

أثر المسؤولية الاجتماعية على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة:
دراسة ميدانية
على مستشفيات القطاع الخاص في مدينة عمان

فراس مسلم ابو قاعود (*)
باسم أحمد المبيضين (*)
أحمد العميرة (*)

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة في المستشفيات الأردنية الخاصة في مدينة عمان. ولتحقيق هذا الهدف فقد تم اختيار عينة مائة استهدفت العاملين ممن يشغلون مراكز وظيفية برتبة (مدير عام، نائب مدير عام، مدير، رئيس قسم) ، وكان الاستبيان هو الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وتم توزيع 160 استبانة استرجع منها 104 استبيانات صالحة للتحليل بنسبة استجابة 65%، وباستخدام أساليب الإحصاء الوصفي وأسلوب الانحدار المتعدد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه كل من (المالكين، العاملين، المنافسين، المجتمع) على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.
- لا يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه كل من (الزبائن والموردين) على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.

وخلصت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها:

- ضرورة زيادة وعي المالكين والمديرين بأهمية ودور المسؤولية الاجتماعية كمتغير أساسي يسهم في تحقيق الاستجابة التنظيمية تجاه البيئة.
- العمل على إدراج المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتيجية المستشفى لانعكاس ذلك على السمعة التنظيمية والأداء المالي.

الكلمات الدالة: المسؤولية الاجتماعية التنظيمية، المتعاملين، الاستجابة التنظيمية، البيئة

* جامعة الشرق الاوسط/عمان-الأردن

* جامعة الحسين بن طلال/معان-الأردن

The Effect of Social Responsibility on Organizational Response towards Environment: An Empirical Study on Jordanian Private Hospitals

ABSTRACT

This study aimed at determining the impact of Corporate Social Responsibility (CSR) on organizational response towards environment. To address this objective, a cross-sectional survey employing a questionnaire method of data collection was adopted. Employees with titles of (General Director, Deputy-General Director, Manager, and Head of Department) in the Jordanian private hospitals were targeted by this study. Using the convenience sample, a total of 104 usable responses were received representing a response rate of 65%. For the purpose of data analysis, the research utilized descriptive and advanced statistics using multiple regression analysis. The following findings were revealed from the data analysis:

1. The commitment of Jordanian private hospitals to CSR towards (owners, employees, competitors, and society) impacts positively on organizational response towards environment
2. The commitment of Jordanian private hospitals to CSR towards (customers and suppliers) does not have a significant impact on organizational response towards environment

The study raised some recommendations for managers and consultants such as: increasing the awareness of owners and managers in the Jordanian private hospitals about the importance and role of CSR as a basic variable that contributes to meeting the organizational response toward environment and incorporating the CSR into the hospital strategy because it reflects on organizational reputation and financial performance.

Keywords: Corporate social responsibility, Stakeholders, Organizational response, Environment.

المقدمة

نتيجة للتطورات السريعة والتغيرات المتتابعة في بيئة الأعمال على جميع المستويات المحلية والإقليمية والدولية وسيطرة ظاهرة العولمة (Globalization) وانتشار سياسات الخصخصة (Privatization) وتخلي الدولة عن كثير من أدوارها في مجال تقديم الخدمات فأن منشآت الأعمال أصبحت تتولى هذه الأدوار من أجل تأكيد حالة الاستقرار في المجتمع وحل مشاكله المتنوعة خصوصاً وإن هناك تزايداً في أعداد جماعات الضغط وتنامياً في قوتها. ومن هنا تأتي أهمية التزام منظمات الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية لا سيما وأن ذلك يزيد من قدرتها على الاستجابة السريعة والفعالة مع التغيرات في بيئة الأعمال، كما وأن هذه التغيرات تفرض على إدارة المنظمات خصوصاً الخدمية منها أن تطور أساليب تعاملها مع جمهور المتعاملين معها (Stakeholders) كالعاملين والمساهمين والزبائن والموردين وجميع فئات جمهورها الداخلي والخارجي. يضاف إلى ذلك أن المسؤولية الاجتماعية تشكل محور الاهتمام والمتابعة للمتعاملين مع المنظمة مما يجعل المنظمة التي تؤدي مسؤوليتها الاجتماعية في وضع تنافسي لانعكاس ذلك على رضا الزبون وولائه للمنظمة. ومما يؤسف له أن المسؤولية الاجتماعية في العالم العربي لا زالت ضمن أدنى مستويات الاهتمام ولم ترق بعد إلى مستوى الطموح الذي يتوق إليه الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة؛ ومن هنا تأتي أهمية تحفيز منظمات الأعمال على النهوض بمسؤولياتها تجاه المجتمع وأن تتقدم في مجال المسؤولية الاجتماعية وتضمنها في ثقافتها التنظيمية وتشجع العاملين فيها على الالتزام بها وأخذ ذلك بعين الاعتبار في عملية اتخاذ القرارات.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمة كوحدة اقتصادية واجتماعية تسعى إلى تحقيق أهدافها الإستراتيجية والتشغيلية في ضوء قدرتها على خدمة الأطراف والجهات المختلفة التي تتعامل معها (Stakeholders) كما وأن المسؤولية الاجتماعية للشركات ترمي إلى تحقيق التنمية المستدامة من خلال تضمين البعد الاجتماعي في عملية اتخاذ القرار ذات الصلة ببيئة المنظمة وجمهورها، ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في حقل المسؤولية الاجتماعية لا سيما وأن قطاع المستشفيات الخاصة يخدم جمهوراً كبيراً متعدد الثقافات ومتباين من حيث القدرات والرغبات والاهتمامات، فضلاً عن إن خدمات الرعاية الصحية التي يقدمها هذا القطاع هي ذات طبيعة خاصة وحساسة لاتصالها بالحياة اليومية للفرد وانعكاسها على صحته النفسية والجسدية.

مشكلة الدراسة

لا تزال المستشفيات كمنظمات أعمال متخصصة دون المستوى الذي يتوقعه الجمهور منها في إطار دعم الأنشطة الاجتماعية التي تسهم في تعزيز رفاهية المجتمع خصوصاً وإن العمل الذي تمارسه هو عمل إنساني يتصل بحياة الفرد ونمط معيشته ولذلك فأنا نرى أن مدى تحمل المستشفيات الخاصة لمسؤوليتها الاجتماعية هو موضوع يستحق الدراسة والتحليل وعليه فإنه مشكلة البحث تكمن في الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. إلى أي مدى تتحمل المستشفيات الأردنية الخاصة المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معها (Stakeholders)؟
2. ما أثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معها (على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة)؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. التعرف إلى مدى التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معها (المالكين، العاملين، الزبائن، المنافسين، الموردين، المجتمع)
2. التعرف إلى أثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معها (المالكين، العاملين، الزبائن، المنافسين، الموردين، المجتمع) على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة
3. الخروج بتوصيات مفيدة تحث على تبني المسؤولية الاجتماعية وتطوير العلاقة مع المجتمع والمستفيدين على اختلاف أنواعهم.

فرضيات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة أعلاه فقد تم تطوير الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى: يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين (المساهمين) على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.
2. الفرضية الثانية: يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.

3. الفرضية الثالثة: يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.
4. الفرضية الرابعة: يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسين على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.
5. الفرضية الخامسة: يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.
6. الفرضية السادسة: يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.

التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة وكيفية قياسها

لما كان هدف الدراسة تحديد مدى تأثير التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معها على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة فإنه يمكن تعريف متغيرات الدراسة إجرائياً كما في الجدول رقم (1)، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استمارة اشتملت على جزأين من البيانات: الجزء الأول عبارة عن معلومات عامة عن أفراد العينة والجزء الثاني يتمثل بالبيانات الخاصة بالمتغيرات المستقلة (المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسين، المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع) والمتغير التابع (الاستجابة التنظيمية نحو البيئة). ويبين الملحق رقم (1) الأسئلة التي حددت لقياس المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

الجدول (1)

التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة، أسئلة القياس، قيم كرونباخ ألفا

المتغير	التعريف الإجرائي	أسئلة القياس	قيمة كرونباخ ألفا
المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين (مستقل)	قدرة المستشفى على تحقيق أهداف المساهمين من خلال الحصول على معدل عائد اقتصادي على أموال المستثمرين وتقديم المعلومات والتقارير اللازمة لهم وكذلك حماية أصول المستشفى من تجهيزات أو موارد بشرية مؤهلة.	7-1	0.933

فراس مسلم ابو قاعدو - باسم أحمد المبيضين - أحمد العميرة

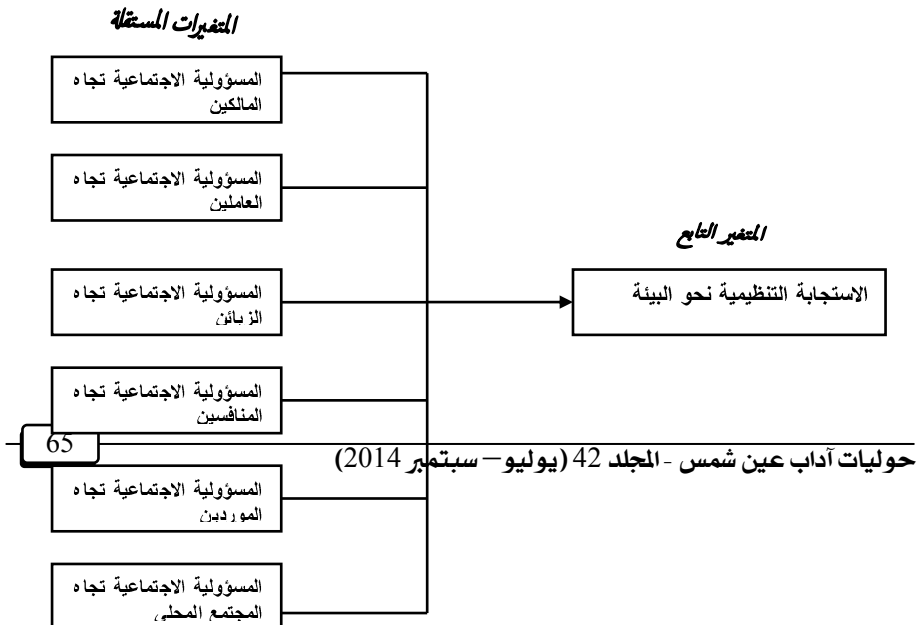
المتغير	التعريف الإجرائي	أسئلة القياس	قيمة كرونباخ ألفا
المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (مستقل)	قدرة المستشفى على تحقيق أهداف العاملين من خلال دفع رواتب وأجور مجزيه وعادله وتهيئة ظروف عمل جيدة وأمينه وخاليه من المخاطر وإتاحة فرص تقدم وترقيه ورعاية صحية وإجازات مدفوعة ونقل وسكن مناسب وغيرها من الامتيازات المرتبطة بهذا الأمر سواء كانت مادية أو معنوية.	14-8	0.865
المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن (مستقل)	قدرة المستشفى على خدمة الزبائن (المرضى) وذلك من خلال تقديم خدمة علاجية جيدة بأسعار مناسبة وأن يكون هناك جاهزية لتقديم الخدمات حين الحاجة إليها.	23-15	0.918
المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسين (مستقل)	وتعني أسلوب المنافسة مع المستشفيات العاملة في نفس المجال بحيث تكون المنافسة نزيهة وصادقة وتتسم بروح التطوير وتقديم ما هو أفضل والتعاون مع المستشفيات الأخرى في مجال الاستفادة من التخصصات والأجهزة النادرة.	27-24	0.763
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين (مستقل)	اختيار الموردين على أسس ومعايير موضوعية لتأمين الاحتياجات من مواد وتجهيزات مختلفة سواء كانت من السوق المحلية أو العالمية، وبناء علاقات جيدة مع الموردين وتسديد الالتزامات المالية أولاً بأول والاستماع إلى وجهات نظرهم باهتمام كبير.	34-28	0.887

أثر المسؤولية الاجتماعية على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة

المتغير	التعريف الإجرائي	أسئلة القياس	قيمة كرونباخ ألفا
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع (مستقل)	قدرة المستشفى على تحقيق توقعات المجتمع من المستشفيات الخاصة كمساهمتها بمبالغ مالية لدعم البنى التحتية للمجتمع وبدعم الأنشطة الفكرية والثقافية وتوفير فرص عمل جديدة والمساهمة طوعية في حملات التوعية الصحية في المجتمع.	35-42	0.882
الاستجابة التنظيمية نحو البيئة (تابع)	مدى تفاعل المستشفى مع القضايا البيئية وحرص الإدارة العليا على حماية البيئة وتبني السياسات التي تسهم في تحقيق التنمية المستدامة وتقديم الخدمات بشكل يتوافق مع احتياجات المجتمع ومتطلبات البيئة.	43-53	0.881

نموذج البحث: يمثل الشكل رقم (1) نموذج الدراسة الافتراضي معبراً عن العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما أوضحتها الفرضيات المشار إليها سابقاً.

شكل (1)
نموذج الدراسة الافتراضي



منهجية الدراسة نوع الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على المنهجين الوصفي والكمي إذ تم مراجعة الأدب الإداري المتعلق بمتغيرات الدراسة (المسؤولية الاجتماعية والاستجابة التنظيمية نحو البيئة) لغرض بناء الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، وكان حرص الباحثين على الرجوع إلى أحدث الدراسات التي أجريت في مجال المسؤولية الاجتماعية والاستجابة التنظيمية نحو البيئة لرصد التطورات والتغيرات المرتبطة بهذه المفاهيم من جهة وبهدف تطوير أداة جمع المعلومات الرئيسة في هذه الدراسة وهي الاستبانة من جهة أخرى.

مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة المستشفيات الخاصة في مدينة عمان البالغ عددها (37) وفقاً لدليل المستشفيات في الأردن لعام 2011 وتم اختيار عينة بلغت (20) مستشفى، واقتصرت الدراسة على مدينة عمان لكونها تشتمل على عدد كبير من المستشفيات الخاصة والتي يعالج فيها عدد كبير من المرضى الأردنيين وغيرهم من الجنسيات الأخرى، فضلاً عن كبر حجم هذه المستشفيات وقدمها الزمني من حيث التأسيس، ولقد استخدم أسلوب العينة الملائمة بحيث وزعت الاستبيانات على العاملين في هذه المستشفيات من أطباء وموظفين ممن يشغلون مواقع إدارية من رتبة (مدير عام، نائب مدير عام، مدير، رئيس قسم) ، وضمن هذا السياق فقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة 160 استثماراً، وبلغ عدد الاستثمارات المرتجعة منها والصالحة

لأغراض التحليل (104) استمارات وبهذا تكون نسبة الاستجابة 65%.

أساليب جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع البيانات هما (1) المصادر الثانوية وتشمل الأدب الإداري المنشور في الكتب والمجلات والدوريات المتخصصة والانترنت (2) والمصادر الأولية من خلال تطوير استبانته خاصة تغطي كافة متغيرات وأبعاد الدراسة، وقد بلغت درجة اعتمادية هذه الاستبانة وفقاً لمعيار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) (90.8%) وهي نسبة عالية تمكن من اعتماد نتائج الدراسة (Sekaran, 2003). هذا وقد تم تطوير الاستبانة لتشمل جميع متغيرات الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها للوقوف على مدى التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وتأثير ذلك على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة؛ وقد تضمنت أداة الدراسة جزأين أساسيين هما:

الجزء الأول: يشتمل على معلومات ديموغرافية عن أفراد العينة متمثلة بالنوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، المجال الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: ويشتمل على (53) سؤالاً حددت أصلاً لقياس المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ويحدد الملحق رقم (1) الأسئلة التي حددت لقياس كل متغير من هذه المتغيرات. وقد تم تحديد أوزان فقرات الاستبانة في الجزء الثاني طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي حيث تم إعطاء خمس نقاط للإجابة (موافق بشدة) وأربع نقاط للإجابة (موافق) وثلاث نقاط للإجابة (محايد) ونقطتين للإجابة (غير موافق) ونقطة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة).

صدق أداة الدراسة وثباتها

لقياس صدق أداة الدراسة من حيث المحتوى للتأكد من أن أسئلة متغيراتها تقيس ما وضعت أصلاً لقياسه فقد تم تطوير هذه الأداة بالرجوع إلى أهم الدراسات النظرية والميدانية في مجال المسؤولية الاجتماعية والاستجابة التنظيمية فقد تم قياس المتغيرات المستقلة (المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسين، المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين، المسؤولية

2. لم يتم فحص أثر المتغيرات التنظيمية (حجم المستشفى، تاريخ تأسيسه، رأسماله) على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاستجابة التنظيمية بسبب صعوبة جمع البيانات عن تلك المتغيرات وتحفظ بعض المستشفيات في الإفصاح عن مثل هذه البيانات.

الإطار النظري للدراسة

تعريف المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility Definition

أن موضوع المسؤولية الاجتماعية يكتسب أهمية متزايدة يوماً بعد يوم لأهمية هذا الموضوع لجميع الأطراف ذات العلاقة مع المنظمة، وقد قدم الباحثون والمؤلفون تعريفات ووجهات نظر عديدة لتوضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية متباينة في صياغتها وعباراتها وتحمل أحياناً مضموناً مختلفاً وهذا الأمر يعبر عن كون المسؤولية الاجتماعية في حقيقة الأمر تركيب معقد Complex Construction وليس مفهوم بسيط قابل للقياس بمعايير موحدة عالمياً أو حتى إقليمياً، وسبب ذلك هو دخول متغيرات حضارية وثقافية ودينية وأمور أخرى غيرها. وفي هذا السياق أشار (Johnson 2009) إلى أن مصدر الغموض في تعريف المسؤولية الاجتماعية يعود إلى عدم وجود اتفاق موحد تجتمع عليه الصناعة ووسائل الإعلام والزبون والأطراف الأخرى ذات العلاقة مع المنظمة، فعلى سبيل المثال يربط الزبون مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمدى مساهمة المنظمة في تقديم الهبات والتبرعات للمجتمع والمحافظة على بيئة نظيفة وخضراء بينما تميل وسائل الإعلام إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية في ضوء قدرة المنظمة على تقديم مخرجات (سلع وخدمات) صديقة للبيئة مع المحافظة على تجديد الموارد واستغلالها اقتصادياً بشكل يحول دون نضوبها. كما بين (Frankental 2001) أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم غامض وغير ملموس ويصعب قياسه بسبب عدم وجود فهم مشترك تتفق عليه جميع الأطراف والجهات ذات العلاقة بالمنظمة، كما أنه يصعب توفير معايير موحدة لقياس مدى تحقق المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمقارنة المرجعية بين شركة معينة وأخرى، كما تفتقر الهياكل التنظيمية في منظمات الأعمال إلى وحدات تنظيمية ذات أبعاد أفقية وعمودية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإنها (المسؤولية الاجتماعية) ليست أكثر من نشاط يتبع للعلاقات العامة في المنظمة (Frankental, 2001). ولكن لا بد من استعراض بعض التعريفات لغرض

رسم صورة واضحة عن المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال لغرض تدعيم الأفكار الواردة في بحثنا هذا. يرى (Smith 2009) أن المسؤولية الاجتماعية تعني قدرة المنظمة على الاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية حيث أن المتعاملين من خارج المنظمة (Outside stakeholders) ربما يؤثرن في فلسفة المنظمة ورسالتها وأهدافها لتقدم للمجتمع أفضل مخرجاتها (السلع والخدمات) ويقع على عاتق المتعاملين من داخل المنظمة (المديرون والمالكون والعاملون ومجلس الإدارة: Inside stakeholders) تحسين الاستجابة الاجتماعية لتحقيق أهدافاً طويلة الأمد كالأصول غير الملموسة والسمعة التنظيمية والثقافة التنظيمية.

ويعرف (Trebeck 2008) المسؤولية الاجتماعية على أنها الجهود التي تبذلها المنظمة استجابة لطلبات الجهات والوحدات التي تؤثر في عمليات المنظمة ايجابياً أو سلبياً. ويؤيد الباحثون في المسؤولية الاجتماعية أمثال (Carroll, 1979, Maignan and Ferrell, 2000, Galbreath, 2009) تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها مدى قدرة منظمات الأعمال على تأدية التزاماتها تجاه الأطراف التي تتعامل معها وذلك من خلال تحقيق مسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية وكذلك المسؤولية عن تقديم أعمال الخير والعطاء. ولقد انتقل مفهوم المسؤولية الاجتماعية من مفهوم ضيق للتعامل مع أحداث بيئية أهدت إلى هدف استراتيجي يتطلب أن تعطيه إدارة المنظمة أهمية كبيرة في التخطيط الاستراتيجي بعيد الأمد وقد أكد (Daft 2002) أن المسؤولية الاجتماعية هي واجب إدارة المنظمة في اتخاذ قرارات وأفعال بطريقة تحقق رفاهية المجتمع ومصالحه، وخلاصة لما تقدم من أفكار فإن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تتبلور بكونها واجب والتزام من جانب منظمات الأعمال تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة، مع الأخذ بعين الاعتبار التوقعات البعيدة المدى لهذه الشرائح من هذه المنظمات وهذا يتطلب من منظمات الأعمال زيادة اهتمامها بالعاملين وبالبيئة وبشرط أن يكون ذلك طوعياً ومتجاوزاً للالتزامات المنصوص عليها قانونياً.

ولقد لعبت المسؤولية الاجتماعية دوراً واضحاً في ميادين الأعمال كبعد اجتماعي يلزم المنظمة بتأدية رسالة واضحة تجاه المجتمع ويزيد من رضا جمهورها المستهدف ولذلك لم تعد منظمات الأعمال معنية بالمؤشرات الاقتصادية فحسب بل أن المؤشرات الاجتماعية هي الأخرى باتت مؤشرات ذات قيمة في عملية تقييم الأداء الاستراتيجي والتشغيلي. وذهب الباحثون

والمؤلفون في الإدارة والتنظيم إلى ربط أنشطة المسؤولية الاجتماعية بأداء المنظمة فعلى سبيل المثال وجد (Rodriguez and Cruz (2007) أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية تؤثر إيجاباً على مؤشرات الأداء المالي في قطاع الفنادق إذ أن معدل العائد على الأصول يزداد نتيجة التركيز على هذه الأنشطة، وفي السياق ذاته اختبر (Lee and Park (2009) أثر المسؤولية الاجتماعية التنظيمية على الأداء المالي للفنادق ووجد أن الاستثمار في أنشطة المسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تحسين وزيادة الأداء المالي. كما يؤيد الباحثون دور المسؤولية الاجتماعية في دعم العلاقة بين المنظمة والمجتمع ضمن علاقة تأثيرية متبادلة حسب توقعات الأفراد بأن تتوافق مخرجات المنظمة (سلع وخدمات) مع احتياجاتهم وتوقعاتهم، ويؤيد Kent & Taylor (1998) فكرة إقامة علاقات بينية طويلة الأمد بين المنظمات ذاتها وبين المجتمع عن طريق الحوار وتفعيل عنصر الاتصال، وعندما يتمكن الجمهور من التعبير عن رأيه وأفكاره فإن في ذلك ما يزيد من معرفة المنظمة وفهمها وتقديرها لاحتياجات الزبائن والمستهلكين. ويضيف (Nelson (1998) بأن الشركات التي تتقدم إلى الأمام في مجال المسؤولية الاجتماعية تشترك في خصائص أربع:

- الاعتماد على قيادة تحويلية تضع المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتيجية الشركة وفلسفتها ورسالتها.
- الالتزام بالتعلم والتحفيز وعقد شراكات وتنظيم شبكات عالمية.
- الاستمرار في التواصل مع المتعاملين (Stakeholders) مع المنظمة من خلال علاقات منفعة تبادلية.
- استخدام مقاييس أداء مالية وغير مالية تكون مدعومة من قبل جهات التدقيق والفحص والمراجعة والتقارير.

التطور التاريخي لمفهوم Responsibility المسؤولية الاجتماعية (Concept) (Historical Development of the Social

أن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى إثراء هذا المفهوم عبر الزمن وتم التطور بالمفهوم من الحالة الأنوية العملية إلى الاستجابة الإستراتيجية ومن الجزئية الضيقة إلى الشمولية الواسعة وبهذا فأنا نرصد في الجدول رقم (2) المراحل التالية لنشكل إطاراً لتطور المفهوم عبر مراحل زمنية متعاقبة

الجدول (2)
مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية

1. مرحلة الثورة الصناعية والإدارة العلمية: تميزت هذه المرحلة بالتوسع في انتشار المصانع والتركيز على الأرباح و الاهتمام بالبيئة الداخلية أكثر من الخارجية، الاهتمام بالمالكين على حساب العاملين
2. مرحلة العلاقات الإنسانية: تم فيها دراسة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج والإنتاجية وهذا يمثل نقلة نوعية في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث بدأ الاهتمام بالمستفيد الأول والأقرب للمالكين وهم العاملون.
3. مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم حجم المنظمات: شهدت هذه المرحلة تضخماً في حجم الشركات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها ولم يكن هناك مراعاة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة الصناعية نتيجة الملوثات البيئية الناتجة عن مخرجات التصنيع.
4. مرحلة الفكر الاشتراكي: تم فيها تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم.
5. مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكنزوية: شهدت هذه المرحلة إهمال إدارات المنظمات الصناعية لبعض مسؤولياتها تجاه أطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء بحيث أن هدفها كان تسويق أكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بنظر الاعتبار المستهلك ومصالحه المتعددة ومن هنا تظهر دعوة كينز ونظريته الشهيرة بوجود تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي.
6. مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي: تميزت هذه المرحلة بظهور ديموقراطية تؤمن بالمشاركة السياسية وتوسع مفهوم الديموقراطية الصناعية وتعزز دور النقابات وتعالق أصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزيز مشاركتهم في مجالس الإدارة.
7. مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات: تتميز هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات إدارة المنظمات بشكل عام، كما شهدت المرحلة تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية وبداية المطالبة بحماية البيئة ونشر الوعي البيئي وإدراك الناس للتلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية.

<p>8. مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية: ظهر في هذه المرحلة مفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية وكثرت كذلك الدراسات التي تربط بين تبني المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للمنظمات وكذلك تطوير مقاييس الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال.</p>
<p>9. مرحلة جماعات الضغط: شهدت هذه المرحلة ظهور جمعيات مهنية متخصصة ومن أمثلتها: جماعات حماية المستهلك، جماعات حماية البيئة والمحافظة عليها، جمعية أطباء بلا حدود، محامين بلا حدود، جماعات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات الدفاع عن حقوق الطفل وجمعيات السلام الأخضر وغيرها، وأصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر نضوجاً كفكرة نظرية واقوية حضوراً على أرض الواقع كممارسة بحكم تطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس كمية تطلبها كثير من المنظمات الدولية خصوصاً تلك التي تهتم بما يسمى بالتنمية المستدامة (Sustainable development).</p>
<p>10. مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية: - تتسم هذه المرحلة بتغيير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر العولمة والخصخصة وانتشار شبكات المعلومات وازدهار صناعة تكنولوجيا المعلومات واتساع نمو قطاع الخدمات.</p>

ويلاحظ أن تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية قد حصل بشكل متدرج وعبر مراحل زمنية طويلة، كما لا يمكن تعميم هذا التطور على كل البيئة العالمية بشكل موحد، فالبيئة الغربية يمكن النظر إليها بشكل منفصل لأنها كانت أرض خصبة وصالحة للتطور أكثر من غيرها في حين أن اليابان تمثل نموذجاً آخرًا لتطور المسؤولية الاجتماعية بحكم الثقافة المتميزة له، أما الدول النامية فإنها تأخرت في تبني هذه المفاهيم.

الاستجابة التنظيمية نحو البيئة

أن استجابة المنظمة بشكل كفؤ وفعال للمتغيرات البيئية تعد العامل الرئيس في بقاء المنظمة في السوق وقدرتها على التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال، خصوصاً في ظل زيادة عدد وتعقد السياسات والأنظمة والتشريعات التي تلزم المنظمات بأداء أدورها الإستراتيجية والتشغيلية نحو حماية البيئة والحفاظ عليها سواء في الدول الصناعية أو النامية (Vig and Kraft, 2006). ويرى (2009) Rivera, et al أن الباحثين في الإدارة الإستراتيجية ساهموا بشكل فعال في زيادة الفهم والإدراك والوعي حول قيم المنظمات الاجتماعية ومعتقداتها وأدوارها واستجابتها وتفاعلها الإيجابي مع القوانين الحكومية والتشريعات البيئية، وذلك

بهدف أن تحقق منظمات الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة التي تمثل مجالها الذي عليها أن تنشط فيه لتحقيق أهدافها. ووفقاً ل (Davidow 2000) فإن الاستجابة التنظيمية للمنظمة نحو طلبات الزبائن تحدد في ظل سرعتها وجاهزيتها واستعدادها والتسهيلات التي تقدمها استجابة لهذه الطلبات وكذلك التفاعل مع شكاوى الزبائن ومقترحاتهم والعمل على تحقيق احتياجاتهم وتوقعاتهم. وبشكل عام فإن القادة والمديرين الذين لديهم اهتمام والتزام بالمسؤولية تجاه القضايا البيئية عادة ما يحرصون على إبداء استجابة سريعة وفعالة نحو احتياجات وتوقعات الأطراف والجهات التي تتعامل معها المنظمة، كما أنهم ملتزمون بالتكيف مع التغيرات التنظيمية المتعلقة بالبيئة مثل مكافحة التلوث وتطبيق نظم إدارية ملائمة للبيئة مثل الأيزو 14001 وكذلك زيادة تحفيز العاملين (Boiral, et al., 2009).

هذا ولن تكون الاستجابة التنظيمية نحو البيئة فعالة ما لم تكن ضمن استراتيجية المنشأة وألوياتها، ومن هنا نشأ مفهوم القيادة البيئية الذي يعرفه (Egri and Heman 2000) على أنه القدرة في التأثير على سلوك الأفراد والمنظمات لتجسيد رؤية بيئية مستدامة بيد أن مثل هذا الأمر يحتاج إلى موارد مالية ومعلوماتية وبشرية كافية لإدراج الاستجابة التنظيمية كقيمة من قيم المنظمة وكجزء أساسي من ثقافتها التنظيمية، وعليه فإن الاستجابة التنظيمية نحو البيئة تضعف في حالة نقص ومحدودية الموارد المالية والبشرية والمعلومات (He and Chen, 2009).

الدراسات السابقة

- في دراسة قام بها (et al., 2005 Abreu) ركزت الدراسة على مراعاة المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الصحية نظراً للأدوار الحيوية التي تقوم بها هذه المؤسسات والتي تنعكس على حياة الفرد بشكل مباشر وعلى نمط حياته ومعيشته حاضراً ومستقبلاً. وتكونت عينة الدراسة من 31 مستشفى في البرتغال، وتوصلت إلى نتيجة مفادها أن المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الصحية تتحقق من خلال سياسة الإفصاح والشفافية التي تسمح للمرضى بتحديد اهتماماتهم في الحصول على خدمات الرعاية الصحية على أسس اجتماعية لا أسس اقتصادية فحسب، كما بينت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية في القطاع الصحي تتطلب اهتماماً دائماً من المجتمع من جهة ونظم وقائية ورقابية من الحكومة تسهم في إدامة خدمات الرعاية الصحية من جهة أخرى. كما أشارت الدراسة إلى أهمية توظيف الجهود والطاقات لإحداث التغيير اللازم (تحسين مستوى الخدمة وتطوير البنية التحتية) بهدف الوصول

- إلى مستوى جودة عال في الخدمات والمنتجات الصحية. وفي دراسة ميدانية ل (Jamali and Mirshak, 2007) حول المسؤولية الاجتماعية من حيث النظرية والتطبيق في الجمهورية اللبنانية كدولة نامية تكونت عينة الدراسة من 8 شركات كبرى ذات اهتمام ودعم للأنشطة والبرامج الاجتماعية ، وغطت عينة الدراسة صناعات مختلفة إذ شملت العينة (بنكين، شركة تأمين، فندق، شركة لتصنيع المنتجات الصحية، شركة لتصنيع عبوات المرطبات والعصائر، شركة للصناعات الغذائية، وشركة تعمل في مجال تقنية المعلومات) وبينت الدراسة أنه على الرغم من الاهتمام بالبعد الاجتماعي إلا أن نموذج المسؤولية الاجتماعية في شركات عينة الدراسة لا يزال سطحياً وتعوزه الخبرة والاحتراف، وتفقر هذه الشركات إلى وجود أهداف واضحة وجادة حول المسؤولية الاجتماعية، إذ يكاد ينحصر الدور الاجتماعي لهذه الشركات في المبادرات والأعمال التطوعية والخيرية.
- في دراسة قام بها (Walker, 2007) بهدف تحديد العلاقة بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية التنظيمية وبين تصورات وانطباعات الجمهور عن السمعة التنظيمية للفرق الرياضية في الولايات المتحدة، واستهدفت الدراسة عينة بلغ حجمها 297 فرداً من جمهور المباريات التي ينظمها اتحاد الكرة الأمريكي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج هامة مفادها أن جمهور المشجعين للفرق الرياضية يعطي أهمية كبيرة لجهود ونشاطات الفرق التي تخدم وتعزز المسؤولية الاجتماعية على الرغم من أن غالبية الجمهور لا يعرف نشاطات المسؤولية الاجتماعية التي يقوم بها الفريق. وخلصت الدراسة إلى مضامين عدة أهمها ضرورة إدراج عنصر المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتيجية المنظمة (الفريق) وثقافتها التنظيمية، ولغرض بناء الثقة في الأندية والفرق الرياضية فإن ذلك يتطلب مساهمة المنظمات العاملة في تصنيع المنتجات الرياضية في خدمة المجتمع ودعم الأنشطة والبرامج الاجتماعية فيه كما يتطلب أيضاً تقديم المنتجات الرياضية بأسعار معقولة.
- وفي دراسة قام بها (Smith, 2008) حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية في الصناعات الدوائية في الولايات المتحدة الأمريكية بينت الدراسة أن البعد الاقتصادي ليس هو العامل الحاسم في تقييم أداء الشركة بل أن البعد الاجتماعي هو أيضاً عامل أساسي في تقييم أدائها وأشارت الدراسة إلى أن العوامل البيئية الخارجية تلعب دوراً بارزاً في الحكم على مدى نجاح الشركة، وأضافت الدراسة أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن المديرين من الاستجابة لعوامل البيئة الخارجية والتفاعل معها بشكل إيجابي خصوصاً وأن جمهور المنظمة الخارجي قد يؤثر في صياغة رسالة المنظمة وأهدافها عبر

تقديم أفضل الخدمات والمنتجات إلى المجتمع كما وأن جمهورها الداخلي يحرص على ربط الأداء المالي للمنظمة بالمنفعة العامة للمجتمع ككل، وبينت الدراسة أيضاً أن مراعاة المسؤولية الاجتماعية يسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للشركة من خلال زيادة الأصول غير الملموسة كشهرة الشركة وسمعتها، وخلصت الدراسة إلى توصيات أهمها ضرورة قيام الشركات الدوائية بصياغة استراتيجياتها التنظيمية في ظل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ومن ثم تحقيق التوازن بين ربحية الشركة وأهدافها الاجتماعية.

• وفي دراسة ميدانية أجراها (Siwar and Hossain 2009) لتسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية من منظور إسلامي وتحليل مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي من وجهة نظر المديرين الماليزيين بينت الدراسة أن قيم المسؤولية الاجتماعية التي ينادي بها الغرب تمتد جذورها إلى الفكر الإسلامي، كما أشارت الدراسة إلى أن الدين الإسلامي الحنيف يعالج جميع جوانب الحياة لكماله وتماحه حيث أن القيم والمبادئ الإسلامية تتصف بأنها مركزية تمتد منذ عهد النبي محمد صلى الله عليه وسلم وهي قيم أصيلة يمكن أن تؤسس عليها مضامين المسؤولية الاجتماعية، كما بينت الدراسة أن الفكر الإداري في الإسلام يحث على دعم السلوك الاجتماعي ويساهم في التأسيس للسياسات والاستراتيجيات التي تعكس محتوى ومضمون المسؤولية الاجتماعية، وفي مجال التضامن الاجتماعي يستشهد الباحثان بقول الرسول صلى الله عليه وسلم: قال رسول الله: "السخي قريب من الله، قريب من الناس، قريب من الجنة، بعيد عن النار، والبخيل بعيد من الله، بعيد من الناس، بعيد من الجنة، قريب من النار، ولجاهل سخي أحب إلى الله تعالى من عابد بخيل" (رواه الترمذي).

• وفي دراسة حديثة لـ (Kang 2010) هدفت إلى اختبار أثر الأنشطة الإيجابية والسلبية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي والربحية للشركات العاملة في مجال الفنادق (الفنادق والمطاعم وخطوط الطيران) وأسفرت الدراسة عن نتائج عدة منها:

1. أن تنفيذ الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي لزيادة القيمة الاقتصادية لشركات المطاعم والفنادق.
2. وجود تأثير إيجابي لأنشطة المسؤولية الاجتماعية الإيجابية دون السلبية في القيمة الاقتصادية لشركات المطاعم.
3. خلافاً للنتيجة السابقة يوجد تأثير سلبي لأنشطة المسؤولية الاجتماعية الإيجابية على ربحية شركات الطيران بينما لا يوجد تأثير معنوي للأنشطة السلبية على عنصر الربحية في تلك الشركات.

4. يوجد تأثير سلبي لأنشطة المسؤولية الاجتماعية (ولا تأثير معنوي للأنشطة الايجابية) على القيمة الاقتصادية لشركات الطيران.

وصف عام للعينة وخصائصها

يبين الجدول رقم (3) توزيع عينة المستجيبين والبالغة 104 فرداً حسب النوع الاجتماعي والفئة العمرية والمسمى الوظيفي ومجال الوظيفة وعدد سنوات الخبرة ، وكما يشير الجدول فقد بلغ عدد الذكور في العينة 73 بنسبة 69.2% والإناث 31 بنسبة 30.8%، أما الفئة العمرية 30-39 سنة فقد احتلت المرتبة الأولى إذ بلغ عدد المستجيبين فيها 36 فرداً بنسبة 34.6%، يليها الفئة العمرية 50 سنة فأكثر وبلغ عدد المستجيبين فيها 25 فرداً بنسبة 24%. كما يظهر من الجدول أن فئة رئيس قسم كمسمى وظيفي احتلت المرتبة الأولى إذ بلغ عدد المستجيبين فيها 60 فرداً بنسبة 57.7% يليها فئة مدير والتي كان عدد المستجيبين فيها 22 فرداً بنسبة 21.2%، أما مجال التخصص الوظيفي فكان لصالح التخصص في مجال المهن الطبية (طب عام، طب اختصاص، تمريض، مختبرات) وبواقع 77 فرداً وبنسبة 26% بينما كان عدد العاملين الذين يعملون في مجالات أخرى (غير المهن الطبية: شؤون عاملين، مالية، سكرتاريا) 27 فرداً وبنسبة 26%، كما يظهر من الجدول أن معظم أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح بين 10-15 سنة وبلغ عددهم 33 فرداً بنسبة 31.7% ثم في فئة الخبرة 6-10 سنوات حيث بلغ العدد 32 فرداً وبنسبة 30.8%.

الجدول (3)
خصائص عينة المستجيبين

النوع الاجتماعي	فئة العمر	المسمى الوظيفي	مجال الوظيفة (التخصص)	عدد سنوات الخبرة
-----------------	-----------	----------------	-----------------------	------------------

فراس مسلم ابو قاعود - باسم أحمد المبيضين - أحمد العميرة

16 سنة فأكثر	15-10 سنة	10-6 سنوات	أقل من 4 سنوات	أعمال أخرى	مهن طبية	رئيس قسم	مدير	نائب مدير عام	مدير عام	50 سنة فأكثر	من 40-49 سنة	من 30-39 سنة	أقل من 30 سنة	أنته	تكم
13	33	32	26	27	77	60	22	12	10	25	24	36	19	13	73
104			104			104			104			104			

الإحصاء الوصفي

لقد اعتمدت الدراسة في جمع استجابات المبحوثين على مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي:

السؤال عبر موافق غير موافق محايد موافق موافق بشدة

بشدة

الدرجة 1 2 3 4 5

يبين الجدول رقم (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء والتفرطح للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وقد تم عرض الأوساط الحسابية مرتبة تنازليا من الأكبر إلى الأصغر، ويظهر من الجدول أن متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن احتل المرتبة الأولى من حيث الأهمية عند المستجيبين وبوسط حسابي يساوي 3.94 يليه المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين بوسط حسابي 3.82 وجاء في المرتبة الأخيرة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع بوسط حسابي يساوي 3.57.

الجدول (4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء والتفرطح
لمتغيرات الدراسة

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفرطح
---------	---------------	-------------------	----------------	---------------

أثر المسؤولية الاجتماعية على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفرطح
المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن (مستقل)	3.94	.698	-.957	.979
المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين (مستقل)	3.82	.900	-.547	-.180
المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (مستقل)	3.75	.814	-.653	.790
المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسين (مستقل)	3.74	.894	-.405	-.408
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين (مستقل)	3.59	1.095	-.813	-.246
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع (مستقل)	3.57	1.094	-.676	-.150
الاستجابة التنظيمية نحو البيئة (تابع)	3.56	.618	-.455	-.065

كما تشير بيانات الجدول (4) إلى أن قيم الانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة تنحصر بين 6180 و 1.095 وفي ذلك مؤشر على تجانس إجابة أفراد عينة المستجيبين وأن إجاباتهم تقترب من الوسط الحسابي للمقياس والذي يساوي (3)، ولما كانت الأوساط الحسابية لمتغيرات الدراسة المستقلة تقل عن (4) وهو الحد الأدنى لمعيار الموافقة حسب المقياس المستخدم فإن هذا يشير إلى أن مدى التزام مستشفيات القطاع الخاص بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين لم يرق بعد إلى مستوى طموحاتهم وتوقعاتهم، إذ تتوقع أطراف التعامل (الزبائن، العاملون، المالكون، الموردون، المنافسون، المجتمع: Stakeholders) من المستشفيات الخاصة أن تتحمل مسؤولياتها الاجتماعية تجاه هذه الأطراف بشكل أفضل مما هي عليه الآن. وربما يعود ذلك إلى أسباب عدة من بينها أن مستشفيات القطاع الخاص تعمل في بيئة أعمال يغلب عليها الطابع الاقتصادي أكثر من الاجتماعي وأن قياس الأداء فيها يعتمد على المعايير المالية (معدل العائد على الاستثمار، مؤشر الربحية، الحصة السوقية، صافي الدخل التشغيلي) أكثر من اعتمادها على المعايير غير المالية (رضا الزبون، خدمة المجتمع)؛ وهذا يجعل نشاطات وممارسات المسؤولية الاجتماعية على نحو محدود ومحدد بالعبء المالي لهذه النشاطات.

اختبار الفرضيات

قبل اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد لا بد من معرفة توزيع البيانات فيما إذا كان توزيعاً طبيعياً أم لا، ولتحقيق ذلك فقد تم الاعتماد على مقاييس الالتواء والتفرطح بحيث يصار إلى اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد إذا كانت قيم معاملات الالتواء والتفرطح لمتغيرات الدراسة تتحصر بين (1 و1-) (Hair et al., 1998). ويلاحظ من الجدول رقم (4) أن قيم معاملات الالتواء والتفرطح لجميع متغيرات الدراسة تقع ضمن المدى المطلوب (1 و1-)، وعليه فإنه يمكن الاستنتاج بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ومن ثم يمكن استخدام أسلوب الانحدار المتعدد في اختبار الفرضيات.

كما يلزم قبل إجراء اختبار الفرضيات اختبار صلاحية نموذج الدراسة لتحليل الانحدار، وتشير بيانات الجدول رقم (5) إلى ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (16.081) ودرجات حرية (6، 97) بمستوى معنوية (Sig=0.000) وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن النموذج استطاع أن يفسر التباين في المتغير التابع (الاستجابة التنظيمية نحو البيئة). وكانت قيمة معامل التحديد (R2) تساوي (0.499) وهذا يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسين، المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع) تفسر التباين في سلوك المتغير التابع (الاستجابة التنظيمية نحو البيئة) بنسبة (49.9%) أي حوالي 50% وفي الوقت نفسه تعجز عن تفسير نسبة 50% مما يعني أن هناك عوامل أخرى تؤثر في الاستجابة التنظيمية نحو البيئة وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن متغير المسؤولية الاجتماعية هو متغير مركب ومعقد ومتعدد الأبعاد ويصعب تطوير قياس موحد له يناسب جميع بيئات الأعمال خصوصاً وأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يرتبط بمعاني ومضامين مختلفة في ضوء اختلاف اهتمامات الإدارات واتجاهات الأفراد وتضارب المصالح والأهداف بين الجهات التي تتعامل معها المنظمة (Stakeholders).

الجدول (5)

اختبار صلاحية نموذج الدراسة لتحليل الانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
Regression	19.651	6	3.275	16.081	.000 ^a
Residual	19.756	97	.204		

أثر المسؤولية الاجتماعية على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة

		103	39.407	Total
معامل التحديد (R^2) = 0.499				

هذا وقد تم اختبار فرضيات الدراسة على اعتبار أن مستوى الثقة يساوي 95% ومستوى المعنوية (α) يساوي 5%. ولكي تعتمد نتائج اختبار الانحدار المتعدد فقد تم إجراء اختبار معامل التضخم (Variance Inflation Factor: VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) للتأكد من إن التداخل بين المتغيرات المستقلة هو ضمن الحدود المسموح بها، ويلخص الجدول رقم (6) المؤشرات الإحصائية الدالة على نتائج اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد ويلاحظ من الجدول أن قيم ال (VIF) و (Tolerance) قد جاءت ضمن الحدود المقبولة إذ ينبغي ألا تزيد قيمة ال (VIF) عن 10 ولا تقل قيمة (Tolerance) عن 0.10 وعليه فإن التداخل والارتباط فيما بين المتغيرات المستقلة هو ضمن الحدود المسموح بها (Hair et al., 2003).

الجدول (6)

نتائج تحليل الانحدار واختبار الفرضيات

الرقم الترتيب	نص الفرضية	التباين المسموح به (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)	t-value	مستوى دلالة t	نتيجة الاختبار
1.	يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين (المساهمين) على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة	.371	2.692	3.609	.000	قبول الفرضية
2.	يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة	.138	7.251	3.609	.000	قبول الفرضية
3.	يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة	.156	6.394	- .479	.633	رفض الفرضية
4.	يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المنافسين على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة	.327	3.061	4.528	.000	قبول الفرضية
5.	يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة	.366	2.735	1.615	.110	رفض الفرضية
6.	يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه	.387	2.586	-3.825	.000	قبول الفرضية

فراس مسلم ابو قعود - باسم أحمد المبيضين - أحمد العمارة

					المجتمع على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة	
--	--	--	--	--	---	--

بناءً على بيانات الجدول رقم (6) فقد تم قبول الفرضيات (الأولى والثانية والرابعة والسادسة) ورفض الفرضيتين (الثالثة والخامسة) وهذا يؤدي إلى النتائج التالية:

1. يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه كل من (المالكين، العاملين، المنافسين، المجتمع) على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.
2. لا يؤثر التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه كل من (الزبائن والموردين) على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة.

مناقشة عامة للنتائج

أن قبول الفرضيات التي تدعم تأثير المسؤولية الاجتماعية تجاه كل من (المالكين، العاملين، المنافسين، المجتمع) على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة هو مؤشر على تطور الوعي الاجتماعي في المستشفيات وعلى حرصها على تحمل مسؤولياتها تجاه البيئة، خصوصاً وأن البيئة تمثل مجالاً يهم جميع الأطراف وإن اختلفت الأهداف الخاصة بكل فئة. ومع ذلك كله فإن دور مستشفيات القطاع الخاص في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف المختلفة لا يزال دون المستوى المنشود إذ لم تعط هذه المستشفيات اهتماماً كافياً للمسؤولية الاجتماعية ويغلب على صيغة عملها الجانب الاقتصادي مع مبادرات إنسانية معزولة بحالات حسب الموقف وأن المسؤولية الاجتماعية لم تتحول بعد إلى إطار مؤسسي ينعكس على النشاطات الإدارية والتشغيلية في هذه المستشفيات ولم تؤد الإدارات العليا فيها دوراً واضحاً تجاه مفهوم المسؤولية الاجتماعية وحدودها ومحتواها وإبعادها ومضامينها. والضرورة تقتضي الانتقال في سلم المبادرة الاجتماعية من الإطار التقليدي الذي يركز على الأبعاد الاقتصادية والقانونية إلى الاتجاه الحديث الذي يطالب بجعل المنظمة خلية فاعلة وإنسانية تستجيب لمطالب المجتمع من خلال تبني حاجات فئاته المختلفة؛ وعليه يمكن استنتاج ما يلي بخصوص المستشفيات الخاصة في العاصمة الأردنية عمان:

1. لا تزال هذه المستشفيات في الغالب تعطي أولوية كبيرة للجانب الاقتصادي وتحقق الأرباح والمردود الاقتصادي ويتمثل هذا في الاهتمام بمحاور المالكين، الزبائن، المنافسين، والمجتمع وربما يعود ذلك إلى غياب جماعات الضغط عن دائرة التأثير وهي قليلة أصلاً في البيئة الأردنية.
2. هناك وعي لا بأس به فيما يخص الدور الاجتماعي الذي يفترض أن يتبناه المستشفى الخاص كمؤسسة أعمال معنية بتحقيق الأرباح للمالكين ويعود هذا إلى طبيعة العمل الإنساني في هذه المؤسسات الخدمية.

3. لم تتحول بعد المبادرات الاجتماعية إلى صيغة تنظيمية منهجية ومنظمة وذات أساس واضح يمكن أن تعزز بالخبرة والتجربة المتراكمة ويلاحظ أن هذه المبادرات الاجتماعية هي مفردات قليلة معزولة مرتبطة بالموقف والمبادرة الشخصية الذاتية للمالكين والإدارة وعلاقتهم مع بعض فئات المصالح في المجتمع.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما يطرحه (Frankental, 2001) والذي يرى أن ضعف الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يعود إلى أن حوكمة الشركات تعكس اهتمامات المساهمين (Shareholders) من حيث قياس الأداء وفقاً للمعايير المالية في حين تهمل مطالب واحتياجات الأطراف الأخرى (الزبائن والعاملين والمجتمع Stakeholders): التي تتعامل مع هذه الشركات وتتأثر بعملياتها وأنشطتها التشغيلية، ويضاف إلى ذلك أن السوق يحتكم إلى المؤشرات الاقتصادية دون الاجتماعية في تقييم أداء مجالس الإدارة والمديرين كما أن تداول أسهم الشركات في السوق المالية يتم على أسس اقتصادية مثل سعر السهم وربحيته؛ وبالتالي فإن تجذير المسؤولية الاجتماعية بشكل عملي لا يتم إلا في حالة اعتبارها عاملاً مؤثراً في التداول في السوق المالية (Frankental, 2001). هذا وتجدر الإشارة إلى أن نتائج البحوث الميدانية لا تتفق دائماً مع الجانب النظري، إذ كان من نتائج هذه الدراسة أن التزام المستشفيات الأردنية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن لا يؤثر على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة ميدانية أجراها (Lee et al. 2009) إذ تبين أن متغير رضا الزبون لا يتوسط العلاقة بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية وبين قيمة الشركة؛ ويمكن تفسير ذلك إن متغير المسؤولية الاجتماعية متغير مركب ومعقد ومتعدد المضامين والمعاني والدلالات إذ لا تتفق جميع أطراف التعامل على تعريف محدد ومعياري موحد لقياس المسؤولية الاجتماعية.

ولعل من الأسباب التي تكمن وراء تدني مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في هذه المستشفيات ما يلي:

1. عدم أدراج المسؤولية الاجتماعية كمتغير شمولي وأساسي في إستراتيجية هذه المستشفيات.
2. اتخاذ القرارات الإدارية والتشغيلية وفقاً لمبدأ الكلفة والعائد وعلى حساب القضايا البيئية.
3. قلة برامج التوعية الاجتماعية للعاملين ومن ثم عدم تحفيزهم للأعمال التطوعية الموجهة للمجتمع.

4. عدم أو ضعف مساهمة المستشفيات في خدمة المجتمع نتيجة التقصير في تقديم برامج التدريب والتأهيل والتعليم والإدارة البيئية.
5. انخفاض الدعم المالي للأنشطة والفعاليات التي تهتم المجتمع.
6. غياب مبدأ الحوكمة الجيدة في هذه المستشفيات وانعزالها عن القضايا العامة مثل حقوق الإنسان والتنمية المستدامة.

التوصيات

- على ضوء نتائج هذه الدراسة، فإننا نوصي بالآتي:-
1. ضرورة زيادة وعي المالكين والمديرين بأهمية ودور المسؤولية الاجتماعية كمتغير أساسي يسهم في تحقيق الاستجابة الاجتماعية تجاه البيئة.
 2. العمل على إدراج المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتيجية المستشفى لانعكاس ذلك على السمعة التنظيمية والأداء المالي.
 3. أن يوجد في هيكل المستشفى وحدة تنظيمية تشرف على نشاطات المسؤولية الاجتماعية وتقوم على التنسيق مع الأطراف التي يتعامل معها المستشفى لتصبح المسؤولية الاجتماعية ضمن الثقافة المشتركة بين هذه الأطراف.

قائمة المراجع

1. الغالبي ، طاهر محسن وصالح مهدي العامري .2008. " المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع " دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن
2. دليل المستشفيات في الأردن،

http://www.updatejo.com/hospital_guide.html

1. Abreu, R., David, F., Guarda, E., and Growther, P. D. 2005. Corporate Social Responsibility is urgently needed in Health Care. *Social Responsibility Journal*, 1 (3/4): 225-240.
2. Bhattacharya CB, Sen S. 2004. Doing better at doing good: when, why and how consumers respond to corporate social initiatives. *California Management Review* 47(1): 9-24.
3. Bowen, F.2000. Environmental visibility: A trigger of green organizational response, *Business Strategy and the Environment*, 9 (2): 92 – 107
4. Daft . R (2002) *Organizational Theory and Design'* West Publishing Company (St. Paul, MN).U.S.A.
5. Davidow, M. 2000. The bottom line impact of organizational responses to customer complaints. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 24 (4): 473-490
6. Egri, C. P. and P. J. Frost. 1994. Leadership for Environmental and Social Change, *Leadership Quarterly* 5(3-4): 195-200.
7. Frankental, P. 2001. Corporate social responsibility - a PR invention?. *Corporate Communications: An International Journal*, 6. (1): 18-23.
8. Galbreath, J. 2009. Drivers of Corporate Social Responsibility: the Role of Formal Strategic Planning and Firm Culture. British Academy of Management, DOI: 10.1111/j.1467-8551.2009.00633.x
9. Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. and Black, W. 1998. *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall
10. Hair, J., Babin, B., Money, A., and Samouel, P. (2003), "*Essentials of Business Research Methods*", Lehigh Publishing, Inc.
11. He, M. and Chen, J. 2009. Sustainable Development and Corporate Environmental Responsibility: Evidence from Chinese Corporations, *Journal of Agricultural and Environmental Ethics*, 22 (4): 323-

12. Jamali, D. and Mirshak, R. 2007. Corporate Social Responsibility (CSR): Theory and Practice in a Developing Country *Context, Journal of Business Ethics*, 72 (3): 243–262.
13. Johnson, C. M. 2009. A call for a new code of responsibility: *The value of establishing a CSR reporting standard*, PhD Dissertation, University of Southern California
14. Kang, K., Lee, S., and Huh, C. 2010. Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (1): 72–82
15. Kent, M. L., and Taylor, M. 1998. Building dialogic relationships through the World Wide Web. *Public Relations Review*, 24(3): 321–334.
16. Lee, S., Park, S. 2009. Do socially responsible activities help hotel and casino achieve their financial goals? *International Journal of Hospitality Management*, 28 (1): 105–112.
17. Nelson, J. 1998. Leadership companies in the 21st century: creating shareholder value and societal value", *Visions of Ethical Business, Financial Times Management*, (1): 21-26.
18. Podnar, K. and Golob, U. 2007. CSR expectations: the focus of corporate marketing. *Corporate Communications: An International Journal*. 12 (4): 326-340.
19. Rivera, J., Oetzel, J., DeLeon, P. and Starik, M. 2009, Business responses to environmental and social protection policies: toward a framework for analysis, *Policy Sciences*, 42 (1): 3-32
20. Rodriguez, F.J.G., Cruz, Y.D.M.A. 2007. Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms. *International Journal of Hospitality Management*, 26 (4): 824–839
21. Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Fourth Edition, New York: John Wiley and Sons
22. Siwar, C. and Hossain, T. 2009. An analysis of Islamic CSR concept and the opinions of Malaysian managers. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 20(3): 290-298
23. Smith, A.D. 2008. Corporate social responsibility practices in the pharmaceutical industry. *Business Strategy Series*, 9 (6):306-315
24. Trebeck, k. (2008), "Exploring the responsiveness of companies: corporate social responsibility to stakeholders", *Social Responsibility Journal*, 4 (3): 349-365.
25. Walker, M.B. 2007. *Assessing the Influence of Corporate social Responsibility on*

فراس مسلم ابو قعود - باسم أحمد المبيضين - أحمد العمارة

26. *Consumer Attitudes in the sport Industry*, PhD Dissertation, Florida State University.

الملحق (1)
أسئلة قياس المتغيرات المستقلة والتابع

المتغير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
المالكون					
1. تحرص إدارة المستشفى على تحقيق أهداف إستراتيجية طويلة الأمد					
2. أن من الأولويات المهمة للإدارة المحافظة على أصول المستشفى في تجهيزات ومعدات وموارد بشرية مؤهلة					
3. تقديم معلومات واضحة وشاملة للمساهمين					
4. تقديم تقارير سنوية تعطي صورة واضحة عن أداء المستشفى					
5. تعمل الإدارة بشتى الطرق على زيادة عدد المتعاملين مع المستشفى					
6. يعد رضا الزبائن مؤشراً أساسياً لقياس الأداء في المستشفى					
7. تحرص إدارة المستشفى على تخفيض تكاليف التشغيل					
العاملون					
8. أن الرواتب المدفوعة للعاملين بمختلف شرائحهم مجزئة وعادلة					
9. تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين					
10. أن الرعاية الصحية المقدمة للعاملين بالمستشفى جيدة					
11. يشارك العاملون في مستشفيات باستمرار بدورات تدريبية داخل الأردن وخارجه					
12. أن فرص الترقية مكفولة للجميع وحسب كفاءاتهم					
13. تسهل إدارة المستشفى عملية الاتصال بالعاملين وتستمع لمقترحاتهم وشكواهم					
14. تشجع إدارة المستشفى العاملين على النشاطات الاجتماعية كالمسابقات والسفر					
الزبائن					
15. إجراء دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن جودة الخدمة المقدمة لهم					
16. أن أسعار خدماتنا الطبية مناسبة جداً					
17. نتحرى الصدق التام في الإعلانات التي تروج لمستشفياتنا					
18. يعامل جميع المرضى في المستشفيات بالتساوي من قبل جميع العاملين					

فراس مسلم ابو قاعود - باسم أحمد المبيضين - أحمد العميرة

					19. إرفاق نشرة تعريفية وتوضيحية مع المنتج حول طرق تخزينه واستهلاكه
					20. فتح قنوات الاتصال مع المستهلك النهائي وأخذ ملاحظاته
					21. تصميم المنتج على نحو يسهل استخدامه واستهلاكه
					22. تصميم المنتج بطريقة آمنة وبسيطة
					23. إدخال التحسينات اللازمة على الخدمة المقدمة استجابة لتوقعات الزبون
					المنافسون
					24. التركيز دائما على التعامل النزيه مع المستشفيات الخاصة الأخرى
					25. التعاون مع المستشفيات الأخرى في مجال الاستفادة من خدمات الأطباء الاختصاصيين وبعض الأجهزة النادرة
					26. عدم سحب الاختصاصيين والفنيين في المستشفيات الأخرى عن طريق الإغراء المادي
					27. تقديم معلومات صادقة للجهات المسؤولة عن التنسيق لعمل المؤسسات الطبية
					الموردون
					28. علاقتنا جيدة مع عدد كبير من الموردين في السوق المحلي والعالمي
					29. نقوم بتسديد التزاماتنا المالية تجاه الموردين في السوق المحلي والعالمي
					30. نستمع إلى وجهات نظر الموردين باهتمام كبير
					31. إعطاء أولوية للموردين الذين يعطون قيمة أعلى للبعد الاجتماعي
					32. التعامل مع الموردين الذين يهتمون بقضايا الصحة المهنية والسلامة العامة
					33. تشجيع الموردين على تقديم اقتراحات جديدة
					34. مساعدة الموردين في تحسين الاداء الاجتماعي/البيئي
					المجتمع المحلي
					35. يساهم المستشفى بمبالغ مالية لدعم البنى التحتية للمجتمع
					36. يساهم المستشفى في دعم الأنشطة الفكرية الثقافية والعلمية
					37. يساهم المستشفى في دعم برامج التعليم والتدريب
					38. نعمل على خلق فرص عمل جديدة باستمرار
					39. يخرط المستشفى بشكل مباشر في قضايا

أثر المسؤولية الاجتماعية على الاستجابة التنظيمية نحو البيئة

					المجتمع وشؤونه
					40. في حالة حصول كارثة أو حالة طوارئ فإن مستشفىنا يعتمد سياسة المشاركة الفاعلة والطوعية وبدون مقابل
					41. كثير ما نستقبل مرضى محتاجين ونقدم لهم علاجاً مجانياً
					42. نساهم بحملات التوعية الصحية طوعاً في المجتمع
					الاستجابة التنظيمية نحو البيئة
					43. للمستشفى رؤية إستراتيجية تدعم التنمية المستدامة
					44. إن حماية البيئة وإعادة إصلاحها تعد إحدى الأولويات الإستراتيجية للمستشفى
					45. يمتلك المستشفى أجهزة لمعالجة مخلفات العمل ويتحمل كامل مسؤولياته عن الأثر البيئي الناتج عن عمله
					46. يدعم المستشفى الثقافة التنظيمية التي تعزز القيم البيئية
					47. تعمل إدارة المستشفى بمبدأ العمل لصالح الأجيال القادمة
					48. يوجد سياسات تنظم عمليات استهلاك المواد وتدويرها وإعادة استخدامها
					49. تقديم الخدمات بشكل يتوافق مع احتياجات المجتمع ومتطلبات البيئة
					50. الرقابة على مخلفات الإنتاج وتخفيضها وتحمل المسؤولية تجاه البيئة
					51. اشتراط المتطلبات البيئية في التعامل مع الموردين
					52. المحافظة على مبدأ الطاقة المتجددة
					53. إجراء عمليات التدقيق البيئي بشكل دوري