

## المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل

دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل\*

د. ليٲ سعد الله حسين

استاذ مساعد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل

ريم سعد الجميل

مدرس مساعد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل

### المخلص

تشكل التحديات العالمية المعاصرة ومنها العولمة التي جعلت العديد من المنظمات تعيد تفكيرها وتزايد اهتمامها في ثقافتها المنظمة ومواردها البشرية لكي تصبح أكثر استجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي إذ إن الاستجابة الاجتماعية للمنظمة تتطلب منها إنجاز أعمال مسؤولة تجاه الأفراد العاملين والإطراف الأخرى في بيئتها الخارجية بهدف إنجاز توقعات الأداء الاجتماعي للمجتمع بما في ذلك مسؤوليتها الاجتماعية بعامه وتجاه أفرادها العاملين بخاصة. إن هذا التوجه سينعكس حتماً على سلوكياتها وأخلاقيات العمل.

يتناول البحث دراسة العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وبين أخلاقيات العمل ضمن إطار نظري تجسد مفاهيم أساسية لبعدي البحث وإطار ميداني لوصف متغيرات البحث واختبار فرضياته. اعتمد هذا الجانب على أداة بحثية رئيسة هي الاستبانة التي وزعت على عينة من العاملين كانت (٤٨) فرداً في بعض مستشفيات مدينة الموصل لجمع البيانات التي أخضعت لعدد من التحليلات الإحصائية لذلك، بهدف التوصل إلى عدد من النتائج وتوصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير معنويتين حول المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل مجتمعة ولكل من الأطباء والإداريين والفنيين، إذ أظهرت نتائج التحليل بأن هناك فروقاً معنوية لإجابات المبحوٲين من الأطباء والفنيين العاملين في المستشفيات في حين لم تظهر فروقاً معنوية لدى الإداريين واختتم البحث بمجموعة من المقترحات والتي من أبرزها أن تتبع المستشفيات عدد من المعايير العالمية لأخلاقيات في الإدارة والعمل على ممارستها مع اعتماد فلسفة المقارنة المرجعية لكي تتمكن كل مستشفى من بناء نظام متكامل للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.

(\*): تم استلام البحث في ٢٧/٧/٢٠١٠ وحصل على قبول النشر في ٢٣/٦/٢٠١١.

## **The Social Responsibility towards the Employees and its Reflect on Work Ethics**

A Discovery study for the opinions of Random Sample of Some Hospital  
Employees in Mosul

**Dr. Laith Sa'adallah Hussein**

Asst. Prof., College of Management and Economic, Mosul University

**Reem Sa'ad Al-Jameel**

Asst. Lect., College of Management and Economic, Mosul University

---

### **Abstract**

The Modern international challenges such as globalization has forced many Organizations towards reviewing and increasing their interests in the fields of Organizational education and human resources so as to be more responsive than before in the field of social performance. Thus, the social performance of the organization requires the achievement of some activities that are related to the objective of satisfying the social expectancy as well as its staff's interest.

The research deals with the relationship between the dimensions of social responsibility towards the employees and the work ethics within theoretic framework to embody fundamental concepts to the research dimension and the field framework to describe the research variables and to test its hypotheses. There were (48) questionnaires distributed among the individuals working in Mosul's hospitals. For this purpose some statistical methods has been used to examine its hypotheses and variables.

The research has come up with a result signifying that there is a correlation and effect between social responsibilities and work ethics for all employees (doctors and technicians). The research was ended by proposing some suggestions.

---

## المقدمة:

في عصر العولمة بدأت المنظمات تبحث عن نظم أكثر سرعة وتأثيراً ليس فقط على العولمة لكن على تأثير النمو الاقتصادي على البيئة الاجتماعية والطبيعية التي تعيش فيها، فالمنظمات تعمل أكثر ولساعات اطول والسعي المتواصل فيما إذا كان التقدم الاقتصادي قد يحسن في نوعية حياة العمل في هذه المنظمات. فالمنظمة عليها أن تبحث عن كل شيء يحكمها ويسير عملها بأن تنسجم والمعايير الاخلاقية في العمل خاصة في عالم العولمة إذ تهتم أخلاقيات الأعمال بالاعتبار الاساس لمعنى الوجود الإنساني وهدفه والمبادئ الاخلاقية التي تعتمد عليها الفعاليات الاقتصادية، إذ إن هناك أبعاداً عديدة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الافراد العاملين في المنظمة.

تضمن البحث أربعة محاور أساسية تناول الأول منهجية البحث فيما تناول المبحث الثاني استعراض مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل والعلاقة بينهما وفي المحور الثالث الاطار الميداني للبحث واختتم البحث بخلاصة تضمنت الاستنتاجات والمقترحات في المحور الرابع وأخيراً المصادر ضمن المحور الخامس.

## المحور الأول

### منهجية البحث

#### أولاً: مشكلة البحث

إن المعضلة الفكرية لأخلاقيات العمل في المنظمات تشير إلى أن أخلاقيات الإدارة والعمل تكاد تكون القضية الصعبة والمهمة في منظمات الأعمال التي ترتبط بالأداء الاجتماعي الذي بدوره يعطي مؤشراً مهماً عن مدى استجابة المنظمات اجتماعياً وما تنجزه من أعمال ذات مسؤولية اجتماعية تجاه أفرادها العاملين لذلك من الضروري النظر إلى الاخلاق كونها مبادئ معيارية وليست نظرية أو فلسفة أو أسلوب يعطي وصفاً لاحكام معينة فضلاً عن أن صعوبة تحديد السلوك الصحيح من الخاطئ بات ينسحب إلى ظهور ما يسمى بمعضلة الأخلاق واستناداً لذلك أجرى الباحثان دراسة استطلاعية في عدد من مستشفيات مدينة الموصل لتشخيص وبلورة مشكلة البحث، إذ تم ملاحظة وجود قصور

في العديد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين كتقديم الخدمات ومشاركتهم في الإدارة وتعويضهم وحفزهم والحفاظ عليهم ومتابعة حسن استخدامهم لموارد المنظمة وهذا بالطبع ينعكس على سلوكهم وأخلاقياتهم في العمل عليه يمكن إثارة التساؤلات البحثية الآتية:

١. هل إن المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين هي ضمن البعد الأخلاقي للعمل في المنظمات المبحوثة؟
٢. هل هناك تباين في أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد أخلاقيات العمل من وجهة نظر الأطباء والفنيين والإداريين في المنظمات المبحوثة؟
٣. هل هناك اهتمام لأبعاد معينة للمسؤولية الاجتماعية وأبعاد أخلاقيات العمل من قبل أفراد عينة البحث من الأطباء والإداريين والفنيين مقارنة بالأبعاد الأخرى؟

### ثانياً: أهمية البحث

يمثل البحث الحالي إسهاماً متواضعاً لربط المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بأخلاقيات العمل ومن خلال أبعاد عديدة لكل منهما يجب على كل منظمة أن توفرها لكي ترتقي بمستوى مناسب لأخلاقيات العمل وكذلك أخلاقيات الإدارة، عليه فإن أهمية البحث تتجلى من الناحية الأكاديمية إذ يعد كمدخلة علمية وعملية في منظمات مهمة مثل المستشفيات التي يجب أن تهتم بالمسؤولية الاجتماعية عموماً والمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين خصوصاً وأن تعتمد المستشفيات قيد البحث والمنظمات الصحية الأخرى على النتائج التي أفرزتها نتائج البحث وأن تضع ضمن سياسة إدارتها هذا المجال المهم من أخلاقيات الإدارة والعمل.

### ثالثاً: أهداف البحث

- في ضوء المشكلة البحثية وأهمية البحث يمكن صياغة الأهداف البحثية بالآتي:
١. تقديم معالم نظرية للمنظمات قيد البحث عن مفهوم أخلاقيات الإدارة وأخلاقيات العمل ومفهوم المسؤولية الاجتماعية.

٢. اقتراح عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات العمل.
٣. وصف آراء المبحوثين (اطباء، فنيين، إداريين) وتشخيصها حول الاهتمام بأبعاد معينة للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل مقارنة بالأبعاد الأخرى.

#### رابعاً: فرضيات البحث

في ضوء الاهداف البحثية وتحليل معطيات الجانب الميداني للبحث يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

١. لا يوجد علاقة وتأثير معنويتين موجبتين حول المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل مجتمعة ولكل من الاطباء والإداريين والفنيين.
٢. تنال عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد أخلاقيات العمل تميزاً واهتماماً من وجهة نظر المبحوثين مقارنة بالأبعاد الأخرى لكليهما؟

#### خامساً: أداة جمع البيانات

بهدف جمع بيانات من افراد عينة البحث في المنظمات قيد البحث تم استخدام استمارة استبانة صممت على ضوء دراسات الاطار النظري للبحث الحالي وقد اعتمد الباحثان في تحديد متغيراتها على العديد من الدراسات والأبحاث (الطه، ٢٠٠٢) (البكري، ١٩٩٦) (Schermerhorn, 2002) (Daft, 2003)، فضلاً عن الاستعانة بالخبراء وذوي المتخصصين في هذا المجال<sup>(\*)</sup>. واشتملت في تصميمها على ثلاثة أجزاء: الأول منها تضمن بيانات شخصية عن افراد عينة البحث، واحتوى الثاني على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للعاملين أما الجزء الثالث فقد تضمن أبعاد أخلاقيات العمل، وقد تم استخدام المقياس الثلاثي المتمثل بـ (أتفق، اتفق إلى حد ما، لا اتفق).

---

(\*) أ.م.د. ضياء حامد الدباغ، أ.م.د. سرمد غانم صالح، أ.م.د. نجلة يونس آل مراد، أ.م.د. ناهدة إسماعيل الحمداني.

### سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

هناك عدد من الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لتحليل إجابات المبحوثين كالتكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري، فضلاً عن معامل الارتباط ومعامل الأنداد البسيط، كما تم استخدام اختبار تحليل التباين من خلال توزيع F في تحليل التباين (ANOVA) الأحادي بهدف قياس التباين بين المتوسطات للعينة المبحوثة.

### سابعاً: حدود البحث

يمكن تقسيم حدود هذا البحث إلى ما يأتي:

١. الحدود الزمانية: انحصرت حدود البحث الزمانية في المدة التي تم فيها وهي من ٢٠٠٨/١١/٢ إلى ٢٠٠٩/٣/٣٠.
٢. الحدود المكانية: تتحدد حدود البحث المكانية في مستشفى العام، ومستشفى البتول، ومستشفى الجمهوري/ دائرة صحة نينوى لأهمية الدور الذي تمارسه هذه المنظمات في خدمة المجتمع، فضلاً عن أهمية الموارد البشرية في تحقيق رضا المستفيدين.
٣. الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية للبحث بالأشخاص الذين تم توزيع الاستمارة عليهم وشملت عينة من الكادر الطبي والإداري والفني.

### ثامناً: مجتمع البحث وعينته

١. مجتمع البحث وعينته: يتضمن مجتمع البحث مستشفى الموصل العام ومستشفى البتول ومستشفى الجمهوري في محافظة نينوى. يكتسب تحديد القطاع الذي يجري فيه البحث أهمية كبيرة، إذ تتضح أهداف متغيرات البحث في ضوء التحديد الصحيح للقطاع مجتمع البحث نظراً لأهمية الدور الذي تمارسه المنظمات المبحوثة في تقديم الخدمات الصحية الأساسية وحيث أن هذه المنظمات تعد حساسة جداً لتعلقها بحياة الإنسان وحيث أن الإدارة في هذه المستشفيات بحيث تتمتع بمهارات أساسية

تمكنها من تقديم أرقى الخدمات وبمستوى عالي الجودة. إذ تمثل مجتمع البحث بجميع الأفراد العاملين في المستشفيات المبحوثة في حين كانت عينة البحث ما يوضحه الجدول ذو الرقم (١).

٢. وصف مجتمع البحث: تمثل مجتمع البحث في دائرة صحة نينوى في عدد من مستشفيات مدينة الموصل كالمستشفى العام ومستشفى الجمهوري ومستشفى البتول فيما تمثلت عينة البحث بعدد من منتسبي المستشفيات توزعوا على ثلاث فئات: اطباء (٢٠) وفنيين (١٨) وإداريين (١٠).

### جدول (١)

الاستمارات		المنظمات المبحوثة	ت
المستجعة	الموزعة		
١٨	٢٠	مستشفى العام	١
١٦	٢٠	مستشفى الجمهوري	٢
١٤	١٧	مستشفى البتول	٣

المصدر: من اعداد الباحثين.

### تاسعاً: وصف عينة البحث

وفيما يأتي وصف لأهم السمات والخصائص للأفراد المبحوثين على وفق البيانات التي قدمها أفرادها من خلال اجاباتهم على الجزء الاول من الاستبانة للدراسة الخاصة في الجدول (٢).

## جدول (٢)

## وصف الأفراد المبحوثين في المستشفيات المبحوثة

المتغير	الوصف	ت	%
الجنس	ذكور	٤١	٨٥,٤
	إناث	٧	١٤,٦
العمر	٣٠ سنة فأقل	٨	١٦,٦
	٣١-٤٠ سنة	١٦	٣٣,٤
	٤١-٥٠ سنة	١٥	٣١,٢
	٥٠ سنة فأكثر	٩	١٨,٨
الشهادة	دكتوراه	١٤	٢٩,١
	ماجستير	٥	١٠,٤
	بكالوريوس	١٦	٣٣,٤
	معهد فني	٤	٨,٣
	اعدادية - فما دون	٩	١٨,٨
سنوات الخدمة	١٥ سنة - فأقل	١٧	٣٥,٤
	١٦-٢١ سنة	١٠	٢٠,٨
	٢٢-٢٨ سنة	٧	١٤,٦
	٢٩ سنة - فأكثر	١٤	٢٩,٢
منتسبي المستشفيات	اطباء	٢٠	٤١,٧
	فنيين	١٨	٣٧,٥
	إداريين	١٠	٢٠,٨

المصدر: من اعداد الباحثين.

## المحور الثاني الإطار النظري

### أولاً: المسؤولية الاجتماعية

تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين الإداريين من حيث اختلاف مفهوم المسؤولية الاجتماعية كما يراها مدراء المنظمات لأنها تعد كممارسات باطراف متعددة تتعامل معها المنظمة مثل الزبائن، المنافسين، الحكومة، الافراد العاملين، الموردين، المعتمدين... إذ إن المفهوم يختلف من صناعة إلى أخرى، وليس هنالك معيار أو مؤشر محدد تعتمد عليه المنظمة، لأن المدراء يفكرون بشكل مختلف حول ما يسمى (السلوك الاجتماعي). فالمدراء يرون المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام فيما يراها آخرون كموقف تفاعلي، ويعدّها آخرون سلوكاً متحسباً.

فقد عرفها البكري بأنها: عبارة عن مجموعة من القرارات والافعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الاهداف المرغوب فيها والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الامر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها بوصفها جزءاً من استراتيجيتها (البكري، 1996، 14).

أما Schermerhorn عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها: إجبار المنظمات للعمل بطريقة لخدمة ذوي الاهتمام الداخليين والخارجيين والاطراف ذوي العلاقة بالمنظمة (Schermerhorn, 2002, 158).

ويشير جاد الرب إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها عبارة عن سلسلة من التأثيرات المتتالية والمتبادلة بين المنظمة والمجتمع (جاد الرب، ٢٠١٠، ٨).

وهذا ما وضحه (Ivancevich et al., 1997, 75-81) وكما يأتي:

١. **المسؤولية الاجتماعية كالتزام اجتماعي (Social Responsibility as Social Obligation)**، هذا المدخل أو الرأي يرى أن المنظمة هي سلوك المسؤول اجتماعياً عندما تسعى للربح فقط وضمن قيود القانون لأن المجتمع يدعم أعمال الشركة السلوك القانوني في تتبع الأرباح سلوكه مسؤول اجتماعياً. وهذا رأي يرتبط بالاقتصادي (Milon Friedman) اعتقاداً بأن المجتمع يتبع هدفين: إنتاج منتجات وخدمات وأرباح منافسة مشروعة من دون خداع واحتيال.

٢. **المسؤولية الاجتماعية كتفاعل اجتماعي (Social Responsibility as Social Reaction)**، تشمل الأفعال الطوعية فقط. فتفسير التفاعل الاجتماعي يحدد على وفق لأفعال التي تتجاوز المتطلبات القانونية بوصفها مسؤولة اجتماعياً، مثل الاتحادات، حملة الأسهم، الناشطون الاجتماعيون، المستهلكون.

٣. **المسؤولية الاجتماعية كاستجابة اجتماعية (Social Responsibility as Social Responsiveness)**، السلوكيات المسؤولة اجتماعياً توقعية أو وقائية أكثر منها تفاعلية ومجردة. فمصطلح الاستجابة الاجتماعية شاع استخدامه في السنوات الأخيرة للإشارة إلى الأفعال التي تتجاوز الالتزام الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي ومميزات السلوك الاجتماعي المستجيب تشمل تبني مواقف حول قضايا عامة، والاعتماد إرادياً على أفعال أية مجموعة، وتوقع احتياجات مستقبلية للمجتمع والتحرك باتجاه أيفائها والاتصال مع الحكومة حول التشريع الموجود الكافي والمرغوب فيه اجتماعياً والمنظمة المستجيبة اجتماعياً تبحث بشكل فعال عن حلول لمشاكل اجتماعية - المدراء يطبقون مهارات ومصادر مشتركة على كل مشكلة - مثل اسكان متهدم تشكيل شباب في مدارس محلية، إيجاد فرص عمل صغيرة، فسلوك كهذا يعكس المعنى الصحيح للمسؤولية الاجتماعية عن تبني استجابة اجتماعية.

هذا الرأي هو الاوسع للمسؤولية الاجتماعية وهذا يبعد المدراء عن المفهوم التقليدي، فالمنظمات يجب أن تشترك في حل المشاكل الاجتماعية. ويؤيد الباحثان هذا الرأي إذ إن المسؤولية الاجتماعية ترشد المدراء وإدارات المنظمات وخاصة فيما يتعلق بالافراد العاملين بضرورة الاهتمام بأخلاقيات العمل لأن سر نجاح المنظمات هو تعامل الإدارة بعدالة ونزاهة وأمانة مع الافراد العاملين في الوقت الذي تطلب الإدارة من هؤلاء العاملين الولاء والاخلاص في العمل.

إن هذه الآراء الثلاثة عن المسؤولية الاجتماعية لا تزال تترك المدراء في ارشادات مطلقة. ولقد ازداد مفهوم المسؤولية الاجتماعية في تسليطها الضوء على الأخلاقيات ومفهوم المسؤولية الاجتماعية يهتم بشكل أساس في البيئة الخارجية بينما الأخلاقيات تهتم بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمات. وهذا ما اكدته مقولة اشتهرت هي أن سر نجاح المنظمات هو الأمانة والتعامل العادل (Ivancevich et al., 1997, 75-8).

### ثانياً: أخلاقيات العمل

لو تتبعنا تطور الفكر الإداري في الوقت الحاضر نلاحظ المرحلة التي تتمثل بعصر المعرفة والمعلوماتية التي فيها احتلت المعلومات والاتصالات وتنظم المعلومات والبرامجيات فضاءً واسعاً وتطبيقات مهمة في المنظمات المعاصرة، نرى أن هذه المرحلة ركزت من جانب آخر على المبادئ والقيم في تطوير اداء الافراد العاملين إذ اصبح الفرد الآن أفضل مورد من موارد المنظمة وأن نخبة كبيرة من بين هؤلاء الافراد هم رأس مال فكري (معرفي).

إن هذا العصر الذي يركز على الاهداف والقيم والأخلاقيات والمعرفة أصبح فيه الفرد يبني بناءً من الداخل سلوكياً وفكرياً فهو الذي يتمثل بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في إطار الثقافة المنظمة الذي فيه أصبح توجه المنظمات والمدراء نحو انتقاله جديدة تركز على أخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي والسلوك الخاص بالمنظمة، لذا يجب عليها مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية.

ويرى (Schermerhorn, 1996, 48) أن أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبطة بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة.

أما Daft فيشير إلى إنها مجموعة المبادئ السلوكية والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في التمييز بين الصواب والخطأ (Daft, 1997, 142).

لذا يمكن تعريف أخلاقيات العمل في المنظمة بأنها "اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات إذ ينطبق هذا التعريف بذاته على عمل الأفراد" (الاونكتاد، ٢٠٠١، ١٩٤)

إن الأخلاقيات في مكان العمل من وجهة نظر الفكر الإداري هي أن الأعمال الأخلاقية هي الأعمال الجيدة، إذ ارتبط هذا المفهوم بالعديد من المواضيع والمهام المنظمية كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة والمدراء لأنها ترشد وتعزز السلوك الجيد والسلوك غير الجيد ويمكن ملاحظة أن المعضلة الأخلاقية تكمن في أن المدير أو المسؤول في العمل وحتى الفرد العامل يواجهون جميعاً موقفاً أو حالة معينة تتضمن تحديات أخلاقية معيارية أو ما يعتقد هؤلاء الأفراد (Daft, 2003, 325).

ويمكن القول إن أخلاقيات العمل هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول أو صحيح وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون، والذي تلعب فيه الثقافة المنظرية والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دوراً أساسياً في تحديده (المعاضيدي، ٢٠٠٥، ٦).

وقد تنعكس الأخلاقيات في موقع العمل على أداء وأنشطة المدراء، إذ إن هذا المدير سيراعي العديد من المحددات الاخلاقية قبل أن يظهر أي رد فعل. فالتصرفات

اللاقانونية واللااخلاقية أو الإنزعاجات الإدارية التي تظهر ضمن نطاق أخلاقيات العمل يهتم بما هو صحيح أو ما هو خاطئ في الحالات الاعتيادية فضلاً عن ما يواجهه الفرد في عمله اليومي كاستخدام الموارد المنظمة لأغراض شخصية أو الاتفاقيات غير الواضحة.

لذا فإن قياس الالتزام بأخلاقيات العمل من خلال مدى ميل المنظمة وأفرادها العاملين نحو الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها مثال ذلك إتاحة فرصة متساوية للعاملين، الالتزام بالقوانين والأنظمة والرشوة وأية مدفوعات أو مقبوضات غير قانونية. يشير العديد من الكتاب والباحثين بهذا الصدد إلى أخلاقيات الإدارة أو أخلاق الإدارة التي تتأثر كثيراً بالقيم والتقاليد الإجتماعية والتشريعات النافذة والعوامل الموقفية، تحدد علاقات المدير بالأفراد العاملين والأفراد الآخرين خارج المنظمة ذوي المصالح في المجتمع. نلاحظ من خلال تطور الفكر الإداري أن أخلاقيات الإدارة كثيراً ما غيرت من طبيعة العمل الإداري، ففي الماضي كان التركيز على حماية مصالح المالكين والاهتمام بالأرباح في حين أن الاتجاه الحالي يركز على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة.

أما مصادر أخلاقيات العمل كما يشير إليها Daft بشكل عام هي ثلاثة مصادر (Daft, 2003, 49):

١. القوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة إذ تتحدد سلوكيات الأفراد والمنظمات والقيم الاخلاقية بتطبيق هذه القوانين والتشريعات.
٢. العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة بين الافراد.
٣. الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرية في التصرف المناسب على وفق ذلك.

**المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل:**

أشار Kirran إلى إنه هناك تماثل بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية إذ إن حركة المسؤولية الاجتماعية ما هي الا احدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل (Kirrane, 1990, 53).

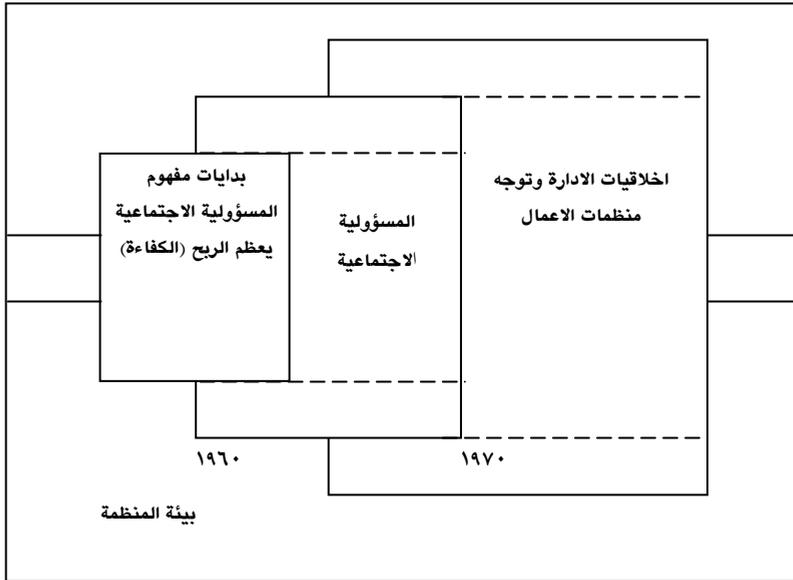
في حين وصف Wehrich and Koontz أخلاقيات العمل بأنها كل ما يتعلق بالعدالة وبعض النواحي مثل توقعات المجتمع والمنافسة بنزاهة والاعلان والعلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية (Wehrich and Koontz, 1993, 70). وهذا ما ينسحب على مفهوم المسؤوليات الاخلاقية والتميزية، فالمسؤوليات الاخلاقية تشمل سلوكاً متوقعاً يتجاوز الالتزامات القانونية والمسؤوليات المتميزة تشمل سلوكيات محددة سابقة للفعل لحماية رفاهية المكونات الرئيسة. فإدراك المسؤوليات الاخلاقية والتميزية للأعمال ليس لديها التزامات بيئية وقانونية فأعمال العمال ليست مسؤولة فقط عن مالكيها ولكن عن موظفيها وزبائنها والمجتمع بشكل عام، فضلاً عن مجاميع أخرى ونتيجة لذلك فإن زيادة الارباح يجب أن تكون الهدف الوحيد للأعمال ويجب أن تسود القناعة بأن الأموال المحولة إلى افعال اجتماعية في المدى القصير سينتج عنها تحسينات في المجتمع تجعل من السهل بقاء الأعمال والتمتع بارباح طويلة الامد (Dedeian, 1993, 113).

أما Daft فقد أوضح بأن الأخلاقيات تتعلق بالقيم الداخلية والتي هي جزء من البيئة الثقافية للمنظمة وأيضاً بإشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وذلك بما يتصل بالبيئة الخارجية. إذ إن المسألة الأخلاقية تؤثر على تصرفات الفرد أو المجموعة أو المنظمة بشكل (سلبى أو ايجابى) على الآخرين (Daft, 2003, 139).

وعليه فإن هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل إذ إن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من ارباح وما شابه ذلك كانت في المرحلة الاولى ولغاية ستينات القرن العشرين. في حين نرى أن المرحلة الثانية كان التركيز على

المسؤولية الاجتماعية في الادبيات الإدارية إلى جانب التأكيد على الكفاءة خلال سنوات السبعينات ومن ثم الانتقال او التحرك للتركيز على أخلاقيات الإدارة إلى جانب المسؤولية الاجتماعية والكفاءة.

إذن يمكن القول أن هنالك تداخلاً كبيراً بين المفاهيم وبالتحديد بدايات ممارسة شكل من اشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية وبدايات القرن العشرين داخل المصانع ومن خلال الاهتمام بظروف وبيئة العمل ونوعيتها وهكذا وبعد السبعينات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد اخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الإدارة عموماً. والشكل (١) يوضح أبعاد هذا التداخل (نجم، ٢٠٠٠، ١٤٧).



شكل (١)

### التداخل بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة

المصدر: بتصريف الباحثين: نجم، نجم عبود (٢٠٠٠)، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، الطبعة الاولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، سلسلة بحوث ودراسات، القاهرة، ١٤٧.

ويؤكد الطه أن الأخلاقيات في السلوك العام للأفراد في المنظمة يجب أن تدعم بالمسؤولية الاجتماعية كما تمثل الأساس لتطور مفاهيم جديدة لأخلاقيات الإدارة التي تطورت بدورها فيما بعد. فالمسؤولية الاجتماعية، التي تتمثل ببعد رسمي ضمن القانون من جانب يكون لها بُعد آخر أخلاقي من جانب آخر يتمثل في الالتزام بالمبادرات الاجتماعية الطوعية التي تعبر عن النزعات الأخلاقية أكثر من الامتثال لقانون مفروض (الطه، ٢٠٠٢، ٣٦-٣٢).

استناداً إلى ما تقدم يرى الباحثان أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الافراد وفي إطار أخلاقيات العمل في المنظمة يمكن إيجاز أهمها بالآتي:

١. تقوم المنظمة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والاطعام والاسكان والخدمات الصحية.
٢. منح مكافآت وحوافز الافراد العاملين على وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين.
٣. تحرص المنظمة الصناعية على الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية.
٤. تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الافراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.
٥. إعداد برامج توعية للأفراد العاملين وتنفيذها وتتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.
٦. اعتماد برامج تطويرية وتدريبية لإيجاد فرص لإنجاز أعمال صغيرة للأفراد العاملين...
٧. الحفاظ على الافراد العاملين ومنع تسربهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات ودوران العمل وحوادث العمل من خلال منحهم امتيازات ومكافآت مادية ومعنوية.
٨. توجيه الأفراد العاملين لمنعهم من تسريب للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بأعمال المنظمة خاصة الافراد العاملين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٩. العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين في بيئة العمل وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم.
١٠. اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار.
١١. إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع.
١٢. إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين المعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة.
١٣. محاولة المنظمة لوضع إجراءات انضباطية من خلال النظم الداخلية والإرشادات العامة والخاصة للمنظمة للحد من استخدام الأفراد العاملين لموارد المنظمة المختلفة واستخدامها لأغراض شخصية.
١٤. اعتماد برنامج أو أنموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة...
١٥. التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين واقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.
١٦. متابعة الأفراد العاملين فيما يتعلق بكل ممارسات حول عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة للمنظمة.
١٧. المحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة التي هي جزء من المجتمع.
١٨. متابعة كل ما يتعلق بالممارسات المالية غير المشروعة التي تتم من قبل الأفراد العاملين في المنظمة.
١٩. الالتزام بإنجاز وتكامل الأعمال في المنظمة خاصة فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء والأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل.

### المحور الثالث

#### الإطار العملي للبحث

يتناول المحور الثالث وصف متغيرات البحث وتشخيصها أولاً ثم معامل الارتباط ومعامل الأنداد البسيط ثانياً ثم تحليل نتائج إجابات المبحوثين من الأطباء والفنيين والإداريين باستخدام تحليل التباين الاحادي (one-way ANOVA) ثالثاً.

#### ١. وصف متغيرات البحث وتشخيصها:

يشير الملحق (١) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عينة البحث (٤٨) فرداً توزعت على الأطباء (٢٠) والفنيين (١٨) والإداريين (١٠).

تشير معطيات الملحق (١) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه الفقرات الخاصة (١-٢٥) ببعدها المسؤولية الاجتماعية والفقرات الخاصة ببعدها أخلاقيات العمل من (٢٦-٣٩).

ويلاحظ من الملحق (١) أن الفقرة (X19) ضمن بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين التي حصلت على أعلى نسبة مئوية وبدلالة اوساطها الحسابية وانحرافات المعيارية لفئة الأطباء هي الأكثر اتفاقاً بنسبة (٩٥٪) ووسط حسابي مقداره (٢,٩٥٠) وانحراف معياري (٠,٢٢٣٦) والمتعلق بأن المنظمة تحاول من خلال المدراء والمشرفين في المنظمات المبحوثة يحث العاملين فيها على المزيد من العمل.

هذا من ناحية ومن ناحية أخرى نجد أن الفقرة (X13) هي أقل اتفاقاً وهي تشجع المنظمة على تطبيق سياسة إيجاد فرص للأفراد العاملين من خلال تنفيذ أعمال صغيرة إذ كانت نسبتها (٦٥٪) وبوسط حسابي (٢,٠٥٠) وانحراف معياري (٠,٩٤٥).

أما المتغيرات الأخرى كانت واقعة بين هذين المتغيرين وتشير النتائج بصورة عامة إلى اهتمام المنظمات المبحوثة بالتركيز على المسؤولية الاجتماعية... وفيما يتعلق باتفاق المبحوثين حول أخلاقيات العمل بالنسبة لفئة الأطباء كان مركزاً على (X34) بوسط حسابي مقداره (٢,٧٥٠) وانحراف معياري (٠,٦٣٩) والتي تتضمن اتفاق

الاجلبيية على أنه تدرك المنظمة أهمية الفرد العامل من خلال ما يقدمه من عمل ذي اتقان واخلاص ونزاهة.

أما الفنيين كالممرضين والصيادلة ومساعدى المختبر نجد أن المتغيرات (ضمن بعد المسؤولية الاجتماعية) التي كان فيها الوسط الحسابى اعلى والانحراف المعياري اقل باتفاق الاغلبية نجد (X4) و(X18) بوسط حسابى (٢,٦١١) وانحراف معياري (٠,٦٩٨)، على التوالي، إذ تشير إلى أن المنظمة توفر خدماتها للأفراد العاملين مثل الخدمات الصحية، وتحاول المنظمة من خلال المديرين والمشرفين فيها إلى بث روح التعاون للأفراد العاملين فيما بينهم وأن المستشفيات تولي اهتماماً بالأفراد العاملين.

أما اتقاقهم حول أخلاقيات العمل فقد كان مركزاً على (X30)، التي كان الوسط الحسابى فيها (٢,٥٥٦) والانحراف المعياري (٠,٧٨٤) باتفاق الاغلبية على أن المنظمة تسعى إلى إقناع العاملين بأن تنفيذ القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل والعاملين سيؤدي إلى تحقيق مصالحهم.

وأخيراً بالنسبة للإداريين العاملين في المستشفيات قيد البحث نجد أن المبحوثين متفقون على المتغير (X17) بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين إذ ظهر لهذا المتغير وبدلالة المتوسط الحسابى والانحراف المعياري (٣,٠٠٠)، (٠,٠٠٠)، إذ تشير إلى أهمية أن تسعى المستشفيات من خلال المدراء والمشرفين فيها إلى رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين.

وفيما يتعلق باتفاق المبحوثين حول أبعاد أخلاقيات العمل فقد حصلت جميع المتغيرات على اتفاق المبحوثين عدا (X27) مما يدل ذلك على اهتمام واسع بأبعاد أخلاقيات العمل في هذه المستشفيات.

## ٢. اختبار فرضيات البحث:

يختص هذا المحور بالتعرف على طبيعة علاقات الارتباط وقوتها والتأثير بين بعدي البحث وفق الجدول الآتى الذي يوضح نتائج تحليل علاقة الارتباط بين أبعاد البحث

## جدول (٣)

معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل بالنسبة لعينة البحث  
(الاطباء، الإداريون، الفنيون).

العدد	العينة	المسؤولية الاجتماعية	المتغير المستقل
			المتغير المعتمد
٢٠	الأطباء	٠,٤٦٢	أخلاقيات العمل
١٠	الإداريين	٠,٧٩٧	
١٨	الفنيين	٠,٩٣٢	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية  
عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يمثل مضمون هذه العلاقة اختبار الفرضية الأولى التي تشير إلى أنه لا توجد علاقة معنوية لتأثير كل من المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل مجتمعاً ولكل من الاطباء والفنيين والإداريين. يوضح الجدول (٣) نتائج تحليل علاقة الارتباط بين أبعاد البحث.

- تحليل علاقات التأثير بين أبعاد البحث: يمثل مضمون هذه العلاقة اختباراً لفرضية البحث الثانية التي تشير إلى إنه لا توجد علاقة أثر موجبة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في عينة البحث (عدد من المستشفيات) في ضوء النتائج أثر المسؤولية الاجتماعية بوصفها بعداً مستقلاً في أخلاقيات العمل بوصفها بعداً معتمداً والمبين في الجدول (٤).

جدول (٤)

علاقة تأثير المسؤولية الاجتماعية في أخلاقيات العمل على المستوى الكلي

المسؤولية الاجتماعية									أخلاقيات العمل
N	T		sig	F		D. F	β	R <sup>2</sup>	
	جدولية	محسوبة		جدولية	محسوبة				
٢٠	١,٧٣٤	٢,٢١	٠,٠٤٠	٤,٤١	٤,٨٨	١ ١٨	١,٤٦٩ ٠,٤٧٠	٢١,٣	اطباء
١٨	١,٧٤٦	١٠,٢٥	٠,٠٠٠	٤,٤٩	١٠٥,٠٥	١ ١٦	٠,٣٢٤ ٠,٩٦١	٨٦,٨	إداريين
١٠	١,٨٦٠	٣,٧٣	٠,٠٠٦	٥,٣٢	١٣,٨٩	١ ٨	٠,٩٥٠	٦٣,٤	فنيين

عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

العدد = ٤٨

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

في الجدول (٤) نلاحظ أن هناك علاقات ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وبين أخلاقيات العمل مجتمعة، وكانت العلاقات ذات دلالة معنوية ويمكن ملاحظتها من خلال قيم معامل الارتباط بالنسبة لفئة الأطباء (٠,٤٦٢)، ولفئة الإداريين (٠,٧٩٧)، وفئة الفنيين (٠,٩٣٢)، وعند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وهذه النتائج متمثلة تعكس لنا رفض الفرضية وأن هناك علاقة ارتباط بين كل متغير من متغيرات المسؤولية الاجتماعية وبين أخلاقيات العمل مجتمعة، وهذا ما نلاحظه من خلال عينة البحث من (اطباء، إداريين، فنيين).

يشير معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى إن نسبة الاختلاف المفسر في المسؤولية الاجتماعية بسبب تأثير أخلاقيات العمل (بدلالة أبعادها مجتمعة) لفئة الأطباء هي (٢١,٣) وبدلالة (F) المحسوبة (٤,٨٨) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولة والتي كانت (٤,٤١) عند درجتي حرية (١٨-١) ومستوى معنوية (٠,٠٥)، والنسبة المتبقية كانت (٧٨,٧) تمثل نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في البحث أو التي لا يمكن السيطرة عليها، ويؤشر ذلك إلى منحى الأنحدار المعنوي في تفسيره للعلاقة بين

المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل. إلا إن ماخرجت إليه نتائج التحليل على وفق القدرة التفسيرية بالنسبة للأطباء كانت قليلة على وفق إجابات الأفراد المبحوثين.

ويستدل من معاملات ( $\beta$ ) واختبار ( $T$ ) لها، إذ كان إسهام ( $\beta$ ) قدرة (١,٤٦٩) وبدلالة قيمة ( $T$ ) المحسوبة كانت (٢,٢١) والتي هي قيمة معنوية وكذلك أكبر من قيمتها الجدولية التي كانت (١,٧٤).

أما بالنسبة لفئة الإداريين يشير معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى نسبة الاختلاف المفسر في المسؤولية الاجتماعية بسبب تأثير أخلاقيات العمل (بدلالة أبعادها مجتمعة) لفئة الإداريين هي (٦٣,٤) وبدلالة ( $F$ ) المحسوبة (١٣,٨٩) وهي أكبر من قيمة ( $F$ ) الجدولة والتي كانت (٥,٣٢) عند درجتي حرية (١-١٨) ومستوى معنوية (٠,٠٥)، والنسبة المتبقية كانت (١٣,٢) تمثل نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في البحث أو التي لا يمكن السيطرة عليها، ويؤشر ذلك إلى منحنى الأنحدار معنوي في تفسيره للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل إلا إن ماخرجت إليه نتائج التحليل على وفق القدرة التفسيرية بالنسبة للفنيين كانت كبيرة على وفق إجابات الأفراد المبحوثين.

ويستدل من معاملات ( $\beta$ ) واختبار ( $T$ ) لها، إذ كان إسهام ( $\beta$ ) بمقدار (٠,٣٢٤) وبدلالة قيمة ( $T$ ) المحسوبة التي كانت (١٠,٢٥) والتي هي قيمة معنوية وكذلك أكبر من قيمتها الجدولية والتي كانت بمقدار (١,٧٤٦). نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في البحث أو التي لا يمكن السيطرة عليها، ويؤشر ذلك إلى منحنى الأنحدار معنوي في تفسيره للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل إلا إن ماخرجت إليه نتائج التحليل على وفق القدرة التفسيرية بالنسبة للإداريين كانت (جيدة) على وفق إجابات الأفراد المبحوثين.

ويستدل من معاملات ( $\beta$ ) واختبار (T) لها، إذ كان إسهام ( $\beta$ ) قدره (٠,٣٠٧) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والتي كانت (٣,٧٣) والتي هي قيمة معنوية أكبر من قيمتها الجدولية التي كانت (١,٨٦٠).

وبالنسبة لفئة الفنيين يشير معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى نسبة الاختلاف المفسر في المسؤولية الاجتماعية بسبب تأثير أخلاقيات العمل (بدلالة أبعادها مجتمعة) لفئة الفنيين هي (٨٦,٨) وبدلالة (F) المحسوبة (١٠٥,٠٥) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولة والتي كانت (٤,٤٩) عند درجتي حرية (١,١٦) ومستوى معنوية (٠,٠٥).

#### • تحليل التباين

من خلال الجدول (٥) الذي يوضح التباين في إجابات عينة البحث والذي يمثل أهمية المتغير بالنسبة للأفراد المبحوثين عينة البحث إذ كانت الأهمية التي حصلت على أعلى أهمية من قبل الأفراد المبحوثين عينة البحث تمثلت في فئة (الإداريين) إذ حصلت هذه الفئة على وسط حسابي مقداره (٢,٥٨٤) وأنحراف معياري (٠,٥٦٧) في حين كانت فئة الفنيين تقع في النصف ما بين الإداريين والأطباء من خلال وسط حسابي (٢,٣٦٨) وأنحراف معياري (٠,٥٦٥) بينما فئة الأطباء كانت الأخيرة وهذا ما أكده الوسط الحسابي المتمثل بـ (٢,٢٤٦) وأنحراف معياري (٠,٦٨٦).

#### جدول (٥)

#### تحليل التباين للمسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية			
العدد	الأنحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٢٠	٠,٥٦٧٣	٢,٥٨٤	إداريين
١٨	٠,٥٦٥٦	٢,٣٦٨	فنيين
١٠	٠,٦٨٦١	٢,٢٤٦	أطباء

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

## جدول (٦)

## تحليل التباين لأخلاقيات العمل

اخلاقيات العمل			
العدد	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
٢٠	٠,٢٤٥	٢,٨٣٥	إداريين
١٨	٠,٧١٠	٢,٥١٧	اطباء
١٠	٠,٧٠٢	٢,٤٨٤	فنيين

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

من خلال الجدول (٦) تبين أن التباين في إجابات عينة البحث والذي يمثل أهمية المتغير بالنسبة للأفراد المبحوثين عينة البحث إذ كانت الأهمية التي حصلت على أهمية من قبل الأفراد المبحوثين عينة البحث تمثلت في فئة (الإداريين) وكانت الأعلى من خلال الوسط الحسابي المتمثل بـ(٢,٨٣٥) وانحراف معياري (٠,٢٤٥)، في حين توسطت فئة الاطباء بين الإداريين والفنيين بوسط حسابي (٢,٥١٧) وانحراف معياري (٠,٧١٠).

أما فئة الفنيين فكانت الأخيرة من خلال الوسط الحسابي (٢,٤٨٤) والانحراف المعياري (٠,٧٠٢)، وهناك فروقاً معنوية بين متوسط إجابات المبحوثين من الاطباء حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة.

## المحور الرابع

### الاستنتاجات والمقترحات

استناداً لما تم عرضه من مفاهيم عن المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في الاطار النظري للبحث والنتائج التي توصل إليها البحث في إطاره العملي، فقد توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والمقترحات الآتية:

#### أولاً: الاستنتاجات

١. يعد مفهوم أخلاقيات الإدارة بعامة وأخلاقيات العمل بخاصة من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المنظمات المعاصرة اليوم لأن الاهتمام بالعنصر البشري أصبح المرتكز الأساس لنجاح المنظمات وتحقيق اهدافها فضلاً عن الاهتمام بمفهوم آخر ألا وهو المسؤولية الاجتماعية التي كانت تعبر في الماضي خلال فترة الستينات عن تعظيم الربح أما في الوقت الحاضر أصبح المفهوم يقترن مع الجانب الاجتماعي للمنظمة.
٢. هنالك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين إذ يجب على المنظمات الانتباه إليها والأخذ بها لأنها تحقق اهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمنظمة التي يعملون فيها وفي الوقت نفسه فهي تحقق اهداف المنظمة التي تعمل في ظل المنافسة وتحديات البيئة ومن أهمها العولمة.
٣. اظهرت نتائج تحليل ووصف متغيرات البحث أن أغلب فئات عينة البحث من الاطباء والفنيين والإداريين متفقون على اهمية أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في المستشفيات وضرورة توفيرها وبالاخص تقديم الخدمات الصحية ومنع تسرب العاملين بأي شكل من الاشكال وبث الروح المعنوية لهم وحثهم دوماً على المزيد من العمل مع مراعاة فئات معينة من العاملين في عملهم كالأفراد كبار السن والنساء والشباب صغار السن فضلاً عن الاهتمام بالحوافز وتعويض إصابات العمل والعمل على مراعاة السلوك الافضل للعاملين.
٤. كما اظهرت نتيجة التحليل حول وصف متغيرات أبعاد أخلاقيات العمل أن الغالبية العظمى عن فئات الأفراد من الاطباء والفنيين والإداريين متفقون على اهمية هذه

الأبعاد ما دام الافراد يستطيعون تقديم عمل متفانٍ وعمل ذي اتقان مع سلوك يتضمن الاخلاص والنزاهة في عمل الفرد الذي يحاول الحفاظ على مكانته وسمعته مما ينعكس على المجتمع.

٥. اظهرت نتيجة تحليل التباين بأن هناك فروقاً معنوية لإجابات المبحوثين من الاطباء والفنيين العاملين في المستشفيات في حين لم تظهر فروق معنوية لدى الإداريين وكان أهم متغير متميز لدى الاطباء هو ضرورة تقديم خدمات صحية للافراد العاملين في المستشفيات مقارنة مع الخدمات الأخرى أما العامل المتميز ذو الاهمية بالنسبة للفنيين هو ضرورة المزيد من اهتمام المدراء والمشرفين في المستشفيات وحثهم على المزيد من العمل.

### ثانياً: المقترحات

١. ضرورة اهتمام المستشفيات بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد أخلاقيات العمل من خلال إنشاء وحدات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام وتجاه العاملين بشكل خاص.

٢. كذلك من الضروري وضع خطة متكاملة التي يمكن أن تنتهجها المستشفيات لكي تستطيع تطبيق وممارسة أبعاد المسؤولية من جانب وأبعاد أخلاقيات العمل من جانب آخر.

٣. يجب أن تتبع المستشفيات عدد من المعايير العالمية للأخلاقيات في الإدارة والعمل على ممارستها مع اعتماد فلسفة المقارنة المرجعية لكي تتمكن كل مستشفى من بناء نظام متكامل لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

٤. من الضروري اعتماد تطبيقات نظام معلومات غير رسمي عموماً لكي يوفر معلومات مهمة عن أبعاد أخلاقيات الإدارة وأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

٥. ضرورة تزايد الاهتمام من قبل المستشفيات في تقديم خدمات للافراد العاملين فيها وخاصة الخدمات الصحية ومشاركة العاملين في وضع سياسات المستشفى

وتشجيعهم على الاهتمام المتزايد بطبيعة عملهم خاصة الجانب الإنساني لأنهم يتعاملون قبل كل شيء مع أفراد مرضى يحتاجون الرعاية الصحية والعلاجية.

٦. ضرورة تزايد سعي المشرفين والمدراء في المستشفيات على بث روح التعاون ورفع الروح المعنوية للإفراد العاملين وحثهم على المزيد من العمل وممارسة سلوك أفضل تجاه عملهم مع مراعاة تقدمهم في العمل ومنحهم فرص أفضل لتطوير مهاراتهم وخبراتهم.

### قائمة المصادر

#### المصادر العربية

#### أولاً: الرسائل والاطاريح

١. البكري، ثامر ياسر (١٩٩٦)، المسؤولية الاجتماعية بمنظور تسويقي، دراسة تسويقية لآراء عينة من المديرين العاملين في المنشآت التابعة لوزارة الصناعة والمعادن، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٢. الطه، شهاب محمد محمود (٢٠٠٢)، المسؤولية الاجتماعية والاخلاقية للمنظمات الإنتاجية في توفير مبدأ حماية المستخدم بالتطبيق على مجموعة من المنظمات العراقية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٣. المعاضيدي، محمد عصام احمد (٢٠٠٥)، اثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، دراسة لآراء عينة من تدريسيي جامعة الموصل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

#### ثانياً: المجلات والدوريات

١. الاونكتاد (٢٠٠١)، "السياسات العامة للأعمال وهيكل التنظيم الاساسية"، المنهج الدولي لمؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية، المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، عمان، الاردن.

### ثالثاً: الكتب

١. جاد الرب، سيد محمد (٢٠١٠)، الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية، ط ١، دار الكتب المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٢. سيترك، فرانك (١٩٩٩)، الإدارة بضمير، الرياض.
٣. نجم، نجم عبود (٢٠٠٠)، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط ١، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، سلسلة بحوث ودراسات، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

### المصادر الأجنبية

- 1- Bedeian, Arthur G. (1993), **Management**, New York: Harcourt Brace Jovanovich.
  - 2- Daft, Richard L. (1997), **Management**, 4<sup>th</sup> ed. Dryden Press, Orlando, USA.
  - 3- Daft, Richard L. (2003), **Management**, South-Western & College Publishing Co., Canada.
  - 4- Griffin, R.W. (1993), **Management**, 4<sup>th</sup> ed., Houghton Mifflin Co., New York, USA.
  - 5- Ivancevich, J.M. & Lorenzi, P. & Skinner, S.J. & Crosby, P.B. (1997), **Management Quality and Competitiveness**, Boston: McGraw Hill, Irwin.
  - 6- Kirrane, D.E. (1990), **Managing Values: A Systematic Approach to Business Ethics**, Training and Development Journal, November.
  - 7- Maak, Thomas & Ulrich, Peter (2005), **Business Ethics—The Founding Principles**, McGraw Hill Inc., New York.
  - 8- Schermerhorn, John R. (1996), **Management and Organizational Behavior**, Prentice Hall Inc., New Jersey, USA.
  - 9- Schermerhorn, John R. (2002), **Management**, 7<sup>th</sup> ed., John Wiley and Sons Inc., New York.
  - 10- Wehrich, Heinz and Koontz, Harold, (1993), **Management: A Global Perspective**, International Edition, McGraw Hill Inc., New York, USA.
-

ملحق (١)

التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين اطباء، فنيين، إداريين

الفئة الأولى = 10 ذكور						الفئة الثانية = 10 إناث						الفئة الثالثة = 10 ذكور						الترتيب
الذكور		الإناث		المتوسط		الذكور		الإناث		المتوسط		الذكور		الإناث		المتوسط		
تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية	
1+	1	-	-	٧٥	٧٥	11.11	٨	-	-	٨٠.٨٥	٧٥	1+	٨	-	-	٧٥	٧٥	X1
2+	٣	30	٣	30	30	٣٣.٣٣	٣	-	-	30	30	2+	٣	30	٣	30	30	X2
3+	٤	40	٤	40	40	44.44	٤	-	-	40	40	3+	٤	40	٤	40	40	X3
4+	٥	50	٥	50	55.56	٥	-	-	50	50	4+	٥	50	٥	50	٥	50	X4
5+	٦	60	٦	60	66.67	٦	-	-	60	60	5+	٦	60	٦	60	٦	60	X5
6+	٧	70	٧	70	77.78	٧	-	-	70	70	6+	٧	70	٧	70	٧	70	X6
7+	٨	80	٨	80	88.89	٨	-	-	80	80	7+	٨	80	٨	80	٨	80	X7
8+	٩	90	٩	90	99.99	٩	-	-	90	90	8+	٩	90	٩	90	٩	90	X8
9+	١٠	100	١٠	100	111.11	١٠	-	-	100	100	9+	١٠	100	١٠	100	١٠	100	X9
10+	١١	110	١١	110	122.22	١١	-	-	110	110	10+	١١	110	١١	110	١١	110	X10
11+	١٢	120	١٢	120	133.33	١٢	-	-	120	120	11+	١٢	120	١٢	120	١٢	120	X11
12+	١٣	130	١٣	130	144.44	١٣	-	-	130	130	12+	١٣	130	١٣	130	١٣	130	X12
13+	١٤	140	١٤	140	155.56	١٤	-	-	140	140	13+	١٤	140	١٤	140	١٤	140	X13
14+	١٥	150	١٥	150	166.67	١٥	-	-	150	150	14+	١٥	150	١٥	150	١٥	150	X14
15+	١٦	160	١٦	160	177.78	١٦	-	-	160	160	15+	١٦	160	١٦	160	١٦	160	X15



د. لیث سعد اللہ قریم سعد / ۳۱

تابع ملحق (۱)

شعبہ (۱۵) - ۱						شعبہ (۱۵) - ۲						شعبہ (۲۰) - ۱						رقم
ک		ج		ب		ک		ج		ب		ک		ج		ب		
ز	و	ز	و	ز	و	ز	و	ز	و	ز	و	ز	و	ز	و	ز	و	
۳۰	۳	۳۰	۳	۸۰	۸	۲۲.۲۲	۱	۸.۸۳	۳	۲۲.۲۲	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X31
۲۰	۲	۳۰	۳	۹۰	۹	۳۳.۳۳	۲	۳۳.۳۳	۲	۲۲.۲۲	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X32
۳۰	۳	۳۰	۳	۸۰	۸	۲۲.۲۲	۱	۸.۸۳	۳	۲۲.۲۲	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X33
۳۰	۳	۳۰	۳	۸۰	۸	۲۲.۲۲	۱	۸.۸۳	۳	۲۲.۲۲	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X34
—	—	۲۰	۲	۸۰	۸	۲۲.۲۲	۱	۸.۸۳	۳	۲۲.۲۲	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X35
۳۰	۳	—	—	۸۰	۸	۲۲.۲۲	۱	۳۳.۳۳	۲	۳۳.۳۳	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X36
۳۰	۳	۳۰	۳	۸۰	۸	۲۲.۲۲	۱	۳۳.۳۳	۲	۳۳.۳۳	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X37
۳۰	۳	۳۰	۳	۸۰	۸	۲۲.۲۲	۱	۳۳.۳۳	۲	۳۳.۳۳	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X38
۲۰	۲	—	—	۸۰	۸	۲۲.۲۲	۱	۳۳.۳۳	۲	۳۳.۳۳	۱۲	۱۸	۲	۸	۳	۸۰	۳۳	X39

ملحق (٢)

التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين اطباء، فنيين، إداريين

	الإداريين (N=10)		الفنيين (N=18)		الأطباء (N=20)		
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
١,٠٢٣	٢,٢٠٠	١,٠٢٣	٢,١١١	١,٠٠٥	٢,٢٠٠	X1	
٠,٩١٩	٢,٢٠٠	١,٠٢٩	٢,٠٠٠	٠,٨٨٧	٢,٤٥٠	X2	
١,٠٢٣	٢,٢٠٠	١,٠٢٩	٢,٠٠٠	٠,٩٧٩	٢,٢٠٠	X3	
١,٠٢٣	٢,٢٠٠	٠,٦٩٨	٢,٦١١	٠,٨٣٧	٢,٥٠٠	X4	
٠,٩٩٤	١,٩٠٠	٠,٩٦٣	٢,١١١	١,٠٢١	٢,١٠٠	X5	
٠,٩٩٤	٢,١٠٠	٠,٩٩٨	١,٩٤٤	١,٠٠٥	٢,٢٠٠	X6	
٠,٩٤٩	٢,٢٠٠	٠,٩٧٠	٢,٢٢٣	٠,٩٦٧	٢,٢٥٠	X7	
٠,٩٤٣	٢,٠٠٠	٠,٨٧٨	١,٧٧٨	٠,٩٩٩	٢,٢٥٠	X8	
٠,٨٥٠	٢,٥٠٠	١,٠٠٣	٢,٢٢٢	٠,٧٤٥	٢,٦٥٠	X9	
١,٠٢٣	٢,٥٠٠	٠,٤٤٣	٢,٢٢٢	٠,٨٢٧	٢,٥٠٠	X10	
١,٠٢٣	٢,٢٠٠	٠,٩٦٣	٢,١١١	٠,٦٧١	٢,٦٥٠	X11	
٠,٨٥٠	٢,٥٠٠	٠,٨٥٦	٢,٤٤٤	٠,٧٥٩	٢,٥٠٠	X12	
٠,٩٤٩	٢,٢٠٠	٠,٩٠٠	٢,١١١	٠,٩٤٥	٢,٥٠٠	X13	
٠,٢١٦	٢,٩٠٠	٠,٧٠٧	٢,٥٠٠	٠,٦٨١	٢,٦٠٠	X14	
٠,٢١٦	٢,٩٠٠	٠,٨٥٧	٢,١٦٧	٠,٨١٣	٢,٦٠٠	X15	
٠,٦٢٢	٢,٨٠٠	٠,٧٧٨	٢,٢٨٩	٠,٧٥٩	٢,٥٠٠	X16	
٠,٠٠٠	٢,٠٠٠	٠,٨٥٠	٢,٢٨٩	٠,٧٤٥	٢,٦٥٠	X17	
٠,٠٠٠	٢,٠٠٠	٠,٦٩٨	٢,٦١١	٠,٧٤٥	٢,٦٥٠	X18	
٠,٠٠٠	٢,٠٠٠	٠,٨٥٧	٢,٥٠٠	٠,٢٣٦	٢,٥٠٠	X19	
٠,٢١٦	٢,٩٠٠	٠,٩١٦	٢,٢٨٩	٠,٥٥٠	٢,٧٥٠	X20	