

# تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO26000:2010 على الاداء المنظمي دراسة استطلاعية في مصرف الجنوب الاسلامي

م.م	م.م	م.د
نماء جواد كاظم	علي مضر عبد الباقي البكري	رافع عبد الرضا جابر
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / بغداد - العراق	كلية الاسراء الجامعة \ بغداد - العراق	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / بغداد - العراق

## The Effect of Applying Social Responsibility in Accordance with ISO26000: 2010 on Organizational Performance An Exploratory Study in Al-Janoob Islamic Bank

Rafi Abdulridha  
Jaber

Ministry of Higher Education and  
Scientific Research, Baghdad / Iraq

rfaimoon98@gmail.com

Ali Mudher  
Abdulbaqi Albakri

Al-Esraa University College -Business  
Management, Baghdad /Iraq

AliMudher@esraa.edu.iq

Nmaih Jawad  
Krezem

Ministry of Higher Education and  
Scientific Research, Baghdad / Iraq

## المستخلص:

يهدف هذا البحث الى وضع اثر في تحقيق تطبيق المسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة الدولية (ISO26000:2010) في الاداء المنظمي بعد ان زاد اهمية قيام المنظمات بدورها الاجتماعي والارتقاء برفاهية المجتمع وافراده موطراً بالأنشطة التي تجسد نهوض هذه المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية، وتم اختيار مصرف الجنوب الاسلامي حالة لتطبيق استبانة البحث وفق دراسة استطلاعية لآراء مجموعة من الافراد العاملين داخل المصرف والتي تعد الاداة الرئيسية في جمع البيانات والمعلومات بعد ان تم اعدادها باعتماد مقاييس جاهزة في دراسات سابقة كون هذه المقاييس مختبره واعطيت نتائج ذات دلالات علمية واضحة، وتم اعتماد المقابلات الشخصية كأداة مساعدة في جمع البيانات. اظهر البحث مجموعة كبيرة من الاستنتاجات من ابرزها: قيام المصرف بمسؤوليته الاجتماعية وفق بنود المواصفة على نحو متميز، وتحقيقهما قدرة جيدة على الاداء المنظمي، وتحقيق تأثير جوهري بالمسؤولية الاجتماعية وفق بنود المواصفة (ISO26000:2010) في الاداء المنظمي.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الاداء المنظمي، ISO26000:2010،

مصرف الجنوب الاسلامي



## Abstract

This research aims to establish an effect in achieving the application of social Responsibility in accordance with the international standard (ISO26000: 2010) in Organizational performance after it has increased the importance of organizations in their Social role and advancing the welfare of society and its members as a result of activities That embody the rise of these organizations with their social responsibility, The Al-Janoob Islamic Bank was chosen as a case to apply the research questionnaire according to an Exploratory study of the opinions of a group of individuals working within the bank, which Is the main tool in collecting data and information after it was prepared by adopting ready-Made standards in previous studies, since these standards are laboratory and given results With clear scientific implications Personal interviews were used as an aid in data collection. The research showed a wide range of conclusions, the most prominent of which are: the Bank's social responsibility in accordance with the specifications of the standard in a Distinct manner, and their achievement of good ability to organizational performance, and Achieving a fundamental impact of social responsibility in accordance with the terms of the Standard (ISO26000: 2010) in organizational performance.

**Keywords: Social responsibility, Organizational performance, (ISO26000: 2010), Al-Janoob Islamic Bank.**

## المقدمة

كانت المنظمات تمارس نشاطاتها بحرية مطلقة دون الاكتراث بالأثار بأنشطتها المالي مرحلة مختلفة، والانعكاسات التي قد تسببها هذه الانشطة على المجتمع الذي تعمل ضمنه سواء كانت داخلية او خارجية ولكن التطور التكنولوجي والعلمي الهائل الذي تشهده بيئة الاعمال اليوم، وانتقال المجتمعات الى مرحلة جديدة في ضل ما يسمى باقتصاد المعرفة يشير بوضوح الى الدور المهم الذي تلعبه الاعمال في حياة الدول على مختلف المستويات، وصارت المنظمات الكبرى تتبارى بمخترعاتها واكتشافاتها سلعا كانت او خدمات، وزاد تأثير هذه المنظمات في قرارات حكومات الدولة التي تنتمي اليها، بل امتد هذا الاثر الى دول اخرى بفعل الاستثمار الخارجي لهذه المنظمات، ان هذا يوضح مدى الحاجة الى ان تكون قرارات المنظمات مؤطره باطار أخلاقي يحد من الاثار السلبية التي تؤثر في حياة المجتمع الذي تعمل فيه أذ زاد تطلع الأخير الى المساهمة هذه المنظمات في زيادة الرفاهية، والقيام بأنشطة اجتماعية اكثر اتجاه مختلف الفئات تسهم في تطويره وازدهاره كل هذا تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية الخاصة (ISO 26000:2010) للمنظمات لاسيما بعد ظهور المواصفة الدولية بالمسؤولية المجتمعية.

## المبحث الاول: منهجية البحث

يتضمن هذا المبحث عرض منهجية البحث في اطارها العام وهي كالآتي:

### اولاً: مشكلة البحث

تعد المسؤولية الاجتماعية من اهم القضايا البحثية التي اهتم بها الباحثون والكتاب عالمياً واقليمياً ومحلياً، وقد أولت المنظمات هذا الموضوع عناية كبيرة تبعاً للدور الايجابي الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية، والمزايا المترتبة عليها بالنسبة للمنظمات نفسها والمجتمع عموماً، الا ان اهتمام الباحثين والمنظمات بهذا الموضوع على الصعيد المحلي لا زال عامّة الى اثناء، والتوجه نحو المواصفة (ISO 26000:2010) الدولية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية، فان هناك حاجة لدراسة ما ورد في المواصفة من ابعاد، التحقق من تأثيرها على اداء المنظمات، وبالتالي تتمحور مشكلة البحث حول التحقق من تأثير ابعاد المسؤولية المجتمعية كما وردت في المواصفة الدولية في اداء المنظمة على مستوى منظمة عراقية عالمية، ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:-

1. ما مستوى تطبيق بنود المواصفة الدولية (ISO 26000:2010) للمسؤولية الاجتماعية في مصرف الجنوب الاسلامي من وجهة نظر افراد عينة البحث؟
2. ما مستوى الاداء الذي حققته مصرف الجنوب الاسلامي من وجهة نظر افراد عينة البحث؟
3. هل هناك علاقة ارتباط جوهريّة بين المسؤولية الاجتماعية وفق بنود المواصفة الدولية (ISO 26000:2010) والاداء المنظمي على مصرف الجنوب الاسلامي؟
4. هل هناك تأثير معنوي للمسؤولية المجتمعية وفق المواصفة الدولية (ISO 26000:2010) في الاداء المنظمي؟

## ثانياً: أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من أهمية النشاط الذي تمارسه مصرف الجنوب الاسلامي وكذلك أهميته وماله من دور كبير في خدمة افراد المجتمع والاقتصاد الوطني، ومن أهمية الموضوع نفسه المتضمن تطبيق بنود المسؤولية الاجتماعية وتلمس تأثيرها في اداء المصرف، ويمكن القول ان أهمية البحث تنبع مما يلي:

1. يحلل البحث دور مصرف الجنوب الاسلامي في خدمة المجتمع وتحقيق التنمية الاقتصادية للبلد.
2. لفت انتباه صانعي القرارات في مصرف الجنوب الاسلامي الى أهمية تطبيق بنود المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة وأثرها في تحقيق المنظمة للسمعة أولاً، والارتقاء بأدائها ثانياً.
3. تعزيز احساس مصرف الجنوب الاسلامي بالمسؤولية الاجتماعية وأثرها الايجابي في تنمية المجتمعات، وفي الارتقاء بأداء المنظمات نفسها.
4. اثاره انتباه الباحث لأهمية دراسة مدى تطبيق مصرف الجنوب الاسلامي لبنود المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الاداء المطلوب وبلوغها مستويات النمو المطلوبة.

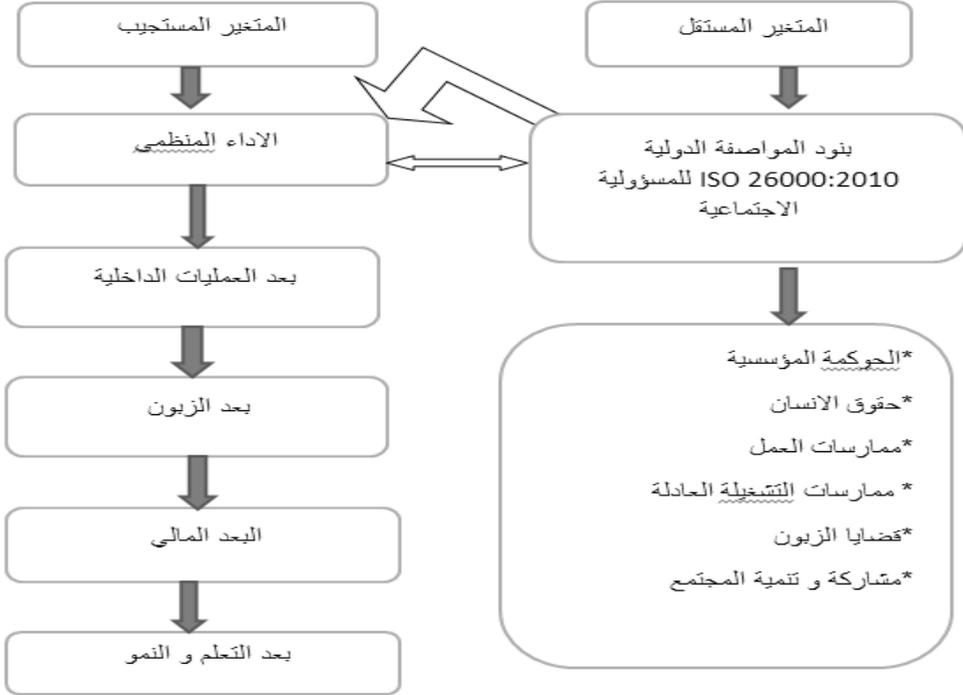
## ثالثاً: أهداف البحث

تسعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف التالية:

1. التعرف على مستوى تطبيق مصرف الجنوب الاسلامي لبنود واجمالي المواصفة الدولية (ISO 26000:2010) للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر عينة من موظفي المصرف.
2. التعرف على مستوى ابعاد واجمالي الاداء في مصرف الجنوب الاسلامي من وجهة نظر عينة من موظفي المصرف.
3. تلمس علاقة الارتباط بين تطبيق المواصفة الدولية (ISO 26000:2010) والاداء المنظمي اجمالاً وعلى مستوى الابعاد في المصرف.
4. اختبار التأثير الذي يحققه تطبيق بنود المواصفة الدولية (ISO 26000:2010) للمسؤولية الاجتماعية على المستوى الاجمالي لأداء المصرف.

## رابعاً: النموذج الفرضي للبحث

يتجسد نموذج البحث بالشكل (1)



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

## خامساً: فرضيات البحث

يرتكز هذا البحث على فرضيتان رئيسة هي:

1. الفرضية الرئيسية الاولى: هناك علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تطبيق المواصفة (ISO26000:2010) الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والاداء المنظمي في مصرف الجنوب الاسلامي وعلى مستوى الابعاد الفرعية.
2. الفرضية الرئيسية الثانية: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيق بنود المواصفة الدولية (ISO26000:2010) الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية على اجمالي الاداء المنظمي.

## سادساً : منهج البحث

اعتمد البحث منهجاً شمولياً تضمن اعتماد المنهج التاريخي في كتابة الاطار النظري للبحث وبعتماد المصادر والمراجع التي تناولت متغيري البحث بينما اعتمد الباحثين المنهج الاستطلاعي التحليلي المقارن في جمع البيانات الخاصة بالجانب العملي للبحث وذلك باعتماد الاستبانة الى اعدت لجمع البيانات من افراد عينة البحث، ثم اعتماد الاستجابات اساساً للتحليل وعرض نتائج البحث باعتماد المنهج المقارن لتحديد مستوى المتغيرات المبحوثة وابعادها في كل منظمة من المنظمات مجال البحث.

## سابعاً: أدوات جمع البيانات والمعلومات

أ- الأدوات المعتمدة في إعداد الإطار النظري للبحث وهي: الكتب والدوريات والاطاريح ورسائل الماجستير وبحوث الدبلوم العالي وثائق منظمة الأيزو العالمية  
ب- الأدوات المعتمدة في إعداد الإطار العملي للبحث وهي:-

1. الاستبانة: تم إعداد الاستبانة باعتماد المقاييس التي اعتمدت في دراسات وبحوث سابقة وكما يأتي: المقياس الخاص بالمتغير المستقل للمسؤولية الاجتماعية وفق بنود المواصفة الدولية (ISO26000:2010) تم اقتباسه من دراسة (الدويري،2015)، المقياس الخاص بالمتغير الاستج ابي (الاداء المنظمي) المقتبسة من دراسة (الحسن،2014). واشتملت الاستبانة على معلومات تعريفية لأفراد العينة الى جانب المتغيرات والابعاد والفقرات الخاصة بالبحث واعتمد مقياس ليكرت الخماسي الذي يتدرج من (اتفق بشدة 5 - اتفق 4 - محايد 3 - لا اتفق 2 - لا اتفق بشدة 1) في الحصول على استجابة افراد العينة.
2. الزيارات الميدانية للمصرف.
3. المقابلات الشخصية: أجرى الباحث عدد من المقابلات الشخصية الداعمة التي مكنتهم من الحصول على المعلومات التي تدور في فلك متغيري البحث.

## ثامناً: الأدوات الإحصائية المعتمدة في معالجة وتحليل البيانات

1. الوسط الحسابي: لتحديد قوة الاستجابات بصدد متغيري البحث
2. الانحراف المعياري: تشخيص تشتت الاجابات عن الوسط الحسابي
3. شدة الإجابة.
4. معامل ارتباط الرتب لسبيرمان: قياس علاقات الارتباط بين المتغيرين المبحوثين
5. تحليل الانحدار المتعدد: قياس تأثير تطبيق المواصفة الدولية (ISO26000:2010) للمسؤولية الاجتماعية على الاداء المنظمي للمصرف المركزي العراقي.
6. اختبارات المعنوية: تم اعتماد اختبار (t) لتحديد معنوية علاقات الارتباط بين المتغيرين، واعتمد اختبار (f) لتحديد معنوية التأثير الذي يحدثه المتغير المستقل في المتغير المعتمد.
7. اعتمد البرنامج الإحصائي (Spss16) في وصف البيانات وتحليلها.

## المبحث الثاني : الإطار النظري للبحث

سيتم في إطار هذا المبحث تقديم إطار نظري عن متغيري البحث وذلك من خلال محورين، حيث يتضمن المحور الأول تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها وابعادها بينما يتم في إطار المحور الثاني تقديم إطار نظري عن موضوع الأداء المنظمي ويشتمل على مفهوم الاداء المنظمي وأهميته والعوامل المؤثرة فيه.

### المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية : إطار النظري

#### أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تعددت تعريفات الكتاب والباحثين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وكما يلي:

#### جدول (1) تعريفات الكتاب والباحثين للمسؤولية الاجتماعية

ت	الكتاب	المفهوم
1	الطائي، 2010:166	التزاماً طوعياً تجاه متطلبات المجتمع
2	قهواجي وحسان، 2016:3	التزام أخلاقي بين المنظمات وأصحاب المصلحة بمن فيهم المساهمين والعمال والزبائن والمجتمع المحلي الذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها في المستقبل عبر المساهمة في تحقيق تنمية مستدامة

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على ما ورد في المصادر التي تضمنها الجدول

وللأغراض هذا البحث تعرف المسؤولية الاجتماعية وفق متطلبات المواصفة بأنها «الالتزام الاخلاقي للمنظمة من خلال قيامها بالأنشطة الاعتيادية وأنشطة اخرى تعود بالنفع على كافة فئات المجتمع».

#### ثانياً: المواصفة ISO 26000

تم تطوير ISO 26000 لتقديم إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية بناءً على موافقة أصحاب المصلحة العالميين. يحتوي ISO 26000 على بعض الموضوعات

الأساسية التي ستسمح للشركة بتقليل المشكلات في كل موضوع أساسي لتصبح أداة لقياس تقدم المسؤولية الاجتماعية للشركات بحيث يمكن تقييم جانب البيئة الاجتماعية. بينما تركز في البداية على التبنى من قبل الشركات، فإن ISO 26000 مخصص لجميع أنواع المنظمات، في كل من القطاعين العام والخاص، في كل من البلدان المتقدمة والبلدان النامية. يحتوي ISO 26000 على إرشادات، وليس متطلبات، وبالتالي غير مناسب للاستخدام كشهادة (Hardiana,2020:42). ويعرف ISO 26000 على انه معيار المبادئ التوجيهية للمسؤولية الاجتماعية وهو معيار الاول الذي يضع مجموعة من المبادئ التي تأخذ في الاعتبار ان تكون الشركة مسؤولة اجتماعية، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات كمفهوم متعدد الأبعاد يتضمن سبعة أبعاد مجتمعية: حوكمة الشركات، وحقوق الإنسان، وعلاقات العمل وظروفه، والبيئة، وممارسات التشغيل العادلة، وقضايا المستهلكين، ومشاركة المجتمع (Chakroun&et.al,2019:546).

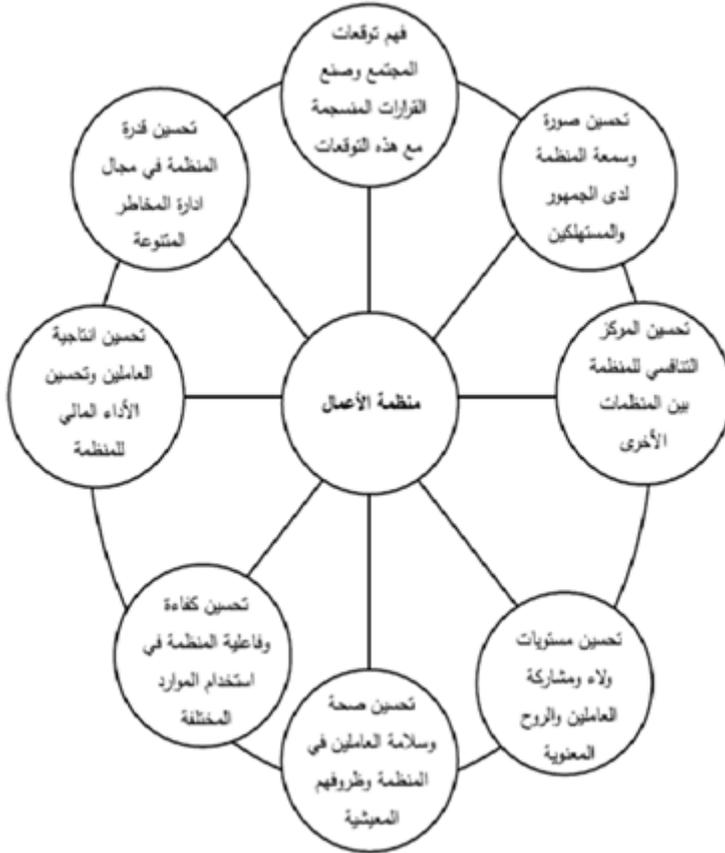
ووضح (Jalal,2010:148) المبادئ الواردة في ISO 26000، على النحو التالي:

- المسؤولية
- الشفافية
- السلوك الأخلاقي
- احترام مصالح أصحاب المصلحة
- احترام سيادة القانون
- احترام قواعد السلوك الدولية
- احترام حقوق الإنسان

### ثالثاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تعددت وجهات النظر المتعارضة حول تبني المنظمة لمزيد من الدور الاجتماعي، وهناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية للمنظمة في تمثل عملية مهمة ومفيدة للمنظمات في علاقتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ويبين ان المسؤولية الاجتماعية تعمل على تحسين رفاهية المجتمع، والالتزام بالتعليم المجتمعي والتدريب وبناء القدرات والتعاون والمشاركة المجتمعية والتبرعات الخيرية

والاهداف الإنسانية وایجاد عالم یقل فیة الفقر والجوع والمرض، وتكافئ فیة فرص العمل والتعليم، فضلاً عن تحقيق الخیر الاجتماعي لكافة شرائح المجتمع باختلاف حقوقهم الاجتماعية (الثمة والصراف، 2018: 86-87) ویوضح الشكل (2) المنافع المتوقعة للدولة والمجتمع من التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية



شكل (2) المنافع المتحققة عن التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية

المصدر : الدويري، ماهر محمد نمر، (2015)، " أثر أبعاد المواصفة الدولية الأيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي عمان " ، أطروحة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ص29.

## رابعاً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تم ذكر الموضوعات الأساسية والقضايا المرتبطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في ISO 26000 على النحو التالي:

### جدول (2) أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب ISO 26000

ت	البعد	القضايا المتعلقة
1	الحوكمة التنظيمية	الامتثال القانوني، السلوك الأخلاقي، الشفافية، المسؤولية، النظر في مصالح أصحاب المصلحة
2	حقوق الإنسان	اجراءات لإرضاء المتطلبات، حالات مخاطر حقوق الإنسان، تجنب التواطىء، حل التظلمات، التمييز والفئات الضعيفة، الحقوق المدنية والسياسية، الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الحقوق الأساسية في العمل
3	ممارسات العمل	العمالة وظروف العمل والحماية الاجتماعية، والحوار الاجتماعي، وصحة وسلامة العمال، وتنمية الموارد البشرية
4	البيئة	منع التلوث، الاستخدام المستدام للموارد، التخفيف من تغير المناخ وتبنيه، حماية البيئة
5	ممارسات التشغيل العادلة	مكافحة الفساد، المشاركة السياسية المسؤولة، المنافسة العادلة، تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة، احترام حقوق الملكية
6	قضايا الزبون	التسويق العادل والمعلومات غير المتحيزة والعدالة، الممارسات التعاقدية، حماية صحة وسلامة المستهلك، الاستهلاك المستدام، خدمة المستهلك والدعم والشكوى وحل النزاعات، مستهلك لحماية البيانات والخصوصية، الوصول إلى الخدمات الأساسية، التعليم والوعي
7	إشراك وتنمية المجتمع	التفاعل الاجتماعي، التربية والثقافة، خلق فرص العمل وتنمية المهارات، تطوير التكنولوجيا والوصول إليها، الثروة وإيجاد الدخل، الصحة، الاستثمار الاجتماعي

المصدر: من اعداد الباحثين بالاستناد الى (Hardiana,2020:42).

## المحور الثاني: الاداء المنظمي : اطار النظري

### اولاً: مفهوم الاداء المنظمي

النتائج المحققة من مجمل التفاعل بين أنشطة المنظمة ومواردها، والتي تمثل قدرة المنظمة على الحصول على أشخاص جيدين والحفاظ على نتائج تنظيمية جيدة، وغالباً ما تحدد الأداء التنظيمي وقياس النتائج في المنظمة، ويعتقد البعض أن العوامل التنظيمية

ترجع إلى الموارد الأساسية للمنظمة والقدرات المميزة التي تساهم فيها في بناء الميزة التنافسية، وهذا يعني اعتماد الأداء المنهجي على أساس القدرات القائمة على أساس مواردها (المهلاوي، 2020: 49)، على الرغم من الاختلاف في تحديد مفهوم الاداء المنظمي النابع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد على دراسته (organizational performance) وقياسه، فأن اغلب الباحثين يعتبرون عنه من خلال مدى النجاح الذي تحققه المنظمة.

### جدول (3) تعريفات بعض الكتاب والباحثين الأداء المنظمي

ت	اسم الكاتب	المفهوم
1	زاحم، 2017: 266	المحدد الأساسي لقدرات النمو وستنجح في دورها على المدى الطويل للبقاء على قيد الحياة في المنظمات ذات الأداء الجيد وفي حين أن تلك التي تؤدي بشكل ضعيف ستضطر للخروج من العمل في الوضع الحالي
2	محسن، 2018: 137	النشاط أو العمل الذي تقوم به المنظمة لاستخدام مواردها المالية والبشرية بكفاءة للوصول إلى أهدافها وغاياتها النهائية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر المذكورة بالجدول

لأغراض هذا البحث يعرف الاداء المنظمي بانه " محصلة قدرة المنظمة على استغلال مواردها المادية والبشرية بالطريقة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها " .

### ثانياً: أهمية الاداء المنظمي

وضح (الشحمانى، 2009: 30) اهمية الاداء المنظمي على انها:-

- توجيه تخصيصات الموارد.
- تقييم الاداء الاداري.
- مساعدة المدراء في تشخيص الاداء الجيد وادامته.
- توضيح حقيقة المبادلات بين الربح والاستثمار.
- ضمان ان الادارة المنظمة تعرف الوقت المناسب للتدخل في الاعمال المتدهورة.
- التأكيد على مستوى التنسيق بين اجزاء الاعمال والسياسات.
- مناقشة الانسجام بين تقسيمات الهيكل في التنفيذ.

- مستوى الموارد البشرية التي تشارك في تحقيق اهداف المنظمة لملاحظة الدوافع ووتحسين الاتجاهات لدى الافراد.  
الى جانب ما ذكر تأتي أهمية الاداء المنظمي من كونه يعبر عن قابلية المنظمة على خلق النتائج المقبولة في تحقيق طلبات اصحاب المصالح، فهو يمثل المدى الذي تستطيع المنظمة فيه ان تنجز المهمات بنجاح

### ثالثاً: المحدد الرئيس للاداء المنظمي

يبدو أن هناك إجماعاً كبيراً بين العلماء على أن المحدد الرئيسي لأداء المنظمة إما في ريادة الأعمال الإقليمية أو الوطنية لأنها توفر الوظائف، وتقدم مجموعة من السلع والخدمات الاستهلاكية، وتزيد الثروة الوطنية بشكل عام والقدرة التنافسية. يقع الأداء التنظيمي في صميم كل إدارة، حيث لا يوجد أي غرض لوجود كيان تجاري إذا لم يكن أداءه وفقاً للأهداف والغايات المحددة. تسعى الشركات جاهدة للنظر في آفاق متنوعة للمساعدة في الحفاظ على و / أو تعزيز الأداء التنظيمي (Khalid&et.al,2019:590)، وفي الآونة الأخيرة كان هناك نقاش متزايد بين الممارسين المتعلقة بزيادة الأعمال ؛ مؤكدا قدرته في تعزيز الأداء التنظيمي في جميع المجالات.

## المبحث الثالث : الاطار العملي للبحث

يختص هذا المبحث بعرض وتحليل نتائج الجانب العملي للبحث وذلك في اطار محورين إذ سيتم في اطار المحور الاول عرض نتائج استجابات افراد العينة بصدد قوة المتغيرين، وبما يضمن تحديد مستوى هذين المتغيرين ومحاورهما وفقراتهما على مستوى مصرف الجنوب الاسلامي، اما المحور الثاني فيخصص لعرض نتائج اختبار فرضيات البحث وعلى النحو الاتي:-

### المحور الأول : مستوى متغيرات البحث وفق استجابات افراد العينة

#### اولاً: مستوى المسؤولية الاجتماعية وفق متطلبات المواصفة الدولية (ISO26000:2010) مصرف الجنوب الاسلامي / عرض وتحليل نتائج المواصفة الدولية (ISO26000:2010)

بغية وصف وتحليل المواصفة الدولية (ISO26000:2010) (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، الممارسات التشغيلية العادلة، قضايا الزبون، مشاركة وتنمية المجتمع) في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد، تم باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للتحقق من معنوية كل فقرة وبيان اهميتها. حيث يوضح الجدول رقم (4) اجابات مجتمع العينة على العبارات المتعلقة بالحوكمة المؤسسية في مصرف الجنوب اذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.85 الى 4.30) بمتوسط كلي مقداره (4.09) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى العالي للحوكمة المؤسسية في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد. اذ جاءت في المرتبة الاولى الفقرة الاولى (الموظفين لديهم شعور عالي بان اهداف ادارة المنظمة تعكس التزامها بالمسؤولية الاجتماعية) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.30) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة الرابعة (تشجع المشاركة الفاعلة لكافة مستويات العاملين في اتخاذ القرارات) وبأقل وسط حسابي وبلغ (3.85).

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الحوكمة المؤسسية في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	التكرار	الحوكمة المؤسسية في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت
1	4.30	848.	-	-	1	17	9	التكرار	X1	1
			-	-	4	63	33	%		
3	4.15	945.	-	-	4	15	8	التكرار	X2	2
			-	-	14	56	30	%		
2	4.22	903.	-	-	4	13	10	التكرار	X3	3
			-	-	14	48	38	%		
5	3.85	766.	-	1	7	14	5	التكرار	X4	4
			-	4	26	52	18	%		
4	3.96	649.	-	-	6	16	5	التكرار	X5	5
			-	-	23	59	18	%		
	4.09								الاجمالي	

تبين معطيات الجدول (5) اجابات افراد العينة بالعبارات المتعلقة بـ (حقوق الانسان) اذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.96 الى 4.37) بمتوسط كلي مقداره (4.19) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى الممتاز لحقوق الانسان في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد. اذ جاءت في المرتبة الاولى الفقرة العاشرة (عدم اهتمام المنظمة في التمييز على اساس العرق او النسب بين العاملين في المصرف) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.37) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة السادسة (ان ادارة المنظمة تهتم بحل الشكاوى التي تتعلق بحقوق الانسان) وبأقل وسط حسابي وبلغ (3.96).

### جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الحوكمة المؤسسية في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	التكرار	حقوق الانسان في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت
5	3.96	0.857	-	-	5	18	4	التكرار	X6	6
			-	-	18	68	14	%		
2	4.30	0.662	-	-	4	11	12	التكرار	X7	7
			-	-	14	41	45	%		
3	4.19	0.698	-	-	4	14	9	التكرار	X8	8
			-	-	14	53	33	%		
1	4.37	0.770	-	-	3	11	13	التكرار	X9	9
			-	-	11	41	48	%		
4	4.15	0.694	-	-	4	15	8	التكرار	X10	10
			-	-	14	56	30	%		
	4.19								الاجمالي	

تبين معطيات الجدول (6) اجابات افراد العينة بالعبارات المتعلقة بـ (ممارسات العمل) اذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3 الى 4.19) بمتوسط كلي مقداره (4.15) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى الجيد لممارسات العمل في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد. اذ جاءت في المرتبة الاولى الفقرة الرابعة عشر (ان ادارة المنظمة تهتم بتقديم الحوافز والمكافآت المناسبة للعاملين) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.19) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة الثانية عشر (ادارة المصرف توفر فرص ترقية عادلة ولديها اهتمام جيد بتوفير مثل هذه الفرص لموظفي المصرف) وبأقل وسط حسابي وبلغ (3.96).

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الحوكمة المؤسسية في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	ممارسات العمل في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت
3	4.15	0.534	-	-	2	19	6	التكرار	11
			-	-	8	70	22	%	
5	3	0.832	-	1	3	10	13	التكرار	12
			-	4	13	38	49	%	
4	3.96	0.518	-	-	4	20	3	التكرار	13
			-	-	14	74	13	%	
1	4.19	0.681	-	-	4	14	9	التكرار	14
			-	-	14	53	33	%	
2	4.15	0.662	-	-	4	15	8	التكرار	15
			-	-	14	56	30	%	
	4.19							الاجمالي	

تبين معطيات الجدول (7) اجابات افراد العينة بالعبارات المتعلقة بـ (الممارسات التشغيلية العادلة) اذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.11 الى 4.52) بمتوسط كلي مقداره (4.25) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى الممتاز للممارسات التشغيلية العادلة في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد. اذ جاءت في المرتبة الاولى الفقرة السابعة عشر (ان ادارة المصرف تدعم جهود القضاء على الرشوة) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.52) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة الثانية عشر (ان ادارة المصرف تتبنى المعايير الاخلاقية في كافة انشطتها وتعاملاتها وبمستوى عالي) وبأقل وسط حسابي وبلغ (4.11).

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الممارسات التشغيلية العادلة في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	الممارسات التشغيلية العادلة في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت	
4	4.15	0.44	-	-	2	9	16	التكرار	X16	16
			-	-	8	33	59	%		
1	4.52	0.64	-	-	2	15	10	التكرار	X17	17
			-	-	9	56	37	%		
2	4.30	0.622	-	-	3	16	8	التكرار	X18	18
			-	-	11	59	30	%		
5	4.11	0.641	-	-	4	16	7	التكرار	X19	19
			-	-	14	59	27	%		
3	4.19	0.879	-	-	2	14	10	التكرار	X20	20
			-	-	8	55	37	%		
	4.25							الاجمالي		

تبين معطيات الجدول (8) اجابات افراد العينة بالعبارات المتعلقة بـ (قضايا الزبون) اذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.11 الى 4.30) بمتوسط كلي مقداره (4.19) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى الممتاز لقضايا الزبون في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد. اذ جاءت في المرتبة الاولى الفقرة الواحد وعشرون (ادارة المصرف تحترم حق المواطن في تأمين سرية المعلومات الشخصية) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.30) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة الثانية والعشرون (ادارة المصرف تهتم بمستوى عالي بتثقيف الزبائن بشأن حقوقهم) وبأقل وسط حسابي وبلغ (4.11).

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات قضايا الزبون في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً		قضايا الزبون في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت
1	4.30	0.44	-	-	2	15	10	التكرار	X21	21
			-	-	9	56	37	%		
3	4.11	0.64	-	-	1	22	4	التكرار	X22	22
			-		4	72	14	%		
2	4.19	0.622	-	-	3	16	8	التكرار	X23	23
			-	-	16	56	28	%		
	4.19							الإجمالي		

تبين معطيات الجدول (9) اجابات افراد العينة بالعبارات المتعلقة بـ (مشاركة وتنمية المجتمع) اذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.81 الى 4.37) بمتوسط كلي مقداره (4.10) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى الممتاز للمشاركة وتنمية المجتمع في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد. اذ جاءت في المرتبة الاولى الفقرة السادسة والعشرون (ان ادارة المصرف توفر مستوى عالي من الدعم للاقتصاد الوطني والمشاريع الوطنية) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.37) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة الثامنة والعشرون (ان ادارة المصرف توفر فرص توظيف مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة وبمستوى جيد) وبأقل وسط حسابي وبلغ (4.11).

### جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الممارسات التشغيلية العادلة في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	مشاركة وتنمية المجتمع في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت
3	4.11	0.801	-	-	7	10	10	التكرار	24
			-	-	26	37	37	%	
2	4.22	0.614	-	-	2	17	8	التكرار	25
			-	-	9	63	28	%	
1	4.37	0.632	-	-	3	11	13	التكرار	26
			-	-	12	40	48	%	
4	4	0.691	-	-	7	13	7	التكرار	27
			-	-	26	48	26	%	
5	3.81	0.879	-	2	7	12	6	التكرار	28
			-	9	26	43	22	%	
	4.10							الاجمالي	

#### ثانياً: مستوى الاداء المنظمي في مصرف الجنوب الاسلامي

اظهرت نتائج الجداول (10)، (11)، (12)، (13) والمتعلقة ب محاور (البعد المالي)، (الزبون)، (بعد العمليات الداخلية)، (بعد التعلم) نتائج جيدة بالنسبة للمحاور الاربعة. حيث يوضح الجدول رقم (10) اجابات مجتمع العينة على العبارات المتعلقة بالبعد المالي في مصرف الجنوب ان تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.07 الى 4.33) بمتوسط كلي مقداره (4.23) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى العالي للحوكمة المؤسسية في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد. ان جاءت في المرتبة الاولى الفقرة الاولى (استغلال الموارد المالية بصورة تجعل المصرف قادر على تحقيق

اهداف اجتماعية واقتصادية في ان واحد) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.33) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة الرابعة (المصرف يقوم باستغلال الموارد المالية والامكانيات المتاحة بشكل يؤدي الى تطوير اداءه) وبأقل وسط حسابي وبلغ (4.07).

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الحوكمة المؤسسية في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	التكرار	البعد المالي في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت
3	4.26	526.	-	-	1	18	8	التكرار	Y29	29
			-	-	4	66	30	%		
4	4.07	616.	-	-	4	17	6	التكرار	Y30	30
			-	-	16	62	22	%		
1	4.33	620.	-	-	2	14	11	التكرار	Y31	31
			-	-	7	52	41	%		
2	4.26	526.	-	-	1	18	8	التكرار	Y32	32
			-	-	4	67	29	%		
	4.23								الاجمالي	

حيث يوضح الجدول رقم (11) اجابات مجتمع العينة على العبارات المتعلقة بمحور الزبون في مصرف الجنوب ان تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.89 الى 4.41) بمتوسط كلي مقداره (4.08) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى العالي لمحور الزبون في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد. ان جاءت في المرتبة الاولى الفقرة الاولى (استغلال الموارد المالية بصورة تجعل المصرف قادر على تحقيق اهداف اجتماعية واقتصادية في ان واحد ان المصرف يعمل على تحسين صورته لدى المجتمع والزبون في حل بعض المشكلات الاجتماعية ودعم العمل الجماعي والرياضي، واستقبال

الباحثين وطلبة الجامعات والمعاهد) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.41) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاحيرة الفقرة الرابعة (ان المنظمة تقوم بمستوى جيد بتحسين ادائها بضرورة ارضاء زبائنها (رغبات, اقتراحات, حاجات,....) وبأقل وسط حسابي وبلغ (3.89).

### جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات الزبون في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	الزبون في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت
1	4.41	572.	-	-	1	14	12	التكرار	33
			-	-	4	52	44	%	
3	3.96	616.	-	-	5	18	4	التكرار	34
			-	-	28	66	16	%	
4	3.89	420.	-	-	7	16	4	التكرار	35
			-	-	25	59	16	%	
2	4.07	696.	-	-	3	19	5	التكرار	36
			-	-	11	70	29	%	
	4.08							الاجمالي	

يوضح الجدول رقم (12) اجابات مجتمع العينة على العبارات المتعلقة بمحور العمليات في مصرف الجنوب اذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.89 الى 4.41) بمتوسط كلي مقداره (4.08) على مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى المستوى العالي لمحور الزبون في مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد.

اذ جاءت في المرتبة الاولى الفقرة الاولى (استغلال الموارد المالية بصورة تجعل المصرف قادر على تحقيق اهداف اجتماعية واقتصادية في ان واحد ان المصرف يعمل

على تحسين صورته لدى المجتمع والزبون في حل بعض المشكلات الاجتماعية ودعم العمل الجماعي والرياضي، واستقبال الباحثين وطلبة الجامعات والمعاهد) وبنسبة اتفاق عالية جدا وبوسط حسابي عالي وبلغ (4.41) بينما جاءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة الرابعة (ان المنظمة تقوم بمستوى جيد بتحسين ادائها بضرورة ارضاء زبائننا (رغبات، اقتراحات، حاجات،....) وبأقل وسط حسابي وبلغ (3.89).

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقرارات العمليات في مصرف الجنوب الاسلامي

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	التكرار	العمليات في مصرف الجنوب فرع بغداد	ت
2	4.11	641.	-	-	4	16	7	التكرار	Y37	37
			-	-	15	59	26	%		
4	3.07	550.	-	-	3	19	5	التكرار	Y38	38
			-	-	11	70	29	%		
1	4.15	662.	-	-	4	15	8	التكرار	Y39	39
			-	-	15	55	30	%		
3	3.67	679.	-	-	12	12	3	التكرار	Y40	40
			-	-	44	44	12	%		
	4								الاجمالي	

### المحور الثاني : عرض وتفسير نتائج اختبار فرضيات البحث

يعرض هذا المبحث اختبار فرضيات البحث، والتي تتضمن التأثير بين متغيرات البحث الرئيسية وعلى جميع المستويات. حيث يتضمن الجدول رقم (13) التأثير والارتباط المتحقق بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية على وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO26000) وابعاد الاداء المنظمي، ويمكن استخلاص عدة مؤشرات وكما هو مبين في الجدول(13)

## جدول (13) نتائج تأثير المسؤولية الاجتماعية وفق متطلبات المواصفة ISO26000:2010 في الاداء المنظمي / مصرف الجنوب الاسلامي

العلاقات المعنوية	العلاقات المعنوية		اجمالي المسؤولية الاجتماعية	مشاركة وتنمية المجتمع	قضايا الزبون	الممارسات التشغيلية	ممارسات العمل	حقوق الانسان	الحوكمة المؤسسية	المسؤولية الاجتماعية	الاداء المنظمي
	%	عدد									
87%	6	**0.557	0.252	**0.607	**0.579	**0.532	*0.450	*0.443	البعد المالي		
71%	5	**0.565	*0.443	**0.621	**0.591	0.331	0.278	**0.647	بعد الزبون		
100%	7	**0.767	**0.629	**0.682	**0.526	**0.743	**0.668	**0.589	بعد العمليات الداخلية		
87%	6	**0.568	0.280	**0.497	**0.634	*0.450	*0.475	**0.523	بعد التعلم والنمو		
100%	7	**0.787	**0.517	**0.769	**0.744	**0.657	**0.598	**0.706	اجمالي الاداء المنظمي		
	31 من اصل 35	5	3	5	5	4	4	5	عدد العلاقات المعنوية		
89%		100%	60%	100%	100%	80%	80%	100%	% العلاقات المعنوية		

أشرت جميع الأبعاد إلى ارتباطات معنوية فيما بينها بمستوى (0.01) وكانت ارتباطات إجمالي الاداء المنظمي مع كل من (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، الممارسات التشغيلية، قضايا الزبون، مشاركة وتنمية المجتمع، إجمالي المسؤولية الاجتماعية) على التوالي (\*\*0.706، \*\*0.598، \*\*0.657، \*\*0.744، \*\*0.769، \*\*0.517، \*\*0.787) وبنسبة (100%) في إجمالي معاملات وعلاقات الارتباط المتحققة. كما بلغ عدد معاملات الارتباط الجوهرية المتحققة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأجاليها وأبعاد إجمالي الاداء المنظمي (31) من أصل (35) علاقة مؤشرة ما نسبته (89%) من العلاقات المتحققة، وهذا ما يؤدي لقبول الفرضية الأولى من فرضيات البحث التي تذهب إلى " هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاداء المنظمي والمسؤولية الاجتماعية على وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO26000:2010) إجمالاً وعلى مستوى الأبعاد ". ويتضمن الجدول رقم (14) نتائج اختبار الفرضية الخاصة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق



متطلبات المواصفة الدولية ISO26000:2010 كمتغير مستقل في الاداء المنظمي كمتغير ثابت كما هو مبين في الجدول رقم (14)

### جدول (14) نتائج تأثير المسؤولية الاجتماعية وفق متطلبات المواصفة ISO26000:2010 في الاداء المنظمي / مصرف الجنوب الاسلامي

اجمالي الاداء المنظمي						الحكومة المؤسسية
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة p	طبيعة العلاقة	
49.9	0.596	**4.98	**24.89	0.000	العلاقة معنوية	
اجمالي الاداء المنظمي						حقوق الانسان
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	طبيعة العلاقة	
35.7	0.401	**3.729	**13.90	0.001	العلاقة معنوية	
اجمالي الاداء المنظمي						ممارسات العمل
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	طبيعة العلاقة	
43.1	0.553	**4.355	**18.96	0.000	العلاقة معنوية	
اجمالي الاداء المنظمي						الممارسات التشغيلية
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة p	طبيعة العلاقة	
55.4	0.561	**5.569	**31.01	0.000	العلاقة معنوية	
اجمالي الاداء المنظمي						قضايا الزبون
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة p	طبيعة العلاقة	
59.2	0.639	**6.017	**36.20	0.000	العلاقة معنوية	
اجمالي الاداء المنظمي						مشاركة وتنمية المجتمع
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة p	طبيعة العلاقة	
26.7	0.352	**3.018	**9.107	0.006	العلاقة معنوية	
اجمالي الاداء المنظمي						المسؤولية الاجتماعية
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة p	طبيعة العلاقة	
61.9	0.720	**6.371	**40.58	0.000	العلاقة معنوية	

حيث حققت جميع الأبعاد تأثيراً جوهرياً في إجمالي الاداء المنظمي حيث كانت قيمة (F) المحسوبة لكل بعد أكبر من القيمة الجدولية لذلك البعد وعند مستوى دلالة أقل من (0.01). أما بالنسبة لقيمة β فقد تراوحت بين (0.352 الى 0.720) أي إن كل تغيير مقداره (1) في أي بعد من الأبعاد المذكورة سيغير ما نسبته (35% الى 72%) في المتغير المعتمد (الاداء التنظيمي). بينما كانت قيمة (T) المحسوبة لكل بعد أكبر من القيمة

الجدولية لذلك البعد وعند مستوى دلالة اقل من (0.01). تؤكد النتائج ان الفرضية انه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية على وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO26000:2010 في الاداء المنظمي على مستوى مصرف الجنوب الاسلامي وكانت قيمة (T) المحسوبة (6.37\*\*) وهي اكبر من قيمة (T) الجدولية (2.48) بمستوى معنوية اقل من (0.01) وبمستوى ثقة (99%).

## المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

### اولاً: الاستنتاجات

1. هناك توافق عالي بين اهداف المصرف من جهة والالتزام بالمسؤولية من جهة اخرى بدلاله تأثير بعد الحوكمة المؤسسية، وأن اهداف إدارة المصرف تعكس هذا الالتزام، فضلاً عن المستوى العالي من اهتمام ادارة المصرف بموازنة احتياجات المصرف مع احتياجات اصحاب المصالح.
2. ان ادارة المصرف تظهر اهتمام عالي في توفير (الرواتب، المكافأة، فرص التدريب،...الخ) وذلك بأتباع مبدأ العدالة على جميع الموظفين، بدلالة ممارسات العمال كبعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية، ايضا اهتمام دارة المصرف بتوفير فرص عادلة لترقية الموظفين.
3. ان إدارة المصرف تظهر احترام عالي في التعامل مع شكاوي زبائن مصرف الجنوب الاسلامي فرع بغداد ومراعاتها لخصوصية النساء والاطفال وذوي الاحتياجات الخاصة، ايضا تتبعد الإدارة عن التمييز على اساس العرق او الطائفة او المذهب وذلك من خلال احترام موظفي المصرف لحقوق الانسان.
4. هناك اهتمام عالي وواضح لأداره المصرف بمكافحة الرشوة، وتبنيها المعايير الاخلاقية في كافة تعاملاتها وانشطتها، كذلك الاعتماد على نظام فعال للرقابة الداخلية.

## ثانياً: التوصيات

1. الاهتمام العالي من قبل الإدارات في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية من خلال توفير بدائل الرعاية الصحية للموظفين، وهذا من شأنه الارتقاء بسياسات التدريب وتوفير رواتب ومكافأة وفرص ترقية جديدة.
2. الاهتمام بتطبيق مضامين مواصفة المسؤولية الاجتماعية (ISO2600:2010) من قبل المصرف، وبما يسمح بتحسين الصورة العامة والخدمات ونوعيتها والثقة والاخلاص لكل الاطراف المعنية.
3. ضرورة اعتبار الاداء الاجتماعي للمنظمة احد ابرز المحاور التي تعتمد عند تقييم اداء المنظمة، وذلك بسبب كون الاداء الاجتماعي يؤثر بشكل مباشر على باقي الجوانب.
4. توظيف القدرات المالية يعزز من الارتقاء بالمسؤولية الاجتماعية مما يؤدي الى الارتقاء بالأداء المنظمي.

## المصادر

- الثلثة، ميسون عبد الله والصراف، سجي نذير،(2018)، "المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى السلام"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد(1)، العدد(41).
- الحيدري، دعاء انمار،(2017)، "تأثير تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة في الاداء المنظمي من وجهة نظر الداخلي دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير تقني في تقنيات ادارة العمليات (غير منشورة)،الكلية التقنية الادارية بغداد.
- الدويري، ماهر محمد نمر، (2015)، " أثر أبعاد المواصفة الدولية الأيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي عمان " ، أطروحة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- زاحم، مثنى، (2017)، "القيادة الاستراتيجية ودورها في تفعيل الاداء المنظمي"، مجلة العلوم الاقتصادية والاقتصادية، مجلد 23، عدد 95 .
- الشحمانى، زينب طعمة، (2009)، " اثر كلف الجودة في الأداء المنظمي: دراسة حالة في مصرف الائتمان العراقي " ، رسالة الماجستير التقني في تقنيات العمليات (غير منشورة)، الكلية التقنية الادارية بغداد، هيئة التعليم التقني.

- الطائي، ابراهيم خليل،(2010)، "تطوير نموذج المسؤولية الاجتماعية في ضوء قياسات القوة والاخلاقيات في الكليات الاهلية العراقية ببغداد"، اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد ببغداد.
- قهواجي، امينة، وحسان، حكيم،(2016)، "دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة"، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية
- محسن، عذراء،(2018)، "انعكاسات عملية التغيير على تعزيز الاداء المنظمي"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مجلد 24، عدد 103 .
- المهلاوي، سعد عثمان احمد،(2020)، "اثر ابعاد التمكين الاداري على الاداء المنظمي: دراسة حالة الهيئة القومية للكهرباء في السودان"، مجلة بحوث الادارة والاقتصاد، مجلد 2، عدد 3 .
- Chakroun, Salma & Salhi, Bassem & Amar, Anis Ben & Jarbou, Anis, (2019), "**The impact of ISO 26000 social responsibility standard adoption on firm financial performance Evidence from France**", Emerald Publishing Limited, <https://www.emerald.com/insight/2040-8269.htm> .
- Hardiana, Nadhira, (2020), "**Social Responsibility in ISO 26000 and Social Innovation**", Atlantis Press, 2nd International Seminar on Business, Economics, Social Science and Technology, v.143.
- Khalid, Nadeem & Islam, Dewan Md. Zahurul & Ahmed, Marwa Refaat Mahmoud, (2019), "**Entrepreneurial training and organizational performance: implications for the future**", Humanities & Social Sciences Reviews, <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7270> .