

المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي الهلال الأحمر العربي السوري

حنان موسى عوير¹، أحمد عبد العزيز الأصفر²

1 طالبة دكتوراه، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة دمشق.

2 أستاذ دكتور، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة دمشق.

الملخص:

يهدف البحث إلى معرفة مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي الهلال الأحمر العربي السوري، وإلى التعرف على الفروق على مقياس المسؤولية، وفقاً لمتغيرات (المسمى الوظيفي، طبيعة العمل، سنوات العمل)، وكذلك إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لأفراد العينة، والتعرف إلى الفروق على مقياس الأداء الوظيفي، وفقاً لمتغيرات (المسمى الوظيفي، طبيعة العمل، سنوات العمل)، بالإضافة إلى التعرف إلى الفروق الإحصائية حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لموظفي الهلال الأحمر العربي السوري_ فرع درعا. اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يساعد على تفسير الظواهر وتحليلها، ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم مقياس المسؤولية الاجتماعية، متضمناً ثلاثة أبعاد (المسؤولية الذاتية، المسؤولية الجماعية، المسؤولية تجاه المنظمة)، ومقياس الأداء الوظيفي، متضمناً ثلاثة أبعاد (جودة العمل المنجز، حجم الأعمال المنجزة، المعرفة بالمتطلبات الوظيفية)، وتم تطبيقه على (١٢١) فرداً من موظفي الهلال الأحمر.

وقد أشارت النتائج إلى أن أفراد العينة يتمتعون بدرجة كبيرة من المسؤولية الاجتماعية وكذلك مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة مرتفع بدرجة كبيرة، كما توجد علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية على كلا المقياسين، تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي لصالح المتطوعين، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية على كلا المقياسين، تبعاً لمتغير سنوات العمل لصالح فئة (١٠ سنوات وأكثر)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية على كلا المقياسين تبعاً لمتغير طبيعة العمل لصالح الفئة التي تعمل في المجال الميداني والمكتبي معاً.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الأداء الوظيفي، المعرفة بالمتطلبات الوظيفية.

تاريخ الإيداع: ٢٠٢٣/٠٨/١٧

تاريخ القبول: ٢٠٢٣/٠٩/٢٥



حقوق النشر: جامعة دمشق -

سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق

النشر بموجب الترخيص

CC BY-NC-SA 04

Social Responsibility and Its Relationship to Job Performance Among a Sample of Syrian Arab Red Crescent Staff

Hanan Mousa Ower ¹, Ahmad Abdulaziz Al Asfar ²

1- PhD student, Department of Sociology, Faculty of Arts and Humanities Damascus University.

2- Professor, Department of Sociology, Faculty of Arts and Humanities, Damascus University.

Abstract:

This research aims at determining the level of social responsibility among Syrian Arab Red Crescent employees and finding variances on the scale of responsibility based on variables (job title, nature of work, years of experience). Furthermore, it seeks to determine the level of job performance of a sample members and identify differences on the job performance scale based on variables (job title, nature of work, years of experience), as well as identify statistical differences regarding the relationship between social responsibility and job performance of Syrian Arab Red Crescent employees - Daraa branch.

The descriptive analytical technique was used in the research, which helps explain and analyze phenomena.

To achieve the objectives of the research, a measure of social responsibility was designed that included three dimensions (self-responsibility, collective responsibility, and responsibility towards the organization) and a measure of job performance that included three dimensions (quality of work performed, volume of work performed, knowledge of job requirements), and they were applied to 121 employees working for the Syrian Arab Red Crescent.

The results indicated that the sample's participants showed a high level of social responsibility, and they additionally performed their jobs to a very high standard. The relationship between social responsibility and professional performance is significant and favorable. According to the job title variable, there are statistically significant differences on both scales in favor of the volunteers. According to the years of work variable, there are statistically significant variations on both scales that favor the category (10 years or more). According to the variable of the type of work, there are statistically significant differences on both scales in favor of the category that works in both the field and the office.

Keywords: Social Responsibility, Job Performance, Knowledge of Job Requirements.

Received: 17/08/2023

Accepted: 25/09/2023



Copyright: Damascus University- Syria, The authors retain the copyright under a CC BY- NC-SA

أولاً_ مشكلة البحث وتساؤلاته:

إنَّ الاهتمام بالمجتمع وقيمه والمحافظة عليه مسؤوليّة وواجب على أبناء المجتمع كافة، والاهتمام بشؤونه وشؤون الآخرين، وتقديم العون لهم يتطلب لدى الفرد إيماناً قوياً بقيم المجتمع، وإحساساً عالياً بالمسؤوليّة الاجتماعيّة، تجاه المجتمع المحيط والوطن ككل، وتتجلى هذه المسؤوليّة بمهمة تحديد الأفعال الإنسانيّة، وما ينتج عن هذه الأفعال سواء سلبية أو إيجابيّة داخل المجتمع، ما يعطيها أهميّة في تنظيم الحياة داخل المجتمع الإنسانيّ.

وعليه تُعتبر المسؤوليّة الاجتماعيّة من ضروريات صلاح المجتمع وتماسكه، ولها دور كبير ومؤثّر في تطور المجتمع وتقدمه؛ فتمتع أفراد المجتمع بالمسؤوليّة تجاه أنفسهم ومجتمعهم والبيئة من حولهم هو ركن أساسي في الحياة، وعلى النقيض نجد أن اختلال المسؤوليّة عند أفراد المجتمع يؤدي بالضرورة إلى خطورة تهدد المجتمع فتشيع الأنانيّة بين الأفراد وتتعدم المشاركة والتعاون بينهم وتسود السلبية على المجتمع كاملاً.

ومن أهم المؤسسات التي تقدم خدمات الدّعم في مجتمعنا منظمة الهلال الأحمر العربي السوري، التي تنتمي إليها أعداد كبيرة من الموظفين، كان لهم دور كبير بما قدمته المنظمة من دعم وإغاثة خلال الفترة العصيبة التي مر بها المجتمع السوري، لذلك يسعى البحث الحالي إلى التّعرف على مستوى المسؤوليّة الاجتماعيّة لدى عينة من موظفيّ منظمة الهلال الأحمر العربي السوري، ودراسة علاقتها بأداء الموظفين، وبالرجوع إلى الدراسات والأبحاث فإنّ أغلب الدراسات تناولت موضوع المسؤوليّة الاجتماعيّة، من وجهة نظر علم النفس معتمدة متغيرات نفسية بينما يسعى البحث الحالي إلى دراسة المسؤوليّة الاجتماعيّة من وجهة نظر علم الاجتماع؛ إذ تُرجع كل خصائص الشّخصيّة إلى البنية الاجتماعيّة، ويتم معرفة درجة المسؤوليّة الاجتماعيّة لدى الموظف من خلال معرفة مستوى مسؤوليته الذاتية أي مدى تحمله مسؤولية أقواله وأفعاله ومدى تحمله للمسؤولية ضمن الجماعة التي ينتمي إليها من أسرته إلى جماعة الأقران إلى الزملاء، بالإضافة إلى مدى ارتباطه بالمؤسسة والتزامه بمهامه، ويتم معرفة مستوى الأداء من خلال معرفة حجم وجودة العمل الذي ينجزه، ومدى معرفته ودرايته بالمتطلبات الوظيفية للعمل الموكّل إليه، وهذا يقودنا إلى التساؤل الرئيسي في البحث: ما علاقة المسؤوليّة الاجتماعيّة بالأداء الوظيفي لدى موظفيّ الهلال الأحمر العربي السوري؟ وينبثق عنه عدة أسئلة فرعية وهي:

١. ما مستوى المسؤوليّة الاجتماعيّة لدى موظفيّ الهلال الأحمر العربي السوري؟
٢. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفيّ الهلال الأحمر العربي السوري؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤوليّة الاجتماعيّة والأداء الوظيفي لدى موظفيّ الهلال الأحمر العربي السوري؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس المسؤوليّة الاجتماعيّة لدى موظفيّ الهلال الأحمر العربي السوري وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفيّ الهلال الأحمر العربي السوري وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي؟
٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس المسؤوليّة الاجتماعيّة لدى موظفيّ الهلال الأحمر العربي السوري وفقاً لمتغير سنوات العمل؟
٧. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفيّ الهلال الأحمر العربي السوري وفقاً لمتغير سنوات العمل؟

٨. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي الهلال الأحمر العربي السوري وفقاً لمتغير طبيعة العمل؟

٩. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الأداء الوظيفي لدى موظفي الهلال الأحمر العربي السوري وفقاً لمتغير طبيعة العمل؟
ثانياً- أهمية البحث:

تتجسد الأهمية العلمية للبحث من خلال:

١- الأهمية النظرية: تتجلى أهمية البحث في تناوله موضوع المسؤولية الاجتماعية، ودراسة المتغيرات المتصلة بها من منظور علم الاجتماع، كما تبرز أهمية دراسة المسؤولية الاجتماعية كونها تمثل حاجة اجتماعية مهمة اجتماعياً بقدر كونها حاجة فردية، لأن المجتمع ككل بحاجة إلى أفراد مسؤولين متقنين أدوارهم داخل مجتمعهم مما يؤدي إلى ثبات المجتمع واستقراره.

٢- الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية للبحث من خلال إجراء دراسة على عينة من فئة الشباب الموظفين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في فرع درعا، للكشف على مستوى المسؤولية الاجتماعية لديهم، وسبل نموها، والوقوف على المتغيرات المتصلة بها.
ثالثاً- أهداف البحث:

١- معرفة مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي الهلال الأحمر العربي السوري والتعرف إلى الفروق على مقياس المسؤولية وفقاً لمتغيرات (المسمى الوظيفي، طبيعة العمل، سنوات العمل).

٢- معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي الهلال الأحمر العربي السوري والتعرف إلى الفروق على مقياس الأداء الوظيفي وفقاً لمتغيرات (المسمى الوظيفي، طبيعة العمل، سنوات العمل).

٣- التعرف إلى الفروق الإحصائية حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لموظفي الهلال الأحمر العربي السوري_ فرع درعا.

رابعاً- حدود البحث:

الحدود البشرية: عينة من موظفي الهلال الأحمر العربي السوري في فرع درعا

الحدود المكانية: فرع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في محافظة درعا

الحدود الزمانية: تم إنجاز البحث في عام ٢٠٢٣

خامساً- مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

١- المسؤولية الاجتماعية :

عرفها عثمان السيد (المشار إليه في دراسة فحجان ٢٠١٠) أنها " المسؤولية الفردية عن الجماعة ومسؤولية الفرد أمام ذاته عن الجماعة التي ينتمي إليها أي إنها مسؤولية ذاتية ومسؤولية أخلاقية ومسؤولية فيها من الأخلاق ما فيها من الواجب الملزم داخلياً، إلا أنه إلزام داخلي خاص بأفعال ذات طبيعية اجتماعية، أو يغلب عليها التأثير الاجتماعي " (فحجان، ٢٠١٠، ٧).

وتُعرف المسؤولية الاجتماعية إجرائياً في البحث الحالي: الدرجة التي يحصل عليها الموظف من أفراد العينة من جراء إجابته عن مقياس المسؤولية الاجتماعية المستخدم في هذا البحث، إذ تشير الدرجة المرتفعة على المقياس إلى تمتع المفحوص بمستوى مرتفع من المسؤولية الاجتماعية، في حين تشير الدرجة المنخفضة إلى أن الفرد لا يمتلك مسؤولية اجتماعية.

٢-الأداء الوظيفي:

هو العمل الذي يؤديه الفرد ومدى تفهمه لدوره واختصاصاته، وفهمه التوقعات المطلوبة منه، أو مدى اتباعه طريقة أو أسلوب العمل الذي ترشده الإدارة عن طريق المشرف المباشر. (القائد وآخرون، ٢٠١٨، ١٢٦).

ويعرّف الأداء الوظيفي إجرائياً في البحث الحالي: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص من أفراد العينة، من جراء إجابته عن مقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذا البحث، إذ تشير الدرجة المرتفعة على المقياس إلى تمتع المفحوص بدرجة كبيرة من الأداء الوظيفي، في حين تشير الدرجة المنخفضة إلى أن مستوى أداء الموظف المفحوص متدنٍ.

٣-منظمة الهلال الأحمر السوري:

"منظمة إنسانية تتمتع بالاستقلال المالي والإداري ذات شخصية اعتبارية، أسست المنظمة عام ١٩٤٢، مُعترف بها من قبل اللجنة الولية للصليب الأحمر بنيف بموجب التعميم رقم (٣٧٥) لعام ١٩٤٦، وهي عضو في الحركة الدولية وفي الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب والهلال الأحمر في جنيف والأمانة العامة العربية لجمعيات الهلال والصليب الأحمر العربية." www.sarc.com

سادساً- الدراسات سابقة:**أ-الدراسات المحلية:**

•الدراسة الأولى: (دراسة يوسف، ٢٠١٦) سورية:

عنوان الدراسة: فاعلية الذات وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى فاعلية الذات ومستوى المسؤولية الاجتماعية، لدى عينة من طلبة جامعة دمشق وقياس الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على كل من مقياس فاعلية الذات، ومقياس المسؤولية الاجتماعية تبعاً للتغيرات التالية:

(الجنس، السنة الدراسية، التخصص الدراسي الجامعي، المستوى التعليمي للوالدين، الترتيب الولادي).

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة مقياس فاعلية الذات (من إعداد الباحثة)، ويضم (٣٦) بنداً موزعة على الأبعاد الآتية: (المبادرة، المجهود، المثابرة، قدرة الفعالية)، واستخدمت أيضاً مقياس المسؤولية الاجتماعية (من إعداد الباحثة)، ويضم (٦٠) بنداً موزعة على الأبعاد الآتية: (المسؤولية الشخصية، المسؤولية الوطنية، المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية تجاه الجامعة، المسؤولية الأخلاقية، مسؤولية المشاركة السياسية)، اختارت الباحثة عدداً من الطلبة عشوائياً، إذ اختير الطلاب من كليات الصيدلة، والاقتصاد، والهندسة المعمارية، والتربية، والحقوق، والإعلام. وعليه يمكن القول إن الاختيار تم بطريقة طبقية (الكلية الدراسية)، وبطريقة عشوائية (طالب أو طالبة)، وسحبت عينة بنسبة بلغت (٦.٠٢%) من المجتمع الأصلي بواقع (١٥١٨) طالباً وطالبة.

النتائج: توصلت الدراسة إلى:

وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الذات والمسؤولية الاجتماعية، لدى أفراد عينة البحث. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات إجابات أفراد العينة على مقياس فاعلية الذات، تبعاً لكل من متغير الجنس ومتغير المستوى التعليمي للوالدين، ومتغير الترتيب الولادي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على مقياس فاعلية الذات تبعاً لمتغير السنة الدراسية لصالح طلبة السنة الرابعة بالمثل تبعاً لمتغير التخصص الدراسي، لصالح طلبة كلية الصيدلة والاقتصاد. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على مقياس المسؤولية الاجتماعية، تبعاً لمتغير الجنس ومتغير التخصص الدراسي الجامعي وكذلك متغير المستوى التعليمي للوالدين، ومتغير الترتيب

الولادي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على مقياس المسؤولية الاجتماعية، تبعاً لمتغير السنة الدراسية لصالح طلبة السنة الرابعة في الدرجة الكلية.

ب- الدراسات العربية:

• الدراسة الأولى: دراسة (العنبي وآخرون) الكويت:

عنوان الدراسة: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الموظفين بالهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى الموظفين بالهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت وذلك من خلال التعرف على مستوى كل من الأداء الوظيفي والمسؤولية الاجتماعية لدى موظفي الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت، والتعرف على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى موظفي الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثون الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والذي تضمن أربعة محاور وهي المحور الأول: الأداء الوظيفي لموظفي الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت واشتمل على (١٤) عبارة، المحور الثاني: المسؤولية الأخلاقية لموظفي الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت واشتمل على (١١) عبارة، المحور الثالث: المسؤولية الجماعية لموظفي الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت، واشتمل على (١٠) عبارات، المحور الرابع: المسؤولية الوطنية لموظفي الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت، واشتمل على (١٤) عبارة، وتم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية بلغ إجمالي العينة (٩٥) فرداً، موزعة على الموظفين والمسؤولين في الهيئة العامة للرياضة.

النتائج: توصلت الدراسة إلى:

أظهرت النتائج أنه توجد علاقة طردية موجبة بين الأداء الوظيفي ومحاور المسؤولية الاجتماعية أي أنه كلما زادت المسؤولية الاجتماعية كلما تحسن الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت، أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الأول الأداء الوظيفي لموظفي الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت قد تراوحت بين (٥٩.٥% إلى ٩٢.٨%) من الدرجة العظمى لهذه الاستجابات، وما سبق يعد مؤشر جيد عن العمل داخل الهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت والذي يقدم نموذج جيد لمدى التعاون والالتزام من قبل الهيئة. كما أظهرت النتائج أن المسؤولية الأخلاقية من الأمور التي يتم التأكيد عليها إذ أن النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الثاني المسؤولية الأخلاقية لدى عينة البحث قد تراوحت ما بين (٧٠.٣% إلى ٨٨.٧%) من الدرجة العظمى لهذه الاستجابات، وأظهرت أيضاً وجود المسؤولية الجماعية لدى العينة إذ أن النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الثالث المسؤولية الجماعية لعينة البحث تراوحت ما بين (٦٣.٦% إلى ٨٢.١%) من الدرجة العظمى لهذه الاستجابات، وأظهرت وجود شعور بالمسؤولية الوطنية لدى عينة البحث إذ أن النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الرابع المسؤولية الوطنية لعينة البحث قد تراوحت ما بين (٦٤.١% إلى ٩١.٣%) من الدرجة العظمى لهذه الاستجابات.

• الدراسة الثانية: دراسة (شيحة، ٢٠١٩) الجزائر:

عنوان الدراسة: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى المسؤولية الاجتماعية ومستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية من وجهة نظر الأساتذة أنفسهم، ومعرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى الأساتذة في المعهد ولإنجاز هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام مقياس المسؤولية الاجتماعية إعداد (باقر، ٢٠١٢)

ويشمل على (٢٠) عبارة ، ومقياس الأداء الوظيفي إعداد (باقر، ٢٠١٢) ويشمل على (٢١) عبارة، واشتملت عينة البحث على (٢٩) أستاذ بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة ورقلة.

النتائج: توصلت الدراسة إلى:

مستوى المسؤولية الاجتماعية مرتفع لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. وكذلك مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

• **الدراسة الثالثة:** دراسة عبد باقر (٢٠١٢) العراق:

عنوان الدراسة: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية.

وقد هدفت الدراسة إلى قياس المسؤولية الاجتماعية وقياس الأداء الوظيفي، لدى أعضاء الهيئة التدريسية، والتعرف على دلالة الفروق في كل من المسؤولية الاجتماعية، والأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس، وإيجاد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، بلغت عينة الدراسة ١١٢ تدريسياً، ٦٦ من الذكور و٤٦ من الإناث تم اختيارهم بشكل عشوائي من كافة الأقسام، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق مقياس المسؤولية الاجتماعية من إعداد الباحثة، ومقياس للأداء الوظيفي هو مقياس (ميرة، ٢٠٠٩).

النتائج: توصلت الدراسة إلى:

أن التدريسيين لا يعانون من ضعف في المسؤولية الاجتماعية، وهم ذوو مستوى عالٍ في الأداء الوظيفي، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس، وكذلك الأمر بالنسبة للأداء الوظيفي، وبالكشف عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي تبين أنها علاقة طردية فكلما زادت المسؤولية الاجتماعية زادت كفاءة الأداء الوظيفي وبالعكس.

• **الدراسة الرابعة:** دراسة (خيّار ٢٠١٦) الجزائر:

عنوان الدراسة: أثر المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة على تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية. هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة وإبراز أثر المسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية من خلال إبراز أثر كل من البعد الاقتصادي، الأخلاقي، القانوني، الإنساني على تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، تم اختيار عينة عشوائية وبالغلة عددهم ٣٠ موظف وموظفة تم توزيع الاستبيان عليهم من أصل مجتمع الدراسة الذي يتكون من ٢٨٠ موظفاً وموظفة، وتم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وبغية الحصول على البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة يتطلب الأمر استخدام أداة الاستبيان خصيصاً لهذا الغرض من إعداد الباحثة.

النتائج: أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة معنوية بين كل من البعد الاقتصادي، الأخلاقي، القانوني وتحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية وتم إثبات صحة فرضية وجود أثر ذو دلالة معنوية بين البعد الإنساني وتحسين الأداء الوظيفي.

• **الدراسة الخامسة:** دراسة الصمادي والبعاوي (٢٠١٥) السعودية:

عنوان الدراسة: الفروق في المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة حائل في المملكة العربية السعودية في ضوء عدد من المتغيرات.

وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية في منطقة حائل، والتحقق من درجة اختلافها تبعاً لاختلاف (الحالة الاجتماعية للأسرة، ومعدل دخل الأسرة الشهري، والمستوى التعليمي لكل من الأب والأم، منطقة السكن)، وجرى اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وبلغت عينة الدراسة (١٠٢٦) طالباً من طلاب المرحلة الثانوية (الشريعي، والطبيعي) في مدارس التعليم العام الحكومي للبنين بمنطقة حائل، وجرى تطبيق استبانة مقياس المسؤولية الاجتماعية، وتم استخدام النسخة المختصرة من مقياس المسؤولية الاجتماعية الحارثي (١٩٩٥).

النتائج: توصلت الدراسة إلى:

إن مستوى المسؤولية الاجتماعية للمشاركين في عينة الدراسة من طلبة المرحلة الثانوية بمنطقة حائل، كان ضمن المستوى المتوسط، وتوجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على مقياس المسؤولية الاجتماعية، بين مجموعة الطلاب لصالح الذين كانت مستويات تعليم آبائهم وأمهم متوسطة وجامعية، مقارنة مع الذين كان مستوى تعليم أمهاتهم ابتدائياً فما دون، ولصالح الذين كان مستوى تعليم آبائهم وأمهم جامعياً مقارنة مع الذين كان مستوى تعليم آبائهم وأمهم متوسطاً وثانويّاً.

ت-دراسات أجنبية:

• **الدراسة الأولى:** دراسة (Lee Baringb and Santa Maria، 2016) الفلبين:

Gender Variations in the Effects of Number of Organizational Memberships، Number of Social Networking Sites، and Grad-point Average on Global Social Responsibility in Filipino University Students

عنوان الدراسة: الاختلافات بين الجنسين في تأثيرات عدد العضوية التنظيمية، ومواقع التواصل الاجتماعي، ومتوسط المسؤولية الاجتماعية العالمية لطلاب الجامعات الفلبينية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاختلاف بين الطلبة الذكور والإناث في مستوى المسؤولية الاجتماعية العالمية، والتعرف على مدى تأثير مستوى المسؤولية الاجتماعية العالمية في متغيرات عدد عضوية الشخص بالمنظمات، وعدد مشاركة الشخص في مواقع التواصل الاجتماعي وقد طبقت الدراسة على عينة بلغت (٣١٧٣) طالباً وطالبة من جامعات الفلبين.

النتائج: وقد أظهرت نتائج الدراسة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية قوية بين عضوية الشخص للمنظمات، والدرجة التي حصل عليها على مقياس المسؤولية الاجتماعية، ولم تظهر الدراسة علاقة بين مشاركة الشخص على شبكات التواصل الاجتماعي ومستوى المسؤولية الاجتماعية.

• **الدراسة الثانية:** دراسة (Dasilva 2004) استراليا:

Civic responsibility among Australian adolescent: Testing two come ting models. Journal of community psychology، V(32)،No(3).

عنوان الدراسة: المسؤولية المدنية بين المراهقين الأستراليين.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن عوامل التنبؤ بالمسؤولية الاجتماعية والسياسية وإلى التعرف إلى الفروق بين الجنسين على مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى المراهقين الأستراليين. وتكونت عينة الدراسة من (٥٠٠) طالب وطالبة من جامعة سيدني في أستراليا، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت مقياس المسؤولية الاجتماعية من إعدادها وهو مكون من (٥٦) فقرة، كما قامت بإجراء بعض المقابلات.

النتائج: توصلت الدراسة إلى:

إن واحداً من كل خمسة طلاب تقريباً يشاركون بفعالية في سلوكيات ونشاطات تعكس المسؤولية الاجتماعية والمدنية، وإن واحداً من كل عشرة طلاب يشارك بفعالية في النشاطات السياسية المختلفة، كما أثبتت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المسؤولية الاجتماعية بين الذكور والإناث لصالح الإناث.

• **الدراسة الثالثة:** دراسة (Dianna & carriage, 1997) أمريكا:

Developing attitudes of social Responsibility in the professions: the impact of medical student gender and personality attrilutes

عنوان الدراسة: تنمية اتجاهات المسؤولية الاجتماعية في المهن وتأثير الجنس طالب الطب وتداعيات الشخصية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الجنس وبعض الخصائص الشخصية والطبقة الاجتماعية في المسؤولية الاجتماعية. تكونت عينة الدراسة من ١٠٢ من طلاب السنة الأولى في مدرسة الطب، وكذلك ٦٥ من طلاب السنة الثانية في نفس المدرسة في الولايات المتحدة من الجنسين، وقد استعان الباحثون بقائمة كالفورنيا (C.P.I) ومقياس للنضج الأخلاقي.

النتائج: توصلت الدراسة إلى:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين بعض خصائص الشخصية والمسؤولية الاجتماعية، كما توجد علاقة ارتباطية دالة بين النضج الخلفي والمسؤولية الاجتماعية، كما أن الإناث حصلن على أعلى الدرجات مقارنة بالطلاب الذكور على مقياس التعاطف، والاتجاه الإيجابي نحو مرضى العناية، وأظهرن رغبة واضحة في اختيار العناية المركزة دون غيرها من التخصصات، كما أن طلاب السنة الثانية قد أظهروا تفوقاً في الاهتمام، وفي اختيار تخصص العمل في العناية المركزة مقارنة بالسنة الأولى وكانت النتيجة ذاتها لدى عينة الإناث كما كانت اتجاهات طلاب السنة الأولى نحو مهنة الطب أعلى من طلاب السنة الثانية وفق مقياس (msatu) لقياس اتجاهات الطلاب نحو تقديم المساعدة للمرضى وتحمل المسؤولية تجاههم.

ث-التعقيب على الدراسات السابقة:

• اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المذكورة في دراسة المتغيرات إذ تناولت أغلب الدراسات متغيرات نفسية تُبنى عليها دراسات علم النفس، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة متغيرات اجتماعية تم وضعها من منظور علم الاجتماع لدراسة المسؤولية الاجتماعية.

• اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بالمجمل من حيث العينة إذ طبقت الدراسة على عينة من الشباب الموظفين في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في فرع درعا، بينما طبقت بعض الدراسات على طلاب الجامعات كما في دراسة (يوسف)، بالإضافة إلى الدراسات الأجنبية الثلاثة المذكورة، في حين طبقت دراسة (الصمادي) على طلبة المرحلة الثانوية، ودراسة (باقر) على أعضاء الهيئة التدريسية. وبالنظر إلى نقاط التشابه نجد اتفاق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث العينة في مرحلة الشباب، باستثناء دراسة (باقر)..

• اتفقت الدراسة الحالية مع كل من دراسة (العتيبي وآخرون ٢٠٢٢) ودراسة (شريحة ٢٠١٩) في تناولها العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، وكذلك دراسة (خيار ٢٠١٦) التي تناولت أثر المسؤولية على تحسين الأداء.

• اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (يوسف) في الحدود المكانية إذ تم تطبيقها في سوريا، أما بقية الدراسات فقد تنوعت الحدود المكانية لها بين الأردن وفلسطين والعراق والكويت، والدراسات الأجنبية في كل من استراليا وأمريكا والفلبين.

سابعاً- الإطار النظري:

١. **المسؤولية الاجتماعية:**

أ- مفهوم المسؤولية:

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الدراسات النفسية الاجتماعية في البيئة العربية عام ١٩٧١، حينما قدم سيد عثمان تصوره عنها، عندما أوضح عناصرها وهي: الاهتمام، الفهم، والمشاركة، ثم أخذ يوسع هذا التصور ويزيد تفصيله في دراسات تالية، ففي عام ١٩٧٣ وسع نظريته للمسؤولية الاجتماعية وعمق تصوره، فبحث عن عناصر المسؤولية في الإسلام وحدد لها ثلاثة أركان تقوم عليها وهي: مسؤولية الرعاية، مسؤولية الهداية، ومسؤولية الإنقاذ. (عبيد، ٢٠١٥، ٣٩).

ومن خلال البحث في موضوع المسؤولية لاحظنا تعدد تعريفات المسؤولية الاجتماعية واختلافها باختلاف وجهات نظر واضعيها وباختلاف تخصصاتهم. "إن المسؤولية الاجتماعية تختلف باختلاف الثقافات والمجتمعات وأيدولوجيتها، وقياس المسؤولية الاجتماعية يتأثر إيجاباً أو سلباً بالمنظومة القيمية والدينية والعدالة الاجتماعية، والاستقرار السياسي السائد في أي مجتمع". (المومني، المعاني، ٢٠١٧، ٨٣).

وعرفت منظمة اليونسكو الأسكوا: "مساهمة المجتمع بمكوناته المختلفة: (منظمات، أفراد، وقطاع أعمال) طوعياً في اتخاذ القرارات ووضع السياسات وتنفيذ المشروعات التنموية، وتشغيلها وصيانتها ومتابعة وتقييم خطط التنمية بصورة تؤدي إلى تحمل المسؤولية، وتتعاكس على التعاون بين عناصر المجتمع المدني فيما بينها والحكومة في استغلال الموارد المتاحة، مما يؤدي إلى تحسين ظروفهم المعيشية ووصولاً إلى تحقيق التنمية المحلية المستدامة. (الخالدي، ٢٠٢٠، ١٠).

وعرفها الزدجالية والخروصية: "الشعور بالواجب الاجتماعي بأبعاده الذاتية والأخلاقية والوطنية والجماعية، وتفهم أوضاع المجتمع وبذل الجهد في سبيل المحافظة على الجماعة والمشاركة في تنميتها، وحل مشكلاتها بالتعاون مع أفراد المجتمع". (الزدجالية، الخروصية، ٢٠٢١، ٩).

واتفقت معه خولة أحمد في التعريف فعرفتها: "الشعور بالواجب والالتزام الذاتي والإرادي للفرد، بما يصدر عنه من أعمال، وإدراك الفرد لها إدراكاً كاملاً والاضطلاع بكافة المهام التي تستند إليه دون سواه. (أحمد، ٢٠١٤، ٣٨).

ونقل طلب وزميله تعريف ل(Beaumont & Stephens 2003) بأنها: "مدى تحمل الالتزام بخدمة المجتمع على أساس مبدئين لا ينفصلان هما: المسؤولية الأخلاقية والمسؤولية المدنية، فالمسؤولية الأخلاقية تعني كيف يجب أن يتصرف المرء فيما يتعلق بالأشخاص الآخرين، أما المسؤولية المدنية فتعني الانخراط في المؤسسات الاجتماعية أو الأنشطة المدنية والمشاركات السياسية والعمل التطوعي. (طلب، سليمان، ٢٠١٩، ١٣-١٤).

ولعل هذا التعريف الأكثر تماشياً مع البحث الحالي لذكره مجال التطوع الذي تشملته عينة البحث الحالي، وهم الشَّبَاب الموظف في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري ومنهم المتطوعون ومستوى المسؤولية الاجتماعية لديهم.

ب- أهمية المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية فيما يلي:

١- تجعل الفرد عنصراً فعالاً في المجتمع بعيداً عن السلبية واللامبالاة مهتماً بمشكلات مجتمعه اهتماماً يدفعه إلى المساهمة الفعلية في حلها.

٢- المسؤولية الاجتماعية من القيم الإنسانية التي يجب غرسها داخل الفرد إذ تعد تربية الإنسان على تحمل المسؤولية الاجتماعية تجاه ما يصدر عنه من أفعال وأقوال مسألة في غاية الأهمية لتنظيم الحياة داخل المجتمع الإنساني، فإذا تحمل الأفراد مسؤولياتهم، ونتائج أعمالهم استقرت حياتهم وسادت الطمأنينة فيما بينهم، وشاع العدل والشعور بالأمن النفسي والاجتماعي في حياتهم الخاصة والعامة.

٣- تجعل الفرد يدرك النتائج التي تترتب على سلوكه كمواطن؛ فالفرد ذو الشعور المرتفع بالمسؤولية الاجتماعية يقدم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية. (عمار، ٢٠١٦، ٢٩).

وعليه نجد أهمية المسؤولية في كونها متغيراً مهماً من متغيرات الشخصية، إذ تتحدد من خلال ما يتمتع به الفرد من قدرة على فهم الأدوار المطلوبة منه نحو نفسه والآخرين، وهي مطلب اجتماعي هام في تنشئة الأفراد لكي يقوموا بأدوارهم في المجتمع على أكمل وجه مما يساعد في بناء المجتمع وتقدمه.

ت-مظاهر المسؤولية الاجتماعية:

إن الفرد المسؤول يتسم بصفات هي:

شخص موثوق به، ويمكن الاعتماد عليه دائماً ويوفي بعهده، أيضاً شخص يحب الآخرين ويهتم بالجماعة، بالتزاماته تجاه الجماعة، كما أنه منجز لكل ما يوكل إليه من أعمال، وكذلك يتسم بأنه شخص مخلص للجماعة ويفكر في مصلحتها، ويعمل على تحقيق أهدافها. (غانم، القليوبي، ٢٠١٠، ١٨٦).

ويضيف غانم وزميله:

- التمتع بالثقة بالنفس والآخرين، كما يحظى بثقة الآخرين فيه،
 - النضج الانفعالي والتفكير والتحليل المنطقي للأحداث المحيطة به،
 - التمتع بقدر مناسب من الموضوعية والحيادية في أحكامه على نفسه وعلى الآخرين، وعلى الأحداث المحيطة. وأيضاً الالتزام بوعوده والسعي إلى تحقيقها، وأخيراً التواضع ودماثة الخلق والشفافية. (غانم، القليوبي، ٢٠١٠، ١٨٧)
- وبالنظر إلى مظاهر المسؤولية وسمات الشخص المسؤول نجد أنه يمكن وصف سلوك الشخص المسؤول بأنه شخص ملتزم أخلاقياً، قادر على اتخاذ قراراته، متحمل النتائج المترتبة، مدركاً دوره في المجتمع ويمكن الاعتماد عليه في شتى الأمور التي توكل إليه.

ث-مظاهر نقص المسؤولية الاجتماعية:

- كما أن هناك مظاهر للفرد الذي يحمل المسؤولية ويتصف بها، فلكذلك توجد صفات وسمات للأفراد الذين تنقص لديهم المسؤولية، ولا يتصفون بها إلا قليلاً. من ذلك ما يراه سيد عثمان من مؤشرات ومظاهر تدل على اعتلال المسؤولية الاجتماعية مثل:
- ١- التهاون: وهو من أكثر الأعراض دلالة على اعتلال عميق ومهين في خلق المسؤولية الاجتماعية عند الفرد. فهو لا يدل على ضعف أخلاقية المسؤولية الاجتماعية فحسب، بل يدل على ضعف البنيان النفسي الأخلاقي في الشخصية ككل.
 - ٢- اللامبالاة: وهي قرينة التهاون تصاحبها دائماً لأنها يصدران من أصل واحد وهو توزع القلب وتهالك وحدة الشخصية وتشنت وجهتها. اللامبالاة تعني برود يعتري الجهاز التوقعي التحسبي عند الإنسان.
 - ٣- العزلة: وهي تعني العزلة النفسية أكثر من العزلة المادية، أي أن يكون الفرد في الجماعة، حاضراً فيها معدوداً من أعضائها، ولكنه غائب عنها بعيد منها أي إنها عزلة نفسية عن اختيار الفرد نفسه أي أنه موقف لا انتماء مع الجماعة وثقافتها.
 - ٤- التفكك: وهو المظهر البالغ الوضوح في الدلالة على وهن وضعف الاهتمام والمشاركة مع الجماعة.
 - ٥- الفرار من المسؤولية: والفرار من المسؤولية يعني الإعلان عن عدم قدرة الجماعة والفرد على احتمال أعبائها، وهو إعلان عن حالة وجودية سالبة والتنازل عن الذاتية المتميزة المنفردة وإهدارها. (الغامدي، ٢٠١١، ٤٢).
- وتبعاً لذلك نعي مدى خطورة غياب المسؤولية والتقصير فيها على الفرد والمجتمع، مما يؤدي إلى ضرر وإلى حدوث شرخ في العلاقات الإنسانية بالإضافة إلى حدوث اضطرابات في المجتمع مما يعيق ويحول دون تقدمه وارتقائه.

ج-عناصر المسؤولية الاجتماعية:

أ- الاهتمام: ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيرة أو كبيرة، ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي عامل أو ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها.

ب- الفهم: وينقسم إلى شقين: الأول فهم الفرد للجماعة، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية ومؤسساتها ومنظماتها ونظمها وعاداتها وقيمها وأيدولوجيتها ووضعها الثقافي، وفهم العوامل والظروف والقوى التي تؤثر في حاضر هذه الجماعة، كذلك فهم تاريخها، الذي من دونه لا يتم فهم حاضرها ولا تصور مستقبلها.

والثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، والمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أن يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

ت- المشاركة: والمقصود بها بصفة عامة اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام، وما يطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها وحل مشكلاتها والوصول إلى أهدافها وتحقيق رفاهيتها والمحافظة على استمرارها. (مشرف، ٢٠٠٩، ١١٤).

٢. الأداء الوظيفي:

أ- تعريف الأداء: هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة ما في المؤسسة، بشكل قانوني ومسطر مسبقاً من طرف السلطات العليا، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الموظف متطلباته الوظيفية، فهو يرتبط بالمجهود المبذول لتحقيق الأهداف الجزئية لتلك الوظيفة والتي تنعكس على الأهداف العامة للمؤسسات وهي تعكس الكمية والجودة المطلوبة في العمل. (خرشي، ٢٠١٩، ٦).

ب- عناصر الأداء:

١- جودة العمل المنجز: إن العمل الإداري المنفذ من قبل المدراء أو المرؤوسين أو العاملين وفي أي قسم من الأقسام المتوفرة في المنظمة، سوف يتضمن مجموعة من العناصر التي تعد جذور العمل الإداري أينما كان والتي تساعد في توجيه هذا العمل للاتجاه الصحيح وتنفيذه بأعلى جودة ممكنة، إذا تم أداء هذه العناصر بالشكل المطلوب. (آل مراد، حسن، ٢٠٠٩، ١٣).

هناك أساسيات أيضاً تقوم عليها الجودة وهي غير ملموسة وهي:

الالتزام: وهو الاختبار الشخصي أو التنظيمي، الذي يتم اتباعه من خلال خطة عمل متفق عليها، ويكون العاملون ملتزمين بها.

الكفاءة: هي المعرفة والمهارة للقيام بهذه الأعمال على أكمل وجه ممكن.

الاتصال: هو سريان المعلومات بشكل واضح بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة الواحدة.

نوعية العمل: وتشمل في مدى ما يدركه الفرد من عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء. (آل مراد، حسن، ٢٠٠٩، ١٣).

٢- حجم الأعمال المنجزة: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

٣- المعرفة بالمتطلبات الوظيفية: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ومنها من يعددها في:

- المعرفة الإجرائية وهي مجموعة من الخطوات الواجب اتباعها لإنجاز عمل ما، وهي خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها، والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، ومع أن الاجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة، وفق قواعد ونظم وتعليمات إلا أنه يفضل الاتفاق بين

الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين.

وهذا لا ينافي عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم بين المرؤوس ورئيسه قبل الاعتماد أسلوب إيجابي في إنجاز العمل، ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظام والتعليقات واللوائح والقوانين. (أرفيس، ٢٠١٨، ٤٨٢).

- المعرفة الوظيفية: وهي خريطة ذهنية خاصة بموضوع معين بمعنى الإجابة على "كيف يعمل شيء ما؟"، هذه الخريطة تساعد العامل في تفهم العلاقات بين العوامل المختلفة عن طريق تزويده بصورة ذهنية للموقف، والمعرفة الوظيفية تنشط وتزود المهارات التنظيرية.
- المعرفة الإدارية: إن الأداء يتطلب توفر المعرفة، والتي تمثل نشاطاً معلوماتياً ذهنياً يستخدمه العامل لاختيار السلوك المناسب.
- معرفة المسؤولية: إن مصطلح المسؤولية يستخدم للتعبير عن العمل المخصص للفرد، أو الالتزام المترتب على تخصيص هذا العمل، وهو يعني جميع الواجبات اللازم إنجازها لإتمام عمل ما، وبناء عليه فإن المدير يتولى تحديد المسؤولية لإعفاء الآخرين.
- معرفة السلطة: وبعد تحديد المسؤولية لابد من منح السلطة الضرورية لإنجاز العمل، بهذا المعنى فإن السلطة تتضمن ناحيتين هما التمكين والنيابة. (شافو، مياطة، ٢٠٢٠، ٦٦)

ت-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

١-العوامل الإدارية والتنظيمية:

عدم توفر مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المنظمة، ونشوء صراع بين الموظف ورئيسه أو بين الموظف وزملائه، وعدم تحديد واجبات الموظف، والنقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها، وضعف الهيكل التنظيمي.

٢-العوامل الفنية:

وتشمل التقدم التكنولوجي، والمواد الخام، وطرائق وأساليب العمل، وتؤثر الجوانب الفنية بشكل واضح ومباشر في كفاءة المنظمة والأفراد، فنوعية الآلات وكفاءتها والطرائق والأساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر في مستوى الإنتاجية والأداء بشكل عام. (طلحاوي، براهيم، ٢٠٢٠، ١٢)

٣-عوامل بيئية خارجية:

كالصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع. والأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل، والتشريعات الحكومية، وسياسات النقابات، والاضطراب السياسي.

٤-عوامل تتعلق بالموظف نفسه:

كوجود نقص في رغبته ودافعيته، وتغيبه المستمر عن العمل، ومشكلاته العائلية، انخفاض مستوى المعرفة والتعليم والخبرة لديه، ونقص في التدريب والمهارة. (أبو عوض، ٢٠١٥، ٥٩-٦٠)

ث-طرق تحسين الأداء الوظيفي:

من أجل تحقيق الفعالية المطلوبة في إدارة وتحسين الأداء يجب مراعاة الآتي:

١-اكتشاف أسباب ضعف الأداء وتقديم حلول فورية ومبتكرة لها ومن أهم مسببات ضعف أداء الفرد: الدافعية والظروف التي يعمل فيها الفرد.

٢-توجيه الاهتمام لأسباب ضعف الأداء من خلال وضع خطة عمل تنفيذية للقضاء عليها.

٣-تمكين الفرد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين الأداء وهنا يتحول دور الرئيس من إعطاء الأوامر والتعليقات إلى التدريب والتوجيه والإرشاد فضلاً عن توفير الموارد والظروف المناسبة لتحسين أداء الفرد.

٤-وضع نظام متكامل لربط نتائج تقييم الأداء بوظائف إدارة الموارد البشرية الأخرى، مثل التدريب والحوافز والمكافآت والترقية، مع تقييم أداء الأفراد لهدف محدد وهو تحسين الأداء وتحقيق الأهداف العامة للمنظمة. (عبد الباقي وآخرون، ٢٠٠٧، ٢٥٣).

ثامناً: منهج البحث وإجراءاته:

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد على تفسير الظواهر التربوية الموجودة ويسهم في تصنيف المعلومات وتنظيمها والسعي لفهم علاقة هذه الظواهر مع غيرها من الظواهر والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطور الواقع المدرس. المجتمع الأصلي للبحث:

الموظفون الموجودون في منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في فرع درعا المتواجد في مركز المدينة.

أداة البحث: تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتتضمن على مقياسين وهما مقياس المسؤولية الاجتماعية، ومقياس الأداء الوظيفي من تصميم الباحثة. إذ تم إعداد وتصميم مقياس المسؤولية الاجتماعية بعد الاطلاع على الأدب النظري، والمقاييس والأدوات التي لها علاقة بمقياس المسؤولية الاجتماعية، بعدها تم إنهاء المقياس المكوّن في صورته الأولية من ثلاثة أبعاد (المسؤولية الذاتية، المسؤولية الجماعية، المسؤولية تجاه المنظمة).

صدق المقياس: للتأكد من صدق المحتوى للمقياس قامت الباحثة بعرضه في صورته الأولية على مجموعة من السادة أعضاء الهيئة التعليمية في كلية الآداب في قسم علم الاجتماع بجامعة دمشق، من أجل تحكيمه، وطلبت منهم إبداء الرأي حول: وضوح عبارات المقياس، جودة الصياغة اللغوية، مدى ارتباط كل عبارة بالمحور الرئيس المحدد لها، تعديل أو حذف بعض العبارات وإضافة ما يرونها مناسباً. بعدها أخذت الباحثة بأراء السادة المحكمين التي تتناسب مع أهداف البحث.

وبعد إجراء التعديلات المقترحة، تم التوصل إلى مقياس مؤلفة من (٤٦) عبارة موزعة على ثلاثة محاور، الملحق (١).

الصدق البنوي: قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مؤلفة من (٣٤) موظفاً، وتم التحقق من الصدق البنوي للمقياس من خلال حساب معامل ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. والجدول (1) يوضح معاملات الارتباط الناتجة:

الجدول (1) معاملات ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

المحاور	حدود معاملات الارتباط	Sig.	النتيجة
المسؤولية الذاتية	(٠.٨٨٦ - ٠.٤٩٥)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
المسؤولية الجماعية	(٠.٩٣٢ - ٠.٥٥٣)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
المسؤولية تجاه المنظمة	(٠.٩١٧ - ٠.٦١٨)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01

يُلاحظ من الجدول السابق أن قيم معاملات ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (٠.٤٩٥ - ٠.٩٣٢) وهي معاملات ارتباط جيدة ودالة إحصائياً عند (٠.٠١) مما يدل على أن كل عبارة من عبارات المقياس متسقة مع المحور الذي تنتمي إليه. وبالتالي فإن المقياس يتصف بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس: قامت الباحثة بحساب ثبات المقياس بالطرائق الآتية:

طريقة التجزئة النصفية: لحساب ثبات المقياس بهذه الطريقة قامت الباحثة بتقسيم عباراته إلى نصفين، يضم النصف الأول العبارات ذوات الأرقام الفردية، ويضم النصف الثاني العبارات ذوات الأرقام الزوجية، ثم حسب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين الأول والثاني، وبما أن الثبات بهذه الطريقة يمثل ثبات نصف المقياس لذلك صحح بمعادلة سبيرمان براون، والجدول (2) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.

طريقة الفا كرونباخ: حسب معامل الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بين عبارات المقياس، والجدول (2) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.

الجدول (2) نتائج معاملات ثبات المقياس

المحاور الفرعية	عدد العبارات	معادلة ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
المسؤولية الذاتية	١٣	٠.٧٩٣	٠.٧١٥
المسؤولية الجماعية	١٦	٠.٨٤١	٠.٨٢٦
المسؤولية تجاه المنظمة	١٧	٠.٨٨٦	٠.٨٦٤
الدرجة الكلية	٤٦	٠.٩٤٥	٠.٩٦١

يلاحظ من الجدول السابق أن المقياس يتصف بمعاملات ثبات جيدة، إذ تراوحت قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (٠.٧٩٣ - ٠.٩٤٥)، وتراوحت بطريقة التجزئة النصفية ما بين (٠.٧١٥ - ٠.٩٦١)، وجميعها قيم عالية إحصائياً، وتشير إلى أن المقياس يتصف بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يصبح المقياس جاهز للتطبيق على عينة البحث.

مقياس الأداء الوظيفي: تم إعداد وتصميم مقياس الأداء الوظيفي بعد الاطلاع على الأدب النظري، والمقاييس والأدوات التي لها علاقة بمقياس الأداء الوظيفي، بعدها تم إنهاء المقياس المكون في صورته الأولية من ثلاثة أبعاد (جودة العمل المنجز، حجم الأعمال المنجزة، المعرفة بالمتطلبات الوظيفية).

صدق المقياس: للتأكد من صدق المحتوى للمقياس قامت الباحثة بعرضه في صورته الأولية على مجموعة من السادة أعضاء الهيئة التعليمية في قسم علم الاجتماع بجامعة دمشق، من أجل تحكيمه، وطلبت منهم إبداء الرأي فيه، بعدها أخذت الباحثة بآراء السادة المحكمين التي تتناسب مع أهداف البحث.

وبعد إجراء التعديلات المقترحة، تم التوصل إلى مقياس مؤلفة من (٣٢) عبارة موزعة على ثلاثة محاور، الملحق (٢).
الصدق البنوي: قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مؤلفة من (٣٤) موظفاً، وتم التحقق من الصدق البنوي للمقياس من خلال حساب معامل ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. والجدول (3) يوضح معاملات الارتباط الناتجة:

الجدول (3) معاملات ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

المحاور	حدود معاملات الارتباط	Sig.	النتيجة
جودة العمل المنجز	٠.٩ (0.637- 7)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
حجم الأعمال المنجزة	(0.876- 0.576)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01
المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	(٠.٩٠٣ - ٠.٥٣٧)	.000	جميع العبارات ذات اتساق معنوي عند مستوى دلالة 0.01

يلاحظ من الجدول السابق أن قيم معاملات ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (٠.٥٣٧ - ٠.٩٤٧) وهي معاملات ارتباط جيدة ودالة إحصائياً عند (٠.٠١) مما يدل على أن كل عبارة من عبارات المقياس متسقة مع المحور الذي تنتمي إليه. وبالتالي فإن المقياس يتصف بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

- ثبات المقياس: قامت الباحثة بحساب ثبات المقياس بالطرائق الآتية:

طريقة التجزئة النصفية: لحساب ثبات المقياس بهذه الطريقة قامت الباحثة بتقسيم عباراته إلى نصفين، يضم النصف الأول العبارات نوات الأرقام الفردية، ويضم النصف الثاني العبارات ذوات الأرقام الزوجية، ثم حسب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين الأول والثاني، وبما أن الثبات بهذه الطريقة يمثل ثبات نصف المقياس لذلك صحح بمعادلة سبيرمان براون، والجدول (4) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.

طريقة الفا كرونباخ: حسب معامل الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بين عبارات المقياس، والجدول (4) يوضح معاملات الثبات بهذه الطريقة.

الجدول (4) نتائج معاملات ثبات المقياس

التجزئة النصفية	معادلة ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحاور الفرعية
0.741	0.796	١٢	جودة العمل المنجز
0.772	0.829	١٠	حجم الأعمال المنجزة
0.749	0.735	١٠	المعرفة بالمتطلبات الوظيفية
٠.٨١٦	٠.٨٨٣	٣٢	الدرجة الكلية

يلاحظ من الجدول السابق أن المقياس تتصف بمعاملات ثبات جيدة، إذ تراوحت قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (٠.٧٣٥ - ٠.٨٨٣)، وتراوحت بطريقة التجزئة النصفية ما بين (٠.٧٤١ - ٠.٨١٦)، وجميعها قيم عالية إحصائياً، وتشير إلى أن المقياس يتصف بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يصبح المقياس جاهز للتطبيق على عينة البحث.

تاسعاً: مناقشة فرضيات البحث الميداني وتفسيرها

لسؤال الأول: ما مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى أفراد عينة البحث؟

للإجابة عن هذا السؤال، أعطي كل مستوى من مستويات المسؤولية الاجتماعية في المقياس الموجه لأفراد العينة قيمةً متدرجة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، وحددت فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة باستخدام القانون التالي:

$$0.66 = \frac{1 - 3}{3} = \frac{1 - \text{عدد مستويات ليكرت}}{\text{عدد المستويات}}$$

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي، يمكن التعامل مع متوسطات الدرجات على النحو التالي:

الجدول (5) درجات المسؤولية الاجتماعية والقيم الموافقة لها

الدرجة	القيم المعطاة للدرجة	فئات قيم المتوسط الحسابي لكل درجة
كبيرة (موافق)	3	٣ - ٢.٣٤
متوسطة (محايد)	٢	٢.٣٣ - ١.٦٧
ضعيفة (غير موافق)	١	١.٦٦ - ١

وفي ضوء الجدول السابق يمكن تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس المسؤولية الاجتماعية ومحاوره الفرعية كما يلي:

الجدول (6) الإحصاء الوصفي لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس المسؤولية الاجتماعية

م	محاور المقياس	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
١	المسؤولية الذاتية	١٣	2.36	.457	كبيرة	٣
٢	المسؤولية الجماعية	١٦	2.45	.428	كبيرة	٢
٣	المسؤولية تجاه المنظمة	١٧	2.57	.491	كبيرة	١
	الدرجة الكلية	٤٦	٢.٤٦	.452	كبيرة	

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس المسؤولية الاجتماعية وأبعاده الفرعية قد تراوحت بين (٢.٥٧) كحد أعلى لمحور (المسؤولية تجاه المنظمة) وهو بدرجة (كبيرة)، و(٢.٣٦) كحد أدنى لمحور (المسؤولية الذاتية) وهو بدرجة (كبيرة). وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة البحث على الدرجة الكلية لمقياس المسؤولية الاجتماعية (٢.٤٦) وهي بدرجة (كبيرة).

وعليه نستنتج أن موظفي الهلال الأحمر العربي السوري يتمتعون بمستوى عالٍ من المسؤولية الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى تمتعهم بصفات الشخص المسؤول التي تم ذكرها سابقاً، وتم استخدامها في المقياس والتي تتجسد بالنقطة ومحبة الآخرين وتقديم المساعدة والالتزام وغيرها من الصفات، بالإضافة إلى أن طبيعة العمل في مجال الدعم والخدمة الاجتماعية، وما تحمله من تجارب في تقديم المساعدات وتحسين الظروف والاحتكاك بالمستفيدين لها دور في تعزيز المسؤولية لدى الموظفين، بالإضافة إلى أن الموظفين من إداريين ومتطوعين وموظفين سواء في العمل المكتبي أو الميداني يمثلون شريحة من الشباب الواعي والمدرّك لأهمية الدور الذي يقوم به، والذي يقوده إلى الالتزام والحرص على أداء الدور الموكل إليه على أكمل وجه.

وعليه نجد أن المسؤولية الاجتماعية تتلخص في الشعور بالواجب ومدى تحمل الالتزام في تقديم الخدمة المجتمعية وأن العمل في المجال الإنساني كما يتطلب فإنه بالضرورة يعزز شعور عالٍ بالمسؤولية الاجتماعية لدى المتطوع أو العامل في المجال الإنساني وتقديم المساعدة، وهذا يتفق مع تعريف كل من (Beaumont & Stephens (2003 المذكور سابقاً والذي يلخص المسؤولية المدنية بالانخراط في المؤسسات الاجتماعية أو الأنشطة المدنية والعمل التطوعي.

السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة البحث؟

للإجابة على هذا السؤال، أعطي كل مستوى من مستويات الأداء الوظيفي في المقياس الموجه لأفراد العينة قيماً متدرجة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، كما بين الجدول (١).

وبالتالي يمكن تحديد مستوى الأداء الوظيفي من خلال حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي ومحاوره الفرعية كما يلي:

الجدول (7) الإحصاء الوصفي لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي

م	محاور المقياس	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
١	جودة العمل المنجز	١٢	2.64	.444	كبيرة	١
٢	حجم الأعمال المنجزة	١٠	2.48	.442	كبيرة	٣
٣	المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	١٠	2.49	.455	كبيرة	٢
	الدرجة الكلية	٣٢	٢.٥٤	.433	كبيرة	

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي وأبعاده الفرعية قد تراوحت بين (٢.٦٤) كحد أعلى لمحور (جودة العمل المنجز) وهو بدرجة (كبيرة)، و(٢.٤٨) كحد أدنى لمحور (حجم الأعمال المنجزة) وهو بدرجة (كبيرة). وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة البحث على الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي (٢.٥٤) وهي بدرجة (كبيرة).

وعليه نجد أن موظفي الهلال الأحمر العربي السوري من موظفين ومتطوعين يتمتعون بمستوى عال من الأداء الوظيفي، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها تمتعهم بالمعرفة اللازمة لكل متطلبات الوظيفة التي يشغلونها، ووجود المناخ التنظيمي المناسب الذي ساعدهم لأداء عملهم بكفاءة عالية، وكذلك رضاهم عن العمل كونهم يتقدمون بدايةً تطوعاً ومن رغبة ذاتية، وكذلك العمل بشكل جماعي له دور في الأداء الوظيفي، إذ يحفز على تقديم عمل على مستوى عالٍ من الكفاءة والإنتاجية للمؤسسة أيضاً، ومن العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي والتي تم ملاحظتها من قبل الباحثة في مراكز الهلال الأحمر التي تمت زيارتها، هي العوامل الفنية من استخدام الأجهزة الالكترونية الحديثة وأسلوب العمل المتبع التي لها تأثير واضح على مستوى الأداء، بالإضافة إلى فضل العمل بشكل جماعي فالعمل الجماعي يزيد من الكفاءة، وهذا ما أكدته كثير من الدراسات التي تناولت العلاقة بين المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي، واعتبرت أن العمل الجماعي الأساس في البناء التنظيمي المعاصر، حيث المشاركة بين أعضاء الفريق في تحقيق المطلوب يدفعهم إلى الزيادة في كفاءة الأداء.

وعليه نرى أن الأداء الوظيفي هو العملية والمعياري الذي يحدد أداء الفرد ودوره الوظيفي ومدى تحمله لضغوط عمله، فضلاً عن المسؤوليات والصفات التي يجب أن تتوافر في الفرد العامل والتي توهمه لشغل وظيفة ما تتطلب خصائص معينة إتمام المهام المطلوبة منه.

ثانياً: فرضيات البحث: تم التحقق من صحة الفرضيات عند مستوى الدلالة (0.05).

نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى موظفي الهلال الأحمر". للتحقق من صحة الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة البحث على مقياس المسؤولية الاجتماعية ودرجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي، والجدول الآتي يوضح تلك المعاملات:

الجدول (8) معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة البحث على مقياس المسؤولية الاجتماعية

و درجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي

مقياس الأداء الوظيفي				مقياس المسؤولية الاجتماعية
الدرجة الكلية	المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	حجم الأعمال المنجزة	جودة العمل المنجز	
.933**	.881**	.893**	.938**	المسؤولية الذاتية
.941**	.886**	.904**	.945**	المسؤولية الجماعية
.957**	.918**	.919**	.942**	المسؤولية تجاه المنظمة
.959**	.910**	.920**	.956**	الدرجة الكلية

يلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بين درجات أفراد العينة على مقياس المسؤولية الاجتماعية ودرجاتهم على مقياس الأداء الوظيفي وهي علاقة ارتباطية قوية وموجبة أي كلما ارتفع مستوى المسؤولية

الاجتماعية لدى أفراد عينة البحث ارتفع لديهم مستوى الأداء الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات التي تناولت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، ففي دراسة (شيحة، ٢٠١٩) ودراسة (العتيبي وآخرون، ٢٠٢٢) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

وعليه نرى أن ارتباط الموظف بالمؤسسة ورضاه عن طبيعة العمل ومعاملة الأفراد داخل المؤسسة يعتبر مؤشر على قدرة المؤسسة على تفهم حاجات الموظفين وتوفير مناخ تنظيمي يساعد على التعاون بين الأفراد في المؤسسة مما يزيد من مستوى أدائهم والتزامهم بعملهم وولائهم للمؤسسة.

نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، وتم استخدام اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (9) نتائج اختبار (t-test) للدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث

على مقياس المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المحاور الفرعية	المسمى الوظيفي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	القرار
المسؤولية الذاتية	موظف	43	1.97	.497	٩.٠٩٢	١١٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	متطوع	78	2.58	.240				
المسؤولية الجماعية	موظف	43	2.09	.480	٨.٧٢٧	١١٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	متطوع	78	2.65	.221				
المسؤولية تجاه المنظمة	موظف	43	2.14	.530	٩.٣٦٢	١١٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	متطوع	78	2.80	.250				
الدرجة الكلية	موظف	43	2.07	.499	٩.٣١٤	١١٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	متطوع	78	2.68	.220				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (T) دالة إحصائياً في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية إذ كانت القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) المعتمد في البحث، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي. وهي لصالح المتطوعين ذوي المتوسط الحسابي الأكبر.

ويفسر ذلك في طبيعة العمل التطوعي النابع من دافع ورغبة ذاتية ومحبة في تقديم المساعدة للآخرين دون إجبار أو إلزام لتحمل المسؤولية، خاصة أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين المسؤولية والعمل التطوعي لاشتراكهما في المبادئ ذاتها من الإحساس بالآخرين والالتزام والمشاركة وتقديم المساعدة، وعليه نجد أنهما متداخلان يؤثر كل منهما في الآخر، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات التي تناولت العلاقة بين العمل التطوعي والمسؤولية الاجتماعية، ففي دراسة (سنقرات، ٢٠١٨) وجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية دالة بين الدافعية للعمل التطوعي والمسؤولية الاجتماعية ومجالتهما كافة، إذ بلغ معامل الارتباط بين دافعية العمل

التطوعي والمسؤولية الاجتماعية (0.777) وهي علاقة دالة إحصائياً، كما تبين أن قيم معاملات الارتباط بين كافة مجالات دافعية العمل التطوعي وكافة مجالات المسؤولية الاجتماعية دالة إحصائياً مما يعزز العلاقة بين دافعية العمل التطوعي والمسؤولية الاجتماعية بشكل عام.

وكذلك دراسة (عينتاوي، ٢٠١٩) التي توصلت أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مجالي العمل التطوعي والمسؤولية الاجتماعية، وفسرت الباحثة هذه العلاقة كون المفهومين يصبان في خدمة المجتمع وأفراده وقضاياهم ويعملان معاً على تحقيق أهدافه. وعليه نرى أن العمل في المجال الإنساني وتقديم المساعدة للمحتاجين وخاصة عندما يكون نابع من رغبة شخصية ودون مقابل يتطلب الضرورة شعور عالٍ بالمسؤولية. لذلك نجد المتطوعين يتمتعون بدرجة عالية من المسؤولية الاجتماعية نابعة من طبيعة عملهم القائم على المساعدة والعطاء. نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، وتم استخدام اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (10) نتائج اختبار (t-test) للدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث

على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المحاور الفرعية	المسمى الوظيفي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	القرار
جودة العمل المنجز	موظف	43	2.24	.466	٩.٧٥٨	١١٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	متطوع	78	2.86	.229				
حجم الأعمال المنجزة	موظف	43	2.08	.426	٩.٩٤٥	١١٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	متطوع	78	2.70	.260				
المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	موظف	43	2.09	.423	٩.٤٠٥	١١٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	متطوع	78	2.71	.296				
الدرجة الكلية	موظف	43	2.14	.427	١٠.٢٨٦	١١٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	متطوع	78	2.76	.236				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (T) دالة إحصائياً في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية، إذ كانت القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) المعتمد في البحث، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي. وهي لصالح المتطوعين ذوي المتوسط الحسابي الأكبر.

ويعود ذلك إلى أن المتطوعين هم أكثر عملاً بشكل فريق جماعي والذي له الأثر في مستوى الأداء الوظيفي الذي تم الحديث عنه سابقاً إذ أن العمل بشكل جماعي له دور في الأداء الوظيفي كونه يحفز على تقديم عمل على مستوى عالٍ من الكفاءة والإنتاجية،

بالإضافة إلى عمل الميداني والاحتكاك بالأشخاص المستفيدين ورؤية ثمرة المساعدة على أرض الواقع له أثر في زيادة الدافعية لتقديم الأفضل في مجال العمل.

وعليه نرى أن المتطوع العامل في المجال الإنساني القائم على تقديم المساعدة مباشرة لديه مستوى أداء عالٍ في عمله، وذلك لأن احتكاكه المباشر بالمستفيدين ورؤية نتيجة عمله واحساسه بالعبء والمساعدة يزيد رغبته في تقديم المزيد وتقديم أفضل أداء ممكن. نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات العمل".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق المعنوية بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، كما يوضح ذلك الجدول (11):

الجدول (11) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة

على مقياس المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات العمل

المحاور	سنوات العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
المسؤولية الذاتية	أقل من ٥	59	2.13	.520	بين المجموعات	6.596	2	3.298	21.045	.000
	١٠-٥	35	2.53	.267	داخل المجموعات	18.493	118	.157		
	أكثر من ١٠	27	2.65	.119	المجموع	25.089	120			
المسؤولية الجماعية	أقل من ٥	59	2.21	.472	بين المجموعات	6.586	2	3.293	25.175	.000
	١٠-٥	35	2.65	.255	داخل المجموعات	15.435	118	.131		
	أكثر من ١٠	27	2.72	.107	المجموع	22.022	120			
المسؤولية تجاه المنظمة	أقل من ٥	59	2.31	.556	بين المجموعات	7.696	2	3.848	21.427	.000
	١٠-٥	35	2.76	.295	داخل المجموعات	21.192	118	.180		
	أكثر من ١٠	27	2.87	.105	المجموع	28.888	120			
الدرجة الكلية	أقل من ٥	59	2.22	.510	بين المجموعات	6.942	2	3.471	23.346	.000
	١٠-٥	35	2.65	.257	داخل المجموعات	17.543	118	.149		
	أكثر من ١٠	27	2.75	.083	المجموع	24.484	120			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (F) كانت دالة إحصائياً في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية إذ كانت القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير سنوات العمل. ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تبعاً لمتغير سنوات العمل تم استخدام اختبار شيفيه Scheffe للمقارنات المتعددة كما يبين الجدول التالي:

الجدول (12) نتائج اختبار Scheffe للمقارنات المتعددة تبعاً لمتغير سنوات العمل

المحاور الفرعية	سنوات العمل (I)	سنوات العمل (J)	الفرق بين المتوسطين (I-J)	الخطأ المعياري	القيمة الاحتمالية	القرار
المسؤولية الذاتية	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	-0.407*	0.084	0.000	لصالح من 5-10
	أكثر من 10 سنوات	5-10 سنوات	-0.527*	0.092	0.000	لصالح أكثر من 10
المسؤولية الجماعية	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	-0.436*	0.077	0.000	لصالح من 5-10
	أكثر من 10 سنوات	5-10 سنوات	-0.501*	0.084	0.000	لصالح أكثر من 10
المسؤولية تجاه المنظمة	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	-0.450*	0.090	0.000	لصالح من 5-10
	أكثر من 10 سنوات	5-10 سنوات	-0.561*	0.098	0.000	لصالح أكثر من 10
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	-0.431*	0.082	0.000	لصالح من 5-10
	أكثر من 10 سنوات	5-10 سنوات	-0.530*	0.090	0.000	لصالح أكثر من 10

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تعزى إلى متغير سنوات العمل بين أفراد عينة البحث الذين لديهم سنوات عمل (أقل من 5 سنوات)، والذين لديهم سنوات عمل (5-10 سنوات)، لصالح الذين لديهم سنوات عمل (5-10 سنوات)، ذوي المتوسط الحسابي الأكبر في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية. - أفراد عينة البحث الذين لديهم سنوات عمل (أقل من 5 سنوات)، والذين لديهم سنوات عمل (أكثر من 10 سنوات)، لصالح الذين لديهم سنوات عمل (أكثر من 10 سنوات)، ذوي المتوسط الحسابي الأكبر في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية. نلاحظ من الجدول السابق التقارب في المتوسطات الحسابية رغم وجود فروق في المتوسطات، والتي تفسر بوجود الخبرة مع زيادة سنوات العمل؛ فالخبرة تزيد من المعرفة بالدور والإحاطة به مما يزيد المسؤولية الاجتماعية لدى الموظف. وعليه نرى أن سنوات الخدمة تزيد الخبرة في العمل والقدرة على مواجهة أي مشكلة كانت مما يزيد الشعور بالثقة لدى الفرد بأنه قادر على تحمل مسؤولية أي دور وظيفي وأي موقف ممكن.

نتائج الفرضية الخامسة ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات العمل".

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق المعنوية بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تبعاً لمتغير سنوات العمل، كما يوضح ذلك الجدول (13):

الجدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات العمل

المحاور	سنوات العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
جودة العمل المنجز	أقل من ٥	59	2.39	.492	بين المجموعات	7.090	2	3.545	25.180	.000
	١٠-٥	35	2.84	.261	داخل المجموعات	16.614	118	.141		
	أكثر من ١٠	27	2.92	.101	المجموع	23.704	120			
حجم الأعمال المنجزة	أقل من ٥	59	2.25	.481	بين المجموعات	6.029	2	3.015	20.400	.000
	١٠-٥	35	2.66	.302	داخل المجموعات	17.437	118	.148		
	أكثر من ١٠	27	2.74	.187	المجموع	23.466	120			
المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	أقل من ٥	59	2.24	.478	بين المجموعات	7.740	2	3.870	26.657	.000
	١٠-٥	35	2.67	.298	داخل المجموعات	17.131	118	.145		
	أكثر من ١٠	27	2.81	.183	المجموع	24.872	120			
الدرجة الكلية	أقل من ٥	59	2.29	.470	بين المجموعات	6.927	2	3.464	26.217	.000
	١٠-٥	35	2.72	.263	داخل المجموعات	15.589	118	.132		
	أكثر من ١٠	27	2.82	.126	المجموع	22.517	120			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (F) كانت دالة إحصائياً في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية إذ كانت القيم الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) المعتمد في البحث، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات العمل. ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تبعاً لمتغير سنوات العمل تم استخدام اختبار شيفيه Scheffe للمقارنات المتعددة كما يبين الجدول التالي:

الجدول (14) نتائج اختبار Scheffe للمقارنات المتعددة تبعاً لمتغير سنوات العمل

المحاور الفرعية	سنوات العمل (I)	سنوات العمل (J)	الفرق بين المتوسطين (I-J)	الخطأ المعياري	القيمة الاحتمالية	القرار
جودة العمل المنجز	أقل من ٥ سنوات	١٠-٥ سنوات	-0.447*	0.080	0.000	لصالح من ٥-١٠
	أكثر من ١٠ سنوات	١٠-٥ سنوات	-0.525*	0.087	0.000	لصالح أكثر من ١٠
جودة الأعمال المنجزة	أقل من ٥ سنوات	١٠-٥ سنوات	-0.406*	0.082	0.000	لصالح من ٥-١٠
	أكثر من ١٠ سنوات	١٠-٥ سنوات	-0.490*	0.089	0.000	لصالح أكثر من ١٠
المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	أقل من ٥ سنوات	١٠-٥ سنوات	-0.437*	0.081	0.000	لصالح من ٥-١٠
	أكثر من ١٠ سنوات	١٠-٥ سنوات	-0.574*	0.089	0.000	لصالح أكثر من ١٠
الدرجة الكلية	أقل من ٥ سنوات	١٠-٥ سنوات	-0.430*	0.078	0.000	لصالح من ٥-١٠
	أكثر من ١٠ سنوات	١٠-٥ سنوات	-0.530*	0.084	0.000	لصالح أكثر من ١٠

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تعزى إلى متغير سنوات العمل بين: أفراد عينة البحث الذين لديهم سنوات عمل (أقل من ٥ سنوات) والذين لديهم سنوات عمل (٥-١٠ سنوات) لصالح الذين لديهم سنوات عمل (٥-١٠ سنوات) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية. وكذلك أفراد عينة البحث الذين لديهم سنوات عمل (أقل من ٥ سنوات) والذين لديهم سنوات عمل (أكثر من ١٠ سنوات) لصالح الذين لديهم سنوات عمل (أكثر من ١٠ سنوات) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية. ويفسر ذلك أيضاً بوجود الخبرة التي تأتي من معرفة المتطلبات الوظيفية وكيفية التعامل مع ضغط العمل والاستفادة من التجارب خلال سنوات الخدمة كلها عوامل تؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين. وعليه نرى أن سنوات العمل التي تحمل الخبرة الكافية تؤدي إلى تقديم مستوى أداء جيد في الوظيفة التي يشغلها والمؤسسة التي يعمل بها. نتائج الفرضية السادسة ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير طبيعة العمل".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق المعنوية بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تبعاً لمتغير طبيعة العمل، كما يوضح ذلك الجدول (15):

الجدول (15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة

على مقياس المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير طبيعة العمل

المحاور	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
المسؤولية الذاتية	العمل الميداني	16	1.87	0.476	بين المجموعات	8.145	2	4.072	28.359	0.000

		.144	118	16.945	داخل المجموعات	.520	2.17	35	المكتب	
			120	25.089	المجموع	.252	2.57	70	الإثنين معاً	
.000	28.921	3.622	2	7.244	بين المجموعات	.489	2.02	16	العمل الميداني	المسؤولية الجماعية
		.125	118	14.778	داخل المجموعات	.479	2.25	35	المكتب	
			120	22.022	المجموع	.222	2.65	70	الإثنين معاً	
.000	34.645	5.344	2	10.688	بين المجموعات	.529	2.04	16	العمل الميداني	المسؤولية تجاه المنظمة
		.154	118	18.201	داخل المجموعات	.530	2.32	35	المكتب	
			120	28.888	المجموع	.253	2.81	70	الإثنين معاً	
.000	32.079	4.312	2	8.624	بين المجموعات	.494	1.98	16	العمل الميداني	الدرجة الكلية
		.134	118	15.860	داخل المجموعات	.504	2.25	35	المكتب	
			120	24.484	المجموع	.227	2.68	70	الإثنين معاً	

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (F) كانت دالة إحصائياً في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية إذ كانت القيمة الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير طبيعة العمل.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تبعاً لمتغير طبيعة العمل تم استخدام اختبار شيفيه Scheffe للمقارنات المتعددة كما يبين الجدول التالي:

الجدول (16) نتائج اختبار Scheffe للمقارنات المتعددة تبعاً لمتغير طبيعة العمل

المحاور الفرعية	طبيعة العمل (I)	طبيعة العمل (J)	الفرق بين المتوسطين (I-J)	الخطأ المعياري	القيمة الاحتمالية	القرار
جودة العمل المنجز	العمل الميداني	الاثنين معاً	-.698*	.105	.000	دال لصالح الاثنين معاً
	في المكتب	الاثنين معاً	-.399*	.078	.000	دال لصالح الاثنين معاً
جودة الأعمال المنجزة	العمل الميداني	الاثنين معاً	-.636*	.098	.000	دال لصالح الاثنين معاً
	في المكتب	الاثنين معاً	-.400*	.073	.000	دال لصالح الاثنين معاً
المعرفة المتطلبات الوظيفية	العمل الميداني	الاثنين معاً	-.765*	.109	.000	دال لصالح الاثنين معاً
	في المكتب	الاثنين معاً	-.493*	.081	.000	دال لصالح الاثنين معاً
الدرجة الكلية	العمل الميداني	الاثنين معاً	-.700*	.102	.000	دال لصالح الاثنين معاً
	في المكتب	الاثنين معاً	-.431*	.076	.000	دال لصالح الاثنين معاً

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تعزى إلى متغير طبيعة العمل لصالح طبيعة العمل (الاثنين معاً) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية. ويفسر ذلك إلى زيادة المهام وتنوعها بين الخروج إلى العمل الميداني، والعمل ضمن فريق يحثك بالمجتمع والحالات المستعيدة من الدعم والتواجد ضمن المكاتب، وتنسيق العمل والتعاون بين الموظفين والرؤساء والزّملاء، كلها عوامل أدت إلى ارتفاع مستوى المسؤولية لدى الموظفين الذين جمعوا العمل الميداني والمكتبي معاً.

نتائج الفرضية السابعة ومناقشتها:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير طبيعة العمل".

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لقياس الفروق المعنوية بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تبعاً لمتغير طبيعة العمل، كما يوضح ذلك الجدول (17):

الجدول (17) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة

على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير طبيعة العمل

المحاور	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	القيمة الاحتمالية
جودة العمل المنجز	العمل الميداني	16	2.22	.490	بين المجموعات	6.780	2	3.390	23.636	.000
	المكتب	35	2.44	.514	داخل المجموعات	16.924	118	.143		
	الإثنين معاً	70	2.83	.251	المجموع	23.704	120			
حجم الأعمال المنجزة	العمل الميداني	16	2.09	.506	بين المجموعات	7.084	2	3.542	25.511	.000
	المكتب	35	2.26	.479	داخل المجموعات	16.383	118	.139		
	الإثنين معاً	70	2.68	.263	المجموع	23.466	120			
المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	العمل الميداني	16	2.07	.470	بين المجموعات	8.267	2	4.133	29.374	.000
	المكتب	35	2.25	.475	داخل المجموعات	16.605	118	.141		
	الإثنين معاً	70	2.71	.285	المجموع	24.872	120			
الدرجة الكلية	العمل الميداني	16	2.13	.484	بين المجموعات	7.356	2	3.678	28.629	.000
	المكتب	35	2.31	.474	داخل المجموعات	15.160	118	.128		
	الإثنين معاً	70	2.74	.241	المجموع	22.517	120			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (F) كانت دالة إحصائياً في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية إذ كانت القيم الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد في البحث، وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير طبيعة العمل. ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تبعاً لمتغير طبيعة العمل تم استخدام اختبار شيفيه Scheffe للمقارنات المتعددة كما يبين الجدول التالي:

الجدول (18) نتائج اختبار Scheffe للمقارنات المتعددة تبعاً لمتغير طبيعة العمل

المحاور الفرعية	طبيعة العمل (I)	طبيعة العمل (J)	الفرق بين المتوسطين (I-J)	الخطأ المعياري	القيمة الاحتمالية	القرار
جودة العمل المنجز	العمل الميداني	الاثنتين معاً	-0.608*	0.105	0.000	دال لصالح الاثنتين معاً
	في المكتب	الاثنتين معاً	-0.394*	0.078	0.000	دال لصالح الاثنتين معاً
جودة الأعمال المنجزة	العمل الميداني	الاثنتين معاً	-0.595*	0.103	0.000	دال لصالح الاثنتين معاً
	في المكتب	الاثنتين معاً	-0.426*	0.077	0.000	دال لصالح الاثنتين معاً
المعرفة بالمتطلبات الوظيفية	العمل الميداني	الاثنتين معاً	-0.641*	0.104	0.000	دال لصالح الاثنتين معاً
	في المكتب	الاثنتين معاً	-0.461*	0.078	0.000	دال لصالح الاثنتين معاً
الدرجة الكلية	العمل الميداني	الاثنتين معاً	-0.615*	0.099	0.000	دال لصالح الاثنتين معاً
	في المكتب	الاثنتين معاً	-0.427*	0.074	0.000	دال لصالح الاثنتين معاً

يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على المقياس تعزى إلى متغير طبيعة العمل لصالح طبيعة العمل (الاثنتين معاً) ذوي المتوسط الحسابي الأكبر في جميع محاور المقياس والدرجة الكلية. ويفسر ذلك إلى تأثير العمل الجماعي في العمل الميداني وكذلك سلامة المناخ التنظيمي الذي جمعت في الموظفين الذين يعملون في المجالين معاً.

عاشراً: نتائج البحث وتوصياته:

1. مستوى المسؤولية الاجتماعية مرتفع لدى موظفي الهلال الأحمر العربي السوري.
2. مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى موظفي الهلال الأحمر العربي السوري.
3. توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المسؤولية الاجتماعية، تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي لصالح المتطوعين.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي لصالح المتطوعين.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على كلاً من مقياس المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات العمل بين: أفراد عينة البحث الذين لديهم سنوات عمل (أقل من 5 سنوات)، والذين لديهم سنوات عمل

- (٥-١٠ سنوات)، لصالح الذين لديهم سنوات عمل (٥-١٠ سنوات). وأفراد عينة البحث الذين لديهم سنوات عمل (أقل من ٥ سنوات) والذين لديهم سنوات عمل (أكثر من ١٠ سنوات)، لصالح الذين لديهم سنوات عمل (أكثر من ١٠ سنوات).
٧. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على كلاً من مقياس المسؤولية الاجتماعية، ومقياس الأداء الوظيفي تعزى إلى متغير طبيعة العمل لصالح طبيعة العمل (الاثنين معاً).
- وفي ضوء هذه النتائج تم اقتراح عدة توصيات أهمها:
١. بناء منظمة الهلال الأحمر العربي السوري نظام تقييم أداء العاملين من موظفين ومتطوعين ورؤساء أقسام يساعدها في تقييم أداءها بشكل دوري ومنتظم، الأمر الذي يساعد في إمكانية تحقيق الأهداف المخطط لها، والوقوف على أخطاء الموظفين والتحسين من مستوى أدائهم.
 ٢. إمكانية استعمال مقياس المسؤولية الاجتماعية في المنظمة للأشخاص الذين يودون التقدم للعمل في المنظمة حيث يتم إجراء الاختبار لهم بواسطة مقياس المسؤولية الاجتماعية.
 ٣. ضرورة المشاركة والتعاون بين الموظفين ذوو الخبرة الواسعة والموظفين الجدد للاستفادة قدر الإمكان من خبراتهم في مجال العمل.
 ٤. ضرورة تبديل طبيعة العمل في المكاتب والعمل الميداني بين فترة وأخرى للوصول إلى مستوى جيد في أداء العمل.
 ٥. نظراً لأهمية موضوع الدراسة يوصى بإجراء دراسات أخرى مماثلة لعينات من الموظفين في مراكز وهيئات ومنظمات مختلفة، من شأنها تخدم المعرفة في هذا المجال.

التمويل:

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (٥٠١١٠٠٠٢٠٥٩٥).

المراجع:**أ-المراجع العربية:**

- ١- أبو عوض، رانيا(٢٠١٥). واقع تطبيق هندرة إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالتطوير الإداري، رسالة ماجستير، فلسطين
- ٢- أحمد، خولة تواتي(٢٠١٤). اتخاذ القرار الدراسي وعلاقته بكل من مركز الضبط وتحمل المسؤولية الشخصية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، شعبة علوم التربية، جامعة الوادي.
- ٣- أرفيس، مريم(٢٠١٨). الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد ٦، الجزائر.
- ٤- آل مراد، حسن، نجلة، راند(٢٠٠٩). جودة العمل الإداري ودورها في تعزيز المكانة الذهنية للمنتجات، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد الخامس، العدد الرابع عشر.
- ٥- حناشي، منال(٢٠٢٠). أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي دراسة حالة: المؤسسة الوطنية لإنجاز المنشآت الأساسية INERGA، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة لونيبي علي البليدة.
- ٦- الخالدي، زينب مطر(٢٠٢٠). دور المدرسة الثانوية في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى طلابها بالكويت، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية بالغرقة، جامعة جنوب الوادي، العدد ٤، المجلد ٢.
- ٧- خرشي، فيصل(٢٠١٩). فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة الرياضية دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، رسالة ماجستير، مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، تخصص تسيير منشآت الرياضة، الجزائر.
- ٨- خيار، أمينة(٢٠١٦). أثر المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة على تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي.
- ٩- الرّدجاليّة، ميمونة بنت درويش؛ الخروصيّة، رقيّة بنت عباس(٢٠٢١). العلاقة بين ممارسة معلمي التربية الإسلامية بمرحلة التعليم ما بعد الأساسي بسلطنة عمان للمسؤولية الاجتماعية ومستوى أدائهم التدريسي، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، المجلد(١٢)، العدد(٣).
- ١٠- سليمان، سناء محمود(٢٠١٤). أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي دراسة حالة في بنك القاهرة عمان، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال. الأردن.
- ١١- سنقرط، عماد خضر(٢٠١٨). مستوى الدافعية للتطوع وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية لدى عينة من طلبة الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل.
- ١٢- شافو، خالد نجم الدين، مياطة، بوبكر(٢٠٢٠). العوامل الاجتماعية المؤثرة على الأداء الوظيفي للمعلم - دراسة ميدانية لبعض ابتدائيات بلدية الوادي ولاية الوادي، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه الخضر - الوادي، الجزائر
- ١٣- شيحة، بشير(٢٠١٩). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، رسالة ماجستير، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- ١٤- صمادي، أحمد، البعاوي، عقل محمد. (٢٠١٥). الفروق في المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية في منطقة حائل في المملكة العربية السعودية في ضوء عدد من المتغيرات. لمجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد ١١، عدد ١.

- ١٥- طلحاوي، مريم، براهيم، منصور (٢٠٢٠). الالتزام المهني وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة العقيد أحمد دراية_أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- ١٦- عبد الباقي، صلاح الدين وآخرون (٢٠٠٧). إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- ١٧- عبد باقر، ندى (٢٠١٢). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد ٧٣.
- ١٨- عبيد، عهود بنت ناصر (٢٠١٥). دور الأسرة في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى أبنائها، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية الآداب، المملكة العربية السعودية.
- ١٩- العتيبي، بدر عايش، وآخرون (٢٠٢٢). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الموظفين بالهيئة العامة للرياضة بدولة الكويت، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، العدد ٩٥، الجزء الأول.
- ٢٠- عمار، سلوى محمد (٢٠١٦). فاعلية برنامج مقترح قائم على التعلم الخدمي لتدريس القضايا المعاصرة لطلاب شعبة التاريخ بكليات التربية في تنمية التحصيل المعرفي والمسؤولية الاجتماعية لديهم، مجلة جامعة الفيوم، العدد الخامس، الجزء الأول.
- ٢١- عينتوي، نازك سعيد (٢٠١٧). واقع العمل التطوعي في المنظمات الأهلية الفلسطينية ودوره في تعزيز المسؤولية المجتمعية، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس.
- ٢٢- الغامدي، يحيى حامد (٢٠١١). فعالية برنامج إرشادي ديني في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة جدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- ٢٣- غانم، محمد حسن، القليوبي، خالد محمد (٢٠١٠م): علم النفس الاجتماعي - تأصيل نظري ودراسات ميدانية، ط١، جدة، مكتبة الشقري، السعودية.
- ٢٤- فحجان، سامي خليل (٢٠١٠). التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٢٥- القائد، خالد وآخرون (٢٠١٨). الرّضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي مكتبات جامعة مصراتة، مجلة كلية الفنون والإعلام، جامعة مصراتة، السنة الثالثة، العدد السادس.
- ٢٦- مشرف، ميسون محمد عبد القادر (٢٠٠٩). التّكثير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٢٧- المومني، فواز؛ المعاني، محمد خالد (٢٠١٧). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات البيئية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني.
- ٢٨- يوسف، ولاء (٢٠١٦). فاعلية الذات وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، كلية التربية، دمشق، سورية.

ب_ المراجع الأجنبية:

- 1- Lee، R.B، Baringb، R.V. and Santa Maria ،M.A(2016).Gender Variations in the Effects of Number of Organizational Memberships، Number of Social Networking Sites، and Grad-point Average on Global Social Responsibility in Filipino University Students. Europes Journal of Psychology. 12(1). 191-202

-
- 2-Dasilva 2004، Civic responsibility among Australian adolescent: Testing two come ting models. Journal of community psychology، V(32)،No(3).
- 4- Cariage-L Sania، Dianna،g (1997)، Developing attitudes of social Responsibility in the professions: the impact of medical student gender and personality attrilutes. Paper present at the annual meeting of the American educational research، association. Chicago، march،24-28.