المجلة العربية للعلوم و نشر الأبحاث
Arab Journal of Sciences & Research Publishing
AJSRP
المجلد الثالث- العدد الثاني
مارس 2017
ISSN: 2518-5780

# علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتميز في القطاع العام ودورهما في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع. "دراسة حالة لدائرة الأراضي والمساحة"

**غسان عوض العذاربه**
دائرة الأراضي والمساحة - وزارة المالية - عمان - الأردن

**الملخص:** هدفت الدراسة للتعرف على علاقة المسؤولية المجتمعية والتميّز للقطاع العام في تحقيق التنمية المستدامة، ومعرفة مدى ارتباط المسؤولية المجتمعية والتميّز للبيئة الداخلية والخارجية لدائرة الأراضي والمساحة في تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع الأردني؛ ولتحقيق هذا الهدف جُمعت بيانات الدراسة من عينةٍ عشوائيةٍ غير منتظمةٍ بلغت (120) موظفاً، وتم حصر القادة كعينه قصديةٍ بلغ عددهم (10) فقط، ضمن العينة، لمعرفة الأهمية لمدى تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظرهم كونهم يضعون السياسات العامة والاستراتيجيات المرتبطة بالأجندة الوطنية والتوجهات الحكومية ضمن كافة منهجيات العمل، ويقومون بتنفيذها من خلال الكوادر البشرية المؤهلة في المؤسسة، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداةٍ لجمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثرٍ للمسؤولية المجتمعية على التميّز كما توصلت لوجود علاقةٍ بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة وكذلك وجود أثرٍ للتميّز على التنمية المستدامة. وأوصت الدراسة إدارة دائرة الأراضي والمساحة بتمكين الموظفين؛ بهدف تعزيز بيئة العمل وتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص (للجنسين) وتفويض الصلاحيات ومفاهيم الشفافية. وإعادة النظر في القوانين والتشريعات الناظمة التي تحكم أعمال الدائرة بما يتناسب مع التطورات والتطلعات الوطنية في الأردن، وتعزيز المناخ الاستثماري للمستثمرين سواءً الداخليين أو الخارجيين؛ بهدف دعم التنمية الاقتصادية في الأردن.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية المجتمعية، التنمية المستدامة، التميّز، البيئة الداخلية، البيئة الخارجية

**Abstract:** The study aimed to investigate the relationship of social responsibility and excellence of the public sector in achieving sustainable development, and to know the relevance of social responsibility and excellence to internal and external environment for Land and Survey Department in sustainable development achievement in Jordan society. T0 achieve this goal the study data was collected from a random sample totalling 120 employees. , Leaders were selected as purposive sample amounting (10), within the sample to investigate the importance of sustainable development from their perspective because they develop strategies of public policies related to national national agenda and government trends within all working methodologies. The study used questionnaire as a tool to gather information. The study found that there is an impact of CSR on excellence and also found the that there is a relationship between social responsibility and sustainable development as well as having the effect of excellence on sustainable development. The study recommended the management of land and Survey Department to empower staff; in order to enhance the work environment and the application of the principle of equality of opportunity and to authorize powers. And to review the laws and legislation that govern department work in line with national developments and aspirations in Jordan, and enhance the investment climate for investors, whether internal or external; in order to support economic development in Jordan.

**Keywords:** social responsibility, sustainable development, excellence, internal environment, external environment

## 1. مقدمة

لقد جاءت الأوراق النقاشية لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين ضمن التوجهات الوطنية لمسيرة الإصلاح الوطني الشامل لتحقيق التنمية المستدامة والشاملة، وإرساء دعائم الديمقراطية لوضع سمعة الأردن المشرقة في مصاف

التنافسية العالمية، فقد جاء ضمن الأوراق التركيز على المسؤولية المجتمعية وتجذير ونشر ثقافة التميز في المؤسسات الوطنية العامة والخاصة ومنظمات المجتمع المدني، من خلال جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز ولكافة قطاعات الدوله وتبني أفضل الممارسات في تقديم الخدمات والارتقاء بمستوى الأداء للمتعاملين كمطلب وطني وعالمي لمتلقي الخدمات.

وبما أن المسؤولية الاجتماعية سلوكٌ أخلاقيٌ اجتماعيٌ يتصف به الفرد، وهي مسألةٌ نسبيةٌ بين الأفراد والمؤسسات، وذلك حسب القدرات والكفاءة الذاتية في المشاركة وتحمل الأدوار المطلوبة، وهي علاقة تفاعليةٌ تهدف إلى إنجاح الفرد في علاقاته الاجتماعية ومشاركاته واهتماماته وأدواره وتحمّل مسؤولياته في المؤسسة باعتبارها من المفاهيم التي تؤدي إلى التماسك والتميز في بيئة العمل لكي، يكون أفرادها قادرين على العطاء والإسهام في بناء المؤسسه والمجتمع وتماسكه.

إنّ التطورات التكنولوجية المتسارعة التي عمّت الكوكب الذي نعيش عليه، وتنامي الوعي لدى الأفراد والجماعات في المجتمعات قاطبةً لعصر ما بعد الحداثة، عصر (الفضاء السايبيري )جعل الكون أسرة صغيرة ومتواصله كمجموعةٍ تعيش الحياة المشتركة من خلال تكنولوجيا مذهلة وذكية، فولدت تلك الثورة الرقمية حالة من التغيير جعل الحكومات تقوم بعمليات إصلاحات مستدامة وشاملة لجميع جوانب الحياة المختلفة ومتطلباتها العصرية، فأحدثت تلك المنظومة التكنولوجية حالة من الوعي المتميز للمطالبة بتقديم مستوياتٍ من الخدمات والمنتجات ذات جودةٍ عاليةٍ لدى القطاعات الحكومية الرسمية وغير الرسمية تساهم فيها المسؤولية الاجتماعية بتحقيق التنمية المستدامة كواجب وطني وإنساني وأخلاقي ومجتمعي لتطورات العصر الملتهبه، ولتوفير حياة مرفهة ولذلك فإنّ الاهتمام بالتميز والتركيز على الأفراد والجماعات ودور القطاع العام في المسؤوليه المجتمعية وتقديم أفضل الخدمات أصبح مطلباً ملحاً لحياةٍ مفعمةٍ بالرفاه الاجتماعي في المجتمع.

لقد جاءت رؤية وتوجهات جلالة الملك عبدالله الثاني لمسيرة الإصلاح الإداري الشامل والتغيير في المجتمع الأردني للارتقاء بالأداء المؤسسي في جميع قطاعات الدولة المختلفة، التي تضطلع بمهامٍ وواجبات للمساهمة في تنظيم المجتمع وتحقيق الرفاه الاجتماعي كمسؤولية مجتمعية من خلال تشريعات منظمة لكافة نشاطاتها، وباعتبار دائرة الأراضي والمساحة من مؤسسات ذلك القطاع والتي تقدم خدمات عقارية واستثمارية آمنة ومستدامة، من خلال تنظيم أعمالها اجتماعياً واقتصادياً وقانونياً تساهم في خدمة المجتمع، ومن خلال استراتيجيات مؤسسية ووطنية تتسق برؤيا ورسالة وقيم جوهرية وإجراءات جودة مع تلك الاستراتيجيات والمشاركة بجوائز الملك عبدالله الثاني للتميز، لتعزيز دورها المجتمعي لتحقيق التنمية المستدامة، من هنا جاء الاهتمام لدراسة حالة دائرة الأراضي والمساحة والتي تشكل محور هذه الدراسة.

**1- مشكلة الدراسة**

لم يعد تركيز مؤسسات قطاعات الدولة العامة والخاصة يعتمد على تعظيم الأرباح فحسب، كما ولم تعد تعتمد سمعتها على المراكز المالية، بل ظهرت هنالك مفاهيم عالمية وحضارية تجذّر خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة لعصر التكنولوجيا الذكية في مختلف مناحي الحياة لتخرج إلى البيئة الخارجية في تقديم خدماتها التي كانت محصورة في بيئتها الداخلية، ومن خلال التطورات الحضارية المتلاحقة والتوجهات الملكية السامية، برزت مفاهيم المسؤولية المجتمعية والتميّز لمؤسسات الدولة المختلفة لتساهم في تعزيز عملية التنمية المستدامة والشاملة في المجتمع الأردني.

وعليه فقد جاءت أهمية هذه الدراسة بغرض الإجابة على تساؤلها الرئيسي التالي:

**ما هي علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتميّز في القطاع العام ودورهما في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع"؟.**

وذلك من خلال الإجابة على المحاور الفرعية التالية:

1- هل هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتميّز بالبيئة الداخلية للدائرة؟
2- هل هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتميّز والبيئة الخارجية للدائرة؟
3- هل هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة؟.
4- هل هناك علاقة بين التميّز وتحقيق التنمية المستدامة؟

**2- أهمية وأهداف الدراسة:**

تتجلى أهميّة الدراسة وأهدافها من الأهمية المتزايدة التي تم التركيز عليها بقوة من خلال التوجهات الملكية السامية، ومن خلال الأوراق النقاشية الخمسة لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم، ومن خلال التركيز والتنافسية على عالم منظمات الأعمال العربية والعالمية على اختلاف أنواعها وأحجامها، بحيث يدعم هذا الموضوع التوجه المستقبلي لحاضر القطاعات في الدولة لبذل المزيد من الجهد المتميّز في عالم الأعمال لمسؤولياتها الاجتماعية، سعياً منها لتحقيق التميّز على أرض الواقع في أدائها. وتقديم خدمات ذات جودة عالية وذات قيمة مضافة. تخدم كافة أطياف المجتمع وتساهم في تعزيز قيم ومبادئ المسؤوليه المجتمعيه في المجتمع.

كما تستمد الدراسة أهميتها من أهمية دائرة الأراضي والمساحة، والتي تعدُّ من المؤسسات الوطنية الهامة في الإسهام في تعظيم الاقتصاد الوطني، إلى جانب حجم الخدمات التي تقدمها لشرائح المجتمع المختلفة على المستويين الداخلي والخارجي للاستثمار العقاري الأردني، وكذلك المشاركه في جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز والذي كان محفزاً لاختيار هذه الدراسة والبحث باعتبارها من مؤسسات القطاع العام الهامة في المجتمع الأردني، كما وتبرز أهمية الدراسة من خلال تساؤلاتها المطروحة.

ومن جهة أخري تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي: -

1- التعرف على العلاقة فيما بين المسؤولية المجتمعية والتميّز للبيئة الداخلية للدائرة.
2- التعرف على العلاقة فيما بين المسؤولية المجتمعية والتميّز للبيئة الخارجية للدائرة.
3- التعرف على العلاقة فيما بين المسؤولية المجتمعية وتحقيق التنمية المستدامة.
4- التعرف على العلاقة فيما بين التميّز وتحقيق التنمية المستدامة.

## 2. الإطار النظري:

**أولاً: المسؤولية المجتمعية:**

وتشير إلى مسؤولية المؤسسات عن الآثار المترتبة على القرارات والأنشطة التي تنعكس على البيئة والمجتمع، من خلال مسلكيات داخل بيئة العمل تتسم بالشفافية والأخلاق، والنزاهه والمساءلة والتشاركية وتكافؤ الفرص للمساهمة في التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع من خلال الحاكمية، وبما يتفق مع جميع ممارسات المؤسسة ضمن معايير السلوك الدولية [1] المفوضية الأوروبية (ISO26000 ) EFQM

وعرّفها (Daft, 2008: 19) بأنها: "التزام إدارة المنظمات باتخاذ القرارات والقيام بالأعمال التي ستعزز رفاهية ومصالح كل من المجتمع والمنظمة على حدٍ سواء". ويرى (درة ومحفوظ، 2011: 35). أن المسؤولية المجتمعيّة لمنظمات الأعمال تعني الالتزام الأخلاقي من جانب إدارة تلك المنظمات بتبنّي السياسات، واتخاذ القرارات التي تُعزّز خدمتها للمجتمع، والسعي لزيادة رفاهيته ودفع الضرر عنه، والمحافظة في الوقت نفسه على مصالح المنظمة والمساهمين وأصحاب المصالح للمنظمة.

**1-أهمية المسؤولية المجتمعية**

تكمن أهمية المسؤولية المجتمعية بالنسبة للقادة في المؤسسة باتخاذ القرارات المتعلقة بها لتحقيق التنافسية والتميّز للعاملين؛ لتعزيز مكانة المؤسسة وتحسين سمعتها في المجتمع، وحتى تحقق المؤسسة التميّز لابد من فهم احتياجات ورغبات المعنيين والمتلقين والمجتمع والحفاظ على البيئة [2] في عالم تُعتبر فيه السمعة هي الأصل ذات القيمة المادية والمعنوية الأعلى لتعزيز الثقة والولاء لضمان الاستدامة، من خلال جميع القطاعات المختلفة في المجتمع [3].

كما وأن عملية اتخاذ القرارات على أساس الفهم المتطور لتطلعات المجتمع والفرص المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية تعزز الولاء عند الموظفين وتحفز الروح المعنوية لديهم، وتحافظ على حقوقهم وتساهم في حيوية المؤسسة على الأمد البعيد لتعزيز الاستدامة [4].

وتتمثّل أهميه المسؤولية الاجتماعية للقطاع العام بالجوانب التالية:

**بالنسبة للمؤسسة:**

تتمثل من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية والطبيعية في بيئة العمل من خلال الاقتصاد الأمثل في استخدام الموارد الخام ومصادر الطاقه وترشيد الاستهلاك والمحافظة على البيئة، وتصميم العمليات وتشغيلها للمنتجات والخدمات بطريقة تكفل تخفيض التلوث البيئي من خلال تبني استراتيجيات تمكنها بالحصول على قيمة مضافة أفضل وتحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة للمتلقين، والموظفين كما وأنّ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة يعمل على تحسين بيئة العمل كما أنّه يجسد مبدأ التشاركية والشفافية والنزاهة ومأسسة العمل والترابط المرن بين مختلف الوحدات الإدارية [5].

**بالنسبة للمجتمع:**

إنّ جوهرية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتمثل بسيادة العدالة ومبدأ تكافؤ الفرص والذي يؤدي إلى الاستقرار والأمن الاجتماعي وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، وتنامي الوعي بأهمية الاندماج التام ما بين المؤسسات المختلفة والارتقاء بالتنمية انطلاقاً من تجذير الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد في المجتمع [6].

**بالنسبة للدولة**

إنّ الالتزام بالمسؤولية البيئية يؤدي إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بدورها المجتمعي والمساهمة في التطور التكنولوجي والحد من البطالة، والتخفيف من الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها لكافة القطاعات الصحيّة والتعليميّة والاجتماعية لإشباع الرغبات والحاجات الإنسانية للأفراد في المجتمع [7].

**2- مبادئ المسؤولية المجتمعية**[8] المفوضية الأوروبية:

تقوم المسؤولية المجتمعية وفق ISO 26000 على المبادئ الأساسية التالية:

1. **المساءلة والمحاسبة Accountability** بحيث تخضع المؤسسة للمساءلة القانونية لتأثيراتها البيئية والمجتمعية، كما وتخضع للتدقيق والفحص والتجاوب لكلا الحالتين.
2. **الشفافية Transparency**؛ حيث تقوم المؤسسة بالإفصاح بشكلٍ واضحٍ عن السياسات والقرارات والأنشطة التي تتحمل مسؤوليتها بما في ذلك التأثيرات المحتملة عل البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحه ويسهل الوصول إليها من قبل المتأثرين أو المحتمل تأثرهم من قبل المؤسسة.
3. **السلوك الاخلاقي Ethical behavior** ؛ وهو ما يُحتم على المؤسسة التعامل بشكلٍ أخلاقي مع جميع أطياف المجتمع وفي كل الأوقات.

4. **احترام مصلحة الأطراف المعنية Respect for stakeholder interests**: الشركاء الداخليين والخارجيين، العملاء، والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية، والمجتمع المحلي، والموظفين والإدارة العليا هي أطراف لا بد من الاهتمام بها باعتبارها حلقات وصل مهمه في تقديم المنتجات والخدمات.

**3- أبعاد المسؤولية المجتمعية**

لطالما اتسقت المسؤولية المجتمعية بمؤسسات القطاع العام، كما كانت مرتبطة بمؤسسات القطاع الخاص من قبل، فقد أصبحت رهان كافة القطاعات المختلفة، ونظراً للدور الهام الذي تلعبه والتأثير الذي تُحدثه في المجتمع أو على البيئة حيث أصبحت من التحديات الكبرى للقطاع العام[9].

حيث تتمثل أبعاد المسؤولية المجتمعية للتنمية المستدامة بما يلي[10].

1. **البعد الاجتماعي:** يتطلب العمل المؤسسي تحقيق الحد الأمثل من علاقات العمل المتميزة في المؤسسة من خلال قدرات العاملين على التعلم والابداع والابتكار، والذي ينعكس على الإنتاجية والتميّز في تقديم الخدمات، وهو ما يتطلب وجود قياداتٍ تُقدّر الموظفين وتُحفزّهم على العمل، وتوفير بيئةٍ مناسبةٍ وثقةٍ متبادلةٍ وتفويضٍ للصلاحيات وتكافؤ الفرص وتدريب، إضافة للمشاركة في القضايا الاجتماعية التي تخصهم.
2. **البعد الاقتصادي:** ويتمثل ذلك البعد من خلال الحكومة لتبني الأهداف المؤسسية وطرق تحقيقها ومتابعتها، وتعظيم دور الانتاج وتقديم الخدمات ذات الجودة العالية بما ينعكس على الاقتصاد الوطني واستغلال الموارد المالية بكفاءة، وتعزيز مبادئ المسألة والشفافية والسلوك الأخلاقي وتطبيق سيادة القانون وإنشاء نظامٍ للحوافز يرتبط بالأداء والعدالة بين الموظفين، وتمكين الجندر في المناصب الإدارية، وتحقيق التوازن بين احتياجات المؤسسة وتشجيع الاستثمار والاهتمام بقضايا المسؤولية المجتمعية.
3. **البعد البيئي:** فإصرار الأفراد والجماعات واهتمام المؤسسات لم يقتصر على جودة المنتج والخدمات فقط، بل أصبح يركز أيضا على جودة الحياة والحفاظ على بيئةٍ صحيةٍ وآمنة في المجتمع من خلال تعزيز الوعي التثقيفي بقضايا البيئة والمحافظة عليها كمسؤوليةٍ مجتمعيةٍ، وهو حق طبيعي تسعى له كافة المجتمعات.
4. **البعد القانوني:** بالالتزام الطوعي بالقوانين واكتساب ثقة الآخرين من خلال الالتزام بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون، هي من الثوابت القانونيه الهامه ويتمحور التركيز الرئيسي لهذه المسؤولية بالخضوع والالتزام باللوائح والقوانين الحكومية، حيث أن الجهات الحكومية في الاقتصاد العالمي مستمرة في تمرير تشريعات ولوائح أكثر على جميع المستويات، وأنّ هناك عبء تزايد على المنظمات للالتزام مع هذه التشريعات، ومن بين العناصر الرئيسة لهذا الالتزام هو دفع الضرائب المستحقة والالتزام بتشريعات حماية البيئة والعميل، ومن المعروف أن الشركات تدفع الكثير في محاولةٍ منها ضمان الالتزام بهذه التشريعات (Alan, 2011, p 233)[11].
5. **البعد الأخلاقي:** قد تكون الأعمال التي تقوم بها الشركات قانونية، إلا أن ذلك لا يعني بأنها أخلاقية، حيث أن المسؤولية الأخلاقية هي التزام ملازمة لهيكل اعتقاد الشركة أن الأمانة والأخلاقيات الأخرى التي ظهرت إدارة الشركة يساعد في تحديد هيكل ثقافة الشركة واعتقادها داخل الشركة وغالباً ما تؤثر ثقافة الشركة على تصرفات موظفي الشركة الفردية وتدعم السلوك الأخلاقي. وتشتمل المسؤولية الأخلاقية على تنفيذ الشركات لمسؤوليتها المعنوية أو الأخلاقية بهدف تفادي الأذى الاجتماعي (807 Pava. 2008,p)[12].

**وفيما يلي نبذة عن دائرة الاراضي والمساحة موضوع الدراسة:**

**4- لمحة تاريخية عن دائرة الأراضي والمساحة:**

تأسست دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية بموجب قانون الأراضي العثماني الصادر بتاريخ 1274 هـ عام 1857م، وبعد قدوم الأمير عبدالله إلى شرق الأردن وقيام حكومة وطنية في عام 1921، بقيت منطقة شرق الأردن من الناحية القانونية الدولية جزءاً من الدولة العثمانية حتى توقيع معاهدة لوزان في 24 تموز 1923 والتي بموجبها تم فصل شرق الأردن عن الدولة العثمانية اعتباراً من تصديقها في 6 آب 1924.

تشكلت دائرة الأراضي والمساحة رسميا بتاريخ 1929/9/30 عندما توحدت دائرة الأراضي والمساحة مع دائرة أملاك الدولة ومصالح وتحرير الأراضي، وضُمّ إليهما قسم تحقيقات ضريبة الأبنية والأراضي والمختبر الكيميائي لتحليل التربة، والتي الحقت برئاسة النظاره (رئاسة الوزراء) وعُيّن متشل البريطاني الجنسية مديرا لها.

وبعد وحدة الضفتين الشرقية والغربية تم توحيد دائرتا الأراضي والمساحة بالضفتين وأصبحت دائرة الأرضي والمساحة في عمان مسؤولة عن كافة مديريات التسجيل في الضفتين الشرقية والغربية والتي بلغ عددها (15) مديرية عام 1952، واستمر العمل بالقوانين الفلسطينية بصدور قانون رقم 40 لسنة 1952 والذي تم تطبيقه في الضفتين، تم إنتاج لوحات المسح العقاري للضفتين بمقاييس كبيرة وإنتاج لوحاتٍ طبوغرافية بمقاييس صغيرة نسبياً.

تُقدم دائرة الأراضي والمساحة والتي تتبع هيكلتها لوزارة المالية في يومنا هذا الكثير من الخدمات والتي تبلغ (101) خدمة مرتبطة بإجراءات جودةٍ تهدف إلى تثبيت حق ملكية الأموال غير المنقولة والمحافظة عليها وتسهيل حوسبتها، وتوفير قاعدة بياناتٍ لإنشاء نظام معلومات جغرافيٍ وطني. وترتبط أهداف الدائرة بالأهداف الوطنية بشكل وثيق للمساهمة في تعزيز الاستثمار والتنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة في المجتمع.

## ثانيا: مفاهيم التميّز((جائزة الملك عبدالله الثاني للتميّز)) [13]

لقد صدرت الإرادة الملكية بإنشاء الجائزة بتاريخ 2002/9/4 بهدف الارتقاء بمستوى الأداء الحكومي وتحسين وتطوير أداء القطاعات المختلفة في المجتمع الأردني من خلال تجذير الوعي بمفاهيم ونماذج التميّز والجودة العالمية، لابراز الجهود المتميزة وعرض الإنجازات لتطوير أنظمة العمل والخدمات المقدمة لمتلقيها، من قبل كافة مؤسسات الدوله حيث تهدف الجائزة بتفرعاتها إلى تجذير ونشر ثقافة التميّز والتي استندت على ثلاث أسس هي: التركيز على متلقي الخدمة والتركيز على النتائج والشفافية، واسندت مهام الجائزة وتفرعاتها لمركز الملك عبدالله الثاني للتميّز ويترأس مجلس الأمناء سمو الأمير فيصل ابن الحسين المعظم.

وقد تأسس المركز بموجب النظام رقم 6 لسنة 2006 ويتولى المركز إدارة الجوائز في كافة قطاعات الدولة بهدف نشر وتجذير ثقافة التميّز لدى الافراد في مؤسسات الدوله المختلفه، وتعزيز وتمكين مفاهيم الأداء المتميّز والابتكار والابداع والجودة والتعلم وفقاً لمعايير ونماذج ومفاهيم التميّز العالمية، وتوفير مرجعيةٍ إرشاديةٍ وأسس معيارية لقياس الأداء وتعزيز مبدأ التنافسية وقياس مدى التقدّم والتطور والتحسين في الأداء الحكومي في جميع قطاعات الدولة المختلفة، وبما يعكس مستويات الأداء المتميز لمتلقي الخدمات في المجتمع الأردني.

**1-المفاهيم الأساسية للتميّز**[14]

المفاهيم الأساسية للتميّز كما جاءت في نموذج التميّز الأوروبي 2013 والخاصة بالمؤسسة الأوروبية EFQM لنظام الجودة والتي تمكّن المؤسسات من وضع مسارٍ هامٍ نحو تحقيق أسس التميّز في جميع مستويات الأعمال لكافة القطاعات هي:

1) **إضافة قيمةٍ لصالح المتعاملين:** التميّز في بيئة العمل هو إضافة قيمةٍ لصالح المتلقين للخدمات والمنتجات بشكلٍ منتظمٍ ومستمر من خلال تفهّم وتلبية الاحتياجات والتوقعات والفرص من الناحية العملية للمتلقين. كما ويجب

على المؤسسات ترجمة كافة المتطلبات الممكنة للمتعاملين الحاليين والمحتملين إلى خدماتٍ ومنتجاتٍ وعروض ذات قيمةٍ مستدامةٍ وجاذبةٍ، وبناء وتطوير متواصل مع المتعاملين يتسم بالشفافية والنزاهة والسعي للابتكار والابداع لتعظيم القيمة المضافة للخدمات المقدمة مع إشراك المتلقين في عملية التطوير المؤسسي، إضافة لتمكين الموظفين في المؤسسه ومقارنة الأداء مع المؤسسات ذات الصلة لتعظيم قيم العمل المضافة لصالح الجميع.

2) **بناء مستقبلٍ مستدام**؛ الأثر الإيجابي للتميّز يتم من خلال التطوير وتحسين الأداء، وبنفس الوقت العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وضمان مستقبل الدائرة، ونشر الرؤيا والرسالة والقيم الجوهرية والأخلاقية والسلوك المؤسسي، وفهم الكفاءات والقدرات وكيفية تسخيرها لصياغة القيم المشتركة لخدمه كافة أطياف المجتمع، وتجذير مفاهيم الاستدامة من خلال تأطيرها في الاستراتيجيات وتصميم العمليات؛ لتحقيق الأهداف التي يتم تضمينها في الخطط الاستراتيجية والتنفذية، وتشجيع الكوادر البشرية بالمشاركة في الأنشطة التي تخدم المجتمع، وتخصيص الموارد المالية اللازمة لتلبية الاحتياجات على المدى الطويل، وتصميم الحزم المتكاملة للخدمات والمنتجات وبناء القدرات على قياس التوازن الأمثل للعمليات التشغيلية ودورة حياة المنتجات والخدمات على الصحة العامة وسلامة البيئة.

3) **تنمية القدرة المؤسسية**؛ ويتم من خلال تطوير القدرات ومن خلال إدارات فاعلةٍ تستوعب التغيير للبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ولديها القدره على تحليل اتجاهات الأداء التشغيلي لفهم القدرات والامكانيات الحالية والكامنة لديها، ومن ثم تحديد فرص التطوير والتحسين اللازمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتطوير سلسلةِ قيمةٍ ذات كفاءة وفاعليةٍ لضمان قدرة المؤسسة على الاستدامة والوفاء بالتزاماتها من خلال عروض القيمة التي تلتزم بها تجاه المتعاملين، وتنمية ثقافة المؤسسة بصورةٍ مستمرة لتعزيز فاعلية التعاون المشترك وبناء روح الفريق الواحد في كافة سلسلة العمل المتواصل لمكونات القيمة السليمة للمؤسسة، وتوفير كافة الموارد المالية والمادية والتقنية لدعم القدرة المؤسسية وإنشاء شبكات مناسبة بهدف تحديد فرص الشراكات المستقبلية لتعزيز القدرات والإمكانيات المؤسسية لتحقيق قيمةٍ مضافةٍ ذات جوده عاليةٍ لصالح المتعاملين.

4) **تسخير الإبداع والابتكار**؛ بتعزيز القيمة المضافة وتحقيق مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم والابداع وصياغه منهجيات لإشراك المعنيين بالمؤسسة وتحقيق الاستخدام الأمثل للمعارف المتراكمة وتوظيفها لإنتاج الأفكار والابداع وتأسيس شراكات لتحديد فرص الابداع والابتكار والتحسين، والاعتراف بأن مفهوم الإبداع يمكن تطبيقه على العمليات والهياكل التنظيمية، إضافةً لوضع أهداف واضحة للإبداع تبنى على فهم الأسواق والفرص المتاحة بالسياسات الملائمة والموارد اللازمة وتبني واستخدام منهجيةٍ منظمةٍ لإنتاج الأفكار الإبداعية وترتيبها وفق الأولويات وتنقيح الأفكار الجديدة والواعدة وتحويل الأفكار إلى واقعٍ خلال المدى الزمني الذي يحقق الاستفادة القصوى للمتلقّين هو التميّز المنشود للمؤسسات.

5) **القيادة**؛ من خلال رؤيا وإلهام ونزاهة السعي لخلق التشاركية والتمكين والتحسين والمساءلة للكوادر البشرية من خلال الأعمال والمسلكيات وتمثيل القدوة الحسنة هي من أساليب التميّز التي تمارسها القيادة، كما وأنّ صياغة المسار المستقبلي وتحديد المرتكزات الاستراتيجية للمؤسسة وتعميمها، وتبني الرؤيا والرسالة والقيم الجوهرية وتجسيد المسؤولية المجتمعية والسلوك المهني داخل المؤسسة وخارجها لتعزيز سمعة ومكانة المؤسسة هي أيضاً من مفاهيم التميّز التي يسعى إليها القادة.

6) **الأداء بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير**؛ المؤسسات المتميزة هي التي تكون قادرة على استخدام آليات مناسبة للتعرف على متغيرات البيئة الخارجية وترجمتها إلى سياسات مستقبلية ممكنة، وتطوير استراتيجيات من خلال

مؤشرات أداء العمليات ونتائج مخرجات الأعمال الرئيسية لتحقيق الأهداف المرسومة والسرعة في التكيف ومؤامة الهيكل التنظيمي للمؤسسة بما يتوائم مع الأهداف.

7) **النجاح من خلال مواهب وقدرات موظفي المؤسسة:** من الناحية العملية فإنّ المؤسسات المتميزة تقوم بتحديد المهارات والكفاءات ومستوى الأداء لكوادرها البشرية والاحتفاظ بأصحاب المواهب والقدرات والمواءمة وتمكين الموظفين وضمان وجود بيئةٍ مناسبةٍ للعمل، وتطوير مهارات وقدرات الكوادر البشرية وتفهم احتياجات التواصل الخاصة بالموظفين ومن ثم استخدام الاستراتيجيات الملائمة للحفاظ على التطبيق الأمثل للحفاظ على القدرات والمواهب داخل المؤسسة.

8) **استدامة النتائج الباهرة:** المؤسسات المتميزة هي التي تحقق الاستدامة والنتائج الباهرة من خلال تجميع الاحتياجات الحالية والمستقبلية لجميع المعنيين، وتفهم النتائج الرئيسية المطلوبة لتحقيق الرسالة والرؤيا المتسقة بالأهداف الاستراتيجية والوطنية واستخدام حزمة من النتائج لمراجعة مستوى التقدم للأولويات على المديين القصير والطويل، والتطبيق المنتظم للاستراتيجيات وضمان الشفافية وتحقيق أعلى مستويات الثقة للمعنيين.

**ثالثاً: مؤسسات القطاع العام والتنمية المستدامة**[15]

في عالمٍ أصبح شديد التغيّر ومع ازدياد وتنامي الوعي للأفراد والجماعات للمطالبة بجودة المنتجات والخدمات ولتحقيق التنمية المستدامة استوجب ذلك مسؤوليات وطنية تمثلت برؤى ملكية سامية ثاقبة تجسدت بالأوراق النقاشية الخمسة لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم، ومن خلال جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز مستلهمة منظور التميز والمسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة في المجتمع الأردني من خلال كافة القطاعات الوطنية المختلفة.

وقد مرت مؤسسات الدولة في عقود مضت بالعديد من العوائق لمجمل اعمالها لتحقيق التنمية المستدامة للعوائق البيروقراطية وغيرها من المعيقات المختلفة، ومن هنا تعاظم دور مؤسسات القطاع العام في تبني استراتيجيات التنمية المستدامة من خلال مسؤولياتها الاجتماعية كتوجه حديث يتلائم مع المستجدات العالميه لأظهار صورة الأردن المشرقة في التنافسيه العالميه وفي المشاركه وتولّي هذه المسؤولية مع القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني وفقا للتوجهات الملكيه الساميه ومفاهيم التميز ومعايير الجوائز المنبثقة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميز ، للوصول للتنمية المنشوده التي تحقق الرفاه الاجتماعي في المجتمع الأردني.

إن التزام المؤسسات بوضع سياساتها العامه والرؤيا والرسالة والقيم الجوهرية وفقا لآلية علمية دقيقة من خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين وتحديد المخاطر وإعداد الخطط لإدارة المخاطر والخطط الاستراتيجية والتنفيذية و وجود منهجياتٍ وسياساتٍ واستراتيجياتٍ تنموية مسؤولة؛ متسقة تماما بالتوجهات الملكية والوطنية تحتاج إلى نماذج متميزة في العمل المؤسسي تتولى مسؤولياتها لتحقيق التنمية المستدامة من خلال المقومات الاتية: [16]

1. **القيادة:** القادة هم الذين تناط بهم مسؤولية صياغة مستقبل المؤسسة من خلال وضع السياسات العامة والاستراتيجيات المتسقة بالرؤيا والرسالة والقيم الجوهرية والمبادرات الوطنية وتحديد ومتابعة ومراجعة وتوجيه التحسينات المتعلقة بأنظمة العمل والأداء المؤسسي مع المعنيين.
2. **الاستراتيجية:** والتي يتم من خلالها تطبيق وتطوير السياسات والخطط والأهداف المؤسسية والوطنية والتنفيذية لتحقيق الاستدامة بحيث تبنى على فهم الواقع وإمكانيات المؤسسة وتطويرها ومراجعتها وتحديثها وفقاً للمستجدات والتطورات الحضارية.

3. **الموارد البشرية:** المؤسسة المتميزة هي التي تُقدّر موظفيها، وتتبنى سياسات تعظم المنفعة المتبادلة ما بين الأهداف المؤسسية والشخصية، وتعمل عل تطوير قدرات موظفيها وتعزيز مبدأ العدالة والمساواة وتقديرهم بطريقة تحفزهم وتنمي التزامهم وتمكنهم في توظيف مهاراتهم لصالح المؤسسة وأعمالها وخدمة المجتمع.
4. **الشراكات والموارد:** المؤسسات المتميزة هي التي تقوم بإدارة الشراكات الداخلية والخارجية لدعم استراتيجياتها وسياساتها للعمليات الخاصة بها؛ لكي تضمن الفاعلية لتأثيرها المجتمعي والبيئي، وإدارة علاقاتها مع الشركاء والموردين بناءً على قدراتها لتحقيق التنمية المستدامة في المجتمع.
5. **العمليات والخدمات:** بحيث تقوم المؤسسة المتميّزة بتصميم وإدارة العمليات والخدمات وتحسينها لإضافة قيمةٍ لصالح المتلقين والمعنيين، وتطوير العمليات والخدمات للتحسين والتطوير بما ينعكس على السمعة الحسنة والانطباع العام للمؤسسة من متلقي خدماتها.

وتندرج تحت هذه المقومات الخمسة- كمسؤوليةٍ مجتمعيةٍ- مجموعة من النتائج كمخرجات للتطبيق الناجح لها تتمثل في (النتائج)، نتائج متلقي الخدمة ونتائج الأفراد (الموظفين) ونتائج المجتمع ونتائج مخرجات الأداء الرئيسية يتم قياسها للوصول لمؤشرات الانحراف سواءً كانت فرصاً للتحسين أو نقاط قوة من خلال التطبيق للمنهجيات والاستراتيجيات كتغذيةٍ راجعةٍ لمعالجةٍ فرص التحسين وتعزيز نفاط القوة من خلال إعداد الخطط التحسينية لواقع واحتياجات العمل، ومن خلال ارتباطها بالاستراتيجيات المؤسسية والوطنية كمنهجية عمل سليمة ومتكاملة، وتطبيقاتها بشكل مُنفّذ ومنظم، وعكسها على أرض الواقع لإحداث التطوير والتحسين والتعلم والابداع والابتكار، من خلال التطبيق الأمثل لمعايير ونماذج التميّز الواردة في منهجيات وأدبيات الجوائز الصادرة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميّز؛ لإحداث التنمية المستدامة في المجتمع الأردني.

## 5- الدراسات السابقة:

من خلال المسح الميداني للأدبيات السابقة في موضوع الدراسة توصّل الباحث إلى مجموعةٍ من الدراسات والتي من أهمها:

- **دراسة منصور (2011)**؛ وقد هدفت إلى التعرّف على أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزّة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء، حيث بينت نتائجها أن على الشركة زيادة الاهتمام ببيئة العمل لتطوير كفاءة العاملين وباستمرار؛ لزيادة الكفاءة وتحسين الخدمات، كما وتوصّلت الدراسة إلى أن على الشركة الاهتمام الكبير بالعملاء الجدد لتبقى الصورة الذهنية إيجابية لكسب ثقتهم وولائهم [17]

  وتشترك الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية وتختلف مع هذه الدراسة في المتغير التابع فضلا عن انها تتناول بعض مؤسسات القطاع العام.
- **دراسة الروابدة، وعبابنة، (2010)**؛ هدفت إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية (نحو العاملين والمستفيدين والمجتمع المحلي) والمعوقات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن من خلال تحليل اتجاهات العاملين فيها، وقد وتوصّلت الدراسة إلى أن ممارسة المؤسسات العامة الأردنية للمسؤولية الاجتماعية كانت بدرجةٍ متوسطة، وكان قلة دعم الإدارة المادي، ونقص البرامج التدريبية أهم المعوقات التي تواجه تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العامة، وقدمت بعض التوصيات التي تتعلق بقيام القطاع الحكومي بتوفير حوافز وإعفاءاتٍ ضريبيةٍ وتشريعيةٍ للمؤسسات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية، وضرورة قيام الإدارة العليا في المؤسسات العامة بتقديم الدعم المالي، وتوفير البرامج التدريبية ذات العلاقة [18].

ورغم اشتراك الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث المتغير المستقل والتابع إلا أن وجه الاختلاف هو أن الدراسة الحالية تقيس أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي.

- **أمّا دراسة النسور (2010)؛ فقد** هدفت إلى الكشف عن أثر أنماط المسؤولية الاجتماعية (النمط الاقتصادي، النمط الاجتماعي، النمط البيئي) في تحقيق الميزّة التنافسية (المرونة، الإبداع، السمعة) فقد توصّلت الدراسة إلى أن واقع تبني المصارف التجارية العاملة في الأردن محل الدراسة لأنماط المسؤولية الاجتماعية الثلاث مرتفع. وأنّ مستوى أهمية تحقيق الميزّة التنافسية (المرونة، الإبداع، السمعة) كان مرتفعاً [19]. وتشترك الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية وتختلف مع هذه الدراسة في المتغير التابع فضلا عن انها تتناول بعض مؤسسات القطاع العام.
- وأجرى **عرابي (2010) دراسةً**؛ هدفت **إلى** بيان أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميّزة التنافسية للجامعات الأردنية في إقليم الشمال، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الأردنية في إقليم الشمال تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجاتٍ متفاوتةٍ نسبياً تتراوح ما بين درجةٍ عاليةٍ ومتوسطة. كما أن الجامعات الأردنية في إقليم الشمال تحقق ميّزة تنافسيةً من مؤشرات (المرونة، والاستجابة، والجودة، والتمايز) بدرجاتٍ متفاوتةٍ ما بين درجةٍ عاليةٍ ومتوسطة [20]. وتشترك الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية وتختلف مع هذه الدراسة في المتغير التابع فضلاً عن أنها تتناول بعض مؤسسات القطاع العام.
- **دراسة (Chih, 2011)**؛ وهدفت إلى تقديم إجراء لتحديد نموذج المسؤولية الاجتماعية للشركة مع أفضل ملاءمة لها. وقد طورت هذه الدراسة نموذجاً يشير إلى تأثير المسؤولية الاجتماعية بالعناصر الأربعة الرئيسية التالية: المساءلة، الشفافية، التنافسية والمسؤولية، وتوصّلت الدراسة إلى أن معامل الارتباط بين المتغيرات الأربعة كان كبيراً، وأنّ هيكل العنصر من الدرجة الثانية يلائم البيانات المراقبة بشكلٍ جيد [21]. وتختلف الدراسة الحالية مع هذه الدراسة؛ في كونها تتناول موضوعاً يختلف في تفاصيله عن محتويات الدراسة الحالية.
- **وفي الصين أجرى (Yongiang, 2011) دراسةً**؛ هدفت إلى التعّرف على تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات المدرجة في سوقٍ ناشئ أي (الصين)، وقد توصّلت الدراسة إلى أن (5. 05) في المائة من الشركات المدرجة نشرت تقاريرها عن المسؤولية الاجتماعية في الصين، وأنّ 4. 41 % في المائة من الشركات أصدرت تقارير مسؤولية اجتماعية منفصلة، وأن معظم الشركات (97. 8) في المائة تستخدم تقارير المسؤولية الاجتماعية لتعزيز شهرتها[22]. وتختلف الدراسة الحالية مع هذه الدراسة لكونها تتناول موضوعا يختلف في تفاصيله عن محتويات الدراسة الحالية.

## 3. منهجية وإجراءات الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج المسحي الوصفي التحليلي باستخدام استبانة، وذلك بهدف التعّرف على أثر المسؤولية المجتمعية مع التميّز في تحقيق التنمية المستدامة في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية.

**مجتمع الدراسة وعينتها:**

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دائرة الأراضي والمساحة ( المقر الرئيسي ) في عمان. وقد تم اختيار عينةٍ عشوائيةٍ من العاملين، حيث تم توزيع (120) استبانةٍ تم استعادتها بالكامل أي بنسبة استرداد قدرها 100%، ويعود ذلك لكون الباحث من المسؤولين في دائرة الأراضي والمساحة وكانت جميعها صالحة لغايات التحليل الإحصائي.

- **وصف عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات المستقلة:**

**جدول رقم (1) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية**

| المتغير | الخيارات | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| **النوع الاجتماعي** | ذكر | 85 | 8 .70 |
| | أنثى | 35 | 2 .29 |
| **المستوى التعليمي** | بكالوريوس | 100 | 3 .83 |
| | ماجستير | 17 | 2 .14 |
| | دكتوراة | 3 | 5 .2 |
| **المسمى الوظيفي** | مدير مديريه | 10 | 3 .8 |
| | رئيس قسم | 15 | 7 .16 |
| | موظف | 95 | 75 |
| **سنوات الخبرة** | أقل من 10 سنوات | 27 | 5 .22 |
| | 10 إلى أقل من 15 | 68 | 7 .56 |
| | 15 فأكثر | 25 | 8 .20 |

**المصدر:** من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي

يشير الجدول رقم (1) إلى أن عدد الذكور بلغ (85) فرداً وبنسبة (70. 8%)، وأن عدد الإناث بلغ (35) أي بنسبة (29. 2%)، ويتبين من الجدول (1) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من حملة درجة البكالوريوس إذ بلغ عدد هذه الفئة (100) فرداً بنسبة مئوية قدرها (83. 3%)، وبلغ عدد حملة درجة الماجستير (17) فرداً بنسبة (14. 2%)، وبلغ عدد حملة درجة الدكتوراة (3) أي بنسبة (2. 5%)، وأشارت البيانات الواردة في الجدول رقم (1) إلى أن عدد مديري المديريات بلغ (10) أفراد بنسبة (8. 3%)، وبلغ عدد رؤساء الأقسام (15) بنسبة (16. 7 %)بينما بلغ عدد الموظفين (95) اي بنسبة (75%)، وقد توزعت سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة على ثلاثة فئات، اذ بلغ عدد من خبراتهم أقل من 10 سنوات (27) فرداً و بنسبة (22. 5%)، وأنّ (68) فرداً تتراوح خبراتهم ما بين 10 إلى أقل من 15 سنة أي بنسبة (56. 7%) وأنّ (25) فرداً تتراوح خبراتهم ما بين 15 سنة فأكثر أي بنسبة (20. 8%).

**أداة الدراسة:**

تم إعداد الصورة الأولية لأداة الدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة ومفاهيم التميز لنموذج الجودة الأوروبي (EFQM) ومعايير جوائز الملك عبدالله الثاني للتميز والأوراق النقاشية الخمسة لجلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين. وبناءً على ذلك فقد تمكّن الباحث من تحديد المجالات التي شكلت بموجبها أداة الدراسة، وتم وضع عدد من الفقرات تحت كل مجال من المجالات التي شملتها الدراسة استعانت بأدوات القياس المستخدمة في عددٍ من الدراسات. وقد اشتملت أداة الدراسة على عددٍ من الفقرات بلغت (91) فقرة، وقد تم تصميم الاستجابة على أداة البحث وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يلي: موافق بشدة ولها (5) درجات، وموافق و لها (4) درجات، ومحايد ولها (3) درجات، وغير موافق ولها (2) وغير موافق بشدة ولها (1) درجة واحدة.

**وقد تم اعتماد التقسيم التالي لتحديد درجة الموافقة:**

5-1 =4÷ 3 = 1. 33

وبناءً عليه يتم توزيع درجات الموافقة كما يلي:

1) 1+1. 33 = 2. 33 أي أن من 1 إلى أقل من 2. 33 = درجة منخفضة.
2) 34+ 1. 33 = 3. 67 أي أن من 2. 34 إلى أقل من 3. 67 = درجة متوسطة.
3) 68 + 1. 33 = 5. 00 أي من 3. 67 إلى 5. 00 درجة مرتفعة.

**صدق الأداة**

تم اختبار صدق الأداة المستخدمة من خلال عرضها على مجموعةٍ من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في موضوع الدراسة، وقد تم إجراء التعديلات المناسبة في ضوء الملاحظات التي أبدوها.

**ثبات أداة الدراسة**

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لاختبار الاتساق الداخلي للأداة وتشير النتائج إلى أن درجة الثبات في استجابات المبحوثين بلغت 92% وهي قيمة مقبولة، لأن قيمة ألفا المعيارية أكثر من 60% وهي النسبة المقبولة، الأمر الذي ساعد الباحث على الاعتماد على الاستجابات في عملية التحليل. والجدول التالي يبين ذلك:

**جدول (1) نتيجة اختبار الثبات للأداة**

| المتغير | قيمة كرونباخ ألفا |
|---|---|
| المسؤولية المجتمعية | 92. 2 |
| التميز | 1 .90 |
| الأداة ككل | 92 |

- **مصادر جمع البيانات:**

اعتمدت الدراسة على مجموعة من المصادر في جمع البيانات منها:

1- الأوراق النقاشية الخمسة لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظّم المتمثلة في الورقة الأولى والخامسة من خلال أدبياتها لتجذير ثقافة التميّز والاهتمام بالمسؤولية المجتمعية كخارطة طريق للتنمية المستدامة لمؤسسات الدولة الأردنية الحديثة لكافة القطاعات.
2- الأدبيات الصادرة عن مركز الملك عبدالله الثاني للتميّز بخصوص الجوائز لقطاعات الدولة كافةً لتجذير ثقافة التميّز والمسؤولية المجتمعية، ودور مؤسسات القطاع العام في تعظيم أدائها في المجتمع الأردني إضافةً للدراسات السابقة.
3- أدبيات مدونة السلوك الوظيفي، ونظام الخدمة المدنية، ونظام تقييم الأداء المؤسسي في دائرة الاراضي والمساحة ومجموعه القوانين والأنظمة التي تحكم أعمالها.
4- المصادر الأولية وتعتمد على البيانات والمعلومات التي تمّ جمعها من مصادر عينّة الدراسة بالاعتماد على أداء المؤسسة لمتلقي الخدمات.

## 4. تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

- **اختبار الفرضية الأولى: ونصها:**" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى($\alpha = 0.05$) للمسؤولية المجتمعية على التميّز للبيئة الداخلية في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية".

ولفحص الفرضية تم استخدام معامل الارتباط؛ بين المسؤولية الاجتماعية والتميّز للبيئة الداخلية والجدول التالي يبين نتائج فحص الفرضية:

**جدول (2): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

| المتغير التابع | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | المحسوبة F | درجات الحرية DF | مستوى الدلالة Sig** | معامل الانحدار | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | البيان | B | T المحسوبة | T الجدولية | Sig** مستوى الدلالة |
| التميّز | .258[a] | .066 | 5.405 | 1 | .023[a] | المسؤولية الاجتماعية | .328 | 2.325 | 1.9913 | .023 |
| | | | | 118 | | | | | | |
| | | | | 119 | | | | | | |

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

يتضح من الجدول (2) أن قيمة معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والتميّز للبيئة الداخلية تساوي 0. 258، وأنّ قيمة (معامل التحديد) تساوي 0. 066، وهذا يعني أن متغير المسؤولية المجتمعية يفسر ما نسبته 6. 6% من التباين الحاصل في التميّز للبيئة الداخلية. إضافة إلى ذلك فإن قيمة درجة B قد بلغت (0. 328)، وهي تمثل الأثر الكلي للمسؤولية المجتمعية على التميّز للبيئة الداخلية وهو ذو دلالة معنوية، حيث قيمة T المحسوبة له (2. 325)، وهي أكبر من قيمة Tالجدولية وذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0. 05، وعليه تُرفض الفرضية العدمية وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى($\alpha = 0.05$) للمسؤولية المجتمعية على التميّز للبيئة الداخلية في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية ".

- **الفرضية الثانية: ونصها:**" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى($\alpha = 0.05$) للمسؤولية المجتمعية على التميّز للبيئة الخارجية في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية. ولفحص الفرضية تم استخدام معامل الارتباط؛ بين المسؤولية الاجتماعية والتميّز للبيئة الخارجية والجدول التالي يبين نتائج فحص الفرضية.

**جدول (3): نتائج اختبار الفرضية الثانية**

| المتغير التابع | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | المحسوبة F | درجات الحرية DF | مستوى الدلالة Sig** | معامل الانحدار | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | البيان | B | T المحسوبة | T الجدولية | Sig** مستوى الدلالة |
| التميّز | .696[a] | .484 | 71.340 | 1 | .000[a] | المسؤولية المجتمعية | 1.482 | 8.446 | 1.9913 | .000 |
| | | | | 76 | | | | | | |
| | | | | 77 | | | | | | |

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

يتضح من الجدول (3) أن قيمة معامل الارتباط بين المسؤولية المجتمعية والتميّز للبيئة الخارجية تساوي 0. 696، وأنّ قيمة (معامل التحديد) تساوي 0. 484، وهذا يعني أن متغير المسؤولية المجتمعية يفسر ما نسبته 48. 4% من التباين الحاصل في التميّز للبيئة الخارجية. إضافة إلى ذلك فإن قيمة درجة B قد بلغت (1. 482)، وهي تمثل الأثر الكلي

للمسؤولية المجتمعية على التميّز للبيئة الخارجية وهو ذو دلالة معنوية، حيث قيمة T المحسوبة له (8. 446)، وهي أكبر من قيمة Tالجدولية وذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0. 05، وعليه تُرفض الفرضية العدمية وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للمسؤولية المجتمعية على التميّز للبيئة الخارجية في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية.

- **الفرضية الفرعية الثالثة؛ ونصها:"** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للمسؤولية المجتمعية على تحقيق التنمية المستدامة في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية. ولفحص الفرضية تم استخدام معامل الارتباط؛ بين المسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة والجدول التالي يبين نتائج فحص الفرضية:

**جدول (4): نتائج اختبار الفرضية الثالثة**

| المتغير التابع | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | المحسوبة F | درجات الحرية DF | مستوى الدلالة Sig** | معامل الانحدار | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | البيان | B | T المحسوبة | T الجدولية | Sig** مستوى الدلالة |
| التنمية المستدامة | .892 | .796 | 296. 002 | 1 | .000[a] | المسؤولية المجتمعية | .832 | 17. 205 | 1. 9913 | .000 |
| | | | | 118 | | | | | | |
| | | | | **119** | | | | | | |

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

يشير الجدول (4) أن قيمة معامل الارتباط بين المسؤولية المجتمعية وتحقيق التنمية المستدامة تساوي 0. 892، وأنّ قيمة (معامل التحديد) تساوي 0. 796، وهذا يعني أن متغير المسؤولية المجتمعية يفسر ما نسبته 79. 6% من التباين الحاصل في التنمية المستدامة. إضافة إلى ذلك فإن قيمة درجة B قد بلغت (. 832)، وهي تمثل الأثر الكلي للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التنمية المستدامة وهو ذو دلالة معنوية حيث قيمة T المحسوبة له (17. 205)، وهي أكبر من قيمة Tالجدولية وذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0. 05، وعليه تُرفض الفرضية العدمية وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للمسؤولية المجتمعية على تحقيق التنمية المستدامة في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية.

- **الفرضية الرابعة؛ ونصها:"** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للتميز على تحقيق التنمية المستدامة في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية. ولفحص الفرضية تم استخدام معامل الارتباط؛ بين التميّز وتحقيق التنمية المستدامة والجدول التالي يبين نتائج فحص الفرضية.

**جدول (5): نتائج اختبار الفرضية الرابعة**

| المتغير التابع | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | المحسوبة F | درجات الحرية DF | مستوى الدلالة Sig** | معامل الانحدار | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | البيان | B | T المحسوبة | T الجدولية | Sig** مستوى الدلالة |
| التنمية المستدامة | .350[a] | .123 | 10. 632 | 1 | .002[a] | التميّز | .595 | 3. 261 | 1. 9913 | .002 |
| | | | | 76 | | | | | | |
| | | | | **77** | | | | | | |

يتضح من الجدول (5) أن قيمة معامل الارتباط بين التميّز وتحقيق التنمية المستدامة تساوي 0. 350، وأنّ قيمة (معامل التحديد) تساوي. 123 وهذا يعني أن متغير التميز يفسر ما نسبته 12. 3% من التباين الحاصل في التنمية المستدامة، إضافةً إلى ذلك فإن قيمة درجة B قد بلغت (0. 595)، وهي تمثل الأثر الكلي للتنمية المستدامة وهو ذو دلالةٍ معنوية، حيث قيمة T المحسوبة له (3. 261)، وهي أكبر من قيمة Tالجدولية، وذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0. 05، وعليه تُرفض الفرضية العدمية وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالةٍ إحصائية عند مستوى ($\alpha$ = 0. 05) للتميّز على تحقيق التنمية المستدامة في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية.

## 5. خلاصة بأهم النتائج:

1. تكونت عينة الدراسة في غالبيتها من الذكور حيث بلغ عدد الذكور (85) فردا وبنسبة (70. 8%) وغالبية عينة الدراسة من حملة درجة البكالوريوس، وقد اشتملت عينة الدراسة على عدد من مديري المديريات وتراوحت خبراتهم ما بين 10 إلى خمسة عشرة سنة.
2. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالةٍ إحصائية عند مستوى ($\alpha$ = 0. 05) للمسؤولية المجتمعية على التميّز للبيئة الداخلية في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية، وقد جاء عامل "نقل التجارب والخبرات بين الزملاء في بيئة العمل يتم باستمرار" في المرتبة الأولى.
3. كما بينت النتائج وجود أثر ذو دلالةٍ احصائية عند مستوى ($\alpha$ = 0. 05) للمسؤولية المجتمعية على التميّز للبيئة الخارجية في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية، إذ تبيّن أن عامل "القوانين التي تحكم أعمال الدائرة بحاجة إلى إعادة صياغة بما يتناسب مع التطورات الوطنية والعالمية" كان الأهم.
4. بينت نتائج الدراسة "وجود أثر ذو دلالةٍ إحصائية عند مستوى($\alpha$ = 0. 05) للمسؤولية المجتمعية على تحقيق التنمية المستدامة في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية وجاء عامل "الأوقات المعيارية لإنجاز المعاملات الرئيسية مناسب" في المرتبة الأولى. و توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالةٍ إحصائية عند مستوى = ($\alpha$ 0. 05) للتميّز على تحقيق التنمية المستدامة في دائرة الأراضي والمساحة في المملكة الأردنية الهاشمية، وجاء عامل "تُجذّر الدائرة ثقافة التميّز بموظفيها من خلال إرسالهم لدوراتٍ تدريبةٍ على معايير التميّز في مركز الملك عبدالله الثاني للتميّز" في المرتبة الأولى.

## 6. التوصيات:

توصي الدراسة إدارة الدائرة بالآتي:

1. تمكين الموظفين بهدف تعزيز بيئة العمل وتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص وتفويض الصلاحيات ومفاهيم الشفافية.
2. إعادة النظر في القوانين والتشريعات الناظمة التي تحكم أعمال الدائرة بما يتناسب مع التطورات والتطلعات الوطنية في الأردن.
3. تعزيز المناخ الاستثماري للمستثمرين سواءً الداخليين أو الخارجيين، بهدف دعم التنمية الاقتصادية في الأردن.
4. تطبيق أبعاد المسؤولية المجتمعة فيما يتعلق بالبيئتين الداخلية والخارجية للدائرة.
5. توفير الوسائل والآليات المناسبة لاستقبال شكاوي ومقترحات متلقي الخدمة والتعامل مع هذه الشكاوي بكل جدّية وشفافية.
6. تجذير مفاهيم التميّز لدى العاملين لرفع مستوى الأداء والخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة وتشجيعهم على الابداع.
7. إعادة النظر بكافة منهجيات وآليات العمل؛ لتبسيط الإجراءات للخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.

## قائمة المراجع والمصادر:


1. الأوراق النقاشية لجلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم **kingabdullah**. jo
2. خبابة، عبدالله (2012)، مرجع سابق.
3. خبابة، عبدالله (2012)، **منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر: جامعة المسيلة.
4. خبابة، عبدالله، (2012)، مرجع سابق.
5. دردار، فتحي (2002)، **البيئة في مواجهة التلوث**، الجزائر.
6. الروابدة، محمد، ورائد عبابنة (2010)، **مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن**، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي، المجلد 40، الكويت.
7. سويدان، نظام، وشفيق حداد (2003)، **التسويق مفاهيم حديثه، ط1**، عمان: دار الحامد للنشر.
8. عرابي، خليل (2010 ) **أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية في إقليم الشمال)**، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
9. الغالبية، طاهر، وصالح العامري (2005)، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، عمان.
10. الغلبي، طاهر (2012)، مرجع سابق.
11. القريوتي، موسى، وآخرون (2014)، **دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد (1)**، عمان: الجامعة الأردنية.
12. مركز الملك عبدالله الثاني للتميّز، **كتيب جائزة الملك عبدالله الثاني لتميّز الأداء الحكومي والشفافية**، الدورة السابعة،2014-2015.
13. مركز الملك عبدالله الثاني للتميّز، **www. kace. jo**
14. المصري، سلمان (2000)، **تقييم مستوى جودة خدمات المسافرين في مطار الملكة علياء الدولي من وجهة نظر المستفيدين**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة ال البيت، المفرق.
15. المفوضية الأوروبية، مصدر سابق http: //www. efqm. org
16. المفوضية الأوروبية، مصدر سابق http: //www. efqm. org
17. المفوضيه الأوروبية http: //www. efqm. org
18. منصور، مجيد (2001)، **أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء (حالة دراسية)**، بحث غير منشور، جامعه النجاح الفلسطينية، نابلس– فلسطين.
19. النسور، رابعة (2010) "**أثر تبنّي أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية**: دراسة ميدانية في المصارف التجارية العاملة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

20. Alan D. Smith (2011), Corporate social responsibility implementation: Comparison of large not-for-profit and for-profit companies, **international Journal of Accounting and Information Management**, Vol. 19 No. 3, pp. 231-246.

21. Chih, H. c. (2011) The Major components of Corporate Social Responsibility, **Journal of Global responsibility**, Vol. 2 , no. 1 pp 85-99
22. Pava, M. (2008), "Why corporations should not abandon social responsibility**", Journal of Business Ethics**, Vol. 83 No. 4, pp. 805-12
23. Yongqiang Gao, (2011),"CSR in an emerging country: a content analysis of CSR reports of listed companies", **Baltic Journal of Management**, Vol. 6 Iss: 2 pp. 263 – 291.