

**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:
١٥	منهجية البحث:
١٦	الدراسة الميدانية:
١٧	مخطط البحث:
١٨	الفصل الثاني: الإطار النظري
١٩	المقدمة :
٢٠	المتغير الأول :
٢٠	المتغير الثاني :
٢٠	العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني :
٢١	الخاتمة:
٢٢	المراجع
٢٤	الملاحق:

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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 ومصداقيتها، بل يساهم أيضًا في جذب الدعم المالي والتطوعي، مما يزيد من قدرتها على تنفيذ برامجها بنجاح.

في هذا السياق، تأتي جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في منطقة الرياض كنموذج رائد يسعى لتعزيز المسؤولية الاجتماعية كأداة استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية. تسعى الجمعية من خلال رؤيتها إلى قيادة مشاريع تنموية تمكّن فئات المجتمع، وتعزز من قدراتهم وتساعدهم 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. سنتناول الدراسة كيفية توظيف المسؤولية الاجتماعية كأداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة والفعالية لتحقيق أهداف الجمعية. كما سنتسلط 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 مصادر 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. سيمكن 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 تسهم 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 تسهم 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 يسهم 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 نطاق البحث:** يعزز من نطاق البحث العلمي في السياق المحلي، حيث يركز على جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية في الرياض مما يضعف بعداً جديداً للأبحاث التي غالباً 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 تحليلاً معمقاً 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 بين متغيرات البحث وفرضيات البحث مايلي

المتغير التابع

الميزة التنافسية لجمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية

المتغير المستقل

- برامج المسؤولية الاجتماعية
- سمعة الجمعية في المجتمع
- ولاء المتطوعين والداعمين
- العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين
- الكفاءة التشغيلية

منهجية البحث:

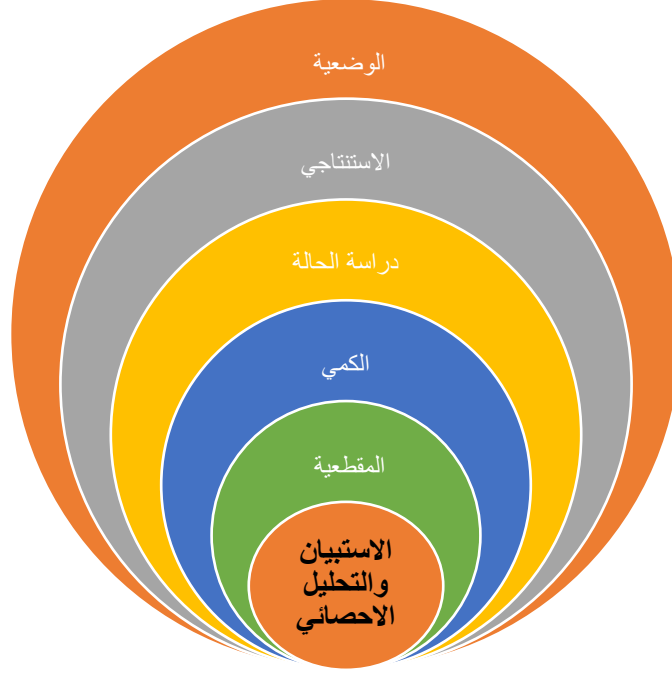
فلسفة البحث: الوضعية.

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

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

رسالتها:

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

رؤيتها:

قيادة مشاريع تنموية لتمكين فئات المجتمع

الأهداف:

- 1- اقتراح المشروعات والبرامج اللازمة لتنمية المجتمع المحلي
- 2- تنفيذ ودعم المبادرات التي تعني بخدمة المجتمع وتنميته
- 3 - بناء حزمة من البرامج المختلفة والخدمات المتكاملة لتأهيل وتدريب أفراد المجتمع
- 4- المساهمة في تنمية الموارد البشرية للمجتمع واكتشاف القيادات
- 5- تمكين الشباب من المهارات التي يحتاجها سوق العمل

القيم:

- المسؤولية
- الابتكار
- روح الفريق الواحد
- الشراكة
- الجودة
- الأثر

جمعية تكاتف للخدمات الاجتماعية

الرياض - حي السليمانية - شارع الامير ممدوح - مركز الصفوة

المبنى ٦٥٥١ الرياض ١٣٢٥١ الرقم الإضافي ٢٦٤٨

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 :

المتغير الأول :

المتغير الثاني :

العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

الخاتمة:

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: