

العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية

خالد محمد فلاح الشلوي*

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (280) موظف من موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف، وتمثلت أدوات الدراسة في استمارة استبيان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الشؤون الصحية، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام المنظمات الصحية بالعناية بشكل كبير بمتغير الرضا الوظيفي والمسؤولية الاجتماعية حتى يمكنها التقدم والنجاح وتحقيق الاستمرارية، كما أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بشكل موسع إذ إن ذلك سيعزز من قدرتها على تحقيق العديد من الأهداف التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الرضا الوظيفي.

* باحث دكتوراه في إدارة المستشفيات.

The Relationship Between Social Responsibility and Job Satisfaction: An Applied Study

Abstract

The study aimed to identify the relationship between social responsibility and job satisfaction. The researcher used the descriptive analytical approach. The study sample consisted of (280) health affairs employees in Taif Governorate. The study tools were a questionnaire form. The results of the study concluded that there is a significant moral relationship. Statistics about social responsibility and job satisfaction in health affairs. There are also statistically significant differences at the significance level (0.05) between the averages of the respondents' answers about the relationship between social responsibility and job satisfaction due to the following variables (gender, age group, educational qualification, job title, Years of experience. The study recommended the need for health organizations to pay great attention to the variables of job satisfaction and social responsibility so that they can progress, succeed, and achieve continuity. Also, pay extensive attention to social responsibility, as this will enhance their ability to achieve many organizational goals.

Keywords: social responsibility, job satisfaction.

المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة والتطورات الكبيرة في بيئة المنظمات السعودية ظهرت العديد من المفاهيم التي تتنافس المنظمات لتبنيها، والتي منها المسؤولية الاجتماعية؛ حيث تُمثل للمنظمات السعودية ركناً أساسياً من أركان رؤية المملكة 2030، وتحت شعار "وطن طموح ومواطنه مسؤول"، أكدت أهداف رؤية المملكة على توجه الدولة الحثيث نحو تفعيل المسؤولية الاجتماعية في جميع قطاعاتها سواء الحكومية أو غير الحكومية.

حيث ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على أنها استثمار يزيد من قيمة الأداء التنظيمي للمنظمة مما يؤدي إلى تطوير العلاقات مع أصحاب المصلحة وتعزيز ميزاتها التنافسية، ويرجع ذلك لأنها تتمتع بطابع استراتيجي وديناميكي مستمر، كما أنها تقوم على تحسين مستمر وتعاون مع جميع أصحاب المصلحة المرتبطة بتلك المسؤولية، وطبيعتها الاستراتيجية، كونها تقوم بتقديم اجتماعي محدد، حيث تستثمر المنظمات مواردها ووقتها وابتكارها وقدرتها لتقديم فوائد للمجتمع (Suileek & Alshurafat,2023,466)

ولقد أصبح للرضا الوظيفي دوراً كبيراً في تحسين المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وذلك بترسيخ مفاهيم الدور المجتمعي لهذه المنظمات تجاه مجتمعاتها من خلال تحقيق التوازن بين حاجات العاملين والمجتمع ورغباتهم وبين أهداف هذه المنظمات سواء كانت ربحية أو غير ربحية، فالعلاقة بين المنظمات والمجتمع علاقة تبادلية ولكل منهم دوراً تجاه الآخر الذي يحقق أهداف الطرفين على المدى البعيد بتطوير وتنمية المجتمع مع تعظيم رأس المال واستمرارية المنظمة؛ وتسعى أيضاً المسؤولية الاجتماعية إلى النهوض والإحتكام إلى القيم والمعايير الأخلاقية فسلوك المسؤولية الاجتماعية يبدأ من القيم والمعتقدات وطبيعة ثقافة المنظمة والمشاركة في العمل التنظيمي. (Ang,et al,2022,120)

إذاً فالأداء التنظيمي واحداً من الآثار والناتج المتولدة عن ممارسة المنظمات لمسؤوليتها الاجتماعية باعتبارهم من أصحاب المصالح في المنظمة الذين يقدمون الدعم للوصول لأهدافها قصيرة وطويلة الأجل، وقد نال هذا المفهوم مساحة من الإهتمام في أوساط الباحثين لسنوات عديدة وظهرت أشكال متعددة من التعاريف منذ أوائل عام 1970م. (Balaji,et al,2023,65)

كما أن دراسة الرضا الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة لإدارة المنظمات بشكل عام والمنظمات الصحية بشكل خاص، فعن طريقه نستطيع التعرف على مشاعر الأفراد وإتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيتها، كما يتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم الأفراد العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل التقدم، وزيادة الإنتاجية والجودة العالية في تقديم الخدمات الصحية.

وبناءً على ما سبق تأتي هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، وخاصة وأن وجود المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الصحية تساهم في خلق مستويات عالية من الرضا الوظيفي لدى العاملين، والذي بدوره يؤدي إلى نتائج تنظيمية أفضل.

مشكلة البحث:

تم التوصل لمشكلة البحث من خلال قيام الباحث بعمل دراسة استطلاعية على عينة عشوائية من موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف والذين قد تمت مقابلتهم في يوم الإثنين الموافق 2023/10/16م، وقد تكونت العينة من (30) مفردة من موظفي الشؤون الصحية بكافة المسميات الوظيفية، وذلك لرصد الموقف الحالي للتعرف على الرضا الوظيفي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية.

جدول (1)

عينة الدراسة الاستطلاعية من موظفي الشؤون الصحية

المكان	موقعهم الوظيفي	أفراد العينة
الشؤون الصحية بمحافظة الطائف	مدير إدارة	موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف
	مشرف	
	رئيس قسم	
	موظف	

المصدر: من إعداد الباحث.

وقد لاحظ الباحث من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية تباين في إستجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد وكذلك اختلاف في وجهات النظر بشأن رضاهم وقناعتهم بمستوى المسؤولية الإجتماعية للشؤون الصحية ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي مما يستوجب القيام بدراسة علمية تطبيقية لتحديد العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق على الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: "ما العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي؟".

وللإجابة عن هذا السؤال يتطلب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف؟

2- ما مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف؟

3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي؟

أهداف البحث:

1- التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

2- معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

3- الكشف عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

أهمية البحث:

- الأهمية العلمية:

تتناول هذه الدراسة موضوعاً حيوياً في قطاع الصحة، حيث أن دراسة موضوع الرضا بشكل عام والرضا الوظيفي بشكل خاص في القطاع الصحي والذي يركز على دراسة المسؤولية الاجتماعية لما تلعبه من دور محوري في تميز المنظمة وتحقيقها لأهدافها.

الأهمية العملية:

تكمن أهمية الدراسة العملية في أهمية مجتمع الدراسة وعلاقة مستوى الرضا الوظيفي في المنظمات المبحوثة ثم من محاولة التوصل إلى استنتاجات وتوصيات قد تفيد المنظمات المبحوثة في مجال عملهم.

فرضيات الدراسة:

- 1- الفرض الرئيسي الأول: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الشؤون الصحية.
- 2- الفرض الرئيسي الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

- ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني (خمس) فروض فرعية على النحو التالي:
- الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى الجنس.
 - الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى الفئة العمرية.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى المؤهل العلمي.
 - الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى المسمى الوظيفي.
 - الفرضية الفرعية الخامسة: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى سنوات الخبرة.

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي: وذلك في الجانب النظري، من خلال الاستعانة بالدراسات السابقة والكتب والمقالات التي تناولت متغيرات الدراسة من قريب أو بعيد.

حدود البحث:

1- حدود موضوعية: اقتصر البحث على كل من: متغير المسؤولية الاجتماعية ومتغير الرضا الوظيفي.

2- الحدود البشرية: تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف والبالغ عددهم (950) موظفاً خلال العام (2023م/1445هـ)، حيث بلغت عينة الدراسة من بعض موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف والتي تكونت من (280) موظف من موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف.

3- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على منظمة (الشؤون الصحية) التابعة لمحافظة الطائف.

4- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في العام الدراسي (1445هـ/2023م).

الدراسات السابقة:

للداسات السابقة أهمية بالغة حيث هي بمثابة المؤشر الذي ينطلق من البحث الحالي، حيث إن البحث العلمي تراكمي، ويبدأ من حيث انتهى إليه الآخرون، لذلك يقوم الباحث بعرض بعض من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث كما يلي:

1- دراسة (Ching,et al (2013 والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وكذلك فحص التأثير الوسيط للرضا الوظيفي على المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (380) شركة من شركات التأمين العاملة في تايوان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية يؤثر على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للموظفين، كما أن الرضا الوظيفي يؤثر على الالتزام التنظيمي للموظفين، وأن الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية يؤثر على الالتزام التنظيمي للموظفين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

2- دراسة عبد السلام (2013) وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى المسؤولية الإجتماعية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة اليرموك وعلاقته بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من من (245) عضو هيئة تدريس في جامعة اليرموك، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المسؤولية الإجتماعية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,38)، كما أن مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,63) وجاءت مجالات الرضا الوظيفي مرتبة تنازلياً كالآتي: (العلاقة مع رئيس القسم، الوضوح وظروف العمل، وأخيراً العلاقة بين الزملاء)، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبصير رؤساء الأقسام الأكاديمية بطبيعة مسؤولياتهم الاجتماعية والأبعاد والجوانب المختلفة لهذه المسؤوليات.

3- دراسة (2014) Nilgün Akdemir وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركة في الرضا الوظيفي في الفنادق، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (229) موظف في (7) فنادق بتركيا، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن البعد الأخلاقي والبعد الإقتصادي يؤثران بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي، كما أشارت النتائج أيضاً أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون طريقة فاعلة في الحفاظ على علاقة إيجابية بين الشركة وموظفيها.

4- دراسة (Bakotic 2016) والتي هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة يمكن إثباتها بين هذين المتغيرين، واتجاه وشدة هذه العلاقة، وقد أظهرت النتائج عن وجود صلة واضحة بين الرضا الوظيفي للموظفين والأداء التنظيمية في كلا الاتجاهين، وأظهر التحليل التفصيلي أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي أقوى من العلاقة بين الأداء التنظيمي والرضا الوظيفي، ويمكن القول أن الرضا الوظيفي يحدد الأداء التنظيمي وليس الأداء المؤسسي الذي يحدد الرضا الوظيفي.

5- دراسة (Sanchez,et al (2022) والتي هدفت إلى دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والأداء المالي للمنظمات في صناعة الطاقة في الولايات المتحدة من عام 2011 إلى 2017، وتكونت عينة الدراسة من (29) شركة تنتمي إلى مؤشر الطاقة (S&P500)، ويستخدم الموصفات النموذجية لهذا البحث مقاييس محاسبية وسوقية للأداء لقياس العلاقة بين مؤشرات (ESG) والأداء، (عودة عن حقوق الملكية، نسبة أرباح الأسعار وأسعار الأسهم)، ويتم قياس المسؤولية الاجتماعية للمنظمات باستخدام عشرات (ESG) التي نشرتها بلومبرج، تشمل المتغيرات المستقلة الأخرى أرباحاً للسهم والحجم. يتم تطبيق التقنيات الإحصائية من أجل تحديد خصائص العينة باستخدام الطريقة المعممة بطريقة لحظات، تم تقدير نماذج الألواح الديناميكية، وقد أشارت النتائج التي تم الحصول عليها أن (ESG) هو متغير مهم لتحديد الأداء المالي والسوق، الاستنتاج هو أن المنظمات التي لديها نفقات أعلى من (ESG) في صناعة الطاقة الأمريكية ترتبط مع ارتفاع الربحية وسعر السوق.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثلت الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية والمنهجية المعتمدة بحيث تمكن الباحث من بناء الإطار النظري للدراسة.
- 2- الإلمام بالوسائل الإحصائية للدراسة الحالية عن طريق الاطلاع على الوسائل المستخدمة في تلك الدراسات وتحديد الوسائل الأكثر ملاءمة لاختيار نموذج الدراسة الافتراضي.
- 3- التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لم يتناولوها.

الإطار النظري:

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية:

عرفها (Goel, Ramanathan (2014,61 بأنها: التزام الأفراد والمنظمات تجاه مجتمعهم، ويعتبر فرصة جيدة لخلق التوازن بين البيئة والاقتصاد.

وعرفه (Sen,et al (2016,72 بأنها: التزام الشركة أو العلامة التجارية بتعظيم الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل من خلال إدارة الموارد والممارسات التجارية والسياسات.

أيضاً عرفه عطا الله (2023,323) بأنها: "مجموعة الممارسات الجيدة التي تقوم بها المنظمات تجاه المجتمع والبيئة والأطراف أصحاب المصلحة بشكل طوعي اقتناعاً بأهميتها أو بشكل إجباري قد تفرضه القوانين والتشريعات واتجاهات العمل الحديثة".

أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تعد المسؤولية الاجتماعية مطلباً اجتماعياً ملحاً حيث إن مظاهر الخلل والاضطراب إنما ترجع إلى نقص المسؤولية الاجتماعية، لذا فإن للمسؤولية

الاجتماعية أهمية كبيرة للأفراد والمجتمع كما وضحتها دراسة مخلوف (2011)،
وغلاي (2023،550)، وهذه الأهمية تتمثل في:

1- بالنسبة للمنظمة: تكمن أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بتحسين صورتها في المجتمع على اعتبار بأنها مبادرات طوعية تقوم بها المنظمة تجاه الأفراد والمجتمع مما يقلل من الفجوة بينهم ويعمل على تحسين مناخ العمل مما يؤثر على أداء العاملين تجاه المنظمة والذي ينعكس إيجابياً عليها ويساعدها على تحقيق أهدافها؛ ويمكن للمنظمات أن تحقق عدداً من الفوائد المهمة عند تبنيها مجالات المسؤولية الاجتماعية كما وضحتها دراسة الزريقات (2012،295)، من أهمها ما يلي:

- تشجع جعل عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم متطور لتطلعات المجتمع والفرص.

- تعزيز سمعة المنظمة وتشجيع ثقة أكبر للجمهور بتعزيز وتحسين أداء نتائج المنظمات.

- تحسين اعتمادية التعاملات ونزاهتها من خلال المشاركة السياسية المسؤولة، والمنافسة العادلة، وإنعدام الفساد. (Tyagi, et al,2021,51)

2- بالنسبة للمجتمع: حيث يمكن القول بأن المجتمع هو الرابح الأكبر من تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كما وضحتها دراسة عميرات،الرشيد (2017،60)، وذلك من خلال ما يلي:

- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو من الناحية الثقافية.

- ازدياد الوعي بأهمية الإدماج بين منظمات المجتمع ومختلف الفئات ذات المصلحة.

- إيجاد مختلف الحلول للمشكلات التي تتحملها والتي تقف عائقاً في وجه النمو الإقتصادي ورفاهية المجتمع على المدى الطويل. (شقرائي، 45، 2019)

3- بالنسبة للدولة: إن تبني المسؤولية الإجتماعية من قبل المنظمات المختلفة يزيد من الثقة في التعامل معها مما يساعدها على عمل توأمة وإيجاد شركاء يشكلون قوة في مواجهة التحديات سواء كانت اقتصادية أو إجتماعية، وذلك يخفف من الأعباء والتكاليف التي تتحملها الدولة في أداء مهامها وخدماتها التعليمية والصحية والثقافية والإجتماعية الأخرى.

المحور الثاني: الرضا الوظيفي:

عرفه عبد السلام (2013، 23) بأنه: "درجة الشعور الإيجابي أو السلبي لأعضاء المنظمة حيال أعمالهم وواجباتهم في المنظمة والتي ينتج عنها سلوك نفسي معين يقرب الفرد من عمله أو يبعده عنه، والرضا الوظيفي هو الشعور بالراحة في العمل والاستمتاع في أدائه والاطمئنان إلى استقراره وديمومته، إلا أن هذا الشعور هو ناتج عن مجموعة متنوعة من عناصر العمل مثل (الإدارة، العلاقات مع الزملاء، الرواتب، الامتيازات، الحوافز، نظم الترقيات، وظروف العمل).

أما المعمر (2017، 12) فقد عرفه بأنه: "حالة من المشاعر الإيجابية والمشجعة الناتجة من تقييم الفرد لوظيفته ومن إدراكه لدرجة ما تمنحه الوظيفة من أشياء مهمة حسب رأيه، وقد حددت ثلاثة أبعاد للرضا الوظيفي حيث يمثل البعد الأول البعد العاطفي، والبعد الثاني يتحدد بمدى التطابق بين معطيات العمل وبين التوقعات أما البعد الثالث فينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه عدة اتجاهات مترابطة مع بعضها البعض".

أهمية الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة وهذه الأهمية تزداد عاماً تلو الآخر وتسهم في تحقيق العديد من الأهداف كما وضحتها المعاينة (2017، 62)، ومن هذه الأهمية ما يلي:

- يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمنظمة والعاملين.
- انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال، أو بين العمال والإدارة. (الشمrani، 32، 2011)
- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فعالية المنظمة.
- زيادة قدرة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات الصائبة ورسم خطط طموحة للتوسع والانتشار وتشجيعها على تحقيق المزيد من الأهداف.
- أن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديراً، موظفاً، أو عاملاً صغيراً.
- تعتبر أداة تمييز بحيث تميز المؤسسة على منافسيها وتعمل على استمالة الجمهور وكسب ولاءه من خلال تطوير اتجاهات إيجابية لصالحها. (كنبيجة، حجازي، 48، 2022).

الدراسة التطبيقية:

الإجراءات المنهجية للبحث:

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف؛ وبالتالي يتضح بأن حجم العينة يتمثل في (280) مفردة وتم استخدام استمارة الاستقصاء وتوزيع بعضها على الموظفين، حيث تم توزيع (300) استبانة على مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (280) استبانة.

مصادر البيانات:

تشمل مصادر البيانات ما يلي:

- البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وتتمثل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة، وكذلك الاطلاع على السجلات الخاصة بالمنظمات الصحية محل الدراسة وشبكة الإنترنت بهدف بناء الإطار النظري الخاص بالدراسة.

- البيانات الأولية:

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء الموزعة على عينة من من موظفي الشؤون الصحية بمحافظة الطائف، وتفرغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة.

أسلوب جمع البيانات:

اعتمد الباحث على قائمة استقصاء قام بإعدادها، وتم مراعاة البساطة والوضوح في تصميمها وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل متغيرات الدراسة، حيث تم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم الدراسة والهدف منها وطلب التعاون من أفراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على سؤالين رئيسيين بحيث يختص القسم الأول بالبيانات الشخصية أم القسم الثاني يتضمن أبعاد الاستبيان، ويتكون من (44) فقرة موزعة على أبعاد متغيرات الدراسة؛ وتضمنت الاستمارة محورين أساسيين كما موضح في الجدول الآتي:

الجدول (1)

محاور استمارة الاستبانة

عدد العبارات	الأبعاد	المتغيرات
25	1- البعد الخيري. 2- البعد الأخلاقي. 3- البعد القانوني. 4- البعد الاقتصادي.	المسؤولية الاجتماعية
19	1- الرغبة في العمل. 2- العائد من العمل. 3- العلاقة مع الزملاء.	الرضا الوظيفي
44	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بالمصادر الواردة في الجدول أعلاه.

وقد مرت استمارة الاستبانة بعدة مراحل يمكن ايضاحها كالتالي:

- التصميم والإعداد:

تشمل هذه المرحلة الحصول على بعض الأفكار والمتغيرات من واقع استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة؛ وتم تصميم الاستبيان وعرضه على مشرفي الدراسة، بمثابتهم ذوي خبرة في مجال التخصص ومن أعضاء الهيئة التدريسية، كما تم عرضها على مجموعة من السادة المحكمين في مجال التخصص، مما جعل الاستمارة أكثر استيعابًا من قِبل المبحوثين، وقد تم إجراء التعديلات، وفق آراء السادة مشرفي الدراسة، وتم اعتماد الاستبيان في صورتها النهائية.

- التحقق من سلامة وصحة استمارة الاستبانة:

تشمل هذه المرحلة القيام بدراسة استطلاعية لعينة بهدف اختبار صحة استمارة الاستقصاء، ومدى توافرها للبيانات المطلوبة ووضوح كل الأسئلة، ومن واقع تقويم

هذه الدراسة تم تعديل وإعادة صياغة بعض الأسئلة واستبعاد البعض الآخر على نحو يحقق أهداف الدراسة.

- تهيئة الاستبانة:

حيث تم تقسيم استمارة الاستبانة على النحو التالي:

المعلومات الأساسية للمستقضي منهم وتتمثل في (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)؛ ثم تم تناول (ثلاث) محاور أساسية متمثلة فيما يلي:

• المتغير الأول: يمثل المسؤولية الاجتماعية:

وتم قياسه من خلال (25) عبارة، ويتكون من (أربعة) أبعاد تتمثل في (البعد الخيري، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي)؛ وتم الإجابة على أسئلة أبعاد الدراسة من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة) والمرتج من (1 - 5).

• المتغير الثاني: يمثل الرضا الوظيفي:

وتم قياسه من خلال (19) عبارة، ويتكون من (ثلاثة) أبعاد تتمثل في (العوامل التنظيمية، العوامل البيئية، والعوامل الشخصية)؛ كما يوضح الجدول التالي:

جدول (2)

مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

ثم تم تناول محورين أساسيين يتمثلا فيما يلي:

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- 1- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages) لوصف عينة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
- 3- اختبار معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات عبارات الاستبانة.
- 4- اختبار كولمغوروف- سمرنوف ("k-s" Kolmogorov-Smirnov Test) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- 5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، حيث يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين متغيرين، وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة وكذلك لدراسة العلاقة بين المجالات.
- 6- الإحصاء التطبيقي (Applied Statistics): حيث تم إجراء بعض الاختبارات الإحصائية للتحقق من فرضيات الدراسة.

الإحصاءات الوصفية لمحاور البحث:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية (مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأسئلة كل بعد من أبعاد البحث، لمعرفة الأهمية النسبية لأسئلة الاستمارة والاتجاه العام لمحاور استمارة الاستبانة التي تتعلق بالرضا الوظيفي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية.

المتغير الأول: المسؤولية الاجتماعية:

- البعد الأول: البعد الخيري:

حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار "T" لمعرفة درجة الموافق، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد الخيري

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الاهمية	الاتجاه العام	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
البعد الأول: البعد الخيري:								
1	تدعم المنظمة مشاريع المجتمع المحلي كبناء المستشفيات والمراكز الصحية.	2,79	1,26	55,71	6	محايد	2,85	0,002
2	تهتم المنظمة بتوفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	3,50	1,10	69,96	1	موافق	7,57	0,000
3	تقدم المنظمة مساعدات للمؤسسات الخيرية ومراكز الطفولة ورعاية المعاقين	3,09	1,14	61,88	5	محايد	1,37	0,086

العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية

							وغيرها.	
0,000	5,08	محايد	4	66,74	1,10	3,34	تساهم المنظمة في توفير فرص عمل للنساء من أجل تحسين مستويات الدخل.	4
0,000	5,49	محايد	3	67,74	1,18	3,39	تقدم المنظمة تسهيلات ومساعدات لمساعدة الموظفين (الحج، العمرة).	5
0,000	7,63	موافق	2	69,36	1,03	3,47	توافق المنظمة على المشاركة في برامج حماية البيئة ومساعدة المجتمع.	6
0,000	5,18	محايد		65,21	0,84	3,26	الاتجاه العام	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم في (المحايدة) حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تهتم المنظمة بتوفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة" في المرتبة (الأولى) بوزن نسبي (69,96%)، مما يدل على أن المنظمة تهتم بتقديم الدعم لذوي الاحتياجات الخاصة وذلك من خلال سعي المنظمة لتقديم الدعم المادي المناسب لذوي الاحتياجات الخاصة لتخفيف النفقات عليهم؛ بينما

جاءت الفقرة التي تنص على "تدعم المنظمة مشاريع المجتمع المحلي كبناء المستشفيات والمراكز الصحية" في المرتبة (الأخيرة) بوزن نسبي (55,71%)، مما يدل على أن المنظمة تسهم في مشاركة المجتمع في المشاريع المختلفة التي تهدف إلى الارتقاء بالمجتمع ولكن بشكل محدود.

• كما نجد أن المتوسط الحسابي المرجح للبعد (الخيري) ككل يمثل (الحياد) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,26) بوزن نسبي (65,21%) مما يشير إلى أن المنظمة تقوم بالعديد من النشاطات الخيرية ولكن على سبيل التبرعات دون وجود خطة مدروسة وممنهجة لتغطية هذا الجانب في المجتمع.

- البعد الثاني: البعد الأخلاقي:

حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار "T" لمعرفة درجة الموافق، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد الأخلاقي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
البعد الثاني: البعد الأخلاقي:								
7	تتوافق رسالة المنظمة وأهدافها مع قيم المجتمع.	3,70	1,02	73,93	2	موافق	11,45	0,000
8	تسعى المنظمة لمراعاة حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد.	3,85	0,81	77,05	1	موافق	17,59	0,000
9	تمتلك المنظمة نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الإداري بكافة أنواعه.	3,41	1,13	68,24	5	محايد	6,10	0,000
10	تمتلك المنظمة دليلاً أخلاقياً واضحاً لجميع الموظفين لديها.	3,69	0,87	73,74	3	موافق	13,10	0,000
11	تعامل المنظمة جميع الموظفين	2,92	1,16	58,35	7	محايد	1,18	0,119

العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية

							بعدالة دون تمييز (الأجور، الترقيات، الحوافز).	
0,000	9,32	موافق	4	70,65	0,95	3,53	تحرص المنظمة على تقديم خدمات مع مراعاة الحفاظ على البيئة.	12
0,000	5,19	محايد	6	67,07	1,14	3,35	تراعي رسالة المنظمة وأهدافها قيم وعادات المجتمع.	13
0,000	10,40	موافق		69,84	0,79	3,49	الاتجاه العام	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم في (الموافقة) حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تسعى المنظمة لمراعاة حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد" في المرتبة (الأولى) بوزن نسبي (77,05%)، مما يدل على أن المنظمة تهتم بحقوق الأفراد العاملين، بالإضافة إلى أنها تهتم بحقوق العملاء وتسعى لتطبيق عادات وتقاليد المجتمع والمحافظة عليها، وتبذل أقصى جهداً لها للمحافظة على قيم المجتمع والارتقاء بها؛ بينما جاءت الفقرة التي تنص على "تعامل المنظمة جميع الموظفين بعدالة دون تمييز (الأجور، الترقيات، الحوافز" في المرتبة (الأخيرة) بوزن نسبي (58,35%)، مما يدل على أن هناك احتمالية لوجود بعض الأفراد داخل المنظمة الذين يتعاملون مع غيرهم بأسلوب المصالح الشخصية، كما أن هناك فئات من العاملين الذين يبذلون جهداً كبيراً في عملهم مقارنةً بغيرهم مما يشعرهم بعدم التكافؤ مع غيرهم.
- كما نجد أن المتوسط الحسابي المرجح للبعد (الخيري) ككل يمثل (الموافقة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,49) بوزن نسبي (69,84%) مما يشير إلى أن المنظمة تتواجد داخل مجتمع يتمسك بالعادات والأخلاق والمحافظة،

لذا فإن العاملين في المنظمة يتصفون أيضاً بالمحافظة على العادات والتقاليد والتمسك بالأخلاق الحميدة التي تعمل على تحقيق البعد الأخلاقي.

- البعد الثالث: البعد القانوني:

حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار "T" لمعرفة درجة الموافق، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد القانوني

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
	الاتجاه العام	3,49	0,79	69,84		موافق	10,40	0,000
البعد الثالث: البعد القانوني:								
14	تلتزم المنظمة بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية.	3,84	0,94	76,71	1	موافق	14,88	0,000
15	تحتزم المنظمة القوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية للموظفين.	3,57	0,95	71,43	3	موافق	10,09	0,000
16	تتبنى المنظمة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.	3,18	1,12	63,50	6	محايد	2,61	0,005
17	تعمل المنظمة على توفير الضمان الاجتماعي للموظفين	3,47	0,98	69,46	4	موافق	8,03	0,000
18	تحافظ المنظمة على حقوق العاملين من خلال توفير الخدمات الاجتماعية.	3,35	1,11	67,00	5	محايد	5,24	0,000
	تلتزم المنظمة بالقوانين المتعلقة بالانتاج والضرائب والرسوم المفروضة من الدولة.	3,79	0,89	75,85	2	موافق	14,70	0,000

0,000	12,09	موافق	70,65	0,74	3,53	الاتجاه العام
-------	-------	-------	-------	------	------	---------------

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم في (الموافقة) حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تلتزم المنظمة بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية" في المرتبة (الأولى) بوزن نسبي (76,71%)، مما يدل على أن المنظمة تهتم بتطبيق القوانين الخاصة بالحماية وتسعى للمحافظة على الأفراد العاملين من الأعمال التي تتسم بالخطورة في بعض الأحيان لذا فإنها تهتم بالقوانين والإجراءات التي تضمن لهم حقوقهم؛ بينما جاءت الفقرة التي تنص على "تتبنى المنظمة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية" في المرتبة (الأخيرة) بوزن نسبي (63,50%)، مما يدل على أن هناك احتمالية أن تتم عملية توظيف العاملين يكون بناءً على بند العقود وليس على التثبيت وفق قانون الخدمة المدنية والذي قد يتسبب في وجود بعض المشاكل والعقبات مع النقابات والمنظمة.
- كما نجد أن المتوسط الحسابي المرجح للبعد (القانوني) ككل يمثل (الموافقة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,53) بوزن نسبي (70,65%) مما يشير إلى أن المنظمة تحرص دائماً على الالتزام بالقوانين واللوائح التي تساعد على المحافظة على حقوق العاملين والعملاء وعدم التعدي عليها، حيث أن عدم تحقق البعد القانوني للمنظمة فإن هذا سوف يعرضها للمسائلة القانونية في بعض الحالات.

- البعد الرابع: البعد الاقتصادي:

حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار "T" لمعرفة درجة الموافق، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (6)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد الاقتصادي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
البعد الرابع: البعد الاقتصادي:								
20	تتصف جميع تعاملات المنظمة بأساليب واضحة بعيدة عن الغموض.	3,51	0,94	70,22	2	موافق	9,07	0,000
21	تعمل المنظمة على تحقيق أقصى الأرباح بكل شفافية ونزاهة.	3,33	0,98	66,62	6	محايد	5,62	0,000
22	تحقق المنظمة الأرباح دون المساس بمستويات أجور العاملين.	3,41	0,93	68,23	5	موافق	7,33	0,000
23	تسعى المنظمة لزيادة الفوائد الاقتصادية لها مع احترام المنافسين.	3,46	0,94	69,24	4	موافق	8,11	0,000
24	تهتم المنظمة بتقديم الخدمات للمستفيدين بتكلفة مناسبة ونوعيات جيدة.	3,52	0,99	70,36	1	موافق	8,74	0,000
25	تحرص المنظمة على اتباع كافة الأساليب للاستخدام الأمثل للطاقة.	3,50	0,77	70,04	3	موافق	8,02	0,000
	الاتجاه العام	3,46	0,77	69,12		موافق	9,88	0,000

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم في (الموافقة) حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تهتم المنظمة بتقديم الخدمات للمستفيدين بتكلفة مناسبة ونوعيات جيدة" في المرتبة (الأولى) بوزن نسبي (70,36%)، مما يدل على أن المنظمة تعمل على توفير الخدمات التي تتناسب مع حاجات ورغبات العملاء والمستفيدين وكما أنها تعمل على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها من تحقيق العديد من الأهداف المرغوبة؛ بينما جاءت الفقرة التي تنص على "تعمل المنظمة على

تحقيق أقصى الأرباح بكل شفافية ونزاهة" في المرتبة (الأخيرة) بوزن نسبي (66,62%)، مما يدل على أن هناك احتمالية أن يكون هناك فاقد لبعض المستلزمات والموارد التي توفرها المنظمة مما يعمل على وجود عجز أو ضعف في الأرباح التي تحققها المنظمة لذا فإن المنظمة تعمل على تحقيق الأرباح بكل شفافية.

- كما نجد أن المتوسط الحسابي المرجح للبعد (الاقتصادي) ككل يمثل (الموافقة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,46) بوزن نسبي (69,12%) مما يشير إلى أن المنظمة تحرص دائماً على تحقيق الأهداف الاقتصادية من خلال تحديد أداء العاملين وخبراتهم ومعارفهم التي يكون لها تأثير قوي في نجاح المنظمة والتي تؤثر أيضاً على النمو الاقتصادي.

المتغير الثاني: الرضا الوظيفي:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالرضا الوظيفي، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (7)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الرضا الوظيفي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
البعد الأول: الرغبة في العمل:								
1	تتطلب طبيعة عملي في المنظمة التنوع في المهارات.	3,24	1,09	64,87	13	محايد	3,74	0,000
2	أرى أن ساعات العمل في المركز مناسبة.	3,19	1,07	63,79	15	محايد	2,97	0,002
3	يشجعني موقعي في المنظمة على القيام بالمهام المختلفة.	3,15	1,20	62,94	18	محايد	2,04	0,021
4	تتطلب وظيفتي في المنظمة تعلم	3,22	1,06	64,30	14	محايد	3,40	0,000

							أشياء جديدة بإستمرار.
0,030	1,89	محايد	19	62,48	1,09	3,12	5 أرى أن طبيعة عملي تتناسب مع قدراتي.
0,008	2,45	محايد	16	63,31	1,13	3,17	6 أقوم بممارسة عملي في المنظمة بحب وإيجابية.
البعد الثاني: العائد من العمل:							
0,000	7,92	موافق	11	69,60	1,01	3,48	7 يسد الراتب الذي أحصل عليه احتياجاتي.
0,000	13,90	موافق	3	74,89	0,89	3,74	8 يتناسب عملي ومجهودي مع الراتب الذي أحصل عليه.
0,000	5,29	محايد	12	66,64	1,05	3,33	9 يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع الوضع الاقتصادي العام للمنظمة.
0,000	13,57	موافق	2	74,98	0,92	3,75	10 تقدم المنظمة المكافآت للجهود الإضافية من الموظفين.
0,000	18,10	موافق	1	78,71	0,87	3,94	11 ترتبط الحوافز المادية المقدمة بفاعلية الأداء والتميز.
0,000	9,42	موافق	7	72,33	1,09	3,62	12 تهتم الشركة بتقديم الدعم المعنوي للموظفين.
0,000	8,90	موافق	10	70,32	0,97	3,52	13 أعتقد أن الترقية بدون زيادة في الأجر لا قيمة لها.
البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء:							
0,000	10,23	موافق	8	72,03	0,98	3,60	14 يقدر الزملاء في العمل جهود الآخرين المبذولة في مجال العمل.
0,000	10,93	موافق	6	72,54	0,96	3,63	15 يحقق عملي في المنظمة مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة.
0,000	9,52	موافق	9	71,90	1,04	3,59	16 تسود علاقات الاحترام والتقدير بين

العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية

							الموظفين في المنظمة.
0,000		محايد	17	63,23	1,13	3,16	17 يتمتع الموظفون في المنظمة بالفاعلية في العمل الجماعي.
0,000	12,44	موافق	4	74,12	0,95	3,71	18 يسود التفاهم بين الموظفين في المنظمة.
0,000	10,87	موافق	5	73,50	0,71	3,68	19 تسود العلاقات المتبادلة بين الموظفين داخل المنظمة.
0,000	10,91	موافق		69,28	0,71	3,46	الاتجاه العام

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن مفردات العينة تنحصر آراءهم بين (موافق ومحايد) حيث جاءت الفقرة التي تنص على "يتمتع الموظفون في المنظمة بالفاعلية في العمل الجماعي داخل المنظمة" في المرتبة (الأولى) بوزن نسبي (78,71%)، مما يدل على أن كل فرد من الأفراد العاملين يشعر بأهمية عمله في المنظمة، وأن توزيع المهام والأعمال بين العاملين تتم بشكل متكافئ وفعال؛ كما جاءت الفقرة التي تنص على "تسود علاقات الاحترام والتقدير بين الموظفين في المنظمة" في المرتبة (الثانية) بوزن نسبي (74,98%)، مما يدل على أن العاملين في المنظمة يتميزون بالتعاون والاحترام والسعي إلى تكوين علاقات اجتماعية طيبة فيما بينهم.
- جاءت الفقرة التي تنص على "ترتبط الحوافز المادية المقدمة بفاعلية الأداء والتميز" في المرتبة (الأخيرة) بوزن نسبي (62,48%)، وهذا يعني أن هناك (حياد) من قبل أفراد العينة على الفقرة وهذا يرجع إلى قلة الحوافز المقدمة للعاملين من قبل المنظمة، وبالتالي فقد جاءت إجاباتهم على هذه الفقرة (محايد)، وجاءت الفقرة التي تنص على "يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع

الوضع الاقتصادي العام للمنظمة" بوزن نسبي (62,94%)، ويرجع ذلك إلى أن الوضع الاقتصادي العام للقطاع الصحي بشكل عام يواجه بعض صعوبات وتحديات كبيرة وبالتالي فإن العاملون يرون عدم مناسبة الرواتب مع هذه الصعوبات والتحديات.

• كما نجد أن المتوسط الحسابي المرجح لمتغير (الرضا الوظيفي) ككل يمثل (الموافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3,46) بوزن نسبي (69,28%) مما يشير إلى الدور الكبير الذي يلعبه الرضا الوظيفي لدى العاملين والشعور بالسعادة للعمل في هذه المنظمة، ولكن لظروف العمل وضغوطه وظروف البيئة المحيطة بهم لم تأتي الموافقة بشكل مرتفع بالدرجة الكافية.

- اختبار فروض البحث:

❖ **الفرض الرئيسي الأول:** يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الشؤون الصحية:

ولاختبار الفرض محل الدراسة تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، حيث يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين متغيرين، وتم التأكد من تحقق شرط استخدام هذا الاختبار وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (8)

معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الشؤون الصحية

المتغير	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المسؤولية الاجتماعية	,760	*0,000
الرضا الوظيفي		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط يساوي (,760) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0,000) وهي أقل من مستوى دلالة (0,05)، وهذا يدل

على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الشؤون الصحية.

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الرئيسي الأول: يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الشؤون الصحية.

❖ الفرض الرئيسي الثاني: والذي ينص علي: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني (خمس) فروض فرعية على النحو التالي:
- الفرض الفرعي الأول: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى الجنس:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Two Samples T Test)، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (9)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين

المتغير	الجنس	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المسؤولية الاجتماعية	ذكر	3,45	-0,622	0,534
	أنثى	3,52		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,534) وهي أكبر من (0,05) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين (الذكور والإناث) ويرجع ذلك إلى أن معاملة (الذكور والإناث) في المنظمة تكون بشكل متساوي ولا يوجد فرق بينهم وبالتالي فإن الرضا الوظيفي بينهم يكون متقارب ومتشابه.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الرضا الوظيفي تعزي إلى الجنس.

- الفرض الفرعي الثاني: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الرضا الوظيفي تعزي إلى الفئة العمرية:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول(10)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

المتغير	الفئة العمرية	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المسؤولية الاجتماعية	أقل من 30	3,53	1,027	0,360
	من 30 إلى أقل من 45	3,40		
	45 فأكثر	3,53		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,360) وهي أكبر من (0,05) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين العاملين باختلاف (الفئة العمرية) ويرجع ذلك إلى أن المنظمة تتبع سياسة واحدة مع جميع العاملين في المنظمة حيث أنهم يخضعون

لنفس هذه السياسات ونظام الرواتب والمكافآت لذا فقد كانت إجاباتهم متقاربة حول الرضا الوظيفي بغض النظر عن أعمارهم.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى الفئة العمرية".

- الفرض الفرعي الثالث: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى المؤهل العلمي:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول(11)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

المتغير	المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المسؤولية الاجتماعية	دبلوم أو أقل	3,34	1,172	0,311
	بكالوريوس	3,50		
	دراسات عليا	3,48		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,311) وهي أكبر من (0,05) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين العاملين باختلاف (المؤهل العلمي) ويرجع ذلك إلى أن جميع العاملين في المنظمة يشغلون مناصبهم العلمية بما يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية، كما أن طبيعة العمل في المنظمة تتناسب مع اهتمامات ورغبات العاملين.

وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الرضا الوظيفي تعزي إلى المؤهل العلمي.

- الفرض الفرعي الرابع: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الرضا الوظيفي تعزي إلى المسمى الوظيفي:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول(12)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

المتغير	المسمى الوظيفي	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المسؤولية الاجتماعية	مدير إدارة	3,90	6,270	*0,002
	مشرف	3,89		
	رئيس قسم	3,41		
	موظف	3,41		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,002) وهي أقل من (0,05) وبالتالي يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزي إلى (المسمى الوظيفي) وذلك لصالح فئة (مديري الإدارة) ويرجع ذلك إلى أن العاملين في المنظمة الذين يشغلون مناصب عالية يتمتعون ببعض المزايا والترقيات والمكافآت واحترام من قبل الآخرين مما يسهم في زيادة مستوى رضاهم الوظيفي أكثر من باقي العاملين في المنظمة.

وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى المسمى الوظيفي.

- الفرض الفرعي الخامس: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى سنوات الخبرة:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول(13)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامس باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي

المتغير	سنوات الخبرة	الوسط الحسابي	اختبار "T"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المسؤولية الاجتماعية	أقل من 5 سنوات	3,65	3,504	*0,016
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	3,26		
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	3,39		
	15 سنة فأكثر	3,49		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (sig.) الاحتمالية قد بلغت (0,016) وهي أقل من (0,05) وبالتالي يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزي إلى (سنوات الخبرة) وذلك لصالح فئة (أقل من 5 سنوات) ويرجع ذلك إلى أن المنظمة

تعمل على تعيين الشباب حديثي التخرج ذوي الخبرات الجديدة مما يسهم في زيادة مستوى رضاهم الوظيفي أكثر من باقي العاملين في المنظمة.

وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الرضا الوظيفي تعزي إلى سنوات الخبرة.

ثالثاً: النتائج والتوصيات:

❖ النتائج:

1- قبول الفرض الرئيسي الأول:

الذي ينص على أنه يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الشؤون الصحية.

2- الفرض الرئيسي الثاني:

الذي ينص على أنه: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات التالية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، حيث يشمل الفروض الفرعية التالية؛ وبالتالي:

- رفض الفرضية الفرعية الأولي: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الرضا الوظيفي تعزي إلى الجنس.

- رفض الفرضية الفرعية الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الرضا الوظيفي تعزي إلى الفئة العمرية.

- رفض الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى المؤهل العلمي.
- قبول الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى المسمى الوظيفي.
- قبول الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي تعزي إلى سنوات الخبرة.

❖ التوصيات:

وبناءً على ما تقدم من توصيات يقترح الباحث خطة عمل لتحقيق الرضا الوظيفي الذي يسهم في زيادة المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الصحية لدى الموظفين، على النحو التالي:

الموارد المطلوبة	الزمن المطلوب	القائم بالتنفيذ	إجراءات التنفيذ	التوصية
<ul style="list-style-type: none"> • موارد مالية • موارد بشرية 	بشكل دوري	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الموارد البشرية بالمنظمة 	<ul style="list-style-type: none"> • توفير فرص عمل للجنسين. • دمج المرأة في مجالات العمل المختلفة بالمنظمة. 	توظيف المختصين من أصحاب الخبرات والمهارات للعمل على تنفيذ الخطط التطويرية التي تسهم في تحسين أداء العاملين بشكل إيجابي داخل المنظمة.

<ul style="list-style-type: none"> • برامج تدريبية. • كوادر بشرية مدربة لتدريب العاملين. • ميزانية للبرامج التدريبية 	3 شهور	<ul style="list-style-type: none"> • مراكز التدريب المتاحة في المنظمة 	<ul style="list-style-type: none"> • وضع برامج التدريب. • إعداد العاملين الذين سيدعموا المستهدفين من المنظمة. 	<p>اكساب العاملين في المنظمة المهارات التي تمكنهم من جذب مستفيدين جدد للخدمات التي تقدمها المنظمة.</p>
---	--------	--	---	--

الدراسات المستقبلية المقترحة:

- 1- دور الرضا الوظيفي في تحقيق التميز في الأداء للمنظمات الصحية.
- 2- دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الإلتزام التنظيمي للمنظمات الصحية.
- 3- الرضا الوظيفي وعلاقته بالمناخ الأخلاقي في المنظمات الصحية.
- 4- المسؤولية الاجتماعية مدخلاً لتحقيق الميزة التنافسية في المنظمات الصحية.

المراجع

المراجع العربية:

- شقراي، محمد (2019). المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال: دراسة حالة، رسالة دكتوراة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
- الشمراي، محمد بن مسفر (2011). معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- عبد السلام، محمد يعقوب (2013). مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك وعلاقته بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، رسالة دكتوراة، جامعة اليرموك، الأردن.
- عميرات، إيمان، الرشيد، سالم (2017). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بين الواجب القانوني والتحفيز الجبائي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 11(1)، 55-65.
- غلاي، نسيم (2023). أثر الحوكمة الشركات على تبني معايير المسؤولية الاجتماعية في المنظمات: دراسة ميدانية، مجلة البشائر الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد بشار، 9(1)، 543-559.
- كنبيجة، أصالة بنت عبد الرحمن بن عثمان، حجازي، هدى بنت محمود (2022). التسويق الاجتماعي ودوره في تحسين الصورة الذهنية للجمعيات الأهلية: جمعيات التنمية الأسرية أنموذجاً، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، السعودية، 1-98.
- مخلوف، شادية (2011). ضمان جودة المسؤولية المجتمعية للتعليم الجامعي الفلسطيني- نموذج مقترح، مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية، جامعة القدس المفتوحة، نابلس، فلسطين.
- المعاينة، عبد الله خالد (2017). الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين: دراسة تطبيقية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 2(1)، 58-75.
- المعمر، منصور محمد (2017). الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

المراجع الأجنبية:

- Ang, R., Shao, Z., Liu, C., Yang, C., & Zheng, Q. (2022). The relationship between CSR and financial performance and the moderating effect of ownership structure: Evidence from Chinese heavily polluting listed enterprises. *Sustainable Production and Consumption*, 30, 117-129.
- Arham, A (2011) Evaluation of Job Satisfaction and Performance of Employees in Small and Medium sized construction Firms in Nigeria, International conference on construction and project Management.
- Balaji, P., Jayashree, R. S. M., & Panmei, K. (2023). Women Employees' perspective on Corporate Governance Effectiveness– an Emprirical Study, *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*, 11(20).
- Ching, S, Y. Huang, C, C. Wang, H, B. Liu, K, N. Lin, C. H. Tseng, J, S. (2013). The relationship between Corporate Social Responsibility, Job Satisfaction and Organizational Commitment, *The International Journal of Organizational Innovation*, 5(4), 65-77.
- Goel, M., & Ramanathan, M. P. E. (2014). Business ethics and corporate social responsibility–is there a dividing line?. *Procedia Economics and Finance*, 11, 49-59.
- Nilgün, A. V. C. I., & Akdemir, İ. (2014). The impact of corporate social responsibility on job satisfaction in hotels. *Ege Academic Review*, 14(1), 125-135.
- Sanchez, Laura & Shenai, Vijay. (2022). The relationship between CSR and Performance and Value in the US Energy Industry: A Study of Data 2011-17, *Journal of Financial and Quantitative Analysis*. 3. 169-183.
- Sen, S., Du, S., & Bhattacharya, C. B. (2016). Corporate social responsibility: A consumer psychology perspective. *Current Opinion in Psychology*, 10, 70-75.
- Suileek, H. A., & Alshurafat, H. (2022). The determinants of environmental accounting disclosure: a review of the literature. In *International Conference on Business and Technology*, Cham: Springer International Publishing, 463-477.
- Tyagi, Madhu & Nagarajachari, Abhilasha. (2021). Impact of CSR on Financial Performance of Top 10 Performing CSR Companies in India. *IOSR Journal of Economics and Finance*. 10. 49-55.