Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education
Syrian Virtual University

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية

أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية

للمدارس الخاصة

دراسة حالة " مدرسة النخبة (براعم الخير) الخاصة "

The impact of social responsibility on the mental image

In private schools

دراسة أعدت لنيل درجة الماجستير التخصصي في إدارة الأعمال

إعداد الطالبة :

آلاء سبيع الطرشة

Alaa_98975

إشراف :

الدكتور مهند أرناؤوط

1440 هـ - 2020م

الإهداء

إلى من ربّى أنثى قوية تصارع الحياة لتغلبها وتتفوق عليها ..

إلى اليد القوية التي كانت تمسك بي في كل موقف .. تشد على يدي وتدعمني ..

إلى من كان سبباً بأني الآن أكتب هذه الكلمات .. إلى من كان سبباً لأقف على ناصية الحلم .. وأقاتل ..

إلى من يتكلم عني بفخرٍ دائم .. بأني ابنته .. وأني قطعة اجتزئت منه.. لحبي الباقي إلى الأبد ..

أبي

إلى من أشبه روحها ..إلى من أخذتُ عنها طيبتها وحبها للناس والخير ..

إلى من ولدتُ من رحمها ولم تلدني فقط وانما ولدت انجازي ونجاحي الدائم ..

إلى من تذكر اسمي في دعائها أولاً .. إلى العظيمة والحبيبة ..

أمي

إلى الروح التي ترافقني أبد الدهر ..إلى من علمني ألف باء الحياة ..

إلى من أذكره بكل تفاصيلي .. إلى من تتردد كلماته المحفورة في ذاكرتي ..

إلى من صنع مني آلاء اليوم .. إلى ملهمي .. لروح آخي ومعلمي وداعمي الذي كان ..

أخي هدوان

لسندي اليوم وسندي كل يوم .. للأخ الذي لايتغير ولايتبدل حبه

لرفيقي وصديقي وتوأم روحي ..

أخي يمان

لعيناي الاثنتين .. لأختاي .. لشبيهاتي في بعض الشيء وكل الشيءلمن تكبرني علماً وعملاً وحباً لمن تصغرني شقاوة وخفة .. لكما .. ياحبيبتاي ..

مهد وهيا

إلى البعيدة كل البعد .. والقريبة كل القرب من شغاف القلب ...

إلى الصديقة بنكهة الأخت .. والأخت التي لم تلدها الأمّ إلى حظي الكبير من الصداقة .. إليكِ

وســـام

إلى شريكات الانجاز والنجاح..

إلى أجنحتي التي أطير بها .. إلى الصديقات التي كافئتني بهنّ الحياة ..

أماني – ديما – ليندا – ميرفت – غزوة

لمن سمعت منه أولى دروس الإدارة ..للبوصلة الأولى في شغفي الإداري ..

لصاحب فضل كثير .. عليّ وعلى كثير ..

أ.محمد سائر الشبعان

لمن أتعلّم وأتطور لأجل أن أقدم لكم الأفضل..

لأجل أن أكون أفضل نسخة من آلاء .. آلاء التي تحبوها ..

براعم الخير

كلمة شكر

يطيب لي عرفاناً بالجميل أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من وقف إلى جانبي طيلة فترة دراستي هذه وأخص بالذكر أستاذي الكريم المشرف على الدراسة **الدكتور مهند أرناؤوط** الذي قدم لي الدعم والتوجيه والإرشاد حتى أبصر هذا العمل النور.

حقاً لقد تعلمت من الدكتور مهند أرناؤوط أثناء رحلة إشرافه على مشروعي الكثير ..

فقد كان مثالاً للأستاذ المشرف المتابع بمحبة ، الأمين علمياً وانسانياً على طلابه ،المحفز لهم مهما كان انجازهم ،المتابع بشغف وبدون كلل أو ملل ، لقد حالفني الحظ لأكون طالبة تحت إشرافه وتوجيهه فالشكر وعظيمه وامتنانه له .

كما أتقدم بالشكر لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الافتراضية السورية . وأتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الأفاضل الذين شرفوني بمناقشة المشروع وعلى دورهم الكبير في إثرائه بملاحظاتهم وتوجيهاتهم .

وأشمل بشكري وامتناني كافة أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة على مساعدتهم واستجابتهم والذي كان لهم الدور الأكبر في إنجاح هذه الدراسة وأتقدم بالشكل الجزيل لمن كانوا عونا لي .. إلى زملائي في الماجستر الذين زللوا الكثير من الصعاب وقدموا دون أن يشعروا بدورهم ..

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد في هذه الدراسة سواء بالخبرة والإرشاد والطباعة والتدقيق وتسهيل مهتمي من خلال توفير المعلومات والبيانات .

شكرا لكل من كان له أثر .

شكراً لهم جميعاً

الملخص

الطالبة : آلاء سبيع الطرشة

العنوان : أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية للمدارس الخاصة

الجامعة الافتراضية السورية : عام 2020

إشراف الدكتور : مهند أرناؤوط

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية ومعرفة درجة تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية ،القانونية ،الأخلاقية ،الخيرية) في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة – براعم الخير الخاصة .

كما تهدف إلى التعرف على أبعاد المسؤولية الأكثر تأثيراً في الصورة الذهنية بالإضافة إلى بيان مدى اختلاف أبعاد المسؤولية الاجتماعية ، والصورة الذهنية ، باختلاف المتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي).

ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع استبانة على عدد من أولياء الطلاب في مدرسة النخبة - براعم الخير الخاصة والبالغ عددهم الكلي 450 ولي طالب، ليبلغ عدد الاجابات 188 إجابة .

وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي قوي للبعد الاقتصادي والخيري في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة ، كما خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي جيد القوة للقانوني والأخلاقي في الصورة الذهنية ،وأن البعد الاقتصادي هو أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية المؤثرة في الصورة الذهنية . كما يوجد أثر إيجابي جيد القوة للمسؤولية الاجتماعية (بتفاعل أبعادها مع بعضها البعض) في الصورة الذهنية. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أنه تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية باختلاف النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي .وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات وأهمها التركيز أكثر على البعد الاقتصادي كدراسة المتطلبات المالية من الأهالي لتناسب الجميع وضم هذه التكاليف للقسط المدرسي وعدم طلبها بشكل متكرر خلال العام الدراسي بالإضافة لإعادة دراسة القسط المدرسي ليتناسب مع الجميع ، والتركيز على البعد الأخلاقي بفرض عقوبات أكثر صرامة على المخالفات وتعزيز منح فرص متساوية بين جميع الطلاب .

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية ، الصورة الذهنية ، أبعاد المسؤولية الاجتماعية .

Abstract

Student: **Alaa Subea AlTarsha**

Title: The impact of social responsibility on the mental image of private schools

2020 :Syrian Virtual University

The supervision of Dr.: **Muhannad Arnaout**

This study aims to examine the effect of social responsibility in the mental image and to know the degree of the impact of social responsibility in its dimensions (economic, legal, moral, charitable) in the mental image in the Elite school - Baraem Al Khair Private School.

It also aims to identify the dimensions of responsibility most influential in the mental image in addition to showing the extent of differentiationof the dimensions of social responsibility, and mental image, with different demographic variables (gender and educational qualification).

To achieve this goal, a questionnaire was distributed to a number of parents of students in the Elite school - Baraem Al-Khair Private School, the total number is 450 students, so the number of answers reached 188 answers.

The study concluded that there is a strong positive impact of the economic and charitable dimension in the mental image in the Elite, Baraem Al KhairPrivate School.. Also it concluded that there is a positive effect of good legal and moral strength in the mental image, and that the economic dimension is the most dimensions of social responsibility affecting the mental image.

There is also a positive effect of social responsibility (by interacting its dimensions with each other) in the mental image.

The study found that the dimensions of social responsibility and mental image differ according to gender and educational qualification.

The study ended with a set of recommendations, the most important of which is focusing more on the economic dimension, such as studying the financial requirements of parents to suit everyone and including these costs for the school installment and not requesting them frequently during the school year in addition to re-studying the school installment to suit everyone, and focusing on

the moral dimension by imposing stricter penalties for violations to promote equal opportunities for all students

.**Key words: social responsibility, mental image, dimensions of social responsibility.**

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
العنوان.	1
الإهداء والشكر .	2
ملخص الدراسة.	5
ملخص الدراسة باللغة الانكليزية.	6
قائمة المحتويات.	8
قائمة الجداول.	10
قائمة الأشكال.	13
الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة	14
- مقدمة	
1 .مشكلــة الدراسة.	15
2. أسئلة الدراسة.	15
3 .أهداف الدراسة.	16
4. أهمية الدراسة .	16

5. منهجية الدراسة .	17
6. الدراسات السابقة .	19
7. أنموذج الدراسة .	22
9. فرضيات الدراسة.	23
الفصل الثاني **الإطار النظري**	
القسم الأول : المسؤولية الاجتماعية	
1. مدخل إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية.	25
2. تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات .	25
3. التحديات التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.	26
4. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.	26
5. أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.	28
6. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.	29
7. مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.	32
8. مجالات المسؤولية الاجتماعية في المنظمات.	33
القسم الثاني : الصورة الذهنية	
9. مفهوم الصورة الذهنية.	33
10. أهمية الصورة الذهنية.	35
11. خصائص الصورة الذهنية.	38
12. الخصائص النظرية للصورة الذهنية.	39

13. أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية .	04
الفصل الثالث **الإطار العملي**	
القسم الأول : لمحة عن العينة و وصفها	44
1. لمحة عن مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .	44
2. اختبار ثبات أداة الدراسة .	44
3. اختبار صدق الاتساق الداخلي	46
4. وصف عينة الدراسة .	48
القسم الثاني : النتائج المتعلقة بأولياء الطلاب .	
1. النتائج المتعلقة بإجابات أولياء الطلاب حول الجزء الأول (المسؤولية الاجتماعية).	49
2. النتائج المتعلقة بإجابات أولياء الطلاب حول الجزء الثاني (الصورة الذهنية).	54
3. اتجاه وموقف أفراد العينة من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية.	57
القسم الثالث (اختبار الفرضيات) .	
1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى .	58
2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية .	69
3. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة .	72
4. نتائج الدراسة .	73
5. التوصيات .	74
6- المراجع العربية والأجنبية .	76

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	رقم الصفحة
(1/1)	مقياس ليكرت الخماسي.	**21**
(2/1)	توزع عبارات الاستبانة .	**21**
(1/2)	جدول أبعاد المسؤولية الاجتماعية	**30**
(2\2\)	الربط بين عناصر الصورة الذهنية وأبعادها.	**33**
(1/3)	ألفا كرونباخ لكل بعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية .	**44**
(2/3)	ألفا كرونباخ للمحاور .	**45**
(3/3)	صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة .	**46**
(4/3)	وصف عينة الدراسة .	**48**
(5/3)	إجابات أفراد العينة حول عبارات الجزء الأول .	**49**
(6/3)	أجابات أفراد العينة حول عبارات الجزء الثاني .	**55**
(7/3)	اتجاه وموقف أفراد العينة من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية.	**56**
(8/3)	الارتباط الخطي الثنائي Bivariate correlation	**58**
(9/3)	جدول Model Summary للبعد الاقتصادي	**59**
(10/3)	جدول ANOVA للبعد الاقتصادي	**60**
(11/3)	جدول Cofficients للبعد الاقتصادي .	**60**
(12/3)	جدول Model Summary للبعد القانوني.	**61**
(13/3)	جدول ANOVA للبعد القانوني .	**61**

(14/3)	جدول Cofficients للبعد القانوني .	**62**
(15/3)	جدول Model Summary للبعد الأخلاقي .	**63**
(16/3)	جدول ANOVA للبعد الأخلاقي .	**63**
(17/3)	جدول Cofficients للبعد الأخلاقي .	**64**
(18/3)	جدول Model Summary للبعد الخيري .	**65**
(19/3)	جدول ANOVA للبعد الخيري .	**65**
(20/3)	جدول Cofficients للبعد الخيري .	**65**
(21/3)	جدول Model Summary لأبعاد المسؤولية الاجتماعية .	**66**
(22/3)	جدول Anova لأبعاد المسؤولية الاجتماعية .	**66**
(23/3)	جدول Cofficients لأبعاد المسؤولية الاجتماعية .	**67**
(24/3)	اختبار Stepwise لتحديد بُعد المسؤولية الاجتماعية الأكثر تأثيراً في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب	**67**
(25/3)	تحليل Independent sample T_Test لمتغير النوع الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية	**68**
(26/3)	تحليل One way Anova لمتغير المؤهل العلمي وأبعاد المسؤولية الاجتماعية .	**69**
(27/3)	تحليل Independent sample T_Test لمتغير النوع الاجتماعي والصورة الذهنية .	**71**
(28/3)	تحليل One way Anova لمتغير المؤهل العلمي والصورة الذهنية.	**72**

قائمة الأشكال

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
1/1	**أنموذج الدراسة**	**21**
1/3	**هرم Carroll**	**31**
2/3	**معادلة المسؤولية الاجتماعية حسب Carroll**	**32**
3/3	**العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية**	**42**

الفصل الأول

الإطار المنـهجي للدراسة

- مقدمة
1. مشكلــة الدراسة.
2. أسئلة الدراسة.
3. أهداف الدراســـة.
4. أهمية الدراســـة.
5. منـهجية الدراســة.
6. الدراسات السابقة .
7. أنموذج الدراســة .
8. فرضيات الدراسـة .

- مقدمة :

أصبحت الصورة الذهنية تجاه المنظمات تكتسب أهمية خاصة من خلال تأثيرها في الرأي العام السائد نحو مختلف الجوانب ذات العلاقة بالمنظمة ، أدركت العديد من المنظمات مدى أهمية الصورة الذهنية الجيدة، وتأثيرها الكبير على نجاح المنظمات، فوضعتها من ضمن أولوياتها عند رسم خططها واستراتيجياتها.

بالمقابل كانت المسؤولية الاجتماعية ومازالت من القضايا التي لطالما تناولها الباحثين في دراساتهم لما تشكل من أهمية وتحدي للمنظمات خاصة الاقتصادية منها ، ولذا يزداد اهتمام المنظمات حالياً بالمسؤولية الاجتماعية من خلال المحاولات المتعددة والمختلفة لإدارة أعمالها بشكل فعال وأخلاقي على كافة المستويات ، بما يجعلها مصدرا للفرص والابتكار وتعزيز صورتها لدى الرأي العام .

وفي ظل احتدام المنافسة تحرص المنظمات على صورتها في أذهان كل المتعاملين معها لما لها من أثر كبير في نجاح المنظمة واستمراريتها .

لذلك من واجب المنظمات اليوم أن تعمل على إدارة صورتها الذهنية بفعالية لتتمكن من خلق صورة إيجابية لدى عملائها ، الأمر الذي سيؤدي إلى جذب عملاء جدد مما يؤدي إلى زيادة حصتها السوقية .

مشكلة الدراسة :

اختبار أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية في مدرسة براعم الخير الخاصة

2. أسئلة الدراسة :

تحاول هذه الدراسة الإجابة على السؤال الرئيسي التالي :

1- ماهو تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي – القانوني – الأخلاقي – الخيري) في الصورة الذهنية

يندرج تحت هذه الاشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التي يمكن أن تطرح على الشكل التالي :

2- ماهو تأثير **البعد الاقتصادي** في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة ؟

3- ماهو تأثير **البعد القانوني** في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة ؟

4- ماهو تأثير **البعد الأخلاقي** في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة ؟

5- ماهو تأثير **البعد الخيري** في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة ؟

6- ماهي أبعاد المسؤولية الاجتماعية الأكثر تأثيراً في الصورة الذهنية ؟

2- هل تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي - المؤهل العلمي) ؟

1- هل تختلف الصورة الذهنية باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي – المؤهل العلمي) ؟

3. أهداف الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات ذات الهدف الوصفي إلى وصف المسؤولية الاجتماعية وأبعادها ، كما تعتبر من الدراسات ذات الهدف السببي حيث تحاول معرفة اتجاه ودرجة تأثير المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية .

وبالتالي فإن الهدف الرئيسي للدارسة (General objective) :

. - معرفة اتجاه ودرجة تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي ، القانوني ، الأخلاقي ، الخيري) في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة.

- معرفة اتجاه ودرجة تأثير البعد الاقتصادي في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

- معرفة اتجاه ودرجة تأثير البعد القانوني في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

- معرفة اتجاه ودرجة تأثير البعد الأخلاقي في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

- معرفة اتجاه ودرجة تأثير البعد الخيري في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .
- التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية الأكثر تأثيراً في الصورة الذهنية .

- بيان مدى اختلاف أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف المتغيرات الديموغرافية ؟ (النوع – المؤهل العلمي).

- بيان مدى اختلاف الصورة الذهنية باختلاف المتغيرات الديموغرافية ؟ (النوع – المؤهل العلمي) .

4. أهمية الدراسة :

تأتي أهمية الدراسة في جانبين هما :

الأهمية العلمية :

- تأتي الأهمية من حيث العينة حيث قامت الدراسة في مدرسة خاصة وكان مجتمع الدراسة هو أولياء أمور الطلاب وتحدثت عن المسؤولية الاجتماعية من أربع أبعاد (الاقتصادي – القانوني – الأخلاقي – الخيري) وعلاقتها بالصورة الذهنية ، حيث اعتمدت هذه الدراسة على أنموذج Carroll .

بالإضافة لدراسة مدى اختلاف المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي .

- الأهمية العملية :

- مساعدة إدارة مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة في التعرف على نتائج تطبيقهم للمسؤولية الاجتماعية وكيف تؤثر في صورة المدرسة الذهنية لدى أولياء الطلاب التي أسفر عنها التحليل وكانت بمثابة الثمرة من الدراسة الميدانية .

- قياس أربع أبعاد للمسؤولية الاجتماعية والتعرف على أهم الأبعاد التي تؤثر في الصورة لتعزيزها مستقبلاً في خطط المدرسة الاستراتيجية .

5-منهجية الدراسة STUDY METHODOLGY :

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلةها تم الاعتماد على المنهجية التالية للدراسة :

- منهجية الدراسة STUDY STRATEGY :

تم الاعتماد في الدراسة على استراتيجية دراسة الحالة حيث أن الدراسة ستركز على مدرسة واحد وفي مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

-أدوات جمع البيانات وتحليلها : DATA COLLECTION AND ANALYSIS :

تم الاعتماد في تحليل البيانات على البيانات على المنهجية الكمية من خلال استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ،وتم تحليل نتائج الاستبانة واختبار الفرضيات عن طريق استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS

- مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة ويبلغ عددهم 450 ولي أمر،

فيما يخص عينة الدراسة ، فقد تم توزيع استمارة على عينة عشوائية عددها 450 استمارة .

استعادت الباحثة مامجمله (188) . وقد اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لكافة أبعاد الدراسة حيث تم إعطاء موافق بشدة بقيمة (5) درجات ، موافق (4) درجات ، حيادي (3) درجات ، وغير موافق بشدة (1) درجة .

الجدول (1\1) مقياس ليكرت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر : إعداد الباحثة

- أداة الدراسة STUDY TOOL :

الجدول (2\1) توزع عبارات الاستبانة:

المحور	العبارات	المجموع	المرجع
الجزء الأول : المتغيرات الديمغرافية	2 حتى 1من	2	محمد أحمد محمد كوثر احمد الطاهر و خوجلي علي 2016، محمد الشيخ بلة أسماء 2019 ، منشن زين العابدين 2016
الجزء الثاني : أبعاد المسؤولية الاجتماعية	17 حتى 3من	15	
الجزء الثالث : الصورة الذهنية	22 حتى 18من	5	زغرور 2016

المصدر : إعداد الباحثة

- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة STATISTICAL METHODS :

وللإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي ، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية SPSS :

1 : استخدام تحليل (Multiple liner Regression Analysis) و Simple liner Regression Analysis لدراسة اتجاه ودرجة تأثير المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية.

2 : استخدام تحليل الارتباط الثنائي (Bivarite Correlation Analysis) لتحديد درجة واتجاه تأثير العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية .

3 :اختبار ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات لفقرات الاستبانة ومتغيرات الدراسة ككل .

4 : اختبار صدق الاتساق الداخلي : لقياس مدى اتساق فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه .

5 : الأوساط الحسابية والتكرارات والمقاييس الوصفية والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة .

6 : استخدام تحليل (One sample T-TEST) لقياس الأسئلة المباشرة المواجهة لعينة الدراسة وتحديد موقفها من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

7 : استخدام تحليل (One Way Anova) وتحليل (Independent Sample T-test) لدراسة مدى اختلاف أبعاد المسؤولية الاجتماعية وصالورة الذهنية باختلاف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.

- حدود الدراسة STUDY LIMITATION :

الحدود العلمية : تناولت هذه الدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية واقتصرت على دراسة تأثيره في الصورة الذهنية للمنظمة وتم اعتماد أنموذج كارول في هذه الدراسة وذلك بسبب اعتماد الكثير من الدراسات عليه ويعتبر نقطة انطلاق في الدراسة .

الحدود المكانية : ستيم أخذ عينة من أولياء الطلاب المسجلين أبنائهم في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة في محافظة حمص في الجمهورية العربية السورية .وستكون النتائج خاصة بهذه المدرسة ولايمكن تعميمها على مدارس أخرى .

الحدود الزمنية : هذه الدراسة طبقت عام 2020 – 2019 حيث سيتم قياس المتغيرات وجمع البيانات في فترة زمنية محددة ، ولن يتم الاعتماد على قياس المتغيرات في فترات زمنية متلاحقة .

الحدود البشرية : وهم أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

6 .الدراسات السابقة :

الدراسات العربية :

1- دراسة الشيخ ، 2019 بعنوان : (أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على تحسين سمعة المنظمة) :

هدفت هذه الدراسة إلى استبانة أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على تحسين الصورة الذهنية للبنوك التجارية ، كما تهدف إلى التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها. وقد تكون **مجتمع الدراسة** من موظفي البنوك التجارية بأدرار حيث تم توزيع 51 استبانة ودعوتهم للإجابة عليه ومن ثم تم استرداد 31 استبانة وقد قمنا على تحليلهم باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية على برنامج SPSS بهدف الحصول على نتائج الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية مجتمعة على تحسين الصورة الذهنية للبنوك التجارية، ومن خلال هذه النتائج عرضنا مجموعة من التوصيات منها : زيادة نشاط البنوك فيما يخص المسؤولية الاجتماعية لما لذلك من أثر يعود بالمصلحة عليهم وعلى أصحاب المصالح وتحديد ما هو مناسب لقدرتها التنافسية في مجال الأعمال .

.

2- دراسة خالد ، 2018 بعنوان : (دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المنظمة)

هدف البحث إلى تناول دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المنظمة ، **دراسة حالة شركة** شيكان للتأمين وإعادة التأمين بولاية النيل الأبيض للعام 2017 ، كما **هدف البحث** إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعة المنظمة ، توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها تلعب المسؤولية أهمية كبيرة في تعزيز سمعة الشركة وتساعد على ترسيخ الصورة الذهنية للعملاء

3- دراسة بوعافية ، 2018 بعنوان : (تأثير المسؤولية الاجتماعية على منظمات الأعمال

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مدى تأثير كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مختلف أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي لتلاؤمهما مع الموضوع ، **وكحالة تطبيقية تم اختيار مؤسسة** مطاحن سيدي ارغيس فرع أم البواقي ، حيث قمنا بتوزيع استبانة على 40 فرد في المؤسسة في مختلف المستويات التشغيلية ، **ولقد توصلنا في نهاية الدراسة** إلى أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية لها تأثير اكبر على بعد العمليات الداخلية ،
باعتبار أن المسؤولية تنبع من داخل المنظمة، ثم يليه البعد المالي، ثم بعد التعلم والنمو، أما بعد العميل فكان في المرتبة الأخيرة، مما يدفع المؤسسة إلى العمل أكثر لتحسين صورتها العامة في أذهان عملاءها وكل إفراد المجتمع .

4- دراسة محمد صالح، 2017 بعنوان : (دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الصورة الذهنية (دراسة حالة مصنع سكر عسلاية)

تناولت الدراسة دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة (مصنع سكر عسلاية) تمثلت الدراسة في تراجع دور معظم المؤسسات الانتاجية من مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه البيئة والمجتمع الذي تمارس في نشاطها الاقتصادي وغياب التنمية والخدمات الأمر الذي انعكس على الصورة الذهنية ،**هدفت الدراسة** إلى معرفة علاقة الموضوع بالتوجه المستقبلي للمنظمة المبحوثة والتعرف على الاطار المقاهيمي للمسؤولية الاجتماعية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ،ارتكزت الدراسة على عدة فرضيات أهمها : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وتحسين الصورة الذهنية للمصنع **وتوصلت إلى عدة نتائج منها** : أهمها اثبات الفرضية أنه يوجد علاقة ذو دلالة احصائية بين المسؤولية والصورة الذهنية .

5- دراسة حبيب الله ،2016 بعنوان (دور المسؤولية الاجتماعية في تمويل أنشطة العمل

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية المجتمعية للشركات الخاصة في تمويل أنشطة العمل الطوعي، استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يتناسب مع هذا النوع من الدراسات ، تلخصت الفرضيات في وجود علاقة وتنسيق بين المسؤوليةالاجتماعية وأنشطة العمل الطوعي ، واهتمام الجهات العليا بالمسؤولية الاجتماعية وقناعتها بفائدتها وأهميتها .
استخدم الباحث أداة المقابلة وتمثلت العينة في 10 شركات تم اختيارها بطريقة عشوائية وتوصل الباحث إلى نتائج أهمها أن الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في دعم العمل الطوعي يؤدي إلى ترقية وتجويد الأداء.

6- دراسة خوجلي و محمد علي ، 2016 بعنوان :(المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الصورة الذهنية للشركات) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على تحسين الصورة الذهنية للشركات ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكانت العينة الميسرة حجمها 125 وزعت على **شركات الاتصالات** السودانية ، **وتوصلت** الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية ، **وتوصى** الدراسة متخذي القرار إلى تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة وخارجها لتحسين الصورة الذهنية للشركة .

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة Mulyadi ، 2020 بعنوان :

Impact of corporate social responsibility toward firm value and profitability

هدف هذا البحث إلى دراسة تأثير المسؤولية الاجتماعية في قيمة الشركة وربحيتها تم تطبيق هذه الدراسة على 30 شركة في اندونيسيا استنادًا إلى الأبحاث التي أجريناها ، باستخدام أنموذج الانحدار الخطي المزدوج واستخدام GRI كمقياس لنشاط المسؤولية الاجتماعية للشركات ، **اكتشفنا** أنه لا توجد علاقة كبيرة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وقيمة الشركة (تقاس بـ Tobin's Q). نجد أيضًا الدليل نفسه على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والربحية .

2- دراسة Chumpitaz، 2008 بعنوان :

: Impact of Corporate Social Responsibility on Consumer Trust

هدف هذا البحث إلى تحليل تأثير تصورات المستهلكين حول أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على ثقتهم تجاه الشركة وتسليط الضوء على الآليات والظروف الأساسية لهذا التأثير. تستند هذه الورقة إلى استبانة استبانة أُجري على عينة من 618 مستهلكًا حول مستحضرات التجميل والملابس الرياضية. توضح النتائج أن تصورات المستهلكين حول أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات لها تأثير إيجابي على ثقتهم تجاه الشركة ، بشكل مباشر وغير مباشر من خلال التأثير على الجودة المدركة للمنتجات المعروضة ورضا المستهلك.

3- دراسة Windsor، 2001 بعنوان (The future of corporate social responsibility) :

هدف هذا البحث إلى تقديم المقال تاريخًا تطويريًا لفكرة المسؤولية الاجتماعية للشركات بدءًا من العصر التقدمي إلى إطار الأداء الاجتماعي للشركة وهرم كارول للمسؤوليات الاجتماعية للشركات. هناك ثلاثة بدائل ناشئة أو منافسين للمسؤولية:

(1) تصور اقتصادي للمسؤولية ؛ (2) جنسية الشركات العالمية ؛ (3) ممارسات إدارة أصحاب المصلحة. يفحص المقال ويقيم كل بديل. ثم يقيم المقال احتمالات مسؤولية الأعمال في سياق عالمي. لا يزال هناك أساسان للمسؤولية الاجتماعية: (1) علم النفس السائد للمدير ؛ و (2) الإطار المعياري .لمعالجة كيفية تشكيل علم النفس. تعتبر الآثار المترتبة على الممارسة والمنحة الدراسية

4- دراسة Lantos، 2001 بعنوان :

: The boundaries of strategic corporate social responsibility

هدف هذا البحث إلى تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ومكوناته الأربعة : الواجبات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والإيثار

يناقش وجهات نظر مختلفة حول الدور المناسب للأعمال في المجتمع ، من تحقيق الربح إلى مزود خدمة المجتمع يقترح أن المسؤولية الاجتماعية للشركات الأخلاقية ، المستندة إلى مفهوم الواجبات والمسؤوليات الأخلاقية ،يخلص إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات الاستراتيجية جيدة لرجال الأعمال والمجتمع. ينصح بأن التسويق يأخذ دورًا رائدًا في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات الاستراتيجية. يلاحظ الصعوبات في ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات ويقدم اقتراحات للمسوقين في التخطيط للمسؤولية الاجتماعية للشركات الاستراتيجية .

5- **دراسة Lenguyen ، 2011 بعنوان (Impact of a CSR Program on a Company's Image and Reputation):**

تهدف هذه الدراسة بعض الأدلة التجريبية التي تهدف إلى الإجابة على السؤال التالي: هل تؤثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات على صورة الشركة وسمعتها؟ تم استخدام الاستبانةات والمقابلات الشخصية التي أجريت لاستطلاع 400 من أصحاب المصلحة في تايلند ،

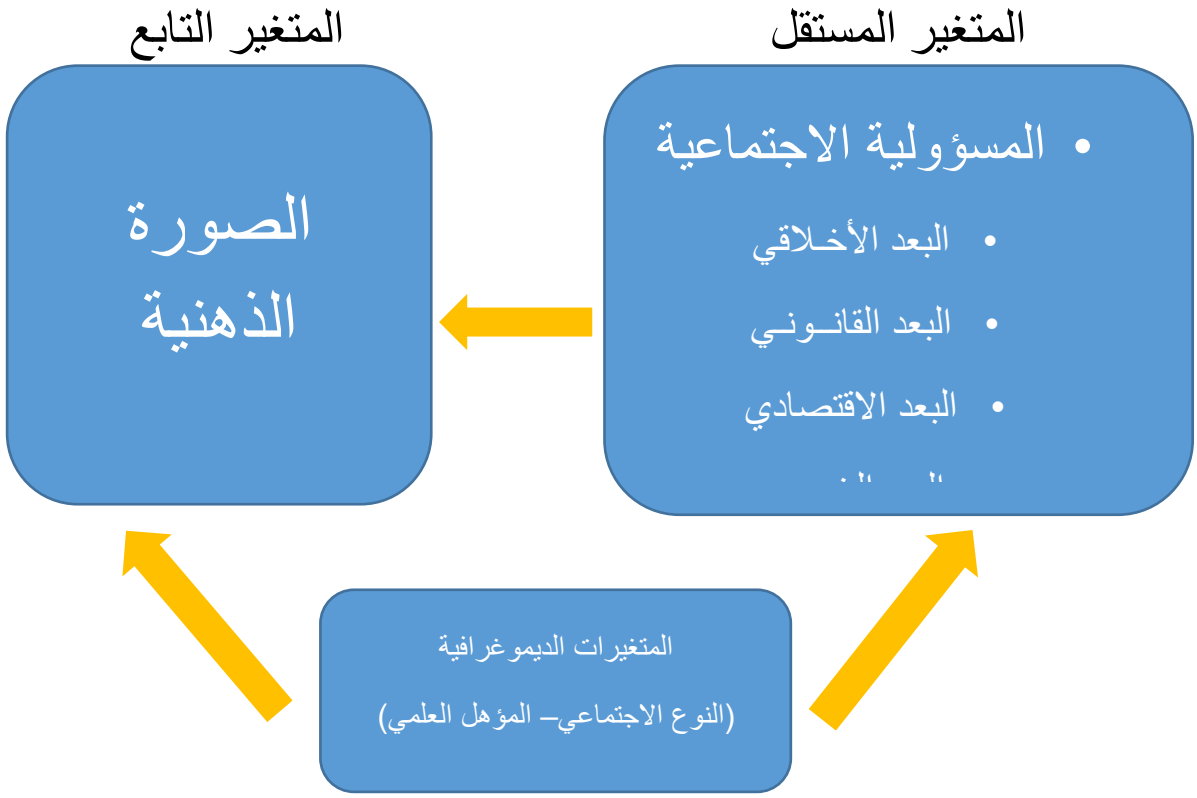
وجد الباحث أن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتعلق بالمخاوف الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية ، قد وجد أنها ذات تأثير منخفض إلى متوسط على صورة الشركة المدروسة وسمعتها ، ويمكن الاستنتاج أنه نظراً لممارستها البارزة ، قامت الشركة ببناء صورة وسمعة جيدة للشركة في المجتمع ويوصي الباحث بنهاية البحث إلى توسيع شبكة المسؤولية الاجتماعية للشركات والتركيز أكثر على القضايا البيئية ، واستخدام آلية فعالة للقياس لتقييم آثار وفوائة برامج المسؤولية

الاجتماعية للشركات .

7 . أنـموذج الـدراسة STUDY MODEL :

يتكون أأنموذج الدراسة من المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل بأبعاده (الاقتصادي ، القانوني ، الأخلاقي ، الخيري) والصورة الذهنية كمتغير تابع .

شكل 1\2أنموذج الدراسة



المصدر :إعداد الباحث

8- فـرضيـات الـدراسة :HYBOTHESES

بناءً على مراجعة الدراسات السابقة (الرتيمات2015 ، المالح 2017) والتي أشارت لوجود أثر ايجابي قوي للمسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية مثل دراسة و وفقاً للأسلوب الاستنتاجي وبالاعتماد على أسلوب الفرضية البديلة في صياغة الفرضيات فقد تم وضع الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية الأولى :

H1 : يوجد أثر إيجابي قوي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي – القانوني – الأخلاقي – الخيري) في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

وينبثق عن الفرضية أربع فرضيات فرعية تتمثل في التالي :

H1.A يوجد أثر ذو إيجابي معنوي للبعد الاقتصادي في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

H1.B يوجد أثر ذو إيجابي معنوي للبعد القانوني في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

H1.C يوجد أثر ذو إيجابي معنوي للبعد الأخلاقي في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

H1.D يوجد أثر ذو إيجابي معنوي للبعد الاقتصادي في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

الفرضية الرئيسية الثانية :

H1 تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع – المؤهل العلمي).

وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسية فرضيتين فرعيات كمايلي :

H1:A تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف النوع .

H1:B تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف المؤهل العلمي .

الفرضية الرئيسية الثالثة :

H1 : يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع – المؤهل العلمي).

وينبثق عن هذه الفرضية فرضيتين فرعيتان كما يلي :

H1 : A تختلف الصورة الذهنية باختلاف النوع .

H1 : B تختلف الصورة الذهنية باختلاف المؤهل العلمي .

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

القسم الأول : المسؤولية الاجتماعية

1. **مدخل إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية.**
2. **تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات .**
3. **التحديات التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.**
4. **مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.**
5. **أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.**
6. **أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.**
7. **مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.**
8. **مجالات المسؤولية الاجتماعية في المنظمات.**

القسم الثاني : الصورة الذهنية :

9. **مفهوم الصورة الذهنية.**
10. **أهمية الصورة الذهنية.**
11. **خصائص الصورة الذهنية.**
12. **الخصائص النظرية للصورة الذهنية.**
13. **أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية .**

1. مدخل إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية :

تعتبر المسؤولية الاجتماعية تطور في الفكر الاداري حيث كان الهدف الأساسي في الإدارة قديماً تحقيق أعلى ربح ممكن ، ولكن في أوائل الخمسينات من القرن الماضي ظهر اتجاه قوي وخاصة في المجتمعات الرأسمالية يدعو إلى ضرورة التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه فأصبحت الإدارة مسؤولة ليس فقط عن تحقيق الكفاءة الاقتصادية لأنشطة المنظمة معبراً عنها بواسطة مؤشر الربحية ، ولكن أيضاً عن ما يجب ان تؤديه المنظمة اتجاه المشاكل الاجتماعية المترتبة على تلك الأنشطة ، بمعنى أن الإدارة أصبحت مضطرة إلى مزاولة المسؤولية الاجتماعية إلى جانب مسؤوليتها الاقتصادية .[1]

2. تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

مرّ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بخمس مراحل أساسية وهي :

مرحلة الثورة الصناعية و الادارة العلمية :

تمثل الثورة الصناعية حدثا بارزا في تاريخ الانسانية حيث بدأ استخدام المخترعات العلمية في المؤسسات ، وكانت هذه الأخيرة تركز وجودها فقط على تحسين الأداء الاقتصادي من خلال الاهتمام بالبيئة الداخلية لتحقيق الارباح لإعادة استثمارها دون الاهتمام بالعاملين والمجتمع ففي هذه الفترة تم استغلال جهود العاملين

و تشغيل الاطفال و النساء لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قاسية و اجور متدنية هذا من جهة ، ومن جهة ثانية لم يكن هناك أي وعي بيئي لان الثورة الصناعية كانت في بدايتها ، وأن وفرة المياه و المساحات الشاسعة و الخضراء غير المستغلة تم استغلالها بشكل يحقق أعلى العوائد و الارباح ، لم تثر انتباه المجتمع الى خطورة التلوث البيئية

و امام هذه الوضعية ، نستطيع القول أن ادارات المنظمات قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين اجور العاملين لكن مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء انتاج اكبر[2]

مرحلة ظهور خطوط الانتاج : ان تزايد استغلال العاملين و اصابات العمل الكثيرة ، بالإضافة الى الوفيات الناتجة عن تشغيل الاطفال و النساء ، أدى بالمدراء الى التفكير في تحسين ظروف العمل ، و قد تزامن هذا مع ابتكار Henry Fordلخطوط الانتاج ، و الذي ترتب عليه انتاج كميات كبيرة من السيارات ما أدى الى تحسين ظروف عملهم ، وهنا بدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في المنظمات و خاصة ظروف العمل لغرض زيادة الأرباح 2.

[1] مشنن ، محمد زين العابدين ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة
[2] طاهر خامرة ، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لماهية المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة ، دراسة حالة سوناطراك 2007

مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير و النظرية الكينزية :

إن اهمال المنظمات الصناعية لمسؤوليتها اتجاه بعض الأطراف المتعددة جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء حيث كان هدفها تسويق اكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بعين الاعتبار رغبات و ميول المستهلكين و مصالحه المتعددة ، ما أدى الى الكساد العالمي الكبير أفرز انهيار كبير للشركات و بالتبعية تسريح الاف العاملين ، و في هذه الفترة كانت المسؤولية الاجتماعية للشركات في أدنى مستوياتها ما نجم عنها ظهور دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين ، ومع ظهور نظرية Gins Berg التي دعت بوجوب تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، أدى الى بناء أرضية لتأصيل أفكار و تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية من خلال تعزيز دور النقابات ، وتعالت الأصوات بالمطالبة بتحسين ظروف العمل ، و سن قوانين جديدة و تحديد الحد الادنى للأجور ، و اشراك العاملين بالإدارة ، وقد ظهر جليا بعد الحرب العالمية الثانية و التوسع الصناعي، و هنا بدأت المسؤولية الاجتماعية تأخذ مكانة هامة في استراتيجية المنظمة.[3]

مرحلة المواجهات الواسعة بين الادارة و النقابات:

تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات و زيادة تأثيرها في قرارات المنظمة بشكل عام، وزيادة توعية الناس بالمخاطر البيئية ، وتعالت الأصوات تطالب بتحسين نوعية الوقود ، كما تميزت هذه الفترة كذلك بزيادة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات البيئية المختلفة ، ما أدى بهذه المنظمات الى زيادة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية و البيئية ، وكذا الاخلاقية للعاملين من خلال تبنيها لمفهوم محاسبة المسؤولية لاجتماعية و عملت على تطوير مقاييس الاداء الاجتماعي خاصة بعد أحداث الحادي عشر سبتمبر 2001، و ما تلاها من فضائح مالية لعدد من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه الى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات و تفشي الفساد بها ما أدى ببعض المنظمات الى ادراج الشفافية في اطار المسؤولية الاجتماعية لمحاربة هذه الظاهرة .[4]

3. التحديات التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها : [5]

العولمة : وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة النوع الاجتماعي ية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية ، وأصبحت تركز في حملاتها

[3] نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شرطات الأعمال ، 2006 ص 201
[4] عبد الغفور ددان ، 2012
[5] بوبكر محمد الحسن ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة 2014

- الترويجية على أنها تهتم بحقوق الانسان ، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين ، وبأنها لاتسمح بتشغيل الأطفال ، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية .

- **تزايد الضغوط الحكومية :** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين للبيئة ، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالاً طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات ، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام .

- **الكوارث والفضائح الأخلاقية :** حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية ، مما جعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعابة .

- **التطورات التكنولوجية المتسارعة :** والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الإلتزام بتطوير المنتجات ، وتطوير مهارات العاملين ، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المتسهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار ، خاصة في ظل الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي ، وبالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية ، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضاً ، إذ أصبح لزاماً على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها وأن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمقاً مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين ، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق .

4. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

أورد الباحثون وجهات نظر متعددة بشأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئة للمنظمات ويعود هذا الاختلاف حسب اعتقادنا إلى التغيرات الجوهرية التي تشهدها المجتمعات على مر الزمن والتطوير المستمر لتوقعاته ، ما أفرز عدم توافق بشأن النقاط التي يشملها بسبب وجود عدد كبير من أصحاب المصالح التي تتعدد أهدافهم وتتناقض أحيانا من جهة ، ومن جهة ثانية وجود فجوة بين مايتوقعه المجتمع من هذه المنظمات وبين مايتصوره رجال الأعمال من إمكانيات يمكن أن تقدمها منظماتهم للمجتمع ، إضافة إلى اعتمادها على أنظمة الإدارة البيئية لتحسين الأداء البيئي بوصفه مطلباً دولياً ،[6]

وفي مايلي بعض التعارف المقدمة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

يرى **Durker** ، 1985أن المسؤولية الاجتماعية هي : " التزام المنشأة إتجاه المجتمع الذي تعمل فيه "

بينما **Holms**، 1999فيرى بأنها " التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه

[6] مشنن ، محمد زين العابدين ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة

وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث ، وخلق فرص عمل وحل مشكلة السكن والمواصلات وغيرها .

وقد لخص **Carroll** ،1991 المسؤولية الاجتماعية في إطار الأبحاث الرائدة التي قام بها في أربعة جوانب رئيسية تتمثل في :

البعد الاقتصادي ، البعد القانوني (المسؤولية القانونية) ، البعد الخيّر (المسؤولية الخيرة) ، البعد الأخلاقي (المسؤولية الأخلاقية) .[7]

بالمقابل يرى **Steakmest** ،1979أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية لم تحدد أبعادها بدقة حتى يومنا هذا ، بسبب دخول بعض المتغيرات الحضارية والثقافية والدينية ، مما أدى إلى وجود حيرة لدى بعض المنظمات لتحديد المدى الذي يجب أن تصل إليه المسؤولية الاجتماعية والأفق الذي تنطلق منه هذه المسؤولية .

وهكذا انتقل مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية من مفهوم ضيق للتعامل مع أحداث بيئية آنية إلى هدف استراتيجي ، يتطلب إعطاء أهمية كبيرة في التخطيط الاستراتيجي بعيد الأمد ، يأخذ بعين الاعتبار توقعات الشرائح المختلفة للمجتمع ومجسدة إياها بصورة تضر قيام منظمات الأعمال بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب لاستثمارها ، من خلال اتخاذ القرارات المهمة بطريقة تحقق رفاهية للمجتمع ومصالحه .[8]

ومماسبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلتهم والمجتمع ككل .

5. أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

لتطبيق المسؤولية الاجتماعية عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها ما يلي :

بالنسبة للمنظمة :

- تحسين صورة المنظمة في ترسيخ المظهر الايجابي وخصوصاً لدى العملاء والعاملين عامة
- تحسين مناخ العمل السائد في مظمة الأعمال ، ونشر التعاون والترابط بين مختلف الأطراف الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ؛

[7] طاهر محسن ، مهدي محسن العامري 2008
[8] مولاي لخضر عبدالرزاق ، شنيني حسين ، 2011 .

- استمرار أصحاب المصالح الخارجيين في التعامل مع المنظمة ، ذلك لتوفير لهم الشعور بالأمن و الأمان والسلامة ، والذي يحقق ذلك هو إمداد هؤلاء بالمعلومات الصحيحة والدقيقة.[9]

المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي :

والتي تشمل :

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة .
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع .
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات ومختلف الفئات ذات المصالح .
- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية .

بالنسبة للدولة :

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المنظمات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

6. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

عرض بعض الباحثين عناصر المسؤولية الاجتماعية في إطار عام يغطي مجموعة من الأبعاد ، حيث أن هذه العناصر يمكن أن تكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة ونشاطها وتأثيرفئات أصحاب المصالح المختلفين ، وحسب Carrollفإن المسؤولية الاجتماعية تضم أربع عناصر جوهرية رئيسية :

1- الاقتصادي Economic

[9] الطاهر خامرة 2007

2- القانوني Legel
3- الأخلاقي Ethical
4- الخيري Philanthoropy

وفي هذا الإطار قدم Carroll مصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن أن تؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة ،حيث فهم هذه العناصر الأربعة للمسؤولية التي قدمها Carroll يتطلب إيجاد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع وخاصة في إطار العناصرالاقتصادية والقانونية حيث تمثل هذه العناصر مطالب أساسية للمجتمع من المفترض تلبيتها من قبل منظمات الأعمال .[10]

في حين يتوقع المجتمع من منظمات الأعمال أن تلعب دوراً أكبر فيما يخص العنصر الأخلاقي والخيري علماً أن هذا الأخير يمثل في حقيقته رغبات مشروعة للمجتمع من المفترض ان تتبناه منظمات الأعمال
وقد وضع Carroll هذه العناصر بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فإن استناداً فإن إستناد أي بعد على بعد آخر يمثل حالة واقعية .[11]

وفي مايلي جدول يوضح لنا أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية بشيء من التفصيل حسب تقسيم Carroll لأبعاد المسؤولية الاجتماعية :[12]

جدول (2\1) أبعاد المسؤولية الاجتماعية

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	- منع الاحتكار وعدم الاضرار بالمستهلكين - احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين
	التكنولوجيا	- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن يوفرها . - استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة .
القانوني	قوانين حماية المستهلك	- عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها . - حماية الأطفال صحياً وثقافياً . - حماية المستهلك من المواد المزورة والمزيفة .
	حماية البيئة	- منع تلوث المياه والهواء والتربة . - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها .

1 مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني 2001
[11] كوثرمحمد أحمد محمد خوجلي والطاهر أحمد محمد علي 2016
[12] طاهر محسن الغالبي ، صالح مهدي محسن العامري 2008

		- منع الاستخدام التعسفي للموارد . - صيانة الموارد وتنميتها .
	السلامة والعدالة	- منع التمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعيأو الدين - ظروف العمل ومنع عمل الأحداث وصغار السن . - إصابات العمل . - التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي . - عمل المرأة وظروفها . - المهاجرين وتشغيل غير القانونين . - عمل المعوقين .
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية	- مراعات الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك . - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص . - مراعاة حقوق الانسان .
	الأعراف والقيم الاجتماعية	- احترام العادات والتقاليد . - مكافحة المخدرات والممارسات اللاخلاقية . -
الخير		- نوع التغذية . - الملابس . - الخدمات . - النقل العام . - الذوق العام . -

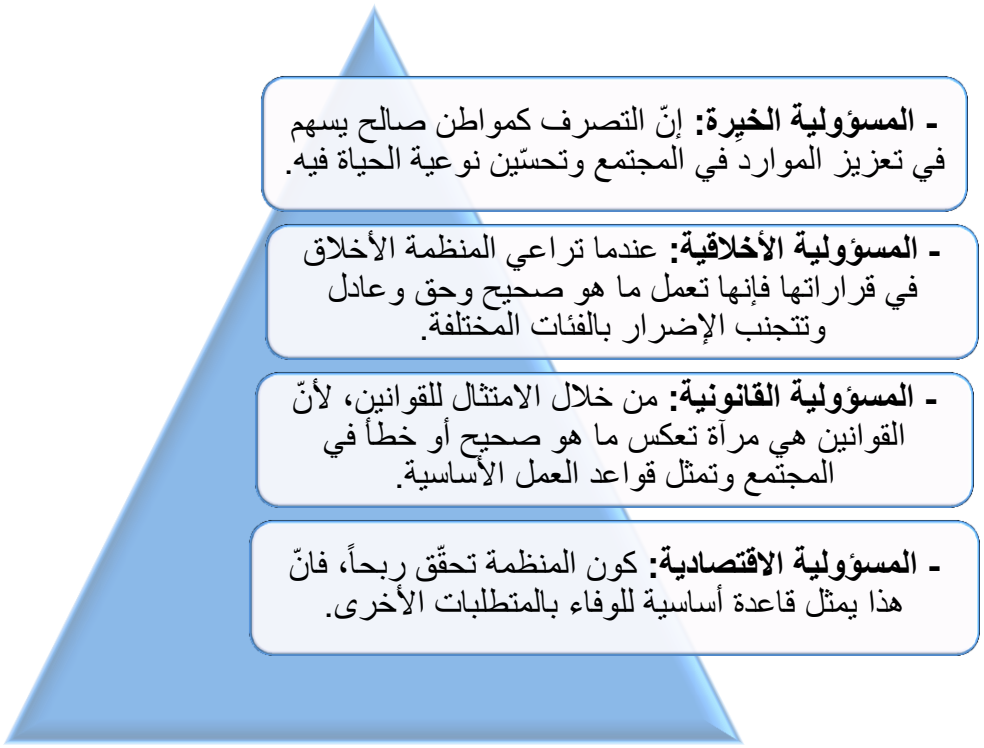
المصدر : أنموذج Carroll

لتوضيح الترابط pyramid وظف هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل Carrollوالملاحظ أن بينهم فلا يمكن أن تتوقع من منظمات الأعمال مبادرات خيرة ومسؤولية إذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت

شوطاً في إطار تحملها لمسؤوليتها الإقتصادية والقانونية والأخلاقية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها والشكل أدناه يوضح هرم Carooll للمسؤولية الاجتماعية .[13]

الشكل (1\3) هرم Carroll

[13] طاهر محسن ، مهدي العامري 2008



المصدر : أنموذج carroll ، 2002

إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية حذت بالباحث Carroll إلى بيان إلى أن المسؤولية الاجتماعية تضم عناصر جوهرية رئيسية وفي إطار ذلك طور مصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف تؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة .
إن مسؤولية الشركة الاجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة والتي أوردها Carool بالمعادلة التالية : [14]

المسؤولية الاجتماعية = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية الأخلاقية +المسؤولية القانونية + المسؤولية الخيّرة

أنموذج كارول ، 1991

7. مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المبادئ الأساسية التالية :

[14] عبدالرزاق مولاي لخضر ، حسين شنيني (ذكر سابقاً)

- **مبدأ إحترام مصالح الأطراف المعنية :** أن تقرأ المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعاً بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعاً في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية .

- **مبدأ القابلية للمسائلة :** أن تكشف المنظمة وبشكل منظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية وإلى حد ملائم للسياسة والقرارات والاجراءات – ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية – التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضا الأثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة .

- **مبدأ الاذعان القانوني :** أن تلتزم المنظمة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لاجراءات راسخة ومحددة والالمام بها

- **مبدأ احترام الأعراف الدولية :**أن تحترم المنظمة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والاعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الارشادية عند قيامها بتطوير سياستها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية .
- **مبدأ الشفافية :** تفصح المنظمة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقرارتها وأنشطتها بمافي ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع ، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المنظمة .
- **مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان :** أن تنفذ المؤسسة السياسية والممارسات الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الانسان .

- وفي هذا الإطار وضعت الأمم المتحدة مبادرة جماعية صادرة عن الشركات الكبرى لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وتهدف هذه الاتفاقية إلى حشد طاقات رجال الأعمال وطرح الحلول لمواجهة تحديات العولمة .[15]

8. مجالات المسؤولية الاجتماعية في المنظمة :

يمكن الإشارة إلى بعض المجالات التي حددتها لجنة جمعية المحاسبين الأمريكيين وتضم قائمة بمجالات المسؤولية الاجتماعية التي تعد من أهم القوائم المقبولة من طرف المؤسسات والباحثين:

1- الأنشطة الخاصة بالمجتمع .
2- الأنشطة الخاصة بالموارد البشرية .
3- الأنشطة الخاصة بالمساهمين .
4- الأنشطة الخاصة بالبيئة والموارد الطبيعية .

[15] [15] مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني، 2011

5- الأنشطة الخاصة بالمنتج والخدمة .

مع العلم أن ليست كل المنظمات مطالبة بهذه القائمة لأنه يمكن وجود أنشطة اجتماعية لا تتلاءم معها لأن طبيعة الأنشطة تتغير مع تغير الفترات الزمنية وتغيير لبيئة الأعمال .

وأخيراً :
فإن نجاح قيام المنظمات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساساً على إلتزامها بثلاث معايير :

- الاحترام والمسؤولية ، بمعنى احترام المؤسسة للبيئة الداخلية (العاملين) والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع)
- دعم المجتمع ومساندته : وهو وقوف المؤسسة في مع المجتمع كفرد من الأفراد في السراء والضراء
- حماية البيئة : وهي محافظة المؤسسة للبيئة من التلوث . [16]

9- الصورة الذهنية :

ظهر مصطلح الصورة الذهنية في عام 1908 على يد Graham Wallace والذي أشار إلى أن الناخبين في حاجة إلى تكوين شيء مبسط ودائم ومنظم عند الثقة في مرشح ما .

وكمصطلح له علاقة بالمنشآت التجارية لم يستخدم إلا مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين . ثم مالبث أن استخدم في المجالات السياسية والإعلامية والمهنية المختلفة .

ويتفق علماء النفس أن الرموز اللغوية هي أرقى أنواع الرموز وأكثرها قدرة على نقل الأفكار والاتجاهات والآراء ومدخلات الاتصال على الكلمات في معظم الأحيان والرموز غير اللفظية في بعض الحالات ، وهذه الرموز ترجمة لصورة ذهنية تحمل معلومات عن واقع معين .[17]

ولقد ساهمت المعاجم اللغوية في تقديم تعريفات لغوية فعرفت الصورة الذهنية على أنها مشتقة من اللفظة اللاتينية Imege بمعنى رسم أو شكل أو صورة ، وهي تعادل في العربية كلمة انطباع أو فكرة ذهنية .

ومع تقدم علوم الاتصال دخل مصطلح الصورة الذهنية في مختلف مجالات البحوث المتصلة بالرأي العام ، ثم تعاظم الاهتمام بها مع التقدم الكبير بالعمر في مجالات الاتصالات والمعلومات الذي حول العالم إلى قرية صغيرة تضخ فيها المعلومات والأخبار والقصص الاخبارية ليلاً

[16] محمد حسني عبدالجليل صبحي، 1995 .
[17] عبد الحكيم خليل مصطفي ، 2013

ونهاراً ، فتعاظم الاهتمام بدراسة الصورة في مختلف فروع الإعلام سياسياً واقتصادياً واجتماعياً وبيئياً وإدارياً .

أما " **Clement** 1979" فيعرف الصورة الذهنية : بأنها تمثيل منظم لموضوع ما في النظام المعرفي للفرد والصورة الذهنية هي بنية تراكمية من السمات التي تميل نحو التجانس ، فهي تمثل أنموذجاً مبسطاً لبيئة الفرد ، وتنشأ من تلقي الفرد رسائل عن طريق وسائل الاتصال المباشر وغير المباشر ، وتتميز بأنها تمثل واقعاً صادقاً لأصحابها ، ينظرون من خلاله ويتصرفون على أساسه وفي الموسوعة الإعلامية هي الانطباع الذي يكون الفرد عن الأشياء المحيطة به متأثر بالمعلومات المختزنة عنها وفهمه لها ، وبذلك فأن الصورة الذهنية هي نتاج عناصر المعرفة والإدراك .

وهذه الصورة الذهنية للأشياء والموضوعات المحيطة ، تؤثر مرة أخرى في إداركنا لها وبالتالي في تقويمها تقويماً صحيحاً . فمن خلال المعلومات الناقصة ، أو الاعتقادات السالبة عن أحد الموضوعات يتكون إدراك خاطئ ، يؤثر في تصورنا عن هذا الموضوع ، وبالتالي فإن هذه الصورة تؤثر بعد ذلك في التعرض إلى كل مايرتبط من معلومات أو معارف أو معتقدات أو إتجاهات ، وتظل الصورة غير الصحيحة موجود إلى أن يتم تصحيحها من خلال المعلومات أو تعديل الاعتقادات ، أو تصحيح إدراك موضوع الصورة . [18]

لقد تزايد الاهتمام في الفترة الأخيرة بمفهوم الصورة الذهنية (Image) حيث أُبحت كل المنظمات والمؤسسات والشركات والأحزاب السياسية والدول والجماعات العرقية والدينية تكافح لبناء صورة ذهنية إيجابية لنفسها على المستوى العام للدرجة التي يمكن القول أن هذا المفهوم يمكن أن يتطور في المستقبل القريب ليصبح علماً جديداً قائماً بذاته له أصوله وقواعده ونظرياته .

وقد كان لـ BRISTOL عام 1960 م دور كبير في نشر هذا المفهوم بين رجال الأعمال على وجه الخصوص ، ثم تزايد استخدام هذا المصطلح في المجالات التجارية والسياسية والإعلامية والمهنية . [19]

وقد أدى هذا الاهتمام المتزايد بعملية بناء الصورة الذهنية للمنظمات إلى زيادة تطور العلاقات العامة كعلم وكمهنة ولم يعد مجال الاهتمام بالصورة الذهنية قاصراً على العلاقات العامة فقط بل أصبح مجال اهتمام علم الإدارة ، فالمديرون والقادة والمسؤولون يحتاجون بشكل متزايد إلى تطوير قدراتهم ومهاراتهم في التعامل مع الجمهور والمساهمين في بناء صورة إيجابية لأنفسهم وللمنظمات التي يعملون في إدارتها .

---

[18] محمد منير حجاب ، 2007
[19] محمد منير حجاب ، 2007

وقد جاء استخدام مصطلح الصورة الذهنية نتيجة لتزايد اهتمام العلاقات العامة بها خاصة أن العلاقات العامة ترتكز على حقيقة علمية وهي أن الانسان كائن اجتماعي بطبعه ولايمكن أن يعيش بمعزل عن المجتمع الذي يعيش فيه ، وكذلك نجد أن أحد الأهداف الرئيسية للعلاقات العامة هو إحداث قدر من التكيف والتوافق بين المواقف والاتجاهات والسياسات لمؤسسة ما وبين جمهورها الذي تربطه مصالح معها .

وثمة عامل آخر قد أسهم في تزايد الاهتمام بمصطلح الصورة الذهنية وهو التأثير الكبير والواضح لمهنة العلاقات العامة في المجتمع الأمريكي الذي كان بداية ميلادها وذلك في بداية النصف الثاني من القرن العشرين .

وقد تعددت التعريفات التي وضعها الباحثون حول الصورة الذهنية فيعرفها القزاز بأنها الصورة التي ينظر بها الشخص أو مجموعة من الناس إلى شخص آخر أو مجموعة أخرى والتي تقوم بدوراً حيوياً في التأثير على التفاعل الاجتماعي بين الناس كما أن محتوى هذه الصورة يحدد وبشكل كبير عندما يتفاعل الشخص بشكل إيجابي أو بشكل سلبي أو بشكل حيادي تجاه شخص آخر وخاصة إذا كان هذا الشخص من ثقافة أو جنس أو ديانة مختلفة عنه " .[20]

وقد أجمل سليمان صالح التعريفات في " مجموعة السمات والملامح التي يدركها الجمهور ويبني على أساسها مواقفة واتجاهاته نحو المنظمة أو الشركة أو الدولة أو الجماعة وتتكون تلك الصورة عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الاتصال المباشر أو عن طريق العمليات الاتصالية الجماهيرية وتتشكل سمات وملامح الصورة الذهنية من خلال إدراك الجمهور لشخصية المنظمة ووظائفها وأهدافها وشرعية وجودها وأعمالها والقيم الأساسية التي نتبناها " .[21]

كما أن تكوين الصورة الذهنية **يتأثر بمجموعتين من العوامل** التي تتفاعل معها وهي :

أولاً :

العوامل الاجتماعية والتي تتمثل في التنشئة الاجتماعية مثل الأسرة والمدرسة والأقران ووسائل الإعلام والتي من خلالها يتم تشكيل وتكوين مدركات الفرد تجاه الأشياء .5

ثانياً :

العوامل الشخصية الخاصة بالفرد مثل السن والنوع والطبقة الاجتماعية التي ينتمي لهالفرد ومستوى الذكاء .

[20] حنان أحمد سليم وحسام علي سلامة ، 2002
[21] سليمان صالح ، 2005

وفي تطور الدراسات حول الصورة الذهنية ظهرت مفاهيم جديدة مثل مفهوم الصورة النمطية والصورة القومية وغير ذلك من المفاهيم .[22]

10. أهمية الصورة الذهنية :

ترجع أهمية الصورة الذهنية إلى حقيقة مفادها أن إدراك الانسان للعالم من حوله وللعلاقات بين الأشياء هو إدراك محدود ، فالعالم الذي يحيط بنا لا يمكن الإحاطة به مرة واحدة وذلك لمحدودية الإمكانات المتاحة لدى الانسان ليجوب العالم ، ومن ناحية أخرى لمحدودية المرحلة العمرية التي يعيشها الإنسان ، لذلك يلجأ الإنسان إلى تكوين صورة ذهنية عن العالم الخارجي وعن الآخرين يستعين بها ويعتمد عليها وبعد ذلك يصبح لها دوراً في تشكيل مدارك الفرد وسلوكياته وتوقعاته و ردود افعاله تجاه القضايا المهمة بل وعن حياته بصفة عامة ، كما أن الصورة الذهنية تلعب دوراً مهماً في حياة الأفراد والدول حيث يفترض أنها تكون لدى الأفراد صور عديدة عن أشياء كثيرة عن الدول أو الشعوب أو المنشآت وغير ذلك .

وقد لا يعرف الناس شيئاً عن ذلك ولكن إذا ما تعرضوا لمعلومات كثيرة عنها وتكونت بالتالي صور معينة في أذهانهم فإنه يصعب تغيير هذه الصور ولكنها لا تظل ثابتة في معالمها بلا أي تغيير ، فهي لا تتصف بالثبات والجمود وإنما تتسم بالمرونة والتفاعل المستمر فتتطور وتنمو وتتسع وتتعدد وتتعمق وتقبل التغيير طول الحياة .[23]

وتكمن أهمية الصورة الذهنية أيضاً في أنها تصور لنا أشياء عن الواقع غير دقيقة غالباً ، ومع ذلك نشعر أن انطباعنا نحو هذه الموضوعات والشخصيات والدول حقيقي ، في حين أنها لا تمثل إلا صوراً ذهنية نكونها لأنفسنا وبالتالي فإن الواقع ليس هو الصورة الذهنية والصورة الذهنية ليست كذلك انعكاس للواقع وبالتالي فلكل شخص صور ذهنية ينطلق من خلالها للحكم على الأشياء والأشخاص والدول ، وهنا يأتي دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية الجماعية بل وتشكيل الصورة الذهنية للرأي العام .[24]

وقد أصبحت الصورة الذهنية من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق النجاح وذلك ما يدفع المنظمات والمؤسسات والشركات والدول إلى انفاق الكثير من الأموال والجهود من أجل تشكيل صورة ذهنية إيجابية لنفسها ، فعلى المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة فإن الصورة الذهنية الايجابية يمكن أن تحقق النتائج التالية :[25]

---

[22] حنان أحمد سليم وحسام علي سلامة ، مرجع سابق .
[23] علي عجوة ، مرجع سابق .
[24] إيمان نعمان جمعة ، 2001 .
[25] سليمان صالح ، مرجع سابق

أولاً : على المستوى الداخلي :

أ . زيادة القدرات الانتاجية للعاملين داخل المنظمة أو المؤسسة حيث ثبت أن هذه القدرات تتزايد كلما تزايد رضا العاملين عن المؤسسة وكانت صورتها لديهم ايجابية ، وتزايد اعتزازهم وفخرهم بها ، على سبيل المثال اهتمام أساتذة الجامعات خاصة الذين يعملون في جامعات لها صورة ايجابية بتعليم الطلاب وزيادة قدراتهم العقلية .

ب. تساهم الصورة الذهنية الايجابية في انخفاض المشاكل العملية وارتفاع الروح المعنوية للجمهور الداخلي ، الأمر الذي يلقى بظلاله على زيادة الكفاءة الانتاجية .

ج. تلعب الصورة الطيبة للمنشأة دوراً مهما في جذب رؤوس الأموال وزيادة أعداد المساهمين ، وكذلك تساهم هذه الصورة في اجتذاب الموردين والمتعهدين والموزعين ، بالإضافة إلى سهولة التعامل مع الهيئات التنفيذية والتشريعية في الدولة .

د. تساهم الصورة الايجابية للمنشأة في زيادة قدرة إدارتها على اتخاذ القرارات الصحيحة ورسم الخطط الطوحة للتوسع وتشجيعها على تحقيق المزيد من الأهداف الكبيرة . [26]

ثانياً على المستوى الخارجي :

أ. زيادة ثقة الجمهور فيما تقدمه المنظمة أو الشركة من منتجات وخدمات .
ب. زيادة تعرض الجماهير لخطاب المنظمة أو المؤسسة أو الشركة وزيادة إمكانيات تقبل الجمهور لهذا الخطاب .
ت. زيادة فرص الاتصال الحواري بين المنظمة وجمهورها وهو ما يؤدي إلى زيادة فرص تقييم الجمهور للمنظمة وبالتالي زيادة فرص تطوير هذه المنظمة .
ث. الصورة الايجابية تلعب دورا مهما خلال الأزمات التي تتعرض لها المنظمة ، فهي تقلل من إمكانيات اتخاذ الجمهور لمواقف عدائية ضدها .
ج. زيادة إمكانية المشاركة الجماهيرية في الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المنظمة وزيادة امكانية تطوير العلاقات الجيدة بين المنظمة وجمهورها .

ولذلك نجد أن هناك ارتباط وثيق بين العلاقات العامة والصورة الذهنية حيث ينبع من الأهمية التي تؤديها العلاقات العامة كوظيفة حيث تضطلع بدور مهم في تشكيل الصورة الذهنية لدى الأفراد كما أن الصورة الذهنية " تستمد أهميتها في المقام الأول من خلال إسهامها بشكل مباشر في القرارات التي يتخذها الناس تجاه الأحداث والأشياء ، كما تؤثر في طبيعة واتجاهات علاقات الناس ببعضهم البعض " [26]

[26] محمد يوسف ابراهيم ، مرجع سابق

11 . خصائص الصورة الذهنية :

يمكن أن نستعرض خصائص الصورة الذهنية كمايلي :

1- الصورة الذهنية تظهر أقرب إلى مثيرات العالم المادي الواقعي .
2- الصورة الذهنية تبرز صفات مادية للمتغيرات كالشكل والحجم بدرجة عالية من الوضوح .
3- أن ظهور أجزاء الصورة الذهنية كافية لممارسة الإدراك ، وذلك وفق مقدرة الفرد على تكملة الفراغات قانون ((الاغلاق في الإدراك) .[27]

عليه يمكن إيجاز الخصائص الآتية لتمثل المتغيرات من خلال الكلمات على النحو التالي :

1- الكلمات تعبر عن تمثيل رمزي لأن العلاقة بين الكلمة وما تمثلها من معاني قد يكون مختلفاً من فرد لآخر .
2- الكلمات والرموز أكثر فاعلية من الصور من شرح المفاهيم المجردة بينما تعد الصور أكثر فاعلية من الكلمات أو الرموز في شرح المفاهيم المادية .
3- أن ظهور الكلمة أو الرمز في عمليات التمثيل غير كافية لحدوث الإدراك وفق قانون الإغلاق وذلك على عكس الصور .
4- استخدام الكلمات والجمل يجب أن تخضع لمجموعة من القواعد اللغوية الاجتماعية خلال عمليات التمثيل .27

12. الخصائص النظرية لمفهوم الصورة الذهنية :[28]

أهم الخصائص النظرية لمفهوم الصورة الذهنية يمكن إجمالها في النقاط التالية :

1- الصورة المكانية : هي الصورة التي تتكون لدى الفرد عند وضعه في المكان المحيط به .
2- الصورة الزمانية : هي الصورة التي يكونها الفرد عن مجرى الزمن ومكانه فيه .
3- الصورة العقلانية : وهي الصورة التي تتكون لدى الفرد عن الكون من حيث هو نفسه من نسق الانتقادات والعلاقات .
4- الصورة القيمية : وتتألف من الأحكام المتعلقة بماهو خير وشر .
5- الصورة الوجدانية : وهي الصورة التي تصبح فيها الأجزاء المتنوعة من رؤية العالم بصفة عاطفية تفاعلية وهذه الصورة تتعلق بمانحب ومالانحب من أجزاء .
6- الصور الشخصية : وتتعلق بمكان الفرد في عالم الأفراد والأشخاص والنظم التي تحيط به .
7- الصورة من حيث هي مقسمة إلى جوانب شعورية ومعنى ذلك أن الأفراد ليس على وعي كامل بكل جوانب رؤية العالم لديهم حيث توجد درجات متفاوتة من الشعور بتلك الجوانب .

---

[27] عدنان يوسف العثوم ، علم النفس المعرفي بين النظرة والتطبيق ، 2004
[28] عدنان يوسف العثوم ، 2004

8- الصورة منظوراً إليها من خلال بعد التأكيد أو التعيين وعدم التأكد والوضوع والغموض فهنالك بعض الجوانب الأخرى بالوضوح والتأكد .
9- الصورة منظوراً إليها من خلال بعد الواقعية وعدم الواقعية ، ويعني ذلك اتفاق رؤية ويعني ذلك اتفاق رؤية العالم أو الصورة الذهنية مع بعض جوانب العلم كما هي عليه في الواقع .
10- الصورة منظوراً إليها من بعد الخصوصية أو العمومية بمعنى ما إذا كانت رؤية العالم تكون رؤية فردية ذاتية أو شخصية أو جمعية يشترك فيها جمع الأفراد .28

13 . أثر المسؤولية الاجتماعية في الصورة الذهنية :

أولاً : ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتحسين الصورة الذهنية :

إن مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية يكون من ناحية أصحاب المصالح المستفيدين من وجود المنظمة وتتكون من فئات وفق نعمة عباس وآخرون (المالكين – الزبائن – العاملين – المجتمع - البيئة) 32 (الغالبي 2008 ،صفحة 293)

تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية اعتباراً لحجج كثيرة تنحصر فيما يلي :

- تعد مجالاً مناسباً بين المنظمة والمجتمع .
- تحقيق حالة الإشباع للحاجات ممايعني تحقيق الربحية الاجتماعية لعموم المجتمع (البكري ،2001 ، صفحة 52) .
- تحسين وتطور صورة المنظمة وسمعتها أما المجتمع ;(الشمايلة ،2017 ،صفحة 45) .
- تعتبر أمراً واجباً كمسؤولية المدير عن منصبه . (صبري ، 2013 ، صفحة 17) .

وهناك من ربط بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية فالمنظمات اليوم وفي ظل احتدام شدة المنافسة تحرص أكثر من أي وقت مضى على صورتها في أذهان جميع الأطراف المتعاملة معهم ، لأن لكل منظمة صورة ذهنية في أذهان جميع المتعاملين معها شاءت أم لم تشأ ، وسواء خططت لذلك أم لم تخطط ولاشك أن الصورة الذهنية الحسنة يمكن أن تسهم الكثير في نجاح المنظمة واستمرارها . (المالح ، 2017 ، صفحة 1) .

ثانياً : الارتباط بين عناصر الصورة الذهنية وأبعادها :

قدم Westberg ,1994 سبعة أبعاد لصورة الشركة وهي :

- العناية : مدى قدرة المنظمة على الاستجابة للعملاء والعناية بهم .
- المنافسة : قوة المنظمة ونجاحها وتميزها عن المنافسين .

- الابتكارية : القدرة على الابداع والإتيان بكل جديد .
- الشهرة : مدى انتشار سمعة المنظمة وشعبيتها .
- العملية : تعدد الموارد والقدرات ومدى كفاءة الشركة .
- الخبرات الموروثة : تاريخ المنظمة وفيما إذا كانت مرتبطة بتاريخ وثقافة المجتمع .
- المصداقية : درجة الدقة بالمنظمة والشعور بالأمان معها [29]

ويعتبر Cassidy صورة المنظمة أنها واحدة من الأصول وبأنها تجذب المستهلكين والعاملين والمستثمرين ، وتتألف من ستة عناصر (الجذب العاطفي ، المسؤولية الاجتماعية ، السلع والخدمات ، بيئة العمل ، العمل ، الرؤية والقيادة ، والأداء المالي) [30]

بالربط بين عناصر الصورة الذهنية وأبعادها من جهة تتضح لنا جلياً العلاقة بين الصورة الذهنية وهذه الأخيرة ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي :

جدول رقم (2\2) : الربط بين عناصر الصورة الذهنية وأبعادها

عناصر الصورة الذهنية	أبعاد الصورة الذهنية
المسؤولية الاجتماعية	المصداقية
السلع والخدمات	الابتكارية
بيئة العمل	العملية والخبرات
الرؤية والقيادة	المنافسة
الأداء المالي	الشهرة

المصدر : الشيح بلة أسماء – 2018

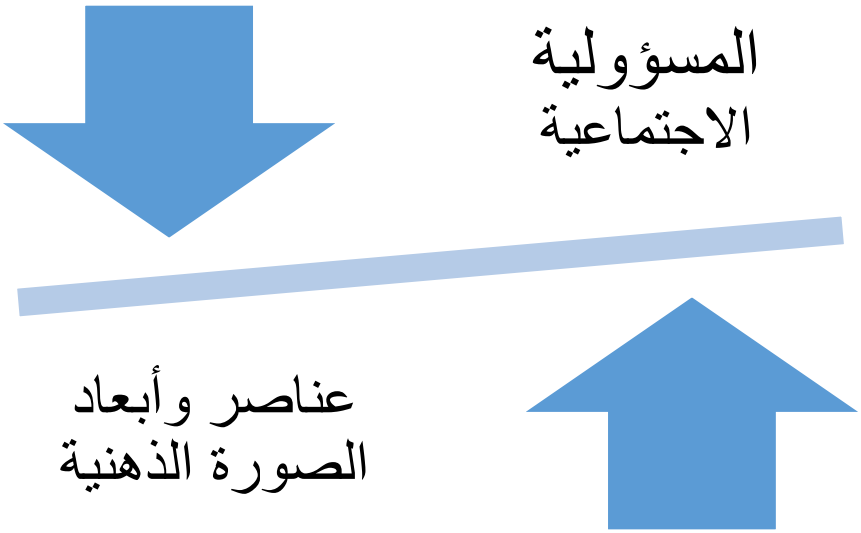
من الجدول السابق يتضح لنا كيف ترتبط أبعاد الصورة الذهنية وعناصرها والتي بدورها ترتبط بحجج الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ومنه تتضح جلياً العلاقة التبادلية بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية والشكل التالي يوضح كيف أنّ تبني المسؤولية الاجتماعية يعطي صورة ذهنية أو يؤثر عليها والعكس كذلك .

---

[29] .(عقل ، 2010 ، صفحة 46) .

[30] .(قائد ، 2015) .

شكل (3\3) أثر المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية



المصدر : إعداد الباحثة

من الشكل السابق نلاحظ أن مبادئ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تلتزم تبني أحد عناصر أو أبعاد الصورة الذهنية ، كما أن عناصر الصورة الذهنية وأبعادها توجد بالضرورة أحد مبادئ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية .

الفصل الثالث

جمع بيانات الدراسة وتحليلها

القسم الأول:

1. لمحة عن العينة المستهدفة
2. اختبار ثبات أداة الدراسة
3. اختبار صدق الاتساق الداخلي
4. وصف عينة الدراسة

القسم الثاني:

1- النتائج المتعلقة بإجابات أولياء الطلاب حول الجزء الأول (أبعاد المسؤولية الاجتماعية).
2- النتائج المتعلقة بإجابات أولياء الطلاب حول الجزء الثاني (الصورة الذهنية).
3- اتجاه وموقف أفراد العينة من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية .

القسم الثالث :

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى .
2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية .
3.اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة
4- نتائج الدراسة .
5-النتائج
6-التوصيات
7-المراجع

القسم الأول: لمحة عن العينة و وصفها :

1- لمحة عن مدرسة النخبة(براعم الخير) الخاصة :

بدأت مدرسة النخبة(براعم الخير) عام 2014 كأول روضة تطبق منهج المنتسوري في محافظة حمص بالإضافة لنظريات التعليم الحديثة مثل : التعليم عن طريق اللعب والتعليم التفاعلي .

وفي عام 2016 وسعت ترخيصها ليشمل مرحلة التعليم الأساسي وتقوم حالياً بالتجهيز لافتتاح المرحلة الإعدادية في العام القادم .

وفي عام 2019 انتقلت من المدينة لبناء أنموذجي في ريف حمص يتضمن مرافق ترفيهية مسبح ومسرح وملاعب .

رؤية المدرسة : تربية جيل إيجابي واعي منفتح مثقف متميز علمياً قادر على خدمة مجتمعه .
وتتخذ شعاراً لها : التعليم بإحسان أي بإتقان واحترافية ، تعد براعم الخيرمن أفضل ثلاث مدارس خاصة في حمص تطبق أحدث نظريات التعليم بالإضافة للمناهج الاثرائية وتعليم اللغات .
تمتاز المدرسة بتوجهها لتكون مدرسة للمتفوقين ، حيث أن لديها 80% من طلابها بمستوى جيد جداً
و 55 % من طلابها في المراتب الثلاثة الأولى .

تعمل على بناء شخصية الطفل وثقافته وتهتم بالأنشطة الاجتماعية وتدمج طلابها للمشاركة بها .

2- اختبار ثبات أداة الدراسة :

وفقاً لـ field (2009) فإن الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوٍ لقيمة المُعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة (Sendawula et al, 2018).

تم تصميم الاستبانة وفقاً لدراسات سابقة إلا انه لضمان وبيان صدقها و وثوقيتها فقد تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام اختبار "ألفا كرونباخ" (Reliability Analysis – Cronbachs Alpha) وذلك لتحديد معامل ثبات الأداة المُستخدمة في قياس المتغيرات كما هو موضح في الجداول التالية :

فوفقاً لـ (Sekran 2009, p311) فإن اختبار ألفا كرونباخ يُستخدم لاختبار ثبات وموثوقية المقياس، فإذا كانت نتيجة هذا الاختبار:

1: أصغر من 0.6 فهذا يشير إلى أن النتائج غير مرضية أو أن البيانات لا يمكن الاعتماد عليها.

2: 0.7 فهذا يشير إلى أن البيانات مقبولة ويمكن الاعتماد عليها.

3: 0.8 فهذا يشير إلى أن الثبات جيد.

الجدول رقم (3\1)ألفا كرونباخ لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

	Reliability Statistics	
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	Cronbach"s Alpha	**N of Items**
البعد الاقتصادي	0.810	**4**
البعد القانوني	0.837	**4**
البعد الأخلاقي	0.768	**4**
البعد الخيري	0.768	**3**

الجدول رقم (3\2) ألفا كرونباخ الجزئي للمحاور

المحور	**Cronbach's Alpha**	**N of Items**	**درجة الثبات**
المسؤولية	0.926	16	**جيد**
الصورة الذهنية	0.936	5	**جيد**

ويُلاحظ من الجدول رقم (3/1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكافة فقرات الأداة كانت أكبر من 0.6 حيث بلغت (0.83). وهي نسبة عالية لأغراض إجراء الدراسة الأمر الذي يدل على ثبات جيد جداً لأداة الدراسة.

كما يُظهر الجدول رقم (3/2) أن قيمة مُعامل ألفا كرونباخ لمحوري المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية كانت بالترتيب (0.76) (ثبات جيد) و (0.75) (ثبات جيد) مما يدل على وثوقية جيدة لكلا المحورين.

3- اختبار صدق الاتساق الداخلي:

ويُقصد بالاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة: مدى اتساق جميع فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وُضعت لقياسه ولاتقيس شيء آخر.

وعليه قمنا بحساب مُعامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، ويرى القحطاني (2014 ص 252) أن معامل الارتباط يتراوح بين 1- و +1 كلما اقتربت r من (1) دل ذلك على قوة العلاقة، وكلما اقتربت من (0) دل ذلك على ضعف العلاقة، أما الإشارة فتدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين. وقد حدد مجالات قوة العلاقة كالتالي:

من 0.7 إلى 0.9 ارتباط قوي.
من 0.5 إلى 0.69 ارتباط متوسط القوة.
من 0.01 إلى 0.49 ارتباط ضعيف.

الجدول (3\3) اختبار صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

صدق الاتساق الداخلي لمحور البعد الاقتصادي		
العبارة	معامل بيرسون	sig
تقوم المدرسة بتقديم خدماتها بقسط مناسب للأهالي	0.786**	0.000
تعتبر متطلبات المدرسة مناسبة لكم .	0.816**	0.000
تحرص المدرسة على تقديم خدمات مرضية للأهالي	0.796**	0.000
تسعى المدرسة للتميز في السوق في مجال التعليم	0.806**	0.000
صدق الاتساق الداخلي لمحور البعد القانوني		
العبارة	معامل بيرسون	sig
تتحمل المدرسة مسؤوليتها اتجاه أي أذى يلحق بطلابها	0.846**	0.000

لاتميز المدرسة بين طلابها على أساس خصائصهم الشخصية	0.780**	0.000
تحترم المدرسة معايير الأمن والسلامة لطلابها	0.871**	0.000
تحرص المدرسة في الحفاظ على معايير التهوية والإضاءة	0.813**	0.000
صدق الاتساق الداخلي لمحور البعد الأخلاقي		
العبارة	معامل بيرسون	Sig
تراعي المدرسة "عدم الشخصنة" في التعامل مع طلابها	0.832**	0.000
تمنح المدرسة فرص متكافئة لتنمية شخصيات الطلاب	0.767**	0.000
تطبق المدرسة عقوبات صارمة على مخالفات السب والشتم	0.735**	0.000
تتوافق قيم وأهداف المدرسة مع قيم المجتمع	0.743**	0.000
صدق الاتساق الداخلي لمحورالبعد الخيري		
العبارة	معامل بيرسون	sig
تستقبل المدرسة طلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة	0.760**	0.000
تقدم المدرسة منح لطلاب متفوقين وغير قادرين على دفع أقساطها	0.868**	0.000
تدعم المدرسة مبادرات وأنشطة اجتماعية	0.850**	0.000
صدق الاتساق الداخلي لمحور الصورة الذهنية		
العبارة	معامل بيرسون	sig
أتكلم بإيجابية عن هذه المدرسة أمام أصدقائي وأنصح بها	0.913**	0.000

أشعر بالرضا من خدمات هذه المدرسة	0.930**	0.000
يتناسب القسط المدرسي مع الخدمات المقدمة من قبلها	0.878**	0.000
لا أفكر بتغيير هذه المدرسة	0.852**	0.000
أشعر أن هذه المدرسة لديها خدمات متميّزة مقارنة بالمدارس الأخرى	0.909**	0.000

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن جميع العبارات ترتبط مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن فقراته دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وأنه يوجد ارتباط معنوي متفاوت مابين ارتباط متوسط القوة إلى ارتباط قوي. أي أن جميع عبارات الاستبانة صادقة ومتسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

4- وصف عينة الدراسة:

يوضح الجدول (4/3) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي ، المؤهل العلمي).

الجدول (4/3) وصف عينة الدراسة

المتغيرات الديموغرافية		التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	26	13.8%
	أنثى	162	86.2%
المؤهل العلمي	إعدادي ومادون	33	17.6 %
	الشهادة الثانوية	44	23.4 %
	معهد متوسط	24	12.8 %
	جامعي	73	38.8 %

	دراسات عليا	14	7.4 %

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول (4\4) أن خصائص عينة الدراسة كما يلي:

- **النوع الاجتماعي :** تبيَن أن (26.1%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، و (73.9 %) من أفراد العينة هم من الإناث.

- **المؤهل العلمي:** كانت النسبة العظمى من المجيبين من عينة الدراسة من طلاب الجامعات وحملة الشهادة الجامعية بنسبة (64.7 %) تليها طلاب وحملة شهادات الدراسات العليا بنسبة (22.6 %) ثم حملة شهادة المعاهد المتوسطة بنسبة (6.5 %) ومن بعدها حملة الشهادة الثانوية بنسبة (5.4 %) والنسبة الأقل كانت لحملة الشهادة الإعدادية فمادون بعدد مجيبين 4 شكل مانسبته (0.8 %) من عينة الدراسة.

القسم الثاني : النتائج المتعلقة بإجابات أولياء الطلاب :

تحليل النتائج المتعلقة بإجابات أفراد العينة :

1. النتائج المتعلقة بإجابات أولياء الطلاب حول الجزء الأول (أبعاد المسؤولية الاجتماعية):

نلاحظ من الجدول (5/3) أن المتوسط العام للإجابات حول المسؤولية الاجتماعية بلغ (3.67) مما يدل على رضا جيد لأفراد العينة عن المسؤولية الاجتماعية

وقد احتلت العبارة " تسعى المدرسة للتميز في السوق بمجال التعليم ا" المرتبة الأولى (4.4894)، تليها العبارة " تحرص المدرسة على تقديم خدمات مرضية للأهالي " (4.2606)، تليها العبارة " تعتبر متطلبات المدرسة مناسبة لكم " (3.9096). مما أهمية البعد الاقتصادي كبعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية .

الجدول (5\3) إجابات أفراد العينة حول عبارات الجزء الأول

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي
تقوم المدرسة بتقديم خدماتها بقسط مناسب للأهالي	غير موافق بشدة	6	3.2 %	3.5319
	غير موافق	26	13.8 %	
	محايد	35	18.6 %	
	موافق	104	55.3 %	
	موافق بشدة	17	9.0 %	
تعتبر متطلبات المدرسة مناسبة لكم	غير موافق بشدة	1	0.5 %	3.9096
	غير موافق	17	9.0 %	
	محايد	15	8.0 %	
	موافق	120	63.8 %	
	موافق بشدة	35	18.6 %	
تحرص المدرسة على تقديم خدمات مرضية للأهالي	غير موافق بشدة	1	0.5 %	4.2606
	غير موافق	7	3.7 %	
	محايد	10	5.3 %	
	موافق	94	50.0 %	
	موافق بشدة	76	40.4 %	
تسعى المدرسة للتميز في السوق	غير موافق بشدة	3	1.6 %	4.4894
	غير موافق	6	3.2 %	

بمجال التعليم	محايد	6	3.2 %	
	موافق	54	28.7 %	
	موافق بشدة	119	63.3 %	
2_ البعد القانوني				
تتحمل المدرسة مسؤوليتها اتجاه أي أذى يلحق بطلابها	غير موافق بشدة	4	2.1%	4.1755
	غير موافق	6	3.2 %	
	محايد	14	7.4 %	
	موافق	93	49.5 %	
	موافق بشدة	71	37.8 %	
لاتميز المدرسة بين طلابها على أساس خصائصهم الشخصية	غير موافق بشدة	9	4.8 %	3.9574
	غير موافق	11	5.9 %	
	محايد	21	11.2 %	
	موافق	85	45.2 %	
	موافق بشدة	62	33.0 %	
تحترم المدرسة معايير الأمن والسلامة لطلابها	غير موافق بشدة	3	1.6 %	4.3564
	غير موافق	3	1.6%	
	محايد	17	9.0 %	
	موافق	66	35.1 %	

	موافق بشدة	99	52.7 %	
تحرص المدرسة في الحفاظ على معايير التهوية والإضاءة	غير موافق بشدة	4	2.1 %	4.3511
	غير موافق	1	0.5 %	
	محايد	10	5.3 %	
	موافق	83	44.1 %	
	موافق بشدة	90	47.9 %	
3_ البعد الأخلاقي				
تراعي المدرسة " عدم الشخصنة " في التعامل مع طلابها	غير موافق بشدة	6	3.2 %	3.9947
	غير موافق	7	3.7 %	
	محايد	23	12.2 %	
	موافق	98	52.1 %	
	موافق بشدة	54	28.7 %	
تمنح المدرسة فرص متكافئة لتنمية شخصيات الطلاب	غير موافق بشدة	5	2.7 %	4.1011
	غير موافق	6	3.2 %	
	محايد	18	9.6 %	
	موافق	95	50.5 %	
	موافق بشدة	64	34.0 %	
تطبق المدرسة	غير موافق بشدة	4	2.1 %	3.8298

عقوبات صارمة على مخالفات السب والشتم	غير موافق	11	5.9 %	
	محايد	43	22.9 %	
	موافق	85	45.2 %	
	موافق بشدة	45	23.9 %	
تتوافق قيم وأهداف المدرسة مع قيم وأهداف المجتمع	غير موافق بشدة	3	1.6 %	4.3351
	غير موافق	1	0.5 %	
	محايد	10	5.3 %	
	موافق	90	47.9 %	
	موافق بشدة	84	44.7 %	
تستقبل المدرسة طلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة	غير موافق بشدة	2	1.1 %	4.4043
	غير موافق	4	2.1 %	
	محايد	12	6.4 %	
	موافق	68	36.2 %	
	موافق بشدة	102	54.3 %	
تقدم المدرسة منح لطلاب متفوقين وغير قادرين على دفع أقساطها	غير موافق بشدة	3	1.6 %	4.1915
	غير موافق	5	2.7 %	
	محايد	29	15.4 %	
	موافق	67	35.6 %	

	موافق بشدة	84	44.7 %	
تدعم المدرسة مبادرات وأنشطة اجتماعية	غير موافق بشدة	3	1.6 %	4.4202
	غير موافق	1	0.5 %	
	محايد	8	4.3 %	
	موافق	78	41.5 %	
	موافق بشدة	98	52.1 %	

في حين احتلت العبارة " تطبق المدرسة عقوبات صارمة على مخالفات السب والشتم " المرتبة الأخيرة (3.8298) تليها العبارة " تراعي المدرسة عدم الشخصنة في التعامل مع طلابها " بمتوسط حسابي (3.9947)، تليها العبارة " تمنح المدرسة فرص متكافئة لتنمية شخصيات الطلاب " بمتوسط حسابي (4.1011).

2. النتائج المتعلقة بإجابات أولياء الطلاب حول الجزء الثاني (الصورة الذهنية):

نلاحظ من الجدول (6/3) أن المتوسط العام لإجابات أولياء الطلاب حول الصورة الذهنية المتكونة لديهم عن المسؤولية الاجتماعية قد بلغ (4.115957447) مما يدل على رضا جيد القوة لأفراد العينة.

وقد احتلت العبارة " أتكلم بإيجابية عن هذه المدرسة أما أصدقائي وأنصح بها " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.2979)، تليها العبارة " أشعر أن هذه المدرسة لديها خدمات متميّزة مقارنة بالمدارس الأخرى " بمتوسط حسابي (4.2340)، تليها العبارة " أشعر بالرضا من خدمات هذه المدرسة " بمتوسط حسابي (4.2181). تليها العبارة " لا أفكر بتغيير هذه المدرسة " بمتوسط حسابي (4.0160).وأخيراً عبارة " يتناسب القسط المدرسي مع الخدمات المقدمة من قبلها " بمتوسط حسابي (3.8138)

مما يدل على الصورة الذهنية الجيدة التي تتمتع بها المدرسة التي تطبق لديها المسؤولية الاجتماعية .

الجدول (3\6) إجابات أفراد العينة حول عبارات الجزء الثاني

العبارة	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي
الصورة الذهنية				
أتكلم بإيجابية عن هذه المدرسة أما أصدقائي وأنصح بها	غير موافق بشدة	7	3.7 %	4.2979
	غير موافق	3	1.6 %	
	محايد	16	8.5 %	
	موافق	63	33.5 %	
	موافق بشدة	99	52.7 %	
أشعر بالرضا من خدمات هذه المدرسة	غير موافق بشدة	3	1.6 %	4.2181
	غير موافق	8	4.3 %	
	محايد	15	8.0 %	
	موافق	81	43.1 %	
	موافق بشدة	81	43.1 %	
يتناسب القسط المدرسي مع الخدمات المقدمة من قبلها	غير موافق بشدة	7	3.7 %	3.8138
	غير موافق	20	10.6 %	
	محايد	20	10.6 %	
	موافق	95	50.5 %	

	موافق بشدة	46	24.5 %	
لا أفكر بتغيير هذه المدرسة	غير موافق بشدة	6	3.2 %	4.0160
	غير موافق	15	8.0 %	
	محايد	28	14.9 %	
	موافق	60	31.9 %	
	موافق بشدة	79	42.0 %	
أشعر أن هذه المدرسة لديها خدمات متميّزة مقارنة بالمدارس الأخرى	غير موافق بشدة	4	2.1 %	4.2340
	غير موافق	10	5.3 %	
	محايد	23	12.2 %	
	موافق	52	27.7 %	
	موافق بشدة	99	52.7 %	
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي للصورة الذهنية				4.115957447

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

3. اتجاه وموقف أفراد العينة من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية:

أرادت الباحثة معرفة اتجاه أفراد العينة تجاه المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي ، القانوني ،الأخلاقي ، الخيري)، والصورة الذهنية. من خلال اختبار T للعينة الواحدة " One Sample T - test"، وذلك لمعرفة فيما إذا كان كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية في مدرسة براعم الخير تميل نحو الجانب المتوسط. (أي تتجاوز وسط المقياس 3.4).

الجدول رقم (3\7) اتجاه وموقف أفراد العينة من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية

أبعاد المسؤولية	المتوسط	sig	الدرجة
البعد الاقتصادي	4.0479	0.000	إيجابي جيد
البعد القانوني	4.2101	0.000	إيجابي قوي
البعد الأخلاقي	4.0634	0.000	إيجابي جيد
البعد الخيري	4.3351	0.000	إيجابي قوي
الصورة الذهنية	4.1160	0.000	إيجابي جيد

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

حيث يعتبر من (4.2 حتى 5) موقف إيجابي قوي لأفراد العينة تجاه المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية.

ومن (3.4 حتى 4.2) موقف إيجابي جيد لأفراد العينة اتجاه المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية.

ومن (2.6 حتى 3.4) موقف متوسط لأفراد العينة اتجاه المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية.

ويُعتبر ما دون ذلك حيادي متوسط.

وتبين من الجدول أنَ موقف المجيبين تجاه كل من البعد الاقتصادي إيجابي جيد .

وموقف المجيبين اتجاه البعد القانوني إيجابي قوي واتجاه البعد الأخلاقي إيجابي جيد واتجاه البعد الخيري إيجابي قوي واتجاه الصورة الذهنية إيجابي جيد .

القسم الثالث: اختبار الفرضيات

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

H1: **يوجد أثر إيجابي معنوي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي – القانوني – الأخلاقي – الخيري) في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .**

لاختبار هذه الفرضية أرادت الباحثة أولاً أن تتأكد من وجود ارتباط خطي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية من خلال معامل الارتباط الخطي (Pearson Correlation) الذي يُستخدم لقياس درجة واتجاه العلاقة بين متغيرين كميين وتتراوح قيمته بين (1+ , 1-)، ويُعتبر الارتباط موجباً كلما اقترب مُعامل الارتباط من 1+ وبالتالي يدل على وجود علاقة قوية إيجابية بين المتغيرين حيث أن إشارة المُعامل تدل على اتجاه العلاقة. ويُعتبر الارتباط سالباً كلما اقترب معامل الارتباط من 1-، وبالتالي يدل على علاقة سلبية عكسية بين المتغيرين.

الجدول (3\8) الارتباط الخطي الثنائي Bivariate Correlation لأبعاد المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية

الأبعاد	الصورة الذهنية		حجم العينة	درجة الارتباط
	Pearson Correlation	Sig		
البعد الاقتصادي	0.808**	0.000	188	إيجابي قوي
البعد القانوني	0.797**	0.000	188	إيجابي قوي
البعد الأخلاقي	0.764**	0.000	188	إيجابي قوي
البعد الخيري	0.681**	0.000	188	إيجابي متوسط القوة

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

بملاحظة الجدول نجد أنه (عند مستوى دلالة 0.05 > sig لكل الأبعاد) نلاحظ وجود ارتباط. وكانت درجة الارتباط متقاربة في الأبعاد الأربعة. حيث كان ارتباطاً قوياً إيجابياً وجاء في المرتبة الأولى الارتباط بين البعد الاقتصادي والصورة الذهنية (0.808) يليها الارتباط بين البعد القانوني والصورة الذهنية (0.797) يليها الارتباط بين البعد الأخلاقي والصورة الذهنية (0.764) وأضعفها بين البعد الخيري والصورة الذهنية (0.681).

ولتحديد وتوضيح التأثيرات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي والذي يُستخدم أيضاً للتنبؤ بقيمة المتغير التابع (الصورة الذهنية) بدلالة المتغيرات المستقلة (أبعاد المسؤولية الاجتماعية) بعد إيجاد معادلة الانحدار الخطية وهي من الشكل Y=B0 + B1X حيث يمثل Y الصورة الذهنية، ويمثل X أبعاد الامتياز المسؤولية الاجتماعية . (أنموذج الانحدار الخطي البسيط).

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

H1. A: يوجد أثر ذو إيجابي معنوي للبعد الاقتصادي في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

اعتمدت الباحثة على الانحدار الخطي البسيط لتوضيح أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على الصورة الذهنية.

فمن خلال الجدول ANOVA يتبين وجود أثر **للبعد الاقتصادي في** الصورة الذهنية. حيث (F=349.947>1 , sig=0.000< 0.05) مما يعني أن الانحدار معنوي ويوجد أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع. وبالتالي أستطيع استخدام أنموذج الانحدار (المتمثل حالياً بمتغير مستقل واحد) لشرح تغيرات المتغير التابع. وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط من الجدول (14/3) (Y=-0.199 +1.066 X) أي أن زيادة X "البعد الاقتصادي " بمقدار 1 ستواكبها زيادة Y "الصورة الذهنية" بمقدار 1.066 ، (نسبة التغير بالبعد الاقتصادي سيرافقها تغيرات في الصورة الذهنية).

وبملاحظة الجدول (14/3) نجد (R= 0.808) (معامل الارتباط الخطي)، كما نجد أن (R square = 0.653) (نسبة المعلومة المشروحة من الصورة الذهنية بدلالة أنموذج الانحدار الحالي المُتمثل بالبعد الاقتصادي ، أي أن البعد الاقتصادي يشرح (يُفسر) 65% من التغيرات في الصورة الذهنية، وباقي التغيرات تعود لمتغيرات مستقلة أخرى لم نتناولها بعد. وبالتالي يوجد أثر للبعد الاقتصادي في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة براعم الخير الخاصة وبملاحظة الجدول السابق نستطيع القول بقبول الفرضية البديلة وبالتالي:

يوجد أثر إيجابي للبعد الاقتصادي في الصورة الذهنية لدى أولياء أمور مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة.

الجدول (9/3) Model Summary للبعد الاقتصادي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.808[a]	.653	.651	.52591	.653	349.947	1	186	.000

a. Predictors: (Constant), اقتصادي

جدول ANOVA (10/3) للبعد الاقتصادي

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	96.788	1	96.788	349.947	.000[b]
	Residual	51.444	186	.277		
	Total	148.232	187			

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

b. Predictors: (Constant), اقتصادي

جدول **Coefficients** (11/3) للبعد الاقتصادي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-.199-	.234		-.849-	.397			
	اقتصادي	1.066	.057	.808	18.707	.000	.808	.808	.808

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:**

H1.B: يوجد أثر إيجابي المعنوي للبعد القانوني في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

فمن خلال الجدول ANOVA يتبين وجود أثر للبعد القانوني على الصورة الذهنية. حيث (F=324.951 , sig=0.000< 0.05) مما يعني أن الانحدار معنوي ويوجد أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع. وبالتالي أستطيع استخدام أنموذج الانحدار (المتمثل حالياً بمتغير مستقل واحد) لشرح تغيرات المتغير التابع. وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط من الجدول (19/3) (Y=0.027+ 0.971 X) أي أن زيادة X "البعد القانوني " بمقدار 1 ستواكبها زيادة Y "الصورة الذهنية" بمقدار 0.971، (نسبة بالبعد القانوني التي سترافقها تغيرات في الصورة الذهنية).

وبملاحظة الجدول (12/3) نجد (R= 0.797) (معامل الارتباط الخطي)، كما نجد أن (R square = 0.636) (نسبة المعلومة المشروحة من الصورة الذهنية بدلالة أنموذج الانحدار الحالي المُتمثل بالبعد القانوني)، أي أن البعد القانوني يشرح (يُفسر) 63% من التغيرات في الصورة الذهنية، وباقي التغيرات تعود لمتغيرات مستقلة أخرى لم نتناولها بعد. وبالتالي يوجد أثر

للبعد القانوني في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في المدرسة . وبملاحظة الجدول السابق نستطيع القول بقبول الفرضية البديلة وبالتالي:

يوجد أثر إيجابي معنوي للبعد القانوني في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير

الجدول (12\3) Model Summary للبعد القانوني

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.797[a]	.636	.634	.53862	.636	324.951	1	186	.000

a. Predictors: (Constant), قانوني

جدول ANOVA (13/3) للبعد القانوني

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.272	1	94.272	324.951	.000[b]
	Residual	53.961	186	.290		
	Total	148.232	187			

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

b. Predictors: (Constant), قانوني

جدول **Coefficients** (14/3) للبعد القانوني

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.027	.230		.118	.906			
	قانوني	.971	.054	.797	18.026	.000	.797	.797	.797

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:**

H1.C: يوجد أثر إيجابي معنوي للبعد الأخلاقي في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

فمن خلال الجدول ANOVA يتبين وجود أثر للقيمة المدركة للمنتج الدوائي الحاصل على امتياز أجنبي على الصورة الذهنية. حيث (F=261.188 , sig=0.000< 0.05) مما يعني أن الانحدار معنوي ويوجد أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع. وبالتالي أستطيع استخدام أنموذج الانحدار (المتمثل حالياً بمتغير مستقل واحد) لشرح تغيرات المتغير التابع. وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط من الجدول (20/3) (Y= -0.002 + 1.013 X) أي أن زيادة X (البعد الأخلاقي) بمقدار 1 ستواكبها زيادة Y (الصورة الذهنية) بمقدار1.013 ، (نسبة التغير بالبعد القانوني سترافقها تغيرات في الصورة الذهنية).

وبملاحظة الجدول (15/3) نجد (R= 0.764) (معامل الارتباط الخطي)، كما نجد أن (R square = 0.584) (نسبة المعلومة المشروحة من الصورة الذهنية بدلالة أنموذج الانحدار الحالي المُتمثل بسعر المنتج الدوائي الحاصل على الامتياز الأجنبي)، أي أن البعد الأخلاقي يشرح (يُفسر) 58 % من التغيرات في الصورة الذهنية. وبالتالي يوجد للبعد الأخلاقي في الصورة الذهنية لدى أوليا الطلاب. وبملاحظة الجدول السابق نستطيع القول بقبول الفرضية البديلة وبالتالي:

يوجد أثر إيجابي معنوي للبعد الأخلاقي في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير .

الجدول(15\3) Model Summary للبعد الأخلاقي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.764[a]	.584	.582	.57574	.584	261.188	1	186	.000

a. Predictors: (Constant), أخلاقي

جدول ANOVA (16/3) للبعد الأخلاقي

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.578	1	86.578	261.188	.000[b]
	Residual	61.655	186	.331		
	Total	148.232	187			

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

b. Predictors: (Constant), أخلاقي

جدول **Coefficients** (17/3) للبعد الأخلاقي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-.002-	.258		-.007-	.995			
	أخلاقي	1.013	.063	.764	16.161	.000	.764	.764	.764

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:**

H1.*C*: يوجد أثر إيجابي معنوي للبعد الخيري في الصورة الذهنية في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

فمن خلال الجدول ANOVA يتبين وجود أثر للبعد الخيري على الصورة الذهنية. حيث (F=160.529 , sig=0.000< 0.05) مما يعني أن الانحدار معنوي ويوجد أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع. وبالتالي أستطيع استخدام أنموذج الانحدار (المتمثل حالياً بمتغير مستقل واحد) لشرح تغيرات المتغير التابع. وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط من الجدول (20/3) (Y= 0.255 + 0.891 X) أي أن زيادة X (البعد الخيري) بمقدار 1 ستواكبها زيادة Y (الصورة الذهنية) بمقدار0.891 ، (نسبة التغير البعد الخيري سيرافقها تغيرات في الصورة الذهنية).

وبملاحظة الجدول (18/3) نجد (R= 0.681) (معامل الارتباط الخطي)، كما نجد أن (R square = 0.463) (نسبة المعلومة المشروحة من الصورة الذهنية بدلالة أنموذج الانحدار

الحالي المُتمثل بالبعد الخيري)، أي أن البعد الخيري يشرح (يُفسر) 46% من التغيرات في الصورة الذهنية. وبالتالي يوجد أثر للبعد الخيري في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب. وبملاحظة الجدول السابق نستطيع القول بقبول الفرضية البديلة وبالتالي:

يوجد أثر إيجابي معنوي للبعد الخيري في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة النخبة -براعم الخير الخاصة .

الجدول (18\3) Model Summary للبعد الخيري

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.681[a]	.463	.460	.65404	.463	160.529	1	186	.000

a. Predictors: (Constant), خيري

جدول ANOVA (19/3) للبعد الخيري

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.668	1	68.668	160.529	.000[b]
	Residual	79.564	186	.428		
	Total	148.232	187			

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

b. Predictors: (Constant), خيري

جدول **Coefficients** (20/3) للبعد الخيري

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.255	.308		.826	.410			
	خيري	.891	.070	.681	12.670	.000	.681	.681	.681

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

وللتنبؤ بقيمة الصورة الذهنية من خلال المتغيرات المستقلة مجتمعةً (الاقتصادي ، القانوني ، الأخلاقي، الخيري)، لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Liner Regression Analyse ونجد من خلال الجدول أنه:

ونجد من خلال الجدول (23/3) أنه تؤثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية مجتمعةً في الصورة الذهنية وذلك من خلال (F=610.915 , sig=000<0.05) (ويوجد أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع) ومن خلال الجدول فإن معادلة انحدار هي [31] Y=-1.286 + 1.297 X ، أي أن زيادة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمقدار 1 ستواكبها زيادة في الصورة الذهنية المتكونة لديهم بمقدار0.795 ، وكما نجد أن R=0.876 وأيضاً (R square= 0.767). أي أن المسؤولية الاجتماعية تشرح 76% من التغيرات في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب. وبالتالي يوجد أثر إيجابي قوي للمسؤولية بتفاعل أبعاده في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب . وبملاحظة الجدول السابق نستطيع القول بقبول الفرضية البديلة.

يوجد أثر إيجابي معنوي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي ، القانوني ، الأخلاقي ، الخيري) في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

الجدول (21\3) Model Summary لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.876[a]	.767	.765	.43129	.767	610.915	1	186	.000

a. Predictors: (Constant), ابعاد المسؤولية

جدول ANOVA (22\3) لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.635	1	113.635	610.915	.000[b]
	Residual	34.597	186	.186		
	Total	148.232	187			

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

b. Predictors: (Constant), ابعاد المسؤولية

[31] معادلة الانحدار الخطي المتعدد هي من الشكل Y=a + B1X1 + B2X2 + … BnXn إلا أن الباحثة اختبار بأن تقوم بجمع أبعاد الامتياز إحصائياً.

جدول **Coefficients** (23/3) لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-1.286-	.221		-5.823-	.000			
	ابعاد المسؤولية	1.297	.052	.876	24.717	.000	.876	.876	.876

a. Dependent Variable: صورة ذهنية

الجدول (24/3) اختبار Stepwise لتحديد بُعد المسؤولية الاجتماعية الأكثر تأثيراً في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.808[a]	.653	.651	.52591	.653	349.947	1	186	.000
2	.860[b]	.740	.738	.45615	.087	62.242	1	185	.000
3	.876[c]	.768	.764	.43232	.028	21.953	1	184	.000
4	.882[d]	.777	.772	.42467	.009	7.692	1	183	.006

a. Predictors: (Constant), اقتصادي

b. Predictors: (Constant), اقتصادي، قانوني

c. Predictors: (Constant), اقتصادي، قانوني، أخلاقي

d. Predictors: (Constant), اقتصادي، قانوني، أخلاقي، خيري

ولتحديد البعد الأكثر تأثيراً في الصورة الذهنية استخدمت الباحثة طريقة Stepwise:

يتضح من خلال الجدول أن البعد الاقتصادي هي البُعد الأكثر تأثيراً في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب. بمعامل ارتباط R= 0.808، ونسبة المعلومة المشروحة من تغيرات الصورة الذهنية

هي R Square= 0.651 (65 %). وبقيمة (F= 349.947 , sig=0.000<0.05). ويُبين الجدول الأبعاد التي تم استبعادها وفق طريقة Stepwise.

2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية :

H1: يختلف إدراك أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي ، المؤهل العلمي).

وسيتم اختبار الفرضية باختبار فرضياتِها الفرعية:

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1,A: يختلف إدراك أبعاد المسؤولية باختلاف النوع الاجتماعي

ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باختبار (Independent Sample T- test)

بالنسبة للبعد الاقتصادي فقد كان المتوسط الحسابي للذكور المجيبين (3.8942) بينما كان للإناث المجيبات (4.0725) ولمعرفة فيما إذا كان هناك اختلاف بين الوسط الحسابي للذكور والوسط الحسابي للإناث نلاحظ من اختبار ليفين Leven"s test لتجانس البيانات أن (sig= 0.210>0.05)، مما يعني أننا نستطيع قراءة نتيجة (Independent Sample T-test) من السطر الأول Equal variance assumed (شرط تساوي البيانات مُحقق.

الجدول (25/3) اختبار Independent Sample T- test لمتغير النوع الاجتماعي وأبعاد المسؤولية الاجتماعية

البُعد	الوسط الحسابي لمتغير النوع الاجتماعي		Leven"s sig	Independent Samle T-test sig	شرط تساوي البيانات
	ذكور	إناث			
البعد الاقتصادي	3.8942	4.0725	0.210	0.212	Equal variance assumed
لبعد القانوني	3.9135	4.2577	0.270	0.025	Equal variance assumed
البعد الأخلاقي	3.8365	4.0998	0.485	0.063	Equal variance assumed
البعد الخيري	3.9615	4.3951	0.141	0.002	Equal variance assumed

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

وبما أن sig= 0.212>0.05 فهذا يعني أننا نرفض الفرضية البديلة ، وأنه لا يوجد اختلاف بين الوسط الحسابي للذكور والوسط الحسابي للإناث. وبالتالي لا يختلف إدراك البعد الاقتصادي باختلاف النوع الاجتماعي .

وبطريقة مناسبة بالنسبة للبعد القانوني نلاحظ من اختبار ليفين لتجانس البيانات أن (Leven"s test sig= 0.270) مما يعني أننا نستطيع قراءة نتيجة (Independent Sample T- test) من السطر الأول (Equal variance assumed) (شرط تساوي البيانات محقق) وهي 0.025<0.05وهذا يعني أننا نستطيع قبول الفرضية البديلة وبالتالي يختلف إدراك البعد القانوني باختلاف النوع الاجتماعي لصالح الإناث

وبطريقة مماثلة للبعد الأخلاقي بما أن (Leven"s test sig= 0.485) فنقرأ نتيجة (Independent Sample T- test) من السطر الأول 0.05 < 0.063 وبالتالي لا يختلف إدراك البعد الأخلاقي باختلاف النوع الاجتماعي.

وبطريقة مناسبة بالنسبة للبعد الخيري نلاحظ من اختبار ليفين لتجانس البيانات أن (Leven"s test sig= 0.141) مما يعني أننا نستطيع قراءة نتيجة (Independent Sample T- test) من السطر الأول (Equal variance assumed) (شرط تساوي البيانات محقق) وهي 2 0.05>0.00 وهذا يعني أننا نستطيع القبول بالبديلة وبالتالي يختلف إدراك البعد الخيري باختلاف النوع الاجتماعي لصالح الإناث

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية :**

H1,B: يختلف إدراك أبعاد المسؤولية باختلاف المؤهل العلمي:

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One Way ANOVA)، ويرتبط هذا التحليل بمعامل فيشر F (يجب أن يكون أكبر من 1 لكي نستطيع قراءة sig، فإذا كان F<1 بالتالي لاتختلف أبعاد الامتياز باختلاف المؤهل العلمي، وكلما كانت قيمة F أكبر كلما دلّ ذلك على وجود اختلاف).

نلاحظ من الجدول (26/3) أنه يوجد مؤشرات على الاختلاف في المتوسطات الحسابية بين مستويات المؤهل العملي، إلا أننا لا نكتفي بتلك الفروقات بل يجب أن نتأكد من الدلالة الإحصائية عن طريق تحليل ANOVA.

الجدول (26/3) اختبار One Way ANOVA لمتغير المؤهل العلمي وأبعاد المسؤولية الاجتماعية

الأبعاد	الوسط الحسابي لمتغير المؤهل العلمي					Homogeneity of Variance sig	ANOVA		Post Hoc
	إعدادي ومادون	الشهادة الثانوية	معهد متوسط	جامعي	دراسات عليا		F	Sig	
البعد الاقتصاد	4.0758	4.2841	3.6979	4.0308	3.9286	0.710	3.244	0.013	

يا								
لبعد القانوني	**4.3636**	**4.5057**	**4.1042**	**4.0548**	**3.9107**	**0.098**	**0.004**	**0.004**	
البعد الأخلاقي	**4.1944**	**4.3504**	**4.000**	**3.8881**	**3.8750**	**0.205**	**4.160**	**0.003**	
البعد الخيري	**4.2424**	**4.4545**	**4.3333**	**4.2968**	**4.3810**	**0.130**	**0.561**	**0.692**	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS

1_ بالنسبة لمستوى الدلالة لاختبار التجانس لكل أبعاد المسؤولية الاجتماعية (Homogeneity of Variance sig)

نجد أن 0.05 <sig (بالنسبة للأبعاد الأربعة) مما يؤكد على أن شرط تساوي البيانات محقق (يفيد هذا الاختبار في معرفة أي مستوى من مستويات المؤهل العملي قد حصل فيها الاختلاف وهذا طبعاً إذا دل تحليل ANOVA على ذلك).

2_ عند ملاحظة قيمة F، نجد انها في البعد القانوني والبعد الخيري أصغر من 1، وبالتالي لا يختلف إدراك البعد القانوني والبعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية باختلاف المؤهل العلمي.

وكانت في كل من البعد الاقتصادي والأخلاقي أكبر من 1، مما مما يدل على احتمالية وجود اختلاف للإدراك باختلاف المؤهل العلمي. وهنا نتوجه لقراءة sig.

في البُعد الاقتصادي والأخلاقي أصغر من 0.05 ، نقبل البديلة، أي أنه يختلف إدراك البعد الاقتصادي والأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية باختلاف المؤهل العلمي لصالح ا.شهادة الثانوية

3. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة :

H1: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع – المؤهل العلمي).

وسيتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار فرضياتها الفرعية:

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1.A : تختلف الصورة الذهنية باختلاف النوع الاجتماعي

ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باختبار (Independent Sample T- test).

حيث كان المتوسط الحسابي للذكور المجيبين (3.6154) بينما كان للإناث المجيبات (4.1963) ولمعرفة فيما إذا كان هناك اختلاف بين الوسط الحسابي للذكور والوسط الحسابي للإناث نلاحظ من اختبار ليفين Leven"s test لتجانس البيانات أن (sig= 0.031<0.05)، مما يعني أننا نستطيع قراءة نتيجة (Independent Sample T-test) من السطر الأول Equal variance assumed (شرط تساوي البيانات مُحقق وبما أن sig= 0.002 < 0.05 وهذا يعني أننا نستطيع القبول بالبديلة وبالتالي تختلف الصورة الذهنية باختلاف النوع الاجتماعي.

الجدول (27/3) اختبار Independent Sample T- test لمتغير النوع الاجتماعي والصورة الذهنية

البُعد	الوسط الحسابي لمتغير النوع الاجتماعي		Leven"s sig	Independent Samle T-test sig	شرط تساوي البيانات غير محقق
	ذكور	إناث			
الصورة الذهنية	3.6154	4.1963	0.235	0.002	Equal variance assumed

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:**

H1.B: تختلف الصورة الذهنية باختلاف المؤهل العلمي

تمَ استخدام One Way ANOVA لاختبار هذه الفرضية، يلاحظ من الجدول (28/3)، أنه يوجد مؤشرات لاختلاف المتوسطات الحسابية بين مستويات المؤهل العلمي.

الجدول (28/3) اختبار One Way ANOVA لمتغير المؤهل العلمي والصورة الذهنية

البُعد	الوسط الحسابي لمتغير المؤهل العلمي					Homogeneity of Variance sig	ANOVA		Post Hoc
	إعدادي ومادون	الشهادة الثانوية	معهد متوسط	جامعي	دراسات عليا		F	sig	
الصورة الذهنية	4.3273	4.4545	3.7250	4.0027	3.8143	0.110	4.175	0.003	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

فبالنسبة لمستوى الدلالة لاختبار التجانس (Homogenetly of Variance) نجد أن sig>0.05، أي أننا لانستطيع رفض فرضية العدم. مما يؤكد على أن شرط تساوي البيانات محقق.

وعند ملاحظة قيمة F=4.175> 1 فهذا يعني أنه قد يكون هناك علاقة بين المؤهل العلمي والصورة الذهنية.

وطالما أن sig =0.003<0.05 فإننا نستطيع قبول الفرضية البديلة ،وبالتالي **تختلف الصورة الذهنية باختلاف المؤهل العلمي لصالح الشهادة الجامعية .**

4- نـتـائـج الـدراسة :

وقد خلصت الدراسة من خلال تحليل البيانات وبالاعتماد على اختبارات SPSS على مجموعة من النتائج وهي كما يلي :

- جميع أفراد العينة اتفقوا على أن المدرسة تلتزم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية .

- اجتمع افراد العينة على أن المدرسة تهتم بأن يكون لها صورة ذهنية جيدة .

- يوجد أثر إيجابي للبعد الاقتصادي في الصورة الذهنية لدى أولياء أمور مدرسة براعم الخير الخاصة.

- يوجد أثر إيجابي معنوي للبعد القانوني في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

- يوجد أثر إيجابي معنوي للبعد الأخلاقي في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

- يوجد أثر إيجابي معنوي للبعد الخيري في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

- يوجد أثر إيجابي معنوي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي ، القانوني ، الأخلاقي ، الخيري) في الصورة الذهنية لدى أولياء الطلاب في مدرسة النخبة براعم الخير الخاصة .

- يختلف إدراك البعد القانوني والخيري باختلاف النوع الاجتماعي لصالح الإناث .

-يختلف إدراك البعد الأخلاقي والقانوني باختلاف المؤهل العلمي لصالح الإناث.

تختلف الصورة الذهنية باختلاف النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي لصالح الشهادة الجامعية

لقد اتفقت الدراسة مع دارسة **الرتيمات2015** ، في انه يوجد اثر لأبعاد المسؤولية

الاجتماعية مجتمعة على تشكيل الصورة الذهنية، كما أنها اتفقت مع دارسة **المالح 2017** على وجود اثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية.

5- التوصيات :

بالاعتماد على النتائج يمكننا ذكر التوصيات التالية :

- التأكيد على تبني المسؤولية الاجتماعية في المدرسة لما له من آثار واضحة على صورتها الذهنية وهذا ما أكدت عليه هذه الدراسة والدراسات السابقة .

1- **العمل على تعزيز البعد الاقتصادي من خلال مايلي :**

1- إعادة دراسة بالأقساط السنوية لتناسب جميع أولياء الطلاب .
2- دراسة المتطلبات المادية الشهرية من الطلاب وذلك إما بضمها للقسط السنوي أو إلغائها أو تقليصها لأنها تشكل عبأ على أولياء الطلاب .
3- حرص المدرسة على كسب رضا الأهل من خلال زيادة الخدمات المقدمة للطلاب وعدم اقتصارها على الخدمات التعليمية وانما تقديم خدمات في تنمية شخصية الطالب وثقافته.
4- تطبيق نظريات تعلّم جديدة وطرائق تدريس حديثة وذلك لزيادة تميزها في السوق في مثل تخصيص جهاز اسقاط وكمبيوتر لكل صف .
5- تجهيز مخبر متطور جدا يضم أحدث الوسائل والأدوات التي تساعد الطفل على الاكتشاف .
6- زيادة التواصل بين أولياء الطلاب والإدارة من خلال تخديم تكنلوجيا التواصل في المدرسة .
7- تصميم تطبيق خاص بالمدرسة يجعل أولياء الطلاب على اطلاع دائم بكل جديد

كما نوصي بالعمل على تعزيز البعد الأخلاقي من خلال مايلي :

1- فرض المدرسة عقوبات أكثر صرامة على مخالفات السب والشتم وعدم التهاون في هذا الأمر حتى ولو وصل الموضوع لفصل الطالب الذي لايلتزم بهذه الأخلاقيات .
2- منح المدرسة فرص أكبر لتنمية شخصيات الطلاب من خلال أنشطة ومبادرات لدعم الشخصيات الخجولة لتسليط الضوء عليها ودمجها مع أقرانها وإعطائها أدوار ومهمات في المدرسة .

6- المراجع :

المراجع العربية :

1- **ابو ارشيد عمر** ، غادة.المسؤولية الاجتماعية واثرها على الاداء : دراسة ميدانية للمستشفيات
الخاصة في مدينة عمان، رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، غير
، منشورة، جامعة اليرموك كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الاردن . 2006

2- **ابن مسعود نصر الدين ، كنوش محمد** – مداخلة بعنوان واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادي ، الملتقى الدولي الثالث حول : منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ، 2012

3- **بوبكر محمد الحسن** ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة،دراسة حالة شركة نفطال –جامعة محمد خيضر- الجزائر 2014،

4- **بلعور سليمان** ،.دور منظومة القيم في دعم اخلاقيات الادارة والمسؤولية الاجتماعية في
، . المؤسسة.مجلة التكامل الاقتصادي .جامعة احمد د ا رية ،مارس العدد 05 - 2015

5- **البكري ثامر ياسر** .التسويق والمسؤولية الاجتماعية،الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن، 2001

6- **خامرة طاهر**، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لماهية المسؤولية الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة ، دراسة حالة سوناطراك 2007

7- **الحموري صالح**، رولا المعايطة ، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، الأردن.

8- **الحسيني ، محمد** - ، المعنى الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية ، الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية ، السعودية 2015.

9- . **الرتيمات رائدة نصار**.أثر المسؤولية الاجتماعية على تشكيل الصورة الذهنية في الجامعات
الخاصة الاردنية، رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، عمان الاردن،
، 2015

10- **الزعبي باسل منصور عبد الكريم** ، أثر التسويق بالعلاقات في بناء الصورة الذهنية لدى زبائن

البنوك التجارية في الاردن، رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة
، عمان العربية، عمان، 2017

11- **الشطري حامد مجيد.** الاعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية، الطبعة الاولى ، دار

اسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2013

12- **الشمايلة خالد محمود حمدان** ، أثر المسؤولية الاجتماعية في مجموعة شركات المناصير اتجاه الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي، رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على درجة
، الماجستير، جامعة عمان العربية كلية الأعمال،عمان، 2017

13- **صبري ابو فريخة ميرال**.المسؤولية الاجتماعية في الممارسات الاعلامية، الطبعة الاولى، دارالكتاب الحديث،القاهرة، 2013

14- **العذاري ،محمد عامر راهي**.أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الصناعية،
، رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة القادسية، الع ا رق، 2010

15- **عرابة رابح وبن داودية وهيبة** ، المسؤولية الاجتماعية ودورها في التنمية عرض تجارب بعض الشرطات العالمية ، جامعة الشلف

16- **مشنن ، محمد زين العابدين** ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة ، الجزائر2016

17- **الغالبي** طاهر محسن ، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات ، دار وائل للنشر ، طبعة 2008 ، الأردن

18- **العصيمي ،عايد عبد الله**.المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، الاردن،اليازوري، 2015

19- **العوادلي ،سلوى**.تاثير استخدام برامج المسؤولية الاجتماعية عبر الانترنت على بناء سمعة
المنظمة .مؤتمر الاعلام وقضايا والاصلاح في المجتمعات العربية :الواقع والتحديات.القاهرة-
، 7 .جويلية.مصر 2009

20- **الغالبي ،نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن**.قراءات في الفكر الاداري المعاصر، داراليازودي العلمية للنشر والتوزيع،عمان ، 2008

21- **عبدالرحيم سناء،** الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية ،دراسة حالة الشركة العامة لصناعة الأسمدة – مجلة الإدارة- العراق . 2010

22- **القرني ،احمد بن عبد القادر**.معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال
، في السعودية .المجلة الاردنية في ادارة الاعمال.، 10، 2014.

23- **المالح ،دينا**.د ا رسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية والولاء لدى عملاء بنك البركة في سورية،رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على درجةالماجستير، الجامعة
، الافتراضية سوريا، سوريا، 2017

24- **النمشي قائد ،مراد محمد النمشي، عماد عبد الوهاب**.العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية، للمنظمة .مجلة الد ا رسات الاجتماعية .يوليو -سبتمبر. 2015

25- **نجم ،نجم عبود. 2005** .اخلاقيات الادارة ومسؤلية الاعمال في الشركات، الوراق للنشر
، والتوزيع،عمان الاردن، 2005

26- Duane_Windsor بعنوان (The future of corporate social responsibility) International Journal of Organizational Analysis, 2001

27- 2001 (Geoffrey P._Lantos)

بعنوان : The boundaries of strategic corporate social responsibility Journal of consumer marketing, 2001

29- journals.sagegroup.com: Ruben C. Chumpitaz -2008

Impact of Corporate Social Responsibility on Consumer Trust

30- – Martin Surya Mulyadi-

Impact of corporate social responsibility toward firm value and profitability

The Business Review, 2012

.**Kosslyn, Joel Pearson and Stephen M.** FRONTIERS RESEARCH- **32** TOPICS MENTAL IMAGERY : Frontiers Media SA . Netherlands. 2013,

2020 -Martin Surya Mulyadi -33
Impact of corporate social responsibility toward firm value and profitability

2011 – Tuongdung Lenguyen**-34**
بعنوان (Impact of a CSR Program on a Company's Image and Reputation):

.**ROCI-fERS, T. D**. REpRÉSENTATIONS ET PRATIQUES DE- **35** RESPONSABILITÉ SOCIALE,MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTlELLE DE LA MAÎTRISE EN SCIENCES DE L'ENVlRONNEMENT: UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL 2009, MONTRÉAL,