

# **تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية**

الأستاذ الدكتور  
حاكم جبوري الخفاجي  
الباحث  
هشام عادل منشيد البرقعاعي  
جامعة الكوفة - كلية الإدارة والاقتصاد  
hishamalbrkaowe@gmail.com

## **Adopting the social responsibility strategy and their impact of the quality of implementation of service projects**

Prof. Dr.  
Hakim Jabouri Al-Khafaji  
Researcher  
Hisham Adel Manshid Barqawi  
University of Kufa - College of Administration and Economics

## **Abstract:-**

The purpose of the research is to detect, diagnose, test and measure the impact the social responsibility strategy on the quality of the implementation of service projects. The problem of research was limited attention to the variables of the social responsibility strategy, which was reflected in the quality of implementation of service projects. The Directorate of Municipalities of Diwaniyah Governorate (the center of the Directorate, the districts, the districts and the other formations thereof). The sample was the employees in the municipality directorate center which reached (111) workers. The researcher used the appropriate statistical programs to reach the results, and the most important results. The impact of adopting the social responsibility strategy by the employees and the extent of their feeling and commitment to their responsibility towards their business is reflected positively in the quality of implementation of service projects.

**Keywords:** social responsibility strategy, quality of implementation of service projects.

## **الملخص:-**

الغرض من البحث هو كشف وتشخيص واختبار وقياس تأثير واستراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وتمثلت مشكلة البحث في الاهتمام المحدود لمتغير استراتيجية المسؤولية الاجتماعية مما انعكس في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، وقد وضع الباحث فرضيتي الارتباط والتأثير، واختار الباحث مديرية البلديات لمحافظة الديوانية (مركز المديرية، الاقضية، النواحي، والتشكيلات الاخرى لها)، والعينة كانت العاملين في مركز مديرية البلديات والتي بلغت (١١١) من العاملين. استخدم الباحث البرامج الاحصائية المناسبة للوصول الى النتائج، وكانت اهم النتائج تأثير تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية من قبل العاملين ومدى شعورهم والتزامهم في مسؤوليتهم تجاه اعمالهم ينعكس ايجابا في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

**الكلمات المفتاحية:** استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

## المقدمة :-

شهد العراق بعد عام ٢٠٠٣ مجموعة من التغيرات في اجراءات وعمل وصلاحيات المحافظات ذا تم منحها الكثير من الصلاحيات وتوليها مسؤولية اعمار المحافظات والنهوض بالبنى التحتية التي تحتاجها ونظرا للتجربة الحديثة في هذا المجال وما رافقها من تطورات في الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعي في العصر الحديث ظهرت هنالك العديد من المعوقات منها قلة خبر القيادات في مجالس المحافظات وصعوبة الاستعانة بالشركات الاجنبية الرائدة في انشاء المشاريع الخدمية وكذلك عدم استقرار الجانب الامني، لذا اصبح الزما على مجالس المحافظات ان تنهض بمسؤولياتها ودورها ومن الامور التي يجب ان يتم تطبيقها هي استراتيجية المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية تعني الإحساس والشعور بالالتزام نحو مساعدة الآخرين ورعايتهم والمسؤولية الاجتماعية هنا متبادلة، مسؤولية الأفراد نحو مجتمعهم والنهوض به، وأيضا مسؤولية المجتمع نحو إشباع احتياجات أفرادهِ والتغلب على ما يواجهه من مسؤوليات، وتوفير الفرص لهم للنمو والتكيف، في ما ركزت اغلب الدراسات والباحثين على ان تكون الجودة هي المعيار الاساس لتنفيذ المشاريع وذلك لان جود المشاريع تعتبر ضرورة اساسية والجودة هي معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن او الفرق بين توقعات الزبائن ودراهمهم للاداء الفعلي للخدمة. وتم تقسيم البحث الى عدة مباحث يتضمن المبحث الاول المنهجية العلمية وتناول المبحث الثاني الاطار النظري لتغيرات البحث المتغير الاول استراتيجية المسؤولية الاجتماعية والثاني متغير جودة الخدمة فيما انفرد المبحث الثالث بالجانب العملي للبحث من اختبار وقياس ومناقشة وتحليل النتائج وختم المبحث الرابع بالاستنتاجات والتوصيات.

## **المبحث الأول**

### **المنهجية العلمية للبحث**

تشمل المنهجية العلمية الخطوات العلمية لمراحل البحث وطرق الوصول الى اهداف البحث وهي كالآتي:-

**أولاً:- مشكلة البحث: Research problem**

(٣٨)..... تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

تبرز مشكلة البحث من خلال الاهتمام المحدود لتأثير المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية لعينة البحث اذ ان المسؤولية الاجتماعية لها الاثر الاكبر في ان تكون المنتجات والخدمات المقدمة بالجودة المطلوبة او على وفق المعايير المخططة لأنها تمثل احساس العاملين واصحاب القرار في العمل بشكل صحيح. ومن هنا جاءت تساؤلات المشكلة بالاتي:-

- ١- هل يلتزم العاملين واصحاب القرار بتبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية.
- ٢- هل يؤمن اصحاب القرار والعاملين عينة البحث بدور المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.

### ثانياً:- أهمية البحث: Research importance

تتجسد اهمية البحث من خلال التالي:-

- ١- تبرز اهمية البحث لمدى استفادة عينة البحث من خلال تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين جودة تنفيذ المشاريع.
- ٢- للبحث اهمية كبيرة حيث يستفيد منه عينة البحث والمستفيدين من تنفيذ المشاريع الخدمية.

### ثالثاً:- أهداف البحث: Research goals

تتحقق اهداف البحث من خلال الاتي:-

- ١- قياس واختبار علاقات الارتباط بين متغير المسؤولية الاجتماعية ومتغير جودة الخدمة.
- ٢- اختبار وقياس مستوى التأثير لمتغير المسؤولية الاجتماعية في متغير جودة الخدمة
- ٣- صياغة مجموعة من التوصيات التي تسهم بتعزيز عمل واداء عينة البحث من خلال تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية.

رابعاً:- الفرضيات والامودج الفرضي للبحث The hypotheses and the model of the research

في ضوء تساؤلات مشكلة البحث والاهمية والاهداف صاغ الباحث مجموعة من

الفرضيات التي تتضمن التالي:-

**أ - فرضيات الارتباط:-**

**الفرضية الرئيسة:** توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها وجودة الخدمة بأبعادها مجتمعة وتنشئ منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة بأبعادها مجتمعة.

- توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة بأبعادها مجتمعة.

- توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة بأبعادها مجتمعة.

- توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين البعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة بأبعادها مجتمعة.

**ب - فرضيات التأثير:**

**الفرضية الرئيسة:** يوجد اثر ذو دلالة احصائية موجبة لمتغير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في جودة الخدمة وتنشئ منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد اثر ذو دلالة احصائية موجبة لمتغير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في بعد الملموسية لجودة الخدمة.

- يوجد اثر ذو دلالة احصائية موجبة لمتغير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في بعد الاعتمادية لجودة الخدمة.

- يوجد اثر ذو دلالة احصائية موجبة لمتغير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في بعد الاستجابة لجودة الخدمة.

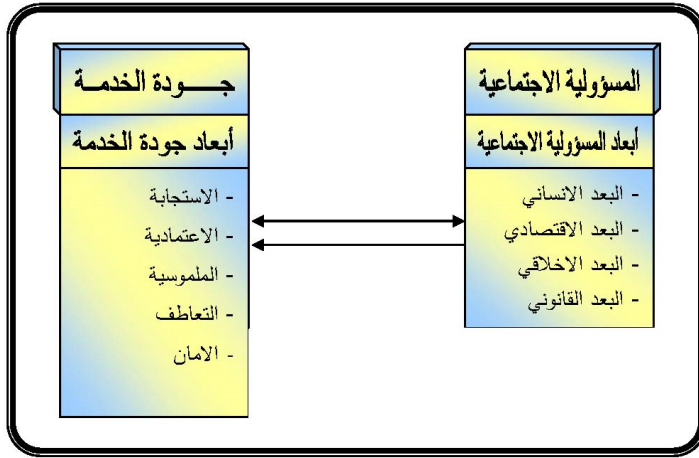
- يوجد اثر ذو دلالة احصائية موجبة لمتغير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في بعد الامان لجودة الخدمة.

(٤٠)..... تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

- يوجد اثر ذو دلالة احصائية موجبة لمتغير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في بعد العاطفة لجودة الخدمة.

### ج - الانموذج الفرضي للبحث:

من اجل الوصول الى اهداف البحث تم وضع انموذج فرضي يبين علاقات الارتباط بين متغير المسؤولية الاجتماعية ومتغير جودة الخدمة وكما مبين في الشكل رقم (١) ليعكس ابعاد ومتغيرات الظاهرة المبحوثة متمثلا بتساؤلات البحث ومنطلقاته الاساسية.



الشكل رقم (١) الانموذج الفرضي للبحث

المصدر: اعداد الباحث

### خامساً:- مجتمع وعينة البحث Society and sample research

يمكن بيان مجتمع وعينة البحث كالآتي:-

يتمثل مجتمع البحث بمديرية بلديات محافظة الديوانية التابعة الى وزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة وقد تم اختيارها لمبرات منها تعزيز عمل واداء عينة البحث من خلال تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية وتوجيه انظار الجهات المهتمة باستراتيجية المسؤولية الاجتماعية الى كافة الاثار السلبية التي يمكن ان تأثر في المجتمع بصورة عامة وايجاد الحلول لمعالجة تلك المشاكل وكذلك توجيه انظار اصحاب القرار للآثار الايجابية التي تجنيها المديرية من ذلك. وعينة البحث: تتمثل عينة

تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.....(٤١)

البحث بملاكات مركز مديرية بلديات محافظة الديوانية والبالغ عددها (١٥٠) موظف وكان عدد المجازين (١٠) موظف و العدد المتبقي (١٤٠) موظف تم توزيع استمارة الاستبانة عليهم وتم استرجاع (١٢٥) استمارة وبنسبة استرجاع بلغت (٨٩٪) وهي مقبولة من الناحية الاحصائية وتم استبعاد (١٤) استمارة لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي والباقي (١١١) استمارة وبنسبة استرجاع بلغت (٨٨٪) وهي مقبولة من الناحية الاحصائية.

#### سادساً:- اداة البحث: Search Tool

اعتمد الباحث على الاداة الرئيسية للبحث وهي استمارة الاستبانة والتي تضمن المحور الاول معلومات عامة لعينة البحث والمحور الثاني تضمن مقياس المسؤولية الاجتماعية في حين تناول المحور الثالث مقياس جودة الخدمة.

#### سابعاً:- البرامج الاحصائية المستخدمة Statistical programs used

اعتمد البحث على النسب المستخرجة بأسلوب تحليل العوامل الأساسية ( Principals Component Analysis ) باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) لبناء نموذج التحليل العاملي التوكيدي من خلال طريقة المكونات الرئيسة الاعتيادية، التي في ضوءها تجري عملية تحديد نسب التشعب لكل فقرة وبالتالي لكل بعد رئيس وفرعي.

#### ثامناً:- منهج البحث: Research Methodology

اعتمد الباحث على المنهج الاستطلاعي للوصول إلى نتائج البحث.

#### تاسعاً:- حدود البحث: search limits

أ - الحدود الزمانية: تمثلت بالفترة الزمنية التي وزع فيها الباحث استمارة الاستبانة وتطبيقها في عينة البحث للفترة من ٢٠١٧/١٢/١ - ٢٠١٨/١/١.

ب - الحدود البشرية: جميع الافراد العاملين عينة للبحث.

ج - الحدود المكانية: اجريت الدراسة في مديرية بلديات محافظة الديوانية والمتمثل في مقر المديرية الكائن في مركز محافظة الديوانية.

## المبحث الثاني

### الاطار النظري للمبحث

#### أولاً:- استراتيجية المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility Strategy

١- مفهوم المسؤولية الاجتماعية The concept of social responsibility تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منطلقاتها ومضامينها، وفقاً لاختلاف طبيعة عمل المنظمات والمؤسسات وقدراتها المادية والبشرية والبيئة المحيطة بها والأنظمة والتشريعات التي تحكم وتنظم عملها. فمن تلك المفاهيم التي تعرض لها العديد من العلماء والباحثين.

والمسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من العلاقات المقبولة والالتزامات والواجبات التي تتعلق بالشركات ولها تأثير على رفاة المجتمع. (Donald et al. , 1987,45) وتشير المسؤولية الاجتماعية للشركات عموماً إلى أنشطة الشركة ووضعها فيما يتعلق بالتزاماتها المجتمعية أو أصحاب المصلحة المتصورين. (Sen and Bhattacharya, 2001:4) بينما (Hill, 2006:9) أوضح أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مجموعة من الممارسات التي تشكل جزءاً من الإدارة الجيدة أو الممارسات التجارية، والكثير منها يتعلق بالشفافية والإفصاح. وعرفت المسؤولية الاجتماعية بانها: التوقعات التي وضعت على الشركات من قبل أصحاب المصلحة والمجتمع ككل. (Carroll and Shabana, 2010:89) كما تعرف المسؤولية الاجتماعية "هي التزام الأعمال التجارية بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرههم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين نوعية حياتهم". (Servaes, 2013:10) وتشير المسؤولية الاجتماعية إلى الالتزام بحماية وتحسين المصلحة العامة التي تتعهد بها الشركة مع السعي لتحقيق مصلحة اقتصادية قانونية. (Chai et al., 2015: 612).

#### ٢- أهمية المسؤولية الاجتماعية The importance of social responsibility

تمثل المسؤولية الاجتماعية عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها ما يلي (شرقي ، ٢٠١٢: ٢٥).

- بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.

- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛ كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

- بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.

- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.

- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

ج- بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛

- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل

المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

### ٣- أبعاد المسؤولية الاجتماعية Dimensions of social responsibility

تتخلف وجهات نظر الكتاب و الباحثين في محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية، فوضعوا لها مسميات متباينة وتم تحديدها بأربعة أبعاد تمثلت في بالأبعاد الآتية:-

#### أ - البعد الانساني The human dimension

وهو مجموعة من الأنشطة والبرامج والفعاليات والسياسات الاجتماعية الموجهة نحو الاستجابة الى متطلبات ورغبات اصحاب المصالح ذات العلاقة بعمل المنظمة سواء كانت هذه العلاقة مباشرة ام غير مباشرة، من اجل تكوين اداء " اجتماعيا يساند النشاطات الاقتصادية للمنظمة الموجهة بالاداء الاقتصادي ومن اهم متغيرات هذا البعد ما يأتي: (المالك، ٢٠٠٩: ٢٧-٢٨)

- الأعمال الخيرية: ويقصد بها الأنشطة والخدمات الإنسانية التي تكسب المنظمة تعاطف المجتمع، وبالإمكان القيام بها من خلال الهيئات والمساعدات، والمشاريع الخيرية، والمشاركة في الأعمال الخيرية، ورعاية اسر العاملين.

- خدمة المجتمع: ويقصد بها الخدمات الاجتماعية والمعنوية الضرورية التي يحتاجها المجتمع، والتي يمكن تقديمها من خلال الظروف والمناسبات المعينة، وقد تكون على شكل، احترام المجتمع، والرعاية الاجتماعية والصحية، والوسائل الترفيهية، والخدمات الثقافية والتعليمية.

- الشفافية: ويقصد به الالتزام بالقوانين والإجراءات التي تمكن المجتمع وأصحاب المصالح من الوصول بسهولة الى معلوماتها، والتي يمكن التعامل بها من خلال، الإفصاح العام، مكافحة الاستغلال الوظيفي، ومكافحة الرشوة، وسهولة الوصول للمعلومات.

- متطلبات البيئة: ويقصد بها الأنشطة والوسائل والبرامج التي تقوم بها المنظمة للحفاظ على بيئة نظيفة ومستدامة، والتي يمكن القيام بها من خلال إجراءات عديدة مثل، حماية الموارد الطبيعية، التخلص من النفايات والعوادم بطريقة علمية، مكافحة

مسببات التلوث، وموازنة المسؤولية الاجتماعية.

## ب- البعد الاقتصادي Economic dimension

وهو مجموعة من العمليات والأنشطة والبرامج والإجراءات والسياسات ذات الطبيعة الاقتصادية، والتي تأخذ بنظر الاعتبار التوجه الاجتماعي، أو الالتزام الاجتماعي للمنظمة المترتب عليها، ويوجه البعد نحو توليد الأرباح، توفير فرص العمل، وخلق المنتجات التي يريدها المستهلكون، ومن أهم متغيرات البعد الاقتصادي هي: (الغالب، العامري، ٢٠٠٨: ٨٢) و (Galbreath, 2008: 212).

- القدرات الداخلية: ويقصد بها الأنشطة والبرامج والسياسات التي تعزز من القدرات الداخلية للمنظمة ذات الإطار الاجتماعي، ومن خلال تعزيز هيكل العلاقات الخارجية، والصياغة العملية للتشريعات والقوانين، ونشر الثقافة التنظيمية، وتأسيس وحدة للمسؤولية الاجتماعية.

- الموارد البشرية: ويقصد بها صياغة إستراتيجية الموارد البشرية على ضوء مفاهيم المسؤولية الاجتماعية، وانعكاس هذه الصياغة في إجراءات التعيين، والتطوير، والاحتفاظ، والقواعد القانونية.

- بيئة العمل: ويقصد بها توفير الظروف الداخلية الملائمة لأداء العاملين وتحفيزهم نحو الأداء الأفضل من خلال توفير الظروف الآمنة في موقع العمل، وتوفير الخدمات الاجتماعية الملائمة، ومتطلبات السلامة، والروح المعنوية.

- الزبون: ويقصد به تحديد النشاطات والبرامج الملائمة التي تستجيب لمتطلبات الزبون وحاجاته، والتي قد تكون على شكل، صيانة المتطلبات التشريعية والقانونية، وسرية معلومات الزبون، وأسعار مخفضة للفقراء والمحتاجين، والمنتجات غير المطابقة.

## The moral dimension

## ج- البعد الأخلاقي

تتمثل المسؤولية الأخلاقية للمؤسسة بالأنشطة التي تقوم بها من خلال تلبية احتياجات توقعات المجتمع حتى إذا لم تنعكس هذه الاحتياجات والتوقعات في رسالة القوانين

والأنظمة بالإضافة إلى ذلك يجب أن يكون للمؤسسة التزام حسن النية والعمل بروح القانون، وليس مجرد نص القانون. كمراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف ومن مكونات هذا البعد ما يلي:- (Joyner,2002: 308)

- ان يتم بطريقة تتفق مع التوقعات والعادات المجتمعية والأخلاقية والأعراف.
- الاعتراف والاحترام للمعايير الأخلاقية الجديدة أو المتطورة التي يعتمدها المجتمع.
- منع تعرض القواعد الأخلاقية للخطر من أجل تحقيق أهداف الشركات.
- أن تكون الشركات جيدة وتعترف بالمواطنة وتفعل ما متوقع أخلاقيا.
- إدراك الشركات أن النزاهة المؤسسية والسلوك الأخلاقي تتجاوز مجرد الامتثال للقوانين واللوائح.

#### Legal dimension

#### د- البعد القانوني

- أي أن المؤسسة يجب أن تلتزم بإطاعة القوانين، وأن تكسب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية و عدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون كما يحتوي على مجموعة من العناصر يساهم احترامها في تعزيز العلاقة مع المستهلك والعاملين بمختلف أجناسهم وأعراقهم وأديانهم من متغيرات هذا البعد الاتي. (Carroll,1991: 40)
- ان يكون الأداء يتفق مع توقعات الحكومة والقانون.
  - من المهم الامتثال لمختلف القوانين واللوائح الاتحادية وللولايات والحكومات المحلية
  - من المهم أن يكون المواطن والشركات من الملتزمين بالقانون
  - ومن المهم تعريف الشركة الناجحة بأنها الشركة التي تفي بالتزاماتها القانونية
  - من المهم توفير السلع والخدمات التي تجتمع على الأقل الحد الأدنى من المتطلبات القانونية.

ولم يقتصر المجتمع على فرض عقوبات على الأعمال التجارية وفقا لدافع الربح؛ وفي الوقت نفسه من المتوقع أن تمثل الأعمال التجارية للقوانين واللوائح الصادرة من قبل

تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.....(٤٧)

الحكومة الفيدرالية وحكومات الولايات والحكومات المحلية باعتبارها القواعد الأساسية التي يجب أن تعمل بموجبها الأعمال. وفاء جزئي من "العقد الاجتماعي" بين قطاع الأعمال والمجتمع، ومن المتوقع أن تواصل الشركات بعثاتها الاقتصادية في إطار القانون. فالمسؤولية القانونية تعكس وجهة نظر "الأخلاق المقننة" في بمعنى أنها تجسد المفاهيم الأساسية للعمليات العادلة كما حددها المشرعون. وهي تصور على أنها الطبقة التالية على الهرم لتصوير تطورها التاريخي، ولكن ينظر إليها بشكل مناسب على أنها تتعايش مع الاقتصادية بوصفها مفاهيم أساسية لنظام المؤسسات الحرة.

### ثانياً:- جودة الخدمة Quality of service

#### ١- مفهوم جودة الخدمة Quality of service concept

قبل الخوض في مفهوم جودة الخدمة نخرج لبيان مفهوم الجودة وكذلك مفهوم الخدمة على وفق وجهات نظر الباحثين والدارسين. فقد تناول الباحثون موضوع الجودة في دراساتهم من أكثر من زاوية وأكثر من منظور، مما أدى إلى اختلاف وجهات النظر الخاصة بالجودة.

والجودة هي استراتيجية وميزة تنافسية وسبب بقاء واستمرار المنظمات في رأي (Markland, 1995: 3)

حين يرى العجمي ان الجودة مجموع الصفات لكيان ما تعطيه القدرة على ارضاء الحاجات المعلنة والضمنية.(العجمي وعبود، ١٩٩٩: ٢٣)، ويرى (Bank,2000:24) ويرى الجودة هي قدرة المنتج (خدمة او سلعة) على تحقيق الاشباع الكامل لحاجات ورغبات المستفيد (الزبون) باقل تكاليف داخلية.

اما الخدمة فهناك عدد من المفاهيم منها:-

(Christopher &Wright,1999:5) يعرفا الخدمة بانها "انشطة تمنح قيمة وتوفر الفوائد الى الزبائن في اوقات وامكنة محددة نتيجة لأحداث تغيير مرغوب في مستلم الخدمة او من ينوب عنه". وتعرف بانها "أي اداء او عمل يقدمه طرف الى طرف اخر ويرى العمل او الاداء غير ملموس وهو لا يفضي الى ملكية او حيازة شيء".(Kotler,2000:428)

في حين يعرف نجم الخدمة بأنها النشاط او العمل الذي ينجز من اجل غرض معين أو هي وظيفة يتم الطلب عليها. (نجم، ٢٠١٠: ٢٩٩)

اما مفهوم جودة الخدمة فقد اشار له عدد من الباحثين وبحسب وجهة نظرهم ومن المفاهيم على سبيل المثال لا الحصر فقد عرفها الخفاجي بان جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة اذ يرى الزبون جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والاداء الفعلي للخدمة. (الخفاجي، ٢٠١٢: ٧٩)

وعرفها (Dabestani et al., 2016: 3) بانها هي مقارنة العملاء بين توقعاتهم وادراكهم من خلال الخدمة التي يتلقونها. وهذا ناتج كون العملاء يعتبرون هم المتلقين للخدمة وكذلك القضاة على جودة الخدمة، مما يبدو منطقيا لتصميم وتقييم الخدمة على اساس التوقعات والمعايير التي يطالبون بها. وتشير جودة الخدمة إلى تصور العميل لأداء الخدمة، استنادا إلى تقييمات أبعاد الخدمة وخصائص الخدمة المرتبطة بها. (Dennis et al., 2016: 4)

## ٢- أهمية جودة الخدمة The importance of quality of service

لقد حازت الجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمنتجين والعملاء على حد سواء، كونها أصبحت مطلبا حقيقيا تواجهه المنظمات والمؤسسات التي تريد البقاء والاستمرار في ظل التوقعات المتزايدة من قبل الزبائن حول موضوع الجودة. وعلية فان أهمية جودة الخدمات تتمثل في (Ali & Raza, 2015: 8): الجوانب الآتية:-

أ - ازداد عدد المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف الشركات الأمريكية التي يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب النمو المستمر للمنظمات الخدمية.

ب - ان الزبائن يريدون معاملة جيدة أثناء تقديم الخدمة وينفرون من المنظمات التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير معاملة جيدة وفهم للزبائن.

ت - أصبحت المنظمات الخدمية تركز على توسيع حصتها السوقية، لذلك يجب على المنظمات الخدمية عدم السعي إلى اكتساب زبائن جدد فقط، بل يجب المحافظة على الزبائن الحاليين.

تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.....(٤٩)

ث - ان ازدياد عدد المؤسسات الخدمية سيؤدي إلى زيادة المنافسة لذلك فالاعتماد على جودة الخدمات يعد ميزة تنافسية مهمة.

### ٣- ابعاد جودة الخدمة Quality of service dimensions

هناك مجموعة من الابعاد لجودة الخدمات جرى ذكرها في مراجع عدة: منها ما اتفقت على نقاط محددة ومنها ما اضاف عليها وفيما يأتي اهم ابعاد جودة الخدمات:-

#### أ - الاستجابة Responsiveness:

وتتعلق بمدى استعداد ورغبة مقدم الخدمة في خدمة الزبائن وقدرته على اداء الخدمة المناسبة لهم عند احتياجهم لها، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل، ومدى جاهزيته لذلك، مثال ذلك: عامل المطعم الذي يكون جاهزاً ومستعداً وراغباً كذلك في الاهتمام بالزبائن، وتوفر بعض المنظمات لتحقيق جانب الاستجابة قوة عمل اضافية لمواجهة فترات الازدحام، كما تلتزم موظفيها بالترفع الكامل الزبائن وقت حضورهم. (السعيد وآخرون، 2005: 7 & 3، Jiang et al., 2015)

#### ب - الاعتمادية او الموثوقية Reliability:

كما اكد (Hamari et al., 2017: 14) ان الموثوقية تشير في جودة الى التقنية الفنية ودقة الخدمة على سبيل المثال تعتبر الموثوقية والوظائف التقنية وسهولة الاستخدام اساس عام لاي خدمات الكترونية وخدمات عبر الانترنت، وبالتالي يجب ان يكون المستخدمين قادرين بالاعتماد على الخدمات المقدمة.

#### ت - الملموسية Tangibles:

وتشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية مثل المعدات المستخدمة في تقديم الخدمة وتظهر مقدمي الخدمة والادوات والوسائل التي يستخدموها اثناء عملية الاتصال مع المستفيد، ففي الكثير من الاحيان يلجأ الزبائن إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة والتكنولوجيا المستخدمة والمظهر الداخلي وتصميم المكان او المنظمة والديكورات التي تساعد على خلق جو مريح للمستفيد اثناء عملية تقديم الخدمة. (ناصر الدين، 2009: 72).

### ث - التعاطف Sympathy:

اما (Muhammad et al., 2017:15) يصف التعاطف بالعناية او الاعتبار الفردية للزبون التي يجب على الشركات الخدمية مراعاتها.

### ج - الأمان Security:

إن انجاز الخدمة المقدمة للمستفيدين مع خلوها من كل أشكال الخطر او مصادره، وهنا ينشأ مبدأ الأمان الناتج عن الثقة بالخدمة ومقدمها، أي ان يتعلق بمدى الخاطرة المدركة لنتائج الخدمة من المنظمة، ويأخذ الأمان أشكالاً عديدة منها: (السعيد وآخرون، مصدر سابق: 8)

- سهولة الحصول على الخدمة.

- الحصول على المنفعة المتوقعة.

- عدم التعرض لمخاطر عند الاستفادة من الخدمة.

- خلو الخدمة من العيوب الفنية.

ولتأكيد هذا المعيار تقوم عدد من المنظمات الخدمية بتقديم ما يسمى بـ(ضمان الرضا المطلق) والذي يعطي الحق للمستفيد باسترجاع أمواله متى ما شعر بأن أداء الخدمة لا يرقى إلى مستوى التوقعات.

## المبحث الثالث

### الجانب التحليلي لفرضيات البحث

سيركز البحث من خلال هذا المبحث على التحليل العاملي وكشف ومعرفة مستوى فقرات وابعاد البحث باستخدام الوصف الإحصائي من وسط حسابي وانحراف معياري، إذ تكون البحث من المتغير الأول هو المسؤولية الاجتماعية التي تتكون من أربعة أبعاد (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي والبعد الإنساني)، والثاني، الذي هو جودة الخدمة الذي يتألف من خمسة أبعاد وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والعاطفة)، وسيتم اختبارها كالآتي:

## أولاً: تحليل علاقات الارتباط Correlation Analysis

تركز هذه الفقرة على دراسة قوة واتجاه علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (جودة الخدمة)، واستعمال الباحث معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيراتها. وفيما يأتي عرض ومناقشة تفصيلية لنتائج اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث وكالاتي:

نصت الفرضية الرئيسة الاولى على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة على المستوى الكلي) وتفرعت عن هذه الفرضية اربعة فرضيات فرعية سيجري اختبارها كما ورودها بمخطط البحث الفرضي:

جدول (١) مصفوفة علاقات الارتباط

| ت | البعد التابع                | جودة الخدمة    |                |
|---|-----------------------------|----------------|----------------|
|   |                             | معامل الارتباط | مستوى المعنوية |
| 1 | البعد الاقتصادي             | .154           | .١٠٦           |
| 2 | البعد القانوني              | .309           | .٠٠١           |
| 3 | البعد الاخلاقي              | .201           | .٠٤٨           |
| 4 | البعد الانساني              | .325           | .٠٠٠           |
| 5 | إجمالي المسؤولية الاجتماعية | .469           | .٠٠٠           |

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات الحاسبة الالكترونية N=111

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى: افادت هذه الفرضية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين البعد الاقتصادي وجودة الخدمة على المستوى الكلي.

وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل الارتباط ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول(2):

جدول (٢) مصفوفة الارتباط للعلاقة بين البعد الاقتصادي وجودة الخدمة

| المتغير الاستجابي | المتغير التفسيري | جودة الخدمة    |             |                         |                         |
|-------------------|------------------|----------------|-------------|-------------------------|-------------------------|
|                   |                  | معامل الارتباط | درجة الحرية | القيمة الثانية المحسوبة | القيمة الثانية الجدولية |
|                   | البعد الاقتصادي  | .154           | 110         | 1.486                   | 1.658                   |
|                   |                  |                |             |                         | 0.106                   |

المصدر: اعتماد الباحث على مخرجات الحاسوب n= 111

(٥٢)..... تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

ويتضح من خلال جدول(2) أن علاقة الارتباط بين المتغيرين قد بلغت (0.154)، وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معنوية معامل الارتباط بمقياس (t) وظهرت أن قيمة (t) المحسوبة أصغر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يؤكد عدم معنوية العلاقة بين المتغيرين على مستوى هذا البحث، وحسب هذه النتائج ترفض هذه الفرضية.

ثانياً: الفرضية الفرعية الثانية: افادت هذه الفرضية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين البعد القانوني وجودة الخدمة على المستوى الكلي.

وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل الارتباط ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول(3):

جدول (٣) مصفوفة الارتباط للعلاقة بين البعد القانوني وجودة الخدمة

| المتغير<br>الاستجابي | جودة الخدمة    |             |                            |                            |
|----------------------|----------------|-------------|----------------------------|----------------------------|
|                      | معامل الارتباط | درجة الحرية | القيمة التائية<br>المحسوبة | القيمة التائية<br>الجدولية |
| المتغير<br>التفسيري  | 0.309          | 110         | 3.243                      | 1.658                      |
| البعد القانوني       | 0.001          |             |                            |                            |

المصدر: اعتماد الباحث على مخرجات الحاسوب n = 111

ويتضح من خلال جدول(3) أن علاقة الارتباط بين المتغيرين قد بلغت (0.309)، وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معنوية معامل الارتباط بمقياس (t) وظهرت أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين على مستوى هذا البحث، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

ثالثاً: الفرضية الفرعية الثالثة: افادت هذه الفرضية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين البعد الأخلاقي وجودة الخدمة على المستوى الكلي. وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل الارتباط ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول(4):

تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.....(٥٣)

جدول (٤) مصفوفة الارتباط للعلاقة بين البعد الأخلاقي وجودة الخدمة

| المتغير<br>الاستجابي               | جودة الخدمة    |             |                            |                            |
|------------------------------------|----------------|-------------|----------------------------|----------------------------|
|                                    | معامل الارتباط | درجة الحرية | القيمة التائية<br>المحسوبة | القيمة التائية<br>الجدولية |
| المتغير التفسيري<br>البعد الاخلاقي | 0.201          | 110         | 1.996                      | 1.658                      |
| مستوى<br>المعنوية                  | 0.048          |             |                            |                            |

المصدر: اعتماد الباحث على مخرجات الحاسوب n= 111

ويتضح من خلال جدول(4) أن علاقة الارتباط بين المتغيرين قد بلغت (0.201)، وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معنوية معامل الارتباط بمقياس (t) وظهرت أن قيمة (t) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين على مستوى هذا البحث، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

رابعاً: الفرضية الفرعية الرابعة: افادت هذه الفرضية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين البعد الانساني وجودة الخدمة على المستوى الكلي. وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل الارتباط ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول(5):

جدول (٥) مصفوفة الارتباط للعلاقة بين البعد الانساني وجودة الخدمة

| المتغير<br>الاستجابي               | جودة الخدمة    |             |                            |                            |
|------------------------------------|----------------|-------------|----------------------------|----------------------------|
|                                    | معامل الارتباط | درجة الحرية | القيمة التائية<br>المحسوبة | القيمة التائية<br>الجدولية |
| المتغير التفسيري<br>البعد الانساني | 0.325          | 110         | 3.686                      | 1.658                      |
| مستوى<br>المعنوية                  | 0.351          |             |                            |                            |

المصدر: اعتماد الباحث على مخرجات الحاسوب n= 111

ويتضح من خلال جدول(5) أن علاقة الارتباط بين المتغيرين قد بلغت (0.325)، وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معنوية معامل الارتباط بمقياس (t) وظهرت أن قيمة (t) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين على مستوى هذا البحث، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

خامساً: الفرضية الرئيسة: بعد ما تم اختبار الفرضيات الفرعية سيتم اختبار الفرضية الرئيسة للمتغيرات الرئيسة للبحث ، حيث افادت هذه الفرضية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة على المستوى الكلي.

وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل الارتباط ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول(6):

جدول (٦) مصفوفة الارتباط للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة

| المتغير<br>الاستجابي | جودة الخدمة    |             |                         |                         | المتغير التفسيري |
|----------------------|----------------|-------------|-------------------------|-------------------------|------------------|
|                      | معامل الارتباط | درجة الحرية | القيمة التائية المحسوبة | القيمة التائية الجدولية |                  |
| المسؤولية الاجتماعية | .469           | 110         | ٥.٥٣٧                   | 1.658                   | 0.000            |

المصدر: اعتماد الباحث على مخرجات الحاسوب n= 111

وبتضح من خلال جدول(6) أن علاقة الارتباط بين المتغيرين قد بلغت (.469)، وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معنوية معامل الارتباط بمقياس (t) وظهرت أن قيمة (t) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين على مستوى هذا البحث، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

### ثانياً: نتائج علاقات التأثير بين متغيرات البحث

في المبحث السابق تم تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات البحث ووجد ان هناك (٤) علاقات ذوات دلالة احصائية وموجبة وعلاقة واحدة ضعيفة مرفوضة، ولكن لم يحدد تأثير هذه العلاقات ، ففي هذا المبحث سيتم مناقشة نتائج اختبار وتحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث وعلى وفق ما نصت عليه فرضية التأثير الرئيسة (بوجود تأثير ذات دلالة احصائية موجبة للمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة على المستوى الكلي:

### نتائج اختبار علاقة التأثير للفرضية الرئيسة.

يبين الجدول (7) نتائج اختبار علاقة التأثير بين المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة

تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية..... (٥٥)

على وفق نتائج تحديد الانحدار البسيط بافتراض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمسؤولية الاجتماعية (X) جودة الخدمة (Y) ويمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية:

$$Y = a + \beta X$$

حيث أن  $y$  = جودة الخدمة

$X$  = المسؤولية الاجتماعية

$B$  = ميل المعادلة (مقدار التغير في  $y$  الذي يطرأ نتيجة تغير  $x$  وحدة).

$a$  = ثابتة احصائية .

إن هذه المعادلة تبين أن جودة الخدمة هو دالة للقيمة الحقيقية للمسؤولية الاجتماعية ، أن تقديرات هذه المعادلة ومؤشراتها الاحصائية قد حسبت على مستوى عينة البحث البالغة (111) وكانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين متغيري المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة كما يأتي:

جودة الخدمة =  $(2.010) + (0.469)$  المسؤولية الاجتماعية

وفي إطار ذلك تم تحليل التباين (ANOVA) للمتغيرين وكانت النتائج كما في الجدول (7).

الجدول (٧) تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة

| مصدر التباين | درجة الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | $R^2$ | قيمة F المحسوبة | مستوى الاحصائية |
|--------------|-------------|----------------|----------------|-------|-----------------|-----------------|
| الانحدار     | 1           | 1.956          | 1.956          | 0.212 | 30.653          | 0.000           |
| الخطأ        | 109         | 6.954          | .064           |       |                 |                 |
| المجموع      | 110         | 8.910          |                |       |                 |                 |

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية.

أما جدول المعاملات فقد أشار الى القيم المبينة وكما يأتي:

جدول (٨) نتائج اختبار علاقة تأثير المسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمة

| النموذج              | المعاملات غير المعيارية |                | المعاملات المعيارية |  | T     | مستوى الاحصائية |
|----------------------|-------------------------|----------------|---------------------|--|-------|-----------------|
|                      | معامل بيتا              | الخطأ المعياري | بيتا                |  |       |                 |
| الثابت               | 2.010                   | .287           |                     |  | 6.992 | .000            |
| المسؤولية الاجتماعية | .453                    | .082           | .469                |  | 5.537 | .000            |

المصدر: من إعداد الباحث بالاستفادة من مخرجات الحاسبة الالكترونية:

يتضح من جدول رقم (8) تحليل التباين وجدول المعاملات للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية (X) , وجودة الخدمة (Y) وعلى مستوى عينة البحث البالغة (١١١) شخصاً، إن قيمة (t) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية (١.٦٥٨) وبمستوى احصائية (0.05) وبدرجتي حرية (1,109)، وهذا يدل على أن منحني الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X , Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة احصائية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (t=5.537)

وفي ضوء معادلة الانحدار مؤشر الثابت (a=2.010)، وهذا يعني إن هناك وجوداً لجودة الخدمة مقداره (2.010) عندما تكون قيمة المسؤولية الاجتماعية تساوي صفراً.

أما قيمة الميل الحدي قد بلغ (β=0.469) والمرافقة لـ (X) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في المسؤولية الاجتماعية سيؤدي إلى تغير مقداره (0.469) في جودة الخدمة

كما أشارت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) إلى معامل مقداره (0.21)، بما يعني أن المسؤولية الاجتماعية تفسر ما قيمته (0.212) من التباين الحاصل في جودة الخدمة، وان (0.79) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار، وهو مؤشر مقبول عن مقارنة قيمة (f) المحسوبة (30.653) اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٩١) في حدود ثقة (٠.٠٥) وفي ضوء هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

## المبحث الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

١- الاستنتاجات توصل اليها الباحث الى الاستنتاجات الاتية:

أ - تؤثر استراتيجية المسؤولية الاجتماعية في تنفيذ جودة تنفيذ المشاريع الخدمية عندما يكون هناك التزام من العاملين تجاه قيم المسؤولية الاجتماعية ويعملوا بدافع ذاتي في تحقيق الاهداف.

ب - كلما كان تبني استراتيجية المسؤولية بالتزام عالي تجاه المشاريع كلما انعكس ايجابيا في التنفيذ لشعورهم وحرصهم في التنفيذ، ودون تأثرهم بالمتغيرات المحيطة بهم.

تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية.....(٥٧)

ج- تؤثر التشيئة الاجتماعية في مدى التزام العاملين تجاه المسؤولية الاجتماعية وتمسكهم بها عند اداء اعمالهم.

٢: التوصيات

أ - ان تهتم مديرية البلديات بالتركيز على تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية كمنهجية عمل، وذلك لدورها الكبير في تنفيذ المشاريع وتحفيز العاملين المندفعين ذاتيا لحث البقية بالالتزام ومحاسبة من لا يلتزم.

ب - ان تهتم مديرية البلديات باختيار الملاكات التي تشعر بمسؤوليتها تجاه الاعمال ومن يمتلكون القيم والتفاني في العمل وتكليفهم بمهام تنفيذ المشاريع او الاشراف عليها.

ج - ان يتم العمل من قبل المديرية بأنشطة التخطيط الاستراتيجي وتحديد أهداف استراتيجية للجودة في تنفيذ المشاريع محددة وواضحة، ومتابعة التقدم نحو تحقيق تلك الأهداف باستمرار.

### قائمة المصادر

#### أولاً:- المصادر العربية

١- الخفاجي، حاكم جبوري الخفاجي، (٢٠١٢)، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون، دراسة حالة في مصرف بابل الاهلي / فرع النجف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الخامس، عدد (٢٥).

٢- السعيد، بوشول وعبد الرزاق، حواس وسردوك، فاتح، (٢٠٠٥)، تحليل طوابير انتظار الخدمات باستخدام نماذج صفوف الانتظار ودورها في اتخاذ قرارات تحسين الجودة، المركز الجامعي للنشر، الجزائر.

٣- شرفي، منصف شرفي، (٢٠١٢)، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (دراسة حالة مؤسسة سوناطراك)، بحث مقدم الى مجلس كلية العلوم الاقتصادية جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

## (٥٨)..... تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في جودة تنفيذ المشاريع الخدمية

٤- العجمي ، ماهر عبود طلال ، (١٩٩٩)، دليل الجودة في المؤسسات والشركات بحسب المواصفات القياسية ISO900، دار الرضا للنشر ، الموصل ، العراق.

٥- الغالبي، طاهر محسن منصور الغالبي، العامري، صالح مهدي محسن العامري، (٢٠٠٨)، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، ط٢.

٦ - المالك ، عبد الرضا ناصر محسن المالك ، (٢٠٠٩)، إبعاد استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة ودورها في الأداء الاستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية في البصرة ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.

٧- ناصر الدين ، (٢٠٠٩)، مكانة الجودة في المؤسسات الخدمية، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العقيد الحاج لخضر- باتنه، الجزائر.

٨- نجم، نجم عبود، (٢٠١٠)، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان.

### ثانياً:- المصادر الاجنبية

- 1- Archie B. Carroll, (1991), The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, University of Georgia, Athens.
- 2- Archie B. Carroll and Kareem M. Shabana1, (2010), The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice, International Journal of Management Reviews , 10.1111/j.1468-2370.
- 3- Bank, J., (2000) "Essence of Total Quality Management" 2nd ed., Prentice-Hall, London .
- 4- Dennis C. Ahrholdt1,2, Siegfried P. Gudergan3, and Christian M. Ringle3,4, (2016), Enhancing Service Loyalty: The Roles of Delight, Satisfaction, and Service Quality, Journal of Travel Research, 177, 1-15.
- 5- Donald P. Robin and R. Eric Reidenbach, (1987) Social Responsibility, Ethics, and Marketing Strategy: Closing the Gap between Concept and Application, Journal of Marketing, Vol. 51..
- 6- Henri Servaes, Ane Tamayo, (2013) The Impact of Corporate Social Responsibility on Firm Value: The Role of Customer Awareness. Management Science 59(5):1045-1061.
- 7- Hill, I. (2006), "How Finance Can Help Move CSR up the Agenda", The Cost and Management, ISSN- 1817-5090 Vol 34, No. 6, November – December.
- 8- Dr. Jeremy Galbreath, (2008), The Benefits of Corporate Social Responsibility: An Empirical Study, Graduate School of Business, Curtin University of Technology, Perth, Australia

- 9- E. Joyner Dinah Payne(2002), Evolution and Implementation A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility, Journal of Business Ethics 41: 297–311, Kluwer Academic Publishers. Printed in the Netherlands-
- 10- Juho Hamari,\*, Nicolai Hanner, Jonna Koivisto,(2017), Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free-to-play games, International Journal of Information Management 37 1449–1459.
- 11- Junwu Chai, Pengfei Chang, Zhenhua Wang, Yaw Brew(2015), The Public Perception of Corporate Social Responsibility and Its Effects on Customer Behaviour in China, American Journal of Industrial and Business Management, 5,611-621
- 12- Kotler, Philip, (2000), “Marketing Management”, 5<sup>th</sup> Ed, Prentice-Hall International Inc USA.
- 13- Ling Jiang , Minjoon Jun , Zhilin Yang(2015), Customer-perceived value and loyalty: how do key service quality dimensions matter in the context of B2C e-commerce, Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- 14- Lovelock, Christopher & Lauren Wright, (1999), “Principles Marketing and Management”, Published by Prentice-Hill Inc.
- 15- Markland Robert E., and etal, (1995), Operations management: cocepts in manufacturing and services, west publishing company..
- 16- Muhammad Ali & Syed Ali Raza (2015): Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model, Total Quality Management & Business Excellence, DOI: 10.1080/14783363.2015.1100517  
<http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>
- 17- Muhammad , Samnan ,. Gulliver ,(2017) Factors determining e-learning service quality, British Journal of Educational Technology, British Journal of Educational Technology, Vol 00 No 00 2017 00–00, doi:10.1111/bjet.12552..
- 18- Reza Dabestani Arash Shahin Mohammad Saljoughian Hadi ,(2016) "Importance performance analysis of service quality dimensions for the customer groups segmented by DEA - the case of four star hotels", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 33 Iss..
- 19- Sen, S & Bhattacharya, CB (2001) Does doing good always lead to doing better Consumer reactions to corporate social responsibility', Journal of Marketing Research 38(2): 225-244 .

