

المخلص باللغة العربية

المسؤولية الاجتماعية واثرها في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الاردنية لخدمات الهواتف النقال)

إعداد الطالب

ياسين جميل ياسين

إشراف

الدكتور عبد العزيز بدر النداوي

هدفت هذه الدراسة الى اختبار اثر المسؤولية الاجتماعية بابعادها (حل المشكلات الاجتماعية , الإهتمام بالبيئة , الإهتمام والتركيز على العملاء) على تحقيق الميزة التنافسية بابعادها (الابتكار والتجديد , تخفيض التكلفة , التميز) وكذلك قياس اثر المسؤولية الاجتماعية بابعادها على تحقيق الميزة التنافسية لدى العاملين في هذه الشركات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (التحصيل العلمي , والخبرة الوظيفية) . اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال اعداد (استبانة) خاصة لاختبار فرضيات الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها حيث تكون مجتمع الدراسة من الموظفين في شركات الاتصالات الاردنية , البالغ عددهم (2213) موظف , قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت (221) موظف .

وبعد تحليل بيانات الدراسة احصائيا باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) , الاخرى المناسبة , توصلت الدراسة الى النتائج الرئيسية التالية: والاساليب الاحصائية

-وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للمسؤولية الاجتماعية بابعادها (المشكلات الاجتماعية , الإهتمام بالبيئة , الإهتمام والتركيز بالعملاء) على تحقيق الميزة التنافسية بابعادها (الابتكار والتجديد , التميز , تخفيض التكلفة) في شركات الاتصالات الأردنية

-عدم وجود فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في تطبيق المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (التحصيل العلمي , الخبرة الوظيفية) .

كما خلصت الدراسة الى جملة من التوصيات , أبرزها :

- العمل على تعزيز ثقافة ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال زيادة عقد البرامج الحديثة التي تعكس مفاهيم وثقافات تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الشاملة في هذه الشركات

- العمل على ايجاد إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل شركات القطاع الخدمي المتمثلة بالاتصالات حيث تتولى تخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة, وتبادل الخبرات والتجارب العملية فيما بينها, وتحديد نقاط القوة والضعف لتطبيق أفضل الأساليب في مجال المسؤولية الاجتماعية الشاملة

- العمل على دراسة وتحليل وفهم المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية ، باعتبارها واحدة من أهم الركائز لضمان القدرة على تحقيق التقدم على المنافسين وذلك من خلال الانخراط في حاجات المجتمع التي تعيش فيه

- العمل على توجيه نظرة شركات الاتصالات الاردنية الى مناطق الاقل حظا في برامجها المخصصة للمسؤولية الاجتماعية وذلك عن طريق زيادة قوة البث في هذه المناطق وفتح افرع جديدة تضمن تقديم خدمة اسرع لهذه المناطق