بشكل يتناسب مع مؤهلاتهم العلميه وخبراتهم العمليه.
- (2) على الشركه ان تقوم بعرض سياسه توزيع المهام على الموظفين واشراكهم فى التصورات المبدأيه لما يمكن ان تقوم به تطورات فى هذه السياسه.

العلاقات بين متغيرات الدراسة:

العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و رضا العاملين:

توصلت دراسة فؤاد محمد عيسي (2013م)⁽¹⁾ أن المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر لها تأثير على رضا العاملين، و ذكر فارس نبيل (2012م)⁽²⁾ أن المسؤولية الاجتماعية تلعب دورا مهما في تحسين العلاقات العامة بين العاملين، وتوصل منير سليمان الحكيم(2013م)⁽³⁾، أنالمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية لها الاثر ايجابي، أما بالنسبة لرضا العاملين ذكر سالم عواد الشمري (2009م)⁽⁴⁾ أن الرضا الوظيفي لدي العاملين لها بالغ الأثر علي الأداء الوظيفي ، وايضا توصل محمد فاضل عباس (2009م)⁽⁵⁾ أن رضا العاملين ذات أثر ايجابي في جودة الخدمة الفندقية ، من خلال الدراسات السابق يمكن القول أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمات يؤدي إلي رضا العاملين ، لان المسؤولية الاجتماعية تعمل على رفع الروح المعنوية و بالتالي يحقق الرضا التام للعاملين داخل المنظمة .

¹ - فؤاد محمد عيسي، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، وزارة التجارة مصر- 2013م

² - فارس نبيل عجيلات، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة، جامعة الشرق الاوسط-2012م

³ - منير سليمان الحكيم، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية، جامعة العلوم المالية و المصرفية الأردن 2013م

⁴ - سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدي العاملين و أثاره علي الأداء الوظيفي- دراسة تطبيقية على (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، (2009م).

⁵ - محمد فاضل عباس، رضا العاملين و أثره في جودة الخدمة الفندقية، (2009م).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المبحث الأول: نموذج وفرضيات الدراسة.

المبحث الثاني: اداء ومقاييس الدراسة.

المبحث الأول

نموذج وفرضيات الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً لمنهج ومجتمع العينة الدراسية، وعلى نظرية الموارد التي تفسر الموارد الملموسة و غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف وعلى نموذج الدراسة وفرضيات الدراسة.

نظرية الموارد:

إن نظرية الموارد والمهارات هي مجموعة من التوجهات النظرية التي تطورت بتراكم الأبحاث والتي تتكون من:

- نظرية المهارات المحورية.
- نظرية الطاقات الديناميكية.
- النظرية التطويرية.
- نظرية المعرفة.

فقد ظهرت مقارنة الموارد والمهارات بداية من خلال الثمانينات مع أعمال (Wernerfelt, 1984) الذي طرح رؤية استراتيجية مختلفة تماماً عن نموذج Poeter الذي كان ينظر للمؤسسة على أنها مجموعة من النشاطات المرتبطة في شكل سلسلة قيم إذ تعتبر نظرية RBT المؤسسة مجموعة فريدة من الموارد المادية وغير المادية أو حافظة للمهارات المتميزة التي تساهم بشكل أساسي في إتمام المنتجات وتمييزها. بالتالي يمكن اعتبار هذا النموذج مدخلاً مكملاً للمؤسسة من سلسلة القيم، وحسب هذا النموذج فإن إنشاء القيمة يرتبط أساساً بهذه الموارد والمهارات، وكيفية استغلالها بشكل أفضل مما يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة.

ويرى كل من (Hamel et Prahalad, 1999) بأنه في المدى الطويل تنشأ تنافسية قدرتها على بناء وتكوين المهارات الاستراتيجية بتكلفة أقل وبسرعة أكبر من المنافسين التي ينتج عنها منتجات الغد أي أن الفكرة الأساسية لهذه المقاربة تكمن في امتلاك المؤسسة لموارد ومهارات متميزة تكون بمثابة عوائق أمام المنافسين حيث لا يمكنهم تقليدها أو مواجهتها ومن ثم يمكن استمرار الميزة التنافسية. وتتمثل المبادئ الأساسية لهذه المقاربة حسب Prahalad Hamel في:

1/ قلة الموارد في المؤسسة ليس مانعاً بالضرورة أن تنفرد في السوق كما أن وفرة الموارد لا يضمن لها النجاح الأكيد.

2/ يمكن اعتبار المؤسسة كحافظة موارد (تقنية مادية بشرية) وفي نفس الوقت كحافظة منتجات أو أجزاء استراتيجية مركزة علي سوق معينة.

3/ اختلاف وتباين المؤسسات فيما بينها لا يتعلق فقط بدرجة اختراق الأسواق ولكن فقط بكيفية مزج الكميات والنوعيات من الموارد والمتاحة.

4/ الاستغلال الأمثل للموارد (الاستغلال الذكي) يؤدي إلي زيادة الحصص المنتجة.

إن مدخل الموارد لا يهتم بتنمية الموارد الحالية فقط بل أيضاً بتنمية قاعدة موارد المؤسسة مستقبلاً ويتم ذلك من خلال إحلال وتجديد الاستثمارات لمحافظة المؤسسة على الموارد بهدف استمرار الميزة التنافسية المرتكزة علي هذه الموارد. وبالتالي تبني توجه استراتيجي بشأن الموارد التي قد تشكل أساس ميزة تنافسية في المستقبل وليس في الحاضر فقط.

قبل التطرق إلى مفهوم الموارد يجب الإشارة إلى أن تعدد أبعاد هذا المصطلح واتساع مجاله حيث أن كل ما يساهم في تميز المؤسسة يعد مورداً ولد صعوبة لدى الباحثين في تحديده وفي الاتفاق على مفهوم موحد له. فالمؤسس يرى أن موارد المؤسسة في لحظة معينة هي مجموع الأصول المادية وغير المادية المرتبطة بأنشطتها خلال فترة طويلة نسبياً (Laroche. H., etNioche, 1998).

وعلى أساس التعاريف السابقة، يمكن تقسيم الموارد بمختلف إشكالها إلى نوعين:

1/ موارد مادية: مثل (تجهيزات الإنتاج، المباني، رأس المال...).

2/ موارد غير مادية: هي موارد غير مرئية مما يصعب جمعها مثل:

- الجودة: وهي تشير إلى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات العميل وكلما كان التوافق بين توقعاته وخصائص المنتج كان الاتجاه إيجابي بمعنى تعزيز المكانة التنافسية للمنظمة.
- التكنولوجيا: تعني جملة التطورات في المجال التكنولوجي والتحكم فيها.
- المعلومات: تعتبر المعلومات أحد الموارد الاستراتيجية لأي منظمة، وقاعدة اتخاذ معظم قراراتها.
- المعرفة: تشمل المعلومات التقنية والعلمية المحصل عليها من خلال البرامج التعليمية في الجامعات والمعاهد والمدارس العليا.
- المهارات: إن الموارد بما فيها المعارف تصبح قدرات عندما تتناسق وتترابط وتتداخل فيما بينها في محتوى الأنشطة (Tarondeau J-C, 2002)، وتراكم هذه القدرات يتولد عنه مهارات خاصة بالمنظمة والتي تنقسم إلى قسمين: المهارات الفردية والمهارات الجماعية.

1/ **المهارات الفردية:** تتمثل في الخصائص التي يتميز بها كل فرد في المنظمة وهي تختلف حسب مناصب العمل، وهناك مهارات أساسية تتمثل في المعارف والمؤهلات التي تضمن الفعالية في العمل، وهي تكتسب بالتدريس والتطوير والمهارات التفاضلية تتمثل في كل من إدراك الذات، الدوافع، صفات العبقرية التي تميز بين أصحاب الأداء المرتفع والأداء المتوسط (Leboyer L., 1996).
la gestion des 69ompetences,

2/ **المهارات الجماعية:** وهي تلك المهارات والمعرفة الناجمة عن تضافر وتداخل بين مجموعة من الأنشطة للمنظمة من خلال الاحتكاك الحاصل بين مؤيديها وهي تسمح بإنشاء موارد جديدة للمنظمة من خلال التطوير والتجديد بفضل المعرفة المتفاعلة فيما بينها.

ويظهر للموارد غير المادية دور أساسي وهام في تنافسية المؤسسات وتحقيق التميز، فهذه الموارد لا يمكن نسخها أو تقليدها، وهي نتاج سنوات من الخبرة وتعلم المؤسسة. ومن الضروري تحديد خصائص الموارد من أجل تحديد تلك التي تأسس الميزة التنافسية للمؤسسة وتتمثل أهم خصائصها فيما يلي (Quélin B. 2000):

القيمة: المورد بإمكانه أن يزيد في قيمة المنتج في نظر الزبون حيث يسمح استغلال الفرض وتقليص المخاطر نتيجة لمرونته إذ أن القيمة تكمن حسب (Leroy. F, 2000) في مرونة المورد وقدرته علي تطوير أنواع مختلفة من المنتجات.

الندرة: المورد يجب أن يكون نادراً ويصعب علي المنافسين الحصول عليه (مثل شهرة العلامة) مما يجعل هذا الأخير محتكراً من طرف مؤسسة واحدة أو عدد من المؤسسات.

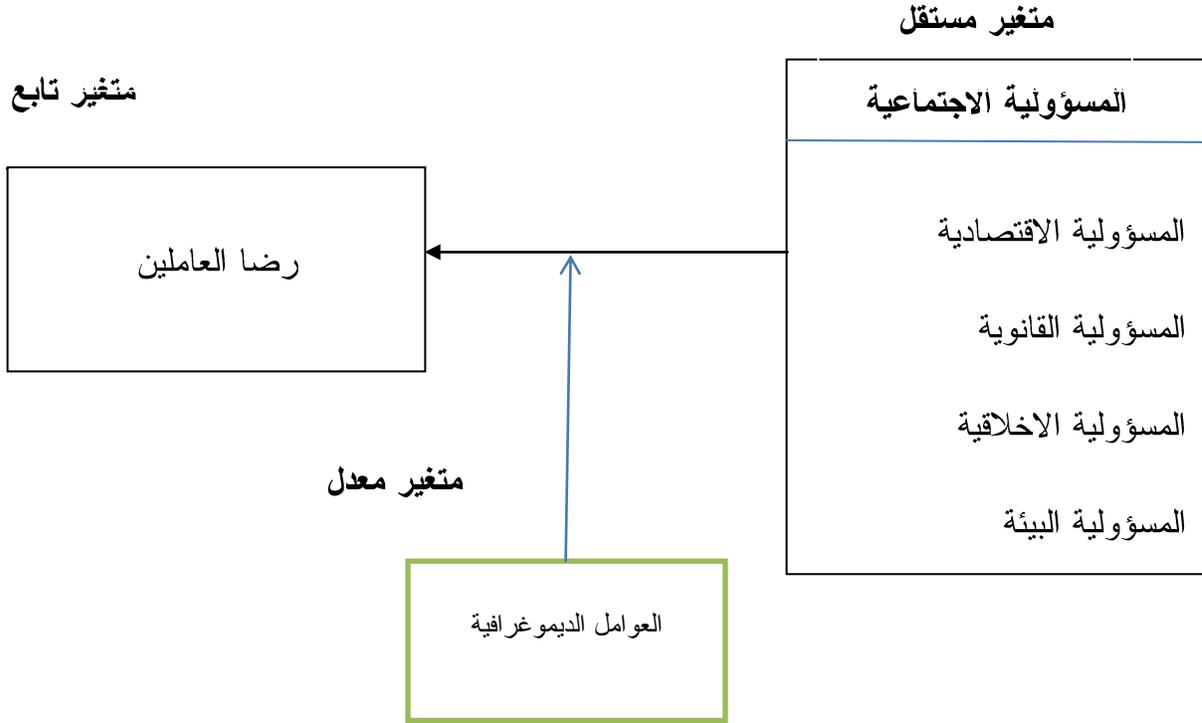
عدم قابلية التقليد: يصعب علي المؤسسات المنافسة تقليد هذه الموارد نظراً لدقة ميزاته مثل (ثقافة المنظمة، وشهرة العلامة التجارية) والخاصية الضمنية لها مثل (مهارات الأفراد) بحيث لا يمكن تقليد ممارسات الأفراد في العمليات الإنتاجية.

عدم قابلية الإحلال: المورد لا يمكن تعويضه بآخر حيث أن لكل مورد قيمته وخصائصه إضافة إلي هذه الميزات يري (Dunod, Paris, 2001) أن الموارد التي تقوم علي هذه المقاربة يجب أن تتميز أيضاً.

عدم قابلية الحركة: ترتبط هذه الخاصية بأخري سابقة وهي الندرة، إذ أن ندرة الموارد وعدم توفرها في متناول المنافسين يصعب الحصول عليها أو حركتها وقد يكون ذلك أيضا بسبب ارتفاع أسعار الحصول عليها.

قابلية الدوام: يعتمد استمرار الميزة التنافسية لمدة أطول علي معدل استنفاد الموارد أو تقادم بعضها بما في ذلك المهارات بسبب تزايد معدلات التغيير التكنولوجي مثلاً مما يؤدي إلي قصر المدى الزمني للارتفاع بمعظم هذه الموارد التي تبني علي أساسها الميزة التنافسية يجب أن تكون نسبياً مستمرة.

شكل رقم (3-1) نموذج الدراسة:



فرضيات الدراسة :

بناءا علي نموذج الدراسة الموضح في الشكل اعلاه فإن هذه الدراسة تسعى لاختبار الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية و رضا العاملين.

- (1) هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاقتصادية و رضا العاملين.
- (2) هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية القانونية و رضا العاملين .
- (3) هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاخلاقية و رضا العاملين .
- (4) هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية البيئية و رضا العاملين .

الفرضية الثانية : العوامل الديموغرافية يعدل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و رضا العاملين.

حدود الدراسة :

اولا : الحدود المكانية للدراسة: مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية.

ثانيا: الحدود الزمانية للدراسة : 2016م

أسلوب الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتبرز أهميته في البحوث العلمية ليس في مجرد أنه يصف الأشياء الظاهرة بل هو أسلوب فعال في جميع البيانات والمعلومات وبيان الفرق والإمكانات التي تساعد في تطوير الوضع إلى ما هو افضل.

ويهدف المنهج الوصفي إلى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في (المسؤولية الاجتماعية) كمتغير مستقل، (و رضا العاملين) كمتغير تابع،(العوامل الديموغرافية) كمتغير معدل حيث لا يقتصر هذا المنهج على وصف الظاهرة وإنما يشتمل تحليل البيانات وقياسها وتغييرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها.

مصادر جمع المعلومات:

استخدم الباحث العديد من المصادر التي دعمت هذه الدراسة هادفة إلى تحقيق أهداف هذه الدراسة.

اولا : المصادر الثانوية:

- الكتب والمراجع والدوريات والمجلات العلمية المحلية العربية
- الدراسات والبحوث السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة.
- الإنترنت.

ثانياً : المصادر الأولية :

يعتمد البحث علي الاستبانة كمصدر للبيانات الأولية

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة ويمثل في هذه الدراسة مجموع المصارف السودانية .

أداة الدراسة:

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة.

عينة الدراسة:

العينة الملائمة والتي تنعدم اوجه إحصائيتها الدقيقة لمجتمع البيئة ولذا قد يتم استخدام أسلوب العينة الملائمة لموضوع البحث.

المبحث الثاني

اداء ومقاييس الدراسة

قياس متغيرات الدراسة:

يحتوى هذا الجزء على مصادر قياس متغيرات الدراسة ويتم الاعتماد على الاستبانة كأداء لجمع البيانات، وتتكون الاستبانة من "3" أقسام:

القسم الأول:

يشمل على أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، والدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، و التخصص.

القسم الثاني:

ويحتوى هذا القسم على مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببيانات الشركات المبحوثة مثل عمر الشركة، طبيعة عمل الشركة، عدد العاملين، الأسواق التي تعمل بها الشركة.

القسم الثالث:

يتعلق بقياس متغيرات الدراسة وقد تم قياس هذه المتغيرات باستخدام مقياس ليكارت الخماسي وبحيث يشير الرقم (1) أوافق و الرقم (2) أوافق بشدة والرقم (3) محايد والرقم (4) لا أوافق والرقم (5) لا أوافق بشدة.

الخلاصة:

اشتمل الفصل الثالث على نظرية الموارد والتي تسعى إلى تفسير مصادر اكتساب الميزة التنافسية للمصارف من خلال مواردها، ومن خلال تطور هذه النظرية نجد أنها ركزت على الموارد غير الملموسة نظراً لقدرتها على اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية مستدامة وتطرق إلى مصادر جمع المعلومات التي تمت من خلالها إجراءات الدراسة والمجتمع وعينة الدراسة والوسائل التي تم بها قياس المتغيرات والاختبار المبدئي.

الفصل الرابع

تحليل البيانات وإختبار الفرضيات

المبحث الأول: عرض وتحليل البيانات.

المبحث الثاني: إختبار الفرضيات.

المبحث الأول

عرض وتحليل البيانات

مقدمة:

في هذا المبحثي تعرض البحث الاجراءات الاولية قبل تحليل البيانات(تنظيف البيانات) بمعدل إستجابة أفراد العينة ، تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة ، التحليل العاملي الاستكشافي ، التحليل العاملي التوكيدي الإعتمادية ، المتوسطات والانحراف المعياري ، الارتباط بالإضافة إلى معرفة علاقة التأثير بين المتغيرات عن طريق تحليل المسار او تحليل الانحدار .

تنظيف البيانات Cleaning data:

1-البيانات المفقودة Missing data

ان فقدان العديد من البيانات اي تركها دون اجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات اي انها تمثل في بعض الاحيان تحيز المستجيب تجاه السؤال المحدد او نسيان المستجيب لذلك السؤال والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي ان لا تزيد عن 10% من حجم الاسئلة فاذا زادت عن ذلك يجب التخلص من الاستبيان نهائيا باعتباره غير صالح للتحليل وعليه يتم استخدام طريقة المتوسط للتعامل معها اذا قلت عن الحد المقبول يتم حذفها .

2-الاجابات المتماثلة: Unengaged responses

ان اعطاء المستجيب اجابة واحدة لكل فقرات الاستبيان قد يعني ذلك عدم اهتمام المستجيب لتلك الاسئلة وخاصة اذا كانت هنالك اسئلة عكسية في الاستبيان اذا يستحيل اعطاءها نفس الاجابة لذلك يجب ان يكون هنالك تشتت في اجابة المستجيبين اي ان لا يكون هنالك تجانس تمام لتلك الاجابات ويتم التعرف على هذا من خلال احتساب الانحراف المعياري للاجابات فاذا كان هنالك انحراف معياري عالي يعني ان هنالك تشتت في الاجابات والعكس صحيح وعليه اي استبيان يقل الانحراف معياري عن 5. يجب حذفها .

3- معدل إستجابات العينة

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الإستبانة الموجه لعينة من 115 ، حيث تم توزيع 115 إستبانة ، تمكن الدارس من الحصول على (102) إستبانة من جملة الإستبانات الموزعة بنسبة (88%) ولم تسترد (13) إستبانة بنسبة (12%) من تم عمل تنظيف للبيانات وعليه تم اعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الاستجابة كما في الجدول (1-4).

الجدول (1-4) تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

البيان	الاستجابة
1. مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين	115
2. مجموع الاستبانة التي تم ارجاعها	102
3. الاستبانات التي لم تسترد	13
4. الاستبانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	0
5. الاستبانات غير الصالحة نسبة لاجاباتها المتشابه	0
6. عدد الاسبانات الصالحة للتحليل	102
7. نسبة الاستجابة	88%

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (2016)

احتوت البيانات الاساسية علي ستة عناصر هي :النوع :العمر :المؤهل العلمي، المسمي الوظيفي :التخصص ، الخبرة العلمية : حيث نجد فيما يتعلق بالنوع أن العينة شملت(59.5 % من الذكور و 4.5 % من الاناث) ، أما العمر فنجد أن أفراد العينة أعمارهم (اقل من 30 سنة بنسبة 40.5 % ونسبة 36.2 % من الفئة 31-40 سنة وأن نسبة 18.1% كانت أعمارهم من 41 الى 50 أما الفئة الاكبر من 51 سنة كانت نسبتهم 5.2% حيث تعتبر هذه النسبة اصغر نسبة في العينة) .

أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فنجد أن 0.9 % من أفراد العينة يحملون ثانوي ونسبة 4.3 % من افراد العينة يحملون دبلوم وسيط ونسبة 63.8 % هم يحملون بكالوريوس و 4.3 % لديهم دبلوم عالي ونسبة 26.7 % من افراد العينة أخرى .

أما فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي فنجد ان نسبة 0.9 % هم مدير عام ونسبة 1.7 % هم نائب مدير 19.8 % هم رؤساء أقسام و نسبة 62.9 % هم في موظفون ونسبة 14.6 % هم اخري .

أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة فنجد ان 37.9 % اقل من 5 سنوات, ونسبة 37.9 % منهم من 5 الى 10 سنوات ونسبة 7.8 % من 11 الى 15 سنة ونسبة 16.4 % هم أكثر من 15 سنة .

أما فيما يتعلق بالتخصص فنجد ان 8.6 % كمبيوتر, ونسبة 4.3 % منهم إحصاء ونسبة 20.7 % هم إدارة أعمال ونسبة 21.6 % هم إقتصاد هم أكثر تخصص ونسبة 44.9 % هم أخرى .

تحليل البيانات الأساسية :

أحتوت البيانات الأساسية علي ستة عناصر هي : النوع :العمر :المؤهل العلمي :سنين الخبرة:نوع الوظيفة و الدخل.

جدول رقم (4-2) البيانات الأساسية

العامل الديموغرافي	البيان	العدد	النسبة
النوع	ذكر	69	59.5 %
	انثي	47	40.5 %
المجموع		116	100 %
العمر	أقل من 30 سنة	47	40.5 %
	من 31 - 40	42	36.2 %
	من 41 - 50	21	18.1 %

% 5.2	6	أكثر من 50 سنة	
%100	116	المجموع	
% 0.9	1	ثانوي	المؤهل التعليمي
% 4.3	5	دبلوم وسيط	
% 63.8	74	بكالوريوس	
%4.3	5	دبلوم عالي	
% 26.7	31	اخرى	
%100	116	المجموع	
% 0.9	1	مدير عام	المسمى الوظيفي
%1.7	2	نائب مدير	
%19.8	23	رئيس قسم	
% 62.9	73	موظف	
% 14.6	17	أخرى	
%100	116	المجموع	
% 37.9	44	أقل من 5 سنوات	الخبرة العلمية
% 37.9	44	من 6 إلى 10 سنة	
% 7.8	9	من 11 إلى 15 سنة	
% 14.7	17	أكثر من 21 سنة	
%100	116	المجموع	
% 8.6	10	كمبيوتر	التخصص
% 4.3	5	إحصاء	
% 20.7	24	إدارة أعمال	
% 21.6	25	اقتصاد	
% 44.9	52	أخرى	
%100	116	المجموع	

المصدر: اعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية، (2016م).

التحليل العاملي الاستكشافي: *Exploratory Factor Analysis*

يستخدم هذا النوع في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة وبالتالي فإن التحليل العاملي يهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات ولإختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة ، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات الإستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب إنحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول ، 2003 : 178) ، ويؤدي التحليل العاملي إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها والإقلال من المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى(سامي ، 2009 : 43) ، حيث تستند غريلة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات (Hair *et al* , 2010)كشروط لقبول نتائجها وهي⁽¹⁾:

1/ وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.

2/ ألا تقل قيمة (KMO) عن 60% لتتناسب العينة.

3/ ألا تقل قيمة إختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد.

4/ أن تكون قيمة الإشتراكات الأولية (Communities) للبنود أكثر من 50%.

5/ ألا يقل تشبع العامل عن 50%، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى.

6/ ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد.

¹ - اوما سيكران، طرق البحث في الإدارة، (الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 2006م)، ص582.

التحليل العاملي الاستكشافي لنموذج الدراسة:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للمتغيرات في النموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي أستخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (3-4) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات.

الجدول (3-4) التحليل العائلي الاستكشافي للمتغير المستقل (حجم العينة: 93)

Rotated Component Matrix^a

Component					
1	2	3	4	5	
				.642	البعد الاخلاقي
				.854	البعد الاخلاقي
			.713		الاقتصادي
			.787		الاقتصادي
			.619		الاقتصادي
		.654			البعد السياسي
		.687			البعد السياسي
		.679			البعد السياسي
.806					البعد البيئي
.636					البعد البيئي
.708					البعد البيئي
.752					البعد البيئي
	.771				رضا العاملين
	.823				رضاء العاملين

المصدر: اعداد الدارس من بيانات الاستبيان، 2016م.

نمذجة المعادلة البنائية [SEM] Structural Equation Modeling

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة ، وبمعنى أوسع تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد اهم المؤشرات او العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين اسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات ،The Modeling of Interactions وعدم الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والارتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon ,2002)

كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي

1- أنه نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات

السببية، بين هذه المتغيرات.

- 2- يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.
- 3- إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.
- 4- يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة
- 5- تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة او متغيرات مستقلة ,والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج .
- 6- يعد نموذج تحليل المسار وسيلة، لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط، لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يتطلب من الباحث، تفسير السببية، واتصال المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات.
- 7- معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية.

مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة، ونذكر منها:

1- النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية DF The relative chi-square

وهي عبارة عن قيمة مربع كاي المحسوبة من النموذج مقسومة على درجات الحرية، فإذا كانت هذه النسبة أقل من 5 تدل على قبول النموذج، ولكن إذا كانت أقل من 2 تدل على أن النموذج المقترح مطابق تماماً للنموذج المفترض لبيانات العينة

2- مؤشر حسن المطابقة (GFI) Goodness of Fit Index

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة، عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع معامل الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد أو معامل

التحديد وتتراوح قيمته بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، وكلما كانت هذه القيمة أكبر من 0.9 دل ذلك على جودة النموذج ، وإذا كانت قيمته 1 دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

3- مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي:

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

وهو من أهم مؤشرات جودة المطابقة وإذا ساوت قيمته 0.05 فأقل دل ذلك على أن النموذج يطابق تماماً البيانات، وإذا كانت القيمة محصورة بين 0.05 و0.08 دل ذلك على أن النموذج يطابق بدرجة كبيرة بيانات العينة أما إذا زادت قيمته عن 0.08 فيتم رفض النموذج. (James Lattin and Others, 2002& George A. Marcoulides and Irini Moustaki2002)

4- مؤشر المطابقة المعياري (NFI) Normed Fit Index

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell1996)

5- مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell1996)

6- مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) Incremental Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell,1996)

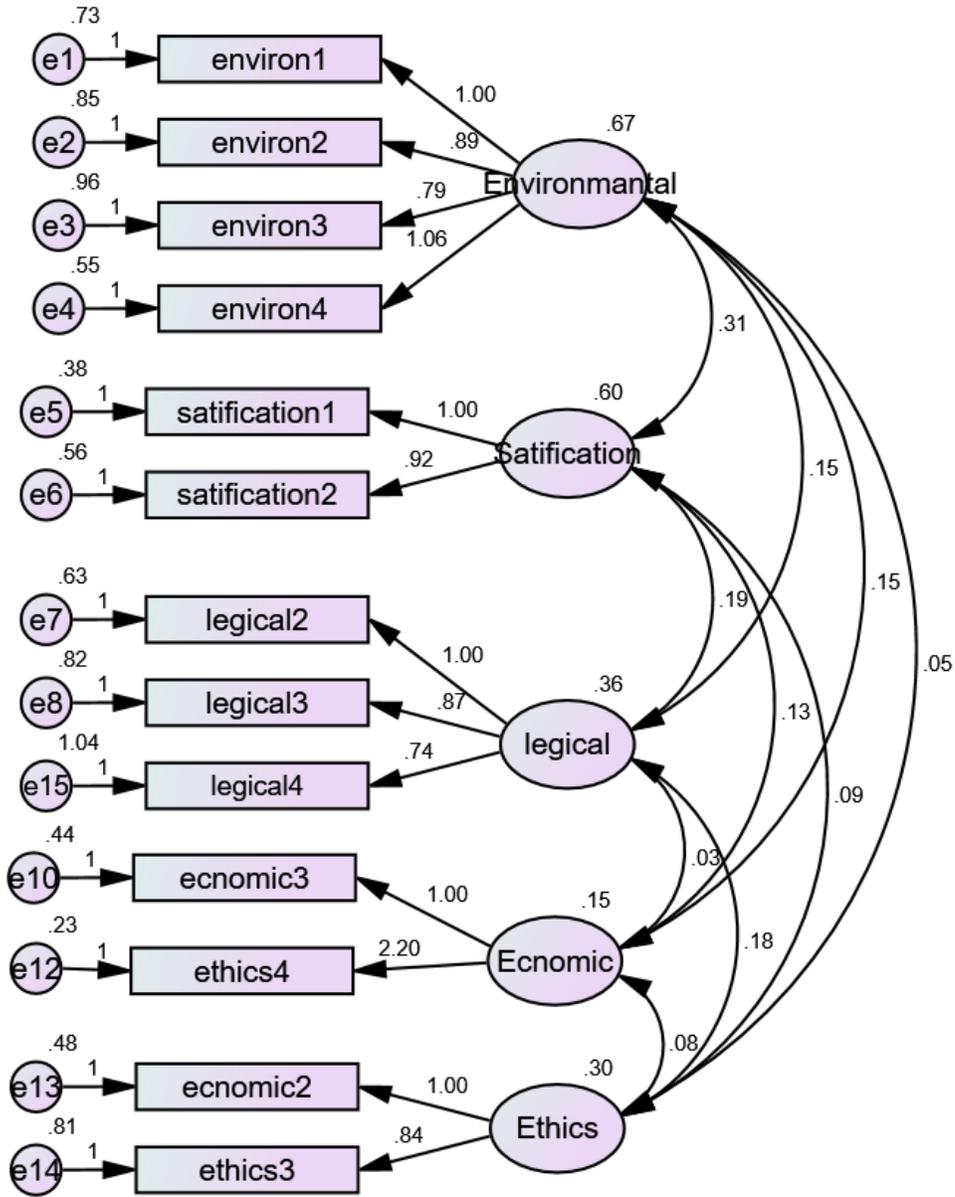
7- مؤشر توكير لويس (TLI) Tucker-Lewis Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، حيث أن (Joseph F. Hair, JR. and Others 1995)

التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال . تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج (AMOS 23) analysis of moment structure يوضح الجدول مؤشرات حسن المطابقة goodness of fit.

الشكل (1-4) التحليل العاملي التوكيدي



Chi-square = 64.924
 rmsea = .042
 Df= 55
 CFI= .954
 IFI= .958

جودة النموذج البنائي المقترح:

CMIND/DF	GFI	NFI	CFI	TLI	IFI	RMSEA
1.386	.904	.730	.954	.792	.958	.042

اختبارات ثبات متري metric invariance tests

يستخدم هذا الاختبار اذا كان نموذج الدراسة يحتوي على مجموعات يهدف البحث التعرف علي ان هنالك اختلافات ما بينها اما لا

تحليل الاعتمادية :

لتأكد من درجة الاعتمادية تم اختبار أسئلة الاستبانة بالاعتماد على مقياس الاعتمادية حيث يوضح الجدول (4-4) أدناه أن معاملات الاعتمادية (كرونباخ ألفا)

الجدول (4-4) معامل الإعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان (حجم العينة :87)

Cronbach's alpha	عدد العبارات	المتغيرات	نوع المتغير
.629	2	البعد الاقتصادي	مستقل
.549	3	البعد القانوني	
.471	2	البعد الاخلاقي	
.813	4	البعد البيئي	
702.	2	رضا العاملين	التابع

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (2016)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

الجدول (4-5) أدناه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد ان الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

الجدول (4-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد الاقتصادي	مستقل	1.6	.74
البعد القانوني	مستقل	1.7	.74
البعد الاخلاقي	مستقل	1.6	.74
البعد البيئي	مستقل	2.4	.97
رضا العاملين	تابع	1.7	.86

المصدر إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (2016)

تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 - 0.70) اما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.

الجدول (4-6) تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

Table Person's Correlation Coefficient for All Variables

Correlations

		Economic	Logical	Ethics	environment	satisfaction
Economic	Pearson Correlation	1				
	Sig. (2-tailed)					
	N	116				
Logical	Pearson Correlation	.197*	1			
	Sig. (2-tailed)	.034				
	N	116	116			
Ethics	Pearson Correlation	.291**	.287**	1		
	Sig. (2-tailed)	.002	.002			
	N	116	116	116		
environment	Pearson Correlation	.402**	.285**	.214*	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.021		
	N	116	116	116	116	
satisfaction	Pearson Correlation	.364**	.266**	.181	.407**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.052	.000	
	N	116	116	116	116	116

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المبحث الثاني

إختبار الفروض

مقدمة :

في هذا المبحث نناقش فروض الدراسة بعد التحليل العملي للبيانات . وفقاً لهدف البحث المتعلق المسؤولية الاجتماعية واثرها على رضا العاملين، فإن الفروض على النحو التالي :

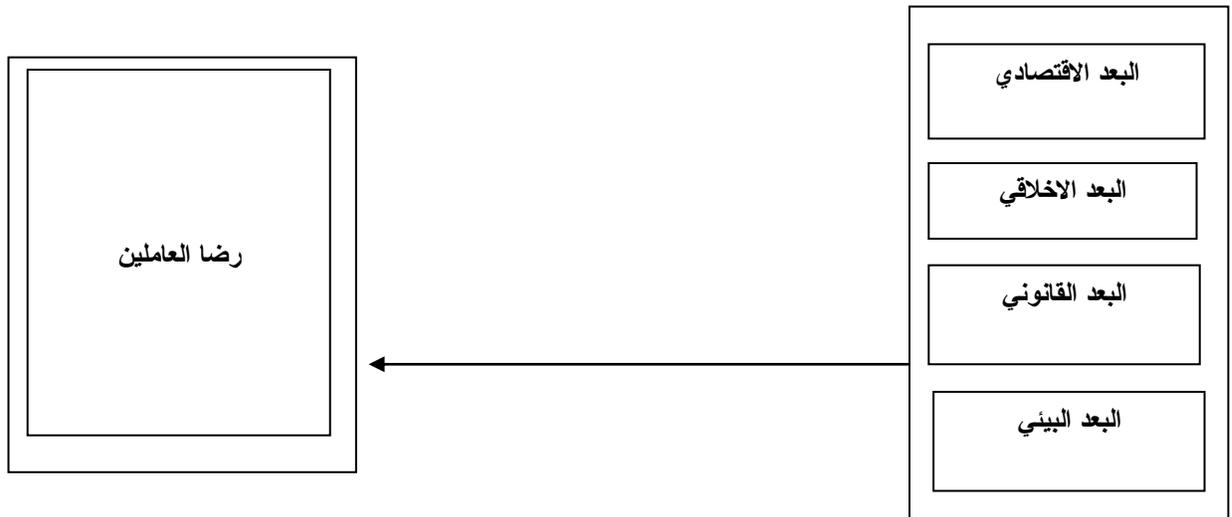
- 1- هنالك علاقة ايجابية بين البعد الاقتصادي ورضا العاملين.
- 2- هنالك علاقة ايجابية بين البعد القانوني ورضا العاملين.
- 3- هنالك علاقة ايجابية بين البعد الاخلاقي ورضا العاملين.
- 4- هنالك علاقة ايجابية بين البيئي ورضا العاملين.

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين.

الشكل (2-4) العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين(نموذج الدراسة المعدل)

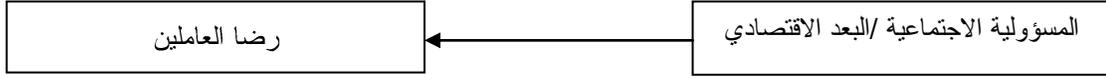
رضا العاملين المتغير التابع

المسؤولية الاجتماعية المتغير المستقل

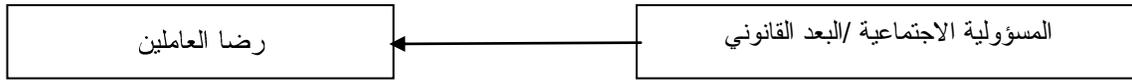


الفرضيات الفرعية :

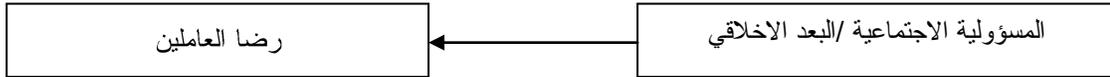
1/ توجد علاقة إيجابية بين إستخدام متغير البعد الاقتصادي فى المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين.



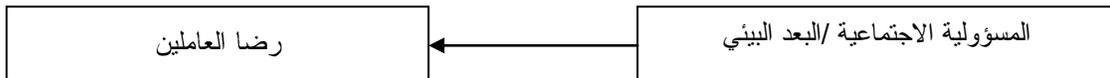
2/ توجد علاقة إيجابية بين إستخدام متغير البعد القانوني فى المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين.

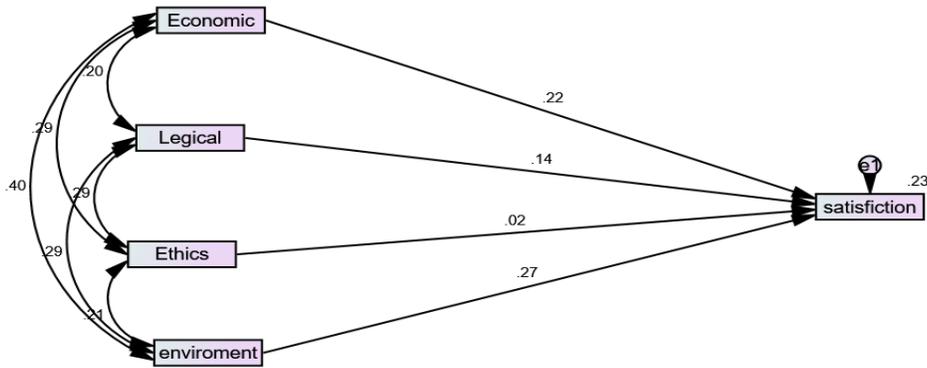


3/ توجد علاقة إيجابية بين إستخدام متغير البعد الاخلاقي فى المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين.



4/ توجد علاقة إيجابية بين إستخدام متغير البعد البيئي فى المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين.





ان المسار من البعد الاقتصادي الي رضا العاملين =.22. وهو دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.016. والمسار من البعد القانوني الي رضا العاملين =.14. وهو غير دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.114. والمسار من البعد الاخلاقي الي رضا العاملين = .02. وهو غير دال احصائيا عند مستوى معنوية . والمسار من البعد البيئي الي رضا العاملين = .27. وهو دال احصائيا عند مستوى معنوية . الجدول التالي يوضح قيم التقديرات وكذلك قيم العنوية (P_ value)

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
satisfaction <--- Economic	.259	.107	2.413	.016	
satisfaction <--- Logical	.161	.102	1.579	.114	
satisfaction <--- Ethics	.021	.102	.203	.839	
satisfaction <--- Environment	.243	.081	2.986	.003	

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<.01

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة (2016)

ملخص اختبار الفرضيات

حالة الإثبات	الفرضية :
	هنالك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين
دعمت	هنالك علاقة ايجابية بين البعد الاقتصادي ورضا العاملين
لم تدعم	هنالك علاقة ايجابية بين البعد الاخلاقي ورضا العاملين
لم تدعم	هنالك علاقة ايجابية بين البعد القانوني ورضا العاملين
دعمت	هنالك علاقة ايجابية بين البعد البيئي ورضا العاملين
	مستوى دعم الفرضية
	رفض كامل

الفصل الخامس
الخاتمة

الفصل الخامس

الخاتمة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الخاتمة و يشمل: مقدمة و ملخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة و مناقشة النتائج و التوصيات، و الصعوبات التي واجهت الدراسة و الدراسات المستقبلية المقترحة.

5-1. ملخص النتائج :

1. هنالك علاقة ايجابية بين البعد الاقتصادي ورضا العاملين.
2. لا توجد علاقة ايجابية بين البعد الاخلاقي ورضا العاملين.
3. لا توجد علاقة ايجابية بين البعد القانوني ورضا العاملين.
4. هنالك علاقة ايجابية بين البعد البيئي ورضا العاملين.

5-2. مناقشة النتائج :

النتيجة الأولى: هنالك علاقة ايجابية بين البعد الاقتصادي ورضا العاملين.

توصلت الدراسة الي أن هناك علاقة إيجابية بين المسؤولية الاقتصادية و رضا العاملين ، حيث أوضح التحليل أن بعد المسؤولية الاقتصادية له أثر إيجابي على رضا العاملين، و اتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت اليها دراسة(دراسة خالد خلف سالم الزريقات2013)،حيث إوضح أن موارد المنظمة المستخدمة هو لغرض القيام بالأنشطة المطلوبة لتحقيق أعلى ربح بما ينسجم مع القوانين السائدة. و اختلف هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت اليها دراسة (نورا محمد عماد الدين أنور2010) حيث توصلت إلي ضرورة التركيز علي توعية و تثقيف الشركات صغيرة الحجم باهمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية و كفيتها بالنسبة لحجم الشركة و كيف تساعد المسؤولية الاجتماعية علي تنمية الشركة وافادتها ماليا و ترجع سبب هذه الاختلاف الي الاختلاف في البيئة و الابعاد المستخدمة في الدراسة.

النتيجة الثانية: لا توجد علاقة ايجابية بين البعد الاخلاقي ورضا العاملين.

توصلت الدراسة إلي عدم إيجاد علاقة ايجابية بين المسؤولية الاخلاقية و رضا العاملين، لا تتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت اليها الدراسات السابقة ، اختلف هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت اليها دراسة(ناهد احمد محمد 2014) و التي أظهرت نتائجها أن المسؤولية الاجتماعية ذات تأثير إيجابي جزئي على ولاء العملاء حيث بلغت أعلى متوسط حسابي عند بعد (المسؤولية الأخلاقية 3.87). واختلف هذه النتيجة ايضا مع النتيجة التي توصلت اليها دراسة (منير سليمان الحكيم 2013) و التي أظهرت قيام المصارف الإسلامية الأردنية بالمحافظة علي شرعية المعاملات المقدمة للمتعاملين و سلامتها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع المتعاملين و يرجع سبب الاختلاف الي الاختلاف في مجتمع الدراسة.

النتيجة الثالثة:لا توجد علاقة ايجابية بين البعد القانوني ورضا العاملين.

توصلت هذه الدراسة إلي عدم وجود علاقة ايجابية بين المسؤولية القانونية و رضا العاملين، اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (ناهد احمد محمد 2015) التي أظهرت أن المسؤولية الاجتماعية ذات تأثير إيجابي جزئي حيث بلغت متوسطها الحسابي عند بعد المسؤولية (القانونية 3.71) وقد كانت داعمة،

5-3. التوصيات :

من خلال الإطار النظري و نتائج الدراسة أعلاه تم إستخلاص توصيات عامة و توصيات خاصة بالمصارف في السودان.

أولاً: التوصيات الخاصة بالمصارف في السودان:

1. على المصارف السودانية أن تسعى على الاهتمام بالمسؤولية الاخلاقية ، مما يكون لها أثر كبير على رضا العاملين لان نتائج الدراسة أوضحت أن المسؤولية الاخلاقية ليست عالية.
2. أيضا الاهتمام بالمسؤولية القانونية لكي تكون لها بالغ الأثر على رضا العاملين بالمصارف.

ثانيا: التوصيات العامة :

1. الاهتمام بمفهوم رضا العاملين ، و العمل على زيادة ولاء العاملين للتخلص من المشاكل المتعلقة بالعاملين.

2. الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية كأحد المفاهيم المهمة التي تقود الشركات إلي تحقيق أهدافها المختلفة.

4-5. محددات الدراسة :

1. صغر حجم عينة الدراسة حيث أنها ركزت فقط على بعض المصارف (مصرف الإدخار و التنمية الاجتماعية، و بنك الشمال الاسلامي) مما يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة.

2. تناولت الدراسة رضا العاملين فقط ، من غير التطرق للأبعاد المختلفة لمفهوم رضا العاملين.

3. عدم الموضوعية في إجابات بعض افراد العينة المبحوثة ، و ذلك لعدم الإهتمام بالبحث العلمي.

5-5. مقترحات لبحوث مستقبلية :

1. إجراء نفس الدراسة بإضافة متغيرات وسيطة ومعدلة، وزيادة حجم العينة كإسهام للمعرفة.

2. إجراء دراسة بأبعاد مختلفة للمسؤولية الاجتماعية على رضا العاملين.

قائمة المصادر والمراجع

- ادارة الاعمال الدولية ، بروفييسور/ عبد العزيز عبد الرحيم سليمان ، 2007م.
- اوما سيكران، طرق البحث في الإدارة، (الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 2006م).
- بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، ط2، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011م).
- توفيق محمد عبد المحسن ، دكتوراه في ادارة الاعمال ، بريطانيا استاذ ادارة الاعمال كلية التكنولوجيا والتنمية ، جامعة الزقازيق ، توزيع دار الفكر العربي ،2014م.
- خالد خلف سالم الزريقات، أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، جامعة الإسراء الخاصة الأردن2013م.
- سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدي العاملين و أثاره علي الأداء الوظيفي- دراسة تطبيقية على (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، (2009م).
- سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2000م).
- طاهر محسن منصور الغالبي - د. صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال : الاعمال والمجتمع ، عمان ، دار وائل ، 2005م.
- طاهر محسن منصور الغالبي، الدكتور صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال، 2010م).
- فؤاد حسين محمد الحمدي ، الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، 2003م.
- فؤاد محمد عيسي، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، وزارة التجارة مصر- 2013م.
- فارس نبيل عجيلات، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة، جامعة الشرق الاوسط- 2012م.
- محمد فاضل عباس، رضا العاملين و أثره في جودة الخدمة الفندقية، (2009م).

- مدخل الى ادارة الاعمال الدولية ، أ.د. احمد عبد الرحمن احمد ، كلية العلوم الادارية - قسم ادارة الاعمال جامعة الملك سعود - الرياض سابقاً.
- مراد سليم عطيانى، عبدالله جميل أبوسلمي، أثر ممارسة اخلاقيات عمل إدرات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين- (دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن)، (2014م).
- منير سليمان الحكيم، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية، جامعة العلوم المالية و المصرفية الأردن 2013م.
- منير نورري، فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية، (الجزائر: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2011م).
- ميسون محمد عبدالقادر، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية الجامعة الإسلامية-غزة، (2013م).
- نائل صفدي، مؤيد شحادة، معاذ شحادة ، مدى رضا العاملين و أثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية (2011م).
- نجم عبود نجم، اخلاقيات الادارة ومسؤولية الاعمال في شركات الاعمال، (عمان، 2005م).

مواقع الإنترنت:

- dspace.univ-biskra.dz.8080/jspui/handle/.../4517.
- dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/436/1/diafi-nawel.mag.pdf

الملاحق

ملحق رقم (1)

الإستبانه

جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا

كلية الدراسات العليا
ماجستير العلوم في الادارة

استبيان

أخي الكريم / اختي الكريمة ،،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث باجراء دراسة ميدانية بعنوان : المسؤولية الاجتماعية و أثرها علي رضا العاملين، وهذه الدراسة هي استكمال لمتطلبات الحصول علي درجة الماجستير في العلوم في الادارة ،جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا .

اذا أرجو التكرم بالاجابة علي كل فقرة من فقرات الاستبانه بكل دقة وموضوعية لما في ذلك من أثر في تعزيز وإثراء هذه الدارسة علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها ستعمال بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

ولكم مني جزيل الشكر

اعداد الباحث

محمد حسب الرسول محمدعلي

القسم الأول : البيانات الشخصية:

1/ النوع :

ذكر أنثى

2/ العمر :

اقل من 30 سنة 30 و اقل من 40 سنة

40 و اقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3/ المؤهلات العلمية:

ثانوي دبلوم وسيط بكالوريوس

دبلوم عالي أخرى

4/ المسمى الوظيفي :

مدير عام نائب مدير رئيس قسم

موظف أخرى

5/ الخبرة العملية:

اقل من 5 سنة من 5 و اقل من 10 سنوات

10 و اقل من 15 سنة 15 فأكثر

6/ التخصص:

كمبيوتر إحصاء إدارة اعمال / عامة

اقتصاد محاسبة أخرى

القسم الثاني : اسئلة الاستبيان :

الرجاء وضع علامة (✓) تحت مستوى الموافقة التي تراها مناسبة للعبارة :

أولاً : ابعاد المسؤولية الاجتماعية:

(1) المسؤولية الاقتصادية :

رقم	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا اوافق
1.	المصرف يحقق ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الاجور				
2.	يسعى المصرف الي زيادة فوائده الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة.				
3.	الصدق في جميع تعاملاته الاقتصادية بيعا وشراء بأساليب واضحة وغير ملتوية				
4.	العمل علي تحقيق اقصى الارباح بطرق واضحة وشفافة .				

(2) المسؤولية القانونية :

رقم	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا اوافق
1.	يلتزم مصرفكم بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية و الطبية للعمال .				
2.	يلتزم المصرف بالقوانين الخاصة بالحماية من الاخطاء المهنية و الامراض و الحوادث الناتجة عن العمل .				
3.	تتبنى إدارة المصرف مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية .				
4.	يعمل مصرفكم علي التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي لتقديم الاعانات عند الوفاة أو العجز.				

(3) المسؤولية الاخلاقية :

رقم	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا اوافق بشدة
1.	تتوافق رسالة المصرف واهدافه مع أهداف وقيم المجتمع .				
2.	يمتلك المصرف نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الإداري بشتى أنواعه .				
3.	يسعى مصرفكم لمراعاة حقوق الانسان .				
4.	يمتلك المصرف دليل اخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديه.				

(4) المسؤولية البيئية :

رقم	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا اوافق بشدة
1.	يساهم المصرف مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة علي تحسين ونظافة المدن .				
2.	المصرف يتبع اساليب حديثة بطريقة تكفل تقليل المخالفات البيئية .				
3.	المصرف لديه خطة للطوارئ في حالة حدوث كوارث بيئية .				
4.	يقوم المصرف بتنظيم حملات توعية بأهمية البيئة و المحافظة عليها .				

ثانياً : رضا العاملين :

رقم	العبارة	مستوى الموافقة			
		أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا اوافق
1.	يهدف المصرف الي تحقيق الرضا المادي لكافة الموظفين و العاملين لديه .				
2.	يعمل المصرف علي تطوير وتنمية قدرات العاملين لديه من خلال برامج التدريب الهادفة.				
3.	يهدف المصرف الي العمل علي تقليل دوران الموظفين .				
4.	يتبني المصرف تحسين قدرة الموظفين علي التفاعل علي متطلبات العملاء المتغيرة.				

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

الجامعة	الاسم	الرقم
جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا	د. الطاهر احمد محمد	1
جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا	د. يوسف عبدالله	2