نحو استراتيجية للمسؤولية الاجتماعية في القطاع العام (دراسة ميدانية في دولة قطر)

“Towards a Strategy for Social Responsibility in the Public Sector (Field Study in the State of Qatar)”

الباحثة/ فاطمة عبد الله الشهراني*

ماجستير في الإدارة العامة، مسار التنمية الإدارية، كلية الإدارة العامة واقتصاديات التنمية، معهد الدوحة للدراسات العليا، دولة قطر

إشراف الدكتور/ فريد الصحن

بروفيسور في التعليم، عضو هيئة تدريس في كلية الإدارة العامة واقتصاديات التنمية، معهد الدوحة للدراسات العليا، دولة قطر

Email: fal027@dohainstitute.edu.qa*

الملخص:

تهدف هذه الدراسة لتأطير ملامح رئيسية لاستراتيجية مقترحة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في القطاع العام القطري. بالنظر إلى أنه لا يوجد نظام موحد للتطبيق فتفاوتت مساهمة المؤسسات في هذا الجانب وحيث أن البعض يهتم به بشكل كلي، لذلك كان لابد من وضع رؤية مبدئية لتقديم حدود استراتيجية مقترحة لمشاركة المؤسسات ضمن حدود المسؤولية الاجتماعية بجوانبها الثلاث: اتجاه العاملين، اتجاه البيئة، واتجاه المجتمع. وحيث أن هذه الدراسة ستساعد الحكومة القطرية بالوصول إلى تنمية مستدامة وتحقيق رؤيتها بشكل فعال بركائزها الأربع.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الكمي من خلال التطبيق الميداني. حيث قامت الباحثة بتوزيع استبيان إلكتروني بطريقة كرة الثلج على موظفي الحكومة القطرية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. تم تحديد حجم العينة ليبلغ (384) مفردة، ولكن تم استرداد عدد (133) استبانة فقط، منها (131) قابلة للتحليل بنسبة استجابة بلغت 35%. تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ورسوم بيانية توضح إجابات العينة على أسئلة الاستبيان.

توصلت الدراسة إلى أن هناك وعي وإدراك للموظفين العموميين بأهمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام، إلا أن هناك ضعف للمبادرات الاجتماعية للمؤسسات العامة في دولة قطر من وجهة نظر موظفيها المشاركين في الدراسة. ولتعزيز ذلك أيد المشاركون بأنه لابد من ربط هذا المفهوم بعملية التخطيط الاستراتيجي بصفة تلزم المؤسسات العامة بتقديم مساهمات فعالة أكثر ضمن خطة زمنية واضحة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، التخطيط الاستراتيجي، القطاع العام.

“Towards a Strategy for Social Responsibility in the Public Sector (Field Study in the State of Qatar)”

Abstract:

This study aims to frame the proposed strategic boundaries of social responsibility in the Qatari public sector. Given that there is no unified system for implementation, the contribution of institutions varies in this aspect and as some completely marginalize it, so it was necessary to develop an initial vision to present proposed strategic boundaries for the participation of public institutions within the areas of social responsibility in its three aspects: towards the employees, the environment, and the society at large. Whereas, this study will help the Qatari government to reach sustainable development and effectively achieve its vision with its four pillars.

This paper followed the quantitative method through a field study. The researcher distributed an electronic questionnaire to Qatari government employees through social media by using snowball method. The sample size number was set to be (384), however, (133) questionnaires were retrieved only, of which (131) were subject to analyze with a response rate of 35%. Data were analyzed using Statistical Package of Social Science (SPSS) and graphs that show the sample's answers to the questionnaire questions.

The findings revealed that there is awareness of the concept of social responsibility and its importance, especially for the public sector. However, there is a weakness for the social initiatives of public entities in the State of Qatar from the point of view of their employees participated in the study. To reinforce this, the participants agreed that this concept must be linked to the strategic planning process in a manner that obliges public institutions to make more effective contributions within a clear time plan.

Keywords: Social Responsibility, Strategic Planning, Public Sector.

الإهداء

والدي الغالي، لا أجد من الكلمات ما يُعبّر عن فخري واعتزازي.
أمي الحنون، التي ما زالت تمّدني بالقوّة والثقة بالنفس.
أختي الحبيبة "ندى"، التي تجعل حياتي مُفعمةً بالدّفء.
أختي الغالية "نور"، التي لم تبخل عليّ بالجهد الوفير.
أختي العزيزة "غادة"، التي سأقف بجانبها لاستكمال طريقها.
إخواني الغاليين "عبد الرحمن، عبد العزيز، وعلي"، سندي وعضدي في هذه الحياة.
زوجي العزيز وشريك حياتي "عيد"، وأهله الكرام الممتنّة لهم دوماً على مساندتي.
أبنائي الغاليين "لولوه وصالح"، كم أتشوّق لرؤية مستقبلكم.
وإلى جموع الأهل والأصدقاء، أهديكم رسالتي العلمية.

شكر وتقدير

أرى رحلتي لنيل درجة الماجستير قد انتهت اليوم بالفعل، من بعد تعبٍ ومشقةٍ لوقتٍ طويل.
وها أنا اليوم أختم بحث تخرجي بكل ما لديّ من همة ونشاط.
وبداخلي كل تقدير وامتنان لكل شخص كان له الفضل في مسيرتي وقدم لي المساعدة ولو باليسر، لكما أبواي الأعزاء،
زوجي العزيز، إخوتي الغاليين، جموع الأقارب، أصدقائي المحبين، وأساتذتي الكرام.
تيمناً بقول النبي (صلى الله عليه وسلم): "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، أحببت أن أخصّ بالشكر كل من:
الدكتور/ فريد الصحن، لتوجيهه الدائم خلال كتابة هذه الأطروحة البحثية.
وكذلك الدكتور/ عمرو رجب، لتدريبي على استخدام البرنامج الإحصائي.

1. الإطار العام للدراسة

يتضمن هذا الفصل شرح تقديمي لمشكلة البحث مع تحديد الأطر العامة لذلك بتقديم تساؤلات بحثية مفصلة، وبيان أهداف وأهمية الدراسة ومنهجيتها والحدود المتمثلة في القيود من عدة جوانب.

1.1 المقدمة

يحتل مفهوم المسؤولية الاجتماعية مكانة كبيرة خصوصاً لدى الشركات التجارية التي تهدف للربح بأن يكون لها بالمقابل مساهمة فعالة في المجتمع، ولكن اليوم توسع هذا النطاق ليشمل أيضاً مؤسسات الدولة الحكومية إذ أن تطبيق هذا المفهوم له انعكاسات إيجابية على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ويعزز من قوة العقد الاجتماعي للمنظمة بالمجتمع المحيط بها. من هذا المنطلق ولإثراء حصيلة الجانب الأكاديمي، تم التركيز في هذا البحث على فهم ووضع رؤية مبدئية لمساهمة القطاع العام في تطبيق مبادرات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية لقياس مدى مشاركتها، بالتالي يمكن تقديم مقترح لنموذج استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام كآلية عملية يمكن اتباعها وتعزيز من سياسة التطبيق والمحاسبة. وحيث أنه لا توجد استراتيجية خاصة بذلك للمؤسسات العامة القطرية في تطبيق هذا المفهوم، فتحاول هذه الدراسة تقديم تصور واتجاه واضح لكيفية مشاركة الجهات العامة ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية. وهذا يكون بتحديد علاقات المنظمة من عدة جوانب رئيسية أهمها: علاقتها اتجاه العاملين، علاقتها اتجاه البيئة، وعلاقتها اتجاه المجتمع. بالتالي يمكننا بناء تصور لما يجب أن يكون مقارنة بما هو كائن وذلك تطبيقاً لمفهوم الحوكمة المؤسسية. ولا يمكننا إنكار أهمية البحث من الجانبين العلمي والعملية، حيث أن معظم الأبحاث ناقشت هذا المفهوم من جانب القطاع الخاص، فتسليط الضوء على القطاع العام سيكون بمثابة مرجع للعديد من الدراسات المستقبلية الخاصة بهذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمؤسسات الدولة العامة الاستفادة من المقترح الاستراتيجي الذي يتمثل في مجموعة من الحلول والتوصيات المقدمة لتسهيل آلية التطبيق وتعميمها على جميع الجهات العامة بهدف تحديد الحد الأدنى من مشاركة الجهات الحكومية في هذا السياق.

2.1 مشكلة البحث

تزايد الاهتمام بتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام في الآونة الأخيرة، إذ أنه لم يعد مقتصرًا على القطاع الخاص والدولة ليست معنية فقط بتقديم الخدمات العامة للشعب على أكمل وجه وإنما هي ملزمة بتقوية أواصر العقد الاجتماعي في جوانب عدة. حادثة تطبيق المفهوم في القطاع الحكومي القطري وعدم وجود آلية ملزمة متبعة لكل مؤسسات الدولة العامة؛ تقلل من فاعلية الإسهامات وتضعف عملية المساءلة والمحاسبة. حيث لا زالت هناك تحديات اجتماعية، بيئية، وإدارية. ومن منطلق تطبيقي لرؤية قطر 2030 بركائزها التنموية الأربع: الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، والبشرية؛ نرى أن تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام ما هو إلا تطبيق لهذه الرؤية لتحقيق التنمية المستدامة لدولة قطر. لذا نتلخص مشكلة البحث في الآتي:

هل يمكن تطوير استراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للقطاع العام بحيث تحقق رضا المجتمع القطري؟

3.1 تساؤلات البحث

للإجابة على مشكلة البحث، كان لابد من تجزئته لعدة تساؤلات فرعية تسهيلاً لعملية البحث وتحليل الاستنتاجات وتقديم التوصيات لاحقاً. تساؤلات الدراسة تتشكل في الآتي:

- 1- ما مدى اعتناق العاملين في القطاع العام القطري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟
- 2- ما مدى ممارسة القطاع العام القطري في تطبيق مبادرات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية؟
- 3- كيف يمكن تصميم استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية بحيث تصلح للتطبيق في القطاع العام القطري؟

4.1 أهداف الدراسة

- 1- رسم أطر صريحة لاستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام بجوانبها الثلاث: اتجاه العاملين في المؤسسة، اتجاه البيئة، وأخيراً اتجاه المجتمع ككل. الذي سيؤدي إلى تغيير الثقافة السائدة عن الدور الأوسع لمؤسسات القطاع العام القطري إلى الدور المشترك، ومن جهة أخرى سيعزز مفهوم المواطنة للمنظمات العامة ودورها في تحقيق رضا المجتمع القطري.
- 2- قياس مدى اعتناق العاملين في مؤسسات القطاع العام القطري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- 3- قياس مدى تطبيق المنظمات العامة القطرية لممارسات واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية.
- 4- التأكد من أن صياغة استراتيجيات المنظمات العامة القطرية تتضمن استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية، بحيث تكون متماشية مع رؤية قطر 2030 بتحقيق التنمية المستدامة.

5.1 أهمية البحث

من الجانب التطبيقي:

- ستركز الدراسة على تقديم مقترح لاستراتيجية المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام القطري، بالتالي يمكن لصنّاع القرار من الحكومة القطرية بالمناصب الإدارية العليا الاستفادة من تحليل البيانات المرصودة والمقترح المقدم في تطبيقه على مستوى المنظمات العامة.
- من خلال تبني الحكومة القطرية للاستراتيجية المقترحة، تصبح العملية ملزمة لكل الجهات العامة؛ بالتالي يسهل على الدولة محاسبة المنظمات غير الفاعلة استناداً على سلطة ونفاذ القوانين الخاصة بذلك.
- مساعدة المنظمات العامة في التعرف على واقع تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام، ومن ثم القيام بتنفيذ المبادرات التي تسهم في رفع معدل مشاركتها في بيئتها الداخلية والخارجية.
- تتطلع الباحثة أن تعزز هذه الدراسة من قدرتها على الاستفادة من معرفتها الأكاديمية والنظرية في عملية جمع وتحليل البيانات كأسس علمية بحيث تتسم بالفاعلية والكفاءة، وباستخدام طرق منطقية في عملية التحليل والربط بحيث يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تمثل المقترح المقدم.

من الجانب الأكاديمي:

- يعتبر هذا البحث بمثابة إضافة للتراكم المعرفي لموضوع المسؤولية الاجتماعية لمنظمات القطاع العام، ويعتبر مرجع أكاديمي ومصدر بيانات ثانوي للدراسات المستقبلية في هذا المجال، خصوصاً بتسليطه الضوء على المجتمع القطري إذ أن الدراسات القطرية في هذا المجال نادرة.
- لم نصل لأي إحصائية منشورة خاصة بتطبيق هذا المفهوم في القطاع العام القطري وهذا يدل على حداثة المفهوم خصوصاً في هذا القطاع، لذا وجب البحث عنه بصورة متعمقة أكثر لإثراء الجانب البحثي.

6.1 حدود الدراسة

- 1- **زمانية:** تم إعداد البحث في الفترة الزمنية الممتدة من شهر ديسمبر 2020 إلى شهر أبريل 2021.
- 2- **مكانية:** يقتصر البحث بدراسته على نطاق المؤسسات العامة في دولة قطر.
- 3- **بشرية:** يقتصر البحث على دراسة آراء العاملين في الجهات الحكومية القطرية لمعرفة رؤيتهم واتجاهاتهم في رسم أطر استراتيجية لتطبيق هذا المفهوم داخل وخارج المؤسسة.
- 4- **موضوعية:** يركز البحث على رصد واقع تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع العام، وتقديم مقترح تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام القطري بحيث يحقق رضا المجتمع من خلال تحديد آلية واضحة تتمثل في مقترح استراتيجية خاصة بذلك على أن تكون متسقة مع استراتيجية الدولة والمنظمات العامة.

7.1 مصطلحات الدراسة

- **المسؤولية الاجتماعية:** هي التزام المنظمة بممارسة أنشطتها بشكل يحقق عائد إيجابي على المجتمع أو تأدية أعمالها بشكل لا يضر بالبيئة المحيطة بها، ويشمل أيضاً تخصيص جزء من مواردها المالية لعمل أنشطة ومشاريع تحقق تنمية وطنية (معجم المعاني، 2020)
- **القطاع العام:** يشمل الأنشطة المختلفة التي تزاولها الحكومة المركزية، السلطات المحلية والشركات المؤممة" (معجم المعاني، 2020)
- **الموظف العام:** "شخص يعهد إليه بعلم دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة" (معجم المعاني، 2020).
- **الاستراتيجية:** هي الخطة الموحدة طويلة الأجل والتي تشمل وضع رسالة ورؤية وأهداف واضحة تحدد اتجاه المنظمة ومبتغاها بشكل منسجم مع أنشطتها ومشاريعها، والتي يمكن قياس تطبيقها خلال مراحل زمنية مرحلية (معجم المعاني، 2020).

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

في هذا الفصل سيتم التطرق إلى عدة جوانب رئيسية. حيث تم تقسيم الإطار النظري لثلاثة أقسام رئيسية: المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة، التخطيط الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية، والمسؤولية الاجتماعية لمنظمات القطاع العام القطري. وذلك عن طريق ربط الأدبيات ومراجعتها ضمن محاور فرعية مع تعقيب الباحثة عليها ضمناً.

1.2 المسؤولية الاجتماعية: المفاهيم الأساسية

1.1.2 تعريف المسؤولية وأنواعها

في البداية قبل التوغل في صلب الدراسة، لابد لنا من توضيح مفهوم المسؤولية وهي:

- لغة: "هي الأعمال التي يكون الإنسان مطالباً بها" (سليمان، 2021).
- اصطلاحاً: "هي المقدرة على أن يلزم الإنسان نفسه أولاً، والقدرة على أن يفي ذلك بالتزامه بواسطة جهوده" (سليمان، 2021).

عند النظر للمفهوم في جانبه الإنساني نرى أن المسؤولية تبدأ بالفرد أمام خالقه والتي تلزم عليه نظام الرقابة الذاتية في كل ما يؤديه من أعمال، ومن ثم يكون مسؤول اتجاه أسرته وأبناءه، وبعد انخراطه أكثر في المجتمع لابد أن يكون لديه حس المسؤولية في البيئة المهنية. إذاً هذه كلها تفاصيل وجوانب متعددة للمسؤولية وسيتم تفصيل أنواعها بشكل أكبر في النقاط التالية (سليمان، 2021):

- 1- المسؤولية الدينية: من منظور إسلامي يجب على الفرد أن يكون مسؤولاً وحريصاً على أن يمثل صورة الإسلام الصحيحة للغير مسلمين بأحسن صورة؛ لكيلا يسئ للدين الذي يمثلته .
- 2- المسؤولية الأخلاقية: حيث تعنى بتربية الفرد وتعامله مع الغير، وهذا يأتي نتيجة التنشئة الاجتماعية الصحيحة المبنية على الأخلاق الحميدة. والمثل يقول التعليم في الصغر كالنقش على الحجر.
- 3- المسؤولية التعليمية: وهي مسؤولية الدولة برعاية أفرادها من خلال عدة جوانب رئيسية ومنها تنمية قدرات الشعب بتوفير بيئة تعليمية تكافح الأمية والجهل وترفع من قيمة الفرد مجتمعياً مما ينعكس على المستوى الاجتماعي والاقتصادي بمشاركته الفعالة .
- 4- المسؤولية المهنية: حيث أن ممكن تناولها من شقين. الشق الأول هي مسؤولية الدولة بتوفير وظائف لمواطنيها حسب متطلبات سوق العمل المربوطة بمخرجات التعليم. أما الشق الثاني فهو مسؤولية الموظف اتجاه العمل الذي يقوم بتأديته، وذلك استناداً لقول المصطفى: "إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

2.1.2 الفرق بين المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية المجتمعية

تتداخل وتتشابك المفاهيم المجتمعية لدى العديد من أفراد المجتمع، ومن بينها مفهومي المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية المجتمعية. الأمر الذي يحتم عرض أوجه الشبه والاختلاف بين المفهومين لتوضيح توجه البحث نحو المسؤولية الاجتماعية كأساس يبنى عليه استراتيجية مستقبلية نحو المسؤولية المجتمعية مستقبلاً للقطاع العام.

إن المسؤولية الاجتماعية تراعي في جوانبها النواحي الأخلاقية والإنسانية والبيئية للمؤسسة من خلال ارتباط ذلك بأعمالها وأنشطتها بشكل مباشر، وهذا من خلال التزامها القانوني بذلك عبر سياسات ولوائح خاصة بالمؤسسة لتطبيق أفضل الممارسات في ذلك (بورزيق، 2020). وفي هذا الجانب يكون المجتمع أحد أصحاب المصلحة بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة، الأمر الذي يحتم تحقيق رضاه كأحد الأطراف المشاركين في هذه العملية. أما بالنسبة لمفهوم المسؤولية المجتمعية فنجد أنه أوسع وأشمل، حيث أن المؤسسات هنا تهدف لإبراز دورها في المجتمع بشكل فعال أكثر من خلال عقد مجموعة من الشراكات لتحقيق مفهوم الرفاه الاجتماعي بشكل يفوق توفير الاحتياجات الأساسية للمجتمع، وإنما يتعداه بترقيته لمستويات أفضل في المعيشة من خلال التغلغل في قضايا المجتمع والعمل على معالجتها بطرق مبتكرة (بورزيق، 2020).

نتيجة لعدم وجود أساس قوي للمسؤولية الاجتماعية في القطاع العام ككل، كان لابد أن يتم اختياره كنقطة انطلاق في وضع ملامح استراتيجية واضحة لهذا القطاع. بعد تطبيق هذه الخطوة بشكل فعلي وهذا ما يركز عليه البحث، نستطيع مستقبلاً أن نتوسع بوضع استراتيجية أعم تخص مفهوم المسؤولية المجتمعية للقطاع العام.

3.1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية

قبل رسم ملامح أي مشروع تنموي، لابد من تسليط الضوء على متطلباته التفصيلية والتي تتمثل في تحديد ملامح وأبعاد المسؤولية الاجتماعية. حيث أنها تتمثل في النقاط التالية ذكرها:

■ الاستجابة

إن تطبيق مبادرات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية، ما هي إلا استجابة المؤسسات لمتطلبات المجتمع واحتياجاته. نتيجة لذلك تصاغ الاستراتيجيات بناء على أولوية البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالمؤسسة. وتعبيراً على هذه النقطة، نذكر أن هنالك دراسة أجريت في الصين أشارت أنه نتيجة للآثار السلبية على البيئة من قبل المؤسسات، اضطرت الحكومة الصينية للاستجابة بموقف جاد أثمر بوضع مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى حماية البيئة الزراعية ضد أي انتهاك (Butcher & Xu, 2014). ومن زاوية أخرى فيما يخص استجابة المؤسسات، لابد أن يكون للمؤسسة حس أخلاقي وأن تفكر بطريقة إنسانية بعدم مخالفة الفطرة الطبيعية أثناء تعاملها مع المجتمع والبيئة (Keinert, 2008).

■ الحوكمة المؤسسية

في سبيل تفعيل الدور المشترك للمؤسسات، فإنه لابد من اتباع قواعد حوكمة مؤسسية لتفعيل أنشطة ومبادرات المسؤولية الاجتماعية؛ الأمر الذي سيساهم في تحقيق التعاون للوصول للأهداف الوطنية (استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات، 2020). وهذا يقودنا إلى أهمية تحقيق التكامل بين قطاعات الدولة من خلال وجود تشبيك مؤسسي. إذ أن هذه العملية ستعزز من تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالاستفادة من التجارب السابقة وإضفاء نوع من الابتكار والتعاون لتحقيق النفع العام للمجتمع.

وفي هذا السياق نذكر أنه لا بد من وضع إجراءات وسياسات محددة لتسهيل متابعة عملية التطبيق، والذي يبدأ بوضع سياسة عامة واضحة للدولة في هذا الجانب واعتمادها من قبل السلطات العليا فيها (Ward, 2004).

الأمر الذي سيدفع بتوجيه الموارد بأنواعها المختلفة نحو أهداف عملية لمقابلة احتياجات المجتمع للدفاع عن حقوقه الأساسية، بل ويتعداه أحياناً بتوفير خدمات تتسم بالرفاهية وهي خطوة متقدمة من المبادرات المجتمعية.

■ المواطنة المؤسسية

اختلف دور المنظمات وتفاعلها المجتمعي عن ذي قبل، فالمؤسسات العامة على سبيل المثال لم تكن لها بوادر واضحة بتحقيق رفاهية المجتمع؛ الأمر الذي يضعف من قوة العقد الاجتماعي بينها وبين المجتمع المنتمية إليه. ولكن في العقود الأخيرة اختلف هذا المنظور، وأصبحت حتى المنظمات العامة تسعى لتقديم خدمات أفضل للمواطن وتعامله كالمعامل لدى الشركات الخاصة وهذا يعزز من مفهوم المواطنة المؤسسية. وهذا يتمثل في تحقيق المساواة بين أفراد المجتمع وإعلاء مصلحتهم على المصلحة الخاصة (بن دويه، 2013).

■ الاستدامة المؤسسية

يُقصد بالاستدامة المؤسسية هو ترشيد استهلاك الموارد للجيل الحالي والأجيال القادمة بشكل يضمن مستوى معيشة مستقر أو متقدم للأجيال القادمة (بن قانة و عياض، 2019). عند النظر لهذا المفهوم من زاوية المسؤولية الاجتماعية فإن الباحثة ترى أنهما وجهان لعملة واحدة، فكلاهما يقودان لتحقيق نفع عام للمجتمع بالتخلي عن مصطلح الأنانية. وهذا يساعد الدولة بتحقيق أهدافها الوطنية الخاصة بذلك من خلال انتهاز استراتيجيات تتصف بالاستدامة والتي تسعى لتحقيق التنمية الشاملة (بورزيق، 2020).

4.1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية من منظور القطاع العام

في السابق كان مفهوم المسؤولية الاجتماعية مقتصرًا على القطاع الخاص، إذ أنه كان يعبر عن المقابل الذي تقدمه الشركات للمجتمع نتيجة تحقيقها أرباح عالية فكانت هنا البداية. ولكن اليوم نعيش طفرة المشاركة بين جميع القطاعات بالمجتمع ذاته، كلٌّ في المجال الذي يخصه. ففي القطاع العام يتم التركيز على مدى توغل هذه المؤسسات في معرفة مشاكل المجتمع بهدف تقديم حلول لها، أو النظر في أمور ممكن تأديتها بصورة أفضل والعمل على تطويرها (القيق، 2015).

5.1.2 المكونات الرئيسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام

■ اتجاه العاملين

بالرجوع لتعريف البنك الدولي لمفهوم المسؤولية المجتمعية، فإنه كالتالي: هو التزام أصحاب المنظمات في تحقيق التنمية المستدامة من خلال الالتفات إلى علاقة المنظمة بالعاملين بها، ليس هذا فحسب وإنما تنمّي مستوى عائلاتهم ومجتمعهم المحلي؛ مما يؤدي لرفع مستوى المعيشة تزامناً مع تقديم أنشطة المؤسسة الرئيسية (أل-مكتوم، 2011).

إذ أوضحت أحد الدراسات المقامة على إحدى القطاعات العامة في مصر، أن تعزيز دور مسؤولية المؤسسة اتجاه موظفيها يساعد على تنمية قدرات العاملين بها بل وتحسن من أدائهم في خدمة الجمهور وتدفعهم لخدمة أكبر قدر من المستفيدين، الأمر الذي يساهم في رفع فاعلية المؤسسة من خلال زيادة إنتاجيتها في العمل (Abdelmotaleb & Saha, 2019). فمن أهم العناصر التي لا بد أن تركز عليها المؤسسة هي كالتالي: توفير بيئة عمل مناسبة تضمن استقرار الموظفين، عمل برامج صحية أو إعطاء تأمين صحي للموظفين وعائلاتهم، عمل أنشطة رياضية للمحافظة على جانب اللياقة البدنية وتقليل الإصابة بالأمراض، وغيرها. هذه كلها أمثلة تتمثل في صورة حوافز وظيفية للعاملين؛ الأمر الذي يدفعهم إلى زيادة معدل الإنتاجية ويساهم في النهاية في خدمة الصالح العام للمؤسسة (القيق، 2015).

■ اتجاه البيئة

إن على جميع مؤسسات الدولة تبني خطط استراتيجية للحفاظ على البيئة على أن تكون متماشية مع مستجدات العالم ورؤية قطر التنموية 2030 بالنظر إلى الركيزة البيئية. إن أبسط مثال ممكن تطبيقه هو التوجه نحو التواصل الإلكتروني بدل الورقي وتقليل استعمال الورق بالتالي نقل من كمية النفايات التي يعاد حرقها والمؤثرة على البيئة بشكل سلبي. أيضاً نجد أن العديد من الشركات التجارية تستخدم أكياس قابلة للتحلل (سعيد، علي، وأحمد، 2015)، ممكن الاستفادة من هذه التجربة وتبنيها في المؤسسات العامة الصحية عند صرف الأدوية أو حتى استخدام مواد صحية في المستشفيات تكون صديقة للبيئة ومعاد تدويرها. وبما أننا نعيش في عالم مفتوح فلا بد أن يكون لدينا حس عالي بالمسؤولية اتجاه النظام البيئي، خصوصاً بعد توقيع دولة قطر على اتفاقية باريس المعنية بهذا الموضوع سنة 2016 وتم التصديق عليها عام 2017 (السياسات الخارجية، 2019).

■ اتجاه المجتمع

بالرجوع لأصحاب المصلحة نرى أن الأسرة لها دور مؤثر في المجتمع، وعليه لا بد من تبني سياسات في القطاع العام للمحافظة على هذا الأساس. فعندما نجد إشارة في قانون الموارد البشرية الخاص بالخدمة العامة، لبعض المواد التي تساهم في تحقيق ذلك مثل: تحديد ساعات الرضاعة للأم العاملة، وإجازة الوضع ورعاية الطفل إن تطلب الأمر؛ فهذا كله له انعكاس إيجابي على الأسرة. ومن جانب آخر ممكن تناول قضايا مجتمعية والمساهمة في إيجاد حلول مشتركة لها. ولا نستطيع إغفال أنشطة المؤسسات العامة في دعم مؤسسات المجتمع المدني، ونذكر منها: مراكز رعاية الأيتام، دور رعاية كبار السن، جمعيات الأمراض المزمنة، وغيرها.

2.2 التخطيط الاستراتيجي ومفهوم المسؤولية الاجتماعية

1.2.2 أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة

كثير من مؤسسات الدولة تغفل عن الجانب التنموي في دورها الفاعل عند تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، بل إن البعض يقدم هذه المبادرات كنوع من الروتين دون الرجوع إليها لقياس مدى أثرها على الفئة المستفيدة وكأنها تأدية واجب فقط.

إن باب المسؤولية الاجتماعية أكبر ويشمل عدة أهداف تعكس أهميتها ومنها: توسيع دائرة الاهتمام من الجانب المؤسسي إلى المجتمعي، العمل على معالجة قضايا اجتماعية وبيئية، توفير أساسيات السلامة للمجتمع، بالإضافة إلى تقديم الخدمات العامة بفاعلية أكبر (مقرر المسؤولية المجتمعية، 2021).

2.2.2 الفجوة الاستراتيجية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام

■ واقع التطبيق وفرص التطوير

لقد تناولت عدة دراسات وبحوث هذا الموضوع ولكن بجوانب مختلفة تحت مظلة مفهوم المسؤولية الاجتماعية. كانت هناك دراسة أقيمت في استراليا تهدف لدراسة تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات بمختلف القطاعات وتوريدها للقطاع العام، حيث أظهرت أن هذه التقارير لا بد أن تكون مستندة على ثلاث معايير وهي الكفاءة والفاعلية والمساءلة وهناك اختلاف واضح في الأداء بين القطاعات (Clements & Bowrey, 2010).

أما بالنسبة لتأثير دور المؤسسات في المسؤولية الاجتماعية على التنمية المستدامة للدولة، فقد تم التطرق لهذا الجانب من قبل عدة دراسات وهي (RAY, 2013) و (العداربه، 2017) و (Sahu & Panigrahy, 2016). حيث أجريت دراسة في الهند بناءً على الهدف التالي بأن تمتلك الهند أكبر اقتصاد في العالم بحلول عام 2050 وذلك بالتركيز على المؤسسات الاقتصادية لتحقيق التنمية الاقتصادية، حيث تطرقت الدراسة أن هناك تبعات على تحقيق التنمية الاقتصادية المرتكزة على التصنيع لما لها من أضرار على البيئة (RAY, 2013).

تفصيلاً لما سبق أشارت عدة دراسات إلى اتجاهات واضحة لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع العام، ومنها دراسة أجريت في سبع دول أجنبية حيث حددت سياسات لذلك وهي كالتالي: لا بد من وضع إرشادات توجيهية أو معايير محددة لآلية التطبيق، رفع الوعي بقضايا مجتمعية من خلال إقامة حملات وطنية، وفي حال عدم إمكانية القطاع العام بتنفيذ دوره ممكن أن يصدر أمواله للقطاع الخاص لتنفيذ برامج ذات كفاءة تصل للفئة المستهدفة وباستخدام أموال حكومية (Ascoli & Benzaken, 2009).

أما بالنسبة لقياس مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على المستوى الداخلي والخارجي فقد تناول هذا الجانب كل من (VÁZQUEZ, AZA, & LANERO, 2016) و (VIJAYALAKSHMI, 2018). حيث تستشهد الدراسة الأولى المقامة في إسبانيا بالنسبة لتوقعات المواطنين بشأن الموضوع أعلاه على ثلاث منظمات: شركة خاصة، جامعة عامة ومنظمة للإدارة العامة؛ بعد المقارنة تبين أن توقعات المواطنين للمسؤولية الاجتماعية الخارجية كانت أعلى لدى منظمات الإدارة العامة بالمقارنة مع النماذج الأخرى، أما على المستوى الداخلي فكانت السياقات المذكورة أكثر تجانساً (VÁZQUEZ, AZA, & LANERO, 2016).

أما فيما يخص الجانب البيئي فقد أجريت في بولندا دراسة تهدف ما إذا كانت مؤسسات القطاع العام تشكل مثال يحتذى به للقطاعات الأخرى فيما يخص جانب احترامها للبيئة، والنتيجة أظهرت أنه لا توجد هناك آليات داخلية واضحة تُعنى بالمسؤولية البيئية (Hawrysz & Foltys, 2016). وأكد على ذلك Hawrysz (2013) في دراسته التي أجريت في نفس الدولة، أنه لا بد للقطاع العام أن يكون قائد لمسار المسؤولية الاجتماعية في الدولة.

■ أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام

إن أهم معوق يواجهه القطاع العام نتيجة تطبيقه لهذا المفهوم هو عدم وجود آلية واضحة يمكن القياس والرجوع إليها، إذ أن كل هذه المبادرات تعتبر عشوائية ومشتتة لا تتمحور نحو هدف مرسوم، نتيجة ذلك نستشهد بجهات حكومية سعودية طالبت بتحديد معيار وطني للمسؤولية الاجتماعية وتقديم تعريف محدد لهذا المفهوم ورسم خطة زمنية لتطبيقه (7 جهات حكومية وخاصة تطالب بمعياراً وطنياً للمسؤولية الاجتماعية وتعريفاً محدداً، 2019).

حيث ممكن لدولة قطر الاستفادة من هذه المطالبة بتصميم نموذج موحد لمبادرات القطاع العام وذلك بعد تحديد أوليات واحتياجات المجتمع المحلي، على أن تكون الخطة مربوطة باستراتيجية الدولة التنموية. بالإضافة إلى ذلك قد توجد عوامل أخرى يجب أخذها بعين الاعتبار مثل: قلة الدعم المادي والموازنة غير الكافية للمؤسسة لتأدية التزاماتها الخارجية، وقلة أو نقص البرامج التدريبية في هذا الجانب (سعيد والدين، 2016).

■ المتطلبات الأساسية لصياغة استراتيجية المسؤولية الاجتماعية

لخصت أحد الدراسات أهم النقاط الواجب توافرها في استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، وهي كالتالي: الأهداف، المخرجات، الهيكل ومؤشرات قياس الأداء (Kraft & Hage , 1990). ونضيف على ذلك أنه ينبغي دمج هذه الاستراتيجية ضمن استراتيجية المؤسسة بشكل يحقق استمرارية العمل لأنشطتها بشكل يتسم بالكفاءة والفاعلية. وتؤكد دراسة أخرى على ضرورة وجود خطوات سابقة لعملية صياغة الاستراتيجية، والتي تتمثل بعملية تهيئة الخطة بدراسة عوامل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة في سبيل تحليل مكوناتها من أجل تصميم استراتيجية ملائمة للوضع الحالي للمؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار متغيرات البيئة المحيطة بها بما فيها من فرص وتهديدات متقلبة (الجبوري، 2010). حيث أن تبني مثل هذا الخطط المُنَهجة لسياسة المسؤولية الاجتماعية، ترفع من مكانة المؤسسة مجتمعياً وتقودها لمراكز تنافسية متقدمة.

3.2.2 دور القطاع العام في تعزيز تطبيق المسؤولية الاجتماعية

على منظمات القطاع العام بذل جهد أكبر من القطاعات الأخرى لتلحق بركب تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أنها باتت متأخرة في ذلك. حيث أكدت دراسة في هذا الجانب أن المؤسسات الحكومية تشهد ضعفاً في تفاعلاتها مع أصحاب المصلحة، وهذا يقود إلى تدني مستوى الوعي لهذه المؤسسات بأهمية دورها ومساهمتها الاجتماعية (Georgeta, 2008). فالتكليف يُعنى بفرض نظم وقوانين تهدف لتوجيه التزام المنظمات العامة نحو المسؤولية الاجتماعية، أما السهولة واليسر فتكون في تحديد أوجه عامة لهذه السياسة مع إتاحة مساحة للإبداع والابتكار والمرونة لكل مؤسسة، أما الشراكة فقد تم تناولها من جانب مشاركة الموارد لتحقيق النفع العام، وأخيراً المصادقة ما هي إلا مرادف للاعتماد الحكومي لهذه المخططات والاستراتيجيات المعلنة (Ward, 2004).

■ الدور الطوعي والإلزامي

اختلفت كثير من الدراسات في تحديد إلزامية تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وكانت نقطة الجدل في تحديد نوع القطاع والضغط الخارجي الذي يلزمه بفرض مجموعة من الممارسات الأخلاقية اتجاه المجتمع والبيئة (بني هذيل، 2018). فقد أوضحت دراسة أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية تضيي طابع مميز للمؤسسة ويؤدي لتحسين وضعها الاجتماعي ومركزها التنافسي (الجبوري، 2010). وهذا انعكاس لطوعية التطبيق نتيجة لتطبيق مفهوم القيمة المضافة المؤدية للتنافس المؤسسي. وقد أكد تقرير صادر عن البنك الدولي على أن وضوح هذه المعايير واللوائح، تساعد الدولة بتحقيق أهدافها التنموية القائمة على سد الاحتياجات الرئيسية، رفع فاعلية وكفاءة الخدمات، وحل قضايا مجتمعية بتكاتف جميع الجهات (Ward, 2004).

■ مبدأ الثواب والعقاب

مقابل إلزامية تطبيق المفهوم، نجد مفترق طريق إما إثابة المؤسسة على تحقيق ما هو مطلوب منها أو معاقبتها اتجاه تقصيرها المجتمعي، وهذا لن يكون قائم في حال كان تطبيق سياسة المسؤولية الاجتماعية طوعية للمؤسسات. إذ أن إلزامية سلطة القانون هي التي تحتم وجود عقوبات تردع كل مقصر في هذا الجانب أو إثابة المؤسسة من خلال استحداث جوائز للتميز المؤسسي قائمة على مبدأ المنافسة لتقديم الأفضل. عطفاً على ذلك، أقيمت دراسة في الصين حول النمو الاقتصادي والثروة الزراعية، أشارت إلى أن الحكومة الصينية استجابت للعواقب السلبية على البيئة وسنت قوانين تحمي الثروة الطبيعية ضد أي انتهاك، إضافة إلى فرض نوع من الضرائب ومنح مجموعة من الحوافز لكل من يساهم في حماية البيئة (Butcher & Xu, 2014). ففي هذا المثال نرى صورة الثواب والعقاب واضحة في قالب واحد، فكأنهما وجهين لعملة واحدة.

3.2 المسؤولية الاجتماعية لمنظمات القطاع العام القطري

1.3.2 رؤية قطر 2030 واستراتيجيات التنمية الوطنية

ترتكز رؤية قطر 2030 على أربعة ركائز أساسية تتمثل في الآتي: التنمية البشرية، الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية (رؤية قطر الوطنية 2030، 2008). من هذا المنطلق ونتيجة لحرص الدولة على تضمين أهم عناصر المسؤولية الاجتماعية في رؤيتها، لذا كان من الأجدر العمل على تأهيل القطاع العام القطري بوضع استراتيجية خاصة بذلك بحيث تكون مجسدة لهذا المفهوم، تقوم هذه الاستراتيجيات بتفصيل ركائز الرؤية إلى مجموعة من الأهداف التفصيلية مكتوبة بطريقة ذكية، مع مراجعة ما تم إنجازه في هذا الشأن مسبقاً. حيث تفيد هذه المراجعة في اكتشاف مواطن الضعف والعمل على تحسينها في الاستراتيجيات المستقبلية.

2.3.2 أصحاب المصلحة المعنيين بالمسؤولية الاجتماعية

إن تحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا نتيجة تشارك عدة عناصر، كلٌ له أهمية في مجاله وبالخدمة التي يقدمها. ولا نستطيع أن نقول إن هذه العملية تبدأ من نقطة معينة وتنتهي بأخرى،

فهذه الطريقة يمكن العمل عليها للمشاريع الخاصة بالمؤسسة. والسبب يرجع إلى أن هذه المساهمات المجتمعية لابد أن تكون مستمرة وتتبع نظام الحلقة المتسلسلة لأطراف عدة متشاركة في تحسين أوضاع المجتمع على جميع الأصعدة. ويمكن أن نلخص أدوار الأطراف ذات العلاقة بالنقاط التالية:

- 1- **الحكومة:** لضمان عملية مشاركة عالية للجهات العامة بتطبيق هذا المفهوم، لابد من توجيه الأنظار نحو سياسة عامة خاصة بذلك، فضغط القيادة العليا بسلطانها التنفيذية ستقود المنظمات العامة للالتزام أكثر.
- 2- **المؤسسات العامة:** وهي معنية بالدرجة الأولى بتهيئة المجتمع وتوعيته بحقوقه الأساسية وهذا لابد أن يغرس في سن مبكر للأفراد. الأمر الذي يستوجب تدخل وزارة التعليم والتعليم العالي باستقطاب مناهج دراسية عالية الكفاءة التي تهدف لغرس قيم الانتماء وحب الوطن، الجانب الآخر هو دور وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية بإيجاد فرص وظيفية للخريجين حسب كفاءتهم العلمية ومتطلبات سوق العمل.
- 3- **الشركات التجارية:** وفي هذا الشأن نذكر خلاصة دراسة أقيمت في المملكة العربية السعودية عن دور القطاع الخاص بتحقيق التنمية المستدامة، حيث تم ذكر تسعة مبادئ أساسية، نذكر منها التالي: حماية وإصلاح البيئة، تطوير الممارسات الأخلاقية وقواعد السلوك المهني داخل وخارج المنظمة بتعاملها مع الأطراف ذو العلاقة، تبادل المعلومات والمعرفة مع القطاعات الأخرى في البلد وذلك لمساعدة أصحاب المصلحة من اتخاذ قرارات سليمة، العمل على موازنة المصالح بين الأطراف ذو العلاقة، وأخيراً العمل على تعميق العلاقة بالمجتمع وجعله شريك في التنمية (المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم المرتبطة بدور القطاع الخاص في التنمية المستدامة، 2019).
- 4- **وسائل الإعلام:** هذا الوقت نجد أن المركز الإعلامي بشتى وسائله يشكل أداة ضغط على المؤسسات للعمل على جانب مشاركتها الاجتماعية. حيث يساهم في تسليط الضوء على قضايا مجتمعية ليتم الالتفات عليها وتقديم الحلول المقترحة في ضوء هذا الجانب، الأمر الذي يساهم في تنمية قدرات المؤسسات وتشكيل دورها نحو المسؤولية الاجتماعية من خلال إبراز تجارب ناجحة ملهمة ليتم الاقتداء بها ويتم تعزيز هذه الأفعال الإيجابية النابعة من سلوكيات الأفراد داخل المنظمات (سعد، 2017).
- 5- **المجتمع:** إن أساس بناء أي مجتمع هي الأسرة وهي اللبنة الأولى لتأسيس أي سلوك لدى الفرد وبناء حس المسؤولية داخل وخارج منظومة الأسرة. نتيجة لذلك كان لابد من إشراك هذا العنصر ضمن فئة المؤثرين والمسؤولين على المجتمع.

3. تصميم ومنهجية الدراسة

في هذا الفصل سيتم تحديد نوع البحث والمنهج المتبع وأداة القياس المتمثلة في الاستبيان، بالإضافة إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة وطريقة تحليل البيانات المتحصل عليها. وسيتم تسليط الضوء على محددات الدراسة والأخلاقيات البحثية.

1.3 نوع البحث

بالنسبة لشكل أسلوب البحث ونوعه فسيتم الاعتماد على النوع الاستنتاجي الوصفي نظراً أننا نود اختبار مدى فعالية تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة للدولة، من خلال دراسة الوضع الحالي للتوصل لمقترح صياغة استراتيجية واضحة من خلال الاستفادة من التجارب الناجحة في هذا الشأن. بالإضافة إلى أن المعلومات المراد تحصيلها محددة بشكل واضح، وطريقة عرض البحث ستتم بطريقة مهيكلة ومنظمة للوصول إلى استنتاجات من خلال التحليل الكمي للعينة المنتقاة بحيث يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة. بناءً على هذه الخصائص فقد تم اعتماد النوع الاستنتاجي الوصفي حسب التصنيف التقاطعي، نظراً أن الدراسة ستجرى لمرة واحدة لفترة زمنية محددة وعلى عينة واحدة.

2.3 منهج البحث

تم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة من خلال دراسة أطر الاستراتيجية المقترحة للمؤسسات الحكومية القطرية وذلك عن طريق تحديد اتجاهات الموظفين الذين يعملون في مؤسسات القطاع العام في تحديد أولياتهم في هذا الشأن، من خلال توزيع استبانة إلكترونية على الموظفين العموميين لرسم أطر واضحة تساعد في صياغة استراتيجية للمسؤولية الاجتماعية التي تحقق رضا ورغبة العاملين الحكوميين من جانب، ومن جانب آخر تحقق نفع عام للمجتمع والبيئة المحيطة بالمنظمة.

3.3 تحديد مؤشرات القياس

سيتم قياس اتجاهات العاملين في المؤسسات العامة في دولة قطر ومدى المساهمة المجتمعية لمنظماتهم التي يمثلونها، وذلك لتحليلها ومن ثم الاستدلال بنموذج آلية التطبيق الفعال لهذا المفهوم من خلال تقديم مقترح استراتيجي يتصف بالاستدامة والإلزامية لتفعيل دور مؤسسات الدولة في بيئتها الداخلية والخارجية.

4.3 تصميم أداة البحث

لغرض إشراك أصحاب المصلحة من الموظفين العموميين في صياغة ورسم ملامح استراتيجية قادمة للمسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري، تم تصميم وإعداد استبانة إلكترونية بغرض جمع آرائهم وأولياتهم في هذا الشأن وقياس مدى وعيهم بأهمية الموضوع وممارسات تطبيقه بشكل فعال في المنظمات العامة القطرية. ولهذا الغرض تمت الاستعانة بموقع مختص بإعداد هذه النوعية من الاستبيانات. يتضمن الآتي: أسئلة التقديم والترحيب، الأسئلة الرئيسية، وأخيراً البيانات الديموغرافية. ولظروف الحصول على أكبر قدر من الاستجابات بغض النظر عن المكان والزمان، تم الاعتماد على تصميم استبانة إلكترونية بالاستعانة من موقع خاص بذلك وتوزيعه عبر روابط متاحة لمجتمع الدراسة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

5.3 مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة الذي وقع عليه الاختيار هم الموظفون الذين يعملون في القطاع العام القطري، حيث سيتم استقصاء عينة منهم لمعرفة مدى مساهمة مؤسساتهم في تعزيز أطر المسؤولية الاجتماعية داخل وخارج المنظمة. العينة سيتم اختيارها على أساس السهولة في الوصول إليها لاستقصائها، حيث ستشمل على عدد من موظفي الحكومة بمختلف الرتب، من كلا الجنسين ومن كل الجنسيات المتاحة وبتنوع في المؤهلات العلمية لإثراء الجانب البحثي. حيث سيتم توزيع الاستبيان الإلكتروني عن طريق برامج وسائل التواصل الاجتماعي للوصول لأكبر قدر ممكن. الجدير بالذكر أن نوع العينة هي غير احتمالية باتتبع نمط كرة الثلج، ونستهدف في هذه الدراسة الوصول لعدد (384) استجابة لأغراض تعميم النتائج والنشر، ولكن بلغت الاستجابة من عينة الدراسة عدد (133)، في حين أن عدد الاستبانات القابلة للتحليل كانت (131) بنسبة استجابة بلغت 35%.

6.3 طرق جمع البيانات

اعتمدت الباحثة على وسيلتين لجمع المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة وهما كالآتي:

- البيانات الثانوية:

هي المصادر التي قام بإعدادها آخرون وهي منشورة ومتاحة للجميع، وهذا النوع من البيانات يشمل الكتب والدوريات والمقالات والإحصائيات وكل ما هو متاح على شبكة الإنترنت أو مراجع ورقية مكتوبة. إذ أن هذه البيانات تمت الاستفادة منها في الإطار النظري للدراسة بتحديد أطر البحث بناء على ما تم تناوله سابقاً في هذا الموضوع مع تصنيفها حسب محاور الباحثة والتعليق عليها ونقدها بأسس علمية.

- البيانات الأولية:

هي البيانات التي قامت الباحثة بجمعها لغرض البحث ذاته، بالتالي تتسم بالجدة والحدثة وهي تمثل مجتمع وعينة الدراسة من العاملين في الجهات العامة القطرية. تم اعتماد المنهج الكمي عن طريق توزيع الاستبانة الإلكترونية لجمع البيانات وتحليلها وتعميمها على المجتمع واستخلاص النتائج لتقديم المقترحات والتوصيات ذات الصلة.

7.3 خطة تحليل البيانات

إن الموقع الإلكتروني الذي سيتم عمل الاستبانة من خلاله، يتيح فرصة تحليل البيانات بعد جمعها وذلك عبر عرض تحليل إحصائي لكل سؤال مع الرسم البياني الخاص به. وتم كذلك الاستعانة ببرنامجي Microsoft Excel وبرنامج SPSS لعمل إحصائيات شاملة للعينة، ليتم استخلاص النتائج وعرضها.

8.3 محددات الدراسة

نستعرض هنا بعض القيود التي فرضتها الدراسة على الباحثة، والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:

- 1- قيود خاصة بتعميم النتائج، حيث تعذر الوصول لعدد كبير من العاملين في الجهات العامة القطرية بحيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة.

- 2- قيود خاصة باختيار العينة الاحتمالية، حيث تعذر الحصول على إطار معاينة لجميع العاملين في الجهات العامة في دولة قطر أو من جهة مركزية ممثلة لهم مثل وزارة التنمية والعمل والشؤون الاجتماعية لظروف الإجراءات البيروقراطية للحصول على موافقات خاصة بإجراء البحث.
- 3- قيود خاصة بالمراجع والبيانات الثانوية، نظراً لحدثة المفهوم للقطاع العام في دولة قطر، واجهت الباحثة قيود مرجعية في ذلك خاصة بالنطاق الجغرافي للدراسة.

9.3 الأخلاقيات البحثية

- التزمت الباحثة بالشروط والضوابط الأخلاقية الواجب مراعاتها عند إجراء البحوث العلمية وهي كالاتي:
- الحصول على خطاب موافقة من "الجنة أخلاقيات البحوث" من "معهد الدوحة للدراسات العليا" وذلك حتى تقوم الباحثة بكافة الإجراءات المتعلقة بإجراء الدراسات على البشر، والذي يضمن تسهيل خطوات اعتماد الاستبانة ونشرها.
 - الحصول على الموافقة للمشاركة في الدراسة من أفراد العينة في أول الاستبانة، واحترام هويتهم ومعلوماتهم الخاصة ومراعاة السرية في حفظ البيانات وإتلافها بعد الانتهاء من إعداد البحث.
 - تجنب إلحاق المبحوثين بالضرر نتيجة مشاركتهم في هذا البحث، باتباع معايير "الجنة أخلاقيات البحوث" الصادرة من "معهد الدوحة للدراسات العليا".
 - المحافظة على المعايير الخاصة بالنزاهة والأمانة العلمية في عملية كتابة البحث وتجنب نسب المعلومات إلى الباحثة بطرق غير علمية، وذلك عن طريق اتباع الطرق الصحيحة في التوثيق.

4. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا الفصل سيتم مناقشة ما تم التوصل إليه من تحليل للبيانات الكمية التي تم تجميعها سابقاً من الاستبيانات الموزعة على الموظفين في القطاع العام من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وعليه سيتم المناقشة أيضاً بالربط بين ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ومع ما تم عرضه في الدراسات السابقة.

1.4 تحليل نتائج الدراسة

1.1.4 التحقق من معامل صدق وثبات الاستبانة (Reliability)

يوضح هذا الجزء ثبات الاستقرار في نتائج الاستبانة، حيث تحققت الباحثة من ذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ بالاستناد على ما تم استيضاحه في المعيار الخاص به (Hinton et al, 2014). حيث كانت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) – معامل ألفا لمحاو الاستبيان الثلاثة

محاو الاستبيان	معامل ألفا	التعليق
المحاو الأول: مدى اعتناق العاملين في مؤسسات القطاع العام القطري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية	.829	إن قيمة معامل ألفا كرونباخ تعتبر عالية في هذا المحاو، وهو معامل ثبات مقبول ودال إحصائياً حيث أن معامل الصدق يساوي (.829). مما يدل على وجود اتساق في العبارات التي شكلت هذا المحاو، مع التأكيد على عدم وجود تكرار في المعنى كما هو مبين في جداول معامل الارتباط رقم (9) و(10) في الملحق.
المحاو الثاني: ممارسات مؤسسات القطاع العام القطري تطبيقاً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية	.885	إن قيمة معامل ألفا كرونباخ تعتبر عالية في هذا المحاو، وهو معامل ثبات مقبول ودال إحصائياً حيث أن معامل الصدق يساوي (.885). مما يدل على وجود اتساق في العبارات التي شكلت هذا المحاو، مع التأكيد على عدم وجود تكرار في المعنى كما هو مبين في جداول معامل الارتباط رقم (15) و(16) في الملحق.
المحاو الثالث: التخطيط الاستراتيجي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري	.788	إن قيمة معامل ألفا كرونباخ تعتبر عالية في هذا المحاو، وهو معامل ثبات مقبول ودال إحصائياً حيث أن معامل الصدق يساوي (.788). مما يدل على وجود اتساق في العبارات التي شكلت هذا المحاو، مع التأكيد على عدم وجود تكرار في المعنى كما هو مبين في جداول معامل الارتباط رقم (21) و(22) في الملحق.

2.1.4 توصيف عينة الدراسة:

جدول رقم (2) – الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة			
المتغير	الفئات	التوزيع التكراري	النسبة المئوية
هيكل جهة العمل	وزارة	81	61.83%
	هيئة	31	23.66%
	مؤسسة	15	11.45%
	غير ذلك	4	3.05%
الرتبة الوظيفية	موظف	93	70.99%

19.85%	26	رئيس قسم	
4.58%	6	مدير إدارة	
4.58%	6	منصب إداري عالي	
21.37%	28	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
19.08%	25	من 6 إلى 10 سنوات	
21.37%	28	من 11 إلى 15 سنة	
17.56%	23	من 16 إلى 20 سنة	
20.61%	27	أكثر من 20 سنة	
14.50%	19	ذكر	الجنس
85.50%	112	أنثى	
84.73%	111	قطري	الجنسية
15.27%	20	غير قطري	
0.00%	0	إعدادي فأقل	المؤهل الدراسي
10.69%	14	ثانوي	
61.07%	80	جامعي	
28.24%	37	دراسات عليا	

يوضح الجدول رقم (2) وصف لعينة الدراسة. تتكون العينة من مجموع 131 موظفاً يتوزعون حسب هياكل المنظمات الحكومية وهي: وزارات، هيئات، مؤسسات، لجان، وأجهزة حكومية. حيث اتضح أن العدد الأكبر في الاستجابات كان من الموظفين الذين يعملون في وزارات بنسبة 62% (رسم بياني رقم 1 في الملحق). فيما يخص الرتب الوظيفية فتراوحت ما بين موظفين، رؤساء أقسام، مدراء، وأصحاب مناصب عليا، وكانوا الأغلبية من الموظفين التنفيذيين (رسم بياني رقم 2 في الملحق). أما سنوات الخدمة في العمل فكانت النسب متقاربة للفئات الزمنية والتي تبدأ من "5 سنوات فأقل" إلى "أكثر من 20 سنة" (رسم بياني رقم 3 في الملحق). بالنسبة للنوع الاجتماعي فكانت الاستجابة من النساء أكثر بمعدل 85.5% من العينة (رسم بياني رقم 4 في الملحق).

3.1.4 المحور الأول: مدى اعتناق العاملين في مؤسسات القطاع العام القطري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

ركز هذا المحور على قياس مدى وعي وإدراك العاملين في المؤسسات العامة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية. اندرج تحت هذا المحور سؤال لقياس الاتجاهات تجاه هذا المفهوم باستخدام مقياس ليكرت بخمس درجات لعبارة محددة في هذا الجانب وعددها 10 وقد تم اعتماد درجة 5 للاختيار "موافق بشدة" ودرجة 1 للاختيار "غير موافق بشدة"، وتم توزيع بقية الدرجات على الترتيب للاختيارات المتبقية.

جدول رقم (3) - المحور الأول: مدى اعتناق العاملين في مؤسسات القطاع العام القطري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

المحور الأول: مدى اعتناق العاملين في مؤسسات القطاع العام القطري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية										
الانحراف المعياري للمحور	متوسط الوزن للمحور	متوسط الوزن لكل عبارة	المجموع بالوزن	عدد الاستجابات	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	أوافق (4)	أوافق بشدة (5)	العبارات
0.12	4.64	4.73	620	131	0	2	1	27	101	1. إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يجب أن يطبق داخل وخارج المؤسسة
		4.38	574	131	0	3	11	50	67	2. إن مسؤولية المنظمات العامة اتجاه المجتمع تتعدى توفير الخدمات الأساسية، بل إن عليها أن تساهم في رفع مستوى رفاهية الشعب
		4.69	614	131	0	0	4	33	94	3. على المنظمات العامة اتخاذ إجراءات تصحيحية عند انتهاك أي من الحقوق البيئية والمجتمعية وحقوق العاملين فيها
		4.63	607	131	0	0	2	43	86	4. إن تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام، سيعزز من مسيرة التنمية وسيضمن ترشيد الموارد للأجيال القادمة
		4.67	612	131	0	1	5	30	95	5. على المنظمات العامة إلزام نفسها بتطبيق جوانب متعددة مثل: الحفاظ على البيئة، الرعاية التعليمية للمتفوقين غير القادرين مادياً على تلبية مصاريف الدراسة، توعية المجتمع بالنواحي الصحية، تعزيز دور وأهمية الرياضة في المجتمع
		4.62	605	131	0	1	6	36	89	6. إن دور المنظمات العامة اتجاه العاملين لا ينحصر بتوفير بيئة عمل صحية لهم، بل يجب أن يتعدى ذلك بتشجيع الموظفين المتميزين لتعزيز المنافسة، وتلبية احتياجات الموظفين وعائلاتهم
		4.65	609	131	0	0	3	40	88	7. الحفاظ على البيئة ركن أساسي لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ويجب

									أن تتوحد جهود قطاعات الدولة بالحفاظ على الجو المناخي والبيئة الطبيعية، وأن تشجع موظفيها على ذلك	
		4.54	595	131	0	1	9	39	82	8. كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع للمنظمات العامة هي اتخاذ سياسات للموارد البشرية تهدف لتحقيق التوازن المطلوب بين المسؤوليات الوظيفية ومسؤوليات تنشئة أسرة متماسكة
		4.64	608	131	0	1	3	38	89	9. لابد أن تعكس المنظمات العامة طبيعة المجتمع من عادات وتقاليد وأعراف سائدة في تعاملاتها بشكل موثق في ميثاق سلوك العاملين
		4.82	632	131	0	0	1	21	109	10. إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليس فقط مجرد احتفالات باليوم الوطني والرياضي وغيرها، بل يتعداه لترسيخ مفهوم حب الوطن بالحفاظ على ممتلكات الدولة

يوضح الجدول رقم (3) عدة معلومات هامة بالاستناد إلى البيانات الإحصائية والمتمثلة في الوسط الحسابي حسب الوزن لكل عبارة وللمحور ككل. حيث يتضح لنا أن معدل إجابات المشاركين على المحور الأول بعباراته العشرة والخاصة بمدى اعتناقهم لمفهوم المسؤولية المؤسسية هو 4.64 وهو أقرب ما يكون للرقم 5، وحيث أن رقم 5 هو دلالة على اختيار "أوافق بشدة"؛ فإن المشاركين بوجه عام لديهم اتجاه إيجابي تجاه هذا المفهوم. الأمر الآخر هو أن مدى التباعد عن المعدل الوسطي للإجابات جاء كالتالي: بحد أدنى 4.52 وبحد أقصى 4.76 وذلك بالاستناد على النتيجة المحصلة من الانحراف المعياري.

4.1.4 المحور الثاني: ممارسات مؤسسات القطاع العام القطري تطبيقاً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

حيث قد تم اتباع نفس منهجية نمط المحور الأول ولكن بتناول جانب آخر للموضوع ألا وهو ممارسات مؤسسات القطاع العام القطري داخل وخارج المنظمة تطبيقاً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية. وقد تناول السؤال الأول عدد 10 عبارات بنفس المقياس المذكور أعلاه ونفس توزيع الدرجات نظراً لأن جميع العبارات كانت إيجابية.

جدول رقم (4) - المحور الثاني: ممارسات مؤسسات القطاع العام القطري تطبيقاً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

المحور الثاني: ممارسات مؤسسات القطاع العام القطري تطبيقاً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية										
العبارات	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)	عدد الاستجابات	المجموع بالوزن	متوسط الوزن لكل عبارة	متوسط الوزن للمحور	الانحراف المعياري للمحور
1. تحرص جهة عملك على توفير بيئة عمل مناسبة تضمن استقرار الموظفين	25	43	33	24	6	131	450	3.44	3.35	0.50
2. تهتم جهة عملك بالجانب الصحي للعاملين مثل: تنفيذ برامج صحية توعوية، وتقديم تأمين صحي	27	32	28	32	12	131	423	3.23		
3. توجد لدى جهة عملك سياسة واضحة لدعم التعليم من خلال: تشجيع الموظفين على استكمال دراساتهم العليا أو تغطية الرسوم التعليمية لأبنائكم	21	30	34	33	13	131	406	3.10		
4. تراعي جهة عملك في سياساتها حالات الأم العاملة لتحقيق التوازن المطلوب بين المسؤوليات الوظيفية ومسؤوليات تنشئة الطفل ورعايته	22	32	29	34	14	131	407	3.11		
5. تتضمن معايير تقييم العاملين بالمؤسسة مدى قيام الموظف بالمشاركة في الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية	17	32	46	24	12	131	411	3.14		
6. تقدم جهة عملك مكافآت تشجيعية للموظفين المتميزين المساهمين بتقديم مبادرات مجتمعية	14	24	27	37	29	131	350	2.67		
7. تساهم جهة عملك في إيجاد حلول لقضايا ومشكلات المجتمع المختلفة، مثل: ظاهر العنف الأسري، ظاهرة التمييز العنصري، مشكلة التمر وغيرها	14	28	34	36	19	131	375	2.86		
8. تشارك جهة عملك بشكل فعال في الفعاليات المختلفة	63	52	9	4	3	131	561	4.28		

										على مستوى الدولة مثل: الاحتفال باليوم الوطني واليوم الرياضي للدولة
		3.85	505	131	4	18	14	52	43	9. تعتمد جهة عملك على التواصل الإلكتروني بدلاً من الورقي وتشجع على تقليل استعمال الورق قدر الإمكان
		3.82	500	131	8	16	13	49	45	10. توجد سياسة واضحة لأمن وسلامة مبنى المؤسسة، ويتم توعية الموظفين بها باستمرار للعمل في بيئة آمنة

اتبع الجدول رقم (4) نفس منهجية الجدول رقم (3) بتحليل البيانات الإحصائية، حيث يمثل هذا المحور دور المؤسسات العامة اتجاه البيئة والمجتمع والعاملين بها. إذ تبين بأن الوسط الحسابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الحكومية القطرية هو 3.36، وهو أقرب ما يكون للرقم 3 بالتقريب لعدد صحيح، وبالتالي نذكر بأن معدل مشاركة المنظمات العامة القطرية في أنشطة المسؤولية الاجتماعية اتخذ موقف الحياد من قبل المشاركين.

5.1.4 المحور الثالث: التخطيط الاستراتيجي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري

تناول هذا المحور كيفية تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العامة القطرية من خلال ربطها بالاستراتيجية. وبالنسبة لنمط الأسئلة فقد كانت مماثلة لما تم ذكره في المحاور السابقة باعتماد سؤال مقياس ليكرت لعدد (8) عبارات وبنفس توزيع الدرجات.

الجدول رقم (5) - المحور الثالث: التخطيط الاستراتيجي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري

المحور الثالث: التخطيط الاستراتيجي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري									
العبارات	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)	عدد الاستجابات	المجموع بالوزن	متوسط الوزن لكل عبارة	متوسط الوزن للمحور للمحور
1. يجب أن يطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام بصفة إلزامية من خلال وجود استراتيجية تتعامل مع المسؤولية الاجتماعية	66	57	7	1	0	131	581	4.44	4.14
2. تم ذكر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في رسالة المنظمات العامة القطرية	28	55	42	4	2	131	496	3.79	
3. توجد أهداف واضحة للمنظمات العامة القطرية	26	49	40	14	2	131	476	3.63	
									0.38

لتطبيق المسؤولية الاجتماعية									
4. يوجد اهتمام وإشارة ضمن قيم المؤسسات العامة القطرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية	25	53	38	12	3	131	478	3.65	
5. يجب على المنظمات العامة تخصيص موارد مالية ثابتة سنوياً لتفعيل دورها المجتمعي والبيئي	59	64	8	0	0	131	575	4.39	
6. أثناء صياغة استراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للقطاع العام، لابد أن تتم الاستفادة من تجارب القطاعات الأخرى وأخذ آراء أصحاب المصلحة	70	51	9	1	0	131	583	4.45	
7. الأولوية في تطبيق المبادرات المجتمعية للمنظمات العامة تكون حسب استراتيجية واضحة محددة مسبقاً	56	61	12	0	2	131	562	4.29	
8. في تصميم استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، يجب أن تعزز المنظمة دورها الاجتماعي أولاً اتجاه العاملين ثم تنطلق للمجتمع الخارجي	77	46	5	3	0	131	590	4.50	

يوضح الجدول رقم (5) مدى تفاعل المشاركين من المحور الثالث في الاستبيان. حيث اتضح لنا أن معدل إجابات المشاركين يساوي 4 بالتقريب، وهذا يدل على أن الموظفين المشاركين في الغالب اتخذوا موقف الموافقة بالإجابة على ربط المسؤولية الاجتماعية بالتخطيط الاستراتيجي مما يتوقع أن تثمر نتائج أفضل في المستقبل بالنسبة لتطبيق هذه المفهوم للقطاع العام القطري. وعند حساب الانحراف المعياري عن المعدل الطبيعي اتضح لنا أن الإجابات كانت تتراوح بين الاختيارات موافق وموافق بشدة بالتقريب.

2.4 مناقشة النتائج

نناقش في هذه الجزئية ما تم التوصل إليه من تحليل للبيانات الكمية والعمل على ربطها بما تم عرضه من دراسات سابقة في الفصول السابقة. فمن خلال عملية الربط نرى أنه يوجد وعي وإدراك من قبل الموظفين العموميين في دولة قطر لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وهذه أهم خطوة يمكن للدولة أن تستفيد منها في وضع استراتيجية خاصة بذلك. وهذا ما تؤيد دراسة (Hawrysz, 2013) إذ ذكرت أنه لابد من تهيئة الموظفين أولاً لتعزيز تطبيق هذا المفهوم مستقبلاً. وأكدت دراسة أخرى بأن التهيئة لا تقتصر على ذلك،

بل لابد أن تتضمن جميع مكونات البيئة الداخلية والخارجية عن طريق التحليل البيئي الشامل بمكوناته الأربعة (الجبري، 2010). ولتحقيق خطة ملائمة وفعالة، لابد من إشراك أصحاب المصلحة في ذلك مع الاستفادة من تجارب القطاع الخاص أو الدول المتقدمة التي قطعت أشواطاً في تطبيق هذا المفهوم للقطاع العام. التعليم ركيزة أساسية للاستثمار في رأس المال البشري وتبني الدولة لخطط تساند ذلك، سيؤدي لتحقيق أهدافها لاستراتيجية التنمية الوطنية (VIJAYALAKSHMI , 2018).

إن نتائج المحور الثاني والخاصة بممارسات الجهات العامة بتطبيق هذا المفهوم، فقد عبّر عنها المشاركون أنها أقرب ما تكون للحيداء، وهذا يعني إما وجود ضعف في الممارسات المؤسسية أو عدم يقين الموظف في مشاركة مؤسسته في هذا الجانب. إذ أن هذا الأمر له أثر سلبي ليس للمنظمة فحسب وإنما على المجتمع القطري ككل، وذلك من خلال التقصير في حق المجتمع المنتمي إليه. وهذا ما أقرته دراسة أجريت في الهند أن هذه الاسهامات لو تم تطبيقها بالشكل الصحيح لتوصلنا جميعاً لتنمية مستدامة بتحقيق العدالة المجتمعية (VIJAYALAKSHMI , 2018). يؤكد المحور الثالث على أهمية التخطيط الاستراتيجي لمعالجة هذه الإشكالية، فالمبادرات على أرض الواقع مشتتة وغير متسقة مع سياق رؤية قطر 2030.

5. الاستنتاجات والتوصيات

في هذا الجزئية نستعرض بعض من الاستنتاجات المتعلقة بما سبق عرضه. بالإضافة إلى تقديم توصيات للحكومة والمؤسسات العامة القطرية بعد اطلاعنا على الدراسات السابقة وتحليلنا للبيانات الأولية المتمثلة في الاستبيان.

1.5 الاستنتاجات

توصلت هذه الدراسة لعدد من الاستنتاجات وقد ارتأت الباحثة لمزيد من التنظيم تقسيمها إلى محورين:

■ استنتاجات عامة:

- إن تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية لا يقع على عاتق القطاع الخاص فحسب، وإنما حتى القطاع العام معني بذلك لأنه يعزز من قوة الرباط الاجتماعي مع المجتمع المحلي، بالتالي يساعد الدولة على تحقيق أهدافها الوطنية.
- عدم وجود استراتيجية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري، تضعف فعالية التطبيق بكونها طوعية مع عدم وجود رادع قانوني للمساءلة في حال انتهاك الحقوق داخلياً أو خارجياً.
- إن مكونات المسؤولية الاجتماعية لابد أن تتضمن ثلاث محاور أساسية: اتجاه العاملين، البيئة، والمجتمع.
- لابد للمؤسسات العامة أن تأخذ دور الراعي في هذا المجال، حتى تكون قدوة يحتذى بها من قبل القطاعات الأخرى، مما يعزز من مسيرة التنمية للدولة.
- إن صياغة استراتيجية خاصة بذلك، تتطلب تكاتف جميع الجهود من أصحاب المصلحة المؤثرين والمتأثرين بالقرارات، ولابد أن يتم رسم حدود واضحة للتطبيق مع وجود مساحة للإبداع والابتكار.

- الخطة الاستراتيجية لابد أن تتضمن أهداف دقيقة مربوطة بجدول زمني معن للوصول لمخرجات كل برنامج مع وجود مؤشرات قياس واضحة لقياس فعالية التطبيق وتحديد مواطن الضعف عن طريق الحصول على تغذية راجعة خاصة بذلك.

■ استنتاجات تفصيلية:

- فيما يخص المحور الأول نجد أن هناك وعي وإدراك من الموظفين العموميين المشاركين في الدراسة لهذا المفهوم، وهذه نقطة انطلاق جيدة للبدء بتنفيذ خطط استراتيجية تعزز من علاقة الموظف بمؤسسته من جهة، وعلاقتها بالمجتمع المحيط بها من جهة أخرى.
- بالنسبة للمحور الثاني والخاص بممارسات الجهات العامة للمبحوثين في تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فقد اتضح لنا أن هناك ضعف للمبادرات الاجتماعية لهذه الجهات من وجهة نظرة موظفيها المشاركين في الدراسة.
- وأخيراً ربط المحور الأخير بين الإدارة الاستراتيجية ومفهوم المسؤولية الاجتماعية. حيث اتفق المشاركون في الدراسة بالمجمل على كل العبارات الخاصة بالمحور والتي تؤكد على أهمية التخطيط الاستراتيجي لتطبيق هذا المفهوم، وأن على مؤسسات الدولة أن تبدأ في تنفيذ برامج داخلية تستهدف الموظفين أولاً ومن ثم تنطلق بمبادراتها للمجتمع الخارجي.

2.5 التوصيات

- 1- القيام بإصلاحات تشريعية في الدولة من خلال اعتماد خطة استراتيجية تتضمن منهجية تفصيلية لآلية تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العامة، بحيث نضمن وجود نظام موحد يقيس الحد الأدنى للتطبيق.
- 2- تطبيق مبدأ الرقابة على الجهات الحكومية ومتابعتها بشكل دوري تبعاً للنظام المقترح بكل شفافية واتباع مبدأ المساءلة إذا وجدت نواحي تقصير بذلك، ونقترح اختيار ديوان المحاسبة جهة مختصة بهذا الشأن.
- 3- العمل على تحفيز بيئة العمل الداخلية وتعزيز الانتماء والولاء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة حيث أنها أحد أهم جوانب المسؤولية الداخلية للمنظمة، وذلك من خلال تخصيص مكافآت تشجيعية للموظفين الذين يقدمون مبادرات اجتماعية.
- 4- تضمين أنشطة المسؤولية الاجتماعية ضمن معايير تقييم الموظفين العموميين، مع ربط تلك الأنشطة بمبادرات استراتيجية المسؤولية الاجتماعية على نطاق الدولة للجهات العامة.
- 5- العمل على إشراك رجال الأعمال المهتمين وذلك حتى تتم المساهمة الاجتماعية والبيئية بصورة أكبر من خلال الاستفادة من وفرة المورد المادي لديهم، بالتالي يكون تخصيصها لقيام المؤسسات العامة بأنشطة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية بالتحالف مع أصحاب المصلحة.

- 6- الحرص على الاهتمام بشكل كبير في صحة الموظفين، لأن الظروف الصحية غير المناسبة هي التي يكون أثرها سلبي بشكل كبير على إنتاجية العمل، وذلك من خلال وضع سياسة خاصة بالتأمين الصحي لموظفي القطاع العام.
- 7- العمل على تعزيز الميزة التنافسية لمؤسسات القطاع العام، وذلك باعتماد أحد الجوائز المؤسسية التي تُمنح لأفضل تطبيق لهذا المفهوم، حيث يمكن الاستفادة من نظام الأيزو للمسؤولية الاجتماعية كدليل استرشادي لذلك.
- 8- لا بد أن يتم تعزيز ودعم التعليم بشكل أكبر لموظفي القطاع العام، وذلك من خلال إتاحة الفرصة لهم باستكمال دراساتهم بالتزامن مع تأديتهم لأعمالهم، أو إعطائهم فرصة للتفرغ كمبادرة من الجهة في تشجيع موظفيها على ذلك.
- 9- نوصي المؤسسات العامة باتباع سياسات وإجراءات تتلاءم مع مسؤوليات موظفيها، بحيث تساعدهم على تحقيق التوازن بين تنشئة أسرة سليمة وبين ممارسة مسؤوليات العمل بشكل يحقق إنتاجية أكبر.

3.5 مقترح الباحثة لاستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري

لتأطير مبادرات الاستراتيجية المقترحة للمسؤولية الاجتماعية في القطاع العام القطري، لا بد أن يتم الاستناد على ركائز رؤية قطر 2030 كمرجع أولي بجوانبها الأربعة، وبناءً على مراجعة نتائج الدراسات السابقة والدراسة الميدانية؛ قامت الباحثة بوضع الملامح الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية على مستوى القطاع العام لدولة قطر بالمقترح الموضح في الجدول أدناه. حيث يبين الجدول الخطة الخمسية لتطبيق هذا المفهوم بشكل فعال، محدداً به النتيجة الرئيسية والنتائج الوسيطة التي تعكس جوانب المسؤولية الثلاث: اتجاه العاملين، البيئة، والمجتمع. ولكل نتيجة وسيطة مجموعة متسقة من الأهداف الذكية التي تعكسها مشاريع ومبادرات عملية والتي يمكن قياسها من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية لكل مشروع.

مقترح الباحثة لاستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام في دولة قطر 2021 – 2025			
تفعيل مساهمة القطاع العام في مجال المسؤولية الاجتماعية بحلول عام 2025			النتيجة الرئيسية
تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	مساهمة فعالة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	تحسين جودة أداء الموظفين العموميين في مجال المسؤولية الاجتماعية	النتائج الوسيطة
1- المساهمة في ترسيخ ثقافة حب الوطن بالحفاظ على متكلمات الدولة بنسبة 80% لفئة الأطفال والشباب قبل انخراطهم في الحياة العملية وذلك بحلول عام 2025.	1- التحول الرقمي لجميع معاملات ومراسلات المؤسسات الحكومية بنسبة 100% بحلول عام 2025.	1- تعزيز ثقافة التطوع بنسبة 70% في الأنشطة الاجتماعية والبيئية للعاملين بالقطاع العام بحلول عام 2025.	الأهداف

<p>2- دعم الطلاب المتوقفين دراسياً بنسبة 40% من خلال تقديم برامج ابتعاث بحلول عام 2025.</p> <p>3- المساهمة في معالجة قضايا المجتمع بهدف تقليلها بنسبة 30% بحلول عام 2025.</p> <p>4- الحفاظ على نقل الموروث الثقافي لدولة القطر للأجيال القادمة من خلال تضمينها بأنشطة المؤسسات العامة بنسبة 100% بحلول عام 2025.</p> <p>5- تقوية روابط المؤسسات الحكومية بمنظمات المجتمع المدني بنسبة تصل إلى 70% بحلول عام 2025.</p>	<p>2- زيادة توعية العاملين في القطاع العام بالثقافة البيئية بنسبة تصل إلى 80% بحلول عام 2025.</p> <p>3- توفير بيئة عمل صحية لمؤسسات القطاع العام بنسبة تصل إلى 70% بحلول عام 2025.</p> <p>4- مساهمة القطاع العام بالاهتمام بالمحميات الطبيعية في الدولة بنسبة 40% بحلول عام 2025.</p> <p>5- اعتماد مباني حكومية تتبع المعايير المعتمدة في الأمن والسلامة بنسبة 100% بحلول عام 2025.</p>	<p>2- ربط أداء الموظفين العموميين بمبادرات المسؤولية الاجتماعية بحلول عام 2022.</p> <p>3- الحفاظ على حياة صحية للموظفين العموميين تساعدهم على أداء واجباتهم بصورة فعالة تصل لنسبة 70% بحلول عام 2025.</p> <p>4- رفع مستوى التأهيل العلمي للموظفين العموميين للوصول لنسبة 50% من الكفاءات في القطاع العام حاصلين على شهادات عليا بحلول عام 2025.</p> <p>5- تحديد مسؤوليات الموظفين العموميين المختلفة ومحاولة تخفيف الضغوط عليهم بنسبة 40% من خلال تبني نظام العمل عن بعد بدءاً من 2022.</p>	
<p>1- تقديم محاضرات وورش عمل للطلاب في المدارس والجامعات لترسيخ ثقافة حب الوطن من منظور الجهة العامة.</p> <p>2- تقديم منح دراسية للطلاب المتوقفين وابتعاثهم في جامعات داخل أو خارج الدولة.</p> <p>3- وضع خطة سنوية تهدف للإسهام في معالجة قضية مجتمعية كل سنة، بالشاركة مع منظمات المجتمع المدني.</p> <p>4- الاحتفال سنوياً بالأنشطة المتعلقة بالعادات والتقاليد القطرية، وتضمين الأعراف القطرية في ميثاق سلوك الموظفين العموميين.</p>	<p>1- اعتماد أنظمة للمراسلات وتقديم جميع الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية للحفاظ على البيئة بالاستغناء عن استخدام الورق.</p> <p>2- تقديم دورات تثقيفية عن حماية البيئة، بمعدل مرة في السنة من وزارة البلدية والبيئة للمؤسسات الحكومية الأخرى.</p> <p>3- توفير عنصر نباتي لكل مكتب في الجهات الحكومية وتشجيع الموظفين على العناية بها لأطول فترة ممكنة عبر اعتماد مسابقات سنوية يتم الإعلان عن الفائزين في يوم البيئة العالمي.</p>	<p>1- الوصول لعدد 100 ألف متطوع للأنشطة الاجتماعية والبيئية بشكل سنوي لموظفي القطاع العام.</p> <p>2- تضمين المبادرات المجتمعية في التقييم السنوي للموظفين العموميين كمعيار ثابت.</p> <p>3- منح الموظفين العموميين تأمين صحي بنسبة 50% لجميع مقدمي الخدمات الصحية الخاصة.</p> <p>4- منح حوافز مادية أو مهنية للموظفين الراغبين في استكمال دراساتهم العليا.</p> <p>5- اعتماد نظام العمل عن بعد للحالات التي تقررها اللجنة الإدارية والطبية.</p>	<p>المبادرات (حسب ترتيب الأهداف)</p>

<p>5- اعتماد زيارة واحدة في السنة لمؤسسات المجتمع المدني لتقوية روابط العقد الاجتماعي، مثل: دار المسنين، دار الأيتام وغيرها.</p>	<p>4- تخصيص يوم مفتوح في السنة لعمل رحلات للموظفين وعائلاتهم لزيارة المحميات الطبيعية في الدولة لتعزيز أهمية الثقافة البيئية.</p> <p>5- اعتماد سياسة واضحة لأمن وسلامة المباني الحكومية، وتدريب العاملين عليها بشكل سنوي حسب إجراءات مؤسسة الدفاع المدني.</p>		
<p>1- عدد المحاضرات أو ورش العمل التي تم تقديمها خلال السنة للطلاب في المدارس والجامعات.</p> <p>2- المبلغ المالي المخصص لرعاية الطلبة المتفوقين.</p> <p>3- عدد القضايا المجتمعية التي تم معالجتها سنوياً.</p> <p>4- عدد الاحتفالات السنوية التي أقامتها الجهة الحكومية والمرتبطة بالعادات والتقاليد القطرية، ووجود بند في ميثاق سلوك الموظفين العموميين خاص يشير إلى احترام الأعراف القطرية.</p> <p>5- عدد الزيارات التي قامت به الجهة الحكومية لمنظمات المجتمع المدني.</p>	<p>1- وجود نظام إلكتروني متكامل يسهل عملية التواصل الرقمي داخل وخارج المنظمة الحكومية.</p> <p>2- عدد الدورات التي تم تقديمها خلال السنة في مجال الحفاظ على البيئة.</p> <p>3- حساب عدد المكاتب للموظفين في كل منظمة حكومية وتوفير عنصر نباتي لكل مكتب.</p> <p>4- نسبة رضا الموظفين العموميين عن أنشطة اليوم المفتوح بشكل سنوي.</p> <p>5- نسبة وعي وإدراك العاملين في الجهات العامة بسياسة أمن وسلامة المبنى.</p>	<p>1- عدد المتطوعين من الموظفين في القطاع العام بشكل سنوي.</p> <p>2- وجود معيار في التقييم السنوي للموظفين العموميين يقيس إسهاماتهم في المبادرات المجتمعية.</p> <p>3- عدد بطاقات التأمين الصحي للموظفين العموميين.</p> <p>4- عدد وقيمة المنح المقدمة للالتحاق ببرامج التعليم العالي.</p> <p>5- وجود إجراءات موثقة لآلية تقديم الموظفين للعمل عن بعد مع تشكيل لجان إدارية وطبية لتقييم ذلك.</p>	<p>مؤشرات الأداء (حسب ترتيب المبادرات)</p>

المصدر: من إعداد الباحثة

6. قائمة المراجع:

■ المراجع العربية:

- "الاستراتيجية (بتصرف)". (2021). معجم المعاني. تم الاسترجاع من shorturl.at/lzE89
- "القطاع العام". (2021). معجم المعاني. تم الاسترجاع من shorturl.at/qKV05
- "المسؤولية الاجتماعية (بتصرف)". (2021). معجم المعاني. تم الاسترجاع من shorturl.at/oOU28
- "الموظف العام". (2021). معجم المعاني. تم الاسترجاع من shorturl.at/egvU1
- استراتيجية التنمية الوطنية. (2019). تم الاسترجاع من جهاز التخطيط والإحصاء:
<https://www.psa.gov.qa/ar/knowledge/Documents/NDS2Final.pdf>
- آل-مكتوم، غفراء بنت حشر بن مانع. (2011). قراءة في مفهوم المسؤولية المجتمعية. صحيفة البيان. تم الاسترجاع من
<https://www.albayan.ae/opinions/articles/2011-05-07-1.1434226>
- بلاليلة، ربيع، وزرقين، عبود. (2018). استراتيجية المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تنمية الموارد البشرية: دراسة حالة بعض مؤسسات القطاع الإلكتروني الجزائري. تم الاسترجاع من
<http://hdl.handle.net/123456789/3959>
- بن دوبه، شرف الدين. (2013). المواطن - مفهوم وتاريخ. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 1(2)، 70-96. تم الاسترجاع من
<http://dspace.univ-eloued.dz/handle/123456789/6547>
- بني هذيل، د. يعقوب محمد. (2018). المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه المجتمع.. منحة أم حق؟ الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية. تم الاسترجاع من www.regionalcsr.com للمسؤولية الاجتماعية- للشركات-تجاه-ال/
- بورزيق، خيرة. (2020). الفرق بين المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية المجتمعية. تم الاسترجاع من الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية: <https://csrsa.net/post/1343>
- جباري، فوزية والعمراوي، زكية. (2007). معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بتعاونية الحبوب والبقول الجافة - تبسة. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، 31(1)، 87-98. تم الاسترجاع من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/84325>

- خليل، أريج سعيد. (2018). قياس المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO 26000 دراسة حالة في مصرف الرشيد/ بغداد. المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، 10(2)، 77-92.
doi:https://www.iasj.net/iasj/download/f2568cd21a648ee7
- دلهوم، محمد الأمين. (2018). محاولة التعرف على مدى مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تفعيل إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من وجهة نظر إطاراتها. تم الاسترداد من -ds.univ-
oran2.dz:8443/jspui/handle/123456789/2491
- رؤية قطر الوطنية 2030. (2008). تم الاسترداد من جهاز التخطيط والإحصاء:
https://www.psa.gov.qa/en/knowledge/HomePagePublications/QNV2030_Arabic_v2.pdf
- سعيد، آلاء، وعلي، جميلة، وأحمد، رؤى. (2015). دور الوسائط المتعددة في التوعية الصحية والبيئية بأضرار استخدام اكياس البلاستيك: دراسة وصفية تطبيقية على هيئة نظافة ولاية الخرطوم. (د. عبد القادر النور، المحرر) تم الاسترداد من
http://repository.sustech.edu/handle/123456789/12353?show=full
- سعيد، سناء والدين، لؤي. (2016). المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها (بحث مقارنة في دوائر أمانة بغداد).
Journal of Economics and Administrative Sciences، 22. تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/329316748_almswwlyt_alajtmayt_wmw_qat_ttbyqha_bhth_mqarn_fy_dwayr_amant_bghdad
- سليمان، د. برهان. (2021). مفهوم المسؤولية الاجتماعية. تم الاسترداد من borhansoliman:
https://borhansoliman.com/مفهوم-المسؤولية-الاجتماعية/
- السياسات الخارجية. (2019). تم الاسترداد من موقع وزارة الخارجية shorturl.at/mnsEJ :
- عامر، د. عادل. (2019). المسؤولية الاجتماعية ودورها في بناء واستقرار المجتمع. بوابة الإنسانية. تم الاسترداد من
http://www.humanitygate.com/post/24890
- الغزاربه، غسان. (2017). علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتميز في القطاع العام ودورها في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع "دراسة حالة لدائرة الأراضي والمساحة". المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 3(2). تم
الاسترداد من https://www.ajsrp.com/a11716.html

القيق، د. فريد صبح. (2015). دور المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة - الخطط التنموية الاستراتيجية للمدن الفلسطينية كحالة دراسية. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، 8(1)، 130-52. تم الاسترداد من <http://dspace.up.edu.ps/xmlui/handle/123456789/101>

المحمودي، حسين محمد. (2019). المسؤولية المجتمعية الذكية.. هبات أم شراكات؟ جريدة الخليج. تم الاسترداد من www.alkhaleej.ae/analyzesandopinions/page/bf80cb33-75cd-4b5a-adeb-be6043b8560a

مقرر المسؤولية المجتمعية. (2021). (جامعة القدس المفتوحة) تم الاسترداد من <https://dspace.qou.edu/contents/0306/unit1/index.html>

■ المراجع الأجنبية:

Abdelmotaleb, M., & Saha, S. (2019). Corporate Social Responsibility, Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector. International Journal of Public Administration, 42(11), 929-939. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01900692.2018.1523189>

Clements, M., & Bowrey, G. (2010). Corporate social responsibility in public sector supply chains: an insight. Journal of New Business Ideas and Trends, 8(2), 1-13. Retrieved from <https://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=2971&context=commpapers>

Elasrag, H. (2011). Corporate Social Responsibility: Challenges and Prospects for Development in Arab Countries. SSRN. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1884816

Georgeta, G. (2008). CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY - STRATEGIES IN EUROPEAN STYLE. Economy and Business Administration, 2, 656-659. Retrieved from <http://steconomiceuoradea.ro/anale/volume/2008/v2-economy-and-business-administration/118.pdf>

Gupta, K., & Arora, R. (2014). Study of Corporate Social Responsibility in the Central. Retrieved from

https://www.academia.edu/6138096/Corporate_Social_Responsibility_in_Public_Sector_Enterprises_in_India

Hawrysz, L., & Foltys, J. (2016). Environmental Aspects of Social Responsibility of Public Sector Organizations. (A. Jabłon'ski, Ed.) MDPI. Retrieved from file:///C:/Users/eidal/Downloads/sustainability-08-00019.pdf

Hawrysz, L. (2013). Patronage vs. implementation of the Corporate Social Responsibility (CSR) concept in the public sector. The 2nd Virtual International Conference on Advanced Research in Scientific. Slovakia: Research Gate. Retrieved from shorturl.at/ijozE

Hawrysz, L. (2013). The Role of Public Sector's Organisation in CSR. The International Masaryk Conference MMK (pp. 133-139). ResearchGate. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/273443094_THE_ROLE_OF_PUBLIC_SECTOR'S_ORGANISATION_IN_CSR

Hinton, P., McMurray, I., & Brownlow, C. (2014). SPSS Explained (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315797298>

Keinert, C. (2008). Corporate Social Responsibility as an International Strategy. Physica-Verlag Heidelberg. doi:DOI: 10.1007/978-3-7908-2024-9

Kraft, K., & Hage, J. (1990). Strategy, social responsibility and implementation. Journal of Business Ethics, 9, 11–19. doi:<https://doi.org/10.1007/BF00382558>

McManus, T. (2008). The business strategy/corporate social responsibility “mash-up”. Journal of Management Development, 27(10), 1066-1085. doi:<https://doi.org/10.1108/02621710810916312>

RAY, S. (2013). linking public sector corporate social responsibility with sustainable development: lessons from india. Mackenzie, 112-131. Retrieved from <http://www.scielo.br/pdf/ram/v14n6/06.pdf>

Tokarčíková, E., uřišová, M., & Bartosova, V. (2015). Corporate social responsibility of public administration employees. ResearchGate, 1437-1445. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/285526040_Corporate_social_responsibility_of_public_administration_employees

Ward, H. (2004). Public Sector Roles in Strengthening Corporate Social Responsibility: Taking Stock. The World Bank. Retrieved from <http://documents1.worldbank.org/curated/ru/548301468313740636/pdf/346560CSR1Taking1Stock.pdf>

ملحق رقم (1): استبانة الدراسة

عنوان الدراسة: نحو استراتيجية للمسؤولية الاجتماعية في القطاع العام (دراسة ميدانية في دولة قطر)

اسم الباحث الرئيسي: فاطمه عبدالله الشهراني

اسم المشرف على البحث: الدكتور فريد الصحن

ملخص البحث:

أنا طالبة في معهد الدوحة للدراسات العليا بصدد تحضير رسالة الماجستير. تهدف الدراسة بتأطير أنشطة المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام القطري، ولا يمكن تحديد ذلك إلا بدراسة عينة من الموظفين العموميين في دولة قطر، حيث بعد وضع الرؤية المبدئية لذلك، سيتم تقديم مقترح استراتيجية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري كون أنه لا توجد استراتيجية حالية بذلك. فإجابات المشاركين ستساعد الباحثة في تحديد الاتجاه الرئيسي للاستراتيجية والأهداف الخاصة بذلك، حسب أولياتهم واحتياجاتهم.

معلومات عن العينة المنتقاة والفترة الزمنية المقدرة لاستكمال الاستبيان:

تم اختيار كونك تعمل في جهة حكومية قطرية. هذه الدراسة معنية بدراسة المسؤولية الاجتماعية في القطاع العام القطري للتوصل لإطار عام لاستراتيجية مستقبلية خاصة بذلك، حيث سينقسم الاستبيان إلى ثلاث محاور رئيسية (جميعها مصممة بطريقة ليكرت بخمس درجات للموافقة): أولاً: مدى اعتناق العاملين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ثانياً: ممارسات جهات العمل الحكومية لتطبيق هذا المفهوم، ثالثاً: علاقة التخطيط الاستراتيجي بتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وفي نهاية الاستبيان توجد بعض الأسئلة الديموغرافية للمبحوثين، وسيطلب حل الاستبيان 5 دقائق من وقتك تقريباً.

المخاطر المتوقعة والخصوصية:

قد يكون هنالك بعض الأسئلة الحساسة نظراً لطبيعة الموضوع إذ أن هنالك بعض الأسئلة التي تتعلق بجهة عملك. إلا أنه بإمكانك التوقف أو عدم الإجابة عن أي سؤال أو الانسحاب متى أردت. كما أنه لن يكون هنالك أي معلومات تعريفية أو كاشفة للهوية مطلوبة منك. سيتم حفظ كافة البيانات على حاسوبي المحمي بكلمة سر والتخلص منها بعد الانتهاء من البحث.

المنافع المتوقعة:

ستساعد إجاباتك في رسم أطر استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري وتقديمه كمقترح للحكومة، ويمكن الاستفادة منه على نطاق الدولة مستقبلاً بالتالي يكون النفع على المجتمع القطري بما فيه الموظفين العاملين في الجهات العامة.

طريقة التواصل مع الباحث:

يمكنك التواصل مع (فاطمة عبدالله الشهراني) عن طريق عنوان البريد الإلكتروني (____) إذا كانت لديك بعض الأسئلة عن الدراسة.

إذا كانت لديك أية أسئلة عن حقوقك كمشارك في البحث الرجاء الاتصال بمكتب لجنة أخلاقيات البحث العلمي على البشر في معهد الدوحة للدراسات العليا على الرقم التالي: 0097440358786 من الأحد إلى الخميس ابتداءً من الساعة 8:00 صباحاً إلى 4:00 مساءً أو على البريد الإلكتروني irb@dohainstitute.edu.qa.

موافقة أو توقيع المشارك في البحث:

حصلت على شرح مفصل عن الدراسة وأهدافها وإجراءاتها، ومنافعها، والمخاطر المحتملة وعن الحرية الكاملة للمشاركة. أفهم كل المعلومات التي قدمت ووصلتني إجابة على كل أسئلتني. أوافق على أن أشارك في هذه الدراسة بطوعية وبدون أي نوع من الإكراه أو الضغوط. أفهم أن بإمكانني التوقف عن المشاركة في أي وقت.

☐ أوافق على المشاركة ☐ لا أوافق

المحور الأول: مدى اعتناق العاملين في مؤسسات القطاع العام القطري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

* الرجاء ابداء الرأي في العبارات التالية، حيث أن رقم (5) يمثل موافقتك بشدة للعبارة، أما رقم (1) يمثل عدم موافقتك بشدة.

العبارات	(5) أوافق بشدة	(4) أوافق	(3) محايد	(2) غير موافق	(1) غير موافق بشدة
1. أنا واعي بأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يجب أن يطبق داخل وخارج المؤسسة.	☐	☐	☐	☐	☐
2. إن مسؤولية المنظمات العامة اتجاه المجتمع تتعدى توفير الخدمات الأساسية، بل إن عليها أن تساهم في رفع مستوى رفاهية الشعب.	☐	☐	☐	☐	☐
3. على المنظمات العامة اتخاذ إجراءات تصحيحية عند انتهاك أي من الحقوق البيئية والمجتمعية وحقوق العاملين فيها.	☐	☐	☐	☐	☐
4. أنا أدرك أن تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام، سيعزز من مسيرة التنمية وسيضمن ترشيد الموارد للأجيال القادمة.	☐	☐	☐	☐	☐
5. على المنظمات العامة إلزام نفسها بتطبيق جوانب متعددة مثل: الحفاظ على البيئة، الرعاية التعليمية للمتفوقين غير القادرين مادياً على تلبية مصاريف الدراسة، توعية المجتمع بالنواحي الصحية، تعزيز دور وأهمية الرياضة في المجتمع.	☐	☐	☐	☐	☐
6. إن دور المنظمات العامة اتجاه العاملين لا ينحصر بتوفير بيئة عمل صحية لهم، بل يجب أن يتعدى ذلك بتشجيع الموظفين المتميزين لتعزيز المنافسة، وتلبية احتياجات الموظفين وعائلاتهم.	☐	☐	☐	☐	☐
7. الحفاظ على البيئة ركن أساسي لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ويجب أن تتوحد جهود قطاعات الدولة بالحفاظ على الجو المناخي والبيئة الطبيعية، وأن تشجع موظفيها على ذلك.	☐	☐	☐	☐	☐
8. كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع للمنظمات العامة هي اتخاذ سياسات للموارد البشرية تهدف لتحقيق التوازن المطلوب بين المسؤوليات الوظيفية ومسؤوليات تنشئة أسرة متماسكة.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	9. لابد أن تعكس المنظمات العامة طبيعة المجتمع من عادات وتقاليده وأعراف سائدة في تعاملاتها بشكل موثق في ميثاق سلوك العاملين.
☐	☐	☐	☐	☐	10. إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليس فقط مجرد احتفالات باليوم الوطني والرياضي وغيرها، بل يتعداه لترسيخ مفهوم حب الوطن بالحفاظ على ممتلكات الدولة.

المحور الثاني: ممارسات مؤسسات القطاع العام القطري تطبيقاً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

* الرجاء ابداء الرأي في العبارات التالية، حيث أن رقم (5) يمثل موافقتك بشدة للعبارة، أما رقم (1) يمثل عدم موافقتك بشدة.

العبارات	(5) أوافق بشدة	(4) أوافق	(3) محايد	(2) غير موافق	(1) غير موافق بشدة
1. تحرص جهة عملك على توفير بيئة عمل مناسبة تضمن استقرار الموظفين.	☐	☐	☐	☐	☐
2. تهتم جهة عملك بالجانب الصحي للعاملين مثل: تنفيذ برامج صحية توعوية، وتقديم تأمين صحي.	☐	☐	☐	☐	☐
3. توجد لدى جهة عملك سياسة واضحة لدعم التعليم من خلال: تشجيع الموظفين على استكمال دراساتهم العليا أو تغطية الرسوم التعليمية لأبنائكم.	☐	☐	☐	☐	☐
4. تراعي جهة عملك في سياساتها حالات الأم العاملة لتحقيق التوازن المطلوب بين المسؤوليات الوظيفية ومسؤوليات تنشئة الطفل ورعايته.	☐	☐	☐	☐	☐
5. تتضمن معايير تقييم العاملين بالمؤسسة مدى قيام الموظف بالمشاركة في الأنشطة الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.	☐	☐	☐	☐	☐
6. تقدم جهة عملك جوائز تشجيعية للموظفين المتميزين المساهمين بتقديم مبادرات مجتمعية.	☐	☐	☐	☐	☐
7. تساهم جهة عملك في إيجاد حلول لقضايا ومشكلات المجتمع المختلفة، مثل: ظاهر العنف الأسري، ظاهرة التمييز العنصري، مشكلة التنمر وغيرها.	☐	☐	☐	☐	☐
8. تشارك جهة عملك في الفعاليات المختلفة على مستوى الدولة مثل: الاحتفال باليوم الوطني واليوم الرياضي للدولة.	☐	☐	☐	☐	☐
9. تعتمد جهة عملك على التواصل الإلكتروني بدلاً من الورقي وتشجع على تقليل استعمال الورق قدر الإمكان.	☐	☐	☐	☐	☐
10. توجد سياسة واضحة لأمن وسلامة مبنى المؤسسة، ويتم توعية الموظفين بها باستمرار للعمل في بيئة آمنة.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثالث: التخطيط الاستراتيجي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام القطري:

* الرجاء إبداء الرأي في العبارات التالية، حيث أن رقم (5) يمثل موافقتك بشدة للعبارة، أما رقم (1) يمثل عدم موافقتك بشدة.

العبارات	(5) أوافق بشدة	(4) أوافق	(3) محايد	(2) غير موافق	(1) غير موافق بشدة
----------	----------------	-----------	-----------	---------------	--------------------

☐	☐	☐	☐	☐	1. يجب أن يطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام بصفة إلزامية من خلال وجود استراتيجية تتعامل مع المسؤولية الاجتماعية.
☐	☐	☐	☐	☐	2. يوجد ذكر في رسالة المنظمات العامة القطرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
☐	☐	☐	☐	☐	3. توجد أهداف واضحة للمنظمات العامة القطرية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية.
☐	☐	☐	☐	☐	4. يوجد اهتمام وإشارة ضمن قيم المؤسسات العامة القطرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
☐	☐	☐	☐	☐	5. يجب على المنظمات العامة تخصيص موارد مالية ثابتة سنوياً لتفعيل دورها المجتمعي والبيئي.
☐	☐	☐	☐	☐	6. أثناء صياغة استراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للقطاع العام، لا بد أن تتم الاستفادة من تجارب القطاعات الأخرى وأخذ آراء أصحاب المصلحة.
☐	☐	☐	☐	☐	7. الأولوية في تطبيق المبادرات المجتمعية للمنظمات العامة تكون حسب استراتيجية واضحة محددة مسبقاً.
☐	☐	☐	☐	☐	8. في تصميم استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، يجب أن تعزز المنظمة دورها الاجتماعي أولاً اتجاه العاملين ثم تتطرق للمجتمع الخارجي.

البيانات الديموغرافية:

- هيكل جهة العمل الحكومية: ☐ وزارة ☐ هيئة ☐ مؤسسة ☐ غير ذلك، يرجى التحديد
- الرتبة الوظيفية: ☐ موظف ☐ رئيس قسم ☐ مدير إدارة ☐ منصب إداري عالي
- سنوات الخدمة: ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐ من 16 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة
- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- الجنسية: ☐ قطري ☐ غير قطري
- المؤهل الدراسي: ☐ دراسات عليا ☐ جامعي ☐ ثانوي ☐ إعدادي فأقل

ملحق رقم (2): الأشكال

الرسوم البيانية الخاصة بالمحور الأول

رسم بياني رقم (7)

يوضح الرسم البياني أعلاه معدل استجابات المبحوثين لكل عبارة من المحور الأول

رسم بياني رقم (8)

يوضح الرسم البياني أعلاه نسب الموافقة لكل عبارة من عبارات المحور الأول

الرسوم البيانية الخاصة بالمحور الثاني

رسم بياني رقم (9)

يوضح الرسم البياني أعلاه معدل استجابات المبحوثين لكل عبارة من المحور الثاني

رسم بياني رقم (10)

يوضح الرسم البياني أعلاه نسب الموافقة لكل عبارة من عبارات المحور الثاني

الرسوم البيانية الخاصة بالمحور الثالث

رسم بياني رقم (11)

يوضح الرسم البياني أعلاه معدل استجابات المبحوثين لكل عبارة من المحور الثاني

رسم بياني رقم (12)

يوضح الرسم البياني أعلاه نسب الموافقة لكل عبارة من عبارات المحور الثالث

جميع الرسوم البيانية من إعداد الباحثة باستخدام برنامج Microsoft Excel

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v2.22.3