

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في
شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر
موظفيها

شذى عادل أحمد غبن

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1438هـ / 2017م

واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات
التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها

إعداد:

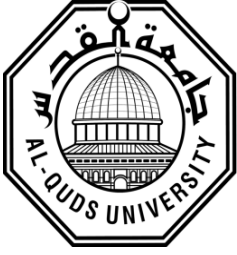
شذى عادل أحمد غبن

بكالوريوس تربية تكنولوجية/ كلية فلسطين التقنية رام الله للبنات/ فلسطين

المشرف: د. عبد الوهاب الصباغ

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية
المستدامة - برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من معهد
التنمية المستدامة - جامعة القدس.

1438هـ - 2017م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

إجازة الرسالة

واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها

اسم الطالبة: شذى عادل أحمد غبن
الرقم الجامعي: 21512140
المشرف: د. عبد الوهاب الصباغ

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2017/5/30م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعهم:

التوقيع:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. عبد الوهاب الصباغ

التوقيع:

2. ممتحناً داخلياً: د. إياد خليفة

التوقيع:

3. ممتحناً خارجياً: د. مروان درويش

القدس - فلسطين

1438هـ - 2017م

الإهداء

إلى من يسعد قلبي بلقياها
إلى روضة الحب التي تنبت أزكى الأزهار
أمي
إلى رمز الرجولة والتضحية
إلى من دفعني إلى العلم وبه ازداد افتخار
أبي
إلى من هم أقرب إليّ من روحي
إلى من شاركني حزن الأم وبهم استمد عزتي وإصراري
اخوتي
إلى الروح التي سكنت روحي
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي
زوجي نضال حمايل وعائلتي الثانية
إلى صديقتي وأختي التي لم تنجبها أمي ومساندتي
أختي أسيل العطعوط
إلى من أنسني في دراستي وشاركني همومي
تذكّاراً وتقديراً
زملائي و زميلاتي
إلى هذا الصرح العلمي الفتي والجبار
معهد التنمية المستدامة / جامعة القدس
اهدي هذه الدراسة

إقرار:

أقر أنا معدة الرسالة أنها قدمت إلى جامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع: _____

الاسم: شذى عادل أحمد غبن.

التاريخ: 2017/5/30

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين الذي بعزته وجلاله تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير البرية ومعلم البشرية سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه ومن والاه ...

إنه ليطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان من الأستاذ الدكتور عبد الوهاب الصباغ على تفضله بالإشراف على هذه الدراسة، فكان نعم القدوة في العطاء وحسن المتابعة فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر لجامعة القدس وأخص بالذكر السادة في معهد التنمية المستدامة من إدارة وأساتذة وعاملين، كل الشكر لتوجيهاتكم وجهودكم، وكذلك كل الشكر للجنة المناقشة الدكتور إياد خليفة والدكتور عبد الوهاب الصباغ والدكتور مروان درويش، وإلى كل من ساهم في تحكيم الاستبانة من الجامعات التالية: جامعة القدس، جامعة القدس المفتوحة، جامعة بيرزيت، جامعة العلوم الإسلامية العالمية (الأردن)، وكلية فلسطين التقنية رام الله للبنات.

ولا أنسى شكر جميع الزملاء والأخوة الذين يعملون في دائرة الموارد البشرية في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة الذين كانوا خير عون لي في إنجاز هذه الرسالة. وأخيراً أتوجه بالشكر إلى كل من كانوا عوناً و مساهماً لي في إنجاز و إتمام هذه الرسالة سواء كان مادياً أو معنوياً، وللجميع كل الشكر والتقدير.

شذى عادل أحمد غبن

مصطلحات الدراسة

المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المجتمع : التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية لتمويل وتوفير احتياجات الأعضاء والأهالي المحتاجين، بالإضافة إلى مجالات التعليم كإقامة معاهد تعليمية وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل، وكذلك التبرعات للطلبة المحتاجين وتشجيعهم على مواصلة دراستهم العليا في الداخل والخارج.
(Jin&Drozdenko,2010)

المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الموظفين : مساهمة الشركة في التأمينات الاجتماعية عن الموظفين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم، ووضع نظام تأمين خاص بالمشاركة مع الموظفين، ووضع نظم للرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات ولدى الأطباء، توفير برامج تدريبية بالداخل والخارج، الانفاق على الموظفين الراغبين في إكمال دراستهم وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية...إلخ.
(Jin&Drozdenko,2010)

شركة التأمين المحلية

: كل شركة يتم تأسيسها في فلسطين وتسجل لدى مسجل الشركات لغايات القيام بأعمال التأمين .(قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005م ،هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، 12.12.2016).

محافظة رام الله والبيرة

: تقسيم إداري بني على أساس أن المدينتين الشقيقتين متلاصقتين لدرجة أنهما تبدوان كمدينة واحدة. وهذه المحافظة إحدى الستة عشر محافظة التابعة للسلطة الفلسطينية. مركز المحافظة يقع في مدينة البيرة وهي أقرب مدن الضفة الغربية إلى محافظة القدس. وحسب الإحصاءات فإن عدد سكان المحافظة يبلغ 590,401 نسمة. (12.12.2016،wikipedia)

الموظف

: هو الشخص الذي يستخدم بصفة نظامية، ليقوم بواجبات ومسؤوليات وظيفة ما، مقابل أجر محدد ويتمتع لقاء ذلك بالحقوق والامتيازات المرتبطة بها. (1.6.2017، al-jazirah)

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في أربعة أبعاد (الاقتصادي، الاجتماعي، القانوني، وجودة بيئة العمل) تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا وذلك في (7) شركات تأمين عاملة في محافظة رام الله والبيرة ومسجلة في هيئة سوق رأس المال الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها، لقد استندت الدراسة إلى المنهج الوصفي بأسلوب المسح، واعتمدت الباحثة في جمع البيانات على استبانة وزعت على عينة بلغت (209) موظفاً في شركات التأمين، وقد حُلَّت البيانات في ضوء المتغيرات المستقلة (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، وكان من أهم استنتاجات الدراسة أن واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها متوسط، وتبين أن ترتيب واقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين كان كالتالي البعد القانوني بالدرجة الأكبر تلاه جودة بيئة العمل أيضاً بدرجة كبيرة ومن ثم البعد الاجتماعي بدرجة متوسطة وأخيراً البعد الاقتصادي بدرجة متوسطة، تبين أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين وواقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغيرات: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)، لقد خلصت الدراسة لمجموعة من التوصيات التي يمكن تلخيصها بالآتي: قيام الإدارة العليا في شركات التأمين بزيادة الاهتمام بالموظفين وتعزيز مبادرات المسؤولية الاجتماعية تجاههم وذلك بتوفير نظام حوافز لهم ودعم معنوي ومادي للموظفين المبدعين، وتوفير برامج تخفف من الروتين اليومي مما يشجعهم على العمل بفعالية أكبر، وأن تلتزم الشركات بالعدالة الوظيفية ووضع قوانين خاصة بساعات العمل والأجر الإضافي، مساعدة الموظفين في إكمال مسيرتهم التعليمية إيماناً بأن تعليم الموظف يعد استثمار لهم ويعود عليهم بالفائدة، إسهام الشركة بتوفير المسكن لموظفيها وتوفير خدمات دور حضانة لأطفال الموظفين.

The reality of the social responsibility of the highest management in labor insurance companies toward employees in Ramallah and Al-Bireh District from their employees' point of view.

Prepared by: Shatha Adel Ahmad Ghaben

Supervisor by :Dr. Abdel Wahhab AL-Sabbagh

Abstract

The aim of the study is to know the reality of the social responsibility of the highest management in seven labor insurance companies toward employees in Ramallah and Al-Bireh District which recorded in The Palestinian Capital Market Authority in four principles (the economic, the social, the legal and the quality of the work environment) from the employees' point of view.

This study is based on the descriptive approach through scanning method. The researcher collected the data by distributing questionnaires to (209) employees in insurance countries. The data has been resolved based on independent variables (gender, social status, age, qualification, work experience).

The most important conclusion showed up that the reality of the social responsibility of the highest management in labor insurance companies toward employees in Ramallah and Al-Bireh District from employee's point of view was moderate.

In addition, the order of the principles of the social responsibility toward employees was the following from the highest to the lowest (The legal, the quality of the work environment (high places), the social, the economic (moderate places). It also showed that there are no differences in the statistical significance at the significance level of ($0.05 \geq \alpha$) between the mathematical averages of the questioned and the reality of the social responsibility of the highest management in labor insurance companies toward employees in Ramallah and Al-Bireh District from their employees' point of view based on these variables (gender, social status, age, qualification, work experience).

The study recommendations are:

1. The highest management at insurance companies should increase their attention to their employees by offering some incentives and supporting the creative financially and non-financially.
2. Offering some programs to break the routine; therefore, the employees can work efficiently.
3. The companies have to commit to the occupational justice and put laws on work hours and after hours supporting the employees to continue on their educational life.
4. The companies should help their employees to find good place to settle in and to provide nurseries for the employees' kids.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

المسؤولية الاجتماعية هي كل ما تقوم به الشركات، أياً كان حجمها أو مجال عملها، من أجل تعظيم قيمتها المضافة للمجتمع ككل، والمسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية كل شخص بالشركة وليست مسؤولية إدارة واحدة أو مدير واحد، وتبدأ المسؤولية الاجتماعية للشركات من التزام الشركات بالقوانين المختلفة خاصة ما يتعلق بحقوق العاملين، والحفاظ على البيئة، وتنمية المجتمع.

إن قيام الشركات بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها، والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقاً، علاوة على المساهمة في سدّ احتياجات المجتمع ومتطلباته الحياتية والمعيشية الضرورية، إضافةً إلى خلق فرص عمل جديدة من خلال إقامة مشاريع خيرية واجتماعية ذات طابع تنموي.

وقد بدأت الشركات على المستوى الدولي والإقليمي والمحلي بدمج المسؤولية الاجتماعية في الرسالة والرؤية والأهداف الخاصة بها، وكذلك وضع الآليات المختلفة التي من شأنها دمج البرامج والخطط المجتمعية في الأنشطة والعمليات اليومية لها، من أجل نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية لتحسين كفاءة وفاعلية الأداء الاقتصادي للشركات والاقتصاد القومي ككل.

ومنذ بداية القرن الحالي بدأت التغيرات في مفهوم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات من مجرد

الاهتمام بالنواحي البيئية والخيرية إلى توفير آليات فعالة لتحديد والتغلب على المشكلات

المجتمعية، كما اعتبرت العديد من الشركات العالمية أن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية بمثابة جوهر

التخطيط الاستراتيجي لتحقيق ميزة تنافسية لها. (الاقتصادي، 2016، 11.11)

أصبحت المنظمات في عالم اليوم تعطي أهمية متزايدة نحو الميل بتبني مسؤولياتها الاجتماعية في

بيئة المنافسة العالمية، والسوق المفتوحة، وخلق معايير أعلى للحياة مع الحفاظ على ربحيتها

للأشخاص داخل وخارج المنظمات، والحديث عن المنظمات التي تتحمل مسؤولياتها الاجتماعية إنما

يعني التزامها لمختلف مفردات وقرارات عمل الإدارة المهمة، والذي يتطلب منها أن تسعى إلى تحقيق

الرفاه الاجتماعي والحياة الأفضل للمجتمع بفئاته المختلفة لكي تصبح ريادية في مجتمعها المحلي،

وبهذا فإن المنظمات الحديثة تتسابق في تطبيق أفكار وآليات وفق اعتبارات تطور وتجدد بيئة

عملها. (الغالبى والعامري، 2016)

ويعتمد نجاح الشركات للقيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية على التزامها بأربعة معايير هي

:الاحترام والمسؤولية تجاه العاملين وأفراد المجتمع، ودعم المجتمع ومساندته، وحماية البيئة من حيث

المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة، ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ويعالج المشاكل البيئية

المختلفة، بالإضافة الى التركيز على تحسين المنتج والذي يمثل المخرجات الأساسية المقدمة

للمجتمع، وترتبط المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ارتباطا وثيقا بمفهوم " التنمية

المستدامة". (Gray, 1995)

1.2 مبررات الدراسة

أصبحت الشركات تغير من نظرتها للعلاقات الاجتماعية والمجتمع والبيئة، في محاولة منها لتحسين صورتها من جهة وللعب دور فعال وإيجابي في داخل الشركات وخارجها من جهة أخرى، حيث أصبح تكوين السمعة الإيجابية هدفاً أساسياً تسعى إلى تحقيقه كل الشركات أو المؤسسات ومنها شركات التأمين وذلك من خلال الأداء الطيب والالتزام بثقافة المسؤولية الاجتماعية ف جاء اختيار الباحثة لهذا الموضوع بناءً على بعض الاعتبارات والمبررات من أهمها:

1- كثرة تداول موضوع المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة على المستوى الدولي، وتبني العديد من الشركات لممارسة المسؤولية الاجتماعية رغبةً منها في تحقيق المواطنة.

2- قلة الدراسات التي قامت بدراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين وبشكل خاص لدى شركات التأمين.

3- الرغبة الشخصية في دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة، وإثارة انتباه المسؤولين وصانعي القرار في شركات التأمين إلى المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين .

4- توصية دراسات سابقة قامت بدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية، مثل: دراسة عابدين (2016) بعنوان "دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة".

5- الاقتراب من شركات التأمين ودراسة طبيعة ممارستها للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين واستقراء الواقع الذي تتميز به في هذا المجال من أجل إعطاء توصيات قد يستفيد منها من يهمله الأمر .

1.3 مشكلة الدراسة

تعتمد عملية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية على غرسها في كل عامل في الشركة، حيث أنه لن يقتنع العامل بأهمية ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية للشركة ومساهمته فيها إلا إذا كان له نصيب كاف من هذه المسؤولية واستشعر أهميتها في حياته المهنية ومن ثم أهميتها في المجتمع والبيئة ولدى أصحاب المصلحة ككل. الموظفين هم طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم الشركات و تؤثر عليهم، فإن على الشركة الالتزام بسلوك مسؤول تجاههم.

ليس من المقبول أن تهتم الشركات بالتزاماتها تجاه الأطراف الخارجية مثل المجتمع و البيئة وتهمل مسؤولياتها الأساسية والاجتماعية تجاه الموظفين، فالاهتمام بالموظف من شأنه أن يعزز من أدائها الاجتماعي تجاه باقي أصحاب المصلحة، كما أن التزامها المسؤول تجاه الموظفين يعتبر أيضاً خطوة ايجابية لغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية في الشركة ككل هذا من جهة.

و من جهة أخرى تظهر مشكلة هذا الموضوع في التعرف بشكل عملي على تجارب كبرى شركات التأمين الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة التي تتميز في مجال إعداد و تطبيق نشاطات متميزة لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، ومن خلال ذلك نعرض مجموعة من الأفكار والممارسات المسؤولة اجتماعياً تجاه الموظف لتكون ملزمة كل الشركات على وضع برامج مماثلة أكثر فعالية و تميزاً. و قد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير، كما امتد نطاق هذه المسؤولية ليشمل أطرافاً داخلية و أخرى خارجية، و يعتبر الموظف من أهم الأطراف المستفيدة والتي يتوجب على الشركة أن تؤدي مسؤولياته الاجتماعية تجاهه، والالتزام المسؤول تجاه الموظف يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام.

و بناء على ذلك تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على المدى التي توصلت إليه شركات التأمين الفلسطينية في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أثرها على الموظفين، وبالتالي يمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيسي التالي:

ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة ؟

وبناء على المشكلة الرئيسية تظهر المشاكل الفرعية التالية:

1. ما واقع تطبيق شركات التأمين الفلسطينية (العاملة في محافظة رام الله والبيرة) لمفهوم المسؤولية

الاجتماعية تجاه موظفيها من قبل الادارة العليا للشركة؟

2. ما واقع المسؤولية الاجتماعية بعدها الاقتصادي تجاه الموظفين في شركات التأمين الفلسطينية

من قبل الادارة العليا للشركة؟

3. ما واقع المسؤولية الاجتماعية بعدها الاجتماعي تجاه الموظفين في شركات التأمين الفلسطينية

من قبل الادارة العليا للشركة؟

4. ما واقع المسؤولية الاجتماعية بعدها القانوني تجاه الموظفين في شركات التأمين الفلسطينية من

قبل الادارة العليا للشركة؟

5. ما واقع المسؤولية الاجتماعية بعدها جودة بيئة العمل تجاه الموظفين في شركات التأمين

الفلسطينية من قبل الادارة العليا للشركة؟

6. هل يوجد فروق في مستوى المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين في شركات التأمين الفلسطينية

باختلاف (الجنس ،الحالة الاجتماعية ،العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

1.4 أهمية الدراسة

إن المسؤولية الاجتماعية تعتبر من القضايا الأكثر أهمية وتحدياً للشركات والمؤسسات والمنظمات في هذه الأيام، ولعل ذلك ينطبق على جميع المنظمات بما فيها الشركات الكبرى، وهي موضوع الدراسة الحالية والتي تجري على شركات التأمين في محافظة رام الله والبيرة، بالإضافة إلى ذلك لم يعد تقييم شركات القطاع الخاص يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تلك الشركات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم، وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم (المسؤولية الاجتماعية للشركات)، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتناول واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة، نظراً لأهمية وضرورة الموضوع على الساحة الفلسطينية .

ومن هنا تكون أهمية الدراسة كالتالي :

1. تساهم هذه الدراسة في عرض واقع ممارسة شركات التأمين للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين والحصول على بيانات تظهر مدى حرص الشركة على التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية وأثر هذا التوجه على الموظف العامل في الشركة.

2. القدرة على توليد دراسات جديدة مستقبلاً تهتم بموضوع المسؤولية الاجتماعية لدى شركات التأمين وتطوير برامج للتدريب على تحمل المسؤولية تجاه الموظفين (المورد البشري) وتنميتها، وأهمية تبنيها من طرف الشركات باعتبارها معياراً للتميز والريادة .

3. الدعوة إلى تكثيف الاهتمام العلمي بموضوع المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح، وأهمية تنطبيقها من طرف الشركات تجاه الموظفين باعتبارها ثقافة جديدة.

4. القدرة على الكشف فيما إذا كانت شركات التأمين تقوم بمسئوليتها الاجتماعية تجاه الموظفين العاملين لديها بشكل عشوائي أم أنها تعتبر من ضمن استراتيجيتها في العمل.

5. محاولة تقديم بعض التوصيات المنبثقة من نتائج الدراسة ، وذلك من أجل تطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.

6. إمكانية استفادة القائمين على شركات التأمين في محافظة رام الله والبيرة من نتائج الدراسة في التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين ، والعمل على تحسينها وتطويرها ما أمكن.

1.5 أهداف الدراسة

تمتد المسؤولية الاجتماعية إلى التزام الشركة بتحقيق أهدافها تجاه الموظف إضافة إلى اهتمامها بتحقيق أهداف الشركة وبشكل متوازن.

إن درجة الاهتمام أو الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يتراوح بين الاهتمام الذاتي للشركة والاهتمام العالي بالموظف ولكل من هذين الاتجاهين سلبياته وإيجابياته ولكن على الشركة بشكل دائم تحقيق التوازن بينهما.

ولذلك ستسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف العام: التعرف إلى واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها، وانبثق عن الهدف العام الأهداف الخاصة التالية:

1. التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة لمسئوليتها الاجتماعية ببعدها الاقتصادي تجاه موظفيها.

2. التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة لمسئوليتها الاجتماعية ببعدها الاجتماعي تجاه موظفيها.

3. التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة لمسئوليتها الاجتماعية ببعدها القانوني تجاه موظفيها.

4. التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة لمسئوليتها الاجتماعية ببعدها جودة بيئة العمل تجاه موظفيها.

5. التعرف على تأثير خصائص عينة الدراسة على إجاباتهم من حيث : (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة) من وجهة نظر المبحوثين.

1.6 أسئلة الدراسة:

ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيس:

ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها؟

وينتفع من هذا السؤال الاسئلة الفرعية التالية:

1- ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى للبعد الاقتصادي؟

2- ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى للبعد الاجتماعي؟

3- ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة

في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى للبعد القانوني؟

4- ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة

في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لبعدها جودة بيئة العمل؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات

الحسابية لاستجابات الباحثين وواقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا

في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغيرات:

(الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)؟

1.7 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية وهي عبارة عن الإجابة عن السؤال الرئيس: ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه

الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة؟

ويتفرع منه الفرضيات الفرعية التالية التي تسعى إلى الإجابة عن أسئلة الدراسة:

1. الإجابة عن السؤال الفرعي الأول: ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة

العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد الاقتصادي من قبل العينة

المدرسة ككل؟

2. الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني: ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة

العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد الاجتماعي من قبل العينة

المدرسة ككل؟

3. الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث: ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد القانوني من قبل العينة المدروسة ككل؟

4. الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع: ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف بعد جودة بيئة العمل من قبل العينة المدروسة ككل؟

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين وواقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغيرات: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)؟

1.8 حدود الدراسة

1- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على جميع الموظفين في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.

2- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.

3- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع واقع المسؤولية الاجتماعية من قبل الإدارة العليا تجاه الموظفين في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها.

4- الحدود الزمنية: العام 2016-2017م.

1.9 هيكل الدراسة:

تناولت الباحثة في الفصل الأول مشكلة الدراسة وأهميتها ، حيث عملت على صياغة مشكلة الدراسة وتحديد الأهداف وصياغة الفروض.

وفي الفصل الثاني تم عرض الإطار النظري للدراسة، حيث تناول أدب الدراسة والدراسات السابقة ولمحة عن شركات التأمين.

وفي الفصل الثالث تم توضيح إجراءات الدراسة المستخدمة لتحقيق الأهداف، من حيث تحديد مجتمع الدراسة والعينة وطريق اختيارها وحجمها، والمعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها باستخدام الأداة التي صممت لهذا الغرض.

وفي الفصل الرابع تم مناقشة وتفسير نتائج إجابات المبحوثين واختبار الفرضيات، في حين عرض أهم الاستنتاجات والتوصيات في الفصل الخامس والأخير.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

نشأة مفهوم المسؤولية الاجتماعية :

على الرغم من أهمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلا أنه من أقل المفاهيم حظاً في الدراسة في علم النفس والدراسات الاجتماعية، فقد ارتبط ظهور المسؤولية الاجتماعية في المرحلة الأولى مع قيام المشاريع الصناعية، واعتقاد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفاً يسعون لتحقيقه، أما المرحلة الثانية فقد برزت خلال الفترة التي أعقبت عام 1920م نتيجة لانتقاد الشركات التي جعلت تعظيم الأرباح أساساً لها، أما المرحلة الثالثة لقد بدأت في عام 1960م والأحداث التي أعقبتها حيث تجلت بشكل خاص في التجارب المختلفة التي عاشتها الشعوب، رابعاً فقد ظهر هذا المفهوم في الدراسات النفسية الحديثة في البيئة العربية عام 1971م، وذلك حين قدم سيد عثمان تصوره عن المسؤولية الاجتماعية والشخصية المسلمة. (الدلبي، 2011)

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية كنتيجة طبيعية للعديد من المظاهر التي ميزت الساحة الاقتصادية الدولية و التي من أهمها: (وهيبة، 2011).

1. تفاقم الكوارث البيئية في السنوات الأخيرة، وإهمال منظمات الأعمال لعلاج هذه الآثار السلبية لنشاطاتها على البيئة والإنسان، واهتمامها بالجانب الربحي بشكل أساسي.

2. تزايد الفصائح الأخلاقية والقانونية وقضايا الفساد والرشوة في منظمات الأعمال الكبرى، مما أصبح يهددها فقدانها لسمعتها و تشويه صورتها أمام عملائها.

3. تزايد الوعي لدى جمهور العملاء/المستهلكين، وحرص هذا الجمهور على معرفة كل ما يتعلق بأداء المنظمات وطبيعة عملها وتأثيراتها على المجتمع والبيئة.

4. تزايد الضغط من قبل المنظمات غير الحكومية، منظمات حماية حقوق الإنسان، وحماية حقوق العمال، ومنظمات حماية البيئة، وغيرها من المنظمات التي تهتم بالجوانب الإنسانية والبيئية والأخلاقية، هذه الضغوطات أثرت بشكل كبير على ممارسات وأنشطة المنظمات.

من هنا فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ظهر وتنامى نتيجة للعولمة، والضغوطات الحكومية والشعبية التي طالبت بتشريعات لحماية المستهلك والعاملين والبيئة، وأيضاً نتيجة للكوارث والتطورات التكنولوجية وغيرها من التحديات التي أدت إلى تطور وظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل أكبر.

مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات:

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، وفيما يلي أهم هذه التعاريف:

فقد عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها: التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد(2005 ،

(World Bank

ومن وجهة نظر الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم فيها الشركات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية. وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانوناً. ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم. (WBCSD, 1999)

وعرف المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام المستمر من قبل الشركات بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل. (الأسرج, 2010)

وقد عرفت منظمة المقاييس العالمية ISO المسؤولية الاجتماعية بأنها: "مسؤولية الشركة عن الآثار المترتبة لقراراتها، وأنشطتها على المجتمع، والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع، فضلاً عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين". (ISO26000, 2007)

كما عرف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) المسؤولية الاجتماعية بأنها السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما تجاه المجتمع، وتشمل سلوك الإدارة المسؤولة في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم. (الأونكتاد, 2004)

- واجتهد الباحثون في تعريف وتحديد نطاق المسؤولية الاجتماعية، فقد عرفها (Drucker) بأنها "التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه بفعل ما هو اجتماعي"، وقد شكل هذا التعريف الأساس الذي انطلقت منه التعريفات اللاحقة. (السحبياني، 2009)

- وعرفها البكري (2001) على أنها "مجمل الالتزامات التي تتعهد بها الشركة في تقديم ما يرغبه الزبون وانسجاماً مع القيم المشتركة ما بينهما والتي تنصب في النهاية بتحقيق رفاهية المجتمع واستمرار عمل الشركة وبما تحققه من عوائد مريحة".

- ومن وجهة نظر طالب: بأنها التزام الشركات تجاه المجتمع والذي يأخذ بنظر الاعتبار توقعات المجتمع من الشركات في صور اهتمام بالموظفين والبيئة بحيث يمثل هذا الالتزام ما هو أبعد من مجرد أداء الالتزامات المنصوص عليها قانونياً. (طالب، 2010)

من هنا يمكن القول بأن المسؤولية الاجتماعية وحسب نظر الباحثة لهذه الدراسة فإنها : التزام الشركة تجاه أصحاب المصالح فيها من خلال قيامها بأنشطة اجتماعية تجاه البيئة والموظفين والمساهمين والشركاء وغيرهم من أصحاب المصلحة وذلك لتحقيق التنمية الاقتصادية .

الخصائص المشتركة لتعريفات المسؤولية الاجتماعية :

يرى زيادات (2009) أنه على الرغم من اختلاف تعريفات المسؤولية الاجتماعية إلا أنها تجمع على وجود الخصائص المشتركة لها وفق الآتي:

- 1- الإقرار بطوعية مبدأ المسؤولية الاجتماعية للشركات (عدم الإلزامية).
- 2- تكامل السياسات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والمجتمعية في الأعمال الإدارية اليومية للمؤسسة.
- 3- تقبل الشركات المسؤولية الاجتماعية، كونها واحدة من الأنشطة الأساسية الراسخة في نشاطات المؤسسة: الإدارية، والاستراتيجية.
- 4- عملية تشاركية تقوم بها الشركات؛ لتعظيم القدرة التشاركية في التنمية.

5- المسؤولية الاجتماعية، مفهوم، وممارسة تقوم بها وتعيها كل الشركات بغض النظر عن طبيعة عملها.

عناصر المسؤولية الاجتماعية:

و تتكون المسؤولية الاجتماعية من ثلاث عناصر من وجهة نظر (عثمان، 1986) وهي:

✓ الاهتمام :ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيرة أم كبيرة، ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها .

✓ الفهم : وينقسم إلى شقين، الأول فهم الفرد للجماعة، والثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله. ويقصد بالشق الأول فهم الفرد للجماعة، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية، وفهمه لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمها ووضعها الثقافي وتاريخها. وأما الشق الثاني من الفهم، وهو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

✓ المشاركة: ويقصد بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها، وحل مشكلاتها، والوصول إلى أهدافها، وتحقيق رفاهيتها، والمحافظة على استمرارها.

وقد توصلت الباحثة إلى أنه يجب أن يكون هناك ترابط وتكامل بين عناصر المسؤولية الاجتماعية الثلاثة: الاهتمام، والفهم، والمشاركة، لأن كل عنصر يدعم وينمي العنصر الآخر، فمثلا الاهتمام: كلما زاد فهم الفرد زاد اهتمامه بالتالي الاهتمام يحرك الفهم، وكلاهما ضروري للمشاركة، فالمشاركة

تزيد من الاهتمام والتعمق بالفهم أكثر، ولا يمكن أن تتحقق المسؤولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصرها الثلاثة.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركة:

إن المسؤولية الاجتماعية للشركات تقوم على تسع مبادئ أساسية يمكن تلخيصها في الآتي (عريوة، 2011):

الحماية وإعادة الإصحاح البيئي، القيم والأخلاقيات، المساءلة والمحاسبة، تقوية وتعزيز السلطات، الأداء المالي والنتائج، مواصفات موقع العمل، العلاقات التعاونية، المنتجات والخدمات ذات الجودة، والارتباط المجتمعي .

من خلال هذه المبادئ وممارسة المسؤولية الاجتماعية في الشركات يؤدي ذلك لأن تكون الشركة جزء فاعل في تنمية المجتمع، باستخدام الشفافية في الأعمال التي تقوم بها والالتزام بالمبادئ الأخلاقية أمام الموظفين وأصحاب المصالح والمجتمع، واحترامها لحقوق الانسان واحترام سيادة القانون ومصالح الأطراف المعنية واحترام المعايير الدولية للسلوك، ولديها القابلية للمساءلة.

أنماط المسؤولية الاجتماعية كما يراها البكري والديوة جي :

يمكن النظر للمسؤولية الاجتماعية ببعدين أساسيين وينصب الأول على داخل الشركة ويرتبط بالموظفين وتحسين ظروف عملهم بجميع أشكالها والبعد الثاني خارج الشركة مرتبط بالتعامل مع مجموعة كبيرة من الإشكالات التي يعاني منها المجتمع وهنا طورت ثلاثة أنماط للمسؤولية الاجتماعية كما يراها البكري وديوة جي (2001) وهي:

أ- النمط الكلاسيكي (التقليدي): يتمحور حول تعظيم الربح، نظرة الإدارة للموظفين تنطلق من فكرة أن العمل سلعة تباع وتشتري في ضوء العرض والطلب عليها.

ب- الإداري: تحقيق المنفعة الذاتية للمنظمة وتحقيق منفعة المجاميع الأخرى.

ج- البيئي: مسؤولية الشركة في المحافظة على البيئة وتحقيق نوعية حياة أفضل للموظفين وللمجتمع ككل.

أهمية المسؤولية الاجتماعية:

يمكن إيجاز أهمية المسؤولية الاجتماعية في النقاط الآتية (الغالبى والعامرى، 2006):

1- زيادة التكافل الاجتماعى بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة.

2- تحقيق الاستقرار الاجتماعى نتيجة التوفر مستوى من العدالة الاجتماعية.

3- تحسين نوعية الحياة فى المجتمع.

4- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة مستوى التقىف بالوعى الاجتماعى على مستوى الأفراد والمجموعات والشركات .

5- تساهم فى تعزيز صورة الشركة فى المجتمع، وبالتالى مردودات إيجابية لها وللموظفين.

أهمية المسؤولية الاجتماعية فى الشركات:

المسؤولية الاجتماعية من أهم ما يجب الحرص عليه فى الشركات وأن أى خلل فى المسؤولية الاجتماعية سيؤدى إلى انتشار الأناىة والسلبية وعدم الاستقرار الاجتماعى نتيجة عدم توفر العدالة الاجتماعية وعدم شعور الافراد بالانتماء للشركة وللمجتمع، وأيضاً يتبين لنا أن المسؤولية الاجتماعية ليست فى داخل الشركة فقط بل تمتد لخارجها أيضاً حيث أنها بشكلها الداخلى ترتبط بالأفراد والموظفين وبالأداء فى داخل الشركة هذا الذى يؤدى إلى تطوير الموظفين وتحسين نوعية حياة العمل، أما بشكلها الخارجى فترتبط بالمشاكل المجتمعية ومحاولة علاجها ومحاربتها.

وقد توفر برامج المسؤولية الاجتماعية مكاسب عديدة للشركات والتي تعتبر الحجج المؤيدة لممارسة المسؤولية الاجتماعية و تتمثل فيما يلي (البكري، 2001):

◀ تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين و تطوير صورة الشركة أمام المجتمع.
◀ تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به الشركة من ثقة لدى المجتمع، وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلاً.

◀ القوانين و التشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، و لكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانوناً اجتماعياً.

◀ إن لم تقم الشركات بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.

◀ الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك الشركات لتعمل في المجتمع لتتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها.

وتشير التجارب الدولية إلى أن المكاسب التي تعود على الشركات من وجهة نظر الخشروم وآخرون (2012)، هي:

1. تحسين سمعة الشركات والنجاح في تقديم الخدمة.
2. التزام الشركات بالمسؤوليات الاجتماعية يمثل عنصر جذب أمام العناصر البشرية.
3. إدارة المخاطر الاجتماعية التي يترتب على قيام الشركات بنشاطها الاقتصادي، والمتمثلة في الالتزام البيئي، واحترام قوانين العمل، والمواصفات القياسية.

ومن منظور الباحثة فإن التزام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية يعمل على تحسين سمعتها وتقدمها ونجاحها وزيادة الانتاجية والجودة والفعالية والكفاءة الانتاجية وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات

المقدمة للمجتمع، وبالتالي جذب الأفراد والموظفين وولائهم للشركة، وأيضاً تحسين ظروف الحياة في المجتمع من خلال المساهمة في الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفيرها نوع من العدالة وتكافؤ الفرص.

أهمية المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص:

مع الاهتمام المتزايد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية يظهر التساؤل عن الأسباب التي شجعت الشركات على الالتزام بهذه المسؤولية، خاصة أن هناك أعباء مالية تنطوي على الالتزام بها وتعارضها مع تعظيم الربح بسبب زيادة الانفاق في سبيل تحقيق المسؤولية الاجتماعية، ولكن حسب التجارب الدولية وما أشارت إليه فإن الشركات تحقق مزايا كثيرة من أهمها زيادة المردود المادي والأداء المتطور من خلال التزامها وتبنيها للمسؤولية الاجتماعية، ومن أهم هذه المزايا كما ذكرها عواد وآخرون (2013) هي:

- 1- تحسين سمعة الشركة وصورتها في المجتمع، وبخاصة لدى العملاء والموظفين.
- 2- تحسين مناخ العمل، وبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة، وهذا يحد من الصراع بين الإدارة والموظفين، ويزيد من ولاء الموظفين وانتمائهم مما يعمل على زيادة في الانتاج والربح.
- 3- دعم أفراد المجتمع لأهداف الشركة ونشاطاتها التنموية، والإسهام في الوصول إلى أهدافها، بما في ذلك أهدافها، الربحية.
- 4- استقطاب الكفاءات البشرية، حيث يمثل التزام الشركة بمسؤوليتها الاجتماعية عنصر جذب أمام العناصر البشرية المتميزة، خاصة للشركات التي تعمل في مجالات متخصصة، وتستخدم تكنولوجيا حديثة .
- 5- بناء علاقات قوية مع الحكومات، مما يساعد على حل المشكلات، أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها المؤسسات في أثناء ممارستها للنشاط الاقتصادي.

6- تسهيل الحصول على الائتماني المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر في القرار الائتماني للبنوك، حيث يتم ترتيب الشركات العالمية وفقاً لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية، والاعتبارات البيئية في أثناء ممارستها لنشاطها الاقتصادي.

وفاء الشركات بالمسؤولية الاجتماعية:

يحقق الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية للشركات العديد من الفوائد كما ذكرها عبد الرحمن (1997) ومن أهمها تحسين صورة الشركة بالمجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والموظفين وأفراد المجتمع، وذلك على اعتبار أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للشركة اتجاه الأطراف ذات المصلحة سواء كانوا أطراف مباشرة أو غير مباشرة، وأن ما ينص عليه القانون من أعمال اجتماعية مطلوبة من الشركات يعتبر مسؤولية اجتماعية في حدودها الدنيا وأي خرق لها يعرض الشركة للمساءلة القانونية، وبهذا تكون الشركة ذات توجه اجتماعي كلما زادت مبادراتها الطوعية، عليه فإن المسؤولية الاجتماعية عندما يتم الوفاء بها تقوم بتحسين مناخ العمل السائد في الشركة وتؤدي إلى إشاعة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف، كذلك فإنها تمثل تجاوباً فعالاً مع التغييرات الحاصلة في حاجات المجتمع وانتقالها إلى الحاجات الاجتماعية و تحقيق جانب من ذاتية الفرد والمجموعة.

قواعد نشر المسؤولية الاجتماعية

إن نشر المسؤولية الاجتماعية للشركة يكون من خلال مشاركتها بالأعمال التطوعية من التبرعات الخيرية والأعمال الاجتماعية وغيرها، وأيضاً من خلال العمليات الجوهرية مع الموظفين وتحسين ظروفهم وأوضاعهم وتعظيم فرصهم في التنمية المهنية وإجراءات تقليل استهلاك الطاقة، وصدق الاتصال مع عملائها وسهولة الاتصال أيضاً ومن خلال سلسلة النشاطات التي تساهم

في قيمة المنتج أكثر من تكلفته، وعبر سلسلة القيمة تبدأ من البحث والتطوير والهندسة وتنتقل إلى التصنيع ثم تنتقل إلى الزبون أو يتم التخلص منها، وأخيراً حشد التأييد الوظيفي الذي يبدأ من وضع قيادات المسؤولية الاجتماعية في الشركة للرؤية وتوفير المناخ المناسب للعاملين، وتحقيق التنمية وزيادة الأرباح وذلك كما ورد في دراسة الأسرج (2010).

استراتيجيات تعامل الشركات مع قضايا المسؤولية الاجتماعية:

بناءً على التحليل البيئي الذي تقوم به الشركة لقضايا المسؤولية الاجتماعية من أجل إبراز نقاط القوة والضعف التي تعثر بها وتحدد الفرص والتهديدات المحيطة بها، فإن الشركة عادة ما تتعامل مع هذه القضايا بأربعة استراتيجيات رئيسية من وجهة نظر الغالبي والعامري (2006) هي :

1- استراتيجية الممانعة (المعرقلة): بموجب هذه الاستراتيجية فإن إدارة الشركة تتجنب الالتزام بأي دور اجتماعي وبيئي، وتتحاشى الإنفاق على الأنشطة الاجتماعية والبيئية، ويتم التركيز على الأولويات الاقتصادية.

2- الاستراتيجية الدفاعية: تهتم الشركة وفقاً لهذه الاستراتيجية بالقيام بأقل ما مطلوب منها قانونياً، أي الحد الأدنى القانوني المفروض كدور اجتماعي وبيئي، من خلال مواجهة المسؤوليات الاقتصادية والقانونية. فمع زيادة الضغوط التنافسية والسوقية وزيادة الأصوات التي تنادي بحماية المستهلك والبيئة، تلجأ إدارة الشركة إلى المناورات القانونية كتكتيك للمحاولة من تقليل أو تحاشي الالتزامات المرتبطة بالمشاكل التي تسببها الشركة، وبالتالي حمايتها من الوقوع في مساءلة قانونية.

3- استراتيجية التكيف: تنطلق هذه الاستراتيجية بالالتزام بالشركات بالمسؤوليات الاقتصادية والقانونية ثم تراعي بعد ذلك المتطلبات الأخلاقية من خلال الاهتمام بالقيم والأعراف السائدة والسلوكيات المقبولة اجتماعياً في بيئتها الداخلية التي تمثل ثقافة الشركة، وكذلك بالنسبة للمجتمع الذي تعمل فيه.

4- استراتيجية المبادرة التطوعية: تتبنى الشركات بموجب هذه الاستراتيجية دوراً اجتماعياً وبيئياً واسع جداً، بحيث تأخذ مصالح المجتمع وتطلعاته وحماية البيئة في جميع قراراتها. وهذا النوع من الاستراتيجيات يحمل في طياته المسؤولية الخيرة، حيث يأخذ زمام المبادرة في توفير المتطلبات الاجتماعية والبيئية علاوة على بناء قاعدته بكل المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية. كما تمكن هذه الاستراتيجية المنظمة الاستعداد للتعامل مع المسائل الموجهة إليها بكل مرونة، وكذا إمكانية الاستجابة للضغوط الخارجية والتهديدات وكذا التشريعات الحكومية.

مما سبق استنتجت الباحثة أن الشركات تتعامل مع قضايا المسؤولية الاجتماعية بأربع استراتيجيات حيث أنها تقوم بدراسة البيئة وتحليلها من أجل معرفة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي قد تواجهها الشركة فكانت هذا الاستراتيجيات منها الممانعة التي لا تقوم بها الشركة بأي دور اجتماعي، ومنها الدفاعية تقوم بدور اجتماعي قليل من خلالها لكي تتجنب المساءلة القانونية، أما الاستراتيجية الثالثة فكانت استراتيجية التكيف التي من خلالها تراعي الشركة المتطلبات الأخلاقية المقبولة اجتماعياً في داخل وخارج الشركة، والاستراتيجية الأخيرة فكانت المبادرة التطوعية حيث أن الشركة تلتزم بنشاطات تطوعية لصالح المجتمع وتكون من خلالها مستعدة للمساءلة والاستجابة لأي ضغوطات.

الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية :

هناك العديد من الأنشطة الاجتماعية التي يمكن من خلالها أن تمارس الشركات مسؤولياتها الاجتماعية فمنها الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البيئية، والأنشطة الخاصة بخدمة المجتمع، والأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البشرية، وأنشطة خاصة بالارتقاء بالمنتجات والخدمات، في هذه الدراسة سيتم التطرق إلى الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البشرية حيث أن موضوع هذه الدراسة يهتم بالموظفين والعاملين في داخل إطار المؤسسة، تتمثل أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركة فيما تقدمه من مساهمات إلزامية أو طوعية للمجتمع والبيئة، ولقد اجمع العديد من الباحثين على أن الشركات تمارس عدداً من المسؤوليات الاجتماعية والتي تنحصر ضمن تصنيفين هما: الأخلاقية، والإنسانية تجاه المجتمع المحلي، والموظفين، والعلماء، والموردين، والبيئة، والمساهمين. (عواد وآخرون، 2013)

مؤشرات المسؤولية الاجتماعية:

يوضح الجدول (2.1) بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور تجاه الأطراف ذات العلاقة (عواد وآخرون، 2013):

الجدول (2.1)

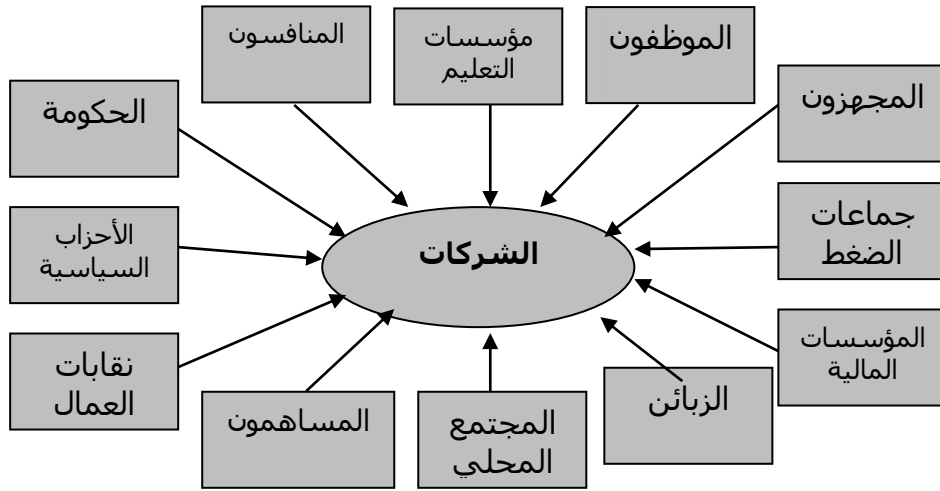
مؤشرات المسؤولية الاجتماعية

الطرف	عناصر المسؤولية الاجتماعية
المالكون	حماية أصول المنشأة، تحقيق أكبر ربح ممكن، رسم صورة جيدة للمنشأة، وتعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل، زيادة حجم المبيعات.
الموظفون	عدالة وظيفية، ورعاية صحية، ورواتب وأجور مدفوعة، وإجازات مدفوعة، وفرص تقدم وترقية، وتدريب مستمر، وإسكان للموظفين، ووسائل نقل، وظروف عمل مناسبة.
الزبائن	أسعار مناسبة، والإعلان الصادق، ومنتجات آمنة بنوعية جيدة، وإرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها.
المنافسون	معلومات صادقة، وعدم سحب الموظفين من الشركات الأخرى بوسائل غير نزيهة، ومنافسة عادلة ونزيهة.
الموردون	أسعار عادلة، والاستمرارية في التوريد، وتسديد الالتزامات المالية، والصدق في التعامل.
المجتمع	خلق فرص عمل، واحترام العادات والتقاليد، وتوظيف المعوقين (ذوي الاحتياجات الخاصة)، ودعم الأنشطة المجتمعية، ودعم البنية التحتية، والصدق في التعامل.
الحكومة	الالتزام بالقوانين، وإعادة التأهيل والتدريب، وتكافؤ الفرص بالتوظيف، وحل المشكلات الاجتماعية، وتسديد الالتزامات الضريبية.
البيئة	التشجير وزيادة المساحات الخضراء، والتعامل مع المنتجات غير الضارة، والحد من تلوث الماء والهواء والتربة، والاستخدام الأمثل للموارد.
جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة، واحترام أنشطة جماعات حماية البيئة، والتعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، واحترام دور النقابات العمالية.

من الجدول السابق نستنتج أن من بعض مؤشرات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين: توفير الوظيفة لكل المؤهلين لهذا العمل أي العدالة الوظيفية، وأيضاً بتوفير الرعاية الصحية والرواتب والأجور المدفوعة وإعطائهم إجازات مدفوعة في حالة غيابهم عن العمل بسبب ظروف معينة،

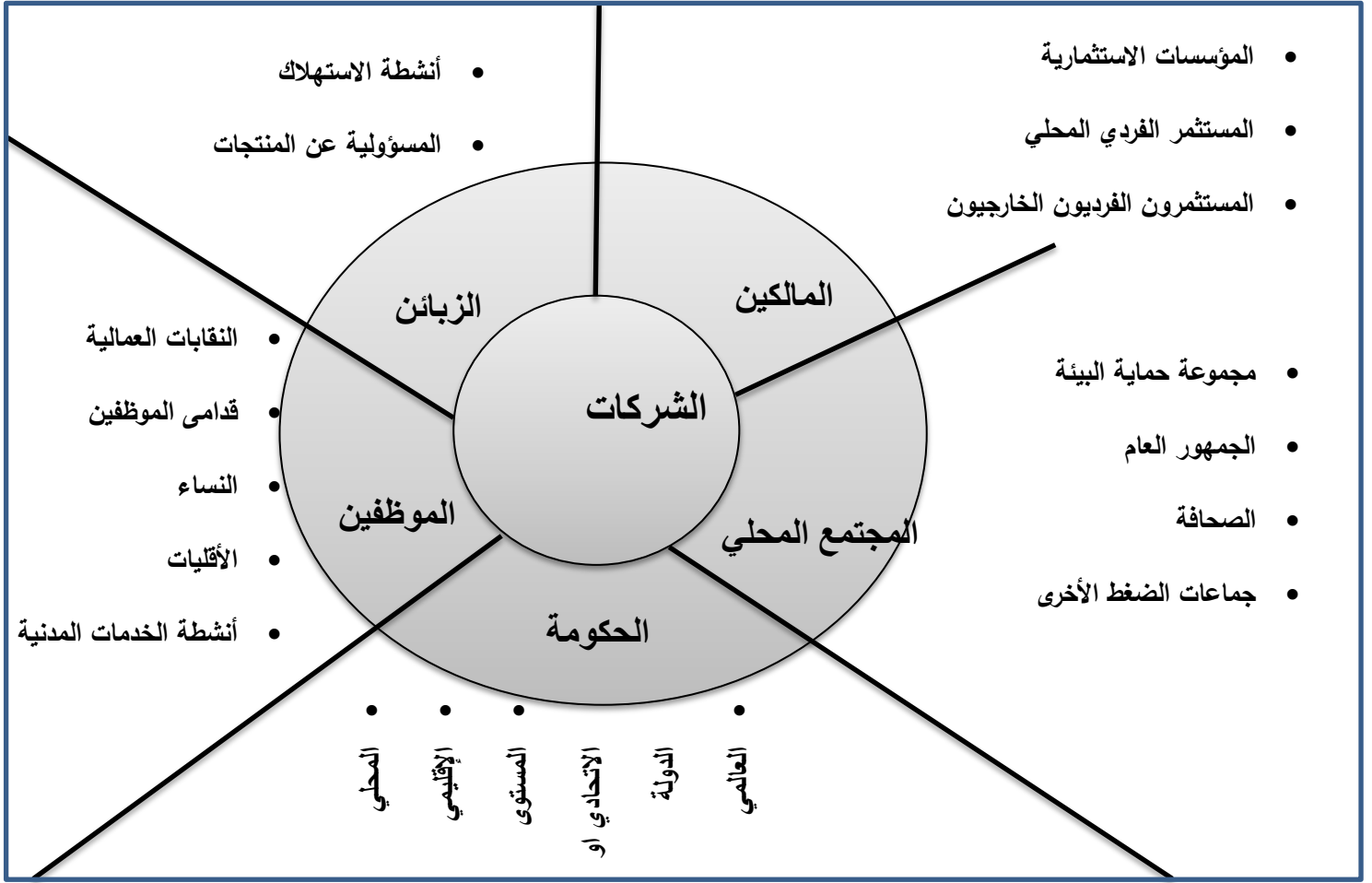
وتوفير فرص تقدم وترقية لهم لاستحقاقهم لها، وتدريبهم المستمر، وتوفير مسكن أو مساعدتهم في إيجاد مسكن، ووسائل نقل، وتوفير ظروف عمل مناسبة...

المستفيدون من وجود الشركات:



الشكل (2.1)

المستفيدون من وجود الشركات من منظور الغالبي والعامري (2009)



الشكل (2.2)

الشركات وفئات أصحاب المصالح الغالبي والعامري (2016)

الموظفون:

كما ذكر في الشكل (2.1) والشكل (2.2) فإن الفئات المستفيدة هم: المالكين، الموظفين، الزبائن، المنافسين، المجتمع المحلي، البيئة، والحكومة، وجماعات الضغط، والأقليات والفئات ذات الاحتياجات الخاصة، إذاً الموظفين هم جهة مستفيدة وذات مصلحة في الشركة ولا نقصد بهم الفنيون فحسب بل تشمل هذه الفئة جميع الموظفين من إداريين وفنيين وفئات أخرى، حيث أن لهم مصلحة مهمة في الشركة لا تقتصر على الأجور فحسب بل تتعداها إلى عدد أكبر من المؤشرات التي

أوجزها الغالبي والعامري (2016) في الآتي:

أ- أجور ومرتببات مجزية: يتوقع الموظفون أن تدفع لهم أجوراً تتناسب مع الجهد المبذول من قبلهم سواءً كان جهداً فكرياً أو عضلياً، كما يتوقع الموظفون العدالة في هذه الأجور من حيث وفائها بمتطلبات العيش الكريم، وسداد احتياجاتهم واحتياجات عوائلهم المختلفة، علماً بأن الأجور التي تدفع للموظفين تمثل محركاً فاعلاً في اقتصادات الدول المختلفة كونها تمثل حلقات متسلسلة من القيمة المضافة لشرائح المجتمع المختلفة.

ب- فرص ترقية متاحة وجيدة: وهي حالة مطلوبة من قبل الموظفين لأنها تؤدي إلى تحسين قدراتهم الفنية والمالية وتشعرهم بأهميتهم في الشركة.

ج- تدريب وتطوير مستمر: فالعلم لا يتوقف عند حد معين لذلك فالموظف الذي أنهى دراسته في مرحلة معينة يتطلع أن يحصل على معلومات إضافية تتعلق بما يستجد في مجال تخصصه وبالتالي يتوقع من الشركة التي يعمل فيها أن تزجه في دورات تدريبية وتطويرية تؤهله للإيفاء بمتطلبات بيئة عمل تتسم بالحركة والتطور الدائم.

د- عدالة وظيفية: تولد هذه العدالة شعوراً بالانتماء والإحساس بالثقة وتساهم بتنمية ثقافية تنظيمية إيجابية تكون الشركة بأشد الحاجة لها.

هـ- ظروف عمل صحية ومناسبة: تساعد بيئة العمل على الإنجاز الصحيح للمهام وأداء الوظائف بشكل حسن إذا كانت بيئة مشتملة على المستلزمات الضرورية للحفاظ على صحة العامل وسلامته من الأخطار بمختلف أنواعها، فالتهوية الجيدة والإضاءة الكافية وعدم وجود ضوضاء أو إشعاع ودرجات الحرارة الملائمة والمكاتب الواسعة ومكان العمل النظيف والمفتوح كلها شروط صحية أساسية لأداء العمل وتهتم وحدات السلامة المهنية بهذا الأمر وقد استحدثت مؤخراً في مختلف الدول جوائز خاصة بالسلامة المهنية تمنح للشركات التي تقي بمتطلبات السلامة كاملة.

و- المشاركة في القرارات: أصبح الموظفون يتطلعون إلى مزيد من المشاركة في القرارات التي تخصهم أو تخص عملهم وقد بقيت المشاركة تمثل مدخلاً مهماً لتحفيز الموظفين واندماجهم في العمل فلا تكتفي الشركات بالاستفادة من الجهود الفنية للموظفين بل تحاول أن تستفيد من مبادراتهم الإبداعية وذهنياتهم على اعتبار أنهم أقرب إلى المكائن والمعدات وبيئة العمل المباشرة.

ز- رعاية صحية جيدة: لهذا الجانب أهمية قصوى في حياة الموظفين وعوائلهم فالتأمين الصحي ومدى شموليته والرعاية الصحية الجيدة في موقع العمل هي متطلبات ضرورية يطمح لها الموظفون في كل الشركات.

ح- إجازات مدفوعة: في حالات التدريب أو الدراسة أو المرض أو الراحة والاستجمام أو التطوع للعمل الاجتماعي الخيري كما هو في بعض الدول، فإن الإجازة المدفوعة تعتبر مساهمة مهمة من قبل الشركات.

ط- إسكان وخدمات مختلفة أخرى للموظفين: إن توفير السكن يوفر للعامل استقراراً عالياً وحافزاً مهماً للبقاء في الشركة وتطوير الذات، إن مساهمة الشركة بتوفير السكن جزئياً أو كلياً أمر مطلوب وهو يعد إسهماً اجتماعياً مهماً وتتميز الشركات اليابانية عن غيرها في هذا المجال بمساهمتها الواضحة.

ي- الشفافية في العمل وتقليل الاتصالات غير الرسمية السلبية: إن منهج الإدارة المفتوحة يعد مدخلاً ملائماً لتنمية العلاقة مع الموظفين حيث أنهم على اطلاع تام بما يحيط بالشركة من مواقف مختلفة وبالتالي فهم أسرع للمبادرة بمعالجة المواقف المختلفة ومساعدة الشركة على التطور والرقى، فبدلاً من الإشاعات التي تسري بين الموظفين ويكون لها مردود سلبي عليهم تؤدي الشفافية والوضوح في الاتصالات إلى تقليل هذا الأمر.

الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة:

في جميع المجتمعات يوجد أقليات عرقية أو دينية أو مذهبية أو أي نوع آخر من الأقليات، كذلك توجد شرائح ذوي الاحتياجات الخاصة منها شريحة النساء أو الشباب أو كبار السن، وتنتظر هذه الشرائح من الشركات أدواراً مختلفة تجاهها تساهم في تلبية هذه الاحتياجات الخاصة، ويمكن استعراض الدور المطلوب تجاه كل فئة من هذه الفئات كالاتي (الغالبى والعامري، 2016):

أ- الأقليات:

وهذه مجموعات يقصد بها أقليات قومية أو عرقية أو دينية في مجتمع أكبر منها يشكل إطاراً حاوياً لها. لذلك فهي تنتظر من الشركات دوراً اجتماعياً يساهم في تعزيز وجودها والمحافظة على كيانها وهويتها كالاتي (الغالبى والعامري، 2016):

- 1- عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات في أماكن العمل خصوصاً.
- 2- التعليم والحق في إقامة الشعائر والطقوس الدينية وإحياء المناسبات القومية وغيرها.
- 3- المساواة في التوظيف والعدالة في الوصول إلى المناصب العليا والمناطق القيادية .
- 4- المساهمة في عملية دمجهم في المجتمع المحلي مع المحافظة على هويتهم الخاصة.
- 5- تكافؤ الفرص والعدالة في الفرص والأجور والإجازات وكل الامتيازات الأخرى.

ب- المعوقين:

وهذه فئة موجودة دائماً وفي كل المجتمعات سواء كانت إعاقاتهم طبيعية أو بسبب الحروب والكوارث الطبيعية حيث تصل نسبة العوق في بعضهم إلى حد العجز، حيث ينتظر هؤلاء من الشركات ما يلي (الغالبى والعامري، 2016):

- 1- توفير فرص عمل ومساعدتهم على أن يكون لهم دور في بناء المجتمع.
- 2- توفير التدريب والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل.
- 3- توفير تجهيزات وأدوات خاصة بهم تساعد على مواصلة حياتهم اليومية.
- 4- دعم الجمعيات التي تساعد على دمجهم بالمجتمع مثل أندية ثقافية خاصة أو أندية رياضية تهتم برياضة المعوقين.

ج- النساء:

تمثل النساء نصف المجتمع وعادة ما تستغل المرأة في بيئة العمل لأسباب متعددة لذلك أنشأت جمعيات الدفاع عن حقوق المرأة العاملة وجمعيات حماية المرأة أن تبادر الشركات إلى القيام بالعديد من الأدوار التي تعزز من مكانتها في المجتمع يمكن تلخيصها في الآتي (الغالبى والعامري،2016):

- 1- توظيف عادل تتعد الشركات فيه عن التحيز ضد النساء دون مبرر مقبول أو موضوعي.
- 2- إجازات مدفوعة الأجر في حالات الولادة والأمومة أو الإصابات أثناء العمل.
- 3- مساوات في الأجور وظروف العمل وساعاته مع الفئات الأخرى.
- 4- احترام في مكان العمل وتقديم مكانة المرأة ومنع الابتزاز وممارسة الضغوط عليها.
- 5- احترام خصوصية المرأة وتوفير أماكن خاصة لها تتناسب وطبيعتها الفسيولوجية.
- 6- فرص ترقية وتدريب متساوية مع الرجل والسماح لها بالوصول إلى المناصب القيادية.

المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين:

تتجسد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية

المتعددة والمتنوعة لإدارة الموظفين كآلاتي (الغالب والعامري، 2016):

1- التدريب والتطوير جوانبه الاجتماعية والاخلاقية تتمثل بالآتي:

- إن هذه الأنشطة تمثل أحد الحقوق المهمة للعاملين في الشركة وبذلك لا يمكن استبعاد البعض منها لأي سبب كان كالجنس والعرق واللون والدين والقومية وغيرها.
- تعزز هذه الأنشطة تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية التي تحتاجها ويحتاجها المجتمع أيضاً وبذلك ينظر المجتمع للشركة كمركز معرفي يساهم في تطويره.
- يجب أن تؤخذ أنشطة التدريب والتطوير في إطار خلق فرق عمل ملتزمة وبمهارات عالية وقد يتطلب ذلك تدريبهم خارج البلاد أو لدى شركات أخرى أو في داخل الشركة.
- تعزيز ثقافة الشركة وتوكيد الجوانب الاجتماعية والأخلاقية فيها وبذلك تصبح الشركة ذات نسيج ثقافي متجانس تعزز في إطاره الممارسات الأخلاقية والسلوكية المسؤولة.
- عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد أو إقصاء الموظفين أصحاب الفكرة والرأي الآخر وكذلك عدم استغلال موارد التدريب وإمكاناته للاختلاس والفساد الإداري.
- أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي لحماية الموظفين من التقادم وتوليد شعور لديهم بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة التي تخصصوا فيها ولن تكون نهاية الدراسة في الجامعة أو المعهد المحطة الأخيرة في تحصيلهم العلمي.
- أن تكون أنشطة التدريب والتطوير معززة للمسار الوظيفي محققة انسجاماً لمصلحة العاملين والتوجيهات التطويرية في الشركة.

2- الأجر ومكافآت العاملين:

تعتبر الأجر والمكافآت مسألة ذات إشكالية كبيرة باعتبارها تمس مصالح الموظفين بشكل مباشر وكذلك الشركة وترتبط أيضاً بالقوانين والتشريعات الصادرة من الدولة، ولغرض زيادة ولاءهم للشركة والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج إيجابية على الأداء والإنتاجية.

الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للأجر والمكافآت تكون من خلال الآتي (الغالبى والعامري، 2016):

- النظر إلى الرواتب والأجر في إطار واسع باعتبارها تأتي منسجمة مع العقد المبرم بين الشركة والموظفين وضرورة النظر إلى هذا العقد بكونه عقداً أخلاقياً واجتماعياً وقانونياً واقتصادياً.
- يفترض أن تتسم الأجر والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه .
- أن تراعي الإدارة اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجر والمكافآت وأن لا تلتزم فقط بالطرق التي تحقق مصالحها بعيداً عن مصالح جميع الفئات لذلك فإن مسائل الرواتب والأجر يفترض أن تعرض للنقاش والحوار والمساومة بحيث يتم الاتفاق على استخدام الأسلوب المناسب وفقاً لطبيعة العمل وصعوبته ومتطلباته.
- أصبحت الشركات في الوقت الحاضر قادرة على تقديم حزمة من التعويضات غير المباشرة متمثلة بالضمان الاجتماعي وتعويضات العوق والضرر والإجازات مدفوعة الثمن للدراسة والأمومة أو لذهاب العامل للعمل مع شركات إنسانية وخيرية خارج البلاد أحياناً. لذلك يتولد شعور لدى الموظفين من أن اتساع مفردات هذه الحزمة بإضافة كل ما هو جديد أصبحت مسؤولية أخلاقية والتزام عالي بمسؤولية المنظمة الاجتماعية تجاه العاملين (Decenza and Robbins,1996) .

• على الشركات عدم التمييز بالأجور والرواتب والمنافع بين الرجال والنساء طالما أن المنصب واحد والكفاءة المطلوبة متوفرة بنفس القدر.

3- تقييم أداء العاملين: الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والاخلاقية ويمكن أن تكون كالتالي (Amentrout,1993):

• أن تجتهد الشركة بوضع معايير دقيقة لتقييم الأداء متمم بقدرتها على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي والذاتي في مختلف الأعمال التي ينجزها الموظفون، لذلك فإن الشركات الجيدة تعيد النظر بين فترة وأخرى وتناقش استثمارات تقييم الأداء كقرارات وكناتج نهائية مع المعنيين.

• الابتعاد عن التحيز في التقييم من خلال التأكيد على توفر الخصائص الموضوعية والانسانية في المقومين وعدم تأثرهم بعوامل الدين والمذهب والعشيرة والمنطقة والصدقة وغيرها.

• ان تتناط عملية التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والادراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الاخرين وان يكون التقييم من قبل فريق عمل وليس فردياً لغرض التخلص من مشكلة "تأثير الهالة".

• إن أهم التزام أخلاقي في عملية تقييم أداء الموظفين هو الموضوعية والابتعاد عن إعطاء تقييم متساهل للجميع أو أن يكون متشدداً مع الجميع أو يتسم التقييم بأن يكون وسطاً للجميع.

• أن لا يركز على الأداء الأحدث ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها حيث يكون هذا التقييم جزئياً ولا يمثل معياراً صادقاً يعتمد عليه.

الأنشطة الخاصة بتنمية الموظفين:

تعتبر تنمية الموظفين من الأنشطة الهامة في تطوير وازدهار الشركات ، حيث تعتبر العلاقة بين

الشركة والموظفين علاقة مصالح متبادلة، فلو قامت الشركة برعاية مصالح الموظفين بالشكل

المناسب الذي يرضيهم، فإن اخلاصهم للعمل في الشركة سيرتفع وبالتالي تتحقق مصالح الطرفين

وبالتالي تحقق نجاح أكبر وذو كفاءة عالية.

ومن أهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من وجهة نظر (وهيبة، 2011):

1. تبني نظام المشاركة بالأرباح.
2. الاهتمام بنظام وخطط المعاشات.
3. الاهتمام بنظام الحوافز والمكافآت المتبع في داخل الشركة.
4. المساهمة في ملكية الشركة عند إجراء التوسعات من خلال تمكين الموظفين لامتلاك الاسهم بتخصيص جزء من الأسهم الجديدة للموظفين.
5. عدالة المعاملة بين الموظفين من حيث السن والجنس ومستوى التعليم وغيرها.
6. نشر روح التعاون والألفة والترابط بين الموظفين بصفة عامة وبين الموظفين الجدد والقدامى.
7. نشر روح التعاون الطيب بين الرؤساء ومرؤوسيهـم.
8. اعداد برامج الرعاية الصحية للموظفين.

ومن أهم المساهمات تجاه الموظفين من وجهة نظر (بخوش، جنينة، 2010) نجد ما يلي :

- توفير البرامج التدريبية اللازمة بالداخل والخارج، لزيادة مهارات الموظفين وقدراتهم والإنفاق على بعض الموظفين الراغبين في إكمال دراستهم العليا وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية.
- توفير سياسة ترقية تعترف بقدرات الموظفين وتثمن مجهوداتهم وتحقق لهم الفرص المتساوية.
- وضع نظام تأميني خاص بالمشاركة مع الموظفين والمساهمة في التأمينات الاجتماعية عن الموظفين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم للحصول على مرتب تقاعد مناسب.
- وضع نظم للرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات، ودفع نفقات الأدوية الطبية للموظفين وعائلاتهم.

- منح الموظفين أجور ومرتبات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب.
- وضع نظم للحوافز والمكافآت اللازمة، والتي تعود على أداء الموظفين.

- إقامة سكن للموظفين أو على الأقل مساعدتهم مادياً في الحصول على سكن مناسب.
- توفير وسائل النقل من مناطق السكن إلى أماكن العمل والعكس.
- توزيع حصة على الموظفين من الأرباح السنوية الموزعة.

مظاهر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين في الشركات:

يعتبر الموظف من أهم أصحاب المصلحة في الشركات، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاهه و تطويرها و تطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين الشركة والموظفين فيها، ومن أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين ما يلي (حسين والجميل، 2009):

- توفر الشركة الخدمات للموظفين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية.
- العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة الشركة لمشاركة الموظفين في أرباح الشركة.
- منح مكافآت وحوافز للموظفين وفق مبدأ كفاءة وجدارة الموظف.
- تعمل الشركة على تكريم وتحفيز الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل.
- إعداد وتنفيذ برامج توعية للموظفين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.
- اعتماد برامج أو سياسة معينة لإيجاد فرص لإنجاز أعمال صغيرة للموظفين.
- العمل على رفع الروح المعنوية للموظفين و بث روح التعاون والدافع والحافز بينهم.
- اعتماد سياسة إدارية تسمح للموظفين من المشاركة في عمليات صنع القرار.
- إتاحة الفرص المتساوية للموظفين بشأن تعيين المعوقين (ذوي الاحتياجات الخاصة) وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في الشركة.

• محاولة الشركة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الموظفين لموارد الشركة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية .

• اعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات الموظفين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة...

• التزام الشركة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الموظفين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.

• متابعة الموظفين فيما يتعلق بكل ممارسات حول عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة للشركة.

• المحافظة على حقوق الموظفين في الشركة بعدهم جزء من المجتمع.

ومن هنا يمكن القول أن قياس الأنشطة التي تتعلق بالموظفين والتي تساعد الشركة في قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية يمكن أن يكون من خلال الحوافز للموظفين ،معاشات اضافية واستثنائية، إسكان الموظفين، توفير وسائل الأمن ووسائل النقل، تكريم المبدعين والنشطاء في عملهم ،إقامة الحفلات السنوية، توفير الملابس والتأمين الصحي، والرحلات والمسابقات والبعثات العلمية .

لكي تكون الشركة مسؤولة اجتماعياً هذا يعني ليس فقط تقديمها للتبرعات الخيرية بل أيضا المشاركة في البرامج التعليمية وحماية البيئة والعمل وفق مبادئ الشفافية والمساءلة وعلى الشركة أن تحقق المصلحة المالية لحملة الأسهم ولكافة أصحاب المصالح والمنفعة من (مستهلكين، موظفين، مديرين، بيئة العمل، وسائل الإعلام ، والمجتمع كافة) .

أبعاد المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات تجاه الموظفين :

المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) Corporate Social Responsibility: إجراءات يتم بموجبها دمج السلوكيات الاجتماعية في سياسات الشركات وعملياتها المتصلة بأعمالها التجارية، ويشمل ذلك المتطلبات البيئية والاقتصادية، والاجتماعية والمجتمعية (عواد وآخرون، 2013). إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث كارول (Carroll:1991) يشير إلى جوهرها بأربعة جوانب رئيسية وهي : الاقتصادي، والقانوني، والأخلاقي، والخير. وقد وظف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح الترابط بينها من جانب، ومن جانب آخر فإن استناد أي بعد على بعد آخر يمثل حالة واقعية، فلا يمكن أن نتوقع من الشركات مبادرات خيرة ومسؤولة إذ لم تكن قد قطعت شوطاً في إطار تحملها لمسئوليتها: الاقتصادية، والقانونية، والأخلاقية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها والشكل (2.3) التالي يوضح " هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية":



الشكل (2.3) هرم " كارول " للمسؤولية الاجتماعية

(Source: Carroll, 2002)

وتجدر الإشارة أن المالكون يركزون في الدرجة الأولى على البعد الاقتصادي بشكل عام في حين يركز الزبائن على البعد الأخلاقي أولاً أما الموظفين فما يهمهم هو البعد القانوني بالدرجة الأولى ولكن المجتمع المحلي يعطي أهمية كبرى للبعد الخير من المسؤولية. (عواد وآخرون، 2013)

تختلف آراء الكتاب والباحثين في محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية ، فمن وجهة نظر الباحثة وبعد الاطلاع على الأبحاث والدراسات والكتب والمواقع الإلكترونية ومجلات دورية مختلفة رأيت أن الأبعاد المناسبة لهذه الدراسة أربعة أبعاد سيتم اعتمادها في هذه الدراسة وتمثلت بالآتي:

1- البعد الاقتصادي :

ويستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرية والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي وبما لا يلحق ضرراً في المجتمع والبيئة كما يراها كارول (2002)، أما ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية فإن مصطلح البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل: الحوكمة، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقي. (عواد وآخرون، 2013)

بالنسبة إلى حوكمة الشركات فهي كالتالي:

تتضمن عدم تركيز السلطة في أيدي فرد أو مجموعة واحدة داخل الشركة، ويتطلب ذلك وجود ضوابط وموازن داخل الشركة يكون دورها الفصل بين السلطات بمختلف أجهزتها، والموازنة بينها، مع وجود خطوط واضحة للمساءلة فيما بينها. وتتنوع أنظمة الحوكمة بناءً على حجم الشركة ونوعها، والسياق البيئي، والاقتصادي، والسياسي، والثقافي، والاجتماعي الذي تعمل فيه.

وبناءً عليه فإن الحوكمة تسهم فيما يأتي (عواد وآخرون، 2013):

• إيجاد البيئة التي تتوافر فيها مبادئ المساواة والشفافية والسلوك الأخلاقي، وتعزيز تلك البيئة، واحترام مصالح الأطراف المعنية، واحترام سيادة القانون ممارسة.

• إنشاء نظام الحوافز الاقتصادية وغير الاقتصادية، مرتبط بالأداء في المسؤولية الاجتماعية.

• استخدام الموارد المالية والطبيعية والبشرية بكفاءة.

• تعزيز العدالة في تمثيل الفئات الممثلة تمثيلاً ناقصاً (بما في ذلك النساء) في المناصب العليا في

الشركة.

• تحقيق التوازن بين احتياجات المؤسسة والأطراف المعنية بعملها، بما في ذلك الاحتياجات

الفورية، واحتياجات الأجيال المقبلة.

• إنشاء عمليات اتصال ذات اتجاهين مع الأطراف المعنية، والتي تأخذ بالحسبان مصالح الأطراف

المعنية، والمساعدة في تحديد مجالات الاتفاق والاختلاف، وفي التفاوض لحل النزاعات المحتملة.

• تشجيع المشاركة الفاعلة للموظفين : الذكور والإناث، في اتخاذ القرار في الشركة بشأن قضايا

المسؤولية الاجتماعية.

• التوازن في مستوى السلطة والمسؤولية، وقدرة الأشخاص الذين يتخذون القرارات نيابة عن الشركة.

• متابعة القرارات للتأكد من أنها تتبع الطريق الصحيح، ولتحديد المسؤولية عن نتائج أنشطة

الشركة، سواء أكانت إيجابية أم سلبية.

2- البعد القانوني:

ويقوم هذا البعد على أساس مبادئ حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة وقوانين حماية المستهلك

والموظف ويحتوي مجموعة كبيرة من العناصر يفترض أن تحترم من قبل الشركات وبالشكل الذي

يعزز ويساهم في الارتقاء بالعلاقة مع المستهلك ومع الموظفين بمختلف أجناسهم وأعراقهم وأديانهم

وكذلك منع الإضرار بالبيئة من خلال الاستخدام التعسفي للموارد أو التلوث الحاصل في الماء

والهواء والترية.(كارول، 2002)، كما يتعلق الاستثمار في الاشخاص بتحسين التعليم، فإنه يتعلق أيضاً بالنهوض بأمكان العمل اللاتقة والمنتجة، عبر الاهتمام بالبعد الانساني للقدرة التنافسية والانتاجية وهكذا، فإن القوانين والممارسات العملية التي تسترشد بمعايير العمل الدولية حيثما اقتضى الأمر، تعد موثيق لازمة لتوجيه السياسات والممارسات من الشركات، وفيما يأتي أربعة نماذج لممارسات تحقق أهداف التشغيل والعمل العادلة مع تحديد متطلباتها. (عواد وآخرون، 2013)

الجدول (2.2)

أهداف البعد القانوني ومتطلباتها

المتطلبات	الأهداف
أن يراعى في هذا المجال إعطاء فرص للتدريب لمن لا يتمتعون بمهارات كافية (لذوي المهارات والخبرات القليلة)، وتلك الفئة العائدة إلى مكان العمل بعد إجازة أمومة أو إجازة مرضية.	تعليم الموظفين وتدريبهم
توظيف الأفراد العاجزين جسدياً في بعض الوظائف التي لا تحتاج إلى مجهود بدني.	توظيف المعاقين (أصحاب الإعاقات)
توفير منظومة من الإجراءات الوقائية للحفاظ على سلامة العاملين وصحتهم.	السلامة والصحة المهنية
تحديد صناديق المعاشات، والخطط الموضوعة للمعاشات التقاعدية للموظفين وصناديق الادخار.	سياسة استثمار مسؤولة اجتماعياً

3- البعد الاجتماعي:

يستند إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية في إطارها توجد مؤشرات عديدة تتدرج في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الانسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها (كارول، 2002)، وتعترف الشركات بعملية التنافس بوصفها أداة الشركة في ممارساتها وفي أداء وظائفها، كما أنها تعترف بموظفيها بوصفهم عوامل للتغير وإحداث الفرق، وهذا يجعل المؤسسة بحاجة إلى دعم مستخدميها لا لتحقيق الربح والنجاح التجاري فحسب، بل لإظهار المؤسسة بالتزامها بالقضايا البيئية والاجتماعية سعياً إلى

تحقيق أركان الاستدامة (عواد وآخرون، 2013)، حيث أن هناك علاقة أساسية بين ظروف العمل والإنتاجية، وتظهر الدراسات أن نجاح الشركات في بيئات تنافسية متزايد لم يعد من الممكن قياسه بالأرقام المحضه، بل إن التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية سيؤثر في نجاح الشركات أيضاً، وبخاصة إذا أخذت هذه الشركات في الحسبان ما يأتي (الغالبى والعامري، 2016):

• تحقيق الحد الأمثل من علاقات العمل داخل الشركة.

• تحفيز القدرة على الابتكار.

• التركيز على الهياكل التنظيمية المرنة.

كما ينبغي لهذه الشركات أن تؤمن بأن نوعية العمل تؤثر تأثيراً كبيراً في الإنتاجية والربحية، مما يقتضي توفير معايير أعلى للصحة والسلامة المهنيين، وفرص التوظيف المتساوية، واقتسام الوظائف، وساعات العمل، وتحسين البيئة، وتقديم المساعدات للمجتمع المحلي (الغالبى والعامري، 2008)، ويتسنى لشركة ذلك بتعزيز قيمها إلى جانب الاهتمام بالأبعاد الاقتصادية والاجتماعية، والبيئية للاستدامة، وعبر الاستثمار في نوعية الحياة العملية عن طريق تنظيم مكان العمل تنظيماً ملائماً، ومن خلال الممارسات الأخلاقية في مكان العمل، وظروف الاستخدام، وتنمية الموارد البشرية وإدارتها فالممارسات العمالية المسؤولة مجتمعياً تعد ضرورية للعدالة المجتمعية والاستقرار المؤسسي. (عواد وآخرون، 2013)

4- بعد جودة بيئة العمل:

يختلف مفهوم جودة بيئة العمل من فرد إلى آخر ومن شركة إلى أخرى وعليه يذكر Aswathappa (2003) أن لها عدة معاني فبالنسبة للعامل في خطوط الإنتاج فإنها قد تعني أجور يومية عادلة، ظروف عمل آمنة، ومسؤول يعامله باحترام، أما بالنسبة لموظف جديد فقد تعني توفر فرص التقدم،

إبداع في العمل، ومستقبل ناجح، وفيما يتعلق بالأكاديميين فإنها تعني مدى قدرتهم على تلبية احتياجاتهم الشخصية المهمة من خلال خبراتهم في المنظمة.

أما السالم (2008) فيشير إلى جودة بيئة العمل بقوله أنها هي الصفات أو الجوانب الإيجابية أو غير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها الموظفون. وكلما استطاعت الإدارة وضع البرامج الكفيلة بالسيطرة على أو إزالة كل ما من شأنه عرقلة عمل الموظفين أثناء أدائهم للعمل وتوفير ظروف العمل المناسبة لهم، وتم التعامل معهم باحترام وثقة عالية بقدراتهم، استطاعت الشركة أن تبني لنفسها بيئة عمل جيدة في أذهان الموظفين وولدت لديهم القناعة والرضى والاندفاع العالي نحو العمل.

مرتكزات جودة بيئة العمل:

لابد من توفير بيئة عمل تتمتع بجودة عالية للموظفين في أي شركة، لما في ذلك من تأثير على معنويات هؤلاء الموظفين وعلى حافزيتهم وبالتالي على إنتاجيتهم ويمكن تناول بيئة العمل من ثلاثة جوانب أساسية هي (جودة، 2010):

1- بيئة العمل المادية: يجب توفير الإضاءة الجيدة والمناسبة للعمل الذي يؤديه الموظفون، بالإضافة إلى توفير درجة الحرارة المناسبة من خلال توفير أجهزة التبريد في الصيف والتدفئة في البرد القارس.

2- بيئة العمل الاجتماعية والنفسية: تتعلق بالعلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل ففي مجال تعامل المرؤوس مع رئيسه، فيجب على المرؤوس التقيد بتنفيذ أوامر وتعليمات رؤسائه وتوجيهاتهم وفق التسلسل الإداري كما يجب عليه احترام رؤسائه في العمل وعدم إخفاء معلومات عنهم، أما تعامل الموظفين مع زملائهم فعلى الموظفين المحافظة على علاقات جيدة مع هؤلاء الزملاء والتعاون معهم، أما في مجال تعامل الموظف مع مرؤوسيه فعليه الإشراف بفعالية وبموضوعية عليهم وتنمية قدراتهم وتحفيزهم، وكذلك احترام حقوقهم.

3- بيئة العمل التنظيمية: تتمثل في عدة أشكال يمكن إيجازها فيما يلي (جودة، 2010):

أ- وجود ثقافة للشركة داعمة لجهود التحسين ومعرزة للموظفين.

ب- استقلالية الوظيفة بشكل يمنع الآخرين من التدخل بصلاحيات شاغل الوظيفة.

ج- نوع مهام الوظيفة وتعددتها، وذلك حتى يكون هناك تجديداً وتحدياً لهذه المهام.

د- مدى اهمية الوظيفة بالنسبة للوظائف الأخرى، فالوظيفة التي تحتل مركزاً هاماً تؤدي إلى وجود

بيئة عمل تنظيمية جيدة.

هـ- كفاية وكفاءة الموارد المتاحة سواء الموارد البشرية أو المادية أو التكنولوجية او غيرها.

و- مشاركة كبيرة من قبل المرؤوسين في صنع القرارات وفي وضع الأهداف.

أهمية جودة بيئة العمل في القرن الحادي والعشرين (الهيبي، 2005):

1- التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص الموظفين على تحسين الإنتاجية والجودة في

آن واحد.

2- فرصة أكبر للحصول على نوعيات كفاءة مهاريًا ومعرفيًا من الموارد البشرية والمحافظة عليها.

3- فرصة أكبر لوقوف الموظفين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض الشركة لمشاكل قد تعرقل من

نشاطاتها وتعطل برامجها.

4- فرصة أكبر للإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع وتجاه الشركة.

5- الحصول على ولاء عال من قبل المستهلكين، فلا يخفى على المستهلكين ما يدور داخل

الشركة من مشاكل وأمور.

6- زيادة فرص النمو والتطور، إذ أثبتت الدراسات الميدانية بأن استقرار الموارد البشرية للشركة

يمكن أن يسهم في تحقيق فرص النمو والتطور من خلال البحث، والتوصل إلى طرق إنتاج جديدة

وأساليب تسويق متميزة.

ويمكن القول أن هناك العديد من البرامج التي تستخدمها المنظمات لتحسين جودة بيئة العمل من أهمها برامج الرفاه الاجتماعي، وبرامج الرعاية الصحية، وبرامج السلامة المهنية، وتنظيم العلاقات الداخلية في المنظمة، والتركيز على تمكين العاملين بالإضافة إلى استخدام أساليب حديثة في الإدارة بالأهداف، وأسلوب كيزن للتحسين المستمر.

الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية:

الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية: هي حالة من عدم السواء في أخلاقية المسؤولية الاجتماعية وحالة من العطب والخلل، ولها مظاهرها لدى الفرد والجماعة، كما ورد عن (قاسم، 2008) فهي كالتالي:

- أ- من مظاهر اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية عند الفرد: التهاون، اللامبالاة، العزلة.
- ب- ومن مظاهر اعتلال المسؤولية الاجتماعية عند الجماعة: التشكك، التفكك، السلب الغائب (التراجع والانحدار والتخلي عن المسؤولية)، الفرار من المسؤولية.

الأسباب التي أدت إلى تنامي المسؤولية الاجتماعية

يمكن تقسيم أسباب تنامي الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى صنفين من الأسباب (بقدر وبيكار، 2012) وهي:

1. معالجة الآثار السلبية للممارسات الاقتصادية الخاطئة:

و لعل من أبرز هذه الأسباب محاولة التخفيف من الأضرار التي سببتها عولمة الاقتصاد والتي من أهمها:

- عدم تحقيق العدالة الاجتماعية بين دول العالم.
- إضعاف قدرة الدولة على السيطرة على اقتصادها.

- عدم قدرة الدولة على حماية المنتجين المحليين من المخاطر.
- عدم قدرة الدولة على تحسين المستوى المعيشي للعائلات الفقيرة.
- تزايد ضغوط الهيئات والجمعيات الإنسانية والبيئية التي تعمل على إيقاف التجاوزات التي تؤثر سلبا على حياة الإنسانية.
- عدم العدالة في توزيع المكاسب المتأتية من تحرير التجارة الخارجية.
- تزايد حدة الأزمات المالية بسبب تحرير الأسواق العالمية النقدية.
- الكوارث البيئية والفضائح الأخلاقية التي تسببت في أضرار إنسانية وبيئية جسيمة .
- زيادة البطالة مع تكييف اقتصاديات الدول لمواجهة متطلبات التعامل في الأسواق العالمية والاستجابة لظروف العولمة كضغوط صندوق النقد الدولي.

2. تبني المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص بهدف تحقيق مكاسب:

من الأسباب أو الدوافع الخفية التي تجعل الشركات تتبنى برامج المسؤولية الاجتماعية هي تلك المكاسب المتعددة التي تعود عليها من خلال ذلك فهي بالأصل شركات اقتصادية هدفها الأساسي هو تحقيق مصالحها والمحافظة على استمرارها.

ومن بين المكاسب التي تستفيد منها الشركات من خلال اهتمامها ببرامج المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

- تحسين سمعة الشركات.
- تسهيل الحصول على الائتمان.
- استقطاب الكفاءات البشرية.
- بناء علاقات قوية مع الحكومات.
- رفع قدرة الشركات على التعلم والابتكار.

ومن الموضح أعلاه استنتجت الباحثة أن الأسباب التي أدت إلى تنامي المسؤولية الاجتماعية في الشركات بشكل كبير هي أن المسؤولية الاجتماعية جاءت لمعالجة الآثار السلبية الناتجة عن الممارسات الاقتصادية الخاطئة التي سببتها العولمة ، وأيضاً جاءت لتبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات وذلك لتحقيق المكاسب حيث أن هدف الشركات تحقيق مصالحها والمحافظة على استمراريته وديمومتها.

2.2 الدراسات السابقة:

تتناول الباحثة في هذا القسم الدراسات السابقة التي تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والتي اطلعت عليها الباحثة سواء أكانت المنشورة في الدوريات العلمية المختلفة، أو رسائل الماجستير والدكتوراه المنشورة في المكتبات الجامعية والأوراق البحثية المنشورة في المجلات العلمية، والمنشورة على مواقع الانترنت، ومنها الدراسات التالية :

1- دراسة عابدين (2016) بعنوان: واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة.

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في قطاع غزة، واتخذت من شركات التأمين (الأهلية، الوطنية، العالمية، الملتزم) نموذجاً للدراسة الميدانية، وقد تكونت عينة الدراسة من (74) من الموظفين، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة استبانة للتعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات من وجهة نظر الموظفين، وأشارت النتائج أن واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة جاء بوزن نسبي (75.027)، وهو بدرجة (كبيرة)، وعدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والعمر الزمني للشركة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة.

2- دراسة رديده، العزام (2015) بعنوان: تطبيق واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأردنية وأثرها على الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين فيها.

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأردنية وأثرها على الميزة التنافسية لها، وقد تكونت عينة الدراسة التي قام الباحثان باختيارها من عينة عشوائية عددها (170) موظفاً عاملاً من مجتمع الدراسة والمتمثل في موظفي البنوك في مختلف أوجه العمل والرؤساء العاملين بالبنوك في المديريات والفروع، واستخدمت الدراسة استبانة للتعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه تسعة أبعاد هي المجتمع، البيئة، المراجعين، الموظفين، المساهمين، الحكومة، الموردين، المنافسين، وتجاه الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة، وأشارت النتائج بوجود اهتمام بالمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في البنوك، وأيضاً وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية للبنوك، ووجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية بالمديريات والفروع محل الدراسة.

3- دراسة الحسن (2014) بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، دراسة حالة لمؤسسة نفضال وحدة - باتنة.

هدفت الدراسة التعرف إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية كأداة تقييمية من بين الأساليب التي تعتمد عليها المنظمة في عملية التقييم، واتخذت من عمال مؤسسة نفضال - باتنة مجتمعاً للدراسة، وقد تكونت

عينة الدراسة من (50) عاملاً وتم استبعاد (8) استبيانات، وأشارت النتائج إلى تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركة يحسن أداءها وجودتها في المجتمع، وأن الشركة الجزائرية بدأت توجه نظرها نحو مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتهتم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بنسب متفاوتة.

4- دراسة القريوتي، وآخرون (2014) بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية.

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة الاهتمام بالعاملين، والتركيز على العملاء، وحل المشكلات الاجتماعية، والاهتمام بالبيئة، والمنافسة الشريفة، والمساهمة في الخطط التنموية في تحقيق الميزة التنافسية، واتخذت من شركة زين للاتصالات الخلوية نموذجاً للدراسة، وأشارت النتائج إلى أن هناك أدواراً إيجابية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة زين للاتصالات الخلوية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من (التركيز على العميل، والاهتمام بحل المشكلات الاجتماعية، والاهتمام بالعاملين، والاهتمام بالبيئة، والمنافسة الشريفة، والمساهمة في دعم الخطط التنموية) في تحقيق الميزة التنافسية في الشركة المبحوثة، وأوصت الدراسة بضرورة إعداد البرامج التدريبية للعاملين في الشركة المبحوثة لتعريفهم باستراتيجية المسؤولية الاجتماعية، وأهميتها، ودورها في تحقيق التميز، وبضرورة تعاون جميع الشركات العاملة في هذا القطاع بوضع استراتيجية وطنية واضحة تسهم في تعزيز مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تمارس أعمالها فيه، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المستهلكين، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية الأردنية.

5- دراسة الرفاعي (2013) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاتصالات السعودي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام قطاع الاتصالات السعودي في تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة (المجتمع المحلي، الموظفين، الزبائن، الموردين، البيئة، المساهمين)، وكانت أهم نتائجها: ارتكزت الاستراتيجية التي تبنتها شركة الاتصالات السعودية في مجال المسؤولية الاجتماعية، على تبني مشاريع مستقبلية تدعم فكرة التنمية المستدامة مع تركيز أنشطتها بما يوازن بين المحافظة على الإنسان وصحته وبيئته وتعليمه وتطوره، وأن من أكبر المعوقات التي تواجهها هو الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية، ورغبة هذه المؤسسات في الانطلاق من خلال مشاريع كبيرة وضخمة وذات أرقام عالية.

6- دراسة فلاق (2013) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية".

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تبني الشركات النفطية العربية ممثلة بشركة "سوناطراك الجزائرية" و"أرامكو السعودية" لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتعرف على تأثيرات المسؤولية الاجتماعية لهاتين الشركتين على مجتمعاتها، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على تحليل الأرقام والبيانات من خلال تقارير المسؤولية الاجتماعية والثقافية والرياضية بدرجة متوسطة، وأن هناك تبايناً واضحاً في الأداء الاجتماعي للشركتين، وأشارت النتائج إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي بمثابة روح المواطنة التي تعتمد على ضمير وشخصية الإنسان، ومن ثم تحسين الاقتصاد الوطني الذي بدوره يحقق التنمية المستدامة الشاملة و أن الشركات النفطية العربية تساهم في تنمية مجتمعاتها المحلية عن طريق دعم الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية بدرجة متوسطة، وأن هناك تبايناً واضحاً في الأداء الاجتماعي للشركات .

7- دراسة سلامي ورفيقة (2013) بعنوان: أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء

الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة مقارنة بين مؤسسة ايلاف ترين، الضياء وليند غاز بولاية ورقلة، واستخدمت الدراسة استبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، وأشارت النتائج إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي وحصص سوقية معتبرة، وأن أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى وظيفة الموارد البشرية (التوظيف، ظروف العمل، الأجور والمكافآت، التكوين والتطوير) تؤثر على أداء المورد البشري بالإيجاب أو السلب كنتيجة عامة بالإضافة إلى بعض النتائج الجزئية مثل أثر اختلاف كل من الجنس وقطاع النشاط في تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وبينت مدى مساهمة منظمات الأعمال في الكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وتحسين الخدمات الصحية وغيرها، وتبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أبعاد المسؤولية الاجتماعية في حدود طاقاتها فيختلف تبنيها لهاته الأخيرة باختلاف القطاع الذي تنشط فيه، توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب اختلافهم في الجنس عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وأنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب اختلافهم في قطاع النشاط، ووجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد

البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمتغير تابع ،بالإضافة إلى أن الدراسة توصلت إلى أنه يؤثر كل من التكوين والتطوير وعنصر الأجور والمكافآت بشكل أكبر في أداء المورد البشري.

8- دراسة الزريقات (2012) بعنوان: أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأردنية.

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية في المملكة الأردنية الهاشمية، استخدمت الدراسة استبانة كأداة لغرض جمع البيانات، تكونت الدراسة من (590) مبحوثاً، وأشارت النتائج أن تصورات العاملين في المصارف التجارية الأردنية لأبعاد التوجه الاستراتيجي ذات مستوى مرتفع، وأن تصوراتهم للمسؤولية الاجتماعية ذات مستوى متوسط، ووجود أثر لأبعاد التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، وأن أبعاد التوجه الاستراتيجي تفسر ما مقداره (63.8 %) من التباين في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز أبعاد التوجه الاستراتيجي في البيئة التنظيمية، والارتقاء بهذه الاستراتيجيات إلى المستويات العليا المرغوب بها ،من خلال تطوير مهارات العاملين وتوفير رؤية استراتيجية واضحة المعالم لقطاع المصارف وأهدافه، لما لها من أثر في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

9- دراسة الحنيطي وحسن(2012) بعنوان: محاسبة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية الأردنية.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية الأردنية وذلك من خلال التعرف على مدى إدراك إدارات هذه البنوك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجالات تطبيق محاسبة المسؤولية في البنوك المذكورة، تم تصميم استبانة وزعت باليد على المدراء ومساعدتهم في البنوك الإسلامية، حيث تم توزيع (75) استبانة اعتمد منها لغايات التحليل والدراسة

(62) استبانة، وأشارت النتائج أن إدارات البنوك الإسلامية في الأردن تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأنها تطبق محاسبة المسؤولية الاجتماعية بدرجات متفاوتة، فقد جاء التطبيق في المجال ذا العلاقة بالعملاء بدرجة مرتفعة، وكان بدرجة متوسطة في مجالي خدمة المجتمع والعاملين في تلك البنوك، أما مجال حماية البيئة فكان التطبيق فيه بدرجة ضعيفة.

10- دراسة حسين والجميل (2011) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل، دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل.

هدفت الدراسة إلى تقديم معالم نظرية للمنظمات قيد البحث عن مفهوم أخلاقيات الإدارة وأخلاقيات العمل ومفهوم المسؤولية الاجتماعية، واقتراح عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات العمل، إضافة إلى محاولة تشخيص آراء المبحوثين من (أطباء، وفنيين، وإداريين) حول الاهتمام بأبعاد معينة للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل مقارنة بالأبعاد الأخرى، وقد تكونت عينة الدراسة بعدد من منتسبي المستشفيات توزعوا على ثلاثة فئات: أطباء (20) وفنيين (18) وإداريين (10) وبلغت عينة البحث (48) فرداً، واستخدمت الدراسة استبانة وزعت على عينة الدراسة، وأشارت النتائج أن مفهوم أخلاقيات الإدارة عامةً؛ وأخلاقيات العمل خاصة من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المنظمات المعاصرة اليوم، لأن الاهتمام بالعنصر البشري أصبح المرتكز الأساس لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها فضلاً عن الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وأن هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؛ إذ يجب على المنظمات الانتباه إليها والأخذ بها لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمنظمة التي يعملون فيها، وبنفس الوقت تحقق أهداف المنظمة التي تعمل في ظل منافسة كبيرة، أظهرت نتائج تحليل ووصف متغيرات الدراسة أن أغلب فئات عينة البحث من الأطباء والفنيين والإداريين متفقون

على أهمية أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في المستشفيات وضرورة توفيرها، وبالأخص تقديم الخدمات الصحية ومنع تسرب العاملين بأي شكل من الأشكال، وبت الروح المعنوية لهم وحثهم دوماً على المزيد من العمل مع مراعاة فئات معينة من العاملين في عملهم مثل كبار السن والنساء والشباب، فضلاً عن الاهتمام بالحوافز وتعويض إصابات العمل، والعمل على مراعاة السلوك الأفضل للعاملين، وأظهرت أن هناك فروق معنوية لإجابات المبحوثين من الأطباء والفنيين العاملين في المستشفيات، في حين لم تظهر فروق معنوية لدى الإداريين، وكان أهم متغير متميز لدى الأطباء هو ضرورة تقديم خدمات صحية للأفراد العاملين في المستشفيات مقارنة مع الخدمات الأخرى، أما العامل المتميز ذو الأهمية بالنسبة للفنيين فهو ضرورة المزيد من اهتمام المدراء والمشرفون في المستشفيات وحثهم على المزيد من العمل.

11- أجرى الباحثان الروابدة وعبابنة (2010) دراسة بعنوان "مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن"

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية (نحو العاملين والمستفيدين والمجتمع المحلي) والمعوقات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن من خلال تحليل اتجاهات العاملين فيها، وقد اختيرت ثماني مؤسسات عامة بطريقة قصدية_ وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (240) استبانة للعاملين برتبة مدير، رئيس قسم /شعبة، وموظف، استرجع منها (182) صالحة لعملية التحليل الاحصائي، وهو نسبة (75.8%)، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن ممارسة المؤسسات العامة الأردنية للمسؤولية الاجتماعية كانت بدرجة متوسطة، تبين أن ترتيب مجالات المسؤولية الاجتماعية تنازلياً من حيث الممارسة كان لمجال المسؤولية نحو المستفيدين، ثم مجال المسؤولية نحو المجتمع، وأخيراً مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، تبين أيضاً أن ما يقارب ثلثي المبحوثين ذكروا عدم وجود قسم او وحدة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية، كما

وجدت الدراسة أن المؤسسات الخدمية والصناعية التي يزيد عدد العاملين فيها على (50) موظف لديها ممارسة أعلى لمجالات المسؤولية الاجتماعية، أما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة، فهي قلة دعم الإداري المادي، ونقص البرامج التدريبية، وقدمت بعض التوصيات التي تتعلق بقيام القطاع الحكومي بتوفير حوافز وإعفاءات ضريبية وتشريعية للمؤسسات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية، وضرورة قيام الإدارة العليا في المؤسسات العامة بتقديم الدعم المالي، وتوفير البرامج التدريبية ذات العلاقة .

12- دراسة القطروني (2010) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الصناعية الليبية: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية بمنطقة بنغازي.

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى التزام المنظمات الصناعية الليبية بمسئولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه مختلف الأطراف العاملة فيها، والمتعاملة معها كالعاملين، والمجتمع المحلي والبيئة. حيث كان أهم نتائجها: وجود تباين بين وجهات النظر أفراد العينة من العاملين والمسؤولين في الإدارات العليا حول عدم التزام الشركات الصناعية الليبية بمسئولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه العاملين، أما المسؤولين في الإدارات العليا فقد رأوا أن الشركات الصناعية الليبية تلتزم بمسئولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه العاملين وأيضاً فيما يخص مدى التزام الشركات الصناعية الليبية بمسئولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع المحلي تبين وجود شبه اتفاق بين أفراد العينة من المسؤولين في الإدارات العليا والمسؤولين في مؤسسات المجتمع المحلي عدم وجود التزام بالمسئوليات الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع المحلي.

13- دراسة ضيافي (2010) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية.

هدفت الدراسة إلى تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها وعرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال وأهمية الالتزام بها والتعرف على واقع تبني

المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها، واعتمد الباحث على منهجين الأول منهج وصفي تحليلي والثاني تطبيقي (دراسة حالة)، وشملت عينة الدراسة عمال المؤسسة (رؤساء ومرؤوسين) واستخدم الباحث أداة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، وأشارت النتائج أن تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع، والمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة، هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها وتحقيق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وتحديات البيئة.

14- دراسة جرادات والمعاني (2009) بعنوان: أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات المساهمة العامة الأردنية.

هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات المساهمة العامة الأردنية، وتناولت أخلاقيات الأعمال من خلال: العدالة، والأمانة، والسرية، والشفافية. فيما تناولت المسؤولية الاجتماعية من خلال: المسؤولية القانونية، والمسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية، وتناولت أداء تلك الشركات من خلال: (النمو، والبقاء، والرضا عن الربحية)، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات المساهمة العامة الأردنية البالغ عددها (205) شركات، بحسب تقارير عام (2007) الصادرة عن سوق عمان للأوراق المالية، وأخذت عينة عشوائية بسيطة مكونة من (25) شركة لأغراض هذه الدراسة، وتم تحديد وحدة المعاينة و التحليل من المديرين المسؤولين عن وضع استراتيجية الشركة، وهم المديرون العامون ونوابهم ومديرو الوحدات الأساسية في الشركات محل البحث، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات الخاصة من وحدة المعاينة، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة على العاملين في تلك الشركات (75) استبانة،

أعيد منها (70) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع لممارسة الشركات لأخلاقيات الأعمال، وجاءت ممارسة تلك الشركات للأمانة في المرتبة الأولى من حيث ارتفاع المستوى، يليها ممارسة السرية، ثم ممارسة الشفافية، بينما كانت ممارسة العدالة في المرتبة الأخيرة. كذلك بينت النتائج ارتفاع تقييم ممارسة الشركات للمسؤولية الاجتماعية، وجاء تقييم العاملين في تلك الشركات لممارسة المسؤولية الاجتماعية أفضل من تقييمهم لممارسة أخلاقيات الأعمال، وأيضاً إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتأثير أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات المساهمة العامة الأردنية من حيث (النمو، والبقاء، والرضا عن الربحية)، وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام الشركات بتوسيع تطبيق أخلاقيات الأعمال وتحمل المسؤولية الاجتماعية لما لهما من أثر في تحسين وتطوير أداء تلك الشركات ومواجهة الأزمات المحتملة.

15- دراسة جربوع (2007) بعنوان: مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة.

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى وجود منظمات أعمال من الشركات والمؤسسات وغيرها، متخصصة لممارسة المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة، وقد كانت عينة الدراسة (70) من المدراء الماليين ومحاسبي الشركات الفلسطينية، واستخدمت الدراسة استبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة والإطار النظري، وقد تبين من نتائج الدراسة أن المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لم تحط بالقدر الكاف من الاهتمام من جانب الجمعيات المهنية للمحاسبة والمراجعة في فلسطين، كما أظهرت أن الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية هو إطار غير محدد المعالم ولم يتفق على أبعاده حتى اليوم بشكل قاطع، كما أظهرت الدراسة أن المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لهذه المشروعات هي نشاط يمكن تقنيه عن طريق تحديد فئاته ومجالاته وأهدافه ومتغيراته، وبالتالي يمكن تحديد سبل قياسه و

الإفصاح عن نتائجه بشكل موضوعي، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات من شأنها مساعدة الشركات بالالتزام بالقوانين والأنظمة لحماية البيئة من التلوث والأضرار التي تلحق بها من جراء مزاولتها لأنشطتها المختلفة وتجنباً للعقوبات التي قد تفرض عليها إذا خالفت الالتزام بتنفيذ هذه القوانين، وضرورة الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها هذه الشركات والتي لها آثار اجتماعية مثل التعليم، و الصحة للعاملين، وتلوث البيئة، واستهلاك الموارد.

16- دراسة الغالبي والعامري (2006) بعنوان: تبين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة.

هدفت الدراسة التعريف بالمفهوم الشمولي للمسؤولية الاجتماعية وتوعية الإدارات سواء في منظمات الأعمال أو القطاع الحكومي بأهمية تبني مزيد من المبادرات الاجتماعية التي تسهم في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله الإنسانية، كما هدفت أيضاً للتأشير على مدى التباين في تحمل المسؤولية الاجتماعية تجاه فئات بذاتها من قبل هذه المنظمات الخاصة أو الحكومية، اعتمد الباحثان منهج نظري تحليلي يستند إلى " الأدبيات النظرية الأجنبية والعربية من كتب ودوريات"، استنتجت الدراسة أن موضوع المسؤولية الاجتماعية والجوانب الأخلاقية يحتل أهمية كبيرة في الوقت الحاضر بسبب اتساع تأثير المنظمات وزيادة النقد الموجه لها في جوانب ترتبط بمشروعية عملها و آلياته مثل حالات الفساد والقرارات غير الأخلاقية المؤثرة على المجتمع. أوصت الدراسة بعدة توصيات منها ضرورة جذب انتباه إدارات المنظمات الحكومية والخاصة إلى التركيز على حل المشاكل الاجتماعية ومتابعة الخروقات الاجتماعية والأخلاقية ومحاسبة المنظمات على أدائها الأخلاقي والاجتماعي.

1-دراسة (Hirigoyen, & Rehm,2015):

Relationships Between Corporate Social Responsibility and Financial Performance: What is the Causality?

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الممثلة بـ(الموارد البشرية، حقوق الانسان في مكان العمل، المسؤولية تجاه المجتمع(الالتزام المجتمعي)، والمسؤولية تجاه البيئة، والحوكمة) والأداء المالي مقاسا بـ(العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية، نسبة القيمة السوقية الى القيمة الدفترية)، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها(329) من الشركات موزعة بين الولايات المتحدة الأمريكية، والاتحاد الأوروبي، وآسيا، والمحيط الهادئ خلال الفترة ما بين (2009-2010) وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة عكسية بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، وإن الأداء المالي يؤثر سلباً على المسؤولية الاجتماعية للشركات.

2- دراسة (Grougioua, et al., 2014):

Corporate social responsibility and earnings management in U.S. banks
Vassiliki

المسؤولية الاجتماعية للشركات وإدارة الأرباح في بنوك فاسيلي الأمريكية

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية لبنوك فاسيلي الأمريكية ودورها في إدارة الأرباح، وتم استخدام عينة (116) من البنوك التجارية المدرجة في الولايات المتحدة خلال فترة خمس سنوات من (2003-2007)، وكانت أهم نتائج الدراسة:وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية للبنوك، وإدارة الأرباح، بمعنى أن مديري البنوك الذين يميلون إلى تكثيف مشاركتهم في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنوك يساهمون في زيادة ربحيتها، أوضحت الدراسة أن

انخراط الشركات في المسؤولية الاجتماعية يشكل استراتيجية مركزية وقائية للبنوك تساعد في تعزيز مكانتها.

3-دراسة (Skudiene, Vilte, 2012)

The contribution of Corporate Social responsibility to internal employee motivation

"دور المسؤولية الاجتماعية في التحفيز الداخلي للموظفين".

هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على التحفيز الداخلي للموظفين، وأشارت نتائج الدراسة التي أجريت في لتوانيا أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية الداخلية، والخارجية للشركات ترتبط بشكل ايجابي مع التحفيز الداخلي للموظفين وأن المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات تكون أقوى للتحفيز الداخلي للموظفين، من جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية الخارجية للشركات. وفيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية للشركات، أشارت النتائج أن الأنشطة المتعلقة بالعملاء لها علاقة أقوى مع التحفيز الداخلي للموظفين من المجتمعات المحلية والشركات التجاريين المتعلقة بأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات. وأن أضعف العلاقة هي بين التحفيز الداخلي للموظفين وشركات الاعمال المتعلقة بأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات.

4-وقد قام كل من (Al- Dmour & Askar, 2011) :

The Impact of Corporate Social Responsibility on Companies Perceived Performance: A Comparative Study Between Local and Foreign Companies in Jordan.

هدفت الدراسة الى الاجابة على السؤال الذي كان موضوع اهتمام أكاديميين لعدة سنوات، وان تلقى الاهتمام الكافي في الادب الإداري الأردني بشكل خاص، وذلك بدراسة ببيان أثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية على الأداء من قبل الشركات في الأردن وذلك بالتطبيق على عينتين الأولى شركات محلية والثانية شركات أجنبية، وتم التحقق الى أي مدى تمارس الشركات المسؤولية الاجتماعية، رغم

اختلاف بعض الشركات في خصائصها مثل رأس المال، وعدد السنوات في مجال الأعمال التجارية والاقتصادية، وعدد الموظفين، وقد توصلت الدراسة الى اختلاف مستوى أنشطة المسؤولية الاجتماعية بين الشركات المحلية والشركات الأجنبية، حيث تبين أن الشركات الأجنبية تطبق أنشطة البيئة بشكل أكبر من الشركات المحلية، في حين لم تظهر الدراسة أي اختلاف بين الشركات الأجنبية والمحلية من حيث تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الأعمال، وأن الأداء الاقتصادي يختلف نظرا لنوع الصناعة التي تنتمي له هذه الشركات، وكان هناك تأثير إيجابي كبير من المسؤولية الاجتماعية للشركات فقط على الأداء التسويقي.

5- دراسة (RajatPanwar,2009) بعنوان:

Corporate social responsibility in the forest product industry

هدفت الدراسة الى وضع اطار لتبني الشركات الامريكية لممارسات المسؤولية الاجتماعية، وتحديد المجالات الاجتماعية والبيئية التي ينبغي على الشركات أن تكون مسؤولة في سياقها، ومساعدة الشركات على فهم المغزى والعائد من تلك الممارسات، وتوصلت الدراسة إلى وجود أنموذجين لتبني المسؤولية، هما النموذج الاقتصادي وأنموذج أصحاب المصالح، حيث أظهرت النتائج معنوية ارتباط الأول ببرامج المسؤولية الاجتماعية وعلى النقيض تبين ارتباط الثاني غير معنوي، فعلى الشركات على وفق أنموذج أصحاب المصالح تطرح تساؤلاً مفاده هل هي قادرة على الموازنة بين العائد الاقتصادي والاجتماعي؟

تعقيب على الدراسات السابقة:

في ضوء الدراسات السابقة تبين للباحثة قلة الدراسات التي تناولت الموظفين لدى الشركات، ولذلك ستقوم الباحثة بإجراء الدراسة على موظفين شركات التأمين، حيث أنهم شريحة مهمة من المجتمع الفلسطيني وهم أساس نجاح وتطور واستدامة الشركات، كما تبين للباحثة قلة الدراسات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، الأمر الذي يعطي الدافعية للباحثة للقيام بهذه الدراسة للكشف عن واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين في شركات التأمين.

ستقوم الباحثة بتوضيح جوانب الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أوجه الشبه انها تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية ولكن تم ربط الموضوع بمتغيرات مختلفة وهذا **وجه الاختلاف**، كان لهذه الدراسات أثرها الايجابي على موضوع الدراسة من الجانب النظري حيث انها تناولت التأثير الايجابي للمسؤولية الاجتماعية في عدة جوانب كل حسب موضوعه.

فبالنسبة لدراسة (عابدين، 2016) **تتشرك** مع الدراسة الحالية بدراسة واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين، وكان **الاختلاف** في أنها لم تتطرق للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين وأيضاً لم تتطرق لأبعاد المسؤولية الاجتماعية المتطرق لها في الدراسة الحالية وهي الأبعاد (الاقتصادي، الاجتماعي، القانوني، جودة بيئة العمل)، مجتمع الدراسة كان شركات التأمين العاملة في قطاع غزة، أما الدراسة الحالية شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.

أما الدراسات التالية فهي **تتشرك** مع الدراسة الحالية بدراسة واقع المسؤولية الاجتماعية وتختلف بتطرقها إلى علاقة المسؤولية الاجتماعية بعدة متغيرات وهي:

دراسة (ريديه، العزام، 2015) ودراسة (القيوتي آخرون، 2014) تناولتا المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الميزة التنافسية، أما دراسة (الحسن، 2014) دور المسؤولية الاجتماعية وإدارة الأرباح، دراسة (Hirigoyen, & Rehm, 2015) العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي،

دراسة (Grougiou,etal,2014) المسؤولية الاجتماعية وإدارة الأرباح، دراسة (سلامي ورفيقة،2013) أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية وتختلف مع الدراسة الحالية بدراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى وظيفة الموارد البشرية (التوظيف، ظروف العمل، الأجور، المكافآت، التكوين والتطوير) وهي تختلف مع الأبعاد المستخدمة في هذه الدراسة، أما دراسة (الزريقات،2012) أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، دراسة (Skudiene,Vilte,2012) دور المسؤولية الاجتماعية في التحفيز الداخلي للموظفين، دراسة (Al-Dmour&Askar,2011) أثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية على الأداء، دراسة (جرادات والمعاني،2009) أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات، دراسة (RajatPanwar,2009) إطار لتبني المسؤولية الاجتماعية.

وهناك دراسات تطرقت لدراسة واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة ومن ضمنهم الموظفين بشكل عام ولم تتطرق للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين بشكل خاص وعميق مثل الدراسة الحالية منها دراسة (الرفاعي،2013)، دراسة (الروابدة وعبابنة،2010).

أما دراسة (فلاق،2013) تشترك مع الدراسة الحالية بالتعرف على واقع ومدى تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات وتختلف بأنها لم تتطرق للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين وتختلف بمجتمع الدراسة، دراسة (حسين والجميل،2011) تشترك مع الدراسة الحالية بدراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وتختلف بأنها تتطرق إلى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات العمل، وتختلف بالأبعاد والمجتمع المستخدمين في الدراسة، أما دراسة (ضيافي،2010) فكان اهتمامها بمدى تأثير المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وكيفية مساهمتها في تطوير المجتمع ومدى تأثيرها على أدائها في المدى البعيد وتختلف بالأبعاد التي تم التطرق لها في الدراسة

الحالية، ودراسة(الغالبى والعامري،2006) فتطرق إلى تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة.

وهناك دراسات اهتمت بحاسبة المسؤولية الاجتماعية وهي دراسة(الحنيطي وحسن،2012) ودراسة(جربوع،2007).

من خلال استعراض الدراسات السابقة ترى الباحثة أن ما يميز هذه الدراسة ما يلي :

فترة التطبيق:

من السابق يتضح لنا أن فترة التطبيق للدراسات السابقة قريبة جداً مما يعني أن موضوع المسؤولية الاجتماعية موضوعاً ذو أهمية كبيرة أثار جدال الباحثين وأثار روح البحث والدراسة مما يجعله موضوع يستحق البحث والدراسة والاهتمام .

هدف الدراسة:

تتوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة التي هدفت إلى بيان أهمية ومدى تبني ومحاسبة المسؤولية الاجتماعية، في حين سعت الدراسة الحالية إلى :

• التعرف إلى واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها.

• التعرف إلى واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة بأبعادها (الاقتصادي والاجتماعي والقانوني وجودة بيئة العمل) من وجهة نظر موظفيها.

• التعرف على تأثير خصائص أفراد العينة المبحوثة على إجاباتهم من حيث : (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

متغيرات الدراسة: تعددت المتغيرات التي تم قياسها في الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية. أما الدراسة الحالية سوف تنفرد بأربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي والاجتماعي والقانوني وجودة بيئة العمل) .

مجتمع الدراسة وعينتها: تنوعت الاتجاهات البحثية في تحديد مجتمع الدراسة وعينتها في الدراسات السابقة؛ في حين تم تطبيق الدراسة الحالية على شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة. **منهجية الدراسة:** اعتمدت الدراسة الحالية في تحقيق أهدافها على المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، إذ يلائم هذا المنهج الدراسات التي تتبنى استقصاء الظاهرة التي بلورتها مشكلة الدراسة، ثم تحليلها، وتفسيرها، ومقارنتها، وتقويمها وفق أسس منهجية علمية.

أداة الدراسة: لقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية وأيضاً في بناء أداة الدراسة "الاستبانة"، وفي تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، والوصول إلى مواضع القصور في الدراسات السابقة، لمحاولة تجنبها والتعلم منها وعدم الوقوع بها . **تنفرد هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة بما يلي:**

- تعتبر هذه الدراسة أكثر شمولاً وتفصيلاً، حيث تناولت الباحثة الأدب النظري للمسؤولية الاجتماعية بشكل مفصل والإحاطة بمعظم جوانبه.
- جاءت هذه الدراسة لتغطي الأبعاد التي لم تغطيها الدراسات السابقة حيث تم دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، والقانونية، والاجتماعية، وجودة بيئة العمل) تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.
- تتميز الدراسة بخصوصيتها في التعرض لشركات التأمين حيث تم دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.

- تعرض الدراسة أثر كل من المتغيرات التالية: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) على ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.

2.3 نبذة عن شركات التأمين والمسؤولية الاجتماعية

العالمية المتحدة للتأمين

ذكر مدير العلاقات العامة في الشركة العالمية للتأمين (أحلام العبد) في صحيفة الحياة الجديدة أنه بما معناه انطلاقةً من حرص شركات التأمين على دورها في المسؤولية الاجتماعية، خصصت الشركات بنداً في موازنتها المالية السنوية لدعم المجتمع في جوانب كثيرة منها الصحة، التعليم، الرياضة، الثقافة والبيئة. حيث تقوم هذه الشركات بتغطية نفقات الطلاب المحتاجين، أو اعطاء المتفوقين منح دراسية، كما تستوعب الشركات جزءاً من الخريجين الجدد سواء كان لتدريبهم على الحياة العملية أو توظيفهم، وذلك ضمن سياسة كل شركة، وتقوم أيضاً برعاية بعض الفعاليات الرياضية والاجتماعية والثقافية، وتولي شركات التأمين اهتماماً خاصاً بدور الأيتام ودور المسنين وذلك من خلال التبرعات النقدية أو العينية لهذه الدور . (جريدة الحياة، 2017.7.14)

و الشركة العالمية للتأمين تسعى لتعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية بحيث لا يقتصر على تبرع نقدي هنا وهناك، أو رعاية حفل أو نشاط رياضي او ثقافي، وانما بتبني ممارسات يومية تصب في خدمة المجتمع، وتتضمن عامل الاستدامة والالتزام الطويل. ولهذا تقوم الشركة العالمية للتأمين وبالتعاون مع جريدة الحياة برعاية برنامج تثقيفي ينشر الوعي التأميني لدى جميع شرائح المجتمع، ويعرّف الناس على أنواع مختلفة من التأمين الاختياري عدى عن تأمين المركبات (الخصوصية والعمومية)، أو تأمين العمال وغيرها من التأمينات الالزامية، الا أن هناك انواعاً اخرى لا تقل اهمية عن السالف ذكرها كتأمين المنزل أو المتجر،

التأمين الصحي، تأمين المسؤولية المدنية أو تأمين السفر، ايماناً بأن هذا الوعي يعود بالفائدة على جميع أفراد المجتمع وهو جزء من مسؤوليتهم الاجتماعية المستدامة. (جريدة الحياة، 14.7.2017)

أما شركة التأمين الوطنية :

كانت المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاجتماعي في هذه الشركة كالتالي (شركة التأمين الوطنية، 14.7.2017):

أن تساهم في تنمية المجتمع المحلي من خلال خلق فرص عمل و اطلاق مبادرات لتعزيز التنمية الاقتصادية المحلية و توسيع برامج التعليم و تنمية المهارات و رعاية الشباب من خلال الاندية الثقافية والرياضية.

أما المسؤولية الاجتماعية ببعدها البيئي (شركة التأمين الوطنية، 14.7.2017):

تعمل شركة التأمين الوطنية بشكل مستمر بالمشاركة في القضاء على النتائج السلبية المؤثرة على البيئة من خلال تعزيز الوعي البيئي لدى المجتمع المحلي، تطبيق الممارسات البيئية الصحية، المساهمة في التنمية المستدامة، لخدمة المجتمع والبيئة، تبني مواصفات اداء بيئية وقواعد ومقاييس معيارية للعمليات والتي تخضع لأقصى درجات الحماية البيئية.

وأيضاً المسؤولية الاجتماعية ببعدها الصحي في شركة التأمين الوطنية تشمل التالي(شركة التأمين الوطنية، 14.7.2017):

نشر الوعي الصحي الوقائي لدى افراد المجتمع الفلسطيني، المساعدة في تقديم الدعم النفسي و العلاجي لمرضى الامراض المستعصية والنفسية المنتشرة مؤخراً مثل مرضى

السرطان و التوحد.....الخ، دعم النشاطات الصحية والداعمة للتوعية الصحية في كافة المحافظات.

من بعض أهداف الشركة (شركة التأمين الوطنية، 14.7.2017):

- 1- تعزيز العلاقة ما بين الشركة وأفراد المجتمع الفلسطيني.
- 2- تحقيق المنفعة لمصلحة المتعاملين مع الشركة من مساهمين وأعضاء مجلس إدارة و عملاء و موظفين.
- 3- تشجيع الإبداع وروح المشاركة لدى موظفي الشركة في ما هو منفعة للمجتمع المحلي.
- 4- بناء مستقبل مستدام من خلال تطوير الجوانب البيئية و الاجتماعية و الصحية.

أما شركة المشرق للتأمين فكانت المسؤولية الاجتماعية كالتالي:

خلال سنوات عملها ، تبوأَت شركة المشرق للتأمين ، مكانه مرموقة في سوق التأمين الفلسطيني، فانتشرت فروعها ووكالاتها في جميع أرجاء الوطن، محققة الهدف الرئيسي لقيامها والذي يكمن في تقديم خدمات نوعية جديدة للمجتمع الفلسطيني، حيث وفرت خدمات جليلة للجمهور ووفرت فرص عمل كثيرة، لم يقتصر اهتمام الشركة على الزبائن والموردين والوكلاء والمنتجين، بل تصدر قمة أولوياتها تنمية مواردها البشرية والسعي الدائم لتطويرها وتزويدها بأرقى الأساليب الإدارية، فوضعت نصب أعينها إدخال عناصر التقييم السنوية على أنظمتها وأعمالها الداخلية، وبأشرت بعقد برامج التأهيل والتدريب المختصة، لصقل المهارات الفنية لموظفيها ووكلائها وتنمية قدراتهم وإمكانياتهم المهنية والإدارية وفق أحدث العلوم الإدارية والتنموية السائدة في العالم، مما ساهم في رفع مستوى أداء الكادر الفني والإداري وعزز قدرته على خدمة زبائن الشركة كما أن الشركة لم تفعل المسؤولية

الاجتماعية الملقاة على عاتقها حيث تقوم بأنشطة عديدة في مجال دعم وتأهيل المجتمع الفلسطيني
. (المشرق للتأمين، 14.7.2017)

شركة فلسطين للتأمين :

تلتزم شركة فلسطين للتأمين بمجموعة من القيم والمبادئ تجاه كافة الأطراف والتي تتمثل
بعملائها وموظفيها ومساهميها والجهات الرقابية والمجتمع المحلي، فكانت اتجاه الموظفين
كالتالي (شركة فلسطين للتأمين، 14.7.2017):

التزام الشركة تجاه الموظفين ينبع من كونهم رأس المال الحقيقي، حيث تلتزم الشركة
بالعمل المستمر على تدريب وتطوير قدرات ومهارات موظفيها، والعمل على توفير بيئة
عمل مريحة ومشجعة للإبداع والابتكار.

شركة التكافل للتأمين

لقد انبثقت قيم الشركة من منظومة أخلاقية شاملة، مشتقة من تاريخ المجتمع الفلسطيني، تستلهم
تعاليم الشريعة في كافة نشاطاتها وتوجهاتها وفي مختلف أنشطتها أن موظفي الشركة وكوارها في
كافة مواقع عملهم شركاء حقيقيين في نمو وازدهار وتقدم الشركة وهم الضمانة الحقيقية لترسيخ هذه
الصناعة في السوق الفلسطيني . (التكافل للتأمين، 14.7.2017)

الأهلية للتأمين

لقد وضع القائمون على هذه الشركة العديد من الاهداف ومن هذه الاهداف (الأهلية
للتأمين، 14.7.2017):

- توفير الحماية التأمينية للثروات البشرية والمادية وتلبية احتياجات العملاء الحالية وتوقعاتهم المستقبلية من خلال كوادر وطنية مؤهلة فنياً وادارياً.
- تأهيل وتدريب كوادر فنية محلية تغني السوق التأميني في الوطن الفلسطيني وتفي باحتياجاته.

• الخطط المستقبلية التطويرية.

• الاستمرار في تطوير أدوات و أساليب و نظم العمل فيها ، ورفع كفاءة أداء موظفيها لتحاكي

أفضل المستويات العالمية .

شركة ترست :

من أجل أن تنجح الشركة في تقديم خدماتها على أرقى المستويات قامت باستخدام فريق متمرس من العاملين ذوي خبرات فنية عالية لهم حرية أكبر في اتخاذ القرارات والالتزامات بعيداً عن القيود الروتينية التقليدية، ولقد وضعت الشركة خطة استراتيجية واضحة وطويلة المدى لمجابهة تحديات المستقبل ومواكبة التغيرات الاقتصادية والسياسية التي يشهدها بلدنا والمنطقة المحيطة بنا وستعمل الشركة بكل جهد وعزيمة صادقة للنهوض بسوق التأمين الوطنية والعمل على تنظيم صناعة التأمين الوطنية، وذكرت الشركة في تقريرها السنوي بما يخص المسؤولية الاجتماعية أنه يوجد سياسة ثابتة وواضحة بالاهتمام ورعاية المسؤولية الاجتماعية ويتم تحديد مخصص سنوي ضمن الموازنة التقديرية للشركة، وهذا المخصص غير ثابت ويتم تحديده حسب سياسة الإدارة التنفيذية وخطتها كل سنة على حدا. (ترست للتأمين، 14.7.2017)

من هنا نلاحظ أن المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الادارة العليا في شركات التأمين غير واضحة حيث أن بعض الشركات اهتمت بالمجتمع الخارجي أكثر من الداخلي مما يستدعي دراسة هذا الموضوع، وهذا ما سيتم التطرق له بالفصول القادمة من الدراسة الحالية ومعرفة واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة و إجراءاتها

3.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات المتبعة في تطبيق الدراسة، والتي تشمل منهج الدراسة المستخدم، ثم وصف مجتمع الدراسة وطريقة اختيار العينة ومتغيرات الدراسة ووصف أداة الدراسة وطريقة تطويرها، ثم أداة الدراسة، والإجراءات التي اتبعت للتأكد من الصدق والثبات لأداة الدراسة وإجراءات الدراسة والوسائل الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات. وفيما يلي وصفاً تفصيلياً للعناصر السابقة:

3.2 منهج الدراسة

بعد تحديد مشكلة الدراسة، وهي الكشف عن واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها، والاطلاع على الدراسات السابقة، ومراجعة العديد من المناهج البحثية، ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة توصلت الباحثة إلى المنهج الملائم للدراسة الحالية وهو المنهج الوصفي بأسلوب المسح،

لمناسبته في الإجابة على تساؤلات الدراسة، والذي أشار إليه عبيدات (1993) أنه: يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويبين خصائصها، بينما التعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

وأيضاً المنهج الوصفي أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد ومن خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة". (عبيدات وعدس وعبد الحق، 1988)

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة للعام الميلادي (2017/2016) والبالغة 7 شركات تأمين، حيث بلغ عدد الموظفين في محافظة رام الله والبيرة كالتالي: شركة الأهلية للتأمين (57) موظفاً وفي شركة الوطنية للتأمين (86) موظفاً، شركة ترست (100) موظفاً، وشركة المشرق (50) موظفاً، وشركة العالمية للتأمين (50) موظفاً، وفلسطين للتأمين (60) موظفاً، أما شركة التكافل (52) موظفاً، وذلك حسب السجلات المتوفرة بتلك الشركات، وحيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (455) موظفاً كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (3.1)

شركات التأمين وعدد الموظفين فيها

الرقم	الشركة	عدد الموظفين في محافظة رام الله والبيرة
1	المجموعة الأهلية للتأمين	57
2	التأمين الوطنية المساهمة العامة المحدودة	86
3	ترست العالمية للتأمين	100
4	المشرق للتأمين المساهمة العامة المحدودة	50
5	العالمية المتحدة للتأمين	50
6	فلسطين للتأمين	60
7	التكافل الفلسطينية للتأمين	52
	المجموع	455

3.4 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة الاختيارية (القصدية) من قبل قسم الموارد البشرية في كل شركة من مجتمع الدراسة بحيث تمثلت عينة الدراسة في موظفي شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة، وتم اختيار العام (2016-2017)م، وبلغ عدد أفراد العينة (209) موظفاً أي بنسبة (46%) تقريباً من مجتمع الدراسة الأصلي، كما هو موضح في معادلة روبيرت ماسون

الرياضية التالية :

$$n = \left[\frac{M}{(S^2 \times (M - 1)) \div pq} \right] + 1$$

حيث أن :

M : حجم المجتمع .

S : قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) أي قسمة (1.96) على معدل الخطأ (0.05)

p : نسبة توافر الخاصية وهي (0.50)

q: النسبة المتبقية للخاصية وهي (0.50)

وكان تطبيق المعادلة لحساب عينة الدراسة كما يلي :

$$N-1= 455-1 = 454$$

$$S=1.96/0.05 = 0.02551$$

$$S^2= (0.02551)^2 = 0.000651$$

$$N= 455$$

حجم العينة

$$n =455/(((0.000651 * 454)/0.25)+1)= 208.5 \approx 209$$

منهم 114 موظفاً أي بنسبة (55%) من أفراد العينة، و(95)موظفة أي بنسبة (45%)، وتم ذلك

بالاستعانة بقسم الموارد البشرية في هذه الشركات.

3.5 خصائص عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (209) موظفاً من موظفي شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله

والبييرة تم اختيارهم باستخدام طريقة العينة الاختيارية(القصديّة)، وكان توزيع عينة الدراسة حسب

الجدول التالي:

الجدول التالي (3.2) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة، والتي تتعلق بواقع المسؤولية الاجتماعية

لشركات التأمين العاملة في محافظة رام الله و البييرة حيث أن نسبة الذكور بلغت (54.5%) والإناث

(45.5%)، وبدل ذلك على اعتماد شركات التأمين على الذكور، وهذا من ضمن سياسة التوظيف

التي تتبعها شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبييرة، وأيضاً يتضح بالنسبة للحالة

الاجتماعية أن النسبة الأكبر للموظفين المتزوجين بلغت النسبة (73.6%)، والنسبة (20.5%) لغير المتزوجين، أي أن أكثر حالة اجتماعية لأفراد العينة كانوا متزوجين وأقرب إلى معرفة المسؤولية الاجتماعية، وأما متغير العمر فإن النسبة الأكبر للذين أعمارهم بين (41-50) حيث بلغت (45.5%)، تليها الذين أعمارهم بين (31-40) حيث بلغت (28.7%) وتليها الذين أعمارهم بين (21-30) بنسبة بلغت (17.7%) أما الذين تزيد أعمارهم عن (50) فكانت النسبة (8.10%)، أما متغير المؤهل العلمي فكانت النسبة الأعلى لدرجة البكالوريوس (53.5%)، ونسبة الحاصلين على دبلوم متوسط كانت (35.5%)، ويليهما نسبة الدراسات العليا (8.1%)، ويليهما نسبة توجيهي فأقل (2.90%) وتفسر الباحثة ذلك أن العاملين ذوي الشهادات العلمية قريبين من إدراك واقع المسؤولية الاجتماعية حيث أنهم من الفئة الحاصلة على شهادات ومدركين لهذا المفهوم، وتشير أيضا بيانات الجدول التالي لمتغير سنوات الخبرة أن نسبة (59.8%) للذين عدد سنوات خدمتهم ما بين (11-20)، وأن نسبة (32.1%) للذين عدد سنوات خدمتهم ما بين (1-10)، ويليهما نسبة من هم أكثر من 20 سنة حيث حازت على (8.10%)، وتعتبر هذه النتيجة واقعية من وجهة نظر الباحثة إذ أن الخبرة تعتمد على الممارس.

الجدول (3.2)

خصائص عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	114	54.5
		أنثى	95	45.5
المجموع				
2	الحالة الاجتماعية	أعزب/ عزباء	43	20.5
		متزوج/ة	154	73.6
		أرمل/ة	2	0.90
		مطلق/ة	10	5.00
		المجموع		

17.7	37	30 - 21	العمر	3
28.7	60	40 - 31		
45.5	95	50 - 41		
8.10	17	51 - فأكثر		
%100	209	المجموع		
2.90	6	توجيهي فأقل	المؤهل العلمي	4
35.5	74	دبلوم متوسط		
53.5	112	بكالوريوس		
8.10	17	دراسات عليا		
%100	209	المجموع		
32.1	67	10-1	سنوات الخبرة	5
59.8	125	20 - 11		
8.10	17	أكثر من 20		
%100	100	المجموع		

3.6 متغيرات الدراسة :

يعرف المتغير بأنه كل خاصية لها قيمتان فأكثر وبتعريف أكثر وضوحاً يمكننا القول بأن المتغيرات عبارة عن مشاهدة يمكن أن تأخذ قيمة كميّة أو نوعية وأن هذه القيم متغيرة وليست ثابتة، ويعبر البعض عن المتغير بالعنصر أو العامل، وقد تتصف المشاهدة الخاصة بالمتغير بالاستمرار أو بالاتصال كالمسافة والوزن والسن وسنوات التعليم ، وقد تكون صفة المتغير منفصلة كالنوع والجنسية واللون والدين ... إلخ. (محمد، 2007)

وتهتم الباحثة عند إعدادها تصميم الدراسة لتحديد المتغيرات الرئيسية وتحديد العلاقة بينها، وتقوم عادة بصياغة العلاقات بين المتغيرات الرئيسية في شكل فروض رئيسية ، وقد تكتشف بعض المتغيرات التي تلعب دوراً في البحث أثناء عملية تحليل البيانات ، ويمكن حصر المتغيرات الهامة

عن طريق الدور الذي تلعبه في التأثير على الظاهرة موضوع الدراسة في الأنواع التالية (محمد، 2007) :

1- المتغير المستقل

هو ذلك المتغير الذي يؤثر في متغير آخر أو أنه المتغير الذي يؤدي التغير في قيمه إلى إحداث تغير في قيم متغير آخر ، وبعبارة أخرى المتغير المستقل هو السبب الذي يؤدي إلى حدوث ظاهرة أو تغير آخر .

• وتكون المتغير المستقل لهذه لدراسة من المتغيرات الديمغرافية أي خصائص المبحوثين من (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

2- المتغير التابع

هو ذلك المتغير الذي يؤثر فيه متغير آخر ، أي أن قيمه تتأثر بالتغير الذي يطرأ على قيم المتغير المستقل ، وبعبارة أخرى المتغير التابع هو النتيجة.

• وتكون المتغير التابع لهذه الدراسة من المتغيرات التالية وهي أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تم استخدامها في معظم الدراسات السابقة ومنها دراسة القريوتي وآخرون (2014) ودراسة ضيافي (2010) ودراسة جرادات والمعاني (2009) وكانت كالتالي البعد الاقتصادي والاجتماعي والقانوني، وفي هذه الدراسة تم إضافة ودراسة بعد آخر من أبعاد المسؤولية الاجتماعية وهو بعد جودة بيئة العمل بالإضافة إلى الأبعاد السابقة وهذا ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات.

3.7 نموذج الدراسة:

و يظهر الجدول التالي أهم المتغيرات التي استخدمتها الباحثة في الدراسة :

الجدول (3.3)

نموذج الدراسة

المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة
المسؤولية الاجتماعية	المتغيرات الديمغرافية خصائص المبحوثين
البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية بعد جودة بيئة العمل للمسؤولية الاجتماعية	الجنس
	الحالة الاجتماعية
	العمر
	المؤهل العلمي
	سنوات الخبرة

3.8 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على استبانة وضعتها الباحثة بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع بإشراف المشرف على الدراسة، حيث تعد الاستبانة أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، وتقدم الاستبانة بشكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبانة.(عبيدات،1993)

وتم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين الملحق رقم (4) الذين أبدوا ملاحظاتهم عليها وبناءً على ذلك تم حذف وتعديل وإضافة فقرات وإعادة صياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر وضوحاً وفهماً لدى أفراد عينة الدراسة ولتتناسب مع موضوع الدراسة حيث تكونت الأداة بعد التعديل من الأجزاء التالية:

• رسالة تغطية موجهة إلى المبحوثين تبين لهم الغرض من الدراسة وتطلب تعاونهم، أما فيما يتعلق

بمحاوير الاستبيان فكانت على النحو الآتي:

• القسم الأول :يحتوي على بيانات أولية ومعلومات عامة للتعريف بأفراد العينة من حيث المتغيرات المستقلة (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

• القسم الثاني: وتتضمن فقرات الاستبانة متبوعة بتدريج "ليكرت" ذي الخمسة أوزان بحيث أن دائماً تعبر عن الدرجة العالية جداً، وغالبا تعبر عن الدرجة العالية ، وأحيانا تعبر عن الدرجة المتوسطة ، ونادرا تعبر عن الدرجة المنخفضة ، و أبدا تعبر عن الدرجة المنخفضة جداً. حيث أعطيت أرقام (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي ، كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول (3.4)

مقياس "ليكرت" ذي الخمسة أوزان

الدرجة	المستوى
5 درجات	دائما
4 درجات	غالبا
3 درجات	أحيانا
درجتين (2)	نادرا
درجة واحدة	أبدا

القسم الثالث: ويتضمن الأسئلة المفتوحة والتي استرشدت الباحثة من خلالها برأي الموظفين في

شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة وهي كالتالي :

السؤال الاول : كيف يمكن للشركة تحسين مستوى المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين فيها من

وجهة نظرك ؟

السؤال الثاني : ما المعلومات التي ترغب/ ترغبين في ذكرها ولم تتطرق لها الاستبانة ؟

الجدول (3.5)

المجالات التي تقيسها أداة الدراسة

أرقام الفقرات	عدد الفقرات	المجال	رقم المجال
13-1	13	البعد الاقتصادي	1
27-14	14	البعد الاجتماعي	2
39-28	12	البعد القانوني	3
54-40	15	بعد جودة بيئة العمل	4
	54	المجموع	

3.9 صدق أداة الدراسة

صدق الأداة هو التعرف على مدى تحقيق أداة الدراسة للغرض الذي وضعت من أجله أي تقيس ما وضعت لقياسه ، وتحققت الباحثة من صدق أداة الدراسة من خلال:

1- **الصدق الظاهري (صدق المحتوى):** حيث تم تحكيم الاستبانة من خلال عرضها على المشرف الرئيس على هذه الدراسة وعلى مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في هذا المجال وأسمائهم كما تظهر في ملحق رقم (4) في آخر هذه الدراسة والذين أبدوا ملاحظاتهم حولها من حيث عدد الفقرات وترتيبها وإضافة وحذف وتعديل فقرات الاختبار والتحقق من مدى ملاءمة فقراتها التي تقيسها والتحقق من وضوحها، وسلامة صياغة الفقرات اللغوية و قد كانت نسبة الاتفاق بين المحكمين على الفقرات تتراوح ما بين (70-80) %، وقد اخذت الباحثة بآراء المحكمين وتوجيهات المشرف للحصول على صدق ذا مستوى جيد لأداة الدراسة بما تحتويه من فقرات وفرضيات.

2- **صدق الاتساق الداخلي:** تم استخراج صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معدل ارتباط بيرسون بين كل مجال من مجالات الأداة والمجال الكلي وكل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال بواسطة برنامج (SPSS).

حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة، لاختبار صدق الاتساق الداخلي قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال نفسه وحصلت الباحثة على مصفوفة الارتباط التالية:

الجدول (3.6)

صدق الاتساق الداخلي لمجالات الاستبانة

الرقم	المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	البعد الاقتصادي	0.848**	0.00
2	البعد الاجتماعي	0.916**	0.00
3	البعد القانوني	0.925**	0.00
4	بعد جودة بيئة العمل	0.926**	0.00

** دالة عند مستوى 0.01 * دالة عند مستوى 0.05 /// غير دالة إحصائياً

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الدراسة والدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.848 - 0.926)، وجميع هذه القيم دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$) وهذا يشير إلى وجود ارتباط دال وقوي بين محاور الدراسة والدرجة الكلية.

3.10 ثبات الأداة

يقصد بثبات الأداة إمكانية الحصول على نفس النتائج في حال تم استخدام نفس الأداة مرة ثانية لتحليل نفس المحتوى.

تم حساب معامل ثبات أداة الدراسة بعد إجراء التحليل الإحصائي قامت الباحثة باستخراج معامل الاتساق الداخلي (بطريقة كرونباخ ألفا) لجميع فقرات الاستبانة حيث بلغت قيمة معامل الثبات (0.840) على فقرات الاستبانة البالغ عددها (54) فقرة وهذه القيمة جيدة في البحوث الوصفية تؤكد صحة الاستبانة، كما تم اختبار مجالات الاستبانة حيث بلغ معامل الاتساق لفقرات البعد الاقتصادي (0.792) وفقرات البعد الاجتماعي (0.906) وفقرات البعد القانوني (0.921) وفقرات بعد جودة بيئة العمل (0.953)، وهذا يدل على أن جميعها حصل على نسبة تقترب من واحد صحيح، فكلما كانت قيمة كرونباخ-ألفا تقترب من الواحد صحيح كلما ارتفع ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (sakaran,2003) فبالتالي معامل الثبات (0.840) معامل ثبات جيد لأنه يتجاوز (0.6) ويقترب من الواحد صحيح ويدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة وهي قيمة كافية لأغراض تطبيق الأداة .

ويعرض الجدول التالي قيمة الاتساق الداخلي لفقرات الدراسة ككل:

الجدول (3.7)

قيمة الاتساق الداخلي لفقرات الدراسة ككل

معامل الثبات	عدد الفقرات	المجالات	أداة القياس
0.792	13	البعد الاقتصادي	واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها
0.906	14	البعد الاجتماعي	
0.921	12	البعد القانوني	
0.953	15	بعد جودة بيئة العمل	
0.840	معامل الثبات الكلي		

إن ثبات وصدق الاستبانة يكشفان بأنه صالح للاستعمال في هذه الدراسة وفقا للمعايير العلمية

والاحصائية المتعارف عليها .

3.11 إجراءات تطبيق الدراسة

اتبعت الباحثة الإجراءات والخطوات الآتية لاستكمال هذه الدراسة:

- تم تحديد موضوع الدراسة وهي واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين كما يراه موظفي هذه الشركات في محافظة رام الله والبيرة المتمثلين في العينة المدروسة.

- الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية، والمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين .

- تحديد الهدف من الدراسة، وصياغة الفرضيات للدراسة وتحديد المتغيرات.

- تم اعداد استبانة مكونة من (7) صفحات حيث كانت الصفحة الأولى رسالة تغطية موجهة إلى المبحوثين تبين لهم الغرض من الدراسة وتطلب تعاونهم، والصفحة الثانية عبارة عن بيانات أولية ومعلومات عامة للتعريف بأفراد العينة من حيث المتغيرات المستقلة (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، والصفحات الأخرى تتضمن فقرات الاستبانة متبوعة بتدرج " ليكرت" .

- تم عرض الاستبانة على المحكمين وهم المشرف على الدراسة ومجموعة من المحكمين المختصين كما هو مبين في الملحق رقم (4) حيث تم اعطاء الباحثة مجموعة من التعديلات لهذه الاستبانة قامت الباحثة بإجراء هذه التعديلات والحصول على الموافقة على الاستبانة بشكلها النهائي كما هو مبين في الملحق (1).

- تم حصر المجتمع وهو مكون من (7) شركات تأمين عاملة في محافظة رام الله والبيرة والتي يعمل بها (455) موظف ، وتم اختيار العينة المكونة من (209) موظفين .

- أخذ الموافقات الرسمية اللازمة من عمادة الدراسات العليا في جامعة القدس، ومن شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة.
- قامت الباحثة بالتنسيق مع قسم شؤون الموظفين (دائرة الموارد البشرية) في شركات التأمين لتحديد كيفية توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، و شرح طريقة تعبئة الاستبانة واجراءاتها.
- تم توزيع أداة الدراسة على العينة بواسطة قسم الموارد البشرية في كل شركة.
- تم تجميع الاستبانات من الشركات .
- تم تفريغ الاستبانات على برنامج (spss).
- أجريت التحليلات الاحصائية اللازمة.
- تأكدت الباحثة من صدق الأداة وثباتها بالطريقة التي شرحت سابقاً.
- تم التوصل للنتائج المطلوبة .
- تم تحليل هذه النتائج واعطاء الحلول و التوصيات.

3.12 المعالجة الإحصائية

من أجل معالجة البيانات احصائيا استخدمت الباحثة برنامج الرزم الاحصائية للتحليل الاحصائي (spss) لجميع جوانب هذه الدراسة وذلك حسب التفصيل التالي:

- 1- للإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة للتعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها.
- 2- وكذلك استخدمت الباحثة لاختبار الفرضيات اختبار (T-Test) الخاص باختبار الوسط الحسابي لعينتين مستقلتين أي عندما يكون المتغير المستقل متغيراً ذا مستويين اثنين، واختبار تحليل التباين الأحادي ويرمز له (ANOVA-Test) (One way analysis of variance) الخاص

باختبار الأوساط الحسابية للعينات الفرعية (الفئات) (ذات ثلاث مستويات فأكثر) الناتجة عن المستويات المختلفة لكل متغير مستقل.

3- كما تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا للتحقق من صدق الأداة الإحصائي وثباتها وذلك ضمن برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

المقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في أربعة مجالات هي : البعد الاقتصادي، الاجتماعي، القانوني، وجودة بيئة العمل وذلك في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة كما يراه موظفي هذه الشركات، وقد حلت البيانات في ضوء المتغيرات المستقلة: الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة .

وفي هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، وتم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة دائماً 5 درجات، غالباً 4 درجات، أحياناً 3 درجات، نادراً درجتين، أبداً درجة واحدة.

وقد تمت المعالجة الاحصائية اللازمة للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS عن طريق الاختبارات الاحصائية التالية :

- اختبار ت (t- test)
- اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance)

أولاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية ومناقشتها :

والتي تنص على السؤال التالي: "ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا

في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة؟"

لاختبار هذا التساؤل استخدم المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين في شركات التأمين في

محافظة رام الله والبيرة، والجدول (4.2) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة

من فقرات الاستبانة والاستبانة ككل، ويظهر ذلك في الملحق (2).

مقياس ليكرت الخماسي هو ما تم اعتماده في هذه الدراسة حيث تم حساب مدى المتوسط الحسابي

لكل تقدير من مقياس ليكرت حيث كانت (محمد، 2007):

المقياس الخماسي (الدرجات): (أبداً) 1- (نادراً) 2- (أحياناً) 3 - (غالباً) 4 - (دائماً) 5 .

نبدأ ب 1 المسافات الباقية 1-5 = 4

نقسم 4 على 5 = 0.8

الاتجاه الأول: 1-1.79

الاتجاه الثاني : 1.80 - 2.59

الاتجاه الثالث : 2.60-3.39

الاتجاه الرابع: 3.40-4.19

الاتجاه الخامس: 4.20-5

تم اعتماد المقياس التالي لتحديد الاتجاهات من خلال المتوسطات الحسابية:

الجدول (4.1)

مقياس الاتجاهات من خلال المتوسطات الحسابية

التقدير	مدى متوسطها الحسابي	درجة التطبيق
أبداً	1.79-1	قليلة جداً
نادراً	2.59-1.80	قليلة
أحياناً	3.39-2.60	متوسطة
غالباً	4.19-3.40	كبيرة
دائماً	5-4.20	كبيرة جداً

الجدول (4.2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة والاستبانة ككل

درجة التطبيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ترتيب
			المجال الأول: البعد الاقتصادي	
قليلة	1.4514	2.5167	تنفق الشركة على الموظفين الراغبين في إكمال دراساتهم العليا .	1
كبيرة	1.1670	3.9091	تسمح الشركة للموظفين بامتلاك أسهم في الشركة.	2
كبيرة	0.9531	3.9856	تلتزم الشركة بتدريب موظفيها من أجل تنمية مهاراتهم.	3
كبيرة	1.3351	3.8756	يشمل التأمين الصحي كافة أفراد الأسرة (الأبناء، الزوج/ة) .	4
كبيرة	1.0525	4.0526	تقدم الشركة الدعم المالي للموظفين المحتاجين (سلف تخصص من الراتب عند الضرورة).	5
قليلة جداً	1.0036	1.4402	توفر الشركة خدمات دور حضانة (رياض أطفال) لأبناء موظفيها.	6

7	تساهم الشركة في توفير مساكن لموظفيها.	1.6268	1.0850	قليلة جدا
8	تتقاضى من الشركة الأجر الكافي لمتطلبات المعيشة.	3.2584	1.1095	متوسطة
9	تمنح الشركة إجازات مدفوعة الأجر للموظفين الذين يستكملون دراساتهم العليا.	2.9856	1.1908	متوسطة
10	تقدم الشركة أنشطة تدريب لموظفيها خارج البلاد.	3.4498	1.3296	كبيرة
11	يستمر صرف راتب الموظف أثناء فترة التدريب.	4.1675	1.1204	كبيرة
12	توزع إدارة الشركة نسبة من أرباحها على موظفيها.	3.2967	1.4203	متوسطة
13	تستمر الشركة بتقديم خدمات اجتماعية لمن تقاعد من موظفيها .	2.1722	1.2204	قليلة
الرقم	المجال الثاني: البعد الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
14	تقوم الشركة بتكريم الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل.	3.0957	1.1521	متوسطة
15	تحتفل إدارة الشركة مع موظفيها بأيام المناسبات الخاصة (زواج، خطوبة، مولود جديد...).	3.4976	1.2369	كبيرة
16	تمنح الشركة شهادات خبرة لمن أنهى العمل لديها.	4.4067	0.9568	كبيرة جدا
17	تضع الشركة برامج ترفيهية للموظفين (تعليمية أو ثقافية).	3.1005	1.2420	متوسطة
18	تغطي الشركة نفقات اشتراك لموظفيها بنوادي رياضية.	1.7656	1.1425	قليلة جدا
19	تراعى الشركة التوازن بين العمل والظروف الاسرية الخاصة (مغادرات اجازة للظروف الطارئة).	3.6364	1.0749	كبيرة

كبيرة	1.1853	3.5072	تشارك الشركة موظفيها في أتراحهم بتقديم المساعدة المناسبة.	20
كبيرة	1.0844	3.6316	تحرص الشركة على نشر روح التعاون بين الموظفين.	21
كبيرة	1.2503	3.6555	تعمل الشركة حفلات خاصة للموظفين في المناسبات مثل افطار رمضاني .	22
كبيرة	1.0763	3.7703	تعمل الشركة على حل المشاكل بين الموظفين داخليا للحد من تفاقمها.	23
متوسطة	1.2858	2.7225	تقوم الشركة بعمل فحص طبي دوري لموظفيها (الجزئيين ،العقود) للاطمئنان على صحتهم.	24
متوسطة	1.4711	3.0622	تنظم الشركة رحلات ترفيهية مجانية لموظفيها.	25
متوسطة	1.1838	3.1292	تعمل ادارة الشركة على تشجيع مشاركة الموظفين في أنشطة المجتمع المحلي.	26
متوسطة	1.5855	3.3397	تحتفل الشركة بأعياد ميلاد الموظفين من خلال نشر معايدة لهم على موقعهم الالكتروني (الايميل).	27
درجة التطبيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال الثالث : البعد القانوني	الرقم
كبيرة	1.1000	4.1053	تلتزم الشركة بقانون الحد الأدنى للأجور.	28
متوسطة	1.5129	2.6411	تلتزم الشركة بإعطاء أجر بدل العمل الاضافي فيها.	29
متوسطة	1.0722	3.3780	تلتزم الشركة بتحقيق تكافؤ الفرص في اعطاء الموظفين حقوقهم بغض النظر عن المركز الوظيفي.	30
كبيرة	0.8920	4.0478	تلتزم الشركة بتعويض الموظفين اثناء توقفهم عن العمل بسبب الاصابة اثناء العمل.	31
كبيرة	1.1228	3.5024	تعتمد الشركة العدالة في تقديم المكافآت.	32

كبيرة	0.9819	3.6651	تعتمد الشركة إجراءات واضحة في تقييم أداء الموظفين.	33
متوسطة	1.2379	3.2871	تقوم الشركة بتدريب جميع موظفيها دون استثناء أحد منهم لأي سبب كان.	34
كبيرة	0.9951	3.4641	تقدم الشركة فرص عمل متساوية بشأن تعيين ذوي الاحتياجات الخاصة حسب القانون.	35
كبيرة	1.1382	3.6507	تتبنى ادارة الشركة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.	36
متوسطة	1.1266	3.3971	تلتزم الشركة بتهيئة بيئة العمل المادية لعمل ذوي الاحتياجات الخاصة .	37
كبيرة	1.1959	3.4402	تعمل الشركة على تطبيق نظام المكافآت للموظفين وفق مبدأ جدارتهم في العمل.	38
كبيرة	1.1596	3.5502	تعمل الشركة بعدالة المعاملة بين موظفيها بغض النظر عن المستوى التعليمي.	39
درجة التطبيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال الرابع: بعد جودة بيئة العمل	الرقم
كبيرة	0.9433	3.8182	تؤكد الشركة على مسؤوليتها الاجتماعية في خططها الاستراتيجية.	40
كبيرة	1.1093	3.5359	تعنى الشركة بموضوع المسؤولية الاجتماعية في داخل دائرة متخصصة بذلك.	41
متوسطة	1.0685	3.3493	يوجد شفافية في تناقل المعلومات بين الموظفين.	42
كبيرة	1.0272	3.5598	تشجع الشركة الموظفين على تطوير مهاراتهم المطلوبة لإنجاز العمل.	43
متوسطة	1.2822	3.1196	تنفذ الادارة جلسات اجتماعية مع الموظفين من وقت لآخر لقياس رضاهم الوظيفي .	44
كبيرة	1.1402	3.5933	يعطى الموظف الحق في الاعتراض وتقديم الشكاوى.	45

كبيرة	1.0011	3.8373	تساعد الشركة الموظفين في الاندماج في بيئة العمل خصوصا الموظفين الجدد.	46
كبيرة	1.0928	3.6938	يتم تخصيص بند من بنود الموازنة في الشركة لبرامج تنمية وتطوير الموظفين.	47
متوسطة	1.0883	3.3636	تشرك الشركة الموظفين في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم مهما كانت مستوياتهم الوظيفية.	48
متوسطة	1.1632	3.2727	تقوم الشركة بإشراك الموظفين في إعداد خطتها الاستراتيجية.	49
متوسطة	1.3526	2.6651	توفر الشركة خدمات تغذية لموظفيها .	50
متوسطة	1.1468	3.2536	تهتم الشركة لاقتراحات وآراء موظفيها حال تقديمها دونما تأخير .	51
كبيرة	0.9927	4.1388	يساعد نظام الاتصال في بيئة العمل الداخلية بالشركة (البريد الالكتروني) على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات دون تعقيد.	52
كبيرة	1.0170	3.6842	تهتم الشركة بالثناء على الموظفين بالوسيلة الالكترونية الخاصة بالشركة .	53
متوسطة	1.3147	3.3206	تهتم ادارة الشركة بمعرفة اثر قراراتها على معنويات الموظفين .	54
متوسطة	1.1601	3.3583	الدرجة الكلية	

بينت نتائج الدراسة أن المتوسط العام لواقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة

العليا في شركات التأمين بلغ (3.3583) وهي درجة متوسطة، والجدول (4.3) يوضح المتوسط

العام لكل مجال من المجالات المقيمة مرتبة تنازلياً.

الجدول (4.3)

متوسط استجابات العينة المدروسة على الاستبانة ككل وعلى كل مجال من مجالاته مرتبة تنازلياً

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجالات	الرقم
1.1279	3.5107	البعد القانوني	1
1.1160	3.4803	بعد جودة بيئة العمل	2
1.2091	3.3086	البعد الاجتماعي	3
1.1876	3.1336	البعد الاقتصادي	4
1.1601	3.3583	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول (4.3) أن البعد القانوني حصل على أعلى متوسط حسابي بالتالي يمكن القول بأن شركات التأمين تتقيد بالقوانين الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، ومن ثم جاء بعد جودة بيئة العمل حيث أن الشركات تلتزم ببيئة مناسبة للموظفين من جميع النواحي، ثم جاء البعد الاجتماعي يتبعه البعد الاقتصادي وبناءً على ذلك كان المتوسط الحسابي للدرجة الكلية متوسط أي أن " واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها متوسط"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.3583)، وانحراف معياري (1.1601).

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة، كانت غالبية الفقرات تدل على درجة تطبيق " كبيرة ".

تبين أن أعلى ثلاث فقرات متوسط حسابي كان للفقرات التالية: الفقرة رقم (16) وهي "تمنح الشركة شهادات خبرة لمن أنهى العمل لديها" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.4067) وانحرافها المعياري (0.9568)، ثم جاءت الفقرة (52) وهي "يساعد نظام الاتصال في بيئة العمل الداخلية بالشركة (البريد الإلكتروني) على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات دون تعقيد" وبلغ متوسطها

الحسابي (4.1388) وانحراف معياري (0.9927)، وتليها الفقرة رقم (28) وهي "تلتزم الشركة بقانون الحد الأدنى للأجور" بلغ متوسطها الحسابي (4.1053) وانحراف معياري (1.100).

أما الفقرات (1، 13) بالترتيب كانت درجة التطبيق " قليلة " حيث أن الشركات لا تقوم بمساعدة الموظفين الراغبين في اكمال دراساتهم العليا بالإتفاق على مصاريف الدراسة وأيضاً ظهر أن الشركات لا تستمر بتقديم خدمات اجتماعية لمن تقاعد من موظفيها أي لا يوجد ضمان اجتماعي بحق الأفراد التي كانت تنتمي للشركة في يوم ما .

كما وتبين من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية أن أقل الفقرات والتي حصلت على درجة تطبيق قليلة جدا هي الفقرات (6، 7، 18) على الترتيب حيث أن شركات التأمين لا تغطي نفقات اشتراك لموظفيها بنوادي رياضية أي أنها لا تهتم بتوفير ما ينشط الموظفين جسدياً ، أما الفقرة السابعة فكانت " تساهم الشركة في توفير مساكن لموظفيها " حيث كان المتوسط الحسابي لها (1.6268) وانحراف معياري (1.0850) وهذا يدل على درجة تطبيق قليلة جدا أو معدومة، وأيضاً الفقرة السادسة حيث أن شركات التأمين في هذه الدراسة لا تعمل على توفير خدمات دور حضانة (رياض أطفال) لأبناء موظفيها وهذا يؤدي إلى تأخر الموظفين عن الدوام او خروجهم من العمل مبكراً بشكل اضطراري إلى أبنائهم الصغار أو يؤدي إلى تغييبهم عن العمل فمن الأفضل أن تقوم الشركات بتوفير حضانة لأبناء الموظفين وذلك لزيادة فعالية الموظف وعدم انشغاله بأبنائه أثناء الدوام الرسمي.

ثم جاءت الفقرات كما هو موضح في الجدول التالي بدرجة تطبيق متوسطة :

الجدول (4.4)

الفقرات التي جاءت بدرجة تطبيق متوسطة

الترتيب	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
1	37	تلتزم الشركة بتهيئة بيئة العمل المادية لعمل ذوي الاحتياجات الخاصة .	3.3971	1.1266	متوسطة
2	30	تلتزم الشركة بتحقيق تكافؤ الفرص في اعطاء الموظفين حقوقهم بغض النظر عن المركز الوظيفي.	3.3780	1.0722	متوسطة
3	48	تشارك الشركة الموظفين في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم مهما كانت مستوياتهم الوظيفية.	3.3636	1.0883	متوسطة
4	42	يوجد شفافية في تناقل المعلومات بين الموظفين.	3.3493	1.0685	متوسطة
5	27	تحتفل الشركة بأعياد ميلاد الموظفين من خلال نشر معايدة لهم على موقعهم الالكتروني (الايمل).	3.3397	1.5855	متوسطة
6	54	تهتم ادارة الشركة بمعرفة اثر قراراتها على معنويات الموظفين.	3.3206	1.3147	متوسطة
7	12	توزع إدارة الشركة نسبة من أرباحها على موظفيها .	3.2967	1.4203	متوسطة
8	34	تقوم الشركة بتدريب جميع موظفيها دون استثناء أحد منهم لأي سبب كان.	3.2871	1.2379	متوسطة
9	49	تقوم الشركة بإشراك الموظفين في إعداد خططها الاستراتيجية.	3.2727	1.1632	متوسطة
10	8	تتقاضى من الشركة الأجر الكافي لمتطلبات المعيشة.	3.2584	1.1095	متوسطة

متوسطة	1.14682	3.2536	تهتم الشركة لاقتراحات وآراء موظفيها حال تقديمها دونما تأخير.	51	11
متوسطة	1.1838	3.1292	تعمل ادارة الشركة على تشجيع مشاركة الموظفين في أنشطة المجتمع المحلي.	26	12
متوسطة	1.2822	3.1196	تنفذ الادارة جلسات اجتماعية مع الموظفين من وقت لآخر لقياس رضاهم الوظيفي .	44	13
متوسطة	1.2420	3.1005	تضع الشركة برامج ترفيهية للموظفين (تعليمية أو ثقافية).	17	14
متوسطة	1.1521	3.0957	تقوم الشركة بتكريم الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل.	14	15
متوسطة	1.4711	3.0622	تنظم الشركة رحلات ترفيهية مجانية لموظفيها.	25	16
متوسطة	1.1908	2.9856	تمنح الشركة إجازات مدفوعة الأجر للموظفين الذين يستكملون دراساتهم العليا.	9	17
متوسطة	1.2858	2.7225	تقوم الشركة بعمل فحص طبي دوري لموظفيها (الجزئيين ،العقود) للاطمئنان على صحتهم.	24	18
متوسطة	1.3526	2.6651	توفر الشركة خدمات تغذية لموظفيها .	50	19
متوسطة	1.5129	2.6411	تلتزم الشركة بإعطاء أجر بدل العمل اضافي فيها.	29	20

وبما أن المتوسط الحسابي لإجابات الموظفين في شركات التأمين هو (3.3583)، يتبين أن درجة التطبيق متوسطة، وبذلك يكون الجواب عن السؤال الرئيس كالتالي:(واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها متوسط).

ثانيا: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى ومناقشتها:

والتي تنص على السؤال الفرعي التالي: " ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد الاقتصادي من قبل العينة المدروسة ككل؟".

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين في شركات التأمين

والجدول (4.5) يوضح نتائج (البعد الاقتصادي)

الجدول(4.5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية الاجتماعية لمجال البعد الاقتصادي

درجة التطبيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ترتيب
			المجال الأول: البعد الاقتصادي	
قليلة	1.4514	2.5167	تنفق الشركة على الموظفين الراغبين في إكمال دراساتهم العليا .	1
كبيرة	1.1670	3.9091	تسمح الشركة للموظفين بامتلاك أسهم في الشركة.	2
كبيرة	0.9531	3.9856	تلتزم الشركة بتدريب موظفيها من أجل تنمية مهاراتهم.	3
كبيرة	1.3351	3.8756	يشمل التأمين الصحي كافة أفراد الأسرة (الأبناء، الزوج/ة) .	4
كبيرة	1.0525	4.0526	تقدم الشركة الدعم المالي للموظفين المحتاجين (سلف تخصم من الراتب عند الضرورة).	5
قليلة جدا	1.0036	1.4402	توفر الشركة خدمات دور حضانة (رياض أطفال) لأبناء موظفيها.	6
قليلة جدا	1.0850	1.6268	تساهم الشركة في توفير مساكن لموظفيها.	7
متوسطة	1.1095	3.2584	تتقاضى من الشركة الأجر الكافي لمتطلبات المعيشة.	8
متوسطة	1.1908	2.9856	تمنح الشركة إجازات مدفوعة الأجر للموظفين	9

			الذين يستكملون دراساتهم العليا.	
كبيرة	1.3296	3.4498	تقدم الشركة أنشطة تدريب لموظفيها خارج البلاد.	10
كبيرة	1.1204	4.1675	يستمر صرف راتب الموظف أثناء فترة التدريب.	11
متوسطة	1.4203	3.2967	توزع إدارة الشركة نسبة من أرباحها على موظفيها.	12
قليلة	1.2204	2.1722	تستمر الشركة بتقديم خدمات اجتماعية لمن تقاعد من موظفيها .	13
متوسطة	1.1876	3.1336	الدرجة الكلية	

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة، تبين أن أعلى متوسط حسابي هو للفقرة رقم (11) وهي "يستمر صرف راتب الموظف أثناء فترة التدريب" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.1675) وانحراف معياري (1.1204)، وهذا ذو دلالة على أن الشركات تؤمن بتدريب الموظفين وتدعمه من خلال استمرار صرف الراتب أثناء فترة التدريب، والفقرة رقم (5) "تقدم الشركة الدعم المالي للموظفين المحتاجين (سلف خصم من الراتب عند الضرورة)" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.0526) وانحراف معياري (1.0525) يدل على أن الشركة تقف إلى جانب الموظف في حالة احتياجه إلى سلف قبل نزول الراتب، والفقرة (3) "تلتزم الشركة بتدريب موظفيها من أجل تنمية مهاراتهم" بمتوسط حسابي (3.9856) وانحراف معياري (0.9531) بالتالي الشركات تهتم بالتدريب وتنمي مهارات موظفيها إيماناً منهم بأن الموظف سبباً من أسباب تقدم وتطور وزيادة منافسة الشركة أمام الشركات الأخرى في المجتمع.

أما أقل الفقرات متوسط حسابي هي الفقرة رقم (6) وهي "توفر الشركة خدمات دور حضانة (رياض أطفال) لأبناء موظفيها" حيث بلغ متوسطها الحسابي (1.4402) وانحراف معياري (1.0036) وهذا سبب من الأسباب التي قد تؤدي إلى عدم جدية الموظف في العمل نتيجة عدم تركيزه في عمله

وذلك بسبب تفكيره المستمر بأطفاله وأين سيضعهم؟! والمشاكل المتولدة عن ذلك من تأخره في الحضور إلى الدوام أو خروجه قبل انتهاء الدوام أو أتناؤه، تليها الفقرة رقم (7) وهي "تساهم الشركة في توفير مساكن لموظفيها" بمتوسط حسابي بلغ (1.6268) وبانحراف معياري (1.0850)، وأخيرا الفقرة رقم (13) "تستمر الشركة بتقديم خدمات اجتماعية لمن تقاعد من موظفيها" وهذا يدل على عدم وجود ضمان اجتماعي في هذه الشركات.

نلاحظ من الجدول (4.5) الجواب للسؤال الفرعي الأول وهو أن "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد الاقتصادي من قبل العينة المدروسة ككل متوسط "حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.1336)، وبانحراف معياري (1.1876).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية ومناقشتها:

والتي تنص على السؤال الفرعي الثاني وهو: "ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد الاجتماعي من قبل العينة المدروسة ككل؟".

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين في شركات التأمين

والجدول (4.6) يوضح نتائج (البعد الاجتماعي):

الجدول (4.6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية الاجتماعية لمجال البعد الاجتماعي

الرقم	المجال الثاني: البعد الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
14	تقوم الشركة بتكريم الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل.	3.0957	1.1521	متوسطة
15	تحتفل إدارة الشركة مع موظفيها بأيام المناسبات الخاصة (زواج، خطوبة، مولود جديد...).	3.4976	1.2369	كبيرة
16	تمنح الشركة شهادات خبرة لمن أنهى العمل لديها.	4.4067	0.9568	كبيرة جدا
17	تضع الشركة برامج ترفيهية للموظفين (تعليمية أو ثقافية).	3.1005	1.2420	متوسطة
18	تغطي الشركة نفقات اشتراك لموظفيها بنوادي رياضية.	1.7656	1.1425	قليلة جدا
19	تراعى الشركة التوازن بين العمل والظروف الاسرية الخاصة (مغادرات اجازة للظروف الطارئة).	3.6364	1.0749	كبيرة
20	تشارك الشركة موظفيها في أتراحهم بتقديم المساعدة المناسبة.	3.5072	1.1853	كبيرة
21	تحرص الشركة على نشر روح التعاون بين الموظفين.	3.6316	1.0844	كبيرة
22	تعمل الشركة حفلات خاصة للموظفين في المناسبات مثل افطار رمضاني .	3.6555	1.2503	كبيرة
23	تعمل الشركة على حل المشاكل بين الموظفين داخليا للحد من تفاقمها.	3.7703	1.0763	كبيرة
24	تقوم الشركة بعمل فحص طبي دوري لموظفيها (الجزئيين،العقود) للاطمئنان على صحتهم.	2.7225	1.2858	متوسطة

متوسطة	1.4711	3.0622	تنظم الشركة رحلات ترفيهية مجانية لموظفيها.	25
متوسطة	1.1838	3.1292	تعمل ادارة الشركة على تشجيع مشاركة الموظفين في أنشطة المجتمع المحلي.	26
متوسطة	1.5855	3.3397	تحتفل الشركة بأعياد ميلاد الموظفين من خلال نشر معايدة لهم على موقعهم الالكتروني (الايمل).	27
متوسطة	1.2091	3.3086	الدرجة الكلية	

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة، تبين أن أعلى متوسط حسابي هو للفقرة رقم (16) وهي "تمنح الشركة شهادات خبرة لمن أنهى العمل لديها" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.4067) وانحراف معياري (0.9568) وهذا يساعد من أنهى عقده لدى الشركة على أن يتقدم للعمل في شركات أخرى بناءً على شهادة الخبرة التي منحتة إياها الشركة، والفقرة رقم (23) "تعمل الشركة على حل المشاكل بين الموظفين داخلياً للحد من تفاقمها" حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.7703) وبانحراف معياري (1.0763) وهذا دليل على أن الشركة تهتم بعدم تفاقم المشاكل بين الموظفين وتعمل على حلها داخلياً دون تدخل خارجي أو انتقال المشاكل إلى المحاكم فبالتالي هذا يعزز من قيمة الشركة أمام الجمهور المتعامل مع الشركات حيث أن حل المشاكل داخلياً يمنع من تعامل الموظفين مع الجمهور بطريقة مستفزة أو بطريقة غير ملائمة وأيضاً يقوي العلاقات بين الموظفين ويمنع التخاصم بينهم بالتالي إنجاز العمل بطريقة سريعة مع العلاقات القوية بين الموظفين، والفقرة (22) "تعمل الشركة حفلات خاصة للموظفين مثل افطار رمضاني" بمتوسط حسابي (3.6555) وبانحراف معياري (1.0844) وهذا يعزز العلاقة ما بين الإدارة والموظفين.

أما أقل الفقرات متوسط حسابي هي الفقرة رقم (18) وهي "تغطي الشركة نفقات اشتراك لموظفيها بنوادي رياضية" حيث بلغ متوسطها الحسابي (1.7656) وانحراف معياري (1.1425) أي أن الشركات لا تهتم برفاهية الموظفين، تليها الفقرة رقم (25) وهي "تنظم الشركة رحلات ترفيهية مجانية لموظفيها" بمتوسط حسابي (3.0622) وانحراف معياري (1.4711)، وأخيرا الفقرة رقم (14) وهي "تقوم الشركة بتكريم الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (3.0957) وانحراف معياري (1.1521) على الشركات أن تقوم بتكريم الموظفين المبدعين هذا يعطي دافعية وتحفيز أقوى لإنجاز المهام بسرعة وبتميز وإبداع.

نلاحظ من الجدول (4.6) أن الجواب عن السؤال الفرعي هو "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد الاجتماعي من قبل العينة المدروسة ككل متوسط" حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.3086)، وانحراف معياري (1.2091).

رابعاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة ومناقشتها:

والتي تنص على السؤال الفرعي التالي: "ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد القانوني من قبل العينة المدروسة ككل؟".

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين في شركات التأمين والجدول (4.7) يوضح نتائج (البعد القانوني).

الجدول(4.7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية الاجتماعية لمجال البعد القانوني

الرقم	المجال الثالث : البعد القانوني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
28	تلتزم الشركة بقانون الحد الأدنى للأجور.	4.1053	1.1000	كبيرة
29	تلتزم الشركة بإعطاء أجر بدل العمل اضافي فيها.	2.6411	1.5129	متوسطة
30	تلتزم الشركة بتحقيق تكافؤ الفرص في اعطاء الموظفين حقوقهم بغض النظر عن المركز الوظيفي.	3.3780	1.0722	متوسطة
31	تلتزم الشركة بتعويض الموظفين اثناء توقفهم عن العمل بسبب الاصابة اثناء العمل.	4.0478	0.8920	كبيرة
32	تعتمد الشركة العدالة في تقديم المكافآت.	3.5024	1.1228	كبيرة
33	تعتمد الشركة إجراءات واضحة في تقييم أداء الموظفين.	3.6651	0.9819	كبيرة
34	تقوم الشركة بتدريب جميع موظفيها دون استثناء أحد منهم لأي سبب كان.	3.2871	1.2379	متوسطة
35	تقدم الشركة فرص عمل متساوية بشأن تعيين ذوي الاحتياجات الخاصة حسب القانون.	3.4641	0.9951	كبيرة
36	تتبنى ادارة الشركة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.	3.6507	1.1382	كبيرة
37	تلتزم الشركة بتهيئة بيئة العمل المادية لعمل ذوي الاحتياجات الخاصة .	3.3971	1.1266	متوسطة
38	تعمل الشركة على تطبيق نظام المكافآت للموظفين وفق مبدأ جدارتهم في العمل.	3.4402	1.1959	كبيرة
39	تعمل الشركة بعدالة المعاملة بين موظفيها بغض النظر عن المستوى التعليمي.	3.5502	1.1596	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.5107	1.1279	كبيرة

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة، تبين أن أعلى متوسط حسابي هو للفقرة رقم (28) وهي "تلتزم الشركة بقانون الحد الأدنى للأجور" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.1053) وانحراف معياري (1.1000)، والفقرة رقم (31) "تلتزم الشركة بتعويض الموظفين اثناء توقفهم عن العمل بسبب الاصابة اثناء العمل" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.0478) وانحراف معياري (0.8920)، والفقرة (33) "تعتمد الشركة إجراءات واضحة في تقييم أداء الموظفين" بمتوسط حسابي (3.6651) وانحراف معياري (0.9819).

أما أقل الفقرات متوسط حسابي هي الفقرة رقم (29) وهي "تلتزم الشركة بإعطاء أجر بدل العمل الاضافي فيها" حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.6411) وانحراف معياري (1.5129) وهذا يجعل الموظف يتذمر ولا يعمل لساعات إضافية بالتالي تأخر إنجاز المهام وعدم الاهتمام من قبل الموظفين، تليها الفقرة رقم (34) وهي "تقوم الشركة بتدريب جميع موظفيها دون استثناء أحد منهم لأي سبب كان" بمتوسط حسابي (3.2871) وانحراف معياري (1.2379) هذا يدل على التحيز وعدم الموضوعية في اختيار الموظفين المراد تدريبهم وهذا يجعل الموظفين يحقدون على بعضهم، وأخيرا الفقرة رقم (30) وهي "تلتزم الشركة بتحقيق تكافؤ الفرص في إعطاء الموظفين حقوقهم بغض النظر عن المركز الوظيفي" بمتوسط حسابي بلغ (3.3780) وانحراف معياري (1.0722) يدل على عدك وجود فرص متكافئة بين الموظفين والتحيز لبعض الموظفين عن بعضهم الآخر.

نلاحظ من الجدول (4.7) الجواب عن السؤال الفرعي وهو أن "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف البعد القانوني من قبل العينة المدروسة ككل كبير" حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.5107)، وانحراف معياري (1.1279) .

خامساً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة ومناقشتها:

والتي تنص على السؤال الفرعي التالي: "ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف بعد جودة بيئة العمل من قبل العينة المدروسة ككل؟".

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين في شركات التأمين، والجدول (4.8) يوضح نتائج (بعد جودة بيئة العمل).

الجدول(4.8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية الاجتماعية لمجال بعد جودة بيئة العمل

الرقم	المجال الرابع: بعد جودة بيئة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
40	تؤكد الشركة على مسؤوليتها الاجتماعية في خططها الاستراتيجية.	3.8182	0.9433	كبيرة
41	تعنى الشركة بموضوع المسؤولية الاجتماعية في داخل دائرة متخصصة بذلك.	3.5359	1.1093	كبيرة
42	يوجد شفافية في تناقل المعلومات بين الموظفين.	3.3493	1.0685	متوسطة
43	تشجع الشركة الموظفين على تطوير مهاراتهم المطلوبة لإنجاز العمل.	3.5598	1.0272	كبيرة
44	تنفذ الإدارة جلسات اجتماعية مع الموظفين من وقت لآخر لقياس رضاهم الوظيفي .	3.1196	1.2822	متوسطة
45	يعطى الموظف الحق في الاعتراض وتقديم الشكاوى.	3.5933	1.1402	كبيرة
46	تساعد الشركة الموظفين في الاندماج في بيئة العمل خصوصا الموظفين الجدد.	3.8373	1.0011	كبيرة
47	يتم تخصيص بند من بنود الموازنة في	3.6938	1.0928	كبيرة

			الشركة لبرامج تنمية وتطوير الموظفين.	
متوسط ة	1.0883	3.3636	تشرك الشركة الموظفين في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم مهما كانت مستوياتهم الوظيفية.	48
متوسط ة	1.1632	3.2727	تقوم الشركة بإشراك الموظفين في إعداد خطتها الاستراتيجية.	49
متوسط ة	1.3526	2.6651	توفر الشركة خدمات تغذية لموظفيها .	50
متوسط ة	1.1468	3.2536	تهتم الشركة لاقتراحات وآراء موظفيها حال تقديمها دونما تأخير.	51
كبيرة	0.9927	4.1388	يساعد نظام الاتصال في بيئة العمل الداخلية بالشركة (البريد الالكتروني) على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات دون تعقيد.	52
كبيرة	1.0170	3.6842	تهتم الشركة بالثناء على الموظفين بالوسيلة الالكترونية الخاصة بالشركة .	53
متوسط ة	1.3147	3.3206	تهتم ادارة الشركة بمعرفة اثر قراراتها على معنويات الموظفين.	54
كبيرة	1.1160	3.4803	الدرجة الكلية	

من خلال ملاحظة المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة، تبين أن أعلى متوسط حسابي هو للفقرة رقم (52) وهي "يساعد نظام الاتصال في بيئة العمل الداخلية بالشركة (البريد الالكتروني) على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات دون تعقيد" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.1388) وانحراف معياري (0.9927) هذا يدل على وجود نظام إلكتروني في داخل الشركات يسهل عمل الموظفين ويساعد في تدفق المعلومات بين أصحاب العلاقة، والفقرة رقم(46) "تساعد الشركة

الموظفين في الاندماج في بيئة العمل خصوصاً الموظفين الجدد" حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.8373) وبانحراف معياري (1.0013) دليل على اهتمام الشركات بالموظفين الجدد، والفقرة (40) "تؤكد الشركة على مسؤوليتها الاجتماعية في خططها الاستراتيجية" بمتوسط حسابي (3.8182) وبانحراف معياري (0.9433) ذو دلالة على أنه يوجد خطط استراتيجية في داخل الشركات تؤكد في الخطة موضوع المسؤولية الاجتماعية.

أما أقل الفقرات متوسط حسابي هي الفقرة رقم (50) وهي "توفر الشركة خدمات تغذية لموظفيها" حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.6651) وبانحراف معياري (1.3526) ، تليها الفقرة رقم (44) وهي "تنفذ الإدارة جلسات اجتماعية مع الموظفين من وقت لآخر لقياس رضاهم الوظيفي" بمتوسط حسابي (3.1196) وبانحراف معياري (1.1402) وهذا يدل على أن الإدارة لا تقيس رضا الموظفين في جلسات اجتماعية، وأخيراً الفقرة رقم (51) وهي "تهتم الشركة لاقتراحات وآراء موظفيها حال تقديمها دونما تأخير" بمتوسط حسابي بلغ (3.2536) وبانحراف معياري (1.1468) .

نلاحظ من الجدول (4.8) الجواب عن السؤال الفرعي وهو " واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف بعد جودة بيئة العمل من قبل العينة المدروسة ككل كبير" حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.4803)، وبانحراف معياري (1.11603) .

وبالتالي بعد إجراء تحليل لجميع أبعاد الاستبانة تبين لنا أن البعدان الاقتصادي والاجتماعي درجة التطبيق لهما متوسطة، بينما البعدان القانوني وبيئة العمل فدرجة تطبيقهما كبيرة، وترتيبهم تنازلياً كالتالي البعد القانوني يليه بعد جودة بيئة العمل ومن ثم البعد الاجتماعي وأخيراً البعد الاقتصادي.

سادساً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة ومناقشتها:

والتي تنص على : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير الجنس ."

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (T-test) وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (4.9) :

الجدول (4.9) :

نتائج اختبار ت في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في الشركات من وجهة نظر

موظفيها تبعاً لمتغير الجنس

يتبين من الجدول (4.9) أن الدرجة الكلية لمستوى الدلالة الإحصائية أكبر من ($\alpha=0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	اختبار ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	مجالات الدراسة
0.052	1.153	0.82663	2.0457	114	ذكر	البعد الاقتصادي
		0.36098	1.0879	95	أنثى	
0.042	2.0075	0.91653	2.1457	114	ذكر	البعد الاجتماعي
		0.29264	1.1629	95	أنثى	
0.056	1.9292	0.73481	2.4555	114	ذكر	البعد القانوني
		0.39316	1.0552	95	أنثى	
0.061	1.866	0.65020	3.0026	114	ذكر	بعد جودة بيئة العمل
		0.46583	0.4777	95	أنثى	
0.053	2.2015	0.78204	2.4124	114	ذكر	الدرجة الكلية
		0.37815	0.9459	95	أنثى	

وبذلك نقبل الفرضية بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير الجنس " .

وبهذه الفرضية تشترك الدراسة الحالية مع دراسة (عابدين،) 2016 بقبول الفرضية (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس) وفسر الباحث ذلك "بعدم وجود فروق انعكاس لمركزية العمل بما فيها البرامج التنفيذية الموكلة للأفراد العاملين بغض النظر عن طبيعة متغيرهم الجنسي، وأن سياسة التوظيف في الشركات تتأتى من خلال تعيين الأفراد ذوي المؤهلات العلمية، وأن طبيعة عملهم تنفيذية ومهنية ولا مجال فيها لتطبيق سياسات فردية"، وفي الدراسة الحالية فإن الباحثة تؤكد على ما قاله الباحث عابدين أن الجنس لا يؤثر في شركات التأمين حيث يتم اختيار الأفراد بناءً على شهاداتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم العلمية.

سابعاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السادسة ومناقشتها:

والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج كما هو موضح

في الجدول (4.10):

الجدول (4.10) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه

الموظفين من قبل الإدارة العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير الحالة

الاجتماعية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	387.670	2	193.835	2.851	0.070
	داخل المجموعات	14006.856	206	67.994		
	المجموع	14394.526	208			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	973.412	2	486.706	2.778	0.059
	داخل المجموعات	26294.109	206	127.641		
	المجموع	27267.522	208			
البعد القانوني	بين المجموعات	1234.192	2	617.096	0.599	0.521
	داخل المجموعات	19551.320	206	94.909		
	المجموع	20785.512	208			
بعد جودة بيئة العمل	بين المجموعات	1399.788	2	699.894	1.290	0.285
	داخل المجموعات	34212.365	206	166.079		
	المجموع	35612.153	208			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	12831.120	2	6415.560	1.879	0.233
	داخل المجموعات	302072.707	206	1466.372		
	المجموع	314903.828	208			

يتبين من الجدول رقم(4.10) أن الدرجة الكلية لمستوى الدلالة الإحصائية أكبر من ($\alpha=0.05$)

لكافة المحاور والدرجة الكلية، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق

المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين من وجهة نظر

موظفيها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية على كافة المحاور وعلى الدرجة الكلية .

وبذلك نقبل الفرضية بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

وأيضاً تشترك الدراسة الحالية مع دراسة (عابدين، 2016) بقبول هذه الفرضية حيث كانت الفرضية في دراسة عابدين (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية) فسر عابدين ذلك بأن ما يراه منطقي وينسجم مع الإطار العملي لشركات التأمين، إذ أن طبيعة العمل لا تتحدد وفقاً لهذا المتغير، حيث أن متغير الحالة الاجتماعية ليس له اعتبار في اللوائح الناظمة لعمل شركات التأمين، وبالدراسة الحالية يمكن القول أن الحالة الاجتماعية لم تؤثر في شركات التأمين وتم قبول الفرضية.

ثامناً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السابعة ومناقشتها:

والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير العمر".

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (4.11):

الجدول (4.11)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة

العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	341.042	3	113.681	1.658	0.177
	داخل المجموعات	14053.484	205	68.554		
	المجموع	14394.526	208			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	640.233	3	213.411	1.643	0.181
	داخل المجموعات	26627.288	205	129.889		
	المجموع	27267.522	208			
البعد القانوني	بين المجموعات	644.121	3	214.707	2.185	0.091
	داخل المجموعات	20141.391	205	98.251		
	المجموع	20785.512	208			
بعد جودة بيئة العمل	بين المجموعات	1017.614	3	339.205	2.010	0.114
	داخل المجموعات	34594.539	205	168.754		
	المجموع	35612.153	208			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	8674.669	3	2891.556	1.936	0.141
	داخل المجموعات	306229.159	205	1493.801		
	المجموع	314903.828	208			

يتبين من الجدول (4.11) أن الدرجة الكلية لمستوى الدلالة الإحصائية أكبر من ($\alpha=0.05$) لكافة

المحاور والدرجة الكلية، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق المسؤولية

الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين من وجهة نظر موظفيها تعزى

لمتغير العمر على كافة المحاور وعلى الدرجة الكلية .

وبذلك نقبل الفرضية بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير العمر".

وأيضاً تشترك الدراسة الحالية مع دراسة (عابدين، 2016) بقبول هذه الفرضية حيث كانت الفرضية في دراسة عابدين (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر) فسر عابدين ذلك بأنه لا يوجد فروق تعزى لمتغير العمر إنما ينسجم تلقائياً مع فئات الأعمار العاملة داخل إطار شركة التأمين إذ أن قوانين العمل تنظم العمل وفقاً للفئات العمرية، وبالتالي الارتكاز الأساسي على الفئات العمرية ذات القدرة الانتاجية (22-60)، وبالدراسة الحالية يمكن القول بأن العمر لا يؤثر على قيام والتزام الإدارة العليا بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين مهما كانت أعمارهم فبالنتالي لم يكن هناك فروق في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة وتم قبول الفرضية.

تاسعاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثامنة ومناقشتها:

والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (4.12):

الجدول (4.12)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة

العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	175.412	3	58.471	0.843	0.472
	داخل المجموعات	14219.114	205	69.362		
	المجموع	14394.526	208			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	677.187	3	225.729	1.740	0.160
	داخل المجموعات	26590.334	205	129.709		
	المجموع	27267.522	208			
البعد القانوني	بين المجموعات	191.948	3	63.983	0.637	0.592
	داخل المجموعات	20593.564	205	100.456		
	المجموع	20785.512	208			
بعد جودة بيئة العمل	بين المجموعات	1039.491	3	346.497	2.055	0.107
	داخل المجموعات	34572.662	205	168.647		
	المجموع	35612.153	208			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	5520.648	3	1840.216	1.219	0.333
	داخل المجموعات	309383.179	205	1509.186		
	المجموع	314903.828	208			

يتبين من الجدول (4.12) أن الدرجة الكلية لمستوى الدلالة الإحصائية أكبر من ($\alpha=0.05$) لكافة

المحاور والدرجة الكلية، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق المسؤولية

الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين من وجهة نظر موظفيها تعزى

لمتغير المؤهل العلمي على كافة المحاور وعلى الدرجة الكلية .

وبذلك نقبل الفرضية بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

وبذلك تختلف مع دراسة (عابدين، 2016) حيث تم رفضها ووجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، أما في الدراسة الحالية فتم قبول الفرضية بحيث لا يوجد فروق ذات دلالة في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، أي أن في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة لا تؤثر الدرجة العلمية بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على الموظفين في الشركة.

عاشراً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية التاسعة ومناقشتها:

والتي تنص: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة".

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (4.13):

الجدول (4.13)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة

العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	309.462	2	154.731	2.263	0.107
	داخل المجموعات	14085.064	206	68.374		
	المجموع	14394.526	208			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	221.252	2	110.626	0.843	0.432
	داخل المجموعات	27046.270	206	131.293		
	المجموع	27267.522	208			
البعد القانوني	بين المجموعات	707.205	2	353.603	3.628	0.028
	داخل المجموعات	20078.307	206	97.468		
	المجموع	20785.512	208			
بعد جودة بيئة العمل	بين المجموعات	1396.625	2	698.313	4.204	0.016
	داخل المجموعات	34215.528	206	166.095		
	المجموع	35612.153	208			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	8183.340	2	4091.670	2.748	0.146
	داخل المجموعات	306720.488	206	1488.934		
	المجموع	314903.828	208			

يتبين من الجدول (4.13) أن الدرجة الكلية لمستوى الدلالة الإحصائية أكبر من ($\alpha=0.05$)

وللمحورين البعد الاقتصادي والاجتماعي أما البعدان القانوني وجودة بيئة العمل فكانتا أقل من

(0.05)، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه

الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة على الدرجة الكلية ووجود فروق في المحورين القانوني وجودة بيئة العمل.

وبذلك نقبل الفرضية " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة".

تشير النتائج الواردة أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل إدارة الشركات تعزى إلى كل من : الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة . وهذا يعني أن هذه المتغيرات الخمسة لا تؤثر على تطبيق شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة لمسئوليتها الاجتماعية تجاه الموظفين.

ملاحظة:

عند فرز الاستبانات اتضح أن المسميات الوظيفية للعيينة كانت كالتالي:

موظفين إصدار بوالص تأمين، رؤساء أقسام، أمناء صندوق، موظفين إداريين، موظفين إصدار تأمين مركبات، مدراء الموارد البشرية (شؤون الموظفين)، موظفين تعويضات، مدراء IT، رؤساء دائرة الحسابات (المالية)، مدراء مكاتب، مدراء اكتتاب في دائرة التأمينات العامة، موظفين حوادث، موظفين محاسبة، مسؤولين أقسام، موظفين موارد بشرية، موظفين إنتاج تأمينات عامة، موظفين سكرتارية، موظفين دائرة الأعمال، مبرمجين، موظفين اكتتاب إنتاج سيارات، مساعدين إداريين، محاسبين، مدراء مكتب المدير العام، موظفين، دائرة الشؤون الادارية والمالية، الأرشيف، مدققين داخليين .

الجدول التالي يبين ملخص الإجابات عن أسئلة وفرضيات الدراسة:

جدول (4.14)

نتائج الأسئلة والفرضيات

الرقم	السؤال/ الفرضية	النتيجة التي تم التوصل إليها
1	ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها؟	متوسط
2	ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا باختلاف البعد الاقتصادي من قبل العينة المدروسة ككل؟	متوسط
3	ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا باختلاف البعد الاجتماعي من قبل العينة المدروسة ككل؟	متوسط
4	ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا باختلاف البعد القانوني من قبل العينة المدروسة ككل؟	كبير
5	ما واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا باختلاف بعد جودة بيئة العمل من قبل العينة المدروسة ككل؟	كبير
6	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين وواقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغيرات: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).	تم قبول الفرضية

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات:

في الفصل السابق تم تفرغ وتحليل الاستبانات بواسطة البرنامج الاحصائي (SPSS) وما أفضت إليه من نتائج يمكن أن تعمم في إطار عينتها والبيئة التي أجريت فيها حيث كانت الاستنتاجات التي تم الحصول عليها كالتالي:

1- تم الإجابة عن السؤال الرئيسي بأن "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها متوسط".

2- تم التوصل إلى أعلى ثلاث فقرات متوسط حسابي وهم الفقرة رقم (16) وهي "تمنح الشركة شهادات خبرة لمن أنهى العمل لديها." حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.4067) وانحرافها المعياري (0.9568)، ثم جاءت الفقرة (52) وهي "يساعد نظام الاتصال في بيئة العمل الداخلية بالشركة (البريد الالكتروني) على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات دون تعقيد" وبلغ متوسطها الحسابي (4.1388) وانحراف معياري (0.9927)، وتليها الفقرة رقم (28) وهي "تلتزم الشركة بقانون الحد الأدنى للأجور" بلغ متوسطها الحسابي (4.1053) وانحراف معياري (1.1000).

3- تم التوصل إلى أن الفقرات (1، 13) بالترتيب كانت درجة التطبيق " قليلة " حيث أن الشركات لا تقوم بمساعدة الموظفين الراغبين في اكمال دراساتهم العليا بالإففاق على مصاريف الدراسة وأيضاً ظهر أن الشركات لا تستمر بتقديم خدمات اجتماعية لمن تقاعد من موظفيها أي لا يوجد ضمان اجتماعي بحق الأفراد التي كانت تنتمي للشركة في يوم ما .

4- وتم التوصل أن أقل الفقرات والتي حصلت على درجة تطبيق قليلة جدا هي الفقرات (6،18،7) على الترتيب حيث أن شركات التأمين لا تغطي نفقات اشتراك لموظفيها بنوادي رياضية أي أنها لا تهتم بتوفير ما ينشط الموظفين جسدياً، أما الفقرة السابعة فكانت "تساهم الشركة في توفير مساكن لموظفيها" حيث كان المتوسط الحسابي لها(1.6268)وبانحراف معياري(1.0850)وهذا يدل على درجة تطبيق قليلة جدا أو معدومة، وأيضاً الفقرة السادسة حيث أن شركات التأمين في هذه الدراسة لا تعمل على توفير خدمات دور حضانة (رياض أطفال) لأبناء موظفيها وهذا يؤدي إلى تأخر الموظفين عن الدوام او خروجهم من العمل مبكراً بشكل اضطراري إلى أبنائهم الصغار أو يؤدي إلى تغيبهم عن العمل فمن الأفضل أن تقوم الشركات بتوفير حضانة لأبناء الموظفين وذلك لزيادة فعالية الموظف وعدم انشغاله بأبنائه أثناء الدوام الرسمي.

5- تم الإجابة عن السؤال الفرعي الأول بأن "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا باختلاف البعد الاقتصادي من قبل العينة المدروسة ككل متوسط".

6- تم الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني أن "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا باختلاف البعد الاجتماعي من قبل العينة المدروسة ككل متوسط".

7- تم الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث أن "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا باختلاف البعد القانوني من قبل العينة المدروسة ككل كبير".

8- تم الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع أن "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا باختلاف بعد جودة بيئة العمل من قبل العينة المدروسة ككل كبير".

9- تبين أن ترتيب واقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين كان كالتالي البعد القانوني بالدرجة الأكبر تلاه جودة بيئة العمل أيضاً بدرجة كبيرة ومن ثم البعد الاجتماعي بدرجة متوسطة وأخيراً البعد الاقتصادي بدرجة متوسطة.

10- تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين وواقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغيرات: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)"، أي أن هذه المتغيرات لا تؤثر في قيام الإدارة العليا في الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه موظفيها.

11- اقترح موظفو شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من خلال الإجابة على القسم الثالث في الاستبانة والذي جاء في آخر الاستبانة والذي طلب من أفراد العينة ذكر كيف يمكن للشركة تحسين مستوى المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين فيها من وجهة نظرهم وأيضاً سؤال آخر طلب منهم إضافة أي معلومات يرغبون في ذكرها ولم تتطرق لها الاستبانة، حيث قامت الباحثة برصد الاجابات، وتبين أن الكثير منها يتفق مع بعض الفقرات الواردة بالاستبانة والتي حصلت على تقدير أو درجة تطبيق متدنية، وظهرت على شكل سلبيات في الشركات ويبدو ان الموظفين أرادوا التأكيد على أهمية متابعتها حتى يتم معالجتها بالشكل الذي يؤدي إلى زيادة رضى الموظفين وزيادة فعاليتهم وكفاءتهم في داخل الشركة التي ينتمون إليها.

12- على الإدارة العليا في الشركات بالإضافة إلى التزامها بمسئوليتها الاجتماعية تجاه أفراد المجتمع والزبائن ودعم المجتمع ومساندته والمساهمة في حماية البيئة فعليها أيضاً احترام موظفيها والالتزام بالمسؤولية تجاههم، والاهتمام بالموظف من قبل مديره المباشر .

13- على الشركات تعزيز ثقة الموظف بنفسه وأهميته في الشركة، وأن يكون لدى الشركة هدف يتمثل بلعب دور الدعم الاجتماعي للموظفين، وتنمية حس المسؤولية لدى الموظفين من خلال زيادة النشاطات الاجتماعية .

14- يجب على الشركات تحديد سياسات واجراءات واضحة لتقييم الموظفين دون تمييز، والاهتمام بمجالات الابداع لدى الموظفين وعدم الاكتفاء بالعمل الروتيني، واحترام قوانين العمل وعدم التمييز بين الموظفين وتطبيق القانون على الجميع وإعطاء الحقوق كاملة وعدم استخدام طرق "الواسطة" في العمل.

15- على الإدارة العليا زيادة التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي للموظفين مما يساعد على تحقيق رضاهم الوظيفي ويساعد في إنجاز العمل و زيادة نجاحه، وعمل لجنة مكونة من عدد من موظفين الشركة تقوم بالاهتمام بالأمر التي تتعلق بالمناسبات المتعددة وبالمسؤولية الاجتماعية والتعرف على الظروف التي قد تؤثر في حياة الموظف المهنية ودوره في الوظيفة وذلك للعمل على تحسين ظروفه ومساعدته وإبلاغ إدارة الشركة عند الضرورة.

16- على إدارة الشركة أن تقوم بجلسات شهرية لمناقشة مشاكل العمل وكيفية الحد منها، متابعة الرضا الوظيفي للموظفين، والاستماع للموظفين وقبول آرائهم، إشراك الموظف في اتخاذ القرارات.

17- أن تقوم إدارة الشركات بتوفير مزايا اجتماعية ومالية مثل قروض السكن دون فائدة...، زيادة النشاطات الاجتماعية وإشراك الموظفين فيها، الاهتمام بالأمر الاجتماعية للموظفين ومساعدتهم مما يعود بشكل إيجابي على أدائهم.

18- الموظفين بحاجة أن توفر لهم الشركات حضانة لأطفال الموظفين.

ثانياً : التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فإن الباحثة توصي القائمين والمديرين والمسؤولين والإدارات العليا في شركات التأمين بما يلي:

1- زيادة الاهتمام بالموظفين من خلال وضع لجنة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية أي اتجاه الموظفين تعنى بأمور الموظفين واقتراحاتهم وآرائهم في كافة الأمور المتعلقة بالشركة والعمل.

2- زيادة تركيز واهتمام الإدارة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين مما يعمل على زيادة رضا الموظفين وزيادة كفاءاتهم في العمل والانتاج بالتالي شعور العامل بالراحة والطمأنينة والانتماء تجاه عمله وتجاه الشركة التي يعمل بها وينعكس ذلك على الأداء والانتاجية.

3- التأكيد على إدارة الشركات بتكريم الموظفين المبدعين أمام جميع الموظفين وذلك لزيادة التحفيز، أيضاً الاهتمام بالثناء على الموظفين بالوسيلة الالكترونية الخاصة بالشركة، وتوفير نظام حوافز لهم ودعم معنوي ومادي أكبر.

4- أن يعمل المدراء المباشرون جلسات مناقشة مع موظفيهم للتحدث عن المشاكل التي تواجههم ومعرفة آرائهم واقتراحاتهم وقياس رضاهم الوظيفي، بالإضافة إلى السماح لهم بالمشاركة باتخاذ القرارات ودمجهم في العمل فبالإضافة إلى الاستفادة من جهودهم الفنية يجب أن تستفيد الشركة من مبادراتهم الابداعية .

5- أن تلتزم الشركة بالعدالة الوظيفية وإعطاء الموظفين جميع حقوقهم بغض النظر عن مراكزهم الوظيفية بحيث يتم عداهم جزء من المجتمع، وهذا يولد شعور الانتماء والاحساس بالثقة وتحقيق تنمية ثقافية تنظيمية ايجابية .

6- أن تلتزم الشركات بإعطاء أجر بدل العمل الإضافي فيها فكلما زادت ساعات العمل يجب أن يزيد الأجر ، وضع قوانين خاصة بساعات العمل والأجر الإضافي ، يتوقع

الموظف أن تدفع له أجراً يتناسب مع الجهد الذي يبذله سواء كان فكرياً أو عضلياً، وأن يكون هناك عدالة في هذه الأجور بحيث تفي بمتطلبات العيش الكريم، وسداد احتياجاته واحتياجات عائلته.

7- أن تضع الشركة برامج تخفف من الروتين اليومي مما يشجع الموظفين على العمل بفعالية أكبر.

8- أن تستمر الخدمات الاجتماعية لمن تقاعد من موظفيها والحصول على الضمان الاجتماعي .

9- توفير السكن جزئياً أو كلياً للموظفين وهو أمر مطلوب و يعد إسهاماً اجتماعياً من قبل إدارة الشركات حيث يوفر للموظف استقراراً عالياً وحافزاً مهماً للبقاء في الشركة وتطوير الذات.

10- توفير دور حضانة لأبناء الموظفين.

11- توصي الباحثة بإجراء دراسة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين وعلاقتها بأداء الموظفين أو علاقتها بالرضا الوظيفي .

المراجع العربية:

- الأسرج، حسين (2010). المسؤولية الاجتماعية للشركات، المعهد العربي للتخطيط، جسر التنمية، العدد 90، الكويت.
- الأونكتاد، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (2004). كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة، نيويورك وجنيف.
- بخوش، مديحة وجنيبة، عمر (2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة، الملتقى الوطني الأول حول : آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة قالم، الجزائر.
- البكري، ثامر والديوة جي، أبي سعيد (2001). إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، المجلة العربية للإدارة، المجلد(2)، العدد (1).
- البكري، ثامر (2001). التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ص 27.
- جرادات، ناصر "محمد سعود"، والمعاني، أحمد إسماعيل، أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات المساهمة العامة الأردنية، المؤتمر العلمي السادس لكلية العلوم الإدارية والمالية -جامعة فيلادلفيا /الأردن، بعنوان الأزمة المالية العالمية والآفاق المستقبلية، 2009/5/14-13.
- جريوع، يوسف (2007).مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة (دراسة استكشافية لآراء المديرين المتاليين و رؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة/

فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد الخامس عشر،
العدد الأول.

- جودة، محفوظ (2010). إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- الحسن، بو بكر (2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة دراسة
حالة لمؤسسة نفال، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر .
- حسين، ليث والجميل، ريم (2011).المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها
على أخلاقيات العمل، دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل،
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل.
- الحنيطي، هناء وحسن، أنعام (2012). مدى تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في البنوك
الاسلامية العاملة في الأردن، مجلة الفكر المحاسبي، المجلد(16)، العدد(2)، مصر.
- الخشروم، محمد وعبيدو، أميرة (2012).تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية
العاملة في مدينة حلب: دراسة ميدانية لعينة من المدراء، مجلة تنمية الرافدين، مجلد (34)، العدد
(108). جامعة الموصل، العراق.
- الدلبي،سطوم(2011). برامج المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة
العربية السعودية،دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات في مدينة الرياض، جامعة الامام
محمد بن سعود الاسلامية، الرياض.
- ريده، خالد العزام،نهار(2015). تطبيق واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك
الأردنية وأثرها على الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة الاقتصاد والأعمال
الأردنية،ص 129-112.

- الرفاعي، جيهان (2013).المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاتصالات السعودي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية"، مجلة مصر المعاصرة، مجلد (104)، العدد (512)، مصر.
- الروابدة، محمد علي وعبابنة، رائد اسماعيل (2010).مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن، في مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، الكويت، المجلد 48،العدد 4.
- الزريقات، خالد (2012): أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأردنية. المجالات الأكاديمية العلمية العراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 31 ، ص (281-324)، الناشر: كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، جامعة الإسراء الخاصة.
- زيادات، موفق (2009). المسؤولية المجتمعية، ورشة عمل نظمها التميز في التطوير المؤسسي، فندق بلازا كراون- عمان، في الفترة الواقعة بين 20-22/10/2009.
- السالم، مؤيد(2008).إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان .
- السحيباني، صالح (2009).المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، حالة تطبيقه على المملكة العربية السعودية. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية تقييم استشراف، بيروت، لبنان، 23-25 اذار.
- سلامي، منيرة ، ورفيقة، سنيقرة (2013). أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

- ضيافي, نوال (2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.
- طالب, فرحان وآخرون (2010). فلسفة التسويق الاخضر، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- عابدين، إبراهيم (2016). واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة، دراسة ميدانية على بعض شركات التأمين في قطاع غزة.
- العامري، صالح والغالبي، طاهر (2008). المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال- الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر ،عمان، الأردن.
- عائشة، بقدر وآمال، بكار(2012).المسؤولية الاجتماعية بين الإلزام والالتزام، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، بتاريخ 14-15 يناير.
- عبد الرحمن، أحمد (1997). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال مجالاتها معوقات الوفاء بها دراسة ميدانية تطبيقية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مجلد (11) العدد (2).
- عبيدات، ذوقان وعدس ،عبد الرحمن وعبد الحق، كايد (1988) البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه .عمان. دار الفكر للنشر والتوزيع.
- عبيدات، ذوقان(1993). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الرياض.
- عثمان، سيد أحمد (1986). المسؤولية الاجتماعية والشخصية المسلمة ، دراسة نفسية تربوية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

- عريوة، محاد (2011). دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم وقياس الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية - دراسة مقارنة بين ملبنة الحضنة بالمسيلة وملبنة النل بسطيف، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة سطيف.
- عواد، يوسف وآخرون (2013). مقرر المسؤولية المجتمعية جامعة القدس المفتوحة، رقم المقرر (0306)، كلية التنمية الاجتماعية والأسرية.
- الغالبي، طاهر (2009). إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان.
- الغالبي، طاهر والعامري، صالح (2006). تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة. مداخلة لقسم إدارة الأعمال، جامعة الزيتونة وجامعة البتراء، عمان، الأردن.
- الغالبي، طاهر والعامري، صالح (2006). قراءات في الفكر الإداري المعاصر، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- الغالبي، طاهر والعامري، صالح (2016). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، ط5، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- فلاق ، محمد (2013). المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية. شركتي "سوناطراك الجزائرية، أرامكو السعودية " أنموذجاً، مجلة الباحث ، العدد (12)، جامعة حسبية بن بو علي، الشلف- الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- قاسم، جميل (2008). فعالية برنامج ارشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية.

- القريوتي، موسى والخوالدة، رياض وقطيشات، مازن والحنيطي، محمد والمعايطة، محمد(2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة في شركة زين للاتصالات الخلوية، دراسات، العلوم الادارية، المجلد (41) ، العدد(1).
- القطرونى ،زينب (2010).المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الصناعية الليبية: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية بمنطقة بنغازي، رسالة دكتوراه، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر.
- محمد،أماني(2007).التحليل الإحصائي للبيانات، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية، الناشر مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة-جامعة القاهرة.
- الهيتي، خالد (2005).إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- وهيبة ،مقدم (2011). سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية) ، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، الذي نظمته كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة شلف 13-14 ديسمبر 2011.

المراجع الأجنبية:

- Al- Dmour, Hani H. and Askar, Hayat A. (2011). **The Impact of Corporate Social Responsibility on Companies Perceived Performance: A Comparative Study Between Local and Foreign Companies in Jordan**, Jordan Journal of Business Administration, Volume (7), No. (1), PP. 95-115
- Amen trout, b.w., "eight keys to effective performance appraisal", human resources focus, April, 1993 .
- Aswathappa, K., Human Resource and Personnel Management,3rd Ed. ,New Delhi, Tata McGraw-Hill Publishing Company,2003,p.358
- Carrell, Michael r.et.al., "human resource management :global strategies for managing a diverse workforce," prentice- hall, new jersey, 1995.

- Carroll Archie B ".The Pyramid of Corporate Social Responsibility toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, Business-Horizons, July. August, 1991.
- Carroll Archie B And Buchholtz Ann. K" Business And Society "Thomson,2002
- Decenza,a.d. and s.p. robbins, "human resources management", 5th edition, mcgraw- hill, 1996.
- Gray, R., Kouhy, R. and Lavers, S. (1995), Corporate Social and Environmental Reporting: A review of The Literature and A longitudinal Study of UK Disclosure, Accounting Auditing and Accountability Journal, Vol.(8), No.(2), PP.47-77.
- Guidance in social responsibility, draft international standard iso/dis 26000, 2009.
- Hirigoyen, Gerard, & Rehm, Thierry Poulain-.(2015). **Relationships Between Corporate Social Responsibility and Financial Performance: What is the Causality?**, Journal of Business & Management, Volume (4), Issue (1), PP. 18-43
- Jin, K. Gregory. Drozdenko, Ronald .Deloughy, Sara (2010) Relationships among Perceived Organizational Core Values, Corporate social responsibility, ethics, and Organizational performance outcomes: an empirical study of information technology professionals in journal of business ethics.
- Rajat Panwar,(2009) CSR in the forest product industry, A Dissertation PHD, Oregon state Uni.
- Sakaran, uma(2003) research methods for business: a skill-building approach.4th ed., new york: john wiley and sons inc.

- Skudiene, Vida & Viltė, Auraskeviciene, (2012): " The contribution of Corporate Social responsibility to internal employee motivation", Baltic Journal of Management, Vol. 7 Iss: 1, pp. 49-67.
- Vassiliki Grougioua, Stergios Leventisb,c,1, Emmanouil Dedoulisd,2, Stephen Owusu-Ansah, (2014), Corporate social responsibility and earnings management in U.S. banks, journal homepage: www.elsevier.com/locate/accfor, Accounting Forum 38 (2014) 155–169.
- World Bank,(2005). Opportunities And Options For Governments to Promote Corporate Social Responsibility in Europe and Central Asia: Evidence From Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March 2005.p1
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)(1999). Meeting Changing Expectations: Corporate social responsibility.

المراجع الالكترونية:

(1.6.2017، al-jazirah) •
<http://www.al-jazirah.com/2001/20010821/qo2.htm>

(11.11.2016، الاقتصادي) •
http://www.aliqtisadi.ps/ar_page.php?id=212c22y2173986Y212c22

(12.12.2016 ، Wikipedia) •
[https://ar.wikipedia.org/wiki/رام_الله_والبيرة_\(محافظة\)](https://ar.wikipedia.org/wiki/رام_الله_والبيرة_(محافظة))

(12.12.2016، هيئة سوق رأس المال الفلسطينية،) •
<http://www.pcma.ps/IA/Pages/About-sector.aspx>

(14.7.2017، جريدة الحياة،) •
http://www.alhaya.ps/arch_page.php?nid=178731

(14.7.2017، شركة التأمين الوطنية،) •
[/http://www.nic-pal.com](http://www.nic-pal.com)

(14.7.2017، شركة المشرق للتأمين،) •
[/http://www.mashreqins.com](http://www.mashreqins.com)

• (شركة فلسطين للتأمين، 14.7.2017)

[/http://www.pic-pal.ps](http://www.pic-pal.ps)

• (التكافل للتأمين، 14.7.2017)

<http://www.altakaful-ins.ps>

• (الأهلية للتأمين، 14.7.2017)

[/http://www.ahlia.ps](http://www.ahlia.ps)

• (ترست للتأمين، 14.7.2017)

[/http://trustpalestine.com](http://trustpalestine.com)

الملحق (1.1) : أداة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

أخي الموظف ، أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

" واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في

محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها "

وهي كمتطلب لنيل درجة الماجستير من جامعة القدس، معهد التنمية المستدامة برنامج بناء

المؤسسات وتنمية الموارد البشرية بإشراف د.عبد الوهاب الصباغ، أرجو التفضل بتعبئة الاستبانة

التي أعدت لهذا الغرض آمله تحري الدقة والموضوعية في الإجابة، علمًا بأن الإجابات ستعامل

بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

"شاكراً لكم حسن تعاونكم"

الباحثة : شذى غبن

تسعى هذه الدراسة لمعرفة واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها حيث أن :

• المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين: مساهمة الشركة في التأمينات الاجتماعية عن الموظفين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم، ووضع نظام تأمين خاص بالمشاركة مع الموظفين، ووضع نظم للرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات ولدى الأطباء، توفير برامج تدريبية بالداخل والخارج، الانفاق على الموظفين الراغبين في إكمال دراستهم وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية... إلخ.

القسم الأول : (بيانات أولية ومعلومات عامة)

يرجى وضع إشارة (X) بما ينطبق على وضعك فيما يلي:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. الحالة الاجتماعية: أعزب/عزباء متزوج/ة أرمل/ة مطلق/ة
3. العمر: 30-21 40-31 50-41 51- فأكثر
4. المؤهل العلمي: توجيهي فأقل دبلوم متوسط بكالوريوس دراسات عليا
5. سنوات الخبرة: 10-1 20-11 أكثر من 20
6. المسمى الوظيفي: _____

القسم الثاني : يرجى التكرم بتعبئة فقرات الاستبانة التالية :

رقم	الفقرة	التقدير				
		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	تنفق الشركة على الموظفين الراغبين في إكمال دراساتهم العليا .					
2	تسمح الشركة للموظفين بامتلاك أسهم في الشركة.					
3	تلتزم الشركة بتدريب موظفيها من أجل تنمية مهاراتهم.					
4	يشمل التأمين الصحي كافة أفراد الأسرة (الأبناء، الزوج/ة) .					
5	تقدم الشركة الدعم المالي للموظفين المحتاجين (سلف تخصص من الراتب عند الضرورة).					
6	توفر الشركة خدمات دور حضانة (رياض أطفال) لأبناء موظفيها.					
7	تساهم الشركة في توفير مساكن لموظفيها.					
8	تتقاضى من الشركة الأجر الكافي لمتطلبات المعيشة.					
9	تمنح الشركة إجازات مدفوعة الأجر للموظفين الذين يستكملون دراساتهم العليا.					
10	تقدم الشركة أنشطة تدريب لموظفيها خارج البلاد.					
11	يستمر صرف راتب الموظف أثناء فترة التدريب.					
12	توزع إدارة الشركة نسبة من أرباحها على موظفيها.					
13	تستمر الشركة بتقديم خدمات اجتماعية لمن تقاعد من موظفيها .					

الرقم	المجال الثاني: البعد الاجتماعي	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
14	تقوم الشركة بتكريم الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل.					
15	تحتفل إدارة الشركة مع موظفيها بأيام المناسبات الخاصة (زواج، خطوبة، مولود جديد...).					
16	تمنح الشركة شهادات خبرة لمن أنهى العمل لديها.					
17	تضع الشركة برامج ترفيهية للموظفين (تعليمية أو ثقافية).					
18	تغطي الشركة نفقات اشتراك لموظفيها بنوادي رياضية.					
19	تراعى الشركة التوازن بين العمل والظروف الاسرية الخاصة (مغادرات اجازة للظروف الطارئة).					
20	تشارك الشركة موظفيها في أتراحهم بتقديم المساعدة المناسبة.					
21	تحرص الشركة على نشر روح التعاون بين الموظفين.					
22	تعمل الشركة حفلات خاصة للموظفين في المناسبات مثل افطار رمضاني .					
23	تعمل الشركة على حل المشاكل بين الموظفين داخليا للحد من تفاقمها.					
24	تقوم الشركة بعمل فحص طبي دوري لموظفيها (الجزئيين ،العقود) للاطمئنان على صحتهم.					

					تنظم الشركة رحلات ترفيهية مجانية لموظفيها.	25
					تعمل ادارة الشركة على تشجيع مشاركة الموظفين في أنشطة المجتمع المحلي.	26
					تحتفل الشركة بأعياد ميلاد الموظفين من خلال نشر معايدة لهم على موقعهم الالكتروني (الايمل).	27
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المجال الثالث : البعد القانوني	الرقم
					تلتزم الشركة بقانون الحد الأدنى للأجور.	28
					تلتزم الشركة بإعطاء أجر بدل العمل الإضافي فيها.	29
					تلتزم الشركة بتحقيق تكافؤ الفرص في اعطاء الموظفين حقوقهم بغض النظر عن المركز الوظيفي.	30
					تلتزم الشركة بتعويض الموظفين اثناء توقفهم عن العمل بسبب الإصابة أثناء العمل.	31
					تعتمد الشركة العدالة في تقديم المكافآت.	32
					تعتمد الشركة إجراءات واضحة في تقييم أداء الموظفين.	33
					تقوم الشركة بتدريب جميع موظفيها دون استثناء أحد منهم لأي سبب كان.	34
					تقدم الشركة فرص عمل متساوية بشأن تعيين ذوي الاحتياجات الخاصة حسب القانون.	35
					تتبنى ادارة الشركة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.	36
					تلتزم الشركة بتهيئة بيئة العمل المادية لعمل ذوي الاحتياجات الخاصة .	37
					تعمل الشركة على تطبيق نظام المكافآت للموظفين وفق مبدأ جدارتهم في العمل.	38

					تعمل الشركة بعدالة المعاملة بين موظفيها بغض النظر عن المستوى التعليمي.	39
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المجال الرابع: بعد جودة بيئة العمل	الرقم
					تؤكد الشركة على مسؤوليتها الاجتماعية في خططها الاستراتيجية.	40
					تعنى الشركة بموضوع المسؤولية الاجتماعية في داخل دائرة متخصصة بذلك.	41
					يوجد شفافية في تناقل المعلومات بين الموظفين.	42
					تشجع الشركة الموظفين على تطوير مهاراتهم المطلوبة لإنجاز العمل.	43
					تنفذ الإدارة جلسات اجتماعية مع الموظفين من وقت لآخر لقياس رضاهم الوظيفي .	44
					يعطى الموظف الحق في الاعتراض وتقديم الشكاوى.	45
					تساعد الشركة الموظفين في الاندماج في بيئة العمل خصوصا الموظفين الجدد.	46
					يتم تخصيص بند من بنود الموازنة في الشركة لبرامج تنمية وتطوير الموظفين.	47
					تشرك الشركة الموظفين في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم مهما كانت مستوياتهم الوظيفية.	48
					تقوم الشركة بإشراك الموظفين في إعداد خططها الاستراتيجية.	49
					توفر الشركة خدمات تغذية لموظفيها .	50

					تهتم الشركة لاقتراحات وآراء موظفيها حال تقديمها دونما تأخير.	51
					يساعد نظام الاتصال في بيئة العمل الداخلية بالشركة (البريد الالكتروني) على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات دون تعقيد.	52
					تهتم الشركة بالثناء على الموظفين بالوسيلة الالكترونية الخاصة بالشركة .	53
					تهتم ادارة الشركة بمعرفة اثر قراراتها على معنويات الموظفين.	54

القسم الثالث:

كيف يمكن للشركة تحسين مستوى المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين فيها من وجهة نظرك ؟

ما المعلومات التي

ترغب/ ترغبين في ذكرها ولم تتطرق لها الاستبانة ؟

" أشكر لكم حسن تعاونكم "

الباحثة : شذى غبن

الملحق (1.2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة والاستبانة ككل

درجة التطبيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم
			المجال الأول: البعد الاقتصادي	
قليلة	1.45144	2.5167	تنفق الشركة على الموظفين الراغبين في إكمال دراساتهم العليا .	1
كبيرة	1.16700	3.9091	تسمح الشركة للموظفين بامتلاك أسهم في الشركة.	2
كبيرة	0.95312	3.9856	تلتزم الشركة بتدريب موظفيها من أجل تنمية مهاراتهم.	3
كبيرة	1.33511	3.8756	يشمل التأمين الصحي كافة أفراد الأسرة (الأبناء، الزوج/ة) .	4
كبيرة	1.05252	4.0526	تقدم الشركة الدعم المالي للموظفين المحتاجين (سلف تخصص من الراتب عند الضرورة).	5
قليلة جدا	1.00361	1.4402	توفر الشركة خدمات دور حضانة (رياض أطفال) لأبناء موظفيها.	6
قليلة جدا	1.08506	1.6268	تساهم الشركة في توفير مساكن لموظفيها.	7
متوسطة	1.10950	3.2584	تتقاضى من الشركة الأجر الكافي لمتطلبات المعيشة.	8
متوسطة	1.19082	2.9856	تمنح الشركة إجازات مدفوعة الأجر للموظفين الذين يستكملون دراساتهم العليا.	9
كبيرة	1.32962	3.4498	تقدم الشركة أنشطة تدريب لموظفيها خارج البلاد.	10
كبيرة	1.12048	4.1675	يستمر صرف راتب الموظف أثناء فترة التدريب.	11
متوسطة	1.42033	3.2967	توزع إدارة الشركة نسبة من أرباحها على موظفيها.	12

13	تستمر الشركة بتقديم خدمات اجتماعية لمن تقاعد من موظفيها .	2.1722	1.22042	قليلة
الرقم	المجال الثاني: البعد الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
14	تقوم الشركة بتكريم الموظفين المتفوقين والمبدعين في العمل.	3.0957	1.15210	متوسطة
15	تحتفل إدارة الشركة مع موظفيها بأيام المناسبات الخاصة (زواج، خطوبة، مولود جديد...).	3.4976	1.23695	كبيرة
16	تمنح الشركة شهادات خبرة لمن أنهى العمل لديها.	4.4067	0.95683	كبيرة جدا
17	تضع الشركة برامج ترفيهية للموظفين (تعليمية أو ثقافية).	3.1005	1.24207	متوسطة
18	تغطي الشركة نفقات اشتراك لموظفيها بنوادي رياضية.	1.7656	1.14252	قليلة جدا
19	تراعي الشركة التوازن بين العمل والظروف الاسرية الخاصة (مغادرات اجازة للظروف الطارئة).	3.6364	1.07499	كبيرة
20	تشارك الشركة موظفيها في أتراحهم بتقديم المساعدة المناسبة.	3.5072	1.18533	كبيرة
21	تحرص الشركة على نشر روح التعاون بين الموظفين.	3.6316	1.08449	كبيرة
22	تعمل الشركة حفلات خاصة للموظفين في المناسبات مثل افطار رمضاني .	3.6555	1.25038	كبيرة
23	تعمل الشركة على حل المشاكل بين الموظفين داخليا للحد من تفاقمها.	3.7703	1.07635	كبيرة
24	تقوم الشركة بعمل فحص طبي دوري لموظفيها (الجزئيين ،العقود) للاطمئنان	2.7225	1.28584	متوسطة

			على صحتهم.	
متوسطة	1.47118	3.0622	تنظم الشركة رحلات ترفيهية مجانية لموظفيها.	25
متوسطة	1.18385	3.1292	تعمل ادارة الشركة على تشجيع مشاركة الموظفين في أنشطة المجتمع المحلي.	26
متوسطة	1.58551	3.3397	تحتفل الشركة بأعياد ميلاد الموظفين من خلال نشر معايدة لهم على موقعهم الالكتروني (الايمل).	27
درجة التطبيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال الثالث : البعد القانوني	الرقم
كبيرة	1.10001	4.1053	تلتزم الشركة بقانون الحد الأدنى للأجور.	28
متوسطة	1.51290	2.6411	تلتزم الشركة بإعطاء أجر بدل العمل الإضافي فيها.	29
متوسطة	1.07224	3.3780	تلتزم الشركة بتحقيق تكافؤ الفرص في اعطاء الموظفين حقوقهم بغض النظر عن المركز الوظيفي.	30
كبيرة	0.89206	4.0478	تلتزم الشركة بتعويض الموظفين اثناء توقفهم عن العمل بسبب الإصابة أثناء العمل.	31
كبيرة	1.12286	3.5024	تعتمد الشركة العدالة في تقديم المكافآت.	32
كبيرة	0.98194	3.6651	تعتمد الشركة إجراءات واضحة في تقييم أداء الموظفين.	33
متوسطة	1.23797	3.2871	تقوم الشركة بتدريب جميع موظفيها دون استثناء أحد منهم لأي سبب كان.	34
كبيرة	0.99513	3.4641	تقدم الشركة فرص عمل متساوية بشأن تعيين ذوي الاحتياجات الخاصة حسب القانون.	35
كبيرة	1.13828	3.6507	تتبنى ادارة الشركة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.	36
متوسطة	1.12668	3.3971	تلتزم الشركة بتهيئة بيئة العمل المادية لعمل ذوي الاحتياجات الخاصة .	37

كبيرة	1.19595	3.4402	تعمل الشركة على تطبيق نظام المكافآت للموظفين وفق مبدأ جدارتهم في العمل.	38
كبيرة	1.15966	3.5502	تعمل الشركة بعدالة المعاملة بين موظفيها بغض النظر عن المستوى التعليمي.	39
درجة التطبيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال الرابع: بعد جودة بيئة العمل	الرقم
كبيرة	0.94332	3.8182	تؤكد الشركة على مسؤوليتها الاجتماعية في خططها الاستراتيجية.	40
كبيرة	1.10936	3.5359	تعنى الشركة بموضوع المسؤولية الاجتماعية في داخل دائرة متخصصة بذلك.	41
متوسطة	1.06857	3.3493	يوجد شفافية في تناقل المعلومات بين الموظفين.	42
كبيرة	1.02728	3.5598	تشجع الشركة الموظفين على تطوير مهاراتهم المطلوبة لإنجاز العمل.	43
متوسطة	1.28229	3.1196	تنفذ الإدارة جلسات اجتماعية مع الموظفين من وقت لآخر لقياس رضاهم الوظيفي .	44
كبيرة	1.14024	3.5933	يعطى الموظف الحق في الاعتراض وتقديم الشكاوى.	45
كبيرة	1.00113	3.8373	تساعد الشركة الموظفين في الاندماج في بيئة العمل خصوصا الموظفين الجدد.	46
كبيرة	1.09281	3.6938	يتم تخصيص بند من بنود الموازنة في الشركة لبرامج تنمية وتطوير الموظفين.	47
متوسطة	1.08832	3.3636	تشرك الشركة الموظفين في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم مهما كانت مستوياتهم الوظيفية.	48
متوسطة	1.16325	3.2727	تقوم الشركة بإشراك الموظفين في إعداد خططها الاستراتيجية.	49

متوسطة	1.35262	2.6651	توفر الشركة خدمات تغذية لموظفيها .	50
متوسطة	1.14682	3.2536	تهتم الشركة لاقتراحات وآراء موظفيها حال تقديمها دونما تأخير .	51
كبيرة	0.99270	4.1388	يساعد نظام الاتصال في بيئة العمل الداخلية بالشركة (البريد الالكتروني) على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات دون تعقيد.	52
كبيرة	1.01706	3.6842	تهتم الشركة بالثناء على الموظفين بالوسيلة الالكترونية الخاصة بالشركة .	53
متوسطة	1.31471	3.3206	تهتم ادارة الشركة بمعرفة اثر قراراتها على معنويات الموظفين .	54
متوسطة	1.16019	3.3583	الدرجة الكلية	

الملحق (1.3)

كتاب تسهيل المهمة



بسم الله الرحمن الرحيم

معهد التنمية المستدامة

Institute of Sustainable Development



2017/4/8

لمن يهمه الأمر

الموضوع: إفادة طالب

تحية طيبة وبعد،،،

يفيد برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - جامعة القدس بأن الطالبه شذى عادل أحمد غبن ورقمها الجامعي 21512140، هي إحدى طلبة معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس وتقوم حالياً بإعداد دراسة بحثية بعنوان:

"واقع المسؤولية الإجتماعية إتجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها"

وعليه يرجى مساعدتها بالحصول على المعلومات اللازمة لهذه الدراسة بما تسمح أنظمتكم به، علماً بأن المعلومات والبيانات التي تحصل عليها الطالبه تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط، وقد أعطيت هذه الشهادة بناء على طلبها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،



Jerusalem – Abu Deis
Tel / Fax: 009722790345
P.O.Box: 51000, 20002
email: Info@srd.alquds.edu

القدس- أبو ديس
تلفاكس 009722790345
ص.ب: 51000 أو 20002
البريد الإلكتروني: Info@srd.alquds.edu

الملحق (1.4)

أسماء لجنة التحكيم

الرقم	اسم المحكم	صفته الوظيفية/ ومكان عمله
1	الدكتور مرزوق عايد القعيد	استاذ مشارك /قسم الادارة/ كلية المال والاعمال / جامعة العلوم الاسلامية العالمية (الأردن).
2	الدكتورة أمل نزال	علم اجتماع المؤسسات والشركات / جامعة بيرزيت.
3	الدكتورة انشراح نبهان	دكتورة المسؤولية المجتمعية وطرق البحث العلمي في جامعة القدس المفتوحة.
4	الدكتور شبلي السويطي	العلوم الإدارية / جامعة القدس المفتوحة .
5	الدكتور خالد صلاح	كلية الرياضيات/ دكتور إحصائي / جامعة القدس.
6	الأستاذ فريد معدي	كلية الرياضيات / جامعة القدس المفتوحة .
7	الدكتور محمد غرابية	لغة عربية /جامعة القدس المفتوحة.
8	الدكتور ذياب جرار	أستاذ الإدارة الاستراتيجية/ جامعة القدس المفتوحة.
9	الدكتور رائد فريحات	طرق البحث العلمي واحصائي/ كلية فلسطين التقنية رام الله للبنات.

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	المستفيدون من وجود الشركات من منظور الغالبي والعامري	(2.1)
26	الشركات وفئات أصحاب المصالح الغالبي والعامري	(2.2)
37	هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية	(2.3)

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	مؤشرات المسؤولية الاجتماعية	(2.1)
41	أهداف البعد القانوني ومتطلباتها	(2.2)
73	شركات التأمين وعدد الموظفين فيها	(3.1)
75	خصائص عينة الدراسة	(3.2)
78	نموذج الدراسة	(3.3)
79	مقياس ليكرت ذي الخمسة أوزان	(3.4)
80	المجالات التي تقيسها أداة الدراسة	(3.5)
81	صدق الاتساق الداخلي لمجالات الاستبانة	(3.6)
82	قيمة الاتساق الداخلي لفقرات الدراسة ككل	(3.7)
88	مقياس الاتجاهات من خلال المتوسطات الحسابية	(4.1)
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة والاستبانة ككل	(4.2)
93	متوسط استجابات العينة المدروسة على الاستبانة ككل وعلى كل مجال من مجالاته مرتبة تنازلياً	(4.3)
95	الفقرات التي جاءت بدرجة تطبيق متوسطة	(4.4)
97	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية الاجتماعية لمجال البعد الاقتصادي	(4.5)
100	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية الاجتماعية لمجال البعد الاجتماعي	(4.6)

103	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية الاجتماعية لمجال البعد القانوني	(4.7)
105	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية الاجتماعية لمجال بعد جودة بيئة العمل	(4.8)
108	نتائج اختبارات في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تبعا لمتغير الجنس	(4.9)
110	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	(4.10)
112	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير العمر	(4.11)
114	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي	(4.12)
116	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في الشركات من وجهة نظر موظفيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة	(4.13)
118	نتائج الأسئلة والفرضيات	(4.14)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
134	أداة الدراسة	(1.1)
141	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبانة والاستبانة ككل	(1.2)
146	كتاب تسهيل مهمة	(1.3)
147	أسماء لجنة التحكيم	(1.4)

فهرس المحتويات

أ	إقرار
ب	شكر وعرفان
ج	مصطلحات الدراسة
هـ	ملخص الدراسة
و	الملخص بالانجليزية
1	الفصل الأول خلفية الدراسة وأهميتها
1	1.1 المقدمة
3	1.2 مبررات الدراسة
4	1.3 مشكلة الدراسة
6	1.4 أهمية الدراسة
7	1.5 أهداف الدراسة
8	1.6 أسئلة الدراسة
9	1.7 فرضيات الدراسة
10	1.8 حدود الدراسة
11	1.9 هيكل الدراسة
12	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
12	2.1 الإطار النظري
12	نشأة مفهوم المسؤولية الاجتماعية
13	مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات
15	الخصائص المشتركة لتعريفات المسؤولية الاجتماعية
16	عناصر المسؤولية الاجتماعية
17	مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركة

17	أنماط المسؤولية الاجتماعية كما يراها البكري والديوة جي
18	أهمية المسؤولية الاجتماعية
18	أهمية المسؤولية الاجتماعية في الشركات
20	أهمية المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص
21	وفاء الشركات بالمسؤولية الاجتماعية
21	قواعد نشر المسؤولية الاجتماعية
22	استراتيجيات تعامل الشركات مع قضايا المسؤولية الاجتماعية
23	الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
24	مؤشرات المسؤولية الاجتماعية
25	المستفيدون من وجود الشركات
26	الموظفون
29	الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة
31	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين
33	الأنشطة الخاصة بتنمية الموظفين
35	مظاهر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين في الشركات
37	أبعاد المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات تجاه الموظفين
38	1- البعد الاقتصادي
39	2- البعد القانوني
40	3- البعد الاجتماعي
41	4- بعد جودة بيئة العمل
44	الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية
44	الأسباب التي أدت إلى تنامي المسؤولية الاجتماعية
46	2.2 الدراسات السابقة
61	تعقيب على الدراسات السابقة

66	2.3 نبذة عن شركات التأمين والمسؤولية الاجتماعية.....
71	الفصل الثالث منهجية الدراسة و إجراءاتها
71	3.1 المقدمة.....
71	3.2 منهج الدراسة.....
73	3.4 عينة الدراسة.....
74	3.5 خصائص عينة الدراسة.....
76	3.6 متغيرات الدراسة
78	3.7 نموذج الدراسة.....
78	3.8 أداة الدراسة.....
80	3.9 صدق أداة الدراسة.....
81	3.10 ثبات الأداة
83	3.11 إجراءات تطبيق الدراسة
84	3.12 المعالجة الاحصائية.....
86	الفصل الرابع نتائج الدراسة ومناقشتها
86	المقدمة.....
87	أولاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية ومناقشتها
97	ثانياً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى ومناقشتها.....
99	ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية ومناقشتها
102	رابعاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة ومناقشتها.....
105	خامساً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة ومناقشتها
107	سادساً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة ومناقشتها.....
109	سابعاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السادسة ومناقشتها.....
111	ثامناً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السابعة ومناقشتها
113	تاسعاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثامنة ومناقشتها

عاشراً: النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية التاسعة ومناقشتها	115
الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات	119
أولاً : الاستنتاجات	119
ثانياً : التوصيات	123
المراجع العربية	125
المراجع الأجنبية	130
المراجع الالكترونية	132
الملحق (1.1) : أداة الدراسة	134
الملحق (1.2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة والاستبانة ككل	141
الملحق (1.3) كتاب تسهيل المهمة	146
الملحق (1.4) أسماء لجنة التحكيم	147
قائمة الأشكال	148
قائمة الجداول	149
قائمة الملاحق	151