

مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن

محمد علي الروابدة(*)
رائد إسماعيل عباينة(*)

ملخص: هدفت الدراسة إلى تعرف مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية (نحو العاملين والمستفيدين والمجتمع المحلي) والمعوقات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن من خلال تحليل اتجاهات العاملين فيها. وقد اختير ثمان مئتين مؤسسة عامة بطريقة قصدية. وبلغ عدد الاستبانة الموزعة (240) استبانة للعاملين برتبة مدير، رئيس قسم/شعبة، وموظف، استرجع منها (182) صالحة لعملية التحليل الإحصائي، وهو ما نسبته (75,8%).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1 - إن ممارسة المؤسسات العامة الأردنية للمسؤولية الاجتماعية كانت بدرجة متوسطة وبوسط حسابي (2,79).

2 - 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.

3 - تبين أن ما يقارب ثلثي المبحوثين نكروا عدم وجود قسم أو وحدة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية، كما وجدت الدراسة أن المؤسسات الخدمية والصناعية، التي يزيد عدد العاملين فيها على (501) موظف لديها ممارسة أعلى لمجالات المسؤولية الاجتماعية.

(*) قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

4 - كانت أهم المعوقات التي تواجه تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة، هي قلة دعم الإدارة 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.

المصطلحات الأساسية: المسؤولية الاجتماعية، المؤسسات العامة، الأردن.

المقدمة:

أصبح لزماً على المنظمات الإدارية - إذا أرادت أن تستمر وتنجح في تحقيق أهدافها - أن تتفاعل مع البيئة المحيطة بشكل فاعل. وقد ظهرت مفاهيم إدارية حديثة تساعد المنظمة الإدارية على إيجاد بيئة عمل قادرة على التعامل والتكيف والاستجابة للتطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية والاجتماعية ضمن بيئتها. وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، الذي يؤكد أن عملية تقييم المنظمة لا تتم من خلال قياس حجم عائداتها وربحياتها، بل تعدى ذلك ليشمل مقدار وحجم النشاطات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة للعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها ومنتجاتها والمجتمع المحلي. وقد دفع هذا الأمر المنظمة الإدارية إلى أن توسع من نشاطاتها بحيث لا يقتصر تركيزها على زيادة الإنتاجية والربحية بل يتعداها إلى الاهتمام باحتياجات المجتمع والبيئة المحيطة بشتى أشكالها.

وقد زاد الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الإدارية استناداً إلى فكرة النظام المفتوح (Open System)، الذي يدل على وجود علاقة تبادلية تفاعلية بين المنظمة والبيئة المحيطة. ويرى (ماهر شعشاعة، 1991) أن اشتداد المنافسة بين المنظمات ووجود التشريعات الحكومية فضلاً عن نمو دور اتحادات العمال وجمعيات حماية المستهلك؛ كل هذه العوامل أدت دوراً رئيساً في ضرورة تبني المنظمات الإدارية وممارستها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية. إن بزوغ مفهوم المسؤولية الاجتماعية كان نتاج فكرة التضامن المجتمعي؛ بحيث تقدم المنظمات

الإدارية العامة والخاصة - بما يتوافر لها من إمكانيات مالية ومادية وبشرية - الحلول المناسبة لكثير من المشكلات والصعوبات التي يعانيها المجتمع المحلي. إن قيام المنظمات الإدارية بدورها فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية يساعد في بناء سمعتها وشهرتها والاعتراف بوجودها بأسلوب إيجابي مرغوب من قبل أفراد المجتمع، كما يساهم في تحقيق أهدافها، وفي سد احتياجات المجتمع فضلاً عن احتياجات مالكيها. وتعددت صور المبادرات والنشاطات الاجتماعية التي تقوم بها المنظمة بما يتفق واحتياجات وطبيعة البيئة المحيطة من جهة وقدرة المنظمة على التفاعل مع المجتمع بما ينسجم مع التغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية من جهة أخرى.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال الدور الذي تضطلع به المنظمات الإدارية عن طريق تفاعلها مع المجتمع المحلي واهتمامها بالعاملين والمستفيدين من خدماتها وسلعها. لذا على المنظمة الاستجابة الفاعلة للمطالب الاجتماعية المستجدة في المجتمع المحلي إلى جانب دورها الاقتصادي والإداري بغية البقاء والاستمرار والعمل على تحقيق النمو في نشاطاتها وأرباحها. ولم يعد هدف الإدارة الحديثة هو تعظيم الأرباح الاقتصادية والمالية فقط بل أصبح يتعدى ذلك ليشمل مصالح المجتمع والعاملين والمستفيدين على حد سواء، ويتطلب ذلك من المنظمة إظهار الرغبة القوية والحرص الشديد والممارسة الفاعلة في تقديم بعض الأنشطة والبرامج التي تخدم بها المجتمع والعاملين والمستفيدين من خدماتها وسلعها.

كما تبرز أهمية الدراسة الحالية من النتائج الإيجابية والفوائد التي تجنيها المنظمات من ممارسة المسؤولية الاجتماعية وخاصة زيادة قدرتها في تحقيق أرباح أكثر (Heath and Ryan, 1989) لما تلقاه من قبول من المستفيدين والمجتمع المحلي الذي تخدمه والعاملين بها من خلال زيادة ولائهم الذي ينعكس على الإنتاجية، وكذلك زيادة مبيعاتها، ومن ثم زيادة الربحية. وبشكل خاص تعتبر الدراسة الحالية ذات أهمية كون المنظمات تعمل على زيادة رضا المستفيدين منها الذي يُعتبر الهدف الرئيس لوجود المنظمة، والذي يمكن تحقيقه من خلال الممارسة للمسؤولية الاجتماعية (Luo and Bhattacharya, 2006). كما أن وجود المنافسة القوية بين الشركات والمؤسسات وزيادة القدرة التنافسية

للمؤسسة (Cheah et al., 2007)، والمتطلبات القانونية الحكومية والدور الحيوي والبارز لاتحادات العمال وحماية المستهلك، جميعها عوامل ومؤثرات تفرض تبني المسؤولية الاجتماعية (ماهر شعشاعة، 1991).

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1 - تعرف مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة في الأردن من خلال تحليل اتجاهات العاملين فيها.
- 2 - تعرف أهم المعوقات التي تواجه المؤسسات العامة الأردنية لممارسة المسؤولية الاجتماعية كما يراها العاملون فيها.
- 3 - تحليل أثر المتغيرات المستقلة على مستوى المنظمة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية والمعوقات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن.
- 4 - تقديم التوصيات المناسبة بناءً على النتائج التي ستتمخض عنها الدراسة.

مشكلة الدراسة:

يرى (إبراهيم ميدة، 2005) أن العوامل التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية تتعلق بعدم قناعة المجتمع بما تقدمه المنظمات الإدارية والاقتصادية، وضرورة التفاعل مع البيئة المحيطة، ومراعاة المصلحة المجتمعة في القرارات التنظيمية. ويشير (نائل العواملة، 1990) إلى أن هناك اهتماماً واسعاً وجلياً في الدول الغربية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، أما في المجتمعات النامية مثل الأردن فلا يزال الاهتمام بهذا المفهوم في مراحله الأولى، ولم يحظ بالاهتمام الأكاديمي والممارسة في المنظمات الإدارية بشكل كافٍ. إن استمرار المنظمة الإدارية وبقائها في العمل على المدى الطويل الاستراتيجي مرهون بقدرتها على إبلاغ أفراد المجتمع ومستفيديها والعاملين بها بما قامت به من مسؤوليات ونشاطات اجتماعية، وإذا لم تف المنظمة بذلك فإنها ستواجه معارضة لوجودها، وبشتى الطرق. وبناءً على ذلك يجب على المنظمات الراغبة في الاستمرار والنمو أن تتفاعل مع البيئة الداخلية والخارجية من خلال ممارسة نشاطات المسؤولية الاجتماعية بالتركيز على العاملين والمستفيدين والمجتمع، وإلا واجهت المنظمة صعوبات ومشكلات في

إدارتها ومن ثم ميلها نحو الانتهاء والإغلاق. ويرى بعض الباحثين أن توقعات المجتمع في الأردن عن بعض الوحدات الاقتصادية لم تتحقق نظراً لعدم قيامها بواجباتها ومهامها في المجال البيئي والاجتماعي (يوسف جهماني، 1996)، ومن هذا المنطلق يتحتم على المؤسسات العامة الأردنية أن تلتزم بمسؤوليتها الاجتماعية أمام المجتمع الذي تخدمه والعاملين فيها والمستفيدين من سلعتها وخدماتها وبصورة فاعلة لتحقيق أهدافها المرسومة بصورة ناجحة وإلا واجهت كثيراً من المشكلات وخاصة ما يتعلق باستمرارية دورها وبقائها ونموها في خدمة المجتمع الأردني.

أسئلة الدراسة وفروضها:

سعت الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو المجتمع، والمسؤولية نحو المستفيدين، والمسؤولية تجاه العاملين في المؤسسة) كما يراها العاملون في المؤسسات العامة الأردنية؟

السؤال الثاني: ما أهم المعوقات التي تواجه ممارسة المسؤولية الاجتماعية كما يراها العاملون في المؤسسات العامة الأردنية؟

كما سعت الدراسة إلى اختبار الفرضين التاليين:

الفرض الأول: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المستقلة (رأس المال، وسنة التأسيس، ووجود قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية، وطبيعة عمل المؤسسة، وعدد العاملين في مركز المؤسسة، والمسمى الوظيفي، وطبيعة عمل الموظف) نحو ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة الأردنية.

الفرض الثاني: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل التنظيمية (رأس المال، وسنة التأسيس، ووجود قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية، وطبيعة عمل المؤسسة، وعدد العاملين في مركز المؤسسة، والمسمى الوظيفي، وطبيعة عمل الموظف) نحو اتجاهات العاملين للمعوقات التي تواجه ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة الأردنية.

منهجية الدراسة:

مجتمع الدراسة وعينتها:

تألف مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات الأردنية لعام 2007، البالغ عددها (41). وقام الباحثان باختيار ثمانين مؤسسة عامة (20% من المجتمع) بطريقة قصدية نظراً لأهمية هذه الأجهزة في التعامل مع الجمهور الخارجي ولدورها في تنمية المجتمع المحلي بشكل خاص والمجتمع العام بصورة أشمل. وقد وزعت أداة الدراسة على 30 فرداً بطريقة عشوائية من كل مؤسسة من الإداريين العاملين في وقت إجراء الدراسة برتبة مدير، ورئيس قسم/شعبة، وموظف. وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (240) استبانة، استرجع منها (182) صالحة لعملية التحليل الإحصائي، وهو ما نسبته (75,8%) من عدد الاستبانات الموزعة.

أداة الدراسة:

قام الباحثان ببناء استبانة تضمنت ثلاثة أجزاء؛ تضمن الجزء الأول المتغيرات المستقلة للمؤسسات المبحوثة، وهي رأس المال، وسنة التأسيس، ووجود قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية، وطبيعة عمل المؤسسة، وعدد العاملين في مركز المؤسسة، والمسمى الوظيفي، وطبيعة عمل الموظف. وقد اعتمد الباحثان على هذه المتغيرات بناءً على آراء المحكمين للاستبانة وعلى بعض الدراسات السابقة، وأهمها (Udayasankar, 2008)، (محمد التويجري، 1988)، (Zoubi, 1990)، (نائل العواملة، 1990)، (محمد الطراونة، 2000).

أما الجزء الثاني فقد طوره الباحثان واشتمل على أبعاد المسؤولية الاجتماعية الثلاثة: المسؤولية نحو المجتمع (11 فقرة)، والمسؤولية نحو المستفيدين (10 فقرات)، والمسؤولية تجاه العاملين في المؤسسة (13 فقرة). أما الجزء الثالث فقد تضمن سبع فقرات تعكس كل واحدة منها أحد المعوقات التي تواجه المؤسسات العامة الأردنية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية، وقد استفاد الباحثان من دراسة (تحسين المنصور، 1997)، ودراسة (نائل العواملة، 1990) ودراسة (Snider et al., 2003) في تطوير هذا الجزء.

صدق الاستبانة وثباتها:

قام الباحثان بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس - وعددهم ستة من العاملين في الجامعات الأردنية - للتحقق من صدقها

وثباتها (Face Validity). وللتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة استخدم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، وبلغت قيمة معامل الثبات لمجالات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو المجتمع، والمسؤولية نحو المستفيدين، والمسؤولية تجاه العاملين في المؤسسة) على التوالي: (0.84) و (0.92) و (0.88)، في حين بلغت القيمة للمجالات مجتمعة (0.93). أما بالنسبة لمجال المعوقات التي تواجه ممارسة المسؤولية الاجتماعية فقد بلغت قيمة معامل الثبات (0.85) كما هو مبين في الجدول (1)، وتعتبر هذه النسب جيدة ومقبولة لغايات إجراء هذه الدراسة.

جدول (1)
معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمجالات للأداة ككل

المجال	الاتساق الداخلي
1- المسؤولية نحو المجتمع	0.86
2 - المسؤولية نحو المستفيدين	0.92
3 - المسؤولية تجاه العاملين	0.88
المسؤولية الاجتماعية ككل	0.93
المعوقات	0.85

ولتحديد درجة الممارسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية والمعوقات في المؤسسات العامة الأردنية، اعتمد الباحثان المعيار التالي: المتوسطات (3.5- 5) تمثل درجة ممارسة عالية، والمتوسطات (2.5-3.49) تمثل درجة ممارسة متوسطة، والمتوسطات (1- 2.49) تمثل درجة ممارسة ضعيفة عن كل فقرة أو المجال ككل.

التحليل الإحصائي:

بهدف تحليل بيانات الدراسة الميدانية والإجابة عن السؤالين والفرضين استخدم الباحثان برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS-PC+) باستخراج النسب المئوية والتكرارات لوصف المبحوثين، كما استخرج معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) للتأكد من ثبات فقرات مجالات الدراسة والاستبانة ككل. واستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات العينة نحو ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية والمعوقات في المؤسسات العامة الأردنية. بالإضافة إلى ذلك

قام الباحثان باستخدام اختبار (ت) و (ف) من خلال تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات المستقلة نحو اتجاهات المبحوثين لممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية والمعوقات في المؤسسات العامة.

محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على العاملين الإداريين والفنيين فقط في المركز لكل مؤسسة عامة، ممن يعملون بمرتبة مدير دائرة، رئيس قسم/شعبة وموظف. كما أن الدراسة اقتصرت فقط على ثماني مؤسسات عامة في الأردن، ومن ثم يصعب تعميم نتائجها على باقي المؤسسات العامة؛ نظراً لأن المؤسسات اختلفت بطريقة قصدية كما ذكر سابقاً تحت عنوان مجتمع الدراسة وعينتها، فضلاً على أن كل مؤسسة لديها فروع في المحافظات ولم تستقص آراء العاملين فيها. كما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات الأولية من المبحوثين، التي قد تؤثر على مدى دقة المبحوثين وموضوعيتهم في تقديم المعلومات المطلوبة لرغبتهم في إعطاء صورة إيجابية لاهتمام مؤسساتهم بالمسؤولية الاجتماعية.

الإطار النظري:

مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

هناك تعريفات متعددة ومتنوعة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة الإدارية، تختلف باختلاف وجهات النظر للباحثين والدارسين والممارسين في تحديد شكل هذه المسؤولية. فالبعض يرى المسؤولية الاجتماعية بمنزلة تذكير للمنظمة بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها وبيئتها المحلية، في حين يرى البعض الآخر أن مقتضى هذه المسؤولية لا يتعدى أن يكون مجرد مبادرات اختيارية ذاتية تقوم بها المنظمة طوعاً. ويؤكد (تحسين منصور، 1997) و(نائل العواملة، 1990) أن الغموض ما زال يكتنف مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها وطرق قياسها وأساليب الرقابة عليها. كما أن هذا الغموض ولد الحيرة لدى المنظمات الإدارية بغية تحديد أبعاد أدائها الاجتماعي ومستواه (Steckmest, 1982). ويرى (Phillips, 2006) أنه أينما ورد مصطلح المسؤولية الاجتماعية تداعى للذهن مباشرة مفهوم الأخلاقيات.

وهناك مفهومان للمسؤولية الاجتماعية، أحدهما ضيق والآخر واسع (Fennel and Alexander, 1987). ويرتكز المفهوم الضيق على ربط مسؤولية

المنظمة الإدارية بالربح وتحقيق العوائد المادية المنبثقة من مصلحة المساهمين والمالكين. بينما يركز المفهوم الواسع على أن مسؤولية المنظمات أبعد من مجرد تحقيق العوائد المالية والاقتصادية، وأنها تتعدى ذلك لتشمل جوانب بيئية واجتماعية تتعلق بخدمة المجتمع من خلال التكامل والترابط بين المنظمة والبيئة المحيطة. ويرى (محمد التويجري، 1988) أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتطلب إيجاد التوازن بين متطلبات المنظمة واحتياجاتها ومموليها والعاملين فيها والمجتمع المحلي الذي تخدمه، وعرفه بأنه الالتزام بتحقيق التوازن بين أطراف متعددة، ولكنها مترابطة تتمثل بمصالح وحاجات كل من المنظمات الإنتاجية والعاملين فيها والبيئة الخارجية والمجتمع. وعرف (تحسين منصور، 1997) المسؤولية الاجتماعية بأنها فلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع والبيئة المحيطة من خلال قيام المنشأة بالتزامها في مجالات المجتمع المحلي والمستهلك والبيئة والجمهور الداخلي. ويرى السيد خضر (1988) أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية هي التزام أدبي وأخلاقي تتطلبه التشريعات المختلفة وضرورات المنفعة المجتمعية العامة. أما بالنسبة لماهر شعشاعة (1991) فيرى المسؤولية الاجتماعية أنها ما تقوم به المنظمة بصورة اختيارية من أنشطة تتعلق بالمجتمع والمالكين من خلال سير الأنشطة الاجتماعية جنباً إلى جنب مع الأهداف الاقتصادية والربحية. بينما يعرف حسين الخطيب (1997) المسؤولية الاجتماعية بالتزام المنظمة فيما يتعلق بخدمة العاملين أو البيئة المحيطة. ويعرف (Atkins, 2006) المسؤولية الاجتماعية بأنها شفافية المنظمة في تقاريرها المالية وتقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية للمستفيدين، وعدم تلويث البيئة مع التقدير والعدالة والانفتاحية مع الموارد البشرية العاملة. في حين يرى (Phillips, 2006) المسؤولية الاجتماعية بأنها واجب المنظمة والتزامها في اتخاذ قرارات تعمل على حماية وتعزيز رفاهية كل الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة والمجتمع. أما (Schuler and Cording, 2006) فعرفا المسؤولية الاجتماعية بأنها أي عمل أو نشاط تطوعي تقوم به المنظمة لإحداث تأثير اجتماعي. ويركز نائل العواملة (1990) على أن المسؤولية الاجتماعية تتضمن عدداً من المؤشرات والمتطلبات السلوكية والأخلاقية بغية تحقيق النفع العام ضمن إطار متوازن بين الأهداف التنظيمية والمصلحة المجتمعية العامة.

بناءً على ما سبق من تعريفات يتبين أن بعض الباحثينذكروا أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية قد تكون واجباً، والبعض يرى أنها نشاط تطوعي أو أنها

التزام أدبي وأخلاقي وأحياناً متطلب تشريعي. ويتضح أن أطراف المسؤولية الاجتماعية هي أطراف داخل المنظمة (العمال، المالكون والمستثمرون، ...) وأطراف خارج المنظمة (المستفيدون والزبائن، الموردون، والمجتمع المحلي، ...). كما يُستدل من التعريفات السابقة أنها ركزت على ثلاثة جوانب للمسؤولية الاجتماعية، وهي: المجتمع المحلي الذي تعمل به المؤسسة، والمستفيدون من زبائن في حالة القطاع الخاص والمواطنون في حالة القطاع العام، وأخيراً العنصر البشري العامل في هذه المؤسسة. لذا يُعرف الباحثان مفهوم المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسة بتقديم سلع وخدمات مناسبة، وذات جودة عالية للمستفيدين والاهتمام بالموارد البشرية العاملة بها، والعمل على خدمة المجتمع المحلي وحل المشكلات التي تواجهه بصورة مستمرة وتفاعل متبادل.

مجالات المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها:

ينبغي أن يكون المصدر الرئيس في تبني المسؤولية الاجتماعية وممارستها دافعاً ومحفزاً داخلياً يتمثل في رغبة المنظمة في تحقيق القبول الاجتماعي (Epstein, 1985). ويتطلب ذلك قيام المنظمة - في حدود قدراتها وإمكاناتها - بتحقيق مصلحة العاملين فيها والبيئة المحيطة ومصلحة مستهلكي سلعها وخدماتها ومصلحة الجمهور سواء في المجتمع المحلي أو المجتمع ككل في الدولة. كما أن قيام المنظمات الإدارية بتحقيق الهدف الاقتصادي الربحي لها قد يتضمن بعض الممارسات والأبعاد الاجتماعية كتدريب العمال وتحفيزهم مالياً ومعنوياً وتوطيد العلاقة مع المستفيدين عن طريق تطوير المنتجات والخدمات (إبراهيم ميدة، 2005).

أما بالنسبة لمجالات المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها فقد تعددت تبعاً لاختلاف تعريفاتها وتنوعها من قبل الباحثين والممارسين. كما يغير مستوى المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وأبعادها بناء على درجة الضغط والطلب المستمر من قبل العاملين والمستهلكين والمجتمع المحلي والحكومة (Monsma, 2006). وتقدم المنظمة نشاطات خدمية وإنتاجية بصور متعددة ومختلفة سواء للعاملين أو المجتمع المحلي، وتشمل هذه النشاطات خدمات السكن والتأمين الصحي التي تشير إلى اهتمام الإدارة بالعاملين وعائلاتهم، كما قد تقدم المنظمة خدمات تتعلق بالمنح الدراسية ودعم النشاطات الثقافية والاجتماعية والرياضية. أما السيد خضر

(1988) فيرى أن نشاطات المسؤولية الاجتماعية تشمل حماية البيئة ومنع التلوث، وتقديم المزايا والفوائد والخدمات للعاملين، والتفاعل مع البيئة المحيطة بهدف رعايتها والمحافظة عليها من النواحي المادية والمعنوية وحماية المستهلك.

ويذكر (محمد الطراونة، 2000) أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجوانبها تتمثل في دعم المؤسسات الخيرية، ودعم الأنشطة الثقافية والشبابية والمنح التعليمية، والحفاظ على البيئة، والأمن الصناعي، ودعم الحالات الإنسانية، ودفع المستحقات الضريبية على المؤسسة للدولة، والإسكان، والتدريب، والرواتب والأجور، والبحث العلمي، والضمان الاجتماعي، والتأمين الصحي، والادخار. ويرى (إبراهيم ميده 2005) أن المنظمات الإدارية يجب أن تفي بمسؤوليتها الاجتماعية للكوادر البشرية العاملة فيها والمستهلكين والمستثمرين والبيئة والجمهور.

ويشير تقرير جمعية المحاسبين في الولايات المتحدة الأمريكية (National Accounting Association, 1994) إلى تصنيف الأنشطة والأعمال الاجتماعية إلى أربعة مجالات رئيسية:

1 - مجال الانخراط والتفاعل مع المجتمع المحلي (Community Involvement):
ويبدل ذلك على الأعمال والأنشطة التي تسعى إلى تحقيق مصلحة الجمهور العام، ويشمل المجال دعم المال والرعاية الصحية وتقديم المواصلات والإسكان العام.

2 - مجال القوى البشرية (Human Resources): ويركز هذا المجال على تحسين القوى العاملة في المنظمة وتطويرها وخدمتها، ويتضمن ذلك توفير فرص عمل متساوية، وبرامج تدريبية ملائمة، وسياسات ترقية، والمحافظة على استقرار العاملين وتوفير بيئة عمل وظروف مناسبة.

3 - مجال الموارد المادية والمساهمات البيئية (Physical Resources & Environmental Contributions): ويشمل الجوانب التي تعمل على الاهتمام بالموارد الطبيعية والمادية وحماية البيئة من التلوث المائي أو الهوائي والضوضائي مع ضرورة استخدام الموارد الطبيعية بصورة اقتصادية أخلاقية.

4 - مجال المساهمات الخدمية والإنتاجية (Producer/ Service Contributions):
ويبدل ذلك على قيام المنظمة بالنشاطات التي تسعى لتحقيق رضا المستفيدين من

خدماتها وسلعها والاستجابة لشكاوى المستفيدين وتحسين جودة المنتج وصدق المعلومات وأمانها من خلال برامج توعية وإعلامية للمنتج.

وحدد المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA, 1973) ستة مجالات للأداء الاجتماعي للمنظمة تتركز حول مجال البيئة، ومجال الموارد غير المتجددة، ومجال الموارد البشرية، ومجال الموردين، ومجال العملاء، ومجال المجتمع. ويصنف (Chahal and Sharma, 2006) نشاطات المسؤولية الاجتماعية إلى مجالات، أهمها دعم العاملين، ودعم المجتمع، وتحسين المنتجات والخدمات، وتحسين البيئة وحمايتها.

وحتى تنجح هذه المنظمات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية هناك العديد من العوامل الرئيسية التي يجب إعدادها وتنظيمها قبل الشروع في إطلاق هذه البرامج، وفي مقدمتها ما يلي (إبراهيم بادود، 2007):

1 - ضرورة توافر القناة الكاملة من الإدارة العليا بالمسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع والعاملين فيها والمستفيدين من خدماتها ومنتجاتها.

2 - ضرورة توافر رؤية مؤسسية واضحة لمجالات المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها، ووضع الخطط المستقبلية المناسبة واعتبارها سياسة مؤسسة واجبة الممارسة.

3 - ضرورة توافر شخص أو جهة متفرغة ومتخصصة للاضطلاع بالدور الاجتماعي، وقد تكون جهة الارتباط لذلك مع الإدارة العليا لإعطائها الاهتمام الواضح.

إن الممارسة والتطبيق المتزايد لمسؤولية المنظمة الاجتماعية أوجدا طرقاً معقدة ومتنوعة لإدارتها ومعايير تقديم التقارير؛ مما تطلب زيادة في الشفافية والمساءلة (Monsma, 2006, Atkins, 2006). ويمكن قياس المسؤولية الاجتماعية من خلال مؤشرات ونشاطات داخل المنظمة وأخرى خارجها (محمد الطراونة، 2000)، وتتضمن النشاطات الداخلية الاهتمام بالرواتب والأجور، والأمن الصناعي، والتدريب والتعليم، والإسكان، والضمان الاجتماعي، وصناديق الادخار، والتأمين الصحي. أما النشاطات الخارجية فتتضمن دعم المؤسسات الخيرية، ودعم الأنشطة الشبابية والثقافية، وتوفير المنح التعليمية، والاهتمام بالبيئة، والبحث العلمي.

من العرض السابق يتبين أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد، يركز على الجانب الأخلاقي والأدبي، أو الجانب القانوني، أو الجانب الاقتصادي أو غيرها كوسيلة لتحقيق الأهداف المؤسسية المرسومة ودعم القبول الاجتماعي. كما يتبين أهم المجالات والنشاطات ذات العلاقة بالمسؤولية الاجتماعية التي تغطي المجتمع المحلي، والمستفيدين، والعاملين وعائلاتهم أحياناً، والبيئة، والمستثمرين أو المالكين وخاصة في القطاع الخاص. وتواجه المؤسسات معوقات عديدة للقيام بأعباء المسؤولية الاجتماعية كتوافر القناعة والدعم من متخذي القرار، ومعوقات تشريعية، وعدم توافر جهة متخصصة، وغيرها. من هذا المنطلق غطت الدراسة الحالية اتجاهات العاملين في عدد من المؤسسات العامة الأردنية نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المجتمع، المستفيدين، العاملين)، وأهم المعوقات التي تواجه ممارسة ذلك؛ نظراً لوجود ضعف في اهتمام مؤسساتنا العربية بذلك وقلة الدراسات المتخصصة.

الدراسات السابقة:

سيقدم الباحثان في هذا الجزء أهم الدراسات الميدانية التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ فقد أظهرت دراسة (Zoubi, 1990) اهتماماً عالياً للشركات المساهمة العامة الأردنية بالمسؤولية الاجتماعية في حماية المستهلك واهتماماً منخفضاً في مجالات حماية البيئة وتطوير الحياة المدنية واعتمادها النشاطات التقليدية في هذه المجالات باستثناء بعض الأساليب والنشاطات الحديثة في مجال حماية المستهلك. وتوصلت دراسة (غادة أبو ارشيد، 2006) إلى أن المستشفيات الخاصة الأردنية تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة، وكان أقلها ممارسة ما يتعلق بالعاملين. أما دراسة التويجري (1988) فأشارت إلى عدم تفاعل الشركات الخاصة السعودية مع المجتمع المحلي الذي تخدمه، وأن الاهتمامات ذات العلاقة بالمسؤولية الاجتماعية ما زالت محدودة مقارنة مع الإمكانيات المالية المتوافرة في تلك الشركات. أما دراسة (Chrisman and Fry, 1982) فقد بينت أن مالكي المشاريع الصغيرة أشاروا إلى ثقة متدنية بمستوى أدائهم فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية. وتوصلت دراسة العوامل (1990) إلى تدني الاهتمام بنشاطات المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع للشركة المساهمة العامة في الأردن. وبينت دراسة

(Vuontisjarvi, 2006) إلى أن غالبية الشركات الفنلندية ما زال ينقصها ممارسة مبادئ المسؤولية الاجتماعية وتنمية العاملين والجوانب الصحية ومشاركتهم.

وبينت دراسة يوسف جهماني (1996) لعينة من الشركات الأردنية أن الاهتمام الأكبر من صانعي القرارات لمجالات المسؤولية الاجتماعية كان للموارد البشرية، يليها المستهلكون والبيئة، وأخيراً المجتمع المحلي. وأشارت دراسة (Jenkins, 2006) إلى أن الشركات البريطانية تمارس المسؤولية الاجتماعية بالتركيز على المجالات البيئية، ثم العاملين، ثم الموردين بهدف تحسين صورة الشركة وسمعتها، وزيادة الثقة مع المستفيدين، ومركز أفضل في السوق، وزيادة حافزية العاملين. ووجدت إحدى الدراسات أن أكثر المجالات ممارسة نحو المستهلك ثم العاملين ثم المنظمة ذاتها وأخيراً نحو المجتمع، كما وجدت تبني الإدارة العليا في الشركات المساهمة الأردنية لفلسفة إيجابية نحو المسؤولية الاجتماعية مع ضعف إسهام الشركات المبحوثة وممارستها لمجالى الجمهور الداخلي والمجتمع المحلي وبروز دورها في مجال المستهلك، ومجال البيئة والطاقة (تحسين منصور، 1997). وأظهرت دراسة محمد الحمادين (2002) أن اهتمام متخذي القرار في المؤسسات الفندقية الأردنية لمجالات المسؤولية الاجتماعية مرتبة تنازلياً كانت لمجال البيئة، ثم الموارد البشرية العاملة في المؤسسة، وأخيراً لمجال المجتمع المحلي.

وتوصلت دراسة (Heath and Ryan, 1989) إلى أن معظم الشركات الأمريكية تهتم بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية فيما يتعلق بالعاملين والمساهمين أكثر من اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية فيما يتعلق بالمجتمع. وتوصلت دراسة (Robertson and Nicholson, 1996) إلى أن الشركات البريطانية ركزت على مجالات المسؤولية الاجتماعية التالية من خلال التقارير السنوية: جودة المنتج، والاستجابة للمستفيدين، وحماية البيئة، والأمن الوظيفي، ورفاهية الموظفين. أما بالنسبة للمجالات التي ركزت عليها في الاتصالات الداخلية مع العاملين فكانت: الأمن الوظيفي، وجودة المنتج، والتميز، ورفاهية الموظفين، وحماية البيئة. وأظهرت دراسة (Worthington et al., 2006) لعينة من المشاريع أن أهم الأولويات التي تركز عليها تلك المشاريع هي زيادة الربحية وتعزيز النمو وتقديم خدمات وبيع للمستفيدين مع تلبية طلبات ذوي العلاقة من المشروع (Stakeholders) وتوظيف العاملين والاهتمام بالمجتمع وخدمته. وأشار (91%) من المبحوثين إلى أن الشؤون الاجتماعية والأخلاقية والبيئية تستحوذ على اهتمام إدارة المشاريع المبحوثة.

أما بالنسبة للدراسات التي تناولت أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية لممارسة المسؤولية الاجتماعية فقد وجدت دراسة التويجري (1988) في السعودية أثراً لسنة التأسيس وعدد العاملين في الشركة على المساهمة في نشاطات المسؤولية الاجتماعية. ووجدت دراسة علي صادق (1990) اختلافاً في ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية ومجالاتها تبعاً لنوع نشاط الشركة ونمط ملكيتها في مصر. ووجدت دراسة (محمد الطراونة، 2000) تأثيراً لرأس المال، وعدد العاملين، وعدد خطوط الإنتاج، على أبعاد المسؤولية الاجتماعية. وتوصلت دراسة (Udayasankar, 2008) إلى أن الشركات كبيرة الحجم وصغيرة الحجم والمشهورة لديها ممارسة أكبر للمسؤولية الاجتماعية.

أما بالنسبة للدراسات التي تناولت الجهة التي تمارس المسؤولية الاجتماعية، فتبين أن ما يقارب 83% من الشركات المساهمة العامة الأردنية لا يوجد فيها وحدات تنظيمية متخصصة لشؤون المسؤولية الاجتماعية (تحسين منصور، 1997). أما دراسة (Khan, 2008) لأربع شركات أدوية هندية، فقد أظهرت النتائج أن المسؤول الأول عن الممارسة إما المالكون وإما الإدارة العليا فقط، ولم يكن للمساهمين أي دور في ذلك. وتوصلت دراسة التويجري (1988) إلى أن الجهة صاحبة الاختصاص في ممارسة المسؤولية الاجتماعية هي دائرة العلاقات العامة.

وبالنسبة لأسباب ضعف الاهتمام بنشاطات المسؤولية الاجتماعية، أظهرت دراسة نائل العواملة (1990) أن ذلك يعود إلى غياب النص القانوني عن هذه النشاطات، وحدثة الاهتمام بالموضوع، بالإضافة إلى ضعف الإمكانيات المالية والإدارية. أما دراسة علي صادق (1990) فقد وجدت أن أهم المعوقات تتعلق بنقص الموارد المالية المتاحة، وعدم اهتمام الإدارة العليا بذلك، وتجاهل الدور الاستشاري للعلاقات العامة. كما أظهرت دراسة (ماهر شعشاعة، 1991) أن أسباب ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يعود إلى قلة الإمكانيات وارتفاع التكاليف مقارنة بالعائد. وبينت دراسة (تحسين منصور، 1997) أن أهم عاملين يؤثران في ممارسة المسؤولية الاجتماعية هما الصعوبات المالية وطبيعة الدوافع لدى الشركات. وبينت دراسة (Quazi and O'Brien 2000) أن اختلاف الثقافة والسوق يؤثران بشكل بسيط على الاتجاهات الأخلاقية والاجتماعية في الدولة. أما دراسة (Snider et al., 2003) فقد بينت أن المستفيدين - سواء داخل الشركة أو خارجها - يؤدون دوراً بارزاً في صياغة مجالات المسؤولية الاجتماعية وممارستها ونشاطاتها.

وبالنسبة للدراسات التي تناولت علاقة المسؤولية مع الموضوعات الأخرى، فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخاصية وأبعاد المسؤولية الاجتماعية (محمد الطراونة، 2000). كما توصلت دراسة (غادة أبو ارشيد، 2006) و دراسة (Bert, 2008) إلى وجود علاقة إيجابية بين تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأداء. أما دراسة (Jamali, et al., 2008) فقد وجدت أن الحكمانية هي مطلب رئيس لممارسة المسؤولية الاجتماعية في لبنان. وأشارت دراسة (Heath and Ryan, 1989) إلى أن ممارسة الشركات الأمريكية للمسؤولية الاجتماعية سيؤدي إلى زيادة قدرتها في تحقيق أرباح أكثر. أما دراسة Branco & Rodrigue (2008) فقد بينت أن الشركات البرتغالية تمارس المسؤولية الاجتماعية لتقديم صورة إيجابية لدورها الاجتماعي بغية إيجاد الشرعية (Legitimise) والقبول من المجتمع الذي تخدمه، والتأثير على إدراك المجتمع لسمعتها وشهرتها. وأظهرت دراسة (Mahoney and Thorne, 2005) للشركات العامة الكندية عدم وجود علاقة بين التعويضات طويلة الأجل والمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، بينما وجدت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وجانب المنتج. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى (01). بين التعويضات طويلة الأجل ومجالات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة. وتوصلت دراسة (Luo and Bhattacharya, 2006) لعينة من الشركات الأمريكية إلى أن هنالك تأثيراً إيجابياً للمسؤولية الاجتماعية على رضا المستهلك، كما وجد أن المسؤولية الاجتماعية تؤثر على القيمة السوقية من خلال وجود رضا المستهلك كمتغير وسيط بينهما.

من استعراض الدراسات السابقة يتبين أن الموضوع نال اهتماماً بشكل واضح في الدول المتقدمة مقارنة بالدول النامية وخاصة الدول العربية. وتناولت الدراسات السابقة موضوع المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام والقطاع الخاص على حد سواء، وأكدت تلك الدراسات أنه مهما اختلفت نشاطات المسؤولية الاجتماعية المبحوثة فإنه يمكن تصنيفها في مجالات ثلاثة رئيسية، وهي: تجاه المجتمع، وتجاه المستفيدين، وتجاه العاملين، مما حدا بالباحثين إلى الاعتماد على هذه المجالات لتشكيل مجالات الدراسة الحالية المبحوثة. وقد قيس أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالاعتماد على بيانات ثانوية كالتقارير السنوية، وعلى بيانات أولية كالاستبانات والمقابلات وتحليل المواقع الإلكترونية وأساليب الحالة. كما ركزت الدراسات السابقة - على المستوى الأردني - بشكل عام على الشركات

المساهمة العامة كدراسة (نائيل العواملة، 1990) ودراسة (تحسين منصور، 1997) ودراسة (ماهر شعشاعة، 1991) ودراسة (Zoubi, 1990)، مما حث الباحثين على إجراء الدراسة الحالية على المؤسسات العامة الأردنية، حيث لم يجد الباحثان دراسة تتعلق بالموضوع وتشمل المؤسسات العامة. وتعكس المؤسسات العامة في الأردن الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وتؤدي دوراً مهماً في تنشيط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والاهتمام بالمجتمع المحلي والمجتمع الأردني ككل. ويمكن تعريف المؤسسات العامة بأنها كيان إنتاجي أو خدمي ينشأ بقانون؛ بحيث تملك الدولة نسبة لا تقل عن 51%، وتكون النسبة المتبقية للقطاع الخاص بهدف تحقيق المصلحة العامة، ولا يمنع ذلك من تحقيق الربح. لذا فالمؤسسات المبحوثة هي أجهزة ذات شراكة بين القطاعين العام والخاص مالياً وإدارياً، ويكون من أهدافها الربحية.

الدراسة الميدانية:

وصف العينة:

استخرجت التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيرات المستقلة للمبحوثين في المؤسسات العامة الأردنية؛ إذ تبين أن معظم المؤسسات المبحوثة (93%) تمتلك رأس مال يزيد على (101) ألف دينار أردني، وأسست قبل عام 1990 بنسبة تقارب (91%). وأظهر التحليل أن ما يقارب (65%) من المؤسسات المبحوثة، لا يوجد فيها قسم أو وحدة تختص بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (تحسين منصور، 1997)، التي وجدت أن (83%) من الشركات المساهمة العامة الأردنية (64 شركة) لا يوجد فيها وحدات تنظيمية متخصصة لشؤون المسؤولية الاجتماعية، وقد يُعزى سبب ذلك إلى حداثة تبني نشاطات المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية مع عدم وجود نص تشريعي ملزم للمنظمات بممارسة ذلك.

كما تبين أن معظم المؤسسات ذات طبيعة خدمية وصناعية (79%)، وأن أكثر من نصفها (51%) يزيد عدد العاملين في المركز (عمان) على (500) موظف. وتبين أيضاً أن غالبية المبحوثين هم من ذوي المسمى "موظف" وبنسبة مئوية (58%) مقارنة بما يقارب (13%) من المديرين و(29%) من رؤساء الأقسام أو الشعب، كما أن معظم المبحوثين (79%) يقومون بأعمال إدارية مقارنة بـ (21%) ممن يقومون بأعمال فنية. وبسبب عدم التوازن في أعداد المبحوثين ضمن فئات متغيري رأس

مال المؤسسة، وسنة التأسيس لغايات التحليل الإحصائي، فقد قام الباحثان باستثناء المتغيرين من تحليل أثرهما في فرضي الدراسة.

تحليل السؤال الأول: ما مستوى ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو المجتمع، والمسؤولية نحو المستفيدين، والمسؤولية تجاه العاملين في المؤسسة) كما يراها العاملون في المؤسسات العامة الأردنية؟

يظهر الجدول (2) ترتيب مجالات المسؤولية الاجتماعية تنازلياً من حيث الممارسة في المؤسسات العامة الأردنية، ويتبين أن الترتيب الأول كان لمجال المسؤولية نحو المستفيدين بوسط حسابي (3,09) الدال على درجة موافقة متوسطة، ثم جاء مجال المسؤولية نحو المجتمع بوسط حسابي (2,87) وبدرجة موافقة متوسطة أيضاً، وأخيراً جاء مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في المؤسسة بوسط حسابي (2,49) وبدرجة موافقة ضعيفة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (تحسين منصور، 1997)، التي وجدت أن الاهتمام الأكبر في الشركات المساهمة العامة الأردنية كان لمجال المستهلك وتلاه الاهتمام بالمجتمع الداخلي والخارجي، كما تتشابه هذه النتيجة مع دراسة (Heath and Ryan, 1989)، التي أظهرت أن معظم الشركات تهتم بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية فيما يتعلق بالعاملين والمساهمين أكثر من اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية فيما يتعلق بالمجتمع. وقد يعزى سبب ذلك التشابه والتوافق في النتائج إلى أن معظم المؤسسات العامة المبحوثة (78,6%) هي مؤسسات ذات طبيعة خدمية وصناعية، وهي عادة تعمل بأسلوب إدارة الشركات الخاصة التي يكون جُل اهتمامها يركز على رضا المستهلك والعمل على تقديم خدمات أو سلع ذات جودة عالية وبسعر مناسب.

أما بالنسبة لمجالات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة فتبين ممارستها في المؤسسات العامة الأردنية بدرجة متوسطة، كما يدل المتوسط الحسابي (2,79) بحسب المقياس المعتمد في الدراسة. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Zoubi, 1990)، التي وجدت اهتماماً عالياً للشركات العامة المساهمة الأردنية بالمسؤولية الاجتماعية، وكذلك مع دراسة نائل العواملة (1990)، التي توصلت إلى تدني الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية.

جدول (2)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة مرتبة تنازلياً
بحسب المتوسطات (ن=182)

الرتبة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	المسؤولية نحو المستفيدين	3.09	.96
2	المسؤولية نحو المجتمع	2.87	.79
3	المسؤولية تجاه العاملين في المؤسسة	2.49	.74
	الأداة ككل	2.79	.67

وتبين الجداول ذات الأرقام (3) و (4) و (5) المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لفقرات المجالات الثلاثة التي تقيس درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة الأردنية. ويبين الجدول (3) المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لفقرات ممارسة المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، كما يراها العاملون في المؤسسات العامة الأردنية المبحوثة.

ويشير الجدول (3) إلى أن درجة الممارسة لمعظم الفقرات كانت بالدرجة المتوسطة، وراوحت قيم المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بين (1,90-3,64) حيث حصلت الفقرة ذات العلاقة بمشاركة المؤسسة المجتمع المحلي في المناسبات العامة والمناسبات الوطنية على درجة الموافقة العالية وبوسط حسابي (3,64)، وانحراف معياري (1,19)؛ مما يدل على تشتت في إجابات المبحوثين نحو هذه الفقرة. ويظهر الجدول أن المؤسسات العامة الأردنية تقدم مساعدات مالية للجمعيات الخيرية والتطوعية وتعمل على توفير قروض غير مستردة للطلبة المحتاجين من المجتمع المحلي، ولكن بدرجة ممارسة ضعيفة بحسب المقياس المعتمد للدراسة وبوسط حسابي (2,37) و (1,90) على التوالي، وبوجود تشتت في إجابات المبحوثين كما تدل قيم الانحراف المعياري.

جدول (3)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المسؤولية
الاجتماعية تجاه المجتمع مرتبة تنازلياً بحسب
المتوسطات (ن=182)

الرتبة	الرقم كما في الاستبانة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	3	تشارك المؤسسة المجتمع المحلي بالمناسبات العامة والمناسبات الوطنية	3.64	1.19
2	7	تساعد المؤسسة في حل مشكلة الفقر لأفراد المجتمع المحلي	3.30	1.21
3	6	تبذل المؤسسة جهوداً واضحة لحل مشكلة البطالة في المجتمع المحلي	3.26	1.28
4	11	تشارك المؤسسة الهيئات الرسمية وغير الرسمية في مشكلات المجتمع المحلي	3.23	1.23
5	4	تهتم المؤسسة بأفراد المجتمع المحلي من ذوي الاحتياجات الخاصة (كالمعاقين)	3.19	1.43
6	2	ترعى المؤسسة بعض الفعاليات والنشاطات في المجتمع المحلي	2.85	1.16
7	10	تعمل المؤسسة على الاستخدام الأمثل للموارد النادرة في المجتمع المحلي	2.68	1.19
8	8	تبذل المؤسسة المؤسسات التعليمية والثقافية في المجتمع المحلي	2.60	1.29
9	9	تدعم المؤسسة المؤسسات التعليمية والثقافية في المجتمع المحلي	2.53	1.13
10	1	تقدم المؤسسة للجمعيات الخيرية والتطوعية مساعدات مالية	2.37	1.15
11	5	توفر المؤسسة قروضاً غير مستردة للطلبة المحتاجين من المجتمع المحلي	1.90	1.15

جدول (4)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المستفيدين
مرتبة تنازلياً (ن = 182)

الرتبة	الرقم كما في الاستبانة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	15	تعمل المؤسسة على حل شكاوى المستفيدين	3.45	1.15
2	18	تحاول المؤسسة تبسيط الإجراءات والتسريع في تقديم السلع والخدمات للمستفيدين	3.45	1.16
3	17	تسعى المؤسسة إلى تحسين جودة الخدمات والسلع للمستفيدين باستمرار	3.37	1.23
4	16	يظهر العاملون في المؤسسة الاهتمام برضا المستفيد بشكل واضح	3.30	1.13
5	12	تعمل المؤسسة على تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية للمستفيدين	3.21	1.29
6	14	توفر المؤسسة الكميات الكافية لاحتياجات المستفيدين من السلع والخدمات	3.13	1.27
7	13	تتنصف أسعار السلع والخدمات المقدمة بقبول لدى المستفيدين	3.10	1.21
8	19	تعمل المؤسسة على إصلاح المنتج أو استبداله في حالة عدم رضا المستفيد	2.93	1.26
9	20	تعمل المؤسسة على بناء علاقات طيبة مع الهيئات ذات العلاقة بالمستفيدين كجمعية حماية المستهلك	2.87	1.31
10	21	توفر المؤسسة خدمات رعاية أطفال العاملين كدار حضانه أو رعاية صحية عائلية مثلاً	2.08	1.25

أما بالنسبة لممارسة المسؤولية الاجتماعية لمجال المستفيدين في المؤسسات العامة كما يراها المبحوثون فقد راوحت قيم الوسط الحسابي بين

(3,45-2,08) والدال على درجة الممارسة المتوسطة كما هو مبين في جدول (4). وحصلت الفقرة التي تتعلق بقيام المؤسسة بالعمل على حل شكاوى المستفيدين على الرتبة الأولى من حيث الممارسة وبوسط حسابي بلغ (3,45) وبانحراف معياري دال على تشتت في إجابات المبحوثين، كما دلت القيمة (1,15). وحصلت الفقرة التي تتعلق بتبسيط الإجراءات وتسريعها في تقديم السلع والخدمات للمستفيدين أيضاً على الرتبة الأولى وبوسط حسابي (3,45)، كذلك مع وجود تشتت في إجابات المبحوثين، كما تشير قيمة الانحراف المعياري (1,15).

أما المجال الثالث من مجالات المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالعاملين، فيبين الجدول (5) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية لكل فقرة. لقد وُجد أن قيم المتوسط الحسابي راوحت بين (1,58 - 3,49) والدالة على درجة ممارسة متوسطة وضعيفة في هذا المجال، كما يراها العاملون في المؤسسات العامة الأردنية. وقد حصلت الفقرة التي تتعلق بتوافر نظام التأمين الصحي المناسب في المؤسسات العامة الأردنية على أعلى وسط حسابي بلغت قيمته (3,49) الدالة على الممارسة المتوسطة مع وجود تشتت في إجابات المبحوثين كما تدل قيمة الانحراف المعياري (1,14). وأشار المبحوثون إلى أن مؤسساتهم تقدم لهم فرصاً تدريبية وتطويرية ولكن بدرجة متوسطة كما يدل الوسط الحسابي (4,13). أما بالنسبة لأدنى فقرات من حيث الممارسة لمجال المسؤولية نحو العاملين، فأشار المبحوثون إلى أن مؤسساتهم تهتم بدرجة ضعيفة سواء ما يتعلق بتقديم منح دراسية لأبناء العاملين أو تقديم وجبات غذائية مجانية أو بأسعار رمزية، حيث بلغت قيم المتوسط الحسابي للفقرتين على التوالي: (1,68) و (1,58) مع وجود اتفاق من المبحوثين على درجة الممارسة، كما تدل قيم الانحراف المعياري (0,94) و (0,93).

جدول (5)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المسؤولية الاجتماعية
تجاه العاملين مرتبة تنازلياً بحسب
المتوسطات الحسابية (ن=182)

الرتبة	رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	25	يتوافر في المؤسسة نظام تأمين صحي مناسب	3.49	1.14
2	28	توفر المؤسسة فرص التدريب والتطوير للعاملين	3.13	1.06
3	23	توفر المؤسسة شروط السلامة المهنية للعاملين	3.05	1.20
4	22	تشارك المؤسسة العمال بالمناسبات التي تخصهم كعيد العمال	2.95	1.29
5	24	تعمل المؤسسة على توفير خدمة المواصلات للعاملين	2.94	1.40
6	29	تعمل المؤسسة على استقرار العمالة لديها بكل السبل الممكنة	2.88	1.10
7	31	توفر المؤسسة ظروف عمل مناسبة للموظفين	2.86	1.14
8	26	تقدم المؤسسة قروضاً ميسرة للموظفين لشراء مساكن خاصة	2.16	1.23
9	34	توفر المؤسسة مشاريع سكنية لخدمة العاملين	1.92	1.14
10	33	تقدم المؤسسة المنح الدراسية للعاملين الأكفيا	1.91	1.04
11	30	توفر المؤسسة خدمات للعاملين في مكان العمل كدار حضانة أو رعاية صحية عائلية مثلاً	1.82	1.07
12	32	تقدم المؤسسة المنح الدراسية لأبناء العاملين فيها	1.68	.94
13	27	تعمل المؤسسة على تقديم وجبات غذائية للعاملين مجاناً أو بأسعار رمزية	1.58	.93

تحليل السؤال الثاني: ما أهم المعوقات التي تواجه ممارسة المسؤولية الاجتماعية كما يراها العاملون في المؤسسات العامة الأردنية ؟

يبين الجدول (6) أن المؤسسات العامة في الأردن تواجه معوقات بدرجة متوسطة فيما يتعلق بممارسة المسؤولية الاجتماعية كما يراها المبحوثون؛ حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي العام (2,72) وبانحراف معياري (0,83). أما بالنسبة لأهم المعوقات التي تواجه ممارسة المسؤولية الاجتماعية فكانت على التوالي: قلة دعم الإدارة المادي، ونقص البرامج التدريبية (التي يتم تقديمها للعاملين بالمؤسسة بغية زيادة وعيهم وممارستهم للمسؤولية الاجتماعية)، واختلاف فلسفة الإدارة مع المفهوم، ومعوقات تشريعية، وضعف قنوات الاتصال مع المجتمع المحلي، وتعارض أهداف المسؤولية الاجتماعية مع الأهداف الربحية للمؤسسة، وعدم تقبل نشاطات المؤسسة من قبل أفراد المجتمع المحلي. وتتفق بعض هذه النتائج مع دراسة (نائل العواملة، 1990)؛ حيث دلت النتائج أن أسباب ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يعود إلى غياب النص القانوني عن هذه النشاطات، وضعف الإمكانيات المالية والإدارية. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة صادق (1990) التي وجدت أن أهم معوقات ممارسة المسؤولية الاجتماعية تتعلق بنقص الموارد المالية المتاحة، وعدم اهتمام الإدارة العليا. ويؤكد ذلك دراسة (ماهر شعشاعة، 1991) ودراسة (تحسين منصور، 1997) حيث تبين أن أهم عامل يؤثر على ممارسة المسؤولية الاجتماعية يتعلق بالموارد المالية. ويُفسر هذا التشابه بين النتائج أن قيام أي منظمة بمسؤولياتها الاجتماعية، بغض النظر عن مجال عملها، يتطلب توافر المخصصات المالية اللازمة للاهتمام بالعاملين والمستفيدين والمجتمع المحلي، حيث إن أي نشاط أو برنامج ترغب المؤسسات العامة الأردنية، تنفيذه لهذه الجهات، يتطلب نفقات لإنجاحه، وهو يتم عادة مع وجود قناعة من متخذي القرار في المؤسسة.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الصعوبات / معوقات
ممارسة المسؤولية الاجتماعية مرتبة تنازلياً
بحسب المتوسطات الحسابية (ن=182)

الرتبة	الرقم كما في الاستبانة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	38	قلة دعم الإدارة المادي لتبني برامج ونشاطات تتعلق بمفهوم المسؤولية الاجتماعية	2.94	1.21
2	37	نقص البرامج التدريبية ذات العلاقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية	2.87	1.16
3	36	اختلاف فلسفة الإدارة العليا مع مفهوم المسؤولية الاجتماعية	2.81	1.12
4	35	وجود معوقات تشريعية في المؤسسة تمنع الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية	2.75	1.04
5	40	ضعف قنوات الاتصال بين المؤسسة والمجتمع المحلي	2.64	1.15
6	41	تعارض تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية مع تحقيق أهداف المؤسسة الربحية	2.53	1.11
7	39	عدم تقبل نشاطات المؤسسة من المجتمع المحلي	2.47	1.10
		المعوقات ككل	2.72	.83

اختبار فرضي الدراسة:

الفرض الأول: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل التنظيمية (رأس المال، وسنة التأسيس، ووجود قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية، وطبيعة عمل المؤسسة، وعدد العاملين في مركز المؤسسة، والمسمى الوظيفي، وطبيعة عمل الموظف) نحو ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة الأردنية.

لاختبار فرضي الدراسة قام الباحثان باستخدام تحليل التباين باستخدام اختبار (ت) للمتغيرات ثنائية الفئات واختبار (ف) للمتغيرات ثلاثية الفئات. ويبين

الجدول (7) أثر متغير وجود قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية من عدمه على ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية منفردة ومجمعة.

جدول (7)
أثر وجود قسم مختص بالمسؤولية الاجتماعية على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة الأردنية (ن=182)

هل يوجد قسم مختص	المسؤولية نحو المجتمع	المسؤولية نحو المستفيدين	المسؤولية نحو العاملين	الأداة ككل	قيمة ت للداة ككل	مستوى الدلالة
نعم	الوسط الحسابي	3.02	3.34	2.60	2.95	.005
	الانحراف المعياري	.80	.94	.74	.68	
لا	الوسط الحسابي	2.79	2.95	2.43	2.70	
	الانحراف المعياري	.77	.94	.74	.65	
الكلي	الوسط الحسابي	2.87	3.09	2.49	2.79	
	الانحراف المعياري	.79	.96	.74	.67	

* ذات دلالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

وتشير قيمة (ت) إلى وجود ممارسة أعلى في مجالات الدراسة المبجوة في المؤسسات العامة التي يوجد فيها قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية مقارنة بالمؤسسات العامة التي لا يوجد فيها قسم متخصص، كما تدل قيمة المتوسطات الحسابية. ويظهر من تحليل اختبار (ت) وجود فروق إحصائية دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في ممارسة المسؤولية الاجتماعية؛ حيث بلغت قيمة (ت) (8,02)، وبمستوى دلالة (0,005) لصالح المؤسسات العامة التي يوجد فيها قسم متخصص. ومن الطبيعي أن المؤسسات التي فيها قسم يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ما هو إلا

دليل على القناعة والرغبة من الإدارة العليا بممارسة نشاطات وبرامج للجمهور الداخلي والجمهور الخارجي. كما يتبين أن أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية ممارسة - سواء في المؤسسات التي تمتلك قسماً متخصصاً في المسؤولية الاجتماعية أم لا - لمجال المسؤولية نحو المستفيدين؛ مما يعني أن المؤسسات المبحوثة جميعها تولي اهتماماً أكبر للمستفيدين مقارنة بمسؤوليتها تجاه العاملين أو المجتمع. وقد يعزى سبب ذلك إلى أن المؤسسات المبحوثة ترى أن من أولى أولوياتها الاهتمام بالمستفيدين؛ لأنهم هم العنصر الذي وجدت وأنشئت من أجله المؤسسة ومن أجلهم تقدم الخدمات والسلع المطلوبة؛ مما يتطلب من الإدارة العليا أن تولي جل اهتمامها للمستفيدين لدورهم البارز في استمرار المؤسسة وبقائها ونموها.

يشير الجدول (8) إلى أن المؤسسات الخدمية والصناعية تمارس أبعاد المسؤولية الاجتماعية بدرجة أعلى من المؤسسات العامة المالية، كما تشير قيم المتوسطات الحسابية. وتدل قيمة (ت) على وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين من الشركات، لصالح المؤسسات العامة الخدمية والصناعية، حيث بلغت قيمة (ت) (19,7) وبمستوى دلالة قوي (0,000)، عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وقد يعزى سبب ذلك إلى أن المؤسسات الخدمية والصناعية هي عادة تقدم سلعاً وخدمات للمستفيدين؛ حيث الدور الأكبر في ذلك يكون مرتكزاً على التعامل مع الجمهور من مستفيدين ومستهلكين مقارنة مع المؤسسات المالية التي تتعامل مع شركات وهيئات استثمارية أكثر من تعاملها مع أفراد. ومن ثم لدى المؤسسات الخدمية والصناعية اهتمام أكبر وأوضح بالمسؤولية الاجتماعية لإظهار ذلك للجمهور كوسيلة تسويقية وضمن توفير سلع وخدمات ذات جودة عالية، والعمل على تحسين صورتها ومن ثم زيادة ربحيتها. وتبين من النتائج أن المؤسسات المالية أو المؤسسات الخدمية والصناعية يمارس كل منهما مجال المسؤولية الاجتماعية نحو المستفيدين، بمتوسط حسابي بلغ (3,25) و (2,50) على التوالي، وبدرجة متوسطة.

جدول (8)

أثر طبيعة عمل المؤسسة على ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية
في المؤسسات العامة الأردنية (ن=182)

مستوى الدلالة	قيمة ت للأداة ككل	الأداة ككل	المسؤولية نحو العاملين	المسؤولية نحو المستفيدين	المسؤولية نحو المجتمع	طبيعة عمل المؤسسة	
.000	*19.7	2.32	2.15	2.50	2.36	الوسط الحسابي	مؤسسات مالية
		.71	.71	.92	.88	الانحراف المعياري	
		2.92	2.58	3.25	3.01	الوسط الحسابي	مؤسسات خدمية وصناعية
		.61	.72	.91	.71	الانحراف المعياري	
		2.79	2.49	3.09	2.87	الوسط الحسابي	الكلية
		.67	.74	.96	.79	الانحراف المعياري	

* ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

أما بالنسبة لأثر متغير عدد العاملين في مركز المؤسسة فيشير الجدول (9) إلى عدم وجود فروقات دالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية منفردة ومجموعة؛ حيث بلغت قيمة (ف) (2,43) وبمستوى دلالة (.091)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Zoubi, 1990). ويظهر الجدول أن المؤسسات التي يزيد عدد العاملين فيها على (501) موظف لديها ممارسة أعلى لمجالات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة وممارسة أعلى لمجالي المسؤولية نحو المستفيدين والمسؤولية نحو العاملين مقارنة بالمؤسسات العامة التي يقل فيها عدد العاملين عن (500) موظف. وقد يُعزى سبب ذلك إلى أن المؤسسات العامة الكبرى عادة هي مؤسسات ذات رأسمال كبير وعدد عمال كبير، وعدد المستفيدين من خدماتها وسلعها أيضاً كبير، وهذا بدوره يجعل عليها ضغوطاً أكثر لتقديم نشاطات وبرامج متعددة، تبرز بها مسؤولياتها الاجتماعية سواء للجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي.

ويشير الجدول (9) إلى أن المؤسسات العامة التي يقل فيها عدد العاملين عن (100) موظف لديها ممارسة أعلى لمجال المسؤولية الاجتماعية نحو المستفيدين مقارنة بالشركات التي لديها أكثر من (100) موظف. وقد يُعزى سبب ذلك إلى أن المؤسسات الصغيرة تكون عادة في بداية التأسيس والإنشاء، ومن ثم يكون لديها الميل الأكبر لكسب ثقة الجمهور الخارجي؛ مما يتطلب منها القيام بتقديم بعض النشاطات التي تركز على خدمة المجتمع وزيادة التفاعل بغية نموها واستقرارها.

جدول (9)
أثر عدد العاملين على ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية
في المؤسسات العامة الأردنية (ن=182)

عدد العاملين في مركز المؤسسة	المسؤولية نحو المجتمع	المسؤولية نحو المستفيدين	المسؤولية نحو العاملين	الأداة ككل	قيمة ت للأداة ككل	مستوى الدلالة
أقل من 100 موظف	الوسط الحسابي	2.98	2.96	2.11	2.64	.091
	الانحراف المعياري	.88	1.12	.61	.70	
101-500 موظف	الوسط الحسابي	2.68	2.87	2.37	2.62	
	الانحراف المعياري	.84	1.00	.75	.75	
501 موظف فأكثر	الوسط الحسابي	2.96	3.27	2.68	2.94	
	الانحراف المعياري	.71	.85	.72	.57	
الكلي	الوسط الحسابي	2.87	3.09	2.49	2.79	
	الانحراف المعياري	.79	.96	.74	.67	

ويبين الجدول (10) أثر المسمى الوظيفي على ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة الأردنية، ويظهر عدم وجود أثر للمسمى الوظيفي؛ حيث بلغت قيمة (ف) (1.69) وبمستوى دلالة (186)، وغير دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني أن اتجاهات المبحوثين - بغض النظر عن المسمى الوظيفي - متقاربة وليست ذات فروق دالة

إحصائياً. ويبين الجدول أن المبحوثين من ذوي المسمى الوظيفي مدير لديهم اتجاهات بممارسة المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع ونحو المستفيدين بدرجة أعلى من ذوي المسمى الوظيفي رئيس قسم / شعبة، والمسمى الوظيفي موظف؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي للمديرين نحو المجالين (3,12) و (3,26) على التوالي، وقد يُعزى سبب ذلك إلى أن الإدارة العليا عادة هي الأكثر دراية ومعرفة والمسؤولة عن الموافقة لما ينجز من نشاطات أو مشاريع وخاصة المقدمة للمجتمع المحلي مقارنة بذوي المستويات الإدارية الدنيا، حيث يكون دورهم عادةً إنتاجياً تنفيذياً داخلياً وقلما يتعاملون مع المجتمع الخارجي، وذلك بحسب اختصاصاتهم. ووجد أن المبحوثين ذوي المسمى الوظيفي رئيس قسم / شعبة يرون أن مؤسساتهم تمارس مجال المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين (2,51) بدرجة أعلى مما يراها المبحوثون من المسمى الوظيفي مدير وموظف.

جدول (10)
أثر المسمى الوظيفي على ممارسة المسؤولية الاجتماعية
في المؤسسات العامة الأردنية (ن=182)

المسمى الوظيفي	المسؤولية نحو المجتمع	المسؤولية نحو المستفيدين	المسؤولية نحو العاملين	الأداة ككل	قيمة ت للأداة ككل	مستوى الدلالة
مدير	الوسط الحسابي	3.12	3.26	2.48	2.92	.186
	الانحراف المعياري	.78	1.13	.86	.79	
رئيس قسم - شعبة	الوسط الحسابي	2.91	3.25	2.51	2.86	
	الانحراف المعياري	.76	.87	.66	.61	
موظف	الوسط الحسابي	2.79	2.97	2.48	2.73	
	الانحراف المعياري	.80	.95	.76	.67	
الكلي	الوسط الحسابي	2.87	3.09	2.49	2.79	
	الانحراف المعياري	.79	.96	.74	.67	

أما بالنسبة لأثر طبيعة عمل المبحوثين فيشير الجدول (11) إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو ممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية الثلاثة؛ حيث بلغت قيمة (ت) (94) وبمستوى دلالة (33)، غير دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ؛ مما يعني أن المبحوثين الإداريين لديهم اتجاهات بممارسة المجالات الثلاثة متقاربة وغير دالة إحصائياً مع اتجاهات المبحوثين الفنيين. ويظهر الجدول (12) أن المبحوثين الإداريين لديهم اتجاهات أعلى لممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية مقارنة مع اتجاهات الفنيين، ولكن غير دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

جدول (11)
أثر طبيعة العمل للمبحوثين في ممارسة المسؤولية الاجتماعية
في المؤسسات العامة الأردنية (ن=182)

طبيعة العمل	المسؤولية نحو المجتمع	المسؤولية نحو المستفيدين	المسؤولية نحو العاملين	الأداة ككل	قيمة ت للأداة ككل	مستوى الدلالة
إداري	الوسط الحسابي	2.87	3.13	2.51	2.81	.33
	الانحراف المعياري	.78	.97	.74	.66	
فني	الوسط الحسابي	2.85	2.92	2.42	2.71	
	الانحراف المعياري	.85	.89	.76	.71	
الكلية	الوسط الحسابي	2.87	3.09	2.49	2.79	
	الانحراف المعياري	.79	.96	.74	.67	

الفرض الثاني: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للعوامل المستقلة (رأس المال، وسنة التأسيس، ووجود قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية، وطبيعة عمل المؤسسة، وعدد العاملين في مركز

المؤسسة، والمسمى الوظيفي، وطبيعة عمل الموظف) نحو اتجاهات العاملين للمعوقات التي تواجه ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة الأردنية.

جدول (12)
أثر المتغيرات المستقلة نحو المعوقات التي تواجه المؤسسات العامة
في ممارسة المسؤولية الاجتماعية (ن=182)

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف / ت	مستوى الدلالة
طبيعة عمل الموظف	إداري	2.76	1.3	.24
	فني	2.56		
	الكلي	2.72		
المسمى الوظيفي	مدير	2.62	.67	.38
	رئيس قسم-شعبة	2.75		
	موظف	2.72		
	الكلي	2.72		
عدد العاملين في المركز	أقل من 100	2.82	.24	.78
	100-500	2.68		
	501 فأكثر	2.71		
	الكلي	2.72		
طبيعة عمل المؤسسة	مالية	2.90	2.77	.09
	خدمية وصناعية	2.66		
	الكلي	2.72		
يوجد قسم مختص	نعم	2.62	1.43	.23
	لا	2.77		
	الكلي	2.72		

ويظهر الجدول (12) أثر المتغيرات المستقلة نحو المعوقات التي تواجه المؤسسات العامة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية، الذي يبين أن جميع

المتغيرات المستقلة ليست ذات أثر في اتجاهات المبحوثين؛ حيث كانت جميع قيم (ت) و (ف) غير دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ويشير الجدول إلى أن المبحوثين الإداريين ورؤساء الأقسام / الشعب، الذين لا يزيد عدد العاملين في مؤسساتهم على 100 موظف، وطبيعة عمل المؤسسة التي يعملون بها مالية، ولا يوجد فيها مركز قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية، لديهم اتجاهات بوجود معوقات أعلى من غيرهم من المبحوثين في ممارسة المؤسسات العامة في الأردن للمسؤولية الاجتماعية.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

- 1 - أظهر التحليل الإحصائي أن ممارسة المؤسسات العامة الأردنية لمجالات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة كانت بدرجة متوسطة وبوسط حسابي (2,79).
- 2 - تبين أن ترتيب مجالات المسؤولية الاجتماعية تنازلياً من حيث الممارسة في المؤسسات العامة الأردنية كان لمجال المسؤولية نحو المستفيدين بوسط حسابي (3,09)، ثم مجال المسؤولية نحو المجتمع بوسط حسابي (2,87)، وأخيراً مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في المؤسسة بوسط حسابي (2,49).
- 3 - تبين أن مايقارب ثلثي المبحوثين (65%) ذكروا عدم وجود قسم أو وحدة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية.
- 4 - وجدت الدراسة أن المؤسسات الخدمية والصناعية تمارس أبعاد المسؤولية الاجتماعية بدرجة أعلى من المؤسسات العامة المالية.
- 5 - تبين أن أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية ممارسة سواء في المؤسسات التي تمتلك قسماً متخصصاً في المسؤولية الاجتماعية أم لا، لمجال المسؤولية نحو المستفيدين مقارنة بمسؤوليتها تجاه العاملين أو المجتمع.
- 6 - تبين أن المؤسسات التي يزيد عدد العاملين فيها على (501) موظف لديها ممارسة أعلى لمجالات المسؤولية الاجتماعية مجتمعة.
- 7 - أشار المبحوثون إلى أن المؤسسات العامة في الأردن تواجه معوقات بدرجة متوسطة فيما يتعلق بممارسة المسؤولية الاجتماعية، وكانت أهم المعوقات مرتبة تنازلياً قلة دعم الإدارة المادي، ونقص البرامج التدريبية، واختلاف فلسفة

الإدارة مع المفهوم، ومعوقات تشريعية، وضعف قنوات الاتصال، وتعارض أهداف المسؤولية الاجتماعية مع الأهداف الربحية للمؤسسة، وعدم تقبل نشاطات المؤسسة من قبل أفراد المجتمع المحلي.

8 - أظهر التحليل الإحصائي عدم وجود أثر لجميع المتغيرات المستقلة المبحوثة نحو المعوقات التي تواجه المؤسسات العامة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

مضامين الدراسة:

على الرغم من أن النتائج قد أظهرت مستوى متوسطاً من الاهتمام في المسؤولية الاجتماعية كما هو واضح في جدول (2)، فإنه يمكن إدراج مضامين واسعة - لكنها دالة - حول أهم نتائج هذه الدراسة، وهي ممثلة بالجدول المشار إليه سابقاً، وعلى النحو التالي:

أ - إن انخفاض ممارسة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات موضع الدراسة نحو العاملين لديها يدل على أن هذه المؤسسات لا تعتبر قيامها بالمسؤولية الاجتماعية جزءاً من أساس عملها بل هو نشاط مكمل وثنائي أو لأعمال الدعاية فقط، وأن المسؤولية الاجتماعية ليست جزءاً أساسياً من ثقافة المنظمة، ناهيك عن ثقافة العاملين فيها ومسؤوليتهم. وعلى الرغم من إمكانية القول إن هذا الاستنتاج أو المضمون ليس مباشراً لكن يمكن القول إن المؤسسة التي لا تجعل العاملين لديها نصب اهتمامها لا تستطيع استقطاب الكفاءات المؤهلة والقادرة على تعظيم ربحية منظماتها، وعليه، فإنه لا بد من جعل القوى البشرية في المنظمة أولوية رئيسة ليس لاستقطاب الكفاءات فقط، بل للاحتفاظ بها أيضاً مع مراعاة التوازن بين الأبعاد الثلاثة (المستفيدين، المجتمع، والعاملون) (Strandberg, 2009).

ب - كما أن على المؤسسات - حتى تستطيع التناغم مع المتغيرات العالمية بما فيها النظر إلى مسؤوليتها الاجتماعية - أن تنتقل من الاكتفاء بممارسة هذا الدور الاجتماعي كديكور إلى جعله قيمة أساسية، تسعى من خلاله المؤسسات إلى الإسهام في إيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والبيئية المتزايدة، والإسهام في تقليل وطأة الفقر والحرمان (Elvira & Vieira, 2007).

ج - في الوقت ذاته فإن المنظمات تستطيع نشر جهودها في هذا المجال وإيصالها لكل نوي العلاقة وللمجتمع من خلال وسائل الإعلام المختلفة، ليس من

باب الإشهار فقط ، بل لتؤسس لثقافة تنظيمية جديدة أيضاً، ولتتحول من منظمة منتجة فقط إلى منظمة مؤسسة تسهم في صياغة القيم الاجتماعية، ولتكون مثلاً في مجال تخفيف العبء والتزام العدالة والحفاظ على البيئة (Mark-Herbert & Schantz, 2007).

د - على المؤسسات ألا تخشى إرهابها مادياً وتقليل ربحها نتيجة جهودها الاجتماعي؛ إذ بينت الدراسات أن العلاقة بين الأداء المالي والمسؤولية الاجتماعية هي علاقة طردية إيجابية (Dam, 2008).

التوصيات:

1 - العمل على تفعيل وتنشيط الدور الاجتماعي للمؤسسات العامة لما له من أهمية في تنمية المجتمع والعاملين وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في ظل العولمة والمنافسة التي تواجه المنظمات الإدارية. وقد يتم ذلك من خلال وضع تشريعات تلزم كل مؤسسة عامة أن تضع مخصصات مالية واضحة ومحددة في الموازنة للقيام بالنشاطات والفعاليات التي تعمل على التنمية وحل المشكلات المجتمعية.

2 - قيام القطاع الحكومي في توفير حوافز وإعفاءات ضريبية وتشريعية للمؤسسات عن طريق تشجيع إقامة شراكات اجتماعية فيما بينها، والعمل على منحها فرصاً أفضل في المناقصات العامة لشراء اللوازم.

3 - قيام الجهات الحكومية المسؤولة والمختصة بتشجيع المؤسسات العامة على إيجاد وحدات أو أقسام في الهيكل التنظيمي كمرحلة أولى والعمل على اشتراط قانوني لإيجاد هذه الوحدات كمرحلة تالية، وتكون مهمة هذه الوحدات إعداد البرامج والنشاطات المتعلقة بمجالات المسؤولية الاجتماعية والتخطيط لها وتنفيذها ومن ثم متابعتها.

4 - يطلب من المؤسسات العامة أن توفر بعض الخدمات التعليمية كمنح دراسية للمتفوقين من أبناء العاملين فيها، وهذا بدوره يزيد من مستوى ولائهم، ومن ثم تحسين الإنتاجية. وقد تعمل المؤسسة على ترشيح المبعوثين في تخصصات تحتاجها المؤسسة مما يضمن لها توفير قوى عاملة مستقبلية من خلال قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين في الوقت نفسه.

5 - ضرورة قيام الإدارة العليا في المؤسسات العامة بتقديم الدعم المالي وتبني فلسفة محفزة للدور الاجتماعي المطلوب منها، وقد يتم ذلك من خلال عقد

ورش عمل ودورات تدريبية تعمل على زيادة الوعي للعاملين، ومن ثم ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

6 - العمل على سن تشريعات تكفل تطبيق المؤسسات العامة لبرامج المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها في قنواتها السليمة، وتنظم ذلك بأسلوب علمي.

7 - العمل على إجراء المزيد من الدراسات الميدانية ذات العلاقة كربط العلاقة بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومستوى الإيرادات أو الأرباح، وإجراء تقييم من قبل أفراد المجتمع المحلي نحو الأداء الاجتماعي لهذه المؤسسات.

المراجع:

- إبراهيم بادود (2007). عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية للشركات. الاقتصادية، العدد 4951.
- إبراهيم ميده (2005). نموذج مقترح لتطبيق نظام التكلفة على أساس النشاط في مجال المسؤولية الاجتماعية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 21 (2): 275-313.
- تحسين منصور (1997). المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة في الشركات المساهمة العامة الأردنية، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، 24 (2): 425 - 443.
- حسين الخطيب (1997). الجوانب الاجتماعية والسياسية للتخصيص، ندوة التخصيص، عمان-الأردن 4-18/1997.
- السيد خضر (1988). تكاليف المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصحفية في مصر: المفهوم والمشاكل والمقياس، الإدارة، 21(1): 7-27.
- علي صادق (1990). المسؤولية الاجتماعية للشركات في مصر، مجلة جامعة أسيوط للعلوم الإنسانية، 18 (2): 12-33.
- غادة أبو أرشيد (2006). المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء: دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- ماهر شعشاعة (1991). محاسبة المسؤولية الاجتماعية بالتطبيق على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- محمد التويجري (1988). المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، عدد 4، ص 21.
- محمد الطراونة (2000). التخاصية والمسؤولية الاجتماعية: دراسة تحليلية، المنارة، 5 (1): 379-430.
- محمد علام (1991). حدود المسؤولية الاجتماعية: إطار فكري لمراجعة الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال في دول العالم النامي، الإدارة العامة، العدد 72: 7 - 40.
- نائل العواملة (1990). مؤشرات المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة العامة الأردنية، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، 17(2): 407 - 433.

يوسف جهماني (1996). مجاسبة المسؤولية الاجتماعية والشركات المساهمة العامة. مجلة أبحاث اليرموك، 12 (4): 45 - 85.

AICPA, (1973). *The american institute of certified public accountants*, New York.

Atkins, B. (2006). Social responsibility: Is it "Irresponsibility"? *The Corporate Governance Advisor*, 14 (6), 28-29.

Bert, S.(2008). A note on the interaction between corporate social responsibility and financial performance. *Ecological Economics*, 86 (1-2): 46-55.

Branco, M. & Rodrigue, L. (2008). Factors influencing social responsibility disclosure by portuguese companies. *Journal of Business Ethics*, 83: 685-701.

Chahal, H., & Sharma, R, (2006). Implications of corporate social responsibility on marketing performance: A conceptual framework, *Journal of Services Research*, 6 (1): 205-215.

Cheah, E., Chan, W., & Chieng, C. (2007). The Corporate Social Responsibility of Pharmaceutical product recalls: An empirical examination of U.S. and U.K. Markets. *Journal of Business Ethics*. 76:427-449

Chrisman, J., & Fry, F., (1982). Public versus business expectations: Two Views on social Responsibility for small business, *Journal of Small Business Management*: 19- 26.

Dam, L. (2008). Corporate social responsibility & financial markets. Rijks University-Groningen, Unpublished PhD dissertation.

Elvira, V. & Vieira, M., (2007). Social responsibility as displacement of capitalism; evidence from banks in Brazil, *EJBO*, Vol. 12. No.1: 234-267.

Epstein, M., (1985). *An introduction to social accounting social audit*, Los Angeles, California.

Fennel, M., & Alexander J. (1987). Organizational boundary spanning in institutionalized environments, *Academy of Management Journal*, Vol. 30. No.3: 456-476.

Heath, R., & Ryan, M. (1989). Public relations: role in defining corporate social responsibility, *Journal of Mass Media Ethics*, 4 (1): 21-38.

Jamali, D., Saifiedden, A., & Rabbath, M.,(2008). Corporate governance and corporate social responsibility synergies and interrelationships. Corporate governance: *An International Review*, 16(5): 443-459.

Jenkins, H., (2006). Small business champions for corporate social responsibility, *Journal of Business Ethics*, 67, 241-256.

Khan, S. (2008). Conceptualizing corporate social responsibility: An Indian perspective. *Academy of Management Proceedings*, 1-6.

Luo, X., & Bhattacharya, S. (2006). Corporate social responsibility, Customer satisfaction, and market value, *Journal of Marketing*, 70, October: 1018.

Mahoney, L., & Thorne, L., (2005). Corporate social responsibility and long term compensation: Evidence from Canada, *Journal of Business Ethics*, 57, 241-253.

Mark-Herbert, C. & Schantz, C., (2007). Communicating corporate social responsibility-brand Management, *EJBO*, Vol.12. No.2: 357-369.

- Monsma, D., (2006). Equal rights, Governance, and the environment: Integrating Environmental Justice principles in corporate social responsibility, *Ecology Law Quarterly*, 33: 443-498.
- National Accounting Association, (1994). Report of the committee on accounting for corporate social performance, Management Accounting.
- Phillips, E., (2006). Corporate social responsibility in aviation, *Journal of Air Transportation*, 11 (1), 65-81.
- Quazi, A., & QBrien, D. (2000). An Empirical test of cross-national model of corporate social responsibility, *Journal of Business Ethics*, 25: 33-51.
- Robertson, D., & Nicholson, N. (1996). Expression of social responsibility in U.K. Firms, *Journal of Business Ethics*, 15, 1095-1106.
- Schuler, D., & Cording, M., (2006). A Corporate social performances-Corporate Financial Performance Behavioral Model for Consumers, *Academy of Management Review*, 313: 540-558.
- Snider, J., Hill, R., & Martin, D., (2003). Corporate social responsibility in the 21st Century: A view from the worlds most successful firms, *Journal of Business Ethics*, 48: 175-87.
- Steckmest, F., (1982). *Corporate performance: The Key to Public Trust*, New York: Mc Graw-Hill book.
- Strandberg, C., (2009). Using corporate social responsibility to attract, motivate and retain human resources, UN published master thesis, Lulea university of Technology, 2009
- Udayasankar, K. (2008). Corporate Social Responsibility and Firm Size. *Journal of Business Ethics*, 83: 167-175.
- Vuontisjarvi, T., (2006) The european context for corporate social responsibility and human resource management: An analysis of the Largest Finish Companies, *Business Ethics: A European Review*, 15 (3), 271-291.
- Worthington, I., Ram, M., & Jones, T., (2006). Exploring corporate social responsibility in the U.K, Asian Small Business Community, *Journal of Business Ethics*, 67: 201-217.
- Zoubi, F, (1990). Involvement of Jordanian executives in social responsibility: An exploratory study, *Mu'tah Journal for Research and Studies*, 5 (1): 9-49.

قدم في: ديسمبر 2007

أجيز في: يونيو 2010



The Practice Level of Social Responsibility and its Implementation Obstacles in Jordanian Public Corporations

*Mohammed A. Al- Rwabdah**
*Raeed I. Al- Ababnah**

This study aimed to explore the level of practicing social responsibility (toward employee, clients, and the local society) and obstacles facing its implementation as perceived by the employees of public enterprises in Jordan. Eight public enterprises were selected by distributing 240 questionnaires to working employees with the title of manager, department/section head, and employee. There were 182 returned questionnaires that had usable statistical analysis to process with a response rate of (75.8%).

The results reported the following:

1 - The practice level of social responsibility was moderate with a mean value of (2.79).

2 - The order of practicing social responsibility dimensions was: toward clients, toward the local society, and finally toward employees.

3 - Almost two thirds of the respondents reported no existence of a specialized department or unit in charge of social responsibility. Service and industrial public enterprises had more than 501 employees who reported a high level of social responsibility dimensions.

* Department of Public Administration, Faculty of Economics & Administrative Sciences, Yarmouk University, Jordan.

4 - The main obstacles facing public enterprises in practicing social responsibility were a lack of top management financial support and the shortage of training courses.

Several recommendations were proposed such as the public sector should offer tax incentives and exemptions for those enterprises that practice social responsibility, provide financial support for top-level management, and offer related training courses.

Key Words: Social responsibility, Public enterprises, Jordan.