

جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية- دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية  
ببلدية أم الطوب، ولاية سكيكدة

***The quality of career and the responsibility social- Field study at the  
Multi-Service Clinic of ALIOUA TURKIYA of OUM TOUB municipality  
in state of SKIKDA***

ط.د. زينب قريوة

جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02 (الجزائر)، [gueriouazeyneb@yahoo.com](mailto:gueriouazeyneb@yahoo.com)

تاريخ النشر: 2021/07/31

تاريخ القبول: 2021/11/07

تاريخ الاستلام: 2021/05/19

**ملخص:**

هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة الصحية المتعددة الخدمات عليوة تركية ببلدية أم الطوب ولاية سكيكدة. وقد اعتمدت الدراسة على المسح الشامل لعمال المؤسسة المكونة من 52 موظف، بما فيهم الأطباء والمرضى والعمال الإداريين، كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم معالجة البيانات المستقاة من ميدان الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن جملة النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي عدم وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات بأم الطوب، إضافة لكون مستوى جودة الحياة الوظيفية بما مرتفع، أما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فكان متوسط. كلمات مفتاحية: الجودة، جودة الحياة الوظيفية، بيئة العمل، البيئة الداخلية، المسؤولية الاجتماعية.

**Abstract :**

*The study aimed to reveal the relationship between quality of career and social responsibility, through a field study at Alioua Tourkia Health Foundation in The Municipality of Skikda.*

*The study adopted the comprehensive survey of the 52 employees of the foundation, including doctors, nurses and administrative workers, as well as the descriptive analytical approach, and the data from the field of study were processed using the Social Science Spss program. Among the results of the study was the lack of a statistically significant relationship between the quality of the career and social responsibility in the multi-service clinic ALIOUA TURKIYA high with brick, in addition to the high quality of the career life, while the level of adherence to the principles of social responsibility was average.*

**Keywords:** *quality; quality of career; internal environment; work environment; social responsibility.*

## 1. مقدمة :

يعد المورد البشري الدعامة الأساسية التي تقوم عليها أي مؤسسة لذلك كان الاهتمام به مضاعفاً، لكن التطور التكنولوجي الكبير دفع المؤسسات إلى الاهتمام أكثر بتطوير نفسها في محاولة منها للتكيف مع التكنولوجيا الحديثة مع تراجع اهتمامها بالعنصر البشري، وهذا الأمر بدوره أثر على جودة الحياة الوظيفية فزادت الحاجة لتفعيل الآليات الكفيلة برفعها من خلال البحث عن جملة المتغيرات التي لها علاقة بذلك، وفي ظل الأهمية البالغة التي باتت المسؤولية الاجتماعية تلعبها في الرفع من أداء المؤسسات حاولنا البحث عن إمكانية وجود علاقة تربطها بجودة الحياة الوظيفية لاستغلالها كآلية للرفع من جودة الحياة الوظيفية وتحسين مناخ العمل.

**1.1 الإشكالية:** تمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية ببلدية أم الطوب ولاية سكيكدة؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي تمت تجزئته للأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة؟
- 2- ما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة؟
- 3- هل توجد محل الدراسة؟
- 4- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الاستقرار والأمن الوظيفي) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة؟
- 5- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة؟

**الفرضية الرئيسية:** - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية ببلدية أم الطوب ولاية سكيكدة.

**الفرضيات الجزئية:**

- 1- مستوى جودة الحياة الوظيفية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة ولاية سكيكدة مرتفع.
- 2- مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة مرتفع.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الصحة والسلامة المهنية) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الاستقرار والأمن الوظيفي) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات محل الدراسة

**2.1 أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية الدراسة في طبيعة متغيراتها الحديثة نسبيا في مجال المؤسسات الخدمائية والصحية منها على وجه الخصوص، خاصة في مجال البحث عن العلاقة بين متغيري دراستنا الحالية، فوجود المخرجات تعبر غالبا عن جودة المدخلات. ومادامت جودة الحياة الوظيفية تعبر عن مناخ عملي وبيئة مناسبة للاستقرار وتحقيق الرضا فمن شأنها أن تعزز من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، وهو ما ينعكس في ارتفاع معدلات الأداء وجودته بالإضافة إلى الالتزام القانوني والبيئي والأخلاقي والاجتماعي والمسؤولية لدى مؤسسات ومهنيي الصحة حسب ما هو متوقع في أدبيات القانون والإدارة وعلم الاجتماع.

**3.1 أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة لتشخيص واقع المؤسسات الاستشفائية عموما ومؤسسة الصحة الجوارية بأم الطوب على وجه الخصوص، من خلال البحث في طبيعة الحياة الوظيفية ومدى رضا العمال بالمؤسسة عنها، وكذا مدى التزامهم المسؤول اجتماعيا خاصة في ظل الضغوط التي يتعرضون لها جراء أزمة وباء كورونا التي أُلقت بظلالها مباشرة على القطاع الصحي، ولامست جل السلوكيات التنظيمية والممارسات الفردية والجماعية للأفراد، بالإضافة لمحاولة الكشف عن وجود علاقة من عدمه بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية.

**4.1 منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحديد أهمية واهداف جودة الحياة الوظيفية ووصف أبعادها ومؤشراتها بالإضافة للتطرق إلى أبعاد ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية الموجودة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، مع تحليل نتائج الدراسة التي تعبر عن اتجاهات الباحثين حول موضوع البحث من خلال الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية (SPSS).

## 2. الإطار النظري للدراسة

### 1.2 مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعددت التعاريف المقدمة للمفهوم فهناك من عرفها على أنها الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معه. (الشنطي، 2016، صفحة 35)، وهناك من يرى أن جودة الحياة الوظيفية تتعلق برفاهية العمال التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية (الأمان الوظيفي، والصحي، والاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، واحتياجات الإدراك، والاحتياجات المعرفية والاحتياجات الجمالية) نتيجة المشاركة في العمل، إذاً فجودة الحياة الوظيفية ترتبط بأداء العاملين وإنتاجيتهم وولائهم الوظيفي. (ديوب، 2014، صفحة 207)

**التعريف الاجرائي:** يقصد بجودة الخدمات الوظيفية اجمالاً هي كل الظروف المادية والمعنوية المساعدة على الأداء الجيد والمساهمة في تحفيز روح التفاني لتقديم خدمات صحية ذات جودة وذلك من خلال قيام غدارة المستشفى بتوفير شروط وعوامل الصحة والسلامة المهنية بما يتماشى مع خصوصية بيئة العمل المادية وظروف العمل المعنوية بما يحقق نوعاً من الرضا الوظيفي عن المؤسسة محل العمل ويتجلى ذلك من خلال استقرار العمال وتقليص معدلات الدوران الوظيفي وعدم الرغبة بتغيير مقر العمل نتيجة الإحساس بالأمن والأمان الوظيفي اتجاه مستقبل حياته المهنية.

### 1.1.2 أهمية جودة الحياة الوظيفية:

ان تحسين ظروف وبيئة العمل يعد متطلباً أساسياً في معادلة تحقيق الجودة الخدماتية، حيث ان المورد البشري يتأثر بالمناخ التنظيمي السائد بمؤسسة عمله وهناك تخصص علمي قائم بداته وهو ارغونوميا العمل وهو الذي يهتم بدراسة ظروف العمل ومدى توافقها مع السلامة المهنية والصحية من اجل ضمان استقرار العمال والحفاظ على موارد المؤسسة وكلما كان مناخ العمل السائد إيجابياً من حيث الظروف والشروط المادية والمعنوية المناسبة لطبيعة العمل والمستجيبة لتطلعات العمال والمتوافقة مع توقعات المتعاملين الخارجين كلما عبر ذلك عن إتمام الإدارة العليا بمكانة وسمعة مؤسستها والبحث عن التمتع الاقتصادي والإداري والاجتماعي بين الافراد ومختلف المؤسسات ذات الصلة، وهو الامر الذي يضمن بقاءها في عالم متنافس.

## 2.1.2 أهداف جودة الحياة الوظيفية: تعددت أهداف جودة الحياة الوظيفية تبعاً للغايات المرجوة من

الاهتمام بها إذ نجد أن جاد الرب قد حددها فيما يلي: (جاد الرب، 2008، صفحة 10)

- زيادة ثقة العمال سواء بأنفسهم أو بزملاء العمل أو بالمؤسسة وإدارتها.
- تحفيز العمال ودفعهم نحو المشاركة بحل المشاكل التي تصادفهم بالمؤسسة.
- زيادة الرضا الوظيفي للعمال بالمؤسسة وهو الغاية المرجوة بأي مؤسسة ومهما كانت طبيعة نشاطها لأن ذلك سينعكس إيجاباً على المؤسسة.
- زيادة الفعالية التنظيمية والتي بدورها ستنعكس إيجاباً على إنتاجية المؤسسة.
- التكامل الاجتماعي والالتزام الدستوري.

في حين يرى كل من Huselid و Delaney سعي المؤسسات خلف تحسين جودة الحياة الوظيفية غايته تحصيل العديد من المزايا نجمها بالعناصر التالية: (المغربي، 2004، صفحة 06)

- تنمية قدرات المؤسسة على توظيف الكفاءات والرفع من القدرة التنافسية لمجابهة نظيراتها من المؤسسات.
- محاولة توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- توفير بيئة عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العمال.
- تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.

وعموماً يمكن القول أن الهدف الرئيسي من سعي المؤسسات خلف تجويد الحياة الوظيفية هو خلق نوع من التوازن بين الحياة الشخصية العائلية للعامل وحياته الوظيفية وهو ما سينعس إيجاباً على المؤسسة والفرد العامل من خلال زيادة ولائه ورضاه الوظيفي ومن ثم رفع الإنتاجية.

## 2.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يشير كل من (كيت دافيز وويليام فريديريك) إلى انه يقصد بالمسؤولية الاجتماعية "تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية، وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة، وان تكون استجابة المنظمة لتلك المسؤوليات طوعية وليس خوفاً من النقد أو التهديد باستخدام القانون، وينصحان منظمات الأعمال بالاستجابة لمتطلبات البيئة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاهها، وإلا فإن المجتمع على المدى البعيد سيسلب مكانتها وقوتها لما أسماه بالقانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية".

(الصيرفي، 2007، صفحة 23)

يلاحظ من خلال هذا التعريف التأكيد على الالتزام الاختياري بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات، في إطار محاولة الجمع بين الأهداف الاجتماعية والاقتصادية للمؤسسات، ومع ذلك فإن عدم التكيف مع البيئة يجعل هذه المؤسسات لا تحظى بالقبول الاجتماعي وهو الأمر الذي من شأنه التأثير على مكانتها.

الجدول رقم (01): بعض التعاريف المقدمة للمسؤولية الاجتماعية

الكاتب	التعريف
Drucker	التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به، وان هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين واجباتهم.
Davis	على المنظمة الاخذ بعين الاعتبار المشكلات التي تتعدى التزاماتها الاقتصادية والتقنية والقانونية، وهذا يعني أن المسؤولية الاجتماعية تبدأ من حيث ينتهي القانون، فمنظمة الاعمال ليست مسؤولة اجتماعيا إذا كان نشاطها يتوافق مع الحد الأدنى القانوني، لأن هذا أقل مما يمكن أن يلتزم به المواطن الجيد.
Carrol	المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال تدمج كل الاهتمامات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرة والتي ينتظرها المجتمع من منظمات الاعمال.
البنك الدولي	هي الالتزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، وذلك من خلال التعاون مع العاملين وأسرهم والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى معيشتهم على نحو مفيد لنشاط الشركات والتنمية الاقتصادية.
المفوضية الاوربية للمسؤولية الاجتماعية	عملية توحيد الاعتبارات والاهتمامات البيئية والاجتماعية لمنظمات الاعمال مع أنشطتها وعملياتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس طوعي.
الغرفة التجارية العالمية للمسؤولية الاجتماعية	جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المنظمات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فالمسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من المنظمات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا. لذلك فالمسؤولية تتحقق من خلال الاقناع والتعليم

المصدر: (بن عرامة و بليزاك، 2018، صفحة 141)

التعريف الاجرائي: المسؤولية الاستشفائية أو المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات هي مفهوم جديد ضمن استراتيجيات التسيير الحديثة التي تضع مجموعة من الأليات لضمان خدمات صحية ذات جودة والارتقاء

بالأداء الاجتماعي للمستشفيات من خلال العمل على الوفاء بالالتزامات القانونية والحفاظ على البيئة من المخاطر الصحية والتلوث والحفاظ على استدامة المستشفيات و الاستجابة لأخلاقيات المهن الطبية في أثناء التشخيص والعلاج وتقديم الخدمات والرعاية الصحية للمرضى مما يحقق الرضا والقبول للمؤسسات الصحية ضمن المجتمع الداخلي وهم العاملين بها والمجتمع الخارجي وهم المتعاملين معها.

غير أنه لا بد من الإشارة إلى أن بعض الباحثين والمتخصصين يقترحون تحويل مصطلح المسؤولية الاجتماعية إلى مصطلح الاستجابة الاجتماعية، حيث يتضمن المصطلح الأول نوعاً من الالتزام، في حين يتضمن الثاني وجود دافع أو حافز أمام رأس المال لتحمل المسؤولية الاجتماعية. وقد تعددت المصطلحات المتعلقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومنها مواطنة المؤسسات، والمؤسسات الأخلاقية والحوكمة الجيدة للمؤسسات. (الأسرج، 2010، صفحة 04)

### 1.2.2 المسؤولية الاستشفائية والأداء الاجتماعي للمؤسسات الصحية:

"يعرف التنظيم بالنسق الاجتماعي الذي له حدود يحافظ عليها ويسعى لتحقيق أهداف محددة ويتألف التنظيم من بناءات وانماط تعاون بين الأفراد المشتركين في أداء النشاط التنظيمي، وتربطهم علاقات اجتماعية مع وجود نسق في إداري يتولى انجاز الواجبات والمهام التنظيمية مع قدرته على استقطاب العمالة التنظيمية وفق متطلبات التنظيم ووضمن إطار علاقته بالبيئة الخارجية" (علام ، 1994 ، صفحة 44)

من خلال العبارة السابقة وباعتبار المستشفيات هي مؤسسات تنظيمية فهي ملزمة بالتفاعل مع بيئتها الخارجية من اجل تحقيق هدفها الأساسي وهو تحقيق الجودة الخدمائية وهي بحد ذاتها تعد أحد أوجه وفاء المؤسسات الصحية بمسؤوليتها الاجتماعية ولا يكون ذلك ألا باعتبار المستشفى ذو نسق مفتوح يستمد مدخلاته من البيئة الخارجية ويقدم خدماته للمرضى والمجتمع على أن يتم استقطاب الكفاءات والموارد البشرية المؤهلة واخضاعها للتكوين والتدريب المستمرين.

وبناء عليه فإن المسؤولية الاستشفائية عملية بالغة الأهمية ضمن الاستراتيجيات الحديثة لتطوير الخدمات الصحية وتعزيز مستويات الفعالية الصحية وتحسين الأداء الطبي وتحقيق جودة الخدمات الصحية وهذه المبادئ تتمثل باختصار في:

- احترام قواعد القانون والتوافق معها.
- إدارة النشاطات والأعمال وفق مبادئ وقواعد أخلاقية.
- ضمان حقوق العاملين وأنظمة العمل والأجور وأماكن العمل.

- تنمية وتطوير المجتمعات المحلية.
- حماية البيئة وتحسينها ومكافحة التلوث البيئي.
- الأمن والأمان في تقديم الخدمات.
- تجنب نشاطات الفساد وعدم القيام بأعمال فاسدة.
- الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة.
- الاستجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير خدمات ذات جودة عالية. (بن عرامة و بليزاك، 2018، صفحة 142)

### 2.2.2 أهداف المسؤولية الاجتماعية: أهمية المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات:

يعتبر المحور الصحي من بين أهم المحاور التي يتناولها برنامج المسؤولية الاجتماعية حيث يتوجب على المؤسسات عموما والاستشفائية منها على وجه الخصوص المساهمة في نشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع من خلال تنظيم الحملات الموجهة والتدريب المستمر للموظفين على اختلاف اختصاصاتهم عن كيفية التعامل مع التهديدات والمخاطر الصحية والعلاج والوقاية وفق المخاطر التي تهدد طبيعة عملهم ومجتمعهم. (الأسرج، 2010، صفحة 10)

تندرج أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاستشفائية في إطار الاستراتيجيات الحديثة للترقية الخدمات العمومية، وقد كانت سابقا يتعارف عليها بالأداء الاجتماعي للمستشفيات حيث تعكس الالتزام الأخلاقي اتجاه المجتمع والبيئة التي يتواجد فيها المستشفى، من حيث الوفاء بأن تكون الخدمات الصحية المقدمة في المستوى وتستجيب لمتطلبات الأفراد والمجتمع وليست لها أضرار أو مخاطر بيئية وصحية من حيث آليات تسيير النفايات الطبية.

وتعكس فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصحية في التأثير الإيجابي الذي نلمسه في طبيعة المهام المقدمة والعمال المنجزة من قبل أفراد التنظيم، حيث أن المسؤولية الاجتماعية عززت من الدور الاجتماعي للمستشفيات، فكلما زاد التزام المؤسسة بأبعاد مبادئ المسؤولية الاجتماعية كلما كان ذلك داعما لحصولها على القبول والدعم من قبل المجتمع بالإضافة إلى تعزيز قدراتها التنافسية من حيث الجودة.



### 3. الإطار الميداني للدراسة

ستتطرق في هذا القسم من المقال إلى جوانب الدراسة الميدانية من خلال تحديد عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات، مع اختبارات صدق الاستبيان وثبات فقراته باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ، وأخيرا تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة بناء على مخرجات برنامج الحزم الاجتماعية الإحصائية (spss).

#### 1.3 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال العيادة المتعددة الخدمات بأم الطوب، وهم مجموع الأطباء والمرضى والإداريين العاملين ضمن المؤسسة ويقدر عددهم ب 37 ممرض و5 أطباء و3 عمال إداريين و2 سائقي سيارة الإسعاف و5 عمال نظافة، أي بمجموع 52 موظف ينتمي للمؤسسة.

#### 2.3 عينة الدراسة:

بما أن مجتمع الدراسة كان صغير نسبيا وفي متناول إمكانيات الباحثين فقد قمنا بإجراء مسح شامل إذ تم إخضاع جميع مفرداته للبحث.

#### 3.3 أدوات الدراسة:

**1.3.3 الاستبيان:** قمنا بإعداد استبانة مكونة من ثلاثة محاور المحور الأول تم تخصيصه لمعرفة الخصائص السوسيو مهنية لمفردات عينة الدراسة وضم خمس فقرات أما المحور الثاني فخصص لقياس مستوى جودة الحياة الوظيفية للموظفين بالمؤسسة الصحية ميدان الدراسة وضم 11 عبارة أما المحور الثالث فكان لمعرفة مستوى التقيد بالمسؤولية الاجتماعية وضم 11 عبارة.

**2.3.3 الملاحظة:** وسمحت لنا بجمع المعلومات والحقائق من ميدان الدراسة كما ساعدتنا على ملاحظة الظروف التي ينحصر فيها البحث ومشاهدة سلوك وعلاقات وتفاعلات الباحثين في الأجواء الطبيعية دون علمهم بشخصيتنا العلمية بالنظر لتصادف مكوث أحد الباحثين لفترة بالمستشفى خلال مدة انجاز البحث باعتبارنا مرضى في حاجة لعلاج، وهذا ما ساعد على الفهم الصحيح والحقيقي للموضوع المدروس.

**3.3.3 المقابلة:** وأجريت مع مدير المؤسسة ورؤساء بعض المصالح الطبية كمصلحة الاستعجالات ومصصلحة التحاليل الطبية ومصصلحة النظافة وإدارة النفايات الطبية، وهدفت لتدعيم إجابات الباحثين وتأكيدا وكذلك الوصول لبعض البيانات التي لا يمكن أن نجدها لدى مفردات عينة الدراسة.

#### 4.3 اختبارات أداة الدراسة:

**1.4.3 صدق الاستبيان:** تم إجراء هذا الاختبار بعرض الاستبانة على ثلاث أساتذة متخصصين وإجراء جملة من التعديلات بناء على اقتراحاتهم وملاحظاتهم.

**2.4.3 ثبات الأداة (الاستبيان):** ويعني الوصول إلى نفس النتائج في حالة تكرار الدراسة بنفس الشروط والظروف، وقد تم حساب معامل الثبات لكل متغير من متغيري الدراسة منفصلة ثم معامل ثبات الاستبيان ككل وكذلك معامل الصدق الذي هو الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ وذلك موضح بالجدول أدناه:

الجدول رقم (02): معامل الثبات والصدق لأداة الدراسة.

الأداة	المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)	المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية)	المعامل
0.602	0.606	0.642	معامل الثبات ألفا كرونباخ
0.775	0.778	0.801	معامل الصدق

المصدر: (اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية، 2021)

يتضح من الجدول 02 أن قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) قد بلغت 0.602 وهي قيمة تدل على أن الاستبيان يتسم بقدر مقبول من الثبات، أما قيمة معامل الصدق فبلغت 0.775 وهو ما يعبر عن صدق الأداة.

**مقياس التحليل:** تم اختيار مقياس ليكرت الخماسي من اجل قياس اتجاهات الباحثين حول موضوع جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (03): يوضح طريقة حساب المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية وتقديرات عبارات الاستبيان

التقدير	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي
ضعيفة جدا	أقل من 36%	أقل من 1.8
ضعيفة	من 36% إلى أقل من 52%	1.8 - 2.6
متوسطة	من 52% إلى أقل من 68%	2.6 - 3.4
مرتفعة	من 68% إلى أقل من 84%	3.4 - 4.2
مرتفعة جدا	من 84% فما فوق	أكثر من 4.2

المصدر: (اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية، 2021)

## 5.3 تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة:

## 1.5.3. قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية:

الجدول رقم (04): يوضح المتوسطات الحسابية ورتب والأهمية النسبية لعبارات المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية).

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأهمية النسبية	التقدير
01	الجو المعنوي للعمل مريح نفسيا	3.65	06	73%	مرتفعة
02	جو العمل المادي صحي يتسم بالنظام والنظافة	3.98	01	80%	مرتفعة
03	وسائل العمل بالمؤسسة مرتبة وفي مكانها الصحيح ولا تشكل خطرا	3.86	03	77%	مرتفعة
04	التخلص من النفايات الطبية يتم دوريا وفق اجراءات سليمة	3.30	10	66%	متوسطة
05	يوجد بالمؤسسة مناخ تنظيمي امن يتسم بالثقة المتبادلة	3.48	09	70%	مرتفعة
06	لا توجد بالمؤسسة أي ضغوط من شأنها التأثير على كفاءة الموظفين	2.59	11	52%	متوسطة
07	المهام الموكلة إلي تراعي قدراتي واستعداداتي	3.98	02	80%	مرتفعة
08	تتوفر المؤسسة على الوسائل اللازمة للتشخيص والعلاج	3.65	07	73%	مرتفعة
09	توجد مشاركة باتخاذ القرار بالمؤسسة	3.61	08	72%	مرتفعة
10	تتوفر المؤسسة على مختلف الوسائل الطبية الحديثة لتشخيص المرض وتقديم الخدمات الصحية	3.71	05	74%	مرتفعة
11	أنا مستقر بعلمي بالمؤسسة ولا أفكر في تغييرها	3.75	04	75%	مرتفعة
	المقياس الكلي لجودة الحياة الوظيفية	3.60	/	72%	مرتفعة

المصدر: (اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية، 2021)

يتضح من الجدول أن أكبر متوسط حسابي كان للعبارة 02 وقدر ب 3.98 وبأهمية نسبية بلغت 80%، وهي نسبة تدعم ملاحظتنا بالميدان، إذ أن أول ما يشد انتباهك عند زيارة المؤسسة الصحية هو درجة الانضباط العالية ونظافة المكان، وتوزيع قارورات المعقم الكحولي بكل زاوية من زوايا العيادة والكمادات الواقية، ويمكن إرجاع ذلك لطبيعة العمل الصحي وما يتطلبه من تنظيم وصرامة ونظافة، خاصة في ظل الأزمة الصحية العالمية وانتشار وباء كوفيد 19، وبنفس المتوسط الحسابي والأهمية النسبية جاءت العبارة 07 ويمكن إرجاع ذلك للطريقة المعتمدة في عملية التوظيف والتي تسهر على جعل الشخص المناسب في المكان

المناسب من خلال السهر على الموازنة بين قدرات ومؤهلات الموظف وما سيشغله من منصب. وفيما يخص أصغر متوسط حسابي فقد كان للعبارة رقم 06 وقدر ب 2.59 وبأهمية نسبية 52%، ويمكن تفسير ذلك بحجم الضغط الكبير الذي يتعرض له الموظفون جراء الإجراءات المشددة للأمن والوقاية من انتشار فيروس كوفيد 19 وضرورات التباعد الاجتماعي، فزادت الأعباء الوظيفية وتقلص حجم التفاعل الاجتماعي بين موظفي وعمال الصحة.

### 2.5.3 قياس مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية:

الجدول رقم (05): يبين المتوسطات الحسابية ورتب والأهمية النسبية لعبارات المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية).

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأهمية النسبية	التقدير
01	يخضع الموظف الجديد لدورات تكوينية بأخلاقيات العمل الصحي	2.38	09	46%	ضعيفة
02	يلتزم العمال بالنزاهة في تصرفاتهم وتعاملاتهم مع الآخرين	2.67	08	53%	متوسطة
03	تنتشر ثقافة تنظيمية أخلاقية أساسها العدل والمساواة في المؤسسة	2.82	07	56%	متوسطة
04	يحافظ العمال على الأسرار الصحية للمرضى	3.86	02	77%	مرتفعة
05	يحافظ العمال على ممتلكات المؤسسة الصحية	3.67	06	73%	مرتفعة
06	يتم استخدام وسائل كيميائية صديقة للبيئة في إجراء التحاليل الطبية للمرضى	2.01	11	40%	ضعيفة
07	وسائل التشخيص والعلاج المتوفرة لا تشكل خطر على سلامة النظام البيئي للمستشفى	2.03	10	41%	ضعيفة
08	هناك مواد قانونية إلزامية صريحة لإدارة المخلفات الطبية بالمستشفى	3.84	04	76%	مرتفعة
09	يتم تنفيذ القوانين والأنظمة بصرامة	3.96	01	79%	مرتفعة
10	تسهل إدارة المستشفى على تحقيق الإلزام القانوني باللوائح التنظيمية	3.84	05	76%	مرتفعة
11	يكافح العاملون بواسطة الحاسوبية في تقديم الخدمات الصحية للمرضى	3.86	03	77%	مرتفعة
	المقياس الكلي للمسؤولية الاجتماعية	3.17	/	63%	متوسطة

المصدر: (اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية، 2021)

يتضح من الجدول رقم 05 أن أكبر متوسط حسابي كان للعبارة 09 وقدر ب 3.96 وبأهمية نسبية 79% ويرجع ذلك لطبيعة العمل في قطاع الصحة الذي يتطلب التقيد الصارم بالقوانين واللوائح التنظيمية،

من منطلق حساسية القطاع الصحي لأنه يعكس استراتيجيات وسياسات الأمن الصحي للدولة، وكذا التكاليف الباهظة لإصلاح القطاع الصحي وتأثير التسبب وعدم الالتزام بالقوانين والأنظمة على السير الحسن للمرفق الصحي العمومي خاصة في ظل الأزمة الصحية تمر بها البلاد على غرار باقي دول العالم، وهو الأمر الذي يتطلب تجنيد كل عمال الصحة وبدل مجهود مضاعف باعتبارهم الجيش الأبيض لمواجهة هذا الوباء، أما اصغر متوسط حسابي فكان للعبارة 06 وقدر ب 2.01 وبأهمية نسبية 41%، وفي نفس الاتجاه جاءت العبارة 07 بمتوسط حسابي 2.03 وأهمية نسبية مقدرة ب 41%، وهو الأمر الذي يدعم تصريح القائم على مكتب التطهير والنظافة أثناء المقابلة بتأكيد على وجود صعوبات كبيرة في التخلص من النفايات الطبية التي تؤثر بشكل كبير على محيط العيادة، ويمكن تفسير الأمر إلى غياب سياسة واضحة للتعامل مع النفايات الطبية من قبل الدولة في ظل خطورتها وتأثيرها على البيئة والأفراد.

### 3.5.3 اختبار الفرضيات الجزئية:

#### • اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الصحة والسلامة المهنية) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية بلدية أم الطوب ولاية سكيكدة.

- فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الصحة والسلامة المهنية) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية بلدية أم الطوب ولاية سكيكدة.

لاختبار الفرضية نقوم بإجراء تحليل الارتباط سبيرمان لمعرفة إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين

المتغيرين ومدى قوتها والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (06): يوضح معامل ارتباط سبيرمان بين (الصحة والسلامة المهنية) والمسؤولية الاجتماعية.

المسؤولية الاجتماعية		المتغير
الدلالة	القيمة المعنوية sig	(الصحة والسلامة المهنية)
دال	0.035	معامل الارتباط (سبيرمان) 0.293

المصدر: (اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية، 2021)

يتضح من الجدول رقم 06 أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان قد بلغت 0.293 في حين المعنوية بلغت 0.035 وهي أقل من 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الصحة والسلامة المهنية) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية بلدية أم الطوب ولاية سكيكدة وهي علاقة ضعيفة.

● اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الاستقرار والأمن الوظيفي) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية ببلدية أم الطوب ولاية سكيكدة.
- فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الاستقرار والأمن الوظيفي) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية ببلدية أم الطوب.
- الجدول رقم (07): يوضح معامل ارتباط سيرمان بين (الاستقرار والأمن الوظيفي) والمسؤولية الاجتماعية.

المسؤولية الاجتماعية		المتغير	
الدلالة	القيمة المعنوية sig	معامل الارتباط (سيرمان)	(الاستقرار والأمن الوظيفي)
غير دال	0.842	0.028	

المصدر: (اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية، 2021)

- يتضح من الجدول رقم 07 أن قيمة معامل الارتباط سيرمان بين (الاستقرار والأمن الوظيفي) والمسؤولية الاجتماعية بلغ 0.028 وهي قيمة موجبة كما أن قيمة المعنوية 0.842 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية أي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الاستقرار والأمن الوظيفي والمسؤولية الاجتماعية) بالمؤسسة ميدان الدراسة.

● اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية ببلدية أم الطوب ولاية سكيكدة.
- فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية ببلدية أم الطوب ولاية سكيكدة.
- الجدول رقم (08): يوضح معامل ارتباط سيرمان بين بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية.

المسؤولية الاجتماعية		المتغير	
الدلالة	القيمة المعنوية sig	معامل الارتباط (سيرمان)	بيئة العمل
غير دال	0.206	0.178	

المصدر: (اعداد الباحثة من الدراسة الميدانية، 2021)

يتضح من الجدول رقم 08 أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان بين (بيئة العمل) والمسؤولية الاجتماعية بلغت 0.028 وهي قيمة موجبة كما أن قيمة المعنوية 0.206 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقبل فرضية العدم ونرفض فرضية أي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (بيئة العمل) والمسؤولية الاجتماعية.

### 6.3 اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية بلدية أم الطوب ولاية سكيكدة.  
فرضية العدم: \_ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية بلدية أم الطوب ولاية سكيكدة.  
من خلال إجراء اختبار معامل الارتباط سبيرمان اتضح أن قيمته بلغت 0.245 وهي قيمة موجبة، في حين كانت القيمة المعنوية 0.08 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدفعنا لرفض فرضية الدراسة وقبول فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة ميدان الدراسة.

### 4. خاتمة:

بعد المعالجة النظرية والميدانية لمتغيرات البحث خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- مستوى جودة الحياة الوظيفية بالعيادة المتعددة الخدمات بلدية أم الطوب ولاية سكيكدة مرتفع.
- مستوى الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية متوسط.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الصحة والسلامة المهنية) والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية بلدية أم الطوب ولاية سكيكدة وهي علاقة ضعيفة.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الاستقرار والأمن الوظيفي والمسؤولية الاجتماعية) بالمؤسسة ميدان الدراسة.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (بيئة العمل) والمسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة ميدان الدراسة.

وعدم توصل الدراسة لوجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية ليس معناه عدم وجودها من منطلق محدودية الأبعاد التي عاجلتها الدراسة من جهة وخصوصية ميدان الدراسة من جهة ثانية، لذلك فمن جملة الاقتراحات المقدمة هي زيادة عدد الأبعاد المعالجة وإجراء دراسات مشاهمة بنفس المؤسسة أو بمؤسسات مختلفة إضافة للتوعية المستمرة داخل المؤسسة بأهمية المسؤولية الاجتماعية بهدف الرفع من درجة الالتزام بها من منطلق الأهمية المحورية التي باتت تلعبها في تحسين أداء المؤسسات.

## 5. قائمة المراجع:

- محمد علام، اعتماد. (1994). دراسات في علم الاجتماع التنظيمي. مصر: مكتبة الانجلو مصرية.
- ديوب، أيمن حسن. (2014). تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية-دراسة ميدانية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30(العدد01).
- الأسرج، حسين. (2010). المسؤولية الاجتماعية للشركات. الكويت: المعهد العربي للتخطيط.
- جاد الرب، سيد . (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية. مصر: دار الفكر العربي للنشر.
- المغربي، عبد الحميد. (2004). جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي-دراسة ميدانية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية(العدد02).
- بن عرامة، عبلة؛ بليزك، عبد الرحمان. (2018). استراتيجية تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح في المستشفيات الجزائرية(نموذج مقترح). مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الاعمال، المجلد02(العدد02).
- الصيرفي، محمد. (2007). المسؤولية الاجتماعية للإدارة. الاسكندرية، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- الشنطي، محمود عبد الرحمان. (2016). أثر ممارسة أساليب القيادة التحويلية في جودة الحياة الوظيفية-دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية. المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد12(العدد01).