

أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء التنظيمي في شركات الإتصالات الأردنية

إعداد

علي موسى خليفة العطيات

إشراف

الدكتور عماد محمد المعلا

الملخص

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر المسؤولية الإجتماعية بأبعادها (الإقتصادي، الأخلاقي، القانوني والخيري) في الأداء التنظيمي بأبعاده (العمليات الداخلية، رضا العملاء والتعلم والنمو) في شركات الإتصالات الأردنية، كما تكون مجتمع الدراسة من شركات الإتصالات الأردنية، وعددها (3)، وتم أخذ عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية المتناسبة. وتم توزيع (329) استبانة على افراد حدة المعاينة من المدراء ونوابهم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام والمشرفين والموظفين في شركات الإتصالات الأردنية ، ، وتم استرداد (300) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للمسؤولية الإجتماعية بأبعادها (الإقتصادي، الأخلاقي، القانوني والخيري) على الأداء التنظيمي بأبعاده (العمليات الداخلية، رضا العملاء، التعلم والنمو) في شركات الإتصالات الأردنية. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بممارسات المسؤولية الإجتماعية لما لها من أثر واضح في الأداء الكلي للمنظمة من عمليات داخلية، ورضا العملاء، وتعلمها ونموها، وكذلك التوصية لأصحاب القرار في شركات الإتصالات الأردنية بضرورة التركيز على العوامل المؤثرة في تحسين الأداء التنظيمي، كما أوصت الدراسة بتوجيه الباحثين في مجال الإدارة إلى تسليط الضوء على متغيرات أخرى يمكن أن تحسن من أداء

شركات الإتصالات، وأوصت الباحثين إلى التوسع في إستخدام هذا النموذج في بيئات عمل مختلفة مع إضافة متغيرات أخرى سواء معدلة أو وسيطة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الإجتماعية، الأداء التنظيمي، بطاقة الأداء المتوازن، شركات الاتصالات، الأردن.

The Impact of Social Responsibility on Organizational Performance in Jordanian Telecommunications Companies

Prepared by

Ali Mousa Khalifeh Alatyat

Supervised by

Dr. Imad Mohammed Al-Muala

Abstract

The study aimed to examine the impact of social responsibility with its dimensions (Economic, Ethical, Legal and Charitable) on organizational performance with its dimensions (Internal Operations, Customer Satisfaction, Learning and Growth) in Jordanian telecommunications companies. The study population consist of employees working at Jordanian telecommunications companies, and the study sample was choosed using a stratified proportional random sampling method. Three hundred twenty nine questionnaires were distrbutied to the unit of analysis, which consisted managers, deputies, assistants, heads of departments, supervisors and employees, and (300) completed questionnaires received valid for analysis.

The study found that there is a significant impact of social responsibility with its dimensions on organizational performance with its dimensions (internal operations, customers' satisfaction, and learning and growth) in telecommunications companies. In light of the results, the study recommended the necessity of considering social responsibility practices throughout its dimensions "Economic, Ethical, Legal and Charitable" in Jordanian telecommunications companies, because of its impact on the

organization overall performance (internal operations, customers' satisfaction, learning and growth). The study can be beneficial to decision makers in Jordanian telecommunications companies in focusing on further factors affecting organizational performance improvement. The Study also recommended that researchers should expand the use of this research model in different work environments while adding other variables, either moderator or mediator variables.

Keywords: Social Responsibility, Organizational Performance, Balanced Score Card (BSC), Telecommunications Companies, Jordan.