

## الفصل الاول

### الإطار العام للبحث

#### مقدمة:

لم تعد المؤسسات والشركات حديثا تقتصر على أداءها المالي والاقتصادي فقط، بل أصبحت هناك مقاييس ومؤشرات أخرى تعتمد عليها سواء كانت هذه الشركات خاصة أو عامة، خدمية، إنتاجية، صناعية، تجارية أو تسويقية.

من أهم وأبرز هذه المؤشرات نجد مؤشر الأداء الاجتماعي للمؤسسة الذي أصبح له دور كبير وجد هام خاصة في الآونة الأخيرة، ومع تزايد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للأفراد في شتى المجالات ومختلف الميادين، بل أصبح الأداء الاجتماعي للمؤسسات ضرورة حتمية من أجل تحقيق التوازن بين استراتيجيات المؤسسة وتطبيق أهدافها على المستوى القريب أو البعيد دون المساس بمتطلبات وحاجيات الأفراد.

وقد أصبح الاهتمام بالجانب الاجتماعي للأفراد من طرف المؤسسات يعد ركيزة أساسية لزيادة قدراتها التنافسية وتعظيم أرباحها، من خلال ما تسأهم به في تطوير أداء العاملين وكذا تنمية كفاءتهم وإكسابهم مهارات جديدة ورفع مستوى أدائهم. وما دام الاهتمام بالجانب الاجتماعي للأفراد والعاملين داخل المؤسسة سيؤدي بالضرورة إلى تحسين صورة المنظمة وسمعتها، فإنه سيؤدي حتما إلى زيادة استقطابها لموارد بشرية ذات كفاءة وفعالية.

ان تبني وتطبيق المسؤولية الاجتماعية على صعيد إدارة الموارد البشرية تهدف إلى إقامة برامج تنمية وتطوير الموارد البشرية من أجل الحصول على كفاءات وكوادر فعالة داخل المؤسسة لكي يكون لديها رأس مال فكري قوي يتمتع بالقدرة والفاعلية اللازمين بمقاييس المسؤولية الاجتماعية.

تمثل المسؤولية الاجتماعية للشركات اليوم الاداة المستخدمة للتعبير عن دور هذه الشركات وقطاع الأعمال في المجتمع، ولقد تزايدت الحاجة الي ممارسة مزيد اشكال المسؤولية الاجتماعية في ظل التطورات الكبرى والمتسارعة التي يشهدها العالم، كالعولمة والانفتاح الاقتصادي والخصخصة والتغيرات المناخية واثارها البيئية وتزايد اعداد الفقراء وانتشار البطالة وغيرها من التطورات المؤثرة على العالم.

لذلك كانت النظرة الكلية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية على انها ليست فقط التطوع والتبرع للمشروعات التنموية والخيرية، وانما هي تتجاوز ذلك الي عدد من المبادئ التي يجب ان تلتزم بها المؤسسات بما يعود على المجتمع والدولة ككل بفوائد كبرى.

و قد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير، كما امتد نطاق هذه المسؤولية ليشمل أطرافا داخلية و أخرى خارجية، و تعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة و التي يتوجب على المؤسسة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، و الالتزام المسئول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام ، ان الاهتمام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية يقوم علي أداء العاملين من خلال تنمية القدرات واكتساب المهارات وأداء الواجبات ، وتحرص كافة الشركات والمؤسسات علي القيام بأعمالها ونشاطاتها المختلفة بمستوي عالي من الكفاءة وباعتمادها علي العاملين في تحقيق ذلك ، فهم من احد أهم المتغيرات الاساسية والمؤثرة علي هذه الكفاءة والفعالية حيث ترتبط فعالية اي مؤسسة بكفاءة العنصر البشري وقدرته علي العمل وتحقيق ما خطط له فهو العنصر المؤثر والفعال لأي مؤسسة .

تحتاج عملية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية إلى غرسها في كل عامل في المؤسسة،ولن يقتنع العامل بأهمية ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ومساهمته فيها إلا إذا كان له نصيب كاف من هذه المسؤولية واستشعر أهميتها في حياته المهنية ومن ثم أهميتها في المجتمع والبيئة ولدى أصحاب المصلحة ككل. وعلى اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المؤسسة وتؤثر عليهم، فإن على المؤسسة الالتزام بسلوك مسئول تجاههم.

باعتبارهم من اهم مقومات النجاح والارتقاء وخلق مجتمع متماسك ، وهذه المسؤولية لا تتوقف عند حدود التنظيمات الإدارية والتشريعات القانونية، بل تتعدى إلى أمور أخلاقية كثيرة متعددة الأبعاد، وبغرض التعرف على أهم سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية.

ومن خلال اهتمام الباحث بموضوع المسؤولية الاجتماعية في السودان ، والتفاوت الملحوظ في تطبيقها بين كبري الشركات السودانية واهتمامها بالعاملين واداءهم ، اتخذ الباحث من هذا الموضوع منطلقا للبحث.

## مشكلة البحث:

من خلال ما تقدم وتأسيسا عليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل العام الرئيسي التالي:

ما دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين؟

ويتفرع من هذا التساؤل عدة اسئلة يحاول البحث الاجابة عليها:

1/ ما مستوى تطبيق مجموعة سودائل للاتصالات للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين؟

2/ ما الممارسات التي تعتمدها مجموعة سودائل للاتصالات لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؟

3/ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) بين محاور مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات؟

4/ هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) حول متوسطات استجابة المبحوثين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سودائل للاتصالات تعزي الي متغيرات (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة العملية)؟

5/ ما الفوائد التي تجنيها مجموعة سودائل للاتصالات من جراء تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتزامها بها مما ينعكس ايجابا على أداء العاملين؟

## فروض البحث:

1/ تتسم درجة تطبيق مجموعة سودائل للاتصالات للمسؤولية الاجتماعية بالتدني.

2/ تنتهج مجموعة سودائل للاتصالات ممارسات ضعيفة لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؟

3/ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) بين محاور مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات.

4/ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) حول متوسطات استجابة المبحوثين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سودائل للاتصالات تعزي الي متغيرات (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة العملية).

5/ لا توجد فوائد تجنيها مجموعة سودائل للاتصالات من تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتزامها بها على أداء العاملين.

#### أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في الآتي:

1/ التعرف على مدى إهتمام مجموعة سودائل للاتصالات بتطبيق المسؤولية الاجتماعية وأثره على أداء العاملين فيها.

2/ بيان الممارسات المختلفة التي تعتمد عليها مجموعة سودائل للاتصالات في التأثير على أداء العاملين فيها.

3/ تحديد نوع ودرجة العلاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل مجموعة سودائل للاتصالات وبين أداء العاملين.

4/ اظهار مستوي الفروقات الاحصائية عند مستوي الدلالة (0.05) حول متوسطات استجابة الباحثين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سودائل للاتصالات بالتركيز على بعض المتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة الادارية).

5/ توضيح الفوائد التي تجنيها مجموعة سودائل للاتصالات من جراء تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية والالتزام بها مما ينعكس على أداء العاملين.

#### أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من انه يعالج موضوعاً يجد إهتماماً كبيراً في الشركات وهو المسؤولية الاجتماعية للشركات، التي تعني أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية له الأثر الإيجابي على أداء العاملين.

كما تظهر الأهمية من خلال التطرق لكيفية قيام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية والدور الاجتماعي الذي يمكن أن تلعبه شركات الاتصالات في الوقت الحاضر في ظل التطورات الهائلة في الاتصالات والمعلومات، وتزويد المسؤولين والمهتمين بالمعلومات التي يحتاجون إليها في إيجاد الآليات المناسبة لنجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة ومن أجل رفع مستوي أداء العاملين.

وكذلك تكمن أهمية البحث كونه يؤسس نظرياً وتطبيقياً لربط وتوضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ونوعية أداء العاملين، قد يساهم البحث في مساعدة الشركات الخاصة من أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يعتبر خطوة أساسية ورئيسية في تحقيق أهدافها من خلال التركيز الداخلي على العاملين وترقية أدائهم.

تأتي الدراسة كمحاولة لإثراء المكتبة السودانية بهذه الدراسات خاصة وأن هذا النوع من البحوث المتجدد في الظهور يأخذ أهمية كبرى لارتباطه بالمجتمع ويساعد في عملية تقييم الأداء للشركات وتوضيح أهمية قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية.

### **منهج البحث:**

إتبع الباحث المنهج الوصفي لمناسبته لموضوعه.

### **حدود البحث:**

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

### **الحدود المكانية:**

مجموعة سودائل للاتصالات، ولاية الخرطوم.

### **الحدود الزمنية:**

العام: 2015-2016.

### **مصطلحات البحث:**

دور: يقصد به الباحث في هذا البحث هو كل ما يقوم به كل فرد من وظائف ومهام مناظرة به باعتباره عنصراً مؤثراً في تنظيم مجموعة سودائل ويتحدد الدور بما تفرضه الوظيفة من واجبات أو ترتيب هرمي في السلطة.

### **المسؤولية الاجتماعية:**

يقصد بها الباحث في هذا البحث أنها كل ما تقوم به مجموعة سودائل للاتصالات طوعية من أجل تعظيم قيمتها المضافة للمجتمع ككل، وهي مسؤولية كل شخص بالمجموعة وليست مسؤولية إدارة واحدة أو مدير

واحد، وتبدأ من إلتزام مجموعة سوداتل للاتصالات بالقوانين المختلفة خاصة فيما يتعلق بحقوق العاملين، والحفاظ على البيئة، وتنمية المجتمع.

#### **أداء العاملين:**

يقصد به في هذا البحث الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها العاملين داخل الشركة، والأداء هو تنفيذ العاملين لأعمالهم ومسؤولياتهم التي تكلفهم بها مجموعة سوداتل للاتصالات وتعني النتائج التي يحققها العاملون في المجموعة.

#### **مجموعة سوداتل للاتصالات:**

هي شركة سودانية يقع مقرها في الخرطوم تنشط في صناعة الاتصالات في السودان والمنطقة الأفريقية.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### المبحث الاول: المسؤولية الاجتماعية للشركات:

كانت الشركات والمؤسسات تمارس نشاطها دون الاهتمام بالآثار التي من الممكن ان تخلفها انشطتها المختلفة على الوسط الذي تعمل فيه سواء كانت اثار داخلية او خارجية، لكن مع التطور العلمي الذي تشهده بيئة الاعمال وانتقال المجتمعات الي مرحلة جديدة تشير بوضوح الي الدور المهم والفعال الذي تلعبه الشركات في المجتمع على مختلف المستويات.

ظهرت الحاجة الي ان يكون تخطيط الشركات وقراراتها في إطار اخلاقي يحد من اي اثار سلبية تؤثر فيه المجتمع العاملة به، وزادت التطلعات الي كيفية مساهمة هذه الشركات في زيادة رفاهية المجتمع والقيام بأنشطة اجتماعية متعددة اتجاه مختلف فئاته لكي تساهم في تطوره وازدهاره.

تعد المسؤولية الاجتماعية للشركات من المفاهيم الادارية الحديثة، ظهرت نتيجة لحقيقة ان دور الشركات لا يقتصر فقط على خدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الارباح، بل لها دور أكبر يتعدى هذا المفهوم الضيق، فبالإضافة الي تحقيق مصالحها الذاتية عليها ان تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل فيه.

الشركات اصبحت اليوم مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية التي من اجلها تأسست وبين المتطلبات الاجتماعية لتضمن تحقيق نموها وتطورها، وضمان استمراريتها بنجاح.

من المتفق عليه ان المؤسسات الاقتصادية وكبري الشركات العاملة في ادارة الاعمال ليست بمؤسسات خيرية وان هدفها الاول هو تحقيق اعلي عائد من الربح، الا انه في الوقت الحاضر ظهرت مفاهيم جديدة توضح ان تقييم اي مؤسسة لم يعد يعتمد على ربحيتها فقط وانما ظهرت مفاهيم جديدة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر انحاء العالم، ومن أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

أصبحت المسؤولية الاجتماعية من أهم اهتمام للشركات في الوقت الراهن، حيث يصعب على اي مؤسسة ان تتجاهلها، ورغم ذلك فانه ليس هناك اتفاق على مفهوم محدد للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

## التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات:

الحديث عن تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات له تاريخ طويل وهذا التاريخ ارتبط بالأحداث التي شهدها العالم في القرن العشرين مثل الحربين العالميتين الأولى والثانية والكساد الكبير في الثلاثينات من القرن العشرين، وشهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية تغيرات جوهرية ولا يزال يتطور مع تطور المجتمع وتوقعاته من تلك الشركات عبر سياساتها وأنشطتها الخاصة بأعمالها التجارية، بالرجوع للتطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات نجد ان هناك ثلاث مراحل لهذا التطور هي:

(نصار، 2000، ص 16).

### الثورة الصناعية:

مرحلة الثورة الصناعية شهدت غياب الاهتمام بأفكار المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاعمال الخاص، حيث ظهرت النظرة الكلاسيكية في الاقتصاد وبدأ علماءها مثل ادم سميث، وديفيد ريكاردو ينادون بسيادة مبدأ الحرية الاقتصادية (مبدأ دعه يعمل)، وبضرورة أن تتخلى الدولة عن تدخلها لتنظيم الاقتصاد، وأن تمنح القوة لرجال المال والأعمال لتنظيم أنفسهم بأنفسهم دونما أي تدخل منها.

وجاءت أفكار هذه المرحلة تسيير في إتجاه واحد وتعبير عن طبقة واحدة في أوروبا في ذلك الوقت وهي طبقة رجال الأعمال، حيث أصبح لهم الحق في حرية العمل لخدمة مصالحهم الشخصية دون أي تدخل من الحكومة في ذلك، وأصبحت مصلحة المجتمع تحدها قيود حيث لا تترى إلا من خلال مصلحة رجال الأعمال، وأهدافه لا تتحقق إلا من خلال المؤسسات الاقتصادية وقيودها التي يقومون بإدراجها رجال الأعمال بحريتهم المطلقة.

### دولة الرفاهية:

مع حدوث الكساد العظيم وهو عبارة عن تدهور عالمي بدأ في الولايات المتحدة خلال العام 1929 وتعتبر أكبر وأشهر الأزمات الاقتصادية في العالم وكان من أهم أسبابه فقدان المراقبة والتوجيه من قبل الدولة لأن النظام الحر وقتها يرفض تدخلها للحد من نشاط رجال الأعمال في كيفية استثمار اموالهم لان اصحاب الاعمال احرار فيما ينتجون.



جاءت المرحلة الثانية والتي شهدت بداية ظهور الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال، حيث ظهرت المدرسة النيوكلاسيكية وبدا علماءها ومن أهمهم اللورد جون كينز .

وقد أثرت آراء (كينز) بعد ذلك على الاتجاهات الحديثة في علم الاقتصاد (النظرية الكينزية) وأفكاره التي تنادي علي دور كل من القطاعين العام والخاص في الاقتصاد (الاقتصاد المختلط)، وبدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل تنامي دولة الرفاهية في أوروبا. (بوبر، 2014، ص24)

في معارضة مبدأ الحرية الاقتصادية المطلقة، وقد أكد (كينز) ضرورة تشجيع الحكومة وسياساتها الاقتصادية في إعادة توزيع الدخل من أجل زيادة حجم الاستهلاك، ويمكن إجراء ذلك عن طريق فرض ضرائب عالية علي الطبقات الغنية. (نصار، 2000، ص17).

#### العولمة:

في مرحلة العولمة اخذت المسؤولية الاجتماعية موقعها على صعيد الاهتمام العالمي، وكانت محورا رئيسا في اعمال مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية الذي عقد في كوبنهاجن عام 1995، وركز على سبل الوفاء باحتياجات الأفراد في إطار العولمة، وأهمها الاحتياج للعمل والدخل، وصدرت في العام 1997 معايير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات برقم SA8000 وهي أول معايير دولية طوعية تصدر بشأن أخلاقيات المؤسسة وتشتمل هذه المعايير على ثلاثة مجالات هي حقوق الانسان، وحقوق العاملين، وحماية البيئة. (www.csr.org.sa, 2017)

الأسباب التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات:

إن تتبع التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية يظهر أن تبني هذا المفهوم في العالم الغربي جاء نتيجة للإفرازات السلبية للأنظمة الغربية وبالأخص النظام الرأسمالي الذي فشل في تحقيق العدالة الاجتماعية.

ويمكن تقسيم أسباب تنامي الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى سببين:

(بقدر و بكار، 2010، ص 4)

1/ معالجة الآثار السلبية للممارسات الاقتصادية الخاطئة: لعل من أبرز هذه الأسباب محاولة التخفيف من الأضرار التي سببتها عولمة الاقتصاد.

2/ تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بهدف تحقيق مكاسب: من الأسباب الداخلية أو الدوافع الخفية التي تجعل الشركات تتبنى برامج المسؤولية الاجتماعية فهي تلك المكاسب المتعددة التي تعود عليها من خلال ذلك فهي بالأصل مؤسسات اقتصادية همها الأساسي هو تحقيق مصالحها والمحافظة على استمرارها من خلال تحسين سمعتها وبناء علاقات قوية مع المجتمع ورفع قدرة الشركات على التعلم والتدريب والابتكار.

### تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات:

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من المفاهيم الحديثة والتي لم يتم الاتفاق بعد على تعريفها الاجرائي، بالرغم من وضوح جوهره النظري وهو انسجام المؤسسات في أعمالها وانشطتها مع توقعات المجتمع واستجابتها لمتطلباته القانونية والاخلاقية والقيمية والبيئية. (الطرطور، 2009، ص2)

فيما يلي نورد بعض التعريفات الخاصة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

عرف (دركر) المسؤولية الاجتماعية بأنها (التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به، وان هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة اصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم) (طاهر، 2006، ص3).

عرفها معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية على أنها (السلوك الاخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم). (سلامي ، 2011 ، ص24)

عرفها (سترابير) على أنها (المسؤولية الاجتماعية ممثلة لتوقعات المجتمع لمبادرات المؤسسات في إطار مجالات عديدة تقع تحت ابعاد المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المؤسسات تجاه المجتمع) (طاهر، 2006، ص3).

تعريف البنك الدولي للمسؤولية الاجتماعية (التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة وبالعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تنفيذ قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء). (United nation, 2004)

ويري (روبنز) أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى إعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل إلتزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع. (بن منصور، 2008، ص241).

عرفها مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة على انها (الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل علي تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوي العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل). (wbcSD,2009)

المسؤولية الاجتماعية للمنظمة هي التزام أخلاقي بين المنظمة والمجتمع، تسعى من خلاله المنظمة إلى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع بشكل عام، والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي. (مقدم، 2011، ص4).

ويري (كارول) المسؤولية الاجتماعية بانها (إلتزام المؤسسة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين تحقيق الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة على هذه القرارات). (عاطف ، 2008 ، ص19).

يرى الغالبي والعامري أن المسؤولية الاجتماعية هي عقد بين المنظمة والمجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع وبما يحقق مصلحته وينظر إليها على أنها التزام من قبل المنظمة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من خلال قيامها بالكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل حل الكثير من المشاكل: الصحة، الإسكان، المواصلات، وغيرها من الخدمات. (مقدم، 2011، ص4).

وعرفت أيضا على أنها (إلتزام منظمات الأعمال تجاه المجتمع والذي يأخذ بعين الاعتبار توقعات المجتمع من المنظمات في صورة إهتمام بالعاملين وبالبيئة بحيث يمثل هذا الإلتزام ما هو أبعد من مجرد أداء الإلتزامات المنصوص عليها قانونياً). (بوبكر، 2014، ص28).

المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها كجزء من إستراتيجيتها. (ثامر ، 2001، ص 29).

هناك اتجاهين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

### الاتجاه الأول:

يرى ضرورة وجود إطار تنظيمي للمسؤولية الاجتماعية وإلزام الشركات بضوابط تنظيمية من قبل الدولة من خلال تعليمات ومواثيق كما في ألمانيا وفرنسا وبريطانيا وهولندا.

### الاتجاه الثاني:

يرى المسؤولية الاجتماعية أنها نشاط تطوعي لا يتطلب قوانين أو ضوابط تنظيمية أو قواعد محددة تلزم الشركات بمسئولياتها تجاه المجتمع. (خضور، 2011، ص7).

يستخلص الباحث من التعريفات أن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الطوعي المستمر للمؤسسات ومجموعة القرارات والمبادرات والأنشطة والبرامج تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وهذا الالتزام يشمل كل أصحاب المصلحة وتجاه المجتمع والبيئة التي تعمل فيها وخلق توازن بين مصلحتها الربحية ومصلحة المجتمع ككل.

وفي الآونة الأخيرة وجدت المسؤولية الاجتماعية الاهتمام الواسع من أجل تطبيقها من خلال المنظمة الدولية للنقيس (ISO) بإصدار (إيزو 26000) كمواصفة قياسية دولية لتوفير التوجيهات الإرشادية الطوعية في قضايا المسؤولية الاجتماعية وذلك من أجل المشاركة في عملية التنمية المستدامة من خلال تشجيع الشركات على المشاركة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

### أهداف ودوافع المسؤولية الاجتماعية للشركات:

تختلف أهداف ودوافع برامج المسؤولية الاجتماعية باختلاف وجهة نظر الشركات أو من وجهة نظر المجتمع الذي تعمل فيه، وبصفة عامة يمكن تحديد أهداف المسؤولية الاجتماعية للشركات كما يلي:

(www.asbar.com، 2017)

### من وجهة نظر الشركات:

وتتمثل أهداف المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الشركات في الآتي:

- 1/ اكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين بما يساعد في خدمة الأهداف الاقتصادية للشركات.
- 2/ رعاية شئون العاملين وتحقيق الرفاهية الاجتماعية لهم والاستقرار النفسي لهم يجعل منهم أكثر إنتاجية من خلال تنمية قدراتهم الفنية والانتاجية وتوفير الامن الصناعي والرعاية الصحية والاجتماعية.
- 3/ حصول الشركات على عائد مستمر لفترات طويلة المجال.
- 4/ السمعة الحسنة للشركات كميزة تنافسية، وقد أظهرت الدراسات ان 86% من المستهلكين يفضلون الشراء من شركات لديها دور في خدمة المجتمع.
- 5/ تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات وزيادة المبيعات.

### من وجهة نظر المجتمع:

وتتمثل اهداف المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المجتمع في الاتي:

- 1/ زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.
- 2/ تحسين نوعية الحياة في المجتمع.
- 3/ إلزام كل أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة.
- 4/ تنمية مهارات كل أفراد المجتمع.
- 5/ مساعدة الدولة في تحقيق الأهداف التنموية.
- 6/ تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة.

### أشكال ومحاور المسؤولية الاجتماعية للشركات:

من أهم اشكال ومحاور المسؤولية الاجتماعية للشركات: (خدور، 2011: ص14):

- 1/ إحترام القانون وإدارة النشاط وفق مبادي وقواعد أخلاقية.

2/ حقوق العاملين وأنظمة العمل والإجور وأماكن العمل.

3/ تنمية وتطوير المجتمعات المحلية.

4/ حماية البيئة وتحسينها ومكافحة التلوث البيئي.

5/ الأمن والأمان في العمليات الإنتاجية وفي المنتجات.

6/ تجنب نشاطات الفساد وعدم القيام بأعم الفاسدة.

اركان المسؤولية الاجتماعية :

1/ المحاسبية : وتقوم علي تقديم المعلومات التي تسمح بتقييم اثر أنشطة الوحدة الاقتصادية في المجتمع .

2/ الشفافية : وهي الاعلان عن كل المعلومات الضرورية للمجتمع وليس ماتريده الشركة ان يعلمه .

3/ الاستدامة :وهي عملية تستهدف توسيع خيارات الانسان ، وضمان الايفاء بالاحتياجات دون اهدار

حق الاجيال المستقبلية في الوفاء باحتياجاتها وذلك هو جوهر التنمية والاستدامة . ( مصعب ، 2016 ،

ص22)

مجالات المسؤولية الاجتماعية:صنفت مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات علي حسب

(دروزدنكيوجين)كالتالي:

## جدول رقم (1) يوضح مجالات المسؤولية الاجتماعية

<p>المساهمة في التأمينات الاجتماعية عن العاملين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم، و وضع نظام تأمين خاص بالمشاركة مع العاملين، ووضع نظم للرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات ولدى الأطباء، توفير برامج تدريبية بالداخل والخارج، الإنفاق على العاملين الراغبين في إكمال دراستهم وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية.</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه العاملين:</p>
<p>التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية لتمويل وتوفير احتياجات الأعضاء والأهالي المحتاجين، بالإضافة الى مجالات التعليم كإقامة معاهد تعليمية وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل، وكذلك التبرعات للطلبة المحتاجين وتشجيعهم على مواصلة دراستهم العليا في الداخل والخارج.</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع:</p>
<p>منع التلوث ودرء الأضرار البيئية الصادرة عن الإشعاعات نتيجة عمليات الإنتاج أو تلوث المياه، وتجريف الأراضي بسبب مقالب النفايات وغيرها من مصادر التلوث.</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المحافظة على البيئة:</p>

المصدر (د. نبيل عبد شعبان اللوح ، "مدى تطبيق البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية " ، الطبعة الثانية ، 2016 ، ص 6).

ويتضح من الجدول ان المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين هو اهم مجال يمكن اي مؤسسة من القيام بدورها المجتمعي علي اكمل وجه عندما تبدأ بعنصر نجاحها وهم العاملون وتوفر لهم سبل الراحة والصحة ، وتطور من مهاراتهم ، وتكتمل باقي المجالات بالمجهود المتعاظم للمؤسسة ومن فيها من موارد بشرية ، ويكون الاهتمام بالمجتمع ككل وتجاه المحافظة علي البيئة .

**أبعاد المسؤولية الاجتماعية:**

حسب كارول فإن هناك أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها البعض وهي تخص المؤسسة ككل وتتمثل في: (ضيافي، 2010، ص 30).

## 1/المسؤولية الاقتصادية:

باعتبار المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع ويجب ان تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح، تمثل مسؤوليات أساسية يجب أن تضلع بها مؤسسات الأعمال إذ أن إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكلفة معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلفة مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم.

## 2/ المسؤولية القانونية:

تخص الالتزامات القانونية وجملة التشريعات موحدة في إطار تنظيمي على المؤسسة إحترامه والتقييد به، وهذه مسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة تعليمات يجب ألا تخرقها مؤسسات الأعمال وأن تحترمها، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دوت تميز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.

## 3/ المسؤولية الاخلاقية:

مجموع سلوكيات ونشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني ولكن كأعضاء في المجتمع ينتظر من المؤسسة القيام بها، ويفترض في إدارة مؤسسات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم توطر بعد بقوانين ملزمة لكن إحترامها يعد أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المؤسسة في المجتمع وقبولها فعلى المؤسسة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.

## 4/المسؤولية التطوعية:

وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي والانشطة الخيرية. وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمؤسسة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن وغيرها ولا تتوخى إدارة مؤسسات الأعمال من هذه البرامج ارتباطها المباشر بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.



## مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسعة مبادئ: (بوبكر، 2014، ص34)

### المبدأ الأول : الحماية و اعادة الإصلاح البيئي:

يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية و اعادة إصلاح البيئة والتروي للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات او الخدمات والأنشطة الأخرى وادماج ذلك في العمليات اليومية.

### المبدأ الثاني : القيم و الأخلاقيات:

تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإِنفِاذ المِواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة

### المبدأ الثالث : المسائلة و المحاسبة:

يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة لأصحاب الشأن لإِتخاذ القرارات.

### المبدأ الرابع :تقوية وتعزيز السلطات:

العمل على الموازنة في الأهداف الإستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين و العملاء والمستثمرين و المزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.

### المبدأ الخامس : الأداء المالي و النتائج:

تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين براسامال بمعدل عائد تنافسي بينماتحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.

### المبدأ السادس : مواصفات موقع العمل:

أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية بحسب أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب إحترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية او لمنافع وبيئة عمل آمنة و صديقة وخالية من المضايقات.

### المبدأ السابع : العلاقات التعاونية:

أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

### المبدأ الثامن : المنتجات ذات الجودة و الخدمات:

تحدد المؤسسة وتستجيب لإحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الإلتزام الشديد برضاء وسلامة الزبائن.

## المبدأ التاسع : الإرتباط المجتمعي:

تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع وتلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيثما يكون ممكن افي جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.

### اتجاهات نشر المسؤولية الاجتماعية للشركات:

يمكن نشر المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال ثلاثة إتجاهات كمايلي : (طه،2011، ص 29)

#### 1/ المساهمة المجتمعية التطوعية:

ويلقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للشركات حديثا نسبيا. ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة الأمد في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.

وتلتزم بعض الشركات بالتبرع بنسبة 1% من أرباحها قبل خصم الضرائب لخدمة القضايا المجتمعية، ويمكن للشركات إنشاء مؤسسات بمبالغ وقيمة كبيرة وتقديم منح للمنظمات الدولية غير الهادفة للربح والعاملة في الدول النامية.

#### 2/ العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:

غالبا ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للشركات. وتستطيع أي شركة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها، تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية، ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة والمخلفات.

وتستطيع الشركات أن تكفل صدق وسهولة الاتصالات مع عملائها. ومن ناحية تأثيراتها غير المباشرة عبر سلسلة القيمة ومواثيق الشرف في تدبير الاحتياجات وبرامج بناء القدرات، وتستطيع الشركات مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين أداء قوة العمل والحد من الضرر البيئي.

### 3/ حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي:

على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للشركات الرؤية وتهيئ المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسئول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فان كثيرا من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات الخاصة بالصناعة وغيرها من المبادرات.

### أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه ادارة الموارد البشرية:

إن أبعاد المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية بشكل مفصل تظهر على مستوى كل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية، يلخصها الباحث كالتالي : (بن منصور، 2008، ص 269-270).

#### الاستقطاب:

وتأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة مظاهر من أهمها:

- 1/ تأمين حقوق المتقدمين المرشحين للوظيفة من حيث: الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني، النزاهة في الاختيار (البعد عن الرشاوى والواسطة واستغلال النفوذ)، قبول الشكاوى والتحقيق فيها.
- 2/ اختيارات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية وموضوعية، وليس بشكل عشوائي، ويجب أن توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه المترشح.
- 3/ عدم أهمال كل طلبات التوظيف التي تصل إلى المنظمة سواء تم ذلك بالتسليم المباشر أو عن طريق البريد العادي أو البريد الالكتروني.
- 4/ عدم سحب الموظفين بشكل عمدي من المنافسين الآخرين بطرق غير قانونية وغير أخلاقية.

5/ استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.

6/ الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترفيع لعمال المؤسسة.

7/ عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.

### المسار الوظيفي:

وتأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة مظاهر من أهمها: (مقدم، 2011، ص11)

1/ مراعاة سياسات التوظيف المتعارف عليها قانونيا واحترامها وعدم خرقها.

2/ صيانة الحقوق المادية للعامل (الأجور والمرتبات) وذلك في إطار عقد مسبق بين الطرفين متفق عليه من كليهما.

3/ تحقيق المساواة والعدالة بين العاملين من حيث الأجور والمكافآت وفرص التدريب والتطوير والترفيع.

4/ مراعاة حق الموظف الجديد في التعرف على توصيف دقيق لوظيفته، ومساعدته في الاندماج المهني في الشركة، تعريفه باللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة.

5/ الحق في توفير مناخ عمل ملائم، وتوفير الأمن الصناعي في المنظمة بغية التخفيف من الحوادث.

6/ تمكين العاملين المشاركة في القرارات الإدارية الهامة التي تتعلق بالمنظمة، والمساهمة في حل مشكلاتها.

7/ حق العمل النقابي، حيث يجب أن تمنح المنظمة ترخيصا يسمح بممارسة حرية العمل النقابي من أجل حماية حقوق العاملين فيها.

8/ عدم استبعاد أي عامل من حقوقه في التدريب والتطوير من أجل تحسين أدائه ومهاراته.

9/ حق العامل في الاتصال بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى من مستواه التنظيمي.

## برامج تحسين الحياة المهنية:

برامج تحسين النوعية تمثل مجموعة كبيرة من الأنشطة التي تمارسها مؤسسات الأعمال بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم والازدهار للعاملين، لذلك فإنها تمثل أهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المؤسسة على الإيفاء بمتطلبات مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع، من هذه البرامج:

( بن منصور ،2008،ص270 )

1/ جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق من خلال التركيز على البرامج.

2/ التقليل من الرتابة والروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار ويشمل ذلك إثراء العمل واغنائه.

3/ إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة وتعزز اتجاهات قيم مشتركة بحيث يصبح مكان العمل جذابا ومريحا.

3/ أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار الأمراض المهنية وأمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العامة والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والنظر إلى مكان العمل من منطلق واسع.

4/ أن تسعى المؤسسة إلى توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل من خلال مجموعة كبيرة من الممارسات منها:

أ/ الاهتمام بالنشرات الجدارية في مكان العمل بما ينشر فيها من مواضيع تساهم في إشاعة جو من المرح والإشادة بالعاملين.

ب/ يجب أن تحتفل المؤسسة بأيام المناسبات الخاصة وتقيم أنشطة ملائمة تتخللها فعاليات يكافأ العاملون من خلالها مع تقديم وجبات جماعية لهم.

ت/ تشكيل لجان اجتماعية لوضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة ويمكن للمنظمة أن تدعمها بميزانية سنوية مناسبة.

ث/ بطاقات المناسبات تشعر العاملين بالمنظمة بالأهمية والمشاركة بالأفراح والشعور بالألفة والتواصل والعمل بروح الجماعة.

ج/ الاحتفالات بالإنجازات التي تحققها الشركة أو الأفراد سواء من خلال حفلات مسائية أو حفلات شكر وتقدير للعاملين.

ح/ تشجيع روح المرح وإشاعة جو عمل هادئ وودي.

### تقييم الأداء:

تقييم الأداء من أهم النشاطات لإدارة الموارد البشرية، وتأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة مظاهر أهمها:

1/ الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة.

2/ يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، وفي حال الأداء السلبي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة أهماله.

3/ عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحصل العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المؤسسة.

4/ لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، وسيصبح الأمر أكثر استفزازاً لهم. (مقدم، 2011، ص 12).

ويري الباحث ان دور ادارة الموارد البشرية في اي مؤسسة من خلال البرامج والانشطة المنوط بها من استقطاب مرورا بالمسار الوظيفي لمن تم اختياره ليشغل الوظيفة بنزاهة وشفافية ، وتاتي بعد ذلك برامج تحسين الحياة المهنية واعداد برامج للتدريب لكل العاملين لزيادة مهاراتهم واتباع سياسة للترقية وتحقيق رضاهم الوظيفي وختاما بتقييم الاداء بموضوعية ونزاهة وبطرق معينة وواضحة لكل .

الاهتمام بالانشطة والبرامج السابقة الذكر يؤكد ادراك ادارة الموارد البشرية باهميتها لانها تتعكس ايجابا علي تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال تطبيقها داخل المؤسسة .

### عناصر ومعايير قياس المسؤولية الاجتماعية :

تتكون المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة ينمي كل منها الاخر ويدعمه ويقويه ويتكامل معه وهذه العناصر هي : (ميسون ، 2009 ، ص114)

أ/ **الاهتمام** : ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي لها الفرد ، وهذا الارتباط يخالطه الحرص علي استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها اهدافها .

ب/ **الفهم** : وهو ينقسم الي شقين ، الاول فهم الفرد للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمها و وضعها الثقافي وتاريخها ، اما الشق الثاني فهو فهم الفرد للمغزي الاجتماعي لافعاله ، وهو ان يدرك الفرد أثار افعاله وتصرفاته وقراراته علي الجماعة ، اي يفهم القيمة الاجتماعية لاي فعل او تصرف اجتماعي يصدر عنه

ج/ **المشاركة** :ويقصد بها اشتراك الفرد مع الاخرين في عمل مايمليه الاهتمام ومايتطلبه الفهم من اعمال تساعد الجماعة في اشباع حاجاتها وحل مشكلاتها والوصول لاهدافها وتحقيق رفاهيتها والمحافظة علي استمرارها .

### معايير قياس المسؤولية الاجتماعية:

هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم بها تقييم المسؤولية الاجتماعية : (عزاوي، ومولاي، 2103،

### ص11)1/ مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:

ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وإنتماء العاملين كإهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم.

## 2/ مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:

ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

## 3/ مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:

ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمسأهات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

## 4/ مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:

تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع. إلى جانب وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين. المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

يعتبر العاملون داخل اي مؤسسة منأهم أصحاب المصلحة فيها، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاههم وتطويرها وتطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المؤسسة والعاملين فيها، ومن أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ما يلي: (مقدم، 2011، ص 9).

أ- توفر المنظمة الخدمات للعاملين كالتنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية والعمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين في أرباح المنظمة.



ب- وكذلك أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية منح مكافآت وحوافز الأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العامل والإهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية.

ت- ويجب أن تعمل المؤسسة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.

ث- إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.

ج- الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسربهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغياب ودوران العمل وحوادث العمل.

ح- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم، وإعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار.

خ- إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع.

د- إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن التعيين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة، الى جانب إتاحة فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.

ذ- من الممارسات المهمة للمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة تجاه الموارد البشرية إتزامها بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم والمحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المؤسسة.

#### المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية في المؤسسة:

من خلال المسؤولية الاجتماعية ببعدها الداخلي الخاص بالموارد البشرية وتعريف (برايد) لها على انها (التزام المنظمة المستمر بالسلوك الاخلاقي تجاه نوعية حياة العاملين واسرهم وكذلك الالتزام تجاه المجتمع بشكل عام).

يمكن تصنيف الأنشطة التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية وتأخذ طابع المسؤولية الاجتماعية من خلال رؤية.(www.hrsleb.org) ، (2017)

1/ المسؤولية الاجتماعية في الاختيار: والمقصود بها أن تتحري إدارة الموارد البشرية عن المرشحين للعمل جيداً والتأكد من موافقة مؤهلاتهم لمتطلبات الوظيفة.

2/ المسؤولية الاجتماعية عن تعليم وتدريب العاملين: والمقصود بها صقل وتنمية مواهبهم لما فيه مصلحة لهم وللمؤسسة.

3/ المسؤولية الاجتماعية عن تنمية العلاقات مع العاملين: تنمية العلاقات الإيجابية بين العاملين يرفع بعضاً من عبء الوظيفة ويخلق شعوراً بالراحة والراحة لذلك لابد من برامج ومناشط خاصة لتنمية العلاقات الاجتماعية.

4/ المسؤولية الاجتماعية عن تحقيق العدالة: مهما كانت الظروف العملية مريحة ومربحة للعامل، فإن أدنى شعور بغياب العدالة في التعامل مع العاملين سوف يدفعه لسلوك غير مرغوب.

لذا من مسؤولية إدارة الموارد البشرية المساهمة في تحقيق العدالة وعدم التمييز بين الأفراد المؤهلين لشغل الوظائف وفقاً للنوع أو الدين أو اللون أو غيرها، وإنما وفقاً لمعايير واضحة مرتبطة بالأداء والانجاز.

5/ المسؤولية الاجتماعية عن توفير بيئة عمل آمنة: ويتم ذلك من خلال التصرفات التي تجعل من بيئة العمل مكاناً آمناً من المخاطر الصحية والمهنية بالإضافة للنظافة وتوفير سبل الراحة للعامل ليتمكن من أداء وظيفته علي أكمل وجه.

6/ المسؤولية الاجتماعية عن تعزيز حس المسؤولية لدى العاملين: إن القيام بأنشطة تعكس الاهتمام بقضايا ومشكلات المجتمع مثل تقديم التبرعات والمشاركة في الأعمال الخيرية المختلفة يعزز روح المسؤولية لدى الفرد وبالتالي يعزز من روح التكافل والتعاون داخل المؤسسة.

7/ المسؤولية الاجتماعية عن إيجاد التوازن لدي العاملين: لا شك أنه كلما تقدم الزمن زادت الضغوط والمتطلبات الإنتاجية وحجم الأداء المطلوب، وهذا يفرض على الجميع داخل المؤسسة تقديم جهود أكبر للحاق بحركة السوق وهذا يفرض على العاملين أحيانا تقديم وقت أطول في العمل علي حسب الحياة الخاصة بالتالي يؤدي إلى عدم التوازن في الحياة الاجتماعية للعاملين، لذلك من واجب إدارة الموارد البشرية التأكد من وجود التوازن المطلوب في حياة العاملين للحفاظ عليهم و حمايتهم.

ويري الباحث إن لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بكل أبعادها المختلفة فإنه في البدء وقبل كل شيء تحتاج إلى أن نغرسها في كل عامل داخل المؤسسة، ولن يقتنع أي عامل بأهمية ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها المختلفة وأهمية مساهمته فيها إلا إذا كان له نصيب كافي من هذه المسؤولية وأحسب أهميتها في حياته المهنية أولاً ومن ثم أهميتها في المجتمع والبيئة.

لذلك لا بد من الإبتداء بالجانب الأهم من جوانب المسؤولية الاجتماعية ألا وهو الاهتمام بالعاملين رأس الرمح لأي تنمية وتطوير وذلك من خلال توفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين رضاهم الوظيفي، وتوفير مناخ مناسب يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء.

#### أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تطبيق المسؤولية الاجتماعية له أهميته بالنسبة للمؤسسة والمجتمع والدولة ومن أهم هذه الفوائد ما يلي.

(عزاوي ومولاي، 2013، ص18)

#### بالنسبة للمؤسسة:

1/ تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدي العملاء والعمال وخاصة إذا أعتبرت إن المسؤولية

الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة تجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.

2/ الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون والترابط بين مختلف

الأطراف.

3/ زيادة المردود المادي والأداء المتطور من جراء تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتمثل تجاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.

**بالنسبة للمجتمع:**

1/ الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

2/ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.

3/ ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.

4/ الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

**بالنسبة للدولة:**

1/ تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.

2/ يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

3/ المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من القضايا التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية دورها في هذا الإطار.

## المبحث الثاني: أداء العاملين

يتصف مفهوم الأداء بكونه مفهوماً واسعاً و متطوراً، كما أن محتوياته تتميز بالديناميكية نظراً لتغير مواقف وظروف المؤسسات بسبب تغير ظروف بيئتها الداخلية والخارجية على حد السواء، ومفهوم الأداء يتصف بالشمولية والاستمرار لأنه يشير في عمومه إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى انجاز الأعمال كما يجب أن تُتجزر.

مفهوم الأداء بشكل عام وأداء العاملين (الأفراد) بشكل خاص من أهم المواضيع التي تجد الاهتمام الكبير من قبل المؤسسات العاملة في مجال إدارة الأعمال ومن قبل الدولة ككل، لأن الأداء له تأثيره الواضح والمباشر على تحقيق الأهداف المنشودة، وكفاءة وفعالية الأداء تعتبر من أهم العوامل التي ترفع من مستويات الإنتاجية للمؤسسات وبالتالي الوصول للأهداف المنشودة.

من هنا كانت الحاجة إلى الاهتمام بالأداء وتحسينه المستمر ضرورة لا بد منها لأن تحقيق الأهداف لا يأتي إلا من خلال أداء العاملين أو لا لتصل بعد ذلك للأداء الكلي للمؤسسة، ويتضح من ذلك علاقة التأثير المباشرة بين أداء العاملين نقطة الانطلاقة لأداء كلي متميز للمؤسسة.

### تعريف أداء المؤسسة:

لا يوجد إ اتفاق بين الباحثين على تعريف لمصطلح الأداء مثله مثل مفهوم المسؤولية الاجتماعية لشمولية المصطلح كما ذكرنا، يستعرض مجموعة من التعريفات للعلماء والباحثين في حقل الاقتصاد.

تعريف الأداء حسب (خير خيم) (تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول للأهداف المسطرة). تعريف الأداء حسب (ميلر) على أنه (انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها). وتعريف الأداء حسب (دريك) على أنه (قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال). (الداوي، 2010: ص218)

التعريفات السابقة تتفق حول جوهر ماهية الأداء في أنه الطريق الذي من خلاله تتمكن أي مؤسسة من تحقيق أهدافها، وذلك عبر تنفيذ المهام واستخدام أمثل للموارد وتحقيق التوازن المطلوب داخلياً وكل ذلك بكفاءة وفعالية مكونات الأداء المتكامل الرئيسية.

## أبعاد الأداء:

هناك اربعة ابعاد للاداء تمثل الاداء الشامل وهي :

(شرف الدين ،2012، ص 51-52)

(1) **البعد الاقتصادي** : والذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم ويقاس هذا الاداء بالقوائم المالية .

(2) **البعد التنظيمي للأداء**: ويقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، أي أن يكون للمؤسسة معايير محددة يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء.

(3) **البعد الاجتماعي للأداء**: يشير البعد الاجتماعي الي مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، ويعتبر الجانب الاجتماعي من أهم المؤشرات وتتجلى أهميته في أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة فقط على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فجودة أي مؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية بالفعالية الاجتماعية.

(4) **البعد البيئي للاداء** :والذي يركز علي المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

## مكونات الأداء:

ينكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسين هما الفعالية و الكفاءة، والمؤسسة التي تتميز بالأداء المتكامل هي التي تجمع بين عاملي الكفاءة والفعالية في تسيير أعمالها.

## الفعالية:

بالنسبة للفعالية حيث ينظر لها الباحثون على أنها أداة من أدوات مراقبة كيفية تسيير العمل داخل المؤسسة من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة.

بعض التعريفات لمصطلح الفعالية:(الداوي،2010، ص220).

تعريف الفعالية حسب (فيسنت) على أنها (القدرة على تحقيق النشاط المرتقب، والوصول إلى النتائج المرتقبة).

تعريف الفعالية حسب (روبرت) على أنها (قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو مبيعات إلى تعظيم حصتها السوقية مقارنة بالمنافسة).

يعرف (بارتولي) الفعالية على أنها (تلك العلاقة بين النتائج المحققة فعلاً والنتائج المقدرة وذلك من خلال قياس الانحراف) (بورقبة، 2010، ص5).

ويشير جيمس برايس إلى أن الفعالية يقصد بها عامة درجة تحقيق الأهداف.

تعرف المنظمة العربية للعلوم الادارية الفاعلية بأنها (مدي صلاحية العناصر المستخدمة أو المدخلات للحصول على النتائج المطلوبة أو المخرجات).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن استنتاج أن الفعالية ماهي إلا تحقيق للأهداف المخطط لها عن طريق استخدام أمثل للموارد المحدودة والمتاحة، أي أنها الوصول إلى الأهداف والنتائج المتوقعة، وأداء الاعمال بطريقة صحيحة.

#### **الكفاءة:**

بالنسبة للكفاءة فقد ارتبط المفهوم تاريخياً بالاقتصادي الايطالي (فالفريدو باريتو) وحسب وجهة نظر باريتو فان أي تخصيص ممكن للموارد فهو أما تخصيص كفاء أو تخصيص غير كفاء.

تتمثل الكفاءة بالنسبة لفيليب بأنها (كل من يساهم في تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف، حيث لن يكون كفوفاً من يساهم في تخفيض التكاليف فقط أو في رفع القيمة فقط).

يعرف (اقبادون) الكفاءة على أنها (الكيفية المثلي في استعمال الموارد المتاحة في عملية الانتاج).

يري محمد البنا ان مبدأ الكفاءة يعتبر المميز لكل نشاط يحاول بالوسائل المتاحة زيادة فرصة بلوغ أهداف معينة. (بورقبة، 2010، ص6).

من خلال التعريفات يستنتج الباحث بأن الكفاءة تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بالإنتاجية وتحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف وأداء الاعمال بصورة صحيحة.

### **وللتفريق بين الفعالية والكفاءة:**

الفعالية هي استغلال الموارد المتاحة في تحقيق الأهداف المحددة، أي أنها تختص ببلوغ النتائج، بينما ترتبط الكفاءة بالوسيلة التي اتبعت في الوصول لهذه النتائج، والفعالية والكفاءة هي أداء الاعمال الصحيحة بطريقة صحيحة.

### **عناصر الأداء الوظيفي:**

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها: (محمد، 2013، ص12)

### **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:**

وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

### **نوعية العمل:**

وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

### **كمية العمل المنجز:**

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

### **المثابرة والثوق:**

وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

### **تقييم الأداء:**



نظرا لأهمية الأداء داخل أي مؤسسة تسعى لتحقيق أهدافها لأنه من خلاله تستطيع الكشف عن قدرات الأفراد ويتم ذلك عن طريق عملية تقييم الأداء.

هناك عدة تعريفات لتقييم الأداء: (طبة وباسم، 2012، ص 21).

أ/ (تقييم الأداء هو الحكم علي مطابقة العمل أثناء سيره وعند نهايته للمقاييس والمعايير التي تم وضعها مسبقا أما أهمية التقييم فتكمن في اظهار الرضا والقبول أو عدم اظهاره).

ب/ (تقييم الأداء هو عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المؤسسة مسبقاً).

**أهمية تقييم الأداء:**

وتتبع أهمية تقييم الأداء من الفوائد التي يحققها سواء للأفراد أو المؤسسات وأهم هذه الفوائد:

(أديب، 2004، ص 98)

1/ يساعد في التعرف على نقاط القوة والضعف في أداء الأفراد وبالتالي يتيح إمكانية تكليف الفرد بالعمل الذي يتناسب مع إمكانياته ومؤهلاته.

2/ يشعر الأفراد بالمسؤولية تجاه أنفسهم والمؤسسة في الوقت نفسه من خلال شعور الفرد بأن أدائه في العمل يؤثر على مستقبله ومستقبل المؤسسة.

3/ المساعدة في وضع نظام سليم وعادل للنقل والترقية والفصل من العمل.

4/ المساهمة في تحديد الحوافز التشجيعية.

5/ المساهمة في وضع سياسة التدريب في المؤسسة.

6/ تحديد مدي مساهمة كل فرد في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحديد مساهمته في العملية الانتاجية

**معايير الأداء:**

إن معايير الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين

لتحديد الكيفية التي يتوصل بها إلى أفضل مستوى أداء، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء.

إن الهدف من وضع معايير الأداء ه مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب وتغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء لتصحيح السلبيات وأوجه القصور وإعادة توجيه الأداء حتى لا تتكرر السلبيات وتتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تغييره.

وتنحصر أهم معايير الأداء فيم ايلي: ( اديب ، 2004 ، ص98)

### 1/ الجودة:

الجودة هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة.

### 2/ الكمية:

يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهنا يجب ألا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل، في حالة عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النم وفي معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

### 3/ الصلاحية:

يقصد بها المدى الذي يستطيع فيه مقياس الأداء تقييم كافة الأبعاد ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة ويشار إلى ذلك عادة بصلاحية المحتوى.

#### 4/ القبول:

يتعلق هذا الشرط أو المعيار بمدى قبولاً لأفراد الذين يستخدمون المقاييس المحكمة والتي تتسم بوجود درجة عالية من الصلاحية و الاعتمادية، المقياس الذي لا يتمتع بالقبول هو مقياس غير مفيد.

#### 5/ التحديد:

ويقصد به المدى الذي يوفر المقياس المستخدم إرشادات وتوجيهات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات ويتعلق التحديد بالأغراض الاستراتيجية والتنمية لإدارة الأداء فإذا لم يتمكن المقياس من تحديد ما الذي يجب على الموظف عمله لمساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية فإنه يصبح من الصعب عليه تحقيق مثل هذه الأهداف.

#### طرق تقييم أداء العاملين:

لقد تعددت الطرق المستعملة في تقييم أداء العاملين، مما جعل الإلمام بها أمر صعب للغاية، يلخصها الباحث في النقاط التالية: (شونفي، 2005، ص 121-123)

#### 1/ طريقة الترتيب العام:

يتم ترتيب كل العاملين وفقاً لأداءهم من الأحسن إلى الأسوأ مقارنة مع المستوى العام للأداء، أي اختار المشرفاً أحسن عاملاً من الذين يليه هكذا.

#### 2/ طريقة القياس المتدرج:

قائمة تتضمن خصائص الأداء المطلوبة وفق خمس درجات ممتاز، جيد جداً، جيد مقبول، ضعيف بأوزان نسبية لكل منها حسب دورها في الأداء، وقيمة الأداء تساوي مجموع ضرب الأوزان في درجة التقييم المناسب لكل خاصية.

#### 3/ طريقة المقارنة الثنائية:

يتم المقارنة بين أداء العاملين مثني مثني، ليتم تحديد العامل الذي يتفوق على زميله في كل ثنائية، وتجميع المقارنات يسمح بترتيب العاملين حسب الأداء.

## 5/ طريقة التوزيع الاجباري:

توزيع العاملين الي فئات حسب الأداء (عالي،متوسط،ضعيف).

## 6/طريقة الاختيار الاجباري:

قائمة معايير كل منها يتضمن 4 عبارات موزعة في ثنائيتين،إحدهما تمثل صفتين مرغوبتين والأخرى صفتين غير مرغوبتين في الأداء، والمقيم مجبر على إختيار ثنائية واحدة في كل معيار.

## 7/ طريقة الاحداث الحرجة:

تسجيل الاحداث الهامة التي ساهمت ايجابيا او سلبيا في أداء العامل وتكرارها، يعطي لكل حادث وزن حسب أهميته.

## 8/ طريقة قائمة المراجعة:

قائمة أسئلة بأوزان نسبية حول سلوك العامل تتطلب الإجابة بنعم أو لا، يملأها المشرف ويحللها خبير.

## 9/ طريقة تقارير الكفاءة:

تضم معايير عن صفات وسلوك العامل المرتبطة بالأداء، ويتم جمع المعلومات عن أداء العامل لملء الاستمارة وتعطي للمعايير درجات.

## 10/ طريقة معايير العمل:

يتم تحديد مستويات متوقعة للأداء ثم يقارن أداء كل عامل بعد قياسه بهذا المعيار.

## 11/ طريقة الادارة بالأهداف:

وهي عبارة عن وضع اهداف لكل عامل وبالمقارنة بينها وبين النتائج يتم تقييم الأداء.

ومن طرق التقييم السابقة للأداء يتضح ان هناك اساليب وطرق متعددة لعملية تقييم الأداء داخل اي مؤسسة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها مما يتطلب الحذر عند استعمالها في عملية التقييم، والافضل لأي

مؤسسة هو محاولة استعمال أكثر من طريقة ثم المقارنة بين نتائج التقييم مما يجعلها أكثر موضوعية وفائدة.

ومن الأساليب والطرق السابقة الذكر تعتبر طريقة الإدارة بالأهداف هي أفضل الطرق لأنها تركز على معايير محددة مسبقاً لكل عامل عندما تضع المؤسسة أهداف معينة من أجل تحقيقها ومقاييس محددة للأداء وعلى أساس هذه الأهداف الموضوعية يتم تقييم أداء اي عامل بالرجوع للمعايير المحددة مسبقاً، بل تذهب أكثر من ذلك بحيث توفر تغذية راجعة للعامل مما يسمح بتحسين مستواه.

وهناك أيضاً من الأساليب الحديثة في عملية تقييم الأداء للوصول للأهداف من خلال استخدام بطاقة الأداء المتوازن وهي من خلال التعريف بها نظام متكامل لإدارة الأداء:

(نظام لإدارة الأداء على مستوي المؤسسة حيث تجمع بين المعايير المالية وغير المالية، حيث تعطي صورة شاملة وواضحة عن وضعية المؤسسة أو مدي تطبيق الاستراتيجية إستناداً على أربعة أبعاد: البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد النمو والتدريب.)

(صالح، 2103، ص 24).

**علاقة المسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات:**

تناولت العديد من البحوث والدراسات العلاقة بين الأداء الاجتماعي للمؤسسة وبين أداءها المالي حيث نشرت مجلة (الاعمال والمجتمع) دراسة قام بها (جرافين) وكذلك الدراسة التي قام بها (رومان) والتي نشرتها نفس المجلة عام 1999 حول نفس الموضوع، وقد أشارت اغلب تلك الدراسات إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية بين كل من الأداء الاجتماعي والأداء المالي لتلك المؤسسات المبحوث.

(المغربل وفؤاد، 2008، ص 7)

أما (كانولي) فقد قسم الفوائد التي يمكن أن تحققها المؤسسة جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى قسمين رئيسيين هما: الفوائد المالية والفوائد الاجتماعية.

بالنسبة للفوائد المالية يشير الى ان المؤسسة إذا لم تلتزم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية فإنها ستتكد تكاليف باهظة وستدفعها على شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح بما فيهم حماة البيئة والذين يمكن أن يطالبوا المؤسسة بدفع تكاليف الضرر البيئي.

كما وجدت بعض دراسات أخرى أن هناك علاقة إيجابية بين تحمل الشركات لمسئوليتها الاجتماعية وبين أدائها والأرباح المالية التي تحققها الشركات وتعود هذه العلاقة الإيجابية إلى تحسن العلاقة داخل الشركات بين الإدارة والعاملين بها من ناحية والإدارة وعملاء الشركة من ناحية أخرى، كما تتحسن سمعة الشركات وتصبح مؤهلة للاقتراض من قطاع المصرفي، وقادرة على جذب الاستثمارات، فضلاً عن تحسن العلاقة بين الشركات والحكومة مما يعود عليها بالنفع.

كما أكدت دراسات أخرى على ان التزام الشركات ببرامج المسؤولية الاجتماعية يكون له أثر إيجابي على إنتاجية العاملين وعلى مستوى أجورهم كما أوضحت دراسات على وجود علاقة إيجابية بين الالتزام البيئي وإنتاجية الشركات وكفاءتها في استخدام الموارد وقد توصلت هذه الدراسات إلى أن نجاح برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات يتوقف على قدرة الحكومات على توفير بيئة أعمال مواتية وعلى ما تفرضه من ضرائب وعلى مرونة قوانين العمل. (المغربل وفؤاد، 2008، ص8).

## المبحث الثالث: الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)

### نشأة الشركة السودانية للاتصالات:

حركة الإتصالات بالبلاد كانت تديرها هيئة البريد والبرق الى ان تحولت الى مصلحة المواصلات السلكية واللاسلكية في العام 1970 لتتحول الي المؤسسة العامة للمواصلات السلكية و اللاسلكية في العام 1987، وتبنت ثورة الإنقاذ الوطني بعد مجيئها نهجًا انفتاحيًا في المسار الإقتصادي في برنامجها الثلاثي الذي بدأ في سنواتها الأولى منذ العام 1990 حيث اعتمدت سياسية الخصخصة لتصبح أوضاع مؤسسات الدولة المتعثرة وكانقطاع الاتصالات من اولى القطاعات التي طالتها يدالخصخصة.

في مارس 1993 تم تحويل المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية الي شركة مساهمة عامة باسم ( الشركة السودانية للإتصالات المحدودة)وعندها انطلقت مسيرة التحول الكبرى في قطاع الإتصالات بالبلاد ولقد ولدت الشركة السودانية للإتصالات نتيجة دراسات وبحوث لكيفية تطوير الإتصالات في السودان لمواكبة التطورات العالمية ورفع التنمية الإقتصادية و الإجتماعية.

وفي العام 2009 تم ميلاد مجموعة سوداتل للاتصالات.

### رؤية سوداتل:

تتجسد رؤية الشركة من خلال أن تكون سوداتل حاضرة في كل بيت سوداني من خلال رؤيتها المتمثلة في ان تكون سوداتل:(ان تكون الخيار المفضل لتقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات).

رسالة سوداتل :تتجسد رسالة مجموعة سوداتل في (تقديم أفضل الحلول لعملائنا لنصلهم بغد أفضل)

### القيم:

1/ الاستجابة الفورية: ملتزمون بأداء مهامنا في أسرع وقت.

2/ الشفافية: نؤمن بان الوضوح هو أساس الثقة التي نسعى إليها.

3/ التنوع: نقبل بالاختلاف ونرحب بالتباين.

4/ التطور: مستعدون للتغيير ولإبتكار حلول مميزة.

5/ الترابط: نتواصل بإهتمام بروح يحفها التقدير المتبادل. ([www.sudatil.sd](http://www.sudatil.sd), 2017)

**مجموعة شركات سوداتل:**

وتتدرج تحت مجموعة سوداتل للاتصالات عدة شركات تحمل ذات الرؤية والرسالة والأهداف وتهتم كلها

بإثراء الحياة الاقتصادية والاجتماعية بروح الاتصالات، ومجموعة شركات سوداتل هي:

1/ شركة سوداني للهاتف الجوال التي تأسست في عام 2005 لتعمل في مجال الهاتف السيار وهي

الشركة الرائدة في هذا المجال وخدمات البيانات والسعات العريضة.

2/ شركة ثابت للاتصالات التي تأسست في عام 2009 وتعني بخدمات الهاتف الثابت والبيانات

والشبكات.

3/ شركة سوداسيرفس وتعمل في مجال الخدمات الهندسية والدعم الفني لشركات الاتصالات والمؤسسات

العامة والخاصة والأفراد.

4/ شركة داتانت وتأسست في عام 1999 وتعمل في مجال تقنية المعلومات.

5/ شركة تراسل وتأسست في عام 2009 وتعمل في مجال تقديم الخدمات في مجال نقل الصوت

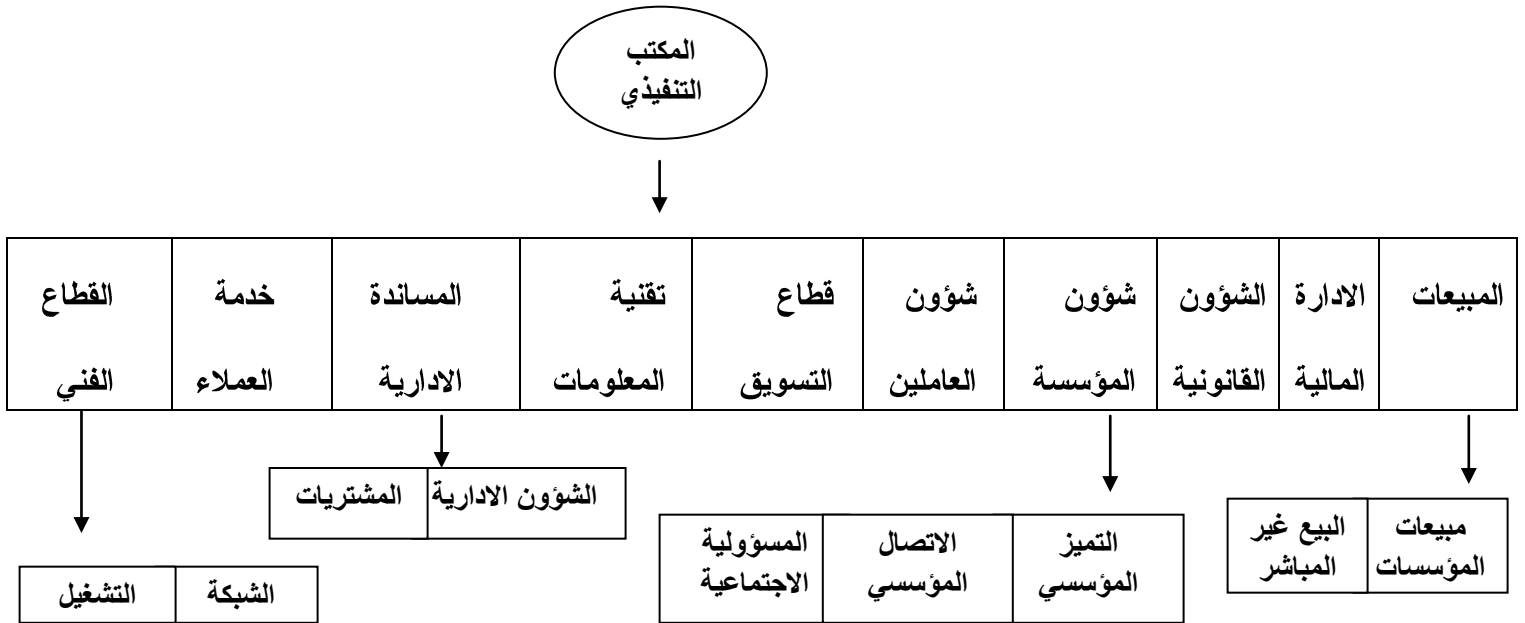
والمعلومات على المستوي القومي والعالمي.



6/ أكاديمية سوداتل للاتصالات (سوداكاد) وتأسست في عام 2005 لتعمل في مجال التدريب والتطوير وتنمية كفاءة كوادر المجموعة، وكذلك القيام بمهام التدريب في مجال الاتصالات والمعلومات والجوانب الادارية والمالية والتسويقية المرتبطة بالاتصالات.

7/ شركة سوداسات والتي تأسست في عام 2007 لتعمل في مجال خدمات الاتصالات عبر الاقمار الصناعية.

### الهيكل التنظيمي لمجموعة لسوداتل:



شكل رقم (1) يوضح الهيكل التنظيمي لمجموعة سوداتل

المصدر: دليل سوداتل.

### سوداتل والمسؤولية الاجتماعية:

لمجموعة سوداتل للاتصالات برنامج خاص بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة وهو برنامج طوعي يقوم على فلسفة أن النجاح في عالم الأعمال لم يعد يقاس بمقدار الإنتاج والمكاسب المالية المباشرة التي تتحصل عليها الشركات، ولا يتوقف عند تقييد هذه الشركات والمؤسسات بلوائح وقواعد الأمن والسلامة

والحفاظ على البيئة فحسب، وإنما يتعداه إلى ماتقدمه هذه الشركات والمؤسسات من خدمات تنمية وتطويرية للمجتمعات التي توجد وتعمل فيها.

وتتطلق سودائل من فهمها للمسؤولية الاجتماعية من رؤية إسلامية أصيلة، قوامها نظام متكامل للحقوق الاجتماعية التي حددها الإسلام لعامة الناس في الثروات والأموال، وقد استهدت سودائل كذلك بالتجارب الإنسانية الخيرة وثمرات المعايير الدولية التي تصدرها المؤسسات الدولية المتخصصة بما يتفق مع قيمها ومعاييرها الأخلاقية.

### **الدور الاقتصادي والاجتماعي لمجموعة سودائل:**

قامت سودائل بجهد كبير في إطار مسؤوليتها الاجتماعية والاقتصادية تجاه أصحاب المصلحة والمجتمع والحكومة والمساهمين والمشاركين والعاملين والوكلاء والموردين ومؤسسات المجتمع المدني، وقد تمخضت عن هذه الجهود عدة مساهمات ونشاطات وبرامج وإنجازات تم التخطيط لها وتنفيذها من إدارة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة وقد شملت عدة محاور:

### **محور التعليم:**

في محور التعليم تؤكد سودائل علي أن الإنسان هو الرأس مال الحقيقي لذا جاء إهتمامها الأكبر بالتعليم من خلال تنفيذ مشروعات نوعية تلمست الحاجة الحقيقية للمجتمع وشملت المؤسسات التعليمية المختلفة، والمشروعات التي تم إنجازها في هذا المحور تتنوع بين مشروع إجلاس الطلاب لمختلف ولايات السودان، وتركيب معامل حاسوب لمختلف الجامعات، تنفيذ برامج سقيا للمجمعات الطلابية، نفرة التعليم، برنامج الزبي المدرسي، كفالة الطلاب، تشييد مساجد في المدارس في إطار مشروع مسجد لكل مدرسة، توزيع الدرجات النارية للطلاب المعوقين، وتنفيذ العديد من مشروعات تهيئة البيئة التعليمية .

### **محور الصحة:**

في محور الصحة كان إهتمام سودائل بالمساهمة الفاعلة في ترقية البيئة الصحية من خلال تشييد المستشفيات والمراكز الصحية، ودعم الكثير من المستشفيات بالمعدات والأجهزة الطبية المتطورة، وتمت كذلك توسعة مشروع الإسعاف المركزي لتقليل زمن الوصول للمرضي، وغيرها من المشروعات الصحية المختلفة.

## محور المياه:

يعد محور المياه من المحاور المهمة التي أولتها سودااتل إهتمامها خاصة في المناطق الريفية التي تعاني العطش وشح المياه وتم تنفيذ العديد من المشروعات في هذا المحور ما بين إنشاء محطات مياه، تركيب شبكات المياه، بناء وتركيب الصهاريج والطمبات، لتساعد هذه المشاريع في استقرار المناطق الريفية لتتطلق معها مسيرة التنمية الشاملة للريف والمناطق الطرفية.

## محور كفالة الأيتام:

جاء اهتمام سودااتل به لترسيخ قيم التكافل والتراحم والمودة، فرعاية اليتيم والإحسان إليه هو السبيل إلى مجالسة الحبيب المصطفى صلي الله عليه وسلم، لذلك جاء مشروع كفالة ورعاية الأيتام والأرامل بغرض الوصول إليهم ورعايتهم تحت مظلة سودااتل بصورة دائمة.

## محور المساهمين:

يعتبر المساهمون هم الملاك الرئيسيين لسودااتل وعملت إدارة المجموعة على تحقيق أكبر ربح ممكن لهم رغم الظروف التي تمر بها أسواق الاتصالات وتوسع الشركة في الاستثمار خارجياً والتي يتوقع أن تدر أرباحاً كبيرة في الأعوام القادمة.

## محور الحكومة:

عملت سودااتل على الالتزام بالتشريعات والتوجيهات الصادرة من الحكومة وتسديد الالتزامات الضريبية والزكاة والرسوم الأخرى، والمساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل البطالة والمساهمة في إعادة التأهيل والتدريب لقطاعات واسعة من المجتمع، عبر أكاديمية سودااتل للاتصالات (سوداكاد)، وكذلك مشروع التدريب القومي الذي درب المواطنين في مجال محو الأمية التقنية وكذلك تقديم كورسات متخصصة في مجالات مختلفة.

كما إن سودااتل شريك أصيل في مشروع التعليم التكنولوجي الذي ترعاه الدولة، وتشارك فيه بنسبة 65%، والذي سيحدث نقلة كبرى في مجال التعليم حيث يتم استخدام التقنية الحديثة في إدارة العمليات التعليمية.

## محور المنافسين:

التزمت سوداتل بالنزاهة والصدق في التعامل مع منافسيها والتزمت بشروط المنافسة العادلة، وظلت تتيح بنياتها التحتية لمنافسيها لتقديم خدماتهم عبرها بأسعار عادلة ومعقولة، كما ظلت تشارك معهم في المعارض الخارجية في مجال تقانة الاتصالات والمعلومات والمسؤولية الاجتماعية لعكس الوجه المشرق للبلاد في هذه المجالات، وتوجت جهودها بنيلها الجائزة الأولى في مجال المسؤولية الاجتماعية من رئاسة الجمهورية للعام 2016 في مؤتمر المسؤولية الاجتماعية بالقضارف.

#### محور الموردین:

تعاملت سوداتل في مجال بناء شبكاتها وتسويق خدماتها وعملياتها المختلفة مع قطاع واسع من الشركات والأفراد مما خلق فرص عمل كبيرة صبت في مصلحة المجتمع، وقدمت لهم أسعار عادلة ومقبولة مقابل خدماتهم عملاً بمبدأ المصلحة المشتركة، و عملت على تسديد التزاماتهم المالية بشكل مناسب، ملتزمة بالصدق في التعامل والمشاركة لتجويد الأداء. (2017, [www.sudatil.sd](http://www.sudatil.sd))

#### سوداتل والمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين:

يأتي اهتمام سوداتل بالعاملين باعتبارهم الرأسمال الحقيقي لها والمحافظة عليهم واجب أصيل في أدب الشركة وقد عملت سوداتل على تقديم الرواتب والاجور المناسبة لهم، وعملت على تنفيذ العديد من برامج التدريب والتطوير بتخصيصها محور خاص بهذا الجانب من منطلق مسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين، فكانت برامج التدريب والتطوير المستمرة لهم داخل وخارج البلاد للارتقاء بمهاراتهم وزيادة كفاءتهم المهنية.

كما أتاحت سوداتل للعاملين تكوين نقابتهم التي ترعي مصالحهم بالتعاون مع إدارتها، وأفردت لها ميزانية مقدرة من صافي الأرباح، وقد قامت النقابة بعمل مقدر علي المستوى الوطني والداخلي، حيث تولت بالتعاون مع الإدارة علاج العاملين بالداخل والخارج في أفضل المستشفيات والمراكز الصحية عبر صندوق الرعاية الصحية، كم يتبع للنقابة صندوق التكافل الاجتماعي الذي يدعم العاملين في مجال الزواج والمواليد ويقوم بتوفير الأجهزة والمعدات الكهربائية و الالكترونية للعاملين عن طريق البيع بالتقسيط

،كماترعي الإدارة جمعية القرآن الكريم التي تعني بأمر حفظ القرآن الكريم وتلاوته وتمتين روح التدين  
وسط العاملين عبر برامج متنوعة .

وقد وفرت لهم كذلك ظروف عمل مميزة وأدوات عمل مريحة بجانب وسائل النقل والرعاية الصحية لهم  
ولأسرهم،وهناك العديد من البرامج التي تهتم بتكريم العاملين والإحتفاء بما قدموه لسوداتل من أداء ساهم  
في تقدمها.

من هذه البرامج التي كان لها وقع خاص كانت احتفائية سوداتل في الحادي والعشرين من مارس في هذا  
العام والذي يصادف الإحتفال (بعيد الأم) حيث وجدت سوداتل هذه المناسبة فرصة لتعبر فيها عن تقديرها  
للجهود الطيبة التي يبذلها عاملوها للنهوض بالشركة.

وخاصة عاملات النظافة وهن يسهمن في تهيئة بيئة العمل الصحية، فجاءت فعاليات تكريم 220 من  
عاملات النظافة، وكذلك تكريم امهات العاملين، بالإضافة الي رعاية مجموعة سوداتل للعديد من البرامج  
الاجتماعية والرياضية والابداعية والتعليمية مثل رعايتها لمعرض الكتاب الدولي،وللدوري السوداني  
الممتاز، وبرنامجي مشروع (حقق حلمك) لريادة الأعمال وغيرها من البرامج والفعاليات.

([www.sudatil.sd](http://www.sudatil.sd),2017)

## المبحث الرابع: الدراسات السابقة

### أولاً الدراسات المحلية:

1/ دراسة علياء عبدالله محمد (2016)، بعنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات علي رضا العميل)، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الجودة والامتياز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية علي رضا العملاء لمجموعة سودائل للاتصالات من وجهة نظر العملاء، حيث استخدم المنهج الوصفي لملائمته لأغراض الدراسة، وكانت الأداة هي الاستبانة وتم إجراء الدراسة علي (70) عميل من عملاء سودائل. توصلت الدراسة الي نتائج أهمها:

أن سودائل ملتزمة بتبني وتطبيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية، حيث إنعكس ذلك علي نتائج إنطباع العملاء تجاه مجموعة سودائل للاتصالات، كما أوضحت النتائج ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الشركة تعطي نسبة أعلي من رضا العملاء. **وجه الشبه:**

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر المسؤولية الاجتماعية ودورها الاجتماعي بأبعادها المتكاملة في استدامة التميز وتحقيق الأهداف وغيرها من الفوائد التي تأتي من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية داخل الشركة، وتشابهت كذلك من خلال دراسة حالة مشتركة هي (مجموعة سودائل للاتصالات) للتأكيد علي دورها الأكبر في تنمية المجتمع والاهتمام بكل أبعاد المسؤولية الاجتماعية المختلفة داخليا وخارجيا.

### وجه الاختلاف:

الدراسة السابقة ركزت علي أثر المسؤولية الاجتماعية علي العملاء وكيفية تحقيق كل رغباتهم وطموحاتهم، بينما الدراسة الحالية تركز علي أداء العاملين وبالدور المهم الذي يلعبه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة للارتقاء بها وتحقيق أهدافها من خلال أداء العاملين.

2/ دراسة رحاب حسب الرسول (2015). بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في قطاع الثروة الحيوانية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الجودة والامتياز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بقطاع الثروة الحيوانية بمؤسسات الدولة والقطاع الخاص، وهدفت كذلك لمعرفة تأثير الرضا الوظيفي على معدل أداء العاملين. إتبعَت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الأداة هي الاستبانة وتم إجراء الدراسة ميدانياً على (100) موظف بقطاع الثروة الحيوانية.

وبعد جمع البيانات والتحليل توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي له تأثير كبير على أداء الموظفين، وأن زيادة معدل أداء الموظف تعزي إلى مدي رضا الموظف.  
وجه الشبه:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التركيز على أهمية أداء العاملين لأنه أساس أي نجاح لأي مؤسسة، وتحقيق الأهداف المخطط لها لا يأتي إلا من خلال أداء متكامل بكفاءة وفعالية.  
وجه الاختلاف:

الدراسة السابقة ركزت على أثر الرضا الوظيفي بإعتباره المحفز لإرتفاع معدل أداء العاملين، بينما الدراسة الحالية ركزت على الدور الذي يلعبه تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتأثيره على أداء العاملين.  
3/دراسة مصعب محمد (2016). بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية في أداء شركات الاتصالات باستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن. رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الجودة والامتياز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور المسؤولية الاجتماعية على أداء شركات الاتصالات باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، إتبعَت الدراسة المنهج الوصفي وكانت الأداة هي الاستبانة وتم إجراء الدراسة على (50) من الموظفين.

## ومن نتائج الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين الأداء المالي للشركات وبين رضا عملاء شركات الاتصالات وبين كفاءة العمليات الداخلية، كما بينت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين محور التعلم والنمو في شركات الاتصالات.

### وجه الشبه:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التركيز على أهمية دور المسؤولية الاجتماعية في الأداء المؤسسي وكذلك في تناوله لمجموعة سودائل كدراسة حالة مشتركة.

### وجه الاختلاف:

يتمثل في أن الدراسة السابقة استخدمت بطاقة الأداء المتوازن كمؤشر لأداء الشركات، بينما الدراسة الحالية تركز على أداء العاملين كبعد داخلي للمسؤولية الاجتماعية.

### ثانياً: الدراسات العربية:

4/ دراسة ضيافي نوال (2010). بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. رسالة منشورة لنيل درجة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بوبكر بلقايد، الجزائر.

هدفت الدراسة لمعرفة مدى التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية خاصة اتجاه مواردها البشرية باعتبارها من أهم مقومات النجاح و الارتقاء، وتأخذ الدراسة إطاراً شمولياً لمعرفة مدى التزام المؤسسات الوطنية بهذه المسؤولية الاجتماعية وكذلك عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، وتهدف لمعرفة مدى إمكانية المؤسسة ان تكون مسؤولة اجتماعياً عن مواردها البشرية.

إتبعت الدراسة المنهج الوصفي وكانت الأداة هي الاستبانة ومجتمع عينة البحث يتمثل في الأفراد العاملين بالمؤسسة الجزائرية (مؤسسة شي علي للأنايبب) (رؤساء ومرؤوسين).

### وخلصت الدراسة إلى:

إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لا تتوقف فقط على تلبية احتياجات المجتمع وحل مشاكله، بل تمس مختلف الفئات المستفيدة كالعمال، الموردين، المنافسين، البيئة.



كما خلصت إلى أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لا يعد تكاليف زائدة على المؤسسة بل يعود عليها بالعديد من المنافع مثل تحسين الأداء المالي للمؤسسة، زيادة الانتاجية وتحسين نوعية المنتج، زيادة قدرة المؤسسة على الاحتفاظ بموظفيها الكفاء، تقليل التكاليف التشغيلية، وغيرها من المنافع. وأيضاً أوضحت النتائج أن الموارد البشرية تعتبر بعداً داخلياً من أبعاد المسؤولية الاجتماعية لذلك لا بد من الإهتمام بها وأن رضا العامل من أسس النجاح والتنمية.

#### وجه الشبه:

تتشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من خلال التركيز على البعد الداخلي للمسؤولية الاجتماعية لدوره الفعال في استدامة التميز لأي مؤسسة تجارية.

#### وجه الاختلاف:

يتمثل في ان الدراسة السابقة إتخذت إطاراً شمولياً للمسؤولية الاجتماعية ولمعرفة درجة الالتزام بها داخل المؤسسة، وبحثها عن المفهوم الأمثل للمسؤولية الاجتماعية داخلياً وخارجياً (المجتمع وأصحاب المصلحة)، بينما الدراسة الحالية تركز على أداء العاملين وبالدور المهم الذي يلعبه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة للارتقاء بها وتحقيق أهدافها من خلال أداء العاملين.

5/ دراسة بوبكر محمد الحسن (2014). بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة. (دراسة حالة لمؤسسة نفضال). بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين أداء المؤسسة، وإلى أن أهمية المسؤولية الاجتماعية تتبع من التزام أصحاب المصلحة ومعرفة هل تطبيقها يساهم في تحسين أداء المنظمة ككل.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وكانت الاداة هي الاستبانة ومجتمع عينة البحث يتمثل في (50) من عمال مؤسسة نفضال.

من نتائج الدراسة:

إن تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة يحسن من أدائها وصورتها في المجتمع. وأيضاً أن المسؤولية الاجتماعية هو خيار لا بد منه لأنها مصدر للنجاح وحل للعديد من المشاكل مثل إنخفاض أداء المؤسسة.

كما أوضحت أن للمسؤولية الاجتماعية ميزة تنافسية من خلال تحسين أداء المؤسسة المورد الاستراتيجي الذي يجب استثماره بفعالية لخلق قيمة للمؤسسة.

**وجه الشبه:**

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من خلال البحث عن دور المسؤولية الاجتماعية وأهميتها في تحسين الأداء من خلال تطبيقها الأمثل بكل أبعادها.

**وجه الاختلاف:**

الدراسة السابقة ركزت على الأداء الكلي للمؤسسة وبحثت عن دور المسؤولية الاجتماعية في تحسينه، بينما الدراسة الحالية تركز على أداء العاملين وبالدور المهم الذي يلعبه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة للارتقاء بها وتحقيق أهدافها من خلال أداء العاملين.

6/دراسة فؤاد محمد حسين(2003). بعنوان: الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وإنعكاسها علي رضا المستهلك. (دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمواد الغذائية في الجمهورية اليمنية)،رسالة دكتوراه منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

هدفت الدراسة إلى بحث مدي التزام المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها علي رضا المستهلك، وهدفت أيضا إلى تحديد درجة رضا المستهلك ومدي تقييمه للأنشطة التي تقوم بها تلك المنظمات تجاه حقوقه كمستهلك.

إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع (140) استبيان على عينة من مديري المنظمات، بالإضافة إلى (600) استبيان تم توزيعها على عينة من المستهلكين في صنعاء. أظهرت نتائج الدراسة:

أن درجة التزام المنظمات عينة الدراسة تجاه المتغيرات التسويقية للمسؤولية الاجتماعية كان أعلى قليلاً من الوسط الفرضي، وكذلك أن رضا المستهلكين حول ماتقوم به تلك المنظمات كان ضعيفاً. كما أشارت النتائج إلى أن المنظمات المبحوثة لم تعطي كلا من (حق سماع الرأي، حق الحصول على المعلومات، حق التعويض، حق العيش في بيئة صحية) إهتماماً كافياً. وجه الشبه:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الفوائد التي تجنيها المؤسسة من تبنيها للمسؤولية الاجتماعية في عملها ضمن استراتيجيتها التنظيمية والتعرف على الآراء حول أدائها والتعرف على الإجراءات التي تجعلها مسؤولة اجتماعياً بشكل أكبر.

#### وجه الاختلاف:

الدراسة السابقة تركز على الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية من خلال أبعادها الأربعة المسؤولية تجاه (المجتمع، حماية المستهلك، الاخلاقية، حماية البيئة) من أجل الوصول إلى رضا للمستهلك، بينما الدراسة الحالية تركز على أداء العاملين وبالدور المهم الذي يلعبه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة للارتقاء بها وتحقيق أهدافها من خلال أداء العاملين.

#### ثالثاً: الدراسات الاجنبية:

7/ دراسة Gholam Sajadi، (2104). بعنوان: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وولاء العاملين. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الادارية، جامعة إسلام آزاد، إيران.

هدفت الدراسة إلى تقديم معلومات مهمة لعملية صناعة القرار داخل الشركات والمؤسسات من خلال تصميم سياسات خاصة تتعلق وترتكز علي ولاء العاملين، وهدفت أيضاً إلى تقديم مرجعية مفيدة للدراسات المتعلقة بهذا الموضوع مستقبلاً.

فقد أعدت الدراسة لفهم السياسات الخاصة بالمؤسسات حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وأثرها علي ولاء العاملين ودراسة إلى أي درجة تؤثر السياسات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية علي ولاء العاملين، وركزت الدراسة في ذلك على الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد البيئي، البعد الاجتماعي).

إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت الأداة هي الاستبانة وتكونت العينة من 115 عامل من عمال شركة (سيساخت).  
وتوصلت الدراسة الي:

أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين المسؤولية الاجتماعية وأبعادها الأربعة وولاء العاملين.

**وجه الشبه:**

تتشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية المسؤولية الاجتماعية على المستوى الداخلي للمؤسسة ودورها الرائد في تحقيق أهدافها عبر العنصر البشري.

**وجه الاختلاف:**

يكمن وجه الاختلاف في أن الدراسة السابقة إقتصرت فقط على التركيز على الإدارة العليا وتصميم سياسات تركز علي ولاء العاملين إستناداً إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بأبعاده الأربعة، بينما الدراسة الحالية تركز على الأداء الكلي للمؤسسة المربوط بأداء العاملين وبالذور المهم الذي يلعبه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة للارتقاء بها وتحقيق أهدافها من خلال أداء العاملين.

**8/ دراسة Kipruto (2013).** بعنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية علي الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا. رسالة ماجستير منشورة، مدرسة العلوم الإدارية، جامعة نيروبي.

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا، وأستعمل الباحث المنهج الوصفي وكانت مصادر جمع المعلومات والبيانات من عدد (44) بنك من البنوك التجارية

في كينيا، قوائم المراجعة المالية، التقارير السنوية وماتم صرفه على النشاطات الاجتماعية لتلك البنوك، واختبرت الدراسة العلاقة الخطية بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي.

وخلصت الدراسة الي:

أن ما يتم إنفاقه على نشاطات المسؤولية الاجتماعية له التأثير الإيجابي على الأداء المالي لتلك البنوك، أيضاً أشارت إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي واحد من عوامل النجاح لتلك البنوك لأنها تساعد في تحسين الأداء المالي لذلك لا بد من الإنفاق على نشاطاتها وتوفير المال اللازم لها سنويا.

**وجه الشبه:**

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من خلال التعمق في مفهوم المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها الاجتماعية المختلفة، والبحث عن الاثر الايجابي لها على المجتمع ككل وعلي نجاح اي مؤسسة تهدف الي استدامة التميز والنجاح.

**وجه الاختلاف:**

يتمثل في أن الدراسة ركزت على نشاطات المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية لتلك البنوك ومعرفة ماهية الانفاق على تلك النشاطات الاجتماعية وأثرها على الأداء المالي الكلي، بينما الدراسة الحالية تركز على أداء العاملين وبالدور المهم الذي يلعبه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة للارتقاء بها وتحقيق أهدافها من خلال أداء العاملين.

9/ دراسة (2009 Carola). بعنوان: استخدام المسؤولية الاجتماعية للشركات لجذب، تحفيز واستعادة

الموارد البشرية)، رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات التجارية، جامعة لولا، السويد.

هدفت الدراسة الي تطوير فهم أفضل للمؤسسات لاستعمال المسؤولية الاجتماعية لجذب وتحفيز والاحتفاظ بالموهب من الموارد البشرية لديها، وذلك من خلال طرح أسئلة حول ماهية العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية للمؤسسة وكيفية وصفها، والتركيز كذلك على العلاقات الداخلية والعلاقات الخارجية للمسؤولية الاجتماعية وكيفية وصفها.

إتبعَت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت الأداة هي المقابلات الشخصية والتلفونية مع المدراء والموظفين للشركتين (السويد).

### وخلصت الدراسة الي:

أنالمؤسسات تستمد أهميتها من الموارد البشرية لذلك لابد من أداءممثل ولابد من تواصل داخلها والتسويق الداخلي لأهدافها للعاملين فيها.

كما اشارت إلى أن التواصل والتسويق الداخلي يمكن من الوصول لتلك الأهداف وفهمها والالتزام والإيمان بها من خلال مدهم بمعلومات كافية وإعطاءهم الشعور بأنهم يعملون داخل مؤسسة تهتم بهم وبارضاء تطلعاتهم، وذلك من خلال عملية التواصل الدائمة.

### وجه الشبه:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الفهم الامثل لماهية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تطور المؤسسة من خلال تركيزها على الموارد البشرية البعد الداخلي المهم في نهضة المؤسسة واستدامة النجاح والتميز.

### وجه الاختلاف:

يكن أن الدراسة السابقة إقتصرت على إستعمال المسؤولية الاجتماعية كأداة تسويق داخلي وأداة تواصل فعالة تمكن المؤسسة من جذب وتحفيز والإحتفاظ بمواهبها من موارد البشرية، بينما الدراسة الحالية تركز المسؤولية الاجتماعية كأداة لترقية أداء العاملين داخل المؤسسة للارتقاء بها وتحقيق أهدافها من خلال أداء العاملين.

## التعليق على الدراسات السابقة:

موضوع المسؤولية الاجتماعية من المواضيع الحديثة التي تم تناولها من قبل الباحثين، وجاء الاهتمام بها لامتداد نطاق تأثيرها المهم داخلياً وخارجياً، سوف يورد الباحث تعليق على الدراسات السابقة محتواها ومناهجها وربطها بالدراسة الحالية للوقوف على الفائدة التي وجدها الباحث ونقاط الالتقاء والاختلاف من تلك الدراسات.

إطلع الباحث على تسع دراسات (3 منها محلية، 3 عربية، 3 أجنبية) حيث انها اتفقت في معظمها على أهمية المسؤولية الاجتماعية واختلفت في طريقة تناولها ودرجة تأثيرها، منها دراسات إهتمت بموضوع أداء العاملين حيث أن: دراسة (علياء) و(فؤاد) دراسات تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية من منظور تسويقي وتأثيره على العملاء.

بينما هناك دراسات تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية ودرجة تأثيره على الأداء العام للمؤسسة والأداء المالي علي وجه الخصوص مثل دراسات (بوبر)، (Kipruto).

في حين إهتمت دراسات بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالموارد البشرية، وولاء العاملين وجذب وتحفيز واستعادة العاملين داخل المؤسسة مثل دراسات (ضيافي)، (Gholam)، (Carola).

اهتمت دراسة (مصعب) بدور المسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات، في المقابل دراسة (رحاب) إهتمت بموضوع أداء العاملين وأهميته للمؤسسة.

استخدمت الدراسات في معظمها المنهج الوصفي التحليلي للوصول الي أهدافها وكانت الاستبانة هي الأداة التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات.

كانت الفائدة التي وجدها الباحث من الاطلاع على الدراسات السابقة تتمثل في:

1/ فائدة الإطلاع على هذه الدراسات بإطارها النظري ومعرفة كل المعلومات التاريخية عن المسؤولية الاجتماعية وأهميتها.

2/ فائدة كيفية جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة والوسائل التي إتبعها الباحثون في جمعها وتحليلها والوصول إلى النتائج والتوصيات وغيرها.

**موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:**

إهتمت الدراسة الحالية على الدور المهم الذي يلعبه تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة على أداء العاملين فيها، وتعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الرائدة حسب علم الباحث التي تعالج البعد الداخلي للمسؤولية الاجتماعية ودوره على الأداء الكلي للمؤسسة المرتبط بأداء العاملين.



## الفصل الثالث

### إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تمت معالجة الإطار النظري الذي تضمن مباحث: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وأداء العاملين والشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)، بالإضافة للدراسات السابقة لجأ الباحث إلى الدراسة الميدانية لتوضيح دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين.

#### 1/ منهج البحث:

إتبع الباحث المنهج الوصفي حيث يرى أنه يتناسب مع طبيعة بيانات وأهداف هذا البحث، لأنه يعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج منها، ويتضمن ذلك دراسة الخصائص المتعلقة بطبيعة دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مجموعة سوداتل.

#### 2/ مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من العاملين في مجموعة سوداتل، البالغ عددهم 1500 عامل وعاملة، موزعين على عشرة إدارات بالإضافة إلى الإدارة العليا (المكتب التنفيذي) داخل وخارج ولاية الخرطوم.

#### 3/ عينة البحث:

وزع الباحث 100 استبانة على مجتمع الدراسة عينة ميسرة من مجتمع البحث، بلغ نسبة الاسترداد للاستبانة الصالحة للتحليل 71%، بذلك يكون عدد أفراد عينة البحث من العاملين في مجموعة سوداتل 71 فرداً ليمثل العدد عينة البحث، سحبت عينة البحث بالطريقة العشوائية البسيطة من الإدارات الممثلة لمجتمع البحث وتطبيق استبانة البحث عليه قد عمد الباحث الى أن تغطي الدراسة بصورة مناسبة

مجموعة سوداثل حتى يتحصل على نتائج من شأنها تبرز الخصائص المتعلقة بأرائهم حول دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مجموعة سوداثل.

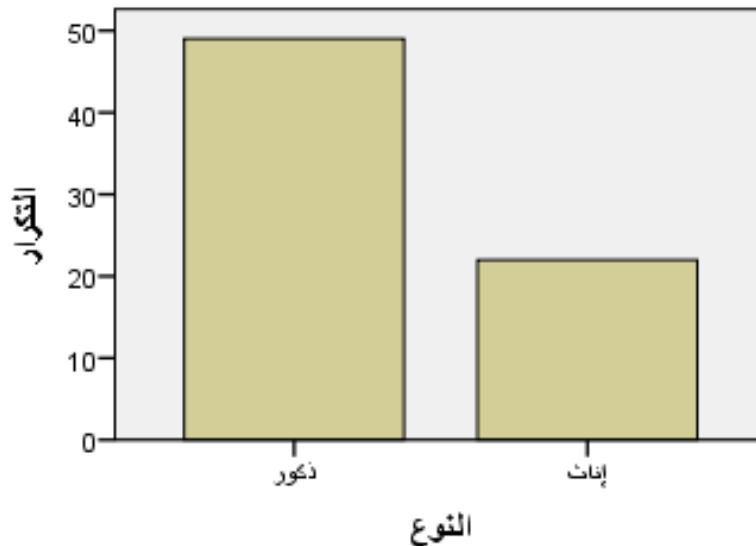
فيما يلي وصف للخصائص (البيانات الشخصية) لأفراد عينة البحث. وتم تصنيفهم حسب النوع، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة العملية.

### 1/ النوع:

جدول رقم (2) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	49	69.0
أنثى	22	31.0
المجموع	71	100.0

شكل رقم (2) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق متغير النوع.



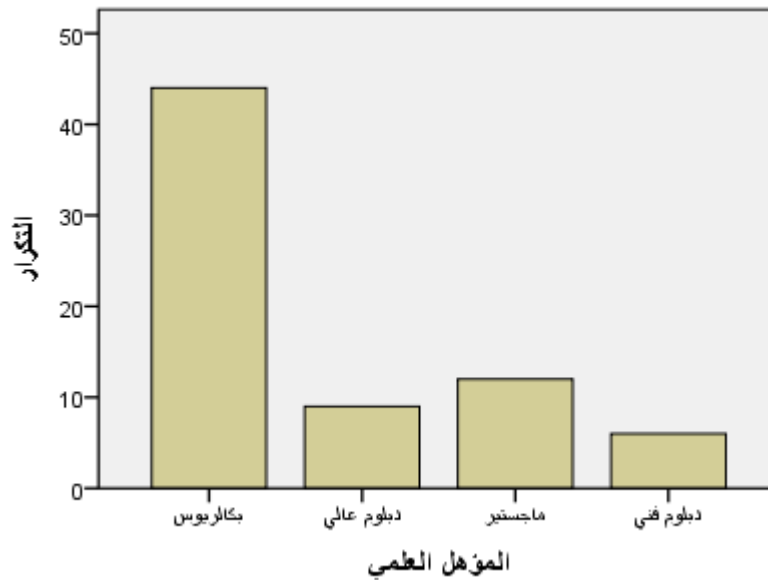
الجدول رقم (2) والشكل رقم (2) يوضحان توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير النوع، يلاحظ أن نسبة الذكور فاقت الثلثين من أفراد العينة بنسبة بلغت (69 %) مقابل نسبة (31%) من الإناث.

## 2/ المؤهل العلمي:

جدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
8.5	6	دبلوم فني
62.0	44	بكالوريوس
12.7	9	دبلوم عالي
16.9	12	ماجستير
100	71	المجموع

شكل رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق متغير المؤهل العلمي.



الجدول رقم (3) والشكل رقم (3) يوضحان المؤهل العلمي لأفراد عينة البحث حيث يلاحظ أن و(44) فرداً وبنسبة بلغت (62 %) يحملون المؤهل العلمي بكالوريوس، (9) من أفراد العينة وبنسبة بلغت

(12.7%) يحمل المؤهل العلمي دبلوم عالي، بينما (12) من أفراد العينة وبنسبة بلغت (16.9%) يحملون المؤهل العلمي ماجستير، (6) من أفراد العينة وبنسبة بلغت (8.5%) يحمل المؤهل العلمي دبلوم فني.

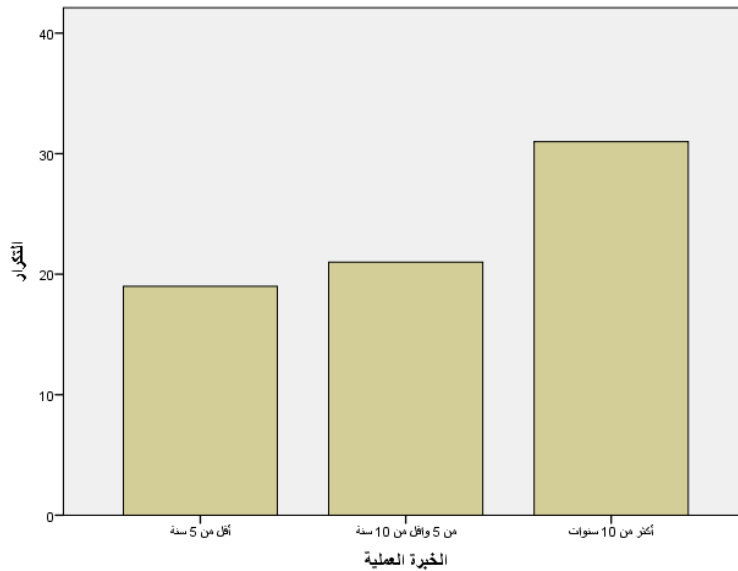
ويشير هذا ان التأهيل العلمي بين أفراد عينة البحث على مستوى الدراسات العليا في تنامي مما ويمكن تفسيره لصالح الوعي بدور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مجموعة سوداتل.

### 3/ الخبرة العملية:

جدول رقم (4) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق متغير الخبرة العملية.

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة العملية
26.8	19	أقل من 5 سنة
29.5	21	5 وأقل من 10 سنة
43.7	31	أكثر من 10 سنة
100.0	71	المجموع

شكل رقم (4) يوضح التوزيع التكراري لأفراد الدراسة عينة البحث وفق متغير الخبرة العملية



يوضح الجدول رقم (4) والشكل رقم (4) الخبرة العملية لأفراد عينة البحث يلاحظ أن سنوات الخبرة في العمل بمجموعة سودائل لأفراد عينة البحث توزعت كآآآي: (19) من أفراد العينة وبنسبة بلغت (26.8%) لهم سنوات خبرة في العمل بمجموعة سودائل أقل من 5 سنوات، و (21) من أفراد العينة وبنسبة بلغت (29.5%) لهم سنوات خبرة في العمل بمجموعة سودائل تتراوح بين 5 وأقل من 10 سنوات، و (31) من أفراد العينة وبنسبة بلغت (43.7%) لهم سنوات خبرة في العمل بمجموعة سودائل أكثر من 10 سنة، يلاحظ من سنوات الخبرة تواصل الأجيال وتعاقبها في خدمة مجموعة سودائل مما يجعل طرح موضوع دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مجموعة سودائل حيوي لاستمرارية هذه المسيرة وزيادة العطاء لأطول مدة ممكنة.

#### 4/ أداة البحث:

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي استخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، اعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة البحث لكونها الأداة المناسبة مع مشكلة البحث والفروض حيث للاستبانة مزاياها:

1/ يمكن تطبيقها للحصول على معلومات حول موضوع من العينة.

2/ قلة تكلفتها وسهولة تطبيقها.

3/ سهولة صياغة عباراتها واختيار ألفاظها.

4/ توفر وقت الباحث وتعطي المستجيب فرصة للتفكير.

5/ تعطي بعض الحرية للمستجيب في التعبير عن الآراء التي يخشون التعبير عنها أمام الآخرين.

تم تصميم الاستبانة لجمع البيانات من العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات، الاستبانة في صورتها قبل أنظر الملحق (2) والاستبانة في صورتها النهائية أنظر الملحق (3).

قد إعتد الباحث في بناء الاستبانة على المصادر الآتية:

1/ الإطار النظري.

2/ أدبيات البحث التربوي.

3/ الدراسات السابقة.

5/ وصف الاستبانة:

صمم الباحث استبانة لتكون أداة البحث الأساسية، استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي:

أوافق بشدة، أوافق، أوافق لحد ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة لاختيار الإجابة المناسبة.

مكونات الاستبانة:

تتكون الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: البيانات الأساسية وتشمل: النوع، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

القسم الثاني: صمم الباحث استبانة خماسية الخيارات ليجيب كل مفحوص عن عبارات الاستبانة وفق مايناسب رأيه.

جدول رقم (5): يوضح محاور استبانة الرضا الوظيفي وعدد العبارات

عدد البنود	سؤال المحور	المحاور
8	تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة	المحور الأول
13	ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	المحور الثاني
11	الأداء المهني	المحور الثالث
9	فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية	المحور الرابع
41	مجموع العبارات	

## 6/ صدق وثبات الاستبانة:

### أولاً: الصدق الظاهري:

يقصد بالصدق قدرة الأداة على تحقيق نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى وتقيس الأهداف التي صممت من أجلها، والمقصود بالصدق الظاهري هنا هو مدى ارتباط فقرات الاستبانة بالأهداف التي صممت من أجلها والذي يشير إلى الشكل العام للاستبانة ومدى وضوح اللغة ومناسبتها للعينة ووضوح التعليمات وصحة ترتيب الخطوات الأساسية.

وقد تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة بعرض فقراتها على (8) من المحكمين ذلك بغرض الإدلاء بأرائهم وملاحظاتهم حول العبارات وصياغة مفرداتها وانتمائها للمحاور أنظر ملحق رقم (1). ولقد قام الباحث بإجراء التعديلات التي إقترحها عليها المشرفة والمحكمين.

طبق الباحث الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (13) أفراد من مجتمع البحث خلاف عينة البحث لقياس الثبات والصدق والتحقق من صلاحية المقياس للتطبيق.

باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس معامل الثبات،

معامل الصدق الذاتي = معامل الثبات<sup>1/2</sup>.

جدول رقم (6) يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

المحاور	سؤال المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق الذاتي
المحور الأول	تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة	8	0.92	0.96
المحور الثاني	ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	13	0.95	0.97
المحور الثالث	الأداء المهني	11	0.93	0.96

0.95	0.91	9	فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية	المحور الرابع
0.99	0.98	41	الصدق والثبات الكلي للاستبانة	

في ضوء هذه المعاملات من الصدق والثبات أن استبانة دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين بمجموعة سودائل للاتصالات صالحة للتطبيق الميداني.

### تطبيق الاستبانة:

بعد الحصول على الاذن والموافقة من إدارة مجموعة سودائل للاتصالات بتطبيق الاستبانة، قام الباحث بالتواصل مع العاملين بمجموعة سودائل للاتصالات بالتنسيق مع ادارة العلاقات العامة وادارة الامن والسلامة و الذين يمثلون مجتمع وعينة البحث، وعرفهم بنفسه والدراسة التي تقوم بها وشرح الإجراءات المراد تنفيذها، ووجد تعاوناً كبيراً منهم.

وزعت 100 استبانة على العاملين بمجموعة سودائل للاتصالات، تم استرداد 71 استبانة صالحة للتحليل بلغت نسبة الاستبانات المستردة 71% ومن ثم فرغت محتوياتها وحولت متغيراتها إلى أرقام لتسهيل عملية تحليل معلوماتها.

مقياس تصحيح الاستبانة: تمّ الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) في مقياس الاستبانة وتصحيحها وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (7) يوضح تصحيح مقياس الاستبانة استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

يعد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية متدن.	i. 2.50 وأقل
يعد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية متوسط.	ii. 3.50-2.51
يعد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية مرتفع.	iii. 5.00-3.51



7/ الأساليب الإحصائية: لتحليل المعلومات والبيانات التي حصل عليها من عينة الدراسة من خلال الاستبانة تم إدخال هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي، استخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) (Statistical Package for Social Science) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ثم طبق مجموعة من الأساليب الإحصائية:

1/ الجداول التكرارية والنسب المئوية.

2/ الأشكال البيانية.

3/ القيمة الاحتمالية.

4/ الوسط الحسابي.

5/ اختبارات.

6/ اختبار التباين الأحادي للتعرف على بيان الفروق في اتجاهات وآراء أفراد العينة حول موضوع البحث.

## الفصل الرابع

### عرض وتحليل البيانات ومناقشة وتفسير النتائج

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي توصل إليها البحث، من خلال الإجابة عن تساؤلات البحث، والمتعلقة بدور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين بمجموعة سودائل للاتصالات واستناداً لاستجابات أفراد عينة البحث على أداة البحث.

عرض وتحليل بيانات استبانة دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين بمجموعة سودائل للاتصالات:

عرض وتحليل بيانات المحور الأول: تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

جدول رقم (8): يوضح التكرارات والنسب المئوية لعبارات المحور الأول:

يظهر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين من خلال .

م.	العبارة	لا	لا أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	المجموع
1	تمتلك مجموعة سودائل استراتيجية واضحة المعالم تجاه العاملين	التكرار	2	1	5	32	31	71
		النسبة	2.8	1.4	7.0	45.1	43.7	100.0
2	وجود رؤية واضحة لمجموعة سودائل لاهدافها ورسالتها	التكرار	0	3	4	29	35	71
		النسبة	0	4.2	5.6	40.8	49.3	100.0
3	الوصف الوظيفي الواضح لكل الوظائف بالشركة	التكرار	2	2	10	29	28	71
		النسبة	2.8	2.8	14.1	40.8	39.4	100.0
4	وجود معايير محددة لقياس الاداء العاملين بالشركة	التكرار	1	2	17	28	23	71
		النسبة	1.4	2.8	23.9	39.4	32.4	100.0
5	وجود نظام اداري قادر علي تحقيق الاتصال الفعال	التكرار	0	3	13	32	23	71
		النسبة	0	4.2	18.3	45.1	32.4	100.0
6	يتم تطوير اساليب تقييم اداء العاملين	التكرار	2	4	14	29	22	71

100.0	31.0	40.8	19.7	5.6	2.8	النسبة	بشكل مستمر	
71	22	30	12	6	1	التكرار	يتم توفير الاطر العلمية المهنية لتطبيق الاهداف المنشودة وتحقيقها	7
100.0	31.0	42.3	16.9	8.5	1.4	النسبة		
71	19	24	19	7	2	التكرار	قيام سوداتل باشارك العاملين في عملية صنع القرار	8
100.0	26.8	33.8	26.8	9.9	2.8	النسبة		

جدول رقم (9): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول: تطبيق المسؤولية الاجتماعية مرتبة تصاعدياً (ن = 71)

رقم العبارة في الأداة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	مستوى تطبيق المسؤولية
8	قيام سوداتل باشارك العاملين في عملية صنع القرار	3.72	1.058	مرتفع
6	يتم تطوير اساليب حديثة لتقييم اداء العاملين بشكل مستمر	3.92	0.996	مرتفع
7	يتم توفير الاطر العلمية المهنية لتطبيق الاهداف المنشودة وتحقيقها	3.93	0.976	مرتفع
4	وجود معايير محددة لقياس الاداء العاملين بالشركة	3.99	0.902	مرتفع
5	وجود نظام اداري قادر علي تحقيق الاتصال الفعال	4.06	0.826	مرتفع
3	الوصف الوظيفي الواضح لكل الوظائف بالشركة	4.11	0.949	مرتفع
1	تمتلك مجموعة سوداتل استراتيجية واضحة المعالم تجاه العاملين	4.25	0.874	مرتفع
2	وجود رؤية واضحة لمجموعة سوداتل لاهدافها ورسالتها	4.35	0.776	مرتفع
	المتوسط العام للمحور	4.04	0.920	مرتفع

تشير نتائج جدول رقم (9): الى أن متوسط درجات مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عبارات المحور الأول من وجهة نظر العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات تراوحت بين (3.72-4.35) العبارات جميعها جاءت عند تقدير مرتفع، كما هو حال العبارة (2) التي نالت أعلى متوسط بلغ (4.35) وتنص على: وجود رؤية واضحة لمجموعة سودائل لاهدافها ورسالتها، وأقل متوسط جاء من نصيب العبارة (8) حيث بلغ (3.72) التي تنص على: قيام سودائل باشراف العاملين في عملية صنع القرار، وجاءت درجة مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عبارات المحور الأول لتطبيق المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات عند تقدير مرتفع بمتوسط بلغ (4.04).

عرض وتحليل بيانات المحور الثاني : ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين :

جدول رقم (10): يوضح التكرارات والنسب المئوية لعبارات المحور الثاني:

تظهر الممارسات المختلفة التي تعتمد عليها سودائل في التأثير علي اداء العاملين من خلال:

م.	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده	المجموع
9	الخدمات المختلفة التي تقدمها للعاملين	0	3	9	32	27	71
		0	4.2	12.7	45.1	38.0	100
10	اعتماد سياسة مشاركة العاملين في ارباح الشركة	1	5	9	30	26	71
		1.4	7.0	12.7	42.3	36.6	100
11	العمل المؤسسة على تكريم وتحفيز العاملين المبدعين في الشركة	2	1	9	29	30	71
		2.8	1.4	12.7	40.8	42.3	100
12	التدريب المستمر لجميع العاملين مع مؤسسات محلية ودولية لتطوير وتحسين ادائهم	0	4	4	31	32	71
		0	5.6	5.6	43.7	45.1	100
13	تطبيق برامج للرعاية والتأمين الصحي للعاملين واسرهم بالشركة	1	2	1	18	49	71
		1.4	2.8	1.4	25.4	69.0	100

71	30	26	10	3	2	التكرار	14	مساهمة السياسات والاجراءات المتبعة في سوداتل في انجاز الاعمال بكفاءة وفعالية
100	42.3	36.6	14.1	4.2	2.8	النسبة		
71	29	23	13	6	0	التكرار	15	مشاركة العاملون في اتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة عملهم وادائهم
100	40.8	32.4	18.3	8.5	0	النسبة		
71	36	24	9	2	0	التكرار	16	توفير بنية عمل امنة وصحية وتوفر البنية الصالحة
100	50.7	33.8	12.7	2.8	0	النسبة		
71	29	25	11	3	3	التكرار	17	تشكيل اللجان لتعمل بصورة مستمرة لتحقيق الاهداف الموضوعية ومتابعتها
100	40.8	35.2	15.5	4.2	4.2	النسبة		
71	35	23	11	1	1	التكرار	18	العمل على الحفاظ على العاملين ومنع تشردهم
100	49.3	32.4	15.5	1.4	1.4	النسبة		
71	35	25	9	2	0	التكرار	19	الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل اصابات العمل
100	49.3	35.2	12.7	2.8	0	النسبة		
71	26	23	13	4	4	التكرار	20	احترام وتبني سوداتل كل افكار العاملين والاهتمام بمقترحاتهم
100	36.6	32.4	18.3	5.6	5.6	النسبة		
71	33	26	7	3	2	التكرار	21	سعي سوداتل دوما عن اساليب جديدة وحديثة تهدف الي تحسين الاداء ونوعيته
100	46.5	36.6	9.9	4.2	2.8	النسبة		

جدول رقم (11): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني: ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين: مرتبة تصاعدياً (ن = 71)

رقم العبارة في الأداة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية
20	احترام وتبني سوداتل افكار العاملين والاهتمام بمقترحاتهم	3.90	1.144	مرتفع
17	تشكيل اللجان لتعمل بصورة مستمرة لتحقيق الاهداف الموضوعية ومتابعتها	4.04	1.061	مرتفع
10	اعتماد سياسة مشاركة العاملين في ارباح الشركة	4.06	0.954	مرتفع
15	مشاركة العاملون في اتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة عملهم وادائهم	4.06	0.969	مرتفع
14	مساهمة السياسات والاجراءات المتبعة في سوداتل في انجاز الاعمال بكفاءة وفعالية	4.11	0.994	مرتفع
9	الخدمات المختلفة التي تقدمها للعاملين	4.17	0.810	مرتفع
11	العمل المؤسسية على تكريم وتحفيز العاملين المبدعين في الشركة	4.18	0.915	مرتفع
21	سعي سوداتل دوما عن اساليب جديدة وحديثة تهدف الي تحسين الاداء ونوعيته	4.20	0.980	مرتفع
18	العمل على الحفاظ على العاملين ومنع تشردهم	4.27	0.878	مرتفع
12	التدريب المستمر لجميع العاملين مع مؤسسات محلية ودولية لتطوير وتحسين أدائهم	4.28	0.814	مرتفع
19	الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل اصابات العمل	4.31	0.803	مرتفع
16	توفير بنية عمل امنة وصحية وتوفر البنية الصالحة	4.32	0.807	مرتفع

رقم العبارة في الأداة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية
13	تطبيق برامج للرعاية والتأمين الصحي للعاملين وأسرهم بالشركة	4.58	0.787	مرتفع
	المتوسط العام للمحور	4.19	0.917	مرتفع

تشير نتائج جدول رقم (11): الى أن متوسط درجات مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين عبارات المحور الثاني من وجهة نظر العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات تراوحت بين (3.90-4.58) العبارات جميعها جاءت عند تقدير مرتفع، كما هو حال العبارة (13) التي نالت أعلى متوسط بلغ (4.58) وتتص على: تطبيق برامج للرعاية والتأمين الصحي للعاملين وأسرهم بالشركة.

وأقل متوسط جاء من نصيب العبارة (20) حيث بلغ (3.90) التي تتص على: احترام وتبني سوداتل افكار العاملين والاهتمام بمقترحاتهم، جاءت الدرجة الكلية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين لعبارات المحور الثاني ممارسة وتنفيذ المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات عند تقدير مرتفع بمتوسط بلغ (4.19).

عرض وتحليل بيانات المحور الثالث :اداء العاملين

جدول رقم (12): يوضح التكرارات والنسب المئوية لعبارات المحور الثالث:  
تظهر العلاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية واداء العاملين من خلال تركيز مجموعة سوداتل علي استخدام الاتي

م .	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده	المجموع
22	هناك سياسة للاستقطاب والتوظيف العادلة	6	10	19	20	16	71
	النسبة	8.5	14.1	26.8	28.2	22.5	100.0
23	يتم الاعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني	2	13	15	16	25	71
	النسبة	2.8	18.3	21.1	22.5	35.2	100.0
24	يتم التعريف باللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة	0	4	15	28	24	71
	النسبة	0	5.6	21.1	39.4	33.8	100.0
25	هناك مساواة وعدالة بين العاملين في الاجور من خلال نظام للاجور والمكافآت	9	9	15	25	13	71
	النسبة	12.7	12.7	21.1	35.2	18.3	100.0
26	فرص التدريب متاحة لجميع العاملين بالشركة	3	8	13	22	25	71
	النسبة	4.2	11.3	18.3	31.0	35.2	100.0
27	يتم تقييم اداء العاملين وفق معايير وطرق دقيقة محددة وعلمية	6	5	16	26	18	71
	النسبة	8.5	7.0	22.5	36.6	25.4	100.0
28	بيئة العمل صحية ومهياة	1	3	8	29	30	71
	النسبة	1.4	4.2	11.3	40.8	42.3	100.0
29	يتم احترام العادات والجوانب الأخلاقية	2	2	6	28	33	71
	النسبة	2.8	2.8	8.5	39.4	46.5	100.0
30	الخدمات التي تقدم للعاملين جيدة	0	5	10	31	25	71
	النسبة	0	7.0	14.1	43.7	35.2	100.0
31	يتم اجراء استقصاء دوري للتعرف على مستويات رضا العاملين	3	3	14	26	25	71
	النسبة	4.2	4.2	19.7	36.6	35.2	100.0
32	هناك اليات للتعرف على تطلعات العاملين ورغباتهم من خلال ظروف العمل	2	8	21	20	20	71
	النسبة	2.8	11.3	29.6	28.2	28.2	100.0



جدول رقم (13): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث: أداء العاملين مرتبة تصاعدياً (ن = 71)

رقم العبارة في الأداة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	مستوى الأداء
25	هناك مساواة وعدالة بين العاملين في الاجور من خلال نظام للاجور والمكافآت	3.34	1.276	متوسط
22	هناك سياسة عادلة للاستقطاب والتوظيف	3.42	1.227	متوسط
27	يتم تقييم اداء العاملين وفق معايير وطرق دقيقة محددة وعلمية	3.63	1.186	مرتفع
32	هناك اليات للتعرف على تطلعات العاملين ورغباتهم من خلال ظروف العمل	3.68	1.093	مرتفع
23	يتم الاعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني	3.69	1.214	مرتفع
26	فرص التدريب متاحة لجميع العاملين بالشركة	3.82	1.163	مرتفع
31	يتم اجراء استقصاء دوري للتعرف على مستويات رضا العاملين	3.94	1.054	مرتفع
24	يتم التعريف باللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة	4.01	0.886	مرتفع
30	الخدمات التي تقدم للعاملين جيدة	4.07	0.884	مرتفع
28	بيئة العمل صحية ومهياة	4.18	0.899	مرتفع
29	يتم احترام العادات والجوانب الاخلاقية	4.24	0.933	مرتفع
	المتوسط العام للمحور	3.64	1.074	مرتفع

تشير نتائج جدول رقم (13): الى أن متوسط درجات المحور الثالث أداء العاملين تراوحت بين (3.34- 4.24) تنوعت فمنها التي جاءت درجة الأداء فيها متوسطة كما هو حال العبارتين (25،22) اللتين سجلتا

أقل متوسطين في هذا المحور (3.34) و(3.42) على التوالي. وتتصا على: هناك مساواة وعدالة بين العاملين في الاجور من خلال نظام للاجور والمكافآت، هناك سياسة عادلة للاستقطاب والتوظيف. في المقابل سجلت العبارة (29) أعلى متوسط (4.24) ونصها: يتم احترام العادات والجوانب الاخلاقية. جاءت الدرجة الكلية لعبارات المحور لمستوى أداء العاملين من وجهة نظر العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات عند تقدير مرتفع بمتوسط بلغ (3.64).

عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

جدول رقم (14): يوضح التكرارات والنسب المئوية لعبارات المحور الرابع:

الفوائد التي تجنيها مجموعة سوداتل من تطبيق المسؤولية الاجتماعية تتضح من خلال

م	العبارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده	المجموع
33	دعم افراد المجتمع لاهداف الشركة والاعتراف بدورها الرائد والايمان برسالتها	2	1	7	23	38	71
		النسبة%	2.8	1.4	9.9	32.4	53.5
34	دورها في تحسين الاداء العام للمؤسسة	2	1	7	23	38	71
		النسبة%	2.8	1.4	9.9	32.4	53.5
35	تحسين صورة وسمعة المؤسسة وعلاقتها التجارية	0	0	7	29	35	71
		النسبة%	0	0	9.9	40.8	49.3
36	اداء العمل بكفاءة وفعالية	2	6	7	23	33	71
		النسبة%	2.8	8.5	9.9	32.4	46.5
37	تعزيز ولاء العاملين ورفع روحهم المعنوية وتحقيق انتاجية عالية	6	0	13	22	30	71
		النسبة%	8.5	0	18.3	31.0	42.3

71	35	27	4	1	4	التكرار	روح التعاون بين العاملين داخل سوداتل والعمل كفريق واحد لتحقيق الأهداف	38
100	49.3	38.0	5.6	1.4	5.6	النسبة%		
71	33	26	6	5	1	التكرار	زيادة المبيعات والوصول لولاء العملاء	39
100	46.5	36.6	8.5	7.0	1.4	النسبة%		
71	31	28	8	1	3	التكرار	المساهمة في استمرار المجموعة على المدى الطويل	40
100	43.7	39.4	11.3	1.4	4.2	النسبة%		
71	31	28	9	1	2	التكرار	المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في جميع الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	41
100	43.7	39.4	12.7	1.4	2.8	النسبة%		

جدول رقم (15): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الرابع: فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية (ن = 71)

رقم العبارة في الأداة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	مستوى الفائدة
37	تعزيز ولاء العاملين ورفع روحهم المعنوية وتحقيق إنتاجية عالية	3.99	1.177	مرتفع
36	أداء العمل بكفاءة وفعالية	4.11	1.076	مرتفع
40	المساهمة في استمرار المجموعة على المدى الطويل	4.17	0.985	مرتفع
39	زيادة المبيعات والوصول لولاء العملاء	4.20	0.965	مرتفع
41	المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في جميع الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	4.20	0.920	مرتفع
38	روح التعاون بين العاملين داخل سوداتل والعمل كفريق واحد لتحقيق الأهداف	4.24	1.035	مرتفع

رقم العبارة في الأداة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	مستوى الفائدة
33	دعم أفراد المجتمع لاهداف الشركة والاعتراف بدورها الرائد والايامن برسالتها	4.32	0.922	مرتفع
34	دورها في تحسين الأداء العام للمؤسسة	4.35	0.739	مرتفع
35	تحسين صورة وسمعة المؤسسة وعلاقتها التجارية	4.39	0.665	مرتفع
	المتوسط العام للمحور	4.21	0.943	مرتفع

تشير نتائج جدول رقم (15): الى أن متوسط درجات فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية التي قاستها عبارات المحور الرابع من وجهة نظر العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات تراوحت بين (3.99 – 4.39) العبارات جميعها جاءت عند تقدير مرتفع، كما هو حال العبارة (35) التي نالت أعلى متوسط بلغ (4.39) وتنص على: تطبيق المسؤولية الاجتماعية يساعد على تحسين صورة وسمعة المؤسسة وعلاقتها التجارية، في المقابل أقل متوسط جاء من نصيب العبارة (37) حيث بلغ (3.99) التي تنص على: تعزيز ولاء العاملين ورفع روحهم المعنوية وتحقيق انتاجية عالية، جاءت الدرجة الكلية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين لعبارات المحور الثاني ممارسة وتنفيذ المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات عند تقدير مرتفع بمتوسط بلغ (4.19).

#### مناقشة النتائج وتفسيرها والتحقق من الفروض:

لخص الباحث نتائج محاور استبانة دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في الجدول التالي لمناقشة أسئلة البحث وفروضه في ضوءها.

جدول رقم (16): يوضح ملخص لقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين (ن=71)

المحور	الموضوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقدير المستوى
المحور الأول	تطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.04	0.920	مرتفع
المحور الثاني	ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	4.19	0.917	مرتفع
المحور الثالث	أداء العاملين	3.64	1.074	مرتفع
المحور الرابع	فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.21	0.943	مرتفع
	المتوسط العام للاستبانة	4.02	0.964	مرتفع

من سؤال الدراسة الرئيس: ما دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين؟

وتتفرع منه عدة أسئلة يحاول البحث الإجابة عليها:

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق مجموعة سوداتل للاتصالات للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين؟

ويقابلها الفرض القائل: درجة تطبيق مجموعة سوداتل للاتصالات للمسؤولية الاجتماعية متدني.

من خلال النظر لمعطيات جدول رقم (16): أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق مجموعة سوداتل للاتصالات للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر أفراد العينة يقع في خانة مرتفع على حسب مقياس

(ليكرت) الخماسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العامل لمحور الأول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سودائل للاتصالات (4.04) وانحراف معياري بلغ (0.920).

تتفق نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (Carola، 2009) التي توصلت إلى: أن التواصل والتسويق الداخلي يمكن المؤسسات من الوصول إلى الأهداف وفهمها والالتزام و الإيمان بها من خلال مدها للعاملين بمعلومات كافية وإعطاءهم الشعور بأنهم يعملون داخل مؤسسة تهتم بهم و بإرضاء تطلعاتهم، وذلك من خلال عملية التواصل الدائمة.

كما اتفقت نتيجة هذا البحث مع نتيجة دراسة (علياء عبدالله محمد، 2016) التي توصلت إلى: أن سودائل ملتزمة بتبني وتطبيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية، حيث إنعكس ذلك على نتائج إنطباع العملاء تجاه مجموعة سودائل للاتصالات.

كما اتفقت مع نتيجة دراسة (ضيافي نوال، 2010) التي توصلت إلى: إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لا تتوقف فقط على تلبية احتياجات المجتمع وحل مشاكله، بل تمس مختلف الفئات المستفيدة كالعمال، الموردین، المنافسين، البيئة.

تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (فؤاد محمد حسين، 2003) التي توصلت إلى: أن رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المنظمات كان ضعيفاً.

يرى الباحث أن العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات و اعين بتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أنها ليست فقط التطوع والتبرع للمشروعات التنموية والخيرية، وإنما هي تتجاوز ذلك الي عدد من المبادئ التي يجب ان تلتزم بها المؤسسات بما يعود على المجتمع والدولة ككل بفوائد كبرى.

جملة القول عن هذا المحور: في ضوء ما اظهرته نتائج البحث أن مستوي تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سودائل للاتصالات قد جاء بدرجة مرتفعة.

وعليه لم يتحقق الفرض القائل: (تتسم درجة تطبيق مجموعة سوداتل للاتصالات للمسؤولية الاجتماعية بالتدني).

السؤال الثاني: ما الممارسات التي تعتمد عليها مجموعة سوداتل للاتصالات لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؟

ويقابله الفرض القائل: تنتهج مجموعة سوداتل للاتصالات ممارسات ضعيفة لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

من خلال النظر لمعطيات جدول رقم (16): أظهرت النتائج أن الممارسات التي تنتهجها مجموعة سوداتل للاتصالات لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين من وجهة نظر أفراد العينة يقع في خانة مرتفع على حسب مقياس (ليكرت) الخماسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العامل لمحور الثاني ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (4.19) وانحراف معياري بلغ (0.917)، توضح تجانس استجابات أفراد العينة حول أسئلة هذا المحور.

تتفق نتيجة هذا البحث مع نتيجة دراسة (مصعب محمد، 2016) التي توصلت إلى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين كفاءة العمليات الداخلية.

كما اتفقت مع نتيجة دراسة (ضيافي نوال، 2010) التي توصلت إلى: أن الموارد البشرية تعتبر بعداً داخلياً من أبعاد المسؤولية الاجتماعية لذلك لا بد من الإهتمام بها وأن رضا العامل من أسس النجاح والتنمية.

كما تتفق نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (بوبكر محمد الحسن، 2014) التي توصلت إلى: أن للمسؤولية الاجتماعية ميزة تنافسية من خلال تحسين أداء المؤسسة المورد الاستراتيجي المورد البشري الذي يجب استثماره بفعالية لخلق قيمة للمؤسسة.

تتفق نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (Kipruto، 2013) التي توصلت إلى: أن المسؤولية الاجتماعية هي واحد من عوامل النجاح لتلك البنوك لأنها تساعد في تحسين الأداء المالي لذلك لا بد من الإنفاق على نشاطاتها وتوفير المال اللازم لها سنوياً.

يرى الباحث من الممارسات المهمة للمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة تجاه العاملين إلتزامها بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم والمحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المؤسسة.

جملة القول عن هذا المحور: في ضوء ما اظهرته نتائج البحث أن الممارسات التي تعتمدها مجموعة سوداتل للاتصالات لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين قد جاء بدرجة مرتفعة، ولم يتحقق الفرض القائل: تنتهج مجموعة سوداتل للاتصالات ممارسات ضعيفة لتنفيذ المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و أداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات؟

يقابله الفرض القائل: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) بين محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات.

الجدول (17): يوضح معاملات الارتباط بين محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات.

المحاور	اختبار بيرسون للارتباط	أداء العام لين	تطبيق المسؤولية الاجتماعية	فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية	ممارسة المسؤولية الاجتماعية
أداء العاملين	معامل بيرسون للارتباط	1	.785**	.819**	.806**
	مستوى الأهمية		.000	.000	.000
	حجم العينة	70	70	70	70
تطبيق المسؤولية الاجتماعية	معامل بيرسون للارتباط	.785**	1	.724**	.616**
	مستوى الأهمية	.000	.000	.000	.000
	حجم العينة	70	71	71	71
فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية	معامل بيرسون للارتباط	.819**	.724**	1	.775**
	مستوى الأهمية	.000	.000	.000	.000



71	71	71	70	حجم العينة	
1	.775**	.616**	.806**	معامل بيرسون للاترباط	ممارسة المسؤولية الاجتماعية
	.000	.000	.000	مستوى الأهمية	
71	71	71	70	حجم العينة	

\*\* الارتباط دال احصائياً عند مستوى المعنوية ( $\alpha = 0.01$ )

قيمة معامل الارتباط بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات،  
ر=0.875

قيمة معامل الارتباط بين فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل  
للاتصالات، ر=0.819

قيمة معامل الارتباط بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات،  
ر=0.806

هذه قيم ارتباط دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 وبالتالي  
يوجد ارتباط دال احصائياً ولكنه طردي بين محاور الاستبانة الثلاثة وأداء العاملين في مجموعة سودائل  
للاتصالات، أي كلما زاد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية زاد مستوى أداء العاملين في مجموعة  
سودائل للاتصالات.

نرفض الفرضية الصفرية أي يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين محاور استبانة تطبيق المسؤولية  
الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات لكنها طردية.

يرى الباحث أن البعد الاجتماعي لأداء العاملين يشير الي مدي تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على  
اختلاف مستوياتهم، ويعتبر الجانب الاجتماعي من أهم المؤشرات وتتجلى أهميته في أن الأداء الكلي  
للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة فقط على تحقيق الجانب الاقتصادي  
وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، ف جودة أي مؤسسة ترتبط بمدي تلازم الفعالية الاقتصادية  
بالفعالية الاجتماعية.

تتفق نتيجة هذا البحث مع نتيجة دراسة (رحاب حسب الرسول، 2015) التي توصلت إلى: أن زيادة معدل أداء الموظف تعزي إلى مدي رضا الموظف.

تتفق نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (مصعب محمد، 2016) التي توصلت إلى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين الأداء المالي للشركات.

كما تتفق نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (Kipruto، 2013) التي توصلت إلى: أن ما يتم إنفاقه على نشاطات المسؤولية الاجتماعية له التأثير الإيجابي على الأداء المالي لتلك البنوك.

جملة القول عن هذا المحور: في ضوء ما أظهرته نتائج البحث هناك ارتباط وثيق بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات حيث جاءت نتائج الارتباطات بدرجة مرتفعة وذات اتجاة طردي أي كلما زاد التطبيق للمسؤولية الاجتماعية زاد الأداء لدى العاملين بمجموعة سوداتل للاتصالات.

#### ولم يتحقق الفرض القائل:

(لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) بين محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات).

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) حول متوسطات استجابة المبحوثين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات تعزي الي متغيرات (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة العملية)؟

ويقابله الفرض القائل: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) حول متوسطات استجابة المبحوثين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات تعزي الي متغيرات (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة العملية).

1/ توجد فروق ذات دلالة احصائية على مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات تعزي لمتغير النوع:

استخدم الباحث اختبار (ت لعينتين مستقلتين) للتحقق من صحة هذه الفرضية، ويوضح الجدولين رقم (16) و(17) نتائج اختبار (ت لعينتين مستقلتين) للمتغير المستقل النوع، والمتغير التابع درجات استجابات المبحوثين من عينة البحث على مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات.

جدول رقم (18): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير النوع على محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات (ن=71).

محاور الاستبانة	النوع	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تطبيق المسؤولية الاجتماعية	ذكر	49	31.8776	6.21032
	أنثى	22	33.3182	4.41196
أداء العاملين	ذكر	48	53.7292	9.72109
	أنثى	22	55.8182	7.01452
فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية	ذكر	49	41.8367	9.29683
	أنثى	22	42.4545	7.13627
ممارسة المسؤولية الاجتماعية	ذكر	49	37.2857	7.95299
	أنثى	22	39.5000	4.51189

جدول رقم (19): يوضح قيم اختبار (ت لعينتين مستقلتين) لمتغير النوع على محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات (ن=71)

المحاور	قيمة ت	درجة الحرية	الدالة الإحصائية ( $\alpha = 0.05$ )
تطبيق المسؤولية الاجتماعية	-0.981	69	.330
أداء العاملين	-0.904	68	.369
فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية	-0.277	69	.783
ممارسة المسؤولية الاجتماعية	-1.487	65.063	.142

من الجدول رقم (19) تشير النتائج أنه لا توجد فروق ذات إحصائية لاستجابات المبحوثين على محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات تعزى لمتغير النوع.

2/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

استخدم الباحث اختبار (ANOVA) للتحقق من صحة هذه الفرضية، ويوضح الجدول رقم (18) نتائج اختبار (ANOVA) للمتغير المستقل المؤهل العلمي، والمتغير التابع درجات استجابات المبحوثين من عينة البحث على مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات.

جدول رقم (20): يوضح قيم اختبار (التباين الأحادي) لمتغير المؤهل العلمي على محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات (ن=71)

محاور الاستبانة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية ( $\alpha = 0.05$ )
تطبيق المسؤولية الاجتماعية	بين المربعات	320.001	3	106.667	3.625	0.17
	داخل المجموعات	1971.548	67	29.426		
	المجموع	2291.549	70			
أداء العاملين	بين المربعات	326.331	3	108.777	1.377	0.258
	داخل المجموعات	5214.255	66	79.004		
	المجموع	5540.586	69			
فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية	بين المربعات	124.815	3	41.605	.547	0.652
	داخل المجموعات	5099.129	67	76.106		
	المجموع	5223.944	70			
ممارسة المسؤولية الاجتماعية	بين المربعات	233.646	3	77.882	1.579	0.203
	داخل المجموعات	3304.298	67	49.318		
	المجموع	3537.944	70			

نرفض الفرضية الصفرية أي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي، والمتغير التابع درجات استجابات المبحوثين من عينة البحث على محاور مقياس استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات.

قد يكون السبب أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية هو قرار وسياسات الإدارة العليا في مجموعة سودائل للاتصالات قد لا يلبي طموحات من يحمل درجات علمية عليا في حين أن من يحمل الشهادات المتوسطة والدنيا يعتبرون العمل أي كان نوعه إنجاز مهني.

3/ توجد فروق ذات دلالة احصائية على مقياس استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات تعزى لمتغير سنوات الخبرة:

استخدم الباحث اختبار (ANOVA) للتحقق من صحة هذه الفرضية، ويوضح الجدول رقم (19) نتائج اختبار (ANOVA) للمتغير المستقل سنوات الخبرة، والمتغير التابع درجات استجابات المبحوثين من عينة البحث على مقياس الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات مدارس الجودة أساس.

جدول رقم (21): يوضح قيم اختبار (التباين الأحادي) لمتغير سنوات الخبرة على محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات (ن=71)

الدلالة الإحصائية ( $\alpha = 0.05$ )	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الاستبانة
.883	.12 5	4.190	2	8.380	بين المربعات	تطبيق المسؤولية الاجتماعية
		33.576	68	2283.169	داخل المجموعات	
			70	2291.549	المجموع	
.736	.30 9	25.284	2	50.569	بين المربعات	أداء العاملين
		81.941	67	5490.017	داخل المجموعات	
			69	5540.586	المجموع	
.729	.31 7	24.121	2	48.242	بين المربعات	فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية
		76.113	68	5175.702	داخل المجموعات	

			70	5223.944	المجموع	
.642	.44 6	22.913	2	45.826	بين المربعات	ممارسة المسؤولية الاجتماعية
		51.355	68	3492.118	داخل المجموعات	
			70	3537.944	المجموع	

نرفض الفرضية الصفرية أي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة، والمتغير التابع درجات استجابات المبحوثين من عينة البحث على مقياس محاور استبانة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات.

قد يكون السبب أن الاقتناع بنتائج تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتأثيره على أداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات يتطلب فترة زمنية طويلة لتحقيق تلك المسؤولية الاجتماعية الى واقع معاش يقتنع به العاملين وليس مجرد مشاركة لتحسين صورة المؤسسة لدى العاملين والمجتمع.

يرى الباحث أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية أمر عام وواقع يحسه العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات يتأثر به الجميع دون تمييز للنوع والمؤهل وسنوات الخبرة، لأنه مبادرة تطوعية من الإدارة العليا في التزام الشركة ببرامج المسؤولية الاجتماعية، فيكون له أثر إيجابي على إنتاجية العاملين وعلى مستوى أجورهم.

جملة القول عن هذا المحور: في ضوء ما أظهرته نتائج البحث هناك ارتباط وثيق بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات حيث يظهر أثر المسؤولية الاجتماعية ودورها الاجتماعي بأبعادها المتكاملة في استدامة التميز وتحقيق الأهداف التي تخطط لها المؤسسة، من خلال الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين داخل الشركة فكما زاد تطبيق المسؤولية الاجتماعية يتوقع زيادة الأداء لدى العاملين بمجموعة سوداتل للاتصالات.

#### تحقق الفرض القائل:

(لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) حول متوسطات استجابة المبحوثين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات تعزي الي متغيرات (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة العملية).).

السؤال الخامس:

ما الفوائد التي تجنيها مجموعة سوداتل للاتصالات من جراء تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتزامها بها مما ينعكس ايجابا على أداء العاملين؟

ويقابله الفرض القائل:

لا توجد فوائد تجنيها مجموعة سوداتل للاتصالات من تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتزامها بها على أداء العاملين.

من خلال النظر لمعطيات جدول رقم (16): أظهرت النتائج أن الفوائد التي تجنيها مجموعة سوداتل للاتصالات من جراء تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتزامها بها مما ينعكس ايجابا على أداء العاملين، من وجهة نظر أفراد العينة يقع في خانة مرتفع على حسب مقياس (ليكرت) الخماسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العامل لمحور الرابع فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية (4.21) وانحراف معياري بلغ (0.943)، توضح تجانس استجابات أفراد العينة حول أسئلة هذا المحور.

اتفقت نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (ضيافي نوال، 2010) التي توصلت إلى: أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لا يعد تكاليف زائدة على المؤسسة بل يعود عليها بالعديد من المنافع مثل تحسين الأداء المالي للمؤسسة، زيادة الانتاجية وتحسين نوعية المنتج، زيادة قدرة المؤسسة على الاحتفاظ بموظفيها الكفاء، تقليل التكاليف التشغيلية.

كما تتفق نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (بوبكر محمد الحسن، 2014) التي توصلت إلى: تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة يحسن من أدائها وصورتها في المجتمع، وأيضاً أن المسؤولية الاجتماعية هو خيار لا بد منه لأنها مصدر للنجاح وحل للعديد من المشاكل مثل إنخفاض أداء المؤسسة.

تختلف نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (مصعب محمد، 2016) التي توصلت إلى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين محور التعلم والنمو في شركات الاتصالات.

كما تختلف نتيجة البحث مع نتيجة دراسة (فؤاد محمد حسين، 2003) التي توصلت إلى: أن المنظمات المبحوثة لم تعطي إهتماماً كافياً لكل من: حق سماع الرأي وحق الحصول على المعلومات وحق التعويض وحق العيش في بيئة صحية.

يرى الباحث تطبيق المسؤولية الاجتماعية يعود بفوائد كبيرة بالنسبة للمؤسسة والمجتمع والدولة، بالنسبة للمؤسسة: تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدي العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرت إن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة تجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة وتمثل تجاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع وتشير إلى وجود المؤسسة في المجتمع، كما يؤدي إلى تحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف وذلك يساعد في زيادة المردود المادي والأداء المتطور للمؤسسة.

بالنسبة للمجتمع: الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بأهمية الاندماج التام بين المؤسسة ومختلف الفئات ذات المصالح، إلى جانب الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة التنقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

بالنسبة للدولة: تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية، كما يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية بالمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة.



جملة القول عن هذا المحور: في ضوء ما اظهرته نتائج البحث أن فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سوداتل للاتصالات قد جاء بدرجة مرتفعة، ولم يتحقق الفرض القائل: لا توجد فوائد تجنيها مجموعة سوداتل للاتصالات من تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتزامها بها على أداء العاملين.

## الفصل الخامس

### النتائج والتوصيات والمقترحات

#### أولاً النتائج:

- 1/ أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سودائل للاتصالات مرتفع.
- 2/ كما أظهرت أن مجموعة سودائل للاتصالات تنتهج ممارسات فعالة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.
- 3/ بينت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوي (0.05) بين محاور مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات.
- 4/ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين على مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين في مجموعة سودائل للاتصالات تعزى لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.
- 5/ تجني مجموعة سودائل للاتصالات فوائد كثيرة من تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتزامها بها إنعكست ايجاباً على أداء العاملين.

#### ثانياً التوصيات:

في ضوء النتائج يقدم الباحث التوصيات التالية:

- 1/ توفير وسائل العمل الضرورية خاصة المتعلقة منها بجانب المعلوماتية حسب متطلبات العمل.

2/ يجب ان يكون دور الدولة تحفيزي للشركات والمؤسسات التي تقوم بدور اجتماعي ايجابي لخلق تنافس بين الشركات.

3/ التقييم الدوري لسياسة المسؤولية الاجتماعية المطبقة في المؤسسة وتكيفها حسب متطلبات العمل والمتغيرات التي تطرأ.

4/ العمل على حماية حقوق جميع العاملين خاصة الحق في التأهيل العلمي والتدريب والابتعاث.

5/ تحسين ظروف العمل من أجل تحقيق أعلى مستويات الأداء للعاملين.

6/ العمل علي تطوير كفاءة العاملين باستمرار لزيادة وتحسين الانتاج .

#### المقترحات:

يقترح الباحث العناوين التالية لتكون محاور لبحوث قادمة:

1/ مدى تبني إدارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية.

2/ دور سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية.

3/ دور تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية في خلق ثقافة تنظيمية.

## قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: المصادر

1/ القرآن الكريم.

2/ دليل سوداتل

### ثانياً المراجع العربية :

1/ ثامر ياسر البكري(2001)، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.

2/ هبة نصار (2000) المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاعمال الخاص، القاهرة: مطبعة جامعة القاهرة.

3/ محمد الصيرفي(2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.

4/ محمد، بهاء زكي(2013).تقويم نظام الشكاوى في مكتب المفتش العام، دراسة وصفية تحليلية، وزارة النفط، المملكة العربية السعودية.

### ثالثاً الدراسات العربية :

5/ أديب، سومر(2004).أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في القطاع العام في سوريا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين.

6/بوبكر محمد الحسن(2014).دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة (دراسة حالة لمؤسسة نפטال). بحث غير منشور لنيل درجة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

7/ رحاب حسب الرسول (2015). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في قطاع الثروة الحيوانية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الجودة والامتيان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

8/ ضيافي، نوال (2010).المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية.رسالة منشورة لنيل درجة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بوبكر بلقايد، الجزائر.

9/عبدالله بن منصور،عبد الله (2008).اشكالية العلاقة بين الاقتصاد والاخلاق، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة تلمسان، الجزائر

10/ علياء عبد الله محمد (2016). أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات علي رضا العميل، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الجودة والامتياز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

11/ فؤاد محمد حسين(2003). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاسها علي رضا المستهلك. (دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمواد الغذائية في الجمهورية اليمنية)،رسالة دكتوراه منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

12/ مصعب محمد (2016). دور المسؤولية الاجتماعية في أداء شركات الاتصالات باستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن. رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الجودة والامتياز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

13/ مقدم وهيبة (2011). سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال، بحث مقدم للملتقى الدولي لرأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية، جامعة شلف، الجزائر.

14/ محمد عاطف (2008). واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية ، دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن.

15/ منيرة سلامي(2011). اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية علي اداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة ، دراسة مقارنة بين مؤسسة ايلاف ترين ، الضياء ، وليند غاز بولاية ورقلة ، جامعة ورقلة.

16/ ميسون محمد عبدالقادر(2009).التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الإجتماعية وبعض المتغيرات،رسالة ماجستير،غير منشورة،الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

17/ مؤمن شرف الدين (2012). دور الادارة بالعمليات في تحسين الاداء للمؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة فرحات عباس ، الجزائر.

#### رابعاً : الدوريات والمجلات والاوراق العلمية والمؤتمرات:

18/ احمد السيد طه (2011).ادارة الصورة الذهنية للمنظمات في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية ، جامعة بنها .

19/ الداوي، الشيخ(2010). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، عدد7، جامعة الجزائر.

20/ المغربل،نهال و فؤاد،ياسمين(سبتمبر 2008). المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر :بعض التجارب الدولية، ورقة عمل مقدمة للمركز المصري للدراسات الاقتصادية.

21/ بقدور، عائشة وبكار، امال(2010). المسؤولية الاجتماعية بين الالزام والالتزام، ورقة علمية مقدمة لجامعة بشار الجزائر.

22/ بورقبة شوقي(2010). التمييز بين الكفاءة والفعالية والأداء، ورقة عمل، جامعة فرحات عباس، الجزائر.

23/ خضور، رسلان(2011). ندوة حول المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاعمال، دمشق.

24/ شعبان، نبيل عيد(2016). مدى تطبيق البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية، فلسطين.

25/ فواز الطرطور(2009). مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتطبيقاته العملية، ورقة عمل، عمان.

26/ عزاوي، عمر ومولاي، لخضر (2013). دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمييار لقياس الأداء الاجتماعي، ورقة عمل، الملتقى الدولي الثالث، جامعة بشار.

27/ طبة، خديجة وباسم، نادية(2012). الظروف الفيزيكية وأثرها على أداء العاملين، رسالة مكملة لنيل الليسانس، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

28/ طاهر محسن المنصور(2006). تباين الاهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة، ورقة عمل، عمان.

29/ شنوفي نورالدين(2005)تفعيل نظام تقييم اداء العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر.

30/ صالح، عبدالقادر(2013). تقييم أداء العاملين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، بحث ماجستير غير منشور، جامعة قاصدي مرباح،الجزائر.

31/ الفاتح عثمان (2014). المشكلات والتحديات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية في السودان، ورقة عمل مقدمة لوزارة الضمان الاجتماعي بالتعاون مع مركز المجذوب للاستشارات الاقتصادية والمالية، المؤتمر الرابع للمسؤولية الاجتماعية، قاعة الصداقة.

32/ حنان محمد عبد الكريم(2014). المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة استكمال البناء المؤسسي والتنظيمي، ورقة عمل مقدمة لوزارة الضمان الاجتماعي بالتعاون مع مركز المجذوب للاستشارات الاقتصادية والمالية، المؤتمر الرابع للمسؤولية الاجتماعية، قاعة الصداقة.

33/ خليل عبد الله(2014). المسؤولية الاجتماعية للشركات ومؤسسات الاعمال الاجتماعية، ورقة عمل مقدمة لوزارة الضمان الاجتماعي بالتعاون مع مركز المجذوب للاستشارات الاقتصادية والمالية، المؤتمر الرابع للمسؤولية الاجتماعية، قاعة الصداقة.

34/ محمد عبد القادر(2014). المسؤولية الاجتماعية في التشريعات السودانية ذات الصلة، ورقة عمل مقدمة لوزارة الضمان الاجتماعي بالتعاون مع مركز المجذوب للاستشارات الاقتصادية والمالية، المؤتمر الرابع للمسؤولية الاجتماعية، قاعة الصداقة.

#### خامساً المراجع الاجنبية :

/ Carola. Strandberg(2009), **Using CSR to attract, motivate and retain human 35 resources**, Master Thesis, Luella University, Sweden.

/ Ghlom .Sajadi (2014), **The relation between CSR and employee loyalty, 36** Islamic Azad university, Iran.

/ Kipruto. Daniel (2014), **The effect of CSR on financial performance of 37 commercial banks in Kenya**. A research project submitted in partial fulfilment of the requirement of master Degree, University of Nairobi.

/ Nations. (2004). **Disclosure Of the Impact of Corporations On Society: 38 Current Trends and Issues**. United Nations Conference on Trade and Development, New York.

/ WBCSD (2009). World Business Council for Sustainable Development-39 **Corporate Social Responsibility**, WBCSD Publications, Geneva.

سادساً مواقع الانترنت :

/ [www.sudatil.sd](http://www.sudatil.sd) , 6/5/2017, 7:00 PM40

/[www.sudani.sd](http://www.sudani.sd), 20/5/2017, 4:30 PM41

. (مجلس المسؤولية الاجتماعية ) / [www.csr.org.sa](http://www.csr.org.sa) , 7/2/2017 , 9:30 PM42

(مركز اسبار للدراسات والبحوث ) / [www.asbar.com](http://www.asbar.com) , 10/3/2017 , 11:00 PM43

( نقابة المتخصصين في الموارد البشرية ) / [www.hrsleb.org](http://www.hrsleb.org) , 15/5/2017 , 12:00 AM44