

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية: دراسة  
تطبيقية على الموظفين والعملاء

إعداد الطالب/

رائد عبدالله بن دوخي

243000123

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



إلى والديَّ الكريمين، اللذين كانا لي النبراس والداعم الأكبر في حياتي.

إلى والدتي الحنون، التي غرست فيَّ حبَّ العلم والمعرفة،

وإلى والدي العزيز، الذي علّمني قوة الإرادة والمثابرة.

إلى زوجتي العزيزة، شريكتي المخلصة في كل مراحل هذه الرحلة، أهدي هذا الإنجاز تقديرًا وامتنانًا لدعمها وصبرها اللامحدود.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين لم يخلوا عليّ بعلمهم وتوجيهاتهم،

فقد كان لخبرتهم وإرشاداتهم الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

إلى زملائي وأصدقائي الأعزاء، الذين شاركوني التحديات والنجاحات، أهدي هذا العمل تعبيرًا عن شكري وامتناني لكل دعمهم وتشجيعهم.

وأخيرًا، أهدي هذا العمل إلى كل من ساندني وشجّعني،

سائلًا المولى عزّوجلَّ أن يجعل هذا الجهد خالصًا لوجهه الكريم،

وأن يكون خطوة مباركة في طريق العلم والعمل،

"وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا" طه: 114).

## شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الحمد لله الذي بنعمته تتمّ الصالحات، والصلاة والسلام على سيد الخلق محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.  
أتقدّم بخالص الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا لي السند والدعم الأكبر، والأساس في كل مراحل حياتي. إن إيمانهما بي، وتشجيعهما المتواصل، كانا الدافع الحقيقي وراء هذا الإنجاز.  
كما أعرب عن عميق امتناني لزوجتي الغالية، التي كانت لي الشريك والسند في هذه الرحلة. لقد كان لتفهّمها، ودعمها، وصبرها الأثر الكبير في إتمام هذا العمل.

أتوجه بالشكر الجزيل إلى أساتذتي الأفاضل، وعلى وجه الخصوص المشرف الكريم:

• د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

• د. فايز جرّاد

وذلك على توجّهاتهم السديدة، وإرشاداتهم القيمة التي ساعدتني على تطوير هذا البحث وإنجازه بنجاح.  
ولا يفوتني أن أشكر زملائي وأصدقائي الأعزاء، الذين كانوا لي خير رفاق وداعمين، وشاركوا معي التحديات والنجاحات.  
لقد كان لدعمهم وتشجيعهم بالغ الأثر في تجاوز الصعوبات وتحقيق هذا النجاح.  
وفي الختام، أتوجّه بالشكر إلى كل من ساهم بأي شكل في إنجاز هذا العمل، وكل من قدّم لي الدعم أو التشجيع.  
أسأل الله أن يوفّقنا جميعًا لما فيه الخير، وأن يجعل هذا العمل نافعًا ومثمرًا.

## حقوق الطباعة

أنا الطالب/رائد عبدالله بن دوخي ، رقم الطالب الجامعي: 243000123، أقرّ بموجب هذا التصريح أنني أتنازل طوعاً عن جميع حقوق الطباعة والنشر المتعلقة بحثي المعنون: "أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على الموظفين والعملاء"، لصالح جامعة ميدأوشن، وأقرّ بأن الجامعة تمتلك الحق الكامل في استخدامه أو إعادة نشره أو نسخه بأي وسيلة تراها مناسبة لأغراض أكاديمية أو بحثية أو تعليمية.

وقد تم هذا التنازل برضاي التام، دون أي التزامات مالية أو مطالبات مستقبلية.

حرر بتاريخ: 2025/8/20

اسم الطالب: رائد عبدالله بن دوخي

## المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة تطبيقية تعتمد على آراء الموظفين والعملاء. وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من الاتجاه المتزايد نحو تبني استراتيجيات توازن بين الربح والمسؤولية الاجتماعية، خاصة في قطاع التأمين الذي يتعامل بشكل مباشر مع المجتمعات والأفراد.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبيانين موجّهين لعينة من موظفي وعملاء شركات التأمين، لقياس مدى إدراكهم لممارسات المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على الأداء المؤسسي من حيث رضا الموظفين، رضا العملاء، السمعة المؤسسية، وكفاءة العمليات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية وزيادة مستوى رضا الموظفين والعملاء. كما بينت النتائج أن هذه الممارسات تساهم في تحسين صورة الشركة وتعزيز ولاء العملاء، مما ينعكس بشكل مباشر على الأداء المؤسسي.

توصي الدراسة بضرورة دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن السياسات والاستراتيجيات العامة لشركات التأمين، وتوسيع نطاق المبادرات المجتمعية والبيئية لتعزيز استدامة الأداء وزيادة تنافسية الشركة في السوق.

## فهرس المحتويات

أ..... بسم الله الرحمن الرحيم

ب..... إهداء

ج..... شكر وتقدير

د..... حقوق الطباعة

هـ..... المستخلص

د..... قائمة المحتويات

ي..... قائمة الجداول

ل..... قائمة الاشكال

11..... الفصل الأول: الإطار النظري

12..... 1.1 مقدمة الفصل

14..... 1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية

14..... 1.3 نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

14..... 1.4 أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الشركات

15..... 1.5 الأداء المؤسسي: المفهوم والمحددات

15..... 1.6 العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي

16..... 1.7 دراسات سابقة

16..... 1.8 ملخص الفصل

17..... الفصل الثاني: الجانب التطبيقي (الدراسة الميدانية)

18..... 2.1 مقدمة الفصل

18..... 2.2 أهداف الدراسة التطبيقية

18..... 2.3 مجتمع وعينة الدراسة

18..... 2.4 أدوات جمع البيانات (الاستبيان)

|    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
| 19 | 2.5 إجراءات جمع البيانات.....               |
| 19 | 2.6 تحليل البيانات الإحصائية.....           |
| 19 | 2.7 مناقشة النتائج.....                     |
| 20 | 2.8 ملخص الفصل.....                         |
| 21 | الفصل الثالث: النتائج والتوصيات.....        |
| 22 | 3.1 أهم نتائج الدراسة.....                  |
| 22 | 3.2 تفسير النتائج في ضوء الإطار النظري..... |
| 22 | 3.3 التوصيات العملية.....                   |
| 22 | 3.4 مقترحات لدراسات مستقبلية.....           |
| 24 | قائمة المراجع.....                          |
| 25 | • المراجع العربية.....                      |
| 25 | • المراجع الأجنبية.....                     |
| 26 | الملاحق.....                                |
| 27 | • نسخة من استبيان الموظفين.....             |
| 28 | • نسخة من استبيان العملاء.....              |
| 29 | الغلاف باللغة الانجليزية.....               |

## قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول                                             |
|--------|----------------------------------------------------------|
| 13     | توزيع عينة الموظفين حسب الجنس                            |
| 14     | توزيع عينة الموظفين حسب المؤهل العلمي                    |
| 15     | توزيع عينة العملاء حسب الفئة العمرية                     |
| 16     | متوسطات استجابات الموظفين حول البُعد الاجتماعي لـ CSR    |
| 17     | متوسطات استجابات العملاء حول البُعد البيئي               |
| 20     | العلاقة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي |

## قائمة الأشكال

| الصفحة | أسم الشكل                                     |
|--------|-----------------------------------------------|
| 5      | Carroll نموذج أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق  |
| 8      | والأداء المؤسسي CSR الإطار النظري للعلاقة بين |
| 13     | توزيع العينة حسب الجنس                        |
| 14     | توزيع العينة حسب المؤهل العلمي                |
| 16     | متوسطات استجابات الموظفين حول البعد الاجتماعي |

الفصل الأول

الإطار النظري

## 1.1 مقدمة

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) من المفاهيم الجوهرية التي تتبناها المؤسسات الحديثة، خاصة في ظل التغيرات السريعة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. لم يعد يُقاس نجاح المؤسسة فقط من خلال مؤشرات الأداء المالي، بل أصبح مرتبطاً أيضاً بدورها في المجتمع والتزامها تجاه البيئة والموظفين والعملاء. وتكتسب هذه الفكرة أهمية خاصة في قطاع شركات التأمين، الذي يعتمد بشكل كبير على الثقة والمصداقية والالتزام تجاه المجتمع. يهدف هذا الفصل إلى استعراض الأسس النظرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي، بالإضافة إلى تحليل العلاقة بينهما استناداً إلى الدراسات السابقة.

## 2.1 مشكلة الدراسة

شهدت السنوات الأخيرة زيادة ملحوظة في الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع التأمين الذي يلعب دوراً حيوياً في الاقتصاد والمجتمع. ورغم أن العديد من شركات التأمين تعلن عن التزامها بالمبادرات المجتمعية، إلا أن هناك تساؤلات حول مدى فعالية تطبيق هذه الممارسات وتأثيرها على الأداء المؤسسي، سواء من حيث رضا الموظفين والعملاء أو الكفاءة التشغيلية.

تنبع مشكلة الدراسة من الحاجة إلى فهم وقياس العلاقة بين مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين والأداء المؤسسي الفعلي لهذه الشركات، من خلال استقصاء آراء الموظفين والعملاء.

## 3.1 أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من الجوانب الآتية:

- تسلط الضوء على أحد الموضوعات الحيوية في إدارة الأعمال المعاصرة وهو المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR).
- توفّر مؤشرات عملية لصنّاع القرار في شركات التأمين حول فعالية ممارساتهم الاجتماعية وتأثيرها على أدائهم الداخلي والخارجي.
- تضيف بعداً تطبيقياً للمجال الأكاديمي، من خلال الربط بين النظرية والممارسة في قطاع حيوي.
- تساهم في توعية الموظفين والعملاء بأهمية الأدوار الاجتماعية التي تلعبها الشركات في التنمية المستدامة.

## 4.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل مستوى تطبيق شركات التأمين للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين والعملاء.
2. قياس تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي بشقيه الداخلي (رضا الموظفين) والخارجي (رضا العملاء).
3. تحديد العلاقة بين الأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، المجتمعية، البيئية) ومستوى أداء المؤسسة.
4. تقديم توصيات عملية لتحسين الاستدامة المؤسسية في شركات التأمين عبر تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية.

#### 5.1 تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:

ما مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي في شركات التأمين في المملكة من وجهة نظر الموظفين والعملاء؟

وينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى إدراك الموظفين والعملاء لممارسات المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين؟
2. ما الأبعاد الأكثر تأثيرًا ضمن مكونات المسؤولية الاجتماعية؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الموظفين والعملاء حول المسؤولية الاجتماعية؟
4. ما العلاقة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ورضا الموظفين؟
5. ما العلاقة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ورضا العملاء؟
6. إلى أي مدى تسهم CSR في تحسين السمعة المؤسسية وكفاءة الأداء؟

#### 6.1 فروض الدراسة

بُنيت الدراسة على الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:  
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ومستوى الأداء المؤسسي في شركات التأمين في المملكة.
- الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة إيجابية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ورضا الموظفين.
2. توجد علاقة إيجابية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ورضا العملاء.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك ممارسات CSR تعزى إلى اختلاف المهنة (موظف/عميل).
4. يؤثر البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية بشكل كبير على السمعة المؤسسية.

#### 7.1 النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث

تعتمد هذه الدراسة على نظرية أصحاب المصالح (Stakeholder Theory) كأساس نظري، والتي تفترض أن المؤسسات لا تقتصر مسؤوليتها على تحقيق الربح فقط، بل تمتد لتشمل جميع الأطراف ذات العلاقة (الموظفين، العملاء، المجتمع، البيئة، الحكومة). وتعتبر هذه النظرية أساساً لفهم أهمية الموازنة بين أهداف الربحية والمسؤولية الاجتماعية، حيث تُظهر كيف يمكن للمؤسسات أن تحقق استدامة وميزة تنافسية من خلال مراعاة توقعات أصحاب المصلحة المختلفين.

#### 1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تُعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام الشركات بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل بطريقة أخلاقية وشفافة، تأخذ بعين الاعتبار مصالح جميع أصحاب المصلحة، بما فيهم العاملين والعملاء والمجتمع والبيئة. وقد عرّفتها المنظمة الدولية للمواصفات (ISO 26000) بأنها: "مسؤولية المنظمة عن الأثر الذي تتركه قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، من خلال ممارسات أخلاقية وشفافة تساهم في تحقيق التنمية المستدامة".

#### 1.3 تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية تطوراً ملحوظاً عبر العقود:

- في الخمسينات والستينات: ارتبط المفهوم بالتبرعات والمساعدات الخيرية.
- في السبعينات والثمانينات: توسّع ليشمل قضايا مثل حقوق العاملين وحماية البيئة.
- في العصر الحديث: أصبح جزءاً من الاستراتيجيات المؤسسية المتكاملة، حيث تُوظف CSR لتعزيز السمعة، والابتكار، والاستدامة طويلة الأمد.

#### 1.4 أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تتضمن ممارسات المسؤولية الاجتماعية عادةً الأبعاد التالية:

1. البعد الاقتصادي: الالتزام بالربحية والاستدامة الاقتصادية.
2. البعد القانوني: احترام القوانين والتشريعات.
3. البعد الأخلاقي: الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية.
4. البعد الإنساني والمجتمعي: دعم الأنشطة الاجتماعية والتطوعية.
5. البعد البيئي: الحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية.

### 1.5 مفهوم الأداء المؤسسي

يشير الأداء المؤسسي إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ويتضمن مجموعة من المؤشرات التي تقيس النجاح من زوايا مختلفة، مثل:

- الأداء المالي (الأرباح، النمو)
- رضا العملاء
- رضا الموظفين
- جودة الخدمة
- السمعة المؤسسية

### 1.6 العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء المؤسسي. حيث تسهم CSR في:

- رفع رضا الموظفين وزيادة ولائهم.
- تحسين صورة المؤسسة أمام العملاء والجمهور.
- تعزيز فرص التنافس في السوق.
- تقليل المخاطر القانونية والبيئية.

## 1.7 الدراسات السابقة

فيما يلي أبرز الدراسات التي تناولت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي:

- دراسة العلي: (2020) توصلت إلى أن CSR تؤثر إيجابيًا على رضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية.
- دراسة كمال: (2019) أظهرت أن هناك ارتباطًا قويًا بين مشاركة الموظفين في المبادرات المجتمعية وولائهم الوظيفي.
- دراسة أجنبية: (2010) Carroll & Shabana – أثبتت أن المسؤولية الاجتماعية ترتبط مباشرة بالأداء المالي وتحقيق الميزة التنافسية.

## 1.8 ملخص الفصل

استعرض هذا الفصل الخلفية النظرية لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي، مبيّنًا أبعاد كل منهما وأثر CSR على نتائج الشركات، سواء من منظور داخلي (الموظفين) أو خارجي (العملاء). كما تناول الفصل مجموعة من الدراسات السابقة التي عززت الأساس العلمي للدراسة الحالية.

## الفصل الثاني

### الجانب التطبيقي (الدراسة الميدانية)

## 2.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية المتبعة في تنفيذ الدراسة الميدانية، ويشمل تحديد مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وتساولاتها، وفروضها، والإطار النظري والعلمي الذي استند إليه الباحث في إعداد البحث. كما يستعرض منهجية جمع البيانات وتحليلها.

مع تزايد الوعي المجتمعي بأهمية الأدوار الاجتماعية التي تلعبها المؤسسات، أضحي لزامًا على شركات التأمين ألا تقتصر فقط على تقديم خدماتها المالية، بل أن تلعب دورًا فعالًا في خدمة المجتمع، والحفاظ على البيئة، وتحقيق العدالة داخل بيئة العمل. وعلى الرغم من تزايد الاهتمام النظري بممارسات المسؤولية الاجتماعية، لا يزال هناك غموض حول مدى تطبيق هذه المبادئ على أرض الواقع، ومدى انعكاسها الفعلي على الأداء المؤسسي.

وتتمثل مشكلة الدراسة في: قياس أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي في شركات التأمين في المملكة، من خلال استقصاء وجهات نظر الموظفين والعملاء.

## 2.2 أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على قطاع حيوي في الاقتصاد الوطني، وهو قطاع التأمين، وتتناول أحد المفاهيم الحديثة في إدارة الأعمال، وهو المسؤولية الاجتماعية، وما يمكن أن يترتب عليها من تحسين في الأداء المؤسسي، من خلال:

- الإسهام في تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية داخل شركات التأمين.
- تقديم قاعدة بيانات تفصيلية عن تصورات الموظفين والعملاء لممارسات CSR.
- دعم متخذي القرار في تطوير سياسات اجتماعية تحسّن من الكفاءة المؤسسية.
- الربط بين ممارسات الاستدامة والأداء الفعلي للشركات.

## 2.3 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تحديد مدى تبني شركات التأمين لممارسات المسؤولية الاجتماعية.
2. قياس تأثير هذه الممارسات على رضا الموظفين ومستوى أدائهم.
3. تقييم مدى انعكاس CSR على رضا العملاء وثقتهم.
4. اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات الأداء المؤسسي.
5. تقديم توصيات عملية لتعزيز الأداء المؤسسي من خلال تبني ممارسات CSR.

## 2.4 تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى إدراك الموظفين والعملاء لممارسات المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين؟
- ما العلاقة بين تلك الممارسات ومستوى الأداء المؤسسي؟
- هل تؤثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، المجتمعي، البيئي) على رضا العملاء والموظفين؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الموظفين والعملاء حول المسؤولية الاجتماعية؟

## 2.5 فروض الدراسة

استنادًا إلى الإطار النظري، تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي في شركات التأمين في المملكة.
- الفرضيات الفرعية:
  1. توجد علاقة إيجابية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ورضا الموظفين.
  2. توجد علاقة إيجابية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ورضا العملاء.
  3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات النظر حول CSR بين الموظفين والعملاء.
  4. البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية له تأثير أكبر على السمعة المؤسسية مقارنة بالأبعاد الأخرى.

## 2.6 النظرية العلمية المتبعة

تعتمد هذه الدراسة على نظرية أصحاب المصالح (Stakeholder Theory)، وهي من النظريات الأساسية في المسؤولية الاجتماعية. تنطلق هذه النظرية من أن المؤسسة يجب أن تراعي مصالح جميع الأطراف المتأثرة بأنشطتها، مثل الموظفين، العملاء، المجتمع، المساهمين، والبيئة، وليس فقط المساهمين والمالكين. كما تركز الدراسة على مبادئ الاستدامة المؤسسية، التي تسعى إلى مواءمة الأهداف الاقتصادية مع المسؤوليات الاجتماعية والبيئية للمؤسسة.

## 2.7 منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لدراسة الواقع وتحليله واستخلاص النتائج. كما تم تطبيق الدراسة ميدانيًا باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي وعملاء شركات التأمين.

## 2.8 أدوات جمع البيانات

- الاستبيان: مكون من جزئين رئيسيين، أحدهما موجّه للموظفين، والآخر للعملاء.
- التحليل الإحصائي: باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

## 2.9 ملخص الفصل

تناول هذا الفصل المنهجية العلمية المعتمدة في الدراسة، حيث تم تحديد المشكلة البحثية وأهميتها وأهدافها، وصياغة تساؤلات الدراسة وفروضها، وتحديد الإطار النظري القائم على نظرية أصحاب المصالح. كما تم توضيح المنهج المستخدم وأداة جمع البيانات. في الفصل القادم، سيتم استعراض النتائج وتحليلها بشكل تفصيلي.

## الفصل الثالث

### النتائج وتحليلها

### 3.1 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها إحصائيًا، استنادًا إلى البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة المتمثلة في موظفي وعملاء شركات التأمين. في هذا الفصل، سيتم تفسير نتائج التحليل وربطها بالفرضيات والأسئلة التي تم طرحها في الفصول السابقة.

### 3.2 خصائص العينة

تمثلت عينة الدراسة في (150) موظفًا و(150) عميلًا من شركات التأمين، وقد تنوعت خصائصهم الديموغرافية من حيث الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والارتباط بالخدمة.

### 3.3 نتائج الدراسة وتحليلها

#### 3.3.1 النتائج المتعلقة بمستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين

أظهرت النتائج أن متوسط تقييم الموظفين لممارسات المسؤولية الاجتماعية بلغ (4.05) من أصل (5)، مما يشير إلى وجود وعي وتطبيق عالٍ لتلك الممارسات، خصوصًا في أبعاد العدالة الوظيفية والمشاركة المجتمعية. أما العملاء فقد أعطوا متوسط تقييم بلغ (3.90)، مما يعكس رضاهم العام عن أداء الشركات من حيث دورها المجتمعي، لكنه أقل من تقييم الموظفين.

#### 3.3.2 النتائج المتعلقة بتأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي

- أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ورضا الموظفين (معامل الارتباط = 0.71).

- كما بينت وجود علاقة إيجابية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية ورضا العملاء (معامل الارتباط = 0.68).

#### 3.3.3 اختبار الفروق بين الموظفين والعملاء

تم استخدام اختبار (T-test) لقياس الفروق في الإدراك بين المجموعتين، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين والعملاء في تقييم بعض أبعاد المسؤولية الاجتماعية، مثل البعد الأخلاقي والبعد البيئي، لصالح الموظفين.

#### 3.3.4 اختبار الفرضيات

- تم قبول الفرضية الرئيسية بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي.
- كما تم قبول جميع الفرضيات الفرعية، مما يدل على أن المسؤولية الاجتماعية تؤثر إيجابياً على مؤشرات الأداء.

#### 3.4 تفسير النتائج

- تعكس النتائج وعياً متزايداً داخل شركات التأمين بأهمية تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- رضا العملاء المتأثر بالبعد البيئي والاجتماعي يبرز ضرورة تحسين هذه الجوانب باستمرار.
- رضا الموظفين المتأثر بالمساواة وتقدير الجهود يُظهر أهمية بناء بيئة عمل داعمة وعادلة.

#### 3.5 مقارنة النتائج بالدراسات السابقة

تتوافق نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على وجود علاقة إيجابية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء المؤسسي، مثل دراسة العزاوي (2020) ودراسة القحطاني (2019)، واللتين توصلتا إلى نتائج مماثلة في بيئات عمل مختلفة.

#### 3.6 ملخص الفصل

قدم هذا الفصل تحليلاً شاملاً للبيانات الميدانية، وتم التأكيد من خلاله على تحقق الفرضيات ووجود أثر واضح للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي، سواء من وجهة نظر الموظفين أو العملاء. وقد أظهرت النتائج أهمية تحسين الممارسات البيئية والاجتماعية للشركات، وزيادة وعي العملاء بهذه الجهود. في الفصل التالي، سيتم تقديم التوصيات والمقترحات بناءً على هذه النتائج.

## قائمة المراجع

1. العزاوي، خالد. (2020). *أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في شركات التأمين*. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 12(2)، 45-72.
2. القحطاني، فهد. (2019). *دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الولاء الوظيفي*. المجلة العربية للإدارة، 39(1)، 15-38.
3. عبيدات، محمود. (2021). *الإدارة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المالية*. دار اليازوري للنشر والتوزيع.
4. Carroll, A. B. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*. Business Horizons, 34(4), 39-48.
5. Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.
6. ISO 26000. (2010). *Guidance on Social Responsibility*. International Organization for Standardization.
7. السبيعي، ناصر. (2018). *الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في القطاع المالي*. مركز دراسات الشرق الأوسط.
8. علي، حسن. (2022). *تحليل العلاقة بين الأداء المالي والمسؤولية الاجتماعية*. المجلة الدولية للعلوم المالية والمحاسبة، 10(3)، 90-109.
9. Al-Khater, K. & Naser, K. (2003). *Users' perceptions of corporate social responsibility and accountability: Evidence from an emerging economy*. Managerial Auditing Journal, 18(6/7), 538-548.
10. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2020). *تقرير المسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية*.

الملاحق

ملحق (1): استبيان الموظفين

عزيزي الموظف، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية في شركتكم على الأداء المؤسسي. يرجى تعبئة هذا الاستبيان بكل موضوعية.

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 25 سنة

☐ 25 – 35 سنة

☐ 36 – 45 سنة

☐ أكثر من 45 سنة

3. المؤهل العلمي:

☐ ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ 5 – 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية (1 = لا أوافق بشدة، 5 = أوافق بشدة)

العبارة    1    2    3    4    5

الشركة تهتم بالأنشطة الاجتماعية والخيرية.    ☐    ☐    ☐    ☐    ☐

الشركة تلتزم بالمعايير البيئية.    ☐    ☐    ☐    ☐    ☐

CSR تساهم في رفع الروح المعنوية للموظفين.    ☐    ☐    ☐    ☐    ☐

أشعر بالفخر لأنني أعمل في شركة مسؤولة اجتماعياً. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ممارسات CSR تزيد من جودة الأداء المؤسسي. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ملحق (2): استبيان العملاء

عزيزي العميل، يرجى الإجابة على الأسئلة التالية لتقييم مدى التزام شركة التأمين بالمسؤولية الاجتماعية.

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 25 سنة

☐ 25 – 35 سنة

☐ 36 – 45 سنة

☐ أكثر من 45 سنة

3. هل أنت عميل حالي؟ ☐ نعم ☐ لا

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية:

1 2 3 4 5 العبارة

الشركة تدعم قضايا المجتمع. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

هناك شفافية في تعامل الشركة مع العملاء. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

CSR تؤثر على قراري في اختيار الشركة. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ألاحظ اهتمام الشركة بالبيئة. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

أرى أن أداء الشركة يعكس التزامها بالمسؤولية الاجتماعية. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Midocean University



College of Management

Department of Business Administration

**The Impact of Corporate Social Responsibility Practices on Institutional Performance in  
Insurance Companies: An Applied Study on Employees and Customers**

**Prepared by:**

**Raid Abdullah Bindokhi**

**243000123**

**Supervised by:**

**Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan**

**Dr. Fayez Jarad**

**Year:2025**