

The Level of Applying Corporate Social Responsibility and Business Ethics in the Context of Operation Function- An Empirical Study in Industrial Companies Listed in Amman Stock Exchange

Dr. Murat Salim Atyani
Department of Business Muzahimiyah-Faculty of Business
Middle East University – Jordan
mattiany@gmail.com

Received 26/3/2014

Accepted 5/2/2015

Abstract

This study aims at investigating the level of applying corporate social responsibility and business ethics in the context production and operation function in the Jordanian industrial companies listed in Amman Stock Exchange. In order to achieve the aim of the study, a specific questionnaire was developed and distributed to headquarter of the Jordanian industrial companies listed in Amman Stock Exchange which represents (36) company, (132) usable questionnaires were retrieved out of the (180) distributed, which shows (73.3 %) response rate. study results indicated the very high degree of corporate social responsibility (CSR) commitment in the following activities: new product development, operations design, Location Strategy, Layout, Job Design, Supply Chain Management, Inventory Management, and Maintenance. At the end of this study, the researcher enlisted a number of recommendations and suggestions that deemed necessary to reach highest level of social responsibility and business ethics commitment.

Keywords: Business ethics, Social responsibility, Production and operation.

واقع تطبيق الشركات الصناعية للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات - دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي

د. مراد سليم عطيان
قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال
جامعة الشرق الأوسط - الأردن
mattiany@gmail.com

تاريخ قبول البحث ٢٠١٥/٢/٥

تاريخ استلام البحث ٢٠١٤/٣/٢٦

ملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع تطبيق الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة خاصة وزعت على العاملين في الإدارات الرئيسة للشركات الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي والبالغ عددها (٣٦) شركة، حيث تم استرجاع (١٣٢) صالحة للاستعمال من أصل (١٨٠) تم توزيعها، أي ما يعادل (٧٣,٣%)، وبينت نتائج الدراسة وجود درجة التزام عالية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال: تطوير المنتجات الجديدة، وتصميم العمليات والطاقة الإنتاجية، واختيار موقع المشروع، والترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج والعمليات، إدارة سلاسل التوريد، وإدارة الصيانة، وتصميم العمل. وفي نهاية الدراسة قام الباحث بتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يرى أنها ضرورية لتحقيق مستوى أعلى من الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، المسؤولية الاجتماعية، الإنتاج والعمليات.

مقدمة

الإنتاج والعمليات؟ وذلك وفقا للأسلوب العلمي الذي سيتم اتباعه في تحليل بيانات الاستبانة التي تم بناؤها لهذه الغاية.

مشكلة الدراسة:

لم تعد أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية تمثل ترفا فكريا، بل أصبحت من أهم التحديات التي تواجه المنظمات في كيفية التصرف أخلاقيا تجاه البيئة التي تعيش فيها، وتعمل على تحقيق التنمية المستدامة، التي تلبي احتياجات الأجيال الحالية من الموارد الطبيعية، مع مراعاة احتياجات الأجيال القادمة من هذه الموارد. وتتخلص مشكلة الدراسة الرئيسة بالسعي نحو استنقاء مدى التزام الشركات الصناعية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار أنشطة وظيفة الإنتاج، والعمليات التي تتمثل بتطوير المنتجات الجديدة، وتصميم العمليات والطاقة الإنتاجية، واختيار موقع المشروع، والترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج والعمليات، وإدارة سلاسل التوريد، وإدارة الصيانة، وتصميم العمل.

أسئلة الدراسة

تتخلص أسئلة الدراسة الرئيسة بما يلي:

١. ما هو واقع التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في تطوير المنتجات؟

تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات أحد أهم المقاييس التي تستخدم في الحكم على مدى تميز المنظمات وتوقعها، وقد بدأت الشركات في العصر الحالي بالعمل على تعزيز برامج المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في مختلف مجالات عملها، ولاسيما في مجال الإنتاج والعمليات، وذلك من منطلق الالتزام بالواجبات الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات، إذ لم يعد يقتصر دور المنظمات على المبادرات الخيرية فقط، بل أصبح يتعدى هذا الدور ليشمل استدامة الأعمال وضبط إيقاع جميع تصرفات المنظمة كي تتماشى مع برامج المشاركة المجتمعية والامتثال للمتطلبات القانونية وحماية البيئة. ونظرا لزيادة الوعي بأهمية الدور الاجتماعي والأخلاقي للمنظمات التي تسيطر على كافة مقومات حياة الإنسان من غذاء وكساء ودواء ومأوى، فقد فرض هذا الأمر على الشركات الموازنة بين الجوانب الاقتصادية المتمثلة بتحقيق الأرباح والجوانب الأخلاقية والاجتماعية تجاه البيئة التي تشكل الإطار الذي تعيش فيه المنظمات.

واتساقا مع ما تقدم فقد ركزت هذه الدراسة الإجابة على السؤال التالي: ما هو واقع التزام الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي بالمسؤوليات الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة

٤. دراسة واقع تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال الترتيب الداخلي.
٥. دراسة واقع تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في إدارة سلاسل التوريد.
٦. دراسة واقع تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة الصيانة.
٧. دراسة واقع تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمل.

الإطار النظري للدراسة

تمثل المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل واحدا من أهم التحديات التي تعيشها المنظمات في العصر الحالي، حيث تتوقع المجتمعات أن تكون الأعمال التجارية للشركات مثلا طيبا للمواطن الصالح، وأن تعكس مدى استقامتها ضمن المقاييس الأخلاقية المقبولة في المجتمع، إذ يجب على المنظمات التي تسعى إلى تحسين سمعتها وصورتها أن توفق جميع أعمالها بشكل يحترم الجهات الخمس ذات العلاقة بعمل المنظمة، وهم: الملاك، وحاملو الأسهم، والموظفون، والعلاء، والمجتمع (Thompson, 2006). وتجدر الإشارة إلى أن تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية لا يقتصر على نشاط أو وظيفة واحدة من وظائف المنظمة بل يجب أن يتعدى ذلك ليشمل جميع وظائف المنظمة. ويعد التزام المنظمة بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات هو الأهم من وجهة نظر الباحث؛ إذ تستحوذ إدارة الإنتاج والعمليات على (٦٠% - ٨٠%) من موارد الشركة، وهذه الموارد تتمثل في: المباني، والمواد الأولية، والآلات، والتجهيزات، والمواد نصف المصنعة، والمواد تامة الصنع (محسن والنجار، ٢٠٠٩). ويشير مفهوم المسؤولية عن المنتجات إلى التزام الشركة بتحمل مسؤولية الآثار البيئية والاجتماعية السلبية الناتجة عن عملياتها، بدءاً من شراء المواد الخام إلى التصنيع والنقل وإعادة تدوير منتجاتها. ويهتم مفهوم مسؤولية المنتجات بالأساس بضمان أن المستهلكين لن يتعرضوا للأذى أو الإصابة جراء استخدام المنتج (Dubai Chamber, 2014). وتتمثل المجالات الرئيسية التي يمكن أن تمارس فيها إدارات الإنتاج والعمليات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية بتطوير المنتجات الجديدة، وتصميم العمليات والطاقة الإنتاجية، واختيار موقع المشروع، والترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج والعمليات، إدارة سلاسل التوريد، وإدارة الصيانة، وتصميم العمل.

أخلاقيات العمل: تمثل أخلاقيات العمل مجموعة المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات، والتمييز بين ما هو صواب وما هو خطأ، وما هو جيد أو سيئ، فالأخلاق

٢. ما هو واقع التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في تصميم العمليات؟
٣. ما هو واقع التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في اختيار الموقع؟
٤. ما هو واقع التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في الترتيب الداخلي؟
٥. ما هو واقع التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إدارة سلاسل التوريد؟
٦. ما هو واقع التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إدارة الصيانة؟
٧. ما هو واقع التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في تصميم العمل؟

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الجوانب الآتية:

١. تتناول الدراسة أحد السلوكيات الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات التي تحظى باهتمام مشترك بين المنظمة والمجتمع والبيئة المحيط بالمنظمة.
٢. تعتبر المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى المنظمات، والتي تساعد على التكيف والتعاش مع البيئات التي تعمل وتعيش فيها.
٣. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من النتائج التي قد تساعد متخذي القرارات في مواكبة التطورات والارتقاء بمستوى التفاعل الاجتماعي للمنظمات مع البيئات التي تعمل فيها.
٤. من المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز المبادئ والسلوك الأخلاقي للمنظمات، بما يعزز مبادئ العمل الصحيح والصادق الذي يقوم على الشفافية والنزاهة والعدالة والمساواة.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة للتعرف إلى واقع التزام الشركات الصناعية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار الأنشطة التي تقع ضمن وظيفة إدارة الإنتاج والعمليات، وفي ضوء هذا الهدف الرئيس تتبثق مجموعة من الأهداف الفرعية التي يمكن إجمالها بالآتي:

١. دراسة واقع تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تطوير المنتجات.
٢. دراسة واقع تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمليات.
٣. دراسة واقع تطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال اختيار الموقع.

المنظمة وأهداف المجتمع في الوقت ذاته من خلال تخفيض الآثار السلبية لعمليات الشركة وزيادة الآثار الإيجابية على المجتمع".

المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات:

تتمثل المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار

وظيفة الإنتاج والعمليات في العديد من الأنشطة، ومن أهمها ما يلي:

١. تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة: يقصد بتصميم السلعة تحديد الهيكل العام للسلعة المطلوب إنتاجها، والمكونات الداخلية لهذه السلعة، وارتباط هذه المكونات بعضها مع بعض، وطريقة عملها وتركيبها، ثم طريقة استعمال هذه السلعة وصيانتها. (المنصور، ٢٠١٠) وتتمثل الجوانب الأخلاقية في تصميم المنتجات الجديدة وتطويرها بإنتاج منتجات آمنة وصديقة للبيئة، وتحتاج إلى مواد أولية وطاقات أقل، وتتوافق مع المتطلبات والشروط البيئية، وأن تكون المنتجات قابلة لإعادة التدوير، ومنجدة من مواد أولية مدورة وغير ضارة في البيئة (Haizer and Render, 2006).

٢. تصميم العمليات والطاقات الإنتاجية: يقصد بتصميم العملية تحديد المزيج من الآلات والعاملين وطرق العمل والعوامل البيئية التي تقوم جميعاً بتحويل المدخلات إلى مخرجات من المنتجات أو الخدمات (Evans, 1997). إن تحمل المنظمة لمسئوليتها الاجتماعية يرتبط بحجم ونوعية الآلات والطاقات المستخدمة في العمليات الإنتاجية، والاستخدام الفعال للموارد والحد من النفايات والفاقد، واستخدام المكونات قليلة الضرر، والتخفيف من استخدام الطاقة، وتشجيع إعادة التدوير (Haizer and Render, 2006).

٣. اختيار موقع المشروع: تتجسد أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في اختيار موقع المشروع من خلال عدد من عدد من القضايا، أهمها: أن تكون مواقع الإنتاج بعيدة عن التجمعات السكانية، وخصوصاً تلك التي ينتج عنها تلوث الهواء، وتسبب انبعاث الغازات السامة، مثل مصافي البترول ومصانع الإسمنت، كما يجب على الشركات التي ينتج عنها مخلفات كيميائية أن تكون بعيدة عن مصادر مياه الشرب والأنهار والآبار، وأن يتوفر في موقع الشركة البنية التحتية المناسبة للصناعة.

٤. الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج: تهدف عملية الترتيب الداخلي إلى تحقيق التنظيم المادي لمواقع الإنتاج ومحطات العمل والآلات والمخازن وأقسام الخدمات ضمن نظام الإنتاج في الشركة، وهناك عدد من أساليب الترتيب الداخلي، مثل: الترتيب على أساس المنتج (السلعي)، والترتيب على أساس

تشكل الإطار الشامل الذي يمكن من خلاله الحكم على التصرفات والأفعال تجاه الأشياء، والتمييز ما بين الصواب والخطأ في ضوء منظومة القيم والمعايير الأخلاقية السائدة في المجتمع. وبحسب قانون التطور فإن السلوك يكون أخلاقياً بمقدار ما يساعد الفرد أو الجماعة على الكمال والوحدة وسط تنافر الغايات، وتتحصن مصادر السلوك الأخلاقي في أربعة مصادر، هي: الفكر الإنساني وما احتواه من منطق، والطبيعة التي يعيش في أحضانها الفرد، والبيئة الإنسانية، والدين (جواد، ٢٠١٠). ويتجسد السلوك الأخلاقي للمنظمات في مراعاة القواعد والمعايير والمعتقدات السائدة في المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة من جهة، وكذلك القوانين والمدونات الأخلاقية المعمول فيها من جهة أخرى، كما تعرف بحسب قاموس دبي لمصطلحات المسؤولية الاجتماعية بأنها "مجموعة من أدوات ونظم الإدارة تساعد في خلق إطار لقيم الشركة ومواءمة أفعال الموظفين مع هذه القيم لمنع وكشف سوء السلوك" (Dubai Chamber, 2014). كما يمكن تعريف أخلاقيات العمل بأنها "مجموعة المبادئ المهمة للسلوك المرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد، أو السلوك الصحيح والسلوك غير الصحيح في تصرفات الأفراد والجماعة" (Schermerhorn, 2002). أما (Daft) فقد عرف أخلاقيات العمل بأنها "مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ" (Daft, 2003).

المسؤولية الاجتماعية: تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها الالتزام الدائم للشركات للتصرف أخلاقياً والمساهمة في التنمية المستدامة، وفي الوقت نفسه تحسين جودة حياة الموظفين وعائلاتهم والمجتمع المحلي (Dubai Chamber, 2014)، ويعرف (Asongu, 2007) المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي، بهدف تحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناع القرار في المؤسسة، وقد عرف (Holmer) المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها (الصيرفي، ٢٠٠٧). فبالاستناد إلى التعريفات السابقة يعرف الباحث المسؤولية الاجتماعية بأنها "مجموعة من المبادرات التطوعية التي تمارسها المنظمات والتي تهدف إلى تحقيق أهداف

القطاعات الاقتصادية الأخرى. ويستوعب جزءاً من قوة العمل الأردنية، ويوفر فرص التأهيل والتدريب لها، الأمر الذي عمل على رفع كفاءتها الفنية وزيادة إنتاجيتها، وتقدر العمالة المشتغلة فيه حوالي (١٥%) من مجمل القوى. ويساهم في تغطية جزء من عجز الميزان التجاري عن طريق صادراته، التي تشكل جزءاً مهماً من إجمالي الصادرات، حيث تقدر الصادرات الصناعية بحوالي (٩٠%) من مجمل الصادرات السلعية (www.jci.org.jo, 2014).

وتنقسم الصناعة في الأردن إلى ما يلي:

١. الصناعة التحويلية، وتشمل: الصناعات الجلدية والمحيطات، الصناعات العلاجية واللوازم الطبية، الصناعات الكيماوية ومستحضرات التجميل، الصناعات البلاستيكية والمطاطية، الصناعات الهندسية والكهربائية وتكنولوجيا المعلومات، الصناعات الخشبية والأثاث، الصناعات الإنشائية، الصناعات الترمينية والغذائية، صناعة التعبئة والتغليف والورق والكرتون واللوازم المكتبية. وبلغت نسبة مساهمة الصناعات التحويلية ١٦,٩% من الناتج المحلي الإجمالي للأردن خلال الربع الثاني من عام ٢٠١٠.
٢. الصناعة الاستخراجية، وتشمل الصناعات التعدينية، والتي ساهمت بنسبة ٢,٦% من الناتج المحلي الإجمالي للربع الثاني من عام ٢٠١٠.
٣. الكهرباء والمياه: بلغت نسبة مساهمة هذه الصناعة من الناتج المحلي الإجمالي ١,٧% للربع الثاني من عام ٢٠١٠، وتشكل نسبة المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة حوالي ٩٨,٧% من عدد المنشآت الصناعية الكلي، وذلك باعتماد معيار عدد العمال ورأس المال المستثمر لتصنيف المنشآت الصناعية. (www.mit.gov.jo, 2014).

الدراسات السابقة

لقد تناولت العديد من الدراسات والأبحاث والتقارير وأوراق العمل موضوع المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، ومن هذه الدراسات ما يلي:

هدفت الدراسة التي أجراها عطيان وأبو سلمى (٢٠١٤) إلى التعرف على أثر الممارسات الأخلاقية لإدارات الموارد البشرية على رضا العاملين في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن، حيث تضمنت أداة الدراسة ستة من الأنشطة الرئيسية التي تمارسها إدارات الموارد البشرية، وهي: أنشطة الاستقطاب، واختيار العاملين، ومقابلة المرشحين، والتدريب، وإدارة الحوافز والأجور، وتقييم الأداء. وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للممارسات الأخلاقية في كافة المجالات التي تمارسها إدارات الموارد البشرية على رضا العاملين في شركات الاتصالات. أما دراسة القريوتي

العملية (الوظيفي)، والترتيب الهجين، وترتيب الموقع الثابت، والترتيب المتخصص (محسن والنجار، ٢٠٠٩). وتتمثل مسؤولية المنظمة الأخلاقية في هذا المجال بتوفير ترتيب يوفر الراحة للعاملين، ويسهل حركتهم، ويؤمن لهم ظروف عمل جيدة، ويسهل عمليات الإنتاج، ويخفض التكاليف، ويستغل المساحة المتاحة استغلالاً أمثل.

٥. إدارة سلاسل التوريد: تهدف إدارة سلاسل التوريد إلى تحقيق التكامل بين أنشطة الحصول على المواد الأولية والخدمات، وتحويلها إلى سلع وخدمات، وتسليمها للمستهلك النهائي (Haizer and Render, 2006). وتتجسد أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات في مجال إدارة سلاسل التوريد في تطبيق الشركة لمعايير النزاهة والشفافية في التعامل مع الموردين، والتزام الشركة باتفاقياتها وتعاقدها مع الموردين، واختيار الموردين بناء على مقاييس القدرة والكفاءة، والمحافظة على المعلومات السرية عن الموردين، وأن لا تتلاعب الشركة بالأسعار في حالة الأزمات والفرص غير الطبيعية.

٦. إدارة الصيانة: تعرف إدارة الصيانة بأنها مجموعة العمليات الفنية والإدارية التي تهدف إلى حفظ الجزء أو الآلة أو إعدادتها إلى حالة التشغيل الطبيعية لأداء الغرض المطلوب منها بأقل كلفة (محسن والنجار، ٢٠٠٩). وتتمثل المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في هذا النشاط في: تقليل المخاطر الناشئة عن عمليات التشغيل، وتقليل الضوضاء والضجيج الصادر عن الآلات، وتقليل توقفات العمل، وزيادة كفاءة الأداء وفاعليته، وتخفيض التكاليف، والتقليل من استخدام الطاقة، وتحسين الروح المعنوية للعاملين.

٧. تصميم العمل: يقصد بتصميم العمل تحديد مواصفات محتوى العمل والمهارات الضرورية التي يجب أن يمتلكها الفرد العامل لأداء ذلك المحتوى بالإضافة إلى الحاجة للتدريب لأداء العمل بصورة طبيعية (العلي، ٢٠٠٠). وتتضمن المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في هذا المجال من خلال تحقيق العدالة والمساواة بين العاملين، وتقديم فرص متساوية للعاملين لإشغال الوظائف، والعدالة في الرواتب والأجور، وكذلك توفير شروط عمل آمنة، والتعاون مع الهيئات والمؤسسات الحكومية والاتحادات العمالية والتجارية (Haizer and Render, 2006).

نبذة عن قطاع الصناعة في الأردن

يعتبر القطاع الصناعي في الأردن من أهم القطاعات المكونة للاقتصاد الأردني؛ إذ يساهم بحوالي ربع الناتج المحلي الإجمالي بشكل مباشر، هذا بالإضافة إلى ارتباطه بالعديد من

المستثمرين وإستراتيجيات الشركة. وقد كشفت الدراسة عن عدم قيام المديرين في الشركات التجارية العامة بدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي لا تؤدي إلى تعظيم القيمة الحالية للمنظمات التي يعملون فيها. وأجرى (الطائي، ٢٠٠٦) دراسة بهدف وضع إطار مفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الخدمية. وتوصل الباحث إلى أن الأخلاقيات تعد مؤثراً بيئياً للتسويق، يتوجب على منظمات الأعمال الانتباه إليه عند صياغة الإستراتيجيات التسويقية، وبشكل خاص إستراتيجيات التسعير والترويج. كما توصلت إلى أن أخلاقيات التسويق تلعب دوراً واضحاً في المزيج التسويقي الخدمي (7Ps)، والعلاقات التبادلية بين منظمات الأعمال الخدمية وزبائنها، والتوجه نحو معرفة رغبات الزبائن وتشخيص حاجاتهم، لطرح خدمات تتلاءم وهذه الرغبات والحاجات، للوصول إلى تفعيل مفهوم الخدمة المفصلة على مقياس الزبون. وقد خلصت دراسة (Xueming and. Bhattacharya, 2006) إلى اعتبار أن الشركات التي لا تبذل في قضايا المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها تحقق مستوى أقل من رضا المستهلكين. أما دراسة (Lois and Webb, 2005) فقد هدفت إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على استجابة الزبائن، وقد وجدت أن المنظمات التي تلتزم بمعايير المسؤولية الاجتماعية لها تأثير أكبر وتثير استجابة الزبائن، كما وجدت أن التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية له أثر أكبر من السعر على انتباه الزبائن واستجاباتهم.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات البحث في موضوع أخلاقيات العمل المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كل على حدة، أما ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها دمجت موضوعي المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات تحديداً؛ للاطلاع على واقع تطبيق الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، وهي بذلك تُعد واحدة من الدراسات القليلة (بحسب اطلاع الباحث) التي تناولت هذا الموضوع.

مصادر البيانات: اعتمدت هذه الدراسة على مصدرين من مصادر البيانات، هما: أولاً: البيانات الثانوية، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمجلات العلمية والدراسات السابقة والتقارير المنشورة عن الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي بغية إثراء الجانب النظري للدراسة. ثانياً: البيانات الأولية، تم الحصول على البيانات الأولية اللازمة لتحقيق أغراض هذه الدراسة من خلال الاستبانة التي تم تصميمها وتوزيعها على عينة الدراسة، وقد تضمنت سبعة مجالات أساسية لقياس واقع تطبيق الشركات

وأخرين (٢٠١٤) المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية؛ فتوصلت إلى وجود دور إيجابي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة زين للاتصالات الخلوية، كما وجدت الدراسة أثراً ذا دلالة إحصائية لكل من التركيز على العميل، والاهتمام بحل المشكلات الاجتماعية، والاهتمام بالعاملين، والاهتمام بالبيئة، والمنافسة الشريفة، والمساهمة في دعم الخطط التنموية في تحقيق الميزة التنافسية في الشركة المبحوثة. وقد هدفت دراسة السكارنه (٢٠١٢) إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل ضمن الأبعاد (احترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت)، وهدفت أيضاً إلى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة جود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بإبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية ككل، كما وجدت الدراسة وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بإبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المرغوبة. أما دراسة المرايات (٢٠١١) فقد هدفت إلى قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مستوى أخلاقيات الأعمال لمنظمات بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع، وأن مستوى السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع. كما تبين وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان. أما دراسة (حسين، والجميل، ٢٠٠٩)، فقد بحثت العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وبين أخلاقيات العمل، وتوصلت الدراسة إلى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعد من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المنظمات المعاصرة، والتي كانت تعبر في الماضي خلال فترة الستينات عن تعظيم الربح، أما في الوقت الحاضر فقد أصبح المفهوم يفتن مع الجانب الاجتماعي للمنظمة. وبينت أن هنالك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؛ إذ يجب على المنظمات الانتباه إليها والأخذ بها؛ لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمنظمة التي يعملون فيها. وقد ركزت دراسة (Simmons, 2008) على المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وتقييم الجوانب الأخلاقية في عمل إدارات الموارد البشرية، وقد خلصت الدراسة إلى اعتبار أن عملي العدالة والمساواة هما أهم العوامل الحاسمة في الحكم على مدى نزوح المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من وجهة نظر العاملين فيها، وقد أجرى (Mackey et al., 2007) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء المنظمة من خلال تفصيلات

لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية التي تندرج في إطار أنشطة الإنتاج والعمليات.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي؛ كالتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة. كما تم استخدام اختبار المصدقية (Reliability test) من خلال معامل كرونباخ ألفا لقياس درجة صدق وثبات أداة الدراسة، إضافة إلى استخدام اختبار التوزيع الطبيعي من خلال اختبار Smirnov Kolmogorov (K-S) لبيان مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي. وتم اختبار الفرضية الرئيسة وما انبثق عنها من فرضيات فرعية باستخدام اختبار (One Sample T-Test).

قياس متغيرات الدراسة Measuring Variables:

تم قياس متغيرات الدراسة من خلال الاستبانة التي تم إعدادها وتوجيهها لمديري ورؤساء أقسام الإنتاج والعمليات في الشركات موضوع الدراسة، وقد تضمنت أداة الدراسة اثنتين وأربعين فقرة لقياس أخلاقيات العمل في أنشطة الإنتاج والعمليات، بواقع سبعة مجالات، يتكون كل مجال من (٦) أسئلة، وقد كانت الأسئلة من النوع المغلق، وذلك وفقا لمقياس ليكرت (Likert Scale) ذي الأبعاد الخمسة.

التصنيف	مطبّق بدرجة عالية جداً	مطبّق بدرجة عالية	مطبّق بدرجة متوسطة	مطبّق بدرجة منخفضة	مطبّق بدرجة منخفضة جداً
الوزن	٥	٤	٣	٢	١

التعريفات الإجرائية:

- تكونت الاستبانة من سبعة مجالات يشكل كل مجال منها أحد أنشطة إدارة الإنتاج والعمليات ووظائفها، وكما يلي:
١. تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة: تم قياس هذا المتغير في أسئلة الاستبانة من (٦-١).
 ٢. تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية: تم قياس هذا المتغير في أسئلة الاستبانة من (٧-١٢).
 ٣. اختيار موقع المشروع: تم قياس هذا المتغير في أسئلة الاستبانة من (١٣-١٨).
 ٤. الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج: تم قياس هذا المتغير في أسئلة الاستبانة من (١٩-٢٤).
 ٥. إدارة سلاسل التوريد: تم قياس هذا المتغير في أسئلة الاستبانة من (٢٥-٣٠).
 ٦. إدارة الصيانة: تم قياس هذا المتغير في أسئلة الاستبانة من (٣١-٣٦).
 ٧. تصميم العمل: تم قياس هذا المتغير في أسئلة الاستبانة من (٣٧-٤٢).

فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، فقد تمت صياغة فرضيات الدراسة على شكل (٧) فرضيات رئيسة بصيغة النفي، دارت في مجملها حول عدم وجود دليل إحصائي عند متوسط حسابي ($\mu=3.5$) ومستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على تطبيق الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في إطار أنشطة الإنتاج والعمليات، وكما يلي:

- H0₁: لا تطبق الشركات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تطوير المنتجات.
- H0₂: لا تطبق الشركات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في تصميم العمليات والطاقة.
- H0₃: لا تطبق الشركات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال اختيار موقع المشروع.
- H0₄: لا تطبق الشركات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال الترتيب الداخلي.
- H0₅: لا تطبق الشركات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة سلاسل التوريد.
- H0₆: لا تطبق الشركات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة الصيانة.
- H0₇: لا تطبق الشركات أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمل.

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة وعينتها: تألف مجتمع الدراسة من جميع الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي والبالغ عددها (٣٨ شركة) (موقع سوق عمان المالي، www.ase.com.jo). ولكون الدراسة تبحث في موضوع المسؤولية الاجتماعية فقد قام الباحث باستبعاد شركتين صناعيتين تعملان في مجال صناعة التبغ والدخان، وبقي (٣٦) شركة، تم توزيع (١٨٠) استبياناً على جميع الشركات، بواقع (٥) استبيانات لكل شركة وكانت الفئة المستهدفة للإجابة على أسئلة الدراسة في كل شركة (وحدة التحليل) مكونة من: المدير العام، ومدير الإنتاج، ومدير الجودة، ورؤساء أقسام الإنتاج والعمليات، حيث يعتقد الباحث أن هذه الفئة لديها المعلومات التي تمكنها من الإجابة على فقرات الاستقصاء. وقد استعيدت (١٣٦) استبانته، أي بنسبة استعادة بلغت (٧٥,٦%). وعند إدخال الاستبيانات على البرنامج الإحصائي (SPSS) تم استبعاد (٤) استبيانات نظراً لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، حيث أجريت عمليات التحليل على (١٣٢) وفيما يلي وصف موجز لخصائص عينة الدراسة.

نسبة الإناث (31.8%)، وهذا انعكاس للواقع في المجتمعات العربية الذي تزيد فيه نسبة العاملين من الذكور على نسبة العاملات من الإناث وخصوصاً في الوظائف الإدارية العليا، فبحسب تقرير مسح العمالة والبطالة لسنة (٢٠١٢) الذي أعدته دائرة الإحصاءات العامة، بلغت نسبة البطالة بين الإناث (١٩,٩%)، بينما نسبة البطالة بين الذكور (١٠,٤%) (<http://www.dos.gov.jo>).

٣. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
11.4%	15	دبلوم فأقل
62.9%	83	بكالوريوس
18.9%	25	ماجستير
6.8%	9	دكتوراه
100%	132	المجموع

نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس)، حيث بلغ عددهم (٨٣) فرداً من أصل (١٣٢) وبنسبة (62.9%). وهذا مؤشر على أن المراكز القيادية في الشركات الصناعية تحتاج إلى عاملين على درجة عالية من التأهيل الأكاديمي ثم توزع باقي أفراد العينة على المؤهلات العلمية الأخرى، ثم حملة الماجستير بنسبة (١٨,٩%)، ثم الدبلوم بنسبة (11.4%)، بينما كانت أقل النسب لحملة الدكتوراه (6.8%).

٤. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في

الوظيفة الحالية:

جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في

الوظيفة الحالية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
1.5%	2	أقل من سنة واحدة
22.0%	29	من ١ - ٣ سنوات
31.1%	41	من ٣ - ٥ سنوات
37.1%	49	من ٥ - ١٠ سنوات
8.3%	11	أكثر من ١٠ سنوات
100%	132	المجموع

يشير الجدول رقم (4) إلى تركيز خبرات معظم أفراد العينة ما بين خمس إلى عشر سنوات وبنسبة (37.1%)، ويرجع هذا الارتفاع لكون المواقع القيادية يشغلها الأفراد ذوو الخبرة، خصوصاً وأن هذه الدراسة قد استهدفت المديرين في مستوى الإدارات الوسطى، بينما كانت أقل نسبة لمن تقل خبراته في نفس الشركة عن سنة واحدة وبنسبة فقط (١,٥%)

١. توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الشركات

جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الشركة

تسلسل	القطاع الصناعي	عدد الشركات المدرجة في سوق عمان المالي	عدد الاستبيانات	النسبة المئوية
١	الأدوية والصناعات الطبية	٣	١٥	9.8 %
٢	الصناعات الكيماوية	٧	٣٥	19.7 %
٣	صناعات الورق و الكرتون	١	٥	2.3 %
٤	الأغذية و المشروبات	٤	٢٠	12.1 %
٥	الصناعات الاستخراجية والتعدينية	٨	٤٠	23.5 %
٦	الصناعات الهندسية والإنشائية	٤	٢٠	9.1 %
٧	الصناعات الكهريائية	٤	٢٠	11.4 %
٨	صناعات الملابس و الجلود و النسيج	٤	٢٠	9.8 %
٩	الصناعات الزجاجية و الخزفية	١	٥	2.3 %
	المجموع	٣٦	١٨٠	١٠٠ %

نلاحظ أن الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي تنقسم إلى عشر قطاعات رئيسية، تم إدراج تسعة منها في الجدول رقم (١) في حين تم استثناء قطاع الشركات التي تعمل في مجال صناعة التبغ والدخان لكون الدراسة تبحث في موضوع المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، الأمر الذي قد يتعارض من وجهة نظر الباحث ما بين غايات الشركات التي تصنع التبغ والدخان وأهداف هذا البحث، وذلك نظراً للأضرار الصحية التي قد يلحقها التدخين في صحة المواطنين.

٢. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
68.2%	٩٠	ذكور
31.8%	٤٢	إناث
١٠٠%	١٣٢	المجموع

نلاحظ من الجدول السابق رقم (٢) أن نسبة الذكور في عينة الدراسة (68.2%)، وهي أكبر من نسبة الإناث، في حين بلغت

جدول رقم (٦) اختبارات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Tests of Normality		المتغير
P - value	(K - S)	
المتغيرات المستقلة: أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في أنشطة إدارة الإنتاج والعمليات		
0.147	1.369	تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة
0.207	1.065	تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية
0.323	0.954	اختيار موقع المشروع
0.103	1.218	الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج
0.234	1.425	إدارة سلاسل التوريد
0.101	1.221	إدارة الصيانة
0.329	1.456	تصميم العمل
المتغير التابع : الأداء		
0.433	0.872	الأداء

ثانياً: اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة

تم استخدام مقياس كرونباخ ألفا لقياس الثبات (Cronbach's Alpha)، حيث يجب أن تزيد نسبة ألفا عن (٦٧ %) حتى تكون الأداة مقبولة، كما تم استخراج معامل الصدق من خلال احتساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وهذه قاعدة رياضية تربط معامل الصدق بمعامل الثبات (Sekaran, 2006).

جدول رقم (٧) اختبار صدق أداة الدراسة وثباتها Reliability

Statistics

الصدق	Cronbach's Alpha	عدد الفقرات	المجال
0.898	0.807	٦	تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة
0.892	0.797	6	تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية
0.899	0.809	6	اختيار موقع المشروع
0.915	0.837	6	الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج
0.883	0.780	6	إدارة سلاسل التوريد
0.874	0.764	6	إدارة الصيانة
0.881	0.777	6	تصميم العمل
0.876	0.767	7	الأداء
0.903	0.815	٤٩	جميع متغيرات الدراسة

يتضح من الجدول رقم (٧) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت مرتفعة لكل مجال من مجالات الاستبانة، حيث تتراوح بين (0.764 و 0.837)، وكانت قيمة معامل ألفا (Alpha) لجميع الفقرات (٨١,٥%)، وكذلك كانت قيمة معامل الصدق لكل مجال تتراوح بين (0.874 و 0.915)، بينما كانت قيم الصدق لجميع الفقرات (0.903)، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها وصلاحتها.

٥. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي:

جدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير عام	7	5.3%
مدير الإنتاج والعمليات	30	22.7%
مدير الجودة	14	10.6%
رئيس قسم في إدارة العمليات	58	43.9%
أخرى	23	17.4%
المجموع	132	100%

يتضح من الجدول رقم (٥) أن نسبة المديرين العامين في العينة (5.3%)، ونسبة مديرين العمليات (22.7%)، في حين كانت الغالبية العظمى لأفراد العينة من رؤساء الأقسام التابعة لإدارات الإنتاج والعمليات؛ إذ بلغت نسبتهم (43.9%) لكون الدراسة تبحث في أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

تتضمن عملية تحليل البيانات ثلاث مراحل، تبدأ المرحلة الأولى منها بالتعرف على مدى اقتراب البيانات من توزيعها الطبيعي، ويتم ذلك من خلال اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution Test) باستخدام اختبار كرموغروف سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov Z) (K-S)، ثم تأتي بعدها المرحلة الثانية: اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة)، باستخدام مقياس (Cronbach's Alpha)، وفي النهاية اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار (One Sample T Test).

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي Normal-Distribution Test

للتحقق من مدى اقتراب البيانات من توزيعها الطبيعي تم استخدام اختبار كرموغروف سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov Z) (K-S)، وتكون قاعدة القرار رفض الفرضية العدمية إذا كانت احتمالية إحصائية (K-S) أكبر من (0.05). وباختبار مدى اقتراب البيانات من توزيعها الطبيعي لكل متغير من متغيرات الدراسة ظهرت النتائج كما هي بالجدول رقم (٦)، حيث وجدت قيمة مستوى الدلالة (P - value) مرتفعة لجميع مجالات الدراسة، مما يعني أنها تقترب جميعاً من التوزيع الطبيعي.

اختبار الفرضيات

كانت قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية والمساوية لـ (١,٩٦)، وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) ومتوسط حسابي ($\mu=3.5$) بدلالة إحصائية.

تم استخدام اختبار (One Sample T-Test) لاختبار فرضيات الدراسة، وتكون قاعدة القرار رفض الفرضية الصفرية إذا

جدول رقم (٨) اختبار الفرضية الأولى

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	فقرات مجال تخطيط وتطوير المنتجات
3	0.000	10.180	0.5728	80.14	4.007	تزاعي الشركة إنتاج منتجات قابلة لإعادة التدوير مستقبلا
4	0.000	7.898	0.6391	78.78	3.939	تزاعي الشركة معايير الأمن والسلامة في المنتجات الجديدة
1	0.000	8.527	0.7247	80.74	4.١37	تلتزم الشركة بتطوير منتجات سليمة وصديقة للبيئة
5	0.000	3.890	0.9174	76.21	3.810	توفر الشركة منتجات بأسعار مقبولة يستطيع الجميع الحصول عليها
6	0.084	1.740	0.9501	72.88	3.643	تستخدم الشركة مواد أولية غير ضارة في المنتج جديد
2	0.000	9.733	0.6349	80.54	4.027	تزاعي الشركة التقليل من المواد الخام في تصميم المنتجات الجديدة
	0.000	12.235	0.3877	78.24	3.913	جميع فقرات مجال تخطيط وتطوير المنتجات

الفرضية الفرعية الأولى التي تشير إلى: (لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة) فقد تم استخدام اختبار One Sample T-test، ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها -وكما هو مشار إليها في الجدول رقم (٨)- نجد أن قيمة (T) المحسوبة لجميع فقرات المجال قد بلغت (12.235) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١,٩٦)، وأن قيمة مستوى المعنوية (P-Value) كانت مساوية لـ (0.000) وهي أقل من قيمة المعنوية المعتمدة (0.05)، واستنادا إلى ذلك يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، التي تشير إلى التزام الشركات بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة.

الفرضية الثانية: لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية.

جدول رقم (٩) اختبار الفرضية الثانية

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	فقرات مجال تخطيط تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية
6	0.000	6.103	0.7273	77.72	3.886	تزاعي الشركات تقليل الضوضاء التي تحدثها الآلات
2	0.000	7.941	0.7563	80.44	4.022	تحرص الشركة على كفاءة استخدام الطاقة الإنتاجية
1	0.000	8.017	0.8793	82.26	4.113	تطبق الشركة معايير ترشيد الطاقة وكفاءة العمليات
5	0.000	5.746	0.8937	78.94	3.947	تلتزم الشركة بالأنظمة والقوانين المتعلقة بالانبعاث الحراري وتلوث الهواء.
4	0.000	7.911	0.7151	٧٩.84	3.992	تعمل الشركة دائما على التقليل من النفايات من المواد الخام المستخدمة
3	0.000	9.118	0.6300	٨٠,٠٠	4.000	تلتزم الشركة باستخدام المواد المعاد تدويرها.
	0.000	14.651	.38714	79.87	3.9937	جميع فقرات تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية

(تطبق الشركة معايير ترشيد الطاقة وكفاءة العمليات) على أعلى نسبة، أما فقرة (تزاعي الشركات تقليل الضوضاء التي تحدثها الآلات) فقد حصلت على أدنى ترتيب. أما متوسط جميع الفقرات كان (٣,٩٩٣٧) وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا

الفرضية الأولى: لا يوجد دليل إحصائي عند متوسط حسابي ($\mu=3.5$) ومستوى دلالة ($\alpha=0.05$) على التزام الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة.

يشير الجدول رقم (٨) إلى النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بمدى التزام الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة، فقد تبين أنها تتراوح بين (٤,١٣٧) و(3.643)، وقد حصلت فقرة (تلتزم الشركة بتطوير منتجات سليمة وصديقة للبيئة) على أعلى متوسط وبمتوسط نسبي (٨٢,٧٤)، وأن الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (متوسط المتوسطات) بلغ (3.913) وهو أعلى من الوسط الحدي (٣,٥)، كما أن الانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة بلغ (0.3877)، وهذا يدل على انسجام واضح واتفاق بين آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالإجابة على فقرات هذا المجال. ولفحص

يتضح من الجدول رقم (٩) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات التزام الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية قد تراوحت الإجابات عليها ما بين (4.113) و(3.886)، وقد حصلت فقرة

أقل من قيمة المعنوية المعتمدة (0.05)، وبناء على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، التي تشير وجود التزام معنوي بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تخطيط وتطوير المنتجات الجديدة.

الفرضية الثالثة: لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال اختيار موقع المشروع.

المجال يزيد عن درجة الوسط الفرضي (3,5) ما يعني أن هنالك موافقة من قبل الأفراد الذين شملتهم الدراسة على فقرات هذا المجال. ولفحص الفرضية الفرعية الثانية التي تشير إلى: (لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية) فقد تبين أن قيمة (T) المحسوبة لجميع فقرات المجال قد بلغت (14.651)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وأن قيمة مستوى الدلالة (Sig) مساوية لـ (0.000)، وهي

جدول رقم (١٠) اختبار الفرضية الثالثة

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	فقرات مجال اختبار موقع المشروع
2	0.000	7.250	0.7563	79.54	3.977	يتوفر في موقع الشركة البنية التحتية المناسبة للصناعة
3	0.000	4.361	0.8989	76.8	3.840	موقع الشركة يقترب من الخدمات التي يحتاجها العاملون في الشركة
4	0.003	3.038	1.0027	75.3	3.765	يقترّب موقع الشركة من مصادر الطاقة
5	0.013	2.517	0.8990	73.94	3.697	يقترّب موقع الشركة من طرق المواصلات
6	0.026	2.253	0.9272	73.62	3.681	وجود الشركة في هذا الموقع يساعد في تخفيض التكاليف الصناعية
1	0.000	6.412	0.9366	80.44	4.022	تستخدم الشركة مواقع بعيدة عن المدن المكتظة بالسكان
	0.000	7.168	.53025	76.6	3.830	جميع فقرات مجال اختبار موقع المشروع

إلى: (لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال اختيار موقع المشروع) يتبين أن قيمة (T) المحسوبة لجميع فقرات المجال قد بلغت (7.168)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وأن قيمة مستوى الدلالة المعنوية مساوية لـ (0.000)، وهي أقل من قيمة المعنوية المعتمدة. وبناء على ذلك فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود التزام معنوي بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال اختيار موقع المشروع. وتتسجم هذه النتيجة مع نتائج دراسة (John Simmons, 2008)، ونتائج دراسة (Mackey et al., 2007).

الفرضية الرابعة: لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج.

بالإشارة إلى نتائج الجدول رقم (١٠) نرى أن مستوى الإجابة على أسئلة مجال أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال اختيار موقع المشروع قد بلغت (٧٦,٦ %) وهو مستوى عالٍ من الالتزام، يعزى إلى شعور الشركات بأهمية اختيار موقع المشروع المناسب الذي يضمن التزام الشركة بمسؤولياتها الاجتماعية. أما الإجابة على فقرات الدراسة حسب أهميتها وترتيبها فقد جاءت الفقرة (تستخدم الشركة مواقع بعيدة عن المدن المكتظة بالسكان) في المرتبة الأولى وبمتوسط (4.022)، وتلتها الفقرة (يتوفر في موقع الشركة البنية التحتية المناسبة للصناعة) وبمتوسط (3.977)، ثم الفقرة (موقع الشركة يقترب من الخدمات التي يحتاجها العاملون في الشركة) وبمتوسط (3.840)، وجاءت الفقرة (وجود الشركة في هذا الموقع يساعد في تخفيض التكاليف الصناعية) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط (3.681). وعند فحص الفرضية الفرعية الثالثة التي تشير

جدول رقم (١١) اختبار الفرضية الرابعة

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	فقرات مجال الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج
3	0.000	6.331	0.9760	80.34	4.017	يسهل التصميم الداخلي للمصنع حركة الأفراد والمعدات
1	0.000	9.336	0.7924	82.86	4.143	يوفر التصميم الداخلي للمصنع الراحة التامة للعاملين، وتقليل الحوادث وإصابات العمل
5	0.003	3.061	0.9951	75.3	3.765	يراعي التصميم الداخلي الاستغلال الأمثل للمساحة
6	0.010	2.626	1.093	75.0	3.750	يوفر التصميم الداخلي للمصنع الكلفة
4	0.000	4.120	0.8660	76.2	3.810	يحقق التصميم الداخلي للمصنع ترشيد الطاقة
2	0.000	10.566	0.5848	80.74	4.037	يراعي التصميم الداخلي للمصنع الجوانب الإنسانية من حيث الإضاءة والراحة والتهوية
	0.000	9.808	.49696	78.48	3.924	جميع فقرات مجال الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج

يساوي (٣,٩٢٤) ويوزن نسبي (٧٨,٤٨%)، وهذا مؤشر جيد على مدى توافق إجابات الأفراد حول التزام الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي بأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج. وللتحقق من الفرضية التي تشير إلى: (لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج) فقد تم استخدام اختبار (One Sample T-Test)، حيث تم رفض الفرضية العدمية نظرا لارتفاع قيمة (T) المحسوبة عن قيمتها الجدولية وانخفاض قيمة (P-Value) عن قيمة المعنوية المعتمدة، وبذلك تم قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى التزام الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج.

الفرضية الخامسة: لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة سلاسل التوريد.

جدول رقم (١٢) اختبار الفرضية الخامسة

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	فقرات مجال إدارة سلاسل التوريد
2	0.000	8.926	0.6045	79.38	3.969	تطبيق الشركة معايير النزاهة والشفافية في التعامل مع الموردين
4	0.000	5.567	0.7974	77.72	3.886	تلتزم الشركة باتفاقيتها وتعاقدها مع الموردين
3	0.000	5.973	0.8306	78.62	3.931	يتم اختيار الموردين بناء على مقاييس القدرة والكفاءة
5	0.000	4.585	0.8921	77.12	3.856	تحافظ الشركة على المعلومات السرية عن الموردين
6	0.003	3.004	0.8983	74.68	3.734	الاتفاق مع الموردين يقوم على أساس الربح للجميع (Think_Win_Win)
1	0.000	10.890	0.6233	81.8	4.090	لا تتلاعب الشركة بالأسعار في حالة الأزمات والفرص غير الطبيعية
	0.000	10.869	.43512	78.22	3.911	جميع فقرات مجال إدارة سلاسل التوريد

المشار إليها في الجدول رقم (١٢) وأن قيمة (T) لجميع الفقرات كانت (10.869) وبمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من قيمة المعنوية المعتمدة، وبناء على ذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، التي تشير إلى وجود التزام بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة سلاسل التوريد، وهذه النتيجة تتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (عطيان، ٢٠١٤).

الفرضية السادسة: لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة الصيانة.

جدول رقم (١٣) اختبار الفرضية السادسة

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	فقرات مجال إدارة الصيانة
1	0.000	7.985	0.7412	80.3	4.015	يتم إجراء صيانة دورية للمعدات للمحافظة على سلامة العاملين
6	0.000	4.141	0.9037	76.5	3.825	تقوم الشركة بإعداد خطط واضحة للصيانة وتطلع العاملين عليها
2	0.000	6.310	0.8690	79.54	3.977	تلتزم الشركة بعمل صيانة المعدات لتخفيف نسبة العازات المنبعثة
4	0.000	6.068	0.7602	78.02	3.901	تشجع الشركة كافة المبادرات المتعلقة بتحسين السلامة العامة
5	0.000	4.734	0.8273	76.8	3.840	تطبيق الشركة الصيانة بحسب المواصفات الفنية للمعدات
3	0.000	8.926	0.6045	79.38	3.969	تقوم الشركة بإجراء الصيانة الوقائية وتطبيق قواعد السلامة العامة
	0.000	10.668	0.4542	78.42	3.9217	جميع فقرات مجال إدارة الصيانة

بالرجوع إلى الجدول رقم (١١) والنظر إلى فقرات مجال الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج، من حيث المتوسط الحسابي والوزن النسبي الذي حصلت عليه كل فقرة؛ نجد أن فقرة (يوفر التصميم الداخلي للمصنع الراحة التامة للعاملين، وتقليل الحوادث وإصابات العمل) قد حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.143) ويوزن نسبي (82.86%)، أما المرتبة الثانية فكانت لصالح الفقرة (يراعي التصميم الداخلي للمصنع الجوانب الإنسانية من حيث الإضاءة والراحة والتهوية) ذات المتوسط (4.037) ويوزن نسبي (80.74%)، ثم تلتها الفقرة (يسهل التصميم الداخلي للمصنع حركة الأفراد والمعدات)، ثم الفقرة (يحقق التصميم الداخلي للمصنع ترشيد الطاقة)، ثم الفقرة (يراعي التصميم الداخلي الاستغلال الأمثل للمساحة)، وجاءت الفقرة (يوفر التصميم الداخلي للمصنع الكلفة) بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.750) ويوزن نسبي (٧٨%)، في حين كان المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المجال

طبقا للنتائج المستخلصة من الجدول السابق رقم (١٢) يتضح أن متوسط جميع الفقرات كان (٣,٩١١) والوزن النسبي لجميع الفقرات (٧٨,٢٢%). وقد حصلت الفقرة (لا تتلاعب الشركة بالأسعار في حالة الأزمات والفرص غير الطبيعية) على أعلى متوسط (4.090) وكان وزنها النسبي (81.8%)، في حين حصلت فقرة (الاتفاق مع الموردين يقوم على أساس الربح للجميع) (Think_Win_Win) على أدنى متوسط (3.734) ويوزن نسبي (٧٤,٦٨%)، وباختبار الفرضية الفرعية الخامسة يتضح من النتائج

إلى: لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة الصيانة؛ وجد أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية، وقيمة مستوى الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمدة، وبناء على ذلك نرفض الفرضية العدمية ونقل الفرضية البديلة التي تشير إلى التزام الشركات بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال إدارة الصيانة، وتتطابق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها (Lois and Webb, 2005).

جدول رقم (١٤) اختبار الفرضية الفرعية السابعة

الرتبة	مستوى الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	فقرات مجال تصميم العمل
4	0.000	5.567	0.7974	77.72	3.886	تصمم الشركة عملياتها كي تتناسب مع حركة العاملين
3	0.000	5.973	0.8306	79.02	3.951	تلتزم الشركة بتصميم ظروف عمل آمنة
6	0.000	4.585	0.8921	77.12	3.856	تحتزم الشركة التخصص الوظيفي وقدرات العامل
5	0.003	3.004	0.8983	74.68	3.734	تلتزم الشركة بقواعد العدالة والإنصاف بين العاملين
1	0.000	10.890	0.6233	81.8	4.090	تقدم الشركة أجر متساوي للوظائف والأعمال المتساوية
2	0.000	7.985	0.7412	80.3	4.015	تلتزم الشركة بتقديم فرص متساوية في عمليات التدريب
	0.000	10.528	0.4574	٧٨,٣٨	3.919	جميع فقرات مجال تصميم العمل

والترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج والعمليات، وإدارة سلاسل التوريد، وإدارة الصيانة، وتصميم العمل. وكذلك قياس أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في إطار الإنتاج والعمليات على الأداء. وتشير النتائج المستخلصة من جداول التحليل الإحصائي لفرضيات الدراسة إلى ما يلي:

١. طورت جميع فرضيات الدراسة لقياس مدى التزام الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، وبناء على نتائج التحليل الإحصائي فقد تم قبول كافة الفرضيات التي تشير إلى درجة التزام الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي بتطبيق أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في كافة أنشطة الإنتاج والعمليات، حيث تراوح متوسط إجابات عينة الدراسة بين (3.994 و 3.830)، وهي جميعاً متوسطات مرتفعة. وقد حصلت فقرات تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية مجتمعة على أعلى متوسط حسابي (٣,٩٩٤)، وقد رصدت الدراسة أن أقل درجة التزام في مجال أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية كانت في مجال اختيار موقع المشروع، وهذه النتائج في مجملها تأتي منسجمة ومتوافقة مع النتائج توصلت إليها دراسة كل من (القيوتي وآخرين، ٢٠١٤)، ودراسة (حسين، والجميل، ٢٠٠٩)، ودراسة (John Simmons, 2008)، ودراسة (Lois and Webb, 2007)، ودراسة (Mackey et al., 2007).

يتبين من الجدول رقم (١٣) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المجال قد بلغ (3.9217) وبمقارنة هذا المتوسط الذي تم الحصول عليه بالمتوسط الفرضي المعتمد في هذه الدراسة (٣,٥)، يتضح لنا بأنه يزيد عن النقطة التي تمثل درجة الموافقة (الوسط الحدي)، فيما بلغ الانحراف المعياري لجميع فقرات مجال إدارة الصيانة (0.4542). وطبقاً لهذه النتائج فقد تراوحت الإجابات ما بين (4.015) و(3.825)، ولفحص الفرضية العدمية التي تشير

الفرضية الفرعية السابعة: لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمل، بناء على النتائج المستخلصة من الجدول رقم (١٤) يتضح لنا أن متوسط الإجابات على فقرات هذا المجال تراوحت بين (4.090) و(3.856) في حين كان متوسط الإجابات على جميع فقرات هذا المجال (3.919) وبانحراف معياري (0.4574) ويوزن نسبي (٧٨,٣٨%) ويفحص الفرضية العدمية التي تشير إلى: (لا تلتزم الشركات الصناعية بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمل) نجد أن قيمة (T) هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0,05$) والمساوية (١,٩٦)، وكان مستوى الدلالة (Sig) أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمدة، لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقل الفرضية البديلة، التي تؤكد التزام الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي بتطبيق أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في مجال تصميم العمل، وتتسم نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (حسين، والجميل، ٢٠٠٩)، ودراسة (John Simmons, 2008) ودراسة (Mackey et al., 2007).

النتائج والتوصيات:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام الشركات الصناعية بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات، والمتمثلة في: تطوير المنتجات الجديدة، وتصميم العمليات والطاقة الإنتاجية، واختيار موقع المشروع،

٥. ضرورة امتثال الشركات للأنظمة والقوانين التي تراعي معايير السلوك الأخلاقي، ومراعاة قيم النزاهة والشفافية والعدالة والمساواة والمساءلة.
٦. إجراء المزيد من الأبحاث للتعرف على مدى التزام الشركات بموضوع البحث بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في بقية أنشطة العمليات التي لم يتطرق إليها الباحث.
٧. إجراء المزيد من الأبحاث حول المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال لتعميق وفهم أهميتها.

قائمة المراجع:

أولا المراجع الأجنبية:

1. Alison Mackey, Tyson B. Mackey, and Jay B. Barney, Corporate social responsibility and firm performance: Investor preferences and corporate strategies, **ACAD MANAGE REV** July 1, 2007 Vol. 32 No. 3 817-83
2. Asongu, J.J., (2007). "The Legitimacy of Strategic Corporate Social Responsibility as a Marketing Tool", *Journal of Business and Public Policy*, JBPP: Vol. 1, No. 1
3. Daft, Richard L., (2003), *Management*, South-Western & College Publishing Co., Canada.
4. Evance, J R, (1997) *production and Operation management*, 5th ed, West publishing company. New Yourk.
5. Heizer, Jay, & Render, (2006) *Operation Management*, 8th edition, Prentice Hall, New Jercy
6. John Simmons, (2008) "Ethics and morality in human resource management", *Social Responsibility Journal*, Vol. 4 Iss: 1/2, pp.8 - 23.
7. Lois, A. Mohr, Deborah J. Webb, The effects of corporate social responsibility and price on consumer responses, *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 39, Issue 1, pages 121-147, Summer 2005.
8. Mackey, A., Mackey, T. B., & Barney, J. B. 2007. Corporate social responsibility and firm performance: Investor preferences and corporate

٢. اختلفت نتائج هذه الدراسة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (Xueming and. Bhattacharya, 2006)، والتي أشارت إلى اعتبار أن الشركات التي لا تبذل في قضايا المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها تحقق مستوى أقل من رضا المستهلكين، وربما يعود مثل هذا الاختلاف إلى طبيعة مجتمع الدراسة وعيبتها، وعلى الرغم من هذا الاختلاف فإن نتائج هذه الدراسة تتناغم وتتسجم مع تطور الفكر الإداري الذي شهده الأردن في الآونة الأخيرة على كافة الأصعدة، وفي كافة المجالات، لاسيما في موضوع أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

٣. لم يعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل بالنسبة للمنظمات خيارا، بل أصبحت تتنافس فيما بينها لإظهار المواطنة الصالحة والالتزام بالمعايير الأخلاقية وخدمة المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة، هذا إضافة إلى وجود العديد من التشريعات والقوانين والأنظمة التي تفرض على المنظمات عدم خرق الجوانب الأخلاقية والالتزام بخدمة المجتمعات التي تعمل فيها.

٤. بالاستناد إلى النتائج التي تم التوصل إليها فإن الباحث يستنتج أن نجاح المنظمات وتميزها في العصر الحالي يقوم على أساس قدرة الشركة في بناء علاقات المشاركة الفعالة وإدامتها مع المجتمعات التي تعمل فيها، وكذلك مقدرة الشركة على الالتزام بالمعايير الأخلاقية السائدة في المجتمع وإظهار قيمة المواطنة الصالحة.

التوصيات

- في ضوء النتائج التي خلصت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:
١. قيام جهات الرقابة والإشراف على الشركات -ممثلة في كل من وزارة الصناعة والتجارة، والبنك المركزي، وهيئة الأوراق المالية، وغيرها- بالاهتمام اهتماما خاصا بتشجيع تلك الشركات على المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، وإصدار دليل بالمبادئ الأساسية التي تحكم هذا النظام.
 ٢. أن تولي الشركات الصناعية المزيد من الاهتمام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في جميع وظائف المنظمة بشكل عام، وفي إطار أنشطة الإنتاج والعمليات بشكل خاص.
 ٣. إنشاء وحدات متخصصة في كل شركة لمتابعة مدى التزام الشركة بأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، وتعميم ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المنظمة.
 ٤. وضع إستراتيجية عمل تشجع الموظفين على التفاعل مع الأنشطة الموجهة للمجتمع.

8. عطيان، مراد و أبو سلمى، عبد الله، (٢٠١٤) أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين (دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد ٤١، العدد ٢، ص. ٣٨٨-٤٠١.
9. العلي، عبد الستار محمد (٢٠٠٠)، إدارة الإنتاج والعمليات، الأردن، عمان: دار وائل للنشر.
10. القريوتي، موسى قاسم والخوانده، رياض عبدالله، قطيشات، مازن كمال، والحنيطي، محمد فالح، والمعاطبة، محمد (٢٠١٤) دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة في شركة زين للاتصالات الخلوية، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد ١. ص. ٣٧-٥٥.
11. محسن، عبد الكريم والنجار، صباح مجيد (٢٠٠٩)، إدارة الإنتاج والعمليات، ط٣، العراق، بغداد: مكتبة الذاكرة.
12. المريات، رعدة (٢٠١١). أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
13. المنصور، كاسر (٢٠١٠). إدارة العمليات الإنتاجية: الأسس النظرية والطرائق الكمية، الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
14. النجار، فايز جمعة، والنجار نبيل، والزعبي ماجد، (٢٠٠٩)، أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

مواقع الإنترنت

1. <http://www.dubaichamber.com/ar> (غرفة تجارة دبي)
2. <http://www.dos.gov.jo> (دائرة الإحصاءات العامة (الأردنية)
3. <http://www.jci.org.jo/jci/ar/tabid/89> (غرفة تجارة عمان)
4. <http://www.mit.gov.jo/Default.aspx?tabid=354> (وزارة الصناعة)

- strategies. Academy of Management Review, 32: 817-835.
9. Schermerhorn, John R. (2002), Management, 7th ed., John Wiley and Sons Inc., New York.
10. Sekaran, Oma, (200٦) Research Methods for Business A skill Building Approach. 4th edition, Wiley, New Delhi.
11. Thompson, (2005) Strategic Management Concepts and Cases, McGraw-Hill.
12. Xueming Luo and C.B. Bhattacharya (2006) Corporate Social Responsibility, Customer Satisfaction, and Market Value. Journal of Marketing: October 2006, Vol. 70, No. 4, pp. 1-18.

ثانياً: المراجع العربية

١. الأونكتاد (2001)، السياسات العامة للأعمال وهياكل التنظيم الأساسية، المنهج الدولي لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الأردن.
٢. جواد، شوقي ناجي، (٢٠١٠)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط١. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
٣. حسين، ليث سعد الله، والجميل، ريم سعد، (٢٠٠٩)، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المنعقد في نيسان ٢٠٠٩.
٤. السكارنه، بلال خلف، (٢٠١٢)، أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثالث والثلاثون، ص. ٣٧٣-٤٠٧.
٥. الصيرفي، محمد (٢٠٠٧)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، القاهرة: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، مصر.
٦. الطائي، حميد (٢٠٠٦)، إطار مفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الخدمية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السادس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية المنعقد تحت شعار: (أخلاقيات الأعمال ومجتمع المعرفة)، للفترة من ١٧-١٩ نيسان ٢٠٠٦.
٧. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر.

استبانة الدراسة

لأخت الفاضلة الأخ الفاضل..... تحية طيبة وبعد!!!

تشكل هذه الاستبانة جزءاً من دراسة يجريها الباحث بعنوان: واقع تطبيق الشركات الصناعية للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات (دراسة تحليلية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي).
وبما أن وحدة الدراسة قد انحصرت بالعاملين في الشركات العاملة في منطقة سحاب، فقد تم اختياركم ضمن هذه الوحدة، لذا نرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بقدر ما تستطيع من الدقة والموضوعية.

وإذ أشكر لكم سلفاً تعاونكم فإنني أؤكد لكم أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

أشكركم على حسن تعاونكم

الباحث

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (×) في الخانة التي تنطبق عليك:

➤ اسم الشركة:

➤ الجنس: ذكر أنثى

➤ المؤهل العلمي: توجيهي فما دون دبلوم متوسط بكالوريوس ماجستير دكتوراه

➤ الخبرة الوظيفية في نفس الشركة:

أقل من سنة من سنة إلى ٣ سنوات من ٣ - ٥ سنوات أكثر من ١٠ سنوات

➤ المسمى الوظيفي: مدير عام مدير إنتاج مدير جودة رئيس قسم أخرى

الجزء الثاني: أنشطة إدارة الإنتاج والعمليات

الرجاء التفضل بإبداء درجة الموافقة التي تراها مناسبة بالنسبة لكل عبارة من العبارات التالية مع وضع إشارة (×)

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أ. تطوير المنتجات الجديدة						
١	تراعي الشركة إنتاج منتجات قابلة لإعادة التدوير مستقبلا					
٢	تراعي الشركة معايير الأمن والسلامة في المنتجات الجديدة					
٣	تلتزم الشركة بتطوير منتجات سليمة وصديقة للبيئة					
٤	توفر الشركة منتجات بأسعار مقبولة يستطيع الجميع الحصول عليها					
٥	تستخدم الشركة مواد أولية غير ضارة في المنتج جديد					
٦	تراعي الشركة التقليل من المواد الخام في تصميم المنتجات الجديدة					
ب. تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية						
٧	تراعي الشركات تقليل الضوضاء التي تحدثها الآلات					
٨	تحرص الشركة على كفاءة استخدام الطاقة الإنتاجية					
٩	تطبق الشركة معايير ترشيد الطاقة وكفاءة العمليات					
١٠	تلتزم الشركة بالأنظمة والقوانين المتعلقة بالانبعاث الحراري وتلوث الهواء					
١١	تعمل الشركة دائما على التقليل من النفايات من المواد الخام لمستخدمة					
١٢	تلتزم الشركة باستخدام المواد المعاد تدويرها					
ج. اختيار موقع المشروع						
١٣	يتوفر في موقع الشركة البنية التحتية المناسبة للصناعة					
١٤	موقع الشركة يقتررب من الخدمات التي يحتاجها العاملون في الشركة					
١٥	يقتررب موقع الشركة من مصادر الطاقة					
١٦	يقتررب موقع الشركة من طرق المواصلات					
١٧	وجود الشركة في هذا الموقع يساعد في تخفيض التكاليف الصناعية					
١٨	تستخدم الشركة مواقع بعيدة عن المدن المكتظة بالسكان					
د. الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج والعمليات						
١٩	يسهل التصميم الداخلي للمصنع حركة الأفراد والمعدات					
٢٠	يوفر التصميم الداخلي للمصنع الراحة التامة للعاملين، وتقليل الحوادث وإصابات العمل					
٢١	يراعي التصميم الداخلي الاستغلال الأمثل للمساحة					
٢٢	يوفر التصميم الداخلي للمصنع الكلفة					
٢٣	يحقق التصميم الداخلي للمصنع ترشيد الطاقة					
٢٤	يراعي التصميم الداخلي للمصنع الجوانب الإنسانية من حيث الإضاءة والراحة والتهوية					
الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
هـ. إدارة سلاسل التوريد						
٢٥	تطبق الشركة معايير النزاهة والشفافية في التعامل مع الموردين					
٢٦	لا تتلاعب الشركة بالأسعار في حالة الأزمات والفرص غير الطبيعية					
٢٧	يتم اختيار الموردين بناء على مقاييس القدرة والكفاءة					
٢٨	تحافظ الشركة على المعلومات السرية عن الموردين					
٢٩	الاتفاق مع الموردين يقوم على أساس الربح للجميع (Think_ Win _Win)					
٣٠	تلتزم الشركة باتفاقيتها وتعاقباتها مع الموردين					
و. إدارة الصيانة						
٣١	يتم إجراء صيانة دورية للمعدات للحفاظ على سلامة العاملين					
٣٢	تقوم الشركة بإجراء الصيانة الوقائية وتطبق قواعد السلامة العامة					
٣٣	تلتزم الشركة بعمل صيانة المعدات لتخفيف نسبة الغازات المنبعثة					
٣٤	تشجع الشركة كافة المبادرات المتعلقة بتحسين السلامة العامة					
٣٥	تطبق الشركة الصيانة بحسب المواصفات الفنية للمعدات					
٣٦	تقوم الشركة بإعداد خطط واضحة للصيانة وتطلع العاملين عليها					
ز. تصميم العمل Human Resources and job design						
٣٧	تصمم الشركة عملياتها كي تتناسب مع حركة العاملين					
٣٨	تلتزم الشركة بتصميم ظروف عمل آمنة					
٣٩	تحترم الشركة التخصص الوظيفي وقدرات العامل					
٤٠	تلتزم الشركة بقواعد العدالة والإنصاف بين العاملين					
٤١	تقدم الشركة أجرا متساويا للوظائف والأعمال المتساوية					
٤٢	تلتزم الشركة بتقديم فرص متساوية في عمليات التدريب					