

**أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في جمعية
تكاتف للخدمات الاجتماعية في منطقة الرياض**

**The impact of social responsibility in achieving
competitive advantage in the Takatuf Association for
Social Services in the Riyadh region**

اسم الطالب

عائشة عثمان الأنصاري

2021205856

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

جدول المحتويات:

٦	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٩	مشكلة البحث:
٩	الفجوات النظرية:
٩	الفجوات العملية:
١٠	أهمية البحث:
١٠	الأهمية النظرية:
١١	الأهمية العلمية:
١١	أسئلة البحث:
١٢	أهداف البحث:
١٣	فرضيات البحث:
١٤	نموذج البحث:
	منهجية البحث: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١٥	الدراسة الميدانية:
١٧	مخطط البحث:
١٨	الفصل الثاني: الإطار النظري
١٩	المقدمة :
١٩	المتغير الأول :
٢١	المتغير الثاني :
٢٢	العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني :
٢٢	الخاتمة:
٢٣	المراجع
٣٣	الملاحق:

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج البحث	14
2	منهجية البحث	15
3	مخطط البحث	17

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تلعب الجمعيات التي تُعنى بالخدمات الاجتماعية دورًا حيويًا في تنمية المجتمعات وتحسين جودة الحياة لأفرادها. ومع ازدياد الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية، أصبح من الضروري لهذه الجمعيات تبني استراتيجيات تسهم في تحقيق الميزة التنافسية، ليس فقط للبقاء والاستدامة، ولكن أيضًا لتعزيز تأثيرها الإيجابي في المجتمع. تتجلى المسؤولية الاجتماعية في جمعيات الخدمة الاجتماعية مجموعة من المبادرات التي تهدف إلى دعم فئات المجتمع، وتعزيز التنمية المستدامة، والحفاظ على القيم الأخلاقية والبيئية. إن تبني هذه المبادرات لا يعزز فقط من سمعة الجمعية ومصادقيتها، بل يسهم أيضًا في جذب الدعم المالي والتطوعي، مما يزيد من قدرتها على تنفيذ برامجها بنجاح.

في هذا السياق، تأتي جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية كنموذج رائد يسعى لتعزيز المسؤولية الاجتماعية كأداة استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية. تسعى الجمعية من خلال رؤيتها إلى قيادة مشاريع تنموية تمكن فئات المجتمع، وتعزز من قدراتهم وتساعدتهم على تحقيق الاستقلالية الاقتصادية والاجتماعية. هذه الرؤية الطموحة تهدف إلى تحقيق تحول إيجابي في حياة الأفراد من خلال تمكينهم وبناء قدراتهم، مما يعكس التزام الجمعية بتحقيق تأثير مستدام في المجتمع.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية في جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في منطقة الرياض. ستناول الدراسة كيفية توظيف المسؤولية الاجتماعية كأداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة والفعالية لتحقيق أهداف الجمعية. كما ستسلط الضوء على التجارب والممارسات الناجحة، مقدمة توصيات عملية لتعزيز الميزة التنافسية من خلال المسؤولية الاجتماعية. هذه الأهداف تسعى إلى تقديم فهم شامل ودقيق لكيفية استخدام المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التفوق والتميز في القطاع غير الربحي.

ستبدأ الدراسة باستعراض الأدبيات الحالية حول الموضوع، مما سيوفر إطارًا نظريًا يمكن من خلاله فهم العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية. سيتم تحليل البيانات من مصدر متعددة، بما في ذلك التقارير السنوية للجمعية، والمقابلات مع الموظفين والمتطوعين، وكذلك الاستبيانات التي تُوزع على المستفيدين من خدمات الجمعية. هذا النهج الشامل سيمكن من تقديم رؤية متكاملة حول تأثير المسؤولية الاجتماعية على أداء الجمعية، مما يساهم في تقديم نتائج موثوقة ومفيدة.

يُعد تحليل البيانات المستمدة من هذه المصادر المتنوعة ضروريًا لفهم التأثير الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الكلي للجمعية. سيتمكن هذا التحليل من تحديد العوامل الأساسية التي تساهم في تعزيز الميزة التنافسية، بالإضافة إلى تقديم توصيات مستندة إلى بيانات دقيقة وموثوقة. من خلال هذا النهج الشامل، يمكن تقديم رؤية أكثر وضوحًا ودقة حول كيفية تحسين استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق نتائج أفضل.

إن أهمية هذا البحث تنبع من الحاجة الملحة لفهم الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية للجمعيات الأهلية. من خلال تقديم تحليل دقيق وشامل لتجربة جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية، يمكن لهذا البحث أن يقدم نموذجًا يُحتذى به للجمعيات الأخرى التي تسعى لتحقيق تأثير أكبر في مجتمعاتها. يعزز هذا الفهم من قدرة الجمعيات على تقديم برامج فعالة ومستدامة، مما ينعكس بشكل إيجابي على المجتمع ككل ويعزز من تأثير الجمعيات على المدى الطويل.

يهدف البحث أيضًا إلى تقديم رؤى وتوصيات عملية مستندة إلى التحليل المتعمق للتجارب والممارسات الناجحة لجمعية تكاتف الاجتماعية. من خلال فهم العوامل التي تساهم في نجاح هذه الممارسات، يمكن تقديم إرشادات تساعد الجمعيات الأخرى على تبني استراتيجيات مسؤولية اجتماعية فعالة وناجحة. هذا النهج يمكن أن يساعد في تعزيز الاستدامة والتأثير الإيجابي للجمعيات الأهلية في مجتمعاتها المحلية.

نأمل أن تساهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم بأهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها الحيوي في تطوير جمعيات الخدمة الاجتماعية، مما يعكس بدوره إيجابيًا على المجتمع ككل، ويعزز من استدامة وتأثير هذه الجمعيات في المستقبل. من خلال تقديم توصيات عملية مستندة إلى التحليل المتعمق، نطمح أن يساهم هذا البحث في تحسين أداء جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية وتعزيز تأثيرها الإيجابي في المجتمع، مما يجعلها نموذجًا رائدًا في مجال المشاريع التنموية المستدامة.

مشكلة البحث :

في ظل تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية وتعظيم دورها في تحقيق الميزة التنافسية، تبرز الحاجة إلى فهم كيفية توظيف الجمعيات الأهلية لهذه المسؤولية كأداة استراتيجية. جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في منطقة الرياض تسعى لتبني استراتيجيات فعالة تعزز من كفاءتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها. المشكلة التي تتناولها هذه الدراسة هي تحديد تأثير المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية في جمعية تكاتف، واستكشاف العوامل التي تساهم في تعزيز هذا التأثير.

الفجوات النظرية:

- **قلة الدراسات المتعلقة بالمنظمات غير الربحية:** معظم الأبحاث تركز على الشركات الربحية ، مع نقص الدراسات التي تستهدف الجمعيات الأهلية.
- **نقص الدراسات الميدانية في سياق المحلي:** هناك قلة في الأبحاث التي تتناول تأثير المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في السياق السعودي، وخاصة في الرياض.
- **تأثيرات غير مباشرة للمسؤولية الاجتماعية:** قلة الدراسات التي تستكشف الآثار غير المباشرة مثل تحسين السمعة وزيادة تفاعل المجتمع.
- **قياس الأداء الاجتماعي:** نقص في الأدوات والمنهجيات الدقيقة لقياس تأثير المسؤولية الاجتماعية بالطرق كمية ونوعية.
- **العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والابتكار:** فجوة في الأبحاث التي تستكشف كيف يمكن أن يؤدي الابتكار الناتج عن المسؤولية الاجتماعية إلى ميزة تنافسية دائمة.

الفجوات العملية:

- **تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية:** عدم وجود استراتيجيات واضحة ومحددة لتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الجمعيات الأهلية.
- **تقييم الأداء والتأثير:** نقص في أنظمة تقييم الأداء التي تقيس بشكل فعال تأثير المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية.

- **التدريب والتوعية:** قلة البرامج التدريبية والتوعوية حول أهمية المسؤولية الاجتماعية وكيفية دمجها في العمليات اليومية للجمعية.
- **تفاعل المجتمع المحلي:** ضعف في استراتيجيات تعزيز تفاعل المجتمع المحلي وزيادة الولاء لدى المتطوعين والمستفيدين.
- **استدامة الموارد:** التحديات في إيجاد مواد مستدامة لدعم المسؤولية الاجتماعية بشكل مستمر وفعال.

مع أخذ المناقشة أعلاه في الاعتبار، فإن الوظيفة المهمة لهذه الدراسة هي الإجابة على سؤال البحث التالي:

"كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية في جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في منطقة الرياض؟"

أهمية البحث:

تتمثل في فهم وتوضيح كيف يمكن لممارسات المسؤولية الاجتماعية أن تساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في الرياض. هذا الفهم يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي للجمعية، تعزيز سمعتها، وزيادة تأثيرها الإيجابي على المجتمع المحلي. كما يساعد البحث في سد الفجوات النظرية والتطبيقية في الأدبيات الحالية، مما يعزز من المعرفة العلمية والتطبيق العملي في هذا المجال.

الأهمية النظرية:

- **إثراء الأدبيات:** يساهم البحث في سد الفجوات النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في المنظمات غير الربحية.
- **تطوير مفاهيم جديدة:** يساعد في تطوير مفاهيم ونماذج جديدة لفهم العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية، والتي يمكن أن تكون مرجعاً للدراسات المستقبلية.

- **توسيع نقاط البحث:** يعزز من نطاق البحث العلمي في السياق المحلي، حيث يركز على جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في الرياض مما يضعف بعدًا جديدًا للأبحاث التي غالبًا ما تركز على الشركات الربحية أو السياقات الدولية.

الأهمية العلمية:

- **تقديم رؤى جديدة:** يساهم البحث في تقديم رؤى جديدة حول كيفية تأثير المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية، مما يضيف إلى المعرفة العلمية في هذا المجال.
- **تحليل معمق:** يوفر تحليلًا معمقًا للممارسات الحالية في جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف وتقديم توصيات مبنية على الأدلة.
- **دعم السياسات:** يمكن أن تساهم نتائج البحث في دعم سياسات جديدة تعزز من دور المسؤولية الاجتماعية في المنظمات غير الربحية، مما يزيد من فعالية هذه السياسات وتأثيرها.

أسئلة البحث:

- سؤال البحث الرئيسي:** كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية في جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في منطقة الرياض؟
- سؤال البحث الفرعي ١:** كيف تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية لجمعية تكاتف في زيادة ولاء المتطوعين والداعمين؟
- سؤال البحث الفرعي ٢:** ما هي التحديات التي تواجه جمعية تكاتف في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، وكيف يمكن التغلب عليها؟
- سؤال البحث الفرعي ٣:** كيف تؤثر برامج المسؤولية الاجتماعية لجمعية تكاتف على تحسين العلاقات مع المجتمع المحلي والشركاء الاستراتيجيين؟

أهداف البحث:

الهدف الرئيسي: دراسة تأثير برامج المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في منطقة الرياض

الهدف الفرعي ١: تحليل دور برامج المسؤولية الاجتماعية في زيادة ولاء المتطوعين والداعمين لجمعية تكاتف

الهدف الفرعي ٢: استكشاف التحديات التي تواجه جمعية تكاتف في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية واقتراح حلول للتغلب عليها

الهدف الفرعي ٣: تقييم تأثير برامج المسؤولية الاجتماعية لجمعية تكاتف على تحسين العلاقات مع المجتمع المحلي والشركاء الاستراتيجيين

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: برامج المسؤولية الاجتماعية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية لجمعية تكاتف مما يعزز الميزة التنافسية.

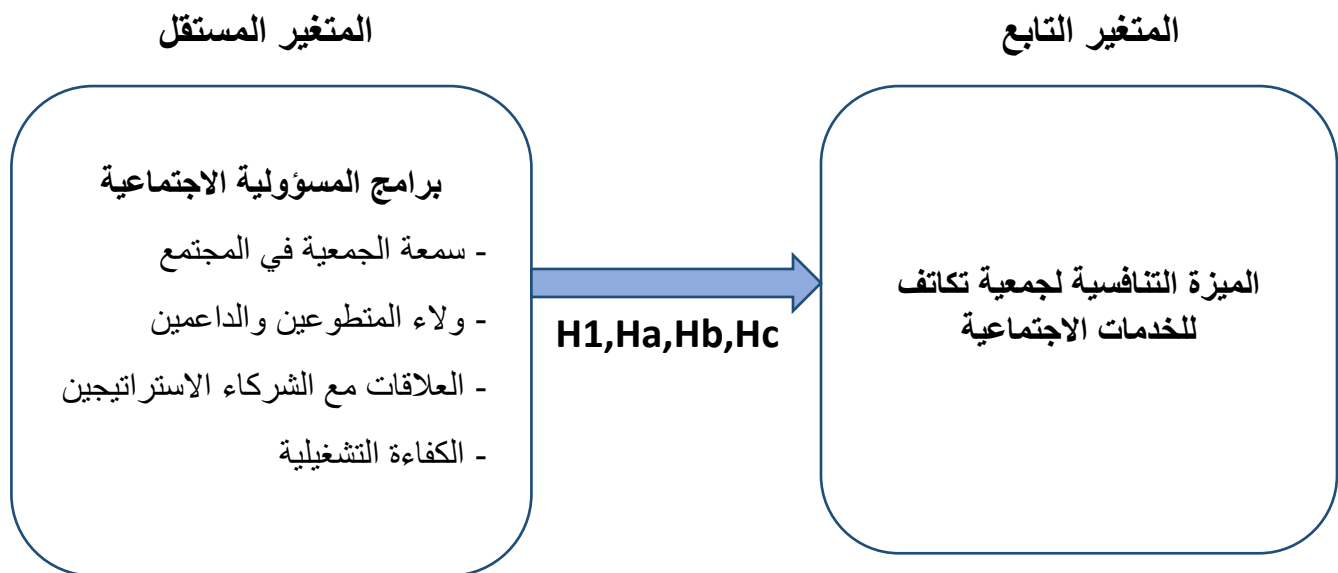
الفرضية الفرعية ١: برامج المسؤولية الاجتماعية تساعد في تحسين إدارة الموارد المتاحة للجمعية.

الفرضية الفرعية ٢: المبادرات الاجتماعية تساهم في خفض التكاليف التشغيلية من خلال تعزيز الشراكات والتعاون المجتمعي.

الفرضية الفرعية ٣: تحسين الكفاءة التشغيلية نتيجة للمسؤولية الاجتماعية يزيد من قدرة الجمعية على تقديم خدمات ذات جودة عالية بشكل مستدام.

نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



النموذج المقترح للدراسة المصدر: الطالبة

الدراسة الميدانية:

جمعية تكاتف لخدمات الاجتماعية، هي جمعية مختصة بالخدمات الاجتماعية بمنطقة الرياض ، وقد صدرت موافقة معالي وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على ترخيص الجمعية برقم ٢١٧٩ وتاريخ : ١٠/٠٤/١٤٤٣ هـ

رؤيتها:

قيادة مشاريع تنموية لتمكين فئات المجتمع

رسالتها:

جمعية غير ربحية تستثمر قدرات المجتمع بأساليب عصرية مبتكرة بفريق عالي المهارات بما يحقق التنمية المستدامة بمنطقة الرياض

الأهداف:

- ١- اقتراح المشروعات والبرامج اللازمة لتنمية المجتمع المحلي.
- ٢- تنفيذ ودعم المبادرات التي تعني بخدمة المجتمع وتنميته.
- ٣- بناء حزمة من البرامج المختلفة والخدمات المتكاملة لتأهيل وتدريب أفراد المجتمع.
- ٤- المساهمة في تنمية الموارد البشرية للمجتمع واكتشاف القيادات.
- ٥- تمكين الشباب من المهارات التي يحتاجها سوق العمل.

برامج الجمعية الأساسية لقيادة مشاريع تنمية وتمكين فئات المجتمع

١- التدريب والتأهيل. ٢- دراسات وأبحاث.

٣- استشارات اسرية. ٤- اصلاح اسري.

٥- توعية وثقيف. ٦- استثمارات رياضية.

٧- اسر منتجة. ٨- استثمار اجتماعي.

٩- تمكين الفئات. ١٠- برامج وأنشطة.

١١- حاضنات أعمال.

مبادرات الجمعية التي تم دراستها وجاري العمل على تنفيذها

١- المنصة الوطنية لرجال العفو. ٢- قافلة المسؤولية الاجتماعية.

٣- مراكز بنت الوطن. ٤- العيادات الأسرية.

٥- مجلة تكاتف الاجتماعية. ٦- مراكز الاسر المنتجة.

٧- تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى الشباب. ٨- مهرجان ريف الرياض.

٩- الأم المثالية. ١٠- أكاديمية تكاتف للتدريب

١١- بركة الدار. ١٢- مركز ذوي الاحتياجات الخاصة بالرماح.

١٣- مركز غسيل الكلى بمستشفى محافظة رماح. ١٤- المؤتمر السعودي الأول.

١٥- ملتقى المسؤولية الاجتماعية. ١٦- شفاء ونقاء.

ومبادرة مستمرة بإذن الله

مخطط البحث:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المقدمة :

تُعتبر الميزة التنافسية من العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح المنظمات، حيث تُميزها عن منافسيها وتُمكنها من تحقيق أهدافها بشكل أكثر فاعلية. في سياق المنظمات غير الربحية، تلعب الميزة التنافسية دورًا محوريًا في تعزيز التأثير الاجتماعي وتوسيع قاعدة المستفيدين. جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية، بوصفها إحدى المنظمات الرائدة في مجال العمل الخيري والتطوعي، تسعى إلى تعزيز ميزتها التنافسية من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية. تعتمد الجمعية على مجموعة من العوامل التي تتكامل فيما بينها لتطوير هذه الميزة، مثل سمعتها في المجتمع، ولاء المتطوعين والداعمين، العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين، والكفاءة التشغيلية.

المتغير الأول : سمعة الجمعية في المجتمع

تعريف سمعة الجمعية

سمعة الجمعية في المجتمع تُعرّف على أنها التصور العام الذي يحمله الأفراد والمؤسسات والمجتمع تجاه الجمعية بناءً على تاريخها، وأدائها، وقيمتها، وتفاعلها مع مختلف الأطراف. السمعة هي انعكاس للتصور العام والشعور الذي يشعر به المجتمع تجاه الجمعية، ويمكن أن تكون إيجابية أو سلبية بناءً على الخبرات والمعاملات السابقة.

تطوير سمعة الجمعية

تطوير سمعة الجمعية يتطلب استراتيجيات طويلة الأمد تركز على بناء الثقة وتعزيز المصداقية. يمكن تحقيق ذلك من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية والشفافية في العمل، وتقديم تقارير دورية عن الأنشطة والإنجازات، والتفاعل الإيجابي مع المجتمع والمتطوعين والداعمين. الجمعية التي تهتم بتطوير سمعتها تسعى دائماً لتقديم قيمة مضافة للمجتمع، والرد على استفساراته، والاستجابة لاحتياجاته بشكل فعال وسريع.

أبعاد سمعة الجمعية

الأداء: يتعلق بقدرة الجمعية على تحقيق أهدافها وتقديم خدمات ذات جودة عالية. الأداء الجيد يعزز من ثقة المجتمع في الجمعية ويزيد من تقديرها.

القيم الأخلاقية: تعكس التزام الجمعية بالقيم الإنسانية والأخلاقية في كافة أنشطتها، مثل النزاهة والشفافية والمسؤولية الاجتماعية.

العلاقات العامة: تشير إلى كيفية تواصل الجمعية مع المجتمع ومع مختلف الشركاء، وإدارة العلاقات مع وسائل الإعلام والمستفيدين والداعمين.

التفاعل المجتمعي: يتعلق بمدى مشاركة الجمعية في الأنشطة المجتمعية، واهتمامها بقضايا المجتمع، وقدرتها على التفاعل الفعال مع مختلف الأطراف.

النظريات المتعلقة بسمعة الجمعية

نظرية رأس المال الاجتماعي: تشير هذه النظرية إلى أن السمعة الجيدة يمكن أن تُعتبر نوعاً من رأس المال الاجتماعي الذي يعزز من قدرة الجمعية على الوصول إلى الموارد والشراقات الجديدة.

نظرية الإشارات: تفترض هذه النظرية أن السمعة تعمل كإشارة للمجتمع حول جودة وموثوقية الجمعية. الجمعيات التي تتمتع بسمعة جيدة ترسل إشارات إيجابية تعزز من الثقة والولاء.

المتغير الثاني : ولاء المتطوعين والداعمين

تعريف ولاء المتطوعين والداعمين

ولاء المتطوعين والداعمين يُعرَّف على أنه الالتزام العاطفي والسلوكي المستمر من قبل الأفراد تجاه الجمعية. يعكس الولاء رغبة المتطوعين والداعمين في الاستمرار بالمشاركة في أنشطة الجمعية ودعمها، ويعد أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في استدامة الجمعية ونموها.

تطوير ولاء المتطوعين والداعمين

تطوير ولاء المتطوعين والداعمين يحتاج إلى بناء علاقة قوية ومستدامة معهم، وذلك من خلال توفير بيئة عمل تطوعية محفزة، والاعتراف بالجهود المبذولة، وتقديم الدعم والتدريب اللازمين. إضافة إلى ذلك، يجب على الجمعية أن تكون شفافة في تواصلها، وتستمع إلى اقتراحات وملاحظات المتطوعين والداعمين، وتعمل على تلبية احتياجاتهم وإشراكهم في صنع القرار.

أبعاد ولاء المتطوعين والداعمين

الالتزام: يشير إلى الرغبة القوية لدى المتطوعين والداعمين في الاستمرار بالمشاركة في أنشطة الجمعية، والمساهمة بوقتهم وجهودهم.

الانتماء: يعكس الشعور بالانتماء إلى الجمعية، حيث يشعر المتطوعون والداعمون بأنهم جزء من المنظمة وأن لديهم تأثيراً إيجابياً على أهدافها.

الرضا: يتعلق بمستوى الرضا الذي يشعر به المتطوعون والداعمون تجاه تجربتهم مع الجمعية، سواء من حيث التعامل أو الدعم أو الفوائد المحققة.

التفاعل المستمر: يشير إلى مدى تكرار وفعالية تفاعل المتطوعين والداعمين مع الجمعية، سواء من خلال الأنشطة أو الفعاليات أو المشاركة في حملات الجمعية.

النظريات المتعلقة بولاء المتطوعين والداعمين

نظرية التبادل الاجتماعي: تفترض هذه النظرية أن الولاء ينبع من التفاعل المستمر والمتبادل بين الجمعية والمتطوعين والداعمين، حيث تتولد العلاقات القائمة على الثقة والتقدير المتبادل.

نظرية الالتزام التنظيمي: تشير إلى أن الولاء يتشكل من خلال التزام الأفراد بالجمعية بناءً على القيم المشتركة، والهوية، والشعور بالفخر بالانتماء إلى الجمعية.

العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

هناك علاقة وثيقة بين سمعة الجمعية في المجتمع وولاء المتطوعين والداعمين. فكلما كانت السمعة إيجابية وتعكس نجاح الجمعية في تحقيق أهدافها بطرق فعالة وشفافة، زاد ولاء المتطوعين والداعمين. وهذا الولاء يؤدي بدوره إلى تعزيز السمعة بشكل أكبر، من خلال نشر تجارب إيجابية وتوصيات تحفز المزيد من الأفراد على الانضمام للجمعية أو دعمها. بالتالي، تعمل هاتان المتغيرتان في تناغم لتعزيز الميزة التنافسية للجمعية، مما يساهم في تحقيق أهدافها بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

الخاتمة:

تتضح أهمية الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية من خلال تفاعل المتغيرات المؤثرة مثل سمعة الجمعية وولاء المتطوعين والداعمين. إن التركيز على تعزيز هذه المتغيرات وتكاملها سيساهم في رفع مستوى الميزة التنافسية للجمعية، مما يساعدها على تحقيق تأثير أكبر في المجتمع وخدمة أهدافها الاجتماعية بكفاءة وفعالية عالية. لذا، يتوجب على الجمعية مواصلة العمل على بناء سمعتها وتعزيز ولاء متطوعيها وداعميها لضمان استدامة نجاحها وتميزها في قطاع العمل الاجتماعي.

الفصل الثالث: منهجية البحث

المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختيار فرضيات الدراسة توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وما تم تطبيقه، كما يلي:

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تم تطبيق منهجية البحث العلمي في المشروع الحالي للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة. تم استخدام العديد من الإجراءات والتقنيات لضمان الدقة والموثوقية في الدراسة تم تعريف المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها وتحديد بطرق علمية تم جمع البيانات من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق كما يلي

برامج المسؤولية الاجتماعية

سيتم تقييم برامج المسؤولية الاجتماعية باستخدام استبيان يستند إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم جوانب مختلفة من برامج المسؤولية الاجتماعية مثل سمعة الجمعية في المجتمع و ولاء المتطوعين والداعمين والعلاقات مع الشركاء والكفاءة التشغيلية يتمتع هذا الاستبيان بالقدرة على توفير بيانات شاملة تسهم في تحسين أداء الجمعية وتحديد نقاط القوة والتطوير المطلوبة في برامجها.

برامج المسؤولية الاجتماعية بناء على النتائج المستخلصة

الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية

سيتم تقييم الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية باستخدام استبيان متعدد العوامل يهدف إلى قياس جوانب متنوعة تؤثر على هذه الميزة. سيتم تحليل العوامل لتقييم مستوى الميزة التنافسية للجمعية بناءً على عناصر مثل جودة الخدمات، الابتكار، رضا المستفيدين، والشراكات الاستراتيجية. يهدف الاستبيان إلى فهم مدى قوة الميزة التنافسية من خلال هذه الجوانب المختلفة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز تفوق الجمعية. ستُحلل البيانات المجمعة وتُقدم توصيات وإجراءات لتحسين الأداء ودعم التميز التنافسي.

الميزة التنافسية لجمعية تكاتف بناء على النتائج المستخلصة

تصميم البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

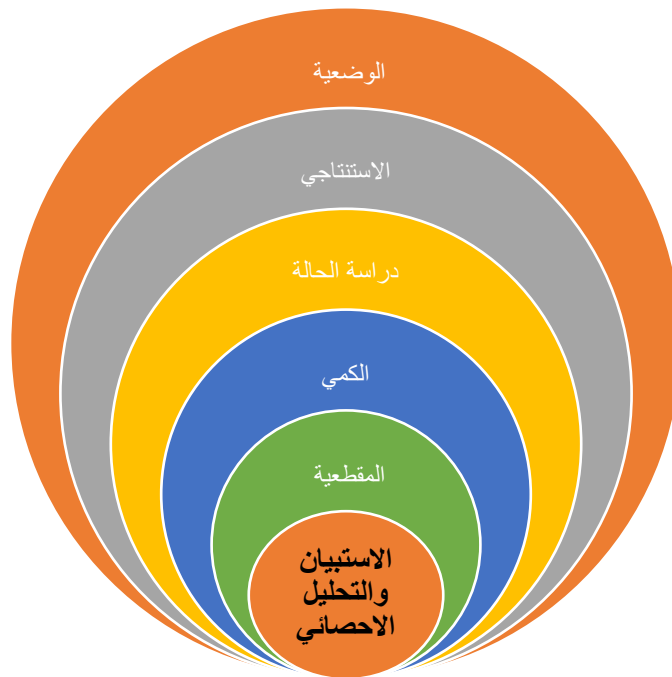
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل (٢) ملخص منهجية البحث

المصدر: البحث

مجتمع وطرق وتقنيات أخذ العينات:

يمثل مجتمع البحث جميع الأفراد المعنيين بالدراسة، وفي هذه الحالة هم أعضاء ومساهمو جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية بمدينة الرياض. تم تحديد هذا المجتمع بهدف الحصول على بيانات دقيقة حول تأثير المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية للجمعية.

مجتمع البحث:

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع الأعضاء والمساهمين في جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية بمدينة الرياض، ويشمل ذلك المتطوعين، المستفيدين من خدمات الجمعية، الداعمين، والشركاء الاستراتيجيين. وتُعتبر جمعية تكاتف من الجمعيات الرائدة في تقديم خدمات اجتماعية تهدف إلى تحسين جودة حياة الفئات المستفيدة من خدماتها وتعزيز التعاون مع المجتمع المحلي من خلال برامجها وأنشطتها المتنوعة.

جدول رقم (١): مجتمع البحث

الوصف	عدد المشاركين	النسبة المئوية
مجموع أعضاء ومساهمي جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في مدينة الرياض	100	100%
المتطوعون	40	40%
المستفيدون	30	30%
الداعمون والشركاء الاستراتيجيون	30	30%

عينة البحث:

تم تحديد عينة من مجتمع البحث بهدف تمثيل كافة فئات الجمعية بشكل يعكس مكونات المجتمع المستهدف. بلغ حجم العينة المختارة ٩٠ مشاركاً من مختلف الفئات المعنية، وقام جميعهم بتعبئة الاستبيان المخصص للدراسة، مما يمثل نسبة ٩٠٪ من مجتمع البحث الكلي.

الجدول رقم (٢): عينة البحث

الوصف	عدد المشاركين	النسبة المئوية
عدد المشاركين في عينة الدراسة	90	90%
عدد الذين قاموا بتعبئة الاستبيان	90	90%

طرق وتقنيات اخذ العينة

في هذا البحث تم استخدام العينة العشوائية البسيطة وفقاً لهذه التقنية، تم اختيار الخصائص من مجتمع البحث بطريقة عشوائية، مما يتضمن تمثيل المجتمع بشكل دقيق. وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة، ثم تم اختيار عينة عشوائية منها وهذه الطريقة تضمنت ان يكون لكل المشاركين فرصة متساوية للاختيار في العينة، مما اعطى تمثيلاً دقيقاً للمجتمع الأصلي. وتعتبر تقنية العينة العشوائية البسيطة نوعاً من تقنيات اخذ العينة المحتملة، حيث ان جميع أفراد المجتمع لديها فرصة متساوية للاختيار في العينة. وهذا يضمن الحصول على نتائج موثوقة وقابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

طريقة جمع البيانات:

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

المتغير المستقل:(برامج المسؤولية الاجتماعية)

اعتمد الباحث على استبياناه (2020) He, H., & Harris, L. وذلك لقياس المتغير المستقل برامج المسؤولية الاجتماعية، وذلك من حيث ٤ أبعاد، وهي سمعة الجمعية في المجتمع يتكون هذا البعد من ٤ عناصر. ولاء المتطوعين والداعمين يتكون من ٤ عناصر. العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين يتكون من ٦ عناصر. الكفاءة التشغيلية يتكون من ٥ عناصر. نوع الاستبيان هو ثلاثي حيث تتراوح درجات الاستجابة بين مرتفعة، متوسطة، أو منخفضة.

جدول 4: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل برامج المسؤولية الاجتماعية.

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العناصر	المصدر
برامج المسؤولية الاجتماعية	سمعة الجمعية في المجتمع	٤	He, H., & Harris, L. (2020)
	ولاء المتطوعين والداعمين	٤	
	العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين	٦	
	الكفاءة التشغيلية	٥	
	العدد الكلي	١٩	

المصدر: الطالبة

المتغير التابع: (الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية)

اعتمد الباحث على استبيان (Smith, J. (2020) وذلك لقياس المتغير التابع الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية، وذلك من حيث ٤ أبعاد وهي جودة الخدمات المقدمة يتكون هذا البعد من ٤ عناصر. الابتكار في البرامج يتكون من ٤ عناصر. رضا المستفيدين يتكون من ٦ عناصر. الشراكات الاستراتيجية يتكون من ٥ عناصر. نوع الاستبيان هو ثلاثي حيث تتراوح درجات الاستجابة بين مرتفعة، متوسطة، أو منخفضة.

جدول 5: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الميزة التنافسية لجمعية تكاتف)

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العناصر	المصدر
الميزة التنافسية لجمعية تكاتف	جودة الخدمات المقدمة	٤	Smith, J. (2020)
	الابتكار في البرامج	٤	
	رضا المستفيدين	٦	
	الشراكات الاستراتيجية	٥	
	العدد الكلي	١٩	

المصدر: الطالبة

انواع البيانات

في هذا القسم، سنقوم بالتمييز بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في هذه الدراسة.

البيانات الأولية هي تلك المعلومات التي يتم جمعها مباشرة من المصادر الأساسية، مثل المقابلات الشخصية أو الاستبيانات أو الملاحظات المباشرة. هذه البيانات تكون مصممة خصيصاً لأغراض الدراسة الحالية.

بينما البيانات الثانوية هي تلك المعلومات التي تم جمعها من قبل آخرين لأغراض مختلفة، والتي يتم الاستفادة منها في هذه الدراسة. وهذه البيانات قد تأتي من مصادر مثل التقارير السابقة أو الإحصائيات الرسمية أو قواعد البيانات الموجودة.

تحليل كل من البيانات الأولية والثانوية سيساعدنا في الحصول على نظرة شاملة حول موضوع الدراسة وتعزيز النتائج النهائية.

البيانات الأولية:

إعداد استبيان للتحقيق الميزة التنافسية لجمعية تكاتف وربطه ببرامج المسؤولية الاجتماعية. سيتضمن الاستبيان أسئلة حول برامج المسؤولية الاجتماعية مثل سمعة الجمعية في المجتمع، ولاء المتطوعين والداعمين، العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين، الكفاءة التشغيلية.

تحديد مجتمع البحث والعينة المستهدفة من المشاركين بطريقة عشوائية لضمان تمثيل شامل. توزيع الاستبيان على العينة المختارة وجمع البيانات الخام حول تقييم الميزة التنافسية لجمعية تكاتف

البيانات الثانوية:

مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة حول برامج المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالميزة التنافسية لجمعية تكاتف.

إجراءات التحليل الإحصائي

في هذه الدراسة، تم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيان، ويشمل التحليل ما يلي:

تحليل التكرارات والنسب المئوية: بهدف وصف خصائص العينة وتوزيع استجاباتهم على الأسئلة المتعلقة ببرامج المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية للجمعية.

اختبار الصدق والثبات: للتأكد من دقة وثبات الاستبيان وقدرته على قياس متغيرات الدراسة بموثوقية.

الإحصاءات الوصفية: لحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية، والتي تساعد في فهم اتجاهات العينة نحو برامج المسؤولية الاجتماعية ومستوى الميزة التنافسية.

تحليل الفروق: باستخدام اختبارات تباين المتوسطات) مثل اختبار (T ، لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العينة حول عناصر برامج المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالميزة التنافسية.

تحليل الانحدار: لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة (برامج المسؤولية الاجتماعية) على المتغير التابع (الميزة التنافسية للجمعية)، مما يساهم في تحديد قوة العلاقة بين المتغيرات.

الخاتمة

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج مهمة تساهم في فهم أثر برامج المسؤولية الاجتماعية على تعزيز الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في مدينة الرياض. وأظهرت النتائج أن للجمعية دورًا مؤثرًا في المجتمع من خلال برامجها المتميزة التي تعزز من علاقتها مع المتطوعين والشركاء وتحسن كفاءتها التشغيلية، مما يزيد من رضا المستفيدين ويساهم في استدامة نجاحها. كما قدمت الدراسة توصيات يمكن أن تدعم الجمعية في تحسين برامجها لتلبية احتياجات المجتمع بفعالية أكبر، وتعزيز مكانتها التنافسية.

المراجع

١. Carroll, A. B. (1991). "The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders." *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- يوضح هذا المرجع مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ويقدم نموذج الهرم المشهور للمسؤولية الاجتماعية.
٢. Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). "Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility." *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92.
- يناقش هذا المرجع كيف يمكن للشركات تحقيق ميزة تنافسية من خلال دمج المسؤولية الاجتماعية في استراتيجياتها.
٣. Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach.* Boston: Pitman.
- يقدم هذا الكتاب نظرية أصحاب المصلحة والتي تعتبر أساسية لفهم دور المسؤولية الاجتماعية في المنظمات.
٤. Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause.* Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- يركز هذا الكتاب على كيفية تنفيذ المسؤولية الاجتماعية بطريقة تحقق فوائد للشركة والمجتمع على حد سواء.
٥. McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). "Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective." *Academy of Management Review*, 26(1), 117-127.
- يقدم هذا المرجع تحليلاً نظرياً لكيفية تأثير المسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات.
٦. Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business.* Oxford: Capstone.
- يتناول هذا الكتاب مفهوم "الخط الأساس الثلاثي" الذي يشمل الأداء الاقتصادي، الاجتماعي، والبيئي للشركات.

٧. Brammer, S., & Millington, A. (2008). "Does it pay to be different? An analysis of the relationship between corporate social and financial performance." *Strategic Management Journal,* 29(12), 1325-1343.

- يناقش هذا المرجع العلاقة بين الأداء الاجتماعي والأداء المالي للشركات.

٨. Schwartz, M. S., & Carroll, A. B. (2003). "Corporate social responsibility: A three-domain approach." *Business Ethics Quarterly,* 13(4), 503-530.

- يقدم هذا المرجع نموذجًا ثلاثي المجالات للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

٩. Kolk, A., & van Tulder, R. (2010). "International business, corporate social responsibility and sustainable development." *International Business Review,* 19(2), 119-125.

- يناقش هذا المرجع دور المسؤولية الاجتماعية في الأعمال الدولية والتنمية المستدامة

١٠. Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods.* 5th ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

- يقدم هذا الكتاب منهجية البحث باستخدام دراسات الحالة، وهو مفيد لتصميم البحث الميداني.

مراجع إضافية محتملة

- تقارير جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية: يمكن أن تشمل وثائق لتوفير بيانات ميدانية تعريف بالجمعية رؤيتها ورسالتها وأهدافها وبرامجها ومشاريعها التنموية المستدامة والتي تركز على المسؤولية الاجتماعية في الرياض أو المملكة العربية السعودية بشكل عام.

تُعد هذه المراجع أساسية لبناء إطار نظري قوي وفهم شامل لكيفية تأثير المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات غير الربحية.

الملاحق:

الاستبيان

إلى السادة/ أعضاء مجلس الإدارة، أعضاء الجمعية، المتطوعين، والموظفين والداعمين لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية.

أرجو تكرمكم بالإجابة عن هذا الاستبيان الذي صُمم لجمع بيانات خاصة ببحث تحت عنوان

"أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية" بمدينة الرياض- المملكة العربية السعودية.

أؤكد لكم بأن الاستبيان سري تمامًا، ولن يُستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط. شاكرين ومقدرين جهودكم.

المحور الأول: معلومات عامة

- 1 الجنس/ ذكر ☐ أنثى ☐
- 2 العمر/ ٢٥ سنة أو أقل ☐ ٢٦-٣٠ ☐ ٣٦-٤٠ ☐ ٤١ أو أكثر ☐
- 3 المستوى العلمي/ أقل من مستوى الثانوي ☐ مستوى الثانوي ☐ مستوى جامعي ☐
- 4 عدد سنوات الخبرة/ من سنة إلى ٥ سنوات ☐ من ٥ إلى ١٠ سنوات ☐ أكثر من ١٠ سنوات ☐

جدول (٦) استبيان برامج المسؤولية الاجتماعية

المحور الثاني: استبيان برامج المسؤولية الاجتماعية

برامج المسؤولية الاجتماعية هي مبادرات تطلقها المؤسسات لتحسين رفاه المجتمع وتعزيز العلاقات مع المتطوعين والشركاء، بما يعزز سمعتها وأثرها الاجتماعي.

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
سمعة الجمعية في المجتمع						
1	هل تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة الجمعية داخل المجتمع.					
2	هل تزيد برامج المسؤولية الاجتماعية من ثقة المجتمع في الجمعية.					
3	هل تدعم برامج المسؤولية الاجتماعية الصورة الإيجابية للجمعية بين أفراد المجتمع.					
4	هل يُنظر إلى الجمعية على أنها جهة مسؤولة اجتماعيًا بسبب برامجها.					
ولاء المتطوعين والداعمين						
5	هل تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء المتطوعين للجمعية.					
6	هل تزيد برامج المسؤولية الاجتماعية من دعم الأعضاء والمساهمين.					
7	هل تشجع برامج المسؤولية الاجتماعية المتطوعين على الاستمرار في العمل مع الجمعية.					
8	هل تُسهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الولاء الطويل الأجل للمتطوعين.					
العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين						
9	هل تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في بناء علاقات قوية مع الشركاء الاستراتيجيين.					

10	هل تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تعزيز التعاون مع الشركاء الاستراتيجيين.				
11	هل تعزز برامج المسؤولية الاجتماعية من ثقة الشركاء الاستراتيجيين في الجمعية.				
12	هل تُسهّل برامج المسؤولية الاجتماعية التواصل المستمر مع الشركاء.				
الكفاءة التشغيلية					
13	هل تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء التشغيلي للجمعية.				
14	هل تزيد برامج المسؤولية الاجتماعية من فعالية الأنشطة التشغيلية للجمعية.				
15	هل تساعد برامج المسؤولية الاجتماعية في تحسين استخدام الموارد التشغيلية.				
16	تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الاستفادة التشغيلية للجمعية.				

جدول (٧) استبيان الميزة التنافسية لجمعية تكاتف

المحور الثالث: استبيان الميزة التنافسية لجمعية تكاتف

الميزة التنافسية لجمعية تكاتف هي قدرتها على تقديم خدمات اجتماعية مبتكرة وعالية الجودة تعزز رضا المستفيدين وتفوقها على الجمعيات الأخرى.

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
جودة الخدمات						
1	هل تقدم الجمعية خدمات بجودة عالية مقارنة بالجمعيات الأخرى.					
2	هل تحقق الجمعية رضا المستفيدين					

					من خلال تقديم خدمات متميزة.	
					هل تسعى الجمعية باستمرار لتحسين جودة الخدمات المقدمة.	3
الابتكار						
					هل تقدم الجمعية برامج مبتكرة تلبي احتياجات المجتمع بشكل أفضل.	4
					هل تُحدث الجمعية تغييرات مستمرة لتطوير خدماتها بما يتوافق مع التطورات الحديثة.	5
					هل الابتكار في البرامج والخدمات يعزز من الميزة التنافسية للجمعية.	6
رضا المستفيدين						
					هل يشعر المستفيدون بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة من الجمعية.	7
					هل تستجيب الجمعية بشكل فعال لاحتياجات المستفيدين ومتطلباتهم.	8
					هل يشجع المستفيدون الآخرين على التعامل مع الجمعية بسبب رضاهم عن الخدمات.	9

الشراكات الاستراتيجية						
					هل تتمتع الجمعية بعلاقات قوية مع الشركاء الاستراتيجيين.	10
					هل تدعم الشراكات الاستراتيجية القدرة التنافسية للجمعية.	11
					هل تساعد الشراكات الاستراتيجية في توسيع نطاق تأثير الجمعية في المجتمع.	12

من خلال ما تم ذكره سابقًا هل هناك عامل آخر يشجع على تحقيق الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية؟