

تأثير دوافع المسؤولية الاجتماعية في التفوق التنظيمي للكليات الحكومية

بحث تحليلي لآراء عينة من التدريسيين والموظفين

في كلية التربية للعلوم الصرفة – ابن الهيثم – جامعة بغداد

The Impact Of Social Responsibility Drivers On
Organizational Excellence Of Government Colleges

Analytical Research For The Views Of a Sample

Teacher And Staff In The Faculty Of Education For
Sciences – Ibn al – Haytham – university Of Pure

. Baghdad

بحث مقدم الى

المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثاني

لجمعية ادارة الاعمال العلمية العراقية

الدكتور

سعد علي ریحان المحمدي

وزارة الصناعة والمعادن

Mob :00964 7901774967

E-mail : saadrehans@yahoo.com

Saad Ali Rayhan Mohammedi

Ministry of Industry and Minerals

المستخلص :

يهدف هذا البحث الى لقاء الضوء على أحد ابرز المفاهيم المعاصرة وهو المسؤولية الاجتماعية

نظرا للدور الاجتماعي المهم الذي تضطلع فيه المنظمات والمتمثل في تحسين رفاهية المجتمع بشكل متوازن مع اهدافها الاقتصادية . إذ يختبر هذا البحث العلاقة بين دوافع المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي من خلال استبانة اعدت لهذا الغرض، شملت عينة من التدريسيين والموظفين في كلية التربية للعلوم الصرفة - ابن الهيثم - جامعة بغداد . وحددت بفرضيتين رئيسيتين الاولى : توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين دوافع المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي والثانية : توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لدوافع المسؤولية الاجتماعية في التفوق التنظيمي للكياليات الحكومية . وتم الاعتماد على مجموعة من الوسائل الاحصائية لأثبت صحة الفرضية . إذ بينت النتائج صحة فرضية البحث وأن الدافع القانوني والتشريعي كان من بين أهم دوافع المسؤولية الاجتماعية، ووضع البحث مجموعة من التوصيات لعل ابرزها: زيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية باعتبارها مسؤولية اخلاقية والتزام تجاه المجتمع للمساهمة في التنمية المجتمعية وتحقيق الرفاهية وجودة الحياة للمواطنين.

المصطلحات الرئيسية للبحث : المسؤولية الاجتماعية ، التفوق التنظيمي.

المستخلص

لم يُعد تقييم أداء منظمات الأعمال مقتصرًا على أدائها المالي أو تحقيق أهدافها الأخرى، وإنما تعدى ذلك ليشمل التزامات هذه المنظمات ومسؤولياتها تجاه المجتمع في ظل بيئة مركبة وتنافسية، إذ أن ممارسة المنظمة للأنشطة ذات الطبيعة الاجتماعية يعد التزامًا أخلاقيًا طوعًا وتجاه المجتمع ويخلق حالة من التفاعل بين المنظمة وبيئتها. لذلك أصبحت المسؤولية الاجتماعية واحدة من الأهداف الرئيسية لمنظمات الأعمال وتؤخذ بنظر الاعتبار عند صياغة رؤية المنظمة ورسالتها كهدف تسعى المنظمة لتحقيقه ولا يقل أهمية عن هدف المنظمة في تحقيق الأرباح وتعظيم الموارد . وعلى وفق ما تقدم فقد تناول البحث الحالي أربعة محاور، إذ تناول المحور الاول منهجية البحث، والمحور الثاني تناول الاطار النظري للبحث، فيما تناول المحور الثالث عرض نتائج البحث، أما المحور الرابع فتضمن أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث .

Abstract

The evaluation of the performance of business organizations is no longer limited to their financial performance or the achievement of their other objectives, but rather extends to the obligations and responsibilities of these organizations towards society in a complex and competitive environment. The Organization's practice of activities of a social nature is a voluntary ethical obligation to society and creates a state of interaction between Organization and its environment. Social responsibility has thus become one of

the main objectives of business organizations and is taken into account in formulating the Organization's vision and mission as an objective that the Organization seeks to achieve and no less important than the Organization's goal of achieving profits and maximizing resources. As for the above, the current research dealt with four axes. The first axis dealt with the research methodology, the second axis dealt with the theoretical framework of the research, the third axis dealt with the results of the research, the fourth axis included the main conclusions and recommendations reached by the research.

المحور الاول

منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث :

تعد المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات الحديثة والتي تحمل تأثيرا واهمية كبيرتين على منظمة

الاعمال وعلى المجتمع كونها ترتبط بسلوك الافراد داخل المجتمع . ولكون هذا المفهوم يحمل صفة التغير والتطور المستمر بسبب التغيرات المستمرة في حياة منظمة الاعمال من جانب والتغيرات الدائمة في البيئة الاجتماعية تزامنا مع التطور العلمي والتكنولوجي والتقني من جانب آخر . وعلى اساس ذلك اصبح لزاما على منظمات الاعمال الأخذ بالدور البناء تجاه تأثيرها في المجتمع لخدمة المجتمع نفسه واعتبار هذا التوجه لا يقل أهمية وتأثيرا على هدفها في تحقيق الارباح. من هنا ممكن أن تظهر لنا مشكلة البحث وقد تجسدت بما يأتي من تساؤلات :

- ما هو الاطار الفكري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ؟
- وكيف نفهم التفوق التنظيمي ؟
- وما هي دوافع المسؤولية التي من الممكن ممارستها لتجعل من التنظيم متفوقا .
- وما هي درجة الاهتمام بدوافع المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر عينة البحث .
- وماهي ابعاد التفوق التنظيمي وكيف تنتظر عينة البحث لهذه الابعاد .

- وما هو مستوى العلاقة والتأثير بين المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي .
ثانيا : اهمية البحث:

بعد هذا البحث إمتدادا علميا مكملا للبحوث التي سبقته في هذا المجال والتي
إتخذت نواحي أخرى في

الدراسة لذلك جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الكيفية التي تؤثر فيها دوافع المسؤولية
الاجتماعية في التفوق التنظيمي بأعتبارها مسؤولية اخلاقية ملزمة تتعدى الايفاء بالالتزامات
الاقتصادية والأخرى لمنظمات الاعمال.

ثالثا : اهداف البحث

وعلى وفق التساؤلات الفكرية لمشكلة البحث وأهميته، فإن أهداف البحث تتجسد
فيما يأتي :

- ١- التأطير النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها .
- ٢- تسليط الضوء على ابعاد التفوق التنظيمي وأهميته .
- ٣- دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي .
- ٤- معرفة مستوى تأثير دوافع المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التفوق التنظيمي من عدمه .

رابعا : فرضيات البحث :

على وفق مشكلة البحث وأهمية وأهدافه، تم صياغة الفرضيتين الرئيسيتين
الآتية :

- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين دوافع المسؤولية الاجتماعية
والتفوق التنظيمي .
- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لدوافع المسؤولية الاجتماعية في
التفوق التنظيمي للكلديات الحكومية .

خامسا : مجتمع البحث (العينة والخصائص)

(١) - تكونت عينة البحث من (٩٠) فردا من التدريسيين والموظفين في أقسام كلية التربية للعلوم

الصرفة – ابن الهيثم في جامعة بغداد . وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة (١٠٠) أستبانته، وتم استرجاع

(٩٣) إستبانته، اهملت (٣) ثلاثة إستبانات كونها غير صالحة للتحليل الأحصائي بسبب عدم

الاجابة على بعض فقراتها وحسب الجدول الآتي :

جدول (١) نتائج توزيع استبانته البحث

حجم العينة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاسترداد %	نسبة الصالح للتحليل %
100	100	93	90	93	90

(٢)- خصائص عينة البحث :

تكونت عينة البحث من (٩٠) تدريسي وموظف، منهم (٥٩) تدريسي و (٣١) موظف

نسبتهم ٦٥.٦% و ٣٤.٤% على التوالي . في أقسام الكلية (البايولوجي، الكيمياء، الفيزياء، الرياضيات، وقسم الحاسبات) ويوضح الجدول (٢) خصائص عينة البحث .

جدول (٢) خصائص عينة البحث

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	37	%41.1
	انثى	53	%58.9
المجموع	-	90	%100
العمر	30 – 21	13	%14.4
	40 – 31	32	%35.6
	50 – 41	18	%20.0
	60 – 51	20	%22.2
	61- فأكثر	7	%7.8
المجموع	-	90	%100
المؤهل العلمي	اعدادية	2	%2.2
	دبلوم	2	%2.2
	بكالوريوس	27	%30.0
	دبلوم عالي	1	%1.1
	ماجستير	23	%25.6
	دكتوراه	35	%38.9
المجموع		90	%100

يلاحظ من خلال مراجعة الجدول اعلاه المتعلق بخصائص عينة البحث، يتضح بأن نسبة الاناث التي بلغت (٥٨.٩%) أعلى من نسبة الذكور التي بلغت (٤١.١) وتبين أيضا أن نسبة الذين تقع أعمارهم بين (٣١-٤٠) سنة (٣٥.٦%) وأن الذين تقع أعمارهم بين (٥١-٦٠) سنة (٢٢.٢%)، وأن الذين تقع اعمارهم بين (٤١-٥٠) سنة (٢٠%). في حين أن الذين تقع

أعمارهم بين الفئتين (٢١-٣٠) و (٦١ - فأكثر) سنة بلغت نسبتهم (١٤.٤%) و (٧.٨%) على التوالي . هذه النسب تشير الى وجود تكافؤ في فرص المشاركة للأجابة على الاستبيان خاصة للفئتين العمرتين (٣١-٤٠) سنة و (٥١-٦٠) ويشير أيضا الى توفر عامل الخبرة لدى عينة البحث .

وعند مراجعة المؤهل العلمي لأفراد العينة نجد أن النسبة الأكبر من المشاركين في الاستبيان هم من حاصلين على شهادة الدكتوراه والماجستير والدبلوم العالي بنسبة اجمالية مقدارها (٦٥.٢%) من عينة البحث توزعت بنسب (٣٨.٩%) ، (٢٥.٦%) و (١.١%) على التوالي . وهذا يشير الى أن أغلب من شملهم الاستبيان من افراد العينة هم من ذوي المستوى العلمي العالي .

أما فيما يتعلق في مدة الخدمة فأن الفئة (٢٠-١١) سنة هي الفئة الأكبر ونسبة (٥٢.٢%) ويليهما فئة (١٠-١) سنة بنسبة (٢٧.٨%) مما يعني أن عامل الخبرة إجمالاً يقع في مستوى المتوسط .

سادسا : الوسائل الاحصائية :

النسب المئوية ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط ، الفاكرونباخ ، والبرنامج

الاحصائي الجاهز (spss) لاستخراج النتائج

ولغرض التحقق من صدق وثبات الاستبانة فقد تم إختيار صدق المحتوى باستخدام معامل الارتباط (RT) (معامل الفاكرونباخ) لمعرفة دقة إجابات افراد العينة وأعيدت نفس العبارات الواردة في الاستبانة

وعدها (٦٤) وكان معامل (الفاكرونباخ) يساوي (٠.٩٢) وهو موجب ومرتفع .

ويعد ذلك كافيا للتأكد من ثبات إجابات أفراد العينة .

Cronbach's Alpha	N. of items
.922	64

سابعاً : حدود البحث :

الحدود المكانية : تتمثل بكلية التربية للعلوم الصرفة – ابن الهيثم – جامعة بغداد

الحدود الزمانية : مدة التطبيق من ٢٠١٨/١/١٥ الى ٢٠١٨/٢/٢٥

ثامناً : الدراسات المعرفية السابقة :

يتحدث هذا المحور عن الدراسات المعرفية السابقة التي تناولت موضوع البحث أو أحد متغيراته أو تلك التي كانت مشابهة للدراسة الحالية من حيث المضمون في حدود ما أتيح للباحث الاطلاع عليه، وفيما يأتي عرضاً موجزاً لهذه الدراسات .

١- الحدراوي ، ٢٠١٤ ، "دوافع تشجيع المنظمات نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية وفقاً لمتطلبات سوق

العمل" . اعتمدت الدراسة على عدد من الابعاد التي من الممكن أن تمثل دافعاً يشجع المنظمات على ممارسة المسؤولية الاجتماعية، استخدمت استبانة إستقصاء لجمع البيانات شملت عينة من اساتذة كلية الادارة والاقتصاد في جامعة الكوفة وعددهم (٤٣) فرداً . وقد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها الدافع الديني والاخلاقي والانساني والقانوني، كما توصل البحث الى مجموعة من التوصيات كان أهمها : تشجيع منظمات الاعمال على ممارسة المسؤولية الاجتماعية سواءً على مستوى البيئة الداخلية للكلية او البيئة الخارجية المتمثلة بالمجتمع .

٢- متعب ، وحسوني، ٢٠١٤ ، "الدعم المنظمي المدرك ودوره في تميز منظمات الاعمال" دراسة ميدانية في

الشركة العامة للصناعات المطاطية في القادسية . أختبر البحث من خلال استبانة لعينة شملت (٣٥) فرداً من القيادات الادارية في الشركة المبحوثة وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها حرص إدارة المنظمة على إشراك اطراف عديدة (الموردين، الادارة، الزبائن) في إعداد الاستراتيجية، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها : ان المنظمة المبحوثة تشعر موظفيها بأنهم محل اهتمام وتقدير ومتى ما شعروا بذلك سوف يبادلون الشعور بنوع من التميز .

٣- الملا، وعبد الرحمن (٢٠١٤) "علاقة الذكاء الشعوري بأنماط اتخاذ القرارات وأثرهما في تفوق الأداء

الجامعي"، بحث استطلاعي لعينة من القيادات الادارية في الجامعة المستنصرية، ثم إختبار البحث من خلال عينة مكونه من (١٣٠) فرداً من منصب عميد ومعاون عميد ورئيس قسم إضافة الى رئاسة الجامعة

توصل البحث الى جملة من الاستنتاجات، كان من أهمها أن الذكاء الشعوري لدى عينة البحث يسهم في احداث المزيد من التغيرات الايجابية في تفوق الاداء الجامعي ويتجسد ذلك بشكل اكبر في بُعد أمثلية الأداء والتي تزداد فيها إذا تمت عبر انماط اتخاذ القرارات . وللبحث مجموعة من التوصيات أهمها : زيادة مساهمة الذكاء الشعوري في احداث الكثير من التأثيرات الايجابية في تفوق الاداء الجامعي، إذ إن العينة المبحوثة بحاجة الى مزيد من الجهود لتحسين ادائها من خلال انماط اتخاذ القرارات وتفعيل ذلك التغيير في مجال التطوير الاستراتيجي .

٤ - Simmons etal (٢٠٠٤)

The materials of Education Environment, Guide for Excellence
.in Amiracan institute and university

أساسيات البيئة التعليمية كدليل الى التفوق في الجامعات والمعاهد الامريكية : دراسه تطبيقية .

هدفت الدراسة الى أيجاد بيئة تعليمية تستند الى بعض الأسس والمعايير التعليمية العالية التي تقود الى تفوقها وإعتمادها في مجال عملها، ومن بين أهم إستنتاجات الدراسة تمثلت بـ (٢٨) فقرة تم ترتيبها حسب اهميتها ووضعت في (٦) محاور رئيسه هي : الدقة والعدالة، العمق، التأكيد على بناء المهارات، توجيه النشاط، توفير وسائل إيضاح صامته، والاستخدام الفعال . وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان أهمها : أن أساسيات البيئة التعليمية يجب أن تنمي المسؤولية الاجتماعية وتشجع المتعلمين على استخدام معارفهم الشخصية والتقييمات لقضايا البيئة كقاعدة لحل مشاكل البيئة والأنشطة

٥ - Romer، (٢٠٠٢)

The characteristics of Excellence in Higher Education, Applied
.study in American universities and institutes

هدفت الدراسة لوضع مجموعة من الخصائص التي تكون أساساً لتفوقها، إذ اشارت الدراسة الى أن منظمات التعليم العالي تركز جهودها في المجتمع لغرض نشر المعرفة وصولاً لخلق مجتمع ذو قيمة عالية يمكن الوثوق فيه. واستنتجت الدراسة بأنه لأغراض التفوق، فإن هناك مجموعة من الخصائص يمكن إعتقادها كدليل عمل لدى منظمات التعليم يتم تطبيقها من وجهة نظر المنظمة الذاتية وتعتمدها ضمن رسالتها وأهدافها. وأوصت الدراسة بضرورة

الاهتمام بمجموعتين من الخصائص، المجموعة الاولى سميت بالمضمون التأسيسي وتشمل : رسالة المنظمة واهدافها وأغراضها، تخصيص موارد التخطيط، الموارد التأسيسية، القيادة والحكومة، الادارة، التكامل، والتقييم المؤسسي. أما المجموعة الثانية فقد سميت بفاعلية التعليم وتضمنت الخصائص الآتية : قبول الطلبة، خدمات دعم الطلبة، الكليات، توفير التعليم، التعليم الرئيس، أنشطة التعليم المترابطة، وتقييم تعليم الطلبة. ولغرض تطبيق هذه الخصائص، فان لكل خاصية من الخصائص تضمنت ثلاثة أجزاء هي : المحتوى، العناصر الاساسية، وتحليل الخيار والحدث.

المحور الثاني

الإطار النظري للبحث

اولاً: المسؤولية الاجتماعية : Social Responsibility

(١)- مفهوم المسؤولية الاجتماعية : Concept Social Responsibility

ظهر مصطلح المسؤولية الاجتماعية منذ ثلاثينيات القرن الماضي، ولم يتم

وضع تعريف

لهذا المصطلح إلا في سبعينيات القرن العشرين للإشارة الى أهمية الدور الاجتماعي للمنظمات والمتمثل في المساهمة في تحسين رفاهية المجتمع . (ابو النصر، ٢٠١٥: ٢٧). وقد أشار الى ذلك مؤتمر جامعة كاليفورنيا عام ١٩٧٢ والذي عقد تحت شعار (المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال) على ضرورة الزام كافة المنظمات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة والمساهمة في التنمية الاجتماعية والابتعاد عن منظور تعظيم الارباح كهدف رئيسي للمنظمة.(الحدراوي، ٢٠١٤: ٦٤) ويشير (Mallen Baker, 2006: 77) الى مصطلح المسؤولية الاجتماعية كان ضمن جدول اعمال ((قمة الارض)) التي عقدت في جوهانزبيرغ سنة ٢٠٠٢ والتي حضرها عدد كبير من المؤسسات الضخمة العاملة في مجال البيئة والطاقة، ويرتكز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص على فكرة فلسفية لـ (Rene Dubos) مفادها "تحرك محلياً" وفكر عالمياً "Move Locally and think global" وتعني هذه الفكرة عملية دمج السياق العالمي والمحلي ضمن التفكير الاستراتيجي للمؤسسات .

ويرى (ناصر، والخضر، ٢٠١٤: ١٨) بأن التطور في الظروف التقنية والبيئية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية التي شهدتها العقود الأخيرة بدأت النظرة تتغير تجاه أهداف منظمات الاعمال ، فلم يعد تقويم أداء المنظمات مقتصرًا على أدائها المالي، وإنما تعدى ذلك ليشمل التزاماتها ومسؤولياتها الاجتماعية في ظل بيئة مركبة وتنافسية . وعلى وفق ذلك فقد إنقسمت آراء الكتاب والباحثين والأكاديميين والتطبيقيين بين مؤيد ومعارض للمسؤولية الاجتماعية . إذ

يرى (Gramer,2006:54) أن الوظيفة الأساسية للمنظمات تنحصر بالدرجة الأولى في تعظيم الارباح وإن ممارسة المنظمة للأنشطة ذات الطبيعة الاجتماعية سيؤدي الى زيادة حقيقية في التكاليف . وبالمقابل فإن وجهة النظر الأخرى ترى إن على منظمات الأعمال أن تتبنى دورا اجتماعيا واسعا، وأن تتفق بسخاء على الأنشطة الاجتماعية ورفاهية المجتمع ولعل أبرز المدافعين عن وجهة النظر هذه الأقتصادي الأمريكي (Paul Samuelson) وبالتالي فإن على المنظمات مراعاة مصالح الزبائن، والموردين، والمنظمات الأهلية، والمؤسسات المالية، وأن لا ينحصر تركيزها على تحقيق مصالح المالكين والادارات وتحقيق الارباح (Ann aind Archie,2008:22)

وعلى وفق ماتقدم فقد أختلفت التعريفات التي قدمها الكتاب والباحثين للمسؤولية الاجتماعية إذ أن كل تعريف ينظر الى المسؤولية المجتمعية من زاوية محددة ولكن اغلبية هذه التعريفات تشترك في أن المسؤولية المجتمعية للمنظمات مفهوم تدرج بموجبة المنظمات الشواغل الاجتماعية والبيئية في سياساتها وبرامجها وأنشطتها بقصد تحسين أثرها في المجتمع . (الحموري، والمعايطة، ١٦-٢٠١٥:١٧). وبغية الأحاطة بهذا المفهوم سنتعرض في أدناه الى مجموعة من المفاهيم والتعريفات للمسؤولية الاجتماعية . إذ عرف (Peyer Drucker) عام ١٩٧٧ المسؤولية الاجتماعية . بأنها ((التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه)) ويُعدّ هذا التعريف الأساس الذي إعتمدت عليه الدراسات اللاحقة . وقد عرفها (Holmes) بأنها التزام على منظمة الاعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الانشطة الاجتماعية، مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات (عزاوي، وآخرون، ٢٠١٢:٥) .

أما المفوضية الاوربية European Commission فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأنها توحيد الاهتمامات البيئية والاجتماعية لمنظمات الأعمال مع عملياتها وتفاعلاتها مع أصحاب المصالح على أساس طوعي . ويعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأنها : التزام منظمات الاعمال بالتنمية المستدامة والعمل مع العاملين واسرهم والمجتمع المحلي (Peter,2006:330). ويعرف الباحث المسؤولية الاجتماعية بأنها : التزام أخلاقي طوعي من قبل منظمات الاعمال تجاه المجتمع بما يخلق حالة من التفاعل بين المنظمة وبيئتها بهدف تحسين الخدمات وخلق فرص العمل للقضاء على البطالة والفقر والمحافظة على البيئة وتحقيق الرفاهية وجودة الحياة للمواطنين . وتأسيسا على ما تقدم فإن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يجب أن تتناول بطبيعتها ما يأتي : (العنزي، والماجي، ٢٠١٧:١٢٠)

أ- وضع خطط وبرامج بعيدة الامد من قبل المنظمة، بحيث تترك تأثيرا إيجابيا واضحا في حياة الفرد والمجتمع وتتطلب الأخذ بالحسبان المؤثرات الخارجية لنشاطاتها في البيئة.

ب- رسم صورة العلاقة التفاعلية المميزة بين المنظمة والبيئة التي تعمل فيها، وبما يجعل مشاركتها قيمة في حل مشكلات المجتمع من تلوث وبطالة وفقر وظلم وفساد وعنف وعدم إنصاف.

ت- تقديم جهود واعية ومنظمة موجهة نحو تعظيم التأثير الايجابي للمنظمات والحد من تأثيرها السلبي في المجتمع (إن كانوا أفراد أو جماعات، وبيئة عامة أو خاصة).

ث- توفير التزام من قبل الادارة حول مضمون الاعمال الناجحة ، وتنفيذها بطريقة صحيحة تعكس الصيغة المثلى للحماية والطمأنينة للأخرين بأعتبارها منظمة شرعية وأخلاقية.

(٢)- أهمية المسؤولية الاجتماعية : The importance of social Responsibility

تتجلى أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمات فيما يأتي:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لسيطرة مفاهيم العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص وإنتشار ثقافة تنظيمية رائدة على قاعدة المسؤولية الاجتماعية.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع نتيجة لإسهام المنظمات وتقديمها الدعم المادي والمعنوي كالمساعدة في حل مشاكل البطالة والفقر وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية وزيادة المداخل والتعويضات للعاملين والتي تحسن من المستوى المعيشي للمواطنين.
- تحقيق التفاعل والترابط بين منظمات الاعمال ومؤسسات المجتمع الخاصة .
- إستقطاب العمالة المميزة والاحتفاظ بها وزيادة إنتاجية العاملين وكسب رضاهم وتحقيق ولائهم، كما انها تحسن الاداء المالي وزيادة الأرباح والفوائد الاستثمارية .
- تشكيل صورة ذهنية إيجابية لدى أكبر شرائح ممكنة في المجتمع مما يؤدي الى استقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء وضمأن ولائهم للمنظمة .(ناصر، والخضر، ٢٣- ٢٠١٤: ٢٤) .
- إيجاد بيئة إجتماعية أفضل تعود بالنفع المباشر على المنظمة في الآجل الطويل.
- زيادة الوعي بأهمية الاندماج بين منظمات المجتمع، وتجنب المزيد من التشريعات الحكومية المقيدة لشركات القطاع الخاص. (ابو النصر، ٢٠١٥: ٤٢).

(٣)- دوافع المسؤولية الاجتماعية : The motives of social Responsibility

هناك مجموعة مختلفة ومتنوعة من الدوافع والاتجاهات والابعاد التي تمثل دافعا للمنظمات والأفراد نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية ، منها ما يأتي :

أ- الدافع القيمي والأخلاقي :

ويقصد بذلك أن المنظمة تراعي القيم والاخلاقيات المهنية وقيم وأخلاقيات العمل والادارة عند قيامها بإنتاج السلع أو تقديم الخدمات، بمعنى أن الدافع الاخلاقي يفرض على المنظمة قيامها بعمل الصواب وليس الخطأ أو بعمل ما هو صحيح وعادل وعدم الأضرار بالآخرين، فمثلا المنظمة تلتزم بالأخلاق الحميدة وباحترام الاديان السماوية ومراعاة قيم المجتمع وثقافته في كل تصرفاتها مع العاملين وأسرههم ومع العملاء ومع المنظمات المنافسة لها أو غير المنافسة والمجتمع ككل. كما أن المنظمة تحترم وتلتزم وتطبق موثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية.

ب- الدافع الانساني والاجتماعي :

وهنا تكون اعمال الخير وتقديم الاعانات والمساعدات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة لسكان هذا المجتمع وخاصة الفئات الفقيرة والمحتاجة إضافة الى قيام المنظمة في تنمية قدرات افرادها والمحافظة عليهم وتنمية قدراتهم دافعا للمنظمة في تحمل مسؤولياتها اتجاه المجتمع، لذا نرى اعمال التبرع للجمعيات الأهلية والمستشفيات التي تقدم الرعاية الصحية للفقراء والأطفال وتقديم المساعدات للمعاقين والايتام والأرامل كنشاط خيري وإنساني واجتماعي تمارسه منظمات الأعمال لصالح مجتمعاتها.

ج- الدافع القانوني والتشريعي :

أي أن المنظمات عند ممارستها لأنشطتها ووظائفها المختلفة يجب أن تكون متفقة مع منظومة القوانين والتشريعات النافذة الى جانب سعي هذه المنظمات الى تحقيق أهداف الربحية، كما أن المنظمة تحترم اللوائح والتعليمات المنظمة للعمل بها والتي وضعتها لنفسها وعدم اقتراف أي جرائم في حق العاملين او العملاء في المجتمع. وعلى المنظمة ايضا احترام المواثيق والمعاهدات الوطنية والاقليمية والدولية المعنية او المرتبطة مثل: الاعلان العالمي لحقوق الانسان والعهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية ، وتعد هذه الممارسات والالتزامات من المطالب الاساسية للمجتمع والتي يتعين على منظمات الاعمال تليبيتها باعتبارها دوافع للمنظمة لممارسة مسؤولياتها الاجتماعية .

د- الدافع الثقافي والبيئي :

ويُعد الدافع الثقافي والبيئي من العوامل الرئيسية في جعل منظمات الاعمال تتفاعل بطريقة إيجابية مع ثقافات المجتمع المختلفة ومع قضايا البحوث العلمية بمختلف اشكالها بما يخدم حالة التقدم والازدهار، ويحقق التميز في عموم ميادين الحياة وفي جانب العلم والمعرفة والثقافة خصوصا، ويتم ذلك من خلال رعاية المبدعين والمبتكرين وتأمين البيئة المناسبة والمستلزمات الضرورية التي تمكنهم من استثمار المعرفة بشكل فعال. كما ان المنظمات تلتزم بمعايير البيئة وحمايتها من خلال معالجة النفايات بكافة اشكالها واستخدام أعمال التنقية والفلتره بالنسبة الى الشركات الصناعية التي تنبعث منها الادخنة والابخرة والغازات الضارة بالصحة العامة والبيئة، كذلك تساهم منظمات الاعمال في منع التلوث البيئي والحد منه وتحرص على تقديم سلع وخدمات لا تسبب اضرارا أو أمراضا للمجتمع.

هذه الدوافع تجعل منظمات الاعمال تمارس مسؤولياتها الاجتماعية بهدف تحقيق حياة مجتمعية أفضل وتحسين المستوى المعاشي للمجتمع وبالمقابل فإن المجتمع وخاصة العملاء او المستهلكين سيتخذون مواقف إيجابية تجاه هذه المنظمات مما يزيد من حالة الولاء للمنتج والمنظمة معا ويحقق حالة من الاستقرار للمنظمة التي تمارس المسؤولية تجاه مجتمعها على صعيد نشاطها واستمرار ثقة العملاء والمجتمع بها . (ابو النصر، ٣٩-٢٠١٥: ٤١)، (ناصر، والخضر، ٢١-٢٠١٤: ٢٣)، (Matten, is Tollnurst, 2007:132).

(٤)- أبعاد المسؤولية الاجتماعية : The dimensions of social Responsibility

هناك العديد من التقسيمات التي تناولت أبعاد المسؤولية الاجتماعية من أجل تسهيل مهمة دراسة

وقياس هذا المفهوم وعلاقته بالمفاهيم الأخرى ذات الصلة . فالبعض يقسم المسؤولية الاجتماعية الى نوعين : الاول، المسؤولية الاجتماعية الداخلية والتي تتمثل في اسهام المنظمة في تنمية قدرات وتطوير العاملين بها والمحافظة عليهم ووقايتهم من أي مخاطر قد يتعرضون لها في بيئة العمل وتحسين مستوى معيشتهم. اما النوع الثاني فهو المسؤولية الاجتماعية الخارجية ويتمثل هذا النوع في أسهام المنظمة في المساهمة في تحسين احوال أسر العاملين والمشاركة في خدمة المجتمع وتنميته. (Drucker,1977:127-128) .

ويرى آخرون بأن ابعاد المسؤولية الاجتماعية تتمثل في : المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، والمسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلك، والمسؤولية الاخلاقية، والمسؤولية تجاه حماية البيئة (المغربي، ١٩٩٦: ٧٣).

ويُعَدُّ هرم (Archie B. carroi,1991) من أوائل نماذج المسؤولية الاجتماعية للشركات إذ أشار الى أن هناك أربعة أنواع أو ابعاد للمسؤولية الاجتماعية يوضحها الجدول (٣) الآتي :

المسؤولية الخيرية	المسؤولية الاخلاقية	المسؤولية القانونية	المسؤولية الاقتصادية
- تقديم الاعانات والمساعدات للمجتمع . - التبرع للجمعيات الاهلية والمستشفيات . - تقديم الرعاية الصحية للفقراء والأطفال والمعاقين والأيتام الخ .	- العمل الصحيح والعاقل وعدم الاضرار بالآخرين . - الالتزام بالأخلاق الحميدة واحترام الاديان السماوية - ومراعاة ثقافة المجتمع . - مراعاة القيم والاخلاقيات المهنية واخلاقيات العمل . - تطبيق مبادئ الشرف او الدساتير .	- احترام المنظمة للتعليمات واللوائح وقوانين العمل . - احترام قوانين المجتمع وعدم إقتراف جرائم بحق العاملين او العملاء . - احترام المواثيق والمعاهدات الوطنية والاقليمية والدولية .	- قيام المنظمة بإنتاج السلع والخدمات التي أنشأت من أجلها أصلا . - الابتعاد عن المغالاة في الاسعار او الاحتكار الاستغلال او هدر موارد المجتمع . - مراعاة مواصفات الجودة الشاملة في السلع والخدمات المقدمة للعملاء والمستهلكين .

جدول (٣) ابعاد المسؤولية الاجتماعية

المصدر : بتصريف من: ابو النصر، مدحت محمد، "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات" المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر، 39-40:2015

ثانيا : التفوق التنظيمي : Organizational Excellence

(١)- مفهوم التفوق التنظيمي : Organizational Excellence Concept

تعني كلمة التفوق لغة : التفوق كلمة اشتقت من الفعل ((فاق)) الذي يأتي بمعنى فاق الشيء فوقاً وفوقاً أي علاه، ونقول فلان يفوق قومه أي يعلوهم، وفاق الرجل أي علاه وغلبيه وفضله، وفاق الرجل اصحابه أي علاهم بالشرف. (ابن منظور، ١٣٨٠ هـ ٣٢٠ :).

أما في اللغة الانكليزية فقد فُسِرَت الكلمة بأكثر من معنى فهو التميز او الجودة المتاحة المطلوبة، وهي التفرد، وتعني كذلك ان تكون فائقا في عملك، وفسرت أن يكون العمل الذي تؤديه من مرتبة ((جيد جدا)) أو أن يكون من الصنف الاول بمعنى ان العمل متميز. (Web 1974:398).

وأختلفت المفاهيم وتعريفات التفوق التنظيمي على وفق رؤية واضع التعريف، ولكنها جميعا تتفق على أن التفوق يتمثل في حالة التميز أو الاداء العالي ومستوى المعرفة التي يمتلكها العاملون . وقد وردت هذه المفاهيم أو التعريفات في أدبيات ادارة الاعمال والفكر الاداري، والتي سنتعرض في أدناه الى بعض منها أملا في تغطية هذا المفهوم .

فقد عرف (العنزي، ٢٠١٧:٤١٥) التفوق التنظيمي على أنه : التميز او الجودة المطلوبة، أو التفرد، أو الفوقية في العمل، أو الأمتياز في نوع العمل المؤدي، وإنه اسلوب شامل للعمل الذي

يأخذ بالاعتبار : الموازنة بين اهتمامات اصحاب المصالح الاستراتيجيين وزيادة احتمالية نجاح المنظمة في الامد البعيد، والتميز في العمليات التشغيلية والمالية، وتطوير العلاقة مع الزبائن، وتحسين الأداء المجتمعي والسوقي والبيئي، وتطوير الموارد البشرية وخلق العمل، وتحسين برامج التعليم التنظيمي للوصول الى مبدأ المنظمة المتعلمة وكذلك تحسين مهارات التقييم والفحص والتحقق من الاداء المتميز باستمرار. وعرفه (Clarek,2006) بأنه هدف من الاهداف التي تسعى المنظمات لتحقيقها سواء كانت حكومية أم أهلية، وهو نتيجة للأداء العالي الذي يقدمه العاملين من خلال نظرتهم الى عمليات منظمة لها زبائن داخليين وزبائن خارجيين، ويعني التفوق أيضا : الأداء المتميز الذي يقود الى خلق المنفعة الاقتصادية للمنظمة والزبون وبما يقود الى قدرات تنافسية متميزة لها. (حسين، ٢٠٠٧:١٣٧). أما (القريوتي، ٢٠٠٠:٣٠٣) فقد عرف التفوق التنظيمي بأنه : المدخل لدراسة الابداع ويتمثل بمقدار الانتاجية والبراعة التي ينجزها العاملون في المنظمة، ويعرف (Ivancevich, 1997:492) التفوق التنظيمي على أنه : أعلى مستوى من مستويات الاداء الذي يمكن أن ينجز في المنظمة، وهذا يتم من خلال ارتباط الموارد البشرية الاستراتيجية في تصميم وتوجيه النتائج، استناد الاداء للنتائج، أنظمة التركيز على الزبون التي تعمل المنظمة من خلالها على تقديم الخدمة ذات القيمة لهم . والجدول (٤) يعرض مجموعة من المفاهيم لمصطلح التفوق التنظيمي :

جدول (٤) مفاهيم التفوق التنظيمي

ت	المفاهيم
1-	خلق القيمة والاستحواذ عليها من بين العديد من المنافسين في البيئة.
2-	البقاء والنجاح والازدهار التنظيمي في بيئة المنافسة.
3-	بناء رأس المال البشري والفكري وتطوير رأس المال الاجتماعي.
4-	تكوين تحالفات إستراتيجية وشراكات مميزة بين المنظمات.
5-	المشاركة في إزالة العيوب المجتمعية مثل سوء التعامل، الفقر، الامراض والاوبئة.
6-	تحسين كفاءة المنظمات الحكومية والهيئات شبه الحكومية.
7-	تفوق الإدارة والقيادة في التركيز على الاهداف والنتائج.

المصدر: العنزي، سعد علي، "نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي"، نشر وتوزيع مكتبة السيسبان، بغداد، العراق، ٢٠١٧: ٤١٦

وعلى وفق ما تقدم من عرض لمفاهيم التفوق التنظيمي يمكن وضع التعريف الآتي :

((التميز في الاداء والفوقية في الاعمال التي تتعدى معايير المنظمة الموضوعية والتي تخلق القيمة العالية للمنظمة بين المنافسين في البيئة وتعمل على التحسين المستمر لكفاءة المنظمة وقدراتها وضمان تطور المعرفة والتعليم المستمر لتوفير سلع وخدمات عالية الجودة)).

(٢)- أهمية التفوق التنظيمي : The importance of organizational Excellence

تكمن أهمية التفوق التنظيمي للأداء في تحقيقه فوائد كبيرة نتيجة مشاركة عدد كبير من الأفراد وأصحاب

المصلحة الأخرى، في مناقشات بناءة لفهم أهداف المنظمة وأنشطتها والعلاقة المتبادلة بينهما، بذلك يقلل الفجوة والنقص في المهارات الحرجة، فضلاً عن توفير أساس لأرضية مثمرة للابداع وتعزيز موارد المنظمة واعادة تنظيمها. كما أن تفوق الأداء التنظيمي يحقق العديد من المزايا والفوائد للمنظمة التي يتم عن طريقها تحسين الخدمة والأداء وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين الحاسمة، ويسمح للمنظمة بقياس مدى التحسن والتقدم عن طريق التقييم الذاتي للمنظمة وأشراك جميع الأفراد ومن مستويات مختلفة في التفوق وتحسين الأداء وتسهيل اجراء المقارنات مع المنظمات الأخرى المماثلة . وتكمن أهمية التفوق أيضاً في مساعدة المنظمات في تحقيق التحسن في العلاقات مع الافراد، وتحسين الجودة وخفض التكاليف، وزيادة رضا الزبون والحصة السوقية والربحية. (الملا، وعبد الرحمن، ٢٠١٤: ٢١١) ، ويرى (حسين، ٢٠٠٧: ١٣٧) إن أهمية التفوق التنظيمي تكمن في تعزيز عمل المنظمة وفاعليتها من خلال تعزيز الفكرة القائلة أن التفوق في الادارة يدعم أنشطة المنظمة ويجعلها مبتكرة تحقق رسالتها من خلال فاعلية القيادة والتركيز على رأس المال البشري الاستراتيجي كمورد مهم في تطوير المنظمة ويساعد في التركيز على النتائج.

أما (العنزي، ٢٠١٧: ٤١٩) فيشير الى أهمية التفوق لمنظمات الاعمال المعاصرة من خلال الشكل أدناه :



المصدر : بتصريف من : العنزي، سعد علي، "نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي"، نشر

وتوزيع مكتبة السيسبان، بغداد، العراق، ٢٠١٧:٤١٩

(٣)- خصائص التفوق التنظيمي : The characteristics of organizational Excellence

تتصف منظمات الأعمال المتفوقة تنظيمياً أو التي تسعى إلى التميز في أدائها عن باقي المنظمات من خلال بعض الخصائص منها : (متعب، وآخرون، ٢٠٠٩:١٥٥)، (كمونه، ٢٠١٣:٧٤)، (العنزي، ٢٠١٧:٤٢٠) :

- ١ - التوجه نحو الزبائن لمعرفة طلباتهم واحتياجاتهم والاستجابة نحوها بسرعة .
- ٢ - تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل رائد لتحقيق التفوق التنافسي العالي المستوى.
- ٣ - احتلال الموقع المتميز والفريد في البيئة الشديدة التغير مقارنة بالمنافسين الآخرين.

٤ – الاشخاص المستفيدين من التعامل مع المنظمة ولهم حاجة في التعامل معها من أجل اشباع حاجاتهم المختلفة

و يتمثلون بالمستفيدين، العاملين، الموردين والموزعين (Stakeholders) أي أصحاب المصالح.

٥ – قبول الاعمال الصعبة على طريق إقتناص فرص النمو والتعلم والتحسين المستمر للعمليات .

٦ – قيام المنظمة بإدارة عملياتها بشكل فاعل لأجل تحقيق حاجات اصحاب المصالح المتعاملين معها كتطوير منتج

معين أو بناء فرق عمل متطورة ويعني ذلك العمليات (Operations).

٧ – إمتلاك المنظمة للموارد التي تساعد في تنفيذ عملياتها والمحافظة على تميزها عن باقي المنظمات المنافسة

كالموارد البشرية.

٨- اهتمام المنظمة بتوفير ثقافة عالية لدى العاملين لديها للوصول للأداء المتميز.

٩ – توافر القيادات الحكيمة ذات الرؤية الاستراتيجية التي تتبنى المخاطر والتشجيع على التميز.

١٠ – قدرة على تحمل المصاعب وإدارة الأزمات ومواجهة الأخطاء برحابة صدر .

١١ – توافر خبرات ومهارات تطوير سمات المنظمة المتعلمة سريعة وقوية التكيف مع البيئة .

١٢ – تعزيز دقة نظام التنبؤ المستقبلي بأختبار أفضل الاساليب الرياضية والأحصائية والحاسوبية.

١٣ – منح العاملين الاستقلالية لتعزيز الريادية والابداع والمشاركة الرائدة في إتخاذ القرارات .

١٤ – إختيار هيكل تنظيمي عضوي مرن يعتمد الرقابة الجماعية وتقويض السلطة للمستويات الدنيا .

(٤)- أبعاد التفوق التنظيمي : The dimensions of organizational Excellence

تتفوق منظمات الاعمال بمستوى أدائها لتضمن البقاء والنمو والتنافس

بشكل دائم، ولهذا التفوق

مجموعة من الأبعاد نتعرض اليها فيما يأتي :

١ – أمثلية الاداء : Performance Optimization

يقصد بأمثلية الاداء بأنه الأداء الاستراتيجي الذي يقود المنظمة لتوفير منتجات وخدمات تلبي حاجات الزبائن

الحالية والمستقبلية ويجعل أداء المنظمة أفضل مما هي عليه في إنتاجيتها وقدرتها التنافسية . ويعرف أمثلية الأداء على أنه الأداء الذي يوفر القدرة للمنظمة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية المتمثلة بالتمويل الدائم وخدمة الزبائن وتحسين العمليات الداخلية وتعليم المنظمة ونموها، وتحقيق أمثلية الأداء عندما يكون أداء العاملين واستخدامهم للموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية وبما يساعد على اتخاذ القرارات التي تقود الى تحقيق تلك الأمثلية في الأداء لأن الزبون يتطلع دوما الى النوعية العالية التي تقدمها المنظمة . (حسين، ٢٠٠٧:١٤٥).

٢ – التطوير الاستراتيجي : Strategic Development

التطوير الاستراتيجي وسيلة أساسية لزيادة مهارات ومعارف العاملين، وهو عملية تقوم بها المنظمة

التي تكون فريدة في قدراتها على دمج التخطيط مع التطوير المنظمي مما يؤهلها للحصول على النتائج التي ترغب بها مع التطوير . فالتطوير يمثل إضافة معلومات وثقافة اوسع للعاملين في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية من خلال الخبرات والتجارب والدورات التي يحصل عليها العاملين ولذلك فإن التطوير الاستراتيجي يُعد إستراتيجية معقدة تهدف الى تغيير المعتقدات، الاتجاهات، القيم، وهيكل المنظمة مما يساعدها على تبني تكنولوجيا جديدة في العمل يمكن إعتمادها لمواجهة التحديات التي تواجهها المنظمة، إذ يؤدي التطوير الى زيادة الكفاءة الانتاجية للمنظمة عبر تطوير مهارات العاملين في أداء أعمالهم وبما يؤدي الى رفع قدرات الأداء للمنظمة وتحقيق اهدافها العامة . (خير، ٢٠١٤:١٨٦) .

٣ – الآليات المؤسسية : institutional Mechanisms

ويقصد بالآليات المؤسسية، مجموعة العناصر التي تتمثل بتحديد الاهداف، التنبؤ، الاجراءات،

السياسات، البرامج الزمنية . (سالم، ٢٠٠٥:٢٨) . أما الأهداف فهي بمثابة العلامات التي تحدد الاتجاه العام للمنظمة وانها تتغير بتغير الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة، والتنبؤ هو جزء من عملية التخطيط الاستراتيجي ويعني التنبؤ بالتوجه المستقبلي للمنظمة وكذلك التوقع بالتغيرات المستقبلية لها. أما الآلية الاخرى المتمثلة بالاجراءات فهي مرشد للعمل وليس مرشدا للتفكير وانعكاس للسياسة وتنطوي الاجراءات على التفاصيل الدقيقة التي ينبغي إتباعها لتحقيق الهدف

المطلوب لتحديد الخطوات التفصيلية وأساس الإجراءات هو التتابع الزمني للأعمال المطلوبة ويجب ان تكون واضحة ومفهومة للمهتمين بها. وأما السياسات فهي جزء من العملية التخطيطية التي تهيء اطار عمل دائم يعمل في حدود العاملين في المنظمة، وتعطي الاساس والأهمية في عملية ربط الأهداف والقيام بالتنفيذ وتساعد على إيجاد التنسيق الكفوء بين الادارات المختلفة . (حسين، ٢٠٠٧: ١٥٤).

٤ – اشراك أصحاب المصالح : Engage Stakeholders

المشاركة هي تعبير الفرد عن إحتياجاته ورغباته ووجهات نظره، أو انها عملية إتصال بين الرؤساء والمرووسين أو بين القمة والقاعدة. وتعدّ عملية إشراك اصحاب المصالح من العمليات التي بموجبها يحصلون على حرية اكبر في إتخاذ القرارات ذات الصلة بالمنظمة والستراتيجيات التي تعتمد عليها، لانهم من الجهات المستفيدة من المنظمة ولهم تأثير فاعل في عملية إتخاذ القرارات، لذلك لابد من مشاركتهم في عملية التطوير الاستراتيجي لانهم يمثلون الزبائن الداخليين والخارجيين للمنظمة . (العنزي، والزبيدي، ٢٠٠٦: ١٢٨).

ثالثاً : فلسفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي

Philosophy of the relationship between social

responsibility and organizational excellence

كنتيجة للتطور الذي تعيشه منظمات الأعمال في المجالات التقنية والتكنولوجية، والاقتصادية والقانونية والاجتماعية فقد شهدت العقود الاخيرة تغييراً في النظرة تجاه أهداف هذه المنظمات، لذا فانه لم يعد تقويم اداء المنظمات مقتصرأ على أدائها المالي وتحقيق الأرباح إذ تعدى ذلك ليشمل التزاماتها ومسؤوليتها الاجتماعية.

يقول الأقتصادي الأمريكي (Paul samuelson) إن على منظمات الاعمال أن تتبنى دوراً اجتماعياً واسعاً، وأن تنفق بسخاء على الأنشطة الاجتماعية ورفاهية المجتمع وبالتالي فإن على المنظمات مراعاة مصالح الزبائن والموردين والمنظمات الأهلية وأن لا ينحصر تركيزها على تحقيق مصالح المالكين والادارات وتحقيق الارباح:

(Ann and Archie, 2008:22).

ويرى (العنزي، ٢٠١٧: ٤١٦-٤١٥) بأن التفوق التنظيمي اسلوب شامل للعمل وإنه من ضمن الجوانب التي يهتم بها ويأخذها بنظر الاعتبار هو تحسين الأداء المجتمعي والسوقي والبيئي وإنه من بين مفاهيم التفوق التنظيمي المشاركة في إزالة العيوب المجتمعية، مثل سوء التعامل،

الفقر، الأمراض والأوبئة وصولاً الى تحقيق الهدف المنشود المتمثل في أداء الدور المجتمعي وفقاً لأهداف المنظمة وغاياتها .

وتأسيساً على ما تقدم فقد اصبح لزماً على منظمات الأعمال التي ترغب في أداء دور متميز في اعمالها أن تضع في اولوياتها وإهتماماتها خدمة المجتمع وأن تأخذ على عاتقها بأن رفاهية المجتمع وتحسين الحياة الاجتماعية هو أحد أهدافها الرئيسة ولا يقل أهمية عن تحقيق الارباح وإن تفوقها في تقديم الخدمة للمجتمع هومن بين الأهداف والغايات التي تتضمنها رؤيتها ورسالتها .

المحور الثالث

عرض نتائج البحث

(١) – تم تصميم إستبانة إستقصاء تضمنت (٨) أبعاد منها أربعة أبعاد لدوافع المسؤولية الاجتماعية وأربعة أبعاد تمثل أبعاد التفوق التنظيمي وتمثل هذه الابعاد مصفوفة رباعية، وكانت نتائج الاتفاق كالآتي :

جدول (٥) إتفاق آراء المستجيبين للمسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي.

ت	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	الاتفاق	النسبة	ت	ابعاد التفوق التنظيمي	الاتفاق	النسبة
1-	الدافع القيمي والاخلاقي	51	%56.6	1-	امثلية الأداء	52	%57.8
2-	الدافع الانساني والاجتماعي	67	%74.4	2-	التطوير الاستراتيجي	40	%44.4
3-	الدافع القانوني والتشريعي	71	%78.9	3-	الآليات المؤسسية	40	%44.4
4-	الدافع الثقافي والبيئي	44	%48.9	4-	اشراك اصحاب المصالح	12	%13.3

ومن خلال الجدول السابق يمكن إعادة ترتيب الابعاد بحسب نسبة الاتفاق وكما في الجدول الآتي :

جدول (٦) اتفاق آراء المستجيبين حسب نسب الاتفاق

ت	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	الاتفاق	النسبة	ت	أبعاد التفوق التنظيمي	الاتفاق	النسبة
1-	الدافع القانوني والتشريعي	71	%78.9	1-	امتثلية الأداء	52	%57.8
2-	الدافع الانساني والاجتماعي	67	%74.4	2-	التطوير الاستراتيجي	40	%44.4
3-	الدافع القيمي والاخلاقي	51	%56.6	3-	الآليات المؤسسية	40	%44.4
4-	الدافع الثقافي والبيئي	44	%48.9	4-	اشراك اصحاب المصالح	12	%13.3

يلاحظ من الجدول (٦) ما يأتي :-

- أبعاد المسؤولية الاجتماعية : بين أفراد العينة على أن الدافع القانوني والتشريعي، والدافع الأنساني والاجتماعي والذي بلغت نسبة الاتفاق لهما (٧٨.٩%) و (٧٤.٤%) على التوالي، إذ يشكل هذين البعدين دوافع مهمة لتشجيع المنظمات نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية. في حين سجل الدافع القيمي والاخلاقي قراءة بنسبة (٥٦.٦%) مما يشير الى الأهمية المتوسطة لهذا البعد. وكان الدافع الثقافي والبيئي في الترتيب الأخير من الأهمية بنسبة (٤٨.٩%) من وجهة نظر الباحثين (وقد يكون السبب عدم ملائمة البيئة العراقية الحالية لتنشيط هذا البعد .

- أبعاد التفوق التنظيمي : بين أفراد العينة على أن بعد أمثلية الأداء الذي حصل على اتفاق آراء المستجيبين بنسبة (٥٧.٨%) مما يشير بأن أفراد العينة يرون في الاداء الامثل بأنه الاسلوب الرئيس لتحقيق التفوق التنظيمي، ويتقاسم بعدي التطوير الاستراتيجي والآليات المؤسسية نفس الاهتمام من لدن أفراد العينة إذ بلغت نسبتهما (٤٤.٤%)، فيما سجل بعد اشراك أصحاب المصالح نسبة منخفضة جدا وهي (١٣.٣%) مما يعني بعدم أهمية هذا البعد على وفق آراء المستجيبين من أفراد عينة البحث .

(٢)- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاص بدوافع المسؤولية الاجتماعية

وبعد التفوق التنظيمي ، يعرضها الجدول (٧) ادناه :

جدول (٧) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الدافع القانوني والتشريعي	3.54	0.55	-1	أمثلية الأداء	3.51	0.62
-				-2	التطوير الاستراتيجي	3.35	0.57
2	الدافع الانساني والاجتماعي	3.73	0.53	-3	الآليات المؤسسية	3.37	0.48
-				-4	اشراك اصحاب المصالح	3.11	0.40
3	الدافع القيمي والاخلاقي	3.94	0.53				
-							
4	الدافع الثقافي والبيئي	3.51	0.57				
-							

يتضح من الجدول (٧) بأن الدافع القانوني والتشريعي حصل على أعلى المتوسطات الحسابية (٣.٩٤) وبانحراف معياري (٠.٥٣) وهو مؤشر على إنسجام الاستجابات الواردة فيه إتجاه متغير المسؤولية الاجتماعية، وقد حصل الدافع الثقافي والبيئي على أدنى المتوسطات الحسابية (٣.٥١) وبانحراف معياري (٠.٥٧) .

ومن مراجعة متغير التفوق التنظيمي تبين بأن بعد أمثلية الأداء حصل على أعلى المتوسطات الحسابية (٣.٥١) وبانحراف معياري (٠.٦٢) وهذا يؤشر انسجام الاستجابات الواردة اتجاه المتغير، في حين حصل بعد إشراك أصحاب المصالح على أدنى المتوسطات الحسابية (٣.١١) وبانحراف معياري (٠.٤٠) .

(٣)- نتائج علاقات الارتباط :

يظهر الجدول (٨) علاقة الارتباط بين دوافع المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي بأستخدام معامل الارتباط (بيرسون) .

جدول (٨) علاقات الارتباط

التفوق	المسؤولية
--------	-----------

التنظيمي	الاجتماعية	
.635**	1	المسؤولية الاجتماعية Pearson correlation
.000		Sig . (2- tailed)
90	90	N
1	.635**	التفوق التنظيمي Pearson correlation
	.000	Sig . (2- tailed)
90	90	N

يبين الجدول (٨) وجود علاقة ارتباط قوية بين دوافع المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي بلغت (٠.٦٥٣**) بمستوى معنوية (٠.٠١) . وهذه النتيجة تسمح بقبول فرضية البحث الرئيسية التي مفادها :

((توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين دوافع المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي)) .

(٤)- علاقات التأثير :

يظهر الجدول (٩) علاقة التأثير بين المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي وعلى وفق الآتي:

جدول (٩) تحليل تأثير المسؤولية الاجتماعية في التفوق التنظيمي

النموذج Model	مجموع المربعات Sum of square	درجة الحرية di	متوسط المربعات Mean square	F	مستوى المعنوية Sig
Regression	5.607	1	5.607	59.5	0.0001

Residual	8.297	.88	.084		
Total	13.904	.89			
N = 90	B = 0.64		F الجدولية : 23.21		

يتضح في ضوء الجدول (٩) بأن قيمة (F) المحسوبة بلغت (٥٩.٥) وهي عالية جداً عند مقارنتها بقيمة (F) الجدولية (٢٣.٢١) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠١) وبحدود ثقة (٩٩%)، وهذا يعني وجود تأثير لـ (المسؤولية الاجتماعية) في المتغير الاستجابي التفوق التنظيمي، ويدل ذلك على أن منحني الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين . وأن النموذج معنوي .

اما قيمة (B= 0.64) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (١) في المسؤولية الاجتماعية سيؤدي الى تغيير في التفوق التنظيمي بمقدار (٠.٦٤) .

وبهذه النتيجة تتحقق فرضية التأثير الرئيسة من البحث والتي مفادها :

((توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والتفوق التنظيمي)).

ولمعرفة تفاصيل تأثير الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية في التفوق التنظيمي ، فجاءت النتائج لتؤكد قوة تأثير كل من الدافع القانوني والتشريعي والدافع الثقافي والبيئي في التفوق التنظيمي بشكل أكثر من الدافعين الآخرين (الدافع القيمي والاخلاقي ، والدافع الانساني والاجتماعي ، وهذا يدل بأن منظومة القيم والأخلاق المعتمدة في الكلية لم تؤثر إطلاقاً في تفوقها، إذ ظهر مستوى (B) = - 022 وكذلك أن الدافع الانساني والاجتماعي في المسؤولية الاجتماعية هو الآخر ذا تأثير غير ملفت للنظر في تفوق الكلية وكانت نتيجة (B) = 0.054 وهي ضعيفة تدل بأن وجوده من عدمه لم يكن مؤثراً مما يعزز التأكيد لمراعاة دوافع أخرى للمسؤولية الاجتماعية إذ أظهر الجدول (٨) بأن الجزء المفسر هو (٠.٤٠) بمعنى ان الجزء غير المفسر هو (٠.٦٠) والذي قد تظهره عوامل أخرى لم تدخل في الدراسة الحالية . لذلك يتطلب التوجه أكثر نحو مراعاة القوانين والتشريعات والثقافة ومنظومة القيم الاخلاقية والاجتماعية وإدخالها كشرط ملزمة للمسؤولية الاجتماعية لتأثيرها الايجابي في تفوق الكلية وهذا ما يوضحه الجدول (١٠) ومعالم نتائجها في الجدول (١١).

جدول (١٠)

Model	Unstandardized coefficients		Standard Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
1.(Consdant)	1.326	.292		4.543	.000
الدافع القيمي والاخلاقي	-.022	.68	-.031	-.325	.746
الدافع الانساني والاجتماعي	.054	.077	.072	.699	.487
الدافع القانوني والتشريعي	.327	.176	.371	31.675	0.00
الدافع الثقافي والبيئي	.394	.073	.568	5.389	.000

a . Dependent variable : التفوق التنظيمي

جدول (11)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted value	2.5898	3.9605	3.3365	.27643	90
Residual	-.56332	1.01663	.00000	.28252	90
d. predicted value	-2.701	2.257	.000	1.000	90

Std. Residual	-1.949	3.517	.000	.977	90
---------------	--------	-------	------	------	----

a . Dependent variable : التفوق التنظيمي

المحور الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات :

١ - تحقق لكل من الدافع القانوني والتشريعي والدافع الثقافي والبيئي دوراً مميزاً وتأثيراً إيجابياً

واضحاً في تفوق الكلية الحكومية وذلك يحكم توجهها والتزامها العالي بالقوانين واللوائح والتعليمات المنظمة لعملها وترسيخها لثقافة جودة التعليم العالي واهتمامها برعاية المبدعين وتأمين البيئة المناسبة لهم لأغراض تحسين وتطوير الأداء التنظيمي .

٢ - سجل الدافع القيمي والأخلاقي للكلية الحكومية قراءة غير مشجعة من قبل ادارتها رغم إلزاميتها

في المسؤولية الاجتماعية ودورها الاستراتيجي في تفوقها وهذا بالفعل قد جعل تأثيرها ضعيفاً في تطوير أدائها وتحسين كفاءتها إنطلاقاً من التأثيرات البيئية السلبية في علو شأنها داخل المجتمع العراقي ككل والمجتمع التعليمي بشكل خاص .

٣ - كشفت نتائج البحث بأن إدارة الكلية تُعَد الاداء الأمثل على أنه اسلوب رئيسي لتحقيق تفوقها التنظيمي .

٤ - ما تزال إجراءات التوظيف والاختيار للعاملين في الكلية الحكومية لا تستند الى المعايير الشفافية

والنزاهة والعدالة واحترام خصوصيات الداخلين لها والانفتاح مع العالم الخارجي بطريقة مقبولة ضمن سياسات الاعتمادية الاكاديمية وادارة الجودة الشاملة .

٥ - يُعَد الدافع القانوني والتشريعي حافزاً مهماً نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية من قبل الكلية

المعنية ربما يكون السبب ناتج عن القوانين والانظمة المركزية.

٦ - وجود ضعف لدى إدارة الكلية في إشراك أصحاب المصالح من التدريسيين والاداريين في عملية

إتخاذ القرارات بأعتبارهم جهات مستفيدة ولهم تأثير فاعل في هذه العملية .

٧ - لم يكن الدافع الانساني والاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية للكلية تأثيراً قوياً في تفوق الكلية الحكومية رغم أهميته كضرورة ملزمة لها وذلك لعدم وجود رؤية ورسالة واضحة لها تعكس منظومة القيم السلوكية والاجتماعية لها تجاه البيئة والمجتمع .

ثانياً : التوصيات

١ - ايلاء الدافع القيمي والأخلاقي أهمية اكبر من قبل الكلية كونها تتحمل مسؤولية اجتماعية ملزمة

إذ يشكل هذا الدافع دوراً استراتيجياً في تفوقها وتطوير ادائها على صعيد المجتمع ككل والمجتمع التعليمي بشكل خاص .

٢ - اعتماد الكلية المبحوثة لمعايير الشفافية والنزاهة والعدالة في اجراءات التوظيف والاختبار للعاملين

والانفتاح على العالم الخارجي بطريقة مقبولة ضمن سياسات الاعتمادية الاكاديمية وادارة الجودة الشاملة .

٣ - على ادارة الكلية صياغة رؤية ورسالة واضحة لها تعكس منظومة القيم السلوكية والاجتماعية لها

تجاه البيئة والمجتمع .

٤ - استمرار الكلية في التزامها بالقوانين واللوائح والتعليمات المنظمة لعملها وترسيخها لثقافة جودة

التعليم العالي مع استمرار دعمها ورعايتها للمبدعين لتطوير ادائها التنظيمي .

٥ - ايلاء ممارسة المسؤولية الاجتماعية أهمية اكبر من قبل الكلية الحكومية على إعتبار انها إلتزام

اخلاقي تجاه المجتمع للمساهمة في التنمية المجتمعية وتحقيق الرفاهية وجودة الحياة للمواطنين.

٦ - قيام الكلية بمحوته بتوعيه وتنقيف منسببها لممارسة المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال

الدورات والمحاضرات وقيامها بتضمين رؤيتها ورسالتها وأهدافها إجتتماعية غير ربحية، إضافة الى إشاعة ثقافة التنمية المجتمعية المستدامة بين العاملين وتشجيعهم على تقديم خدمات بيئية واجتماعية الى جانب التزامهم الوظيفي .

٧ - الاهتمام باشارك أطراف المصلحة من بيئة الكلية الداخلية والخارجية في عملية إتخاذ القرارات

والتطوير الاستراتيجي من خلال تطوير رأس المال البشري وإختيار ذوي المهارات والخبرات .

المصادر العربية

١ - ابو النصر، مدحت محمد، "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات : المواصفة القياسية iso26000"،

المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر، (٢٠١٥) .

٢ - الحدراوي، حامد كريم، "دوافع تشجيع المنظمات نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية وفقا لمتطلبات سوق

العمل"، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الثالث، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، (٢٠١٤).

٣ - حسين، سعد مهدي، "أثر رأس المال البشري الستراتيجي وعناصر النجاح الحرجة في تفوق المنظمات"،

اطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال غير منشورة، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، (٢٠٠٧).

٤ - الحموري، صالح، والمعايطة، رولا، "المسؤولية المجتمعية للمؤسسات-من الألف إلى الياء"، دار كنوز المعرفة

للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، (٢٠١٥).

٥ - خيرى، اسامة، "التميز التنظيمي"، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، (٢٠١٤).

٦ - سالم، محمد، "الادارة المعاصرة"، مطبعة كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، (٢٠٠٥).

	مجلة العلوم الإدارية العراقية مجلة فصلية متخصصة محكمة	
المجلد : ٢ العدد : ٣ لسنة : ٢٠١٨	٧ - عزاوي، عمر، وآخرون، "دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي"، الملتقى الدولي الثالث حول : منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، (٢٠١٢). ٨ - العنزي، سعد علي، "نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي"، نشر وتوزيع مكتبة السيستان، بغداد، العراق، (٢٠١٧). ٩ - العنزي، سعد علي، والماجدي، عبدالرزاق جبر، "مبادئ إدارة الاعمال"، دار ومكتبة عدنان للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، بغداد، العراق، (٢٠١٧). ١٠ - العنزي، سعد علي، والزبيدي، غني دحام، "علاقة الألتزام المنظمي بمشاركة العاملين وأثرهما في متطلبات الجودة للموارد البشرية -مدخل نظري"، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، المجلد (٢٨)، العدد (٦١)، (٢٠٠٦). ١١ - القريوتي، محمد قاسم، "مبادئ الادارة والعمليات والوظائف"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، (٢٠٠٠). ١٢ - متعب، حامد كاظم، وحسوني، أثير عبد الامير، "الدعم المنظمي المدرك ودوره في تميز منظمات الاعمال"، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات المطاطية في القادسية، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الثالث، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية. (٢٠١٤). ١٣ - المحمدي، سعد علي ربحان، "الادارة الاستراتيجية : اساسيات ومبادئ الادارة الاستراتيجية (التكوين الاستراتيجي والتحليل البيئي)"، المجلد الاول، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، (٢٠١٧). ١٤ - المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح، "المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية"، المعهد العالي للفكر الاسلامي، القاهرة، (١٩٩٦).	٩١

المجلد : ٢ <
