|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | | | | College Name |
| **ادارة اعمال** | | | | Department |
| **أسيل زهير رشيد أمين التك** | | | | Full Name as written in Passport |
|  | | | | e-mail |
| **Professor** | **Assistant Professor** | **Lecturer** | **Assistant Lecturer** | Career |
| PhD | | Master | |  |
| **العلاقة التبادلية بين بعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وبناء التزام العاملين بالجودة وانعكاساتها على القيم المنظمية" دراسة تحليلية في عدد من المستشفيات في مدينة الموصل "** | | | | Thesis Title |
| **1431هـ 2010م** | | | | Year |
| **جاءت الدراسة الحاضرة لتوضح العلاقة وتبين الأثر بين ثلاثة متغيرات أساسية هي بعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وبناء الالتزام بالجودة والقيم المنظمية .باعتماد العلاقة التبادلية بين (بعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وبناء الالتزام بالجودة) كمتغير مستقل والقيم المنظمية كمتغير معتمد (مستجيب).**  **وأُعِدّت الدراسة بالاعتماد على جانبين، تضمن الجانب الأول الإطار النظري معتمداً على الكتب العلمية والدراسات، وأشتمل الجانب الثاني على الإطار التطبيقي للدراسة في الميدان الصحي (مجتمع الدراسة) والذي ضم ست مستشفيات في مدينة الموصل، هي (الخنساء، السلام، البتول، ابن سينا، الجمهوري، ابن الأثير).**  **وتم انتخاب الإدارة (مدير المستشفى، معاوني المدير، رؤساء الأقسام، مسؤولي الشعب، رؤساء الأطباء الدوريين، رؤساء الممرضين، ومسؤولي المختبرات)، وكذلك (الأطباء والممرضين والمعينين الطبيين والمرضى، وغيرهم ضمن فقرة أخرى) كعينة لهذه الدراسة.كما تم استخدام المقابلات واستمارة الاستبيان والملاحظة الميدانية كأدوات للحصول على المعلومات.**  **لقد تجسدت مشكلة الدراسة في انعكاس العلاقة التبادلية بين بعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية والالتزام بالجودة على القيم المنظمية ، وهل تستطيع الإدارة من خلال تركيزها على الحكامة وممارسات العمل المنصفة وقضايا الزبون وأصحاب المصالح أن تنجح في بناء المسؤولية الاجتماعية على النحو المطلوب منها، وأن تدفع عامليها نحو الجودة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة منها إذا ما ركزت على عوامل كالعدالة والثقة والاهتمام بالعاملين، وهل سينعكس كل ذلك على القيم المنظمية كمحصلة نهائية.وعلى هذا فقد بنيت الدراسة على مخطط افتراضي اعتمد إعداده على فرضيات رئيسة بأربعة أطر تناولت الأولى علاقات الارتباط بين بعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية والقيم المنظمية من جهة وعلاقة الارتباط بين الالتزام بالجودة والقيم المنظمية من جهة ثانية. وعلاقات الارتباط للعلاقة التبادلية بين بعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية والالتزام بالجودة ثالثاً وأخيراً علاقات الارتباط بين العلاقة التبادلية بين بعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وبناء الالتزام بالجودة والقيم المنظمية .أما فرضيات الإطار الثاني فقد اهتمت بعلاقات التأثير بين المتغيرات الواردة في أعلاه.**  **في حين درست فرضيات الإطار الثالث مدى اختلاف المستشفيات المدروسة من حيث بعض القضايا الجوهرية لمسؤوليتها الاجتماعية وبناء التزام عامليها بالجودة وانعكاس ذلك في القيم المنظمية المعتمدة لديها من جهة واختلاف المستشفيات المدروسة فيما بينها من حيث مستوى إرضائها لزبائنها من جهة ثانية واختلاف المراتب الوظيفية فيما بينها قدر تعلق الأمر بإثبات العلاقة بين العلاقة التبادلية لبعض القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وبناء الالتزام بالجودة والقيم المنظمية من جهة ثالثة.**  **وتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة وبمساعدة عدد من البرامج الإحصائية الجاهزة، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي أكدت على قبول فرضيات الدراسة ورفض فرضية العدم.**  **وتم بموجب ذلك بناء عدد من الاستنتاجات من أهمها:**  **1. عن علاقات الارتباط والتأثير وأي من المستشفيات حقق اكبر علاقة ارتباط واكبر تأثير مع متغيرات الدراسة، فقد حازت مستشفى ابن الأثير على المرتبة الأولى وجاءت مستشفى البتول في المرتبة الأخيرة.**  **2. أما بخصوص التباين في المراتب الوظيفية بين المستشفيات (مجتمع الدراسة)، فقد حازت مستشفى الخنساء على المرتبة الأولى وجاءت مستشفى ابن سينا في المرتبة الأخيرة.**  **وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها ما ارتبط بالاستنتاجات التي تم التوصل إليها، ومن هذه التوصيات نذكر:**  **1. باستثناء مستشفى ابن الأثير التي حازت على المرتبة الأولى في إشباع حاجات ورغبات المرضى، توصي الدراسة الحاضرة باقي المستشفيات الخمسة الأخرى بالاهتمام أكثر بكل ما يتعلق بالخدمة الصحية التي ترضي المريض وتشبع رغباته.**  **2. توصي الدراسة الحاضرة المستشفيات الخمسة المذكورة بالاهتمام أكثر بالمتغيرات التي طرحتها الدراسة من خلال تعاملها بشفافية ووضوح مع المتعاملين معها سواء أكانوا مرضى أم أصحاب مصالح مرتبطين بها. وكذلك قيامها بمكافحة الفساد والرشوة وجعل الموثوقية واحدة من سمات سلوكها البارزة. وأن تلتزم بالمعايير الدولية للجودة وحماية البيئة عند تقديمها لخدماتها...وغيرها.**  **3. توصي الدراسة مستشفى البتول (التي جاءت بالمرتبة الأخيرة) في علاقات الارتباط والتأثير، أن تحاول تحسين وضعها بين مثيلاتها من خلال التركيز والاهتمام أكثر بالمتغيرات المطروحة في الدراسة الحالية والمتمثلة بـ(الحكامة، ممارسات العمل المنصفة، قضايا الزبون، أصحاب المصالح، العدالة، الثقة، الاهتمام بالعاملين والقيم المنظمية).**  **كما قدمت الدراسة عدد من التوصيات للباحثين مستقبلاً في مجالات الدراسة الحاضرة أو المجالات القريبة منها.** | | | | Abstract |