



جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين

في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل

فريق البحث

بشائر دوفش

أماني البطاط

محمد السراحنة

إشراف

د. مروان جلعود

قدمت هذه الدراسة كإحدى متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال المعاصرة

من كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

أيار 2017

الشكر والتقدير

الحمد والشكر أولاً وأخيراً لله رب العالمين

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتور الفاضل "مروان جلعود" على سعة صدره وحسن تعاونه حيث قدم لنا الكثير من التوجيهات والإرشادات، وبذل الكثير في مساعدتنا على تخطي المصاعب العلمية من أجل إتمام هذه الدراسة .

الى كل من ساهم بجهد قل أو كثر في إتمام هذه الدراسة

إليهم جميعاً عظيم الشكر والعرفان .

الإهداء

إلى كل من تعبوا وسهروا من أجل أن نصل إلى ما وصلنا إليه، إلى كل من كانوا لنا عوناً، الشكر موصول

ومحفوظ إلى منابر العلم الذين دعمونا ووجهوا خطانا إلى أن وصلنا إلى ما نحن عليه أولاً ، وإلى الأهل

والأحبة ثانياً على صبرهم ودعمهم المتواصل لنا، وعلى ذلك نهدي هذا العمل المتواضع إلى أصحاب الفضل

علينا : تربية، ورعاية، وعلماً، وبحثاً عل فيه ما يسعدهم .

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	
	الفصل الأول (الإطار العام)	1
2	المقدمة	1.1
4	مشكلة الدراسة	1.2
5	أهداف الدراسة	1.3
6	أهمية الدراسة	1.4
7	حدود الدراسة	1.5
7	محددات الدراسة	1.6
8	الهيكل التنظيمي للدراسة	1.7
	الفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة)	2
10	الإطار النظري	2.1
10	المسؤولية المجتمعية	2.1.1
11	لمحة تاريخية عن المسؤولية المجتمعية	2.1.2
12	أنماط المسؤولية المجتمعية	2.1.3
14	مبادئ المسؤولية المجتمعية	2.1.4
14	أبعاد المسؤولية المجتمعية	2.1.5
15	المؤيدون للمسؤولية المجتمعية	2.1.6
16	نماذج المسؤولية المجتمعية	2.1.7
19	المسؤولية المجتمعية في الإسلام	2.1.8
21	الأداء الوظيفي	2.1.9
21	عناصر الأداء الوظيفي	2.1.10

21	العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي	2.1.11
22	محددات الأداء الوظيفي	2.1.12
22	أساليب قياس الأداء الوظيفي	2.1.13
23	شركات الاتصالات الفلسطينية	2.1.14
25	الدراسات السابقة	2.2
25	الدراسات العربية	2.2.1
28	الدراسات الأجنبية	2.2.3
31	ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة	2.2.4
	الفصل الثالث (الطريقة والإجراءات)	3
33	منهجية الدراسة	3.1
33	مجتمع الدراسة	3.2
33	عينة الدراسة	3.3
34	أداة الدراسة	3.4
34	ثبات أداة الدراسة	3.5
35	صدق أداة الدراسة	3.6
36	خطوات تطبيق الدراسة	3.7
36	متغيرات الدراسة	3.8
36	المعالجة الإحصائية	3.9
37	مفتاح التصحيح	3.10
	الفصل الرابع (نتائج الدراسة)	4
39	نتائج السؤال الأول	4.1
50	نتائج السؤال الثاني	4.2

53	نتائج السؤال الثالث	4.3
56	نتائج السؤال الرابع	4.4
61	نتائج السؤال الخامس	4.5
	الفصل الخامس (النتائج والتوصيات)	5
67	نتائج الدراسة	5.1
69	التوصيات	5.2
70	المراجع	
72	الملاحق (الاستبانة)	

قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
(3-1)	خصائص العينة الديمغرافية	33
(3-2)	معاملات الثبات	35
(3-3)	مصفوفة قيم معاملات الارتباط	35
(3-4)	مفتاح التصحيح	37
(4-1)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الموظفين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	39
(4-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه البيئة من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	41
(4-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المستهلكين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	42
(4-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المنافسين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	44
(4-5)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الحكومة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	45
(4-6)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المساهمين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	47

48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المجتمع من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	(4-7)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	(4-8)
53	نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون	(4-9)
55	مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون	(4-10)
56	نتائج اختبارات للعينات المستقلة لفحص الفروق في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس	(4-11)
57	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	(4-12)
58	الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير المسمى الوظيفي	(4-13)
58	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة	(4-14)
59	الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير سنوات الخبرة	(4-15)
60	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الدرجة العلمية	(4-16)

60	الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير الدرجة العلمية	(4-17)
61	نتائج اختبارات للعينات المستقلة لفحص الفروق في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس	(4-18)
62	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	(4-19)
62	الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير المسمى الوظيفي	(4-20)
63	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة	(4-21)
64	الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير سنوات الخبرة	(4-22)
64	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الدرجة العلمية	(4-23)
65	الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير الدرجة العلمية	(4-24)

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
17	نموذج Ackerman's للمسؤولية المجتمعية	(2-1)
18	نموذج Carroll's للمسؤولية المجتمعية	(2-2)

قائمة المصطلحات الإجرائية:

المسؤولية المجتمعية : وهي الأعمال التي تساهم بها المنظمة في المجتمع من الناحية البيئية والاجتماعية والتي تهدف إلى تحسين مستوى المعيشة وذلك من خلال الأنشطة والعمليات والفعاليات مع الفئات المستهدفة على أساس طوعي .

الأداء الوظيفي: ما يتمكن الفرد من تحقيقه أنيا من سلوك محدد، وما يستطيع الملاحظ الخارجي أن يسجله بأكبر قدر من الوضوح والدقة.

قطاع الاتصالات الفلسطينية: هو عبارة عن قطاع المشغل لخدمات الاتصالات الفلسطينية والذي يزود المواطن الفلسطيني في خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية إضافة إلى خدمات الإنترنت وهو يتكون من ثلاث شركات (بالتل ، جوال ، الوطنية).

العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية : عبارة عن جميع الموظفين لدى قطاع الاتصالات الفلسطينية (بالتل ، جوال ، الوطنية) في محافظة الخليل يشملون جميع المستويات الإدارية.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية بالمسؤولية المجتمعية تجاه (الموظفين، البيئة، المستهلكين، المنافسين، الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، كما استخدمت الدراسة أداة الاستبانة والتي تكونت من (٥٤) فقرة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، كما تكونت عينة الدراسة من ٧٩ من العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية و مرتفعة وذات دلالة إحصائية بين المسؤولية المجتمعية تجاه الموظفين و البيئة و المستهلكين و المنافسين و الحكومة الفلسطينية والمساهمين والمجتمع في قطاع الاتصالات الفلسطينية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل، وارتفاع درجات المسؤولية المجتمعية تجاه كلاً من تجاه الموظفين و البيئة و المستهلكين و المنافسين و الحكومة الفلسطينية والمساهمين والمجتمع وكذلك الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية.

Abstract

This study aimed at identifying the extent to which the Palestinian telecommunications companies are committed to the social responsibility towards employees, the environment, consumers, competitors, the Palestinian government, the shareholders and society, and their relation to job performance from the point of view of the workers in the Palestinian telecommunications sector in Hebron governorate. The study used the survey tool, which consisted of (54) paragraphs based on the Likert quintile. The study sample consisted of 79 workers in the Palestinian telecommunications sector. The study concluded that there is a positive and statistically significant relationship between the social responsibility towards the employees, the environment, consumers, competitors, the Palestinian government, the shareholders, the society in the Palestinian telecommunications sector and the performance of the employees from the Palestinian telecommunications sector in the governorate Hebron, and high levels of social responsibility towards employees, the environment, consumers, competitors, the Palestinian government, shareholders and society, as well as the job performance of Palestinian telecom operators.

الفصل الأول

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- محددات الدراسة
- الهيكل التنظيمي للدراسة

1. الإطار العام للدراسة

يتناول هذا الفصل شرح مفصلاً عن مفهوم المسؤولية المجتمعية والأداء الوظيفي بالإضافة إلى وصف عن شركات الاتصالات الفلسطينية.

1.1 مقدمة الدراسة:

ظهرت عدة مفاهيم للمسؤولية المجتمعية وهي عبارة عن مجموعة النشاطات والإجراءات والسياسات التي تقدمها منظمات الاعمال لتحسين المستوى الداخلي لها ومستوى المجتمع ككل من خلال تبادل المنفعة الإيجابية بينها وبين المجتمع، وعرفها المعجم الوسيط بأنها حالة أو صفة من تقع عليه تبعيته، وتطلق على التزام الشخص بما يصدر عنه من قول أو عمل وتطلق على الالتزام بإصلاح الخطأ الواقع على الغير طبقاً للقانون، وعرفها الخالدي بأنها الالتزام نحو الجمهور العام والمجموعات ذات الاهتمامات المميزة بعمل المنظمة مثل العاملين والمساهمين والموردين والموزعين وغيرهم، أما التوجيهي فقد عرفها على أنها جميع القرارات والفلسفات والأفعال والطرق التدبيرية التي تعتبر تطور رفاهية المجتمع هدفاً لها. (ناصر جرادات ، عزام أبو الحمام. 2014)

و قد تطورت مفاهيم المسؤولية المجتمعية بشكل كبير، كما امتد نطاق هذه المسؤولية لتشمل أطرافاً داخلية و أخرى خارجية، و تعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة التي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها المجتمعية تجاهها، و الالتزام المسؤول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام.

لم يعد تقييم شركات القطاع الخاص يعتمد على ربحيتها فحسب ولم تعد تلك الشركات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط . فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية المجتمعية للشركات. (رقية عمران ، المسؤولية المجتمعية للشركات)

حيث لم يعد مقبولاً من المنظمات أن تمارس أعمالها بعيداً عن المسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع الذي يشكل حاضنة المنظمة وأعمالها بمعنى أنه ليس لها حياة بدون حاضنة صحية سليمة معافاة كي تستمر حياة المنظمة نفسها (ناصر جرادات ، عزام أبو الحمام . 2014)

أن تحمل منشآت القطاع الخاص بمسؤولياتها تجاه المجتمع وتجاه البيئة خيار يحتمه عليها تطور الحياة المدنية الحديثة وثقافة الزبون الذي جاء للبحث عن المنتجات التي تراعي الجوانب الصحية وكذلك يبحث عن الجهة التي تقدم خدماتها للمجتمع لتكون خياره المفضل ليشترى منها السلعة. (أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات، 2012)

أصبح من الضروري الاهتمام بتطبيق المسؤولية المجتمعية في جميع القطاعات وخاصة قطاع الاتصالات لما له من أثر على الاقتصاد الفلسطيني وايضا لارتباطه بشريحة واسعة من المستهلكين الفلسطينيين.

قام فريق البحث باختيار قطاع الاتصالات الفلسطيني (جوال، الوطنية، وبالثل) وذلك لاهتمام هذه الشركات الثلاث بالمسؤولية الاجتماعية واتخاذها خطوات جدية وفعالية في هذا المجال، وبرز دور هذه الشركات بالالتزام بالمسؤولية المجتمعية عن غيرها من الشركات في القطاعات المختلفة. ويلاحظ اهتمام شركتي جوال وبالثل من خلال نشاط مجموعة الاتصالات الفلسطينية، والتي تضم هاتين الشركتين، حيث تم تأسيس صندوق المسؤولية المجتمعية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية في بداية العام(2005)، وما تزال المجموعة تنظر إلى حجم مسؤوليتها بالقياس مع حجم استثماراتها، ولهذا كان توجه المجموعة منذ بداية إطلاق المسؤولية المجتمعية قائما على نظرة استراتيجية واضحة تمكن المجموعة من المساهمة في تقديم الخدمات الإنسانية والاجتماعية والثقافية والصحية للمجتمع الفلسطيني، بالإضافة إلى المساهمة في إحداث التنمية المستدامة خصوصا في قطاع التكنولوجيا. وكانت تلك النظرة الاستراتيجية مرتبطة بالعهد الذي قطعته المجموعة على نفسها وهو القيام بالواجب الإنساني والتنموي في نفس الموقع الذي تستثمر فيه المجموعة وتحقق الأرباح والعائد المتوقع على الاستثمار. نتيجة لذلك التوجه، فقد خصصت المجموعة جزءا من أرباحه الإسعاد المجتمع الذي تعمل فيه والتخفيف عنه في الظروف الصعبة، وذلك من خلال الأنشطة والفعاليات والبرامج التي تساهم ولو بشكل جزئي في تحريك عجلة النمو الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والصحي في فلسطين. وكان إطلاق صندوق المسؤولية المجتمعية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية المبادرة الأولى من نوعها في فلسطين ومن الأوائل على مستوى المنطقة العربية، وقد اتبعت الكثير من الشركات الفلسطينية خطوات المجموعة في هذا المجال، ليصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة من المفاهيم الراسخة في القطاع الخاص الفلسطيني، ويكون لمجموعة الاتصالات الفلسطينية شرف تأسيس هذا المفهوم وتطويره قيادته في فلسطين.

الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي على أنه مجموعة من القيم والسلوكيات الموظفين التي تؤثر سلباً وإيجاباً على إنجاز الأهداف التنظيمية. ويعرف أيضاً على أنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوفر ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (المير، 1995)

وهناك عدة عوامل تؤثر على الأداء الوظيفي منها شخصية الفرد مثل الأدب والاحترام المتبادل مع الغير، اظهار اهتمام خاص بالآخرين، حسن الإصغاء و لباقة الحوار، أسلوب الإدارة فهناك نمطان من أسلوب الإدارة الأول اي انه اسلوب اداري مشارك ام اسلوب متسلط وديكتاتوري لادارة التي تقوم على الاستبداد بالرأي والتعصب واتباع أساليب الأوامر والتعليمات والتدخل في تفاصيل عمل الآخرين وتخلق جواً مشحوناً بالمشكلات والتعقيدات التي تنتج آثاراً سلبية على مجمل الأداء، والأجور والمكافآت حيث ان مجمل المكافأة المادية يختلف من مؤسسة إلى أخرى وذلك حسب طبيعة ودور كل مؤسسة داخل المجتمع، والعلاقات الوظيفية بين الرئيس والمرووس حيث أن العلاقة بين الموظف والزبون كمعيار للتمييز في الأداء، و اخطاء السلوكيات الإدارية مثل إهمال العدل والمساواة بين وإصدار الأحكام المسبقة على الناس دون دليل، وفي هذه الدراسة يتم دراسة هل لممارسة شركة الاتصالات الفلسطينية المسؤولية المجتمعية لها علاقة بالأداء الوظيفي .

1.2 مشكلة الدراسة:

على الرغم من الخصوصيات التي تتميز بها المجتمعات من حيث إطارها الثقافي والاجتماعي وطبيعة نظام التعليم فيها، مع ذلك فقد كانت هناك بعض مظاهر التحول والتغير في مختلف مجالات الحياة التي أثرت بشكل مباشر في تبني المسؤولية المجتمعية للشركات وايضاً أثرت في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ،حيث تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على المدى التي وصلت اليه شركات الاتصالات الفلسطينية في تبني مفهوم المسؤولية المجتمعية وعلاقته تبني هذا المفهوم في الأداء الوظيفي لذلك لا بد من الحصول على العديد من البيانات وطرح العديد من الأسئلة للتعرف أكثر على مسؤولية شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه أطراف المسؤولية المجتمعية، حيث تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات التالية :

تساؤل رئيسي :

ما هو واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل و يتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه (الموظفين، البيئة، المستهلكين، المنافسين، الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

2. ما واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

3. هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.5$ بين المسؤولية المجتمعية (تجاه الموظفين، تجاه البيئة، تجاه المستهلكين، تجاه المنافسين، تجاه الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) في قطاع الاتصالات الفلسطينية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

4. هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.5$ في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية)؟

5. هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.5$ في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية)؟

1.3 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى :

1. التعرف على مدى التزام شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية بالمسؤولية المجتمعية تجاه (الموظفين، البيئة، المستهلكين، المنافسين، الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

2. التعرف على واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

3. الكشف عن العلاقة بين ممارسة شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية للمسؤولية المجتمعية تجاه(الموظفين، البيئة، المستهلكين، المنافسين، الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) والأداء الوظيفي للعاملين في محافظة الخليل.

4. التعرف على وجود علاقة في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة ، الدرجة العلمية).

5. التعرف على وجود علاقة في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة ، الدرجة العلمية).

6. الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها وضع بعض التوصيات التي تساهم في اتخاذ بعض القرارات التطويرية للشركات في قطاع الاتصالات الفلسطينية.

1.4 أهمية الدراسة:

يمكن التعرف على أهمية الدراسة من خلال النواحي التالية :

أهمية الدراسة بالنسبة لفريق البحث :

أن هذا البحث سيمكن الطلاب من إنهاء متطلبات التخرج والحصول على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال المعاصرة من جامعة بوليتكنك فلسطين، كما أن هذه الدراسة سوف تمكن فريق البحث في التعرف على واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل .

أهمية الدراسة بالنسبة للجامعة :

أن الحاجة للدراسة والبحوث والتعلم هي اليوم أشد منها في أي وقت مضى حيث تسهم في إثراء معلومات الطالب في مواضيع معينة ليتمكن الطلاب من الاستفادة منه في تخصص إدارة الأعمال المعاصرة كما يحفز الباحثون من أعضاء هيئة التدريس والطلاب على إجراء البحوث الأصلية والمبتكرة التي تسهم في إثراء المعرفة المتخصصة وخدمة المجتمع .

أهمية الدراسة بالنسبة لمجتمع الدراسة :

تتناول الدراسة واقع المسؤولية المجتمعية في القطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي وأهمية ذلك بالنسبة لمنظمات القطاع الخاص التي اهتمت فيها او على الاقل تتبنى جزءاً من بعض الأعمال في خدمة المجتمع، ودراسة أثر ذلك على الأداء الوظيفي للموظفين وعلى مكانتها الاجتماعية التي تحقق في المجتمع نتيجة حل أو المساعدة في حل بعض المشكلات التي يواجهها المجتمع، كما اهتمت في توضيح أهمية الدراسة بين شركات الاتصالات الفلسطينية والمجتمع .

1.5 حدود الدراسة :

حدود زمانية : تم العمل على هذه الدراسة وانجازها في الفترة الواقعة ما بين 10/2016 الى 5/2017.
حدود مكانية : تم تطبيق الدراسة على شركات الاتصالات الفلسطينية (بالتل ، جوال ، وطنية موبايل) في محافظة الخليل .
حدود بشرية : العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية (بالتل ، جوال ، وطنية موبايل) في جميع المستويات الإدارية .

1.6 محددات الدراسة:

محددات مكانية: لم تشمل الدراسة جميع فروع الشركات حيث أنها اقتصت بفروعها في مدينة الخليل وذلك لوجود الفريق وإقامته في المدينة.
محددات موضوعية: لم تشمل الدراسة دراسة تفصيلية لجميع العوامل المؤثرة بشكل منفصل لكل منها وتم الاكتفاء بدراستها مجتمعة وذلك لمحدودية الوقت.

1.7 الهيكل التنظيمي للدراسة:

الفصل الأول (الإطار العام للدراسة) : ويتضمن مقدمة الدراسة، ومشكلة الدراسة، وأهداف الدراسة، أهمية الدراسة، حدود الدراسة، محددات الدراسة، الهيكل التنظيمي للدراسة.

الفصل الثاني (الإطار النظري للمسؤولية المجتمعية و الدراسات السابقة) : ويتضمن مفهوم المسؤولية المجتمعية ، ولمحة تاريخية عن المسؤولية المجتمعية ، وأنماط المسؤولية المجتمعية ، ومبادئ المسؤولية المجتمعية ، وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، والمؤيدون للمسؤولية المجتمعية، ونماذج المسؤولية المجتمعية ، والمسؤولية المجتمعية في الإسلام، الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، عوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، محددات الأداء الوظيفي، أساليب قياس الأداء الوظيفي، شركات الاتصالات الفلسطينية والدراسات العربية، والدراسات الأجنبية وما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة.

الفصل الثالث (الطريقة والإجراءات) : ويتضمن هذا الفصل طريقة وإجراء الدراسة ، ومنهج الدراسة، وأدوات جمع المعلومات في الدراسة، ومجتمع الدراسة والعينة التي تم دراستها،متغيرات الدراسة وكيفية معالجة المعلومات احصائياً.

الفصل الرابع (نتائج الدراسة) : ويتضمن هذا الفصل البيانات التي تم البحث فيها بالإضافة إلى تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها .

الفصل الخامس (النتائج والتوصيات) : ويتضمن هذا الفصل استنتاجات الدراسة والتوصيات.

الفصل الثاني

- المسؤولية المجتمعية
- لمحة تاريخية عن المسؤولية المجتمعية
- أنماط المسؤولية المجتمعية
- مبادئ المسؤولية المجتمعية
- أبعاد المسؤولية الاجتماعية
- المؤيدون للمسؤولية المجتمعية
- نماذج المسؤولية المجتمعية
- المسؤولية المجتمعية في الإسلام
- الأداء الوظيفي
- عناصر الأداء الوظيفي
- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
- محددات الأداء الوظيفي
- أساليب قياس الأداء الوظيفي
- شركات الاتصالات الفلسطينية
- الدراسات السابقة

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الأدبيات الخاصة في مفهوم المسؤولية المجتمعية والأداء الوظيفي بالإضافة إلى استعراض جهود بعض الباحثين في دراسات لها علاقة بالمسؤولية المجتمعية والأداء الوظيفي.

2.1 الإطار النظري :

إن المؤسسة التي تعتمد على المعلومات العملاء في تطوير استراتيجياتها التسويقية وتنفيذها يمكن أن تؤدي بشكل أفضل من تلك التي لا تعتمد على معلومات العملاء كون السبب الأول يتيح للمؤسسة امكانيات افضل لاستخدام استراتيجيات التمايز التسويقية اما الاخير فيعني أن المؤسسة سوف تتعامل مع السوق على أنها متجانسة وتحتاج فقط لنفس المنتج وهذا ما سيؤثر سلبا على الاداء كما ان هذا الاسلوب سيزيد من التكلفة على المؤسسة بسبب تشتت جهودها. الأمر الذي سوف يؤدي إلى ظهور ضعف في عوائد المؤسسة المالية لأنها لن تحصل على ما يكافئ جهودها فيما لو قامت بتميز عروضها. لكن هناك من يعتقد العكس بأن التركيز فقط على المعلومات الخاصة بالعملاء الحاليين سوف يفقد المؤسسة القدرة على رؤية التغيرات والفرص التي تظهر في البيئة وبالتالي يتأثر الأداء سلبا وليس إيجابا.

2.1.1 المسؤولية المجتمعية :

بالرغم من صعوبة تحديد تعريف دقيق للمسؤولية المجتمعية إلا أن هنالك عدة تعريفات لها اختلفت من باحث لآخر ومن جهة إلى أخرى، فقد عرفها (holmer) أنها التزام على منشآت الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة التجارية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإنسان والمواصلات وغيرها (الصيرفي، 2007).

وعرفتها المفوضية الأوروبية (European commission) انها عملية توحيد الاعتبارات والاهتمامات البيئية و الاجتماعية لمنظمات الأعمال مع أنشطتها وعملياتها وفعاليتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس طوعي(2007، (al et. McBarn).

وعرفها البنك الدولي أنها تعهدت منظمات الأعمال للمساهمة في تنمية اقتصادية مستدامة لتحسين مستوى المعيشة بما يجعلها جيدة للتنمية وذلك من خلال العمل مع العاملين في تلك المنظمات وعائلاتهم والمجتمع المحلي والوطني ككل) (s'Alice، Rossi، 2007).

وقد عرفها الباحثان (العالمي والغالبي، 2005) بأنها: "واجب التزام من جانب منظمات الأعمال تجاه المجتمع وشرائحه المختلفة آخذة بعين الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح ومجسمة إياها بصور عديدة يغلب عليها طابع الاهتمام بالعاملين والبيئة، شرط ان يكون هذا التوجه طوعا ومتجاوزاً للالتزامات المنصوص عليها قانوناً " ، تعرّف

مسودة الأيزو المسؤولية المجتمعية "بالأفعال التي تقوم بها المؤسسة، لتحمل مسؤولية آثار أنشطتها، على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة فيما بين الحكومات، وتكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة".

أما مؤسسة العمل الدولية، فتعرف المسؤولية المجتمعية للمؤسسات "بأنها المبادرات التطوعية، التي تقوم بها المؤسسات، علاوة على ما عليها من التزامات قانونية. وهي طريقة تستطيع أن تنظر بها أية مؤسسة في تأثيرها على جميع أصحاب المصلحة المعنيين، وتعد المسؤولية المجتمعية للمؤسسات تكملة للوائح الحكومية، أو السياسة المجتمعية، وليست بديلاً عنهما".

وتعرّف العامري (2002) المسؤولية المجتمعية بأنها حرص الفرد على التفاعل والمشاركة فيما يدور أو يجري في محيطه أو مجتمعه من ظروف أو أحداث وتغيرات، وذلك بتلقائية ومبادأة في إطار من الإقبال على الحياة، على نحو يضمن له الشعور بتحقيق إمكانات ذاته وممارسة إرادته في دفع مسيرة مجتمعه تجاه التقدم، بحيث يسعى لمشاركة المحيطين به في نشاطاتهم الايجابية في ضوء موجّهات وقناعات ذاتية تعكس انضباطه سلوكياً.

ويعرف فريق البحث المسؤولية المجتمعية كمصطلح إجرائي وهي الأعمال التي تساهم بها المنظمة في المجتمع من الناحية البيئية والاجتماعية والتي تهدف إلى تحسين مستوى المعيشة وذلك من خلال الأنشطة والعمليات والفعاليات مع الفئات المستهدفة على أساس طوعي .

2.1.2 لمحة تاريخية عن المسؤولية المجتمعية:

بدأت الأعمال تتطور مع بداية الثورة الصناعية بشكل متصاعد ومستمر ،وفي هذه الفترة تم الاهتمام بتحسين الأداء الاقتصادي ،للحصول على أقصى ربح ممكن، عن طريق الاستغلال الكبير لجهود العاملين لساعات طويلة بظروف عمل قاسية. أن استغلال النساء والأطفال في العمل دعا إلى اهتمام بعض الأفراد بتحسين ظروف العمل، كما أن التجارب التي تمت في مصانع هاوثرن أدت إلى حدوث نقلة نوعية في مفهوم المسؤولية المجتمعية.وبعد الحرب العالمية الثانية ، وسقوط الأنظمة العسكرية والديكتاتورية ، وظهور الأنظمة الديمقراطية وظهور النقابات وسن القوانين ومشاركة العاملين والإدارة ونظم التأمين الاجتماعي تبنت منظمات الأعمال مفهوم المسؤولية المجتمعية.ومع تطور الاقتصاد والعالم وظهور العولمة والخصخصة وازدهار صناعة تكنولوجيا المعلومات ، ونمو كبير في جميع القطاعات الخدماتية والصناعية والتطور الكبير في دول العالم ، كل هذا التطور الكبير حث المنظمات على تطوير مبادراتها الاجتماعية وتبني جميع المنظمات للمسؤولية المجتمعية ، حيث أصبحت جزء أساسياً في المنظمات وتحقيق الميزة التنافسية (الغالب والعامري، 2005) و(عبود، 2006).

أن هناك فرق بين أن تكون المسؤولية المجتمعية نتيجة لتعدلات اجتماعية بسيطة ، أو تكون نتيجة تغيرات حياتية جذرية ، يمكن تنسب إلى الثورة الصناعية التي شهدتها أوروبا أساساً أكثر من ان تنسب إلى الحركات الإصلاحية التي سادت أرجاء العالم فيما بعد (البكري ، 2001). وبسبب المشكلات والأعمال غير النافعة والضارة والتي أحدثتها بعض

منظمات الأعمال ، فقد أولت المجتمعات في العديد من الدول الاهتمام بالكثير من القضايا الاجتماعية والأخلاقية ، وازداد اهتمام منظمات الأعمال بالإففاق على الأنشطة الاجتماعية المختلفة بعد ان ازداد النقد الموجه إليه بشأن تركيز اهتمامها تعظيم أرباحها وعدم مراعاة المجتمع والبيئة التي تعمل فيها (الجعافرة واحمد الفلاح ، 2009).

2.1.3 أنماط المسؤولية المجتمعية:

1. المسؤولية المجتمعية للفرد : تشكل المسؤولية المجتمعية للفرد الدائرة الأولى من دوائر المسؤولية. وهي الدائرة التي يصبح الفرد فيها هو الفاعل المحوري وحسبما يذهب "جون ستوربات مل" فإن الفعل الأخلاقي والمسؤولية الأخلاقية لا تفرض على الإنسان من خارجه، ولكن المسؤولية هي تعبير مقصد صاحبها، كما هي تعبير عن إرادته. ولأن الفرد كائن اجتماعي وأخلاقي فإن حالة الإجماع تتبع من داخله، ومن داخله أيضا تتشكل الأخلاق التي تنظم حالة الإجماع. فإذا التزم الإنسان بهذه الأخلاق للمساهمة في بناء حالة الإجماع فإن ذلك يعد تعبيراً عن مسؤوليته المجتمعية. وحتى تصبح الإرادة – أصل المسؤولية الاجتماعية – مكتملة فلا بد أن تستند إلى قاعدة من المعرفة والخبرة، وهي المضامين المعنوية التي يصل إليها الإنسان وتحدد مسؤوليته المجتمعية. لذلك يرى هذا الموقف أن الفرد الذي يمتلك المعرفة، هو الفرد الذي يمتلك القدر الملائم من العقلانية، والعقلانية هنا تحدد غايات وأهداف المسؤولية، كما تحدد أكثر الوسائل ملائمة لتحقيق وإنجاز أهداف هذه المسؤولية. ولأن الفرد له طبيعته الأخلاقية، فإن المسؤولية التي تترتب على ذلك من الضروري أن تكون ذات طبيعة أخلاقية كذلك. (Harris،2003)

2. المسؤولية المجتمعية للجماعة: ينتمي الفرد بحكم المكون الاجتماعي بداخله إلى عضويته جماعات عديدة، كما يتشكل المجتمع من ذات الجماعات، التي قد تتسع لتأخذ شكل الفئات الاجتماعية، أو حتى الطبقات. ومن المتفق عليه أن أى جماعة اجتماعية تقع عليها مسؤولية مجتمعية محددة تجاه الأفراد كمستوى أدنى، وتجاه المجتمع كمستوى أعلى، وفى هذا الإطار يمكن أن تبرز مجموعة من الحقائق الأساسية. وتشير الحقيقة الأولى إلى أن الجماعات المشكلة لبناء المجتمع تتباين عادة من حيث وظيفة المسؤولية المجتمعية التي تضطلع بها. وإذا افترضنا أن للمجتمع حاجات، فإن الجماعات و الأفراد المشكلين لهذه الجماعات – حسبما يذهب إميل دوركايم - ما هم إلا أدوات لإشباع الحاجات. وحسب محورية الوظائف التي تؤديها مختلف الجماعات بالنسبة للمجتمع، تحدد مكانتها بنفس القدر، وعلى ذلك تتباين الجماعات من حيث درجة ارتباطها العضوي ببناء المجتمع.

3. المسؤولية المجتمعية للقطاع الخاص : مع تحول مجتمعات العالم إلى الأيديولوجيا الليبرالية، حيث أصبحت الأيديولوجيا الليبرالية هي الموجه للفعل والأداء بالنسبة لغالبية مجتمعات الجنوب وأوروبا الشرقية منذ بداية الستينيات، بعد أن توارت إلى خلفية المسرح العالمى الأيديولوجيا الاشتراكية. وقد كان من الطبيعي أن يتضافر هذا التحول الأيديولوجية مع تحولات واقعية دفعت بالقطاع الخاص إلى مركز الصدارة فى قيادة عملية التنمية والتحديث فى هذه المجتمعات. فى هذا الإطار بدأت مناقشة المسؤولية المجتمعية للقطاع الخاص، خاصة بعد أن اتسعت فاعليته، لتصبح

ذات طبيعة عالمية بانتشار صيغة الشركات المتعددة الجنسية، وتضافرها مع موجات العولمة. التي إنطلقت من السياقات الاجتماعية الاقتصادية للقوى الكبرى المسيطرة على النظام العالمي، مع ما صاحبها من إتساع رقعة التهميش الاجتماعي سواء على الصعيد العالمي أو على صعيد مجتمعات الجنوب. الأمر الذي أثرت معه قضية هامة تتمثل في أنه إذا كان العالم قد تحول إلى سوق كبيرة يجنى منها القطاع الخاص أرباحه التي يحصل عليها من مصادر أو موارد أساسية في هذا العالم، فإن على القطاع الخاص مسؤولية مجتمعية بأن يعمل على توجيه جزء من أرباحه إلى السياقات الاجتماعية التي تشكل بيئته ليعمل على تطويرها، بما يجعلها باقية بيئة مواتية له على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والثقافي على هذا النحو برزت أهمية المسؤولية المجتمعية لرجال الأعمال والقطاع الخاص على صعيد الفكر الاقتصادي والتنموي (توفيق الطويل، 2011)

4. المسؤولية الاجتماعية للمجتمع المدني: يعد المجتمع المدني آخر أشكال المجتمعات التي تبلورت بحيث أصبح يشكل بيئة حاضنة لحياة الإنسان. وإذا كان ظهور المجتمع المدني قد تضافر مع ظهور المجتمع السياسي في القرن السادس عشر، وهي المرحلة التي تعرض لها بعمق وإسهاب تنظير العقد الاجتماعي. فإن المجتمع المدني قد أصبح أكثر بروزاً في وجوده وفاعليته في عصر العولمة، بسبب ظروف عديدة، منها تراجع دور الدولة القومية، بحيث أصبحت هذه الدولة، خاصة في نطاق مجتمعات الجنوب، عاجزة عن تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات مواطنيها. من هذه الظروف أيضاً تخلف أداء القطاع الخاص على الصعيد الوطني في مجتمعات العالم الثالث، بحيث اقتصر وعيه على مسؤولياته الاقتصادية، دون أن يتسع ليشمل مسؤوليته المجتمعية. خاصة إذا تصاحب تضافر أدائه مع القطاع الخاص الأجنبي بحيث استفحل استغلال السوق المحلية، يضاف إلى ذلك التغيرات التي طرأت على سوق العمل، الأمر الذي زاد من معدلات البطالة. بحيث أدت هذه الظروف جميعاً إلى زيادة مساحة التهميش الاجتماعي، حتى أننا نجد أن عدد السكان تحت خط الفقر في مجتمعاتنا العربية تراوحت بين 34% و50%، وأن عدد السكان الذين يقعون تحت خط الفقر المدقع نحو 12.5% من هؤلاء. ذلك بالإضافة إلى انتشار النظم الأبوية والاستبدادية في مجتمعات الجنوب عموماً، وهي النظم التي لا تعتقد في حرية التعبير، ولا ترى جدوى في مقولة الديمقراطية. وتعمل على سد أو تضيق قنوات المشاركة الاجتماعية والسياسية، وتجعلها في غالب الأحيان ذات طبيعة قهرية ودعائية وسطحية. (حسين عبد المطلب الأسرج، 2011)

2.1.4 مبادئ المسؤولية المجتمعية:

1. مبدأ الإذعان القانوني: أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذه.
2. مبدأ احترام الأعراف الدولية : أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية، والحكومية، واللوائح التنفيذية، والإعلانات، والمواثيق، والقرارات، والخطوط الإرشادية، عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية المجتمعية .
3. مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية : أن تقرّ المؤسسة وتقبل أن هناك تنوعاً بالمصالح للأطراف المعنية، وتنوعاً في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية، وغيرها من العناصر، التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.
4. مبدأ الشفافية : أن تُفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة، والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين، أو المحتمل تأثرها بشكل جوهري من قبل المؤسسة.
5. مبدأ احترام حقوق الإنسان : أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات، التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة، في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان. (صندوق استثمار أموال الضمان الاجتماعي ، 2010)

2.1.5 أبعاد المسؤولية المجتمعية:

1. البعد الاقتصادي : ضمن إطار هذا الدليل، فإن مصطلح البعد الاقتصادي، للمسؤولية المجتمعية، لا يشير إلى الربح، كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية، داخل المؤسسات، مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقي.
2. البعد الاجتماعي : لا بدّ للمؤسسة أن تسهم في تحقيق رفاهية المجتمع، الذي تعمل فيه، وتحسين ورعاية شئون العاملين فيها، بما يعكس إيجاباً على زيادة إنتاجيتهم، وتنمية قدراتهم الفنية، وتوفير الأمن المهني والوظيفي، والرعاية الصحية، والمجتمعية لهم، وبعد النمط الإداري المنفتح، الذي تعمل به المؤسسة حاسماً، حيث أن لاعتبار سلوكها الاجتماعي تأثيراً يتجاوز حدود المؤسسة نفسها.
3. البعد البيئي : يعرف البعد البيئي للمؤسسات المسؤولة مجتمعياً، بأنه واجب المؤسسة لتغطية الآثار البيئية المترتبة على عمليات ومنتجات المؤسسة، والقضاء على الانبعاثات والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية، من الموارد المتاحة، وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلباً على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد. وعلى المؤسسة أن تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة، ذات الصلة في تأدية نشاطاتها، وتقديم خدماتها، وتصنيع منتجاتها، كما وعليها استخدام معايير معينة لمعرفة تلك الجوانب البيئية، ذات الأثر المتميز، ليتمكن بالتالي من تحسين الفعّال أدائها البيئي. ومن الواجب على تلك المعايير المحددة، من

قبل المؤسسة نفسها، أن تكون شاملة، مُتَبَتَّة، ويتم التوثيق بكتابة التقارير؛ لتحسُن الأداء الوظيفي للبيئة.
(صندوق استثمار أموال الضمان الاجتماعي ، 2010)

2.1.6 المؤيدون للمسؤولية المجتمعية:

عند تتبع الأدب الإداري الذي يتحدث عن المسؤولية المجتمعية ، نجد أن هناك من يؤيد تبني المنظمات للمسؤولية المجتمعية ، وذلك بناءً على حجج قائمة على أسس عقلانية .

ترى هذه الفئة أن تحقيق أهداف المنظمة يجب أن تكون قائمة مع تحقيق مصالح المجتمع بإعطاء المجتمع الأولوية قياساً للمنظمة ، بناءً على الأمور التالية :

1. توقع المجتمع من المنظمة أن تقوم ليس فقط على تحقيق الأهداف في المجالات الاقتصادية ، وإنما في المجتمع ككل كون المنظمة جزء من المجتمع لتنمو وتزدهر فيه.
2. ترى هذه الفئة أن تبني المنظمات للمسؤولية المجتمعية ولو كان مكلفاً اليوم ، فإنه سيحقق أرباحاً طويلة الأمد و استثمار مستقبلي للمنظمة من خلال التفاهم والثقة بين المجتمع والمنظمة .
3. أن الالتزامات الأخلاقية تملئ على المنظمات أن يكون لها دوراً اجتماعياً عن طريق الموازنة في النقد الموجه لها بأنها تقوم فقط على تحقيق الأرباح وتوسيع الاستثمار دون الاهتمام بالعاملين وحاجاتهم.
4. إن تبني المنظمات للمسؤولية المجتمعية يزيد من مبيعاتها و يحقق ميزة تنافسية وسمعة كبيرة .
5. إن تبني المنظمات للمسؤولية المجتمعية يحسن البيئة ونوعية الحياة للمجتمع ككل عن طريق تخصيص المنظمات لجزء من عوائدها لمواجهة الآثار السلبية التي يتعرض لها المجتمع .
6. امتلاك المنظمات لموارد مالية وفنية هائلة يساعدها على تقديم إنجازات هائلة للمجتمع .
7. إن تبني المنظمات للمسؤولية المجتمعية يقلل الإجراءات الحكومية وتدخل الحكومة شؤون الأعمال وتقيدهم، لأن المنظمات بتبنيها للمسؤولية المجتمعية تخفف عن كاهل الحكومة المشاكل الاجتماعية الملقاة على عاتقها .
8. التقليل من النقد الموجه لمنظمات الأعمال والحكومة ، حيث يعتقد المجتمع بأن أصحاب رؤوس الأموال والحكومة قوة مهيمنة على المجتمع ككل ، ولكن مع تقديم المسؤولية المجتمعية ودعمها الكافي للمجتمع يخفف من هذا النقد.

2.1.7 نماذج المسؤولية المجتمعية:

❖ نموذج مواطنة المسؤولية المجتمعية للشركات :

ويقوم هذا النموذج على وجود شخص يتمتع بالقوة والسيطرة في الشركة ، وهو الذي يقوم على تقديم المسؤولية المجتمعية للمجتمع ، ويتم تبادل المنفعة بين الشركة والمجتمع بناءً على الواقع الموجود .

❖ نموذج العقد الاجتماعية :

يقوم هذا المبدأ على أن تكون الشركة عضو في المجتمع ويتطلب ذلك مجموعة من القواعد قد تكون موجودة مكتوبة وقد تكون ضمنية ، إضافة إلى احترام الحقوق المعنوية لجميع أصحاب المصلحة .

❖ نموذج المصلحة الذاتية المستفيدة من المسؤولية المجتمعية :

هذا النموذج يقوم على منح ميزة تنافسية للشركات التي تقدم المسؤولية المجتمعية ، إضافة إلى السمعة الجيدة والحصول على علامة تجارية مميزة تحقق الفائدة لأصحاب المصلحة من تقديم المسؤولية المجتمعية.(Desjardins and Hartman،2008)

❖ نموذج Ackerman's للمسؤولية المجتمعية :

يقوم هذا النموذج على وضع إستراتيجيات من تخطيط وتنفيذ ، والرقابة على مدى تطبيق المسؤولية المجتمعية، التي تقدمها شركات الأعمال فعند مواجهة أي مشكلة اجتماعية لابد من إتباع عدة مراحل ، أولها مرحلة الوعي لوجود مشكلة اجتماعية في المجتمع ثم المرحلة الثانية وهي البدء بالتخطيط ووضع الاستراتيجيات لمواجهة هذه المشكلة وأخيراً مرحلة التطبيق العملي للاستراتيجيات والخطط لحل المشكلة الاجتماعية.



الشكل (2-1)

❖ نموذج carroll's للمسؤولية المجتمعية :

وقد قسم carroll's المسؤولية المجتمعية إلى عدة مجموعات :

1. المسؤولية الاقتصادية : وتقوم هذه المسؤولية على أن المجتمع هو من سمح للمؤسسات بوجودها بالمجتمع وتحقيق قيمة اقتصادية للمجتمع الذي سمح لها بظهور كشركات وأعمال .
2. المسؤولية القانونية : أي أنه يجب على الشركات والمؤسسات الالتزام بجميع القوانين الصادرة والخاصة بالأخلاقيات والمحافظة على البيئة والمجتمع ، وإذا خالفت هذه الشركات الالتزام بالقوانين ، فإن هناك قوانين عقوبة للشركات التي تخالف التزامها .
3. المسؤولية الأخلاقية : تحدد المسؤولية الأخلاقية من قبل المجتمع وذلك بناءً على توقعات المجتمع لتقديم المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية ، بحيث كيف تكون هذه المؤسسات عضو صالح يحافظ على مصالح المجتمع.
4. المسؤولية الطوعية : وهي أن تقوم المؤسسات بمسؤوليات ليس من المطلوب منها القيام بها ؛ وذلك لتحقيق قيمة في المجتمع ويترك تقييم تطبيقها للمدراء ، وإذا لم يتم المدراء بتقييمها لا تعتبر مسألة غير أخلاقية.



Source: Carroll (1996)

الشكل (2-2)

❖ نموذج معارضة المسؤولية المجتمعية :

ويقوم هذا النموذج على أن شركات الأعمال تقوم بممارسات غير أخلاقية ، إضافة إلى عدم شعور المجتمع بالوفاء بالتزاماتها اتجاهه ، وبالتالي فقد قسم هذا النموذج المسؤولية المجتمعية إلى عدة مستويات ، حتى تقوم الشركات بالوفاء بالتزاماتها دون ممارسة أعمال غير أخلاقية ، وهذه المستويات هي :

1. المعارضة الاجتماعية : وهي معارضة المجتمع للشركات التي تقوم بأعمال أخلاقية ، وعدم الوفاء بالتزاماتها تجاه المجتمع ، وبذلك فإن على الشركات الوفاء بالتزاماتها تجاه المجتمع دون ممارسة أعمال غير أخلاقية .
2. الالتزام الاجتماعي : أي أن تقوم شركات الأعمال لجميع أعمالها التجارية والخدماتية في حدود القانون والالتزام بجميع القوانين الصادرة دون ممارسات غير أخلاقية .
3. الاستجابة الاجتماعية : أي استجابة المجتمع للالتزام الشركات ليس فقط بالقوانين والعمل في حدوده بل يجب أن تكون جميع أعماله أخلاقية داخلياً وخارجياً .

4. المساهمة الاجتماعية : وهي أن تساهم شركات الأعمال بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع من خلال الاستجابة الاجتماعية من المجتمع لأعمال الشركة والتي يجب أن تكون أخلاقية وضمن حدود القانون (Paliwal،2006)

ويقوم فريق البحث باستخدام نموذج carroll's للمسؤولية المجتمعية في إجراء الدراسة وتطبيق هذا النموذج على قطاع الاتصالات الفلسطينية .

2.1.8 المسؤولية المجتمعية في الإسلام:

إن المسؤولية المجتمعية تعني التزام الفرد بالقواعد الاجتماعية وتوقعات الدور، وتوجد هذه القواعد بمقتضى الأدوار الاجتماعية التي تحدد القواعد للاشتراك في الجماعة. وهي تنشأ بناء على إدراك ويقظة الفرد ووعي ضميره وسلوكه للواجب الشخصي والاجتماعي، ويمثل إحساس الفرد بمسئوليته في الرعاية الاجتماعية ركنا أصيلا في مفهوم المسؤولية المجتمعية ، وقد دعا إليها الإسلام على لسان رسوله (صلى الله عليه وسلم) فيما رواه عنه عبدالله بن عمر حيث يقول: سمعت رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يقول: (كلكم راعٍ وكلكم مسئول عن رعيته؛ الإمام راعٍ ومسئول عن رعيته، والرجل راعٍ في أهله ومسئول عن رعيته، والمرأة راعيةٌ في بيت زوجها ومسئولة عن رعيتها، والخادم راعٍ في مال سيده ومسئولٌ عن رعيته). وهذا يثبت سبق الإسلام في الدعوة إلى هذا المفهوم الذي لم يظهر في الفكر الغربي إلا حديثاً. (عادل غنيم،2014).

يتلخص المنظور الإسلامي للمسؤولية المجتمعية في هرم أيضاً، المبدأ الرئيس في إقامة العدل في الأرض، و يتوسط الهرم الإحسان، و المكون الثالث فيه إيتاء ذي القربى؛ و قد ورد في الآية القرآنية الكريمة: " إن الله يأمر بالعدل و الإحسان و إيتاء ذي القربى وينهى عن الفحشاء و المنكر و البغي يعظكم لعلكم تذكرون " (سورة النحل/90)، و تعتبر الآية الكريمة من جوامع الكلم التي اختصت ببناء المجتمع على ركائز قوية، و لم تترك خيراً إلا ودعت إليه و لا شراً إلا و نهت عنه، و قد جاء الإسلام ليكون عدلاً بين كل الديانات التي سبقته.

إن اتباع ما جاء في هذه الآية من أوامر و نواهي هو ما يقود المجتمعات إلى الحق و السلام و التخلص من كل المشكلات الاجتماعية والوصول إلى الصلاح، و قد جاء العادل الذي يكفل لكل فرد و لكل جماعة و لكل أمة قاعدة ثابتة للتعامل، لا تميل مع الهوى و لا تتأثر بالود و البغض، و لا تتبدل تحيزاً لأي سبب كان؛ إنما تمضي في طريقها تكيل بمكيال واحد للجميع، حيث أن المجتمع الذي تضيع فيه العدالة تتبخر فيه عوامل النمو بسبب غياب الكفالة الاجتماعية، فتكثر المشاكل الاجتماعية من عقوق و تمرد، و لأن العدل هو ما قامت عليه السموات والأرض فالمجتمع مطالب بإقامة العدل لكي يحظى كل فرد بالحرية التي تقود إلى الإبداع، و يحصل من خلاله على جزاء عمله و فائدة تعبته، و لأن إقامة العدل تضمن سير الأمور في المسار الصحيح. (العضايلة،2015)

فمن أوجه العظمة في دين الله الإسلام ، أنه جاء بما يزرع النظرة الكريمة للمجتمع في النفوس ، فالرسول (صلى الله عليه وسلم يقول فيما رواه الترمذي عن السيدة عائشة رضي الله عنها : "خيركم لاهله ، وانا خيركم لاهلي " ، ومن ضيق الأفق أن لا تقتصر النظرة إلى الأهل ، وعلى أصول الإنسان وفروعه وزوجه وحدهم بل إن حقيقة الواقع تفرض أن تمتد هذه النظرة لتشمل المجتمع كله ، باعتبار أن الأسرة هي اللبنة الأولى فيه ، واجتماعها مع غيرها يقوم ببيان هذا المجتمع . ويؤكد عمومية هذه النظرة ، ما رواه القضاعي ، في مسند الشهاب عن جابر رضي الله عنه ، أن الرسول صلى الله عليه وسلم قال : "خير الناس أنفعهم للناس " أيا كان دين أو ملة أو مذهب هؤلاء الناس ، والمنفعة أو مقدم النفع ، لأنهم جميعا عباد الله واحبهم اليه أكثرهم نفعاً للناس بنعمة يسديها أو نقمة يذويها عنهم ديناً ودنيا . أن صاحب الثروة لا يرضن بها على أبناء مجتمعه ، أيا كان نوع هذه الثروة مادية أو معنوية طالما في استعمالها ما يعود بالنفع على الجميع ، فكما أن صاحب المال ينفعه لتيسير أمور الحياة المادية ، فإن صاحب العلم يبذله لمن يطلبه بقصد الانتفاع به ، فيما يصلح شأنه في الدين والدنيا .

المسؤولية المجتمعية ليست دخيلة على النظام الإسلامي كما في النظام الرأسمالي، وليست بديلاً وحيداً كما في النظام الشيوعي وإهمالاً للمصلحة الذاتية لمالك المال ، وتستند هذه الأصالة إلى أن ملكية المال في المنظور الإسلامي لله عز وجل ، استخلف الإنسان فيه ، وبالتالي فإن الله سبحانه حقاً في المال، وحق الله في التصور الإسلامي هو حق المجتمع، وفي ذلك يقول الله تعالى: {وَأَتَوْهُمْ مِنْ مَالِ اللَّهِ الَّذِي آتَاكُمْ} [النور: 33]، ودليل أن الأداء الاجتماعي هو أداء لحق الله تعالى قوله عز وجل: {أَلَمْ يَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ هُوَ يَقْبَلُ التَّوْبَةَ عَنْ عِبَادِهِ وَيَأْخُذُ الصَّدَقَاتِ وَأَنَّ اللَّهَ هُوَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ} [التوبة: 104]، هذا في الوجوب، أما في الاستحباب والتطوع، فإن الأداء الاجتماعي يستند إلى قيم الأخوة الإنسانية والرحمة والتعاون، قال الله تعالى: {وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ} [المائدة: 2]. ولم يتوقف التشريع الإسلامي عند حد الأمر والحث على أداء المسؤولية المجتمعية وإنما ومن فضل الله علينا أن شريعة الإسلام السمحاء قد جاءت بالعديد من الوسائل التي تعين على تحقيق هذه المسؤولية ، وقد نظم كيفية هذا الأداء في أساليب وأدوات وآليات محددة بدقة ويتضح هذا في فقه الزكاة فقه الوقف والحقوق الواجبة للعمال والإحسان والسماحة مع العملاء والموردين ونحو ذلك من الأحكام الرشيدة والتوجيهات السديدة للمعاملات المالية سواء كانت معاملات تتعلق بعقود المعاوضات والتبرعات.(الزعتري،2010).

2.1.9 الأداء الوظيفي:

حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ وشهد بحوثا مستمرة عن حلول المشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي اذ انه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل فضلا عن أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ومازالت المنظمات تبحث عن قيادات جديدة عن طريق إعادة تصميم هيكلها، ومحولاتها لإشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر، واستحدثت نظام حلقات الجودة وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة ، ومئات الاساليب الاخرى التي تركز على تحقيق غاية واحدة هي تحسين الأداء الوظيفي (السكران، 2004).

2.1.10 عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها:

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة ، والمهارات الفنية والمهنية ، والخلفية العامة عن الوظيفة.
2. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
3. المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل، وإنجازه في الوقت المحدد، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله(ادارة التطوير الاداري ، 2007).

2.1.11 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

1. غياب الأهداف المحددة إذا كانت المنظمة لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج لإداراتها.
2. عدم مشاركة العاملين في التجارة يؤدي الى ضعف الادارة الشعور بالمسؤولية مما يؤدي الى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين.
3. مشكلات الرضا الوظيفي : الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي فكلما زاد الرضا زاد الأداء لدى الموظفين.
4. التسبب الإداري والذي يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة على أداء الموظفين.

2.1.12 محددات الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لقدرات الفرد التي تبدأ بالقدرات ، وإدراك الدور والمهام ، ويعني ان هذا الاداء في موقف معين يمكن ان ينظر اليه على انه نتاج العلاقات المتداخلة بين كل من :

1. الجهد
2. القدرات
3. إدراك الدور والمهام

2.1.13 أساليب قياس الأداء الوظيفي:

1. طريقة الترتيب البياني :هي من أبسط أساليب قياس الأداء وأكثرها شيوعاً ويحتوي المقياس على قائمة بالبنود صفات وسلوك ونواتج عمل يتم التقييم بناءً عليها كما تحتوي على مدى من الدرجات (1-5) تعبر عن جودة الأداء بالنسبة لكل بند حيث يعطى كل فرد درجة في كل بند تعبر عن مستوى أدائه وقد يحتوي المقياس على بنود عامة تصف الأداء مثل الكمية أو الجودة وبنود خاصة مرتبطة بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد مثل القدرة على التواصل مع العملاء وحل مشكلاتهم.
2. طريقة الترتيب التبادلي :تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد من الأفضل إلى الأسوأ حسب مدى توافر صفة معينة أو مدى القيام بسلوك معين لأنه من السهل التمييز بين أفضل العاملين واسوأ العاملين ،تعتمد هذه الطريقة على قيام الرئيس المباشر بتحديد الأفضل ثم الأسوأ ثم استبعاد الأفراد الذين تم قياس لأدائهم من المقارنة.
3. طريقة المقارنة الزوجية:تعتمد هذه الطريقة على مقارنة كل فرد في المجموعة مع كل فرد آخر وفقاً لكل معيار من معايير التقييم فإذا كان لدينا 5 أفراد مطلوب ترتيبها حسب درجة أفضلية كل منهم في أداء العمل وفقاً لمعايير جودة الأداء.
4. طريقة التوزيع الإحصائي :يتم توزيع الافراد على درجات التقييم المختلفة بنسب محددة مسبقاً وذلك تجنباً لبعض التحيزات التي يمكن أن يقع فيها المقيم خاصة خطأ التشدد أو التساهل الذي يؤدي غالباً إلى إعطاء جميع الأفراد تقدير معين دون التمييز بينهم.

5. طريقة الوقائع الحرجة: في هذه الطريقة يتم الاحتفاظ بمذكرات يدون فيها السلوكيات الإيجابية والسلبية للفرد وتعتبر هذه الطريقة جيدة لأنها توفر أمثلة واقعية للأداء الجيد والأداء السيء كما أنها تتيح عملية التقييم بشكل مستمر وليس فقط عند الحاجة إلى تقييم الأداء .

6. تقييم الأداء باستخدام الحاسب الآلي والانترنت: توجد العديد من برامج الحاسب الآلي المساعدة في تقييم أداء الأفراد مثل برنامج Employee Appraiser الذي يوفر قائمة اختيارات تحتوي على عشرات ابعاد التقييم للاختيار من بينها على حسب الوظيفة التي يشغلها الفرد . يوفر البرنامج قائمة فرعية تحتوي على العديد من العوامل المناسبة لعملية التقييم وإعطاء وصف السلوكيات المختلفة المحتملة التي يمكن أن يمارسها الفرد . ويقوم القائم بالتقييم باختيار السلوكيات التي تعبر عن أداء الفرد أكثر من غيرها .

يقوم فريق الدراسة باستخدام أسلوب الترتيب البياني للأداء الوظيفي في إجراء هذه الدراسة وتطبيق هذا النموذج على قطاع الاتصالات الفلسطينية وذلك لقياس مستوى الأداء الوظيفي عند العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية.

2.1.14 شركات الاتصالات الفلسطينية:

يعتبر قطاع الاتصالات في فلسطين من القطاعات الهامة والتي تساهم في تحقيق التنمية والتطور والتقدم اقتصادياً واجتماعياً في فلسطين ، ويتبع القطاع إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، ويضم مجموعة من الشركات أهمها (جوال ، بالتل ، الوطنية).

أولاً : مجموعة الاتصالات الفلسطينية (بالتل):

مجموعة الاتصالات الفلسطينية هي تعمل ضمن قطاع الاتصالات في فلسطين، وتتصدر توفير الخدمات والتقنيات وفق المعايير والمواصفات العالمية في السوق الفلسطينية. تأسست المجموعة عام 1995م كشركة مساهمة عامة، لتوفر خدمات الاتصالات الثابتة، والخلوية، وخدمات الإنترنت، إضافة إلى تطوير آخر التطورات والتطبيقات التكنولوجية من أجل بناء المستقبل التكنولوجي في فلسطين.

ثانيا : شركة جوال:

بدأت شركة جوال بتقديم خدماتها عام 1999، وأثبتت وجودها كأول شركة للاتصالات الخلوية في فلسطين، وصولاً لاختيارها من قبل أكثر من 2.85 مليون مشترك عام 2016. وتوفر "جوال" لمشركيها خدمات متميزة على أعلى مستوى من التطور التكنولوجي، عبر برامج متعددة تلبي جميع الاحتياجات، وتناسب جميع الفئات، وبأفضل الأسعار. كما تعمل على أتمتة المعلومات المتعلقة بخدماتها وإجراءات تفعيلها و الغائها عبر الأرقام المختصرة والرسائل القصيرة موقع الشركة الإلكتروني. (شركة جوال، 2016)

ثالثا : شركة الوطنية موبايل

أطلقت شركة الوطنية موبايل - إحدى شركات مجموعة اوريدو خدماتها تجارياً في شهر تشرين الثاني من عام 2009، ومنذ البداية كانت أولوياتها إرضاء المشتركين عبر تقديم أفضل الخدمات والبرامج المميّزة لهم، وهذا ما يظهر في رؤيتها، وقيمها، ورسالتها حيث تقوم جميعها على أولوية تقديم أفضل الخدمات للمشاركين. أنشئت الوطنية موبايل بالشراكة ما بين الشركة الوطنية الدولية منطقة حرّة، المملوكة بالكامل من شركة الوطنية للاتصالات المتنقلة (NMTC) التي تملك غالبيتها مجموعة اوريدو ، وبين شركة صندوق الاستثمار الفلسطيني، وقد تم طرح 15% من رأس مال الوطنية موبايل للعموم بموجب اكتتاب أولي عام حيث أصبحت ملكية الشركة الوطنية الدولية – منطقة حرة تعادل 48.45% و ملكية شركة صندوق الاستثمار الفلسطيني تعادل 34.03% و 17.52% تعود ملكيتها للعموم.

2.2 الدراسات السابقة:

في هذا المبحث سيتم عرض جهود بعض الباحثين العرب والأجانب في حقل المسؤولية الاجتماعية ، هذا المبحث مقسم إلى الدراسات العربية ، والدراسات الأجنبية .

2.2.1 الدراسات العربية:

1. دراسة (دنبيل عبد الشعبان اللوح وآخرون ، 2016) والتي جاءت بعنوان " مدى تطبيق البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية ، دراسة تحليلية مقارنة " وهدفت إلى تحديد أهم المجالات التي تقدم فيها البنوك المسؤولية الاجتماعية ، وإبراز مدى التقدم في تطبيق المسؤولية الاجتماعية من قبل البنوك العاملة في فلسطين، وتحديد التفاوت بين البنوك في تقديمها للمسؤولية الاجتماعية ، حيث كانت أهم نتائجها: أن بعض البنوك العاملة في فلسطين لا يوجد لديها تحديد واضح للمجالات التي تهتم بها فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ، أما البعض الآخر مثل بنك فلسطين لا يوجد تحديد واضح للمجالات التي تهتم بالتفاصيل المجالات التي يقدم فيها مسؤوليته الاجتماعية ، حسب تحليل تقارير البنوك يتضح بأن أغلب المجالات التي تقدم فيها البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية هي الصحة والتعليم والتنمية بشكل عام.
2. دراسة (النجار ، 2016) بعنوان " المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال وأثرها على الأداء المالي ، دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين " هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لدى الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين من خلال دراسة أثر كل نشاط من الأنشطة الخاصة بـ محاسبة المسؤولية الاجتماعية (الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البيئية ، الأنشطة الخاصة بخدمة المجتمع، الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البشرية، الأنشطة الخاصة بالارتقاء بالمنتجات) على الأداء المالي. حيث كانت من أهم نتائجها : وجود علاقة ارتباط إيجابية بين ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية المتمثلة بالرقابة على البيئة والعائد على الأصول ، في المقابل لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوجه نحو أنشطة المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بخدمة المجتمع والأنشطة الخاصة بتحسين المنتج والأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البشرية على العائد على الأصول لدى الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين.
3. دراسة (عابدين ، 2016) بعنوان " واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة دراسة ميدانية " هدفت الدراسة التعرف إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في قطاع غزة ، واتخذت من شركات التأمين (الأهلية، الوطنية، العالمية، الملترزم) نموذجاً للدراسة الميدانية. وأشارت النتائج : أن واقع

المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة جاء بوزن نسبي (75.027) ، وهو بدرجة (كبيرة)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس ، والحالة الاجتماعية ، والعمر ، والعمر الزمني للشركة ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، وعدد سنوات الخدمة.

4. دراسة (ابراهيم الهندي، 2016) بعنوان "مدى تأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على المؤشرات المالية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين" _ دراسة تحليلية تطبيقية، هدفت الدراسة للوقوف على مدى التزام الشركات المدرجة في البورصة الفلسطينية بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال التعرف على إسهامات هذه الشركات بشكل مباشر، ومدى تأثير هذه الاتفاقات على أدائها المالي من خلال قياس المؤشرات المالية لهذه الشركات، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي فقد تم جمع التقارير المالية للشركات وتحديد قيمة المسؤولية الاجتماعية من خلال هذه التقارير إن وجدت، وقياس المؤشرات المالية متمثلة بحجم الإيرادات الكلية، نصيب السهم الواحد من الأرباح، معدل العائد السوقي، وتحديد علاقة الارتباط بين هذه المتغيرات، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : قطاع البنوك أكثر القطاعات التزاما بتقديم الدعم المالي المقدم من الشركات المدرجة بالبورصة الفلسطينية في مجال المسؤولية الاجتماعية، وهناك علاقة طردية بين قيمة الدعم المالي المقدم من الشركات المدرجة بالبورصة الفلسطينية وحجم الإيرادات الكلية للشركات.

5. دراسة (الحواجرة وآخرون :2016) بعنوان : " المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية "، هدفت هذه الدراسة إلى مدى الالتزام بالمسؤوليات الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الانتاج و العمليات وقياس تأثير ذلك في أداء الأعمال في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي ولتحقيق هدف الدراسة تم توزيع (180) استبانة على العاملين في الإدارات الرئيسية للشركات الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي وعددها (36) شركة وتم استرجاع (132) استبانة ، وبينت نتائج الدراسة وجود درجة التزام عالية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في تطوير المنتجات الجديدة ، وتصميم العمليات والطاقة الإنتاجية، اختيار موقع المشروع ، والترتيب الداخلي لمواقع الانتاج والعمليات ، وإدارة سلاسل التوريد، وإدارة الصيانة ، وتصميم العمل ، وبينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنشطة الإنتاج والعمليات على أداء الأعمال.

6. دراسة (د.إمال عبد المجيد وآخرون ، 2015) والتي جاءت بعنوان " مدى مساهمة القيادة الريادية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية " هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة والأثر بين القيادة الريادية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين في مجموعة

الاتصالات الفلسطينية (بالتل ، جوال) والكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية التالية : (المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، الشركة) حيث كانت أهم نتائج البحث : أن مستوى توافر أبعاد القيادة الريادية (الإبداع ، المخاطرة ، المبادرة/ الاستباقية ، الرؤية الاستراتيجية) من وجهة نظر العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية كان مرتفعاً ، وأوضحت النتائج أن مستوى توافر أبعاد المسؤولية الاجتماعية (القانونية ، الاقتصادية ، الأخلاقية ، والإنسانية) من وجهة نظر العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية كان مرتفعاً، أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد القيادة الريادية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجموعة الاتصالات الفلسطينية.

7. دراسة (محمود أبو دف، 2013) بعنوان " درجة ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث الدولية للمسؤولية الاجتماعية تجاه معلمهم في ضوء السنة النبوية وسبل تطويرها "، هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث الدولية للمسؤولية تجاه معلمهم بمحافظة غزة من وجهة نظر معلمي المرحلة الإعدادية وكذلك الكشف عما إذا كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة وفقاً إلى المتغيرات التالية : (الجنس، سنوات الخدمة ، التخصص ، والعمر الزمني)، واستخدم الباحث ثلاث مناهج : المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج التحليل النوعي، والمنهج البنائي. وتكون مجتمع الدراسة من معلمي المرحلة الإعدادية بمدارس وكالة الغوث الدولية والبالغ عددهم (2620) معلماً ومعلمة وقام الباحث بتوزيع استبانة على عينة مكونة من (430) معلماً ومعلمة ، وكان من أبرز نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة مديري مدارس وكالة الغوث الدولية للمسؤولية الاجتماعية تجاه معلمهم في ضوء السنة النبوية وسبل تطويرها تعزى لمتغير الجنس وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات التخصص والعمر الزمني وسنوات الخدمة .

8. دراسة (الحوري وآخرون ، 2011) بعنوان "إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الاردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلية الأردنية" هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة ، وهم (المجتمع المحلي ، الموظفين ، الزبائن ،الموردين ، البيئة ، المساهمين) وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لإبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية ، كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية في إدارة الصورة الذهنية . و الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي أن شركات الاتصالات الخلية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الستة ، وجود أثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المرغوبة ، وقد تبين أن بعدي المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين ، والموردين قد أظهرت تأثيراً معنوياً أكبر في الصورة الذهنية المرغوبة ، عدم وجود أثر معنوي للمسؤولية

الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المدركة ، في حين تبين وجود أثرا معنويا لبعدها المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد ، حيث اظهر تأثيرا معنويا في الصورة الذهنية المدركة .

9. دراسة (دمقري وآخرون ، 2009) بعنوان "أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد البشرية: دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال مقاطعة باتنة " هدفت الدراسة إلى دراسة إشكالية تبني وتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الجزائرية وأثرها على تنمية الموارد البشرية وذلك من خلال اختبار فرضيتين: تدرس الأولى علاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والبرامج الخاصة بتنمية الموارد البشرية في مؤسسة نفضال -مقاطعة باتنة، وتختبر الثانية وجود فروق بين متغيرات البحث في نفس المؤسسة. حيث أظهرت هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية مجتمعة وتنمية الموارد البشرية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول أثر تبني المسؤولية الاجتماعية وتنمية الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة).

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Giuseppe Ioppolo،2016) بعنوان :

“Employees’ Perceptions of Corporate Social Responsibility and Job Performance: A Sequential Mediation Model”

وهدفنا الدراسة إلى تطوير التسلسلي لنموذج الوساطة لشرح كيف الموظفين ينظروا إلى المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على أداء وظائفهم ، كما ركزت على الطريقة في العمل من أجل تحديد الآليات الكامنة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء الوظيفي ، حيث كانت أهم نتائج البحث كانت تقدم دعما قويا للفرضيات ، كما انه ينظر الى المسؤولية الاجتماعية ويرتبط بشكل غير مباشر وإيجابي مع الأداء الوظيفي بالتتابع اولاً من خلال تحديد التنظيمي ، ثم الرضا .

2. دراسة (Sachin & Saurabh،2016) بعنوان:

“Corporate Social Responsibility and Shareholder Wealth: The Role of Marketing Capability”

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نتائج المسؤولية الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية للشركات بالنسبة للمساهمين، وقد فرضت هذه الدراسة أن القدرة التسويقية تلعب دورا مكملا في العلاقة بين الثروة والمسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة ،وتقول الدراسة ان تأثير القدرة التسويقية سوف يكون أعلى أنواع المسؤولية الاجتماعية للشركات مع الفوائد

التي يمكن التحقق منها لشد الجهات المعنية (أي المستهلكين والموظفين والشركاء والمنظمين)، وقد تم استخدام المعلومات الثانوية لعينة كبيرة من (1725) شركة للسنوات ما بين (2000-2009) وتشير نتائج تحليل هذه المعلومات إلى أن آثار جهود المسؤولية الاجتماعية للشركات العامة على عوائد الأسهم والمخاطرة ليست كبيرة من تلقاء نفسها ولكنها تصبح كذلك فقط في وجود القدرة التسويقية، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج أنه بالرغم من أن القدرة التسويقية لها آثار إيجابية بالتفاعل مع جهود المسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن التحقق منها كالتالي: البيئة والمنتجات والتنوع والموظفين وإدارة الشركات وعوائد الأسهم، إلا أنه لا يوجد تأثير تفاعل كبير مع الجهود المجتمعية.

3. دراسة (Nazari & others, 2016) بعنوان:

"The effects of corporate social responsibility on organizational performance in the Iranian pharmaceutical industry: The mediating role of TQM".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وإدارة الجودة الشاملة التي تؤثر على الأداء التنظيمي المقاسة بواسطة بطاقة النقاط المتوازنة، ولتحقيق الهدف استخدام (933) استبانة تم إرسالها إلى شركات الأدوية في إيران، وتشير النتائج إلى أن المسؤولية الاجتماعية ترتبط بشكل كبير مع تكامل هذه المسؤولية في برامج إدارة الجودة، وإدارة الجودة بدورها لها تأثير كبير وإيجابي على الأداء التنظيمي من خلال إظهار أن إدارة الجودة تتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي.

4. دراسة (Zana Prutina, 2015) بعنوان:

"The effect of corporate social responsibility on organizational commitment"

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين المسؤولية المجتمعية للمنظمات من حيث مشاركة الموظفين في المسؤولية المجتمعية للمنظمات باعتبار الموظفين هم وسطاء بين المنظمات والمجتمع وبين الالتزام التنظيمي للموظفين. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك أثر إيجابي للمسؤولية المجتمعية على الالتزام التنظيمي للموظفين، وإيضاً أظهرت الدراسة أنه عندما يتم تعيين الموظفين كوسطاء في علاقة المنظمة مع المجتمع يكون لها أثر أكبر على الالتزام التنظيمي للموظفين.

5. دراسة (Hirigoyen & thierry, 2014) بعنوان:

"Relationships between Corporate Social Responsibility and Financial Performance"

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقات بين مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات (الموارد البشرية وحقوق الإنسان في مكان العمل، والالتزام المجتمعي واحترام البيئة وسلوك السوق والحوكمة) وبين الأداء المالي (العائد على

حقوق المساهمين ،العائد على الأصول ، والقيمة السوقية بالنسب للقيمة الدفترية).في ثلاث مناطق جغرافية (الولايات المتحدة وأوروبا ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ).واظهرت النتائج ان زيادة المسؤولية الاجتماعية لا يؤدي الى تحسين الاداء المالي ،وان الاداء المالي يؤثر سلبا على المسؤولية الاجتماعية للشركات.

6. دراسة (Glavas & Kelley،2014)بعنوان:

"The Effects of Perceived Corporate Social Responsibility on Employee Attitudes"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف التأثير على اتجاهات الموظفين في تصوراتهم لكيفية معاملة الآخرين خارج المنظمة (أي المسؤولية الاجتماعية للشركات) فيما يتجاوز تأثير كيف يتم التعامل بشكل مباشر مع الموظفين من قبل المنظمة، وقد أجريت الدراسة على (827) موظف من (18) منظمة، وتشير نتائج الدراسة حسب تصورات الموظفين حول المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى أنها ترتبط بشكل إيجابي مع (1) الالتزام التنظيمي مع العلاقة التي تتوسط جزئياً بمغزى العمل و إدراك الدعم التنظيمي، (2)الرضا الوظيفي مع مغزى العمل الذي يتوسط بشكل جزئي العلاقة ولكن بدون الدعم التنظيمي.

7. دراسة (Dmour& Askar،2011) بعنوان:

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

هدفت الدراسة إلى الإجابة على السؤال الذي كان موضوع اهتمام أكاديميين لعدة سنوات، وإن كان تلقى الاهتمام الكافي في الأدب الإداري الأردني بشكل خاص، والسؤال إذا كان تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائها، وذلك ضمن مجموعتين من الشركات في الاردن المحلية والأجنبية، وتم التحقق إلى أي مدى الشركات تمارس المسؤولية الاجتماعية، رغم اختلافات بعض الشركات في خصائصها مثل رأس المال، وعدد السنوات في مجال الأعمال التجارية والاقتصادية، وعدد الموظفين، وكانت أهم نتائج الدراسة: وجود اختلافات في ممارسات الجزء البيئي للمسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث أظهرت الشركات الأجنبية التنفيذ الإيجابي، وذلك بعكس الشركات المحلية، وكان هناك تأثير إيجابي كبير من المسؤولية الاجتماعية للشركات فقط على الأداء التسويقي، وأن الأداء الاقتصادي يختلف نظرا لنوع الصناعة التي تنتمي لها هذه الشركات.

8. دراسة (Imran & others،2010) بعنوان:

“Corporate social responsibility influences employee commitment and organizational performance”

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح آثار المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات أو سلوك المستهلك وتحلل هذه الدراسة التأثير المتعدد الجوانب من المسؤولية الاجتماعية للشركات على الالتزام الوظيفي والأداء التنظيمي. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية إلى حد كبير بين الإجراءات المسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزام الوظيفي، والمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء التنظيمي والالتزام الوظيفي والأداء التنظيمي.

2.2.3 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة :

يلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها تناولت مفهوم المسؤولية المجتمعية في عدة مجالات وقطاعات مختلفة منها ما ركزت على إبراز مدى التقدم في تطبيق المسؤولية المجتمعية من قبل بعض الشركات والقطاعات المختلفة، كما هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين القيادة الريادية وتقرير المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، والكشف عن مدى تطبيق المسؤولية المجتمعية تجاه أصحاب المصلحة وتحديد مستوى الفروق في إدراك الأفراد عن الدراسة لإبعاد المسؤولية المجتمعية في إدارة الصورة الذهنية، ولكن ما يميز هذه الدراسة بالإضافة إلى الاختلاف من حيث القطاع والجوانب المختلفة ومن حيث الهدف و مجتمع الدراسة والعينة هو احتوائها على أبعاد أخرى ضمن الدراسة وقد ساعد استعراض الدراسات السابقة في إلقاء نظرة على مدى تبني المسؤولية المجتمعية في الشركات والمؤسسات المختلفة لذا جاءت هذه الدراسة لسد النقص الحاصل في مجال تبني واقع المسؤولية المجتمعية في شركات الاتصالات الفلسطينية (جوال، الوطنية، بالنتل) في مدينة الخليل وهذا ما يميزها عن غيرها.

الفصل الثالث

- منهجية الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- ثبات أداة الدراسة
- صدق أداة الدراسة
- خطوات تطبيق الدراسة
- متغيرات الدراسة
- المعالجة الإحصائية

● مفتاح التصحيح

3. طريقة وإجراءات الدراسة

مقدمة:

تتأول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات الدراسة التي قام بها فريق البحث لتنفيذ هذه الدراسة ويشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والتحليل الإحصائي.

3.1 منهجية الدراسة:

استخدم فريق البحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

3.2 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل من جميع المستويات الإدارية ويتضمن الشركات جوال، وطنية، بالنل والبالغ عددهم (120) موظف.

3.3 عينة الدراسة:

تكونت العينة من 79 من العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، والجدول رقم (3-1) يبين خصائص العينة الديموغرافية:

جدول رقم (3-1): خصائص العينة الديموغرافية

المتغيرات	البدائل	العدد	النسب المئوية %
الجنس	ذكر	49	62.0
	أنثى	30	38.0
	المجموع	79	100.0
المسمى الوظيفي	مدير	11	13.9
	رئيس قسم	8	10.1
	موظف	60	75.9
سنوات الخبرة	المجموع	79	100.0
	أقل من 5 سنوات	46	58.2
	من 5-15 سنة	23	29.1
	أكثر من 15 سنة	10	12.7
الدرجة العلمية	المجموع	79	100.0
	دبلوم فأقل	7	8.9
	بكالوريوس	67	84.8
	دراسات عليا	5	6.3
	المجموع	79	100.0

3.4 أداة الدراسة:

استخدم فريق البحث أداة الاستبانة لدراسة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية والتي تكونت من (54) فقرة، وتدرج الإجابة على الفقرات من الإجابة غير موافق بشدة إلى الإجابة موافق بشدة وتدرج الدرجات على مقياس ليكرت الخماسي من (1-5).

3.5 ثبات الأداة:

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لإجابات المبحوثين على فقرات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا على مجتمع الدراسة وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (2-3): معاملات الثبات

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.91	30	واقع المسؤولية المجتمعية
0.90	24	الأداء الوظيفي
0.94	54	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (0.94)، مما يدل على أن درجة أداة الدراسة الحالية قادرة على إنتاج 94% من النتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيمة اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

3.6 صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص، والذين أبدوا بعض الملاحظات والآراء حول مدى صلاحية المقياس في دراسة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية، وقد أشاروا إلى صلاحية فقراته وملائمته لهذا الغرض.

كما تم حساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة، والجدول التالي يوضح قيم معاملات الارتباط.

جدول رقم(3-3): مصفوفة قيم معاملات الارتباط

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
واقع المسؤولية المجتمعية	0.96	0.00
الأداء الوظيفي	0.94	0.00

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض مستويات الدلالة جميعها لمجالات الدراسة، وبالتالي يدل ذلك على ارتفاع قيم معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائية بين هذه المجالات والدرجة الكلية لها، مما يدل على ارتفاع صدق أداة الدراسة المستخدمة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

3.7 خطوات تطبيق الدراسة:

1. بعد التأكد من صدق أداة الدراسة قام فريق البحث بطبع وتوزيع (79) استبانة على عينة عشوائية طبقية من العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية.
2. قام العينة بتعبئة الاستبانة بما هو مطلوب منهم وبعد ذلك قام فريق البحث بجمعها منهم وقد بلغت الاستبانات المسترجعة (79) استبانة .
3. قام فريق البحث بإدخال الاستبانات إلى جهاز الحاسوب لتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

3.8 متغيرات الدراسة:

المتغيرات الديمغرافية: (الجنس والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة والدرجة العلمية).
 المتغيرات المستقلة: واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية.
 المتغيرات التابعة: الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية.

3.9 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام فريق البحث بمراجعتها تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة موافق بشدة 5 درجات، والإجابة موافق 4 درجات، والإجابة محايد 3 درجات، والإجابة غير موافق درجتين، أما الإجابة غير موافق بشدة فقد أعطيت درجة

واحدة بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة استجابات المبحوثين نحو واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية. وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى ($\alpha = 0.05$)، عن طريق اختبار معامل الارتباط بيرسون، تحليل التباين الأحادي واختبارات للعينات المستقلة، وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة ومعاملات الارتباط بيرسون لفحص صدق أداة الدراسة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS .

3.10 مفتاح التصحيح:

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (1 _ 5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي $5 = 4$ وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج $0.8 = 4/5$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد مستوى وشدة الاستجابة بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (3-4) يوضح ذلك:

جدول رقم (3-4): مفتاح التصحيح

الحالة	الوسط الحسابي
منخفضة جداً	أقل من 1.8
منخفضة	من 1.8 _ أقل من 2.6
متوسطة	من 2.6 _ أقل من 3.4
مرتفعة	من 3.4 _ أقل من 4.2
مرتفعة جداً	من 4.2 فأكثر

الفصل الرابع

- نتائج السؤال الأول
- نتائج السؤال الثاني
- نتائج السؤال الثالث
- نتائج السؤال الرابع
- نتائج السؤال الخامس

نتائج أسئلة الدراسة:

4.1 السؤال الرئيسي الأول:

ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه (الموظفين، البيئة، المستهلكين، المنافسين، الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟ ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الموظفين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

جدول (4-1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الموظفين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الرقم	واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الموظفين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1.	تقوم إدارة الشركة بتوفير بيئة عمل مناسبة للموظفين.	4.57	0.57	مرتفعة جدا
2.	حرص إدارة الشركة على الترتيب المستمر لمهارات جميع الموظفين.	4.41	0.65	مرتفعة جدا
3.	تتزم إدارة الشركة على منح اجور ورواتب عادلة تتناسب مع حجم العمل المبذول.	4.33	0.75	مرتفعة جدا
4.	تحرص إدارة الشركة على تقديم إجازات	4.20	0.93	مرتفعة جدا

			مدفوعة لأسباب مختلفة.	
مرتفعة	0.92	4.19	تقوم إدارة الشركة على منح مكافآت للأشخاص المبدعين والمتميزين.	5.
مرتفعة جدا	0.57	4.34	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الموظفين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.34) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.57)، مما يدل على أن درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الموظفين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تقوم إدارة الشركة بتوفير بيئة عمل مناسبة للموظفين) بمتوسط حسابي مقداره (4.57) وانحراف معياري مقداره (0.57)، الفقرة (تحرص إدارة الشركة على الترتيب المستمر لمهارات جميع الموظفين) بمتوسط حسابي مقداره (4.41) وانحراف معياري مقداره (0.65)، الفقرة (تلتزم إدارة الشركة على منح اجور ورواتب عادلة تتناسب مع حجم العمل المبذول) بمتوسط حسابي مقداره (4.33) وانحراف معياري مقداره (0.75).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تقوم إدارة الشركة على منح مكافآت للأشخاص المبدعين والمتميزين) بمتوسط حسابي مقداره (4.19) وانحراف معياري مقداره (0.92)، الفقرة (تحرص إدارة الشركة على تقديم إجازات مدفوعة لأسباب مختلفة) بمتوسط حسابي مقداره (4.2) وانحراف معياري مقداره (0.93).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الموظفين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل يتمثل بأنه تقوم إدارة الشركة بتوفير بيئة عمل مناسبة للموظفين، تحرص إدارة الشركة على الترتيب المستمر لمهارات جميع الموظفين، تلتزم إدارة الشركة على منح اجور ورواتب عادلة تتناسب مع حجم العمل المبذول، تحرص إدارة الشركة على تقديم إجازات مدفوعة لأسباب مختلفة، تقوم إدارة الشركة على منح مكافآت للأشخاص المبدعين والمتميزين.

تفسر هذه النتيجة بأن:

العاملين في قطاع الاتصالات هم أيضا عبارة عن موظفين كباقي الموظفين في القطاعات المختلفة، حيث أن آراؤهم إيجابية فيما يتعلق بهم وبحقوقهم وواجباتهم تجاه أنفسهم وزملائهم من القطاع نفسه أو من قطاعات أخرى، كما يلاحظ

بأن شركات الاتصالات تقوم بتوفير بيئة عمل مناسبة كما أنها تلتزم بمنح أجور ورواتب عادلة تتناسب مع حجم العمل المبذول، وحرصها على تقديم إجازات مدفوعة ومنحها مكافآت للأشخاص المبدعين والمتميزين، كل ذلك يجعل آراؤهم إيجابية مرتفعة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين.

السؤال الثاني: ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه البيئة من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

جدول (2-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه البيئة من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الرقم	واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه البيئة من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
6.	تقوم إدارة الشركة بإجراءات الوقاية من التلوث للبيئة.	4.52	0.70	مرتفعة جدا
7.	يوجد لدى الشركة قسم خاص للمحافظة على البيئة.	4.43	0.71	مرتفعة جدا
8.	تحرص إدارة الشركة أن تكون على دراية في الحوادث والكوارث البيئية المختلفة لتجنبها.	4.30	0.77	مرتفعة جدا
9.	تقوم إدارة الشركة بتنظيف الجمهور بقضايا المحافظة على البيئة.	4.29	0.85	مرتفعة جدا
	الدرجة الكلية	4.39	0.61	مرتفعة جدا

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه البيئة من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.39) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.61)، مما يدل على أن درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه البيئة من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تقوم إدارة الشركة بإجراءات الوقاية من التلوث للبيئة) بمتوسط حسابي مقداره (4.52) وانحراف معياري مقداره (0.7)، الفقرة

(يوجد لدى الشركة قسم خاص للمحافظة على البيئة) بمتوسط حسابي مقداره (4.43) وانحراف معياري مقداره (0.71).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تقوم إدارة الشركة بتثقيف الجمهور بقضايا المحافظة على البيئة) بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وانحراف معياري مقداره (0.85)، الفقرة (تحرص إدارة الشركة أن تكون على دراية في الحوادث والكوارث البيئية المختلفة لتجنبها) بمتوسط حسابي مقداره (4.3) وانحراف معياري مقداره (0.77).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه البيئة من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل يتمثل بأنه تقوم إدارة الشركة بإجراءات الوقاية من التلوث للبيئة، يوجد لدى الشركة قسم خاص للمحافظة على البيئة، تحرص إدارة الشركة أن تكون على دراية في الحوادث والكوارث البيئية المختلفة لتجنبها، تقوم إدارة الشركة بتثقيف الجمهور بقضايا المحافظة على البيئة.

تفسر هذه النتيجة بأن:

العاملين في قطاع الاتصالات يهتمون بالبيئة كونهم جزء لا يتجزأ منها، فهم جزء من النظام البيئي المتكامل ووجود أي خلل فيه يؤثر على باقي الأركان البيئية ويؤثر عليهم وعلى عائلاتهم أيضا. كما أن قيام شركات الاتصالات بإجراءات الوقاية من التلوث للبيئة و تثقيف الجمهور بقضايا المحافظة على البيئة، والحرص على دراية العاملين في الحوادث والكوارث البيئية المختلفة لتجنبها و وجود قسم خاص للمحافظة على البيئة يجعل درجة المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة مرتفعة.

السؤال الثالث: ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المستهلكين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

جدول (3-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المستهلكين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الرقم	واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المستهلكين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10.	تقوم إدارة الشركة على تقديم إرشادات وتسهيلات على استخدام خدماتها.	4.57	0.67	مرتفعة جدا
11.	تقوم إدارة الشركة على توفير خدمات بجودة عالية.	4.47	0.81	مرتفعة جدا
12.	تقوم إدارة الشركة على عمل حملات إعلانية	4.46	0.76	مرتفعة جدا

			وترويجية ذات مصداقية وامانة عن خدماتها.	
مرتفعة جدا	0.72	4.39	13. تحرص إدارة الشركة على توصيل الخدمات إلى المستهلكين في كافة المناطق.	
مرتفعة جدا	0.77	4.38	14. تحرص إدارة الشركة على دراسة حاجات ورغبات المستهلكين.	
مرتفعة جدا	0.79	4.20	15. تحرص إدارة الشركة على توفير الخدمات بأسعار مناسبة	
مرتفعة جدا	0.60	4.41	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المستهلكين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.41) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.6)، مما يدل على أن درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المستهلكين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفعة.

ورتب فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تقوم إدارة الشركة على تقديم إرشادات وتسهيلات على استخدام خدماتها) بمتوسط حسابي مقداره (4.57) وانحراف معياري مقداره (0.67)، الفقرة (تقوم إدارة الشركة على توفير خدمات بجودة عالية) بمتوسط حسابي مقداره (4.47) وانحراف معياري مقداره (0.81)، الفقرة (تقوم إدارة الشركة على عمل حملات إعلانية وترويجية ذات مصداقية وامانة عن خدماتها) بمتوسط حسابي مقداره (4.46) وانحراف معياري مقداره (0.76).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تحرص إدارة الشركة على توفير الخدمات بأسعار مناسبة للمستهلكين) بمتوسط حسابي مقداره (4.2) وانحراف معياري مقداره (0.79)، الفقرة (تحرص إدارة الشركة على دراسة حاجات ورغبات المستهلكين) بمتوسط حسابي مقداره (4.38) وانحراف معياري مقداره (0.77)، الفقرة (تحرص إدارة الشركة على توصيل الخدمات إلى المستهلكين في كافة المناطق) بمتوسط حسابي مقداره (4.39) وانحراف معياري مقداره (0.72).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المستهلكين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل يتمثل بأنه تقوم إدارة الشركة على تقديم إرشادات وتسهيلات على استخدام خدماتها، تقوم إدارة الشركة على توفير خدمات بجودة عالية، تقوم إدارة الشركة على عمل حملات إعلانية وترويجية ذات مصداقية وامانة عن

خدماتها، تحرص إدارة الشركة على توصيل الخدمات إلى المستهلكين في كافة المناطق، تحرص إدارة الشركة على دراسة حاجات ورغبات المستهلكين، تحرص إدارة الشركة على توفير الخدمات بأسعار مناسبة للمستهلكين.

تفسر هذه النتيجة بأن:

أن شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية تسعى نحو المحافظة على صورتها أمام المستهلكين وذلك لأنهم مصدر أرباحهم واستمرارهم ، حيث ان استمرار الشركات في زيادة الأرباح مرتبط في إرضاء المستهلكين ، كما أن قيام شركات الاتصالات بتقديم إرشادات وتسهيلات على استخدام خدماتها وتوفير خدمات بجودة عالية، و عمل حملات إعلانية وترويجية ذات مصداقية وامانة عن خدماتها، كذلك حرصها على توصيل الخدمات إلى المستهلكين في كافة المناطق و دراسة حاجات ورغبات المستهلكين، وتوفير الخدمات بأسعار مناسبة للمستهلكين كل ذلك يجعل درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المستهلكين مرتفعة.

السؤال الرابع: ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المنافسين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

جدول(4-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المنافسين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الرقم	واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المنافسين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
16.	تحرص إدارة الشركة على المنافسة العادلة.	4.44	0.73	مرتفعة جدا
17.	تلتزم إدارة الشركة بسعر السوق عند بيع منتجاتها .	4.13	0.90	مرتفعة
18.	تقوم إدارة الشركة باستقطاب الموظفين من المنافسين بطريقة غير شرعية.	3.25	1.41	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.77	0.59	مرتفعة

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المنافسين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في

الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.77) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.59)، مما يدل على أن درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المنافسين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفعة. ورتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تحرص إدارة الشركة على المنافسة العادلة) بمتوسط حسابي مقداره (4.44) وانحراف معياري مقداره (0.73)، الفقرة (تلتزم إدارة الشركة بسعر السوق عند بيع منتجاتها) بمتوسط حسابي مقداره (4.13) وانحراف معياري مقداره (0.9). في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تقوم إدارة الشركة باستقطاب الموظفين من المنافسين بطريقة غير شرعية) بمتوسط حسابي مقداره (3.25) وانحراف معياري مقداره (1.41). ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المنافسين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل يتمثل بأنه تحرص إدارة الشركة على المنافسة العادلة، تلتزم إدارة الشركة بسعر السوق عند بيع منتجاتها.

تفسر هذه النتيجة بأن:

يملك الأفراد العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية روح المنافسة النزيهة، والتي توجب عليهم الالتزام بالمسؤولية المجتمعية تجاه المنافسين أيضاً، وفق معايير ومبادئ أخلاقية تدرج تحت مصطلح المسؤولية الاجتماعية، كما أن حرص شركات الاتصالات على المنافسة العادلة، والتزامها بسعر السوق عند بيع منتجاتها يرفع من درجة المسؤولية المجتمعية تجاه المنافسين.

السؤال الخامس: ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الحكومة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

جدول (4-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الحكومة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الرقم	واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الحكومة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
19.	تحرص إدارة الشركة على تمثيل سمعة الدولة بصورة جيدة في التعامل الخارجي.	4.51	0.55	مرتفعة جداً

مرتفعة جدا	0.71	4.43	تلتزم إدارة الشركة بدفع الضرائب والرسوم للدولة.	20.
مرتفعة جدا	0.71	4.28	تلتزم إدارة الشركة بقوانين وتعليمات الدولة المتعلقة في تقديم خدماتها.	21.
مرتفعة جدا	0.55	4.41	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الحكومة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.41) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.55)، مما يدل على أن درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الحكومة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفعة. ورتبت فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تحرص إدارة الشركة على تمثيل سمعة الدولة بصورة جيدة في التعامل الخارجي) بمتوسط حسابي مقداره (4.51) وانحراف معياري مقداره (0.55)، الفقرة (تلتزم إدارة الشركة بدفع الضرائب والرسوم للدولة) بمتوسط حسابي مقداره (4.43) وانحراف معياري مقداره (0.71).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تلتزم إدارة الشركة بقوانين وتعليمات الدولة المتعلقة في تقديم خدماتها) بمتوسط حسابي مقداره (4.28) وانحراف معياري مقداره (0.71).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الحكومة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل يتمثل بأنه تحرص إدارة الشركة على تمثيل سمعة الدولة بصورة جيدة في التعامل الخارجي، تلتزم إدارة الشركة بدفع الضرائب والرسوم للدولة، كما تلتزم إدارة الشركة بقوانين وتعليمات الدولة المتعلقة في تقديم خدماتها.

تفسر هذه النتيجة بأن:

تحصل الشركة على قوانينها وصلاحياتها وترخيصها من الحكومة الفلسطينية، ويتوجب عليها الحرص على الالتزام بواجباتها ومسؤولياتها تجاه الحكومة، كما تحرص على الحصول على حقوقها منها. كما أن حرص شركات الاتصالات على تمثيل سمعة الدولة بصورة جيدة في التعامل الخارجي، و التزامها بدفع الضرائب والرسوم للدولة، والتزامها أيضا بقوانين وتعليمات الدولة المتعلقة في تقديم خدماتها يؤدي إلى رفع درجة المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه الحكومة الفلسطينية.

السؤال السادس: ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المساهمين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

جدول (4-6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المساهمين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الرقم	واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المساهمين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
22.	تسعى إدارة الشركة إلى زيادة حصتها في السوق .	4.62	0.54	مرتفعة جدا
23.	تسعى إدارة الشركة إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح لتعظيم قيمة الأسهم.	4.56	0.69	مرتفعة جدا
24.	تحرص إدارة الشركة على التطوير المستمر لقدرات الشركة بالسوق.	4.54	0.55	مرتفعة جدا
25.	تحرص إدارة الشركة على المحافظة على أصول الشركة وموجوداتها.	4.44	0.64	مرتفعة جدا
	الدرجة الكلية	4.54	0.43	مرتفعة جدا

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المساهمين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات

السلطانية في محافظة الخليل مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسل الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.54) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.43)، مما يدل على أن درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المساهمين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تسعى إدارة الشركة إلى زيادة حصتها في السوق) بمتوسط حسابي مقداره (4.62) وانحراف معياري مقداره (0.54)، الفقرة (تسعى إدارة الشركة إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح لتعظيم قيمة الأسهم) بمتوسط حسابي مقداره (4.56) وانحراف معياري مقداره (0.69).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تحرص إدارة الشركة على المحافظة على أصول الشركة وموجوداتها) بمتوسط حسابي مقداره (4.44) وانحراف معياري مقداره (0.64)، الفقرة (تحرص إدارة الشركة على التطوير المستمر لقدرات الشركة بالسوق) بمتوسط حسابي مقداره (4.54) وانحراف معياري مقداره (0.55).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المساهمين من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل يتمثل بأنه تسعى إدارة الشركة إلى زيادة حصتها في السوق، تسعى إدارة الشركة إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح لتعظيم قيمة الأسهم، تحرص إدارة الشركة على التطوير المستمر لقدرات الشركة بالسوق، تحرص إدارة الشركة على المحافظة على أصول الشركة وموجوداتها.

تفسر هذه النتيجة بأن:

يعتبر المساهمين المورد المالي الأساسي لقطاع الاتصالات الفلسطينية، والذين مصلحتهم من مصلحة الشركة، ويتوجب تقدير جهودهم ووجودهم وكل ما يقدموه من خلال الالتزام بالحفاظ على الأصول الخاصة بالشركة وموجوداتها، لما لها من دور في استمرارية الشركة وتقديمها. كما أن سعي شركات الاتصالات إلى زيادة حصتها في السوق، و إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح لتعظيم قيمة الأسهم، و التطوير المستمر لقدرات الشركة بالسوق، و المحافظة على أصول الشركة وموجوداتها يجعل درجة المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المساهمين في محافظة الخليل مرتفعة.

السؤال السابع: ما واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المجتمع من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

جدول (4-7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المجتمع من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الرقم	واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المجتمع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى

			من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	
مرتفعة جدا	0.72	4.38	26. تحرص إدارة الشركة على إيجاد فرص عمل للحد من البطالة.	
مرتفعة جدا	0.80	4.33	27. تساهم إدارة الشركة في دعم والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية في المجتمع المحلي.	
مرتفعة جدا	0.80	4.33	28. تساهم إدارة الشركة في التأهيل والتدريب المجتمعي من خلال برامج معينة.	
مرتفعة جدا	0.80	4.29	29. تساهم إدارة الشركة في دعم البنية التحتية للمجتمع.	
مرتفعة جدا	0.71	4.28	30. تساهم إدارة الشركة في حالة الطوارئ والكوارث الطبيعية وفي الحالات الإنسانية.	
مرتفعة جدا	0.59	4.32	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المجتمع من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.32) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.59)، مما يدل على أن درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المجتمع من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفعة.

ورتب فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تحرص إدارة الشركة على إيجاد فرص عمل للحد من البطالة) بمتوسط حسابي مقداره (4.38) وانحراف معياري مقداره (0.72)، الفقرة (تساهم إدارة الشركة في دعم والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية في المجتمع المحلي) بمتوسط حسابي مقداره (4.33) وانحراف معياري مقداره (0.8)، الفقرة (تساهم إدارة الشركة في التأهيل والتدريب المجتمعي من خلال برامج معينة) بمتوسط حسابي مقداره (4.33) وانحراف معياري مقداره (0.8).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تساهم إدارة الشركة في حالة الطوارئ والكوارث الطبيعية وفي الحالات الإنسانية) بمتوسط حسابي مقداره (4.28) وانحراف معياري مقداره (0.71)، الفقرة (تساهم إدارة الشركة في دعم البنية التحتية للمجتمع) بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وانحراف معياري مقداره (0.8). ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المجتمع من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل يتمثل بأنه تحرص إدارة الشركة على إيجاد فرص عمل للحد من البطالة، تساهم إدارة الشركة في دعم والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية في المجتمع المحلي، تساهم إدارة الشركة في التأهيل والتدريب المجتمعي من خلال برامج معينة، تساهم إدارة الشركة في دعم البنية التحتية للمجتمع، تساهم إدارة الشركة في حالة الطوارئ والكوارث الطبيعية وفي الحالات الإنسانية.

تفسر هذه النتيجة بأن:

فالمجتمع يمثل جميع الأفراد المتواجدين في منطقة معينة، بما فيهم الأهل والأصدقاء والزملاء والمؤسسات والمنظمات المختلفة، وكون الفرد هو جزء لا يتجزأ من المجتمع، حيث أن يلتزم في دعم البنية التحتية وحماية المجتمع وتقديمه. كما أن حرص شركات الاتصالات على إيجاد فرص عمل للحد من البطالة، ومساهمتها في دعم ومشاركة الأنشطة الاجتماعية في المجتمع المحلي، و التأهيل والتدريب المجتمعي من خلال برامج معينة، ودعم البنية التحتية للمجتمع، ومساهمتها في حالة الطوارئ والكوارث الطبيعية وفي الحالات الإنسانية كل ذلك يجعل درجة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه المجتمع مرتفعة.

4.2 السؤال الرئيسي الثاني:

ما واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟

جدول(4-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المتعلقة بواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

الرقم	بواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
-------	--	---------------	-------------------	---------

مرتفعة جدا	0.57	4.54	يستخدم العاملون التقنيات الحديثة في أداء أعمالهم.	1.
مرتفعة جدا	0.50	4.53	يحرص الموظفون على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة عند أدائهم لواجباتهم الوظيفية	2.
مرتفعة جدا	0.64	4.46	يخطط الموظفون للعمل قبل أدائه.	3.
مرتفعة جدا	0.67	4.44	يلتزم العاملون في إدارتي بأوقات بداية الدوام الرسمي وانتهائه.	4.
مرتفعة جدا	0.71	4.44	تستخدم هذه المؤسسة الهيكل التنظيمي الرسمي.	5.
مرتفعة جدا	0.65	4.43	يهيئ الموظفون أنفسهم للتكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.	6.
مرتفعة جدا	0.69	4.43	يحرص الموظفون على التقيد والالتزام بأنظمة العمل.	7.
مرتفعة جدا	0.73	4.43	العلاقات الانسانية قوية بين الموظفين في العمل لتسهيل أداء واجباتهم الوظيفية.	8.
مرتفعة جدا	0.61	4.41	يدرك العاملون ماهية حقوقهم وواجباتهم الوظيفية.	9.
مرتفعة جدا	0.76	4.41	يمتلك الموظفون مهارة حل الأزمات والقدرة على التصرف في المواقف الطارئة.	10.
مرتفعة جدا	0.70	4.38	يقوم العاملون بترتيب الأعمال حسب الأهمية.	11.
مرتفعة جدا	0.58	4.37	يشعر الموظفون بأهمية التعاون مع فرق العمل لإنجاز المهام المطلوبة.	12.
مرتفعة جدا	0.73	4.35	يهتم الموظفون بمقارنة ما يقومون بتنفيذه في العمل بالخطط والبرامج المرسومة.	13.
مرتفعة جدا	0.73	4.35	يستطيع العاملون القيام بأكثر من عمل في وقت واحد.	14.
مرتفعة جدا	0.85	4.35	لدى الموظفون القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية المختلفة في العمل.	15.
مرتفعة جدا	0.67	4.33	ينجز الموظفون جميع ما يتعلق بواجباتهم الوظيفية في الوقت المحدد.	16.
مرتفعة جدا	0.69	4.32	ينظم الموظفون المهام والواجبات الوظيفية.	17.
مرتفعة جدا	0.69	4.32	يستطيع الموظفون التعامل مع الآخرين بحنكة ولباقة.	18.
مرتفعة جدا	0.72	4.30	يهتم الموظفون بالتنسيق مع الآخرين عند أداء واجباتهم الوظيفية.	19.

مرتفعة جدا	0.64	4.28	هناك رقابة على أداء الموظفين لواجباتهم الوظيفية لضمان الجودة والنوعية.	20.
مرتفعة جدا	0.93	4.23	يتعاون الموظفون مع زملائهم لأداء واجبات ومهام العمل على أكمل وجه.	21.
مرتفعة	0.86	4.15	حصول الموظفين على الحوافز ساهم في أداء واجباتهم الوظيفية بشكل أفضل.	22.
مرتفعة	0.96	4.15	يشعر الموظفون بالرضا عن مستوى أدائهم الوظيفي.	23.
مرتفعة	0.99	4.05	يفضل الموظفون الاستقلالية عند أداء أعمالهم.	24.
مرتفعة جدا	0.41	4.35	الدرجة الكلية	

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات الباحثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.35) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.41)، مما يدل على أن درجة واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفعة.

ورتب فقرات الأداة ترتيبا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (يستخدم العاملون التقنيات الحديثة في أداء أعمالهم) بمتوسط حسابي مقداره (4.54) وانحراف معياري مقداره (0.57)، الفقرة (يحرص الموظفون على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة عند أدائهم لواجباتهم الوظيفية) بمتوسط حسابي مقداره (4.53) وانحراف معياري مقداره (0.5)، الفقرة (يخطط الموظفون للعمل قبل أدائه) بمتوسط حسابي مقداره (4.46) وانحراف معياري مقداره (0.64)، الفقرة (يلتزم العاملون في إدارتي بأوقات بداية الدوام الرسمي وانتهائه) بمتوسط حسابي مقداره (4.44) وانحراف معياري مقداره (0.67).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (يفضل الموظفون الاستقلالية عند أداء أعمالهم) بمتوسط حسابي مقداره (4.05) وانحراف معياري مقداره (0.99)، الفقرة (يشعر الموظفون بالرضا عن مستوى أدائهم الوظيفي) بمتوسط حسابي مقداره (4.15) وانحراف معياري مقداره (0.96)، الفقرة (حصول الموظفين على الحوافز ساهم في أداء واجباتهم الوظيفية بشكل أفضل) بمتوسط حسابي مقداره (4.15) وانحراف معياري مقداره (0.86)، الفقرة (يتعاون الموظفون مع زملائهم لأداء واجبات ومهام العمل على أكمل وجه) بمتوسط حسابي مقداره (4.23) وانحراف معياري مقداره (0.93).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل يتمثل بأنه يستخدم العاملين التقنيات الحديثة في أداء أعمالهم، يحرص الموظفون على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة عند أدائهم لواجباتهم الوظيفية، يخطط الموظفون للعمل قبل أدائه، يلتزم العاملون في إدارتي بأوقات بداية الدوام الرسمي وانتهاهه، تستخدم هذه المؤسسة الهيكل التنظيمي الرسمي، يهين الموظفون أنفسهم للتكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل، يحرص الموظفون على التقيد والالتزام بأنظمة العمل، العلاقات الإنسانية قوية بين الموظفون في العمل لتسهيل أداء واجباتهم الوظيفية، يدرك العاملون ماهية حقوقهم وواجباتهم الوظيفية، يمتلك الموظفون مهارة حل الأزمات والقدرة على التصرف في المواقف الطارئة، يقوم العاملون بترتيب الأعمال حسب الأهمية، يشعر الموظفون بأهمية التعاون مع فرق العمل لإنجاز المهام المطلوبة، يهتم الموظفون بمقارنة ما يقومون بتنفيذه في العمل بالخطط والبرامج المرسومة، يستطيع العاملون القيام بأكثر من عمل في وقت واحد، لدى الموظفون القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية المختلفة في العمل، ينجح الموظفون جميع ما يتعلق بواجباتهم الوظيفية في الوقت المحدد، ينظم الموظفون المهام والواجبات الوظيفية، يستطيع الموظفون التعامل مع الآخرين بحنكة ولباقة، يهتم الموظفون بالتنسيق مع الآخرين عند أداء واجباتهم الوظيفية، هناك رقابة على أداء الموظفون لواجباتهم الوظيفية لضمان الجودة و النوعية، يتعاون الموظفون مع زملائهم لأداء واجبات ومهام العمل على اكمل وجه، حصول الموظفون على الحوافز ساهم في أداء واجباتهم الوظيفية بشكل افضل، يشعر الموظفون بالرضا عن مستوى أدائهم الوظيفي، يفضل الموظفون الاستقلالية عند أداء أعمالهم.

تفسر هذه النتيجة بأن:

جميع العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطيني يتبعون لنظام عام وقوانين واضحة ومحددة تم وضعها والالتزام بها، بالإضافة إلى كونهم يلتزمون بجميع الواجبات الموكلة إليهم، ويحصلون على جميع حقوقهم وحوافزهم المادية والمعنوية بشكل عادل.

4.3 السؤال الرئيسي الثالث:

هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية (تجاه الموظفون، تجاه البيئة، تجاه المستهلكين، تجاه المنافسين، تجاه الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) في قطاع الاتصالات الفلسطينية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل؟
من أجل الإجابة على هذا السؤال، تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (9-4): نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

الأداء الوظيفي	المتغيرات
----------------	-----------

مستوى الدلالة الإحصائية .Sig	معامل الارتباط بيرسون	العدد	
0.00	0.81	79	المسؤولية المجتمعية الكلية

ويلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل بيرسون دالة إحصائياً (مستوى الدلالة أقل من 0.05)، وبالتالي يستنتج بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية الكلية (تجاه الموظفين، تجاه البيئة، تجاه المستهلكين، تجاه المنافسين، تجاه الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) في قطاع الاتصالات الفلسطينية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل وأن هذه العلاقة طردية ومرتفعة (معامل بيرسون=0.81).

كما يلاحظ من مصفوفة قيم معاملات الارتباط بيرسون في الجدول رقم (10-4) أنها جميعاً دالة إحصائياً (مستويات الدلالة أقل من 0.05) وبالتالي يستنتج بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية تجاه كل من: الموظفين وتجاه البيئة وتجاه المستهلكين وتجاه المنافسين وتجاه الحكومة الفلسطينية والمساهمين والمجتمع في قطاع الاتصالات الفلسطينية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل.

تفسر هذه النتيجة بأن:

التزام العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطيني بالمسؤولية المجتمعية تجاه جميع الأفراد من بيئة ومجتمع وحكومة وموظفين ومساهمين يزيد من الإقبال على الشركة والرغبة في الانضمام إلى زبائنهم، وبذلك تزيد إنتاجية الشركة وفعاليتها، ويتحسن أدائها للحفاظ على الصورة الذهنية لها في أذهان الأفراد جميعهم.

جدول (10-4): مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون

الأداء الوظيفي	المسؤولية الاجتماعية الكلية	المجتمع	لمساهمين	الحكومة الفلسطينية	المنافسين	المستهلكين	البيئة	الموظفين		
**628.	**722.	**407	**317.	**299.	*235.	**481.	**481	1	معامل بيرسون	الموظفين
000.	000.	000.	004.	008.	037.	000.	000.		مستوى الدلالة	
**368.	**651.	**476	189.	**356.	*268.	*269.	1	**481.	معامل بيرسون	البيئة
001.	000.	000.	095.	001.	017.	017.	000.		مستوى الدلالة	
**646.	**778.	**517	**348.	**493.	*283.	1	*269	**481.	معامل بيرسون	المستهلكين
000.	000.	000.	002.	000.	011.		017.	000.	مستوى الدلالة	
**464.	**534.	**399	130.	**420.	1	*283.	*268	*235.	معامل بيرسون	المنافسين
000.	000.	000.	254.	000.		011.	017.	037.	مستوى الدلالة	

**454.	**671.	**487	**289.	1	**420.	**493.	**356	**299.	معامل بيرسون	الحكومة الفلسطينية
000.	000.	000.	010.		000.	000.	001.	008.	مستوى الدلالة	
**471.	**496.	*251.	1	**289.	130.	**348.	189.	**317.	معامل بيرسون	المساهمين
000.	000.	026.		010.	254.	002.	095.	004.	مستوى الدلالة	
**674.	**779.	1	*251.	**487.	**399.	**517.	**476	**407.	معامل بيرسون	المجتمع
000.	000.		026.	000.	000.	000.	000.	000.	مستوى الدلالة	
**805.	1	**779	**496.	**671.	**534.	**778.	**651	**722.	معامل بيرسون	المسؤولية لاجتماعية الكلية
000.		000.	000.	000.	000.	000.	000.	000.	مستوى الدلالة	
1	**805.	**674	**471.	**454.	**464.	**646.	**368	**628.	معامل بيرسون	الأداء الوظيفي
	000.	000.	000.	000.	000.	000.	001.	000.	مستوى الدلالة	

4.4 السؤال الرئيسي الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية).
ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبارات العينات المستقلة، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-11).

جدول رقم (4-11): نتائج اختبارات العينات المستقلة لفحص الفروق في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس

مستوى الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	قيمة ت المحسوب ة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجنس
0.12	77	1.58	0.33	4.39	49	ذكر
			0.46	4.25	30	أنثى

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4-11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس (مستوى الدلالة أكبر من 0.05)، كما يلاحظ بأن متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس مرتفعة بوسط حسابي (4.39) للذكور وبوسط حسابي (4.25) للإناث.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟
من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-12).

جدول رقم (4-12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.57	0.56	0.09	2	0.17	بين المجموعات

		0.15	76	11.56	داخل المجموعات
			78	11.73	المجموع

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4-12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (مستوى الدلالة أكبر من 0.05).

والجدول التالي رقم (4-13) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير المسمى الوظيفي.

جدول رقم (4-13): الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير المسمى الوظيفي.

الانحرافات المعيارية	المتوسط الحسابي	العدد	المسمى الوظيفي
0.47	4.22	11	مدير
0.21	4.35	8	رئيس قسم
0.39	4.35	60	موظف
0.39	4.33	79	المجموع

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-14).

جدول رقم (4-14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.93	0.07	0.01	2	0.02	بين المجموعات
		0.15	76	11.71	داخل المجموعات
			78	11.73	المجموع

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4-14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة (مستوى الدلالة أكبر من 0.05).

والجدول التالي رقم (4-15) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (4-15): الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية
أقل من 5 سنوات	46	4.33	0.42
من 5-15 سنة	23	4.36	0.26

0.50	4.31	10	أكثر من 15 سنة
0.39	4.33	79	المجموع

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الدرجة العلمية.

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-16).

جدول رقم (4-16): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الدرجة العلمية

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.21	1.61	0.24	2	0.48	بين المجموعات
		0.15	76	11.26	داخل المجموعات
			78	11.73	المجموع

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4-16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الدرجة العلمية (مستوى الدلالة أكبر من 0.05).

والجدول التالي رقم (4-17) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (4-17): الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير الدرجة العلمية.

الانحرافات المعيارية	المتوسط الحسابي	العدد	الدرجة العلمية
0.39	4.12	7	دبلوم فأقل
0.39	4.37	67	بكالوريوس
0.32	4.19	5	دراسات عليا
0.39	4.33	79	المجموع

4.5 السؤال الرئيسي الخامس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية).

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس؟ من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبارات العينات المستقلة، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-18).

جدول رقم (4-18): نتائج اختبارات العينات المستقلة لفحص الفروق في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية

			المعيار ي			
0.35	77	0.94	0.39	4.39	49	ذكر
			0.43	4.30	30	أنثى

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4-18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس (مستوى الدلالة أكبر من 0.05)، كما يلاحظ بأن متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس مرتفعة بوسط حسابي (4.39) للذكور وبوسط حسابي (4.30) للإناث.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-19).

جدول رقم (4-19): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	0.31	2	0.16	0.95	0.39
داخل المجموعات	12.51	76	0.16		
المجموع	12.82	78			

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4-19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (مستوى الدلالة أكبر من 0.05).

والجدول التالي رقم (4-20) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير المسمى الوظيفي.

جدول رقم (4-20): الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية
مدير	11	4.20	0.44
رئيس قسم	8	4.40	0.22
موظف	60	4.37	0.42
المجموع	79	4.35	0.41

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha= 0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-21).

جدول رقم (4-21): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	0.05	2	0.02	0.15	0.86

		0.17	76	12.77	داخل المجموعات
			78	12.82	المجموع

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4-21) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة (مستوى الدلالة أكبر من 0.05).

والجدول التالي رقم (4-22) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (4-22): الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية
أقل من 5 سنوات	46	4.34	0.45
من 5-15 سنة	23	4.39	0.22
أكثر من 15 سنة	10	4.32	0.54
المجموع	79	4.35	0.41

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الدرجة العلمية.

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، وذلك كما هو واضح من الجدول رقم (4-23).

جدول رقم (4-23): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الدرجة العلمية

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.08	2.65	0.42	2	0.84	بين المجموعات
		0.16	76	11.98	داخل المجموعات
			78	12.82	المجموع

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4-23) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الدرجة العلمية (مستوى الدلالة أكبر من 0.05).

والجدول التالي رقم (4-24) يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير الدرجة العلمية.

جدول رقم (4-24): الأعداد و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل حسب متغير الدرجة العلمية.

الانحرافات المعيارية	المتوسط الحسابي	العدد	الدرجة العلمية
0.44	4.08	7	دبلوم فأقل

0.41	4.40	67	بكالوريوس
0.04	4.15	5	دراسات عليا
0.41	4.35	79	المجموع

الفصل الخامس

● مناقشة النتائج

● التوصيات

5. النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة أهم النتائج التي توصل إليها فريق الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي خرج بها فريق الدراسة على ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها.

5.1 نتائج الدراسة:

بعد إجراء هذه الدراسة والتي هدفت إلى دراسة واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية، توصل فريق البحث إلى النتائج التالية:

1. أظهرت النتائج الخاصة بالسؤال الأول أن واقع تطبيق شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة

الخليل تجاه جميع أطراف المسؤولية المجتمعية مرتفع ، ويفسر فريق الدراسة سبب ذلك إلى توجه شركات

قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل إلى أنها لا يمكنها الاستمرار في أعمالها دون خدمة أطرافها لكي تسعى إلى تحسين صورتها أمام الأطراف جميعهم وتحقيق أهدافها.

وبينت النتائج إلى أن التزام شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل بالمسؤولية المجتمعية تجاه المساهمين هو أكثر الأطراف اهتماماً، ويفسر فريق الدراسة سبب ذلك أن الشركات تسعى إلى المحافظة على المساهمين لديها وتعمل على استقطاب مستثمرين جدد لزيادة رأسمالها وتوسيع استثماراتها. ويليه التزام شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل بالمسؤولية المجتمعية تجاه المستهلكين، ويرجع سبب ذلك إلى أن سعي الشركات نحو المحافظة على صورتها أمام المستهلكين وذلك لأنهم مصدر أرباحهم واستمرار أعمالهم. ويليه التزام شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل بالمسؤولية المجتمعية تجاه الحكومة الفلسطينية، ويفسر فريق الدراسة سبب ذلك أن الشركات تسعى إلى المحافظة على الموافقات التي تمنحها الحكومة لقطاع الاتصالات لسماح لهم في العمل داخل الدولة. ويليه التزام شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل بالمسؤولية المجتمعية تجاه البيئة، ويعود سبب ذلك إلى أن عمل شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية عليه بعض المآخذ حيث أن التزام الشركات في المسؤولية المجتمعية تجاه البيئة يساهم في تغطية هذه المآخذ لكي تعمل على تحسين صورتها البيئية في المجتمع. ويليه التزام شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل بالمسؤولية المجتمعية تجاه الموظفين، ويفسر سبب ذلك عدم وجود المسؤولية المجتمعية تجاه الموظفين في أولى أولويات الشركات وتقدم اطراف اخرى على الموظفين في تطبيق المسؤولية المجتمعية هو عدم وعي شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية إلى أهمية الموظفين في تبني المسؤولية المجتمعية. واخيراً التزام شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل بالمسؤولية المجتمعية تجاه المنافسين، ويفسر فريق الدراسة سبب وجود طرف المنافسين في آخر اهتمامات الشركات هو عدم تحلي الشركات بروح التنافسية وذلك لأن المنافسة في قطاع الاتصالات هو سوق منافسة تامة.

2. أظهرت النتائج الخاصة بالسؤال الثاني إلى أن واقع الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل مرتفع، ويرجع سبب ذلك بالدرجة الأولى إلى ارتفاع تبني المسؤولية المجتمعية بالإضافة إلى أن موظفي شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية يتم اختيارهم وتدريبهم بطرق حديثة بناءً على معايير مناسبة.

وبينت النتائج إلى أن شعور الموظفين بأهمية التعاون مع فرق العمل لإنجاز المهام المطلوبة هو أعلى فقرات الأداء الوظيفي، ويرجع سبب ذلك إلى أن الشركات تركز من خلال تدريب الموظفين على العمل بروح الفريق وأن طبيعة العمل في قطاع الاتصالات الفلسطينية هو عمل جماعي باغلبه، ويأتي قيام العاملين في ترتيب الأعمال حسب الأهمية، أقل فقرات الأداء الوظيفي، ويرجع سبب ذلك إلى أن طبيعة العمل في شركات الاتصالات الفلسطينية هو عمل روتيني دون وجود أعمال متنوعة فيه.

3. أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث إلى وجود علاقة مرتفعة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية المجتمعية (تجاه الموظفين، تجاه البيئة، المستهلكين، المنافسين، الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) في قطاع الاتصالات الفلسطينية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل، ويفسر فريق الدراسة سبب ذلك إلى أن تبني المسؤولية المجتمعية يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي وذلك لأن الموظفين هم أحد أطراف المسؤولية المجتمعية وأن ارتفاع التزام الشركات في المسؤولية المجتمعية تجاه الموظفين يعمل على زيادة أدائهم كونهم أحد أطرافها.
4. أظهرت الدراسة إلى أن متغيرات الدراسة التالية: الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لكل من متغير.
5. أظهرت الدراسة إلى أن متغيرات الدراسة التالية: الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية في محافظة الخليل تعزى لكل من متغير.

5.2 التوصيات:

1. عقد دورات عمل للمدراء الإداريين وذلك لتطوير تبني المسؤولية المجتمعية تجاه الموظفين وذلك لعلاقتها الإيجابية في الأداء الوظيفي.
2. تفعيل تبني المسؤولية المجتمعية تجاه المنافسين من أجل تحسين صورة شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية لدى أطرافها.
3. تكثيف تبني المسؤولية المجتمعية تجاه البيئة، وذلك لتوضيح وجود العديد من الآراء التي تعارض وجود اهتمام كبير من قطاع الاتصالات الفلسطينية تجاه البيئة لذلك تعتبر هذه النقطة نقطة ضعف بالنسبة لقطاع

- الاتصالات الفلسطينية يجب التركيز عليها وزيادة الاهتمام بها لكي تكتمل الصورة الإيجابية لها في ذهن أطراف المسؤولية المجتمعية.
4. توزيع نشرات وعقد لقاءات لتثقيف الأفراد حول فوائد المسؤولية المجتمعية ودورها في زيادة ثقة المستهلكين في مؤسساتهم بحيث يشارك فيها إداريين من شركات وقطاعات أخرى وذلك لمشاركة وتبادل المعرفة وزيادة المسؤولية المجتمعية في الشركات.
 5. الاستمرار بتقديم المحفزات المادية والمعنوية للموظفين هذه الشركات وتشجيعهم على زيادة الممارسات الجماعية التي تنمي فيهم المسؤولية المجتمعية والتزامهم بها.
 6. التزام الشركات واستمرارها بدراسة أطراف المسؤولية المجتمعية (تجاه الموظفين، تجاه البيئة، تجاه المستهلكين، تجاه المنافسين، تجاه الحكومة الفلسطينية، المساهمين، المجتمع) واحتياجاتهم والعمل على عكسها ضمن المسؤولية المجتمعية للشركة .
 7. يجب على شركات قطاع الاتصالات الفلسطينية أن تتوع من البرامج المرتبة بمسؤوليتها المجتمعية تجاه موظفيها، وتحاول تطوير موظفيها بشكل دائم والإبداع فيهم للوصول إلى درجة عالية من الأداء الوظيفي وبالتالي التحسين من أداء الشركات ككل.
 8. القيام بربط سياسات وبرامج المسؤولية المجتمعية في السياسات العامة لقطاع الاتصالات الفلسطينية التي تديرها الحكومة الفلسطينية بواسطة وزارة الاتصالات الفلسطينية وذلك لتعميم تجارب الشركات في المسؤولية المجتمعية
 9. العمل على وضع معايير تحكم تبني المسؤولية المجتمعية لقطاع الاتصالات الفلسطينية ويتم وضعها من قبل وزارة الاتصالات الفلسطينية.

قائمة المصادر والمراجع

- القرآن الكريم
- السنة النبوية
- (البكري، ثامر ياسر، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2011)
- (ناصر جرادات و عزام أبو الحمام , المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، مكتبة الجامعة، (2014)
- (الحوري وآخرون ، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، 2011)
- (ابتسام عبد الله الزعبي, عناصر المسؤولية الاجتماعية, كلية التربية قسم علم النفس جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن الرياض ، 2015)
- (علاء الدين زعتري ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، مدونة علاء الدين الزعتري ، 2010)
- (محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة ، الوفاء للنشر والطباعة، 2007)
- (عابدين ، واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة دراسة ميدانية، 2016)
- (د.آمال عبد المجيد ، وآخرون ، مدى مساهمة القيادة الريادية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية ، 2015)
- (الأسرج حسين عبد المطلب، المسؤولية الاجتماعية للشركات التحديات و الآفاق من أجل التنمية في الدول العربية، 2011)
- (العضايلة ، المسؤولية الاجتماعية من منظور إسلامي ، مجلة أعمال، 2015)
- (رقية عيران ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، سوق فلسطين للأوراق المالية، 2007)
- (الغالبى ، طاهر محسن والعامري ، صالح مهدي ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005)
- (عادل غنيم ، المسؤولية الاجتماعية ضرورة حياة ،مجلة اليوم ، 2014)
- (د.نبيل عبد الشعبان اللوح ، وآخرون ، مدى تطبيق البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية، 201)
- (دمقري وآخرون ، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد البشرية ، 2009)
- (النجار ، المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال وأثرها على الأداء المالي ، 2016)
- (نجم عبود نجم. أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. الطبعة الأولى. عمان، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2006)

- (Carroll , Archie B . And Buchaholtz , Ann K , Business And Society , Thomson , 2002)
- (Dmour & Askar, The Impact Of Corporate Social Responsibility On Companies Perceived Performance: A Comparative Study Between Local And Foreign Companies In Jordan ,2011)
- (Giuseppe Ioppolo, Employees' Perceptions Of Corporate Social Responsibility And Job Performance A Sequential Mediation Model,2016)
- (Harris , P . R And Morra , R . T . , Managing Cultural Differences , Gulf Publishing Co, Huston , Texas , 2003)
- (Hirigoyen & Thierry, Relationships Between Corporate Social Responsibility And Financial Performance ,2014)
- (Holmes , Sundra , Corporate Social Performance And Present Areas Of Commitment , Academy Of Management Journal , 2008)
- (Imran & Others, Corporate Social Responsibility Influences, Employee Commitment And Organizational Performance ,2010)
- (Manisha Paliwal, Business Ethics, New Age International,2006)
- (Mc Barnet , The New Corporate Accountability , 2007)
- (Schermerhorn ,John R, Management , 8th Edition ,John Wiley And Sons Inc,2005)
- (World, P , Business , Houghton Miffln Co, 2002)
- (Zana Prutina, The Effect Of Corporate Social Responsibility On Organizational Commitment ,2015)

الملاحق
(الاستبانة)



السادة الاعزاء ؛

يقوم فريق البحث بدراسة حول واقع المسؤولية المجتمعية في قطاع الاتصالات الفلسطينية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في قطاع الاتصالات الفلسطينية وذلك من اجل اتمام متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في ادارة الاعمال المعاصرة من جامعة بوليتكنك فلسطين وستكون وجهات نظركم ذات فائدة كبيرة لذا يرجى التعاون معنا. لقد تم إختياركم في هذا الاستبيان بشكل عشوائي ، كما ان إجاباتكم ستتمتع بالسرية الكاملة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الرجاء الاجابة عن الاسئلة التالية :

الجزء الاول:(المعلومات العامة)

١- الجنس :

أ. ذكر ب. انثى

٢- المسمى الوظيفي :

أ. مدير ب. رئيس قسم ج. موظف

٣- سنوات الخبرة : ()

٤- الدرجة العلمية :

أ. أقل من دبلوم ب. دبلوم ج. بكالوريوس د. دراسات عليا

الجزء الثاني : (المسؤولية المجتمعية)

الرجاء وضع اشارة (✓) عند العبارة التي تعبر عن درجة موافقتك في كل من العبارات التالية :

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	التزام الشركة بالمسؤولية المجتمعية تجاه الموظفين:					
٠١	تقوم ادارة الشركة بتوفير بيئة عمل مناسبة للموظفين.					
٠٢	تلتزم إدارة الشركة على منح أجور ورواتب عادلة تتناسب مع حجم العمل المبذول.					
٠٣	تحرص إدارة الشركة على الترتيب المستمر لمهارات جميع الموظفين.					
٠٤	تقوم إدارة الشركة على منح مكافآت للأشخاص المبدعين والتميزين.					
٠٥	تحرص إدارة الشركة على تقديم إجازات مدفوعة لاسباب مختلفة.					
	التزام الشركة بالمسؤولية المجتمعية تجاه البيئة :					
٠٦	تقوم إدارة الشركة بإجراءات الوقاية من التلوث للبيئة.					
٠٧	يوجد لدى الشركة قسم خاص للمحافظة على البيئة.					
٠٨	تقوم إدارة الشركة بتنظيف الجمهور بقضايا المحافظة على البيئة.					
٠٩	تحرص إدارة الشركة ان تكون على درايه في الحوادث والكوارث البيئية المختلفة لتجنبها.					
	التزام الشركة بالمسؤولية المجتمعية تجاه المستهلكين:					
٠١٠	تحرص إدارة الشركة على دراسة حاجات ورغبات المستهلكين.					
٠١١	تحرص إدارة الشركة على توفير الخدمات بأسعار مناسبة للمستهلكين.					
٠١٢	تحرص إدارة الشركة على توصيل الخدمات إلى المستهلكين في كافة المناطق.					
٠١٣	تقوم إدارة الشركة على توفير خدمات بجودة عالية.					
٠١٤	تقوم إدارة الشركة على تقديم إرشادات وتسهيلات على استخدام خدماتها.					
٠١٥	تقوم إدارة الشركة على عمل حملات اعلانية وترويجية ذات مصداقية وامانة عن خدماتها.					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					التزام الشركة بالمسؤولية المجتمعية تجاه المنافسين :	
					تحرص إدارة الشركة على المنافسة العادلة.	١٦.
					تقوم إدارة الشركة باستقطاب الموظفين من المنافسين بطريقة غير شرعية.	١٧.
					تلتزم إدارة الشركة بسعر السوق عند بيع منتجاتها .	١٨.
					التزام الشركة بالمسؤولية المجتمعية تجاه الحكومة الفلسطينية :	
					تحرص إدارة الشركة على تمثيل سمعة الدولة بصورة جيدة في التعامل الخارجي.	19.
					تلتزم إدارة الشركة بقوانين وتعليمات الدولة المتعلقة في تقديم خدماتها.	20.
					تلتزم إدارة الشركة بدفع الضرائب والرسوم للدولة.	21.
					التزام الشركة بالمسؤولية المجتمعية تجاه المساهمين :	
					تسعى إدارة الشركة إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح لتعظيم قيمة الأسهم.	22.
					تحرص إدارة الشركة على التطوير المستمر لقدرات الشركة بالسوق.	٢٣.
					تسعى إدارة الشركة إلى زيادة حصتها في السوق .	24.
					تحرص إدارة الشركة على المحافظة على أصول الشركة وموجوداتها.	25.
					التزام الشركة بالمسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع :	
					تساهم إدارة الشركة في دعم البنية التحتية للمجتمع.	26.
					تحرص إدارة الشركة على إيجاد فرص عمل للحد من البطالة.	27.
					تساهم إدارة الشركة في حالة الطوارئ والكوارث الطبيعية وفي الحالات الانسانية.	28.
					تساهم إدارة الشركة في دعم والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية في المجتمع المحلي.	29.
					تساهم إدارة الشركة في التأهيل والتدريب المجتمعي من خلال برامج معينة.	٣٠.

الجزء الثالث : (الاداء الوظيفي)

الرجاء وضع اشارة (✓) عند العبارة التي تعبر عن درجة موافقتك في كل من العبارات التالية :

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١.	يحرص الموظفون على تحقيق الأهداف العامة للمنظمة عند أدائهم لواجباتهم الوظيفية					
٢.	يخطط الموظفون للعمل قبل أدائه.					
٣.	ينظم الموظفون المهام والواجبات الوظيفية.					
٤.	هناك رقابة على أداء الموظفين لواجباتهم الوظيفية لضمان الجودة و النوعية.					
٥.	يهتم الموظفون بالتنسيق مع الآخرين عند أداء واجباتهم الوظيفية.					
٦.	ينجز الموظفون جميع ما يتعلق بواجباتهم الوظيفية في الوقت المحدد.					
٧.	يهتم الموظفون بمقارنة ما يقومون بتنفيذه في العمل بالخطط والبرامج المرسومة.					
٨.	يحرص الموظفون على التقيد والالتزام بأنظمة العمل.					
٩.	العلاقات الانسانية قوية بين الموظفين في العمل لتسهيل اداء واجباتهم الوظيفية.					
١٠.	حصول الموظفين على الحوافز ساهم في اداء واجباتهم الوظيفية بشكل افضل.					
١١.	يشعر الموظفون بالرضا عن مستوى أدائهم الوظيفي.					
١٢.	يستطيع الموظفون التعامل مع الآخرين بحنكة ولباقة.					
١٣.	لدى الموظفين القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية المختلفة في العمل.					
١٤.	يمتلك الموظفون مهارة حل الأزمات والقدرة على التصرف في المواقف الطارئة.					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					يهيئ الموظفون انفسهم للتكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.	١٥.
					يشعر الموظفون بأهمية التعاون مع فرق العمل لإنجاز المهام المطلوبة.	١٦.
					تستخدم هذه المؤسسة الهيكل التنظيمي الرسمي.	١٧.
					يفضل الموظفون الاستقلالية عند أداء أعمالهم.	١٨.
					يتعاون الموظفون مع زملائهم لأداء واجبات ومهام العمل على اكمل وجه.	١٩.
					يلتزم العاملين في إدارتي بأوقات بداية الدوام الرسمي وانتهائه.	٢٠.
					يستخدم العاملين التقنيات الحديثة في أداء أعمالهم.	٢١.
					يستطيع العاملون القيام بأكثر من عمل في وقت واحد.	٢٢.
					يدرك العاملون ماهية حقوقهم وواجباتهم الوظيفية.	٢٣.
					يقوم العاملون بترتيب الأعمال حسب الأهمية.	٢٤.

شكراً لكم على حسن تعاونكم