

دور المناخ الاخلاقي في تعزيز السمعة التنظيمية
دراسة استطلاعية لأراء عينة من الأطباء والمرضى الراقدين في مستشفى صلاح الدين العام

The role of the ethical climate in enhancing organizational
an exploratory study of the opinions of a sample reputation
of doctors and patients admitted to Salah El-Din General
Hospital

أ.د ناجي عبد الستار محمود²
Prof. D.Naji Abdulsattar Mahmood²
كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق
College of Administration and Economics,
University of Tikrit, Iraq
Naje.abdulsattar@tu.edu.iq

مصطفى مؤيد عبد الوهاب¹
Mustafa Muayed Abdulwahhab¹
كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق
College of Administration and Economics,
University of Tikrit, Iraq
cade.2021.55@st.tu.edu.iq

المستخلص:

ألعل من الأمور المهمة التي تحدد مدى قدرة المنظمات في القطاع الصحي على البقاء في عالم الاعمال، والمحافظة على مركزها في السوق في ظل تحديات العصر، هو مدى قدرتها في المحافظة على الانطباعات والتصورات الإيجابية لأصحاب المصلحة تجاه ما تقدمه من منتجات خلال فترة زمنية معينة، ولعل ذلك مرهون بوجود قيادة تتبنى سلوكيات أخلاقية من شأنها ان ترسخ وتشكل مناخاً تنظيمياً تسوده القيم الاخلاقية، لذا هدفت الدراسة بشكل رئيسي الى تحديد طبيعة العلاقة لتأثير المتغير المستقل (المناخ الاخلاقي) في المتغير المعتمد (السمعة التنظيمية) في مستشفى صلاح الدين العام، وتمثلت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي والذي مفاده ما دور المناخ الاخلاقي في تعزيز السمعة التنظيمية ؟ ولقد اعتمدت الدراسة المنهج (الوصفي-التحليلي) بغية تفسير وتحليل البيانات المستخدمة، كما اتخذت من الاستبانة كأداة لجمع البيانات ذات الصلة بعينة البحث، ولكي تحقق أهدافها، وتقدم إجابات دقيقة لتساؤلاتها، فقد تم توزيع (142) استبانة بالطريقة العشوائية على الأطباء والمرضى الراقدين في المستشفى عينة البحث، وقد استردت منها (97)، وكان عدد الصالحة للتحليل الاحصائي (75) استبانة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات ولعل من أبرزها: وجود تأثير مباشر للمناخ الاخلاقي في تعزيز السمعة التنظيمية، فضلاً عن وجود علاقة ارتباط بين المناخ الأخلاقي السائد في المنظمة والسمعة التنظيمية من وجهة نظر افراد العينة في المستشفى عينة البحث وفي ضوء هذه الاستنتاجات حددت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تعد بمثابة حلولاً واقعية لمشكلة الدراسة ولعل في مقدمتها: ضرورة اهتمام قيادات المستشفى عينة البحث بإيجاد مناخ عمل تسوده القيم الأخلاقية من خلال تبني الممارسات والسلوكيات الاخلاقية، والذي ينعكس إيجاباً في تعزيز السمعة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: المناخ الاخلاقي، السمعة التنظيمية.

Abstract:

Perhaps one of the important things that determines the extent to which organizations in the health sector are able to survive in the business world, and maintain their position in the market in light of the challenges of the times, is the extent of their ability to maintain the positive impressions and perceptions of stakeholders towards the products they offer during a certain period of time. This depends on the existence of a leadership that adopts ethical behaviors that would establish and form an organizational climate dominated by ethical values, so the study aimed mainly to determine the nature of the relationship to the influence of the independent variable (ethical climate) on the approved variable (organizational reputation) in Salah al-Din General Hospital, and the problem of the study was The main question, which is what is the role of the ethical climate in enhancing organizational reputation? The study adopted the (descriptive-analytical) approach in order to interpret and analyze the data used. It also took the questionnaire as a tool for collecting data related to the sample studied, and in order to achieve its objectives, and provide accurate answers to its questions, (142) questionnaires were distributed in a random way to doctors and patients in the hospital. The surveyed hospital, from

which (97) were recovered, and the number of questionnaires valid for statistical analysis was (75).

The study reached a set of conclusions, perhaps the most prominent of which are: the existence of a direct effect of the ethical climate in enhancing the organizational reputation, as well as the existence of a correlation relationship between the moral climate prevailing in the organization and the organizational reputation from the point of view of the sample members in the hospital in question. In light of these conclusions, the study identified a set of recommendations Which are realistic solutions to the problem of the study, and perhaps in the forefront: the necessity of the hospital leaders in question to pay attention to creating a work climate in which moral values prevail through the adoption of ethical practices and behaviors, which is positively reflected in strengthening the organizational reputation.

Keywords: ethical climate, organizational repu

1. المقدمة

في ظل الاضطراب المستمر الذي تشهده بيئة الاعمال، الذي ينتج عن التغييرات التكنولوجية والاقتصادية والسياسية، فضلاً عن احتدام المنافسة، كانت ولا زالت منظمات الاعمال بشكل عام ومنظمات القطاع الحكومي على وجه الخصوص تجتهد في سبيل مواكبة هذه التغييرات، من خلال العمل على تهيئة او تكوين مناخ عمل تسوده القيم والسلوكيات الأخلاقية داخل المنظمة والذي ينعكس في سلوكيات المرؤوسين، الا انه لايزال هنالك من التحديات ما يؤثر في سمعتها التنظيمية والتي يُعبر عنها بانطباعات او تصورات أصحاب المصلحة عن المنظمة وخدماتها وابتكاراتها، وموقفها القانوني تجاه المجتمع والبيئة خلال مدة من الزمن، ولعل من ابرز تلك التحديات واهمها الممارسات غير المسؤولة لبعض قادة تلك المنظمات والتي تنعكس نتائجها في سلوكيات المرؤوسين، وفي ظل سياق سعي المنظمات لتجاوز هذه التحديات، وتعزيز سمعتها التنظيمية او المحافظة عليها بأقل تقدير، بغية الحفاظ على مكانتها وصورتها لدى أصحاب المصلحة بشكل عام والمستفيدين من خدماتها بشكل خاص، لا بد عليها من تشكيل مناخ أخلاقي بغية رفع قدراتها في مواجهة تلك التحديات والضغوط الخارجية التي تفرض عليها من الزبائن او القوانين او المنظمات او المجتمع، اما هيكلياً البحث فقد تضمنت خمسة أجزاء رئيسية، تمثل الجزء الأول بالمنهجية، في حين تناول الجزء الثاني الاطار النظري للبحث، وخصص الجزء الثالث منه للاطار الميداني، اما الجزء الأخير فاشتمل على مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي بنيت في ضوء نتائج الاطار الميداني التي تم التوصل اليها.

2. المنهجية

2.1 مشكلة الدراسة:

تواجه المنظمات الصحية الحكومية كغيرها من منظمات القطاع العام كنتيجة للظروف الصعبة التي كان ولا يزال يمر بها العراق كنتيجة للتحديات الاقتصادية والمالية والأمنية، ناهيك عن انتشار افة الفساد المالي والاداري والمحسوبية، فضلاً عن هيمنة البيروقراطية التقليدية على أسلوب الإدارة والهيكل التنظيمية غير المرنة، والتي ساهمت مجتمعة بالتأثير في جودة الخدمات الصحية المقدمة الى المرضى وادائها بشكل عام (Al Halbusi, et al., 2022:4-5)، مما انعكس سلباً على انطباعات افراد المجتمع تجاه سمعتها التنظيمية، وهذا ما تم ملاحظته بالفعل من خلال توجه المرضى إلى المستشفيات الأهلية تارة أو السفر خارج البلد تارة أخرى، وما يعزز الكلام أعلاه نتائج التقرير الذي تعده منظمة الشفافية العالمية بخصوص مدركات الفساد لـ(180) دولة يشملها التقرير، إذ وضعت العراق في الترتيب (157) عالمياً (تقرير منظمة الشفافية الدولية، 2021: 3)، وهذا في حقيقة الأمر بات يمثل مشكلة واقعية يعيشها المجتمع وتحدياً كبيراً أمام إدارات تلك المنظمات، وفي ضوء ما تقدم تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الذي مفاده (ما هو دور المناخ الاخلاقي في تعزيز السمعة التنظيمية للمستشفى عينة البحث؟) وتتنبثق من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الاتية.

- 1- ما مدى توافر المناخ الاخلاقي في المستشفى عينة البحث؟
- 2- ما هو مستوى السمعة التنظيمية للمستشفى عينة البحث من وجهة نظر المرضى الراقدين فيها؟
- 3- هل توجد علاقات ارتباط بين المناخ الأخلاقي والسمعة التنظيمية في المستشفى عينة البحث؟
- 4- هل توجد علاقات تأثير للمناخ الأخلاقي في السمعة التنظيمية في المستشفى عينة البحث؟

2.2 أهمية البحث:

وتتلخص أهمية البحث بالنقاط الآتية:

- أ- تتجلى أهمية البحث من خلال اختياره لميدان له تأثيره وصلته المباشرة في حياة المجتمع بالإضافة الى تناوله متغيرات مرتبطة ببقاء وديمومة منظمات الاعمال.
- ب- التعامل مع متغيرين مهمين في تحديد نجاح واستمرار وديمومة المنظمات، تمثلها بالمناخ الاخلاقي والسمعة التنظيمية، حيث أن الارتباط بينهم له دور فعال في القدرة على النجاح والبقاء.
- ت- تقديم الأسس العلمية السليمة التي يمكن أن يستفيد منها ميدان الدراسة ومجتمعها في وضع استراتيجيات جديدة وترسيخ مناخ اخلاقي تسوده العدالة التنظيمية والسلوكيات الفاضلة، بغية المساهمة في تعزيز السمعة التنظيمية للمستشفى عينة البحث من وجهة نظر المرضى الراقدين.

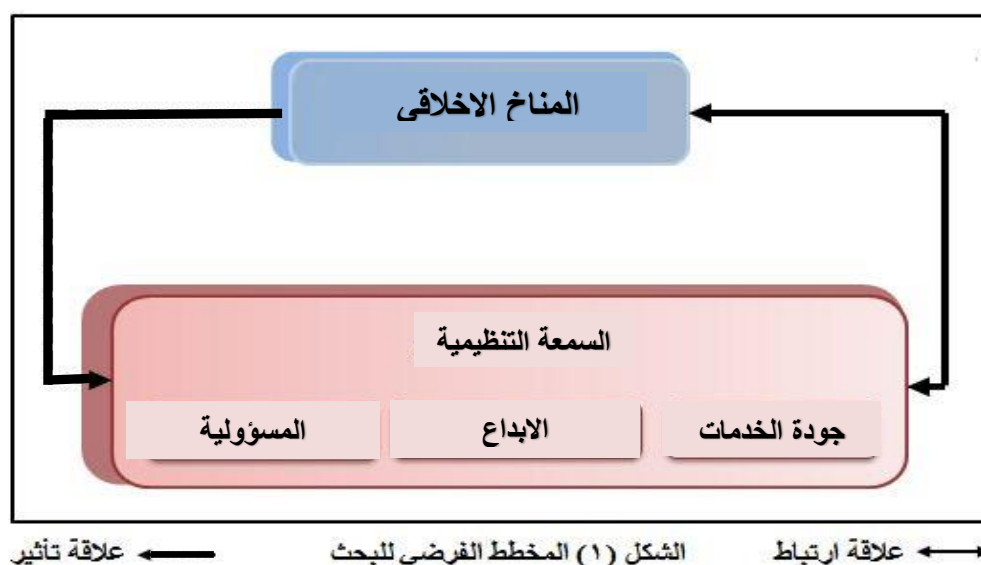
2.3 اهداف البحث:

- يهدف البحث الحالي بشكل رئيس الى معرفة دور المناخ الاخلاقي في تعزيز السمعة التنظيمية في المستشفى عينة البحث، وينبثق عن هذا الهدف الرئيس عددا من الاهداف الفرعية والتي تتمثل بالآتي:
- 1- تحديد مدى توافر المناخ الاخلاقي في المستشفى عينة البحث.
 - 2- التعرف على مستوى السمعة التنظيمية للمستشفى عينة البحث من وجهة نظر المرضى الراقدين فيها.
 - 3- التعرف على مدى وجود علاقات ارتباط بين متغيرات البحث في المستشفى عينة البحث.
 - 4- التوصل الى مدى وجود علاقات تأثير معنوية بين متغيرات الدراسة في المستشفى عينة البحث.
 - 5- تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات للمستشفى عينة البحث بناء على النتائج المستخرجة، بغية توسيع المعرفة بدور المناخ الاخلاقي في تعزيز السمعة التنظيمية للمستشفى عينة البحث.

2.4 مخطط وفرضيات البحث:

أ- المخطط الفرضي للبحث:

اطارها النظري ومضامينها الميدانية اولا وتحليل العلاقة السببية بين المتغيرات المكونة للمخطط، ولقد تناول البحث الحالي المناخ الأخلاقي على المستوى الكلي، بينما تناول دراسة (الشامي: 2020) كأمودج لاختيار ابعاد السمعة التنظيمية، وكما في الشكل (1)



ب- فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين المناخ الاخلاقي والسمعة التنظيمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير مباشرة ذات دلالة احصائية للمناخ الاخلاقي على السمعة التنظيمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

2.5 منهج واداة البحث:

اعتمد الباحث في إتمام البحث المنهج (الوصفي- التحليلي) والذي يعرف بأنه محاولة الوصول بدقة الى معرفة عناصر ظاهرة قائمة على المشكلة، ومن ثم تحليلها وكشف عن العلاقة والتأثير بين متغيراتها؛ بهدف تفسيرها والوصول الى استنتاجات عامة تسهم في فهم الحاضر وتشخيص الواقع، فضلاً عن ملائمة هذا المنهج لطبيعة وأهداف البحث (العساف، 1996، 27)، فمن الجانب النظري اطلع الباحث على الدراسات والبحوث العربية والأجنبية، من اجل اغناء البحث وتأطيره نظرياً، اما بخصوص الجانب التحليلي حيث عمد الباحث الى تصميم أداة رئيسة لغرض جمع البيانات (استبانة) تتضمن عدداً من الأسئلة لغرض الإجابة عليها من قبل الافراد المبحوثين، ومن ثم اختبار مدى صحة الفرضيات المصاغة للبحث، ويوضح الجدول (1) توزيع ابعاد وفقرات متغيرات البحث.

الجدول (1) توزيع ابعاد وفقرات متغيرات البحث الرئيسية

ت	المتغيرات الرئيسية	الابعاد الفرعية	عدد الفقرات	ترتيب الفقرات	المصادر
1	المناخ الاخلاقي		7	(7-1)	بتصرف الباحث عن المصادر الآتية: (الدجاني: 2018) (عمر: 2020)

بتصرف الباحث عن المصادر الآتية: (الشامي:2021) (الزبيدي والغزوي:2021) (Khan, et al.2021)	(7-1)	7	جودة الخدمة	السمعة التنظيمية	2
	(14-8)	7	الابداع		
	(21-15)	7	المسؤولية الاجتماعية		
	28		المجموع الكلي للفقرات		

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على مضمون استمارات الاستبانة.

2.6 وصف مجتمع البحث وعينته:

في ضوء المبررات التي تم تناولها ووصولاً إلى اختبار الفرضيات احصائياً وتحقيقاً لأهداف البحث، فلقد اتخذ البحث من الأطباء العاملين في (مستشفى صلاح الدين العام) والبالغ عددهم (80) طبيباً من هم بصفة (مقيم دوري، مقيم أقدم، اختصاصي، استشاري) لقياس المتغير المستقل (المناخ الأخلاقي)، أما فيما يخص متغير السمعة التنظيمية فلقد تم تناوله من وجهة نظر المرضى الراقيدين في المستشفى عينة البحث، والبالغ عددهم (95) مريضاً خلال مدة البحث، إذ إن توفر المناخ الأخلاقي في المستشفى عينة البحث لابد أن تكون دالة محصلتها النهائية رضى المرضى الأمر الذي سيقود كنتيجة حتمية إلى تعزيز السمعة التنظيمية.

وتم تحديد حجم عينة الدراسة من الأطباء والمرضى الراقيدين بطريقة العينة العشوائية (Krejcie&Morgan,1970:608)، إذ بلغ حجمها (66) طبيباً و(76) مريضاً، إذ قام الباحث بتوزيع (142) استبانة على الأفراد المبحوثين في كلتا العينتين وتم استعادة ما مجموعه (97) استبانة، لكن بعد الفرز والتفريغ للاستبانات تبين إن هنالك (75) استبانة فقط تصلح للتحليل الاحصائي، وكما موضح في الجدول (2).

الجدول (2) توزيع الاستبانات على الأفراد المبحوثين

وصف العينة	المجتمع	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستبانات المستردة الى الموزعة %	نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل الى الموزعة %
الأطباء	80	66	44	35	%66	%53
المرضى الراقيدين	95	76	53	40	%70	%53
المجموع	175	142	97	75	%68	%53

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الاستبانات الموزعة.

3. الإطار النظري للمناخ الأخلاقي:

3.1 المفهوم:

ويعرف المناخ الأخلاقي بأنه قوة اجتماعية غير مرئية يمكنها تحريك الأفراد في منظمة ما للقيام بأنشطة العمل، إذ يدعم المناخ الأخلاقي أهداف المنظمة، ويلعب دوراً مهماً في إدارة المنظمة لأنه يمثل المعنى الحقيقي للعيش معاً في المنظمة (Novitasari,et al.,2022:301-300)، أو هو "بيئة عمل تمثل التداعيات الأخلاقية لاستراتيجيات المنظمة أو عملياتها أو سلوكياتها" ويضيف المناخ الأخلاقي معنى إلى تصورات العاملين بأن منظمتهم تقدر أفرادها، في حين يؤكد باحثون آخرون بأنه يضيف أيضاً معنى لتصورات العاملين تجاه قواعد ولوائح المنظمة خلال تنفيذ سلوكياتهم كما ويشعرون بغياب الصراع فيما بينهم (Ayub,et al.,2022:3)، وهنالك من يرى بأن المناخ الأخلاقي هو توقعات المنظمة وقواعدها وممارساتها وإجراءاتها، مما

يساعد المرؤوسين في التعرف على المشكلات الأخلاقية وحلها بنجاح، اذ يعتمدون عليه كأداة لتأطير عمليات صنع القرار اليومية، فهو بمثابة منارة تشع في الظلام وتوجههم لتحقيق الأعمال بالشكل المطلوب (Al Halbusi, et al., 2022:6).

3.2 الأهمية:

ويرى (Saranee, 2022:18-17) بان للمناخ الأخلاقي دوراً بارزاً في تشكيل ما يسمى "بالمنظمة السعيدة" والتي تتميز برغبة قوية للعاملين فيها بالعمل مع زملائهم الآخرين، فضلاً عن تولد شعوراً لديهم بالتقدير أو الرضا الداخلي عندما يقدمون خدمات أو أعمال جيدة للمستفيدين من خدماتهم، والذي بدوره سيرفع من قيمة الخدمات التي تقدمها تلك المنظمة، ويعد أيضاً أحد أهم الأمور التي تلعب دوراً في الحد من ظاهرة الصمت التنظيمي لدى المرؤوسين في بيئة العمل، (Zahrani, 2022: 201)، كما يلعب المناخ الأخلاقي دوراً في اضعاف آثار غموض الدور بين الموظفين، ويقلص من تضارب الأدوار الذي ينظر اليه على انه تجاوز الحدود، ويحدث هذا عندما يتعين على العاملين تلبية توقعات الزبائن من جهة، بينما يتعين عليهم في نفس الوقت زيادة الأرباح، وهذا أصبح أساساً لزيادة الإجهاد الوظيفي (Ayub, et al., 2022:3).

3.3 الأنواع:

حددها (امينة والعربي، 2019: 106) بالآتي:

- 1- **مناخ الرعاية:** وهو المناخ ذات الصلة بالرعاية والاهتمام بمصالح جميع اصحاب المصلحة بالمنظمة من العاملين والمجتمع والمراجعين، اي بمعنى اخر عدم تقديم المصالح الذاتية على المصلحة العامة للمنظمة والآخرين، بل رعاية مصالح الجميع والسعي لتحقيقها وعدم الاضرار بها.
- 2- **المناخ القانوني:** ويستند هذا النمط على القوانين والمبادئ والقيم والشرائع السماوية ومعايير السلوك الاخلاقية للمهن او المعاهدات العالمية، وتعتبر بمثابة مرجع وموجه للموظفين العاملين في المنظمة عند اتخاذ القرارات التي ذات الصلة او التي تمس الجانب الاخلاقي.
- 3- **المناخ المهني:** ويستند هذا النمط على القوانين والقواعد واللوائح المحلية، اي ضمن نطاق المنظمة وذات الصلة بالمهنة، والتي قد تضعها الادارة العليا لتوجيه سلوك افرادها بما يتفق مع رؤيتها ومبادئها واهدافها او قد تضعها الحكومات كأعداد لوائح ومدونات السلوك الوظيفية والاخلاقية.
- 4- **المناخ الذاتي:** ويرتكز هذا النمط على مفهوم تحقيق تقديم وتغليب المصلحة الذاتية للأفراد على مصالح الآخرين اي مناخ تسوده الانانية والمصالح الشخصية، وينسبون النجاح المتحقق الى العوامل الشخصية وليس الى اي عوامل اخرى خارجية.
- 5- **المناخ الاستقلالي:** ويعتمد هذا النمط على منح الاستقلالية والحرية والحكم الشخصي للأفراد العاملين في المنظمة لتحديد ما هو خاطئ وما هو صائب في قراراتهم استناداً على ما يحملونه من المبادئ والقيم الاخلاقية.

4. الإطار النظري للسمعة التنظيمية:

4.1 المفهوم:

ان الدراسات والبحوث ذات الصلة بالسمعة التنظيمية تعتبر حديثة العهد، فلم تظهر حتى مطلع الالفية الثالثة، حيث برز فيها الاهتمام بمفهوم السمعة التنظيمية لمؤسسات القطاع الحكومي على اعتبار انها تعكس وتعبّر عن الاداء الحكومي (الشامي، 2020: 14-15)، و يعدها (الصالح، 2019: 55) مفهوم متعدد الأبعاد، يتضمن عددا من المكونات والتي تتشكل بالاعتماد على

المدركات، حيث انها تعكس افعالها وإجراءاتها لفترات زمنية سابقة والتي تترك الاثر الواضح في توقعات عملائها مستقبلاً، فيما يتعلق بجودة خدماتها او منتجاتها، ويرى (مصطفى، 2021: 27) بانها هوية ورؤى وصور عالقة في اذهان الافراد العاملين في المنظمة وزبائنها وجميع أصحاب المصلحة، والتي تنشأ من التعاضد الحاصل بين إدارة المنظمة والعاملين فيها، فضلاً عن توظيف ما لديهم من قدرات إبداعية لتطوير العمل والمساهمة في المبادرات الاجتماعية، الامر الذي يجعل من المنظمة مسؤولة اجتماعياً، ووصفها (Fauzan, 2022: 31) نتاج ناشئ عن الاحداث والمواقف والتجارب الحقيقية التي تمت مواجهتها فعلاً من قبل أصحاب المصلحة خلال مدة من الزمن، او هي تلخيص لأنشطة الأداء السابقة للمنظمة.

4.2 الأهمية:

ان سمعة المنظمة تعد أمراً ذا أهمية كبرى، ولعل مرد ذلك الى تأثيرها الكبير على تصورات او انطباعات جميع اصحاب المصلحة ذوي الصلة بالمنظمة، سواء في داخل المنظمة كالموظفين او خارجها كالزبائن وأصحاب المصلحة بشكل عام، ولقد حددت تلك الأهمية بالآتي: (Fauzan, 2022: 33) و (النجار، 2018: 30)

- تلعب دوراً متميزاً وفعالاً في تعزيز الثقة لدى الجمهور بما تقدمه المنظمة من خدمات، وذلك من خلال نشر الزبائن لتجاربههم وتعاملاتهم الحقيقية مع المنظمة او ما يسمى بكلمة الفم الطيبة في وسائل التواصل الاجتماعي مما يترك أثراً في ترسيخ الصورة الذهنية الإيجابية عن المنظمة لدى جمهورها.
- تعد مؤشراً تستطيع المنظمة من خلاله تشخيص مواطن القوة وتعمل على تعزيزها، وتحديد مواطن الضعف والخلل ومحاولة تقليصها قدر الإمكان.
- تساهم في اعطاء زبائن المنظمة وموظفيها ومورديها ثقة عالية بما تقدمه من خدمات او سلع.

4.3 الابعاد:

تناول الباحثون والدراسات العلمية ابعاداً مختلفة ومتنوعة ذات صلة بمفهوم السمعة التنظيمية، ولعل سبب ذلك، هو نتيجة الاختلافات في طبيعة تلك الدراسات والبحوث ومجالات تطبيقها، ولكن في البحث الحالي سوف يتم تناول الابعاد الثلاثة الاساسية (جودة الخدمة، الابداع، المسؤولية الاجتماعية) وفقاً لنموذج (الشامي: 2020) وكما يلي:

أ- **جودة الخدمة:** وصفت بانها قدرة المنظمات على تعزيز ثقة وولاء زبائنها بها، او هي حالة الرضا التي يشعر بها الزبائن عما تقدمه المنظمة من خدمات، والذي يتحقق من خلال تلبية حاجاتهم وتوقعاتهم او تجاوزها بالاعتماد على مجموعة من الاستراتيجيات والاليات المعتمدة، التي يكون هدفها الرئيس هو ارضاء الزبائن من خلال منح الخدمة قيمة أكبر من المتوقع (الظالمي، 2016: 16)، فضلاً عن ذلك فهناك من وصفها بانها عملية تسعى الى ادخال تحسينات في منتجات المنظمة بهدف الوصول الى اشباع حاجات المستفيدين او التفوق عليها، فضلاً عن ادخال تحسينات في ظروف الافراد العاملين والتي ستعكس بصورة مباشرة على اسلوب تقديمهم للخدمات الى المستفيدين وبالتالي تغيير تصوراتهم عن المنظمة (سعود وآخرون، 2020: 347)، وهنالك من يشير الى ان الجودة للمنتجات تعد من السمات الاساسية والمهمة التي تتشكل منها السمعة التنظيمية، وعلى وجه الخصوص عندما نريد قياسها من وجهة نظر المستفيدين منها، فوجود قيادة تتبنى رؤية استراتيجية واضحة وداعمة لتقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال تأثيرها على القوى العاملة التي تكون على تماس مع المستفيدين، سوف يساهم بالمحصلة النهائية في تحسين سمعة المنظمة امام جمهورها (الجابري، 2020: 65).

ب- **الابداع:** وهو يتجسد برغبة قادة المنظمة بإنجاز الاعمال بطريقة مميزة ومختلفة عن الآخرين، ويتحقق ذلك من خلال حث المرؤوسين على التجديد والخروج عن المألوف، وبتهيئة بيئة تنظيمية مناسبة ومشجعة للأبداع، وتهتم بالأفراد المبدعين وتدعمهم بما ينعكس على اداء المنظمة بشكل عام، فكلما كانت المنظمة يسودها نظام اداري مرن وغير معقد وتتصف بمناخ عمل مبني

على الثقة بين الافراد كلما زادت قدرتها على ان تكون أكثر ابداعاً وتجديداً (سعيد هاها، 2020: 102)، كما ان الافراد العاملين الأكثر سعادة في مكان العمل هم الأكثر تقبلاً للأفكار والمهارات الجديدة، ويعملون أكثر من المتوقع منهم، لأن السعادة تُحفز الثقة بالنفس والإبداع، فيكونوا أكثر ميلاً للتجربة والمخاطرة المحسوبة لتحويل أفكارهم الإبداعية إلى منتجات وخدمات فريدة (Bibi,et al.,2022:2)، وهناك من يرى بأنه عملية متكاملة وهو الأساس لتطوير أي منظمة، كما اشار بأنه لا يكون محصور بالمنتج او الخدمة فقط وانما يتعدى ذلك ليصل الى الابداع في الممارسات الادارية الخاصة بالمنظمة وهو ما يسمى بالإبداع الاداري والذي له انعكاساته على عمليات صنع القرار في المنظمة (الفتلاوي، 2017: 31).

ج- المسؤولية الاجتماعية: وتستخدم المنظمات المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجيات تنافسية تساهم في بناء سمعة طيبة، والحفاظ على استمرارية اعمالها من خلال ادامة العلاقات بجميع الاطراف، وهذا ما يتفق مع نظرية أصحاب المصلحة، والتي تنص على أنه إذا كانت المنظمة تريد ان تحقق أهدافها بفعالية، فيفترض ان ترضى جميع أصحاب المصلحة، اذ تؤثر الأنشطة الخاصة بمنظمات القطاع الصحي بشكل مباشر على البيئة والمجتمع الذي تعمل ضمنه (Ridwan&Mayapada,2022:1-2)، فهي تعبر عن التزام المنظمة المستمر مع المجتمع، ويتحقق ذلك من خلال اخذها بنظر الاعتبار توقعاته وما يتطلع اليه وقيامها بالأنشطة الاجتماعية التي تخدم المجتمع كتوفير ظروف عمل جيدة للموظفين لديها، ورفع مستواهم المادي، والحفاظ على البيئة، وتقديم المنتجات والخدمات الى الزبائن بجودة عالية (الظالمي، 2016: 15)، وهناك من يصنف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأنها تذهب بثلاثة اتجاهات الأول مسؤوليتها تجاه المجتمع وتتمثل بما تقدمه من أنشطة وفعاليات اجتماعية تسهم بتحقيق جانب الرفاهية لأفراد المجتمع كقضايا الاستدامة البيئية والدعم الصحي، اما الاتجاه الثاني فيذهب نحو العاملين باعتبارهم زبائن المنظمة الداخليين وتتمثل برعايتهم ورفاهيتهم واعطائهم الحرية في ابداء الراي وتنمية وتطوير قدراتهم، اما الاتجاه الأخير فيذهب نحو الزبائن الخارجيين فهم عنصر مهم في المعادلة فمن الضروري الاهتمام بتلبية رغباته واحتياجاته من الخدمات والمنتجات بما يحقق رضاه (مصطفى، 2021: 58-59)، وهناك من تناولها بنظرة شمولية أكثر باعتبارها عملية لتحقيق التوازن بين جميع اصحاب المصلحة، كالمجتمع والعاملين في المنظمة والمستفيدين من خدماتها او منتجاتها والمستثمرين فيها، والذين يتقاطعون بمجموعة من المصالح المشتركة (جرادات وابو الحمام، 2013: 29).

5. الجانب الميداني:

5.1 وصف وتشخيص متغيرات البحث:

أ- وصف وتشخيص المناخ الأخلاقي:

يبين الجدول (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات البعد الثاني بعد إجراء التحليل الاحصائي للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة.

الجدول (3) نتائج اجابات افراد عينة الدراسة عن فقرات المناخ الاخلاقي

ت	الفقرات				الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	مؤشر الأهمية النسبية
	إدارة المستشفى عينة البحث								
1	تكمل المهام الموكلة اليها بكل امانة				2.280	0.923	40.4%	45.6%	منخفضة
2	تعد مثالاً للنزاهة والسيرة الحسنة				2.293	0.897	39.1%	45.8%	منخفضة
3	تحترم أوقات الدوام الرسمي قبل المرووسين				2.493	1.119	44.8%	49.8%	منخفضة
4	تسامح المخطئ إذا بادر بتقديم الاعتذار				2.266	0.920	40.6%	45.3%	منخفضة
5	تعترف بالأخطاء امام المرووسين				2.293	0.897	39.1%	45.8%	منخفضة

6	تلتزم بالوعود التي تقطعها على نفسها	2.186	0.710	%32.4	%43.7	منخفضة
7	تتجنب تفضيل فرد على آخر الا وفقاً للكفاءة	1.893	0.669	%35.3	%37.8	منخفضة
الوسط الحسابي ككل		2.243				

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.21).

نلاحظ من نتائج الجدول (3) إن جميع فقرات المناخ الأخلاقي جاءت بمستوى أهمية منخفضة، حيث حصلت الفقرة رقم (3) التي تنص على " تحترم أوقات الدوام الرسمي قبل المرؤوسين " على المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.493) عند مستوى أهمية نسبية (49.8%) وهي منخفضة، أما الفقرة (7) التي تنص على " تتجنب تفضيل فرد على آخر الا وفقاً للكفاءة " فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بوسطها الحسابي (1.893) عند مستوى أهمية نسبية (37.8%) وهي منخفضة، وتشير هذه النتائج بأن إدارة المستشفى عينة البحث تعمل على تحديد ساعات العمل للدوام الرسمي وتسجيل الحضور للمرؤوسين من خلال أجهزة البصمة بما يعطي نوع من النزاهة والشفافية في العمل، ولكن مستوى ممارسة النزاهة والشفافية في العمل متدني الى مستوى عدم وجود عدالة في التعامل مع المرؤوسين وتفضيل شخص عن الآخر مما خلق مناخ أخلاقي غير منظم لأصحاب الكفاءات من الأطباء الاختصاص، وبالتالي التأثير بشكل عام على المناخ الأخلاقي للمؤسسة الصحية، وما يؤكد هذه النتائج قيم معاملات الاختلاف التي جاءت جميع قيمها عند نسبة مئوية أقل من (50%)، والتي تشير الى نسبة قليلة من التشتت في إجابات افراد العينة المبحوثة نحو ممارسة المناخ الأخلاقي من قبل إدارة المستشفى عينة البحث.

ب- وصف وتشخيص السمعة التنظيمية:

يتضمن المتغير المعتمد للدراسة (السمعة التنظيمية) في الاستبانة على ثلاث ابعاد فرعية، حيث قام الباحث باستخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية، وكانت النتائج كما مبينة في الجدول (4).

الجدول (4) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد السمعة التنظيمية

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية النسبية	مؤشر الأهمية النسبية
1	جودة الخدمة	2,536	0.749	%29.5	%50.7	منخفضة
2	الابداع	2.518	0.669	%26.5	%50.3	منخفضة
3	المسؤولية الاجتماعية	2.796	0.649	%23.2	%55.3	متوسطة
السمعة التنظيمية ككل		2.617	0.599	%22.8	%52.3	متوسطة

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.21).

نلاحظ من نتائج الجدول (4) أن مستوى السمعة التنظيمية من وجهة نظر المرضى الراقيين في المستشفى عينة البحث، جاءت عند مستوى أهمية نسبية (52.3%) وهي متوسطة ووسط حسابي عام قدره (2.617) وما يؤكد هذه النتيجة قيمة الانحراف المعياري ككل بلغ (0.599) ومعامل اختلاف (22.8%) وهو أقل من (50%)، والذي يشير إلى التشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة من المرضى الراقيين، أي هناك تقارب في وجهات نظرهم وانطباعاتهم تجاه مستوى السمعة التنظيمية الذي تحظى به المستشفى عينة البحث ، أما على مستوى الابعاد الفرعية للمتغير ككل جاءت عند مستوى أهمية بين (متوسطة ومنخفضة)، حيث نلاحظ ان بعد (المسؤولية الاجتماعية) جاء بالمرتبة الأولى، يليها بعد (جودة الخدمة) واخيراً جاء بعد (الابداع)، وما يؤكد تلك النتائج من حيث ترتيب الأهمية للأبعاد معامل الاختلاف الذي جاءت عند نسبة مئوية أقل من (50%) والذي يشير الى التشتت المنخفض في إجابات افراد وحدة المعاينة أي ان هناك تقارب وتجانس في وجهة نظرهم ومدى تصورهم عن أهمية السمعة التنظيمية التي يمكن

أن يحظى بها مجتمع الدراسة، وقام بعدها الباحث باستخراج الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، والأهمية النسبية لجميع فقرات، أبعاد المتغير المعتمد، وكما مرتبة في (الاستبانة):

البعد الاول: جودة الخدمة

يبين الجدول (5). الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، والأهمية النسبية، لفقرات البعد الاول، بعد إجراء التحليل الاحصائي للبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة.

الجدول (5) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات جودة الخدمة

ت	الفقرات				
	في المستشفى عينة البحث				
الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية	مؤشر الأهمية النسبية	
2.717	1.017	37.4%	54.3%	متوسطة	1 تكون الردهات الخاصة بالمرضى نظيفة
2.551	0.920	36.0%	51.0%	منخفضة	2 تتميز صالات الانتظار بكونها مريحة تليق بالمرضى
2.474	0.976	39.4%	49.4%	منخفضة	3 تتميز وجبات الطعام الخاصة بالمرضى بمستوى عال من الجودة
2.820	1.090	38.6%	56.4%	متوسطة	4 يمتاز الممرضون بالدقة في اعطاء الادوية
2.551	0.962	37.7%	51.0%	منخفضة	5 يتمتع الأطباء بمستوى عال من الكفاءة في تقديم الخدمات الطبية
2.525	0.878	34.7%	50.5%	منخفضة	6 يتعامل الأطباء بلطف مع المرضى
2.115	0.852	40.2%	42.3%	منخفضة	7 تتوافر جميع الادوية المطلوبة داخل صيدلية المستشفى
الوسيط الحسابي ككل					2.536

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.21).

يتبين لنا من نتائج الجدول (5). إن غالبية فقرات جودة الخدمة، جاءت عند مستوى أهمية نسبية منخفضة، إذ حصلت الفقرة رقم (4) التي تنص على " يمتاز الممرضون بالدقة في اعطاء الادوية " جاءت في المرتبة الأولى، بوسط حسابي (2.820). عند مستوى أهمية نسبية (56.4%) وهي متوسطة، أما الفقرة رقم (7). التي تنص على " تتوافر جميع الادوية المطلوبة داخل صيدلية المستشفى " فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بوسطها الحسابي (2.115)، عند مستوى أهمية نسبية (42.3%)، وهي منخفضة. وتشير تلك النتائج إلى إن المستشفى عينة البحث لديها ممرضين يمتازون بالدقة في أداء مهامهم في التوقيات المناسبة للمراقبة والعناية بالمرضى في ردهات المستشفى من خلال تنظيم اعطاء الادوية في الوقت المناسب، الا إن تلك المؤشرات غير كافية لتشكيل جانب الرضا لدى المرضى الراقيين وذويهم، إذ إن هناك عدم توافر لأغلب الادوية داخل صيدلية المستشفى مما يضطرهم إلى الخروج من المستشفى وشراؤها من الصيدليات الخارجية، وما يؤكد النتائج، قيم معاملات الاختلاف، التي جاءت جميعها عند نسبة مئوية، قيمها أقل (50%). والتي تشير إلى التشتت المنخفض في إجابات افراد العينة المبحوثة، وما تعكس بان هناك تجانس، وتقارب في وجهات نظرهم، نحو جودة الخدمة التي تقدمها الكوادر الطبية في المستشفى عينة البحث.

البعد الثاني: الابداع

يبين الجدول (6). الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، والأهمية النسبية، لفقرات البعد الثاني، بعد إجراء التحليل الاحصائي للبيانات، التي تم جمعها عن طريق الاستبانة.

الجدول (6) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الابداع

ت	الفقرات				
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية	مؤشر الأهمية النسبية
8	2.217	0.906	%40.8	%44.3	منخفضة
9	2.500	1.053	%42.1	%50	منخفضة
10	2.474	0.976	%39.4	%49.4	منخفضة
11	2.743	0.945	%34.4	%54.8	متوسطة
12	2.987	1.050	%35.1	%59.7	متوسطة
13	2.705	1.070	%39.5	%54.1	متوسطة
14	2.000	0.953	%47.6	%40	منخفضة
الوسط الحسابي ككل					2.518

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.21).

يتبين لنا من نتائج الجدول (6). إن فقرات الابداع جاءت مستوى أهمية نسبية مختلفة ما بين (متوسط-منخفض)، إذ حصلت الفقرة رقم (12) التي تنص على " تُجري عمليات جراحية دقيقة وعلى غرار ما مطبق في المستشفيات العالمية " جاءت في المرتبة الاولى بوسط حسابي (2.978). عند مستوى أهمية نسبية (59.7%)، وهي متوسطة، أما الفقرة (14) التي تنص على " تُجري معظم الفحوصات الطبية المطلوبة داخلياً " فقد جاءت في المرتبة الأخيرة. بوسطها الحسابي (2.000) عند مستوى أهمية نسبية (40%) وهي منخفضة، وتشير هذه النتائج بأن المستشفى عينة البحث تمتلك الكوادر التي تؤهلها على اجراء عمليات جراحية وفقاً لمعايير عالمية من خلال الاستعانة بعض الأحيان بالتكنولوجيا الحديثة في تنظيم العلاجات الا إن هذا المستوى من الابداع والقدرة لدى المستشفى عينة البحث لا يحظى بقبول المرضى والمراجعين لها إذ يقابلها قصور في بعض الجوانب الأخرى المتعلقة بإجراء بعض الفحوصات والاختبارات مما يضطرهم إلى الخروج من المستشفى لأجرائها لهم في العيادات والمختبرات الخاصة. وما يؤكد النتائج، هو قيم معاملات الاختلاف، والتي جاءت جميع قيمها عند نسبة مئوية أقل من (50%). والتي تشير إلى التشتت المنخفض في مستوى إجابات افراد العينة محل الدراسة، وهذا ما يعكس تجانس وتقارب وجهات نظرهم نحو الابداع لدى الكوادر الطبية في المستشفى عينة البحث.

البعد الثالث: المسؤولية الاجتماعية

يبين الجدول (7). الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، والأهمية النسبية لفقرات البعد الثالث، بعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات، التي تم جمعها بواسطة الاستبانة.

الجدول (7) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات المسؤولية الاجتماعية

ت	الفقرات				مؤشر الأهمية النسبية
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية	
15	تساهم بأنشطة تطوعية تستهدف توعية المجتمع				متوسطة

16	تدعم الأسباب الجيدة في الحفاظ على البيئة كقرز النفقات الطبية في حاويات خاصة	2.859	1.015	%35.5	%57.1	متوسطة
17	يحمل الأطباء سلوكيات أخلاقية عالية في التعامل مع المرضى	2.769	1.005	%36.2	%55.3	متوسطة
18	تستجيب لشكاوى المرضى بموضوعية	2.679	1.025	%38.2	%53.5	متوسطة
19	تهتم بتقديم الرعاية اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة	2.705	0.869	%32.1	%54.1	متوسطة
20	تمتنع عن إجراء أي عمليات جراحية تتعارض مع القوانين والتشريعات النافذة	2.782	0.831	%29.8	%55.6	متوسطة
21	تقلص نسبة حدوث الأخطاء الطبية عند إجراء العمليات الجراحية للمرضى	3.038	1.024	%33.7	%60.7	متوسطة
الوسط الحسابي ككل		2.796				

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.21).

يتبين لنا من نتائج الجدول (7). إن جميع فقرات بعد المسؤولية الاجتماعية جاءت عند مستوى أهمية نسبية متوسطة، إذ حصلت الفقرة (21) التي تنص على " تقلص نسبة حدوث الأخطاء الطبية عند إجراء العمليات الجراحية للمرضى " جاءت في المرتبة الاولى، وبوسط حسابي (3.038)، عند مستوى أهمية نسبية (60.7%)، وهي متوسطة، أما الفقرة (18). التي تنص على " تستجيب لشكاوى المرضى بموضوعية" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بوسطها الحسابي (3.679) عند مستوى أهمية نسبية (53.5%) وهي متوسطة، وتشير تلك النتائج إلى إن المستشفى عينة البحث تحاول قدر المستطاع تقليل نسبة حدوث الخطأ الطبي أثناء اجرائها للعمليات الجراحية من خلال التزامها بتعليمات وضوابط وزارة الصحة بغية عدم حصول تعارض مع القوانين النافذة ، الا إن هذا الاهتمام ينحصر فقط ضمن أداء العمل الإداري وفيما يخص المرضى لا تستجيب الإدارة للشكاوى التي تقدم من قبل المرضى والمراجعين بكل موضوعية أو تعمل على حل مشاكلهم أو تعزيز سبل التفاهم والتفاعل فيما بينهم، وما يؤكد النتائج قيم معاملات الاختلاف، والتي جاءت جميعها عند نسبة مئوية قيمها أقل من (50%). والتي تشير إلى التشتت المنخفض في إجابات افراد العينة المبحوثة، والتي تعكس تجانس وتقارب، وجهات نظرهم، نحو مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية، من قبل إدارة المستشفى عينة البحث.

5.2 اختبار الفرضيات:

أ- فرضيات الارتباط:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين المناخ الاخلاقي والسمعة التنظيمية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الجدول (8) نتائج الارتباط بين المناخ الاخلاقي والسمعة التنظيمية

المتغير التفسيري	المتغير الاستجابي
السمعة التنظيمية	المناخ الاخلاقي
	*0.255
	0.027
	75
	N

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS).

نلاحظ من نتائج الجدول (8) اختبار الفرضية الاولى وتشير نتائجها إلى وجود علاقة ارتباط بين المناخ الأخلاقي والسمعة التنظيمية في المستشفى عينة البحث، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بينهما (0.255) عند مستوى معنوية (0.05)، وهي قيمة إيجابية ضعيفة تؤثر إلى العلاقة بين المتغيرين، ويشير هذا الارتباط إلى أنه كلما تمتعت إدارة المستشفى عينة البحث من خلال قياداتها الإدارية والفنية بتوفير المناخ الأخلاقي ضمن معاملاتها مع المرؤوسين والمرضى كلما أدى ذلك إلى تعزيز السمعة التنظيمية لدى المستشفى عينة البحث، وتعكس هذه النتيجة تطابقاً مع المنطق النظري، أي النتائج جاءت لتؤشر إمكانية إحداث تعاضد بين المناخ الأخلاقي والسمعة التنظيمية من أجل التكامل للوصول إلى إدارة لديها القدرة على تنمية الشعور بالارتياح من قبل الكوادر العاملة فيها فضلاً عن المرضى. وبالتالي تقبل الفرضية الاولى بصيغة الاثبات والتي تنص على: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين المناخ الاخلاقي والسمعة التنظيمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ب- فرضيات التأثير:

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير مباشرة ذات دلالة احصائية للمناخ الاخلاقي على السمعة التنظيمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول (9): نتائج أثر المناخ الاخلاقي في السمعة التنظيمية

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	معامل الانحدار			Df درجة الحرية		F المحسوبة	.*Sig مستوى الدلالة	R ²	R
		β	B0	المتغير						
0.000	2.827	0.314	0.321	المناخ الاخلاقي	1	الانحدار	7.991	0.000	0.099	0.314
					73	البواقي				
					74	المجموع				

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.21).

تظهر نتائج الجدول (9) أن هناك أثر ذو دلالة معنوية للمناخ الاخلاقي في السمعة التنظيمية في المستشفى عينة البحث، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.099)، وتمثل القوة التفسيرية التي تفسر ما نسبته (9.9%) من التباين الحاصل في السمعة التنظيمية لدى المرضى الراقيين في المستشفى عينة البحث ناتج عن التغيرات التي تحدث من خلال عمل القيادات الإدارية والفنية في المستشفى محل البحث على تهيئة مناخ وبيئة عمل تسودها القيم الاخلاقية والمثل العليا والاحترام المتبادل، إما النسبة المتبقية تعود لعوامل اخرى لم تدخل في نموذج البحث، وهذا ما تؤكد قيمة (F) التي بلغت (7.991) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها (3.94) عند درجة حرية (74) وعند مستوى دلالة إحصائية (0.00) أقل من مستوى معنوية (0.05)، وبلغت قيمة معامل الانحدار (B) (0.321)، وكذلك قيمة معامل (β) التي بلغت قيمتها (0.314)، وهذا يعني أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في قيمة معامل الانحدار سيؤدي إلى تعزيز السمعة التنظيمية لدى المستشفى عينة البحث، وما يؤكد تلك النتيجة قيمة (t) التي بلغت قيمتها (2.827) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (1.990) عند درجتي حرية (1,74) تحت مستوى معنوية (0.05)، وبالتالي تؤكد صحة الفرضية الثانية بصيغة الاثبات والتي تنص على: توجد علاقة تأثير مباشرة ذات دلالة احصائية للمناخ الاخلاقي على السمعة التنظيمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

6. الاستنتاجات والتوصيات:

6.1 الاستنتاجات:

أ- فيما يتعلق بالمناخ الأخلاقي الذي تعمل القيادات الإدارية في المستشفى عينة البحث على توفيره وتشكيله جاء بمستوى أهمية منخفضة، ويفسر الباحث تلك النتيجة إلى أن إدارة المستشفى تبادر باحترام توقيتات الدوام الرسمي من أجل اظهار نفسها بمظهر

القنوة امام مرؤوسيهها، الا ان ذلك لا يبرز لديها في جوانب اخرى كعدم اختيارها لمعيار الكفاءة للمفاضلة بين موظف وآخر، وكذلك من جانب التزامها بالوعود والمهام الموكلة إليها، مما انعكس ذلك في اضعاف مستوى المناخ الأخلاقي المحيط بالعمل.

ب- أظهرت نتائج التحليل الوصفي للدراسة أن إدراك او تصور أفراد العينة تجاه السمعة التنظيمية للمستشفى عينة البحث جاءت بنسبة أهمية متوسطة للمتغير ككل، وكذلك للأبعاد الفرعية باستثناء بعدين هما (جودة الخدمة والابداع) حيث جاءت بنسبة أهمية (منخفضة)، ويفسر الباحث ذلك إلى أن المستشفى تتصف بدرجة متوسطة من السمعة التي تنعكس في تصورات وانطباعات المرضى والمراجعين عن الإجراءات والخدمات التي تقدمها المستشفى عينة البحث والتي تجعلهم أقل رضا في تحقيق الأهداف الشخصية.

ت- تبين من النتائج أن هناك علاقة ارتباط بين المناخ الأخلاقي الذي توفره القيادة والسمعة التنظيمية من وجهة نظر افراد العينة في المستشفى عينة البحث، حيث كانت العلاقة إيجابية ضعيفة، وتفسر تلك النتيجة إلى أنه كلما تبنت إدارة المستشفى عينة البحث من خلال قياداتها توفير المناخ الأخلاقي الذي تسوده القيم الثقافية الأخلاقية ضمن معاملاتها مع كوادر المستشفى كلما انعكس ذلك ايجاباً والى حد معين في سلوكياتهم مع المرضى وبالتالي أدى ذلك إلى تعزيز سمعتها التنظيمية.

ث- يتبين من النتائج وجود أثر ذو دلالة معنوية للمناخ الأخلاقي في السمعة التنظيمية في المستشفى عينة البحث، اذ تبين بان التباين الحاصل في السمعة التنظيمية لدى المرضى الراقدين في المستشفى عينة البحث ناتج عن ممارسة القيادات في المستشفى نحو التغير نحو المناخ الأخلاقي، وعليه يتبنى الباحثان الاستنتاج بأن حرص إدارة المستشفى في دعم وتشجيع وبناء المناخ الأخلاقي بين الافراد العاملين سيساهم في تعزيز السمعة التنظيمية للمستشفى عينة البحث.

6.2 التوصيات:

أ- ضرورة معالجة إدارة المستشفى جوانب القصور المترتب عن ضعف توفير بيئة مشجعة وداعمة للتفاعل والعمل الجماعي بين العاملين.

ب- ضرورة اشراك إدارة المستشفى جميع المرؤوسين في وضع رؤية ورسالة المستشفى من خلال وضع صندوق للمقترحات في كل الاقسام.

ج- ضرورة تبني ادارة المستشفى فكرة تكامل الأدوار فيما بين المرؤوسين من اجل تعزيز الثقة بأنفسهم وتقريب وجهات النظر المختلفة بين الافراد العاملين.

ح- ضرورة اهتمام إدارة المستشفى بتوفير كافة المستلزمات والخدمات الضرورية داخل المستشفى من اجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة.

خ- معرفة السبب من قبل إدارة المستشفى وراء خروج المرضى من المستشفى لإجراء الفحوصات وتلقي العلاج احياناً والذي يعتبر كمؤشر سلبي لسمعة المستشفى.

د- حث إدارة المستشفى على الاستجابة لشكاوى المراجعين والمرضى الراقدين في المستشفى بموضوعية باعتباره مسؤولية اجتماعية قانونية وأخلاقية.

المصادر:

1. تقرير منظمة الشفافية الدولية (الائتلاف العالمي ضد الفساد). (2021)، مؤشر مدركات الفساد، www.transparency.org/cpi، ص3.
2. الجابري، فرح قاسم محمد. (2020). دور حوكمة الشركات في تحسين السمعة (دراسة تحليلية مقارنة في بعض شركات الاتصالات). رسالة ماجستير غير منشورة في التخطيط الاستراتيجي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
3. جرادات، ناصر وابو الحمام، عزام. (2013). المسؤولية الاخلاقية والاجتماعية للمنظمات. عمان، الاردن: اثراء للنشر والتوزيع.

4. الدجاني، ياسمين محمد ناصر. (2018). درجة ممارسة القيادة الأخلاقية لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير منشورة.
5. الزبيدي، ناظم جواد والعزى، صفا عدنان. (2021). تأثير الذكاء الشعوري في سمعة المنظمة / بحث ميداني لعينة من المصارف الأهلية في بغداد. مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد: 2، العدد: 3، الصفحات 169-187.
6. سعود، ربيع ياسين وحسين، مروان صباح وسعود، زيد ياسين. (2020). التسويق الوردي وتأثيره على السمعة التنظيمية (بحث تطبيقي في شركة فلورمار للتجميل). مجلة الدنانير، المجلد: 1، العدد: 18، الصفحات 335-364.
7. سعيد هاهما، حكمت محمد. (2020). درجة تطبيق الإدارات المدرسية لمبادئ القيادة الرشيدة وعلاقتها ببناء السمعة التنظيمية من وجهة نظر معلمي المدارس الخاصة في لواء الجامعة. رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية في كلية العلوم التربوية، جامعة ال البيت.
8. الشامي، ساجدة ابراهيم. (2020). العوامل المؤثرة على السمعة التنظيمية المدركة في القطاع العام الاردني. رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة اليرموك.
9. الصالح، حاتم علي حيدر. (2019). السمعة المؤسسية: دراسة وصفية لتطور المفهوم وأساليب القياس. مجلة الباحث الإعلامي، العدد: 49، الصفحات 49-71.
10. الظالمي، محمد جبار هادي. (2016). الذكاء الاستراتيجي وأثره في تعزيز سمعة المؤسسات التعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء واعضاء مجالس المعاهد التقنية في (كربلاء، بابل، النجف، الكوفة). مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد: 18، العدد: 1، الصفحات 6-33.
11. العساف، صالح (1996)، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية، الرياض: العبيكان، ص27.
12. عمر، اريج طاهر نعمان. (2020). تحسين جودة حياة العمل في المنظمات الصحية في إطار القيادة الأخلاقية – دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى صلاح الدين العام، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت.
13. الفتلاوي، ميثاق هاتف. (2017). العلاقة بين القيادة الرشيدة وبناء السمعة التنظيمية من خلال الدور الوسيط للالتزام التنظيمي بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات. مجلة المثلى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد: 7، العدد: 4، الصفحات 23-48.
14. مصطفى، عزه جلال. (2021). تحسين السمعة التنظيمية للمدرسة الثانوية العامة في مصر على ضوء القيادة الريادية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد: 45، الجزء: 4.
15. منال، بو سعدة، وامينة، بشيري. (2020). علاقة الذكاء الوجداني باتخاذ القرار لدى المراهقين بالثانوية. مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في شعبة: علم النفس. جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس.
16. النجار، محمد سمير. (2018). أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية: الدور المعدل للثقة التنظيمية، دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط.

17. Al Halbusi, H., Tang, T. L. P., Williams, K. A., & Ramayah, T. (2022). Do ethical leaders enhance employee ethical behaviors? *Asian Journal of Business Ethics*, 1-31.
18. Ayub, A., Khan, A. J., Ahmed, T., & Ansari, M. A. A. (2022). Examining the Relationship between Ethical Climate and Burnout Using Role Stress Theory. *Review of Education, Administration & Law*, 5(1), 01-09
19. Bibi, S., Khan, A., Hayat, H., Panniello, U., Alam, M., & Farid, T. (2022). Do hotel employees really care for corporate social responsibility (CSR): A happiness approach to employee innovativeness. *Current Issues in Tourism*, 25(4), 541-558.
20. Fauzan, N. (2022, April). The Effect of Corporate Social Responsibility to Corporate Reputation on Word of Mouth Toward Customer Trust. In *GMPI Conference Series* (Vol. 1, pp. 29-41).
21. Novitasari, D., Radita, F. R., Sukriyah, S., Jumiran, J., & Asbari, M. (2022). From Islamic Leadership to Ethical Climate and Innovative Work. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(2), 300-310.
22. Ridwan, R., & Mayapada, A. G. (2022). Does sharia governance influence corporate social responsibility disclosure in Indonesia Islamic banks? *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 12(2), 299-318.

Warith Scientific Journal

23. Saeed, I., Khan, J., Zada, M., Zada, S., Vega-Muñoz, A., & Contreras-Barraza, N. (2022). Linking Ethical Leadership to Followers' Knowledge Sharing: Mediating Role of Psychological Ownership and Moderating Role of Professional Commitment. *Frontiers in Psychology*, 13, 841590-841590.
24. Sarannee, U. (2022). Ethical Leadership: Factors Affecting Happiness Organizations. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews (IJSASR)*, 2(2), 17-28
25. Zahrani, A. A. (2022). Developing a new model of ethical leadership. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(3), 211-198.

الملاحق: الاستبانة

1- فقرات الاستبانة الخاصة بقياس المناخ الأخلاقي:

أولاً المناخ الأخلاقي: وهو يشير الى الثقافة السائدة ضمن بيئة المستشفى والتي تكون داعمة ومشجعة للسلوك الاخلاقي والانساني الصحيح بين الافراد العاملين.					
إدارة المستشفى عينة البحث	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1 تكمل المهام الموكلة اليها بكل امانة					
2 تعد مثلاً للنزاهة والسيرة الحسنة					
3 تحترم أوقات الدوام الرسمي قبل المرؤوسين					
4 تسامح المخطئ إذا بادر بتقديم الاعتذار					
5 تعترف بالأخطاء امام المرؤوسين					
6 تلتزم بالوعود التي تقطعها على نفسها					
7 تتجنب تفضيل فرد على اخر الا وفقاً للكفاءة					

2- الاستبانة الخاصة بقياس السمعة التنظيمية:

ثانياً السمعة التنظيمية: مجموعة من التصورات والانطباعات التي تتكون لدى المرضى والمراجعين عن المستشفى، كمحصلة نهائية عن الاجراءات المتبعة او الخدمات التي قدمتها خلال فترة زمنية سابقة.					
أ جودة الخدمة: وتشير الى نوعية ومستوى الخدمات التي يقدمها المستشفى الى المراجعين والمرضى كالأمان والعطف والاحترام.					
في المستشفى عينة البحث	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1 تكون الرداهات الخاصة بالمرضى نظيفة					
2 تتميز صالات الانتظار بكونها مريحة تليق بالمرضى					
3 تتميز وجبات الطعام الخاصة بالمرضى بمستوى عال من الجودة					
4 يمتاز الممرضون بالدقة في اعطاء الادوية					
5 يتمتع الاطباء بمستوى عال من الكفاءة في تقديم الخدمات الطبية					
6 يتعامل الاطباء بلطف مع المرضى					
7 تتوافر جميع الادوية المطلوبة داخل صيدلية المستشفى					
ب الابداع: هو الاستخدام والتوظيف للأساليب والطرق الحديثة والابداعية للوصول الى حالة من التميز في تقديم الخدمة الصحية.					

	المستشفى عينة البحث	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
8	توفر نظام محوسب لحفظ السجلات الطبية وحمايتها من التلف والضياع					
9	تستخدم التقنيات الحديثة في معظم مجالات التشخيص الطبي للأمراض					
10	تستجيب بسرعة للحالات الطارئة					
11	تصرف العلاج للمرضى بموجب وصفة الكترونية ترسل نسخة منها الى الصيدلية					
12	تُجري عمليات جراحية دقيقة وعلى غرار ما مطبق في المستشفيات العالمية					
13	تستخدم نظام الكتروني لتنظيم مواعيد العلاج للمرضى					
14	تُجري معظم الفحوصات الطبية المطلوبة داخلياً					
ت	المسؤولية الاجتماعية: هي التزام انساني واخلاقي وقانوني والذي يعكس الرغبة الحقيقية والصادقة لتحقيق خدمة ورفاهية المجتمع من خلال مجموعة من الممارسات والانشطة التي تتبعها المستشفى.					
	المستشفى عينة البحث	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
15	تساهم بأنشطة تطوعية تستهدف توعية المجتمع					
16	تدعم الأسباب الجيدة في الحفاظ على البيئة كفرز النفايات الطبية في حاويات خاصة					
17	يحمل الاطباء سلوكيات اخلاقية عالية في التعامل مع المرضى					
18	تستجيب لشكاوى المرضى بموضوعية					
19	تهتم بتقديم الرعاية اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة					
20	تمتنع عن اجراء أي عمليات جراحية تتعارض مع القوانين والتشريعات النافذة					
21	تقلص نسبة حدوث الأخطاء الطبية عند اجراء العمليات الجراحية للمرضى					