

**اعتماد مؤشرات المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية
ISO26000:2010 لعينة من المستشفيات الخاصة في بغداد
(دراسة تحليلية)**

م.م (احمد ابراهيم حسين) م.م عمير مظلوم كاظم

الجامعة التقنية الوسطى / معهد اللوارة (التقني) كلية بغداد للعلوم والاقتصاد (الجامعة)

المستخلص

تمتد المسؤولية الاجتماعية من داخل المنظمة حتى خارجها ، بوصفها تمثل القرارات التي تتخذها المنظمة لتحقيق منافعها الاقتصادية والفنية المباشرة وبذات الوقت المنافع الاخرى المرتبطة بالمجتمع لتتمكن من انجاز هدف واحد او اكثر من اهدافها . فقد ارتبطت المسؤولية الاجتماعية مع العديد من المفاهيم الإدارية كالأداء واتخاذ القرارات والشفافية والفساد الإداري والميزة التنافسية والإبداع بشكله العام والتكنولوجي بشكله الخاص وطورت معايير وقياسات مختلفة وعرضت مداخل متعددة في بيئات مختلفة . ويحاول الباحثان في هذا البحث من تقديم تأطير نظري مبسط وقياس مدى تحققها في المنظمات العراقية ومنها المستشفيات الخاصة في بغداد كعينة للبحث من اجل الوقوف على العلاقة بين منظمات القطاع الخاص والمجتمع العراقي الذي تتعامل معه ، وقد خلص البحث الى ضرورة اعتماد مؤشرات المسؤولية الاجتماعية الواردة في المواصفة الدولية المعتمدة في البحث في المنظمات العراقية ومنها المستشفيات الخاصة العراقية . الكلمات المفتاحية : المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ، المستشفيات الخاصة في بغداد

ABSTRACT

Social responsibility extends from inside of organization to outside it , as representing the decisions taken by the organization to achieve direct economic and technical benefits and at the same time achieve benefits associated with the community to be able to achieve one or more of its objectives . Social responsibility has been associated with many administrative concepts such as performance, decision making, transparency, administrative corruption, competitive advantage and innovation in its general and technological form in its own form. It has developed different standards and measurements and introduced multiple

entries in different environments. In this research, the researchers attempt to provide a simplified theoretical framework and measure the degree of achieving in Iraqi organizations, including private hospitals in Baghdad, as a sample to find out the relationship between the private sector organizations and the Iraqi society that deals with them. The research reached to important point : the social responsibility indicators contained in International Standard Approved in research in Iraqi private hospitals .
Keywords: International Standard for Social Responsibility, Private Hospitals in Baghdad

المبحث الاول : منهجية البحث

اولاً : مشكلة البحث

يمكن القول ان المشكلات التي يعاني منها المجتمع ومنها الاقتصادية والصحية والاجتماعية وغيرها تكون بمثابة هدف متعاكس الاتجاه لكل من المنظمة والمجتمع ، اذ ترى المنظمة ان فرصتها المناسبة تكمن في تقديم الحلول والمعالجات لما يعانيه المجتمع وتلبية حاجاته المتعددة ولتحقق بذات الوقت منفعتها الذاتية المعبر عنها بالأرباح التي تساعدها على البقاء والنمو والاستمرار، كل ذلك أبرز الحاجة للتوجه نحو منظور المسؤولية الاجتماعية .

يمكن اثاره التساؤلات الآتية التي تعبر عن مشكلة البحث :-

١- ما مستوى الادراك المتولد لدى الافراد المبحوثين بأهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص العراقي ومنها بعض المستشفيات الخاصة في بغداد ؟
٢- ما هي درجة توافر مؤشرات المسؤولية الاجتماعية ضمن المواصفة القياسية الدولية ISO26000:2010 من وجهة نظر الافراد المبحوثين في بعض المستشفيات الخاصة في بغداد ؟

٣- هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات اجابات الفئة المبحوثة للمسؤولية الاجتماعية طبقاً لمتغيرات (الجنس ، العمر ، التحصيل الدراسي ، التخصص الدقيق ، سنوات الخدمة) ؟

ثانياً : اهمية البحث

يستمد البحث الحالي اهميته من خلال تناولها احد اهم الموضوعات الاجتماعية والبيئية الحيوية والمعاصرة والتي لها اثر بالغ في الاداء الكلي للمنظمات ، اضافة لما يوفره من اثر على الجانب السلوكي للافراد عن طريق رفدهم بالموارد المعرفية المختلفة ووضعها موضع التنفيذ والافادة منها للارتقاء بمستوى الاداء من خلال الجهود المبذولة من العاملين كافة .

ثالثاً : اهداف البحث

يهدف البحث الحالي الى الوقوف على مستوى تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمواصفة الدولية ISO26000:2010 من وجهة نظر الافراد المبحوثين كمحاولة

لمعرفة طبيعة العلاقة بين مستشفيات القطاع الخاصة في بغداد وحاجات المجتمع المختلفة.

رابعاً : منهج البحث

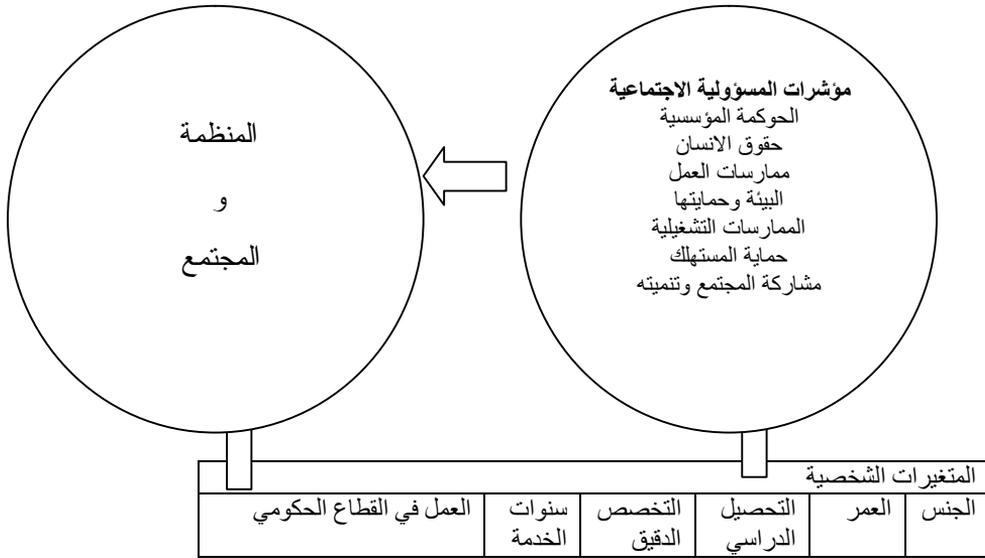
يمثل منهج البحث خارطة الطريق لكل باحث لأنه يحدد المسار الذي سيتخذه البحث والتي يمكن من خلالها تنفيذ إجراءات البحث والوصول الى نتائجه ، اذ تم اعتماد الوصفي التحليلي الذي ينطوي على التعرف على ظاهرة الدراسة ووضعها في إطارها الصحيح وتفسير جميع الظروف المحيطة بها ، ويعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج التي تتعلق بالبحث وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات التي يسوقها الباحثان لتتلائم مع المنطلقات الفكرية النظرية للبحث .

خامساً : فرضية البحث

ينطلق البحث الحالي من فرضية رئيسة مفادها : توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اجابات الافراد المبحوثين حول مؤشرات المسؤولية الاجتماعية طبقاً لمتغيرات (الجنس ، العمر ، التحصيل الدراسي ، التخصص الدقيق ، عدد سنوات الخدمة ، العمل في القطاع الصحي الحكومي)

سادساً : نموذج البحث

انطلاقاً من فرضية البحث الرئيسية سيعتمد البحث الحالي على النموذج الافتراضي الاتي:



شكل (١) نموذج البحث الافتراضي

المبحث الثاني : الاطار النظري للبحث

مقدمة

ان سعي المنظمات وراء تلبية حاجات ورغبات المستهلكين اصبح نقطة الارتكاز الرئيسية لجميع الانشطة الانتاجية والخدمية والتسويقية الخاصة بها ، اضافة الى تحول كبير في العادات والانماط الاستهلاكية بالشكل الذي دفع المستهلك الى البحث عن المزيد من السلع الجديدة وبمواصفات عديدة . في مقابل ذلك تحاول المنظمات الاستجابة السريعة لهذه الحاجات والرغبات المتزايدة كي تستطيع الاستمرار في النمو ومواجهة شدة المنافسة المحلية او العالمية مما ادى الى ظهور منتجات (سلع وخدمات) وأفكار تضر بالمجتمع والبيئة معاً وتتعارض مع الكثير من الضوابط الاجتماعية والاقتصادية والعادات والتقاليد والانماط الاستهلاكية المتزنة ، مما دفع بعض الحكومات والمنظمات المدنية الى الدعوة نحو تحقيق نوع من التوازن ما بين مصلحة المجتمع والبيئة وما بين تلبية حاجات ورغبات المستهلكين من الحالات التي قد يتعرضون فيها الى الغش والاحتيال والتضليل ، وقد ظهرت دعوات متكررة لحد اليوم لترشيد الاستهلاك والحد من السعي وراء السلع والخدمات غير الضرورية وتشجيع تقديم السلع والخدمات والافكار التي تحقق الاشباع المطلوب للأفراد على ان لا تتعارض مع المصالح العامة للمجتمع .

اولاً :- التحديات التي تواجهها منظمات الاعمال تجاه المجتمع

يمكن تلخيص التحديات التي تواجهها منظمات الاعمال الانتاجية منها والخدمية على حد سواء وبدرجة من التباين وفق الآتي :- (البكري ، ٢٠٠١ : ١٤-١٨) و (الرحالة ، ٢٠١١ : ٧٨)

- ١- النمو في الحجم : اذ اتسعت اعمال المنظمات وازداد النمو في نشاطاتها بشكل ملحوظ من خلال زيادة عدد العاملين فيها وقيمة المبيعات السنوية وبالتالي قيمة الارباح السنوية بالشكل الذي يؤثر سلباً او ايجاباً على جميع هؤلاء الافراد العاملين خاصة في ظل الازمات الاقتصادية او فترات الانتعاش .
- ٢- درجة التعقيد : اذ ازدادت درجة التخصص في المنظمات لمقابلة الحاجات المستجدة والمتزايدة في المجتمع مما ينعكس على ضرورة اعتماد تلك المنظمات على اشكال وتصاميم تنظيمية تتناسب وطبيعة المهام التي تؤديها للمجتمع .
- ٣- البقاء : هناك مجموعة من المتغيرات التي تواجه منظمات الاعمال مثل تحقق الارباح وزيادة اجور العاملين وتحسين اوضاعهم الحياتية مقابل ذلك تنوع حاجات الزبائن المتمثلة في تخفيض اسعار المنتجات من السلع والخدمات مع زيادة مستوى النوعية والكفاءة علاوة على اصحاب المصالح (المالكيين والمستثمرين) الذين ينظرون للمحافظة على ممتلكاتهم وثرواتهم المستمرة وزيادة العائد المتحقق على استثمارها ، كل ما تقدم وغيره قد اضاف تحدياً جديداً لتلك المنظمات كي تبقى وتستمر في تحقيق رسالتها تجاه المجتمع .

٤- التكنولوجيا : تعد من العناصر الاكثر اهمية لدى الادارة والافراد العاملين ، وبالتالي فإن اهميتها تتمثل بما تحققه من توافق في منتجاتها مع المعايير الحياتية الجديدة للانسان ، اذ يمكن القول بأن المادية شيء مهم ولكن القيم الانسانية لا تقل اهمية عن ذلك .

٥- المسؤولية الاجتماعية : باتت احد اكثر القضايا اهتماماً وتحدياً لمنظمات الاعمال نتيجة الخلل الحاصل في التوازن الطبيعي المفترض بين الحقوق والالتزامات الحاصلة على المنظمة تجاه المجتمع ، اذ ان اعادة كفتي التعادل لميزانها يتمثل في سعي تلك المنظمات لتحقيق الدور المناسب في تحملها للمسؤولية الاجتماعية جنباً الى جنب مع الربح الذي تسعى الى تحقيقه على المدى القريب او البعيد .

ثانياً : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تختلف التعريفات الواردة بخصوص المسؤولية الاجتماعية من حيث محتواها والجوانب المتعددة التي تم التركيز عليها ، ولكنها تشترك في هدف واحد متمثل في تفاعلها وتركيز اتجاهها لخدمة المجتمع . ويمكن ادراج بعض تلك التعريفات كما يلي :-

جدول (١) بعض المفاهيم الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

الكاتب / السنة / الصفحة	المفهوم الخاص بالمسؤولية الاجتماعية
البكري ، ٢٠٠١ : ٢٧	مجموعة القرارات والافعال التي تتخذها المنظمة للوصول الى تحقيق الاهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الامر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لأدارة المنظمة والساعية لتحقيقها كجزء من استراتيجيتها .
الحمدي ، ٢٠٠٣ : ٤١	التزام اخلاقي بين المنظمة والمجتمع تسعى من خلاله المنظمة الى تقوية الاواصر مع المجتمع بالشكل الذي يعزز مكانتها في اذهان الزبائن والمستهلكين والمجتمع بشكل عام والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين ادائها المستقبلي
ناجي ، ٢٠١١ : ١١٩	جهود المنظمة لتحقيق الارباح واطاعة القوانين والتصرف بشكل اخلاقي والالتزام بمواطنة جيدة
مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة ، ٢٠١٥ : ٦	الالتزام الدائم للمنظمات بالتصرف اخلاقياً والمساهمة في التنمية المستدامة وتحسين جودة حياة موظفيها وعائلاتهم والمجتمع المحلي الذي تعمل فيه في الوقت ذاته وذلك من خلال المبادرات الطوعية الهادفة ، ويمتاز مفهومها بالتطور التدريجي دون أن يكون هناك تعريف موحد له .
الدويري ، ٢٠١٥ : ٢٥	التزام المنظمة بتحسين مستوى حياة الافراد في المجتمع من خلال مراعاة تلك المنظمة لاهداف وقيم المجتمع وتبني الاستراتيجيات التي لا تكتفي بتحقيق اهدافها فقط ، بل تعود بالنفع على المجتمع ككل والتعاون مع الاطراف المعنية وتبني المبادرات والمشروعات التي من شأنها تحسين ظروف العاملين ومستوى حياة افراد المجتمع .

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على الادبيات الواردة فيه

يمكن للباحثين تعريف المسؤولية الاجتماعية على انها ((التعبير عن مهمة المنظمة لتحديد احتياجات ورغبات ومصالح الاسواق المستهدفة لتحقيق الاشباع المرغوب به وبكفاءة وفعالية تفوق المنافسين وبطريقة تحافظ على الزبائن والمجتمع على افضل وجه ممكن)) اي انها تظافر جهود المنظمات لتحقيق الارباح واطاعة القوانين والتصرف بشكل اخلاقي والالتزام بمواطنة جيدة مع المجتمع الذي تتعامل معه تلك المنظمات .

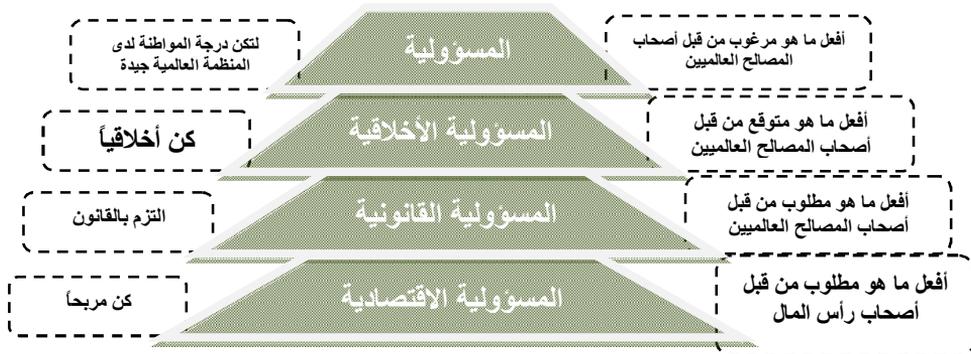
ثالثاً : اهمية المسؤولية الاجتماعية

يترتب على تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات واستناداً الى ما جاءت به المنظمة العالمية للمقاييس طبقاً لمواصفاتها الدولية (ISO 26000:2010) ، ان تكون قادرة على تحقيق المنافع الاتية : (الدويري ، ٢٠١٥ : ٢٦)

- ١- فهم توقعات المجتمع والمخاطر المترتبة على عدم قبول المنظمات لتحمل المسؤولية الاجتماعية ، وتشجيع عملية صنع القرارات في ظل هذا المفهوم .
- ٢- تحسين مقدرة المنظمات في ميدان ادارة المخاطر ، اذ تتطلب المسؤولية الاجتماعية من المنظمات ان تقوم بالتخطيط الاستباقي لأدارة المخاطر حفاظاً على المواطن والمنظمة والمجتمع .
- ٣- تعزيز سمعة المنظمة في المجتمع وزيادة درجة ثقته بها ، وبالشكل الذي يؤدي الى زيادة الاقبال اللامحدود على منتجاتها .
- ٤- تحسين قدرة المنظمة التنافسية .
- ٥- تحسين مستويات ولاء العاملين والروح المعنوية ، وذلك من منطلق ان المسؤولية الاجتماعية تعني الاهتمام بمختلف القضايا التي تهم العاملين من قبل الادارة العليا في المنظمة .
- ٦- تحسين صحة وسلامة الافراد العاملين ، اذ توصلت جمعية الادارة الامريكية بهذا الشأن الى ان الاهتمام بصحة وسلامة العاملين بالاضافة الى المساءلة بخصوص اخلاقيات العمل ، هي من اكثر الممارسات انتشاراً في المنظمات على المستوى العالمي .
- ٧- تحسين قدرة المنظمة على ادارة الموارد البشرية المتاحة لديها ، بما في ذلك استقطابها وتوظيفها وتدريبها والمحافظة عليها .
- ٨- تحسين الانتاجية الكلية للعاملين بالشكل الذي ينعكس على تحسين الاداء المالي للمنظمة .

رابعاً: ابعاد المسؤولية الاجتماعية

اظهرت العديد من الدراسات بان تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية ثابتة يحقق ميزة تنافسية للمنظمة ، وبشكل عام فأن هناك ابعاد اساسية لها ، إذ يبين علاقتها مع اصحاب المصالح المرتبطة معها وماذا يتوجب على المنظمات من اعمال وفق الآتي :-



الشكل (٢) ابعاد المسؤولية الاجتماعية

Source: Batman , Thomas S. & Snell ,Scott A. , (2007), Management (Leading & Collaborating in A competitive World) , 7th Edition , (New York, NY , McGraw- hall/Irwin):162

اما أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه اصحاب المصلحة فيمكن توضيحها وفق الآتي (ناجي، ٢٠١٠: ٢٥):

١- الأنشطة تجاه العاملون : تتمثل في توفير بيئة عمل صديقة وعائلية. إدارة موارد بشرية مسؤولة. نظام اجور ومكافآت عادل. علاقات مفتوحة ومرنة بين العاملين. الاستثمار في تطوير العاملين. تشجيع حرية الكلام وتشجيع حقوق العاملين للتعبير و الافصاح عن اهتماماتهم بخصوص العمل. دعم لرعاية الاطفال (اجازة امومة / اجازة ابوة) اضافة لما يوفره القانون. التنوع الوظيفي من خلال توظيف النساء والاقليات وذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة. تشجيع التعامل النزيه والعادل مع / بين العاملين.

٢- أنشطة تجاه المستهلك : توفير بيئة عمل صديقة وعائلية. إدارة موارد بشرية مسؤولة. نظام اجور ومكافآت عادل. علاقات مفتوحة ومرنة بين العاملين. الاستثمار في تطوير العاملين. تشجيع حرية الكلام وتشجيع حقوق العاملين للتعبير و الافصاح عن اهتماماتهم بخصوص العمل. دعم لرعاية الاطفال (اجازة امومة / اجازة ابوة) اضافة لما يوفره القانون. التنوع الوظيفي من خلال توظيف النساء والاقليات وذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة. تشجيع التعامل النزيه والعادل مع / بين العاملين.

٣- المجتمع تعزيز العلاقات التبادلية بين المنظمة والمجتمع. الاستثمار في المجتمعات التي تعمل فيها المنظمة. ارساء فعاليات تهدف الى تطوير المجتمع تشجيع العاملين على المشاركة في مشاريع المجتمع المحلي.

٤- المستثمرون : السعي لتحقيق عائد على الاستثمار. المشاركة في ممارسات عادلة ونزيهة فيما يتعلق بحملة الاسهم .

٥- الموردين المشاركة بعمليات تجارية عادلة مع الموردين .

٦- البيئة : اظهار الالتزام بالتنمية المستدامة والحفاظ على البيئة

خامساً: الدور العلاجي والاستباقي للمسؤولية الاجتماعية

يلعب نمو الاسواق وحدة المنافسة بينها والضغوط المتواصلة للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة دوراً محورياً يحفز المنظمات للبحث عن طرائق لتمييز ادائها ، ومن هذه الطرائق هي ان المنظمات التي تتبنى العمل بطريقة علاجية (استراتيجية العلاجية) فأنها تسعى الى تحقيق الارباح بالمقام الاول لذلك تولد عدم رضا الزبائن عنها وعملها ينصب على تغيير ومعالجة السياسات والاجراءات الداخلية من خلال ايجاد هيكل تنظيمي مرن و تدريب للموظفين والاعتماد على الابتكارات التكنولوجية.

اما الطريقة الأخرى هي تفعيل دور استباقية المسؤولية الاجتماعية لمعالجة التغيرات المستقبلية وارضاء اصحاب المصالح وتكييف الاستراتيجيات البيئية و تقليل المخاطر و احتواء المواقف السلبية ولتعزيز صورتها يفترض اتصافها بصدق النوايا، وتساعد الاستباقية في زيادة رضا وشراء الزبائن للسلع والخدمات و رفع مكانة الصورة الذهنية للعلامة وسمعة المنظمات وازدياد ولاء الموظف من ثم الارتقاء بالمجتمع والبيئة، ويبين الجدول (٢) الفروقات بين الدور العلاجي والاستباقي للمسؤولية الاجتماعية.

الجدول (٢) الدور العلاجي والاستباقي للمسؤولية الاجتماعية

ت	الدور العلاجي للمسؤولية الاجتماعية	ت	الدور الاستباقي للمسؤولية الاجتماعية
١	التركيز على الربح في المقام الأول	١	التركيز على التحديات المستقبلية في المقام الأول
٢	يهدف الى زيادة شرعيته تجاه البيئة	٢	معالجة تأثير البيئة المستقبلية
٣	ردود فعل الزبون سلبية	٣	ردود فعل الزبون ايجابية
٤	استجابتها للزبون واجراءاتها سلبية	٤	المصادقية في التعامل مع الزبون وموقفها ايجابي
٥	قلة الطلب على السلع والخدمات من قبل الزبائن	٥	ازدياد الطلب على السلع والخدمات من قبل المستهلكين
٦	السعي نحو زيادة الشرعية تجاه المستهلك	٦	تتجنب وتمنع حدوث الاجراءات التي تضر بالمستهلك قبل حدوثها

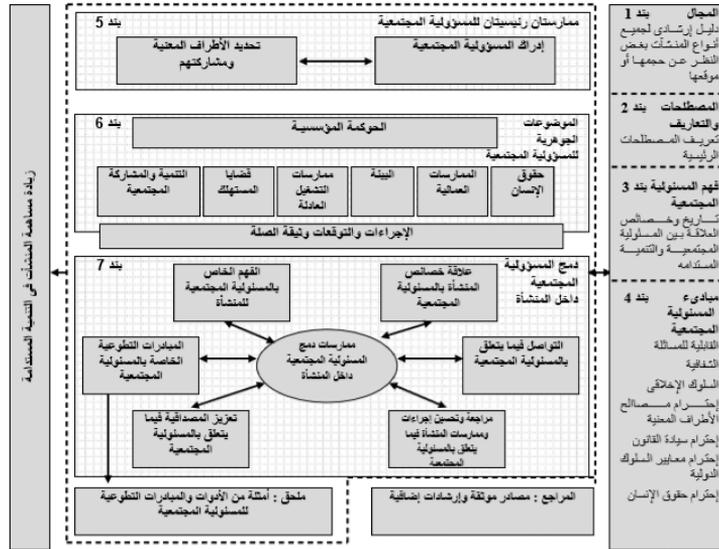
Source :-Kazerooni, Gisoo, Being On the Right Side Corporate Social Responsibility Implementation in Large Firms–A Study within Ikea, master thises , Malmo University, Sweden, 2015,p.p 23-25.

سادساً: الدليل الارشادي للمواصفة القياسية الدولية ISO26000:2010 والبنود الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية (البند ٦ فقط)

يقدم الباحثان اطار عام للمواصفة القياسية الدولية (ISO – 26000) والتي طُبعت في الامانة المركزية للمنظمة الدولية للتقييس ISO في جنيف/سويسرا (٢٠١٠) كترجمة عربية رسمية بالانابة عن (١٠) هيئات اعضاء في منظمة الايزو ، وقد حاول الباحثان اتباع الطريقة العلمية في الاختصار والتلخيص مع الحفاظ على سلامة وشمولية المحتوى الضمني للمواصفة قدر الامكان وبما لا يؤثر على الفكرة العامة والجوانب الاساسية في الموضوع . اذ تمثل المواصفة القياسية الدولية ISO26000:2010 دليلاً ارشادياً للمنظمات بصرف النظر عن حجمها او موقعها وعلى مستوى العالم فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، وقد صدرت هذه المواصفة عن المنظمة الدولية للتقييس international organization for Standardization في مدينة جنيف السويسرية بتاريخ ٢٠١٠/١١/١ بعد الاخذ بعين الاعتبار لآراء العديد من الاطراف المعنية ذات العلاقة بالمسؤولية الاجتماعية ، وخبراء اكثر من ٨٠ دولة و ٤٠ منظمة اقليمية من المنظمات ذات الاهتمام المشترك بتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية والتي مثلت بمجملها الجهات ذات العلاقة (المستهلكين ، الحكومة . القطاع الصناعي ، العمال والمنظمات غير الحكومية ، منظمات الخدمات ، الدعم والبحث والتطوير) . ومن المفترض ان يتم استخدام تلك المواصفة القياسية الدولية من قبل مختلف المنظمات العالمية وفي كلا القطاعين العام والخاص ، سواءً في الدول النامية ام المتقدمة . (منظمة الايزو : الدليل الارشادي حول المسؤولية الاجتماعية ، ٢٠١٠ : VI)

تمثل المواصفة القياسية الدولية موضوع البحث بأنها مواصفة الجيل الرابع لمنظمة الايزو الدولية ، اذ اختص الجيل الاول بالمنتج Product مقارنة مع الجيل الثاني الذي اختص بعملية الانتاج Production Process فيما اختص الجيل الثالث بنظم ادارة

الجودة والبيئة Management Systems for Quality & Environment واخيراً اختص الجيل الرابع بالمسؤولية الاجتماعية Social Responsibility) الدويري ، ٢٠١٥ : ٣٨) . وتعد المواصفة القياسية الدولية ISO26000:2010 المبادرة الاحداث التي تقدم اطار مفاهيمي مناسب متفق عليه عالمياً لتفسير وتطبيق المسؤولية الاجتماعية ، اذ تتضمن سبعة ابعاد رئيسة ممثلة بالشكل الاتي :



الشكل (٣) المخطط التفصيلي للمواصفة القياسية الدولية ISO26000:2010

المصدر : منظمة الايزو العالمية : الدليل الارشادي للمواصفة القياسية الدولية iso26000 حول المسؤولية الاجتماعية ، ٢٠١٠ : IX

يذكر (علي ، ٢٠١٨ : ٦١) ان أداء المسؤولية الاجتماعية لمنشأة ما يمكن ان يؤثر على كل من (الميزة التنافسية وسمعة المؤسسة من خلال قدرتها على جذب والإبقاء على العمال أو الأعضاء أو الزبائن اضافة الحفاظ على معنويات الموظفين والتزامهم وإنتاجيتهم وتحقيق رؤية المستثمرين والجهات المانحة والرعاة والمجتمع المالي علاوة على علاقتها بالشركات والحكومات والإعلام والموردين والنظراء والزبائن والمجتمع الذي تعمل فيه.

إن كل مسألة من المسائل في أعلاه تتضمن عدداً من المسائل الفرعية التي يمكن مناقشتها تفصيلاً، كما قد تظهر قضايا أخرى في المستقبل مادامت الدينامية والحركية صفة المسؤولية الاجتماعية بوصفها انعكاساً لتطور القضايا البيئية والاجتماعية، ولهذه القضايا صلة وثيقة بالجوانب الاقتصادية والصحية والسلامة وسلسلة التجهيز، لذا ينبغي التعامل مع هذه القضايا على أساس مبادئ المسؤولية الاجتماعية، والملاحظ أن القضايا الرئيسية السبع في أعلاه هي متداخلة ومتبادلة التأثير وجميعها ذات صلة بالمسؤولية الاجتماعية .

- وهي كالاتي : (الناصري ، ٢٠١٣ : ١١٧) و(الحموري و المعايطه ، ٢٠١٥ : ٦٥-٦٧) و(ابراهيم ، ٢٠١٥ : ٤٩-٥١)
- ١- الحوكمة المؤسسية : هو النظام الذي تعتمده المنظمة لضمان الشفافية والنزاهة في اتخاذ قراراتها وتنفيذ اجراءات محددة لتحقيق اهدافها المرجوة ، ويعد الاساس لكل منظمة لأنه هو الاطار العام لأتخاذ مختلف القرارات .
 - ٢- حقوق الانسان : هي مجموعة الحقوق الاساسية التي يستحقها جميع البشر بما في ذلك الحقوق السياسية والمدنية مثل الحق في الحياة والحرية والمساواة ، وتلك اشارة الى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مثل الحق في العمل والغذاء والصحة والتعليم والضمان الاجتماعي .
 - ٣- الممارسات العمالية : من الضروري ان تتوافق الممارسات العمالية مع السياسات والاجراءات المتعلقة بطبيعة العمل الذي وجدت المنظمة من اجله ، اذ تتجاوز العلاقة بين المؤسسة وموظفيها وتشتمل القضايا ذات العلاقة (التوظيف والعلاقات العمالية والنقابية ، ظروف العمل والحياة الاجتماعية ، الحوار الاجتماعي ، الصحة والسلامة المهنية في العمل ، التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل)
 - ٤- البيئة : يجب على المنظمات وفي جميع الاوقات ان تبذل قصارى جهودها للحد من تأثير نشاطاتها وعملياتها ومنتجاتها وخدماتها على البيئة ، من خلال اعتماد منهج شامل لهذه المشكلة (البيئة) واعادة النظر في الاثار المباشرة وغير المباشرة وتأثير قراراتها على جميع الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والصحية والبيئية .
 - ٥- ممارسات التشغيل العادلة : تعود الى السلوك الاخلاقي للمنظمات وتعاملاتهم مع المنظمات الاخرى، وتشير في اطار مفهوم المسؤولية الاجتماعية الى الطريقة التي تستخدمها المنظمة بعلاقتها مع المنظمات الاخرى لتحقيق نتائج ايجابية . وتشمل تلك الممارسات القضايا المتعلقة بـ (مكافحة الفساد ، المشاركة السياسية المسؤولة ، المنافسة العادلة ، تعزيز المسؤولية الجماعية في سلسلة القيمة ، احترام حقوق الملكية)
 - ٦- قضايا المستهلك : تواجه المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات للمستهلكين او الزبائن مسؤوليات متعددة تجاههم ، اذ تشمل تلك المسؤوليات (التثقيف حول المنتج ، اعطاء معلومات دقيقة ، ارشادات الاستخدام المناسب والأمن ، شفافية المعلومات التسويقية والترويجية المفيدة ، الاتفاقيات ، تعزيز التنمية المستدامة ، التصميم والخدمة التي تتيح امكانية الوصول للجميع)
 - ٧- التنمية والمشاركة الاجتماعية : لجميع المنظمات علاقة وتأثير على المجتمعات التي تعمل فيها ، اذ ينبغي ان تقوم هذه العلاقة على مبدأ مشاركة المجتمع للمساهمة في تنميته وزيادة درجة سعاده ورفاهيته وازدهاره والتي تعد جزءاً من التنمية المستدامة .

المبحث الرابع : الجانب التطبيقي للبحث**مقدمة**

تم الاستفادة من استمارة الاستبيان الخاصة بدراسة (الدويري ، ٢٠١٥) والتي تتكون من ٥٥ فقرة منها ٣٥ فقرة فقط تتعلق بـ (المسؤولية الاجتماعية) ، اذ تم توظيف عباراتها لتلائم مع البيئة العراقية ، فقد اجريت لها اختبارات احصائية سابقة خاصة بثبات الاداة ويقصد بها (الحصول على نفس النتائج او نتائج مقاربة فيما لو تكرر اجراء الدراسة في ظروف مماثلة نوعاً ما ، فقد تم احتساب معامل كرونباخ الفا Cronbachs Coefficient Alpha والذي من المفترض ان لا تقل قيمته الرياضية عن ٠.٦٠ ، مما يؤكد على امكانية اعتماد فقرات استمارة الاستبيان وكما مبين في الجدول الاتي :-

جدول (٣) قيم معامل الثبات لمحاول استمارة الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
الحوكمة المؤسسية	٥	٠.٧٣٤
حقوق الانسان	٥	٠.٧٤٠
ممارسات العمل	٥	٠.٧٤٨
البيئة وحمايتها	٥	٠.٧٤٧
الممارسات التشغيلية العادلة	٥	٠.٧٣٩
قضايا المستهلك	٥	٠.٧٤٢
مشاركة وتنمية المجتمع	٥	٠.٧٣٨
القيمة النهائية		٠.٧٤١

المصدر : اعداد الباحثين استناداً الى دراسة (الدويري ، ٢٠١٥)

اولاً : وصف عينة البحث

نظراً لعدم تعاون بعض الكوادر الطبية والفنية في العينة المبحوثة لبعض المستشفيات الخاصة في بغداد (مستشفى العلوية الاهلي في الكرادة ومستشفى العربي الاهلي في ساحة الواثق) ، فقد تم استرجاع ١٨ استمارة استبيان فقط من مجموع ٢٥ استمارة موزعة على عينة عشوائية منهم وبنسبة استرجاع بلغت ٧٢% ، وقد جاءت النتائج على النحو الاتي :-

١- النوع الاجتماعي**جدول (٤) النوع الاجتماعي للعينة المبحوثة**

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	١٢	٦٧%
انثى	٦	٣٣%
المجموع	١٨	١٠٠%

٢- العمر

جدول (٥) الفئات العمرية للعينة المبحوثة

النسبة المئوية	التكرار	الفئات العمرية
-	-	أقل من ٣٠ سنة
٣٩%	٧	٣٠-٤٠ سنة
١١%	٢	٤١-٥٠ سنة
٥٠%	٩	٥١ سنة فأكثر
١٠٠%	١٨	المجموع

٣- التحصيل الدراسي

جدول (٦) التحصيل الدراسي لأفراد العينة المبحوثة

النسبة المئوية	التكرار	التحصيل الدراسي
٥%	١	دبلوم (معهد)
٧٤%	١٣	بكالوريوس
١٦%	٣	دبلوم عالي
٥%	١	ماجستير
١٠٠%	١٨	المجموع

٤- عدد سنوات الخدمة في القطاع الخاص

جدول (٧) عدد سنوات الخدمة في القطاع الخاص

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخدمة في القطاع الخاص
٥٠%	٩	٥ - أقل من ١٠ سنوات
١٧%	٣	١٠ - أقل من ١٥ سنة
٣٣%	٦	١٥ سنة فأكثر
١٠٠%	١٨	المجموع

٥- عدد سنوات الخدمة في القطاع الحكومي

جدول (٨) عدد سنوات الخدمة في القطاع الحكومي

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخدمة في القطاع الحكومي
٦%	١	أقل من ٥ سنوات
٣٣%	٦	٥ - أقل من ١٠ سنوات
٢٢%	٤	١٠ - أقل من ١٥ سنة
١١%	٢	١٥ - أقل من ٢٠ سنة
١١%	٢	٢٠ - أقل من ٢٥ سنة
١١%	٢	٢٥ - أقل من ٣٠ سنة
٦%	١	٣٠ سنة - أقل من ٣٥ سنة
١٠٠%	١٨	المجموع

٦- التخصص الدقيق

جدول (٩) توزيع التخصصات الدقيقة للأفراد المبحوثين

التخصص الدقيق	التكرار	النسبة المئوية
نسائية وتوليد	٥	٢٧%
تجميلية وتقويمية	٢	١١%
جراحة عامة	٤	٢٢%
جملة عصبية	٢	١١%
باطنية	٢	١١%
انف و اذن و حنجرة	١	٦%
اشعة	١	٦%
جراحة العظام والكسور	١	٦%
المجموع	١٨	١٠٠%

المصدر : الجداول (٤- ٩) اعداد الباحثين استناداً الى نتائج التحليل الاحصائي لأستمارة الاستبيان الخاصة بالبحث .

يتضح من بيانات الجداول اعلاه ما يلي

١- ان غالبية الافراد المبحوثين من الذكور الذين يشكلون ثلثي تلك العينة وبنسبة مئوية بلغت ٦٧% فيما مثلت النساء ثلث العينة الاحصائية وبنسبة ٣٣% فقط مما يؤكد على استقطاب المستشفيات الخاصة لفئة الرجال اكثر من النساء ولجميع التخصصات والاعمال التي تقوم بها تلك المستشفيات لتقديم الخدمات الطبية والعلاجية لجميع المواطنين ضمن الرقعة الجغرافية الخاصة بمحافظة بغداد .

٢- تشكل الفئة العمرية التي تتجاوز اعمارهم ٥٠ سنة ما نسبته ٥٠% من العينة المبحوثة مما يؤكد على استقطاب المستشفيات الخاصة المبحوثة للأفراد ذوي الخبرة الطويلة في مجال تقديم الخدمة العلاجية والطبية والذين قضوا سنوات طوال في القطاع الصحي الحكومي .

٣- تبين ان ثلاث ارباع العينة المبحوثة هم من حملة شهادة البكالوريوس في مختلف التخصصات الطبية وتصل نسبتهم المئوية الى ٧٥% من اجمالي افراد العينة المبحوثة ، مما يؤكد على امتلاك المستشفيات الخاصة للكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً علمياً بدرجة كافية من المعرفة للتعامل مع المجتمع الذي تروم تلك المنظمات تقديم الخدمة المطلوبة اليه .

٤- تمتلك المستشفيات الخاصة المبحوثة طاقات بشرية تمتلك خبرة ميدانية للتعامل مع المجتمع المحلي الذي تنوي تقديم الخدمات الطبية والعلاجية له ، اذ تشكل نسبة الافراد الذين لديهم خدمة فعلية في القطاع الخاص تتراوح بين (٥-١٠ سنوات) ٥٠% فيما تشكل نسبة الافراد ذوي الخدمة والخبرة الطويلة (اكثر من ١٥ سنة) ٣٣% وهذا ينعكس من خلال استقطاب وتعيين الافراد الذين كانوا يعملون في القطاع الحكومي والذين لديهم خبرة ميدانية جاهزة لا تحتاج الى أي مجهود تدريبي من قبل المستشفيات الخاصة ، بل يمثلون

بمثابة الفرص المتاحة امامها للنهوض بواقعها الطبي وبالتالي المحافظة على الموقع التنافسي والصمود بوجه المنافسين الحاليين والمحتملين في المستقبل .

ثانياً :- تحليل مستوى اهمية المسؤولية الاجتماعية بمحاورها الفرعية :

من أجل الوقوف على شكل البيانات واعطاء صورة مختصرة لطبيعتها فقد تم تحليل البيانات احصائياً من خلال استخراج الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات الرئيسية والفرعية التابعة لها ، من اجل ايجاد قيمة معامل الاختلاف لمعرفة مستوى اهمية المتغيرات الرئيسية والفرعية من خلال اصغر قيمة لمعامل الاختلاف فيها ، كما تم استخراج الوسط الفرضي للإجابات كقيمة مُعتمدة للمقارنة مع الوسط الحسابي المستخرج للبيانات وذلك من خلال تقسيم مجموع درجات المقياس (ليكرت الخماسي) على عدد درجات المقياس الخمسة وكما موضح في ادناه :

$$\text{الوسط الفرضي} = 1+2+3+4+5 = 15 / 5 = 3$$

- معامل الاختلاف وهو احد مقاييس التشتت النسبي المعتمد في البحث الحالي وهو مقياس عديم الوحدة ويستخدم لمعرفة درجة التجانس لمجموعة من البيانات ويمكن حسابه على النحو التالي

معامل الاختلاف = الانحراف المعياري ÷ الوسط الحسابي

جدول (١٠) الاحصاءات الوصفية لمتغير المسؤولية الاجتماعية بمكوناته الفرعية

الترتيب	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف Variance	الانحراف المعياري St.Deviation	الوسط الحسابي Mean	تسلسل فقرات الاستبانة	المتغيرات الفرعية
٥	مهم	0.109	٠.39	3.55	٥-١	الحوكمة المؤسسية (X1)
٢	مهم	0.067	٠.26	3.85	١٠-٦	حقوق الانسان (X2)
٦	مهم	0.055	٠.17	3.09	١٥-١١	ممارسات العمل (X3)
٣	مهم	0.101	0.39	3.83	٢٠-١٦	البيئة وحمايتها (X4)
١	مهم	0.072	٠.29	4.02	٢٥-٢١	الممارسات التشغيلية العادلة (X5)
٤	مهم	0.093	٠.35	3.75	٣٠-٢٦	حماية المستهلك او الزبون (X6)
٧	مهم	0.072	٠.22	3.04	٣٥-٣١	مشاركة وتنمية المجتمع (X7)
	مهم	0.080	٠.29	3.59		قيمة المتغير النهائية

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS VER.22)

تشير النتائج الاحصائية التي اظهرتها مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS ver.22) الى حصول متغير المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمواصفة القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية (ISO-26000:2010) على وسط حسابي إجمالي بمقدار (٣.٥٩) درجة وهي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣.٠٠) وهذا دليل على

تطبيق قضايا المسؤولية الاجتماعية بشكل جيد في المستشفيات المبحوثة ، وبإنحراف معياري قدره (0.29) مما يدل على الاتفاق بين أفراد العينة على معظم قضايا المسؤولية الاجتماعية التي تخص عمل المستشفيات الخاصة فضلاً عن المصادقية في الاجابة عن الفقرات الخاصة بالاستبانة ككل ، اما فيما يتعلق بإختبار فرضية البحث فقد جاءت نتائج اختبار العينة المفردة one-sample test المتعلقة بالوسط الحسابي لأجابات الافراد المبحوثين حول المتغيرات السبعة الفرعية وفق الجدول الاتي :-

جدول (١١) نتائج اختبار العينة المفردة

اسم المتغير	القيمة الاحصائية
حجم العينة N	٧
الوسط الحسابي mean	٣.٥٩
درجة الحرية df	٦
مستوى المعنوية sig.	٠.٠٥
قيمة t المحسوبة	٤.٠٥٤
قيمة t الجدولية	١.٨٩٥

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي الجاهز SPSS ver.22 من بيانات الجدول (١١) ومن خلال مقارنة قيمة t المحسوبة والجدولية تحت مستوى معنوية ٠.٠٥ ، يتم رفض فرضية العدم لأن (القيمة المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية) وعليه يتم قبول فرضية البحث الرئيسية والتي تنص على ((توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اجابات الافراد المبحوثين حول مؤشرات المسؤولية الاجتماعية طبقاً لمتغيرات (الجنس ، العمر ، التحصيل الدراسي ، التخصص الدقيق ، عدد سنوات الخدمة ، العمل في القطاع الصحي الحكومي)) .

المبحث الرابع : الاستنتاجات و التوصيات

اولاً : الاستنتاجات

توصل الباحثان الى الاستنتاجات الاتية :-

١- تعد المواصفة القياسية ISO26000:2010 بمثابة مواد مرجعية قياسية في مجال المسؤولية الاجتماعية لكل انواع المنظمات وفي كافة القطاعات الحكومية ام الخاصة ، اذ تغطي كافة جوانب السلوك المسؤول مجتمعياً من قبل المنظمات قدر الامكان، إذ اخذت تلك المواصفة على عاتقها التأثيرات الرئيسية والثانوية للمنظمات على جميع اطرافها المعنية او اصحاب المصالح سواء الداخليين والخارجيين ، القريبين والبعيدين ، بشكل مباشر او غير مباشر ، وسواء كانوا افراداً او جماعات او منظمات ، وسواء كانت تأثيرات بيئية او مادية او حتى معنوية ووضعت لها عدد من الآليات للتعامل معها وتحجيم أثارها على الآخرين .

٢- وجود نوع من المرونة ضمن مضامين هذه المواصفة والتي إمتازت بالشمولية والعمومية لجميع انواع المنظمات ، العامة والخاصة ، الكبيرة والصغيرة ، الربحية والخيرية ، التصنيعية والخدمية والقطاعية ، إذ تبين انها غير ملزمة للتقيد بها حرفياً من

قبل المؤسسات حيث تظهر حرية الاختيار حسب ما يناسب عمل المنظمة واهدافها الاستراتيجية وطبيعتها القانونية ، وبذا فان على المؤسسة الذكية إختيار ما هو ذو صلة محورية بعملها واهدافها الاستراتيجية وخصوصيتها حيث تضع هذه المواصفة إعتبرات محددة لكل من الاختلاف والتنوع المجتمعي والبيئي والقانوني والتنظيمي والاقتصادي والقيمي للدول والمجتمعات التي تُطبّق فيها ، فضلاً عن مراعاة المعايير الدولية للسلوك وحرية اعتماد مواصفات قومية محلية تكون اكثر تحديداً وخصوصية لظروف البلد الخاصة .

٣- ظهر أن مستوى أهمية المواصفة القياسية موضوع البحث بأبعادها الفرعية السبعة كان **بدرجة (مهم)** على وفق اجابات الافراد المبحوثين مما يعني ان للمسؤولية الاجتماعية دور أساس في عمل المستشفيات الخاصة المبحوثة ، بل يكاد يكون هدفها الرئيس تجاه بيئتها الخارجية والداخلية والغرض من إنشائها منذ البداية .

ثانياً : التوصيات

يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات المقترنة بالبحث وفق الاتي :

١- زيادة الاهتمام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية ، القانونية ، الانسانية ، الاخلاقية) من خلال التركيز على سياسات الاجور والحوافز مقابل الجهد المبذول واعطاء الحق للعاملين وذوي المصالح في المشاركة بالقرارات الداخلية والخارجية واعتماد الاسس المهنية والعلمية كمعيار للتعيين في جميع المستويات الادارية وفسح المجال لمجموعات خاصة في المجتمع (ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة والنساء والايتم وغيرهم) بالاستفادة من امكانياتهم للعمل داخل المستشفيات الخاصة .

٢- إمكانية الاخذ بممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن المواصفة القياسية الدولية ISO26000:2010 لرفع مستوى الرضا العاملين والمستفيدين الخارجيين ، وترسيخ الولاء التنظيمي للمؤسسات وتعزيز سمعتها وزيادة ارباحها ، سواء كانت مؤسسات صحية حكومية عامة ام تابعة للقطاع الخاص .

المصادر

- ١- البكري ، ثامر ياسر (٢٠٠١) " التسويق والمسؤولية الاجتماعية " ، الطبعة الاولى ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، الاردن .
- ٢- البكري ، ثامر ياسر (٢٠٠٨) " تسويق الخدمة الصحية " ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- ٣- الحمدي ، فؤاد محمد حسين (٢٠٠٣) " الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك - دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية : اطروحة دكتوراه منشورة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق .
- ٤- الحموري ، صالح و المعايطة ، رولا (٢٠١٥) " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من الالف الى الياء : الموجة الرابعة للادارة " ، الطبعة الاولى ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- ٥- الدويري ، ماهر محمد نمر (٢٠١٥) " اثر ابعاد المواصفة الدولية الأيزو ٢٦٠٠٠ للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي " ، رسالة ماجستير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط ، عمان ، الاردن .

- ٦- الرحالة ، عبد الرزاق سالم (٢٠١١) " المسؤولية الاجتماعية " ، الطبعة العربية الاولى ، دار الاصدار العلمي للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- ٧- الناصري ، سمير عبد الرحمن عمر(٢٠١٣) ، " تخطيط الطاقة الإنتاجية وانعكاسها على الأداء التسويقي: دراسة ميدانية في المنظمة العربية لكيمياءويات المنظفات في محافظة صلاح الدين " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة تكريت .
- ٨- ابراهيم ، قذري (٢٠١٥) " اثر المسؤولية الاجتماعية في الاداء : دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية " ، اطروحة دكتوراه منشورة ، قسم ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق ، دمشق ، الجمهورية العربية السورية .
- ٩- المواصفة القياسية الدولية أيزو ٢٦٠٠٠ – الترجمة الرسمية (٢٠١٠) ، " دليل ارشادي حول المسؤولية الاجتماعية" ، طبعت في الامانة المركزية ISO في جنيف سويسرا كترجمة عربية رسمية بالانابة عن (١٠) هيئات أعضاء في ايزو التي اعتمدت دقة الترجمة ، الرقم المرجعي ISO26000:2010 .
- ١٠- ناجي، عاملة محسن احمد (٢٠١٠) " ابعاد المسؤولية الاجتماعية واثرها على تحقيق الاهداف التسويقية في شركات الهواتف الخليوية في المملكة الاردنية الهاشمية" ، اطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة العلوم المالية و المصرفية ، عمان. الأردن .
- ١١- نشرة تعريفية لمجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة ، (٢٠١٥) ، (WBCSD).
<http://old.wbcsd.org/work-program/business-role/previous-work/corporate-social-responsibility.aspx> (2015)
- ١٢- لازم ، مؤيد احمد (٢٠١٧) " التسويق الريادي وتأثيره في الأداء التسويقي _ دراسة تطبيقية في عينة من شركات الاتصالات العراقية" رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال - كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق .
- ١٣ - Batman , Thomas S. & Snell ,Scott A. , (2007), Management (Leading & Collaborating in A competitive World), 7th Edition ,New York, NY , McGraw-hall/Irwin .
- ١٤ - Kazerooni, Gisoo, (2015) " Being On the Right Side Corporate Social Responsibility Implementation in Large Firms" –A Study within Ikea, master thises , Malmö University, Sweden.

ملحق (١) استمارة الاستبيان الخاصة بالبحث

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

معهد الإدارة التقني / بغداد

كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

م/ استمارة استبيان

الاخوات والإخوة الكرام المحترمين

"السلام عليكم ورحمة الله وبركاته"

نضع بين ايديكم استمارة الاستبيان الخاصة بالبحث الموسوم " اعتماد مؤشرات المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO26000:2010 لعينة من المستشفيات الاهلية لمحافظة بغداد " والمخصصة لأغراض البحث العلمي فقط . كما تعد اجابتم في غاية الاهمية لنجاح هذا البحث في ظل المحاور الآتية:-

١- يرجى اجابتم على جميع الأسئلة الواردة ، لان ترك سؤال دون اجابة يعني عدم صلاحية استمارة الاستبيان للتحليل الاحصائي .

٢- نود إعلامكم بأنه لا ضرورة لذكر اسمكم أو توقيعكم على الاستبانة لان نتائج اجاباتكم ستظهر بشكل ارقام احصائية لا علاقة لها بأشخاصكم، ولا بمستشفاكم ولا بوظيفتكم.

٣- يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل رأيكم وفي ضوء إدراككم للموضوع أو الفقرة المطروحة، علما ان المدرج الذي سنتبناه هو مقياس (Likert) الخماسي و كما موضح في

الشكل ادناه: _

اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
٥	٤	٣	٢	١

والباحثان على استعداد للإجابة على كافة أسئلتكم واستفساراتكم الخاصة بالاستبانة، شاكرين تعاونكم معنا في اجاباتكم على الاستبانة وتخصيص جزء من وقتكم الثمين مع فائق التقدير والامتنان.....

الباحثين

المدرس المساعد احمد ابراهيم حسين

المدرس المساعد حميد مظلوم كاظم

المحور الاول- المعلومات التعريفية (الشخصية والوظيفية)

١- الجنس	ذكر	انثى
٢- العمر	أقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة
٣- التحصيل الدراسي	من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	من ٥٠ سنة فأكثر
٤- التخصص الدقيق	إعداديه فأدنى	دبلوم - معهد
	بكالوريوس	دبلوم عالي
		ماجستير
		دكتوراه

٥- عدد سنوات الخدمة

أقل من ٥ سنة	من ٥ - أقل من ١٠ سنة
من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	من ١٥ سنة فأكثر

٦- هل سبق وان عملت ضمن القطاع الصحي الحكومي

نعم (تذكر عدد السنوات)

كلا

المحور الثاني: الفقرات الخاصة بالمواصفة الدولية ISO 26000:2010

مقياس الاجابة				الفقرات
اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	
				١- تعكس اهداف ادارة المستشفى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية
				٢- تظهر ادارة المستشفى التزامها بالمساءلة بشكل مستمر
				٣- تقوم ادارة المستشفى باستخدام الموارد المالية والبشرية بكفاءة
				٤- يتم تشجيع المشاركة الفاعلة لكافة مستويات العاملين في اتخاذ القرارات المختلفة
				٥- تراعي ادارة المستشفى تحقيق التوازن بين احتياجاتها واحتياجات ذوي المصالح (العاملون ، المستهلك او الزبون ، المجتمع ، المستثمرون ، الموردون ، البيئة)
				٦- تهتم ادارة المستشفى باستقبال الشكاوى وحل المشكلات المتعلقة بحقوق الانسان
				٧- يبتعد العاملون في المستشفى عن التمييز العنصري
				٨- تراعي ادارة المستشفى الجماعات المستضعفة في المجتمع (النساء ، الاطفال و ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة)

				٩- يتجنب العاملون في المستشفى التمييز على اساس العرق او المعتقد النسب او المعتقد
				١٠- يحترم العاملون في المستشفى كافة حقوق الانسان
				١١- تقدم ادارة المستشفى رواتب عادلة للعاملين لديها
				١٢- تقدم ادارة المستشفى الحوافز والمكافآت المناسبة للعاملين لديها
				١٣- توفر ادارة المستشفى فرص عمل عادلة
				١٤- تقدم ادارة المستشفى فرص التدريب للعاملين لديها
				١٥- تقدم ادارة المستشفى الرعاية الطبية المناسبة للعاملين لديها
				١٦- تمتاز خدمات المستشفى بأمنها وأمانها وغير ضارة بالبيئة
				١٧- لا تؤدي اعمال المستشفى اى تلوث في الماء او الهواء او التربة
				١٨- تستخدم ادارة المستشفى افضل الموارد المتاحة لديها في عمليات تقديم الخدمات التي تدعم المحافظة على البيئة
				١٩- تتعامل ادارة المستشفى مع المخالفات الطبية حسب المعايير الدولية والمحلية
				٢٠- تراعي ادارة المستشفى ضرورة ان تكون المواد المستخدمة في عمليات تقديم الخدمات آمنة وغير ضارة بالبيئة
				٢١- تدعم ادارة المستشفى الجهود المبذولة للقضاء على ظاهرة الرشوة
				٢٢- يتم تثقيف العاملين حول قضايا الفساد المالي والاداري وكيفية مكافحتها والحد منها
				٢٣- تتأكد ادارة المستشفى من ملائمة وقانونية المكافآت الموزعة على العاملين لديها
				٢٤- تبنى ادارة المستشفى المعايير الاخلاقية في كافة انشطتها ومعاملاتها
				٢٥- تمتلك ادارة المستشفى نظام فعال للرقابة الداخلية لمختلف الانشطة
				٢٦- تسعى ادارة المستشفى لحماية المراجعين والمرضى من المنتجات التي تشكل خطراً على صحتهم العامة
				٢٧- تحترم ادارة المستشفى حق المريض في الحصول على المعلومات الدقيقة لحالته المرضية وطبيعة العلاج
				٢٨- تتبّع ادارة المستشفى منهج وقائي لحماية الأفراد والبيئة المحيطة من مخاطر التلوث المحتملة
				٢٩- تهتم ادارة المستشفى بتثقيف المرضى حول حقوقهم
				٣٠- يقدم المستشفى خدمات استشارية وعلاجية بمستوى عالي من الجودة
				٣١- تقوم ادارة المستشفى بدعم مؤسسات المجتمع المدني مثل الجمعيات الخيرية والانسانية
				٣٢- تقوم ادارة المستشفى بتقديم عروض خاصة للشرائح الفقيرة من المجتمع
				٣٣- تقوم ادارة المستشفى بدعم الاقتصاد الوطني من خلال الحد من ظاهرة البطالة ومحاولة التخفيف من حدتها
				٣٤- توفر ادارة المستشفى فرص عادلة لتوظيف المرأة كمحاولة لتمكينها والنهوض بمستواها دعماً للتنمية البشرية
				٣٥- توفر ادارة المستشفى فرص عادلة لتوظيف ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة كمحاولة لدعمهم في المجتمع والاستفادة من طاقاتهم .

