

تحليل العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية

واخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية / بحث استطلاعي لأراء عينة من مديري

الاقسام والوحدات الادارية في جامعة واسط

Analysis of the correlation between the human resources information system, business ethics and social responsibility / exploratory search for the opinions to a sample of directors in departments and administrative units at the University of Wasit

م. معمر عقيل عبيد

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة واسط

الملخص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مفهومي نظام معلومات الموارد البشرية واخلاقيات الاعمال والمسؤولية، العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية واخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية تم تحديد عينة البحث البالغة (54) فردا من أصل (78) موظفاً في جامعة واسط، يمثلون أكثر من 69 % من أصل مجتمع البحث، وقد اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين نظام معلومات الموارد البشرية وعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في جامعة واسط، وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: ضرورة العناية بعملية الاستقطاب والتعيين في الجامعة عينة البحث بما يساهم في أدائها بشكل افضل، ويمكن أن يأتي ذلك من خلال إنشاء بنك معلومات يضمن تفصيلات واسعة عن المصادر الداخلية والخارجية للحصول على أفضل المتقدمين للعمل. قسم البحث الى ثلاثة مباحث هي: الأول وتناول نظام معلومات الموارد البشرية، والثاني تناول اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، والثالث تناول العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية واخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية كدراسة ميدانية وتحليلية.

الكلمات المفتاحية : نظام معلومات الموارد البشرية ، واخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

This research aims to identify the concepts of human resources information systems and business ethics and social responsibility and the relationship between human resources information systems and business ethics , social responsibility , were selected sample of (54) individuals out of (78), an employee

at the University of Wasit , representing more than 69 % out of the research community , has adopted a search descriptive analytical method , results indicated the presence of significant relationship significantly between human resources information systems and elements of business ethics and social responsibility at the University of Wasit , the study concluded many of the recommendations , including: the need for attention to the process of polarization and recruitment at the university the research sample , which would contribute to their performance better , and could

come through the establishment of a data bank includes extensive details from internal and external sources to get the best applicants for work , research department into three sections : the first dealt with human resources information systems , and the second dealt with business ethics and responsibility social , and the third dealt with the relationship between the human resources information system and business ethics and social responsibility as a study field and analytical .

Key words: human resources information system, business ethics, social responsibility.

المقدمة

بعد مرور عقد من الزمن في الألفية الثالثة نجد أن هناك إجماع لدى الكتاب والباحثين والممارسين للعمل الإداري على أهمية المعلومات باعتبارها عصب منظمات الأعمال وأحد الموارد الإستراتيجية، كما ازداد الاهتمام بالمعلومات وبمتطلبات بنائها ونجاحها ومجالات استخدامها، خصوصاً وأن المنظمات تواجه تهديداً جوهره تتمثل بمدى قدرتها على أن تعمل وتبقى بحيوية في ظل أعمال يسودها التغيير واللاتأكد ، وهذا الأمر ينطبق على المنظمات الخدمية بشكل كبير باعتبار أن هناك تعدداً في أسواقها وتبايناً كبيراً في الرغبات والحاجات لزيائنها، ويعد العنصر البشري أحد المحركات الضرورية والهامة في هذه المعادلة المعقدة ، لذا استوجب إيجاد نظام معلومات يعنى بالموارد البشرية من حيث التخطيط والتوظيف التدريب والتعويض وتقويم الأداء وكيف يسهم هذا الأمر في تحقيق العلاقة الرابطة بينها وبين اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، حيث ان جوانب السلوك الأخلاقي وضرورة العمل بأخلاقيات الأعمال لا ترتبط بمجتمعات محددة، بل إنها أصبحت موضوعاً حيوياً مهماً تواجهه منظمات الأعمال في الدول المتقدمة والنامية، فارتبط مفهوم الأخلاقيات بالعديد من المواضيع والمهام التنظيمية والموارد وطاقت بشرية كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة والمديرين فهو يرشد ويعزز السلوك الجيد، وهذا المفهوم أصبح من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في الشركة إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل.

منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث

تتضح مشكلة البحث من خلال طرح التساؤلات التالية:

- ١ - ماهي طبيعة نظام معلومات الموارد البشرية المعتمد في جامعة واسط ؟أهي نظام معلومات ورقي؟ام يعتمد تكنولوجيا المعلومات؟
- ٢ - هل هناك اهتمام من قبل المعنيين على تحديث نظام المعلوماتية وسهولة استرجاع المعلومات عند الحاجة؟
- ٣ - هل هنالك معايير او ضوابط موثقة ل اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في جامعة واسط؟
- ٤ - هل توجد علاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية وكل من اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في جامعة واسط؟

ثانياً : أهمية البحث

لم يعد خافياً عن احد أهمية المعلومات في نجاح الإدارات على اختلاف مسمياتها و مستوياتها و انعكاس ذلك على أداء المنظمات، كما يلعب نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات الخدمية دوراً مركزياً في تزويد إدارة الموارد البشرية بالمعلومة لأداء مختلف الأنشطة و الفعاليات الخاصة بالعاملين، و تبرز أهمية البحث من خلال تعرضه لمتغيرين على درجة كبيرة من الأهمية، هما نظام معلومات الموارد البشرية، و أخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية .

ثالثاً : هدف البحث:

يهدف البحث الى التعرف على المفاهيم الأساسية للمتغيرين المبحوثين وأبعادهما كما وردت في الأدبيات والى تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين المتغيرين المبحوثين في الجامعة عينة البحث.

فرضيات البحث

ينطلق البحث الحالي في اختبار متغيريه من الفرضيات الآتية:

- ١- الفرضية الرئيسية : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظام معلومات الموارد البشرية وكل من اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية)
- ٢- وتنقسم الفرضية الرئيسية بدورها الى مجموعة من الفرضيات الفرعية هي :
 - أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تخطيط الموارد البشرية وعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية.
 - ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقطاب والتعيين وعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية.
 - ت- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعويضات وعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية.
 - ث- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التدريب والتطوير وعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية.
 - ج- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقويم الأداء وعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية.

خامساً: مجتمع البحث وعينته

يتكون مجتمع البحث من (٧٨) فرداً ،أما عينة البحث فبلغت (٥٤) فرداً يمثلون عينة من مديري الاقسام والوحدات الادارية العاملين في جامعة واسط ويشكلون نسبة (٦٩ %) من أصل المجتمع الكلي وهي نسبة مقبولة في البحوث السلوكية.

سادساً: وسائل جمع البيانات والمعلومات

اعتمد في جمع البيانات والمعلومات على الاستبانة: وتعد أداة البحث الأساسية في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة باختبار صحة الفرضيات، وتعد الاستبانة أداة مناسبة لاستطلاع الآراء وقياس الاتجاهات، فضلاً عن أنها أداة دقيقة في التشخيص عندما تكون فقراتها واضحة ومحددة وكذلك يمكن بواسطتها الحصول على بيانات كثيرة في وقت محدد تسهل فيه عملية اعمام النتائج.

تم بناء استبانة تضمنت (٤٦) فقرة موزعة بواقع (٣٠) فقرة لمحور نظام معلومات الموارد البشرية بمعدل (٦) فقرات لكل متغير فرعي من متغيراته الخمسة، و(١٦) فقرة لمحور اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية بمعدل (٣) فقرات.

وأخضعت الاستبانة إلى الصدق بطريقة (الصدق من معامل الثبات) وقد بلغ (٠.٨٣) وهو معامل صدق عال ويعتمد عليه، أما ثبات الاستبانة فقد استخرج بطريقة التجزئة النصفية وبعد حساب معامل ارتباط بيرسون وجد أنه (٠.٦٧) وبعد تصحيحه بمعادلة (سبيرمان- براون) أصبح معامل الثبات (٠.٨٠) وهو معامل كانت دال معنوياً عن مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (١٠) لأن قيمة (t) المحسوبة (٣.٨١) وهي أكبر من الجدولية البالغة (١.١٨) وبذلك تحقق ثبات الاستبانة.

سابعاً: الوسائل الإحصائية

- (١) الوسط الحسابي المرجح.
- (٢) الانحراف المعياري.
- (٣) الوزن المئوي.
- (٤) معامل سبيرمان- براون.
- (٥) اختبار T
- (٦) اختبار مربع كاي (X²)
- (٧) معامل ارتباط (سبيرمان- للرتب).

المبحث الأول: نظام معلومات الموارد البشرية

أولاً : إدارة الموارد البشرية

المنتبع للفكر الإداري يجد أن هناك العديد من الاجتهادات من قبل الكتاب والباحثين بخصوص تحديد مفهوم إدارة الموارد البشرية اذ عدها (القحطاني) إحدى وظائف الإدارة والتي تعنى بكل ما يتعلق بالعنصر البشري داخل المنظمة وذلك من خلال مجموعة من الأنشطة والفعاليات الخاصة بتحليل الوظائف والعمل على تخطيط الموارد البشرية واستقطابها واختيارها وتدريبها وتقويمها وتحفيزها وتطويرها بشكل فعال، (١)

وهي الإدارة المسؤولة عن التصميم والتوظيف والتدريب والتطوير والتعويض وتقويم الأداء (٢)

وعدها (Daft) بالجهة ذات العلاقة بالممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها بالشكل السليم. (٣)

. في حين يرى (Disscer) بأنها الوظيفة المسؤولة عن استقطاب الموارد البشرية وتطويرهم والمحافظة عليهم من حيث الكم والنوع والملائمين وصولاً لأهداف المنظمة. (٤)

انساقاً مع ما سبق نجد أن هناك اتفاق على أن إدارة الموارد البشرية إحدى الوظائف الأساسية في المنظمات والمسؤولة عن كل ما يتعلق بالعنصر البشري قبل دخوله المنظمة بالبحث عنهم واستقطابهم واختيارهم وتعيينهم وأثناء تواجدهم بتدريبهم وتحفيزهم وبعد خروجهم من المنظمة بإجراءات تسريحهم ودفع بعض تعويضاتهم .

وتتجلى أهمية إدارة الموارد البشرية في المنظمات بكونها المسؤولة عن أهم مورد من موارد الإنتاج متمثل بالموارد البشري ، والذي إذا ما تم بناءه بالشكل السليم أصبح ميزة تنافسية يصعب تقليدها .ونجد بعض الكتاب يسهب في تعداد الوظائف التخصصية لإدارة الموارد البشرية وبعضهم يدمجها إلا أنها لا تتعدى وظيفة تخطيط

الموارد البشرية ، والاستقطاب والاختيار والتعيين ، والتعويضات والتدريب والتطوير ، وتقييم أداء العاملين وفيما يلي توضيح لهذه الوظائف : (٥)

١ - تخطيط الموارد البشرية : وتعني التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية ووضع البرامج للتعامل مع العجز أو الفائض منها ، وأن تخطيط الموارد البشرية هي إستراتيجية ذات بعدين : الأول داخلي يخص ماهو موجود داخل المنظمة من مهارات وقدرات ومعرفة أوجه النقص في التنظيم وتحديد التوسعات المستقبلية والبعد الثاني خارجي وهو المتعلق بدراسة سوق العمل وتحليله من أجل اجراء التناغم بين العرض والطلب . وهي مجموعة من العمليات والأنشطة والإجراءات التي تحدد حاجة المنظمة من الموارد البشرية وتساهم في ضمان الحصول على هذه الموارد بالعدد والنوعية الملائمة والمؤهلة لانجاز العمل في الوقت المناسب وبما يعطي المنظمة ميزة تنافسية .

٢- الاستقطاب والتعيين : هي العملية التي من خلالها يتم جذب وترغيب أكبر عدد من الموارد البشرية المؤهلة والمتوفرة في سوق العمل وفقاً لاحتياجات المنظمة من الموارد البشرية من حيث الكم والنوع، كما يمكن القول أن الاستقطاب ما هو إلا مجموعة من الأنشطة والفعاليات والإجراءات ذات العلاقة بالعنصر البشري لاستمالاته للعمل في الأنشطة المختلفة ، وهناك عدد من العوامل المؤثرة في جهود الاستقطاب تتمثل بحجم المنظمة ، وطبيعة نشاطها، وسوق العمل ، وبيئته ويمكن للمنظمة أن تحصل على مواردها البشرية من خلال مصدرين إما داخلي أو خارجي، كما يعني التعيين قبول الشخص الذي تقدم لشغل الوظيفة أن يكون عضواً في المنظمة من أجل تأدية أعمال محددة لقاء مرتب معين ، ويقصد بالتوظيف اتخاذ القرار الإداري اللازم بالتعيين لاشغال الوظيفة أو الوظائف التي تم الإعلان عنها والاختيار على أساسها ، ويعد التعيين الخطوة الأخيرة في عملية التوظيف ، اذ يتضمن التعيين أربع نقاط أساسية هي: (إصدار قرار التعيين ، والتهيئة المبدئية ، والتقييم أثناء فترة التجربة ، والتمكين بعد مرور المدة المحددة للتجربة وثبات صلاحية الموظف)، ويمكن أن نضع عملية الاستقطاب والاختيار والتعيين تحت عنوان ومسمى واحد وهو التوظيف .

٣- التدريب والتطوير : يقصد بالتدريب زيادة المهارات والمعارف في مجالات معينة ، ومحاولة زيادة وعي المتدربين بأهداف المنظمة التي يعملون بها وبرسالتها ، وهي الجهود المخططة بهدف تيسير عملية إكساب العاملين المعارف والمهارات والسلوكيات ذات العلاقة بالأعمال الموكلة إليهم .

٤- التعويضات : ونعني بها تقديم التعويضات المباشرة للموظفين من رواتب وأجور وحوافز وتكون مرتبطة بالعمل والتعويضات غير المباشرة ذات البعد المعنوي، والتعويضات تتضمن الأجور والرواتب والمكافآت المالية ، ويتم تحديد الأجور فضلاً عن المزايا غير المالية مثل التأمين الصحي والإجازات اعتماداً على عوامل اقتصادية واجتماعية ونفسية وأخلاقية وإدارية علاوة على الأخذ بالمعايير الآتية : (الأداء والجهد، والمؤهل العلمي والخبرة ، صعوبة العمل والمستوى المعيشي والأسعار السائدة في السوق).

٥ - تقييم العاملين : هو التقييم الرسمي والنظمي عن كيفية انجاز العاملين لأعمالهم بما ينسجم مع المعايير الموضوعية وهو تحليل لأداء الفرد من أجل الوصول إلى نقاط القوة والضعف، والعمل على تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف من أجل تحسين أداء العاملين وتحقيق الأهداف التنظيمية . ولتقويم العاملين دور مؤثر في تحقيق التقدم الوظيفي للعاملين والذي يتأثر بنتائج التقويم، وطريقة التقويم تؤثر في الروح المعنوية والدافعية للعاملين .

ثانياً : نظام معلومات الموارد البشرية

تعددت التعريفات والمفاهيم التي تشير الى مفهوم نظام المعلومات ولاسيما الموارد البشرية ومنها: هو ذلك النظام الذي يحتفظ بسجل الموظفين (تتبع المهارات والتدريب وأداء العمل) ويدعم التخطيط ، لتعويضات الموظف والتطور الوظيفي . (٦)

وعده (بني حمدان) مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منتظمة ومتفاعلة ، تشمل جمع وخرن وتحليل واسترجاع البيانات والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية وإدارتها وتهيئتها أمام المستفيدين من المديرين وصناع القرار لمساعدتهم في اتخاذ القرارات في مجال تخطيط الموارد البشرية واستقطابها وتعيينها وتعويضها وتدريبها وتطويرها وتقويم أدائها بكفاءة وفاعلية . (٧)

وهو ذلك النظام الذي يسهم في تحديد متطلبات الموارد البشرية من مهارات ومستوى تعليمي وأصناف الوظائف وعددها وبما يتفق وخطط المنظمة . (٨)

وعده (النجار) مجموعة من الطرق والإجراءات التي تعمل على إدامة سجلات الموظفين والإشراف على مهاراتهم ، والأداء الوظيفي ، وتدريب ودعم التعويضات ، وتطوير المسار الوظيفي . (٩)

ثالثاً: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية :

تتبع أهمية نظام معلومات الموارد البشرية من عملية دعم القرار وإسناد العملية الإدارية في المستويات الإدارية الثلاث عن طريق ما يأتي : (١٠)

- ١- يساعد في دعم قرارات التوظيف في منظمات الأعمال وتحديد المسار الوظيفي للموظفين في المنظمة .
- ٢- يدعم عملية التخطيط للاحتياجات التدريبية وبرامج تطوير العاملين
- ٣- يساعد في إعداد خطة الموارد البشرية اذ يقوم بإعطاء معلومات عن القوى العاملة واحتياجاتها
- ٤- يساعد في جدولة العاملين وإعداد جداول الإحلال للعاملين في الوظائف .
- ٥- يساعد في إدارة الأجور والرواتب وتحديد مستوياتها .
- ٦- يساعد في إدارة الممتلكات العلمية والكفاءات المتاحة للمنظمة (إدارة اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة) .
- ٧- تستعمل كأداة لتقويم أداء وظيفة الموارد البشرية في منظمات الأعمال .

رابعاً: مجالات استعمال نظام معلومات الموارد البشرية :

ينبغي توظيف نظام معلومات الموارد البشرية في تحقيق كفاءة الأداء وفاعليته في مجال تخطيط الموارد البشرية، بتوفير المعلومات التي تؤدي دوراً مهماً في تمكين المسؤولين في المنظمة من اتخاذ قرارات سليمة وصائبة فيما يتعلق بتخطيط الموارد البشرية . ولا شك أن ذلك ينعكس على مستوى الأداء في المجالات الأخرى لنشاط شؤون الموظفين بما يحقق أهداف إدارات شؤون الموظفين بصفة خاصة ، والأهداف التنظيمية بصفة عامة. وكذلك في إعداد موازنة الوظائف ، ذلك الجانب من الإنفاق في الموازنة العامة للدائرة الحكومية ، المخصص للصرف على الموظفين ومستحقاتهم وامتيازاتهم ، ويشمل بالتحديد : الرواتب ، والأجور ، والمكافآت ، والبدلات . (١١)

خامساً: مكونات نظام معلومات الموارد البشرية (١٢)

بما أن نظام معلومات الموارد البشرية أحد النظم فمن الطبيعي أن يتكون كسائر النظم من المدخلات ، العمليات ، المخرجات ، التغذية العكسية.

١ - المدخلات (inputs):

تمثل المدخلات مجموعة البيانات عن الأفراد العاملين في المنظمة مثل (البيانات عن الموظفين) وهي اسم الموظف ، محل وتاريخ الميلاد، الجنس، الديانة، الحالة الاجتماعية، محل الإقامة، مؤهله العلمي، درجته الوظيفية، خبرته، راتبه، تاريخ إنهاء الخدمة .

- (البيانات عن الوظائف) تحتوي مسميات الوظائف، مواقعها التنظيمية والتعديلات التي تطرأ عليها.
- (بيانات إدارية) وهي بيانات تتعلق بسياسات التوظيف وتتضمن القوانين والتعليمات والقرارات المتعلقة بالموارد البشرية .
- (بيانات سوق العمل) تمثل البيانات عن المنظمات المنافسة وكيفية حصولها على ذوي الخبرات والمؤهلات ، وكذلك البيانات المتعلقة ببرامج إعداد الكفاءات وما هو متوفر منها حالياً" .

٢ - العمليات (processes):

ويقصد بها معالجة البيانات التي تم إدخالها إلى قاعدة بيانات الموارد البشرية كافة عن طريق جمعها وتخزينها وتصنيفها واستخدام الأساليب الرياضية والاختبارات الإحصائية وتحويلها إلى معلومات وتقارير يمكن الاستفادة منها .

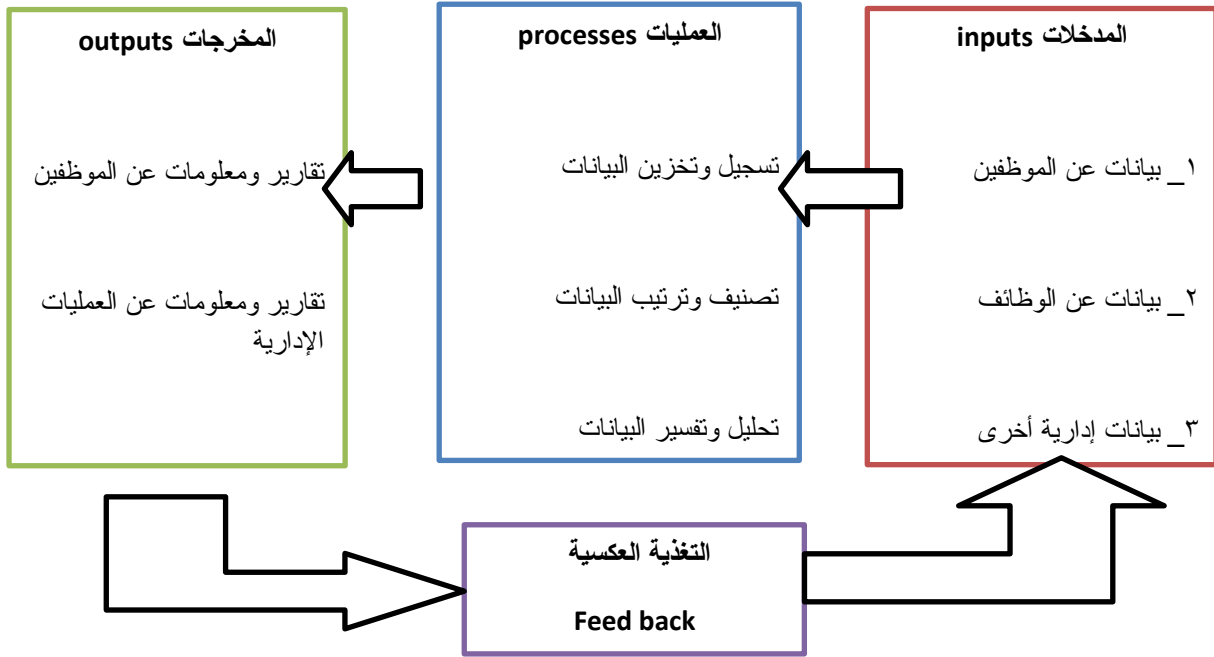
٣ - المخرجات (outputs):

وهي عبارة عن تقارير واستجابات ومعلومات تعبر عما توصل إليه النظام من نتائج على ضوء المدخلات التي أدخلت إلى قاعدة البيانات وذلك بعد معالجتها (فالمعلومات عن الموظفين والوظائف) تبين إحصائيات تحليل حركة العمالة لكل إدارة ووظيفة وهذا يساعد في توضيح حركة العمالة في المنظمة من حيث التعيين والنقل والإعارة والندب والترقية وأيضا ترك الخدمة اذ تبين (المعلومات) إجمالي عدد الأفراد الذين تركوا الخدمة وأسباب ذلك.(المعلومات عن العمليات الإدارية) وتقيد المنظمة في تخطيط القوى العاملة وتحديد احتياجاتها من الموارد .

٤ - التغذية العكسية (feed back) :

وهي معلومات تحمل رسائل وإرشادات عن كيفية سير النظام ومدى تطابق مخرجاته مع الخطط الموضوعية وتتم من خلال الرقابة على العناصر السابقة ، بهدف رصد الانحرافات والعمل على تصحيحها وذلك بما يخدم أهداف المنظمة .

الشكل رقم (٥) مكونات نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: مازن ، رشيد "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شئون الموظفين بالمملكة" ، الرياض : معهد الإدارة العامة ٢٠٠١ .

سادساً: وظائف نظام معلومات الموارد البشرية : (١٣)

يؤدي نظام معلومات الموارد البشرية وظائف عديدة اذ يساعد في :

١. تزويد الإدارة العليا بالمعلومات : وهي أهم وأبرز وظيفة يؤديها النظام ،اذ تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات ولا سيما أنها تعيش في عالم تعقدت وتشعبت تخصصاته ،فالتعرف على الكفاءات البشرية يساعد المنظمة على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل ،وله دور أيضاً في صنع القرارات الإستراتيجية بعيدة المدى.
٢. تحديد المسؤولية : لهذا النظام دور في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمنظمة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء حتى لا يكلف الفرد بأكثر من طاقته فتضطرب الأمور عند عجزه عن القيام بمهمته ،وبتحديد المسؤولية أيضاً يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهيئين .
٣. تنظيم إجراءات العمل : هذه الوظيفة للنظام مستمدة من اسمه "كنظام" وتعني أن أي شيء مخطط ومحدد ومرتب ،وفي غياب النظام فإن الغلبة للفوضى والعشوائية .و تتوقع المنظمة من النظام الجيد تبسيط الإجراءات وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالية .
٤. السيطرة والاستفادة من الموارد المتاحة : والموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات وبضائع وأموال ،أو بشرية كعاملين وعملاء وعالم اليوم مليء بمثل هذه الموارد والتي قد تكون السيطرة عليها عمل في

منتهى الأهمية للاستفادة منها استفادة قصوى فمثلاً يمكن للنظام حصر عدد وتخصصات العاملين في المنظمة ليعيد توزيع أدوارهم ووظائفهم بما يكفل الاستفادة منهم في زيادة الإنتاج دونما الحاجة لتعيين أي عامل إضافي وزيادة التكاليف على المنظمة

٥. ضمان انسياب العمل : من وظائف النظام أن يؤدي إلى التنسيق والمواءمة مع النظم الفرعية الأخرى بما يكفل انسياب العمل والتخلص من الاختناقات الموجودة .ففي منظمة يتم العمل بها على مراحل يعمل النظام على توزيع الأدوار والطاقات بما لا يخلق تكديساً في مرحلة فتتعطل سلسلة العمل كلها .

سابعاً: نموذج سلسلة القيمة (The Value Chain Model) : (١٤)

يوضح هذا النموذج مجموعة من الأنشطة المحددة في المنظمة حيث يمكن تطبيق الاستراتيجيات التنافسية ، و حيث يكون هناك تأثير واضح لنظام المعلومات ، و هذا النموذج ينظر للمنظمة على أنها تتكون من مجموعة أو سلسلة من الأنشطة التي تضيف قيمة مضافة لمنتجات أو خدمة المنظمة ، وهذه الأنشطة يمكن أن تصنف إلى أنشطة رئيسية و أنشطة مساعدة أو مدعمة .

١- الأنشطة الرئيسية : هي الأنشطة المرتبطة بالإنتاج و التوزيع لمنتجات و خدمات المنظمة و التي تخلق قيمة بالنسبة للعملاء ، وتتضمن تلك الأنشطة الإمداد الداخلي و العمليات و الإمداد الخارجي للمبيعات و التسويق و الخدمات ، و أنشطة الإمداد الداخلي تتضمن تسلم و تخزين الخامات و المواد الأولية لتوزيعها على العمليات التشغيلية ، كما أن العمليات التشغيلية تتضمن تحويل المدخلات إلى منتجات نهائية و الإمداد الخارجي يتضمن تسليم و تخزين و توزيع المنتجات ، و الأنشطة الخدمية تتضمن صيانة و إصلاح منتجات و خدمات المنظمة .

٢- الأنشطة المساعدة أو المدعمة : هي التي تجعل القيام بالأنشطة الرئيسية ممكناً و تكون البنية الأساسية للمنظمة (الإدارة و التنفيذ) و الموارد البشرية (تعيين الموظفين و التدريب) و التكنولوجيا (تحسين الإنتاج و العمليات الإنتاجية) و التوريد (المدخلات من المشتريات) . إن المنظمة تحقق ميزة تنافسية عندما تضيف قيمة أكثر لعملائها أو عندما تقدم القيمة نفسها ولكن بتكلفة أقل ، ولذلك فإن نظام المعلومات الاستراتيجي يساعد المنظمة في أن تقدم منتجات أو خدمات بتكلفة أقل من المنافسين أو تقدم منتجات وخدمات للعملاء بنفس التكلفة ولكن بقيمة أكبر من المنافسين ، عن طريق تطوير نظام المعلومات الاستراتيجي للأنشطة الرئيسية والتي تضيف وتحقق فائدة أكبر للمنظمة ويوضح الشكل رقم (٤) الأنشطة الخاصة بسلسلة القيمة ونظام المعلومات الاستراتيجي ، والممكن تطويره لجعل كل من هذه الأنشطة ذات كفاءة اقتصادية ، فمثلاً يمكن للمنظمة أن توفر في الأنشطة الخاصة بالإمداد الداخلي عن طريق جعل الموردين يتبعون نظاماً خاصاً للتوريد اليومي للمنتجات مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة التخزين .

الشكل رقم (٤): نموذج سلسلة القيمة مع أمثلة لأنواع نظام المعلومات الاستراتيجية للأنشطة الرئيسية و الأنشطة المساعدة



المصدر: الشكل من اعداد الباحث

المبحث الثاني: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية

أولاً: أخلاقيات الأعمال

يُعد مفهوم أخلاقيات الأعمال من المفاهيم القديمة والتي حث عليها الدين الإسلامي الحنيف، كما يسهم التاريخ والتقاليد والأعراف والثقافة القومية والوطنية والتكوين القبلي والعائلي وظهور الجماعات المرجعية، والقادة والأحزاب السياسية ووسائل الإعلام وتطورها والخبرة العلمية والعملية للمجتمع، في تشكيل أخلاقيات الأعمال في أي مجتمع من المجتمعات (١٥).

الأخلاقيات هي مجموعة من المبادئ تدور حول أربعة محاور رئيسية هي القيام بالإعمال الهادفة، وعدم إلحاق الضرر بالآخرين، وعدم الخداع في أي تعاملات، وعدم التحيز في القيام بأي ممارسات لصالح طرف دون الآخر، فإذا تميز أي نشاط في المجتمع بهذه الخصائص يمكن في هذه الحالة الحكم بأخلاقيات هذا النشاط (١٦).

وبالتالي فإن جوانب السلوك الأخلاقي وضرورة العمل بأخلاقيات الأعمال من قبل منظمات الأعمال، لا ترتبط بمجتمعات محددة بل إنها أصبحت موضوعاً حيوياً مهماً تواجهه منظمات الأعمال في الدول المتقدمة والنامية، فارتبط مفهوم الأخلاقيات بالعديد من المواضيع والمهام المنظمة والموارد وطاقت بشرية كإدارة والعاملين ورجال البيع والقيادة والمديرين فهو يرشد ويعزز السلوك الجيد، وهذا المفهوم أصبح من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد، لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل، ولهذا يتم استقطاب الأفراد ذوي الأخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على أساس أن هؤلاء الأفراد هم الذين يجلبون الأخلاقيات لها أو أن المنظمة تستمد أخلاقياتها من الأفراد العاملين فيها (١٧).

وتركز المنظمات المعاصرة على الأهداف والمبادئ والقيم والأخلاقيات في تطوير أداء الأفراد العاملين، الذين أصبحوا الآن أفضل مورد من موارد المنظمة ويمثلون رأس مال فكري (معرفي)، يتم التركيز عليهم وبناءهم بناءً روحياً وفكرياً من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في إطار ثقافة المنظمة، والذي فيه أصبح توجه المنظمات والمديرين نحو أخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي والسلوك الخاص بالمنظمة، وهذا يتطلب منها مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية (١٨).

أن الأخلاق المؤسسية المدركة ترتبط مع الأحكام الأخلاقية والنوايا التوقعية للمستجيبين، وانه من أجل تحسين التفكير العقلاني الأخلاقي لموظفي البيع، لا بد للمؤسسات التركيز على التمسك بالقضايا الأخلاقية التي يواجهها موظفو البيع من خلال عملهم وذلك بشكل يضمن التعامل مع المشاكل التي تعترض اللامور الأخلاقية في المؤسسة. (١٩)

لقد فرضت بيئة الأعمال الحالية العديد من التحديات دفعت المنظمات إلى الاستثمار في الأنشطة التي تتسجم وتتطلب من المبادئ التي حددها القانون والقيم الأخلاقية، وتسعى كثير من المنظمات الى أن تتجنب مقاطعتها من قبل الزبائن، لذلك فهي شديدة الحرص على تجنب نفسها مثل هذه المواقف الأمر الذي يدفعها لبذل المزيد في مجال التعامل الأخلاقي (٢٠).

وقد أوضح (Daft) بأن الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزءاً من البيئة الثقافية للمنظمة، إذ أن المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل (سلبي أو ايجابي) (٢١) على

الآخرين، في حين وصف (Wehrich & Koontz) أخلاقيات العمل بأنها كل ما يتعلق بالعدالة وبعض النواحي مثل توقعات المجتمع والمنافسة بنزاهة والإعلان والعلاقات العامة. (٢٢)

وأخلاقيات العمل هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول أو صحيح وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون، والذي تلعب فيه الثقافة المنظمة والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دوراً أساسياً في تحديده، و الأمر نفسه ينطوي على مفهوم المسؤوليات الأخلاقية والتميزية، فالمسؤوليات الأخلاقية تشمل سلوكاً متوقفاً يتجاوز الالتزامات القانونية والمسؤوليات المتميزة تشمل سلوكيات محددة سابقة للفعل لحماية رفاهية المكونات الرئيسية، فإدراك المسؤوليات الأخلاقية والتميزية للأعمال ليس لديها التزامات بيئية وقانونية، فالأعمال ليست مسؤولة فقط عن مالكيها ولكن عن موظفيها وزبائنها والمجتمع بشكل عام، إضافة إلى مجاميع أخرى ونتيجة لذلك فإن زيادة الأرباح يجب أن تكون الهدف الوحيد للإعمال ويجب أن تسود القناعة بأن الأموال المحولة إلى

أفعال اجتماعية في المدى القصير سينتج عنها تحسينات في المجتمع تجعل من السهل بقاء الأعمال والتمتع بأرباح طويلة الأمد (٢٣).

يؤكد (الطه) أن الأخلاقيات في السلوك العام للأفراد في المنظمة تعمل على دعم المسؤولية الاجتماعية، وتمثل الأساس لتطور مفاهيم جديدة لأخلاقيات الإدارة التي تطورت بدورها فيما بعد، فالمسؤولية الاجتماعية التي تتمثل ببعد رسمي ضمن القانون من جانب يكون لها بعد آخر أخلاقي من جانب آخر، يتمثل في الالتزام بالمبادرات الاجتماعية الطوعية التي تعبر عن النزعات الأخلاقية أكثر من الامتثال لقانون مفروض (٢٤).

واستناداً إلى ما تقدم يمكن اقتراح عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين بالمنظمة وفي إطار أخلاقيات العمل هي :

- ١- ان تقوم المنظمة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية.
- ٢- العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين في أرباح المنظمة، واعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار (٢٥).
- ٣- منح مكافآت وحوافز للأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين، وان تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل، إضافة إلى الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية في المنظمات الصناعية
- ٤- إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل، واعتماد برامج أو سياسة معينة لإيجاد فرص لانجاز أعمال صغيرة للأفراد العاملين، وإعداد سياسة تمنع الأفراد العاملين من تسريبهم للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بأعمال المنظمة خاصة الأفراد العاملين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
- ٥- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم والحفاظ عليهم ومنع تسربهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغياب ودوران العمل وحوادث العمل، وإتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع، إضافة إلى إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين المعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة (٢٦).
- ٦- محاولة وضع المنظمة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين لموارد المنظمة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية، واعتماد برنامج أو أنموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحابة، كذلك التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم
- ٧- متابعة الأفراد العاملين فيما يتعلق بكل ممارسات مرفوضة مثل عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة للمنظمة، والمحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة بوصفهم جزءاً من المجتمع، كذلك متابعة كل ما يتعلق بالممارسات المالية غير المشروعة التي تتم من قبل الأفراد العاملين، والالتزام بانجاز وتكامل

الأعمال في المنظمة لاسيما فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء والأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل (٢٧).

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منطلقاتها ومضامينها، ووفقاً لاختلاف طبيعة عمل المنظمات وقدراتها المادية والبشرية والبيئة المحيطة بها والأنظمة والتشريعات التي تحكم وتنظم عملها.

وقد أشار كل من (Carter & Burritt) إلى أن محاولة إيجاد تعريف لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والذي برز بمسميات مختلفة تشير جميعها إلى المسؤولية الاجتماعية منها (المساءلة الاجتماعية والأخلاق المنظمة والمواطنة المنظمة والالتزامات المنظمة)، هو بمثابة أمر صعب إذ أن هذا المصطلح أو المفهوم هو معقد شأنه شأن مصطلح العولمة والتنمية المستدامة، وهذه المصطلحات تتطوي على معاني متعددة، إذ أنه في حال تبيان إحداها يظهر فهم جديد للمفهوم أو المصطلح.

ونظراً لزيادة أهمية المسؤولية الاجتماعية فقد ظهر العديد من التعريفات التي حاولت تحديد التعريف الدقيق للمسؤولية الاجتماعية، وأهمها تعريف منظمة المقاييس العالمية ISO والتي عرفتها بأنها: "مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلاً عن الأخذ بالحسبان توقعات المساهمين"، فالمسؤولية الاجتماعية تعد التزاماً على منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في

مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها. (٢٨)

ويشار إلى أنه ما زال هناك بعض الخلط المفاهيمي بتحديد المعنى الدقيق للمسؤولية الاجتماعية، إذ فما يزال البعض ينظر لهذا المفهوم كمرادف للعمل الخيري، ولكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتجاوز حدود العمل الخيري ويتعداه، إلى معانٍ أشمل وأكثر عمقاً لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال ترسيخ المبادئ التي تحت على الاهتمام بالعمالة والمجتمع والبيئة المحيطة، وبمصالح المجتمع عن طريق الأخذ بالحسبان تأثير نشاطاتها على المستهلكين والموظفين وحملة الأسهم والمجتمعات والبيئة وذلك في كل أوجه عملياتها.

ويرى (Asongu) بأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي، بهدف تحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المؤسسة، ويمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بالمعنى العام بأنها العلاقة ما بين المنظمة والمجتمع التي تعمل ضمن نطاقه، وهي تركز على الالتزامات التي يتوجب على المنظمة الوفاء بها إذا أرادت أن يتم عدها متمتعة بصفات المواطنة الجيدة. (٢٩)

ويؤكد (العامري، والغالي) أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا واجب إدارات المنظمات بالقيام باتخاذ قرارات أو التصرف بطريقة تساهم بزيادة رفاهية المجتمع ومصلحه ومصالح المنظمات. (٣٠)

والمسؤولية الاجتماعية هي نشاطات الشركة لتحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة، وتركز المسؤولية الاجتماعية على السلوك الأخلاقي واحترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للشركة، وهي بمثابة التزام بتقليل أي أضرار من الممكن أن تؤثر على المجتمع وتجنبها، وتعظيم تأثير منفعتها على المدى الطويل، وتقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية لقطاعات الأعمال ضمن مسؤوليات قانونية واقتصادية وأخلاقية ومسؤوليات ذات طبيعة خيرية وهي تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد أخذة في الحسبان مبادرات منظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع.(٣١)

يستند مفهوم المسؤولية الاجتماعية على المشاركة في نشاطات اقتصادية ذات طبيعة مستدامة، تتجاوز المتطلبات القانونية التي تعمل على حماية رفاه الموظفين والمجتمع ككل والبيئة، وبشكل استراتيجي يؤدي خلق منافع مادية ملموسة للمنظمة، وبالتالي القدرة على تمويل المشاريع أو المبادرات ذاتياً وبنفس الوقت الحد من اعتراض المساهمين بشأن تبيد ثروتهم، وتتضمن المسؤولية الاجتماعية التأكيد على عناصر الاستدامة البيئية والبشرية، فالاستدامة البيئية تتضمن استخدام الأفكار العلمية التي تعمل على الحد من الآثار البيئية الضارة لعمليات المنظمة، والاهتمام بالقضايا الكونية كتناقص الموارد والطاقة غير المتجددة

والتعامل من النفايات الناتجة عن عمليات التصنيع والاستهلاك، أما الاستدامة البشرية فتقوم على أساس خلق أجواء عمل صحية وعادلة للموظفين، وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتضيف المنفعة لذوي العلاقة من عملاء وموردين وأعضاء المجتمع الآخرين(٣٢) .

ويرى (العامي، والغالي) بأنها عقد بين المنظمة والمجتمع تلزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع وبما يحقق مصلحته وينظر لها على أنها التزام من قبل المنظمة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من خلال قيامها بكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وخلق الكثير من فرص العمل وحل الكثير من المشاكل (المواصلات، الإسكان، الصحة) وغيرها من الخدمات، فالمسؤولية الاجتماعية التزام من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل.(٣٣)

تعرف المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للشركة على بأنها "مفهوم تدمج فيه الشركة بين الاهتمامات المجتمعية والبيئية في عملياتها التجارية وفي تعاملها مع أصحاب المصلحة على أساس طوعي. كما تدرك الشركة بشكل متزايد بأن السلوك المسؤول اجتماعياً يؤدي إلى النجاح في عالم الأعمال، وربط البعض مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالقرارات الإستراتيجية التي تقوم بها منظمات الأعمال، إذ يرون أن المسؤولية الاجتماعية للشركة هي الشعور بالالتزام من جانب الجامعة نحو وضع معايير اجتماعية محددة أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي (٣٤).

ويشير تعريف المسؤولية الاجتماعية إلى انه التزام الشركة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الأخلاقي، الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي ومحاربة الفقر والبطالة والتضخم وتحسين الخدمات الصحية، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها، وتنشأ المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب من قيام منظمات الأعمال بتنفيذ واجباتها تجاه المجتمع (٣٥).

وعرف (البكري) المسؤولية الاجتماعية بأنها عبارة عن مجموعة من القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوب بها والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها بوصفها جزءاً من إستراتيجيتها(٣٦).

أما (Schermerhorn) فقد عرفها بأنها إجبار المنظمات على العمل بطريقة لخدمة ذوي الاهتمام الداخليين والخارجيين والأطراف ذات العلاقة بالمنظمة.(٣٧)

المبحث الثالث: العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ، واخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

أولاً: وصف متغيرات البحث
يشمل هذا الجزء وصف لعناصر المتغيرين الرئيسيين للبحث (نظام معلومات الموارد البشرية ،واخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية)، وكما يأتي:

١- وصف عناصر متغير نظام معلومات الموارد البشرية

يعرض الجدول (١) وصف لعناصر متغير نظام معلومات الموارد البشرية:

وصف عناصر متغير نظام معلومات الموارد البشرية

ت	العناصر	تكرار الإجابات					الانحراف المعياري	الوزن المئوي
		١	٢	٣	٤	٥		
1	تخطيط الموارد البشرية	6	14	4	23	7	0.921	63.4%
2	الاستقطاب والتعيين	5	25	3	18	3	0.861	56.2%
3	التعويضات	6	10	7	27	4	0.955	65.8%
4	التدريب والتطوير	8	14	10	19	3	0.918	57.4%
5	نقويم أداء العاملين	2	14	9	26	3	0.880	64.8%
	متغير HRIS كاملاً	5	15	7	23	4	0.909	62.2%

المصدر: استمارة الاستبانة وقد استخرجت من النتائج من لدن الباحث باستخدام برنامج SPSS

ويتبين من الجدول السابق ما يأتي:-

أ- حقق عنصر تخطيط الموارد البشرية وسطاً حسابياً مرجحاً بلغ (٣.١٧٣) بوزن مئوي(٦٣.٤%) وانحراف معياري (٠.٩٢١). ولما كان الوسط الفرضي مساوياً (٣) على مساحة المقياس، لذلك فإن النتائج تشير إلى أن مستوى تخطيط الموارد البشرية في الجامعة من وجهة نظر أفراد العينة هو (فوق المتوسط) بقليل.

ب- الاستقطاب والتعيين: حقق هذا العنصر وسطاً حسابياً مرجحاً بلغ (٢.٨١٥) بوزن مئوي (٥٦.٢%) وانحراف معياري (٠.٨٦١) وهذا يعني أن الوسط الحسابي للعنصر أقل من الوسط المعياري البالغ (٣) وبالتالي فإن النتائج المذكورة تشير إلى أن مستوى الاستقطاب والتعيين باستخدام نظام معلومات الموارد البشرية في الجامعة (أقل من المتوسط) وهي نتيجة غير مشجعة.

ج- التعويضات: حقق هذا العنصر وسطًا حسابيًا مرجحًا بلغ (٣.٢٩٨) بوزن مئوي (٦٥.٨%) وانحراف معياري (٠.٩٥٥) وهو وسط أعلى من الوسط المعياري بقليل، ويشير إلى أن مستوى إدارة التعويضات في الجامعة (فوق المتوسط) بقليل.

د- التدريب والتطوير: حقق هذا العنصر وسطًا حسابيًا مرجحًا بلغ (٢.٨٦٧) بوزن مئوي (٥٧.٤%) وانحراف معياري (٠.٩١٨) وهذا الوسط أقل من الوسط الفرضي وهذا يعني أن مستوى الاهتمام بالتدريب والتطوير في الجامعة (أقل من المتوسط) وهي نتيجة غير مشجعة قد تعود مسبباتها إلى عدم وجود معلومات عن مستوى أداء العاملين في الجامعة مما يصعب عليها تحديد فئات العاملين الواجب تدريبهم وتطويرهم عن الآخرين.

د- تقييم أداء العاملين: حقق هذا العنصر وسطًا حسابيًا مرجحًا بلغ (٣.٢٣٨) بوزن مئوي (٦٤.٨%) وانحراف معياري (٠.٨٨٠) وهذا الوسط أعلى من الوسط الفرضي وهذه إشارة إلى مستوى تقييم الأداء في الجامعة هو (فوق المتوسط) بقليل، وهي نتيجة مرضية إلى حد ما.

HRIS كاملاً: حقق المتغير HRIS كاملاً وسطًا حسابيًا مرجحًا قدره (٣.١١١) بوزن مئوي (٦٢.٢%) وانحراف معياري (٠.٩٠٩) وهو أعلى من الوسط الفرضي وبالتالي فهذا يعني أن مستوى النظام المذكور هو (فوق المتوسط) بقليل.

٢- وصف عناصر متغير اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

يوضح الجدول (٢) وصف لعناصر متغير اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

ت	العناصر	تكرار الإجابات					الوسط الحسابي لمرجح	الانحراف المعياري	الوزن المئوي
		١	٢	٣	٤	٥			
1	الاستقلالية والموضوعية	1	3	6	40	4	3.809	0.676	76.2%
2	الأمانة والاستقامة	4	17	3	27	3	3.142	0.869	62.3%
3	النزاهة والشفافية	4	16	3	29	2	3.148	0.837	62.8%
4	المسؤولية نحو البيئة	1	5	5	38	5	3.741	0.839	74.8%
5	المسؤولية نحو المجتمع	1	4	6	40	5	3.718	0.816	74.4%
	اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية كاملاً	2	9	5	35	3	3.518	0.807	70.4%

المصدر: استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج من لدن الباحث باستخدام برنامج SPSS ويتبين من الجدول السابق ما يأتي:-

أ. الاستقلالية والموضوعية : حقق هذا العنصر وسطًا حسابيًا مرجحًا قدره (٣.٨٠٩) بوزن مئوي (٧٦.٢%) وانحراف معياري (٠.٦٧٦) وهذا الوسط أعلى من الوسط الفرضي، وتؤكد هذه النتيجة أن الجامعة تعني بالاستقلالية والموضوعية وتعمل عليها ويعد ذلك مؤشرًا جيدًا .

ب. الأمانة والاستقامة : حقق هذا العنصر وسطًا حسابيًا مرجحًا بلغ (٣.١٤٢) بوزن مئوي (٦٢.٨ %) وانحراف معياري (٠.٨٦٩) وهذا الوسط أعلى من الوسط الفرضي بقليل ويؤكد أن الأمانة والاستقامة في الجامعة هي (فوق المتوسط) وهذه إشارة إلى العناية بهذا العنصر، ويفترض أن يكون الأمر هكذا ولكن المطلوب في اعتقادنا السعي إلى رفع هذا المستوى إلى درجة أعلى لأهمية هذا المعيار في اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في الجامعة.

ج. النزاهة والشفافية : حقق هذا العنصر وسطًا حسابيًا مرجحًا بلغ (٣.١٤٨) بوزن مئوي (٦٢.٨ %) وانحراف معياري (٠.٨٣٧)، ورغم أن هذا الوسط أعلى من الوسط الفرضي بقليل، ولكن يمثل في الوقت نفسه أن مستوى الاهتمام بمعيار النزاهة والشفافية في الجامعة (فوق المتوسط) وهي في رأينا حال مرضية ولكنها تحتاج إلى التطوير.

د. المسؤولية نحو البيئة: حقق هذا العنصر وسطًا حسابيًا مرجحًا قدره (٣.٧٤١) بوزن مئوي (٧٤.٨ %) وانحراف معياري (٠.٨٣٩)، ويعني أن مستوى المسؤولية نحو البيئة في الجامعة هو (فوق المتوسط) وعلى الرغم من ذلك ففي رأينا يمثل حالة مرضية .

هـ . المسؤولية نحو المجتمع: حقق هذا العنصر وسطًا حسابيًا مرجحًا (٣.٧١٨) بوزن مئوي (٧٤.٤%) وانحراف معياري (٠.٨١٦)، ويعني أن مستوى المسؤولية نحو المجتمع في الجامعة (فوق المتوسط) ولكن لا يمثل المستوى المطلوب، لأن المستوى المطلوب في رأينا هو أكثر من ذلك.

و. متغير اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية كاملا: حقق المتغير كاملا وسطًا حسابيًا مرجحًا (٣.٥١٨) بوزن مئوي (٧٠.٤ %) وانحراف معياري (٠.٨٠٧) ويشير ذلك إلى أن مستوى اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في الجامعة هو (فوق المتوسط) ويعود السبب في رأينا إلى تقارب مستوى عناصر المتغير المذكور، إذ من الملاحظ أن الأوساط الحسابية للعناصر تراوحت بين (٣.١٤٢ و ٣.٨٠٩) وهذا يعني أن العناصر تكاد تتراوح في نفس المنطقة، أو المدى مما انعكس ذلك على المستوى العام للمتغير.

ثانيًا: تحليل العلاقات من خلال اختبار الفرضيات
يشمل هذا الجزء تحليل العلاقات الارتباطية من خلال اختبار فرضيات البحث الخمسة باستخدام معامل ارتباط (سبيرمان للرتب) وبعد إجراء المعالجة الإحصائية حصلنا على النتائج الموضحة في جدول (٣)

الجدول (٣)

للعلاقات الارتباطية بين عناصر HRIS ومتغير I/C (n = 54)

تقويم	تدريب	تعليمات	تعيين	تخطيط	عناصر متغير HRIS منفردة	
					البيانات	
0.40`	0.39`	0.41`	0.64`	0.45`	عناصر متغير I/C مجتمعة	
3.16	3.05	3.24	5.98	3.64	قيمة	محسوبة
1.64					t	جدولية
52					درجة الحرية	
0.05					مستوى المعنوية	
معنوية	معنوية	معنوية	معنوية	معنوية	لدلالة	

المصدر: مخرجات الحاسبة الإلكترونية باستخدام برنامج SPSS

١- علاقة التخطيط بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

حققت هذه العلاقة معامل ارتباط مقبول بلغ (٠.٤٥) وهو دال معنوياً عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٥٢) اذ كانت قيمة t المحسوبة أكبر من الجدولية وتشير تلك النتيجة إلى أن العناية بالتخطيط من شأنها أن يزيد من فاعلية عناصر متغير اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية عن طريق التحديد الفعال لمؤشرات الجانب الكمي والنوعي للموارد البشرية المطلوبة وكذلك تحديد خصائص العمل الملائمة للجامعة فضلاً عن الاحتفاظ بمعلومات الخزين المهاري، والعكس صحيح أي أن العناية بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية سينعكس على زيادة كفاءة التخطيط عن طريق سرعة ودقة تحديد احتياجات الجامعة من الأفراد العاملين والعمل على توفير الاحتياجات الضرورية غير المتوافرة، لأضافتها إلى رصيد الخزين المهاري أن النتيجة المستحصل عليها تشير إلى قبول الفرضية الأولى بشكل كامل.

٢- علاقة التعيين بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

حققت هذه العلاقة معامل ارتباط قوي بلغ (٠.٦٤) وهو دال معنوياً عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٥٢) لأن قيمة t المحسوبة أكبر من الجدولية كثيراً، وبالتالي فإن العلاقة تعني أن الاهتمام بإجراءات التعيين من شأنه أن يرفع كفاءة تطبيق اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية والمحافظة عليها وتنشيطها عن طريق التركيز على المهارات والخبرات المتقدمة وترشيحها للتعين وشغل الوظائف مما يسهل عملية صناعتها وصقل مهاراتها وخبراتها نحو الأفضل خدمة لأهداف الجامعة، كما أن العلاقة تشير إلى أن الاهتمام بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية من شأنه زيادة فاعلية التعيين من خلال البحث عن النجوم اللامعة والحاجات الحقيقية للشركات من الموارد البشرية وإضافة المهارة والخبرة الجديدة والنادرة إلى الرصيد المعرفي للجامعة، ان النتائج السابقة تؤكد قبول الفرضية الثانية من فرضيات البحث.

٣- علاقة التعويضات بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

حققت هذه العلاقة معامل ارتباط مقبول بلغ (٠.٤١) وهو معامل دال معنوياً عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٥٢)، لأن قيمة t المحسوبة أكبر من الجدولية وتعني تلك العلاقة أن فاعلية نظام التعويضات وموضوعيته من شأنه زيادة فاعلية اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية من خلال تفعيل دافعيته لتحقيق التميز في أداء الافراد في الجامعة وتحفيزهم على توليد مساهمات متميزة تنعكس على الاهتمام بالافراد وتلبية رغباتهم في التوقيت الملائم. كما أن العلاقة تشير إلى أن الاهتمام بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية من شأنها زيادة كفاءة نظام التعويضات عن طريق تحديد مستويات الأجور والرواتب والمكافآت بشكل موضوعي يرتبط بمستوى الأداء والقدرة على التميز.

وفي ضوء ما تقدم يتضح قبول الفرضية الثالثة من فرضيات البحث.

٤- علاقة التدريب والتطوير بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

حققت هذه العلاقة معامل ارتباط مقبول بلغ (٠.٣٩) وهو معامل دال معنوياً عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٥٢) لأن قيمة t المحسوبة أكبر من الجدولية، وبالتالي يعني ذلك أن زيادة العناية بالتدريب والتطوير من شأنه زيادة العناية بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية وتنشيطها، لأن معيار اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية يبحث دائماً عن التجديد والإضافة والمعلومة الجديدة والتدريب كفيل بذلك عن

طريق البرامج أو الكتيبات أو الأفلام التدريبية. كما تشير تلك العلاقة إلى أن زيادة العناية بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية تنعكس بالضرورة على زيادة الاهتمام بالتدريب بسبب العلاقة التبادلية بينهما. وفي ضوء النتائج المستحصل عليها، يمكن القول أن الفرضية الرابعة من فرضيات البحث قد قبلت بالكامل.

٥- علاقة تقويم الأداء بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية

حققت هذه العلاقة معامل ارتباط بلغ (٠.٤٠) وهو معامل دال معنويًا عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٥٢)، لأن قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية، مما يؤكد ذلك وجود علاقة تبادلية بين المتغيرين المذكورين، بحيث أن زيادة العناية بتقويم الأداء سينعكس إيجابيًا على زيادة العناية بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية من خلال تحديد المواصفات المطلوبة لاخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية ومتطلبات تطبيقها وإجراءات المحافظة عليها باستخدام الحوافز والمكافآت على أساس المساهمات، وفي الوقت ذاته فإن العلاقة تعني أن زيادة الاهتمام بعناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية تستلزم زيادة الاهتمام بموضوع تقويم الأداء. واستنادًا إلى النتائج المعروضة، يمكن القول أن الفرضية الخامسة من فرضيات البحث قد تحققت.

واستنادًا إلى ما جاء اعلاه من اختبارات للفرضيات الفرعية تتحقق الفرضية الرئيسية القائلة :

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظام معلومات الموارد البشرية وكل من اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية)

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

في ضوء وصف متغيرات البحث وتحليل علاقاتها الارتباطية يمكننا استنتاج الآتي:

أ- بالرغم من ان النتائج بصورة عامة أكدت أن مستوى نظام معلومات الموارد البشرية في الجامعة كان فوق الوسط المعياري بقليل، إلا أن عناصره تباينت بين قيم أعلى من الوسط المعياري وأقل منه، وجاء ترتيبها على النحو الآتي: التعويضات، تقويم أداء العاملين، التخطيط ثم الترتيب.

وهذا يبين وجود ضعف في بعض عناصر المتغير المذكور وتركز الضعف بشكل أساسي في عنصري (الاستقطاب، التدريب والتطوير) وبالتالي فهذه إشارة واضحة إلى ضعف أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية في الجامعة إتجاه بعض المهمات المطلوب أدائها بخصوص العنصرين المذكورين.

ب- تحتاج عناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في الجامعة إلى تنشيط أكثر وبالرغم من أن النتائج بصورة عامة أكدت أن المتغير المذكور (اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية) وعناصره الخمسة حصلت على تقديرات فوق الوسط المعياري بقليل، إذ كان ترتيب العناصر على النحو الآتي:

المسؤولية نحو البيئة، الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، المسؤولية نحو المجتمع المحلي، إلا أن التقديرات لم تكن عالية وهذا هو السبب في ضرورة تنشيطها، لأن ذلك له فوائد كبيرة على مستقبل الجامعة عينة البحث تتمثل في توفير قدرات عقلية قادرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية فضلاً عن تطوير الأفكار القديمة بشكل يساهم في توسيع وتعظيم نقاط قوتها وجعلها قادرة على نشاطها.

ج- أظهرت نتائج الدراسة وجود عناية كبيرة بجانب (المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) في الجامعة. حيث بينت النتائج أن الجامعة عينة البحث وانطلاقاً من مسؤوليتها الاجتماعية تربط الأداء البيئي برسالتها وأن لديها برامج تشارك من خلالها في حماية البيئة وفي تجميل المنطقة المحيطة وتشجيرها للحفاظ على البيئة.

د- تأكد أن جميع العلاقات الارتباطية لعناصر نظام معلومات الموارد البشرية بشكل منفرد مع عناصر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية لاجتماعية مجتمعة كانت علاقات موجبة ودالة معنوياً، وهي إشارة واضحة إلى وجود الاعتمادية والتبادلية بين المتغيرين المبحوثين.

ثانياً: التوصيات

- أ- ضرورة العناية بعملية الاستقطاب والتعيين في الجامعة عينة البحث بما يساهم في أدائها بشكل افضل، ويمكن أن يأتي ذلك من خلال إنشاء بنك معلومات يضم تفاصيل واسعة عن المصادر الداخلية والخارجية للحصول على أفضل المتقدمين للعمل .
- ب- زيادة التركيز على أداء عملية التدريب والتطوير من خلال محاولة إشراك جميع العاملين في الجامعة بدورات تدريبية على استخدام الحاسبة الإلكترونية وتعلم لغات اجنبية بما يساهم في تطوير قدراتهم ومهاراتهم نحو الأفضل.
- ت- وضع وتعزيز أخلاقيات الاعمال، وضرورة أن تقوم الجامعة عينة البحث بتحديد السياسات الأخلاقية وتوزيعها عبر مؤسساتها المختلفة، وتدريب الموظفين فيها على تعزيز قدرتهم لمواجهة المشكلات الأخلاقية الصعبة.
- ث- التأكيد على أهمية النزاهة والشفافية بهدف التأكد من الحيادية والبعد عن أي تأثيرات جانبية، وذلك لتأثيرها الواضح على اعمال الجامعة من وجهة نظر عينة الدراسة .

المصادر

- ١- القحطاني ، محمد وليم (٢٠٠٨) إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل ، الطبعة الثانية ،الرياض ، العبيكان للنشر .
- ٢- Bernardin , John H . (2007). Human resource Management: An Experiential Approach New York, Mc Graw _ Hill. co
- ٣- Daft, Richard I: (2008) New Era of Management. 2PndP Australia : Thomson south _ Western
- ٤- Disscer , Gary (2003) . Human Resource Management gPthP ed . New Jersey: Prentice Hall
- ٥- دره ، عبد الباري ، والمدهون ، موسى ، والجزراوي ، إبراهيم ، (٢٠٠٢) ، الإدارة الحديثة : المفاهيم والعمليات منهج علمي تحليلي ، الجزء الثاني ، عمان ، المركز العربي للخدمات الطلابية .
- ٦- Kenneth C. & Loudon, Jane P. (2004) Management information systems: Managing the Digital Firm. 8PtheP ed . New Jersey , Pearson Prentice Hall
- ٧- بني حمدان ، خالد محمد طلال (٢٠٠٢) ، تحليل علاقة نظام معلومات الموارد البشرية واخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية) ، أطروحة دكتوراه غير منشوره ، جامعة بغداد .
- ٨- O.Brein & James A.(2007)Introduction to Management information Systems , &thed . Irwin: Mc Graw – Hill Companies, Inc.

- ٩- النجار فايز جمعة صالح (٢٠٠٧) نظام المعلومات الإدارية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان.
- ١٠- O.Brein & James A.(2003)Introduction to Management information Systems ,
&thed . Irwin: Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- ١١- حسدين عمار ، إدارة شئون الموظفين : المبادئ والأسس العامة والتطبيقات في المملكة العربية السعودية ، الرياض : معهد الإدارة العامة ١٩٩١ .
- ١٢- مازن فارس ، رشيد ، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شئون الموظفين بالمملكة " ، الرياض : معهد الإدارة العامة ٢٠٠١ .
- ١٣- مازن فارس ، رشيد ، نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شئون الموظفين بالمملكة " ، ٢٠٠١ . مصدر سابق.
- ١٤- حسن ، الزعبي ، نظم المعلومات الاستراتيجية ، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٥ ، ص ١٥٣-١٥٤ .
- ١٥- العامري ، صالح مهدي محسن ، الغالبي ، طاهر محسن منصور ، (٢٠٠٥) ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال : الأعمال والمجتمع ، دار وائل للنشر ، عمان : الأردن ص ١٣٤
- ١٦- أبو زيد ، كمال خليفة ، ومرعي ، عطية عبد الحي ، (٢٠٠٤) ، مبادئ المحاسبة الإدارية الحديثة ، الإسكندرية : الدار الجامعية ص ٧٣
- 17- Daft, Richard L.، (2003) ، Management, 4th ed. Dryden Press، Orlando، USA.p326
- ١٨- حسين ، ليث سعد الله ، والجميل ، ريم سعد ، (٢٠٠٩) ، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل دراسة لأراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، المنعقد في نيسان ٢٠٠٩ ص ٨
- 19- Valentine، Sean، (2007). *Perceived organizational ethics and the ethical decisions of sales and marketing personnel. Journal of Personal Selling، vol. xxix، no، 4، pp.373-388.*
- 20- Mohr، Lois A، Webb، Deborah J، and Harris، Katherine E، (2001) ، “Do consumers expect companies to be socially responsible? The impact of corporate social responsibility on buying behavior” ، *The Journal of Consumer Affairs، Vol. 35، No. 1، p: 45.*
- 21- Daft, Richard L. ، (2003) ، Management, 4th ed. Dryden Press، Orlando، USA. P139
- 22- Weihrich، Heinz and Koontz، Harold، (2003) ، Management: A Global Perspective، International Edition، McGraw Hill Inc.، New York، USA. P70
- ٢٣- المعاضيدي ، محمد عصام احمد (2005) ، اثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة ، دراسة لأراء عينة من مدرسي جامعة الموصل ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ص ٦
- ٢٤- الطه ، شهاب محمد محمود (2002) ، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الإنتاجية في توفير مبدأ حماية المستخدم بالتطبيق على مجموعة من المنظمات العراقية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ص ٣٢-٣٦ .
- ٢٥- سترالسر ، ستيفن ، (٢٠٠٨) ، ماجستير إدارة الأعمال في يوم واحد ، مكتبة جرير ، الطبعة السادسة ص ٦٨

٢٦- العبيدي، سعاد، (٢٠١٠) أثر الممارسات اللاأخلاقية الخاصة بالمزيج التسويقي على اتجاهات المستهلكين: دراسة تطبيقية على المستهلكين في مدينة عمان، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ص ٨٤

٢٧- الطه، شهاب محمد محمود (2002)، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات الإنتاجية في توفير مبدأ حماية المستخدم بالتطبيق على مجموعة من المنظمات العراقية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل ص ٣٣.

28- Carter, A.J. and Burritt, R.L. (2007) "By whatever name: a typology of corporate social responsibility", *Journal of the Asia-Pacific Centre for Environmental Accountability*, 13(4), pp. 19-29.

29- Asongu, J.J., (2007). "The Legitimacy of Strategic Corporate Social Responsibility as a Marketing Tool", *Journal of Business and Public Policy*, JBPP: Vol. 1, No. 1. P2

٣٠- العامري، صالح مهدي محسن، الغالبي، طاهر محسن منصور، (٢٠٠٥)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، عمان: الأردن ص ٣٩

31- Belal Uddin, Mohammed, et. al., (2008), "Three Dimensional Aspects of Corporate Social Responsibility", *Daffodil International University, Journal of Business and Economics*, Vol. 3, No. 1. p101

32- Heslin, A. Peter. & Ochoa, D. Jenna. (2008). *Understanding and developing strategic corporate social responsibility*, *Organizational Dynamics*, Vol.37, No.2, pp.125-144.

٣٣- العامري، صالح مهدي محسن، الغالبي، طاهر محسن منصور، (٢٠٠٥)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، عمان: الأردن ص ٨١

٣٤- عبد المتعال، محمد سيد، ورفاعي، رفاعي محمد (٢٠٠٧)، الإدارة الإستراتيجية: الجزء الأول، دار المريخ للنشر ص ١١٨

٣٥- جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، (2001)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، عمان: الأردن ص ١٨٥

٣٦- البكري، ثامر ياسر (1996)، المسؤولية الاجتماعية بمنظور تسويقي: دراسة تسويقية لآراء عينة من المديرين العاملين في المنشآت التابعة لوزارة الصناعة والمعادن، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد: جامعة بغداد ص ١٤

37- Schermerhorn, John R. (2002), *Management*, 7th ed., John Wiley and Sons Inc., New York.