

دور العلاقات الإنسانية في تعزيز السمعة التنظيمية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأطباء والمرضى الراقيدين في مستشفى صلاح الدين العام(*)

أ.د. ناجي عبدالستار محمود

جامعة تكريت
كلية الإدارة والاقتصاد

Naje.abdulsattar@tu.edu.iq

الباحث: مصطفى مؤيد عبدالوهاب

جامعة تكريت
كلية الإدارة والاقتصاد

st.tu.edu.iq@2021.55cade

ISSN 2709-6475 DOI: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2022.3.4.3>

تأريخ النشر ٢٠٢٢/١٠/٣٠

تأريخ قبول النشر ٢٠٢٢/٧/١

تأريخ استلام البحث ٢٠٢٢/٥/٢٢

المستخلص

هدف البحث بشكل رئيس إلى تحديد طبيعة العلاقة لتأثير المتغير المستقل (العلاقات الإنسانية) في المتغير المعتمد (السمعة التنظيمية) في المستشفى المبحوث. وتمثلت مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الذي ينص على ما هو دور العلاقات الإنسانية في تعزيز السمعة التنظيمية؟

ولقد عمد الباحثان إلى اختيار المنهج الوصفي - التحليلي بُغية تفسير وتحليل البيانات المستخدمة، كما اعتمد البحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الخاصة بالعينة المبحوث، ولكي يصل البحث إلى أهدافه الموضوعية، ويقدم إجابات دقيقة ووافيه للتساؤلات المطروحة، فلقد تم اختار عينتين، إذ بلغ حجم العينة الأولى (80) طبيباً، في حين بلغ حجم العينة الثانية (86) مريضاً، وبلغ مجموع الاستبانات المستردة التي تصلح للتحليل ما مجموعه (150) استبانة لكلا العينتين، أي ما نسبته (90%) من مجموع الاستبانات الموزعة.

وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات ولعل من أبرزها: أن هناك علاقة ارتباط بين العلاقات الإنسانية والسمعة التنظيمية من وجهة نظر أفراد العينة في المستشفى المبحوث، إذ كانت العلاقة إيجابية وقوية، وفي ضوء هذه الاستنتاجات حدد البحث مجموعة من المقترحات ولعل من أهمها ينبغي على إدارة المستشفى مراجعة سياسة تعاملاتها مع المرووسين وإشاعة ثقافة الاحترام المتبادل بين جميع العاملين في المستشفى بغض النظر عن مستوياتهم التنظيمية أو عناوينهم الوظيفية عن طريق التواضع وتقدير الظروف الإنسانية لهم.

الكلمات المفتاحية: العلاقات الإنسانية، السمعة التنظيمية، مستشفى صلاح الدين العام.



مجلة اقتصاديات الأعمال

المجلد (٣) العدد (٤) ٢٠٢٢

الصفحات: ٤٥-٦٦

(*) البحث مستل من رسالة الماجستير للباحث الأول.

The Role of Human Relations in Enhancing Organizational Reputation

An exploratory study of the opinions of a sample of doctors and patients admitted to Salah El-Din General Hospital

Abstract

The main objective of the research is to determine the nature of the relationship to the effect of the independent variable (human relations) on the dependent variable (organizational reputation) in the hospital in question.

The research problem was represented by the main question, which states what is the role of human relations in enhancing organizational reputation?

The two researchers chose the descriptive-analytical approach in order to interpret and analyze the data used. The research also adopted the questionnaire as a main tool for collecting data on the researched sample, and in order for the research to reach its set goals, and provide accurate and adequate answers to the questions posed, two samples were chosen, as the sample size reached The first sample was (80) physicians, while the size of the second sample was (86) patients, and the total of the recovered questionnaires that were suitable for analysis was a total of (150) questionnaires for both samples, ie (90%) of the total distributed questionnaires.

The research reached a set of conclusions, perhaps the most prominent of them: that there is a correlation between human relations and organizational reputation from the point of view of the sample members in the hospital in question, where the relationship was positive and strong, and in light of these conclusions, the research identified a set of proposals, perhaps the most important of which should be the hospital management Reviewing the policy of its dealings with subordinates and spreading a culture of mutual respect among all hospital employees, regardless of their organizational levels or job titles, through humility and appreciation of the human conditions for them.

Key words: human relations, organizational reputation, Salah El-Din General Hospital.

المقدمة:

لقد زادت التطورات التي تشهدها المنظمات في الالفية الجديدة، والتي نتج عنها مجموعة من التغييرات التكنولوجية والاجتماعية، فضلاً عن شدة المنافسة، إذ كانت ولا زالت منظمات الأعمال بشكل عام ومنظمات القطاع الحكومي على وجه الخصوص تجتهد في سبيل المواكبة واللاحق بركب هذه التغيرات، عن طريق تبني أنماط جديدة تتناسب معها مثل العلاقات الإنسانية، إلا أنه لا يزال هنالك من التحديات ما يؤثر في السمعة التنظيمية وتبنيها من قبل المنظمات التي يُعبر عنها بانطباعات أو تصورات أصحاب المصلحة عن المنظمة وخدماتها، وموقفها القانوني تجاه المجتمع والبيئة خلال مدة من الزمن، والتي تسهم في تعزيز سمعة المنظمة أو المحافظة عليها بأقل تقدير، بُغية الحفاظ على مكانتها وصورتها لدى أصحاب المصلحة بشكل عام والزبائن بشكل خاص.

المبحث الأول: منهجية البحث:

أولاً: مشكلة البحث:

واجهت المنظمات الصحية الحكومية كغيرها من منظمات القطاع العام كنتيجة للظروف الصعبة التي كان ولا يزال يمر بها بلدنا كنتيجة لسوء الإدارة والسلوك وما رافقها من الأزمات الاقتصادية والمالية والأمنية، ناهيك عن انتشار آفة الفساد المالي والإداري والمحسوبية، فضلاً عن هيمنة البيروقراطية التقليدية على أسلوب الإدارة والهياكل التنظيمية غير المرنة، التي أسهمت مجتمعة بالتأثير في جودة الخدمات الصحية المقدمة إلى المرضى وأدائها بشكل عام، مما انعكس سلباً على انطباعات أفراد المجتمع تجاه السمعة التنظيمية للمنظمة، وهذا ما تم ملاحظته بالفعل عن طريق توجه المرضى إلى المستشفيات الأهلية تارة أو السفر خارج البلد تارة أخرى، الأمر الذي يتطلب من إدارة المستشفى المبحوث بضرورة معالجة هذه المشاكل والتحديات عن طريق تبني جميع الأساليب التي تسهم في تعزيز سمعتها التنظيمية، وفي ضوء ما تقدم تتمحور مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الذي مفاده (ما دور العلاقات الإنسانية في تعزيز السمعة التنظيمية؟) وتتنبثق من التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ما مدى توافر سلوكيات العلاقات الإنسانية في المستشفى المبحوث؟
٢. ما مستوى السمعة التنظيمية في المستشفى المبحوث من وجهة نظر المرضى الراقيين فيها؟
٣. هل توجد علاقات ارتباط بين ابعاد ومتغيرات البحث في المستشفى المبحوث؟
٤. هل توجد علاقات تأثير بين ابعاد ومتغيرات البحث في المستشفى المبحوث؟

ثانياً: أهمية البحث:

وتتمثل أهمية البحث بالآتي:

١. التعامل مع متغيرين هامين في تحديد نجاح واستمرار وديمومة المنظمات الصحية، وهي العلاقات الإنسانية والسمعة التنظيمية، إذ أن الارتباط بينهم له دور فعال في القدرة على النجاح.
٢. المساهمة برغد وإثراء المكتبة العراقية بالإضافة للمعرفية المتواضعة في مجال نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي.
٣. تتجلى أهمية الدراسة بالنسبة للقطاع الصحي الحكومي في البلد الذي يشهد تأثراً ملحوظاً بالظروف والتحديات، مقارنة بباقي القطاعات الصحية للدول الأخرى.

٤. تقديم الأسس العلمية السليمة التي يمكن أن تستفيد منها منظمة ومجتمع الدراسة في وضع استراتيجيات جديدة وتبني وترسيخ مفاهيم مناسبة للعلاقات الإنسانية من أجل المساهمة في تعزيز السمعة التنظيمية للمستشفى المبحوث.

ثالثاً: أهداف البحث:

هدف البحث بشكل رئيس إلى معرفة دور العلاقات الإنسانية في تعزيز السمعة التنظيمية في المستشفى المبحوث، وينبثق عن هذا الهدف الرئيس عدداً من الأهداف الفرعية التي تتمثل بالآتي:

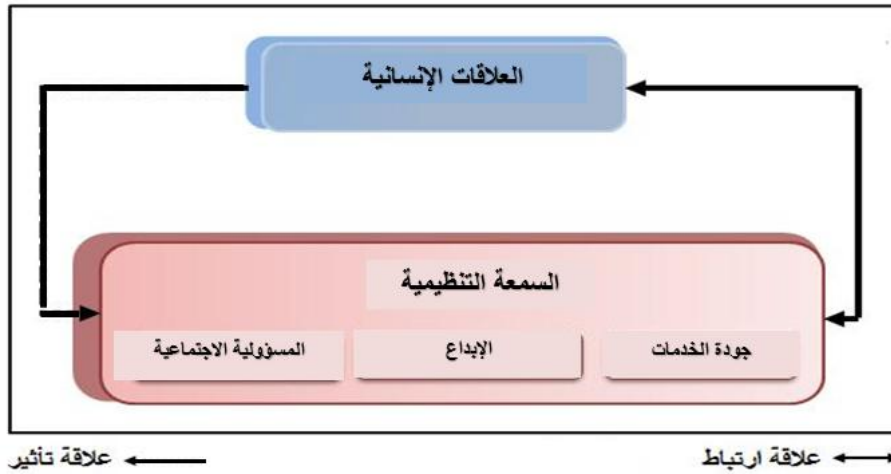
١. التعرف على مستوى السمعة التنظيمية للمستشفى المبحوث من وجهة نظر المرضى الراقيدين فيها.

٢. التعرف على مدى وجود علاقات ارتباط بين متغيرات وأبعاد البحث في المستشفى المبحوث.
٣. التوصل إلى مدى وجود علاقات تأثير معنوية بين متغيرات وأبعاد البحث في المستشفى المبحوث.

رابعاً: التعريفات الإجرائية:

١. العلاقات الإنسانية: وهي قدرة القادة على إقامة أفضل العلاقات الإنسانية بين الأفراد العاملين داخل المستشفى التي تنعكس بدورها على قوة النظام وتماسك مكوناته الداخلية.
٢. السمعة التنظيمية: مجموعة من التصورات والانطباعات التي تتكون لدى المرضى والمراجعين عن المستشفى، كمحصلة نهائية عن الإجراءات المتبعة أو الخدمات التي قدمتها خلال فترة زمنية سابقة.

خامساً: المخطط الفرضي للبحث:



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

سادساً: فرضيات البحث

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

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير مباشرة ذات دلالة معنوية للعلاقات الإنسانية في السمعة التنظيمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

سابعا: منهج البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في التعامل مع معطيات البحث النظرية والتطبيقية، إذ يقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة قيد البحث عن طريق الأدبيات التي تناولت الموضوع، فضلاً عن تحليل هذه الظاهرة ميدانياً عن طريق ما تم إجراؤه من توزيع لاستمارات الاستبانة وتحليلها للوصول إلى النتائج.

ثامناً: مجتمع وعينة البحث:

إن قرار الاختيار لميدان ومجتمع البحث ليس بالقرار السهل، بل هو قراراً له مسوغاته ومبرراته لما له من انعكاسات وآثار في معالجة مشكلة البحث، وتحقيق الأهداف المرسومة له، فضلاً عن الدقة والموضوعية والحيادية في نتائجه التي تمثل اختباراً عملياً لفرضياته هذا من الجانب الأول، ناهيك عن الأهمية الكبيرة التي يحظى بها الميدان المبحوث (مستشفى صلاح الدين العام) لما له من تماس بصحة وحياة أفراد المجتمع من الجانب الآخر وفيما يأتي أهم المسببات لهذا الاختيار:

١. أهمية المستشفى المبحوث بالنسبة لسكان محافظة صلاح الدين بشكل عام وقضاء تكريت بشكل خاص.

٢. ارتباط متغير البحث الرئيس (العلاقات الإنسانية) بدرجة كبيرة بالقطاع الصحي لما يتضمنه هذا القطاع من الحاجة إلى الجوانب الأخلاقية والمهارات السلوكية الإنسانية في التعامل مع المرضى.

٣. إن السمعة التنظيمية للمستشفيات الحكومية بشكل عام والمستشفى المبحوث بشكل خاص وما تشهده من تأثير بالتحديات والأزمات والمشاكل الاقتصادية والسياسية التي يشهدها البلد، وهذا ما يبرر لجوء الكثير من أفراد المجتمع إلى المستشفيات الخاصة.

وفي ضوء المبررات التي تم تناولها، فلقد اتخذ البحث من مجتمع الأطباء العاملين في (مستشفى صلاح الدين العام) من هم بصفة (مقيم دوري، مقيم أقدم، اختصاصي، استشاري) لقياس متغير (العلاقات الإنسانية)، أما فيما يخص متغير السمعة التنظيمية فلقد تم تناوله من وجهة نظر المرضى الراقيدين في المستشفى المبحوث لقياس تصوراتهم وانطباعاتهم عنها.

وتم تحديد حجم عينة البحث من الأطباء والمرضى الراقيدين بطريقة العينة العشوائية وفقاً لـ (Thompson, 2012: 59-60)، إذ بلغ حجمها (80) طبيباً، و(86) مريضاً، إذ قام الباحثان بتوزيع (166) استبانة على الأفراد المبحوثين في كلا العينتين وتم إعادة (150) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، أي إن نسبة الاستمارات الصالحة للتحليل إلى الموزعة بلغت (90%)، أما بخصوص وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في المستشفى المبحوث، فتم تناولها كما يأتي:

أ. وصف وتشخيص الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة من الأطباء:

بُغية تحديد خصائص أفراد العينة المبحوث من حيث (العمر المنقضي، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، العنوان الوظيفي، عدد سنوات الخدمة)، عمد الباحثان إلى استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف تلك الخصائص الديموغرافية والوظيفية، والجدول (1) يوضح تلك النتائج.

الجدول (1) توزيع خصائص الأطباء الديموغرافية والوظيفية

المتغير	الوصف	التكرارات	النسب المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	49	%65.3
	أنثى	26	%34.7
	المجموع	75	%100
العمر المنقضي	30 سنة فأقل	35	%46.6
	31-40 سنة	24	%32.0
	41-50 سنة	14	%18.7
	51-60 سنة	2	%2.7
	61 سنة فأكثر	-	-
	المجموع	75	%100
المؤهل العلمي	بكالوريوس	54	%72.0
	دبلوم عالي	4	%5.3
	بورد	15	%20.0
	أخرى	2	%2.7
	المجموع	75	%100
العنوان الوظيفي	مقيم دوري	19	%25.4
	مقيم أقدم	39	%52.0
	اختصاص	15	%20.0
	استشاري	1	%1.3
	أخرى	1	%1.3
	المجموع	75	%100
عدد سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل	33	%44.0
	5-10 سنة	18	%24.0
	11-15 سنة	9	%12.0
	16-20 سنة	9	%12.0
	21 سنة فأكثر	6	%8.0
	المجموع	75	%100

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

عن طريق نتائج الجدول (1) نستنتج الآتي:

١. **النوع الاجتماعي:** أن غالبية العاملين في مستشفى صلاح الدين هم من الذكور، إذ بلغت نسبتهم (%65.3)، بنما بلغت نسبة الإناث (%34.7)، وتشير تلك النتيجة إلى أن الكوادر الطبية نسبتها للذكور أعلى للذكور وذلك حسب طبيعة العمل ووجود الأقسام في المستشفى الذي يتطلب وجود جنس الذكور أكثر.

٢. **العمر المنقضي:** تبين النتائج أن أعلى نسبة بلغت للفئة العمرية (30 سنة فأقل)، إذ بلغت نسبتهم (%46.6)، وتليها الفئة العمرية (31-40 سنة) بنسبة (%32)، وتليه الفئة العمرية (41-50 سنة)، إذ بلغت نسبتهم (%18.7)، وأخيراً جاءت الفئة العمرية (51-60 سنة) بنسبة (%2.7) من إجمالي أفراد العينة المبحوث، وتشير هذه النتيجة إلى أن أغلب الكوادر الطبية محصورة بين (30-50 سنة) بنسبة إجمالية بلغت (%97.3). وهذا يدل على أن المستشفى لديها ما يكفي لتسيير أعمالها الوظيفية والطبية عن طريق فئة الشباب ومتوسطي الأعمار من الكوادر الطبية لديها.

٣. **المؤهل العلمي:** تبين النتائج أن غالبية أفراد العينة في المستشفى محل الدراسة هم ممن يحملون شهادة (بكالوريوس وبورد)، إذ بلغت نسبتهم (%72؛ %20) على التوالي، وتليها حملة شهادة (دبلوم عالي؛ وأخرى) بنسبة بلغت (%5.3؛ %2.7) على التوالي، وتشير تلك النتائج أن غالبية

العاملين من حملة شهادة (بكالوريوس وبورد)، إذ بلغت (92%) من المجتمع وتدل على قدرة أفراد العينة بالإجابة والتعرف على أسئلة الاستبانة وإدراك مضامينها.

٤. **العنوان الوظيفي:** أظهرت النتائج أن أعلى نسبة بلغت (25.4%) ممن عناوينهم الوظيفي (مقيم دوري)، ثم يليها ما نسبته (52%) للذين عناوينهم (مقيم أقدم)، وتليها ما نسبته (20%) من الذين عناوينهم (اختصاص)، وبلغت ما نسبته (1.3%) لكل من عناوينهم (استشاري؛ عناوين أخرى) على التوالي، وتشير هذه النتائج إلى غالبية العاملين ونسبة (77.4%) هم من الأطباء الحديثي التعيين، هذا ويمكن أن يكون دالة على قلة الخبرة في التعامل مع المرضى.

٥. **عدد سنوات الخدمة:** أظهرت النتائج أن أعلى نسبة بلغت (44%) ممن لديهم خدمة (5 سنوات فأقل)، ثم يليها ما نسبته (24%) للذين سنوات خدمتهم (5-10 سنة)، وتليها ما نسبته (12%) من لديهم (11-15؛ 16-20 سنة) على التوالي، وأقل نسبة بلغت (8%) لسنوات الخدمة (21 سنة فأكثر)، وتشير إلى أن هذه النتائج تتفق مع ما جاء في مضمون المؤهل العلمي، إذ أن غالبية العاملين على شهادة بكالوريوس وكذلك هناك رغبة لدى العاملين بالتقاعد المبكر.

ب. وصف وتشخيص الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة المرضى الراقدين:

للتعرف على خصائص أفراد العينة المبحوث من حيث (النوع الاجتماعي، العمر المنقضي، المؤهل العلمي، المهنة، عدد أيام الرقود في المستشفى)، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف تلك الخصائص الشخصية والوظيفية، والجدول (2) يوضح تلك النتائج.

الجدول (2) توزيع خصائص المرضى الراقدين الديموغرافية

المتغير	الوصف	التكرارات	النسب المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	39	52.0%
	أنثى	36	48.0%
	المجموع	75	100%
العمر المنقضي	30 سنة فأقل	27	36.0%
	31-40 سنة	21	28.0%
	41-50 سنة	18	24.0%
	51-60 سنة	7	9.3%
	61 سنة فأكثر	2	2.7%
	المجموع	75	100%
المؤهل العلمي	يقرأ ويكتب	2	2.7%
	ابتدائية	13	17.3%
	متوسطة	10	13.3%
	اعدادية	13	17.3%
	بكالوريوس	31	41.3%
	أخرى	6	8.0%
	المجموع	75	100%
المهنة	كاسب	23	30.7%
	موظف حكومي	29	37.7%
	موظف قطاع خاص	5	6.7%
	أخرى	18	24.0%
	المجموع	75	100%
عدد أيام الرقود في المستشفى	يومان فأقل	36	48.0%
	3-4 أيام	29	38.7%
	5 أيام فأكثر	10	13.3%
	المجموع	75	100%

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

عن طريق نتائج الجدول (2) نستنتج الآتي:

١. **النوع الاجتماعي:** أن غالبية شاغلي المستشفى من المرضى هم من الذكور (52%)، وتليها الإناث بنسبة مقاربة بلغت (48%)، وتُشير تلك النتيجة إلى حسب إحصائية إدارة المستشفى خلال فترة الدراسة.
٢. **العمر المنقضي:** تبين أن أعلى نسبة من أفراد العينة بلغت (36%) للفئة العمرية (30 سنة فأقل) وتليها الفئة العمرية (31-40؛ 41-50 سنة) بنسبة بلغت (28%؛ 24%) على التوالي، وأخيراً جاءت الفئة العمرية (51-60؛ 61 سنة فأكثر) بنسبة مئوية (9.3%؛ 2.7%) على التوالي من إجمالي أفراد العينة المبحوث، وتُشير هذه النتيجة إلى أن أغلب المرضى الراقيدين من الفئة العمرية (30-50 سنة) بنسبة إجمالية بلغت (88%). وتُشير تلك النتيجة إلى حسب إحصائية إدارة المستشفى خلال فترة الدراسة.
٣. **المؤهل العلمي:** تبين أن غالبية أفراد العينة في المستشفى محل الدراسة هم ممن يحملون شهادة (بكالوريوس)، إذ بلغت نسبتهم (41.3%) على التوالي، وتليها حملة شهادة (إبتدائي؛ متوسط؛ اعدادية) بنسبة بلغت (17.3%؛ 13.3%؛ 17.3%) على التوالي، وأخيراً جاء حملة شهادة (يقرأ ويكتب وأخرى) بنسبة (2.7%؛ 8.0%) على التوالي، وتُشير تلك النتائج أن غالبية المرضى الراقيدين لديهم القدرة على فهم وإدراك محتوى الاستبانة والقدرة في الإجابة على أسئلتها.
٤. **المهنة:** أظهرت النتائج أن غالبية الراقيدين هم من مهنة (كاسب وموظف حكومي)، إذ بلغت نسبتهم (37.7%؛ 30.7%) وتليها مهنة (أخرى) بنسبة (24.0%)، وأخيراً جاءت مهنة (موظف قطاع خاص) بنسبة (6.7%)، وبالتالي تُشير تلك النتائج إلى أن موظفين القطاع الخاص يرغبون بالذهاب إلى المستشفيات الخاصة.
٥. **عدد أيام الرقود في المستشفى:** أعلى نسبة بلغت (48%) ممن لديهم (يومان فأقل)، ثم يليها ما نسبتهم (38.7%) (3-4 أيام)، وأقل نسبة بلغت (13.3%) ممن لديهم (5 أيام فأكثر)، وتُشير تلك النتائج إلى أن غالبية المرضى ليس لديهم رغبة بالبقاء في المستشفى مقارنة بعدد أيام الرقود في المستشفى حسب آراء المرضى الراقيدين.

ثامناً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

١. استخدمت التكرارات، والنسب المئوية لوصف خصائص العينة المبحوث، فضلاً عن الوسط الحسابي والانحراف المعياري بُغية التعرف إلى اتجاهات الافراد المبحوثين لفقرات أداة البحث، وترتيبها حسب درجة الأهمية النسبية.
٢. معامل الاختلاف: وهو عبارة عن الانحراف المعياري مقسوم على الوسط الحسابي ويستخدم للتعبير عن مستوى تشتت إجابات افراد العينة ويكون التشتت منخفض عندما تكون النسبة (50%) وأقل، والعكس صحيح (غدير، ٢٠٠٣: ٢١٦).
٣. اختبار الفا كرونباخ للتعرف على مدى ثبات المقياس المستخدم.
٤. اختبار علاقة الارتباط (سبيرمان) لقياس علاقة الارتباط بين متغيرات البحث.
٥. اختبار الانحدار الخطي البسيط لبيان تأثير متغير مستقل على متغير معتمد واحد.

المبحث الثاني: الإطار النظري:**العلاقات الإنسانية:****أولاً: مفهوم العلاقات الإنسانية:**

ينبغي على جميع المنظمات، سواء كانت منظمات هادفة للربح أو غير هادفة للربح، لا بد أن تعمل على خدمة موظفيها وتتعامل معهم بشكل خاص، وتراعي مشاعرهم الإنسانية، وحاجاتهم الشخصية، وبالمقابل يؤدي الموظفون واجباتهم بثقة عالية (Hassan & Raheemah, 2021:70)، لذا يفترض على القائد الأخلاقي أن يهتم بمجالات التعامل مع العاملين في المنظمة، وأنه يفترض أن يتحرى التقدير والاحترام في معاملاتهم، وأن يتواضع معهم، ويحافظ على أسرارهم وينصت لهم، ويهتم بتلبية حاجاتهم، فضلاً عن مراعاة ظروفهم (العنفري، ٢٠١٤: ٢٤٠)، فالقادة الأخلاقيون يؤثرون على قرارات الموظفين بشأن إبداء الآراء أو التزام الصمت، مما يعني أن قيادة المنظمة مهمة جداً في هذه الحالة، إذ تدعم بقوة سلوك حرية التعبير، مما يجعل الموظفين واثقين من إبداء الآراء وتقبل النقد البناء، وتحسين أدائهم في العمل (Adawiyah, et.al., 2022:7)، وفي ذات السياق فإن أي نمط قيادي يتبع في المنظمة، سواء كانت منظمات هادفة للربح أو غير هادفة للربح، لا بد أن تعمل على خدمة موظفيها وتتعامل معهم بشكل خاص، وتراعي مشاعرهم الإنسانية، وحاجاتهم الشخصية، وبالمقابل يؤدي الموظفون واجباتهم بثقة عالية (Hassan & Raheemah, 2021:70)، وتساعد القيادة الأخلاقية الموظفين في الحصول على جو عمل أكثر إيجابية، كما أنها تعزز من رفاهيتهم، أي بعبارة أخرى أنها توفر حماية فعالة للموظفين، فضلاً عن تحفيز التمكين النفسي لديهم، وبالتالي زيادة مشاركتهم في العمل وتقليل الإرهاق العاطفي (Nanda, et.al., 2022:76)، ولقد عرفها الباحثان اجرائياً: وهي قدرة القادة على إقامة أفضل العلاقات الإنسانية بين الافراد العاملين داخل المستشفى والتي تنعكس بدورها على قوة النظام وتماسك مكوناته الداخلية.

ثانياً: أهمية العلاقات الإنسانية:

لقد ازدادت أهمية العلاقات الإنسانية والحاجة إليها بشكل ملفت للانتباه كنتيجة لدورها في تقوية الاحترام المتبادل بين الافراد العاملين، فضلاً عن المشاركة في عملية اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى ضرورة الاهتمام بهذا المفهوم عن طريق اهميته التي أشار إليها (الشمري وآخرون، ٢٠١٧: ١٤٧)، إذ ترتبط العلاقات الإنسانية للقائد الأخلاقي بمجموعة من المهارات ذات الصلة بالعمل مع الآخرين، إذ ينظر إليه كعضو فاعل في التنظيم، ويفترض عليه أن يتولى دوره كمؤسس داخل المنظمة، وتتعلق هذه المهارات بالكيفية التي يستطيع بها القائد أن يتعامل بنجاح مع الآخرين، كما يؤمن القادة الأخلاقيون بأن أهمية العلاقات الإنسانية تكمن بقوة عن طريق العلاقات المتناغمة بينهم وبين رؤوسهم وباقي أصحاب الآخرين هي عامل محدد قوي لنجاحهم المهني والشخصي جنباً إلى جنب مع نجاح رؤوسهم وزبائنهم والمنظمة بشكل عام، إذ إن الأولوية البارزة لهم هي تحقيق رفاهية المجتمع وليس مكاسبهم الشخصية (Ancho & Villadiego, 2022:45)، وينبغي القول بأن القائد الأخلاق يمكن من بناء العلاقات الإنسانية مع العاملين باعتماده مجموعة أمور وتتمثل تجنب المجاملة والمحابة في العمل على حساب العدالة التنظيمية، إقامة علاقات اجتماعية طيبة مع رؤوسه، والاخذ بنظر الاعتبار المشاعر والعواطف للعاملين والمساعدة في حل مشاكلهم، احترام وتقدير رؤوسه وتقدير حاجاتهم الشخصية، والتواضع والانصات والاهتمام في التعامل مع رؤوسه (الصويجي، ٢٠١٩: ١١-١٢).

السمعة التنظيمية:**أولاً: مفهوم السمعة التنظيمية:**

عَدَّ مصطلح السمعة التنظيمية جديد نسبياً وفقاً لـ (DeCarvalho)، إذ أن أول استخدام لهذا المصطلح كان في كتب وبحوث التسويق خلال الأربعة عقود الماضية، ثم ادخل هذا المفهوم بعد ذلك في أدب العلاقات العامة خلال العشر سنوات الأخيرة، كما أنه تميز بكثرة النقاشات والاختلافات بشأنه، إذ استخدم بكثرة في البحوث العلمية ولكن دون وجود معايير تحدده بشكل دقيق (الجابري، ٢٠٢٠: ٥٣)، وينبغي القول أيضاً بأن الدراسات والبحوث ذات الصلة بالسمعة التنظيمية تعد حديثة العهد، فلم تظهر حتى مطلع الألفية الثالثة، إذ برز فيها الاهتمام بمفهوم السمعة التنظيمية لمؤسسات القطاع الحكومي على اعتبار أنها تعكس وتعبّر عن الأداء الحكومي (الشامي، ٢٠٢٠: ١٤-١٥)، (Lohmann, 2016:3)، وهناك من يعدّها مفهوم متعدد الأبعاد، يتضمن عدداً من المكونات التي تتشكل بالاعتماد على المدركات، إذ أنها تعكس أفعالها وإجراءاتها لفترات زمنية سابقة التي تترك الأثر الواضح في توقعات عملائها مستقبلاً، فيما يتعلق بجودة خدماتها أو منتجاتها، وتعرف السمعة التنظيمية بأنها المحصلة أو النتيجة النهائية لمجموعة متنوعة من التفاعلات التي تحدث ما بين المنظمة وزبائنها أو أفرادها في المجتمع الذي تتواجد فيه، والتي تظهر على شكل مؤشرات أو معطيات كالثقة والوعي تجاه المنظمة والاحترام (مهدي وشمران، ٢٠١٧: ٢٧٩) في حين أشار (Irfan, et.al., 2020:3) إلى أنها انعكاساً لمجموعة من الأحكام والتقييمات والتقديرية الخاصة بالأشخاص ذوي الصلة والتفاعل أو المستفيدين من خدمات المنظمة أي بمعنى آخر كيف يقيم الناس إيجاباً أو سلباً أداء المنظمة، ولقد عرفها الباحثان إجرائياً بأنها: مجموعة من التصورات والانطباعات التي تتكون لدى المرضى والمراجعين عن المستشفى، كمحصلة نهائية عن الإجراءات المتبعة أو الخدمات التي قدمتها في فترة زمنية سابقة.

ثانياً: أهمية السمعة التنظيمية:

تؤدي أهمية السمعة التنظيمية دوراً بارزاً في جعل المنظمة مسؤولة أمام زبائنها عن الالتزام بجميع الوعود التي تطلقها عن طريق ما تقدمه من منتجات متميزة، فضلاً عن اعتبارها عامل جذب للكفاءات والمواهب والاحتفاظ بها وقد أشار كلا من (سعود وآخرون، ٢٠٢٠: ٣٤٦) و (Esenyel, 2020:35) إلى أهمية السمعة تكمن في النقاط الآتية:

١. تعد الوسيلة الفعالة التي تستخدمها المنظمة لإيصال رسائلها إلى أصحاب المصلحة والجمهور المستهدف.
٢. تعزز من الثقة والثبات لدى المنظمة خلال أوقات الأزمات.
٣. تعزز من صحة المنظمة عن طريق تشكيلها لمناخ عمل متميز.
٤. تعد عامل جذب لأفضل الموارد البشرية للعمل في المنظمة.
٥. تعد عامل جذب لمنظمات أخرى للدخول مع المنظمة في تحالفات استراتيجية، بما يسهم في توسعها أفقياً وعمودياً.

ثالثاً: أبعاد السمعة التنظيمية:

لقد تناول الباحثان والدراسات العلمية أبعاداً مختلفة ومتنوعة ذات صلة بمفهوم السمعة التنظيمية، ولعل سبب ذلك، هو نتيجة الاختلافات في طبيعة تلك الدراسات والبحوث ومجالات

تطبيقها، ولكن البحث الحالي تناول أبعاد (جودة الخدمة، الابداع، المسؤولية الاجتماعية) التي اعتمدها النموذج (الشامي: ٢٠٢٠).

١. جودة الخدمة:

ولقد حظي هذا المفهوم بأهمية كبرى في معظم الدراسات المرتبطة بالسمعة التنظيمية، نظراً لارتباطه بمفهوم الخدمة التي تمتاز بكونها غير ملموسة ومتلازمة مع من يقدمها، ولقد تباينت التعاريف لمفهوم جودة الخدمة، ولكنها جميعها تتفق بأنه مفهوم مشترك يجمع ما بين الجودة والخدمة والتي تعني تقديم خدمات للزبائن بالشكل والطريقة الصحيحة ومنذ المرة الأولى بما يشبع رغباتهم أو يتجاوزها (عمير وصلاح الدين، ٢٠١٧: ٢٢٩)، وتعرف بأنها عملية تتكون في الغالب من مجموعة من الأنشطة غير الملموسة، حيث يجري التفاعل خلالها بين الزبائن ومقدمي الخدمات (الربيعاوي والدراجي، ٢٠١٧: ٥٤)، وتسعى المنظمات دائماً إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تطابق المواصفات والمعايير العالمية، بما يحقق حاجات ورغبات الزبائن الحالية والمستقبلية التي تمثل الغاية الأساسية من خطط الإنتاج ذات الصلة بتقديم الخدمة (الحسناوي والكريطي، ٢٠٢١: ٧٣٣)، ولابد من الإشارة إلى أن لإدارة المنظمات الدور الأكبر في تحسين جودة المنتجات، عن طريق تهيئة بيئة تنظيمية محفزة للعاملين على تقديم كل ما هو جديد ومبتكر، فضلاً عن دور إدارة الموارد البشرية في تهيئة كوادر قادرة على تقديم منتجات وابتكار أساليب جديدة تسهم في تحقيق جانب الرضا لدى الزبائن عن المنظمة وبالتالي تعزيز سمعتها (Díaz & Martínez-Mediano, 2018:2-4).

٢. الإبداع:

يُعد الإبداع عاملاً حاسماً لجميع المنظمات بُغية تحسين مكانتها وموقفها الاقتصادي والتنافسي، فضلاً عن دوره البارز في تعزيز قدراتها على البقاء والاستدامة في ظل بيئة الأعمال الحالية التي تميزت بالتغيرات في هيكل المنافسة، وتنوع احتياجات الزبائن، وقصر دورة حياة المنتج والتسارع التكنولوجي، جميع هذه العوامل قد غيرت من أسس المنافسة وقواعدها، وكنتيجة للعوامل السابقة، أصبح الإبداع التنظيمي من أهم المتطلبات الرئيسة في الإدارات الحديثة للمنظمات التي تسعى لتحقيق النجاح والبقاء (محيميد، ٢٠١٩: ٩٥)، وإن المنظمات الناجحة يفترض أن لا تكتفي بالتوقف عند تحقيقها للكفاءة والفاعلية في منتجاتها وخدماتها، بل لابد لها من الانطلاق إلى ما هو أبعد من ذلك ولعل تفسير ذلك يُشير إلى الإبداع في تقديم المنتجات (محمد، ٢٠٢٠: ٢٦٩)، ومن هذا المنطلق فهو يجسد عن رغبة قادة المنظمة بإنجاز الأعمال بطريقة مميزة ومختلفة عن الآخرين، ويتحقق ذلك عن طريق حث المرووسين على التجديد والخروج عن المألوف، ويتجسد ذلك بتهيئة بيئة تنظيمية مناسبة ومشجعة للإبداع، وتهتم بالأفراد المبدعين وتدعمهم بما ينعكس على أداء المنظمة بشكل عام، فكلما كانت المنظمة يسودها نظام إداري مرن وغير معقد وتتصف بمناخ عمل مبني على الثقة بين الأفراد كلما زادت قدرتها على أن تكون أكثر ابداعاً وتجديداً (سعيد هاهما، ٢٠٢٠: ١٠٢)، وفي هذا الصدد لابد من التنويه بأن الأفراد 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).

٣. المسؤولية الاجتماعية:

لقد تم وصف المسؤولية الاجتماعية من قبل (Drucker) بأنه التزام يقع على المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، أي بمعنى آخر هو كيفية إدارة المنظمة لسلوكها بشكل أخلاقي وقانوني، وهذه الجهود لا تقتصر على كيفية إنتاج أو تقديم المنتج داخل المنظمة فقط، وإنما يمتد إلى تأثير أنشطتها وممارساتها على زبائنها والمجتمع بشكل عام (Omar & Larbi, 2020:55)، ويمكن تصور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات عن طريق أربعة أبعاد وهي أخلاقية، واقتصادية، وخيرية وقانونية، فإن التزام الشركة بالأسس واللوائح والتشريعات هي مسؤولية قانونية، واعتبار الزبائن أنهم جزء من قيمة المنظمة وتعمل على تصميم منتجات أو خدمات تلبي احتياجاتهم دون إجراء أي تظليل في آلية التسويق هي تمثل مسؤولية أخلاقية، فضلاً عن تركيزها على الأنشطة الخيرية وتحقيق جانب الرفاهية للجمهور واعتباره كجزء لرد الجميل للمجتمع (Fauzan, 2022:29-30)، وتستخدم المنظمات المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجيات تنافسية تسهم في بناء سمعة طيبة، والحفاظ على استمرارية أعمالها عن طريق إدامة العلاقات بجميع الأطراف، وهذا ما يتفق مع نظرية أصحاب المصلحة، التي تنص على أنه إذا كانت المنظمة تريد أن تحقق أهدافها بفعالية، فيفترض أن ترعى جميع أصحاب المصلحة، إذ تؤثر الأنشطة الخاصة بالمنظمات القطاع الصحي بشكل مباشر على البيئة والمجتمع الذي تعمل ضمنه (Ridwan & Mayapada, 2022:1-2)، فما يتعلق بالجانب البيئي فيفترض أن تكون محافظة على البيئة عن طريق إعادة استخدام النفايات وتقليل الانبعاثات لحماية الهواء والماء والتربة من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي تهتم بتحقيق التنمية المستدامة، إذ يُنظر حالياً إلى الاستدامة والتنمية المستدامة على أنها قضايا تهم المجتمع، فيفترض أن تكون متصلة في ثقافة المنظمة، وتتماشى مع سياساتها وإجراءاتها (Dhar, et.al., 2022:1).

المبحث الثالث: الجانب الميداني:

في هذا الجزء قام الباحثان باختبار مدى ثبات وصدق أداة القياس (الاستبانة)، كما تم تقديم تحليل وصفي لإجابات أفراد عينة البحث عن فقرات الاستبانة، عن طريق تحديد الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل عبارة وتحديد مؤشرات أهميتها النسبية وترتيبها ضمن البعد الذي تنتمي إليه وكانت وفق ما مرتبة في منهجية البحث والاستبانة، وهي كالآتي:

أولاً: ثبات وصدق المقياس:

أ. الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تقوم فكرة التجزئة النصفية على أساس قسمة فقرات المقياس على نصفين متجانسين ولغرض حساب الثبات على وفق هذه الطريقة تم استخدام جميع استمارات أفراد العينة وتم تقسيم فقرات استبانة (الأطباء) البالغ عددها (70) فقرة، حيث تم تقسيمها إلى نصفين يضم القسم الأول الفقرات الزوجية (35) والقسم الثاني الفقرات الفردية (35). وبعد الاختبار تبين أن نتائج معامل ارتباط بيرسون بين درجات النصفين للاستبانة بلغت (0.665) وباستخدام معادلة سيبرمان براون التصحيحية بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (0.835) وهو معامل ثبات مقبول جداً، وفي السياق نفسه تم تقسيم فقرات استبانة (المرضى) البالغ عددها (21) فقرة، إذ تم تقسيمها إلى نصفين يضم القسم الأول الفقرات الزوجية (10) والقسم الثاني الفقرات الفردية (11)، وبعد الاختبار تبين أن نتائج معامل ارتباط بيرسون بين درجات النصفين للاستبانة بلغت (0.707) وباستخدام معادلة سيبرمان براون التصحيحية بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (0.828) وهو معامل ثبات مقبول جداً.

ب. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي:

أن معامل (الفا كرونباخ) يزودنا بتقدير جيد جداً في أغلب الأحيان ولا سيما أن هذه الطريقة تعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، ولاستخراج الثبات على وفق هذه الطريقة تم استخدام جميع استمارات الدراسة ولكل متغير تم استخدام اختبار (الفا كرونباخ) وأن الحصول على ($\alpha \geq 0.60$) يُعد من الناحية التطبيقية بشكل عام أمراً مقبولاً وفقاً لدراسة (Sekaran & Bougie, 2010:124) فكانت النتائج كما في الجدول (3).

الجدول (3) نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لمقياس الاتساق الداخلي للجزء الخاص بالأطباء

ت	متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	العلاقات الإنسانية	7	0.735

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

وفي السياق نفسه؛ تم تطبيق اختبار (كرونباخ ألفا) لقياس ثبات استبانة (المرضى الراقدين)، وكما يوضحها الجدول (4).

الجدول (4) نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لمقياس الاتساق الداخلي للجزء الخاص بالمرضى الراقدين

ت	متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	السمعة التنظيمية	21	0.705
1-1	جودة الخدمة	7	0.739
2-1	الإبداع	7	0.857
3-1	المسؤولية الاجتماعية	7	0.837
	الإجمالي على مستوى الاستبانة ككل	21	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

إذ نلاحظ من نتائج الجدولين (3 و 4) أن جميع قيم الثبات (معامل ألفا) للمتغيرات الفرعية ظهرت قيمتها أكبر من القيمة المفترضة للدلالة على ثبات الأداة، إذ حققت استبانة (الأطباء) ككل على معامل ثبات بلغت قيمته (0.750) وأيضاً استبانة (المرضى) ككل حصلت على معامل ثبات بلغت قيمته (0.837)، وتدل تلك النتائج على وجود اتساق داخلي عالٍ لاستبانة (الأطباء والمرضى).

ثانياً: وصف وتشخيص العلاقات الإنسانية:

يبين الجدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لفقرات المتغير المستقل (العلاقات الإنسانية)، بعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانة.

الجدول (5) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات العلاقات الإنسانية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	مؤشر الأهمية النسبية
	إدارة المستشفى المبحوث					
1	تتعامل مع كافة المرؤوسين باحترام	2.053	0.803	39.1%	41.0%	منخفضة
2	تستمع إلى المرؤوسين بعناية	2.213	0.842	38%	44.2%	منخفضة
3	تتفقد المرؤوسين للاطمئنان عليهم	2.506	0.977	38.9%	50.1%	منخفضة
4	تهتم بمشاكل المرؤوسين وتسعى إلى حلها	2.200	0.869	39.5%	44.0%	منخفضة
5	تقدم يد العون للمرؤوسين	2.013	0.796	39.5%	40.2%	منخفضة
6	تتواضع في تعاملها مع المرؤوسين إذ تقدر ظروفهم	1.960	0.861	43.9%	39.2%	منخفضة
7	تهتم بتدريب المرؤوسين لمواجهة تحديات العمل	2.560	1.093	42.6%	51.2%	منخفضة
	الوسط الحسابي ككل	2.215				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

نلاحظ من نتائج الجدول (5) إن جميع فقرات متغير العلاقات الإنسانية جاءت بمستوى أهمية نسبية منخفضة، حيث حصلت الفقرة رقم (7) التي تنص على "تهتم بتدريب المرؤوسين لمواجهة تحديات العمل" جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي (2.560) عند مستوى أهمية نسبية (51.2%) وهي منخفضة، أما الفقرة (6) التي تنص على "تتواضع في تعاملها مع المرؤوسين إذ تقدر ظروفهم" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بوسطها الحسابي (1.960) عند مستوى أهمية نسبية (39.2%) وهي منخفضة. وتشير تلك النتائج إلى أن إدارة المستشفى المبحوث لديها القدرة على تفقد مرؤوسيه ومنهم الاطباء من أجل الاطمئنان عليهم وتقدير الظروف الحياتية الطارئة التي قد تنعكس على أداء واجبه، ولكن مستوى هذا الاهتمام لا يدوم لفترات طويلة، إذ أن تعاملها مع المرؤوسين وتقديم يد العون والمساعدة يتغير بتغيير المواقف والضغوط والظروف والبيئة المحيطة بالعمل. وما يؤكد هذه النتائج قيم معاملات الاختلاف التي جاءت جميع قيمها أقل (50%)، والتي تشير إلى التشتت المنخفض في الإجابات لأفراد العينة المبحوث، وبالتالي تعكس تجانس وتقارب إجاباتهم نحو تحلي إدارة المستشفى المبحوث بالعلاقات الإنسانية مع المرؤوسين.

ثالثاً: وصف وتشخيص السمعة التنظيمية بأبعادها:

يتضمن المتغير المعتمد للبحث (السمعة التنظيمية) في الاستبانة على ثلاث أبعاد فرعية وكما يأتي:

يأتي:

١. جودة الخدمة:

يُبين الجدول (6) الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، والأهمية النسبية، لفقرات البعد الأول، بعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة.

الجدول (6) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات جودة الخدمة

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

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

يتبين لنا من نتائج الجدول (6) إن غالبية فقرات جودة الخدمة، جاءت عند مستوى أهمية نسبية منخفضة، حيث حصلت الفقرة رقم (4) التي تنص على "يمتاز الممرضون بالدقة في إعطاء الأدوية" جاءت في المرتبة الأولى (1) بوسط حسابي (2.820) عند مستوى أهمية نسبية (56.4%) وهي متوسطة، أما الفقرة رقم (7) التي تنص على "تتوافر جميع الأدوية المطلوبة داخل صيدلية المستشفى" فقد جاءت في ذيل الترتيب أي المرتبة الأخيرة بوسطها الحسابي (2.115)، عند مستوى أهمية نسبية (42.3%)، وهي منخفضة. وتشير تلك النتائج إلى أن المستشفى المبحوث لديها ممرضين يمتازون بالدقة في أداء مهامهم في التوقيتات المناسبة للمراقبة والعناية بالمرضى في ردهات المستشفى عن طريق تنظيم إعطاء الأدوية في الوقت المناسب، إلا أن تلك المؤشرات غير كافية لتشكيل جانب الرضا لدى المرضى الراقيين وذويهم، إذ أن هناك عدم توافر لأغلب الأدوية 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 أفراد العينة المبحوث، وما تعكس بأن هناك تجانس، وتقارب في وجهات نظرهم، نحو جودة الخدمة التي تقدمها الكوادر الطبية في المستشفى المبحوث.

٢. الإبداع:

يبين الجدول (7) الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، والأهمية النسبية، لفقرات البُعد الثاني، بعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات، التي تم جمعها عن طريق الاستبانة.

الجدول (7) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الابداع

ت	الفقرات في المستشفى المبحوث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية	مؤشر الأهمية النسبية
8	توفر نظام محوسب لحفظ السجلات الطبية وحمايتها من التلف والضياع	2.217	0.906	%40.8	%44.3	منخفضة
9	تستخدم التقنيات الحديثة في معظم مجالات التشخيص الطبي للأمراض	2.500	1.053	%42.1	%50	منخفضة
10	تستجيب بسرعة للحالات الطارئة	2.474	0.976	%39.4	%49.4	منخفضة
11	تُصرف العلاج للمرضى بموجب وصفة إلكترونية ترسل نسخة منها إلى الصيدلية	2.743	0.945	%34.4	%54.8	متوسطة
12	تُجري عمليات جراحية دقيقة وعلى غرار ما مطبق في المستشفيات العالمية	2.987	1.050	%35.1	%59.7	متوسطة
13	تستخدم نظام إلكتروني لتنظيم مواعيد العلاج للمرضى	2.705	1.070	%39.5	%54.1	متوسطة
14	تُجري معظم الفحوصات الطبية المطلوبة داخلياً	2.000	0.953	%47.6	%40	منخفضة
الوسط الحسابي ككل		2.518				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

يتبين لنا من نتائج الجدول (7) إن فقرات الإبداع 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 الأولى 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، وتُشير هذه النتائج بأن المستشفى المبحوث تمتلك الكوادر التي تؤهلها على إجراء عمليات جراحية وفقاً لمعايير عالمية عن طريق الاستعانة ببعض الأحيان بالتكنولوجيا الحديثة في تنظيم العلاجات، إلا أن هذا المستوى من الإبداع والقدرة لدى المستشفى المبحوث لا يحظى بقبول المرضى والمراجعين لها، إذ يقابلها قصور في بعض الجوانب الأخرى المتعلقة بإجراء بعض الفحوصات والاختبارات مما يضطرهم إلى الخروج من المستشفى لإجرائها لهم في العيادات والمختبرات الخاصة. وما يؤكد النتائج، هو قيم معاملات الاختلاف، والتي جاءت جميع قيمها عند نسبة مئوية أقل من (50%) التي تُشير إلى التشتت المنخفض في مستوى إجابات أفراد العينة محل الدراسة، وهذا ما يعكس تجانس وتقارب وجهات نظرهم نحو الإبداع لدى الكوادر الطبية في المستشفى المبحوث.

٣. المسؤولية الاجتماعية:

يبين الجدول (8) الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، والأهمية النسبية لفقرات البُعد الثالث، بعد إجراء التحليل الإحصائي للبيانات، التي تم جمعها بواسطة الاستبانة.

الجدول (8) نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات المسؤولية الاجتماعية

ت	الفقرات في المستشفى المبحوث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية	مؤشر الأهمية النسبية
15	تسهم بأنشطة تطوعية تستهدف توعية المجتمع	2.743	1.024	37.3%	54.8%	متوسطة
16	تدعم الأسباب الجيدة في الحفاظ على البيئة	2.859	1.015	35.5%	57.1%	متوسطة
17	كفرز النفايات الطبية في حاويات خاصة	2.769	1.005	36.2%	55.3%	متوسطة
18	يحمل الأطباء سلوكيات أخلاقية عالية في التعامل مع المرضى	2.679	1.025	38.2%	53.5%	متوسطة
19	تستجيب لشكاوى المرضى بموضوعية	2.705	0.869	32.1%	54.1%	متوسطة
20	تهتم بتقديم الرعاية اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة	2.782	0.831	29.8%	55.6%	متوسطة
21	تمتنع عن إجراء أي عمليات جراحية تتعارض مع القوانين والتشريعات النافذة	3.038	1.024	33.7%	60.7%	متوسطة
الوسط الحسابي ككل		2.796				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

يتبين لنا من نتائج الجدول (8) إن جميع فقرات بعد المسؤولية الاجتماعية جاءت عند مستوى أهمية نسبية متوسطة، حيث حصلت الفقرة (21) التي تنص على "تقلص نسبة حدوث الأخطاء الطبية عند إجراء العمليات الجراحية للمرضى" جاءت في المرتبة الأولى (1) 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، وتُشير تلك النتائج إلى أن المستشفى المبحوث تحاول قدر المستطاع تقليل نسبة حدوث الخطأ الطبي أثناء إجرائها للعمليات الجراحية عن طريق التزامها بتعليمات وضوابط وزارة الصحة بُغية عدم حصول تعارض مع القوانين النافذة، إلا أن 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 تُشير إلى التشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة المبحوث، والتي تعكس تجانس وتقارب، وجهات نظرهم، نحو مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية، من قبل إدارة المستشفى المبحوث.

ثالثاً: اختبار فرضيات:

أ. فرضية الارتباط:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العلاقات الإنسانية والسمعة

التنظيمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول (9) نتائج الارتباط بين العلاقات الانسانية والسمعة التنظيمية

العلاقات الانسانية	المتغير التفسيري المتغير الاستجابي
**0.353	السمعة التنظيمية
0.002	

ملاحظة: حجم العينة لمتغير العلاقات الإنسانية N = 75.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

نلاحظ من نتائج الجدول (9) اختبار الفرضية الأولى وتُشير نتائجها إلى وجود علاقة ارتباط بين العلاقات الإنسانية والسمعة التنظيمية في المستشفى المبحوث، إذ بلغ معامل ارتباط بينهما (0.353) عند مستوى معنوية (0.01)، وهي قيمة إيجابية قوية تؤثر إلى قوة العلاقة بين المتغيرين، ويُشير هذا الارتباط إلى أنه كلما تمتعت إدارة المستشفى المبحوث بممارسة قياداتها للعلاقات الإنسانية ضمن سياسة عملهم الكوادر العاملة ومع المراجعين للمستشفى والمرضى الراقيدين كلما أدى ذلك إلى تعزيز السمعة التنظيمية لديها، وتعكس هذه النتيجة تطابقاً مع المنطق النظري، أي النتائج جاءت لتؤشر إمكانية إحداث تعاضد بين العلاقات الإنسانية والسمعة التنظيمية من أجل التكامل للوصول إلى إدارة تسعى لمعرفة ما يحسن العلاقات مع المرضى عن طريق الاستماع للشكاوى المقدمة والمقترحات والمبادرات التي تسهم في تحسين بيئة العمل. وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الخامسة بصيغة الإثبات التي تنص على: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العلاقات الإنسانية والسمعة التنظيمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ب. فرضية التأثير:

لمعرفة تأثير العلاقات الإنسانية في السمعة التنظيمية تم اختبار هذه الفرضية عن طريق اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير متغير مستقل في متغير تابع، وكانت الفرضية مرتبة كما في منهجية الدراسة، وكالاتي:

الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير مباشرة ذات دلالة معنوية للعلاقات الإنسانية في السمعة التنظيمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول (10) نتائج تأثير العلاقات الانسانية في السمعة التنظيمية

Sig. مستوى الدلالة	t المحسوبة	معامل الانحدار			Df درجة الحرية	F المحسوبة	*Sig مستوى الدلالة	R ²	R
		β	B	المتغير					
0.000	4.152	0.437	0.583	العلاقات الانسانية	1	17.242	0.000	0.191	0.437
					73				
					74				

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.18).

تظهر نتائج الجدول (10) أن هناك تأثير ذو دلالة معنوية للعلاقات الإنسانية في السمعة التنظيمية في المستشفى المبحوث، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.191)، وتُمثل القوة التفسيرية التي تفسر ما نسبته (19.1%) من التباين الحاصل في السمعة التنظيمية لدى المرضى الراقيدين في المستشفى المبحوث ناتج عن التغيرات التي تحدث عن طريق ممارسة القيادات الإدارية والفنية في المستشفى لسلوكيات العلاقات الإنسانية، أما النسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى لم تدخل في نموذج البحث، وبلغت قيمة معامل الانحدار (B) (0.583)، وكذلك قيمة معامل (β) التي بلغت

قيمتها (0.437)، وهذا يعني أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في قيمة معامل الانحدار سيؤدي إلى تعزيز السمعة التنظيمية لدى المستشفى المبحوث، وما يؤكد تلك النتيجة قيمة (t) التي بلغت قيمتها (4.152) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (1.990) عند درجتى حرية (1,74) تحت مستوى معنوية (0.05)، وبالتالي تؤكد تلك النتائج على معنوية الانموذج عن طريق قيمة (F) التي بلغت قيمتها (17.242) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها (3.94) عند درجتى حرية (1,74) وعند مستوى دلالة إحصائية (0.00) أقل من مستوى معنوية (0.05)، وبالتالي تؤكد صحة الفرضية الفرعية الخامسة بصيغة الاثبات التي تنص على: توجد علاقة تأثير مباشرة ذات دلالة معنوية للعلاقات الإنسانية في السمعة التنظيمية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات البحث واختبار الفرضيات، قدم الباحثان جملة من الاستنتاجات والتوصيات.

أولاً: الاستنتاجات:

بُنيت على أساس نتائج البحث التي تم التوصل إليها، من أجل الإجابة على الأسئلة المنبثقة من إشكالية البحث وأهدافه وتعرض مرتبة حسب ما تم ذكره، كالآتي:

١. فيما يتعلق بممارسة إدارة المستشفى المبحوث للعلاقات الإنسانية مع المرووسين فلقد جاءت بنسبة أهمية منخفضة، ويفسر الباحثان تلك النتيجة إلى أن إدارة المستشفى المبحوث لا تظهر اهتماماً واضحاً بالبُعد الانساني في تعاملاتها مع المرووسين، والذي يمكن أن يسهم الاهتمام به في مواجهة التحديات التي تحيط بالعمل والعاملين، وذلك عن طريق تركيزها الاهتمام بالمرووسين واحترامهم وتأهيلهم وتمكينهم، مما أضعف مستوى جانب العلاقات الإنسانية الذي يجب توفره الإدارة في بيئة العمل.

٢. أظهرت نتائج التحليل الوصفي للبحث أن إدراك أو تصور أفراد العينة تجاه السمعة التنظيمية للمستشفى المبحوث جاءت بنسبة أهمية متوسطة للمتغير ككل، أما على مستوى الأبعاد الفرعية فقد حصل بُعد (المسؤولية الاجتماعية) على مستوى متوسط، أما (جودة الخدمة والابداع)، إذ جاءت بنسبة أهمية (منخفضة)، ويفسر الباحثان ذلك إلى أن المستشفى المبحوث يتمتع بدرجة متوسطة من السمعة التنظيمية من وجهة نظر وتصورات وآراء المرضى الراقدين فيها الذي يتجسد في الإجراءات والخدمات التي تقدمها إليهم، مما يجعلهم أقل رضا في إشباع حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم الشخصية.

٣. تبين من النتائج أن هناك علاقة ارتباط بين العلاقات الإنسانية والسمعة التنظيمية من وجهة نظر أفراد العينة في المستشفى المبحوث، إذ كانت العلاقة إيجابية وقوية، وتفسر تلك النتيجة إلى أنه كلما تمتعت إدارة المستشفى بممارسة والاهتمام بجانب العلاقات الإنسانية ضمن سياسة عملها مع كوادرها والمرضى الراقدين فيها كلما أدى ذلك إلى تعزيز السمعة التنظيمية لديها.

٤. يتبين من النتائج وجود تأثير للعلاقات الإنسانية في السمعة التنظيمية في المستشفى المبحوث، ويفسر الباحثان ذلك بأن حرص إدارة المستشفى المبحوث في متابعة سلوكيات الموظفين العاملين في المستشفى بما فيهم الكوادر الطبية وإقامة أفضل العلاقات الإنسانية معهم، يمكن أن تنعكس بدورها بشكل إيجابي على قوة النظام وتماسكه الذي سيسهم في تعزيز السمعة التنظيمية.

ثانياً: التوصيات:

- يتضمن هذا المحور مجموعة من التوصيات التي يقدمها البحث في ضوء الاستنتاجات التي تم ذكرها سابقاً، فضلاً عن تقديم مجموعة من اليات العمل لإدارة المستشفى محل البحث بُغية البحث عن حل لإشكالياته، واستكمالاً للجهود المعرفية المبذولة.
1. ينبغي على إدارة المستشفى مراجعة سياسة تعاملاتها مع المرؤوسين وإشاعة ثقافة الاحترام المتبادل بين جميع العاملين في المستشفى بغض النظر عن مستوياتهم التنظيمية أو عناوينهم الوظيفية عن طريق التواضع وتقدير الظروف الإنسانية لهم.
 2. تتبنى إدارة المستشفى خطة عمل مناسبة لتفقد جميع المرؤوسين والاطمئنان عليهم ومعرفة احتياجاتهم ومتطلباتهم داخل العمل وخارجه.
 3. دعم وتفهم توجهات العاملين بجدية واحترام، وتقديم يد العون والمساعدة لهم لحل مشاكلهم في بيئة العمل.
 4. ضرورة اهتمام إدارة المستشفى بتوفير كافة المستلزمات والخدمات الضرورية داخل المستشفى من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة.
 5. حرص إدارة المستشفى على مطابقة دائرة صحة المحافظة برفد المستشفى بكافة الأدوية والمستلزمات الطبية الضرورية.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

1. الجابري، فرح قاسم محمد. (٢٠٢٠). 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.
2. الحسنائي، حسين حريجة غالي والكريطي، احمد كاظم ملوح. (٢٠٢١). تأثير تمكين القيادة في السمعة التنظيمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والكليات الاهلية العاملة في محافظة كربلاء المقدسة، مجلة أهل البيت، العدد: ٢٨، ٧١٨-٧٥٨.
3. الربيعاوي، سعدون حمود جثير والدراجي، شروق جاسم. (٢٠١٧). تأثير التوجه التسويقي في تحسين جودة الخدمة بحث تطبيقي في بعض شركات الهاتف النقال العراقية. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد: ٢٣، العدد: ١٠٠، الصفحات ٤٨-٦٣.
4. سعود، ربيع ياسين وحسين، مروان صباح وسعود، زيد ياسين. (٢٠٢٠). التسويق الوردي وتأثيره على السمعة التنظيمية: بحث تطبيقي في شركة فلورمار للتجميل. مجلة الدنانير، المجلد: ١، العدد: ١٨، الصفحات ٣٣٥-٣٦٤.
5. سعيد هاهما، حكمت محمد. (٢٠٢٠). درجة تطبيق الادارات المدرسية لمبادئ القيادة الرشيقة 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.
6. الشامي، ساجدة ابراهيم. (٢٠٢٠). العوامل المؤثرة على السمعة التنظيمية المدركة في القطاع العام الاردني. رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة اليرموك.
7. الشمري، سمر حمزة والبرزنجي، احمد محمد والحياي، بشير إسماعيل. (٢٠١٧). المهارات الإدارية ودورها في تعزيز التفوق التنافسي للشركات: دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الانشائية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد: ١٢، العدد: ٣٨.
8. الصويعي، هند خليفة سالم. (٢٠١٩). القيادة الأخلاقية ودورها في تحقيق العدالة التنظيمية: دراسة حالة على العاملين بديوان المحاسبة بمدينة بنغازي، المؤتمر العلمي الثالث أخلاقيات المهنة في ليبيا: الواقع والمأمول المنعقد في مدينة درنة، جامعة بنغازي، ليبيا.
9. عمير، عراق عبود وصالح الدين، احمد ضياء الدين. (٢٠١٧). انعكاس ادارة علاقات الزبون في تعزيز سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية الخاصة في مدينة بغداد. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد: ٩، العدد: ١٩، الصفحات ٢١٣-٢٥٠.

١٠. العنقري، عبد العزيز بن سلطان. (٢٠١٤). أثر ممارسات القيادة الأخلاقية للمديرين في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المحافظات التابعة لإمارة مكة المكرمة، المجلة العلمية، كلية التجارة جامعة أسبوط ٥٧، (٢٦٠-٢٢٥).
١١. غدير، باسم (٢٠٠٣). العالم الرقمي والية تحليل البيانات، مصر: الجامعة المستنصرية، سلسلة الرضا للمعلومات، ص ٢١٦.
١٢. محمد، يزن سالم وعليوي، علي حسين ومحمد، صالح مهدي. (٢٠٢٠). دور القيادة الأخلاقية في التمكين النفسي للعاملين: الدور الوسيط للتشخيص التنظيمي. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية / جامعة كربلاء، الصفحات ١٦٢-١٦٣.
١٣. محميد، كفاح عباس. (٢٠١٩). أثر استراتيجيات تطوير أداء المنظمات الحكومية في تعزيز سمعتها المنظمة: دراسة استطلاعية لأراء عدد من المستفيدين من خدمات مديرية بلدية تكريت. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد: ١٥، العدد: ٤٦ ج ٢، الصفحات ٨٥-١٠٢.
١٤. مهدي، عبير محمد وشمران، منتظر كاظم. (٢٠١٧). الالتزام التنظيمي وأثره في بناء سمعة المنظمة: دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في دائرة صحة كربلاء المقدسة. مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد: ١٥، العدد: ٢، الصفحات ٢٧٣-٢٩١.
١٥. الهنداوي، ياسر (٢٠٠٧)، منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية وتطبيقاتها في بحوث الإدارة التعليمية، مجلة التربية والتنمية، السنة ١٥، العدد ٤٠، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، ص ٦.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

16. Adawiyah, W. R., Baliartati, B. O., & Rafi, A. (2022). The Impact of Ethical Leadership on Employee Performance: The Mediating Role of Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior (OCB).
17. Ancho, I., & Villadiego, C. (2022). ETHICAL LEADERSHIP PRACTICES OF OUTSTANDING FILIPINO SCHOOL HEADS. JOURNAL OF EDUCATION NARESUAN UNIVERSITY, 24(2), 38-58.
18. 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.
19. Dhar, B. K., Sarkar, S. M., & Ayitney, F. K. (2022). Impact of social responsibility disclosure between implementation of green accounting and sustainable development: A study on heavily polluting companies in Bangladesh. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 29(1), 71-78.
20. Díaz, J. A. A., & Martínez-Mediano, C. (2018). The impact of ISO quality management systems on primary and secondary schools in Spain. Quality Assurance in Education.
21. Esenyel, V. (2020). Corporate reputation as a strategic management tool: Through the lens of employees. International Journal of Management and Sustainability, 9(1), 24-42.
22. 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).
23. Hassan, Z. & Raheemah, S. (2021). Servant Leadership and its Impact on the Effectiveness of Teamwork. Journal of Economics and Administrative Sciences, 129(27), 69-84.
24. Irfan, M., Hassan, M., Hassan, N., Habib, M., Khan, S., & Nasruddin, A. M. (2020). Project Management Maturity and Organizational Reputation: A Case Study of Public Sector Organizations. IEEE Access, 8, 73828-73842.
25. Lohmann, M. (2016). Corporate reputation in the digital age: a systematic comparison of antecedents and consequences for multi-channel retailers and pure-players (Master's thesis, University of Twente).
26. Nanda, N. M., Tjahjono, H. K., & Nuryakin, N. (2022). Ethical Leadership terhadap Employee Well-being: Peran mediasi Job satisfaction. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 23(1), 72-92.

27. Omar, B. E. N. D. J. I. M. A., Larbi, B. M., & Zakariya, N. E. F. F. A. H. (2020). The Impact of Adopting the Social Responsibility on Marketing Performance an Applied Study on NAFTAL Company.
28. 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.
29. Thompson, S. K. (2012). *Sampling* (Vol. 755). John Wiley & Sons.