

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في
المنظمات غير الحكومية الصحية
دراسة حالة اتحاد لجان العمل الصحي

منى عبد الرازق محمد لبد

رسالة ماجستير

القدس _ فلسطين

2021/هـ1442 م

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير
الحكومية الصحية

(دراسة حالة اتحاد لجان العمل الصحي)

إعداد:

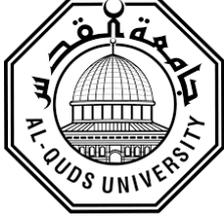
منى عبد الرازق محمد لبد

بكالوريوس صيدلة / جامعة العرب الطبية / بنغازي / ليبيا

إشراف الدكتور: أشرف محمد ممش

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير من
معهد التنمية المستدامة/ كلية الدراسات العليا/ جامعة القدس

2021/هـ1442 م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

إجازة الرسالة

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير
الحكومية الصحية

(دراسة حالة اتحاد لجان العمل الصحي)

اسم الباحثة: منى عبد الرازق محمد لبد

الرقم الجامعي: 21812532

إشراف الدكتور: أشرف محمد ممش

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 27/5/2021 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

١. رئيس لجنة المناقشة: الدكتور أشرف محمد ممش
التوقيع:
٢. ممتحناً داخلياً الدكتور: عبد الوهاب الصباغ
التوقيع:
٣. ممتحناً خارجياً الدكتور: علاء الدين السيد
التوقيع:

القدس _ فلسطين

2021/هـ1442 م

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع:

إلى من علموني كيف أُبحرُ في سفينة الحياة، وتشرفت باقتران اسمي باسمهم، من حسنوا خُلقي، وأحسنوا تأديبي وتربيتي، أمي وأبي رحمة الله عليهما، وأسكنهما فسيح جنانه.

إلى من شجعتني و تطلعت لنجائي بنظراتِ الأمل، فهي سندي في هذه الحياة بعد الله - عز وجل - فلا أنسى ضحكتها البريئة و عيونها البارقةَ أملاً؛ فهي الماضي الجميل، والغد - بالتأكيد - بها أجمل أختي ريحانة قلبي (حمدية).

إلى بسمتي ومهجة قلبي وسعادتي في هذه الدنيا، بناتي و ابني.

إلى الشموع المنقذة التي تنير حياتي، إخوتي و أخواتي.

إلى كافة الأهل والأصدقاء.

إلى كل صاحب فضلٍ علي في مسيرتي التعليمية، لهم كل الاحترام والتقدير.

إلى هؤلاء جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

الباحثة: منى عبد الرازق محمد لبد

الإقرار

أقرُّ أنا مُعدَّة الرسالة بأنها قُدمت لجامعة القدس؛ لنيلِ درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة أو أي جزء منها لم يُقدَّم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:

منى عبد الرازق محمد لبد

التاريخ: ٢٠٢١/٥/٢٧

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين منزل الكتاب، الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على نبينا محمد (ﷺ) المبعوث رحمة للعالمين، أما بعد:

لقد أكرمني ربي بما أنا فيه من نعم، ووفقني لإنجاز هذا البحث المتواضع، لأبدأ بتحقيق حُلمٍ أصبح حقيقة، وأنني لأتقدم بالشكر والتقدير إلى جامعة القدس_أبو ديس التي سهلت وساعدت في أن أتلمذ وأنهل من ينابيع العلم والمعرفة فيها، أتقدم بالشكر والتقدير لجميع العاملين في الدراسات العليا بجامعة القدس على عطائهم المميز، وأخلاقهم المتواضعة في خدمة الطلبة.

والشكر موصول إلى من كان لي نعم السند والمرشد، وشرفني بأن تتلمذت على يديه، وأحاطني باحترام وحنان الأخ لأخته، وزادني شرفاً ورفعةً بأن أشرفَ على هذه الرسالة الدكتور: أشرف محمد مشمش، كذلك أتقدم بخالص الاحترام والتقدير إلى من أعطى بلا حدود، وقدم النصح والعون بكل حبٍ وتواضع، وزادني شرفاً وفخراً أن يكون مناقشاً داخلياً الدكتور: عبد الوهاب الصباغ، ولي الفخر كل الفخر، أن تكرم علي وتفضل بأن يكون مناقشاً خارجياً الدكتور: علاء الدين السيد.

كما أتقدم بالشكر والتقدير، إلى من قدموا لي النصح والإرشاد بكل تواضع واحترام، وكانوا محفزين وداعمين لي نفسياً وعلمياً زميلاتي وزملائي في جامعة القدس_أبو ديس واتحاد لجان العمل الصحي؛ الذين ساعدوني وسهلوا لي تطبيق أداة الدراسة على العينة الاستطلاعية، وأحاطوني باهتمامهم، وكانوا متابعين وداعمين لي في تطبيق أداة الدراسة وتعبئة الاستبانة، وساعدوني بمنحي جزءاً من وقتهم والاستجابة بكل موضوعية.

كما وأتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساهم في تحكيم أداة الدراسة، حيث أنهم قدموا لي النصح والإرشاد في تطوير أدواتي البحثية.

وأخيراً كل الشكر والتقدير لكل من ساهم ودعم لإنجاز هذا العمل المتواضع وإخراجه بصورته النهائية.

لكم مني جميعاً خالص الشكر والتقدير

الباحثة: منى عبد الرازق محمد لبد

مصطلحات الدراسة:

١. المسؤولية الاجتماعية:

هي التزام المنظمة ومساهمتها في الأنشطة الاجتماعية، وتحقيق الرفاهية للمجتمع بما يحقق الفائدة للطرفين، واعتبار المسؤولية الاجتماعية هدفاً استراتيجياً (القصاص، 2018).

٢. البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية:

منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين، واحترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين واستفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات المقدمة (عميرات والرشيدي، 2017).

٣. البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية:

قيام منظمات الأعمال بتطبيق الحقوق بشكلٍ صحيحٍ وعادل، وتجنب الإضرار بأي من فئات المجتمع المختلفة (الغالبى والعامري، 2006).

٤. البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية:

هو الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع سواء كان هذا في الاستثمار أو أجور أو العمل أو المنافسة أو غيرها (الغالبى والعامري، 2006).

٥. البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية:

كل ما يتعلق بتحسين نوعية الحياة كالمساهمة في تطوير التعليم محو الأمية، المساهمة في برامج لتحسين الظروف المعيشية وتخطيط المدن وتنميتها، القيام بمبادرات تطوعية لفائدة المجتمع (عميرات والسالمي، 2017).

٦. تعرف الباحثة إجرائياً المسؤولية الاجتماعية:

مدى إيفاء اتحاد لجان العمل الصحي بمسؤوليته الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية تجاه المجتمع الفلسطيني.

٧. يعرف (عصفور، 2017) الكفاءة : بأنها الحد الذي وصل إليه الموظف في أداء العمل وإتقانه.

٨. تعرف الباحثة الكفاءة إجرائياً:

قدرة العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي على تنفيذ المهام والمسؤوليات الوظيفية بإتقان نتيجةً لامتلاكهم المؤهلات الأكاديمية والخبرة العملية كلاً في تخصصه ومجال مهنته.

٩. تعرف الباحثة إجرائياً المنظمات غير الحكومية الصحية:

مجموعة كبيرة ومتنوعة من المنظمات غير الربحية الناشطة ومنظمات المجتمع المدني الفاعلة في المجتمع المحلي، والتي تُعبّر عن قيم واهتمامات وتوجهات الأعضاء فيها، كما أنها ذات تأثير إيجابي في الحياة العامة؛ لأنها تستند إلى عددٍ من الاعتبارات الثقافية، أو السياسية، أو الأخلاقية، أو الدينية، أو الخيرية.

١٠. اتحاد لجان العمل الصحي:

جمعية فلسطينية أهلية غير ربحية مستقلة تساهم في تحقيق التمكين الصحي للمجتمع وتعزيز مفهوم الصحة الشامل من خلال برامج تنمية القدرات، والرعاية الصحية بمستوياتها الثلاثة، والتوعية المجتمعية، والاتصال والمناصرة، هذا ويلتزم بمبادئ حقوق الإنسان والتي تشمل: العدالة، والمساواة، وعدم التمييز، والتمكين والمشاركة، والمساءلة، والتركيز على الفئات المهمشة (موقع اتحاد لجان العمل الصحي، 2020).

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية، متمثلة بأبعادها: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية) في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية: دراسة حالة اتحاد لجان العمل الصحي.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم إعداد استبانة مبنية على الدراسات السابقة، تم اختبار صدقها وثباتها من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مقدارها (30) مفردة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي والبالغ عددهم (325) موظف/ة، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (179) مفردة مع مراعاة أنه قد تم استبعاد العينة الاستطلاعية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج: أن هناك ممارسة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام بمستوى كبير (73.05%)، كما بينت أن أكثر الأبعاد ممارسةً هي البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية (77.53%) يليه البعد الخيري (75.39%)، يليه البعد الاقتصادي (72.59%)، وأخيراً البعد القانوني (66.70%)، وأظهرت النتائج أن مستوى كفاءة العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي بالمحافظات الجنوبية من وجهة نظر العاملين كان مرتفعاً بنسبة (81.20%)، كما أظهرت وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية، وأثر طردي إيجابي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الأخلاقي، والبعد الاقتصادي) في كفاءة العاملين، وتأثير عكسي للبعد القانوني، ولا يوجد تأثير للبعد الخيري، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول كل من المسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تُعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

وقد أوصت الدراسة: بضرورة إيلاء إدارة اتحاد لجان العمل الصحي مزيداً من الاهتمام تجاه تنفيذ البرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وأبعادها المختلفة، كما وأوصت بضرورة اهتمام اتحاد لجان

العمل الصحي بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، خاصةً ما يتعلق بتوفير نظام السلامة المهنية والضمان الاجتماعي الشامل الذي يُرضي العاملين لديها، بالإضافة إلى أنها أوصت بتخصيص قسم من العاملين في الإدارة العليا والوسطى ضمن فريق خاص تحت مسمى دائرة الإشراف على تطبيق المسؤولية الاجتماعية في اتحاد لجان العمل الصحي.

The effect of applying social responsibility in raising the efficiency of workers in health non-governmental organizations: A Case Study of the Union of Health Work Committees

Prepared by: Mona Lubbad

Supervisor: Dr. Ashraf Meshmesh

Abstract

The study aimed to identify the impact of applying social responsibility, represented by its dimensions (charitable, ethical, legal, and economic) in raising the efficiency of workers in health non-governmental organizations: A Case Study of the Union of Health Work Committees.

To reach the goal of the study, the descriptive and analytical approach was used, and the study was prepared with a questionnaire based on previous studies, its validity and reliability were tested through an exploratory sample amounting to (30) single, and the study was applied to a stratified random sample in the Union of Health Work Committees of (325) employee a random sample of (179) individuals was selected and the exploratory sample was excluded.

The study reached the following results: There is a general practice of social responsibility at a large level (73.05%), as the most practiced dimensions showed is the ethical dimension of social responsibility (77.53%), followed by the charitable dimension (75.39%), followed by the economic dimension (72.59%), and finally the legal dimension (66.70). The results showed that the level of performance efficiency of workers in the Union of Health Work Committees in the Gaza Strip from the employees' point of view was high at a percentage of (81.20%), as well as the presence of a statistically significant average positive relationship at a significance level of ($\alpha \leq 0.05$) between social responsibility and efficiency of performance of workers in health non-governmental organizations in the Gaza

Strip, and direct proportional positive effect of the dimensions of social responsibility (the ethical dimension, the economic dimension) on the efficiency of workers, and the negative effect of the legal dimension, and there is no effect of the charitable dimension, in addition to the presence of statistically significant differences at a significant level of ($\alpha \leq 0.05$) among the averages of the study sample's scores on both social responsibility and the efficiency of workers from the viewpoint of workers in health non-governmental organizations in the Gaza Strip attributable to the following personal variables: (age, academic qualification, job title, years of experience).

The study came out with several recommendations: The need for the administration of the Union of Health Work Committees to pay more attention to the implementation of programs related to social responsibility and its various dimensions, It also recommended that the Union of Health Work Committees should pay attention to social responsibility towards workers, especially with regard to providing a system of occupational safety and comprehensive social security that satisfies its workers. In addition, it recommended that the management follow a section of higher management and social mediators, a special team under the name of the Department of Supervising the Implementation of Responsibility in the Union of Health Work Committees.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١.١ مقدمة الدراسة:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أساسيات أساليب النجاح لأي منظمة؛ وذلك بسبب أهميتها المرتبطة بالقيم الأخلاقية والإنسانية، والتي لها تأثير على كل من له علاقة بهذه المنظمة مثل: المجتمع والموظف والمساهم أو المالكين، وأن من أثر الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية قيام المنظمات بتقديم الضروريات وتقديم الخدمات للمجتمع، وتحقيق الرفاهية له والعمل على ازدهار المنظمة ودعمها من قبل جميع أفراد المجتمع، ودعم أهدافها بحيث يؤدي ذلك إلى أن تأخذ المنظمة الأسبقية في المنافسة، وذلك من خلال العمل على رفع كفاءة العاملين بها، حيث أن العديد من المنظمات تسعى لرفع كفاءة العاملين فيها من أجل نمو المؤسسة واستمراريتها للمدى البعيد.

لقد بدأت عبارة "المسؤولية الاجتماعية للمنظمات" في السنوات الأخيرة تتردد على مسامعنا وتطالعنا في الإعلام ولكن ملامح هذا المفهوم لم تتحدد بعد بشكل واضح، خاصةً بالنسبة لمنظمات المحافظات الجنوبية الفلسطينية التي لم يحالفها الحظ حتى تنتشر بشكل واسع إقليمياً وعالمياً وفي أحسن الأحوال، فإن معظم مبادرات المسؤولية الاجتماعية لا تزال في حدود الإعراب عن النوايا الحسنة للمؤسسات تجاه المجتمع الذي تزاوُل نشاطها فيه (أبو النصر، 2015).

حيث يشير مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى التزام المؤسسات باتخاذ قرارات تساهم في رفاهية ومصالح المجتمع والمؤسسات، وبدأ المفهوم بالظهور بعدما تبنت المؤسسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين من خلال تحسين ظروف العمل، وحياة العاملين، وزيادة أجورهم ورعايتهم صحياً، والاستقرار

الاجتماعي، ونوعية الحياة بشكل شامل، وزيادة التكافل والاهتمام بكافة شرائح المجتمع دون تمييز (الغالبي والعامري، 2008).

فالمسؤولية الاجتماعية بطبيعتها مرنة، وتتمتع بصفة ديناميكية فهي واقعية تتطور باستمرار وتتغير حسب التغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية (الإيكولوجية)، فهي بمثابة عقد ما بين المؤسسة والمجتمع التي هي جزء منه (خبابة، 2012).

وهناك شبه إجماع في فلسطين على أن ممارسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ما زال دون المستوى المطلوب، وأنها في بداية مرحلة النضوج، وفي أحسن الأحوال أن معظم مبادرات المسؤولية الاجتماعية في فلسطين تتراوح بين المبادرات الفردية للبعض والتعبير عن النوايا الحسنة للبعض الآخر (القصاص، 2018).

وتعتبر الموارد البشرية المصدر الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم و الأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الفرص ومواجهة التحديات (أبو طويل، 2014).

لذا يُعد رفع كفاءة الموارد البشرية هدفاً لكل المنظمات على اختلاف أنواعها وتوجهاتها، حيث تستند عملية رفع كفاءة العاملين على التدريب المخصص لهم أثناء الخدمة من أجل تنمية وتحسين أدائهم، وتنتهي العملية بقياس الكفاءة المهنية لدى العاملين أثناء العمل (السليمان، 2008).

وينطلق اتحاد لجان العمل الصحي في تقديم خدمات متعددة القطاعات لكافة شرائح المجتمع انطلاقاً من إحساسه بالمسؤولية تجاه المجتمع ويعمل بشكل دوري على تدريب طواقم العمل به؛ ليصبح ذا كفاءة ومؤهلاً للعمل مع المجتمع. ويطمح الاتحاد لتدعيم كافة البرامج التي من شأنها صقل شخصية العاملين به وإعدادهم للمساهمة في بناء المجتمع.

في إطار ما سبق تأتي هذه الدراسة لتبحث عن دور المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية.

٢.١ مشكلة الدراسة:

أن مستوى الاهتمام والوعي الفلسطيني بالمسؤولية الاجتماعية ما زال بمرحلة النضوج إضافة إلى عدم وجود رؤيا استراتيجية واضحة المعالم ، مع العلم أن هناك أسباب عديدة تدعو للاهتمام البالغ بالمسؤولية الاجتماعية وتعزيزها خاصة في المنظمات غير الحكومية وتجعل من تحقيقه خدمة وواجباً وطنياً وعلمياً ومن أهم هذه الاسباب أن الحصار المفروض والانتهاكات والحروب المتكررة على قطاع غزة التي تمارس بحق شعبنا من قبل الاحتلال، ومحاولة الاحتلال دائماً توسيع الفجوة بين منظمات المجتمع المدني والمجتمع المحلي.

كما وأشارت العديد من الدراسات السابقة المؤسسات في تحقيق وعودتها بالتزاماتها الاجتماعية تجاه العاملين مما يؤثر بشكل واضح على فاعلية الأداء داخل المنظمة ككل ، وأن أهمية هذا الأثر يتباين وفقاً لمتغيرات عديدة منها ذاتية ترتبط بقدرات ومكونات ومهارات العاملين وغيرها، وأخرى تنظيمية ترتبط بظروف العمل وما يسود أجواء وعلاقات تتعلق بالإدارة والإشراف ومتطلبات العمل وظروفه المادية والمعنوية، كدراسة (القصاص، 2018) ودراسة (وصاف، 2016) حيث أظهرت أن الالتزام المسؤول تجاه المورد البشري والذي يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام، لأجل ذلك كان من الضروري توضيح مدى تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأثرها على فاعلية المؤسسة بكافة أبعادها.

يعزز ما سبق دراسة (عصفور، 2017) إلى أن الكفاءة صفة مميزة للإنسان، سمة تميز فاعليته وتفوقه في أدائه العملية من خلال امتلاكه العلوم الأساسية والمهارات اللازمة لأداء مهامه الوظيفية على أن يكون هذا الأداء فعلاً موافقاً للتوقعات المحددة، أن مفهوم الكفاءة ارتبط بمجال العمل عندما كان الاهتمام منصب على تحقيق أحسن وإنتاج أكثر باختيار العمال الذين تتوفر فيهم الكفاءات التي تناسب وظائف معينة أي أن الموظف المناسب في المكان المناسب.

كما قامت الباحثة بإجراء مقابلة مع المسؤول عن قسم تجنيد الأموال والبرامج في اتحاد لجأن العمل الصحي للتعرف على مستوى كفاءة أداء العاملين في المنظمة (سامي عطاالله، 2020) في وقتنا الحالي أصبح أداء العاملين داخل المنظمة لا يقل أهميته عن أهمية الخدمات التي تقدمها المنظمة؛ لذا يتوجب على المنظمات غير الحكومية الصحية تقديم التحفيز الكافي للعاملين فيها؛ لضمان تحسين أداءهم

ورفع مستوى كفاءتهم ومن خلال التعرف على كيفية الوصول لأفضل النتائج في تحفيز أداء أفراد وكوادر العاملين في الاتحاد، وذلك بإتباع إدارة اتحاد لجان العمل الصحي لسياسات تخدم العاملين وتساعدهم على زيادة الثقة بالذات لديهم، وتعزيز قدراتهم وتدريبهم من أجل رفع مستوى قدراتهم ومهاراتهم في طرق تعزيز الثقة بينهم وبين الجمهور الخارجي، حيث كان هناك اهتمام بالسنوات الأخيرة من إدارة اتحاد لجان العمل الصحي بتدريب العاملين على المهارات الفنية التي لم تعد كافية في ظل التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية المتواصلة والمتجددة، فضلاً عن زيادة الاهتمام برفع جودة أداء العاملين الذين يحتكون بشكل مباشر مع الجمهور؛ لضمان زيادة حرص العاملين على أداء واجبهم بأفضل وجه، وبالتالي انعكس ذلك على رضا الجمهور عن خدمات الاتحاد والعاملين فيه، مما يسهم في تحسين سمعة المنظمة والعاملين فيه وفي ظل اختلاف الخلفيات الثقافية للعاملين في اتحاد لجان العمل الصحي، فهذا يجعل من الأمر تحدياً كبيراً يحتاج لبذل المزيد من الجهد والاهتمام بهذا الجانب كقوة فعالة ذات قدرة على تغيير أداء العاملين وفق الوجهة التي يستهدفها الاتحاد، رغم ذلك أننا نجد هناك عدداً من أوجه القصور التي ترتبط بتطوير أداء العاملين لديه ومن ثم الأداء الكلي له، وبالتالي يؤدي إلى ضعف قدرته على مواجهة المنافسة الخدمية في مختلف مجالات المعرفة والتعلم.

ومن خلال خبرة الباحثة وعملها في اتحاد لجان العمل الصحي ترى أن هناك اختلاف في أداء العاملين بالرغم من تساوي بعضهم في الدرجات العلمية، والبرامج التدريبية التي اجتازوها أثناء الخدمة، كما أن القدرة على إنجاز الأهداف تعتمد على قدرة العامل بالتحكم بانفعالاته وإدارتها بطريقة منظمة أثناء العمل، كما أن هناك عوامل تعتمد على مدى التزام العامل بعمله وكفاءته بأداء المهام الموكلة إليه، الأمر الذي أدى إلى تحسين الأداء والإنتاج بشكل كبير، وهذا يتفاوت عند العاملين بعضهم عن بعضهم في الكفاءة في ميادين العمل وقدرتهم على اتخاذ القرار الصائب خلال الأزمات التي قد تمر بها المؤسسة أو الأزمات التي تجل بالمنطقة، كأزمة انتشار وباء كورونا.

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية؟

٣.١ مبررات الدراسة:

١. حادثة الموضوع في فلسطين عامة، وفي المحافظات الجنوبية خاصة مما يجعل الدراسة ذات جدوى.
٢. تزايد الاهتمام من قبل المنظمات غير الحكومية والمؤسسات المانحة بالمسؤولية الاجتماعية خصوصاً في ظل الأزمات التي تمر بها المحافظات الجنوبية من حصار وحروب، إضافةً لظهور الوباء العالمي (كوفيد19).

٣. قلة الدراسات السابقة التي تناولت أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين.
٤. قلة وجود دراسات واقعية وتقارير واضحة حول كفاءة العاملين، ومدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية، ومدى تحقيق الأهداف المرجوة منها.
٥. محاولة للإسهام في رفع الكفاءة لدى العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي.

٤.١ أسئلة الدراسة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والأهداف التي صيغت لهذه الدراسة نستطيع أن نطرح السؤال الرئيسي للدراسة وهو: ما أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في اتحاد لجان العمل الصحي من وجهة نظر عينة الدراسة؟
٢. ما مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية)، ورفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة؟
٤. ما أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية) في رفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، العمر، نوع الوظيفة، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة) من وجهة نظر عينة الدراسة؟

٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات أفراد العينة حول محور كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، العمر، نوع الوظيفة، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة)؟

٥.١ فرضيات الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، فقد تم تطوير عدد من الفرضيات وهي كالتالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية) ورفع مستويات كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الخيري ورفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية في المحافظات الجنوبية.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الأخلاقي ورفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية في المحافظات الجنوبية.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد القانوني ورفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية في المحافظات الجنوبية.

٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية ورفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية في المحافظات الجنوبية.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد المسؤولية الاجتماعية: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية) في رفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية في المحافظات الجنوبية.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في اتحاد لجان العمل الصحي في المحافظات الجنوبية تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (الجنس، العمر، نوع الوظيفة، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة).

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى كفاءة العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي في المحافظات الجنوبية تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (الجنس، العمر، نوع الوظيفة، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة).

٦.١ أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية، وتتمثل في:

١. تعد الدراسة بمثابة حصيلة علمية ومعرفية وتوسع وتعزز من قدرات الباحثة العلمية في مجال دراستها، مما تساعدها على التمكن المعرفي والعلمي بموضوع الدراسة.
٢. تساعد الدراسة الباحثين في الاطلاع على نتائجها وتوصياتها، كما أنها تفتح أمام الباحثين الآفاق لمزيد من الدراسات والأبحاث حول المسؤولية الاجتماعية.
٣. يساعد موضوع الدراسة المنظمات غير الحكومية في التعرف على واقع تجربة اتحاد لجان العمل الصحي في تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
٤. المساهمة في إثراء المكتبات بمادة علمية موثقة فيما يتعلق بتطبيق المسؤولية الاجتماعية وأثرها في رفع مستوى كفاءة العاملين؛ مما يسهل على الباحثين الإلمام بالموضوع والاستفادة من دراسات أخرى.

ثانياً: الأهمية العملية، وتتمثل في:

١. تتعلق الدراسة بموضوع ذي أهمية إدارية ويلقى اهتماماً واسعاً لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية نظراً؛ لأنه يدرس واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأثرها في رفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية.
٢. تساعد الدراسة المنظمات غير الحكومية على تقييم مدى فاعلية تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بدءاً من: (عملية الاستقطاب، التوظيف، التدريب، التحفيز، التعويضات، تهيئة بيئة عمل مناسبة، الاهتمام بالعاملين وصولاً لسن التقاعد) وتأثيرها في رفع مستوى كفاءة العاملين، مما يؤدي إلي تحسين جودة الأداء في العمل واتخاذ قرارات سليمة تقودنا إلي تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في المنظمات غير الحكومية.
٣. تقدم هذه الدراسة مجموعة من التوصيات التي تساعد المنظمات غير الحكومية في آليات تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه رفع مستوى كفاءة العاملين فيها.

٧.١ أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة ، فإنها تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف إلى واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية بشكل فعلي.
٢. التعرف إلى مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية من وجهة نظر عينة الدراسة.
٣. الكشف عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية)، ورفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية.
٤. بيان أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية) في رفع مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية.
٥. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية، والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، العمر، نوع الوظيفة، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة).

٦. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في متوسطات درجات أفراد العينة حول مستوى كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، العمر، نوع الوظيفة، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة).

٨.١ محددات الدراسة ومعوقاتها:

تمثلت محددات الدراسة في :

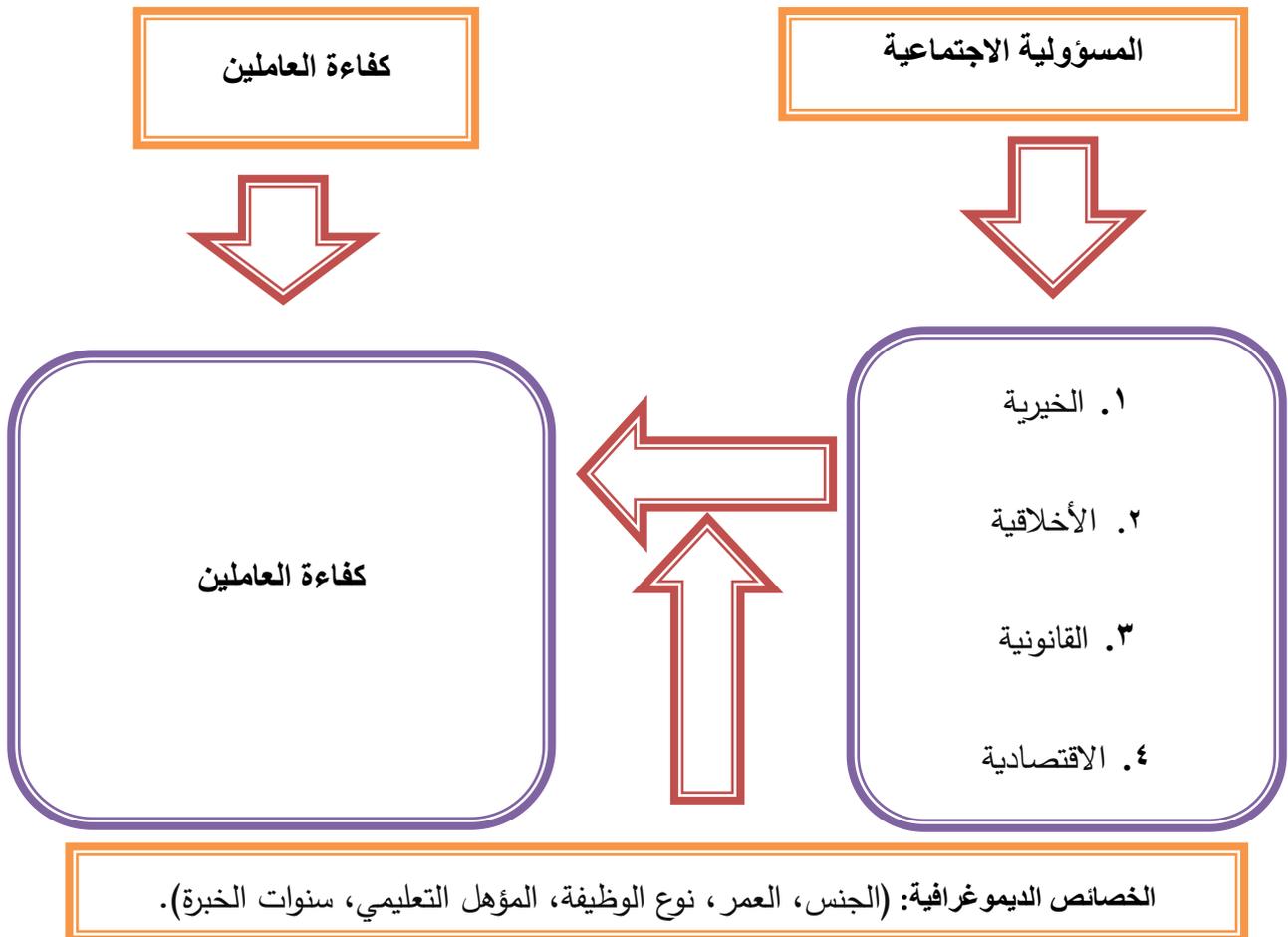
- ١- تشمل هذه الدراسة وجهة نظر العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي ولا تشمل غيرهم من العاملين في المنظمات غير الحكومية.
- ٢- تشمل هذه الدراسة على دراسة المسؤولية الاجتماعية ودورها في رفع كفاءة العاملين ولا تشمل علاقتها بأي متغير آخر.

ومعوقات الدراسة في:

- ١- ندرة الدراسات التي تناولت موضوع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية.
- ٢- قلة وجود الدراسات السابقة المحلية و العربية التي تناولت المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية .
- ٣- خوف العاملين من الإدلاء بأي معلومات حساسة ذات علاقة بالبحث الأمر الذي شكل عائق أمام الباحثة في الحصول على الكم اللازم من المعلومات التي تثري البحث.
- ٤- سيطرة العادات والتقاليد على مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة الذين يخشون التعاون مع الباحثة، خوفاً من التعرض للمساءلة أو لقناعتهم بعدم جدوى البحوث العلمية , مما يشكل أعباء إدارية مهمة من شأنها التأثير على موضوعات البحث العلمي بشكل عام .

٩.١ أنموذج الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، قامت الباحثة بتصميم نموذج فرضي يوضح العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة، ويبين الشكل (١.١) النموذج المستخدم في هذه الدراسة للمتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية بأبعادها: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية)، والمتغير التابع المتمثل في كفاءة العاملين.



شكل (١، ١): نموذج أبعاد الدراسة

المصدر: تم تحديد متغيرات المسؤولية الاجتماعية بالاعتماد على دراسة (السموني، 2019)، دراسة (طموس، 2019)، دراسة (وداي، 2019)، دراسة (أبو جزر، 2018)، (Shin,Hur&kang, 2016).

١٠. ١ حدود الدراسة:

لكل دراسة سواء علمية أو نظرية حدود موضوعية، وحدود بشرية، وحدود مكانية، وكذلك حدود زمانية، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

١. الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها: (الخيرية، الأخلاقية، القانونية، الاقتصادية) في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية.

٢. الحد البشري: جميع العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي.
٣. الحد المكاني أو الجغرافي: تم تطبيق الدراسة على اتحاد لجان العمل الصحي في المحافظات الجنوبية.
٤. الحد الزمني: تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة خلال الفترة الزمانية التالية (2020-2021).

١١.١ هيكلية الدراسة:

تكونت هيكلية الدراسة من خمسة فصول قسمت على النحو التالي:

الفصل الأول: ويشمل خلفية الدراسة وهيكليتها.

الفصل الثاني: ويشمل الإطار النظري والدراسات السابقة، وينقسم بدوره إلى خمسة مباحث: المبحث الأول يتناول المسؤولية الاجتماعية وأبعادها ومزاياها، أما المبحث الثاني فيتناول كفاءة العاملين من حيث المفهوم والأهمية، والمبحث الثالث فتم عرض المنظمات غير الحكومية، والمبحث الرابع تناول اتحاد لجان العمل الصحي، والمبحث الخامس تناول الدراسات السابقة وما يميز البحث.

الفصل الثالث: ويشتمل على منهجية الدراسة وإجراءاتها.

الفصل الرابع: سلط الضوء على مناقشة وتحليل النتائج.

الفصل الخامس: احتوى على ملخص النتائج والتوصيات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

١.٢ المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية.

بظهور المفاهيم الحديثة التي من أبرزها "المسؤولية الاجتماعية"، فإن المنظمات غير الحكومية الدولية والمحلية لم تعد تعتمد في بناء صورتها الذهنية على خدماتها فقط، فقد أدركت أنها غير معزولة عن المجتمع، وتبتهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها؛ لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل مراعاة احتياجات المجتمع والحفاظ على البيئة، وهذا كله من أجل خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم (أبو رمضان، 2017).

وتجدر الإشارة أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يكن معروفاً في النصف الأول من القرن العشرين بشكل واضح، فالمنظمات غير الحكومية تحاول جاهدة تعظيم أنشطتها بشتى الوسائل، لكن مع النقد المستمر الحاصل لمفهوم تعظيم الأنشطة فقد ظهرت بوادر تدعو المنظمات غير الحكومية لتبني دوراً أكبر تجاه المجتمع التي تعمل به (عفانة، 2017).

ولكن يلاحظ أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات غير الحكومية ليست لها قوة إلزام قانونية، فهي أدبية ومعنوية تبادر بها المنظمات طوعاً واختياراً، فالدولة لم تتدخل لتنظيم هذه المسؤولية عن طريق النصوص القانونية التي يمكن الاعتماد عليها لمتابعة ومساءلة المنظمات كلما أخلت بمسؤولياتها الاجتماعية (القصاص، 2018).

لذا تتناول الباحثة في هذا المبحث نشأة المسؤولية الاجتماعية وتطويرها وماهية المسؤولية الاجتماعية وأهمية المسؤولية الاجتماعية وفوائدها ومزاياها بالإضافة إلى التحديات التي تواجهها.

١.١.٢ نشأة المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطورها:

ورد مصطلح المسؤولية الاجتماعية لأول مرة في إدارة الأعمال في عام (1923) حين أشار شيلدون في كتابه فلسفة الإدارة إلى أن مسؤولية الإدارة في المشروعات هي بالدرجة الأولى مسؤولية اجتماعية وهو أن تلتزم إدارة المشروع بمسؤولياتها الاجتماعية عند أداء وظائفها المختلفة، وتعتبر معظم المراجع أن المسؤولية الاجتماعية بدأت تتبلور بشكل واضح في منتصف خمسينيات القرن الماضي، لكن جذورها وإن كانت لم تتخذ منحى مؤسساتياً أو طابعاً شاملاً محدد المعالم تعود إلى منتصف وأواخر القرن التاسع عشر نتيجة للثورة الصناعية ، وتصاعد الاحتجاجات العمالية والنقابية ضد عمالة الأطفال وظروف العمل المرهقة التي كانت سائدة، ما دفع بالكثير من الشركات إلى تليين سياساتها والرضوخ للضغوط (القصاص، 2018).

كما أنه برز مصطلح المسؤولية الاجتماعية عام (1987) من خلال التقرير الذي أدته اللجنة العالمية لشؤون البيئة والتنمية (WCEO) World Commission for Environment and Development المشكلة بقرار من الجمعية العامة للأمم المتحدة عام (1983)، واستُخدم هذا المصطلح آنذاك للتعبير عن الجهود والبرامج الموجهة إلى المشكلات التي تعاني منها البشرية والمتعلقة باستنزاف الموارد الطبيعية من سوء استخدام الإنسان لها، أو نتيجة التغيرات الطبيعية، وما تسببه من أمراض و فقر وبطالة (باقر، 2012) .

ومع مرور الزمن وفي فترات مختلفة من تاريخ منظمات الأعمال تعددت مراحل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومن أهم هذه المراحل:

المرحلة الأولى: ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية عقب الثورة الصناعية التي ارتبطت فكرتها بجني الأرباح مستنزفةً الموارد البشرية والطبيعية معتقدة أن المسؤولية تنحصر بتقديم السلع والخدمات للمجتمع واتجه البحث في هذه المرحلة إلى كيفية تحسين إنتاجية العاملين، ويمكن القول أن في هذه المرحلة هناك وعياً بسيطاً بالمسؤولية الاجتماعية يتجسد في تحسين أجور العاملين (بركات، 2016) .

المرحلة الثانية: شهدت الربع الأول من القرن العشرين بعد تزايد حجم المؤسسات واستغلال العاملين وإصابات العمل، ظهرت تيارات تطالب بإعادة النظر في الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج، مما ساهمت في بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبدت المؤسسات اهتماماً للعاملين لزيادة الإنتاج وزيادة أرباح المالكين، فهي قفزة نوعية في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية (عفانة، 2017).

المرحلة الثالثة: تتصف هذه المرحلة بنمو قطاع الخدمات، وازدهار تكنولوجيا المعلومات التي ولدت صناعة المعلومات وشبكة الإنترنت قيماً وتجاوزات جديدة ترتبط بالطبيعة الرقمية الجديدة، وذلك ساهم في جعل المؤسسات تسعى نحو تبني المسؤولية الاجتماعية لتطوير مبادراتها (القصاص، 2018). وبعد استجابة المؤسسات لهذه المطالب تم الانتقال إلى مرحلة التشريعات بوضع الضوابط والأنظمة والقوانين لإضافة صفة الإلزام والالتزام للأداء الاجتماعي (الغالبى والعامري، 2006).

٢.١.٢ مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الوقت الحاضر لا زال يعتبر في جوهره عملاً تطوعياً واختيارياً، وبالتالي فهو لا يتجاوز المبادرات الطوعية والاختيارية التي تقوم بها مؤسسات القطاع الخاص أو الأفراد، ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبيةً ومعنوية، تستمد قوتها من طبيعتها الطوعية، وقد تعددت صور وأشكال المبادرات والفعاليات التي تقوم بها مؤسسات القطاع الخاص، بحسب نشاط كل مؤسسة، وما تتمتع به من إمكانات مالية وبشرية، وكان لا بد أن يتأثر ذلك أيضاً بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية، والظروف السياسية التي يمكن أن تؤثر على عمل تلك المؤسسات وأرباحها، وإذا كان من الطبيعي أن تسعى تلك المؤسسات وشركات القطاع الخاص لتحقيق الربح من عملياتها، إلا أنها تظل تتحمل مسؤولية أخلاقية واجتماعية وإنسانية تجاه العاملين فيها أولاً، ثم تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، والمنطقة التي تعمل فيها، وما يتطلبه أفراد هذا المجتمع، وتلك المنطقة من خدمات قد تعجز الحكومات أو لا تسمح لها إمكاناتها بتقديمها (أبو رمضان، 2017).

تعددت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وفيما يلي نذكر أكثرها تداولاً:

المسؤولية الاجتماعية: هي شعور الفرد بواجبه الاجتماعي تجاه نفسه، ومن يعيش معهم من أبناء مجتمعه، ومسؤولية الفرد الاجتماعية تتحدد بمقدار استعداده بالإقرار بنتائج تصرفاته تجاه جماعته التي ينتمي إليها فلا معنى للمسؤولية الاجتماعية دون إدراك الفرد لما يترتب على أعماله من نتائج وتبعات (وصاف، 2016).

تعريف الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC): قد عرف المسؤولية الاجتماعية على مستوى الوحدة الاقتصادية بأنها قدرة الوحدة الاقتصادية على تحقيق قيمة مضافة والاستمرار في الوجود ككيان أو كوحدة اقتصادية (IFAS, 2006).

وقد عرفت المنظمة التعاونية للاقتصاد والتنمية (OECD) المسؤولية الاجتماعية بأنها: التنمية التي تتضمن أرباح الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للمجتمع من أجل تعظيم رفاهية الإنسان في الوقت الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة في تلبية احتياجاتها (OECD, 2002)، أما تعريف البنك الدولي للمسؤولية الاجتماعية فهو: التزام أصحاب النشاطات بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل؛ لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم المجتمع ويخدم التنمية في آن واحد (Michel Capron, 2007).

بينما عرّفها مجلس الأعمال للتنمية المستدامة: الالتزام المستمر من قبل المؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً، والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافةً إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل (الخضر، وشننتي، 2018).

ويعرفها (الزيون، 2012) على أنها: التزام المؤسسة بمسؤوليات متعددة كالاقتصادية والقانونية ثم الأخلاقية وهي أنماط السلوك التي لا يتضمنها القانون، ولكنها مطلوبة من المؤسسات في علاقاتها الاجتماعية مع الجماهير، كالأمانة مع الزبائن والعاملين والحرص على المصلحة العامة للمجتمع في أعمالها ثم المسؤوليات المتنوعة، وهي المجالات التي يرغب المجتمع من المنظمات أن تتحمل بعض مسؤولياتها كأنشطة البرامج التدريبية ودعم البرامج التعليمية والبحوث، والمساهمة في تطوير وتحديث بعض المناطق في المجتمعات المحلية.

بينما يُعرّفها (عفانة، 2017): هي التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الاخلاقي الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي والبطالة ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، وخلق فرص عمل وحل مشاكل المواصلات وغيرها.

وقد عرّفها (القصاص، 2018): بأنها التزام المنظمة ومساهمتها في الأنشطة الاجتماعية، وتحقيق الرفاهية للمجتمع بما يحقق الفائدة للطرفين، واعتبار المسؤولية الاجتماعية هدفاً استراتيجياً.

ومن خلال مما سبق من التعريفات استطاعت الباحثة استخلاص عناصر تعريف المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية:

١. الالتزام بأعمال وأنشطة للمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
٢. العمل على تحسين مستوى المعيشة والرفاهية وحل القضايا التي تعاني منها المجتمعات مثل الفقر والبطالة والامية.
٣. تحقيق المصلحة الخاصة والعامة والحرص على تقديم المصلحة العامة.
٤. القيام بأنشطة أخلاقية تهدف إلى خدمة المجتمع.
٥. اعتبار المسؤولية الاجتماعية هدف استراتيجي من أهداف المنظمة.
٦. القيام بسلوكيات لا يتطلبها القانون، ولكنها مطلوبة من المنظمة في علاقتها مع الجمهور.

وفي ذلك الاطار تعرف الباحثة إجرائياً المسؤولية الاجتماعية: تتمثل في مدى إيفاء اتحاد لجان العمل الصحي بمسئوليته الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية تجاه المجتمع الفلسطيني.

ويمكن القول أن التعاريف السابقة تتفق على أن المسؤولية الاجتماعية تعتبر التزام المنظمات بلعب دورها تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، إذ يتسم ذلك الدور بالشمولية والديمومة والاستمرارية ويغلب عليه الطابع الإداري الطوعي (ولا يقتصر على العمل الخيري) فلا تفرضها التزامات تعاقدية قانونية، وإنما تتبناها المنظمة بمحض إرادتها كجزء لا يتجزأ من ثقافتها ، فهي تعمل في إطارٍ مسؤول يعود بالنفع على جميع

أطرافها وأصحاب المصالح، مُشكِّلةً بذلك عقداً أخلاقياً طوعياً للقيام بواجباتها لتحقيق الصالح العام في إطار التنمية الشاملة.

٣.١.٢ التحديات التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها (أبو رمضان، 2017).

١. **العولمة:** وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

٢. **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستفيدين من المنظمة والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالاً طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة.

٣. **التطورات التكنولوجية المتسارعة:** والتي صاحبها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام في تنمية مهارات متخذي القرار.

٤.١.٢ أهمية وفوائد المسؤولية الاجتماعية:

تمثل المسؤولية الاجتماعية عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع المجتمع وتتلخص أهمية المسؤولية الاجتماعية فيما يلي (Belal, 2008):

١. تساهم في تحسين ظروف الحياة في مجتمعاتها.
٢. تساهم في الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص.
٣. تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، فهي تعمل على الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهذا يساهم في الاستقرار والشعور بالعدالة الاجتماعية.

وقد أشار (عبدالقادر، 2009) أن المسؤولية الاجتماعية تمثل عملية مهمة ومفيدة للمنظمات في علاقاتها مع المجتمع حيث أنها:

١. تعمل على تحسين صورة المنظمة في المجتمع، وخاصة لدى الزبائن والعاملين، حيث أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات تطوعية للمنظمة تجاه المجتمع.

٢. تعظيم عوائد الدولة في حال وعي المنظمات بأهمية المسؤولية الاجتماعية.

٣. خلق ظروف بيئية ملائمة لبقاء ونمو وتطور المنظمات.

وذكرت (أبو رمضان، 2017) بأن أهمية المسؤولية الاجتماعية تتمثل فيما يلي:

١. زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة.

٢. تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر مستوى من العدالة الاجتماعية.

٣. تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

٤. تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة مستوى التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات.

٥. تساهم في تعزيز صور المنظمة في المجتمع، وبالتالي مردودات إيجابية لها وللعاملين.

تتجسد فوائد المسؤولية الاجتماعية من خلال المردود المتحقق للجهات التي تجني الفائدة من الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وهي المنظمة والمجتمع والدولة، كما يتبين مما يلي (بشير، 2020) و(أبو جزر، 2018):

أولاً: الدولة:

إدراك المنظمات لدورها الاجتماعي يؤدي إلى:

١. تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها.

٢. توفير الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.

٣. المساهمة في خفض معدلات الفقر والبطالة.

٤. المحافظة على البيئة.

ثانياً: المجتمع:

١. زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع وخلق شعور بالانتماء من قبل المستفيدين من تطبيق المنظمات غير الحكومية للمسؤولية الاجتماعية.

٢. الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الغير حكومية.

٣. تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.

٤. زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المحلي المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.

٥. تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات، وهذا سيساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

٦. زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

ثالثاً المنظمة:

١. المردود المادي من خلال التحفيز للجهات الداعمة.

٢. القبول الاجتماعي.

٣. العلاقة الإيجابية مع المجتمع وأصحاب المصالح.

وترى الباحثة أن الأنشطة المسؤولة الاجتماعية دوراً مهماً في المساهمة بفتح قنوات تفاعل وتواصل أفضل مع الجمهور، خاصة أن التفاعل مع الجمهور من منطلق المبادئ الاجتماعية، وحول القضايا التي تهم الجمهور فعلاً تعزز من قيمة هذا التفاعل وتجعله أكثر قيمة في نظرهم.

٥.١.٢ استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية:

يمكن أن نجد الأداء الاجتماعي للمنظمة يتمحور في أربع توجهات أو استراتيجيات أو مواقف تتدرج في تبنيها لممارسات المسؤولية الاجتماعية ابتداءً من استراتيجية الممانعة أو عدم تبني أي دور اجتماعي على الإطلاق وانتهاءً باستراتيجية المبادرة الطوعية الاجتماعية (الكردي، 2011):

استراتيجية الممانعة أو عدم التبني: تهتم هذه الاستراتيجية بالأولويات الاقتصادية للمنظمات دون تبني أي دور اجتماعي.

الاستراتيجية الدفاعية: القيام بدور اجتماعي محدود جداً وبما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط، وهو لحماية المنظمة من الانتقادات وبالحد الأدنى، ويقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة وضغوط الناشطين في مجال البيئة.

استراتيجية التكيف: هنا تخطو المنظمة خطوة متقدمة أخرى باتجاه المساهمة بالأنشطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية إضافةً إلى الاقتصادية، حيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع.

استراتيجية المبادرة: تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الاجتماعية، وذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية، وفقاً لتقديرات المديرين للمواقف المختلفة، وتتميز هذه الاستراتيجية بأن الأداء الشامل للمنظمة يأخذ في الحسبان ألا تكون القرارات المتخذة أو التصرفات ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع ومصالحته.

ترى الباحثة أن اختلاف الاستراتيجيات جاء من اختلاف طبيعة الخدمات التي تقدمها المنظمات غير الحكومية.

٦.١.٢ أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

في بادئ الأمر كانت المسؤولية الاجتماعية عبارة عن توجه والتزام المنظمة تجاه المجتمع نحو مصالحها فقط، ثم بعد ذلك تطور الأمر إلى ضرورة مشاركة المنظمات في الأنشطة الاجتماعية المتنوعة مثل: الخدمات الصحية، ومكافحة الفقر، والبطالة، وتحمل جزء من المسؤولية المجتمعية، أن المحتوى الشامل للمسؤولية الاجتماعية يشتمل على أربعة عناصر ومكونات أساسية:

١. **المسؤولية الاقتصادية:** ويقضي استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج سلعاً وخدمات بنوعية راقية توزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة، كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار والإضرار بالمستهلكين، كما يقتضي هذا البعد الاستفادة من التقدم التكنولوجي، واستخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالبيئة (Carroll, 2006).

٢. **المسؤولية القانونية:** ويقضي هذا البعد الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف المجالات في المجتمع مثل: احترام قوانين حماية المستهلك من المواد الضارة وحماية الأطفال صحياً وثقافياً، وحماية البيئة عن طريق منع التلوث بشتى أنواعه، وصيانة الموارد الطبيعية وتنميتها، والتخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها، كما يقتضي البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية تحقيق العدالة والسلامة سواء عن طريق التقليل من إصابات العمل أو تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن، وإعطاء فرص العمل لذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى احترام حقوق الإنسان، ومنع التمييز على أساس الجنس أو الدين (Carroll, 2006).

٣. **المسؤولية الأخلاقية:** ويقصد بها الالتزام باحترام المعايير والقواعد والتوقعات الأخلاقية للمجتمع حتى ما لم يتم تدوينه، كما يشير إلى احترام تطور نمو المفاهيم والقيم الجديدة التي تعكس اهتمامات أفراد المجتمع والتي قد تتطور مستقبلاً لتصبح تشريعات وقوانين، والمسؤولية الأخلاقية تتفاعل بشكل حيوي مع المسؤولية القانونية؛ بهدف توسيعها لتشمل مستويات أعلى مما حدده القانون (أبو رمضان، 2017).

٤. المسؤولية الخيرية: هي قرار المنظمة الطوعي في المساهمة بتوفير المصادر المادية من أجل تحقيق رضاء ورفاه المجتمع، وهي تنطوي على الهبات والمنح التي تصرف لتحقيق أهداف أساسية، كقضايا مكافحة الفقر ومكافحة الأمية، والوقاية من الأمراض، وتشجيع العمل التطوعي (أبو رمضان، 2017).

وترى الباحثة أن مظاهر وأشكال وصور ومبادرات وفعاليات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات غير الحكومية تختلف بحسب طبيعة البيئة المحيطة ونطاق نشاط المنظمة وأشكاله، وما تتمتع به كل منظمة من قدرات مالية وبشرية، وهذه الصور والأشكال ليست جامدة بل لها صفة الديناميكية والواقعية وتتصف بالتطور المستمر كي تتسجم مع مصالح المنظمة بحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ومن مظاهر المسؤولية الاجتماعية في المنظمات: تقديم خدمات مجتمعية متنوعة طبقاً للمبادئ والقواعد الأخلاقية السائدة في المجتمع، وحماية البيئة وتطويرها، وحماية الموارد الأساسية كالمياه والغابات والحياة البرية والتربة، ومكافحة الفساد والرشوة، والالتزام بحقوق الإنسان، ومساعدة العمال في تحقيق مكاسب اقتصادية واجتماعية مثل: الادخار والتأمين والرعاية لهم ولعائلاتهم، وتقديم خدمات الرعاية الصحية والقانونية وغيرها من أشكال الخدمات المتنوعة.

٧.١.٢ مزايا التزام المنظمات غير الحكومية بالمسؤولية الاجتماعية:

يُثار التساؤل حول الأسباب التي تُشجع المنظمات غير الحكومية على الالتزام بهذه المسؤولية خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية ومادية، ويمكن إيجاز أهم مزايا التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية فيما يلي (السراج، 2014):

١. تحسين سمعة المنظمات والتي تُبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المنظمة وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المؤسسات، ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري، ويسهم التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.

٢. استقطاب أكفأ العناصر البشرية، حيث يمثل التزام المنظمات بمسؤوليتها تجاه المجتمع الذي تعمل به عنصر جذب أمام العناصر البشرية المتميزة.

٣. بناء علاقات قوية مع الحكومات، مما يساعد في حل المشكلات أو النزعات القانونية التي قد تتعرض لها المنظمات أثناء ممارستها أنشطتها.

٤. حسن إدارة المخاطر الاجتماعية التي تترتب على قيام المنظمات، خاصة في إطار العولمة وتتمثل هذه المخاطر في الالتزام البيئي واحترام قوانين العمل.

٥. رفع قدرة المنظمات على التعلم والابتكار.

وترى الباحثة أن هذه المنظمات غير الحكومية يجب أن تعمل على تحقيق الرفاه العام، والدفع بالتنمية في المجتمعات التي تعمل فيها.

٨.١.٢ تحديات المسؤولية الاجتماعية:

هناك الكثير من التحديات التي تواجه انتشار المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وهي كالتالي (السراج، 2011):

١. عدم وجود ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى معظم المنظمات.

٢. معظم جهود المنظمات غير الحكومية غير مُنسقة، فالمسؤولية للقطاع الخاص كي تكون مؤثرة في حاجة إلى أن تأخذ شكل تنظيمي ومؤسسي له خطة وأهداف محددة، بدلاً من أن تكون جهوداً عشوائية مبعثرة.

٣. غياب ثقافة العطاء للتنمية، حيث أن معظم جهود المنظمات غير الحكومية تنحصر في أعمال خيرية غير تنموية مرتبطة بإطعام الفقراء أو توفير ملابس أو خدمات لهم دون التطرق إلى مشاريع تنموية تغير المستوى المعيشي للفقراء بشكل جذري ومستدام.

٤. قلة الخبرات والمعرفة والقدرة العلمية على وضع المقاييس والمعايير لقياس المجهودات، فهناك حتى الآن خلط بين الأعمال الخيرية والمسؤولية الاجتماعية.

ترى الباحثة أن من أكثر التحديات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية هي عدم وفاء أي من الأطراف بالتزاماته، سواء كانت حقوق أو واجبات، من شأنه أن يدفع الطرف الآخر إلى الإخلال بالتزاماته في المقابل أو على الأقل عدم الوفاء بها في الحدود المثلَى.

٩.١.٢ مظاهر التدني في المسؤولية الاجتماعية (عودة، 2014):

١. التهاون: هو فتور في همة العمل على غير الوجه الذي ينبغي أن يكون عليه من الدقة والتمام والإتقان، وهو دليل على وهن البنيان النفسي الأخلاقي في الشخصية وبرمتها.
٢. اللامبالاة: وهي برود يعتري الجهاز التوقعي التحسبي عند الإنسان، كما يصيب سائر الأجهزة النفسية بما يشبه التجمد.
٣. العزلة: ويقصد بها العزلة النفسية وهي أن يكون الفرد في الجماعة، حاضراً فيها معدوداً من أعضائها ولكنه غائب عنها، أنه في عزلة من صنعه واختياره وهي تعبير عن ضعف الثقة بالجماعة وضعف الرجاء في حاضرها ومستقبلها، وهي موقف لا انتماء إلى الجماعة واغتراب عن معاييرها وفهمها.
٤. التفكك الاجتماعي: ويظهر فيما يقع بين الافراد من تدابر أو تفرق أو تنازع وترباط متكلف، وهذا التفكك مظهر بالغ الوضوح لو هن وضعف المشاركة القائمة على الفهم والاهتمام.

١٠.١.٢ رؤية الباحثة حول المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية:

إذا التزمت المنظمات غير الحكومية بالمسؤولية الاجتماعية، ونفذتها بطريقة مرضية لجميع الأطراف فإنها ستجني عدة فوائد، أهمها تحسين الصورة الذهنية للمنظمات عند الجمهور، وبالتالي كسب ثقته وخلق سلوك إيجابي تجاه المنظمة وخدماتها، وزيادة على أنشطتها من قبل المستفيدين وإخلاص العاملين وزيادة الإنتاجية والنوعية، كما تجدر الإشارة إلى أن المنظمات غير الحكومية ليست الوحيدة المعنية بالالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إنما يجب إشراك كل من:

المجتمع المدني فهو أيضاً تقع عليه مسؤولية كبيرة في إنجاح مجالات عمل المسؤولية الاجتماعية المختلفة من خلال تحقيق التكامل والترابط والتنسيق المطلوب للعاملين في مجال المسؤولية الاجتماعية؛ للوصول إلى الفئات المستهدفة من فئات المجتمع، ومن هذا المنطلق فإن التنسيق بين الأدوار المختلفة لمنظمات المجتمع المدني المختلفة يعد أمراً مطلوباً لإنجاح أعمال المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أهدافها.

كما يمكن للإعلام أن يساهم بمختلف وسائله وأدواته من أجل تفعيل مجالات عمل المسؤولية الاجتماعية بداخل المجتمع، من خلال توضيح المفاهيم الصحيحة للمسؤولية الاجتماعي، وتعزيز ثقافة ووعي أفراد المجتمع بمتطلبات المسؤولية الاجتماعية ومجالات عملها المختلفة بما في ذلك تصحيح المفاهيم المغلوطة عن المسؤولية الاجتماعية، وعرض النماذج المُشْرِفة والتجارب الناجحة للمسؤولية الاجتماعية على العامة، بهدف التشجيع والتحفيز على تبني المبادرات والبرامج.

على الحكومات المساهمة في تطوير العمل في مجالات المسؤولية الاجتماعية عن طريق وضع التشريعات وسن القوانين اللازمة؛ لتفعيل الشراكة المطلوبة في مجال عمل المسؤولية الاجتماعية بين القطاع العام والقطاع الخاص، وتُحَفِّز وتُشَجِّع عليها عن طريق تقديم الدولة الحوافز والتسهيلات لتوسيع مجالات المسؤولية الاجتماعية، كما يتطلب من وسائل التعليم المختلفة التكثيف من برامج المرتبطة بتوعية أفراد المجتمع بأهمية العمل في مجالات المسؤولية الاجتماعية بصرف النظر عن القدرة المالية أو الوضع الاجتماعي للفرد، فطبيعة التحديات التي تواجه التنمية تتطلب أوسع تعبئة ممكنة للمجتمع كشريك أساسي في المسؤولية الاجتماعية؛ ليقوم بدور فعال في صياغة سياسات المواجهة وتحديد أولوياتها، ويعد المجتمع المدني بتنظيماته الأهلية القائمة على المبادرات التطوعية للمنظمة، والتي تستهدف تحقيق المنفعة العامة؛ لحشد جهود المواطنين والقوى الشعبية، صاحب المصلحة الأصلية لإنجاز المشاريع التنموية.

١١.١.٢ خلاصة البحث الأول: لقد ازدهر ونما بالآونة الأخيرة مفهوم المسؤولية الاجتماعية كنتيجة طبيعية لإخفاق الخدمات والأعمال في الاستجابة لاحتياجات بيئتها الاجتماعية ولمصالح الأطراف الأخرى فيها؛ لتصبح نتاج المشكلات الكثيرة.

والأزمات العديدة التي ارتبطت بالخدمات المجتمعية ونظرة المنظمات غير الحكومية الضيقة في بناء صورتها الذهنية لدى المستفيدين من خدماتها وحرصها على بناء سمعتها الذاتية على حساب المجتمع الذي تعمل فيه؛ لهذا لم يكن ممكناً الاستمرار بحرية الأعمال وحرية تقديم الخدمات، خاصة بعد أن بدأت المنظمات غير الحكومية تواجه ظروفاً جديدة اجتماعياً تتطلب منها إبراز المسؤولية الاجتماعية من أجل مراعاة مصالح المجتمع ككل.

٢.٢ المبحث الثاني: كفاءة العاملين:

يعد العنصر البشري لأي منظمة من أهم العناصر التي من شأنها أن تحقق أهدافها، وقد تداركت العديد من المنظمات أهمية رفع مستوى كفاءة الموارد البشرية فيها بعدما كانت تعتقد في السابق أن تحقيق النجاح يرتكز فقط على توفير العناصر المادية والآلات المتطورة، متناسيةً أهمية العنصر البشري الذي يعتبر الركيزة الأساسية لأي منظمة، ومع تدارك هذه الأهمية للمورد البشري أصبحت المنظمات توليه عنايةً خاصةً، لما له من أهمية في تحقيق التميز والإبداع والميزة التنافسية، وأصبحت تبحث عن مختلف الطرق والأساليب في كيفية الاحتفاظ بها والاستفادة من قدراتها المميزة وأفكارها الإبداعية، فهذه الفئة تكتسب أهمية بالغة لقدرتها على تحقيق التطور والاستمرار لأي منظمة في ظل احتدام المنافسة التي فرضتها العولمة، كما أنّ الكثير من المنظمات غير الحكومية تعاني من مشاكل ومعوقات داخلية تقلل من قدراتها على مواجهة المنافسة والارتقاء إلى مستوى تطلعات وتوقعات المستفيدين من برامجها، ومن أبرزها: ضعف التناسق بين أهداف وقيم هذه المنظمات وبين مستويات أداء وسلوك وكفاءة العاملين، وضعف الوعي بالكفاءات ومصادر القوة التنافسية لهذه المنظمات، ومن ثم غياب الرؤية الإدارية الواضحة لكيفية استثمار وتفعيل تلك القدرات في تحقيق التفوق على المنافسين (أحمد، 2016).

لذا تناولت الباحثة في هذا المبحث مفهوم كفاءة العاملين والعوامل المؤثرة في الأداء ومكونات الأداء والعوامل المؤثرة في أداء العاملين كما تناولت الوسائل الواجب توافرها لتحسين أداء العاملين.

١.٢.٢ مفهوم الكفاءة لدى العاملين: على الرغم من توافر العديد من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية في مجال الكفاءة، إلا أنه لا يوجد اتفاق على تحديد المصطلح الخاص بالكفاءة، حيث لم يتفق الباحثون على مفهوم موحد للكفاءة؛ لذا نجد اختلاف في المصطلح من دراسة إلى أخرى، ويعود السبب في ذلك لطبيعة الدراسة ومشكلاتها بالإضافة إلى أهدافها، فنجد أن كل باحث عرفها إجرائياً وفقاً لاطلاعه على مدلولات دراسات سابقة في تعريف مصطلح الكفاءة.

ويعتبر (white, 2003) أول من أشار إلى مفهوم الكفاءة حيث رأى أن جميع البشر يولدون ولديهم دافع أولي نحو السيطرة على البيئة، وهذا ما جعله يطلق عليه دافع (الكفاءة)، وافترض أن وجود الدافع يسهم في تفسير كافة أشكال السلوك البشري، واتفق معه (Bandura & shunk, 2013) في أن الكفاءة

تمثل: القدرة على أداء السلوك الذي يحقق النتائج المرغوبة، في المواقف والجوانب المختلفة والإمكانية على التغيير الحقيقي والتأثير في البيئة.

بينما (Jenkins, 2012) رأى أن الكفاءة هي: القدرة على أداء المهام والمسؤوليات الوظيفية من قبل العامل في مجالات محددة، وذلك نتيجة للتربية والتنشئة الاجتماعية وتأثيرها في ثقافة وإمكانيات الإنسان.

ويعرفها (الغوي، 2017) أنها: القدرة على تطبيق المسؤوليات الوظيفية والمهارات المطلوبة لأداء المهام الوظيفية بفعالية وفقاً لما يمتلكه الموظف من اتجاهات ومعارف ومهارات.

كما عرفها (أحمد، 2016) أنها: مجموعة المعارف والمهارات والتوجهات التي تساعد العاملين على القيام بالأدوار والمهام المطلوبة إنجازها منه.

بينما يعرفها (عصفور، 2016) بأنها الحد الذي وصل إليه الموظف في أداء العمل وإتقانه.

وتعرفها الباحثة إجرائياً: قدرة العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي على تنفيذ المهام والمسؤوليات الوظيفية بإتقان؛ نتيجة لامتلاكهم المؤهلات الأكاديمية والخبرة العملية كلاً في تخصصه ومجال مهنته.

٢.٢.٢ أبعاد الكفاءة:

هناك أربعة أبعاد لكفاءة أداء العاملين بحسب(السيد، 2007) و(عصفور، 2017):

١. الكفاءة المعرفية: المعلومات والمهارات الذهنية التي تلزم العاملين في كافة مجالات عملهم.
٢. الكفاءة الأدائية: تظهر مدى كفاءة العاملين التي تتضمن المهارات النفس حركية، ويعتمد على ما تحَصَّل عليه الفرد من مهارات وخبرات عملية وعلمية سابقة.
٣. الكفاءة الإنتاجية: تشير إلى كفاءة مدى تكيف العامل مع بيئته.
٤. الكفاءة الوجدانية: مدى استعداد العاملين وميولهم واتجاهاتهم وقيمهم ومعتقداتهم، ومن الأمثلة عليها ثقة الفرد بنفسه واتجاهاته نحو مهنته.

وترى الباحثة أن أبعاد الكفاءة يتوجب أن تتضمن المعلومات بالتركيز على المؤهل التعليمي والمهارات بالتركيز على مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين وآليات التعامل معهم، كما يتوجب أن تتضمن على الاتجاهات لدى العاملين، والتي تتمثل في الاستعداد للتعلم وأداء المهنة والرغبات والميول نحو المهنة.

٣.٢.٢ مفهوم أداء العاملين: اهتم الباحثون في علم الإدارة والمنظمات غير الحكومية بأداء العاملين خاصة بعد زيادة سعي المنظمات غير الحكومية في تحقيق العديد من المزايا التنافسية وذلك من خلال التأكيد على النشاطات والمخرجات المرتبطة بأداء العاملين، إضافة إلى أنه يعد أحد أهم المؤشرات التي تدل على مدى كفاءة العاملين وفعاليتهم في بلوغ الأهداف المحددة في ضوء الإمكانيات المتوفرة للمنظمات التي يعملون بها، ما دفع المنظمات غير الحكومية إلى السعي الجاد وراء تحسين أداء العاملين للقدرة على النجاح والديمومة في بيئة الأعمال الديناميكية، وبما أن أداء العاملين يعد من المفاهيم الإدارية المرتبطة في الكادر البشري؛ لذا اختلفت آراء الباحثين، فمنهم من وضع تعريف لأداء العاملين على أنه درجة تحقيق وإكمال المهام المكونة لوظيفة الأفراد العاملين داخل المنظمة، أي يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (الأسطل، 2016)، في حين عرف البعض الآخر أداء العاملين على أنه مدى تطابق العمليات الإنتاجية التي يتم تحقيقها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والتهديدات التي واجهت تنفيذها على النحو المخطط ووضع الحلول التي تكفل علاج القصور وتجنب التهديدات في الإنتاج مستقبلاً (درة، 2013).

وتُعرف الباحثة إجرائياً أداء العاملين بأنه: تنفيذ المهام الموكلة للعاملين في اتحاد لجان العمل الصحي حسب الوصف الوظيفي لكل عامل.

وتستج الباحثة أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية يعبر عن السلوكيات التي يظهرها العاملين والجهد المبذول للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة لهم من قبل المنظمة، ويعد في الوقت نفسه وسيلة المنظمة في تحقيق الأهداف والوصول إلى الغايات التي تسعى لتحقيقها، وبناءً على ذلك تستنتج الباحثة بأنه:

١. جهد مبذول لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

٢. سلوك يقوم به يقوم العاملون لإنجاز أعمالهم.

٣. جهد يسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة ويساعدها للوصول إلى غايتها.

ويتضح مما سبق تعدد تعاريف الأداء، فمنهم من يرى أنه سلوك ومنهم من يرى أنه جهد وهذا التعدد ناجم عن تعدد الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية في مجال الأداء سواء كانت دراسات نظرية أم تطبيقية ميدانية، وعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تعريف الأداء إلا أن هناك عوامل مشتركة تجمعهم، ويعتبر هذا الاختلاف جزئياً وليس جوهرياً، فهم يشتركون بعدة عناصر تجمعهم تقريباً وتصنف هذه العناصر إلى:

١. العامل وما يملك من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

٢. الوظيفة وما تتصف به من واجبات وتحديات تواجه العامل.

٣. الموقف وما تتصف به البيئة التنظيمية، حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية الهيكل التنظيمي.

٤.٢.٢ مكونات أداء العاملين:

يتكون أداء العاملين من ثلاث أبعاد تتمثل في (حسين، 2012):

١. كمية الجهد: وتُعبّر عن مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يقوم بها الفرد بعمله خلال فترة زمنية.

٢. نوعية الجهد: وتُعبّر عن مستوى الدقة في الأداء أو الجودة لطبيعة المهام المطلوبة في الوظيفة.

٣. نمط الأداء: ويُعبّر عن الطريقة التي يتم تنفيذ أنشطة العمل على أساس نمط الأداء.

وترى الباحثة أن هذه المكونات تسهم في تقييم العامل لمهامه الوظيفية وتحديد نقاط الضعف في أداءه، كما أن مكونات أداء العاملين السابقة يُشتق منها المعايير والمقاييس لفعالية الأداء، وذلك حسب طبيعة العمل وحسب أبعاد الفعالية فيه تتخذ أهمية كل من المكونات السابقة.

٥.٢.٢ العوامل المؤثرة على أداء العاملين:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي للعامل من حيث معرفة العوامل التي تحدد مستواه والتفاعل بينهم، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، لذا فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء، ويمكن تحديد أهم تلك العوامل بالتالي:

١. العوامل الفنية: وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل، وذلك لأن الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوعية الطرق والأساليب العلمية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الأداء بشكل عام (أبو شيخة، 2010).

٢. العوامل الإنسانية: وتمثل في القدرة على الأداء الفعلي للعمل، وتتضمن المعرفة والتعلم والخبرة بالإضافة إلى التدريب والمهارات والقدرات الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد (أبو قطب، 2014).

ترى الباحثة أن العوامل الإنسانية والفنية تسهم في تحديد مستوى العامل، وتتمثل هذه العوامل في: عوامل التحفيز للعاملين، ومعرفة طبيعة الوظيفة؛ لأنها تؤدي إلى القرارات الصحيحة والناجحة، فالموظف يريد أن يشعر بأنه يعرف ما عليه فعله، والقدرات الفردية التي تؤثر على مستوى وجودة العمل، ومن هذه القدرات الفردية: القدرة على حل المشكلات، القدرة على العمل مع الفريق، القدرات القيادية، القدرة على التواصل بمهارة، إدارة الوقت، القدرة على التحليل، ومنها أيضاً الذكاء العاطفي والصحة العامة والتي تؤثر في كثير من الأحيان على القرارات ومستوى أداء العمل.

٦.٢.٢ عناصر تحسين كفاءة العاملين:

تقوم فكرة تحسين الكفاءة على أساس علاج نقاط الضعف في الأداء الحقيقي عن الأداء المستهدف والتي قد تعود إلى أي من عناصر أداء العاملين التالية (جعادة، 2006) و(الأسطل، 2016):

١. معرفة هيكلية العمل: وتتمثل بكل ما يتعلق بالعمل من حيث المهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن العمل وكل المجالات ذات العلاقة.

٢. نوعية العمل: ما يدركه العاملون عن أعمالهم التي يقومون بها، وما يملكونه من رغبة ومهارات فنية وقدرة لتنفيذ الأعمال المنوطة بهم دون الوقوع في الأخطاء.

٣. كمية العمل المنجز: مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
٤. المثابرة والثوق والجدية، التفاني في العمل، قدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل والإنجاز في الوقت المحدد، ومدى حاجة العامل إلى الدعم الفني والتقني من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.
٥. يتطلب تحسين الأداء تصنيف العاملين إلى فئات بناءً على التماثل في واجباتهم ومسؤولياتهم؛ لمساعدة المشرفين على توزيع العمل على نحو منظم، فضلاً عن مساعدة العاملين على معرفة واجباتهم ومسؤولياتهم ووظائفهم ثم معرفة المطلوب منهم أدائه.

تري الباحثة أن للحوافز التي تستخدمها منظمة ما تأثير في سلوك الأفراد العاملين لديها، الأمر الذي يجعلهم يبذلون المزيد من اهتماماتهم بعملهم وأدائهم كماً ونوعاً، بالتالي زيادة الإنتاج وتخفيض تكاليف العمل ورفع الروح المعنوية عند الأفراد العاملين، وإشباع حاجاتهم؛ كل ذلك يؤدي إلى رفع الكفاءة لدى العاملين.

٧.٢.٢ الوسائل الواجب توافرها لتحسين كفاءة العاملين:

لتحسين كفاءة العاملين يتوجب توفير مجموعة من الوسائل منها (عصفور، 2017) و(الأسطل، 2016):

١. **الوسيلة الأولى:** في هذه الوسيلة يتم التركيز على نقاط القوة لدى العاملين، بحيث يتم اتخاذ منحى إيجابي نحو العاملين، من خلال الوعي بأنه لا يمكن القضاء على جميع نقاط الضعف لدى العاملين، أي في هذه الوسيلة يتم الاعتماد على مواهب العاملين وتنميتها.
٢. **الوسيلة الثانية:** يتم تحسين الأداء للعاملين من خلال العمل وراء ربط الرغبة بالأداء للوصول إلى الأداء المتميز، عن طريق منح العاملين الحرية في أداء الأعمال والمهارات التي يرغبون بها، والتي تتسجم مع مؤهلاتهم ومهاراتهم.
٣. **الوسيلة الثالثة:** يتم في هذه الوسيلة تحسين أداء العاملين من خلال تحقيق الترابط بين الأهداف الشخصية للعامل وأداء عمله عن طريق إظهار وتأكيد أن التحسين المرغوب في الأداء يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسن في أداء العامل.

وترى الباحثة بأنه يتم تحسين كفاءة العاملين من خلال تطوير أداء العامل وتحقيق أفضل النتائج مقارنة مع الإنجاز السابق، وذلك من خلال علاج نقاط الضعف في الأداء الحقيقي للعامل عن الأداء المخطط له، ويمكن تحسين الأداء من خلال اعتماد الوسائل الآتية:

١. العمل على تحديد الأسباب الرئيسة لمشاكل الأداء، من خلال تحديد أسباب الضعف في الأداء للفرد عن الأداء العام، وهذا الموضوع مهم للإدارة في المنظمات غير الحكومية والعاملين، فالإدارة تتمكن من خلال ذلك من التعرف على كيفية تقويم وتطوير الأداء لدى العامل، وهل أن العملية تمت بموضوعية وهل أن القصور عائد للعاملين، وكذلك يمكن وضع حد للصراعات بين الإدارة والعاملين من خلال تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.

٢. العمل على تطوير خطة عمل؛ لضمان تنفيذ الحلول من أجل التطوير الإداري وتحسين الأداء.

٣. الاتصالات المباشرة حيث يتوجب أن تركز الاتصالات في سؤال العاملين عن أسباب انخفاض أدائهم في العمل، والنقاش معهم يكون بشكل واضح وشفاف بين الإدارة والعاملين، كما يتوجب استشارة العاملين حول آليات تحسين أدائهم.

٤. تفويض الصلاحيات: ويعتبر من أهم الوسائل التي تساعد العامل على الإحساس بقيمته وأهميته في العمل وعلى رفع ثقته بنفسه وإدارته؛ مما يؤدي على ارتفاع نسبة إنتاجيته، فتوزيع المسؤوليات بين العاملين الذين يمتلكون المهارات اللازمة وتدريبهم جيداً من شأنه إتاحة الفرصة أمام المدير لتوجيه وقته وطاقاته نحو أنشطة أكثر أهمية لا يستطيع الآخرون القيام بها؛ مما يسهم في استثمار الوقت والجهد معاً بشكل فعال.

٨.٢.٢ خلاصة المبحث الثاني:

تعتبر مسألة رفع مستوى كفاءة العاملين من الأمور المهمة التي تتطلب اهتمام المنظمات غير الحكومية، على اعتبار أنها مؤشر على نجاح المؤسسة وبرامجها الخدمائية التي تقدم للمجتمع في الوقت الراهن، كما أنها تعتبر أساساً في تحقيق الأهداف المحددة لإنجاز رؤية المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة، وبالنظر إلى رفع كفاءة العاملين على أنها قضية تنمية اقتصادية واجتماعية تحتل مكانة رائدة في معظم دول العالم، في ظل وجود علاقة قوية بين العالم والتطور العملي، كما أنه يمكن القول بأن كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية وتميزه لا يأتي في ليلة واحدة، بل يتطلب جهد ووقت كافي؛ ليصبح الأداء جيد ويصل إلى أفضل ما هو مخطط وأن تحسين مستوى الكفاءة لدى العاملين فيها يؤثر في تحسين سمعة المنظمة لدى المجتمع، مما يؤثر على فاعلية الأنشطة والبرامج في المنظمات غير الحكومية، ومن وجهة نظر الباحثة أن رفع الكفاءة يأتي نتاجاً لإسهامات عملية التخطيط الفعال المبني على المسؤولية الاجتماعية التي تقع على كاهل المنظمة والتي تتم وفقاً لرؤية مستقبلية واضحة في ضوء معايير ومحددات الكفاءة، بحيث يمكن هذه المنظمات من مواجهة ظروف المستقبل وتحقيق أهدافها للوصول إلى التميز والنجاح.

وعطفاً على ما سبق، يمكن توضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين:

إنّ المنظمات غير الحكومية تصبُّ جُلَّ اهتمامها في كيفية الحصول على تمويل لمشاريعها وبرامجها بالتركيز على الخدمات التي سوف تقدمها للمجتمع؛ لذا قامت هذه المنظمات بوضع معايير وضوابط أخلاقيات المهنة ومدونات سلوك للعاملين فيها، كما أنها تدرك أن الركيزة الأساسية في العمل ولنجاح أي منظمة تكمن في رأس المال البشري (العامل)، والذي لم يعد يقتصر فقط على التلقين - أي إلقاء الأوامر وانتظار التنفيذ - بل إنّ الموضوع تبدل برمته إلى الأخذ بأرائهم وإجراء الاتصالات معهم وتحسين الروح المعنوية لديهم، ولعل من أبرز الاتجاهات الحديثة هو ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتماد المنظمات هذا الاتجاه الجديد كتجسيد منها لالتزاماتها الأخلاقية والاجتماعية اتجاه مختلف الفئات المستفيدة وخاصة العاملين باعتبارهم الأصول الأكثر قيمةً والحجر الأساسي في أي منظمة، وعليه تتبنى المنظمات ممارسات اجتماعية في هذا الإطار.

وترى الباحثة أن هناك علاقةً متداخلةً بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، وذلك لوجود تماثل بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، إذ أن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل، وبالتالي تمارس المنظمات غير الحكومية المسؤولية الاجتماعية من خلال اهتمامها ببيئة العمل ومواردها البشرية والتي قد تؤثر إيجابياً أو سلبياً على أداء وسلوك الأفراد وعلى المنظمة نفسها، وقد قامت عشرات الدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي التي أكدت أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات غير الحكومية لها تأثير إيجابي على الصورة الذهنية للمنظمة وسمعتها في أذهان المستفيدين من خدماتها، كما أن تطبيق المنظمات للمسؤولية الاجتماعية يعزز من حصولها على تمويل للمشاريع والبرامج ويقوي من مكانة المنظمة لدى الجهات المانحة ومكانة المنظمات.

وبعد اطلاع الباحثة على دراساتٍ سابقة وأطر نظرية كتبت في مواضيع المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين رأت المنظمة بأن العاملين في المنظمات والجامعات والشركات التي تطبق برامج المسؤولية المجتمعية لديهم ولاء لمنظماتهم أكثر من العاملين في الأماكن الأخرى، وأن الموظفين الجدد يرغبون في العمل لدى المنظمات التي تطبق برامج المسؤولية المجتمعية.

ويمكن تصنيف الأنشطة التي تقوم بها المنظمات والمتمثلة بإدارة الموارد البشرية وتأخذ طابع

المسؤولية الاجتماعية هي الآتي (<https://www.linkedin.com>) :

١. الاختيار والاستقطاب: يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تمارس دورها الاجتماعي وأن تلتزم أخلاقياً وهي تجري اختيار واستقطاب لمواردها من خلال أن يحتوي الإعلان عن الوظائف الشاغرة على مصداقية أكبر وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة شرائح المجتمع، والتأكد من موافقة مؤهلات المرشحين لمتطلبات الوظيفة؛ وذلك بهدف التخفيف من الضرر المتوقع حال عدم المطابقة، وألا يميل لاختيار المرشحين وفقاً لمعايير لا ترتبط بالوظيفة (قرابة، معرفة سابقة، اتصال من جهات عليا، جنس، لون البشرة، القبلية، إلخ) والمقصود هنا التحيز والتمييز، وكذلك عدم سحب العاملين من المنافسين بطرق غير شرعية، بالإضافة إلى الموازنة بين التوظيف الداخلي والخارجي، حيث أن التوظيف الداخلي أكثر منفعةً على المنظمات من حيث منح فرص أكبر للمنظمة في تقليص المصاريف، وأن يكون التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة.

٢. **التدريب والتطوير:** يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تمارس دورها الاجتماعي وأن تلتزم أخلاقياً عبر مساعدة العاملين على صقل وتنمية مهاراتهم وبناء القيادات المستقبلية لما فيه نفع لهم وللمنظمة، وكذلك تعزيز ثقافة المنظمة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير، وأن يكون التدريب والتطوير من ضمن البرامج التي تهدف إلى تحسين قدرات العاملين المهنية حتى لو لم يدرك العاملون أنفسهم أهمية ذلك، وأن تكون هذه البرامج تواكب الاتجاهات الحديثة لسوق العمل والتقنيات الحديثة؛ وذلك لخلق الشعور لدى العاملين بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة.

٣. **الأجور والمكافآت:** والمقصود هنا المزايا والمنافع التي تمنحها المنظمات للموظفين على أدائهم وإنتاجيتهم من أجل تطوير قدراتهم وروح الإبداع لديهم وكذلك زيادة ولائهم للمنظمة، ويمكن لإدارة الموارد البشرية أن تمارس دورها الاجتماعي وأن تلتزم أخلاقياً عبر العدالة والمساواة في الأجور والمكافآت، والمراعاة في اختيار المعايير المناسبة لدفع الأجور والمكافآت وأن لا يكون هناك تمييز بين العرقية، والجنس (النساء والرجال)، والأعمار.

٤. **تقييم الأداء:** إن عملية تقييم أداء العاملين يمكن أن تحسن من مستوى الإنتاجية وتقوية نقاط الضعف لديهم، وتُمكن إدارة الموارد البشرية أن تمارس دورها الاجتماعي وأن تتبنى سلوكيات أخلاقية عبر استعمال معايير تقييم دقيقة ونزيهة، والمساواة في توزيع الدرجات بين الموظفين فالكل يُعاملون معاملةً السواسية دون النظر إلى المناصب، والأهم من ذلك أن يتم مراجعة التقييم من قبل لجنة محايدة لا ترتبط بمدراء الموارد البشرية مباشرةً وأن تستقبل الملاحظات من العاملين في حال التظلم.

٥. **توفير بيئة عمل آمنة وتحسين الحياة المهنية:** ويتم ذلك من خلال التصرفات التي تجعل من بيئة العمل مكاناً آمناً من المخاطر الصحية والمهنية، وأن تكون بيئة جاذبة للمواهب، وذلك عبر توفير النظافة وسبل الراحة للعامل حتى يتمكن من أداء وظيفته على أكمل وجه، وكذلك جعل مكان العمل مكاناً جذاباً، وإعطاء العمل معنى متجدداً تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق لدى العاملين وذلك بتوفير نادٍ صحي، وكافتيريا، ومطعم وأماكن للراحة، ووضع نشرات جدارية أو شاشات إلكترونية في مكان العمل بما ينشر فيها من مواضيع تساهم في خلق جو من المرح والإشادة بالعاملين، وأخيراً العمل على المناسبات الخاصة كالأعياد (عيدي الفطر والأضحى) ويوم الاستقلال ويوم المرأة

العالمي وكذلك المناسبات الخاصة بالعاملين على سبيل المثال قدوم مولود جديد، الترقيات، الإنجازات (إنجازات المنظمات والفردية).

٦. **حماية المرأة العاملة:** على إدارة الموارد البشرية أن تمارس دورها الاجتماعي وأن تتبنى سلوكيات أخلاقية عبر اتجاهها للمرأة العاملة، على أن تكافح استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصاً التحرش الجنسي، وأن تضع المنظمات سياسات شفافة وواضحة للحد من انتهاك حقوق المرأة في بيئة العمل، وكذلك توفير الأماكن المناسبة لهم والتي تشمل على احتياجاتهم على سبيل المثال توفير حضانات لأطفالهم وأماكن مُتنفس للحوامل، بالإضافة إلى تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل من حيث الترقيات الوظيفية، والأجور والمكافآت أسوة بالرجال.

وترى الباحثة أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك وأداء العاملين وتشكل دافعاً مهماً نحو الإنجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل المنظمات والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تُمكن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي والاستحواذ الأكبر على المنح والتمويل من قبل الجهات المانحة.

٣.٢ المبحث الثالث: المنظمات غير الحكومية:

لقد استطاع الفلسطينيون بالأونة الأخيرة تشكيل الهيئات والمؤسسات والتجمعات المدنية التي مكنتهم من التعبير عن أنفسهم وغاياتهم، كما استطاعوا تشكيل شبكات اجتماعية وسياسية عديدة ومتنوعة بمختلف المجالات من التعليم العالي إلى الخدمات الصحية والاجتماعية وصولاً إلى التعبير السياسي، تلك المؤسسات فتحت المجال أمامهم للمساهمة والانخراط في العمل الاجتماعي الجماعي، كما ساهمت وبشكل مباشر في تنمية قطاعات المجتمع الفلسطيني المختلفة (إبراهيم، ٢٠٠٥).

ولقد قامت المنظمات غير الحكومية في فلسطين بدور أساسي وفعال في توفير الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية ومحو الأمية والتدريب وغيرها، وركزت تاريخياً على تقديم الخدمات والرعاية الاجتماعية للفئات المحتاجة من المجتمع الفلسطيني وخاصة من الفقراء والمعوزين، ومحدودي الدخل وذوي الإعاقة، والمسنين، والنساء الفقيرات في المخيمات والقرى والمدن (مرصد، ٢٠٠٣).

١.٣.٢ المنظمات غير الحكومية في فلسطين:

للمجتمع الفلسطيني خصوصية تتبع من كونه يقع تحت الاحتلال منذ العام (١٩١٧)، مما يجعل دراسة المجتمع المدني الفلسطيني ضرورة، بالإضافة إلى تمتع المنظمات غير الحكومية الفلسطينية بخاصية مميزة ناشئة عن تطورها التاريخي بشكل مخالف لتطور المجتمعات المدنية في الدول الأخرى، بطريقة تتناقض مع المفهوم النظري للمجتمع المدني نفسه، حيث نشأت معظم المنظمات غير الحكومية وتطورت ضمن "إطار الدولة" في البلدان الأخرى، ويشير الكثير من الكُتَّاب والباحثين إلى حقيقة نشوء المنظمات غير الحكومية في ظل غياب الدولة، كغياب الاستقلال الوطني، وغياب السيادة على الأرض والمواطنة، وكثيراً ما يشار إلى أن بداية نشوء المنظمات غير الحكومية الفلسطينية بما في ذلك المنظمات الدينية والنسوية والجمعيات الخيرية والنوادي الشبابية كانت خلال حقبة العشرينيات من القرن الماضي (كوستانيين وآخرون، ٢٠١١).

لقد شكلت المنظمات غير الحكومية الفلسطينية ضرورة وطنية وحاجة مجتمعية، فطبيعة النضال الوطني اقتضت توسيع نطاق المشاركة الجماهيرية، وتوحيد جهود كل الأطراف السياسية والاجتماعية

للانخراط في النضال، هذا وقد تطلبت تحديات البناء واختبار الجدارة ما بعد نشأة السلطة الفلسطينية مساهمة أكبر من هذه المنظمات ضمن توجهات جديدة وأنماط مختلفة (محيسن، ٢٠١١).

٢.٣.٢ التطور التاريخي للمنظمات غير الحكومية في فلسطين:

مرت المنظمات غير الحكومية الفلسطينية بالمراحل التالية (أبو عمرو، ٢٠٠٥):

المرحلة الأولى: امتدت من أوائل القرن العشرين وحتى حزيران (١٩٦٧)، وعاشته الحكم العثماني والاحتلال البريطاني وذروة العصابات الصهيونية واحتلال إسرائيل أراضي (١٩٤٨)، كما شهدت الحكم الأردني للضفة الغربية، والمصري للمحافظات الجنوبية حتى العام (١٩٦٧)، واتسم نشاطها خلال هذه الفترة بالطابع الخيري والإغاثي.

المرحلة الثانية: بدأت هذه المرحلة (١٩٨٠-١٩٨٧) وكانت هذه المرحلة المتميزة في تاريخ المنظمات غير الحكومية الفلسطينية، حيث تمحور الاهتمام حول إقامة هذه المنظمات في الداخل بعد خروج منظمة التحرير من لبنان، وكان التوجه يقضي بتركيز الفصائل الفلسطينية المختلفة على إنشاء أطر ولجان جماهيرية تستطيع من خلالها ممارسة العمل السياسي من جهة، وتقديم خدمات تنموية للجمهور الفلسطيني من جهة أخرى، حيث تم إنشاء اللجان الزراعية والصحية والنسوية النقابية والطلابية والفلاحية والشبابية التي اعتبرها أدرعاً سياسية للفصائل في منظمة التحرير، مثل: لجان المرأة المختلفة التسمية حسب الفصائل التي وقفت خلفها، ولجان الإغاثة الطبية والزراعية ولجان العمل الصحي، واتحادات الطلاب المختلفة، والأطر الثقافية، والتي قدمت بديلاً تنموياً مختلفاً عن منظمات المجتمع المدني التقليدية التي كانت قائمة أصلاً، وهي المنظمات الاجتماعية التي كانت قائمة وفق القانون الأردني من أجل أهداف محدودة تتركز على نشاطات خيرية محدودة بعيدة عن عملية التنمية الاجتماعية والسياسية بمفهومها الحقيقي، وهكذا ظهرت فكرة الاهتمام بالمنظمات الخيرية دون إخضاع التنمية بشكل مطلق للنظرة السياسية (شيخ علي، ٢٠١٠).

المرحلة الثالثة: بدأت (١٩٨٨-١٩٩٣)، بدأت خلالها المنظمات غير الحكومية بتقديم خدماتها في مجالات التنمية والسياسة والتحرير، وفيما يتعلق بالمرحلة الحالية، فقد أكدت استراتيجية تطوير قطاع المنظمات غير الحكومية على ضعفها، حيث أشارت إلى أن هناك زيادة في الأثر السلبي للمساعدات التي تتلقاها المنظمات غير الحكومية والذي حولها إلى امتداد للمانحين، كما أنه يوجد شعور بعدم كفاءة هذه

المنظمات حيث أن خدماتها لا تتسجم مع الأموال التي تتلقاها، حيث أصبحت تكرر الخدمات الحكومية، كما توجد مخاوف بشأن المنافسة بين المنظمات وغياب الشفافية والمساءلة والرؤية الاستراتيجية، وهناك العديد من المخاوف حول تسييس هذه المنظمات، وعدم ارتباطها بالمجتمع مقارنة مع المراحل المتقدمة لنشأتها وتطورها (مركز تطوير المؤسسات الأهلية، ٢٠١٢).

المرحلة الرابعة: بدأت (١٩٩٤-٢٠٠٠)، قيام السلطة الوطنية الفلسطينية وما رافقها من بناء أجهزتها الأمنية ومؤسساتها الحكومية ووزاراتها أدى إلى تزايد عدد المنظمات غير الحكومية؛ نتيجة التسهيلات الممنوحة من جهة، وتلاشي المعوقات الاحتلالية من جهة أخرى، وكذلك اهتمام المنظمات الأجنبية الحكومية وغير الحكومية بدعم المنظمات الفلسطينية الحكومية وغير الحكومية، ورغم أن العلاقة بين الجمعيات والهيئات الأهلية من جهة والسلطة الوطنية الفلسطينية من جهة أخرى اتسمت في البداية بالتنافس والارتباب المتبادل، إلا أن شكلاً جديداً بدأ يظهر خاصة بعد انتفاضة الأقصى (2000) حيث بادرت السلطة الوطنية ممثلة بوزارة الداخلية منذ العام (2004) إلى مجموعة من الإجراءات لتوطيد العلاقات مع المنظمات غير الحكومية مثل عقد اجتماعات دورية بينها وبين وزارة الداخلية، وعملت على تسهيل الإجراءات التي تساهم في تحقيق التكامل بين الجانبين (قصراوي، ٢٠٠٩).

المرحلة الخامسة: بدأت (٢٠٠١-٢٠٠٦)، مرحلة ما بعد اندلاع الانتفاضة الثانية في عام (٢٠٠٠) وضعف دور السلطة، وعدم قدرتها على تلبية العديد من الاحتياجات الأساسية للمواطنين، إضافة إلى حالة الانقسام الفلسطيني عام (٢٠٠٦)، واستمرار ممارسات الاحتلال في الضفة وغزة بناءً على ما تقدمها المنظمات غير الحكومية، وبدأ الدور التنموي لتلك المنظمات يتراجع لحساب الدور الإغاثي وتقديم خدمات الدعم النفسي لفئات مختلفة من المجتمع، في تلك المتغيرات أثرت على طبيعة العمل الأهلي وأدت إلى تغير في أجندته (أبو كريم، ٢٠١٣).

منذ بداية عام (٢٠٠٦)، فُرض الحصار على السكان في المحافظات الجنوبية، حيث عملت المنظمات غير الحكومية الفلسطينية على تنمية دورها من أجل خدمة أعداد أكبر من الناس، وتحديداً في مجال التنمية والرعاية الاجتماعية وتوزيع المواد الإغاثية (شهاب، ٢٠١٣).

وشهدت هذه الفترات أكبر عملية تسجيل للمنظمات غير الحكومية، حيث زاد عددها بشكل لم يسبق له مثيل، وشهدت هذه الفترات أعلى معدلات لتسجيل المنظمات غير الحكومية عام (٢٠٠٦)، ويفسر ذلك بفوز حركة المقاومة الإسلامية (حماس) في الانتخابات التشريعية، وتشكيل أول حكومة فلسطينية ترأسها، حيث تسلمت معظم الوزارات الفلسطينية بما فيها وزارة الداخلية، المسؤولة عن منح التراخيص للمنظمات غير الحكومية (أبو شمالة، ٢٠١٥).

وشهدت هذه المرحلة الانقسام الفلسطيني، حيث قامت بعض من المنظمات غير الحكومية، إلى جانب عملها في مجال الإغاثة وتقديم الخدمات، بالتركيز على أنشطة المدافعة والضغط من أجل المصالحة والدفاع عن الحريات، ورصد الانتهاكات وممارسة النقد، الأمر الذي أدخل المنظمات غير الحكومية في حالة اشتباك مع الحكومتين، وصل في بعض الأحيان إلى حد إغلاق بعض الجمعيات أو التأثير على عملها من خلال سن مجموعة من القوانين والقرارات لتحجيم دورها (أبو شمالة، ٢٠١٥).

المرحلة السادسة: بدأت (٢٠٠٧-٢٠١٥)، شهدت هذه المرحلة دوراً مهماً للمنظمات غير الحكومية، حيث تنامي هذا الدور بعد تدهور الأوضاع الإنسانية في المحافظات الجنوبية وخاصةً في ظل استمرار الحصار الإسرائيلي وتداعيات الحرب الإسرائيلية عام (٢٠٠٨) على المحافظات الجنوبية وما أعقبها من آثار وخيمة على المجتمع الفلسطيني، حيث ارتفعت نسب الأسر التي اعتمدت على المساعدات التي تقدمها المنظمات المحلية والدولية، فضلاً عن الدور الذي قامت به تلك المنظمات في إغاثة المتضررين جراء الحرب (شهاب، ٢٠١٣).

وخيم خلال هذه الفترة توتر كبير في العلاقات بين شقي الوطن (المحافظات الجنوبية، والضفة الغربية)، مما أدى إلى سوء أوضاعها وبخاصة في المحافظات الجنوبية، حيث تم تجميد حسابات العديد من المنظمات في البنوك، وإيقاف التمويل الأجنبي لها، مما أدى إلى توقف عملها، كما تأثرت المنظمات غير الحكومية في الضفة الغربية أيضاً بإيقاف عمل بعض من فروعها في المحافظات الجنوبية وضعف العمل المتبادل بين المنظمات المشتركة بين الضفة الغربية والمحافظات الجنوبية (أبو الكأس، ٢٠١٥).

٣.٣.٢ مفهوم وماهية المنظمات غير الحكومية:

عرّفت الأمم المتحدة المنظمات غير الحكومية: بأنها أعمال تطوعية يقوم بها المقيمون في بلد ما، يتم إنشاؤه على المستوى الإقليمي أو الوطني أو الدولي، وتقديم مجموعة من الخدمات المتنوعة والضرورية لأفراد المجتمع، ولها دور بارز في المشاركات السياسية والاجتماعية الأخرى (سمك، وعابدين، ٢٠٠٢).

ويعرفها (أبو النصر، ٢٠٠٧): على أنها منظمات لا تهدف للربح، والعمل فيها يقوم على أساس تطوعي، وتهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج إليها المجتمع.

بينما يعرفها (أبو حجير، ٢٠٠٩): على أنها تجمع مُنظم لمجموعة محلية أو وطنية أو دولية؛ جمعتهم قيم وأهداف مشتركة، يعملون على تحقيقها بشكل طوعي مستقل نسبياً عن الدولة الرسمية ومكملاً لدورها ومؤثرةً في أداؤها.

كما عرفها (الصوراني، ٢٠١٠) بأنها: منظمات لا تهدف للربح والعمل فيها يقوم على أساس تطوعي وتهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج إليها المجتمع.

بينما يعرفها (حجازي، ٢٠١٦) بأنها: منظمات غير هادفة للربح، وتستند في عملها على العمل التطوعي، وتقوم بتقديم خدماتها إلى كافة أفراد المجتمع الذين يحتاجون إلى مساعدة هذه المنظمات، وغالباً تسهم في تغطية جوانب لا تستطيع الحكومة تغطيتها سواء بشكل مادي أو معنوي منها الجوانب الإنسانية والاجتماعية والثقافية.

عرفت المنظمات غير الحكومية على أنها: جسم مستقل نشأ بموجب اتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص؛ لتحقيق أهداف مشروعة تهم الصالح العام لا تهدف لجني الربح المالي بهدف اقتسامه بين الأعضاء أو لتحقيق منفعة شخصية (رزق، ٢٠٢٠).

وتُعرّفها الباحثة: تلك المجموعات التطوعية والمنظمات التي تعمل بروح الفريق وتساهم في تحسين وتطوير الوضع الإنساني في المجتمع ولا تهدف إلى الربح، وهي تُقدم مجموعة متنوعة من الخدمات والوظائف الإنسانية، سعياً للوصول إلى تنمية المجتمع في مختلف المجالات.

٤.٣.٢ أهمية المنظمات غير الحكومية:

إن وجود مجتمع مدني قوي يضمن وجود توازن للقوي بين سلطة الدولة وسلطة المجتمع، ويضمن حقوق الأفراد ويدافع عن الفئات المهمشة في المجتمع، ويدافع عن حقوق الإنسان، خاصة الأقليات منهم، ويضمن سير الحراك السياسي والاجتماعي في اتجاهه الصحيح، إضافة إلى مساهمته في وضوح الرؤية لدى الأفراد، لضمان النزاهة والشفافية، كما أنه يسعى لحل مشكلتي الفقر والبطالة (زين العابدين، ٢٠١١).

كما أن المنظمات غير الحكومية الفلسطينية تقوم بنشاطات تنموية مباشرة لتحسين نوعية حياة الفئات الفقيرة والمهمشة من أفراد المجتمع، وتشمل نشاطاتها تقديم الخدمة الصحية والتعليمية والرعاية الاجتماعية، إضافة للنشاطات الموجهة لخلق فرص عمل ومكافحة الفقر وتقديم القروض الصغيرة، وقد شهد عمل المنظمات غير الحكومية الفلسطينية تطوراً في مجالات حقوق الإنسان، والديمقراطية وحقوق المرأة والطفل، وتمتد هذه المنظمات في مختلف مناطق المحافظات الجنوبية (تقرير التنمية البشرية، ٢٠٠٢).

كما أن للمنظمات غير الحكومية دوراً في تعزيز التضامن بين أفراد المجتمع، وقد دلل على ذلك تجربة الفلسطينيين خلال العقود الأربعة المنصرمة في الأراضي الفلسطينية المحتلة، حيث تعتبر أحد أهم قنوات التعبئة الشعبية والاجتماعية والتضامن، حتى أن البعض يراها بوصفها أفضل إمكانات الفعل الاجتماعي وتجسيده، في جدل معقد مع آليات السيطرة والهيمنة القادمة من الداخل وتلك المفروضة من الخارج (أبو الكأس، ٢٠١٥).

كما تتجسد أهمية للمنظمات غير الحكومية في تعزيز مبدأ المشاركة على مستوى المجتمع، من خلال تشجيع أي عمل طوعي ينخرط فيه أفراد المجتمع بهدف التأثير على عمليات تتصل بحياتهم ومصالحهم بما في ذلك المبادرات الذاتية، بالإضافة لتعليم المواطنة والديموقراطية على المستوى القاعدي بهدف التأثير على السياسات العامة عبر الحملات المنظمة وأشكال الاحتجاج السلمي وطرح البدائل، أما على مستوى النظام السياسي فهي أيضاً تساهم في تطوير مفهوم الحكم الرشيد بوصفه تضافراً لجهود القطاع العام والأهلي والخاص (محيسن، ٢٠١٢).

٤.٢ المبحث الرابع: جمعية اتحاد لجان العمل الصحي:

أولاً: نبذة عن جمعية اتحاد لجان العمل الصحي:

جمعية اتحاد لجان العمل الصحي جمعية صحية أهلية، ذات جذور مجتمعية غير هادفة للربح، تأسست في العام (١٩٨٥)، ويسعى الاتحاد في عمله إلى تحقيق التمكين الصحي للمجتمع وتعزيز مفهوم الصحة الشامل في المحافظات الجنوبية من خلال تقديم خدمات الرعاية الأولية والثانوية الوقائية والعلاجية، بجانب تدخلات الحماية المجتمعية، ويجمع أعضاؤه رؤية صحية تنموية موحدة بهدف تطوير وتعزيز الخدمات الصحية والمجتمعية، ويقدم الاتحاد خدماته دون أي تمييز بالدين أو الجنس أو العرق أو اللون، وفقاً للشعار الناظم لعمل الاتحاد "الخدمة الصحية حق لكل محتاج"، ويؤمن بمبادئ حقوق الإنسان كما نصت عليها ثوابت الاتحاد والشرعية الدولية، وبقيمة الإنسان الفلسطيني، وبحقه في نظام صحي شامل مستند إلى مبادئ الرعاية الصحية، وانطلاقاً من هذا الإيمان، يعمل الاتحاد على التأثير في السياسات العامة والقطاعية للصحة، وتعزيز الوعي المجتمعي، وتقديم الخدمات النوعية، والتنسيق والتعاون مع المؤسسات الصحية، والتطوير المؤسسي للاتحاد من أجل بناء المجتمع المدني الفلسطيني الديمقراطي المستند على المساواة والعدالة الاجتماعية وسيادة القانون (اتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠).

ثانياً: رؤية جمعية اتحاد لجان العمل الصحي:

اتحاد لجان العمل الصحي هو جمعية فلسطينية صحية مجتمعية معرفية رائدة تساهم في تحقيق التمكين الصحي للمجتمع وتعزيز مفهوم الصحة الشامل في المحافظات الجنوبية (الخطة الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠).

ثالثاً: رسالة جمعية اتحاد لجان العمل الصحي:

اتحاد لجان العمل الصحي هو جمعية أهلية غير ربحية مستقلة تساهم في تحقيق التمكين الصحي للمجتمع وتعزيز مفهوم الصحة الشامل من خلال برامج الرعاية الصحية الأولية، وبرنامج الرعاية الصحية الثانوية، وحماية المرأة والطفل، يلتزم الاتحاد بمبادئ حقوق الإنسان والتي تشمل العدالة والمساواة وعدم التمييز، والتمكين والمشاركة، والمساءلة والتركيز على الفئات المهمشة (التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠١٩).

رابعاً: القيم التنظيمية لجمعية اتحاد لجان العمل الصحي:

يلتزم اتحاد لجان العمل الصحي من أجل تحقيق رؤيته ورسالته إلى القيم التالية (الخطة الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠):

١. مبادئ حقوق الإنسان التي تشمل العدل والمساواة والمساءلة وسيادة القانون، والشفافية، والتسامح، والاحترام وعدم التمييز، والمشاركة والتمكين والتركيز على الفئات المهمشة.
٢. احترام الكرامة الإنسانية وحقوق الإنسان للفئات المهمشة وعدم إغفال أحد (لن نترك أحداً وراءنا) طبقاً لأجندة الأمم المتحدة ٢٠٣٠.
٣. مبدأ عدم إلحاق الضرر بالغير.
٤. التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة لضمان رضا الفئات المستهدفة.
٥. تطوير ورضا طاقم اتحاد لجان العمل الصحي.
٦. تبني نهج اللامركزية في الإدارة وتفويض العاملين من أجل التميز في الأداء.
٧. احترام جميع المعتقدات والتوجهات السياسية والأيدولوجية.
٨. التوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية.
٩. تعزيز روح الفريق والعمل التطوعي الشبابي.

خامساً: الأهداف الاستراتيجية لجمعية اتحاد لجان العمل الصحي:

الهدف الاستراتيجي الأول: تحسين وصول المجتمع إلى خدمات الرعاية الصحية الأولية في المحافظات الجنوبية.

الهدف الاستراتيجي الثاني: تحسين وصول المجتمع إلى خدمات متخصصة، ومتقدمة، وشاملة في مجال الرعاية الصحية الثانوية والثالثية من خلال مستشفى العودة.

الهدف الاستراتيجي الثالث: حماية وتمكين النساء والأطفال والشباب بمن فيهم ذوي الإعاقة من خلال تقديم الخدمات المتكاملة والمتعددة القطاعات (الخطة الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠).

سادساً: فروع اتحاد لجان العمل الصحي في المحافظات الجنوبية.

١. مركز العودة الصحي والمجتمعي - جباليا: تأسس المركز عام (١٩٨٦) في مخيم جباليا شمال المحافظات الجنوبية ، ليخدم سكان مخيم جباليا، حيث يقدم المركز خدمات الرعاية الأولية إضافة إلى العيادات التخصصية، والمركز مزود بأحدث الأجهزة الطبية المساعدة على التشخيص والعلاج، التي ساهمت عملياً في تطوير الأداء المهني لخدمة أبناء شعبنا في مجال التشخيص والعلاج وبأسعار مخفضة وفي متناول الجميع، ليبقى شعار الخدمة الصحية حق لكل محتاج والحفاظ على ديمومة الشعار حتى يبقى اتحاد لجان العمل الصحي سنداً للفقراء والمحتاجين. ويقدم المركز خدماته الصحية للمرضى من خلال الأقسام والعيادات التخصصية (حويحي، ٢٠٠٨) .

بينما المركز المجتمعي أنشأ عام (١٩٩٢) في مخيم جباليا لتقديم الخدمات الثقافية والمجتمعية للأطفال والشباب الذين تتراوح أعمارهم بين (٤-٣٠) سنة، وللمساهمة في تطوير مواهب وقدرات الفئة المستهدفة من الناحية الثقافية والاجتماعية وتعزيز شخصية ديمقراطية وطنية فلسطينية في المجتمع الفلسطيني، ويقدم المركز خدمات المكتبة وخدمات الحماية متعددة القطاعات للنساء المعنفات، بما يشمل الخدمات النفسية والاجتماعية والقانونية للنساء ولقاءات التنقيف الصحي الجماعي وجلسات التنقيف الفردي والمبادرات المجتمعية وخدمات تمكين الشباب والضغط والمناصرة من أجل الحق في الصحة وبناء القدرات والتدريب والأنشطة المجتمعية (اتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠) .

٢. مركز العودة الصحي والمجتمعي - بيت حانون:

انبثقت فكرة إنشاء مركز القدس الصحي والمجتمعي في بيت حانون في العام (١٩٨٩) لخدمة حوالي (٥٠) ألف نسمة، وقد كان لوجود المركز أثرٌ حيّ وفعال في المنطقة من حيث تحسين المستوى الصحي، وتوفير الجهد والوقت واختصار عمليات التنقل وتكاليف المواصلات، خاصة عند إغلاق الطرق والمنافذ من قبل سلطات الاحتلال، ومع وصول السلطة الفلسطينية للمحافظات الجنوبية عام (١٩٩٤) تمت عملية تطوير الخدمات بالمركز بما يتلاءم مع الوضع الجديد، وذلك في البحث عن التميز في تقديم الخدمة من خلال توفير التخصصات النادرة وخاصة في مجال صحة الأم والطفل والصحة الإنجابية. فالمركز يقدم خدمات لجميع المرضى وخصوصاً الذين لا يستطيعون دفع نفقات الخدمات الصحية، أما فيما يخص مركز العودة المجتمعي - بيت حانون ، فقد أنشئَ المركز عام (٢٠١١)، وذلك

في إطار تعميم تجربة مركز العودة المجتمعي - جباليا للعمل مع الأطفال والشباب والتطوير المجتمعي من خلال المكتبة والأنشطة مع الأطفال وإدخال خدمات حماية المرأة في الجوانب النفسية والقانونية والرياضية؛ لتشجيع المرأة علي المشاركة المجتمعية وتحفيزها لتكون شريكة فعالة بجانب الرجل، وتنفيذاً لسياسة الاتحاد بتقديم خدمات صحية ومجتمعية للفئات الفقيرة والمهشمة، وكذلك يركز المركز في خدماته على المرأة والطفل من خلال برامج خاصة بذلك (التقرير السنوي، ٢٠١٨).

٣. مركز العودة الصحي والمجتمعي - النصيرات:

بدأ تأسيسه عام (١٩٨٩) كعيادة بسيطة مكونة من غرفتين تقدم الخدمات الصحية الضرورية من خدمات الطب العام والصيدلانية وخدمات طب الأسنان لأبناء المنطقة الوسطى وخاصة أبناء مخيم النصيرات، وذلك بأسعار شبه مجانية انسجماً مع فلسفة الاتحاد (الخدمة الصحية حق لكل محتاج) وتقديراً للظروف الصعبة التي يعيشها أبناء المخيم، ونظراً لإقبال الجمهور المتزايد على العيادة دفع القائمين على اتحاد لجان العمل الصحي للتفكير بتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للجمهور من كل الطبقات (التقرير السنوي للاتحاد، ٢٠١٨).

بينما نشأ المركز المجتمعي عام (٢٠١٢) في مخيم النصيرات، وذلك في إطار للمساهمة في تحقيق الهدف بإنشاء شبكة من المراكز المجتمعية للاتحاد تغطي محافظات قطاع غزة وتقدم خدمات المكتبة وحماية المرأة والطفل وتمكين الشباب (اتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠).

٤. مركز العودة الصحي والمجتمعي - رفح:

تأسس المركز الصحي "العودة" - رفح عام (١٩٨٩) إبّان الانتفاضة الفلسطينية الأولى في محاولة لإيجاد بدائل للخدمات الصحية المقدمة في المراكز الحكومية، والتي كانت تحت سيطرة الاحتلال، حيث عانى الكثير من المناضلين من الاعتقال وهم على أسرة المستشفيات الحكومية أو أثناء تلقيهم العلاج في المراكز الصحية الحكومية، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء المركز كحاضنة وطنية وشعبية، ومن ثم تطوير المركز في محاولة لتلبية متطلبات أهلنا في محافظة رفح سواء على صعيد العيادات التخصصية أو الخدمات الطبية المساندة، وتطورت الخدمات المقدمة في المركز إلى أن وصلت لتقديم خدمات الرعاية الأولية وتقديم العديد من العمليات الجراحية اليومية (اتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠).

بينما نشأ المركز المجتمعي عام (٢٠٠٣)، وذلك في إطار المساهمة في تحقيق الهدف بإنشاء شبكة من المراكز المجتمعية للاتحاد تُغطي محافظات قطاع غزة وتقدم خدماتها المجتمعية للنساء والأطفال والشباب (التقرير السنوي للاتحاد، ٢٠١٩).

٥. مستشفى العودة - جباليا - تل الزعتر:

يقع مستشفى العودة في منطقة تل الزعتر - معسكر جباليا للاجئين - شمال قطاع غزة، يعد المستشفى أكبر مرفق صحي لاتحاد لجان العمل الصحي، وتأسس في العام (١٩٩٢)، وتم افتتاحه في إبريل (1997)، ويعتبر عنوان للخدمات الصحية التشخيصية والعلاجية، وتميزت خدماته بسرعة الاستجابة للتحديات والتعامل مع الظروف الطارئة، وقد حصل على أعلى درجة تقييم لمستشفيات الولادة في المحافظات الجنوبية (خاص وحكومي) من قبل منظمة الصحة العالمية فيما يخص خدمات النساء والولادة بدرجة (٢.٣) من (٣).

يعدّ مستشفى العودة المستشفى الوحيدة التي تقدم خدمات النساء والولادة في المنطقة الشمالية، الجدير بالذكر أن مستشفى العودة في حالة تطوير وتوسيع للخدمات المتنامية نحو تحقيق الاعتماد على الذات وبالتنسيق المستمر مع وزارة الصحة الفلسطينية للتخفيف من أعباء تحويل الحالات عبر الحدود أو الضفة الفلسطينية وتقليل قوائم الانتظار للعمليات الجراحية، وانسجاماً للمفهوم الشامل للصحة، فقد تم إنشاء مركز مستشفى العودة المجتمعي تل الزعتر عام (٢٠١٦)؛ لتقديم خدمات التنقيف الصحي والدعم النفسي والتكامل في الخدمات الصحية والمجتمعية المقدمة للفئات المهمشة (اتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠).

٦. مركز العودة الصحي والمجتمعي - غزة:

تم افتتاحه في شهر أبريل لعام (٢٠١٠)، في منطقة الشاطئ ثم انتقل مقره إلى منطقة الشيخ رضوان - أبراج المقوسي مطلع العام (٢٠١٥)، يقدم المركز خدمات الطوارئ والرعاية الأولية إضافةً إلى العيادات التخصصية المزودة بأمهر الاستشاريين والأخصائيين وبأحدث الأجهزة الطبية المساعدة على التشخيص والعلاج وبأسعار مخفضة تتناسب الجميع وتتلاءم والوضع الاقتصادي الصعب الذي يمر به سكان قطاع غزة (التقرير السنوي للاتحاد، ٢٠١٨).

وتم إنشاء المركز المجتمعي - غزة في العام (٢٠١٧) بهدف تقديم خدمات حماية المرأة والطفل وتمكين الشباب بما يشمل الخدمات النفسية والاجتماعية والقانونية للنساء ولقاءات التثقيف الصحي الجماعي وجلسات التثقيف الفردي والمبادرات المجتمعية وخدمات تمكين الشباب والضغط والمناصرة من أجل الحق في الصحة وبناء القدرات والتدريب والأنشطة المجتمعية (التقرير السنوي للاتحاد، ٢٠١٩).

٧. مركز العودة الصحي والمجتمعي - بني سهيلا:

تأسس مركز العودة الصحي والمجتمعي عام (٢٠١٩) في محافظة خان يونس؛ ليقدم سكان منطقة عبسان الصغيرة وعبسان الكبيرة وخزاعة والزنة وشرق القرارة والتي بلغ عددهم (٤٠) ألف نسمة، ويقدم خدمات الرعاية الأولية الصحية للمواطنين/ات كما يقدم خدماته المجتمعية التي تستهدف النساء المعنفات والناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي على الصعيد النفسي والاجتماعي والقانوني، إضافةً لتقديم خدمات توعية وتثقيف صحي للأطفال بجانب استهداف الشباب في بناء قدراتهم بالعمل المجتمعي والتموي (التقرير السنوي للاتحاد، ٢٠١٩).

٥.٢ المبحث الخامس: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الباحثة لتحديد مشكلة الدراسة ومتغيراتها، وتعد مصدراً غنياً لإثراء الباحثة بما يساهم في تكوين أفكار مبتكرة ولما تعرضه من نتائج وتحليل حول المواضيع والأبحاث ذات الصلة، ومن خلال الاطلاع على العديد من الرسائل والمجلات العلمية المحكمة، وقيام الباحثة بعمل مسح مكتبي لهذه الدراسات استطاعت أن نستعرض مجموعة من الدراسات السابقة والمتضمنة موضوعي: (المسؤولية الاجتماعية، وكفاءة العاملين)، مستعينةً بالدراسات المحلية والعربية والأجنبية، وذلك من الأحدث إلى الأقدم، وقد بلغ عددها (٣٢) دراسة، مما أدى إلى تكوين صورة واضحة وجليّة عن الموضوع الذي سنتناوله الباحثة، فقامت بانتقاء مجموعة من الدراسات بسبب قربها الكبير من دراستها الحالية، لذا قامت الباحثة بنقسم الدراسات السابقة على النحو التالي:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية: وتم تقسيمها إلى دراسات محلية، ودراسات عربية، ودراسات أجنبية.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بكفاءة العاملين: وتم تقسيمها إلى دراسات محلية، ودراسات عربية، ودراسات أجنبية.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة.

١.٥.٢ المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية

١.١.٥.٢ أولاً: الدراسات المحلية:

١. دراسة (السموني، ٢٠١٩): أثر هيكل الملكية على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على البنوك والشركات المدرجة في أبورصة فلسطين.

هدفت الدراسة إلى: معرفة تأثير هيكل الملكية على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك وشركات التأمين المدرجة في أبورصة فلسطين، وقد طبقت الدراسة على ستة بنوك وسبع شركات، ولقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي من خلال تحليل البيانات السلاسل الزمنية المقطعية.

أظهرت نتائج الدراسة:

١. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للملكية المؤسسية على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.
٢. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للملكية المؤسسية على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين.
٣. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للملكية الإدارية على مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.
٤. لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للملكية الإدارية على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين.
٥. وجود تأثير سلبي للملكية للمركزة على مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.
٦. وجود تأثير للملكية الإدارية والملكية المشتتة على مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

أوصت الدراسة: بضرورة تدخل لجان التدقيق وشركات التدقيق الخارجي لوضع آليات رقابية فعالة تعمل على زيادة شفافية التقارير المالية المنشورة، بالإضافة لوضع ضوابط وحدود لنسب تركيز الملكية في البنوك وشركات التأمين، نظراً لتأثيره السلبي على مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

٢. دراسة (طموس، ٢٠١٩): الأمن النفسي وعلاقته بمستوى الأداء والمسؤولية الاجتماعية لدى ممرضي أقسام الطوارئ بمشافي قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى: التحقق من وجود علاقة بين مستوى الأمن النفسي ومستوى الأداء والمسؤولية الاجتماعية لممرضي أقسام الطوارئ في مستشفيات قطاع غزة، وقد طبقت الدراسة على (١٨١) ممرض/ة، واستخدم الباحث المنهج الوصف التحليلي، باستخدام ثلاثة مقاييس (مقياس الأمن النفسي) و (مقياس مستوى الأداء) و (مقياس المسؤولية الاجتماعية).

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن بلغ متوسط المسؤولية الاجتماعية (٧٣.٢٧٪) وهي نتيجة مرتفعة.
٢. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الأمن النفسي بأبعاده والدرجة الكلية لمستوى المسؤولية الاجتماعية.
٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب، مكان العمل.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمرضى العاملين في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة، وتعزيز نموهم الروحي؛ ليكونوا أكثر ثقة في أنفسهم ودافعية العمل، وعقد دورات تدريبية تزيد الكفاءة في العمل والقيام برفع الأداء المطلوب لديهم.

٣. دراسة (وداي، ٢٠١٩): الجمود الفكري وعلاقته بالتسامح والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على طبيعة العلاقة بين الجمود الفكري والتسامح لدى طلبة الجامعات، وطبيعة العلاقة بين الجمود الفكري والمسؤولية الاجتماعية، والتعرف على طبيعة العلاقة بين التسامح والمسؤولية الاجتماعية، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٨٠) طالباً جامعياً من الجامعات الفلسطينية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي باستخدام مقياس الجمود الفكري، ومقياس التسامح، ومقياس المسؤولية الاجتماعية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. توجد علاقة ارتباطية طردية بين الجمود الفكري ومقياس المسؤولية الاجتماعية حيث بلغ مستوى المسؤولية الاجتماعية (٨٢٪).

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات آراء المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيرات (الجنس والكلية والجامعة والمستوى الدراسي).

أوصت الدراسة بضرورة: العمل على تقديم المساعدات العينية والمادية من قبل الجامعات الفلسطينية في غزة والمؤسسات الحكومية والدولية والمحلية للطلبة الجامعيين.

٤. دراسة (أبو جزر، ٢٠١٨): مدى تطبيق البنوك الإسلامية لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية في فلسطين.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على مدى تطبيق البنوك الإسلامية لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية في فلسطين، وطُبقت الدراسة على (١٠٥) موظفاً في البنوك الإسلامية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأداته الاستبانة.

وأظهرت نتائج الدراسة:

١. بلغ إدراك إدارة البنوك الإسلامية الفلسطينية لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية (٧٩٪)، وهي نسبة مرتفعة.

٢. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول إدارة البنوك الإسلامية الفلسطينية لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير: (المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة العملية، المركز الوظيفي).

أوصت الدراسة بضرورة: إبداء البنوك المزيد من الاهتمام تجاه العاملين خاصة فيما يتعلق بإيجاد نظام للتأمين والمعاشات، كما توصي الدراسة بإجراء المزيد من البحوث التي تعزز مفهوم المسؤولية الاجتماعية والمحاسبة عنها مع عقد ورش العمل، وإقامة المؤتمرات التي تناقش هذا الموضوع.

٥. دراسة (القصاص، ٢٠١٨): أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية، بالإضافة إلى التعرف على أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية بأبعادها المختلفة الأداء الوظيفي، الانتماء التنظيمي، الالتزام بالأنظمة والقوانين، سلوك المواطنة التنظيمية وقد طبقت الدراسة على (٣٧٠) أكاديمي و استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بأداته الاستبانة.

وأظهرت نتائج الدراسة:

١. أن نسبة التزام الجامعات الفلسطينية بمسئوليتها الاجتماعية تجاه الموارد البشرية (العاملين) بلغت (٦٨.٥٥٪) نسبة ليست مرتفعة.

٢. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية تعزى إلى متغير: (الجنس، والمؤهل العلمي، والفئة الوظيفية).

٣. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية تعزى إلى متغير: (الفئة العمرية، سنوات الخبرة، ومكان العمل).

أوصت الدراسة: بأن تقوم الجامعات بالمزيد من الالتزام بمسئولياتها الاجتماعية تجاه العاملين خاصة فيما يتعلق بمنح العاملين إجازات مدفوعة الأجر للتفرغ العلمي، والسعي لربط نظام تقييم الأداء بنظام الحوافز، وتحفيز العاملين المبدعين عن طريق منحهم المكافآت والحوافز المادية والمعنوية، وذلك من أجل الارتقاء بمستوى أداء العاملين في الجامعات.

٦. دراسة (أبو رمضان، ٢٠١٧): المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالميزة التنافسية دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على علاقة المسؤولية الاجتماعية بالميزة التنافسية وهي دراسة ميدانية أجريت على البنوك التجارية في قطاع غزة ، وطبقت الدراسة على (٢١١) موظفاً في بنوك القطاع، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بأداتها الاستبانة.

وأظهرت نتائج الدراسة:

١. وجود درجة كبيرة جداً من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي لها كالآتي: (البعد الاقتصادي حصل على وزن نسبي قدره (٨٧.٢٤)٪، البعد القانوني حصل على وزن نسبي قدره (٨٦.٩٧)٪، البعد الأخلاقي حصل على وزن نسبي قدره (٨٥.٥٤)٪، البعد الإنساني حصل على وزن نسبي قدره (٧٩.٩٣)٪، وحصلت جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية على موافقة كبيرة جداً.
٢. توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية المتمثلة بالأبعاد الأربعة (الإنساني، القانوني، الأخلاقي، الاقتصادي) والميزة التنافسية في البنوك التجارية في المحافظات الجنوبية.
٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول مجال المسؤولية الاجتماعية في البعد الإنساني تعزى لمتغير الجنس ولمتغير سنوات الخدمة، وتوجد فروق في استجابات الباحثين حول مجال المسؤولية الاجتماعية في البعد الأخلاقي تعزى لمتغير العمر، وتوجد فروق في استجابات الباحثين حول مجال المسؤولية الاجتماعية في البعد الإنساني والبعد الاقتصادي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، المنطقة الجغرافية وسنوات الخدمة.

وأوصت الدراسة: أن تقوم البنوك بدعم البعد الإنساني من خلال دعم المشاريع التحتية للمجتمع المحلي، وتفعيل الدور المجتمعي للبنوك من خلال التواصل مع المجتمع المحلي، وتلبية احتياجاته وتقديم مساعدات للمحتاجين بمعايير أخلاقية، ووضع برامج وسياسات خاصة للمسؤولية الاجتماعية في حل المشاكل المتعلقة بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

٧. دراسة (جلس، ٢٠١٦): دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، والتعرف على أهم المبادئ التي تركز عليها وأسباب تناميها في المجتمع ومدى تبني مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني لها ومعرفة تأثيرها ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث تحليل الوثائق والتقارير كأداة لجمع البيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي من شأنها تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، أدى إلى عدم وجود مفهوم واضح ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين.
٢. لا يقتصر مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني على التبرعات والإعانات ودعم الحملات التطوعية، بل يرتبط بأمور عديدة منها المحافظة على البيئة، وشفافيتها وممارستها للعدالة والحكم الصالح، وتجنب التلاعب بالأسعار، وجودة الخدمات، ومراعاة حقوق الإنسان.
٣. أن تبني المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين يحقق فوائد عديدة تتمثل في تحسين ظروف الحياة في المجتمع، وتساهم في الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة، وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، وتعمل على الارتقاء بالتنمية، انطلاقاً من زيادة التنقيف أو الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، مما يساهم في تحقيق الاستقرار والشعور بالعدالة الاجتماعية، بالإضافة إلى أن هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من

الأفراد والمؤسسات والمجتمع المحلي ككل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأبعادها ومدى تطورها.

وقد أوصت الدراسة: زيادة العمل على تطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع الخاص، بالإضافة إلى إطلاق برنامج لتفعيل الشراكة الحقيقية بين القطاع العام والخاص في مجال المسؤولية الاجتماعية والعمل على تعزيز ثقافة ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية، من خلال عقد البرامج التكوينية التي تعكس مفاهيم وثقافات تطبيقات المسؤولية الاجتماعية.

٨. دراسة (عودة، ٢٠١٤): المشاركة السياسية (الاتجاه والممارسة) وكل من المسؤولية الاجتماعية وتأثير الأقران لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة.

هدفت الدراسة إلى: معرفة العلاقة بين المشاركة السياسية (الاتجاه والممارسة) وكل من المسؤولية الاجتماعية وتأثير الأقران لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، وقد طبقت الدراسة على (٣٦٦) طالباً وطالبة، وقد استخدم الباحث الأسلوب الوصفي بأداته الاستبانة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة كان مرتفعاً بوزن نسبي (٨٠.٠٣٪).
٢. كما جاء بُعد المسؤولية الدينية والأخلاقية في المرتبة الأولى بوزن نسبي (٨٤.٩٢٪)، وجاء بُعد المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية بوزن نسبي (٨٤.١٢٪)، يليه في المرتبة الثالثة بُعد المسؤولية الوطنية بوزن نسبي (٨٠.٧٣٪)، وجاء بُعد المسؤولية الشخصية (الذاتية) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (٧٨.٦٦٪).

٣. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المشاركة السياسية (الاتجاه والممارسة) والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة.

كما أوصت الدراسة: بضرورة الاهتمام بالأنشطة اللامنهجية وبرامج العمل التطوعي لتعزيز روح المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة، وتدريب مقررات تزيد من وعي طلبة الجامعة بقضايا المجتمع، وخاصة تلك المقررات التي تهتم بموضوع المسؤولية الاجتماعية.

٢.١.٥.٢ الدراسات العربية:

١. دراسة (المومني، والمعاني، ٢٠١٧): المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالمتغيرات البيئية

هدفت الدراسة إلى: التعرف على المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالمتغيرات البيئية لدى طلبة الجامعات الأردنية، وقد طبقت الدراسة على (٤٢٠) طالب/ة جامعي، استخدام الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بأداته مقياس المسؤولية الاجتماعية.

أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن مستوى المسؤولية الاجتماعية جاء بدرجة متوسطة على الأداة ككل.
٢. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحمل المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير التخصص، ومتغير القطاع التربوي الذي تتبع له المدرسة التي تخرّج فيها الطلبة في المرحلة الثانوية، وإلى متغير ممارسة الطلبة للعمل التطوعي، ومتغير ممارسة الوالدين للعمل التطوعي، ومتغير مكان إقامة الأسرة.

٣. لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على المقياس الكلي. أوصت الدراسة: بناء برامج إرشادي متكامل لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعات، وتطبيق دراسات أخرى حول المسؤولية الاجتماعية تتناول متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة مثل: المستوى الاقتصادي، والاتجاهات القيمية، والتدين، والمستوى التعليمي للوالدين والشخصية.

٢. دراسة (بركات، ٢٠١٦): مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية.

هدفت الدراسة إلى: معرفة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، وقد طبقت الدراسة على (١٥٦) عاملاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بأداته الاستبانة.

أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع من قبل مؤسسة بركات العائلية هو الأعلى تطبيقاً من باقي أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في مؤسسة بركات العائلية، ثم يليه بالمرتبة

الثانية بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلك، وفي المرتبة الثالثة بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بينما حصل بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه أخلاقيات العمل على المرتبة الرابعة، في حين كان البعد الأدنى تطبيقاً هو بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة بالمرتبة الأخيرة.

٢. تبين أن مدى تطبيق المؤسسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه كل من المجتمع والعاملين والمستهلك وأخلاقيات العمل كانت في مستوى فوق المتوسط، فيما عدا بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة فقد كان مستوى تطبيقه هو ضمن المستوى المتوسط، أما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ككل في مؤسسة بركات العائلية هو فوق المستوى المتوسط.

٣. كما أظهرت وجود ارتباط طردي دون المتوسط بالقوة بين المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع وبين الالتزام التنظيمي للعاملين لدى مؤسسة بركات العائلية، وأن التباين في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع كمتغير وحيد يفسر (21.8%) من التباين في الالتزام التنظيمي. أوصت الدراسة: بضرورة التركيز على تطوير المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة لدى شركة بركات، بالإضافة إلى ضرورة توعية الموظفين بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

٣. دراسة (عثمان ومحمد، ٢٠١٥): تأثير المسؤولية الاجتماعية في بناء وإدارة سمعة المنظمات - دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مصرفي الرافدين والرشيد.

هدفت الدراسة إلى: الكشف عن العلاقة و التأثير بين المسؤولية الاجتماعية بدلالة (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، الإنسانية) وإدارة سمعة المنظمة من خلال (حرص المؤسسة على سمعتها، الوضوح، التميز، الثبات، الشفافية، الأصالة)، وطبقة الدراسة على (٦٤) موظفاً في مصرفي الرافدين والرشيد، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بأداته الاستبانة.

وأظهرت نتائج الدراسة:

١. أن المسؤولية الاجتماعية نشاط في بعدين أساسيين هما: البعد الداخلي الذي يتمثل بإسهام المنظمة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم، والبعد الخارجي يتمثل في مساهمة مبادرات منظمات الأعمال في التدخل لمعالجة مشكلات المجتمع أو التحجيم الاثار السلبية الناتجة عن المشكلات.

٢. كما أن المسؤولية الاجتماعية واجب والتزام من جانب المنظمات تجاه شرائح المجتمع، وأخذة بالاعتبار توقعاتهم البعيدة الأمد، ومجسداً إياه بصور عديدة، ومن خلالها يُلقى على عاتق المنظمات تطوير المستوى التعليمي والاقتصادي والصحي والبيئي لأفراد المجتمع.

وأوصت الدراسة: بضرورة تعميق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بزيادة الثقة بي لمنظمات الأعمال والمجتمع، وذلك من خلال الارتقاء بشفافية الأنشطة التي تمارسها هذه المنظمات في المجتمع، وإشراك قادة المنظمات في دورات تدريبية تنمي إدراكهم بالدور الناتج عن نهوض منظماتهم بالمسؤولية الاجتماعية في فاعلية إداراتهم للسمعة التي توسم بها منظماتهم.

٤. **دراسة (الحسن، ٢٠١٤): دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة - دراسة حالة لمؤسسة نפטال وحدة - باتنة - الجزائر.**

هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء في مؤسسة نפטال، كما وتهدف إلى بيان أهمية المسؤولية الاجتماعية كأداة من أدوات التقييم التي تعتمدها المؤسسة وإبراز أهمية تقييم الأداء داخل المنظمة الاقتصادية، وطبقت الدراسة على (٥٠) عاملاً من مؤسسة نפטال، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بأداته الاستبانة.

وأظهرت النتائج:

١. تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركة يُحسن أداءها وجودتها في المجتمع.
 ٢. كما أظهرت النتائج أن الشركات الجزائرية بدأت توجه نظرها نحو مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ولكن بخطى متناقلة، والشركات الجزائرية تهتم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بنسب متفاوتة.
- أوصت الدراسة:** أنه يجب على المنظمات أن تقوم بتغيير تنظيمي جذري، وهذا التغيير يجب أن يكون مبنياً على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية التي تدعو إليها التنظيمات الاقتصادية العالمية، وكبريات الشركات، لذا يجب توسيع الدراسات التي تتناول مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وإعداد نموذج يتضمن الأسس التي تسمح بتحسين وارتقاء أدائها وتجعل دورها بناءً وفعالاً في المجتمع.

٥. **دراسة (الزابون، ٢٠١٢): العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ومنظومة القيم الممارسة لدى طلبة جامعة البلقاء التطبيقية بالأردن.**

هدفت الدراسة إلى: معرفة طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ومنظومة القيم الممارسة لدى طلبة جامعة البلقاء التطبيقية بالأردن، وطبقت الدراسة على (٣٦٧) طالب/ة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداتين استبيان منظومة القيم ومقياس المسؤولية الاجتماعية.

وأظهرت نتائج الدراسة:

١. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات، باستثناء مجال "المسؤولية نحو البيئة والنظام" وجاءت الفروق لصالح الإناث.
 ٢. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كلية عجلون الجامعية، وبين كلية الحصن الجامعية، وكانت الفروق لصالح كلية عجلون في مجال المسؤولية الأخلاقية.
 ٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، تعزى لأثر المستوى الدراسي على درجات التزام طلاب جامعة البلقاء التطبيقية بالمسؤولية الاجتماعية في جميع المجالات، وفي الأداة ككل.
- أوصت الدراسة: بضرورة إجراء دراسات تتناول المسؤولية الاجتماعية وسبل تنميتها، وضرورة تفعيل دور الجامعة في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الطلبة، وذلك من خلال التركيز على هذه المسؤولية الاجتماعية وتضمينها ضمن مساقات الجامعة.

٣.١.٥.٢ الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (Reklitis, Trivellas, Mantzaris, Mantzari & Reklitis, 2017)

"Employee perceptions of corporate social responsibility activities and work related attitudes: The Case of a Greek Management Services Organization"

"مدى إدراك الموظفين لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات وللمواقف المتعلقة بالعمل: دراسة حالة منظمة الخدمات الإدارية اليونانية"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على مدى إدراك وتصورات الموظفين لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والمواقف المتعلقة بالعمل والدراسة على منظمة الخدمات الإدارية اليونانية، حيث تبحث الدراسة جانبين من جوانب المسؤولية الاجتماعية (الاجتماعية والبيئة) والعديد من المواقف المتعلقة بالعمل (الأداء الوظيفي، رضا الموظفين، الالتزام التنظيمي)، وطبقت الدراسة على (١٠) شركات واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، من خلال المسح الميداني، وكانت أداة الدراسة الاستبانة.

أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن الجوانب المختلفة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تمارس تأثيرات مباشرة انتقائية على مواقف الموظفين المحددة.
 ٢. كما أظهرت أنه يتم مناقشة -من خلال عقد لقاءات دورية لتقييم الوضع القائم في المؤسسات - الآثار الإدارية على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بشكل دوري يعزز من شفافيتها.
- وأصت الدراسة: الاهتمام بمدى إدراك الموظفين لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي قد تكون ذات صلة كبيرة بالمواقف والسلوكيات والأداء ومكان العمل.
٢. دراسة (Wissink, 2016):

"Determinants of corporate social responsibility for Dutch listed firm"

"محددات المسؤولية الاجتماعية للشركات الهولندية المسجلة"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على محددات المسؤولية الاجتماعية للشركات الهولندية على مجموعة من الشركات الهولندية المدرجة في الأسواق المالية وهي: (حجم الشركة، الأداء المالي، التركيز الملكية، أعضاء مجلس الإدارة الإناث)، وطبقت عينة الدراسة على (٦٤) شركة هولندية، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام تحليل الوثائق والتقارير السنوية وقواعد بيانات للشركات.

أظهرت نتائج الدراسة:

١. ارتباط حجم الشركة، وتركيز الملكية بمحددات المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير.
 ٢. لا يرتبط محدد الأداء المالي وأعضاء مجلس الإدارة في الخارج وأعضاء مجلس الإناث المسؤولية الاجتماعية للشركات.
- أوصت الدراسة: بضرورة عمل دراسات أخرى متخصصة في محددات المسؤولية الاجتماعية وكيفية التغلب على العقبات التي تواجه تنفيذها.

٣. دراسة (Shin, Hur&kang, 2016):

"Employees perception of corporate social responsibility and job performance: a sequential mediation model"

"مدى إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء الوظيفي: نموذج وسيط متتابع"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية في المنظمة، وأثرها على الأداء، وطبقت على عينة (٤٨٠) موظفاً، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بأداته الاستبان. أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن إدراك المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مرتبطة بشكل مباشر، وإيجابي مع الأداء الوظيفي من خلال الهوية التنظيمية.

٢. كما أن الدراسة ساهمت نظرياً في أدبيات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، من خلال الكشف عن آلية إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي.

أوصت الدراسة: بضرورة قيام الشركات بإجراءات وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، والتي تنعكس إيجابياً على نظرة الموظفين لمؤسساتهم، كما أوصت بضرورة إدراك المؤسسات مدى أهمية تصورات الموظفين لسلوكيات المسؤولية الاجتماعية للشركات.

٤. دراسة (Vargés, Alvarado, Pujlos, Gomez, 2015):

"Social Responsibility in Higher Education Institutions: An Exploratory Study"

المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة استكشافية"

هدفت الدراسة إلى: تحديد وتحليل مواقف المسؤولية الاجتماعية لدى بعض الجمهور الداخلي في جامعة أبورتوريكو، وطبقت الدراسة على (٣٣٦) طالب/ة، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي بأداته الاستبانة. أظهرت نتائج الدراسة:

١. وجود علاقة متبادلة بين الجامعات وشعبها الداخلية والخارجية.

٢. كما أن الدراسة اعتبرت الجمهور الداخلي جزءاً هاماً في عملية تعلم المسؤولية الاجتماعية، وتتضمن مشاركة جهات خارجية، مثل المجتمعات المحلية، الحكومية والخريجين.

أوصت الدراسة: بضرورة تحسين المناهج الدراسية لتتضمن المسؤولية الاجتماعية.

٥. دراسة (Burianova&Paulik, 2014):

"corporate social responsibility in Commercial banking –A case study from the Czech Republic"

"المسؤولية الاجتماعية للشركات التجارية المصرفية – دراسة حالة جمهورية تشيك"

هدفت الدراسة إلى: بيان الجوانب النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات التجارية المصرفية وقياس مستويات تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية التشيكية، وقد طبقت الدراسة على (٤) بنوك محلية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أدواته تحليل الوثائق والتقارير الزمنية.

أظهرت نتائج الدراسة:

أن مؤشر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التشيكية المطبق عليها الدراسة يعطي معلومات دقيقة وشفافة فيما يتعلق بمجالات المسؤولية الاجتماعية في تلك البنوك.

وقد أوصت الدراسة: بضرورة العمل على توثيق المعلومات عن رضا العملاء والعاملين التي تقوم بها البنوك، وتعميم نتائجها سواء كانت إيجابية أو سلبية.

٢.٥.٢ المحور الثاني: كفاءة العاملين:

1.2.5.2 الدراسات المحلية:

١. دراسة (نصر، ٢٠١٩): دور كفاءة أداء مدراء المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات المالية ونقص التمويل

هدفت الدراسة إلى: توضيح أهم المهارات اللازمة لمديري المنظمات غير الحكومية لإدارة الأزمات، وقد طبقت الدراسة (١٦٥) مديراً في المنظمات غير الحكومية بالمحافظات الجنوبية، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأداته مقياس الاستبانة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. تقدر مستوى كفاءة أداء مدراء المنظمات غير الحكومية في المحافظات الجنوبية بنسبة (٧٥.٣٪) وهي نسبة جيدة.

٢. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة أداء المدراء في المنظمات غير الحكومية على مكونات الأزمة المالية ونقص التمويل.

٣. يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لكفاءة أداء المدراء في المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمة المالية ونقص التمويل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

وقد أوصت الدراسة: العمل على تطوير مهارات الموظفين في إدارة الأزمات؛ لضمان ارتفاع كفاءة أدائهم في المنظمات غير الحكومية.

٢. دراسة (أبوشعيب، ٢٠١٩): أثر المحاكاة على كفاءة أداء فرق طوارئ الدفاع المدني في قطاع غزة خلال الأزمات

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر المحاكاة على كفاءة موظفي أداء فرق طوارئ الدفاع المدني في المحافظات الجنوبية خلال الأزمات، وقد طبقت الدراسة (٢٢٠) عاملاً في فرق طوارئ الدفاع المدني بالمحافظات الجنوبية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بأداته مقياس الاستبانة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. بلغت كفاءة أداء العاملين في فرق الطوارئ (٦٧.٧٪).

٢. لا يوجد أثر لوسائل الاتصال على كفاءة أداء الفرق.

٣. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر المحاكاة على كفاءة موظفي أداء فرق طوارئ الدفاع المدني في المحافظات الجنوبية خلال الأزمات تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة، سنوات الخبرة، المحافظة).

وقد أوصت الدراسة: بضرورة عقد الندوات العلمية المختصة في إدارة الأزمات لرفع كفاءة الموظفين في فرق الطوارئ.

٣. دراسة (عصفور، ٢٠١٧): الاتجاهات نحو الممارسة العلاجية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى العاملين في مراكز الصحة النفسية

هدفت الدراسة إلى: التعرف على الاتجاهات نحو الممارسة العلاجية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى العاملين في مراكز الصحة النفسية في المحافظات الجنوبية، وقد طبقت الدراسة على (١١٨) عاملاً في الصحة النفسية، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأداته مقياس الكفاءة. وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن العاملين في الصحة النفسية لديهم كفاءة مهنية مرتفعة.

٢. وجود علاقة طردية بين الممارسة العلاجية و الكفاءة المهنية.

٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للكفاءة المهنية تعزى لكل المتغيرات (العمر والمستوى التعليمي، الجنس، التخصص، سنوات الخبرة ومكان العمل).

٤. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للاتجاهات نحو الممارسة العلاجية لدى العاملين على الكفاءة المهنية بنسبة (٦٢.٧٪).

أوصت الدراسة: بتطوير سبل وطرق جديدة تستهدف تعزيز الاتجاهات نحو رفع الكفاءة المهنية لدى العاملين، التعرف على المشكلات التي تعيق عمل العاملين في الصحة النفسية، بالإضافة إلى عمل مجموعات ترفيهية تساعد على التفريغ النفسي للعاملين تهدف إلى تخفيف ضغوط العمل لديهم.

٤. دراسة (الغوطي، ٢٠١٧): دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة.

هدفت الدراسة إلى: معرفة دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة لدى العاملين في مؤسسة التعليم العالي محافظات غزة، وقد طبقت الدراسة على (١٨٦) من العاملين في الجامعات بغزة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال المسح الميداني وكانت أداة الدراسة الاستبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. للتخطيط الاستراتيجي دور في رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين في مؤسسات التعليم العالي في محافظات غزة (٧٦.٠٨٪)، أي أن هناك درجة كبيرة من التوفر.
 ٢. لا توجد فروق إحصائية بين متوسط التقديرات من أفراد العينة حول دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين في مؤسسات التعليم العالي، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي.
 ٣. توجد فروق إحصائية بين متوسط التقديرات من أفراد العينة حول دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين في مؤسسات التعليم العالي، تعزى لمتغير الجامعة و متغير سنوات الخدمة.
- أوصت الدراسة بضرورة: مراعاة فريق التخطيط الاستراتيجي عند إعداد الخطة الاستراتيجية، وضرورة اهتمام إدارة الجامعة بالتخطيط الاستراتيجي لإدارة جودة الخدمات؛ لدورها في رفع كفاءة العاملين في تحسين أداء الجامعة ككل.

٥. دراسة (الأسطل، ٢٠١٦): دور النخبة القيادية في رفع كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور النخبة القيادية في رفع كفاءة الأداء لدى العاملين في بعض مؤسسات التعليم العالي، وقد طبقت الدراسة على (٢٠٢) موظفاً أكاديمياً بالجامعات، واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي بأداتها الاستبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. أنه يوجد دور للنخبة القيادية في رفع مستوى كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بوزن نسبي (٦٥.٤٪)، وأيضاً تساهم النخبة القيادية في توفير بيئة عملية تساعد على زيادة مستوى كفاءة العاملين في مؤسسات التعليم العالي بنسبة (٦٧٪).
٢. تساهم النخبة القيادية في توافر الاتصال الوظيفي الفعال الذي يساهم في زيادة مستوى كفاءة العاملين في مؤسسات التعليم العالي بنسبة (٦٦.٢٪).

٣. تسهم النخبة القيادية في توفير الحوافز التي تساعد على زيادة مستوى كفاءة العاملين في مؤسسات التعليم العالي بنسبة (٦٣.٧٪).

٤. توفر النخبة القيادة برامج تدريبية للعاملين في مؤسسات التعليم العالي بوزن نسبي (٦٦.٥٪).

٥. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين دور النخبة ومستوى كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

٦. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين لدور النخبة ومستوى كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، العمر، سنوات الخدمة، الجنس، نوع الوظيفة، المسمى الوظيفي.

وقد أوصت الدراسة: باستحداث قسم خاص بالموارد البشرية، يكون من ضمن مهامها قياس أداء العاملين ووضع خطة لتطويره، وضرورة تطوير الأداء الوظيفي من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير بيئة اتصالات إدارية مناسبة، ووضع برامج تدريبية تناسب العاملين، وتبني نظام حوافز يكافئ الجهود.

٦. دراسة (كحيل، ٢٠١٤): استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير كفاءة أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير كفاءة الأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، وقد طبقت الدراسة على (٢٧٩) من العاملين الإداريين في جامعة الأقصى والإسلامية والأزهر، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة، وكانت أدواته الاستبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. وجود علاقة طردية إيجابية قوية بين تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والمتمثلة في (الاستقطاب- التحفيز - تقييم الأداء)، وتحقيق كفاءة أداء العاملين في الجامعات.

٢. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كفاءة أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير مكان العمل.

٣. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية تعزى لمتغير المؤسسة.

أوصت الدراسة: على صناع القرار في الجامعات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية العمل جدياً للارتقاء بأنظمة التحفيز، وإيجاد السياسات الأفضل للتحفيز، بما يحقق رغبات وطموح العاملين لديهم وشعورهم بالرضا، وذلك بدوره يعزز ويقوي الانتماء لدى العاملين، ويساهم في تحقيق أهداف الجامعة وغاياتها.

2.2.5.2 الدراسات العربية:

١. دراسة (ملوزم، ٢٠١٩): دور إدارة المعرفة في الرفع من كفاءة أداء العاملين: دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية.

هدفت الدراسة إلى: توضيح دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة الموظفين وزيادة الإنتاجية وإيجاد مقترحات تحاول مساعدة الشركة في البحث لتحسين مفهوم إدارة المعرفة وكيفية تطبيقها. وقد طبقت على عينة مكونة من (٤٠) مديرًا بشركة التأمين الوطنية من بينهم مدراء عامون ورؤساء أقسام ومديرو أقسام وفروع، واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي بأداتها الاستبانة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. لا تقوم الشركات موضع الدراسة بإعطاء قدرٍ كافٍ من الحرية للعاملين وخاصة المختصين منهم، ولا تسعى لتعيين مديري معرفة جيدين.

٢. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة ورفع كفاءة أداء العاملين.

٣. بينت الدراسة العملية وجود علاقة ارتباط قوية، وذات دلالة إحصائية بين متغيري إدارة المعرفة والأداء، إذ أن أي تحسين في تطبيق أصول إدارة المعرفة ومبادئها لا بد أن ينعكس إيجاباً على رفع كفاءة الأداء.

توصيات الدراسة: أوصى الباحث الشركة على توليد المعرفة ومحاولة تطبيقها على الأفراد العاملين في الشركة بشكل دائم.

٢. دراسة (الفريحي، ٢٠١٩): دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري لقائدات المدارس المتوسطة بمنطقة القصيم من وجهة نظرهن.

هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري لقائدات المدارس المتوسطة بمنطقة القصيم من وجهة نظرهن في ضوء متغيرات الدراسة (الخبرة، المؤهل، الدورات التدريبية)، والوقوف على واقع دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري، والكشف عن المعوقات التي

تحد من دورها في تنمية كفاءة الأداء الإداري، ومتطلبات تفعيلها، وقد طبقت على عينة مكونة من (١٨٣) قائدة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي بأداته الاستبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن تكنولوجيا المعلومات تُيسر على الطاقم الإداري أداء مهامه الإدارية.
٢. أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في رفع مستوى كفاءة العمل عند القيادة المدرسية.
وتوصي الدراسة: بضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد والعاملين نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ودعم وتشجيع العاملين على التعلم والتطوير الذاتي في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتحفيز العاملين على العمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة والمساندة وتزويد العاملين بمهارات التعامل مع المعلومات ومهارات تشغيل الأجهزة.

٣. دراسة (الراوحنة، ٢٠١٣): أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM على كفاءة أداء العاملين (دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية / أورانج)

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج)، وقد طبقت على عينة مكونة من (٧٧) موظفاً من فئة الأقسام ومدراء الفروع، واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي بأداته الاستبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن جودة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) ليس لها تأثير على كفاءة أداء العاملين.
٢. كما أظهرت أن جودة البنية التحتية لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي واضح على كفاءة أداء العاملين في الشركة.

وأوصى الباحث: بضرورة تكثيف برامج التدريب لتطوير مهارات الموظفين على كيفية استخدام (E-HRM) بشكل فعال، وضمان حرية انتقال المعلومات والمعارف وتعزيز الاعتماد بين الموظفين إلكترونياً لتسهيل نقل الخبرات بين الموظفين، ومواكبة التطورات التكنولوجية في البنية التحتية وتطبيقاتها.

3.2.5.2 الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (Solomon & Ayebale 2017):

"Planning Competence and Staff Performance in MUNI University, UGANDA"

"كفاءات التخطيط وأداء العاملين في جامعة موني، أوغندا"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على العلاقة بين كفاءات التخطيط وأداء العاملين في السياق الفريد لجامعة موني، وقد طبقت الدراسة على (١٢٠) فرداً من العاملين في جامعة موني، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما الاستبانة والمقابلة كأدوات جمع بيانات الدراسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة: وجود علاقة ترابطية قوية بين كفاءة التخطيط وأداء العاملين، فعندما يكون التخطيط بطريقة بسيطة ومحددة وواقعية وكاملة يجعل كفاءة التخطيط أكثر حيوية، مما يسهم بشكل كبير وإيجابي في أداء العاملين.

وأوصت الدراسة: بضرورة التركيز على تقديم الخطط بوقت مناسب، وإشراك العاملين في إعداد الخطة الاستراتيجية وتنفيذها لضمان النجاح في تحقيق الأهداف.

٢. دراسة (Sinawi, et al, 2015) :

"Factors Influencing the Employees' Service Performance in Ministry of Education in Sultanate of Oman"

"العوامل المؤثرة على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على بعض العوامل المؤثرة على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، وقد طبقت الدراسة على (٥١٤) عاملاً في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدوا الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. أن التدريب وتقييم الأداء هما من أهم العوامل المؤثرة في قياس أداء العاملين.
٢. وجود علاقة ارتباطية بين التدريب وتقييم الأداء و بين أداء العاملين.
٣. كما أظهرت نتائج الدراسة أن التدريب وتقييم الأداء لهما تأثير كبير على تحسين أداء العاملين في قسم الموارد البشرية في وزارة التربية والتعليم، حيث أن أداء العاملين يرتبط بمدى جودة التدريب وتقييم الأداء.

أوصت الدراسة: ضرورة زيادة المؤسسات اهتمامها نحو التدريب الفعال وطرق تقييم الأداء، لما لهما من أثر كبير على أداء العاملين، وبالتالي على أداء المؤسسة ككل.

٣. دراسة (Abbasi& Saravani, 2013) :

"Investigate the effect of job rotation on performance by looking at the skill diversity and job satisfaction of the bank's employees"

"بحث تأثير التدوير الوظيفي على الأداء من خلال أخذ مهارات التنوع والرضا الوظيفي لموظفي البنك - إيران"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على آثار أنماط التدوير الوظيفي على كفاءة أداء العاملين في بنوك كيشفراري في منطقة جيلان، وذلك من خلال أخذ تنوع المهارات والرضا الوظيفي بعين الاعتبار، وتوفير مبادئ توجيهية فعالة لتمكين المديرين من قيادة المنظمة نحو مستقبل أفضل حسب السياسات المطلوبة وقد طبقت الدراسة على (١٣٣) عاملاً في البنوك الإيرانية، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدوا الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة:

١. أن كفاءة أداء العاملين لا تتأثر مباشرة من قبل الدوران الوظيفي.
 ٢. وكذلك أظهرت الدراسة أن الدوران الوظيفي يؤثر إيجاباً على رفع كفاءة الأداء الوظيفي من خلال الرضا الوظيفي والاختلاف في المهارات.
- أوصت الدراسة: بالاهتمام بتحسين الكفاءة عند الموظفين باستخدام التدوير الوظيفي، حيث أنه يعتبر النهج الأكثر أهمية في تصميم الوظائف وفي تنمية رأس المال البشري.

٤. دراسة (Agha & Alrubaiee, 2011) :

"Effect of Core Competence on Competitive Advantage and Organizational Performance"

"تأثير الكفاءة الجوهرية على الميزة التنافسية والأداء التنظيمي"

هدفت الدراسة إلى: معرفة العلاقة بين الكفاءة والميزة التنافسية والأداء التنظيمي، وقد طبقت الدراسة على (٧٧) من مدراء الشركات، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدوا الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. وجود تأثير قوي و إيجابي للكفاءة على الميزة التنافسية والأداء التنظيمي للشركات المبحوثة.
 ٢. وجود تأثير كبير للميزة التنافسية على الأداء التنظيمي، وأن شركة من الشركات المبحوثة في دائرة المنافسة كما ويمكنها الحصول على مزايا تنافسية إضافية عن طريق رفع الأداء التنظيمي، وذلك من خلال إدارة كل بعد من أبعاد الكفاءات الجوهرية بفاعلية.
- أوصت الدراسة: مديري الشركات باستخدام النتائج الحالية لتطوير استراتيجيات تعمق الميزة التنافسية وتعزيز الأداء التنظيمي ولتمييز أنفسهم في سوق صناعة الطلاء التنافسية، لتظل قادرًا على المنافسة.
٥. دراسة (Jerab & Alper & Baslar, 2011) :

"The Impact of Core Competencies on Competitive Advantages in Istanbul Tourists companies"

"تأثير الكفاءات الجوهرية على الميزة التنافسية والنجاح في الشركات السياحية في إسطنبول"

هدفت الدراسة إلى: معرفة تأثير الكفاءات الجوهرية على المزايا التنافسية والنجاح في شركات السياحة في إسطنبول، وكيفية الحفاظ على نجاح هذه الشركات، وقد طبقت الدراسة على (١٥٠) شركة سياحية ناجحة في إسطنبول، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

١. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الجوهرية والميزة التنافسية لهذه الشركات المبحوثة.
 ٢. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءات الجوهرية ونجاح هذه الشركات المبحوثة.
 ٣. هناك تأثير مرتفع للكفاءات الجوهرية بأبعادها (التركيز الاستراتيجي، والمهارات الأساسية للموظفين، ونظم إدارة المعرفة، والعمليات الأساسية) على نجاح الشركات المبحوثة.
- أوصت الدراسة بضرورة: تشجيع الشركات السياحية في إسطنبول على تطوير استراتيجياتها مع التركيز على جوهر الكفاءات لرفع مستوى أدائهم وتحسين مركزهم التنافسي في جميع أنحاء العالم.

٦.٢ التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد اطلاع الباحثة على الإرث الأكاديمي من دراساتٍ وأبحاثٍ وتقارير وأوراق عمل تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية ورفع كفاءة العاملين لباحثين محليين وعرب وأجانب، فقد تبين أن هنالك تنوع وتباين في المجتمعات والشرائح التي تناولتها هذه الدراسات، واستنتجت الباحثة من خلال عرضها للدراسات السابقة أن معظم الأطر النظرية التي تناولت المسؤولية الاجتماعية تحدثت عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وأهمية المسؤولية الاجتماعية، واستراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية، ومجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية، والمعوقات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية، وتجارب منظمات الأعمال في مجال المسؤولية الاجتماعية، قد عملت هذه الدراسة على ربط دور المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية.

أولاً: التعليق على الدراسات السابقة وأوجه الشبه والاختلاف مع الدراسة الحالية:

م	الدراسة السابقة	أوجه التشابه والاتفاق بين الدراسة الحالية والسابقة	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والسابقة
١.	(السموني، ٢٠١٩)	<ul style="list-style-type: none"> - دراسة هيكل الملكية متغير مستقل. - دراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع. - توظيف المنهج الوصفي التحليلي. - استخدام الاستبانة كأداة للدراسة. 	<ul style="list-style-type: none"> - اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على البنوك والشركات المدرجة في البورصة فلسطين، أما الدراسة الحالية تم تطبيقها على المنظمات غير الحكومية الصحية في المحافظات الجنوبية بفلسطين .

<p>- اختلفت الدراسة الحالية عن السابقة في أن المسؤولية الاجتماعية متغير تابع</p> <p>- ركزت الدراسة الحالية على العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية.</p>	<p>- اتفقت في النتائج من حيث دور وأهمية المسؤولية الاجتماعية.</p>		
<p>- الدراسة السابقة اعتبرت الأمن النفسي وعلاقته بالأداء كأصل للمشكلة، بينما الدراسة الحالية اعتبرت المسؤولية الاجتماعية متغير مستقل.</p> <p>- استخدمت الدراسة السابقة ثلاث مقاييس (مقياس الأمن النفسي) و (مقياس مستوى الأداء) و (مقياس المسؤولية الاجتماعية)، بينما الدراسة الحالية استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة.</p>	<p>- اتفقت في دراسة المسؤولية الاجتماعية كأحد متغيرات الدراسة.</p> <p>- اتفقت في المكونات اللازمة لقياس المسؤولية الاجتماعية.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>(طموس، ٢٠١٩)</p>	<p>.٢</p>
<p>- الدراسة الحالية درست المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p>	<p>- تناولت الدراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع.</p> <p>- بيئة التطبيق هي الجامعات الفلسطينية.</p>	<p>(وداي، ٢٠١٩)</p>	<p>.٣</p>

<p>- من حيث النتائج؛ المسؤولية الاجتماعية في الدراسة السابقة كانت متوسطة، بينما الدراسة الحالية كانت بتقدير كبير.</p>	<p>- تم الاتفاق في استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - تم استخدام نفس أداة الدراسة لجمع البيانات وهي الاستبانة.</p>		
<p>- الدراسة الحالية استخدمت المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل. - الدراسة السابقة طبقت على البنوك الإسلامية في فلسطين. - الدراسة الحالية طبقت على المنظمات غير الحكومية الصحية.</p>	<p>- تم استخدام المسؤولية الاجتماعية كأصل مشكلة الدراسة. - تم الاتفاق في استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - تم استخدام نفس أداة الدراسة لجمع البيانات وهي الاستبانة.</p>	<p>(أبو جزر، ٢٠١٨)</p>	<p>.٤</p>
<p>- طبقت الدراسة السابقة على الجامعات الفلسطينية. - اختلفت النتائج؛ فمستوى اتخاذ المسؤولية الاجتماعية في الدراسة السابقة متوسط،</p>	<p>- الاتفاق في دراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل. - تم الاتفاق في استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - تم استخدام نفس أداة الدراسة لجمع البيانات وهي الاستبانة.</p>	<p>(القصاص، ٢٠١٨)</p>	<p>.٥</p>

<p>بينما في الدراسة الحالية بتقدير كبير.</p>			
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على البنوك الفلسطينية المحلية.</p>	<p>- الاتفاق في دراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل</p> <p>- تم الاتفاق في جزء من أداة الدراسة وهي الاستبانة.</p> <p>- الاتفاق في أبعاد المسؤولية الاجتماعية.</p>	<p>(أبو رمضان، ٢٠١٧)</p>	<p>.٦</p>
<p>- اختلف بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على مؤسسات القطاع الخاص.</p> <p>- الدراسة السابقة ركزت على دور المسؤولية الاجتماعية في التنمية الاقتصادية.</p> <p>- الدراسة الحالية اعتبرت تطبيق المسؤولية الاجتماعية هي أصل المشكلة.</p>	<p>- دراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- أداة الدراسة هي تحليل الوثائق والتقارير، بينما الدراسة الحالية استخدمت الاستبانة كأداة.</p>	<p>(جلس، ٢٠١٦)</p>	<p>.٧</p>
<p>- اختلف بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة في الجامعات الفلسطينية بينما الدراسة الحالية طبقت على</p>	<p>- المنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- الاستبانة هي أداة الدراسة.</p>	<p>(عودة، ٢٠١٤)</p>	<p>.٨</p>

<p>المنظمات الصحية غير الحكومية.</p> <p>- الدراسة الحالية استخدمت المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل وليس تابع كما في الدراسة السابقة.</p>	<p>- اتفقت النتائج في أن فعالية اتخاذ القرار كانت بدرجة موافقة كبيرة.</p>		
<p>- الاختلاف في عينة الدراسة، حيث في الدراسة السابقة كانت العينة من طلبة الجامعات ، بينما الدراسة الحالية كانت العينة من العاملين في المنظمات الصحية غير الحكومية.</p>	<p>- الاتفاق في استخدام المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل. المنهج المستخدم هي الوصفي التحليلي.</p>	<p>(المومني، والمعاني، ٢٠١٧)</p>	<p>.٩</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق حيث طبقت الدراسة السابقة على شركة بركات العائلية في سوريا بينما الدراسة الحالية طبقت على المنظمات غير الحكومية الصحية بفلسطين.</p>	<p>- دراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p> <p>- المنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- الأداة المستخدمة الاستبانة.</p>	<p>(بركات، ٢٠١٦)</p>	<p>.١٠</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على البنوك في العراق بينما الدراسة الحالية ركزت على</p>	<p>- استخدام المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p>	<p>(عثمان ومحمد، ٢٠١٥)</p>	<p>.١١</p>

<p>المنظمات غير الحكومية الصحية بفلسطين.</p>	<p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.</p>		
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على مؤسسة نفط جزائرية في الجزائر، بينما الدراسة الحالية طبقت على المنظمات غير الحكومية الصحية.</p>	<p>- الاتفاق في أصل مشكلة الدراسة وهي المسؤولية الاجتماعية.</p> <p>- المنهج المستخدم هو الوصفي التحليلي.</p> <p>- الاستبانة هي أداة الدراسة.</p>	<p>(الحسن، ٢٠١٤)</p>	<p>.١٢</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، فالدراسة السابقة طبقت على الجامعات الأردنية بينما الدراسة الحالية طبقت على المنظمات غير الحكومية الصحية بفلسطين.</p> <p>- الدراسة السابقة استخدمت أداتين استبانة منظومة القيم، ومقياس المسؤولية الاجتماعية بينما الدراسة الحالية استخدمت الاستبانة.</p>	<p>- استخدام المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>(الزابون، ٢٠١٢)</p>	<p>.١٣</p>

<p>- الدراسة السابقة طبقت على منظمات الخدمات اليونانية ، بينما الدراسة الحالية طبقت على المنظمات غير الحكومية الصحية الفلسطينية.</p>	<p>- دراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p> <p>- الاتفاق في جزء من أداة الدراسة وهي الاستبانة.</p> <p>- اتفقت في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>Reklitis, Trivellas, Mantzaris, Mantzari & (Reklitis, 2017</p>	<p>.١٤</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، فالدراسة السابقة طبقت على الشركات الهولندية المسجلة ، بينما طبقت الدراسة الحالية على المنظمات غير الحكومية الصحية الفلسطينية.</p> <p>- الاختلاف في الأداة البحثية حيث تم استخدام تحليل الوثائق والتقارير السنوية وقواعد بيانات للشركات، بينما الدراسة الحالية تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.</p>	<p>- استخدام الدراسة الحالية والدراسة السابقة متغير المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p> <p>- استخدمت كل من الدراستين المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>((Wissink, 2016</p>	<p>.١٥</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق وعينة الدراسة، حيث طبقت الدراسة</p>	<p>- استخدام الدراسة الحالية والدراسة السابقة متغير</p>	<p>(Shin, Hur&kang, (2016</p>	<p>.١٦</p>

<p>السابقة على طلبة جامعة أبورتوريكو بينما الدراسة الحالية طبقت على المنظمات غير الحكومية الفلسطينية.</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p> <p>- استخدمت كل من الدراستين المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.</p>		
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على الجامعات، أما الدراسة الحالية تم تطبيقها على المنظمات غير الحكومية الصحية في المحافظات الجنوبية بفلسطين .</p> <p>- ركزت الدراسة الحالية على العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية.</p>	<p>- المسؤولية الاجتماعية متغير مستقل.</p> <p>- توظيف المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.</p> <p>- اتفقت في النتائج من حيث دور وأهمية المسؤولية الاجتماعية.</p>	<p>دراسة (Vargés, Alvarado, Pujlos, :Gomez, 2015)</p>	<p>.١٧</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على جمهورية تشيك بينما الدراسة الحالية طبقت على المنظمات غير الحكومية الفلسطينية.</p>	<p>- دراسة المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>(Burianova&Pauli k, 2014)</p>	<p>.١٨</p>

<p>- الدراسة السابقة استخدمت تحليل الوثائق والتقارير الزمنية كأدوات للدراسة بينما الدراسة الحالية استخدمت الاستبانة.</p>			
<p>- اختلفت عينة الدراسة حيث طبقت الدراسة السابقة على مديري المنظمات غير الحكومية بينما الدراسة الحالية على جميع العاملين في المنظمات غير الحكومية.</p>	<p>- استخدام كفاءة الأداء كمتغير مستقل بينما الدراسة الحالية كمتغير تابع . - استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - الاستبانة هي أداة الدراسة. - اتفقت الدراسة الحالية والدراسة السابقة على بيئة التطبيق المنظمات غير الحكومية.</p>	<p>(نصر، ٢٠١٩)</p>	<p>.١٩</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على فرق الطوارئ. - اختلفت الدراسة الحالية عن السابقة في استخدام المتغير المستقل.</p>	<p>- الاتفاق بين الدراستين هو اعتبار كفاءة الأداء كمتغير تابع. - استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - الاستبانة أداة الدراسة.</p>	<p>(أبو شعيب، ٢٠١٩)</p>	<p>.٢٠</p>

<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على مراكز الصحة النفسية، بينما الدراسة الحالية طبقت على المنظمات غير الحكومية الصحية.</p> <p>- اختلفت الدراسة الحالية عن السابقة في استخدام المتغير المستقل.</p>	<p>- الاتفاق بين الدراستين هو اعتبار الكفاءة كمتغير تابع.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- الاستبانة أداة الدراسة.</p>	<p>(عصفور، ٢٠١٧)</p>	<p>.٢١</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على العاملين في مؤسسات التعليم العالي بينما الدراسة الحالية طبقت على العاملين على العاملين في المنظمات غير الحكومية.</p>	<p>- الاتفاق بين الدراستين هو اعتبار الكفاءة كمتغير تابع.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>- الاستبانة أداة الدراسة.</p>	<p>(الغوطي، ٢٠١٧)</p>	<p>.٢٢</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، فطبقت الدراسة السابقة على موظفي الجامعات، أما الدراسة الحالية طبقت على العاملين في المنظمات غير الحكومية.</p>	<p>- الاتفاق بين الدراستين هو اعتبار كفاءة العاملين كمتغير تابع.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.</p>	<p>(الأسطل، ٢٠١٦)</p>	<p>.٢٣</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - اتفقت في اختيار أداة الدراسة وهي الاستبانة. 		
<ul style="list-style-type: none"> - اختلفت بيئة التطبيق. - اختلفت الدراسة الحالية عن السابقة حيث طبقت الدراسة السابقة على العاملين في الجامعات، أما الدراسة الحالية فقد طبقت على العاملين في المنظمات غير الحكومية. 	<ul style="list-style-type: none"> - الاتفاق بين الدراستين هو اعتبار كفاءة أداء العاملين كمتغير تابع. - استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - الاستبانة أداة الدراسة. 	(كحيل، ٢٠١٤)	.٢٤
<ul style="list-style-type: none"> - اختلف بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على شركات التأمين الوطني في السعودية، بينما طبقت الدراسة الحالية على العاملين في المنظمات الصحية غير الحكومية بفلسطين. 	<ul style="list-style-type: none"> - الاتفاق في اعتبار كفاءة أداء العاملين كمتغير تابع. - استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - الاستبانة أداة الدراسة. 	(ملوزم، ٢٠١٩)	.٢٥
<ul style="list-style-type: none"> - اختلفت بيئة التطبيق، فالدراسة السابقة طبقت في السعودية، أما الدراسة الحالية في فلسطين. 	<ul style="list-style-type: none"> - اتفقت الدراسة الحالية مع السابقة في اختيار كفاءة الاداء كمتغير تابع. - استخدام المنهج الوصفي التحليلي. 	(الفريحي، ٢٠١٩)	.٢٦

<p>- اختلفت الدراسة الحالية عن السابقة في استخدام المتغيرات المستقل.</p>	<p>- الاستبانة أداة الدراسة.</p>		
<p>- اختلفت بيئة التطبيق. - اختلفت الدراسة الحالية عن السابقة في استخدام المتغيرات المستقل.</p>	<p>- اتفقت الدراسة الحالية مع السابقة في اختيار كفاءة الاداء كمتغير تابع. - استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - الاستبانة أداة الدراسة.</p>	<p>(الراوحنة، ٢٠١٣)</p>	<p>.٢٧</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، فالدراسة السابقة طبقت في أوغندا، بينما الدراسة الحالية طبقت في فلسطين.</p>	<p>- اتفقت الدراسة الحالية مع السابقة في اختيار أداء العاملين كمتغير تابع . - استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - الاستبانة والمقابلة أداة الدراسة السابقة بينما الدراسة الحالية استخدمت الاستبانة.</p>	<p>Solomon &) (Ayebale 2017</p>	<p>.٢٨</p>
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة في سلطنة عمان</p>	<p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي. - الاستبانة أداة الدراسة.</p>	<p>(Sinawi, et al, 2015)</p>	<p>.٢٩</p>

<p>بينما الدراسة الحالية طبقت في فلسطين.</p> <p>- اختلفت الدراسة الحالية عن السابقة في أن كفاءة الأداء متغير مستقل بالدراسة السابقة أما بالدراسة الحالية فهو متغير تابع.</p>			
<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على إيران، أما الدراسة الحالية في فلسطين.</p>	<p>- اتفقت الدراسة الحالية مع السابقة في اختيار كفاءة الأداء كمتغير تابع.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة الأداة البحثية المعتمدة في كلتا الدراستين.</p>	<p>(Abbasi & Saravani, 2013)</p>	<p>.٣٠</p>
<p>- اختلفت عينة الدراسة، حيث طبقت الدراسة السابقة على مدراء شركات أما الدراسة الحالية على العاملين في المنظمات غير الحكومية الفلسطينية.</p>	<p>- اتفقت الدراسة الحالية مع السابقة في اختيار كفاءة الأداء كمتغير تابع.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة الأداة البحثية المعتمدة في كلتا الدراستين.</p>	<p>(Agha & Alrubaiee, 2011)</p>	<p>.٣١</p>

<p>- اختلفت بيئة التطبيق، حيث طبقت الدراسة السابقة على اسطنبول أما الدراسة الحالية في فلسطين.</p>	<p>- اتفقت الدراسة الحالية مع السابقة في اختيار كفاءة الأداء كمتغير تابع.</p> <p>- استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة الأداة البحثية المعتمدة في كلتا الدراستين.</p>	<p>(Jerab & Alper & Baslar, 2011)</p>	<p>٣٢.</p>
---	---	---	------------

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسة السابقة

من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن ملاحظة ما

يلي:

١. معظم الدراسات السابقة التي اهتمت بالمسؤولية الاجتماعية وضحت أهميتها في تحسين مستوى المعيشة وتنمية الاقتصاد.
٢. غالبية الدراسات السابقة أشارت إلى وجود معوقات تواجه تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
٣. أن الدراسات تناولت متغيرات متنوعة ومتعددة، واتضح أن هنالك غياب واضح لدراسة دور المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية، سواء كانت في الدراسات المحلية أو العربية أو الأجنبية.
٤. بينت الدراسات السابقة اهتمام القطاع الخاص في تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
٥. أوصت العديد من الدراسات بضرورة تعزيز ريادة المسؤولية الاجتماعية، ودعمها والعمل على تطبيقها.
٦. أوصت العديد من الدراسات بضرورة الاهتمام بالأبحاث الداعمة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية.
٧. لاحظت الباحثة أن معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي بأدواته المتعددة لتحليل البيانات، وأن معظم الدراسات استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية.

من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة الخاصة بكفاءة العاملين يمكن ملاحظة ما يلي:

١. جميع الدراسات أظهرت نتائج مختلفة حول كفاءة أداء العاملين نتيجة لاختلاف العينة ومنطقة تنفيذ الدراسة.

٢. غالبية الدراسات السابقة ارتبط مفهوم كفاءة أداء العاملين بالجانب الإنتاجي.

٣. معظم الدراسات السابقة متغير كفاءة أداء العاملين كان متغير تابع.

أوجه استفادة الباحثة من الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، فقد خرجت الباحثة بمجموعة من الفوائد التوجيهية التي شكلت أساساً للتوجه نحو الدراسة الحالية والتي يمكن إنجازها كما يلي:

١. لقد ساعدت الدراسات السابقة والنتائج التي تم التوصل إليها الباحثين في تحديد وتوضيح مشكلة الدراسة.

٢. ساعدت هذه الدراسات في تحديد الإطار النظري بشكل أفضل حيث تم الاستعانة بالعديد من الدراسات السابقة في رسم وتوضيح هيكل الإطار النظري ومراجعة المواضيع المهمة ذات الصلة بالدراسة الحالية.

٣. كما أن نتائج هذه الدراسات قد ساعدت الباحثة في تحديد كيفية الحصول على البيانات الأولية للدراسة من خلال المساعدة في تصور الإطار العام والمحاور الرئيسة للدراسة.

٤. كما أن نتائج الدراسة السابقة قد تعد أحياناً مقياساً لمدى قدرة ونجاح الدراسات الحالية في تحقيق أهدافها من خلال مقارنة نتائجها بنتائج غيرها من الدراسات السابقة.

٥. ساهمت في توجيه الدراسة الحالية نحو اعتماد الأدوات المتنوعة في جمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة الحالية.

٦. التعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية تحليل البيانات.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات والبحوث السابقة:

١. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها الأولى من نوعها في فلسطين - على حد علم الباحثة - التي تدرس أثر المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية.

٢. ستتطرق هذه الدراسة إلى معرفة الواقع الفعلي للمسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية وأثر ذلك على رفع كفاءة العاملين فيها.

٣. كما أنها قد تساعد المهتمين على إيجاد طرق لدعم تطبيق المسؤولية الاجتماعية والمحافظة على استمرارها والنهوض بها، مما سيؤثر بشكل إيجابي على تطوير أداء العاملين ورفع كفاءتهم في المنظمات غير الحكومية الصحية بشكل عام و في اتحاد لجان العمل الصحي بشكل خاص.

ثانياً: الفجوة البحثية:

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة والمقارنة بينها وبين الدراسة الحالية، وبيان ما يميز الدراسة الحالية، يمكن بيان الفجوة البحثية وفق التالي:

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	الدراسات السابقة
<p>- ركزت الدراسة الحالية على قياس مستوى كل من (المسؤولية الاجتماعية و كفاءة العاملين) في المنظمات غير الحكومية الصحية. بينت هذه الدراسة: أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية</p> <p>- قامت الدراسة الحالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة.</p> <p>- استخدمت الدراسة الحالية أبعاد المسؤولية الاجتماعية لقياس أثرها</p>	<p>- أهم ما يميز الدراسة الحالية هو الربط بين متغيرات هامة وتطبيقها على المنظمات غير الحكومية الصحية وتعتبر هذه الدراسة؛ الدراسة الأولى التي تعرضت إلى الربط بين هذه المتغيرات وتطبيقها على المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية بفلسطين.</p> <p>- تعتبر المسؤولية الاجتماعية وكفاءة أداء العاملين متغيرات مهمة لدراستها في الوقت الحالي، لما</p>	<p>- بينت الدراسات السابقة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على العديد من المتغيرات التنظيمية.</p> <p>- ركزت الدراسات السابقة على استخدام متغيرين فقط يتمثل بالمتغير المستقل، والتابع.</p> <p>- تنوعت بيئة التطبيق للدراسات السابقة، فمنها شمل المدارس، الجامعات، الشركات، البنوك،</p>

<p>على رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية</p> <p>- العينة المختارة من جميع العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية وهذا أفضل للقياس وتعميم النتائج.</p>	<p>تعاني منه المنظمات غير الحكومية الصحية من متغيرات محيطة.</p> <p>- الدراسة الحالية استخدمت متغيرات من الضروري البحث عن طبيعة علاقاتها وتأثيرها، وذلك لأهميتها في التأثير على تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة للجمهور.</p> <p>- تميزت الدراسة الحالية بأخذ آراء جميع العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية بخلاف، الدراسات السابقة التي ركزت على الإدارات العليا والوسطى للمنظمات والشركات والجامعات.</p>	<p>المؤسسات العامة، الجمعيات الأهلية، والقليل منها تناول القطاع الصحي.</p> <p>- تنوعت أداة الدراسة المستخدمة في الدراسات السابقة بين الاستبانة، والمقابلة، وتحليل المحتوى، بالإضافة إلى مراجعة المواقع الإلكترونية.</p>
--	---	---

المصدر: إعداد الباحثة

الإجراءات المنهجية للدراسة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي؛ للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناء على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

٣.١ منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم على وصف خصائص ظاهرة معينة وجمع معلومات عنها، وهذا يتطلب عدم التحيز، ودراسة الحالة، والمسح الشامل لما يتعلق بهذه المشكلة أو الظاهرة (عبد القادر، ٢٠١١).

وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للمعلومات:

١. المصادر الثانوية: حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الأنترنت المختلفة.

٢. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

٣.٢ مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي تدرسها الباحثة، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها (الجرجاوي، ٢٠١٠).

لذا فإن المجتمع المستهدف في هذه الدراسة يتكون من جميع العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي، حيث يبلغ عددهم (٣٢٥) عاملاً، وفق آخر تقرير إحصائي معد من قبل دائرة الموارد البشرية في اتحاد لجان العمل الصحي لإحصائيات وبيانات العاملين التي تم الحصول عليها للعام (٢٠٢١)، ويوضح الجدول (٣.١) تصنيفهم وفق الجنس:

جدول (٣.١) مجتمع الدراسة حسب الجنس

الجنس	عدد العاملين
تكر	١٥٥
أنثى	١٧٠
الإجمالي	٣٢٥

المصدر: تقرير الموارد البشرية السنوي، بيانات غير منشورة أعداد الموظفين في اتحاد لجان العمل الصحي (٢٠٢١)

٣.٣ عينة الدراسة:

١. العينة الاستطلاعية

تكوّنت عينة الدراسة الاستطلاعية من (٣٠) عاملاً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية وقد تم عمل إجراءات

الصدق والثبات، واستبعاد العينة الاستطلاعية من إجمالي العينة الأصلية، وبعد التأكد من صلاحية الاستبانة تم توزيعها على عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة.

٢. العينة الأصلية "الفعلية":

قامت الباحثة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم إعداد استبانة إلكترونية وتوزيعها؛ ليستجيب (١٧٩) شخص، وهو عدد كافي فوق الحد الأدنى لحجم العينة، وقد تم حساب حجم العينة (الحد الأدنى المقبول لحجم العينة بناء على مجتمع الدراسة) من المعادلة التالية (صافي، ٢٠١٧):

$$(1) \quad n = \left(\frac{Z}{2m} \right)^2$$

حيث:

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: Z=1.96 لمستوى دلالة $\alpha = 0.05$).

m: الخطأ الهامشي: ويُعبّر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً: ± 0.05)

يتم تصحيح حجم العينة في حالة المجتمعات النهائية من المعادلة:

$$n_{\text{المُعَدَّل}} (2) = \frac{nN}{N + n - 1}$$

حيث N تمثل حجم المجتمع:

باستخدام المعادلة (١) نجد أن حجم العينة يساوي:

$$n = \left(\frac{1.96}{2 \times 0.05} \right)^2 \cong 384$$

حيث أن مجتمع الدراسة $N = 325$ ، فإن حجم العينة المُعَدَّل باستخدام المعادلة (٢) يساوي:

$$n_{\text{المُعَدَّل}} = (384 \times 325) / (384 + 325 - 1) = 326$$

وبذلك فإن حجم العينة المناسب في هذه الحالة يساوي (١٧٦) على الأقل، وبذلك لن يتم قبول أقل من (١٧٦) استبانة.

٤.٣ أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول "أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية"، حيث تكونت من ثلاثة أقسام رئيسية هي:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية عن المستجيبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: وهو عبارة عن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)، ويتكون من (٣٣) فقرة، موزع على (٤) محاور:

المحور الأول: البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية، ويتكون من (٩) فقرات.

المحور الثاني: البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية، ويتكون من (٩) فقرات.

المحور الثالث: البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية، ويتكون من (٩) فقرات.

المحور الرابع: البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، ويتكون من (٦) فقرات.

القسم الثالث: وهو عبارة عن المتغير التابع (كفاءة العاملين)، ويتكون من (٢١) فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب

جدول (٣.٢):

جدول (٣.٢) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الموافقة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

١.٤.٣ خطوات بناء الاستبانة:

قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة لمعرفة "أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية"، واتبعت الباحثة الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

١. الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.

٢. استشارت الباحثة عدداً من أساتذة الجامعات والمشرفين في تحديد محاور الاستبانة وفقراتها.

٣. تحديد المحاور الرئيسة التي شملتها الاستبانة.
٤. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور.
٥. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
٦. تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.
٧. تم عرض الاستبانة على (٩) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات.
٨. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل؛ لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية، كما هو موضح في ملحق (١).

٢.٤.٣ صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، ٢٠١٠)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، ٢٠٠١)، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

١. صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين: "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في محور الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، ٢٠١٠)، حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (٩) متخصصين في إدارة الأعمال وأسماء المحكمين بالملحق رقم (١)، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين، وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (٢).

٢. صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي (Internal Validity).

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

يوضح جدول (٣.٣) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (٣.٣) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة
١.	*0.000	٠.٧٧٦	يتم تقديم خدمات تنموية اجتماعية متنوعة للمواطنين من خلال اتحاد لجان العمل الصحي.
٢.	*0.000	٠.٧١٤	يقدم اتحاد لجان العمل الصحي المساعدات العينية والمادية للفئات الهشة في أوقات الطوارئ.
٣.	*0.001	٠.٥٩٠	يقوم اتحاد لجان العمل الصحي برعاية الأنشطة التطوعية في المجتمع المحلي.
٤.	*0.000	٠.٦٤٧	يشارك اتحاد لجان العمل الصحي المجتمع في المناسبات الوطنية والاجتماعية.
٥.	*0.000	٠.٧٤١	ينظم اتحاد لجان العمل الصحي الحملات العلاجية المجانية للفئات المهمشة في المجتمع.
٦.	*0.000	٠.٦٧٨	ينظم اتحاد لجان العمل الصحي الحملات التثقيفية للفئات المهمشة في المجتمع.
٧.	*0.002	٠.٥٥٤	يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في توفير فرص عمل للنساء داخل المنظمة.
٨.	*0.000	٠.٧٢٢	يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في توفير فرص عمل لذوي الإعاقة داخل المنظمة.

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
٩.	يقدم اتحاد لجان العمل الصحي تسهيلات للمراجعين بالمناسبات الرسمية الأعياد الدينية والوطنية و الاجتماعية.	٠.٦٩٠	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح جدول (٣.٤) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (٣.٤) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
١.	تتوافق رسالة اتحاد لجان العمل الصحي وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع.	٠.٦٩٠	*0.000
٢.	يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في حماية البيئة.	٠.٥٧٢	*0.001
٣.	يراعي اتحاد لجان العمل الصحي مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.	٠.٧٨٤	*0.000
٤.	يمتلك اتحاد لجان العمل الصحي مدونة سلوك واضحة ومعلنة لجميع العاملين لديه.	٠.٥٣٨	*0.002
٥.	يمنع اتحاد لجان العمل الصحي التمييز على أساس العائلة أو الجنس أو الدين عند التوظيف.	٠.٦٩٢	*0.000

٠.٦	٠.٦٣٥	*0.000	يراعي اتحاد لجان العمل الصحي البعد الأخلاقي في حملاته الدعائية والإعلانية.
٠.٧	0.509	*0.00٤	يمارس اتحاد لجان العمل الصحي كافة أنشطته بأسلوب يتوافق مع عادات وتقاليد المجتمع التي يعمل به.
٠.٨	٠.٥٥٨	*0.001	يوفر اتحاد لجان العمل الصحي الحماية الكاملة لبيانات المستفيدين من الخدمات التي يقدمها.
٠.٩	٠.٨٨٩	*0.000	يسمح اتحاد لجان العمل الصحي للمستفيدين من خدماته في المشاركة في صنع واتخاذ القرارات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة لهم.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح جدول (٣.٥) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (٣.٥) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
٠.١	تحرص إدارة اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق القوانين والتشريعات التي تصدرها السلطة الوطنية الفلسطينية.	٠.٥٨٢	*0.001
٠.٢	تحرص إدارة اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق حقوق الإنسان الدولية.	٠.٤٥٨	*0.0١١
٠.٣	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الأجور.	٠.٨٤٥	*0.000

٠.٣٩١	*0.0٣٣	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص ساعات العمل.	.٤
0.813	*0.000	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الإجازات.	.٥
0.914	*0.001	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الضمان الاجتماعي.	.٦
٠.٨٦٢	*0.000	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص السلامة المهنية.	.٧
٠.٨٢٣	*0.00	يتبنى اتحاد لجان العمل الصحي مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية في المحافظات الجنوبية	.٨
٠.٧٦٥	*0.000	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق مبدأ المكافأة والعقاب بشفافية.	.٩

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

يوضح جدول (٣.٦) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (٣.٦) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.١	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على مواكبة التقدم العلمي و التكنولوجي.	٠.٨٩٣	*0.000

٠.٢	يخصص اتحاد لجان العمل الصحي موازنة للمسؤولية الاجتماعية	٠.٩٢٦	*0.000
٠.٣	يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في عملية التنمية والاستثمار بما يحقق الأهداف العامة للمجتمع.	٠.٩٣٨	*0.000
٠.٤	يسعى اتحاد لجان العمل الصحي للوصول لمستوى أعلى من الكفاءة في العمل.	٠.٩٠٠	*0.000
٠.٥	يسهم اتحاد لجان العمل الصحي في تخفيض نسبة البطالة من خلال سياسة التوظيف المؤقت والدائم للخريجين.	٠.٧٩٠	*0.000
٠.٦	يلتزم اتحاد لجان العمل الصحي باستخدام موارد صديقة بالبيئة	٠.٨٣٩	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح جدول (٣.٧) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (٣.٧) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية" والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
٠.١	يتقبل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي التوجيهات والتعليمات في المواقف الطارئة.	٠.٧٤٠	*0.000
٠.٢	يتعامل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي بلباقة مع المستفيدين.	٠.٧٦٥	*0.000

*0.000	٠.٨٨٤	يتواصل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي مع زملائهم في العمل بشكل فاعل.	٣.
*0.000	٠.٩٠٢	يعمل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي بروح الفريق.	٤.
*0.000	٠.٨٥٠	يملك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي الدافعية المستمرة للعمل.	٥.
*0.000	٠.٩٤٠	ينجز موظفو اتحاد لجان العمل الصحي المهام المطلوبة بكفاءة واقتدار.	٦.
*0.000	٠.٨٧٠	يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي عزل مشاكلهم الشخصية عن أجواء العمل مع المستفيدين من خدمات المؤسسة.	٧.
*0.000	٠.٧٩٤	يطمح موظفو اتحاد لجان العمل الصحي للتعرف على كل ما هو جديد في المجال العلمي والعملية.	٨.
*0.000	٠.٨٨٦	يملك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي القدرة على التفكير الناقد لاتخاذ القرارات ووضع الخطط المهنية.	٩.
*0.000	0.850	يعرف موظفو اتحاد لجان العمل الصحي ما يجب عليهم فعله عند التعامل مع المستفيدين من خدمات المنظمة.	١٠.
*0.000	٠.٧١٩	يتحمل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي العمل تحت الضغوط.	١١.
*0.000	٠.٨٠٤	لدى موظفو اتحاد لجان العمل الصحي المعرفة الكاملة بمهامهم الوظيفية حسب الوصف الوظيفي.	١٢.
*0.000	٠.٧٧٢	يرغب موظفو اتحاد لجان العمل الصحي في تعلم المزيد من المهارات التي تزيد من خبرتهم العملية.	١٣.
*0.000	0.919	يحرص موظفو اتحاد لجان العمل الصحي على اكتساب مهارات جديدة تساعدهم على إتمام عملهم بنجاح.	١٤.
*0.000	0.854	يسعى موظفو اتحاد لجان العمل الصحي باستمرار لاكتساب مزيداً من المعرفة في مجال عملي.	١٥.

١٦	يتقهم موظفو اتحاد لجان العمل الصحي مشاعرهم وانفعالاتهم بشكل مستمر.	٠.٨١٣	*0.000
١٧	يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي امتصاص غضب الآخرين.	٠.٩٣٨	*0.000
١٨	لدى موظفي اتحاد لجان العمل الصحي القدرة على الضبط الذاتي.	٠.٩٣٣	*0.000
١٩	يمارس موظفو اتحاد لجان العمل الصحي عملهم بحيوية ونشاط.	٠.٩٢١	*0.000
٢٠	يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي تحقيق أهدافهم بالرغم من التحديات والصعوبات التي تواجههم.	٠.٨٦٧	*0.000
٢١	يمتلك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي المرونة في التعامل مع زملائهم داخل العمل.	٠.٩١٤	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ثانياً: الصدق البنائي (Structure Validity)

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (٣.٨) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول (٣.٨) معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية

للاستبانة

المحور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
١. البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية .	٠.٧٢١	*0.000
٢. البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية .	٠.٨٧٣	*0.000

*0.000	٠.٨٨٧	٣. البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية.
*0.000	٠.٩٠٧	٤. البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية.
*0.000	٠.٩٩٤	٥. المسؤولية الاجتماعية.
*0.00٩	٠.٩٣٠	٦. كفاءة العاملين.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

٣.٤.٣ ثبات الاستبانة (Reliability):

يقصد بثبات الاستبانة هو: إمكانية الحصول على النتائج نفسها لو أعيد تطبيق الأداة على نفس الأفراد، بمعنى درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (أبو علام، ٢٠١٠).

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (٣.٩).

جدول (٣.٩) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

الصدق الذاتي*	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحور
0.915	٠.٨٣٧	٩	١. البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية.
0.888	٠.٧٨٩	9	٢. البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية.
0.947	٠.٨٩٦	9	٣. البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية.
0.968	٠.٩٣٧	6	٤. البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية.
0.989	٠.٩٧٨	21	٥. كفاءة العاملين.
0.988	٠.٩٧٦	54	٦. جميع المحاور معاً.

*الصدق الذاتي= الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (٣.٩) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور حيث تتراوح بين (٠.٧٨٩ - 0.978)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.976)،

وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل محور حيث تتراوح (0.888 - 0.989)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.988)، وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (٢) قابلة للتوزيع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

٥.٣ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Distribution Test):

يستخدم الإحصائيون نوعين من الاختبارات الإحصائية لاختبار الفرضيات الأولى الاختبارات المعلمية (Parametric Tests) والثاني الاختبارات اللامعلمية (Non-Parametric Tests) ويشترط لاستخدام الاختبارات المعلمية شرط التوزيع الطبيعي للبيانات المراد إجراء الاختبارات الإحصائية عليها، بينما تستخدم الاختبارات اللامعلمية كبديل للاختبارات المعلمية في حال عدم تحقق شرط التوزيع الطبيعي للبيانات، ولكن ذلك يكون فقط في حالة العينات الصغيرة التي يقل حجمها عن (٣٠) مفردة، بينما العينات التي يزيد حجمها عن (٣٠) مفردة يمكن التخلي عن شرط التوزيع الطبيعي، وذلك وفقاً لما تقره نظرية النهاية المركزية (ربيع، ٢٠٠٧) كما توصل (Norman, ٢٠١٠) أنه يمكن استخدام الاختبارات المعلمية مع بيانات مقياس ليكرت الخماسي بغض النظر عن حجم المجتمع كبيراً أو صغيراً، وبغض النظر عن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وفي هذه الدراسة سيتم استخدام الاختبارات المعلمية وفقاً للسببين السابق ذكرهم دون اللجوء للتحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

١. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages) لوصف عينة الدراسة.
٢. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.

٣. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
٤. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، وقد استخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة والعلاقة بين المتغيرات.
٥. نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression- Model).
٦. اختبار (T) في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
٧. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات، استخدمته الباحثة للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية للمستجيبين التي اشتملت على (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

١.٤ الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

١. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

جدول (٤.١) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
39.7	71	ذكر
60.3	108	أنثى
100.0	179	المجموع

يتضح من جدول (٤.١) أن ما نسبته (٦٠.٣%) من عينة الدراسة من الإناث، بينما (٣٩.٧%) من الذكور، تعزو الباحثة ذلك إلى أن نسبة الموظفات الإناث في اتحاد لجان العمل الصحي أكثر من نسبة الموظفين الذكور وفقاً لتقرير الموارد البشرية السنوي، الذي يشمل أعداد الموظفين في اتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠.

٢. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

جدول (٤.٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
٣٥ سنة فأقل	73	40.8
من ٣٦-٤٥ سنة	50	27.9
أكثر من ٤٥ سنة	56	31.3
المجموع	179	100.0

يتضح من جدول (٤.٢) أن ما نسبته (٤٠.٨%) من عينة الدراسة أعمارهم (٣٥) سنة فأقل، ويليه نسبة (٣١.٣%) أعمارهم أكثر من (٤٥) سنة، و(٢٧.٩%) أعمارهم من (٣٦-٤٥) سنة، وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة العاملين من عمر (٣٥) سنة فأقل أن مشاريع التشغيل في اتحاد لجان العمل الصحي تشترط بأن لا يتجاوز الموظف/ة عمر (٣٥) سنة كشرط من شروط التوظيف، وذلك وفقاً لشروط وإعلانات الوظائف المنشورة عبر الموقع الإلكتروني لاتحاد لجان العمل الصحي.

٣. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول (٤.٣) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية عامة فأقل	32	17.9
دبلوم	26	14.5
بكالوريوس	98	54.7
دراسات عليا	23	12.8
المجموع	179	100.0

يتضح من جدول (٤.٣) أن النسبة الأكبر هي من حملة شهادة البكالوريوس بنسبة (٥٤.٧%)، وباقي الفئات النسب فيها متقاربة، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن اتحاد لجان العمل الصحي يشترط في عملية التوظيف أن يكون العاملين حاصلين على درجة البكالوريوس كحد أدنى.

٤. توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة:

جدول (٤.٤) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
--------------	-------	------------------

21.2	38	أقل من ٥ سنوات
24.0	43	من ٥ - ١٠ سنوات
25.1	45	من ١١ - ١٥ سنة
29.6	53	أكثر من ١٥ سنة
100.0	179	المجموع

يتضح من جدول (٤.٤) أن مستوى الخبرة لعينة الدراسة بين جميع الفئات متقاربة إلى حد كبير، إلا أن النسبة الأكبر هي كانت لصالح أصحاب الخبرة الأكثر من (١٥) عام بنسبة (٢٩.٦٪)، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن معظم العاملين والعاملات في اتحاد لجان العمل الصحي توظفوا منذ تأسيسه في عام (١٩٨٥)، وأن اتحاد لجان العمل الصحي يحافظ على موظفيه.

٥. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي:

جدول (٤.٥) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
16.8	30	إداري
5.6	10	طبيب
26.3	47	ممرض
7.8	14	سكرتير
43.6	78	أخرى
100.0	179	المجموع

يتضح من جدول (٤.٥) أن ما نسبته (43.6%) من عينة الدراسة من أصحاب المسميات الوظيفية المتنوعة، يليه نسبة (٢٦.٣%) من الممرضين، ومن ثم نسبة (١٦.٨%) من الإداريين، ونسبة (٧.٨%) بوظيفة سكرتير، ونسبة (٥.٦%) من الأطباء، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي متنوعين من كافة التخصصات كما أن تصنيف أخرى بنسبته (٤٣.٧%) يشمل التخصصات المهنية الطبية مثل فني مختبر ، صيدلي ، فني أشعة ، فني تخدير بالإضافة إلى تخصصات الحقوق وعلم النفس وعلم الاجتماع وتنشيط الأطفال ويشمل فني الصيانة ، السائقين

رجال الأمن ، وهذا ما يؤكد على أن اتحاد لجان العمل الصحي منظمة شاملة للجوانب الصحية والمجتمعية.

٢.٤ المحك المعتمد في تحليل الاستبيان:

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (٥=١-٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤/٥=٠.٨٠)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٤.٦) يوضح المحك المعتمد في الاستبيان

درجة الموافقة	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
قليلة جداً	من 20% - 36%	من 1 - 1.80
قليلة	أكثر من 36% - 52%	أكثر من 1.80 - 2.60
متوسطة	أكثر من 52% - 68%	أكثر من 2.60 - 3.40
كبيرة	أكثر من 68% - 84%	أكثر من 3.40 - 4.20
كبيرة جداً	أكثر من 84% - 100%	أكثر من 4.20 - 5

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمدت الباحثة على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المحاور للاستبانة، ومستوى الفقرات في كل محور، وقد حددت الباحثة درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

٣.٤ تحليل فقرات الاستبانة:

أولاً: تحليل فقرات المسؤولية الاجتماعية

١. تحليل فقرات محور "البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية":

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (٤.٧).

جدول (٤.٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من

فقرات محور "البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١.	يتم تقديم خدمات تنموية اجتماعية متنوعة للمواطنين من خلال اتحاد لجان العمل الصحي.	4.11	0.804	82.12%	2	كبيرة
٢.	يقدم اتحاد لجان العمل الصحي المساعدات العينية والمادية للفئات الهشة في أوقات الطوارئ.	3.66	1.075	73.30%	7	كبيرة
٣.	يقوم اتحاد لجان العمل الصحي برعاية الأنشطة التطوعية في المجتمع المحلي.	4.02	0.786	80.45%	5	كبيرة
٤.	يشارك اتحاد لجان العمل الصحي المجتمع في المناسبات الوطنية والاجتماعية.	4.04	0.950	80.78%	4	كبيرة
٥.	ينظم اتحاد لجان العمل الصحي الحملات العلاجية المجانية للفئات المهمشة في المجتمع.	4.08	0.929	81.68%	3	كبيرة
٦.	ينظم اتحاد لجان العمل الصحي الحملات التثقيفية للفئات المهمشة في المجتمع.	4.31	0.647	86.26%	1	كبيرة جداً
٧.	يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في توفير فرص عمل للنساء داخل المنظمة.	3.80	1.122	76.09%	6	كبيرة

قليلة	9	50.28%	1.148	2.51	يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في توفير فرص عمل لذوي الإعاقة داخل المنظمة.	٨.
متوسطة	8	67.60%	1.162	3.38	يقدم اتحاد لجان العمل الصحي تسهيلات للمراجعين بالمناسبات الرسمية الأعياد الدينية والوطنية والاجتماعية.	٩.
كبيرة		75.39%	0.711	3.77	جميع فقرات المحور معاً	

من جدول (٤.٧) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "ينظم اتحاد لجان العمل الصحي الحملات التثقيفية للفئات المهمشة في المجتمع" يساوي (٤.٣١) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٨٦.٢٦٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأولى في المحور، وهذا يدل على اهتمام اتحاد لجان العمل الصحي برفع الوعي المجتمعي في المناطق المهمشة من خلال جلسات التوعية التي يقوم بها المختصين في كافة المجالات الصحية والمجتمعية، كما أن الحملات التثقيفية جزء لا يتجزأ من برامج ومشاريع الاتحاد التي تنفذ بشكل دوري لضمان رفع مستوى الوعي المجتمعي في كافة المناطق بالتركيز على المناطق المهمشة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة "يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في توفير فرص عمل لذوي الإعاقة داخل المنظمة" يساوي (٢.٥١) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٥٠.٢٨٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأخيرة في المحور، وهذا يدل على عدم وجود ما يلزم اتحاد لجان العمل الصحي بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة كما أن عملية التوظيف بالاتحاد لا تنتظر للجنس أو العمر أو الشكل أو الإعاقة، إنما تكون قائمة على الكفاءة.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمحور "البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية" يساوي (٣.٧٧) أي أن الوزن النسبي (٧٥.٣٩٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن اتحاد لجان العمل الصحي يؤمن بالمسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الخيري بقيامه بحملات التثقيف المجتمعي وتقديم الخدمات التنموية المتنوعة للمواطنين إيماناً منه بجزء من مسؤولياته تجاه المجتمع.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (أبو رمضان، ٢٠١٧) ودراسة (وادي، ٢٠١٩) ودراسة (القصاص، ٢٠١٨) أن البعد الخيري الإنساني حصل على موافقة كبيرة من أفراد عينة الدراسة.

٢. تحليل فقرات محور "البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية":

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (٤.٨).

جدول (٤.٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات محور "البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١	تتوافق رسالة اتحاد لجان العمل الصحي وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع.	4.24	0.908	84.80%	1	كبيرة جداً
٢	يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في حماية البيئة.	3.72	1.033	74.41%	6	كبيرة
٣	يراعي اتحاد لجان العمل الصحي مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.	3.54	0.961	70.84%	8	كبيرة
٤	يملك اتحاد لجان العمل الصحي مدونة سلوك واضحة ومعلنة لجميع العاملين لديه.	3.98	0.927	79.66%	5	كبيرة

كبيره	7	73.41%	1.126	3.67	يمنع اتحاد لجان العمل الصحي التمييز على أساس العائلة أو الجنس أو الدين عند التوظيف.	٥
كبيره جداً	1	84.80%	0.810	4.24	يراعي اتحاد لجان العمل الصحي البعد الأخلاقي في حملاته الدعائية والإعلانية.	٦
كبيره	3	83.69%	0.803	4.18	يمارس اتحاد لجان العمل الصحي كافة أنشطته بأسلوب يتوافق مع عادات وتقاليد المجتمع التي يعمل به.	٧
كبيره	4	82.79%	0.929	4.14	يوفر اتحاد لجان العمل الصحي الحماية الكاملة لبيانات المستفيدين من الخدمات التي يقدمها.	٨
متوسطة	9	63.35%	1.215	3.17	يسمح اتحاد لجان العمل الصحي للمستفيدين من خدماته في المشاركة في صنع واتخاذ القرارات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة لهم.	٩
كبيره		77.53%	0.777	3.88	جميع فقرات المحور معاً.	

من جدول (٤.٨) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "تتوافق رسالة اتحاد لجان العمل الصحي وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع" يساوي (٤.٢٤) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٨٤.٨٠٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأولى في المحور، وهذا يدل على أن القيم والمبادئ الناظمة لعمل اتحاد لجان العمل الصحي نابعة من المجتمع المتواجد به مما يجعل لديه القبول من كافة أطراف المجتمع.

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة "يسمح اتحاد لجان العمل الصحي للمستفيدين من خدماته في المشاركة في صنع واتخاذ القرارات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة لهم" يساوي (٣.١٧) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٦٣.٣٥٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأخيرة في المحور، وهذا يدل على أن اتحاد لجان العمل الصحي يحاول إشراك المجتمع المحلي في عملية التخطيط للمشاريع، من خلال عمل تحديد احتياجات للفئات المستهدفة من برامجه ومشاريعه، ولكن أفراد العينة ليسوا جميعهم على دراية، ربما الأكثر معرفة الجهات الإدارية المسؤولة عن عملية التخطيط للبرامج.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمحور "البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية" يساوي (٣.٨٨) أي أن الوزن النسبي (٧٧.٥٣٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن اتحاد لجان العمل يراعي البعد الاخلاقي في حملاته الإعلانية، وكذلك تتوافق رسالة اتحاد لجان العمل الصحي وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع، وذلك لامتلاكه مدونة سلوك واضحة ومعلنة لجميع العاملين لديه وتراعي أهداف وقيم المجتمع، من خلال ممارسة الأنشطة بأسلوب يتوافق مع عادات وتقاليد المجتمع.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات دراسة (أبو رمضان، ٢٠١٧)، ودراسة (عودة، ٢٠١٤)، حيث حصل البعد الأخلاقي على موافقة كبيرة من قبل عينة الدراسة، كما أن الدراستين طبقتا في المجتمع الفلسطيني، حيث طبقت دراسة (أبو رمضان، ٢٠١٧) على البنوك وأما دراسة (عودة، ٢٠١٤) على طلبة جامعة القدس المفتوحة.

٣. تحليل فقرات محور "البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية":

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (٤.٩).

جدول (٤.٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات محور "البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١	تحرص إدارة اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق القوانين والتشريعات التي تصدرها السلطة الوطنية الفلسطينية.	3.85	0.815	77.09%	2	كبيرة
٢	تحرص إدارة اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق حقوق الإنسان الدولية.	4.06	0.784	81.12%	1	كبيرة
٣	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الأجور.	2.86	1.203	57.21%	8	متوسطة
٤	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص ساعات العمل.	3.41	1.248	68.16%	4	كبيرة
٥	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الإجازات.	3.42	1.095	68.38%	3	كبيرة

متوسطة	9	55.08%	1.372	2.75	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الضمان الاجتماعي.	٦
متوسطة	7	62.57%	1.281	3.13	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص السلامة المهنية.	٧
متوسطة	6	63.24%	1.232	3.16	يتبنى اتحاد لجان العمل الصحي مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية في المحافظات الجنوبية	٨
متوسطة	5	67.49%	1.022	3.37	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق مبدأ المكافاة والعقاب بشفافية.	٩
متوسطة		66.70%	0.853	3.34	جميع فقرات المحور معاً	

من جدول (٤.٩) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "تحرص إدارة اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق حقوق الإنسان الدولية" يساوي (٤.٠٦) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٨١.١٢٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأولى في المحور، وهذا يدل على حرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق المواثيق الدولية لحقوق الإنسان، مما يسهم في جلب التمويل له من الجهات المانحة الدولية.

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الضمان الاجتماعي" يساوي (٢.٧٥) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٥٥.٠٨٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه

الفقرة، وحازت على المرتبة الأخيرة في المحور، وهذا يدل على أن اتحاد لجان العمل الصحي يحرص على تطبيق قانون العمل الفلسطيني إلا أن هناك قصور في تطبيق الضمان الاجتماعي للعاملين به.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمحور "البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية" يساوي (٣.٣٤) أي أن الوزن النسبي (٦٦.٧٠٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن إدارة اتحاد لجان العمل الصحي تحرص على تطبيق القوانين الدولية لحقوق الإنسان واللوائح والقوانين المحلية مثل تطبيق قانون العمل الفلسطيني من خلال الحوافز والأجور والإجازات والبدلات والسلامة المهنية وتحرص، أيضاً على تطبيق مبدأ الثواب والعقاب بشفافية.

اختلفت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة مثل (أبو رمضان، ٢٠١٧) ودراسة (عودة، ٢٠١٤)، (طموس، ٢٠١٩) و(السموني، ٢٠١٩) في أن البعد القانوني حصل على درجة موافقة مرتفعة لدي عينة الدراسة.

٤. تحليل فقرات محور "البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية":

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (٤.١٠).

جدول (٤.١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من

فقرات محور "البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
٠.١	يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على مواكبة التقدم العلمي و التكنولوجي.	3.98	0.933	79.66%	2	كبيرة
٠.٢	يخصص اتحاد لجان العمل الصحي موازنة للمسؤولية الاجتماعية.	3.47	0.914	69.50%	5	كبيرة

كبيرة	4	69.72%	0.979	3.49	يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في عملية التنمية والاستثمار بما يحقق الأهداف العامة للمجتمع.	٣.
كبيرة	1	80.67%	0.899	4.03	يسعى اتحاد لجان العمل الصحي للوصول لمستوى أعلى من الكفاءة في العمل.	٤.
متوسطة	6	64.80%	1.103	3.24	يسهم اتحاد لجان العمل الصحي في تخفيض نسبة البطالة من خلال سياسة التوظيف المؤقت والدائم للخريجين.	٥.
كبيرة	3	71.17%	1.028	3.56	يلتزم اتحاد لجان العمل الصحي باستخدام موارد صديقة بالبيئة.	٦.
كبيرة		72.59%	0.843	3.63	جميع فقرات المحور معاً	

من جدول (٤.١٠) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "يسعى اتحاد لجان العمل الصحي للوصول لمستوى أعلى من الكفاءة في العمل" يساوي (٤.٠٣) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٨٦.٦٧٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأولى في المحور، وهذا يدل على قيام اتحاد لجان العمل الصحي بتدريب العاملين والعاملات وتوفير فرص للتعليم وأنشطة تسهم في صقل شخصية العامل/ة، مما يسهم في صقل الخبرة وبالتالي ترتفع الكفاءة في العمل لدى العامل.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "يسهم اتحاد لجان العمل الصحي في تخفيض نسبة البطالة من خلال سياسة التوظيف المؤقت والدائم للخريجين" يساوي (٣.٢٤) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٦٤.٨٠٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأخيرة في المحور، وهذا يدل على ضعف برامج التشغيل المؤقت في اتحاد لجان العمل الصحي وقلة توافرها بالشكل الدائم.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمحور "البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية" يساوي (٣.٦٣) أي أن الوزن النسبي (٧٢.٥٩%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن اتحاد لجان العمل الصحي يسعى للوصول لمستوى أعلى من الكفاءة في العمل لضمان الجودة وبناء الصورة الذهنية الجيدة لدى المستفيدين من خدماته مما يسهم في كسب ثقة المستفيدين وزيادة عددهم وبالتالي الإسهام بزيادة التمويل الخاص بهم.

واتفقت هذه النتائج مع (أبو رمضان، ٢٠١٧) ودراسة (عودة، ٢٠١٤)، (طموس، ٢٠١٩) و(السموني، ٢٠١٩) فقد حصل البعد الاقتصادي على درجة موافقة مرتفعة.

٥. تحليل جميع فقرات المسؤولية الاجتماعية:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (٤.١١).

جدول (٤.١١) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع

فقرات المسؤولية الاجتماعية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١. البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية.	3.77	0.711	75.39%	2	كبيرة
٢. البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية.	3.88	0.777	77.53%	1	كبيرة
٣. البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية.	3.34	0.853	66.70%	4	متوسطة
٤. البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية.	3.63	0.843	72.59%	3	كبيرة
جميع فقرات المسؤولية الاجتماعية	3.65	0.705	73.05%		كبيرة

من جدول (٤.١١) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المسؤولية الاجتماعية يساوي (٣.٦٥) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٧٣.٠٥%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات المسؤولية الاجتماعية بشكل عام، أي أن هناك ممارسة كبيرة حسب المقياس المستخدم، وتفسر الباحثة ذلك في اهتمام اتحاد لجان العمل الصحي في

بالمحافظات الجنوبية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالشكل المطلوب، كما أن من العوامل المهمة في نجاح اتحاد لجان العمل الصحي ارتباطه ارتباطاً عضوياً ببيئته الاجتماعية وأن المنظمات غير الحكومية هي الأكثر حساسية لبيئتها الاجتماعية.

وقد حازت الأبعاد على الترتيب التالي من الأكثر إلى الأقل حسب إجابات عينة الدراسة، حيث أن محور البعد الأخلاقي حصل على الترتيب الأول، ثم البعد الخيري، ثم البعد الاقتصادي، وأخيراً البعد القانوني.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية ضرورية ومهمة لأي مؤسسة سواء كانت حكومية أو غير حكومية، وأن الترتيب الذي حصلت عليه جاء من قبل إجابات أفراد عينة الدراسة بمعنى أن أي بعد لا يقل أهمية عن باقي الأبعاد.

اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (طوموس، ٢٠١٩) و (القصاص، ٢٠١٨) و(أبو جزر، ٢٠١٨)، (أبو رمضان، ٢٠١٧) و (عودة، ٢٠١٤)، حيث أن مستوى المسؤولية الاجتماعية في الدراسة المذكورة حصلت على درجة موافقة مرتفعة لدى عينة الدراسة.

٦. تحليل فقرات محور "كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية":

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (٤.١٢).

جدول (٤.١٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات محور "كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
١.	يتقبل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي التوجيهات في المواقف الطارئة.	4.49	0.584	89.83%	1	كبيرة جداً

كبيرة	3	83.46%	0.833	4.17	يتعامل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي بلباقة مع المستفيدين.	.٢
كبيرة	8	81.90%	0.859	4.09	يتواصل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي مع زملائهم بشكل فاعل.	.٣
كبيرة	5	83.24%	0.856	4.16	يعمل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي بروح الفريق.	.٤
كبيرة	12	80.34%	0.884	4.02	يمتلك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي الدافعية المستمرة للعمل.	.٥
كبيرة	6	82.79%	0.770	4.14	ينجز موظفو اتحاد لجان العمل الصحي المهام المطلوبة بكفاءة واقتدار.	.٦
كبيرة	14	79.78%	0.772	3.99	يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي عزل مشاكلهم الشخصية عن أجواء العمل مع المستفيدين من خدمات المؤسسة.	.٧
كبيرة	15	79.22%	0.767	3.96	يطمح موظفو اتحاد لجان العمل الصحي للتعرف على كل ما هو جديد في المجال العلمي والعملية.	.٨
كبيرة	20	76.98%	0.890	3.85	يمتلك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي القدرة على التفكير الناقد لاتخاذ القرارات ووضع الخطط المهنية.	.٩
كبيرة	13	79.89%	0.811	3.99	يعرف موظفو اتحاد لجان العمل الصحي ما يجب عليهم فعله عند	.١٠

					التعامل مع المستفيدين من خدمات المنظمة.
كبيرة جداً	2	88.27%	0.701	4.41	١١. يتحمل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي العمل تحت الضغوط.
كبيرة	9	81.79%	0.795	4.09	١٢. لدى موظفي اتحاد لجان العمل الصحي المعرفة الكاملة بمهامهم الوظيفية حسب الوصف الوظيفي.
كبيرة	4	83.35%	0.797	4.17	١٣. يرغب موظفو اتحاد لجان العمل الصحي في تعلم المزيد من المهارات التي تزيد من خبرتهم العملية.
كبيرة	10	81.23%	0.766	4.06	١٤. يحرص موظفو اتحاد لجان العمل الصحي على اكتساب مهارات جديدة تساعدهم على إتمام عملهم بنجاح.
كبيرة	7	82.01%	0.868	4.10	١٥. يسعى موظفو اتحاد لجان العمل الصحي باستمرار لاكتساب مزيدا من المعرفة في مجال عملي.
كبيرة	20	76.98%	0.927	3.85	١٦. يتفهم موظفو اتحاد لجان العمل الصحي مشاعرهم وانفعالاتهم بشكل مستمر.
كبيرة	19	77.88%	0.864	3.89	١٧. يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي امتصاص غضب الآخرين.

كبيرة	16	78.44%	0.921	3.92	لدى موظفي اتحاد لجان العمل الصحي القدرة على الضبط الذاتي.	١٨.
كبيرة	16	78.44%	1.008	3.92	يمارس موظفو اتحاد لجان العمل الصحي عملهم بحيوية ونشاط.	١٩.
كبيرة	16	78.44%	0.986	3.92	يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي تحقيق أهدافهم بالرغم من التحديات والصعوبات التي تواجههم.	٢٠.
كبيرة	11	81.01%	0.830	4.05	يمتلك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي المرونة في التعامل مع زملائهم داخل العمل.	٢١.
كبيرة		81.20%	0.661	4.06	جميع فقرات المحور معاً	

من جدول (٤.١٢) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "يتقبل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي التوجيهات والتعليمات في المواقف الطارئة" يساوي (٤.٤٩) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٨٩.٨٣٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة جداً من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأولى في المحور، وهذا يدل على حرص العاملين على اتباع الإرشادات والتوجيهات الصادرة عن الإدارة العليا والوسطى باتحاد لجان العمل الصحي خلال فترات الطوارئ لضمان سير العمل بمنهجية ونظام، مما يسهم في بقاء المؤسسة واتزان عملها.

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة والسادسة عشر "يمتلك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي القدرة على التفكير الناقد لاتخاذ القرارات ووضع الخطط المهنية، يتفهم موظفو اتحاد لجان العمل الصحي مشاعرهم وانفعالاتهم بشكل مستمر" يساوي (٣.٨٥) (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (٧٦.٩٨٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وحازت

على المرتبة الأخيرة في المحور، وهذا يدل على أن الاختلاف في عينة الدراسة والمسميات الوظيفية للعاملين أدى إلى اختلاف الإجابة، ويدل على وجود فروق فردية لدى العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي فيما يخص اتخاذ القرار، ووضع الخطط المهنية كما أن التحكم بالمشاعر والانفعالات أيضاً يتبع الفروق الفردية بين البشر، فهناك من لديه القدرة على التحكم بمشاعره و تفهمها وآخرون عاجزون عن ذلك.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمحور "كفاءة العاملين" يساوي (٤.٠٦) أي أن الوزن النسبي (٨١.٢٠٪)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي كفاءتهم مرتفعة نتيجة لخبراتهم المتنوعة التي صقلها الاتحاد بالتدريب والتعليم، إضافة إلى حرص الاتحاد على تعيين موظفين أكفاء؛ ليكونوا من ضمن طاقم العمل لديهم، كما أن الموظفين يسعون إلى تطوير ذاتهم ورفع كفاءتهم بطرق متعددة ومختلفة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات مثل: دراسة (ملوزم، ٢٠١٩) و(الفريحي، ٢٠١٩)، (عصفور، ٢٠١٧) و(الغوطي، ٢٠١٧) و(الأسطل، ٢٠١٦) و(كحيل، ٢٠١٤) Solomon & (Ayebale, 2017)، (Sinawi, et al, 2015)، حيث حصلت كفاءة أداء العاملين على درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة.

المحك المعتمد لتحليل الارتباط:

يستخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط ما بين المتغيرات، وقد بين العلماء أنواع الارتباط، واتجاه العلاقة بين المتغيرين وفق الجدول التالي، والذي سنتبناه الباحثة:

جدول (٤.١٣) أنواع الارتباط واتجاه العلاقة بين المتغيرين

نوع علاقة الارتباط	قيمة معامل الارتباط
ارتباط طردي تام	١+
ارتباط طردي قوي	من ٠.٧٠ - ٠.٩٩
ارتباط طردي متوسط	من ٠.٥٠ - ٠.٦٩
ارتباط طردي ضعيف	من ٠.٠١ - ٠.٤٩

لا يوجد ارتباط خطي	.
--------------------	---

المصدر: (Mindrila, 2017)

٤.٤ اختبار فرضيات الدراسة:

اعتمدت الباحثة في صياغتها للفرضيات على أربع فرضيات رئيسية، وقد حددت الباحثة

الاختبار الإحصائي المناسب لكل فرضية من الفرضيات كما يلي:

جدول (٤.١٤) الاختبارات الإحصائية اللازمة للفرضيات

البيان	الاختبار الإحصائي	الفرضية	رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة
اختبار العلاقة بين المتغير المستقل والتابع	معامل ارتباط بيرسون	الأولى	إذا كانت مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٥
اختبار الأثر بين المتغيرات المستقلة والتابعة	تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد	الثانية	إذا كانت مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٥
اختبار وجود فروق من عدمها بين إجابات المبحوثين	تحليل (t) لعينتين مستقلتين وتحليل التباين الأحادي	الثالثة والرابعة	إذا كانت مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٥

الفرضية الرئيسية الأولى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية".

جدول (٤.١٥) معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات

غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	نوع علاقة الارتباط
-----------------------	--------------------------	--------------------

ارتباط طردي متوسط	*	٠.٦٦٥
-------------------	-------------	-------

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يُبين جدول (٤.١٥) أن معامل الارتباط يساوي (٠.٦٦٥)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية، وهذا يعني أنه كلما زادت ممارسة المسؤولية الاجتماعية زادت كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية. وتعرزو الباحثة ذلك إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة اتحاد لجان العمل الصحي تفرض على العاملين رفع كفاءتهم، وتحسين أدائهم في العمل؛ للمحافظة على صورة المنظمة الذهنية وسمعتها لدى المستفيدين.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (السموني، ٢٠١٩)، (جلس، ٢٠١٦) في أن تبني وممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات يُحقق فوائد عديدة تسهم في تحسين ظروف الحياة في المجتمع، من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، وبالتالي تُسهم في رفع الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد العاملين في المنظمات. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

١. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية".
جدول (٤.١٦) معامل الارتباط بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	نوع علاقة الارتباط
٠.٥٦٧	*	ارتباط طردي متوسط

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يبين جدول (٤.١٦) أن معامل الارتباط يساوي (٠.٥٦٧)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية

متوسطة ذات دلالة إحصائية بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن قيام اتحاد لجان العمل الصحي بالأنشطة المجتمعية الخيرية مثل: الحملات التثقيفية، والحملات العلاجية، إضافة إلى الخدمات التنموية المتنوعة تخلق حيزاً للتفاعل المجتمعي بين العاملين والمجتمع، مما يستدعي من العاملين رفع كفاءتهم بالعمل لضمان الحصول على ثقة المستفيدين والمجتمع المحلي الذي يحتكون به من خلال عملهم، واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (حلس، ٢٠١٦)، (أبو رمضان، ٢٠١٧) (السموني، ٢٠١٩) عدم اقتصار البعد الخيري في المنظمات على جمع التبرعات بل تتنوع الأنشطة والخدمات في الجانب الخيري، وهذا ما يستدعي من العاملين التفكير الابداعي لتصميم أنشطة وخدمات متنوعة تسهم في تلبية احتياجات المجتمع الحقيقية.

٢. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية".

جدول (٤.١٧) معامل الارتباط بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	نوع علاقة الارتباط
٠.٧٢٩	*٠.٠٠٠٠	ارتباط طردي قوي

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يبين جدول (٤.١٧) أن معامل الارتباط يساوي (٠.٧٢٩)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (٠.٠٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية، وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن وجود مدونة سلوك أخلاقية وقوانين ناظمة يُوقع عليها العاملون في اتحاد لجان العمل الصحي يلزمهم من رفع كفاءتهم.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (جلس، ٢٠١٦)، دراسة (بركات، ٢٠١٦) حيث تُبين أن تطبيق المؤسسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه كل من المجتمع والعاملين والمستهلك وأخلاقيات العمل نتيجة القوانين الداخلية للمنظمات التي تجبر العاملين على تحسين أدائهم في العمل، والعمل على تحقيق أفضل نتائج من خلال تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

٣. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية".

جدول (٤.١٨) معامل الارتباط بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة

العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية

معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	نوع علاقة الارتباط
٠.٤٥٩	*٠.٠٠٠	ارتباط طردي ضعيف

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يُبين جدول (٤.١٨) أن معامل الارتباط يساوي (٠.٤٥٩)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن هناك ضعف في تطبيق كافة بنود قانون العمل الفلسطيني الذي يضمن حقوق العاملين، مما يؤثر سلباً على العاملين حيث أنهم يشعرون بالقلق المستمر تجاه الضمان الاجتماعي والسلامة المهنية لهم.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (جلس، ٢٠١٦) التي أظهرت في نتائجها أن غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي من شأنها تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، أدى إلى عدم وجود مفهوم واضح ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات في فلسطين.

٤. "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية".

جدول (٤.١٩) معامل الارتباط بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية

معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	نوع علاقة الارتباط
٠.٦١٣	*٠.٠٠٠	ارتباط طردي متوسط

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يبين جدول (٤.١٩) أن معامل الارتباط يساوي (٠.٦١٣)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (٠.٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن اتحاد لجان العمل الصحي يسعى للوصول لمستوى أعلى من الكفاءة في العمل من خلال تدريب العاملين وتوفير فرص التعليم لهم؛ لضمان تطبيقهم للمسؤولية الاجتماعية.

وانتقلت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الأسطل، ٢٠١٦) في أن توفير برامج تدريبية للعاملين في المنظمات يسهم في رفع كفاءتهم.

الفرضية الرئيسية الثانية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية على كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام "الانحدار الخطي المتعدد" لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

جدول (٤.٢٠) تحليل الانحدار الخطي المتعدد - المتغير التابع (كفاءة العاملين)

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	Std. Error	بيتا المعيارية	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.	دال/غير دال
المقدار الثابت.	1.584	0.187		8.470	0.000	دال
البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية.	0.037	0.075	0.040	0.490	0.625	غير دال
البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية.	0.535	0.076	0.628	7.044	0.000	دال
البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية.	-0.166	0.066	-0.214	-2.512	0.013	دال
البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية.	0.225	0.073	0.287	3.074	0.002	دال
معامل الارتباط = 0.747		معامل التحديد المعدل = 0.548				
قيمة الاختبار F = 54.934		القيمة الاحتمالية = 0.000				

ومن خلال الجدول السابق تبين أن معامل التحديد المعدل يساوي (0.548)، مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر (54.8%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (كفاءة العاملين)، والباقي (45.2%) يرجع إلى عوامل أخرى لا يتضمنها النموذج، منها الخطأ العشوائي.

- كما تبين أن قيمة الاحتمال (P.Value) المقابلة لتحليل التباين تساوي (0.0000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي فإن نموذج الانحدار معنوي، وهناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار تختلف عن الصفر.

- تبين أن قيمة الاحتمال (P.Value) الخاصة بمعاملات الانحدار أقل من

- مستوى المعنوية (0.05) لجميع المتغيرات، مما يعني أن معاملات بيتا في نموذج الانحدار المقدر معنوية، باستثناء متغير (البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية).

- المتغيرات المؤثرة سلبياً هي: (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية).

- المتغيرات المؤثرة إيجابياً هي: (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية، والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية).

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن ضعف تطبيق قانون العمل الفلسطيني بكافة بنوده داخل اتحاد لجان العمل الصحي، أثر بشكلٍ سلبي على استجابات عينة الدراسة في مجال البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية، بينما الممارسات الخاصة بالبعد الأخلاقي والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية التي يمارسها اتحاد لجان العمل الصحي والعاملين يعتبرها العاملون من المؤثرات الإيجابية المحفزة لهم.

اختلفت هذه النتيجة مع الدراسات السابقة حيث أن البعد القانوني حصل على درجة موافقة مرتفعة في الدراسات السابقة .

الفرضية الرئيسية الثالثة:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)".

تم استخدام اختبار "T لعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات، كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي"؛ لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة (3) متوسطات أو أكثر.

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

١. " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى إلى الجنس".

جدول (٤.٢١) نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - (متغير الجنس)

المحور	المتوسطات		قيمة الاختبار	(Sig.)	الفروق	لصالح من
	أنثى	ذكر				
البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية.	3.7212	3.8435	١.١٢٧	٠.٢٦١	لا يوجد	-
البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	3.8210	3.9609	١.١٨٠	٠.٢٣٩	لا يوجد	-
البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية.	3.2654	3.4413	١.٣٥٣	٠.١٧٨	لا يوجد	-
البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	3.5170	3.8005	٢.٢٢٥	٠.٠٢٧	يوجد	-
المسؤولية الاجتماعية	٣.٧٦١٥	3.5811	1.682	٠.٠٩٤	لا يوجد	-

* الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها والدرجة الكلية، باستثناء (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية)، وبذلك يمكن استنتاج:

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى الجنس.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية تعزى إلى الجنس لصالح الذكور لأن الذكور هم من يمتلكون التحكم بموارد الأسرة ومتطلباتها.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية المتمثلة بأبعادها التالية: (الخيرية والقانونية، والأخلاقية) ما عدا البعد الاقتصادي، يعني أن كلا الجنسين من العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي من الذكور والإناث أجابوا على أسئلة الاستبانة بثلاثة أبعاد فقط بنفس الاتجاه؛ أي أن عامل الجنس لم يكن له تأثير في تغيير اتجاه أي من الجنسين.

٢. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية تعزى إلى العمر".

جدول (٤.٢٢) اختبار تحليل التباين الأحادي (متغير العمر)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة	الفروق	لصالح من
البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	٠.926	2	٠.463	٠.916	٠.402	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	89.000	176	0.506				
	المجموع	89.927	178					
البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	0.595	2	0.297	0.490	٠.613	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	106.76	176	0.607				
	المجموع	107.35	178					
البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	0.448	2	0.224	٠.305	٠.737	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	129.07	176	٠.733				
	المجموع	129.51	178					
البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	٠.107	2	٠.053	٠.074	٠.928	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	126.42	176	٠.718				
	المجموع	126.52	178					
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	٠.224	2	0.112	.224	٠.800	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	88.35	176	٠.502				
	المجموع	88.57	178					

تبين من جدول (٤.٢٢) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "المسؤولية الاجتماعية" تعزى إلى متغير العمر .

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين باختلاف أعمارهم يوجد لديهم إدراك لماهية المسؤولية الاجتماعية وأبعادها .

٣. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية تُعزى إلى المؤهل العلمي".

جدول (٤.٢٣) اختبار تحليل التباين الأحادي (متغير المؤهل العلمي)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة	الفروق	لصالح من
البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	٠.498	3	٠.166	٠.325	٠.807	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	89.429	175	0.511				
	المجموع	89.927	178					
البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	٠.562	3	0.187	٠.307	٠.820	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	106.79	175	٠.610				
	المجموع	107.35	178					
البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	1.365	3	٠.455	٠.622	٠.602	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	128.15	175	٠.732				
	المجموع	129.52	178					
البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	2.378	3	٠.793	1.118	٠.343	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	124.15	175	٠.709				
	المجموع	126.53	178					
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	0.858	3	.2860	٠.571	0.635	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	87.72	175	٠.501				
	المجموع	88.58	178					

تبين من جدول (٤.٢٣) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "المسؤولية الاجتماعية" تعزى إلى المؤهل العلمي .

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين باختلاف مستوياتهم التعليمية يوجد لديهم إدراك لماهية المسؤولية الاجتماعية وأبعادها .

٤. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية بغزة تعزى إلى سنوات الخدمة".

جدول (٤.٢٤) اختبار تحليل التباين الأحادي (متغير سنوات الخدمة)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة	الفروق	لصالح من
البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	1.544	3	٠.515	1.019	٠.386	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	88.382	175	٠.505				
	المجموع	89.927	178					
البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	٠.323	3	٠.108	٠.176	٠.913	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	107.03	175	٠.612				
	المجموع	107.35	178					
البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	1.641	3	٠.547	0.748	٠.525	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	127.87	175	٠.731				
	المجموع	129.51	178					
	بين المجموعات	٠.439	3	٠.146	٠.203	٠.894	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	126.09	175	٠.721				

					178	126.52	المجموع	البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية
			0.197	3	0.592		بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
-	لا يوجد	0.759	0.392	175	87.98		داخل المجموعات	
			0.503	178	88.57		المجموع	

تبين من جدول (٤.٢٤) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "المسؤولية الاجتماعية" تعزى إلى متغير سنوات الخدمة. وتغزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن اتباع اتحاد لجان العمل الصحي منهجية التدريب والتعليم. ٥. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية بغزة تعزى إلى المسمى الوظيفي".

جدول (٤.٢٥) اختبار تحليل التباين الأحادي (متغير المسمى الوظيفي)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة	الفروق	لصالح من
البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	4.274	4	1.069	2.171	0.074	لا يوجد	-
	داخل المجموعات	85.653	174	0.492				
	المجموع	89.927	178					
البعد الأخلاقي	بين المجموعات	2.363	4	0.591	0.979	0.420		-

	لا يوجد			0.603	174	104.99	داخل المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
					178	107.35	المجموع	
-	لا يوجد	0.313	1.199	0.869	4	3.475	بين المجموعات	البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية
				0.724	174	126.04	داخل المجموعات	
					178	129.51	المجموع	
-	لا يوجد	0.835	0.363	0.262	4	1.048	بين المجموعات	البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية
				0.721	174	125.48	داخل المجموعات	
					178	126.52	المجموع	
-	لا يوجد	0.327	1.168	0.579	4	2.316	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
				0.496	174	86.25	داخل المجموعات	
					178	88.57	المجموع	

تبين من جدول (٤.٢٥) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "المسؤولية الاجتماعية" تعزى إلى المسمى الوظيفي، تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى

أن الوصف الوظيفي والمهام الموكلة لكل عامل، كما أن كافة العاملين بغض النظر عن مجال العمل يخضعون لنفس البيئة التنظيمية وبالتالي لا يوجد فروق بينهم.

الفرضية الرئيسية الرابعة: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)".

تم استخدام اختبار "T لعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات، كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي"؛ لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة (3) متوسطات أو أكثر.

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

١. " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى إلى الجنس".

جدول (٤.٢٦) نتائج اختبار "T - لعينتين مستقلتين" - (متغير الجنس)

المحور	المتوسطات		قيمة الاختبار	Sig)	(يوجد-لا يوجد) فروق	لصالح من
	أنثى	ذكر				
كفاءة العاملين	4.0035	4.1462	١.٤١٦	٠.١٥٨	لا يوجد فروق	-

تبين من الجدول (٤.٢٦) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "T - لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لمحور كفاءة أداء العاملين، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول كفاءة العاملين تعزى إلى الجنس.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن كلا الجنسين من العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي من الذكور والإناث أجابوا عن أسئلة الاستبانة الخاصة بمجال كفاءة العاملين بنفس الاتجاه، أي أن عامل الجنس لم يكن له تأثير في تغيير اتجاه أي من الجنسين بمجال كفاءة العاملين.

٢. " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول كفاءة أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى إلى العمر".

جدول (٤.٢٧) اختبار تحليل التباين الأحادي (متغير العمر)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة	الفروق	لصالح من
بين المجموعات	2.684	2	1.342	3.143	٠.064	لا يوجد	-
داخل المجموعات	75.154	176	٠.427				
المجموع	77.838	178					

تبين من الجدول (٤.٢٧) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "كفاءة العاملين" تعزى إلى متغير العمر.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن متغير العمر لا يرتبط في نظرة أفراد العينة لمستوى كفاءة العاملين في الاتحاد، وإنما يرتبط بعمل الجميع في ذات المنظمة.

٣. " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى إلى المؤهل العلمي".

جدول (٤.٢٨) اختبار تحليل التباين الأحادي (متغير المؤهل العلمي)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة	الفروق	لصالح من
بين المجموعات	٠.458	3	٠.153	0.346	٠.792	لا يوجد	-
داخل المجموعات	77.380	175	0.442				
المجموع	77.838	178					

من النتائج الموضحة في جدول (٤.٢٨) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "كفاءة العاملين" تعزى إلى المؤهل العلمي.

ترى الباحثة أن عدم وجود فروق لصالح أصحاب هذه المؤهلات يرتبط بوعي إدراك أصحاب المؤهلات الدنيا لطبيعة المهام الموكلة إليهم والوصف الوظيفي الخاص بهم؛ لذا وجدت الباحثة أن أصحاب المؤهلات العليا والمؤهلات الدنيا أو غير المتعلمين يسعون لرفع كفاءتهم وفقاً لطبيعة الوظيفة التي يعملون بها.

٤. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى إلى سنوات الخدمة".

جدول (٤.٢٩) اختبار تحليل التباين الأحادي (متغير سنوات الخدمة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة	الفروق	لصالح من
بين المجموعات	1.373	3	٠.458	1.047	٠.373	لا يوجد	-
داخل المجموعات	76.466	175	٠.437				
المجموع	77.838	178					

من النتائج الموضحة في جدول (٤.٢٩) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "كفاءة العاملين" تعزى إلى متغير سنوات الخدمة.

تعزو الباحثة عدم وجود فروق تعزى إلى متغير سنوات الخدمة، إلى قيام اتحاد لجان الصحي بدورات تدريبية وبرامج تعليمية مما ساعد في بناء خبرة لدى العاملين الجدد ليصبح أداءهم في العمل يساوي أداء زملائهم القداماء.

٥. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول كفاءة أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى إلى المسمى الوظيفي".

جدول (٤.٣٠) اختبار تحليل التباين الأحادي (متغير المسمى الوظيفي)

لصالح من	الفروق	مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
-	لا يوجد	0.306	1.215	0.529	4	2.115	بين المجموعات	كفاءة العاملين
				٠.435	174	75.724	داخل المجموعات	
					178	77.838	المجموع	

من النتائج الموضحة في جدول (٤.٣٠) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول "كفاءة العاملين" تعزى إلى المسمى الوظيفي.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين يخضعون لنفس البيئة التنظيمية بغض النظر عن مجال العمل، فجميعهم يؤدون المهام الموكلة إليهم مما عزز من كفاءة أدائهم.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

١.٥ النتائج:

من خلال تحليل الاستبانة توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج يمكن بلورتها في النقاط التالية:

نتائج المستوى:

١. هناك ممارسة للمسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الخيري بمستوى كبير بنسبة (٧٥.٣٩٪).
٢. هناك ممارسة للمسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الأخلاقي بمستوى كبير بنسبة (٧٧.٥٣٪).
٣. هناك ممارسة للمسؤولية الاجتماعية من خلال البعد القانوني بمستوى متوسط بنسبة (٦٦.٧٠٪).
٤. هناك ممارسة للمسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الاقتصادي بمستوى كبير بنسبة (٧٢.٥٩٪).
٥. هناك ممارسة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام بمستوى كبير بنسبة (٧٣.٠٥٪).
٦. أكثر الأبعاد ممارسةً هي البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية، يليه البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية، يليه البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، وأخيراً البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية.

٧. بلغ مستوى كفاءة العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي من وجهة نظر العاملين مستوى كبير بنسبة (٨١.٢٠٪).

نتائج العلاقة والأثر بين المتغيرات:

١. توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

٢. توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

٣. توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

٤. توجد علاقة ضعيفة غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

٥. توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية.

٦. تبين أن معامل تحديد المعدل يساوي (٠.٥٤٨)، مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر (٥٤.٨٪) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (كفاءة العاملين)، والباقي (٤٥.٢٪) يرجع إلى عوامل أخرى لا يتضمنها النموذج منها الخطأ العشوائي.

٧. المتغيرات المؤثرة الإيجابية هي (البعد الأخلاقي، والبعد الاقتصادي)، والمتغيرات ذات التأثير العكسي (البعد القانوني)، والبعد الخيري لا يوجد له أثر دال إحصائياً.

نتائج الفروق الإحصائية بين إجابات الباحثين:

١. لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

٢. لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول (البعد الأخلاقي، الخيري، القانوني) للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى لمتغير الجنس.

٣. توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول (البعد الاقتصادي) للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى لمتغير الجنس.

٤. لا توجد فروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول كفاءة العاملين من وجهة نظر العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية بالمحافظات الجنوبية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

٢.٥ التوصيات:

من خلال النتائج السابقة فقد توصلت الباحثة إلى التوصيات التالية:

توصيات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية:

١. عقد الندوات والتدريبات التي تعزز الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية، وتعزز من دور الضمير الإنساني في التعامل مع الناس لرفع المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي.

٢. ضرورة إيلاء إدارة اتحاد لجان العمل الصحي مزيداً من الاهتمام تجاه تنفيذ البرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وأبعادها المختلفة.

٣. ضرورة اهتمام اتحاد لجان العمل الصحي بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين خاصة ما يتعلق بتوفير نظام السلامة المهنية والضمان الاجتماعي الشامل الذي يرضي العاملين لديها.
٤. تخصيص قسم من العاملين في الإدارة العليا والوسطي ضمن فريق خاص تحت مسمى دائرة الإشراف على تطبيق المسؤولية الاجتماعية في اتحاد لجان العمل الصحي.

توصيات خاصة بكفاءة العاملين:

١. الاهتمام بالعاملين في اتحاد لجان العمل الصحي وتعزيز نموهم الروحي؛ ليكونوا أكثر ثقة في أنفسهم ودافعية للعمل.
٢. عقد دورات تدريبية تزيد من الكفاءة في العمل لضمان رفع الأداء المطلوب منهم.
٣. مراعاة الجانب المادي للعاملين خصوصاً في أوقات الطوارئ فيما يتناسب مع المخاطر التي يواجهونها أثناء عملهم.
٤. إشراك العاملين في الأنشطة الترفيهية، والقيام بالرحلات والأنشطة الرياضية وتقديم المعززات والمكافآت المادية والمعنوية، لأن ذلك من شأنه أن يقوي ثقتهم بأنفسهم ونشعرهم بالأمان.
٥. العمل على دمج العاملين في المجتمع من خلال إشراكهم في الأنشطة والمناسبات الاجتماعية.
٦. على اتحاد لجان العمل الصحي إيلاء مزيداً من الاهتمام بتوظيف لذوي الإعاقة والمساعدة في دمجهم في المجتمع.

٣.٥ الدراسات المستقبلية المقترحة:

١. التحديات التي تواجه المنظمات غير الحكومية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

٢. دور المنظمات غير الحكومية في خدمة المجتمع في ضوء تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
٣. بناء نموذج مقترح لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الحكومية.
٤. نحو بناء استراتيجية لتحسين تطبيق المسؤولية الاجتماعية والمحاسبة عليها.
٥. القيام بالمزيد من البحوث التي تعزز مفهوم المسؤولية الاجتماعية والمحاسبة عليها، والتي تساعد المنظمات غير الحكومية على الديمومة في ظل اشتداد المنافسة.
٦. إجراء دراسة حول أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في المنظمات غير الحكومية على سياسات إدارة الموارد البشرية.
٧. دراسة حول العلاقة بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وكفاءة أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

١. إبراهيم، ي. (٢٠٠٥): المنظمات غير الحكومية الفلسطينية (NGOS) دراسة جغرافية تنموية، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الاستثمار والتمويل في فلسطين، الجامعة الاسلامية، غزة.
٢. أبو الكاس، م. (٢٠١٥): أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
٣. أبو النصر، م. (٢٠٠٧): إدارة منظمات المجتمع المدني، الطبعة الأولى، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
٤. أبو النصر، م. (٢٠١٥): المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفات القياسية القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
٥. أبو جزر، أ. (٢٠١٨): مدى تطبيق البنوك الإسلامية لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.ذ.
٦. أبو حجير، إ. (٢٠٠٩): دور المنظمات غير الحكومية في السلم الاجتماعي، ورقة عمل مقدمة إلى ورشة عمل حول دور المنظمات الاهلية في تنمية المجتمع الفلسطيني، المركز الفلسطيني لحل النزاعات، غزة.
٧. أبو رمضان، أ. (٢٠١٧): المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالميزة التنافسية دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك العاملة بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
٨. أبو شمالة، إ. (٢٠١٥): التحديات التي تواجه المنظمات الأهلية في قطاع غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

٩. أبو شيخة، ن. (٢٠١٠): إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية، ط١، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
١٠. أبو طويل، ر. (٢٠١٤): التوجه نحو الاختيار القائم على أساس الكفاءات للتوظيف في الوظيفة العمومية، مجلة المؤسسة جامعة الجزائر، 149-165.
١١. أبو علام، ر. (٢٠١٠): **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية**، الطبعة السادسة، القاهرة: دار النشر للجامعات.
١٢. أبو عمرو، ز. (٢٠٠٥): المنظمات الأهلية الفساذ، ورقة بحثية، منشورات الائتلاف من أجل النزاهة والمسائلة أمان، رام الله، فلسطين.
١٣. أبو قطب م. (٢٠١٤): **التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين في المؤسسة لتحسين المستوى التحصيلي**.
١٤. أبو كريم، أ. (٢٠١٣): علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري- دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
١٥. أبوبكر، م. (٢٠٠٤): **التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية**، الدار الجامعية، الإسكندرية.
١٦. أبوشعيب، إ. (٢٠١٩): أثر المحاكاة على كفاءة أداء فرق طوارئ الدفاع المدني في قطاع غزة خلال الأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
١٧. أحمد، ع. (٢٠١٦): فعالية برنامج معرفي سلوكي في تنمية الكفاءة الذاتية لدى الأخصائي النفسي المدرسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر.
١٨. الأسطل، إ. (٢٠١٦): دور النخبة القيادية في رفع كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
١٩. باقر، ن. (٢٠١٢): المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية، مجلة كلية التربية الأساسية الجامعة المستنصرية، 537-567.

٢٠. بركات، ع.(٢٠١٦): دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة الافتراضية السورية، سوريا.
٢١. بشير، ع.(٢٠٢٠): المزاج الاكتئابي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وقلق المستقبل لدى المتقاعدين مالياً في قطاع غزة، دراسة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٢٢. ترايكية، ي.(٢٠١٥): التنمية الإدارية في الدوائر الحكومية الجزائرية دراسة ميدانية، مجلة الإحياء، تصدر عن كلية العلوم الإسلامية، جامعة باتنة، الجزائر، 237_247.
٢٣. تقرير التنمية البشرية (٢٠٠٢): يصدر عن برنامج دراسات التنمية، جامعة بيرزيت، رام الله، فلسطين.
٢٤. التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠١٨.
٢٥. التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠١٩.
٢٦. التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠١٩.
٢٧. التقرير السنوي للمراكز المجتمعية في اتحاد لجان العمل الصحي، (٢٠١٩).
٢٨. تقرير الموارد البشرية السنوي، بيانات غير منشورة أعداد الموظفين في اتحاد لجان العمل الصحي، (٢٠٢٠).
٢٩. الجرجاوي، ز. (٢٠١٠). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
٣٠. جعادة، إ.(٢٠٠٦): دور التدريب في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سكيكدة، الجزائر.
٣١. حجازي، ن.(٢٠١٦): التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي "دراسة ميدانية على المنظمات الاهلية غير الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الازهر، قطاع غزة.
٣٢. الحسن، ب.(٢٠١٤): دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة - دراسة حالة لمؤسسة نفضال وحدة_ باتنة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر.
٣٣. حسين، م.(٢٠١٢): واقع تنمية الموارد البشرية وزارة التربية والتعليم العالي وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٣٤. حلس، ر. (٢٠١٦): دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين، ورقة بحثية، مركز التخطيط الفلسطيني، غزة، فلسطين.
٣٥. حويحي، م. (٢٠٠٨): أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٣٦. خبابة، ع، خبابة، ص. (٢٠١٢): المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، (دراسة حالة الجزائر)، ورقة علمية مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث، حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي، جامعة بشار.
٣٧. الخضر، ع، وشنيني، ح. (٢٠١١): أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، ٢٢-٢٣ نوفمبر ٢٠١١، ص ٤٥٣.
٣٨. الخطة الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي، ٢٠٢٠.
٣٩. درة، ع. (٢٠١٣): الأساسيات في الإدارة المعاصرة منحنى نظامي، ط ٢، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
٤٠. الراوحنه، ع. (٢٠١٣): أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM على كفاءة أداء العاملين (دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية / أورأنج)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
٤١. ربيع، أ. (٢٠٠٧). التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS. الطبعة الثانية، مصر: جامعة المنوفية.
٤٢. ربيع، أ. (٢٠٠٧): التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS. الطبعة الثانية، مصر: جامعة المنوفية.
٤٣. رزق، ل. (٢٠٢٠): دور التخطيط التنموي التشاركي في تطوير برامج الطفولة في منظمات المجتمع المدني (دراسة حالة: اتحاد لجان العمل الصحي)، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس، فلسطين.

٤٤. رضوان، ب.(٢٠١٤): الكفايات المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي من نظر الطلبة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، الجزائر.
٤٥. الزابون، أ.(٢٠١٢): المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمنظومة القيم الممارسة لدى طلبة جامعة البلقاء التطبيقية، المجلة الاردنية في العلوم الاجتماعية، مجلد(٥)، العدد(٣)، ص٣٤٢-٣٦٧، الأردن.
٤٦. زين العابدين، م.(٢٠١١): مؤسسات المجتمع المدن الواقع والطموح، الطبعة الأولى، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.
٤٧. السراج، ح.(٢٠١١): المسؤولية الاجتماعية للشركات، التحديات والأفاق من أجل التنمية في الدول العربية.
٤٨. سمك، ن، وعابدين، س.(٢٠٠٢): دور المنظمات غير الحكومية في ظل العولمة: الخبرتان المصرية واليابانية، القاهرة: مركز الدراسات الآسيوية.
٤٩. السموني، ك.(٢٠١٩): أثر هيكل الملكية على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على البنوك والشركات المدرجة في أبورصة فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٥٠. السيد، ي.(٢٠٠٧): تنمية الكفايات المهنية للمعلمات في كيفية إعداد الخطط العلاجية الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر.
٥١. شريفي، م، حاجي، ك.(٢٠١٢): المسؤولية الاجتماعية والثقافة التنظيمية في منظمات الأعمال المعاصرة، ورقة بحثية مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، الجزائر.
٥٢. شهاب، ع.(٢٠١٣): دور المنظمات الأهلية في الحد من معدلات الفقر خلال الحصار الإسرائيلي على قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٥٣. شيخ علي، ن.(٢٠١٠): دور منظمات المجتمع المدني في تعزيز المشاركة السياسية في فلسطين، المركز الفلسطيني للدراسات وحوار الحضارات، فلسطين.
٥٤. صافي، س.(٢٠١٧). مقدمة في الإحصاء. الطبعة الأولى، فلسطين: البحث العلمي وشؤون الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية.
٥٥. الصوراني، أ.(٢٠١٠): حالة المنظمات الأهلية في قطاع غزة نظام التخطيط والرقابة والتقييم، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات التنموية، جامعة سوسكس، إنجلترا.
٥٦. طموس، ح.(٢٠١٩): الأمن النفسي وعلاقته بمستوى الأداء والمسؤولية الاجتماعية لدى مرضي أقسام الطوارئ بمشافي قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٥٧. عبد القادر، م.(٢٠٠٩): التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
٥٨. عبد القادر، م.(٢٠١١). مناهج البحث العلمي وكتابة الرسائل العلمية. دار التوحيد للنشر، الرياض، السعودية.
٥٩. عبيدات، ذ، وعدس، ع، وعبد الحق، ك.(٢٠٠١). البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
٦٠. عثمان، إ، محمد، ب.(٢٠١٥): تأثير المسؤولية الاجتماعية على بناء وإدارة سمعة المنظمات: دراسة استطلاعية تحليله لآراء عينة من العاملين في مصرفي الرافدين والرشيد، مجلة الإدارة والاقتصاد، الكلية التقنية، جامعة بغداد.
٦١. عصفور، م.(٢٠١٧): الاتجاهات نحو الممارسة العلاجية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى العاملين في مراكز الصحة النفسية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٦٢. عفانة، م.(٢٠١٧): تقييم التزام الجامعات بالمسؤولية الاجتماعية وفق نموذج كارول دراسة ميدانية بالتطبيق على طلبة الجامعات في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.

٦٣. عميرات، أ، والرشيد، س.(٢٠١٧): المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بين الواجب القانوني والتحفيز الجبائي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 55-65.

٦٤. عودة، ي.(٢٠١٤): المشاركة السياسية(الاتجاه والممارسة) وكل من المسؤولية الاجتماعية وتأثير الأقران لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٦٥. العيفة، م.(٢٠١٥): أثر العلاقات الإنسانية على أداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية: المركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة، مجلة الباحث - الجزائر.

٦٦. الغالبي، ط، والعامري، ص.(٢٠٠٦): تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة، مداخلة لقسم إدارة الأعمال-جامعة الزيتونة وجامعة البتراء، عمان - الأردن.

٦٧. الغالبي، ط، ومحسن، ع.(٢٠٠٨): الإدارة والأعمال، ط٢، عمان: دار وائل للنشر.

٦٨. الغوطي، م.(٢٠١٧): دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الانتاجية لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٦٩. الفريحي، س.(٢٠١٩): دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري لقائدات المدارس المتوسطة بمنطقة القصيم من وجهة نظرهن، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (٥)، العدد (٣)، ص ٢٤٨-٢٧٨، الأردن.

٧٠. القصاص, هـ. (٢٠١٨): أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٧١. قسراوي، س. (٢٠٠٩): واقع الحكم والإدارة في الجمعيات والهيئات الأهلية الفلسطينية، أوراق تقييم أداء، العدد (٦)، مجلة الأيام، رام الله، فلسطين.
٧٢. كحيل، م. (٢٠١٤): استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير كفاءة أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة.
٧٣. الكردي، أ. (٢٠١١): إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية، ورقة بحثية، جامعة بنها، مصر.
٧٤. كوستانيني، ج، وآخرون. (٢٠١١): دراسة مسحية تحليلية لمنظمات المجتمع المدني في الأراضي الفلسطينية المحتلة، مكتب الاتحاد الأوروبي في الضفة الغربية وغزة، فلسطين.
٧٥. محيسن، ت. (٢٠١١): المجتمع المدني بين التهميش والتنمية، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر حالة المجتمع المدني الفلسطيني، شبكة المنظمات الأهلية، غزة، فلسطين.
٧٦. مرصد، الهيئة الفلسطينية لحماية حقوق اللاجئين (٢٠٠٣): دور المرأة الفلسطينية في الهيئات والمنظمات غير حكومية، ورقة عمل مقدمة لمركز الدراسات (أمان).
٧٧. مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية، (٢٠١٢): استراتيجية تطوير قطاع المؤسسات الأهلية الفلسطينية، رام الله، فلسطين.
٧٨. ملوزم، م. (٢٠١٩): دور إدارة المعرفة في الرفع من كفاءة أداء العاملين: دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، المجلد (٢٠١٩)، العدد (٣١)، ص ٢٩١-٣٠٩، الأردن.
٧٩. المومني، ف.، المعاني، م. (٢٠١٧): المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالمتغيرات البيئية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد (١٥)، العدد (٢)، ص ٨١-١١١، سوريا.

٨٠. نصر، م.(٢٠١٩): دور كفاءة أداء مدراء المنظمات غير الحكومية في إدارة الأزمات المالية ونقص التمويل، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٨١. وداي، ع.(٢٠١٩): الجمود الفكري وعلاقته و بالتسامح والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٨٢. وصاف، ص.(٢٠١٦): أثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية على الإبداع لدى العاملين - دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

1. Abbasi& Saravani (2013): **Investigate the effect of job rotation on performance by looking at the skill diversity and job satisfaction of the bank's employeesm**, it is available at the link:<https://www.researchgate.net>.
2. Agha & Alrubaiee(2011): Effect of Core Competence on Competitive Advantage and Organizational Performance, Exploratory It is available at the link: <https://www.researchgate.net>.
3. Bandura, A, shunk, D. (2013): Self-Efficacy: The Exercise of Control. NY: Freeman.
4. Belal U .M. (2008): Three Dimensional Aspects of Corporate Social Responsibility, Daffodil International University , Journal of Business and Economics (3),(1).
5. Carroll, A. B. (2006): The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business horizons, 34(4), 39-48.

6. Inyong Shin, Won-Moo Hur and Seongho Kang, (2016): Employees perception of corporate social responsibility and job performance : a sequential mediation model, College of Business Administration, Pukyong National University.
7. Jenkins, G. D. (2012): Are financial incentives related to performance? A meta-analytic review of empirical research. *Journal of Applied Psychology, Psychological Review*. Vol. P66.
8. Michel, J. F. (2008). *Assert Yourself*. Perth : western Australia – *Centre for clinical interventions*. P88.
9. Mindrila, D., & Balentyne, P. (2017). Scatterplots and correlation. Retrieved from https://www.westga.edu/academics/research/vrc/assets/docs/scatterplots_and_correlation_notes.pdf
9. Norman, G. (2010). Likert scales, levels of measurement and the “laws” of statistics. *Advances in health sciences education*, 15(5), 625–632.
10. Ozen, G., Yaman, M. and Acar, G. (2012). Determination of the employment status of graduates of recreation department. *The Online Journal of Recreation and Sport*, Vol. 1, Issue 2.
11. Reklitis, P, Trivellas, P, Mantzaris, I., Mantzari, E., & Reklitis, D. (2018). Employee Perceptions of Corporate Social Responsibility Activities and Work-Related Attitudes: The Case of a Greek Management Services Organization. In *Sustainability and Social Responsibility: Regulation and Reporting* (pp. 225–240). Springer, Singapore.

12. Sinawi, et al, (2015):" Factors Influencing the Employees' Service Performance in Ministry of Education in Sultanate of Oman"" An Exploratory It is available at the link: <https://www.sciencedirect.com>
13. Solomon &Ayebale(2017):" Planning Competence and Staff Performance in MUNI University, UGANDA, It is available at the link: <https://oapub.org>
14. Vargas, Alvarado, Pujlos, Gomez,(2015): Social Responsibility in Higher Education Institutions: An Exploratory It is available at the link:<https://www.researchgate.net>.
15. White, R.W. (2003). Motivation Reconsidered The Concepts of Competence, Psychological Review,Vol. P66.
16. Wissnk,S.(2016): Determinants of corporate social responsibility for Dutch listed firm, MASTER STUDY–BUSINESS ADMINISTRATION, University of Twente, Netherlands.

مواقع الأنترنت:

١. <https://gaza-health.com>

٢. <https://www.linkedin.com>

المقابلات:

سامي عطاالله، مدير دائرة تجنيد الأموال باتحاد لجان العمل الصحي، بتاريخ ٢٠٢٠/٩/١.

الملاحق

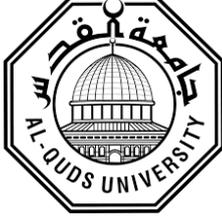
ملحق رقم (١)

أسماء السادة المحكمين لأداة الدراسة "الاستبيان"

م.م	الاسم	مكان العمل
١.	د. تهاني جفال	جامعة القدس أبو ديس
٢.	د. ياسر أبو مصطفى	جامعة فلسطين
٣.	د. بدر حمدان	جامعة القدس المفتوحة
٤.	د. شادي الكفارنة	جامعة القدس المفتوحة
٥.	أ.د. عصام البحيصي	جامعة فلسطين
٦.	د. مازن الشوبكي	جامعة الإسرائ
٧.	د. على شاهين	جامعة الإسرائ
٨.	د. أحمد شرف	جامعة الإسرائ
٩.	د. مروان حويحي	اتحاد لجان العمل الصحي

ملحق رقم (٢)

(استبيان الدراسة بصورته النهائية)



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

عزيزي/تي المشارك/ة:.....المحترم/ة

تهدف هذه الاستبانة الحصول على المعلومات الضرورية للوصول إلى النتائج الحقيقية لبحث رسالة الماجستير بعنوان "أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في رفع كفاءة العاملين في المنظمات غير الحكومية الصحية: دراسة حالة اتحاد لجان العمل الصحي" لذا يرجى التكرم بمساعدتنا بالإجابة على أسئلة الاستبانة بكل صراحة وموضوعية وكلّي أمل في أن تسهم في إثراء هذه الدراسة بأرائك النيرة، التي تؤدي إلى انجاح موضوع الدراسة، وسوف تُعامل إجابتك بسرية وتُحجب هويتك (لا يمكن لأي جهة الاستدلال عليك من إجابتك)، وتُعد مشاركتك طوعية ويمكنك التوقف عن المشاركة في أي وقت وسحب موافقتك على استخدام المعلومات التي تقدمها لأغراض البحث، إذا كان لديك أي استفسار، لا تتردد في الاتصال بي عبر الايميل: (lubbadm910@gmail.com)

شكراً لحسن تعاونكم

الباحثة: منى عبد الرازق محمد لبد

الرجاء وضع إشارة (✓) في المربع المناسب:

البيانات الشخصية:

- النوع الاجتماعي: أنثى ذكر
- العمر: أقل ٢٥ سنة ٢٥ - ٣٥ سنة ٣٦ - ٤٥ أكثر من ٤٥
- المؤهل العلمي: ثانوية عامة فأقل دبلوم بكالوريوس دراسات عليا
- سنوات الخدمة: أقل من ٥ سنوات ٥ - ١٠ سنوات ١١ - ١٥ سنة أكثر من ١٥ سنة
- المسمى الوظيفي: إداري/ة محاسب/ة سكرتير/ة طبيب/ة
- مهندس/ة تكنولوجيا معلومات ممرض/ة فني/ة تخدير صيدلي/صيدلانية
- فني/ة مختبر فني/ة أشعة مراسل/ة موظف أمن سائق
- فني صيانة غير ذلك (حددها)

المجال الأول (المتغير المستقل): المسؤولية الاجتماعية

تعرف الباحثة إجرائياً المسؤولية الاجتماعية: تتمثل في مدى إيفاء اتحاد لجان العمل الصحي بمسئوليته الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية تجاه المجتمع.

درجة الموافقة					الفقرة	م
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
					البعد الأول: البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية : كل ما يتعلق بتحسين نوعية الحياة كالمساهمة في تطوير التعليم محو الأمية، المساهمة في برامج لتحسين الظروف المعيشية وتخطيط المدن وتنميتها، القيام بمبادرات تطوعية لفائدة المجتمع.	
					١. يتم تقديم خدمات تنمية اجتماعية متنوعة للمواطنين من خلال اتحاد لجان العمل الصحي.	
					٢. يقدم اتحاد لجان العمل الصحي المساعدات العينية والمادية للفئات الهشة في أوقات الطوارئ.	
					٣. يقوم اتحاد لجان العمل الصحي برعاية الأنشطة التطوعية في المجتمع المحلي.	
					٤. يشارك اتحاد لجان العمل الصحي المجتمع في المناسبات الوطنية والاجتماعية.	
					٥. ينظم اتحاد لجان العمل الصحي الحملات العلاجية المجانية للفئات المهمشة في المجتمع.	
					٦. ينظم اتحاد لجان العمل الصحي الحملات التثقيفية للفئات المهمشة في المجتمع.	

					يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في توفير فرص عمل للنساء داخل المنظمة.	٧.
					يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في توفير فرص عمل لذوي الإعاقة داخل المنظمة.	٨.
					يقدم اتحاد لجان العمل الصحي تسهيلات للمراجعين بالمناسبات الرسمية (الأعياد الدينية والوطنية والاجتماعية).	٩.

البعد الثاني: البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية: تقوم منظمات الأعمال بعمل ما هو صحيح وعادل وتتجنب الأضرار بأي من فئات المجتمع المختلفة.

					تتوافق رسالة اتحاد لجان العمل الصحي وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع.	١.
					يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في حماية البيئة.	٢.
					يراعي اتحاد لجان العمل الصحي مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.	٣.
					يمتلك اتحاد لجان العمل الصحي مدونة سلوك واضحة ومعلنة لجميع العاملين لديه.	٤.
					يمنع اتحاد لجان العمل الصحي التمييز على أساس العائلة أو الجنس أو الدين عند التوظيف.	٥.
					يراعي اتحاد لجان العمل الصحي البعد الأخلاقي في حملاته الدعائية والإعلانية.	٦.
					يمارس اتحاد لجان العمل الصحي كافة أنشطته بأسلوب يتوافق مع عادات وتقاليد المجتمع التي يعمل به.	٧.

					يوفر اتحاد لجان العمل الصحي الحماية الكاملة لبيانات المستفيدين من الخدمات التي يقدمها.	٨.
					يسمح اتحاد لجان العمل الصحي للمستفيدين من خدماته في المشاركة في صنع واتخاذ القرارات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة لهم .	٩.
<p>البعد الثالث: البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية: يندرج في هذا الإطار الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع سواء كان هذا في الاستثمار أو أجور أو العمل أو المنافسة أو غيرها.</p>						
					تحرص ادارة اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق القوانين والتشريعات التي تصدرها السلطة الوطنية الفلسطينية.	١.
					تحرص إدارة اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق حقوق الإنسان الدولية.	٢.
					يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الأجور.	٣.
					يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص ساعات العمل.	٤.
					يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الاجازات.	٥.
					يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص الضمان الاجتماعي.	٦.

					يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق قانون العمل الفلسطيني بخصوص السلامة المهنية.	٧.
					يتبنى اتحاد لجان العمل الصحي مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية في المحافظات الجنوبية .	٨.
					يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على تطبيق مبدأ المكافأة والعقاب بشفافية.	٩.

البعد الرابع: البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية: منع الاحتكار وعدم الاضرار بالمستهلكين، احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين واستفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات المقدمة.

					يحرص اتحاد لجان العمل الصحي على مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي.	١.
					يخصص اتحاد لجان العمل الصحي موازنة للمسؤولية الاجتماعية.	٢.
					يساهم اتحاد لجان العمل الصحي في عملية التنمية والاستثمار بما يحقق الاهداف العامة للمجتمع.	٣.
					يسعى اتحاد لجان العمل الصحي للوصول لمستوى أعلى من الكفاءة في العمل.	٤.
					يسهم اتحاد لجان العمل الصحي في تخفيض نسبة البطالة من خلال سياسة التوظيف المؤقت والدائم للخريجين.	٥.
					يلتزم اتحاد لجان العمل الصحي باستخدام موارد صديقة بالبيئة.	٦.

المجال الثاني(المتغير التابع): كفاءة العاملين

					١. يتقبل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي التوجيهات والتعليمات في المواقف الطارئة.
					٢. يتعامل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي بلباقة مع المستفيدين.
					٣. يتواصل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي مع زملاءهم في العمل بشكل فاعل.
					٤. يعمل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي بروح الفريق.
					٥. يمتلك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي الدافعية المستمرة للعمل.
					٦. ينجز موظفو اتحاد لجان العمل الصحي المهام المطلوبة بكفاءة واقتدار.
					٧. يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي عزل مشاكلهم الشخصية عن أجواء العمل مع المستفيدين من خدمات المؤسسة.
					٨. يطمح موظفو اتحاد لجان العمل الصحي للتعرف على كل ما هو جديد في المجال العلمي والعملية.
					٩. يمتلك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي القدرة على التفكير الناقد لاتخاذ القرارات ووضع الخطط المهنية.
					١٠. يعرف موظفو اتحاد لجان العمل الصحي ما يجب عليهم فعله عند التعامل مع المستفيدين من خدمات المنظمة.
					١١. يتحمل موظفو اتحاد لجان العمل الصحي العمل تحت الضغوط.
					١٢. لذي موظفو اتحاد لجان العمل الصحي المعرفة الكاملة بمهامهم الوظيفية حسب الوصف الوظيفي.

				يرغب موظفو اتحاد لجان العمل الصحي في تعلم المزيد من المهارات التي تزيد من خبرتهم العملية.	١٣.
				يحرص موظفو اتحاد لجان العمل الصحي على اكتساب مهارات جديدة تساعدهم على إتمام عملهم بنجاح.	١٤.
				يسعى موظفو اتحاد لجان العمل الصحي باستمرار لاكتساب مزيداً من المعرفة في مجال عملي.	١٥.
				يتقهم موظفو اتحاد لجان العمل الصحي مشاعرهم وانفعالاتهم بشكل مستمر.	١٦.
				يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي امتصاص غضب الآخرين.	١٧.
				لدى موظفي اتحاد لجان العمل الصحي القدرة على الضبط الذاتي.	١٨.
				يمارس موظفو اتحاد لجان العمل الصحي عملهم بحيوية ونشاط.	١٩.
				يستطيع موظفو اتحاد لجان العمل الصحي تحقيق أهدافهم بالرغم من التحديات والصعوبات التي تواجههم.	٢٠.
				يمتلك موظفو اتحاد لجان العمل الصحي المرونة في التعامل مع زملائهم داخل العمل.	٢١.

شكراً لحسن تعاونكم

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإقرار	أ
الشكر والعرفان	ب
تعريف المصطلحات	ت
الملخص باللغة العربية	ج
Abstract	خ

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة	١.١	١
مشكلة الدراسة	٢.١	٣
مبررات الدراسة	٣.١	٥
أسئلة الدراسة	٤.١	٥
فرضيات الدراسة	٥.١	٦
أهمية الدراسة	٦.١	٧
أهداف الدراسة	٧.١	٨
معوقات الدراسة ومحدداتها	٨.١	٩
أنموذج الدراسة	٩.١	١٠
حدود الدراسة	١٠.١	١١
هيكلية الدراسة	١١,١	١١

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية.	١.٢	١٢
نشأة المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطويرها.	١.١.٢	١٣
مفهوم المسؤولية الاجتماعية.	٢.١.٢	١٤
التحديات التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.	٣.١.٢	١٧
أهمية وفوائد المسؤولية الاجتماعية.	٤.١.٢	١٧
استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية.	٥.١.٢	٢٠

٢١	أبعاد المسؤولية الاجتماعية.	٦.١.٢
٢٢	مزايا التزام المنظمات غير الحكومية بالمسؤولية الاجتماعية.	٧.١.٢
٢٣	تحديات المسؤولية الاجتماعية.	٨.١.٢
٢٤	مظاهر التدني في المسؤولية الاجتماعية.	٩.١.٢
٢٤	رؤية الباحثة حول المسؤولية الاجتماعية.	١٠.١.٢
٢٥	خلاصة المبحث الأول.	١١.١.٢
٢٦	المبحث الثاني: كفاءة العاملين.	٢.٢
٢٨	مفهوم الكفاءة لدى العاملين.	١.٢.٢
٢٦	أبعاد الكفاءة.	٢.٢.٢
٢٦	مفهوم أداء العاملين.	٣.٢.٢
٢٩	مكونات أداء العاملين.	٤.٢.٢
٣٠	العوامل المؤثرة في أداء العاملين.	٥.٢.٢
٣٠	عناصر تحسين أداء العاملين.	٦.٢.٢
٣١	الوسائل الواجب توافرها لتحسين أداء العاملين.	٧.٢.٢
٣٣	خلاصة المبحث الثاني.	٨.٢.٢
٣٧	المبحث الثالث: المنظمات غير الحكومية.	٣.٢
٣٧	المنظمات غير الحكومية في فلسطين.	١.٣.٢
٣٨	التطور التاريخي للمنظمات غير الحكومية في فلسطين.	٢.٣.٢
٤١	مفهوم و ماهية المنظمات غير الحكومية.	٣.٣.٢
٤٢	أهمية المنظمات غير الحكومية.	٤.٣.٢
٤٣	المبحث الرابع: جمعية اتحاد لجان العمل الصحي.	٤.٢
٤٩	المبحث الخامس: الدراسات السابقة.	٥.٢
٤٩	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية.	١.٥.٢
٤٩	الدراسات المحلية للمحور الأول.	١.١.٥.٢
٥٦	الدراسات العربية للمحور الأول.	٢.١.٥.٢
٥٩	الدراسات الأجنبية للمحور الأول.	٣.١.٥.٢
٦٣	المحور الثاني: كفاءة العاملين.	٢.٥.٢
٦٣	الدراسات المحلية للمحور الثاني.	١.٢.٥.٢

٦٧	الدراسات العربية للمحور الثاني.	٢.٢.٥.٢
٦٩	الدراسات الأجنبية للمحور الثاني.	٣.٢.٥.٢
٧٢	التعقيب على الدراسات السابقة.	٦.٢

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

٨٩	منهج الدراسة.	١.٣
٩٠	مجتمع الدراسة.	٢.٣
٩٠	عينة الدراسة.	٣.٣
٩٢	أداة الدراسة.	٤.٣
٩٣	خطوات بناء الاستبيان.	١.٤.٣
٩٣	صدق الاستبيان.	٢.٤.٣
١٠١	ثبات الاستبيان.	٣.٤.٣
١٠٢	الأساليب الإحصائية المستخدمة.	٥.٣

الفصل الرابع : تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج

١٠٤	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.	١.٤
١٠٧	المحك المعتمد في تحليل استبيان الدراسة.	٢.٤
١٠٨	نتائج تحليل فقرات الاستبانة.	٣.٤
١٢٣	نتائج اختبار فرضيات الدراسة.	٤.٤

الفصل الخامس : النتائج والتوصيات

١٤٠	نتائج الدراسة.	١.٥
١٤٢	توصيات الدراسة.	٢.٥
١٤٤	الدراسات المقترحة.	٣.٥
١٤٥	المصادر والمراجع	
١٥٦	الملاحق	
١٦٥	فهرس المحتويات	