

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

أ. كامل أحمد إبراهيم أبو ماضي^{1*}

¹وزارة الداخلية، قطاع غزة، فلسطين

تاريخ الإرسال (2014/12/01)، تاريخ قبول النشر (2014/12/28)

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام بعد المسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، كما تهدف إلى تطوير الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، بما يخدم المجتمع الفلسطيني، وقد تم استخدام المنهج الوصفي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول الظاهرة موضع الدراسة، كما تم استخدام المصادر الثانوية من المراجع العربية والاجنبية والدوريات والمقالات والابحاث المنشورة والاطروحات العلمية، والمصادر الأولية والتي تمثلت في الاستبانة التي تم تصميمها خصيصا لهذه الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي تتمثل في أن المسؤولية الاجتماعية تؤثر بشكل مباشر في أداء مؤسسات العامة، وقد اوصى الباحث بتعزيز المسؤولية الاجتماعية، في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، ومراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة في التوظيف. كما يجب على هذه المؤسسات أن تشجع الموظفين على العمل التطوعي لخدمة المجتمع الفلسطيني، ولا بد للمؤسسة أن تقوم بصيانة مواردها وتميبتها.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المؤسسات العامة، الأداء المجتمع الفلسطيني.

The Commitment Effect of Social Responsibility on the Performance of Public Institutes in the Gaza Strip

Abstract

This Study aims to assess the effect of using social responsibility perspective at the performance of the public institutes in the Gaza Strip, and developing it to serve the Palestinian community, and giving proposals in order to sustain the social responsibility. The descriptive method was used to attain through and detailed knowledge for the subject of this study. The researcher used the secondary references as Arabic and foreign books, periodicals, essays, published researches, and scientific thesis, and primitive resource which was the questionnaire prepared especially for this study. This study was concluded that social responsibility has direct effect on the institutes' performance. The researcher recommends social responsibility should be sustained in the public institutes in the Gaza Strip, and must attention should be given to disabled employment. Also these institutes should encourage their staff to voluntary work for the sake of the Palestinian Community, and these institutes should maintain their resources.

Keywords: Social Responsibility, Public Institutes, Performance, Palestinian Community.

المقدمة:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المواضيع المهمة التي أثارت ولا تزال جدلا كبيرا في الأوساط العلمية، وكذلك بالنسبة لإدارة المؤسسات الاقتصادية، وقد تشعبت البحوث في إطار المسؤولية الاجتماعية والبيئية وطرحت وجهات نظر متعددة، تمثلت في مختلف الاتجاهات الفكرية لتعامل المؤسسات مع مجتمعاتها من جهة، ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة الطبيعية التطور الاقتصادي والاجتماعي الذي شهدته مختلف الدول على صعيد عالمي (دادن، 2012). وبعد أن توجهت العديد من الدول العربية إلى اقتصاد السوق، والذي يتضمن انسحاب الدولة بشكل جزئي أو كلي من ممارسة دورها الاجتماعي، حيث أصبح من الضرورة بمكان إيجاد صيغة معينة لإشراك القطاع الخاص بكل مكوناته لدفع عملية التنمية وتحسينها (بلقاسم ومقدم، 2013).

وكشفت مختلف الدراسات والبحوث أن المسؤولية الاجتماعية تعتبر من القضايا الأكثر أهمية وتحديا للمؤسسات خاصة الاقتصادية منها حيث أصبح تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية لا يبنى أساسا الأرباح فقط، ولا تعتمد في بناء سمعتها على المراكز المالية، حيث ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على إيجاد ديناميكية عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم. ومن أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية (بن مسعود وكلوش، 2012).

وتتمثل المسؤولية الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني في مساهمة مؤسسات القطاع الخاص ورجال الأعمال بشكل كبير في تمويل مشاريع لخدمة المجتمع الفلسطيني، وقد عززت الظروف الصعبة التي يحيها الشعب الفلسطيني بعد المسؤولية الاجتماعية، حيث تلتزم مؤسسات المجتمع المدني بدورها الفاعل في خدمة المواطن، والمجتمع الفلسطيني، ففي عام 2014 عملت مجموعة الاتصالات الفلسطينية على تنفيذ العديد من البرامج التي تتناسب احتياجات المجتمع الفلسطيني في الإطار التنموي والإنساني، حيث بلغ إجمالي الانفاق على جوانب المسؤولية الاجتماعية 4,786,000 دولار (التقرير السنوي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية، 2013)، أما بنك القدس فقد بلغ إجمالي إنفاقه على المسؤولية الاجتماعية 123,666 دولار (التقرير السنوي لبنك القدس، 2013)، وبلغ ما أنفقه البنك الإسلامي العربي على المسؤولية الاجتماعية 312,220 دولار (التقرير السنوي للبنك الإسلامي العربي، 2012)، مع العلم أن هذه المبالغ تشمل الضفة الغربية وقطاع غزة، وكثير من هذه المؤسسات لا يدفع الضريبة إلى غزة بسبب مشكلة الانقسام بين قطاع غزة والضفة الغربية.

سيقوم الباحث في هذه الدراسة بتوضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وأثر استخدام المسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة.

مشكلة الدراسة:

عانى المواطن الفلسطيني الكثير في ظل الاحتلال الذي اتقل كاهل المواطن بكثير من الاعباء، وقد كان المواطن هو هدف الاحتلال في ارهاقه، ومحاربهه والتضييق عليه، ولما تم إنشاء مؤسسات القطاع الفلسطينية، كان دورها هو خدمة المواطن، ولكن وقف في طريق هذه المؤسسات الكثير من العقبات التي تعيق عملها. ونظرا لاهتمام العالم في العصر الحديث بموضوع المسؤولية الاجتماعية، كان لابد من إلقاء الضوء على هذه الموضوع وأثره على أداء

مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، ولذا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة.

فرضيات الدراسة:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المسؤولية الاجتماعية ومستوى أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ حول متوسطات استجابات المبحوثين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع العام تعزى لبعض العوامل الشخصية والتنظيمية (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة العلمية، العمر).

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الجوانب التالية:-

- 1- تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة
- 2- دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة.
- 3- تطوير الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع العام، بما يخدم المجتمع الفلسطيني.
- 4- تقديم المقترحات اللازمة لجهات الاختصاص لتعزيز بعد المسؤولية الاجتماعية داخل مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

تقوم مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة بدور بارز في خدمة المواطن الفلسطيني، وقد تركزت كثير من الدراسات حول موضوع أداء هذه المؤسسات، ونظرا لاعتبار المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم المعاصرة، حيث كان سابقا يتم الاعتماد على المعايير المالية فقط، ولكن بدأ الاهتمام حديثا بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وعليه فإن أهمية الدراسة تنبع من الأثر الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة العاملة، وما يتعلق بذلك من تطور في أداء المؤسسة، واستمرار عملها، وتوافقها مع المجتمع الذي تعيش فيه.

حدود الدراسة:

- 1- الحد المؤسسي ويشمل الوزارات والسلطات والهيئات في الحكومة الفلسطينية في قطاع غزة.
- 2- الحد الوظيفي: ويشمل موظفي الفئة العليا من مدير عام إلى وكيل وزارة.
- 3- الحد الزمني: ويمتد من 2 مارس 2014 إلى 16 أبريل 2014 وهي فترة توزيع الاستبانة.
- 4- الحد الجغرافي: قطاع غزة، وذلك لصعوبة التواصل مع الشق الثاني من الوطن في الضفة الغربية بسبب إجراءات الاحتلال الغاشمة.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول الظاهرة موضع الدراسة، ولقد تم استخدام نوعين من المصادر:

1. المصادر الثانوية، وتمثلت في المراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات والأبحاث المنشورة والأطروحات العلمية.

2. المصادر الأولية، من خلال استخدام استبانة تم تصميمها خصيصاً لهذه الدراسة، ثم توزيعها على مجتمع الدراسة ومن ثم تفريغها وتحليلها.

ولقد تم استخدام اختبار كولومجروف - سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1-SAMPLE K-S) حيث تبين أنها تتبع التوزيع الطبيعي.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي الفئة العليا من مدير عام فما فوق العاملون في الوزارات الفلسطينية المختلفة في قطاع غزة، حيث اشتمل مجتمع الدراسة على المسميات الإدارية مدير عام، ووكيل مساعد، ووكيل وزارة، والذين يبلغ عددهم 150 موظفاً وموظفة، يمثلون جميع أفراد مجتمع الدراسة. وقام الباحث باستخدام أسلوب المسح الشامل، حيث تم الحصول على 149 استبانة من أصل 150 استبانة تم توزيعها، وتم استبعاد 3 استبانات لعدم مطابقتها للشروط، وتحليل 146 استبانة، أي أن ما تم تحليله يصل إلى نسبة 97.33% من إجمالي مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع الاستبانة وجمعها خلال الفترة الزمنية الواقعة بين 2 مارس 2014 حتى 16 أبريل 2014م.

صدق الاستبانة:

قام الباحث بتصميم الاستبانة وعرضها على نخبة من المتخصصين في الإدارة، حيث تم الأخذ بمقترحاتهم في تطوير الاستبانة من خلال حذف بعض الفقرات وإضافة أخرى. وكذلك قام الباحث بإجراء اختبار تمهيدي Pilot Test على الاستبانة وذلك من خلال توزيعها على عينة من مفردات مجتمع البحث مكونة من (30) شخصاً، حيث وجد أن هناك بعض الأسئلة والعبارات غير الواضحة والتي تحتمل أكثر من معنى، وتم علاج هذه النواقص وإخراج الاستبانة بشكلها النهائي.

ثبات الأداة:

قام الباحث باستخدام طريقة التجزئة النصفية للتحقق من ثبات الأداة وذلك عن طريق تقسيم الاستبانة إلى زوجي وفردية باستخدام معامل الارتباط بيرسون ومن ثم تصحيحه باستخدام معامل الارتباط سبيرمان براون حيث بلغت نسبة الثبات (80%) وهو معدل ثبات كاف لإجراء الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما وتفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
- 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- 3- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وكذلك لدراسة العلاقة بين المجالات.
- 4- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمه الباحث للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة .
- 5- اختبار T في حالة عينة عینتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات. استخدمه الباحث للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على مجموعتين.
- 6- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات، استخدمه الباحث للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.

الإطار النظري للدراسة:

تعريف المسؤولية الاجتماعية:

تعرف المسؤولية الاجتماعية كذلك "بأنها المسؤولية الشاملة للمؤسسة والموجهة بالإدارة العليا للاستجابة إلى حاجات وتوقعات أصحاب المصالح من داخل المؤسسة ومن خارجها" (سعيد والباوي، 2010).

وعرف بيتر دراكر (Peter Drucker) "المسؤولية الاجتماعية بأنها: المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، ويعتبر هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة والذي فتح الباب واسعا لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة" (بن مسعود وكلوش، 2012).

وعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد" (خامرة، 2007).

وقد عرف كارول المسؤولية الاجتماعية على "أنها التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به تجاه المجتمع وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الإيجابية لنشاطات المؤسسات على المجتمع وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن" (عودة، 2008).

وقد استند مفهوم المسؤولية الاجتماعية في صياغته وبلورته إلى ثلاث حقائق رئيسية وهي (سعيد والباوي، 2010):

1- **الحقيقة المعنوية:** وتهتم بالقيم الاجتماعية التي تؤثر في النشاطات الداخلية للمؤسسة، وبالتالي فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يركز على العلاقة بين المؤسسة وقيم المجتمع الذي تتعامل معه المؤسسة ولا سيما مجتمع المؤسسة.

2- **الحقيقة العقلانية أو الشرعية:** وتهتم بالشرعية التي يمنحها المجتمع للمؤسسة، وذلك من خلال قواعد المجتمع التي تؤثر في الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وجهودها في الالتزام بالتوقعات الاجتماعية ومن هذه القواعد (قوانين المخرجات الاجتماعية، والغرامات، والمقاطعة الاجتماعية، والعقاب الاجتماعي).

3- **الحقيقة الاقتصادية:** توصف المسؤولية الاجتماعية بأنها إحدى الوسائل المهمة التي تحقق المنفعة الذاتية للأعمال، لأنها تسهم في اكتساب القيمة المضافة من خلال مساعدة المؤسسة على استيعاب حاجات وإسهامات الجماعات المختلفة من أصحاب المصالح من داخل وخارج المؤسسة، وبما يترتب عليه من الاحتفاظ بالشرعية الاجتماعية وتعظيم الناتج المالي على المدى البعيد. وتساعد المسؤولية الاجتماعية المؤسسة على الاحتفاظ بالعلاقة المتوازنة بين أعمال المؤسسة وقيم المجتمع في ظل ظروف التغيير المستمر الذي تتعرض له هذه العلاقة.

وبناء على ما سبق فيمكن تصور مفهوم المسؤولية الاجتماعية الشاملة (بأنها المسؤولية الشاملة للمؤسسة والموجهة بالإدارة العليا للاستجابة إلى حاجات وتوقعات أصحاب المصالح من داخل المؤسسة وخارجها. ومن باب أولى يرى الباحث بأن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة العامة أكثر تأكيداً من المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة الأعمال. حيث أن رسالة المؤسسة العامة هي خدمة المواطن، وتنفيذ سياسات الدولة.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تتطلق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من جملة من المبادئ حسب منظمة الأمم المتحدة وهي (بن مسعود وكلوش، 2012):

- 1- الالتزام بتنفيذ إصدارات شهادات الجودة المختلفة مثل الإيزو 14000.
- 2- الالتزام بتنفيذ مدونات قواعد السلوك.
- 3- الالتزام باتخاذ قرارات تأخذ بالاعتبار المسؤولية الاجتماعية.
- 4- تصميم أنشطة المنظمات بما يتفق مع الحالة الاقتصادية والوضع الثقافي للمجتمع.
- 5- القيام بالمبادرات الخيرية التطوعية.
- 6- تنفيذ الإستراتيجيات التي تحقق الربح للمجتمع والمنظمة معاً.

أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

عرض كارول في إطار المسؤولية الاجتماعية في أربع مسؤوليات للمؤسسة العامة وهي على النحو التالي (عودة، 2008):

1- **المسؤولية الاقتصادية:** وتمثل قيام المؤسسة بتقديم الخدمات التي يتطلبها المجتمع، وتوفيرها بالسعر المرضي للمجتمع والمستثمر، بما يحقق للمؤسسة الاستمرار. وفي حال المؤسسة العامة فإن المسألة تقتصر على المستفيد وهو المواطن، وتكون المؤسسة العامة هي لتحقيق برامج الحكومة وسياساتها.

2-المسؤولية القانونية: وتمثل جملة التشريعات التي تحمي المجتمع والمنصوص عليها من خلال القوانين والتي من الواجب أن تلتزم بها المؤسسات العامة في الدولة.

3-المسؤولية الأخلاقية: وتمثل المساهمات أو الأنشطة التي يتوقع أن تقوم بها المؤسسة نحو المجتمع دون أن تكون هذه المساهمات أو الأنشطة قد فرضت بنص قانوني.

4-المسؤولية الإنسانية أو التطوعية: وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المؤسسة مباشرة من الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها والتي تهدف إلى المحافظة على نوعية الحياة التي يعيشها المجتمع.

وتعمل المسؤولية الاجتماعية على تعزيز الجوانب التالية في المجتمع (الغالبى وإدريس، 2009):

1-زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور الانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة.

2-تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية.

3-تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

4-تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة مستوى التقيف والتوعية الاجتماعية سواء كان على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات.

5-تساهم في تعزيز صورة المؤسسة في المجتمع، وبذلك حصول مردودات إيجابية لها وللعاملين فيها.

المسؤولية الاجتماعية تحقق التوازن بين الاهداف الاقتصادية والاجتماعية:

تتمثل المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية، وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة، كما تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحقيق التوازن بين مصالح المساهمين ومصالح الفئات الأخرى بما يحقق الإنصاف إلى حد ما والعدالة بين أفراد المجتمع. كما لن تتحقق الكفاءة الاقتصادية للمؤسسة بعيداً عن التأثيرات الاجتماعية السائدة في المجتمع (بلقاسم ومقدم، 2013).

الدراسات السابقة:

تم إجراء العديد من الدراسات في إطار المسؤولية الاجتماعية مثل، دراسة بلقاسم زايري، ومقدم وهيبة (2013): التي تحدثت عن المسؤولية الاجتماعية للشركات: أداة لتحقيق التكامل بين التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية في الدول العربية، وقد أظهرت الدراسة أهمية تبني استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للشركات كأداة لتحسين أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية. ودراسة مقدم وهيبة (2012): التي تناقش خمسة أخطاء سائدة تتعلق بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتناقش الدراسة خلط بعض المسؤولين بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية للفرد، والمسؤولية الاجتماعية للشركات، وبالرغم من ضرورة التمييز بينهما إلا أن ذلك لا يعني عدم ارتباطهما ببعضهما البعض، فالمسؤولية الاجتماعية للفرد تعتبر حجر الأساس للمسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات. ودراسة بلقاسم زايري، ومقدم وهيبة (2012): بعنوان الحاجة إلى تصميم لوحة قيادة من أجل دمج المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال وقياس الأداء تجاهها، وتناقش الدراسة أساليب قياس الأداء الاجتماعي المستخدمة خاصة قياس الأداء المحاسبي والذي لا يخلو من تعقيدات، وتقتصر الاعتماد على أساليب قياس

أخرى مثل لوحة القيادة، من أجل الوصول لنتائج أدق للأداء الاجتماعي لهذه المؤسسات والشركات. ودراسة مقدم (2011)، حيث تناولت الدراسة سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال، وتهدف الدراسة للتعرف على مظاهر وأشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المنظمة لمصلحة الموارد البشرية. ودراسة الأسرج (2010)، حول المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث تعرضت الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، ومظاهر احترام المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية على الصعيد الدولي، واتجاهات نشر المسؤولية الاجتماعية للشركات، والمسؤولية الاجتماعية للشركات بين المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وطبيعة المسؤولية الاجتماعية عند الشركات في الدول العربية. ودراسة سعيد، والباوي (2010)، والتي تناولت الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة - دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية، وهدفت الدراسة إلى بحث دور وأبعاد المسؤولية الاجتماعية الشاملة في الأداء الاستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وقد تم اختيار الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية مجالاً للبحث وفق منهج دراسة الحالة. كما هدفت الدراسة إلى صياغة إطار نظري يفسر العلاقة بين استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة والأداء الاقتصادي والأداء الاجتماعي وانعكاساتها على بناء الميزة التنافسية المستدامة، كما هدفت الدراسة إلى بناء نموذج قابل للتطبيق لاختبار العلاقة والتأثير بين استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة والأداء الاقتصادي والاجتماعي لمنظمة الأعمال التي تم اختيارها لإجراء البحث عليها. ودراسة السحيباني (2009)، بعنوان المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تبني الشركات في المملكة العربية السعودية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتعرف على تأثيرات المسؤولية الاجتماعية للشركات على المجتمع السعودي، والتعرف على المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في محاربة الفقر وتحقيق التنمية في المجتمع السعودي. ودراسة البرقاوي (2008)، والتي تناقش المسؤولية الاجتماعية - آراء الشباب الجامعي حول المسؤولية الاجتماعية - دراسة استطلاعية، وقد هدفت الدراسة إلى وصف آراء الشباب نحو المسؤولية الاجتماعية بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية، وقد حاولت الدراسة أن تجيب على السؤال حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الباحثين، وهل سبق الاشتراك في أي برنامج أو دورة متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، وما هي المعوقات والصعوبات التي تعيق تنفيذ وتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الباحثين. ودراسة صمادي، وعثمان (2008)، التي تناقش دراسة تطويرية لمقياس المسؤولية الاجتماعية لطلبة الجامعات الأردنية، هدفت هذه الدراسة إلى بناء أداة تقيس مفهوم المسؤولية الاجتماعية عند طلبة الجامعات الأردنية الواقعة في شمال الأردن، وهو الذي يمثل المؤشر الرئيسي للصحة النفسية في نظرية الاختيار التي كانت تعرف بنظرية العلاج الواقعي في الإرشاد والعلاج النفسي لمؤسساها وليام غلاسر. ونظراً لأهمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية يأتي تطوير أداة لقياس هذا المفهوم تلبية لحاجة المرشدين والمعالجين النفسيين والمعاملين في مجال الصحة النفسية، والمخططين للبرامج الإرشادية والخدمات الطلابية في مختلف الجامعات الأردنية عامة، والواقعة في شمال الأردن خاصة. ونظراً لتمتع المقياس بدرجة معقولة من الصدق حيث أسس على عدة مؤشرات وبدرجة معقولة من الثبات بالاستناد إلى عدة طرق، وسهولة إدارة المقياس فردياً وجماعياً سواء لأغراض التشخيص أو البحث العلمي، أو التصنيف والاختيار. ودراسة عودة (2008)، بعنوان قياس التكاليف

الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية - دراسة ميدانية (تطبيقية) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن، وقد هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على أهمية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، وتأسيس بعض هذه المفاهيم الأساسية للأداء الاجتماعي. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج حيث أوضحت الدراسة أن تكاليف الأداء الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية تحظى باعتبارات هامة لدى مختلف الأطراف المتعايشة معها. ودراسة المغرب، وفؤاد (2008)، والتي تناقش المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر: بعض التجارب الدولية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية لرأس المال، ومراجعة التجارب الدولية في هذا الإطار، وتقييم تجارب الشركات المحلية. وقد تعرضت الدراسة إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية لرأس المال، والتطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والمزايا المترتبة على التزام الشركات بمسؤوليتها تجاه المجتمع، وتنظيم المسؤولية الاجتماعية لرأس المال، والتجارب الدولية للمسؤولية الاجتماعية والتجارب داخل مصر. ودراسة خامرة (2007)، حول المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة "حالة سونا طراك" وهي شركة جزائرية لنقل وتسويق المحروقات، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع هام يتعلق بالمؤسسات الاقتصادية والتزاماتها البيئية والاجتماعية بغرض المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال إبراز مجموعة من الإجراءات الطوعية الكفيلة بتحقيق ذلك إلى جانب مراعاة السياسات البيئية الأخرى المعروفة بالسياسات البيئية الضبطية، كما تهدف الدراسة أيضا إلى إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع لإبراز مدى التقارب والتجاوب الذي تختص به المسؤولية البيئية والاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

وفيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يبين جدول (1) أن معظم عينة الدراسة من الذكور، وهذا يمثل ما نسبته 90.4% من عينة الدراسة، بينما تمثل الإناث 9.6% من عينة الدراسة، وبالرجوع إلى كتاب فلسطين الإحصائي السنوي لعام 2013، الصادر عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، حيث بلغت المشاركة في القوى العاملة لعام 2012 في فلسطين 43.6% بواقع 69.1% للذكور، و17.4% للإناث (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2013)، وبالرجوع إلى سجلات ديوان الموظفين العام في قطاع غزة، حيث بلغ عدد موظفي الخدمة المدنية الذين هم على رأس عملهم 31,182 موظفاً، ويبلغ عدد الذكور 20,744 موظفاً أي بنسبة 66.53% من مجموع الموظفين العام، ويبلغ عدد الموظفات 10,438 موظفة أي بنسبة 33.47% من مجموع الموظفين العام (ديوان الموظفين العام، 2012). وترجع هذه الفروق في الأعداد بين الذكور والإناث في إشغال الوظائف الحكومية عامة، والوظائف العليا خاصة إلى المفاهيم الثقافية السائدة في المجتمع الفلسطيني، ويتطلب ذلك سياسة عامة لدى الحكومات الفلسطينية في تعزيز دور المرأة الفلسطينية داخل المؤسسات الحكومية.

جدول 1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس		
الجنس	العدد	النسبة المئوية (%)
ذكر	132	90.4
أنثى	14	9.6
المجموع الكلي	146	100.0

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:

يبين الجدول (2) أن معظم عينة الدراسة هي من المدراء العامون، وهذا يمثل ما نسبته 80.8% من عينة الدراسة، بينما يمثل الوكلاء المساعدون 13.7%، أما الوكلاء فتبلغ نسبتهم 5.5%، وبالرجوع لقانون الخدمة المدنية، وقرار مجلس الوزراء رقم 144 لعام 2004 بشأن الوصف الوظيفي للمناصب العليا في الوزارات الصادر بتاريخ 2004/1/5 (وزارة الداخلية والأمن الوطني، 2011)، والذي يحدد الهيكل التنظيمي للوزارة ابتداء من الوزير، ثم وكيل الوزارة، والوكيل المساعد، والمدير العام، حيث يشرف المدير العام على الإدارة العامة التي تتكون من العديد من الدوائر. كما يشير القرار إلى أن كل دائرة تتكون من عدد من الأقسام يتولى المسؤولية عن كل قسم رئيس، وتتكون الأقسام من عدد من الشعب. وبهذا فيكون توزيع المناصب الإدارية الواردة في الجدول ضمن الإطار الطبيعي.

جدول 2 توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي		
المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية (%)
وكيل وزارة	8	5.5
وكيل مساعد	20	13.7
مدير عام	118	80.8
المجموع الكلي	146	100.0

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

يبين الجدول (3) أن معظم عينة الدراسة من حملة البكالوريوس، حيث تمثل ما نسبته 54.8% من عينة الدراسة، بينما يمثل حملة درجة الماجستير ما نسبته 32.9%، أما حملة الدكتوراه فنسبتهم 12.3%، ويأتي هذا في السياق الطبيعي لتوزيع مكونات العينة، مع مراعاة أن المؤسسة الحكومية ليست مؤسسة أكاديمية وكفي أن يتم التعيين فيها على الشهادة الجامعية الأولى كشرط لتولي أي وظيفة إشرافية داخل المؤسسة الحكومية (وزارة الداخلية والأمن الوطني، 2011).

جدول 3 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي		
النسبة المئوية (%)	العدد	المؤهل العلمي
54.8	80	بكالوريوس
32.9	48	ماجستير
12.3	18	دكتوراه
100.0	146	المجموع الكلي

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية في الحكومة:

يوضح جدول (4) توزيع الموظفين حسب خبرتهم داخل الحكومة، حيث بلغت نسبة ما هو أقل من 6 سنوات 16.4%، أما من 6 إلى أقل من 10 سنوات 28.8%، وبلغت الذين فترة خبرتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة 17.8%، أما الذين بلغت خبرتهم من 15 إلى أقل من 20 سنة تصل نسبتهم على 19.9%، ومن 20 سنة فما فوق بلغت نسبتهم 17.1%. ويعتقد الباحث بأن مستوى الخبرة العملية في الحكومة والذي يصل إلى 83.6% من مجتمع الدراسة من 6 سنوات فما فوق، يمثل عنصر قوة للعمل الحكومي، حيث تراكم الخبرة ولفترات طويلة، مما ينعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة للمواطنين، والارتقاء بالعمل الحكومي بشكل أكبر.

جدول 4 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية في الحكومة		
النسبة المئوية (%)	العدد	الخبرة العملية في الحكومة
16.4	24	أقل من 6 سنوات
28.8	42	من 6 - أقل من 10
17.8	26	من 10 - أقل من 15
19.9	29	من 15 - أقل من 20
17.1	25	من 20 فأكثر
100.0	146	المجموع الكلي

خامساً: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية خارج الحكومة

يوضح جدول (5) من عينة الدراسة أن الذين كانت خبرتهم العملية خارج الحكومة أقل من 6 سنوات بلغت نسبة 47.9%، بينما 13.7% لمن خبرتهم العملية تتراوح من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، أما 12.3% من العينة تتراوح خبرتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، و9.6% خبرتهم العملية من 15 سنة وأقل من 20 سنة، و15.1% خبرتهم العملية 20 سنة فأكثر. ويتضح من هذه النتيجة أن ما نسبته 52.1% لديهم خبرة خارج الحكومة لمدة تتراوح ما بين 6 سنوات فأكثر، وهذا يعطي مؤشراً إيجابياً للخبرة الموجودة داخل الفئة العليا من الموظفين، ولما لذلك من آثار إيجابية على العمل.

جدول 5 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية خارج الحكومة		
النسبة المئوية (%)	العدد	الخبرة العملية خارج الحكومة
47.9	70	أقل من 6 سنوات
13.7	20	من 6 - أقل من 10
12.3	18	من 10 - أقل من 15
9.6	14	من 15 - أقل من 20
15.1	22	من 20 فأكثر
98.6	144	المجموع الكلي

سادساً: توزيع أفراد العينة حسب العمر:

من خلال الاطلاع على جدول (6) يتضح أن الشرائح العمرية في موظفي الفئة العليا تتمثل في أن 17.1% من 25 سنة وأقل من 35 سنة، و36.3% من 35 سنة وأقل من 45 سنة، و32.9% من 45 سنة وأقل من 55 سنة، و13.7% من 55 سنة فما فوق. وبحساب بسيط فإن الفئة التي تقع ما بين 25 سنة إلى 45 سنة تصل إلى 53.4% من عدد العاملين في الفئة العليا في الحكومة، وتليها نسبة 32.9% من 45 سنة وأقل من 55 سنة، حيث يتضح أن النسبة الغالبة هي نسبة شابة، وقادرة على العطاء. وبالرجوع إلى جداول الخبرة العملية، والمؤهل العلمي، والعمر، تتضح عناصر القوة التي يتميز بها أفراد الفئة العليا من الموظفين في العمل الحكومي، وما لذلك من آثار إيجابية على العمل العام، وخدمة المواطن الفلسطيني.

جدول 6 توزيع أفراد العينة حسب العمر		
النسبة المئوية (%)	العدد	العمر
17.1	25	25 - أقل من 35
36.3	53	35 - أقل من 45
32.9	48	45 - أقل من 55
13.7	20	55 فأكثر
100.0	146	المجموع الكلي

اختبار فرضيات الدراسة:

فيما يلي نتائج استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة لكل فقرة من فقرات الاستبانة تساوي القيمة المتوسطة وهي 6 أم تختلف عنها اختلافاً جوهرياً أي بصورة واضحة. إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة آراء أفراد العينة تقترب من القيمة المتوسطة وهي 6، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط درجة الإجابة

تختلف عن القيمة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن القيمة المتوسطة. وذلك من خلال إشارة قيمة الاختبار فإذا كانت T موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن القيمة المتوسطة والعكس صحيح.

أولاً: مستوى أداء المؤسسة:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. والنتائج موضحة في جدول (7)، ومن خلال هذا الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:-

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " يوجد لدى المؤسسة هيكلية تنظيمية واضحة " يساوي 8.47 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 84.73%، قيمة اختبار T تساوي 18.12 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى دراسة كلاب (2004)، حول وجود هيكل تنظيمي معتمد من مجلس الوزراء حيث كان المتوسط الحسابي 33.27%، وبالاطلاع على دراسة الغوي (2004)، حيث تبين أن المتوسط الحسابي لوجود هيكلية تنظيمية محددة وواضحة بلغ 81.6%، وبمقارنة النتائج السابقة بنتائج هذه الدراسة التي تمت عام 2014 يلاحظ أن هناك تطوراً كبيراً في هذا الجانب حيث كانت نتيجة الدراسة بمتوسط حسابي قدره 84.73%، ويعزو الباحث هذا التغيير إلى التطور الذي جرى خلال الفترة الواقعة ما بين عام 2004 وعام 2014، حيث تم التركيز على وجود هيكلية تنظيمية في المؤسسات العامة، وإقرار هذه الهيكليات من مجلس الوزراء الفلسطيني.

- المتوسط الحسابي للفقرة الحادية عشرة " يوجد لدى المؤسسة نظام مالي محوسب للقيام بالعمل على الشكل المطلوب " يساوي 7.94 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.38%، قيمة اختبار T تساوي 15.38 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى دراسة حماد (2005)، حيث كان المتوسط الحسابي لإجابة سؤال مفاده "يعتمد العمل في الإدارة المالية بشكل كامل على نظام محوسب"، 72.47%، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة الرفاتي (2011)، حيث كان المتوسط الحسابي لنفس السؤال ولكن بصيغة مختلفة تستخدم منظمكم نظام محاسبي جيد ومحوسب للقيام بعملها بالشكل المطلوب"، حيث كان المتوسط الحسابي 82.62%، ويعزو الباحث تقارب هذه النتائج إلى أهمية وجود النظام المالي المحوسب، حيث أنه موجود بشكل فعلي في المؤسسات التي أجريت الدراسات عليها.

- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " يوجد في المؤسسة نظام إداري قادر على تحقيق الاتصال بسهولة" يساوي 7.90 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.01%، قيمة اختبار T تساوي 15.61 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى دراسة الرفاتي (2011)، حول ذات السؤال حيث كان المتوسط الحسابي 74.75%، وبالمقارنة بين نتائج دراسة الرفاتي، وهذه الدراسة يتضح بأن المؤسسات العامة في قطاع غزة لديها نظام إداري قادر على تحقيق الاتصال الداخلي والخارجي بسهولة، مما يعد مؤشراً إيجابياً من مؤشرات أداء المؤسسات العامة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "يمكن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة من خلال الموارد المتاحة" يساوي 6.17 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.75%، قيمة اختبار T تساوي 1.02 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.155، وهذا يعني أن المؤسسة قادرة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسعى لتحقيقها، وهذا يتطابق

مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الرفاتي (2011)، حيث كان المتوسط الحسابي لنفس السؤال 72.78%. ويلاحظ ضعف هذا البند من بين بقية البنود التي تم دراستها في البعد المالي.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي الكلي يساوي 7.46، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات البعد يساوي 74.60%، قيمة اختبار T تساوي 13.94 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد " مستوى أداء المؤسسة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، ويعني هذا أن أداء المؤسسات العامة جيد، حيث تتوفر فيها الهيكلية التنظيمية الواضحة، ووجود علاقات داخلية سليمة، وسهولة الاتصالات داخل المؤسسة العامة.

جدول 7 المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مستوى أداء المؤسسة العامة							
م	الفقرة	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط المعياري	الانحراف المعياري	القيمة الاختبارية (Sig.)	القيمة الاحتمالية	الرتبة
1.	توجد لدى مؤسساتكم استراتيجية واضحة المعالم ومعتمدة.	7.54	75.41	1.93	9.65	*0.000	7
2.	يمكن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة من خلال الموارد المتاحة.	6.17	61.75	2.07	1.02	0.155	14
3.	يوجد لدى المؤسسة رؤية واضحة تجاه المستقبل.	7.46	74.62	1.86	9.50	*0.000	8
4.	ترتبط المؤسسة بين الأهداف الإستراتيجية والأهداف قصيرة المدى.	7.32	73.15	1.78	8.93	*0.000	11
5.	يوجد لدى المؤسسة دليل إجراءات إدارية، ويتم تطبيقه.	7.43	74.32	2.00	8.63	*0.000	9
6.	يوجد لدى المؤسسة وصف وظيفي واضح لكل الوظائف.	7.88	78.84	1.79	12.71	*0.000	4
7.	يوجد لدى المؤسسة هيكلية تنظيمية واضحة.	8.47	84.73	1.65	18.12	*0.000	1
8.	تحرص المؤسسة على التقييم الشامل لأدائها دورياً.	7.56	75.62	1.83	10.31	*0.000	6
9.	تتوفر البيانات من مصادر متعددة وتعطي معنى محدد لقياس الأداء في المؤسسة.	6.92	69.25	1.83	6.10	*0.000	12
10.	يوجد في المؤسسة نظام إداري قادر على تحقيق الاتصال بسهولة.	7.90	79.01	1.47	15.61	*0.000	3

2	*0.000	15.38	1.52	79.38	7.94	يوجد لدى المؤسسة نظام مالي محوسب للقيام بالعمل على الشكل المطلوب.	.11
10	*0.000	9.16	1.85	74.04	7.40	تعمل المؤسسة على تطوير أساليب تقييم الأداء بشكل مستمر.	.12
5	*0.000	12.06	1.57	75.68	7.57	يتوفر لدى المؤسسة الكادر العلمي والمهني لتطبيق الأهداف الإستراتيجية.	.13
13	*0.000	5.27	1.98	68.63	6.86	يتم اشراك العاملين في المؤسسة في عملية صنع القرار.	.14
	*0.000	13.94	1.27	74.60	7.46	جميع فقرات المجال معاً	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (8)، ومن خلال الاطلاع على الجدول يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة عشر " تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والجوانب الأخلاقية " يساوي 9.19 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 91.92%، قيمة اختبار T تساوي 37.35 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى دراسة مطير (2013)، البند تقوم الوزارة بتنمية القيم الدينية والأخلاقية في محاربة الفساد، حيث بلغ معامل الارتباط 0.828، مما يعني وجود علاقة إيجابية بين هذا البند وبين أداء المؤسسة العامة، أما البند تتواءم رؤية الوزارة مع السياق التاريخ والثقافي للمجتمع، فقد بلغ معامل الارتباط 0.675، مما يعد مؤشراً إيجابياً لصالح هذا البند. وبمقارنة نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسات الأخرى فإنه يتضح أن المؤسسات العامة في قطاع غزة تولى بعد الاحترام للعادات والتقاليد والجوانب الأخلاقية اهتماماً كبيراً، وهو ما يلاحظ على أرض الواقع.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يستطيع عضو المجلس التشريعي زيارة المؤسسة والاطلاع على عملها" يساوي 8.95 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 89.45%، قيمة اختبار T تساوي 21.94 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى دراسة كلاب (2004)، حيث اعتبر دور التشريعي ضعيفاً وأن السلطة التنفيذية مهيمنة عليه، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمن وافق على ضعف دور المجلس التشريعي 83.17%، وبمقارنة نتائج دراسة كلاب ونتائج هذه الدراسة يتبين التغير الذي طرأ على دور المجلس التشريعي رغم الحصار والانقسام والاحتلال، وكل هذه كانت عوائق في طريق قيام المجلس التشريعي بدوره الرقابي على المؤسسات العامة بالشكل المطلوب.

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة عشرة " تسعى المؤسسة لعدم الإضرار بالمواطن" يساوي 8.70 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.99%، قيمة اختبار T تساوي 21.79 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وتشكل المسؤولية الاجتماعية أحد أهم الأبعاد التي تركز عليها القرارات الأخلاقية للمؤسسة العامة،

خاصة وأن المؤسسة العامة تخدم قطاعا عرضا من المجتمع، وعليه فإن المسؤولية الاجتماعية تعتبر من أهم ركائز القرارات الأخلاقية وخدمة المجتمع.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة عشرة " تقدم المؤسسة الخدمات الأفضل للمواطنين بدون تمييز" يساوي 8.58 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.79%، قيمة اختبار T تساوي 22.38 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى دراسة مطير (2013)، بند تحرص الوزارة على تقديم خدماتها للمستفيدين بعيدا عن التمييز أو التحيز، حيث كان معامل الارتباط 0.802، مما يعد مؤشرا إيجابيا، وبند تتوافر الموضوعية في تقديم خدمات الوزارة لكافة فئات المجتمع، حيث كان معامل الارتباط 0.674 مما يعد مؤشرا إيجابيا، وبمقارنة نتائج دراسة مطير والدراسة قيد البحث تبين تقارب النتائج بين الدراستين، ذلك أن المؤسسة العامة في قطاع غزة تقدم الخدمات الأفضل، والمساواة بين المواطنين في الخدمات المقدمة إليهم كل ذلك يؤدي إلى زيادة رضا الجمهور.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " تراعي المؤسسة حقوق الانسان" يساوي 8.50 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 85.00%، قيمة اختبار T تساوي 25.56 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى دراسة مطير، بند تراعي المؤسسة حقوق الانسان، كان معامل الارتباط 0.738، مما يعد مؤشرا إيجابيا. وبالرجوع كذلك إلى دراسة مقدم (2011)، والتي تفيد باعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الاخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة، وكل هذا يتوافق مع نتائج هذه الدراسة، وكما يعني هذا أن المؤسسة لا تعيش في معزل عن التطورات المحيطة بها، بل وتراعي حقوق الانسان أثناء عملها.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر "تراعي المؤسسة ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية التوظيف" يساوي 6.88 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 68.77%، قيمة اختبار T تساوي 4.76 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى قانون الخدمة المدنية وقرار مجلس الوزراء رقم (146) لسنة 2004م بشأن تشغيل المعوقين في الوزارات والمؤسسات الحكومية لرفع نسبة العاملين فيها من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى ما نسبته 5% من اجمالي الموظفين فيها، وحسب احتياجاتها (ديوان الموظفين العام، 2013). ويعني هذا أن المؤسسات العامة في قطاع غزة تراعي ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية التوظيف.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 8.00، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 80.02%، قيمة اختبار T تساوي 22.89 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وبالرجوع إلى دراسة حامد (2004)، حيث يعتبر الأداء الاجتماعي لأي منظمة أساسا لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، حيث تتمثل أهداف المنظمة على المستوى الاجتماعي والقومي في المجالات التالية:

1-التعاون مع المشروعات الأخرى في ميادين متعددة مثل تبادل الخبرات الفنية والاستثمارات والبحوث.

2-الأهداف التي تحدد مساهمة المنظمة في بعض أوجه النشاط الاجتماعي والثقافي وتطوير المجتمعات المحيطة بها.

وتدل هذه النتائج على مدى اهتمام المؤسسات العامة بالبيئة الخارجية والمساهمة في تطويرها.

جدول 8 المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد المسؤولية الاجتماعية								
م	الفرقة	المتوسط الحسابي	النسبي الحسابي	المتوسط المعياري	الانحراف المعياري	الافتبار قيمة	الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	تقوم المؤسسة بصيانة مواردها وتنميتها.	7.61	76.10	1.61	12.10	*0.000	14	
2.	يستطيع عضو المجلس التشريعي زيارة المؤسسة والاطلاع على عملها.	8.95	89.45	1.62	21.94	*0.000	2	
3.	يستفيد المجتمع من التقدم التكنولوجي للمؤسسة.	8.01	80.07	1.69	14.37	*0.000	9	
4.	تعمل المؤسسة على تكافؤ الفرص في التوظيف.	8.14	81.44	1.55	16.67	*0.000	7	
5.	تستقبل إدارة المؤسسة انتقادات الجهات المختصة.	8.35	83.49	1.38	20.53	*0.000	6	
6.	تعقد المؤسسة لقاءات مع المجتمع المدني.	7.64	76.37	1.69	11.71	*0.000	13	
7.	تراعي المؤسسة حقوق الإنسان.	8.50	85.00	1.18	25.56	*0.000	5	
8.	تعمل المؤسسة على تحسين ظروف العمل.	8.10	81.03	1.39	18.24	*0.000	8	
9.	تشجع المؤسسة موظفيها على العمل التطوعي لخدمة المجتمع.	7.07	70.68	1.80	7.16	*0.000	16	
10.	تقوم المؤسسة بما يلزم لضمان عدم وجود إصابات عمل.	7.71	77.12	1.89	10.93	*0.000	11	
11.	لا تسمح المؤسسة بعمل المسنين وصغار السن.	7.85	78.49	2.34	9.53	*0.000	10	
12.	تراعي المؤسسة ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية التوظيف.	6.88	68.77	2.22	4.76	*0.000	17	

1	*0.000	37.35	1.03	91.92	9.19	13. تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والجوانب الأخلاقية.
4	*0.000	22.38	1.39	85.79	8.58	14. تقدم المؤسسة الخدمات الأفضل للمواطنين بدون تمييز.
15	*0.000	6.16	2.16	71.03	7.10	15. تقدم المؤسسة خدمات خاصة للمجتمع المحيط بها.
3	*0.000	21.79	1.50	86.99	8.70	16. تسعى المؤسسة لعدم الإضرار بالمواطن.
12	*0.000	11.04	1.86	76.99	7.70	17. تتفاعل المؤسسة مع جهات المجتمع المحلي وتتبنى بعض الأنشطة الخاصة بهم.
	*0.000	22.89	1.06	80.02	8.00	جميع فقرات بعد المسؤولية الاجتماعية

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين بعد المسؤولية الاجتماعية ومستوى أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة.

جدول 9 معامل الارتباط بين تطبيق بعد المسؤولية الاجتماعية ومستوى أداء مؤسسات القطاع العام		
المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
بعد المسؤولية الاجتماعية	0.591	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (9) أن معامل الارتباط بين بعد المسؤولية الاجتماعية ومستوى أداء مؤسسات القطاع العام يساوي 0.591، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد المسؤولية الاجتماعية ومستوى أداء مؤسسات القطاع العام، فكلما زاد تطبيق بعد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة، كلما ارتفع مستوى أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، والارتباط هنا ذا دلالة معنوية لأن قيمة $\text{sig} = 0.000$ ، مما يعني أن معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية.

ويؤدي الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية إلى زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة، إضافة إلى تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر العدالة الاجتماعية (الغالبية وإدريس، 2009).

الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تطبيق بعد المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى للعوامل الشخصية والتنظيمية (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، العمر).

تم استخدام اختبار T في حالة العينتين المستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "تحليل التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار المعلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويتفرع من هذا التساؤل كل من التساؤلات التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى إلى الجنس.

من النتائج الموضحة في جدول رقم (10)، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى إلى الجنس وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة.

كما لا يوجد اختلاف في الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام بقطاع غزة، وبشكل عام لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات التقديرات حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام، ويعزو الباحث ذلك إلى العوامل التالية:

- 1- بيئة العمل الواحدة والتي تعطي نفس التأثير على الذكور والإناث من الموظفين في مؤسسات القطاع العام.
 - 2- وحدة الأنظمة والقوانين التي يخضع لها العاملون في مؤسسات القطاع العام، فهناك قانون الخدمة المدنية الذي ينظم العمل داخل مؤسسات العمل الحكومي.
 - 3- وحدة الثقافة حيث يخضع العاملون في مؤسسات القطاع العام شأنهم شأن بقية المواطنين إلى ثقافة واحدة، كما أن قطاع غزة وحدة مترابطة تسهل فيها الحركة، ويعيش المواطنون فيها ظروفًا ثقافية واحدة.
 - 4- تجانس المجتمع في قطاع غزة.
 - 5- تقارب المؤهلات العلمية للموظفين في مؤسسات القطاع العام.
 - 6- تقارب الخبرة للموظفين في مؤسسات القطاع العام.
- كل هذه العناصر قادت إلى النتيجة القائلة بأنه لا يوجد اختلاف في تطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام يعزى إلى متغير الجنس.

جدول 10 / اختبار T - متغير الجنس						
المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
مستوى أداء المؤسسة	ذكر	132	7.48	1.25	0.485	0.589
	انثى	14	7.29	1.43		
المسؤولية الاجتماعية	ذكر	132	8.03	1.03	0.833	0.322
	انثى	14	7.74	1.28		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (144) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.977

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى إلى المسمى الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (11)، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

للا التزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى المسمى الوظيفي.

أما بالنسبة لمجال المسؤولية الاجتماعية فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى المسمى الوظيفي.

أما بالنسبة إلى "مستوى أداء المؤسسة" كان المتوسط لاستجابات المبحوثين الذين مساهم الوظيفي "وكيل وزارة" أكبر من فئات المسمى الوظيفي الأخرى. هذا يعني أن درجة الموافقة حول هذا المجال كانت أكبر لدى المبحوثين الذين مساهم الوظيفي "وكيل وزارة". ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى مدى اهتمام وكلاء الوزارات بتحسين أداء المؤسسات العامة بشكل أكبر من بقية الفئات، بالرغم من تشابه الظروف التي تحيط بالعاملين في المؤسسات العامة.

وبالرغم من تشابه الظروف بين مكونات الفئة العليا من الموظفين إلا أن الحياة اليومية لهم في العمل، وانشغال البعض برسم السياسات العامة للمؤسسات العامة، تجعل فروقا في تقدير الأمور والنظر إليها بين وكيل الوزارة الذي يقضي يومه في مناقشة القضايا الكبرى في المؤسسة، وبين الوكيل المساعد المكلف بعدد من الملفات، وبين المدير العام الذي توجه له الطلبات باستمرار لتوفير حاجة المؤسسة.

جدول 11 اختبار تحليل التباين - متغير المسمى الوظيفي					
م	المجال	قيمة "F"	مستوى الدلالة (Sig)	المتوسط الحسابي	
				وكيل وزارة	وكيل مساعد
1-	مستوى أداء المؤسسة	4.239	*0.016	8.23	7.51
2-	المسؤولية الاجتماعية	1.346	0.264	8.51	8.00

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2،143) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.059
* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول رقم (12)، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى لمتغير المؤهل العلمي وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة.

ويعزو الباحث هذا إلى توافق أصحاب المؤهلات العلمية حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام، وذلك نظراً لأن مجتمع الدراسة من أصحاب المستويات الإدارية العليا، إضافة إلى التقارب في المستوى التعليمي والثقافي بين أفراد مجتمع الدراسة. كما أن هذه النتيجة تفيد بسهولة الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على المؤسسات العامة نظراً لتوافق الإدارة العليا في هذا الإطار.

جدول 12 اختبار تحليل التباين - متغير المؤهل العلمي					
م	المجال	قيمة "F"	مستوى الدلالة (Sig)	المتوسط الحسابي	
				بكالوريوس	ماجستير
1-	مستوى أداء المؤسسة	0.195	0.823	7.52	7.45
2-	المسؤولية الاجتماعية	0.976	0.379	8.11	7.82

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2،143) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.059

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى إلى الخبرة العملية في الحكومة. من النتائج الموضحة في جدول (13)، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى لمتغير الخبرة العملية في الحكومة وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الأثر الإيجابي لوجود الخبرة في العمل الحكومي، حيث أنه كلما زادت فترة الخبرة في العمل الحكومي كلما كان التأييد أكثر للالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية. كما تأتي هذه ضمن الثقافة الإدارية للفئة العليا في المؤسسات الحكومية.

جدول 13 اختبار تحليل التباين - متغير الخبرة العملية في الحكومة							
م	المجال	قيمة "F"	مستوى الدلالة (Sig)	المتوسط الحسابي			
				أقل من 6 سنوات	من 6 - 10	من 10 - 15	من 15 - 20 فأكثر
1-	مستوى أداء المؤسسة	1.148	0.337	7.12	7.30	7.60	7.79
2-	المسؤولية الاجتماعية	0.166	0.955	7.96	7.97	7.95	8.16

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (4،141) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.436

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى إلى الخبرة العملية خارج الحكومة. من النتائج الموضحة في جدول (14)، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لمجال " مستوى أداء المؤسسة"، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى الخبرة العملية خارج الحكومة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الأثر الإيجابي على مستوى أداء المؤسسة، للخبرة التي يكون قد حصل عليها الموظف من العمل في المؤسسات خارج إطار الحكومة قبل تعيينه في العمل الحكومي.

أما بالنسبة لمجال المسؤولية الاجتماعية فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى الخبرة العملية خارج الحكومة. ويعزو الباحث هذه

النتيجة إلى وحدة الرؤية للعمل الحكومي وطبيعة موظفي الفئة العليا، والثقافة السائدة بينهم من حيث أهمية تقييم الأداء.

بالنسبة إلى مجال "مستوى أداء المؤسسة" كان المتوسط لاستجابات الباحثين الذين لديهم خبرة عملية خارج الحكومة "أقل من 6 سنوات" أكبر من فئات الخبرة العملية الأخرى. هذا يعني أن درجة الموافقة حول هذه المجالات كانت أكبر لدى الباحثين الذين لديهم خبرة عملية خارج الحكومة "أقل من 6 سنوات"، ويعود هذا إلى حالة الانقطاع عن العمل التي دخل فيها موظفو الحكومة القدامى بسبب الخلافات السياسية التي شملت القطاع الحكومي عام 2007م.

جدول 14 اختبار تحليل التباين - متغير الخبرة العملية خارج الحكومة					
م	المجال	قيمة "F"	مستوى الدلالة (Sig)	المتوسط الحسابي	
				أقل من 6 سنوات	أقل من 10 سنوات
1-	مستوى أداء المؤسسة	2.618	*0.038	7.67	7.43
2-	المسؤولية الاجتماعية	1.263	0.287	7.91	7.87

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (4،141) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.436

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات الباحثين حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى إلى العمر. من النتائج الموضحة في جدول (15)، يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لكل مجال من مجالات الاستبانة وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام تعزى لمتغير العمر وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجالات مجتمعة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تشابه نظرة كافة الفئات العاملة إلى الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع العام، كما يتمتع هؤلاء بكافة الحقوق والواجبات في ظل نظام إداري موحد لجميع الأعمار خاصة وأن أفراد مجتمع الدراسة هم من ذوي المستويات الإدارية العليا في جميع الأعمال والدرجات العلمية والخبرات الإدارية متقاربة فيما بينهم.

جدول 15 اختبار تحليل التباين - متغير العمر						
م	المجال	قيمة "F"	مستوى الدلالة (Sig)	المتوسط الحسابي		
				25 - اقل من 35	35 - اقل من 45	45 - اقل من 55 فأكثر
-1	مستوى أداء المؤسسة	1.623	0.187	7.96	7.38	7.37
-2	المسؤولية الاجتماعية	0.140	0.936	8.03	7.94	8.01

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3،142) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.668

النتائج:

- تؤثر المسؤولية الاجتماعية بشكل مباشر في أداء المؤسسات العامة، وقد كان المتوسط الحسابي الكلي لمكونات بعدد المسؤولية الاجتماعية 80.02%، وفيما يلي بيان تفاصيل مكونات بعد المسؤولية الاجتماعية مفصلة:
1. تحترم المؤسسات العامة العادات والتقاليد والجوانب الأخلاقية، بمتوسط حسابي 91.92%.
 2. يستطيع عضو المجلس التشريعي زيارة المؤسسة العامة والاطلاع على عملها، بمتوسط حسابي 89.95%.
 3. تسعى المؤسسات العامة لعدم الإضرار بالمواطن، بمتوسط حسابي 86.99%.
 4. تقدم المؤسسات العامة الخدمات الأفضل للمواطنين بدون تمييز، بمتوسط حسابي 85.79%.
 5. تراعي المؤسسات العامة في قطاع غزة حقوق الانسان، بمتوسط حسابي 85.00%.
 6. تستقبل المؤسسات العامة في قطاع غزة انتقادات الجهات المختصة، بمتوسط حسابي 83.49%.
 7. تعمل المؤسسات العامة على تكافؤ الفرص في التوظيف، بمتوسط حسابي 81.44%.
 8. تعمل المؤسسات العامة على تحسين ظروف العمل فيها، بمتوسط حسابي 81.03%.
 9. يستفيد المجتمع من التقدم التكنولوجي للمؤسسة، بمتوسط حسابي 80.07%.
 10. لا تسمح المؤسسات العامة بتشغيل المسنين وصغار السن، بمتوسط حسابي 78.49%.
 11. تقوم المؤسسات العامة بما يلزم من إجراءات لضمان عدم وجود إصابات عمل، بمتوسط حسابي 77.12%.
 12. تتفاعل المؤسسات العامة مع جهات ومنظمات المجتمع المدني وتتبنى بعض الأنشطة الخاصة بهم، بمتوسط حسابي 76.99%.
 13. تعقد المؤسسات العامة لقاءات مع المجتمع المدني، بمتوسط حسابي 76.37%.
 14. تقوم المؤسسات العامة بصيانة مواردها وتنميتها، بمتوسط حسابي 76.10%.
 15. تقدم المؤسسات العامة خدمات خاصة للمجتمع المحيط بها، بمتوسط حسابي 71.03%.
 16. تشجع المؤسسات العامة موظفيها على العمل التطوعي لخدمة المجتمع، بمتوسط حسابي 70.68%.
 17. تراعي المؤسسات العامة ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية التوظيف، بمتوسط حسابي 68.77%.

كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- وجود علاقة طردية بين الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية ومستوى أداء المؤسسة العامة.
- 2- لا يوجد اختلاف في الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام بقطاع غزة بين الموظفين الذكور والاناث، وذلك لتشابه ظروف الموظفين ووحدة الأنظمة والقوانين المعمول بها في مؤسسات القطاع العام.
- 3- يوجد توافق بين أفراد مجتمع الدراسة حول الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام، نظرا لتقارب المستوى الثقافي والتعليمي بين أفراد مجتمع الدراسة.
- 4- يوجد أثر إيجابي للخبرة في العمل الحكومي، حيث أنه كلما زادت فترة الخبرة في العمل الحكومي كلما كان التأييد أكثر للالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع العام.
- 5- للخبرة العملية خارج إطار العمل الحكومي أثر إيجابي على الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على مؤسسات القطاع العام.

التوصيات:

بعد دراسة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وبالرغم من الأثر الإيجابي المباشر للمسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك العديد من التوصيات الواجب العمل بها من أجل تطوير أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، وهي على النحو التالي:-

- 1- وقف تشغيل المسنين وصغار السن ومتابعة ذلك بشكل دائم.
- 2- ضمان عدم وجود إصابات عمل في مؤسسات القطاع العام.
- 3- توفير تأمين صحي لكل موظف في القطاع العام.
- 4- عقد النشاطات المشتركة بين مؤسسات المحلي، ومؤسسات القطاع العام.
- 5- وضع برامج للقاءات مع مؤسسات المجتمع المدني على مدار العام.
- 6- صيانة وتنمية موارد المؤسسة العامة بشكل دائم.
- 7- اعداد برامج لخدمة المؤسسات الخاصة التي تقع في محيط المؤسسة العامة.
- 8- بناء جسور العلاقات الطيبة مع المجتمع المحيط.
- 9- تشجع المؤسسة العامة موظفيها على العمل التطوعي لخدمة المجتمع المحيط بها.
- 10- تقوم المؤسسة العامة بمراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة في عمليات التوظيف.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- الأسرج، حسين عبد المطلب (2010): المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية في الدول العربية، سلسلة جسر التنمية، الإصدار 90، المعهد العربي للتخطيط، الكويت.
- برقاي، خالد بن يوسف (2008): المسؤولية الاجتماعية - ورقة عمل بعنوان آراء الشباب الجامعي حول المسؤولية الاجتماعية، دراسة استطلاعية لآراء طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- التقرير السنوي لبنك القدس لعام 2013
- التقرير السنوي للبنك الاسلامي العربي لعام 2012
- التقرير السنوي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية لعام 2013
- الجرجاوي، زياد (2010): القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، ط2، غزة، فلسطين.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2013): كتاب فلسطين الإحصائي السنوي، رام الله، فلسطين.
- حامد، عمرو (2004): تقييم الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية - ورقة عمل مقدمة في ملتقى الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية والمنعقد في شرم الشيخ، مصر.
- حماد، أكرم إبراهيم (2005): تقييم أداء الإدارات المالية في مؤسسات السلطة الفلسطينية - بحث تفصيلي على عدد من الوزارات الحكومية في قطاع غزة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، الاستثمار والتمويل في فلسطين، بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- خامرة، الطاهر (2007): المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة "حالة سوناطراك"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- ديوان الموظفين العام (2012): تقرير الخدمة المدنية السنوي، الإصدار الأول، غزة، فلسطين.
- ربيع، محمد (2008): قياس الشخصية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- السحيباني، صالح (2009): المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية - حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المعهد العربي للتخطيط، الكويت.
- سعيد، سناء عبد الرحيم، والباوي، عبد الرضا ناصر (2010): الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة - دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية، مجلة الإدارة والاقتصاد، ع83، العراق.
- صمادي، أحمد عبد المجيد، وعثمان، صلاح محمد (2008): دراسة تطويرية لمقياس المسؤولية الاجتماعية لطلبة الجامعات الأردنية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، م6، ع3، الإمارات المتحدة.
- عبيدات وآخرون (2001): البحث العلمي (مفهومه وأدواته وأساليبه)، دار الفكر، عمان، الأردن.
- عجيلات، فارس نبيل (2012): المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركات الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- العمري، منى بنت سعد بن فالح (2007): الأسلوب المعرفي (التروي / الاندفاع) وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية لدى عينة من طالبات كلية التربية للبنات بمحافظة جدة، رسالة ماجستير، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.
- عودة، إياد محمد (2008): قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية - دراسة ميدانية (تطبيقية) على فنادق ذات فئات خمس نجوم في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- الغالبي، طاهر محسن منصور، والعامري، صالح مهدي محسن (2006): تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة، الأردن.
- الغالبي، طاهر منصور، وإدريس، وائل محمد (2009): الإدارة الاستراتيجية - منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن.
- الغوطي، إبراهيم عبد اللطيف (2006): متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- قاسم، جميل محمد (2008): فعالية برنامج إرشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- القحطاني، محمد علي مانع (2002): أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- كلاب، سعيد يوسف (2004): واقع الرقابة الداخلية في القطاع الحكومي - دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- مطير، سمير عبد الرازق (2013): واقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وعلاقتها بالأداء الإداري في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- المغربل، نهال، وفؤاد، ياسمين (2008): المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر - بعض التجارب الدولية، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، القاهرة، مصر.
- مقدم، وهيبه (2011): سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 14/13 ديسمبر 2011، جامعة شلف، الجزائر.
- وزارة الداخلية والأمن الوطني (2011): الخدمة المدنية - قوانين ولوائح وتعاميم، الإدارة العامة للشؤون القانونية، غزة، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Alessia D", and others (2009): Corporate Social Responsibility and Sustainable Business, A guide to Leadership, Tasks and Functions, Center for Creative Leadership, Greensboro, Carolina, U.S.A.
- Benabou, Roland, and Tirole, Jean (2010): Individual and Corporate Social Responsibility, *Economica*, 77, 1-19, The London School of Economics and Political Science, U.K.
- Carroll, Archie, and Shabana, Kareem M., (2010): The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, research and Practice, *International Journal of Management Review*, U.K.
- Crowther, David, and Aras, Guler (2008): Corporate Social Responsibility,
- George, D. and Mallery P (2003): SPSS for Windows step by step, A simple Guide and Reference, Allyn and Bacon, Boston, MA, U.S.A.
- Kang, Gerui (2008): Balanced Scorecards: An External Study Of The Effects Of Linking The Evaluators' And The Subordinates' Balanced Scorecards On Performance Evaluation, Ph. D. thesis, University of North Texas, Texas, U.S.A., e.v.
- Mc Williams, and others (2005): Corporate Social Responsibility: Strategic Implications, Rensselaer Working Papers in Economics, U.S.A.
- Mwiyyuma, Shufaa Omar, and others (2013): Effectiveness of Strategy Implementation Using the Balanced Scorecard in Local Government Authorities, *International Journal of Management and Business Studies*, Vol. 3, Issue1, e.v.
- Pollalis, Yannis A., and others (2004): Applying The Balanced Scorecard Methodology in the Public Sector: The Case of the Department of Defense in the U.S.A, *SPOUDAI*, vol. 54, No. 1, University of Piraeus, Greece.
- Ward, Halina (2004): Public Sector Roles In Strengthening Corporate Social responsibility: Taking stock, The world Bank.
- Nalband, Nisar Ahmad, and Al Kelabi, Saad (2014): Redesigning Carroll's CSR Pyramid Model, *Journal of Advanced Management Science*, Vo.1, No.2, Riyadh, Saudi Arabia.