

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية الداخلية على جودة حياة العمل للموظفين
دراسة ميدانية على المنشآت الأهلية الصحية في منطقة القصيم
The Effect of Applying Internal Social Responsibility to The
Quality of Employee Work Life: A Field Study in Al Qassim
Private Health Facility

د. عبدالله بن عبدالمحسن الفالح

Dr. Abdullah Abdulmohsen Alfalih

استاذ الموارد البشرية المساعد- بقسم إدارة الأعمال - كلية إدارة الأعمال

جامعة المجمعة

المملكة العربية السعودية

مستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية المتمثلة في (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية) على جودة حياة العمل. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. استخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل وتكونت عينة الدراسة من (58) مستشفى ومستوصف أهلي بمنطقة القصيم- بريدة، تم توزيع 350 استبانة. خلصت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق المنشآت الصحية الأهلية السعودية لمجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية ككل كان مرتفع جداً، وأن المسؤولية الأخلاقية أعلى مجالاتها وأدناها المسؤولية الاقتصادية تجاه الموظفين. أن مستوى جودة حياة العمل بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية مرتفعة نسبياً، حيث جاءت بأهمية نسبية بلغت (75.2%). وجود أثر داله إحصائياً بين مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية مجتمعة وجودة حياة العمل. أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية ومناقشتها مع جميع أصحاب المصالح، زيادة الاهتمام بجودة حياة العمل والمهام ومعرفة إدارة المنشآت الصحية الأهلية السعودية بكافة أبعادها، وضرورة رفع الوعي لدى الموظفين العاملين بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية فيما يخص مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وأثرها على جودة حياة العمل.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للشركات، المنشآت الصحية، جودة حياة العمل، جودة الحياة، المملكة العربية السعودية.

Abstract

This research examined the impact of applying the dimensions of internal social responsibility, represented as economic responsibility, legal responsibility, moral responsibility and charitable responsibility) to working life quality. The descriptive analytical method was applied for this, applying the comprehensive survey method with a study sample consisting of 58 hospitals and a community clinic in Buraidah in Al-Qassim region: 350 questionnaires were distributed. The findings show that internal social responsibility as a whole is strongly applied in Saudi private health facilities, and that moral responsibility is the highest-rated and economic responsibility is the lowest-rated as applied to employees.

The quality of work life in Saudi private health facilities is shown to be relatively high, with a relative importance of 75.2%. Statistical significance is found for the effect of internal social responsibility areas in Saudi private health facilities as a whole in relation to working life quality. Recommendations include increasing attention to internal social responsibility in Saudi private health facilities, including the aspects of this in its strategic goals and discussing these with all stakeholders, increasing interest in the quality of work life and familiarity with knowledge of the management of Saudi private health facilities through each dimension, and raising awareness among employees working in Saudi private health facilities in the areas of internal social responsibility and the effects of these on working life quality.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Health Facilities, Quality of Work, Quality of Life, Saudi Arabia.

مقدمة :

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة مفهوم تدمج فيه المنظمة بين الإهتمامات المجتمعية والبيئة في عملياتها التجارية وفي تعاملها مع أصحاب المصلحة على أساس طوعي. وبشكل متزايد تدرك المنظمة أن السلوك المسؤول اجتماعياً يؤدي إلى النجاح في عالم الأعمال، وتركز على السلوك الأخلاقي واحترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للمنظمة، كما أن نجاح المنظمة مرهوناً بتطبيق برامج جودة حياة العمل فيها لذلك تسعى أغلب المنظمات إلى توفير بيئة عمل جيدة وذلك لإشباع حاجات ورغبات العاملين لديها، كما أن من أهم العوامل المحددة لجودة حياة العمل هي استخدام إجراءات ونظم عمل تشعر العامل بأهميته في المنظمة إضافة إلى وجود العلاقات الجيدة مع المديرين وزملاء العمل وتسمح له بالعمل بشكل مستقل وتحدد له بوضوح فرص تقدمه الوظيفي بما يحفزه تجاه الأداء الأفضل، و إن المنظمة المسؤولة اجتماعياً تسعى نحو تحسين جودة بيئة العمل من خلال الجمع بين الإهتمامات الإقتصادية، القانونية، الأخلاقية والإنسانية.

يعتبر قطاع الخدمات الصحية وما يشمله من مستوصفات ومستشفيات من أهم القطاعات وأكثرها حيوية. نظراً لأنه يخدم أعداداً كبيرة من فئات المجتمع وأنها معنية أساساً بصحة البشر وحياتهم. وفي هذا السياق يهدف هذا البحث إلى دراسة ظاهرة جودة حياة العمل وتوضيح علاقة وتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتلك الظاهرة في المستوصفات والمستشفيات محل الدراسة بالنسبة للموظفين العاملين فيها.

مشكلة الدراسة

أن الإدارة أصبحت مسؤولة ليست فقط عن تحقيق الكفاءة الاقتصادية لأنشطة المؤسسة من خلال تعظيم مؤشر الربحية، ولكن أيضاً بما يجب أن تؤديه المؤسسة اتجاه المشاكل الاجتماعية المترتبة عن أداء تلك الأنشطة، بمعنى أن الإدارة أصبحت مضطرة إلى التسليم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، الشيء الذي حتم على هذه المؤسسات تبني هذا النوع من المسؤوليات باعتباره بعداً جديداً من أبعاد التنافسية بين المؤسسات، من شأنه دعم وتقوية صورة المؤسسة وبالتالي مصدراً لتحقيق جودة حياة العمل.

بناءً على ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية الداخلية على جودة حياة العمل؟

يندرج تحت هذا السؤال المحوري عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي:

- 1 ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاقتصادية على جودة حياة العمل؟
- 2 ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية القانونية على جودة حياة العمل؟.
- 3 ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الأخلاقية على جودة حياة العمل؟.
- 4 ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الخيرية على جودة حياة العمل؟.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال بُعدين أساسيين هما:

- 1 الأهمية العلمية: إثراء المكتبة العربية والسعودية على وجه الخصوص من خلال ما تضيفه في مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وجودة حياة العمل وإيضاح العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية وجودة حياة العمل. حداثة موضوع الدراسة وندرته حسب علم البحث في المكتبة العربية. يعد موضوع الدراسة من المواضيع التي يسعى الباحثون لتقديم النموذج الأمثل الذي يساعد المنظمات للتعرف على تأثير الدور الاجتماعي في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- 2 الأهمية العملية: مساعدة المنشآت الصحية الأهلية السعودية في معرفة مدى تطبيقها لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية من وجهة نظر العاملين بها. أهمية تسليط الضوء من خلال النتائج التي تتوصل إليها على جوانب القصور لديها المتعلقة بعملية جودة حياة العمل. لفت أنظار متخذي القرار بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية الداخلية وعلاقته بجودة حياة العمل، وذلك وفقاً للنتائج التي تتوصل إليها الدراسة والاستفادة منها في الجوانب التطبيقية.

أهداف الدراسة :

- إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في التعرف على أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية الداخلية على جودة حياة العمل وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية :
- 1 التعرف على أثر تطبيق المسؤولية الاقتصادية على جودة حياة العمل
 - 2 بيان أثر تطبيق المسؤولية القانونية على جودة حياة العمل.
 - 3 توضيح أثر تطبيق المسؤولية الأخلاقية على جودة حياة العمل.
 - 4 دراسة أثر تطبيق المسؤولية الخيرية على جودة حياة العمل.
 - 5 مساعدة الإدارة العليا من خلال تقديم مقترحات للاستفادة منها في تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية لتحسين جودة حياة العمل.

فرضيات الدراسة :

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضية الرئيسية التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية وجودة حياة العمل.

ينبثق عن هذا الفرض الفرضيات الفرعية التالية:

- 1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين المسؤولية الاقتصادية وجودة حياة العمل.
- 2 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين المسؤولية القانونية وجودة حياة العمل.
- 3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين المسؤولية الأخلاقية، وجودة حياة العمل.
- 4 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين المسؤولية الخيرية وجودة حياة العمل.

منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كميّاً أو كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويبين خصائصها، بينما التعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة، أو حجمها ويستند إلى المراجع والمصادر والبحوث المنشورة والدراسات السابقة لبناء الإطار النظري، والاستطلاع الميداني لجمع البيانات وذلك باستخدام أداة الدراسة وتحليلها إحصائياً للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مصادر جمع بيانات الدراسة :

تعتمد الدراسة على المصادر الأولية: وتستخدم الإستبانة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المصادر الثانوية: الكتب، البحوث العلمية، الدراسات، التقارير، المجالات والصحف، الندوات والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع البحث.

حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية :

1. الحدود البشريّة: العاملين المستشفيات والمستوصفات الأهلية (الخاصة) السعودية في منطقة القصيم-بريدة.
2. الحدود المكانية: بريدة- القصيم- السعودية.
3. الحدود الزمانية: 2020م.

الدراسات السابقة :

يمكن سرد بعض الدراسات في هذا المجال على النحو التالي :

دراسة (المغربي، 2004): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة و تحديد درجة التباين بين آراء الموظفين و تحديد أثر عوامل جودة الحياة الوظيفية في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية محل الدراسة. توصلت الدراسة إلى أن هناك انخفاض نسبي

لمستوى جودة الحياة الوظيفية في المراكز الطبية، عدم وجود اختلافات معنوية بين الفئات العاملة ذو المراكز إلا فيما يخص الأجور و أسلوب الرئيس في الإشراف وان عوامل جودة الحياة الوظيفية تؤثر مجتمعة في الاستغراق الوظيفي.

دراسة (النسور، 2010): هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف التجارية العاملة بالأردن، حيث توصلت هذه الدراسة إلى تبني المصارف التجارية العاملة بالأردن محل الدراسة لواقع أنماط المسؤولية الاجتماعية بشكل مرتفع، وكان ترتيبها أن النمط الاجتماعي يليه النمط الإقتصادي وأخيرا النمط البيئي، بالإضافة إلى أهمية مستوى تحقيق الميزة التنافسية (المرونة، الإبداع، السمعة كذلك كان مرتفع)، وكذلك توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير ذي دلالة معنوية لأنماط المسؤولية الاجتماعية الثلاث في تحقيق الميزة التنافسية .

دراسة (بهارتهي وآخرون، 2011): هدفت للتعرف على مستوى إدراك جودة حياة العمل من قبل العاملين في الجامعات وكيفية تعزيزه من قبل الإداريين وذلك من خلال توفير التدريب المناسب وإتاحة فرص النمو الوظيفي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى منخفضا من جودة حياة العمل وأن تحسين ظروف العمل يكون جنبا إلى جنب مع الرضا الوظيفي ونمو المنظمة.

دراسة (الحسن، 2014): هدفت الدراسة التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة نفضال وأهميتها كأداة تقييمية من بين مجموعة الأساليب التي تعتمد عليها في عملية، إبراز أهمية تقييم الأداء داخل المنظمة الاقتصادية. خلصت الدراسة أن واقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الإنساني) مرتفع نسبياً، وأن تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركة يحسن من أداءها وصورتها في المجتمع.

دراسة (السبيعي، 2017): هدفت الدراسة إلى التعرف على دوافع المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بالشركات الصناعية بمنطقة الرياض، وقياس أثر ذلك على سياسات الموارد البشرية بها. خلصت الدراسة إلى أن لممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات موضع البحث أثر على سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية المطبقة. كما أوصت بتبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين من خلال الوفاء باحتياجاتهم ورعاية أنشطتهم.

دراسة (المرشود، 2017م): هدفت الدراسة للتعرف على الأسهام النسبي للأبعاد طبيعة العمل في التنبؤ بجودة الحياة لدى موظفات جامعة القصيم في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، بالإضافة إلى الكشف عن الفروق في أبعاد طبيعة العمل وجودة الحياة لدى موظفات جامعة القصيم والتي تعزى للاختلاف المتغيرات الديموغرافية. خلصت الدراسة إلى وجود علاقات موجبة دالة إحصائياً بين أبعاد طبيعة العمل وأبعاد جودة حياة العمل لدى موظفات الجامعة. كما أوصت بالاهتمام بتجويد حياة موظفات جامعة القصيم لما لها من علاقة واضحة بأبعاد طبيعة المهنة.

دراسة (الربيع، 2018): هدفت الدراسة إلى صياغة إطار نظري يفسر العلاقة بين استراتيجية المسؤولية الاجتماعية والإدائين الاقتصادي والاجتماعي من طرف المؤسسة الاقتصادية أمام المنافسين، والتعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية. توصلت الدراسة إلى أن النمط الأخلاقي جاء بمستوى مرتفع جداً، أما بقية الأنماط (الاقتصادي، القانوني، الخيري) فقد كانت بمستوى مرتفع، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنماط المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية.

التعليق على الدراسات السابقة :

بعد عرض ملخصات جهود الباحثين التي قدمت في الدراسات السابقة، حيث ساعدت الدراسات السابقة في بناء التصورات الأولية لهذه الدراسة كما شكلت بمجملها مقدمة مفاهيمية ومنهجية، وأسهمت في تكوين تصور شامل ودقيق عن متغيرات الدراسة الحالية من حيث المفهوم والمنهجية، وقد استفاد الباحث من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسات السابقة في بيان مدى اتفاقها أو اختلافها مع البحث الحالي. يتبين أيضاً من استعراض الدراسات السابقة أنها لم تتناول متغيري الدراسة المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل معاً، وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة، أنها الدراسة الأولى التي تناولت أثر تطبيق المنشآت الصحية الأهلية السعودية للمسؤولية الاجتماعية الداخلية تجاه الموظفين على جودة حياة العمل حسب علم الباحث.

أقسام الدراسة :

انطلاقاً مما سبق، يتم تقسيم هذه الدراسة لثلاث أقسام بخلاف المقدمة، تتمثل في: ماهية مفهوم المسؤولية الاجتماعية، و ماهية مفهوم جودة حياة العمل، والعلاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتحسين حياة العمل للموظفين كقسم أول، والدراسة الميدانية لمعرفة واقع وأثر تطبيق المنشآت الصحية الأهلية بمدينة بريدة- منطقة القصيم السعودية للمسؤولية الاجتماعية الداخلية على جودة حياة العمل ثانياً. والنتائج والتوصيات والمقترحات ثالثاً.

أولاً: الإطار النظري:

1. ماهية مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تستخدم مصطلحات متعددة أخرى، تشير لذات مضمون مصطلح المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، ومنها: "المسؤولية الاجتماعية للأعمال، المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال، الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال، والشركات الأخلاقية، والالتزامات الشركات"، ... الخ (إسماعيل، 2015؛ 56). تتعدد تعريفات مصطلح المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال، بتعدد الباحثين. فبعدد سبعة وعشرين من الباحثين الذين حاولوا تحديد تعريف جامع للمصطلح خلال الفترة الزمنية 1980-2003، "ظهر سبعة وثلاثين تعريفاً لمصطلح المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال" (3) Dahlsrud, 2008 ؛ (إسماعيل، 2015؛ 57). يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية على إنها إجراءات وسياسات تنظيمية خاصة بكل سياق تأخذ في الحسبان توقعات أصحاب المصلحة والحد الأدنى الثلاثي للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي (Aguinis, et. al. 2011). فمثلاً طلب المستهلك لتحقيق المسؤولية الاجتماعية للشركات هو شيء أساسي يتبعه طلب أصحاب المصلحة كالموظفين. وبالنسبة للموظفين فهم يعتبرون أن مسؤولية الشركات الاجتماعية عبارة عن إجراءات تتخذها الشركة من أجل تعزيز الرفاهية الاجتماعية بما يتجاوز المصالح الاقتصادية والتقنية وما هو مطلوب بموجب القانون، كتقديم الشركة الرعاية لأطفال الموظفين (McWilliams & Siegel, 2001) ، ومن هذا المنطلق، يمكن الإشارة إلى أن الفرص الاقتصادية يمكن أن تشتق وتنبع من المشاكل الاجتماعية (Druker, 1984).

إن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي أنشطة اجتماعية وأخلاقية وبيئية واقتصادية. ويتم تنفيذ هذه الأنشطة وتبنيها من قبل الشركات بهدف أن تكون مسؤولة تجاه أصحاب المصلحة. وإن المسؤولية القانونية هي ليست إلا أمر على الشركات واجب اتباعه وبشكل الزامي. وبالطبع، من هنا يظهر التعارض مع ضم المسؤولية القانونية من قبل (Caroll, 1991) إلى هرم المسؤولية الاجتماعية للشركات. ويعزز هذا الرأي ما أشار إليه (Davis, 1973) ، بأن المسؤولية الاجتماعية تبدأ حيث ينتهي القانون. لكن، يمكن أن يكون هذا التعارض مقبولاً في حال الدول المتقدمة، على خلاف حالة الدول النامية. فبحسب (Vives, 2008)، يظهر أن بعض الدول النامية وبسبب امتلاكها للأنظمة القانونية الضعيفة، فإن المسؤوليات القانونية تلقى اهتماماً أقل بالمقارنة مع الدول الأكثر تقدماً. كما أشار أنه عند تحقيق الحد الأدنى من القوانين سيكون هناك اتجاه طوعي للاهتمام إلى ما أبعد من تحقيق القوانين، ويوضح ذلك، أن الدول النامية لا تزال تحتاج إلى إبقاء المسؤولية القانونية في حساباتها عند دراسة وتقصي تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للشركات.

2. ماهية مفهوم جودة حياة العمل

يمكن تتبع تطور مفهوم "جودة حياة العمل" بالعودة إلى نظريات العلاقات الإنسانية والنظريات السلوكية في الإدارة، والتي يرى منظرها أن الإنسان في غاية الأهمية لتحديد أداء الشركات (Duysal Askun & ElaUnler OZ, 2011). ذكر (Moore, 2006) أنه قد يكون اتباع ظروف عمل مرنة مفيداً لتحقيق جودة الحياة لهم. كما تم التأكيد في دراسة (Bhola & Nigade, 2014) أن تدني درجة جودة حياة العمل تقلل وبشكل كبير من جودة الحياة ككل. إن الشركات المؤمنة بأنها مسؤولة اجتماعياً عن بيئة العمل وظروفه ستبذل جهداً لتجعل الموظفين راضين عن عملهم؛ ما سيجعلهم يشعرون بالارتياح حيال أنفسهم لأنهم منضمون لهذه الشركات (Lee, et. al. 2012). وإن جودة حياة العمل وجودة الحياة يرتبطان ببعض؛ حيث أن أحد أهم العوامل تأثيراً على جودة الحياة ككل هو جودة بيئة العمل. وهذا، يتطلب وضع برامج جيدة لرفع كفاءة جودة حياة العمل (Narehan, et. al. 2014). لقد تم تصور نوعية حياة العمل باعتبارها تعني "تلبية الاحتياجات الناجمة عن تفاعل احتياجات الموظفين" (Efraty & Sirgy,)

1990). كما عُرِفَت جودة حياة العمل على أنها "رضا الموظفين عن مجموعة متنوعة من الاحتياجات من خلال الموارد والأنشطة والنتائج الناجمة عن المشاركة في مكان العمل" (Sirgy, et. al. 2001: 242).

3. العلاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتحسين حياة العمل للموظفين

بدأت الشركات في الانخراط في أنشطة المسؤولية الاجتماعية لما لها من تأثير على التزام الموظفين تجاه أصحاب العمل (Stancu, 2011). فباشرت الجهات والشركات التي تعمل على مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات بالتركيز على رفاه موظفيها، وهذا لأنها تريد قوة عاملة وموظفين ملتزمين بشكل كامل (Zientara; Kujawski & Bohdanowicz-Godfrey, 2015). الأبحاث التي أجريت حول المسؤولية الاجتماعية للشركات ركزت على أصحاب المصلحة والنتائج الخارجية، ولم تكشف إلا القليل عن التأثيرات الداخلية، وهم أصحاب المصلحة الداخليين، مثل الموظفين (Hansen, et. al. 2011). إن معظم الدراسات التي تدور حول المسؤولية الاجتماعية للشركات، تقيس آثار المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي (Aguilera, et. al. 2007; Rupp, et. al. 2013). أو على سلوك المستهلكين (Imran, et. al. 2010)، ودراسات أخرى توضح أن المسؤولية الاجتماعية للشركات ترفع من مستوى الرضا الوظيفي للموظفين وتحسن من الأداء الوظيفي (Brammer, et. al. 2007; Glavas & Kelley, 2014; Mueller, et. al. 2012; Turker, 2009; Valentine & Fleischman, 2008; Jones, 2010; Newman, et, al. 2015; Shafegur, et al. 2016). مشاركة الموظف وتعزز سلوك المواطنة التنظيمية لديه والمرتبطة بالتنظيم (Azim, 2016)، ولا سيما تعزيز الولاء التنظيمي (Bhattacharya, et. al. 2008; smith & Kumar, 2014). والقليل من الدراسات، ومنها (Hyeli, et. al. 2018; Rahmani & Eghbali, 2018; S. Du et. al. 2015; Kriel, 2004) ركزت على الموظفين ورفاهيتهم.

هناك علاقة إيجابية ملحوظة بين مسؤولية الشركات الاجتماعية وبين ارتفاع مستوى الرضا للموظفين، ومشاركتهم بشكل فعال بالعمل بالإضافة إلى سلوكهم الايجابي تجاه المواطنة التنظيمية (Azim, et. al. 2015). ومن هنا، يمكن الاستدلال بما ركزت

عليه دراسة الأسرج في " أن الدور الاجتماعي والالتزام الأخلاقي للشركات هو استثمار يعود على الشركات بزيادة الربح والإنتاج وتقليل النزاعات والاختلافات بين الإدارة وبين العاملين فيها والمجتمعات المتعاملة معها. كما يزيد من انتماء العاملين والمستفيدين لهذه الشركات" (الأسرج 2010: 2). بذل عدد كبير من الشركات جهود واضحة وجلية لوضع تعريف ومفهوم واضح للمسؤولية الاجتماعية للشركات وبادروا في دمجها في جميع جوانب أعمالهم. وركزت الكثيرون من الجهات ذات الصلة بالشركة وعلى رأسهم الموظفين على ضرورة أن تكون الشركات مسؤولة عن قضايا المسؤولية الاجتماعية والتي تتصف بالتغير والتطور المستمر (Liangrong Zu, 2009). ومن هنا، يجدر القول أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات هو أساس البدء في التطبيق، حيث أن التعريف المحدد والواضح لهذا المفهوم سوف يقود الشركة إلى الالتزام التام به وهذا ما سيحقق الفائدة لكل من الشركة والشركاء الداخليين والخارجيين لها.

من هذا المنطلق، يُحذ أن تتخذ الشركة نظرية محددة وتطبقها؛ وهذا سيساعدها على تحديد مسؤولياتها بدقة؛ حيث أن هذه النظرية سوف تفي بأن يكون هناك تعريف دقيق لمسؤوليات الشركة الاجتماعية. ويشير تحليل (Liangrong Zu (2009 أن هناك مجموعة تعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات عبارة عن نظام يركز على كل من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين بالتساوي دون تفرقه، في حين أن مجموعة أخرى تحدده على أنه عمل تطوعي (خيري) خالص. ويوضح هذا أن هناك طرفين متناقضين، الطرف الأول يعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مجرد عمل خيري، في حين أن الطرف الثاني يرفض هذه الفكرة من الأساس. وتوجد فروق واضحة بين المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري ويكمن ذلك في أن المسؤولية الاجتماعية تنبع من الإحساس بأن المسؤولية تجاه المجتمع أمر واجب على الشركات، بعكس مفهوم العمل الخيري والذي يعتبر دافعه ديني. أما بالنسبة لطريقة المسؤولية الاجتماعية فهي منظمة ولها أهداف محددة، بينما يغلب طابع العشوائية وعدم التنظيم على العمل الخيري. علاوة على ذلك، تستفيد جميع الشرائح من المسؤولية الاجتماعية، في حين يستفيد فقط شريحة الفقراء من العمل الخيري. وأخيراً، يختلف الهدف بين المصطلحين، حيث تهدف المسؤولية الاجتماعية إلى ازدهار المجتمع والمنظمة، بينما الأجر والثواب هو هدف العمل الخيري (الزهراني، 2010). كما أنه تمت الإشارة إلى وجود غموض في المسؤولية الاجتماعية للشركات وافتقارها

كذلك للتوجيه وتحديد الجهات المسؤولة عنها. ومن خلف هذا الغموض، قد يكون هناك العديد من أصحاب المصلحة المُطالبين دائماً باهتمام الإدارة بهم (Carrol, 1991).

وجد المختصون في الإدارة أن الغالبية العظمى من النظريات لم تدخل حيز التنفيذ، وهذا ما دفعهم إلى تطوير نموذج أسموه بنموذج أصحاب المصلحة، والذي حدد الجهات المرتبطة بالشركة ووظائفها الفاعلة تجاه الشركة. وقد سهل ذلك على المدراء تحديد مسؤولياتهم تجاه هذه الجهات الفاعلة (Clarkson, 1995). لمعرفة الجهات المرتبطة بالشركة يفترض تعريف أصحاب المصلحة، "الأ وهم أي مجموعة أو فرد يمكن أن يؤثر أو يتأثر بتحقيق أهداف المنظمة" (Freeman, 1984: 46). ويتضمن مصطلح أصحاب المصلحة بحسب ويليام سن: الملاك والمساهمين، والموظفين، والعملاء والموردين، والمجتمع المحلي (Freeman & Evan, 1990). وأضافت دراسة "الأسمري": البيئة، والحكومة، والجماعات الاجتماعية (الأسمري، 2014). وبالطبع يعدّ الموظفون أحد الأصول الأكثر فائدة للشركات. ومن هذا المنطلق، فعلى الشركات تحقيق الالتزام التام تجاه مجموعة أصحاب المصلحة الرئيسيين، ومن بينهم الموظفون. وهذا يعني معاملة الموظفين باحترام وتوفير بيئة عمل عادلة لهم. كما يعني أيضاً خلق ممارسات توظيف غير تمييزية، عادلة ومشجعة؛ ما سيساهم برفع الروح المعنوية وتشجيع العمل التشاركي بينهم (Sharma, 2013). بحسب Decker يشمل مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ما تغطيه من اهتمامات مختلفة، بإختلاف الشركات بين بعضها البعض (Decker, 2004). أن المسؤولية الاجتماعية هي علاقة عالمية للشركات مع جميع أصحاب المصلحة المرتبطين هيكلياً بها بشكل مباشر أو غير مباشر (Khoury, et. al. 1999). ومن هنا، يرى البعض أن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الذي يتعين على المنظمات -من خلاله- أن تكون مسؤولة عن البيئة وأصحاب المصلحة بما يتجاوز الأهداف المالية (Goessling & Vocht, 2007)، أي النظر بعين الإهتمام إلى احتياجات وطلبات أصحاب المصلحة، ومن أهمهم الموظفين.

تتطلب الطرق الحديثة للتعامل مع القوى العاملة والاحتفاظ بهم من المنظمات اهتمام وتقييم أفضل لحياة العمل للموظفين (Almarshad, 2015). وبالطبع يوجد مبادرات من الشركات الخاصة تتعلق بمسؤوليتها الاجتماعية والطريقة التي يتفاعل بها الموظفون داخلها. وقد تبين من خلال بعض الدراسات أن الموظفين لديهم احتياجات

وظيفية متعددة، وعلى الشركات أن تنشئ برامج فعالة مرتبطة بمسؤولياتها الاجتماعية لتلبيتها. كما تبين أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات يحقق كل من احتياجات الموظفين التطويرية والأيدولوجية (S. Du, et. al. 2015). وهذا ما جعل Kriel يلاحظ أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تلعب دورا هاما في تشكيل جودة حياة العمل للموظفين (Kriel , 2004). فكلما زادت المسؤولية الاجتماعية للشركات ارتفعت جودة حياة العمل (Rahmani & Eghbali, 2018).

ثانياً: الدراسة الميدانية

1. الإجراءات المنهجية للدراسة

أ. مجتمع وعينة الدراسة الميدانية:

يتشكل مجتمع الدراسة من 58 مستشفى ومستوصف أهلي (خاص) في منطقة القصيم-بريدة (أمانة منطقة القصيم، 2019)، تم توزيع 350 استمارة استبيان رأي على موظفيها، بطريقة الحصر الشامل، وتم استرجاع 210 استمارة استبيان منها، وبعد فحصها تبين صلاحية 198 استمارة استبيان للتحليل الاحصائي.

ب. وصف أداة الدراسة:

إن قياس المسؤولية الاجتماعية للشركات هو أمر ضروري لمعرفة مدى تطبيق الشركات لها. وقد تم رصد عدد من الطرق لقياس مسؤولية الشركات الاجتماعية (Sadaf Ehsan, et al. 2018) مثل تحليل المحتوى، والاستبيانات، ومؤشر النهج الحجمي، والقياس القائم على البعد الواحد (Galant & Cadez, 2017). وفي هذا السياق تم تطوير استمارة استبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة ونظام العمل السعودي، 2006، لتتقصى واقع تطبيق أبعاد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، في المستشفيات والمستوصفات الأهلية (الخاصة) السعودية في منطقة القصيم-بريدة، تجاه الموظفين، وأثر ذلك على جودة حياة العمل للموظفين.

تضمنت الاستبانة خمسة محاور، أول أربعة منها تخص المسؤولية الاجتماعية للمنشآت الصحية تجاه الموظفين، وهي: المسؤولية الاقتصادية (خمس فقرات)، والمسؤولية القانونية (ثمانية فقرات) بالاعتماد على نظام العمل السعودي، والمسؤولية الأخلاقية

(إحدى عشر فقرة)، والمسؤولية الخيرة (ستة فقرات). بينما المحور الخامس، فهو لقياس جودة حياة العمل (ثلاثة عشر فقرة).

ج. تقييم أدوات القياس

يقصد بها قدرة الأداة على قياس ما صممت من أجله وبناءً على نظرية القياس الصحيح تعني الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة. وفيما يلي يعرض الباحث نتائج التحليل للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

- اختبار صدق محتوى القياس:

للتحقق من مدى صدق محتوى أداة القياس عرضت الاستبانة على عدد من أعضاء هيئة التدريس في مختلف الجامعات الداخلية والخارجية وعلى بعض موظفي المنشآت الصحية ذوي الخبرة؛ وذلك للتأكد من دقة وصحة فقرات الاستبانة. وفي ضوء آرائهم ومقترحاتهم، تم تعديل وإعادة صياغة بعض الفقرات حسب توصياتهم لتحقيق أهداف الدراسة.

- قياس الثبات والصدق الذاتي:

لقد تم الاعتماد على معادلة (كرونباخ-ألفا)، لقياس ثبات الاتساق الداخلي لاستبانة الدراسة، لمعرفة مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار، أما الصدق الذاتي فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كون يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح، ويبين الجدول (1) ذلك.

جدول (1) معامل الثبات والصدق الذاتي لمجالات أداة الدراسة

م.	المجالات	عدد الفقرات	معامل الثبات	الصدق الذاتي
1.	المسؤولية الاقتصادية	5	0.774	0.880
2.	المسؤولية القانونية	8	0.832	0.912
3.	المسؤولية الأخلاقية	11	0.883	0.940
4.	المسؤولية الخيرية	6	0.856	0.925
5.	جودة حياة العمل	13	0.917	0.958
	مجالات الدراسة ككل	43	0.8524	0.923

يتضح من الجدول (1) أن الثبات (معامل ألفا كرونباخ) لعبارات الاستبيان بلغ (0.8524) والصدق (0.923) مما يدل أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة وهذا يعني صلاحية الاستبيان للمقياس.

د. المعالجات الإحصائية :

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية :

أ. أدوات التحليل الإحصائي الوصفي الذي تستخدم فيه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي بما يفيد في وصف عينة الدراسة واتجاهاتها.

ب. اختبار الثبات (ألفا كرونباخ) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات.

ج. اختبار الصدق (الجزء التربيعي لمعامل الثبات) لقياس الصدق الذاتي للاستبانة.

د. اختبار كولجروف - سمرنوف (1-Sample K-S) لمعرفة طبيعة البيانات وهل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

هـ. اختبار تحليل الانحدار لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

هـ. اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولجروف - سمرنوف (1-Sample K-S))

تم استخدام اختبار كولجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويبين الجدول (2) ذلك.

جدول (2): اختبار التوزيع الطبيعي لمجالات الدراسة

النتيجة	قيمة مستوى الدلالة	قيمة Z	محتوى المحور	المتغير
يتبع التوزيع الطبيعي	.063	1.315	المسؤولية الاقتصادية	المستقل: المسؤولية الاجتماعية الداخلية
يتبع التوزيع الطبيعي	.084	1.258	المسؤولية القانونية	
يتبع التوزيع الطبيعي	.073	1.287	المسؤولية الأخلاقية	
يتبع التوزيع الطبيعي	.184	1.092	المسؤولية الخيرية	
يتبع التوزيع الطبيعي	0.101	1.238	المسؤولية الاجتماعية الداخلية ككل	
يتبع التوزيع الطبيعي	.136	1.159	جودة حياة العمل	المتغير التابع
يتبع التوزيع الطبيعي	0.135	1.222	مجالات الدراسة ككل	

يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة $0.05 <$

يلاحظ من الجدول (2) نتائج اختبار (كولجروف- سمرنوف) حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبار المعلمية.

2. نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

يشتمل هذا الجزء على تحليل محاور الدراسة للتمكن من مناقشة فرضياتها من خلال استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لإجالات الدراسة، ويبين الجدول (3) ذلك.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لإجالات الدراسة

م.	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	المدى
التغير المستقل، المسؤولية الاجتماعية	المسؤولية الاقتصادية	3.847	0.730	76.9	4	مرتفع
	المسؤولية القانونية	4.126	0.649	82.5	2	مرتفع جداً
	المسؤولية الأخلاقية	4.219	0.600	84.4	1	مرتفع جداً
	المسؤولية الخيرية	3.868	0.819	77.4	3	مرتفع
	المسؤولية الاجتماعية الداخلية ككل	4.015	0.612	80.3	-	مرتفع جداً
التغير التابع	جودة حياة العمل	3.762	0.830	75.2	-	مرتفع

يلاحظ من جدول (3) ما يلي: أن المتوسطات الحسابية التي تعبر عن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين) تتمركز بين (3.847-4.219) وهي تزيد عن الوسط الفرضي (3)، كما أن درجة الوزن النسبي للعبارات جميعها كانت تتراوح بين مرتفع ومرتفع جداً، مما يدل أن غالبية أفراد العينة موافقون على عبارات المحاور. كما أن جميع الانحرافات المعيارية أقل من الواحد الصحيح مما يشير إلى تجانس إجابات العينة المبحوثة. أما المتوسط الحسابي للمتغير التابع جودة الحياة فقد بلغ (3.762) وهي نسبة تزيد عن الوسط الفرضي (3)، بوزن نسبي بلغ (75.2%) وانحراف معياري (0.830) مما يشير إلى تجانس إجابات العينة المبحوثة.

أما بالنسبة لإجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية فكان ترتيبها على النحو التالي:

- المسؤولية الأخلاقية: حصل هذا المجال على أعلى درجة إستجابة، وبوزن نسبي (84.4%) وهذا يعبر عن درجة واقع مرتفعة جداً، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة

(النسور، 2010) حيث أظهرت أن درجة الواقعية لمجال المسؤولية الأخلاقية مرتفعة، وكذلك دراسة (الحسن، 2014) دراسة (الربيع، 2018) التي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع جداً للمسؤولية الأخلاقية. كما تتوافق مع ما أوصت دراسة (المرشود، 2017) بضرورة تبني برامج المسؤولية الاجتماعية.

- المسؤولية القانونية: حصل هذا المجال على درجة إستجابة مرتفعة جداً في المرتبة الثانية، وبوزن نسبي (82.5%) وهذا يعبر عن درجة واقع مرتفعة جداً، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (النسور، 2010) حيث أظهرت أن درجة الواقعية لمجال المسؤولية الأخلاقية مرتفعة، وكذلك دراسة (الحسن، 2014) دراسة (الربيع، 2018) التي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع جداً للمسؤولية الأخلاقية. كما تتوافق مع ما أوصت دراسة (المرشود، 2017) بضرورة تبني برامج المسؤولية الاجتماعية.

- المسؤولية الخيرية: حصل هذا المجال على درجة إستجابة مرتفعة في المرتبة الثالثة، وبوزن نسبي (77.4%) وهذا يعبر عن درجة واقع مرتفعة، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (النسور، 2010) حيث أظهرت أن درجة الواقعية لمجال المسؤولية الأخلاقية مرتفعة، وكذلك دراسة (الحسن، 2014) دراسة (الربيع، 2018) التي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع جداً للمسؤولية الأخلاقية. كما تتوافق مع ما أوصت دراسة (المرشود، 2017) بضرورة تبني برامج المسؤولية الاجتماعية.

- المسؤولية الاقتصادية: حصل هذا المجال على درجة إستجابة مرتفعة وفي المرتبة الرابعة، وبوزن نسبي (76.9%) وهذا يعبر عن درجة واقع مرتفعة، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (النسور، 2010) حيث أظهرت أن درجة الواقعية لمجال المسؤولية الأخلاقية مرتفعة، وكذلك دراسة (الحسن، 2014) دراسة (الربيع، 2018) التي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع جداً للمسؤولية الأخلاقية. كما تتوافق مع ما أوصت دراسة (السبيعي، 2017) بضرورة تبني برامج المسؤولية الاجتماعية.

أما المتغير التابع جودة الحياة الوظيفية فقد حصل على وزن نسبي (80.0%) وهذا يعبر عن درجة واقعة مرتفعة، وهذه النتيجة تتعارض مع دراسة (المغربي، 2004) التي أشارت انخفاض نسبي لمستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية، وكذلك دراسة دراسة (Bharathi, et. al. 2011).

3. اختبار فرضيات الدراسة

تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط لإيجاد العلاقة بين المتغير المستقل (أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية مجتمعة والمتغير التابع (جودة حياة العمل). والنتائج مبينة في جدول (4).

جدول (4) اختبار جودة العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية مجتمعة وجودة حياة العمل

اختبار التأثير	معامل التحديد	اختبار جودة	معامل	المتغير التابع
T-test	R ²	النموذج F-test	الارتباط R	جودة حياة العمل
21,8	0,711	475,23	0.843**	

❖ : دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0,05

❖❖ : دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0,01

يتضح من الجدول (4): أن هنالك علاقة طردية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وجودة حياة العمل، كما يشير معامل التحديد (R²) إلى أن 71.1% من التغيير في جودة حياة العمل يعزى إلى المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.01)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية وجودة حياة العمل).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام توفيقات لنماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية الداخلية بمجالاتها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، الخيرية)، والمتغير التابع: جودة حياة العمل، لغرض التحقق من وجود أثر لكل متغير مستقل على المتغير التابع، والجدول (5) يبين نتائج الاختبار.

جدول (5) : نتائج تحليل العلاقة بين مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وجودة حياة العمل

اختبار التأثير	معامل	اختبار جودة	معامل	المتغيرات المستقلة
T-test	التحديد R ²	النموذج F-test	الارتباط R	
11,926	0,424	142,25	.651**	المسؤولية الاقتصادية
16,396	0,582	268,84	.763**	المسؤولية القانونية
17,24	0,606	297,36	.779**	المسؤولية الأخلاقية
22,73	0,728	516,72	.853**	المسؤولية الخيرية

❖ : دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0,05

❖❖ : دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0,01

يبين الجدول (5) معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، واختبار جودة النموذج، واختبار التأثير، ونموذج العلاقات البسيطة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. وفي ما يلي سيتم تفسير نتائج اختبار الفروض المتعلقة بمجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وجودة حياة العمل، على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاقتصادية وجودة حياة العمل يتضح من الجدول (5): أن هنالك علاقة طردية موجبة بين المسؤولية الاقتصادية وجودة حياة العمل، كما يشير معامل التحديد (R^2) إلى أن 42.4% من التغيير في جودة حياة العمل يعزى إلى المسؤولية الاقتصادية تجاه الموظفين. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.01)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاقتصادية وجودة حياة العمل).

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية القانونية وجودة حياة العمل يتضح من الجدول (5): أن هنالك علاقة طردية موجبة بين المسؤولية القانونية وجودة حياة العمل، كما يشير معامل التحديد (R^2) إلى أن 58.2% من التغيير في جودة حياة العمل يعزى إلى المسؤولية القانونية تجاه الموظفين. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.01)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية القانونية وجودة حياة العمل).

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الأخلاقية، وجودة حياة العمل يتضح من الجدول (5): أن هنالك علاقة طردية موجبة بين المسؤولية الأخلاقية وجودة حياة العمل، كما يشير معامل التحديد (R^2) إلى أن 60.6% من التغيير في جودة حياة العمل يعزى إلى المسؤولية الأخلاقية تجاه الموظفين. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.01)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الأخلاقية وجودة حياة العمل).

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الخيرية وجودة حياة العمل يتضح من الجدول (5): أن هنالك علاقة طردية موجبة بين المسؤولية الخيرية وجودة حياة العمل، كما يشير معامل التحديد (R^2) إلى أن 72.8% من التغيير في جودة حياة العمل يعزى إلى المسؤولية الخيرية تجاه الموظفين. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.01)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الخيرية وجودة حياة العمل).

ثالثاً: النتائج والتوصيات والمقترحات

النتائج

يمكن تلخيص أهم الاستنتاجات التي توصل إليها الدراسة بما يأتي:

1. أن تطبيق المنشآت الصحية الأهلية السعودية لمجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية ككل كان مرتفع جداً، وأن المسؤولية الأخلاقية أعلى مجالاتها وأدائها المسؤولية الاقتصادية تجاه الموظفين.
2. أن مستوى جودة حياة العمل بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية مرتفعة نسبياً، حيث جاءت بأهمية نسبية بلغت (75.2%).
3. أكدت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين المسؤولية الاقتصادية للمنشآت الأهلية السعودية تجاه موظفيها وجودة حياة العمل، وأن التباين في المسؤولية الاقتصادية تجاه العاملين كمتغير وحيد يفسر 42.4% من التغير في جودة حياة العمل.
4. بينت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين المسؤولية القانونية للمنشآت الأهلية السعودية تجاه موظفيها وجودة حياة العمل، وأن التباين في المسؤولية القانونية تجاه العاملين كمتغير وحيد يفسر 58% من التغير في جودة حياة العمل.
5. أشارت نتائج الدراسة لوجود ارتباط طردي قوي بين المسؤولية الأخلاقية للمنشآت الأهلية السعودية تجاه موظفيها وجودة حياة العمل، وأن التباين في المسؤولية الأخلاقية تجاه العاملين كمتغير وحيد يفسر 60.6% من التغير في جودة حياة العمل.
6. أوضحت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين المسؤولية الخيرية للمنشآت الأهلية السعودية تجاه موظفيها وجودة حياة العمل، وأن التباين في المسؤولية الخيرية تجاه العاملين كمتغير وحيد يفسر 72.8% من التغير في جودة حياة العمل.
7. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائياً بين مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية مجتمعة وجودة حياة العمل.

التوصيات

- بناء على نتائج الدراسة يوصى الباحث بالآتي:
1. زيادة الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية وإدراجها ضمن أهدافها الإستراتيجية ومناقشتها مع جميع أصحاب المصالح.
 2. زيادة الاهتمام بجودة حياة العمل والمهام ومعرفة إدارة المنشآت الصحية الأهلية السعودية بكافة أبعادها.
 3. الإهتمام بتطوير المسؤولية الاقتصادية تجاه الموظفين بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية بما ينعكس إيجاباً على جودة حياة العمل.
 4. إعطاء المزيد من الإهتمام لمجال المسؤولية القانونية من خلال تبني إجراءات واضحة تجاه الموظفين بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية لتحسين جودة حياة العمل.
 5. زيادة الإهتمام بالمسؤولية الأخلاقية بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية بما يضمن ان يكون مصدراً قوياً لتعزيز سمعتها ومكانتها مع الأخذ في الحسبان تكون الموظفين في مجال المسؤولية الاجتماعية.
 6. العمل على تحسين الخدمات الخيرية التي تقدمها المنشآت الصحية الأهلية السعودية لموظفيها وإيجاد المناخ يسمح بدرجة من التفاعل الاجتماعي.
 7. رفع الوعي لدى الموظفين العاملين بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية فيما يخص مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وأثرها على جودة حياة العمل.

المقترحات

نظراً لحدود الدراسة التي يفرضها منهج البحث العلمي، يرى الباحث أن هناك الكثير من الجوانب المتصلة بموضوع الدراسة لم يتمكن من تغطيتها، وتصلح لدراسات مستقبلية منها:

1. أثر برامج المسؤولية الاجتماعية الداخلية على سياسات إدارة الموارد البشرية.
2. أثر برامج المسؤولية الاجتماعية على الالتزام الوظيفي.
3. دراسة العوامل المؤثرة على جودة حياة العمل.

المراجع

1. المراجع العربية:

- الاسرج، حسين عبد المطلب (2010). المسؤولية الاجتماعية للشركات. *جسر التنمية - الكويت*. مجلد 9، عدد 90 ص ص 2-14.
- الأسرج، حسين عبد المطلب (2012). المسؤولية الاجتماعية للشركات : التحديات والآفاق من أجل التنمية في الدول العربية. *مجلة الكويت الاقتصادية*. مجلد 16، عدد 23، ص ص 55-91.
- إسماعيل، د. أحمد دسوقي محمد، (2015) "المسؤولية الاجتماعية ودور القطاع الأهلي السعودي في دعم الجمعيات الخيرية بمحافظة الطائف: دراسة ميدانية حول مدى ثقة رجال الأعمال السعوديين أعضاء الغرفة التجارية- الصناعية بمحافظة الطائف في الجمعيات الخيرية". *مجلة التعاون، الرياض*. العدد 87، ص ص 40-135.
- الاسمري، مشبب بن غرامة (2014). *التنظيمات الصناعية السعودية وبرامج المسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لعينة من التنظيمات الصناعية بمدينة جدة*. *مجلة الشرق الأوسط (مركز بحوث الشرق الأوسط بجامعة عين شمس)*. عدد 35، ص ص 495-538.
- أمانة منطقة القصيم (2019) *الدليل الصحي*.
<https://www.qassim.gov.sa/ar/BuraidahGuide/Pages/Health.aspx>
- الربيع، يطو (2018)، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة لافارج هولسيم بالمسيلة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف. المسيلة-الجزائر.
- الزهراني، ناصر عوض (2010). *المسؤولية الاجتماعية للشركات السعودية تأصيل المفهوم*. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية*. مجلد 81، عدد 2، ص ص 129-180. DOI: 10.4197 / Art. 18-2.4
- الحسن، بوبكر محمد (2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة باتنة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد خيضر. بسكرة- الجزائر.

- العصيمي، عايد عبدالله (2012). نموذج القيادة الإدارية الملائم لتبنى وتطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات: مدخل اخلاقي - دراسة نظرية تحليلية. *المجلة العلمية للإدارة- السعودية*. العدد 6، ص ص81-100.
- السبيعي، فلاح بن فرج (2017). أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الشركات الصناعية بمنطقة الرياض. *مجلة العلوم الإنسانية-جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، مكة المكرمة*، العدد42. ص ص13-78.
- المرشود، جوهر صالح (2017). الأسهم النسبي لأبعاد طبيعة العمل في التنبؤ بجودة الحياة لدى موظفات جامعة القصيم في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية. *مجلة العلوم الإنسانية-جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية. مكة المكرمة*، العدد42. ص ص79-134
- المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية. *مجلة البحوث التجارية. جامعة الزقازيق. مصر*. المجلد26. العدد2. ص ص251-283.
- النسور، رابعة سالم (2010). أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في مصارف التجارية العاملة بالأردن. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط. الأردن.
- عطيان، مراد سليم؛ وأبو حسين، الحارث محمد؛ والحواجرة، كامل محمد يوسف(2016). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال : دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية. *دراسات - العلوم الإدارية*. المجلد 43، العدد 1، ص ص159-183.
- نظام العمل السعودي (2006-1426) وزارة العمل، المملكة العربية السعودية.

https://hrdf.org.sa/Content/files/labor_system.pdf

2. المراجع الاجنبية :

- Aguilera, Ruth V., Deborah E. Rupp, Cynthia A. Williams, C. and Jyoti Ganapathi (2007). Putting the S Back in Corporate Social Responsibility: A Multilevel Theory of Social Change in Organizations. *The Academy of Management Review*, 32(3), 836-863.
- Aguinis, Herman (2011). Organizational responsibility: Doing good and doing well. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology* (3rd ed., 855-879). American Psychological Association, Washington DC.
- Ali, Imran, Khashif ur Rehman, Syed Ali, Jamil Yousaf and Maria Zia (2010). Corporate social responsibility influences employee commitment and organizational performance. *African Journal of Business Management*, 4 (12), 2796-2801.
- Almarshad, Sultan O. (2015). A Measurement Scale for Evaluating Quality of Work Life: Conceptualization and Empirical Validation. *Trends in Applied Sciences Research*, 10, 143-156.
- Azim, Mohammad T. (2016). Corporate Social Responsibility and employee behavior: mediating role of organizational commitment. *Review of Business Management*, São Paulo, 18(60), 207-225.
- Azim, Mohammad T., Abdulhamid A. Diyab and Saleh A. Al-Sabaan (2015). CSR, Employee Job Attitude and Behavior: Saudi Bank Experience. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 43, 25-47.
- Bhattacharya, C. B., Sanakar Sen and Daniel Korschun (2008). Using corporate social responsibility to win the war for talent. *MIT Sloan Management Review*, 49(2), 37-44.
- Pugalendhi, Subburethina B., M. Umasevi and N.K. Kumar (2011). Quality of Work Life: Perception of College Teachers. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 2(1), pp.47-65.
- Bhola, Sarang Shankar and Jyoti Nigade, (2014). An Inclusive Look on Quality of Work Life (QWL) in Medium Scale Unionized Organizations. *BVIMR Management Edge*, 7(3), 235-247.
- Brammer, Stephen, Andrew Millington and Bruce Rayton (2007). The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1701-1719.
- Carroll, Archie B. (July-August 1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 39-48.
- Celik, Duysal A. and Ela U. OZ (2011). The effects of emotional dissonance and quality of work life perceptions on absenteeism and turnover intentions

among Turkish call center employees. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 30, 2515-2529.

- Clarkson, Max B. E. (1995). A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Perform. *The Academy of Management Review*, 20(1), 92-117.
- Dahlsrud, Alexander (2008). How Corporate Social Responsibility is Defined: An Analysis of 37 Definitions. *Corporate Social Responsibility and Environment Management*, 15 ,1-13.
- Davis, Keith (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. *Academy of Management Journal*, 16, 312-322.
- Decker, Sallyanne (2004). Corporate Social Responsibility and Structural Change in Financial Services. *Managerial Auditing Journal*, 19(6), 712-728.
- Drucker, Peter F. (1984). The New Meaning of Corporate Social Responsibility. *California Management Review*, 26, 53-63.
- Du, Shuili, Chitrabhanu Bhattacharya and Sankar Sen (2015). Corporate Social Responsibility, Multi-faceted Job-Products, and Employee Outcomes. *Journal of Business Ethics*, 131, 319–335.
- Efraty, David and M. Joseph Sirgy (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31-47.
- Ehsan, Sadaf et al. (2018). A Multimethod Approach to Assess and Measure Corporate Social Responsibility Disclosure and Practices in a Developing Economy. *Sustainability*, 10, 2955.
- Freeman, R. Edward and William M. Evan (1990). Corporate Governance: A stakeholder Interpretation. *Journal of Behaviour Economics*, 19, 337-359.
- Freeman, R. Edward (1984). *Strategic Management: A stakeholder Approach*. Boston, MA: Pitman.
- Galant, Adriana and Simon Cadez (2017). Corporate social responsibility and financial performance relationship: a review of measurement approaches . *Economic Research Ekonomska Istraživanja*. 30(1), 676-693.
- Glavas, Ante. and Ken Kelley (2014). The Effects of Perceived Corporate Social Responsibility on Employee Attitudes. *Business Ethics Quarterly*, 24 (2), 165-202.
- Goessling, Tobias and Chris Vocht (2007). Social role conceptions and CSR policy success. *Journal of Business Ethics*, 74(4). 363-372.
- Hansen, S. Duane et al. (2011). Corporate Social Responsibility and the Benefits of Employee Trust: A Cross-Disciplinary Perspective, *Journal of Business Ethics*, 102(1), 29-45.

- Jones, David A. (2010). Does serving the community also serve the company? Using organizational identification and social exchange theories to understand employee responses to a volunteerism programme. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 857–78.
- Khoury, George, Janet Rostami and Peri Lynn Turnbull (1999). *Corporate Social Responsibility: Turning Words into Action*. Conference Board of Canada: Ottawa.
- Kim, Hyeli L., Eunju Woo, Muzaffer Uysal and Nakyung Kwon (2018). The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1584-1600.
- Kohoutková, Dagmar (2015). *The Responsibility of A firm Towards ITS Employees*. Master thesis published by Masaryk University.
- Kriel, Pieter J. (2004). *Quality of Work Life and Evolutionary Psychology: A Unifying Approach for the Integration of Personal and Business Ethics*. Paper presented at the 6th Annual Conference on Quality of Work Life, Melbourne, Australia.
- Lee, Yong-Ki, Sally Kim, Kyung Lee and Dong-Xin Li. (2012). the impact of CSR on relationship quality and relationship outcomes: A perspective of service employees. *International Journal of Hospitality Management* 31(3), 745-756.
- Liangrong, Zu (2009). *Corporate Social Responsibility. Corporate Restructuring and Firm's Performance*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- McWilliams, Abigail and Donald Siegel (2001). *Corporate Social Responsibility: A Theory of the Firm Perspective*. *The Academy of Management Review*, 26(1), 117-127.
- Moore, Jeanne (2006). *Homeworking and Work-Life Balance: Does It Add to Quality of Life?* *European Review of Applied Psychology*, 56(1), 5-13.
- Mueller, Karsten, Kate Hattrup, Sven-Oliver Spiess and Nick Lin-Hi (2012). The effects of corporate social responsibility on employees' affective commitment: a cross-cultural investigation. *Journal of Applied Psychology*, 97(6), 1186-1200.
- Narehan, Hassan et al. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Social and Behavioral Sciences*, 112, 24-34.
- Newman Alexander, Ingrid Nielsen and Qing Miao (2015). The impact of employee perceptions of organizational corporate social responsibility practices on job performance and organizational citizenship behavior: evidence from the Chinese private sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(9), 1226-1242,
- Rahman, Shafiqur, Debbie Haski-Leventhal and Mehrdokht Pournader (2016). The effect of employee CSR attitudes on job satisfaction and organizational

commitment: evidence from the Bangladeshi banking industry. *Social Responsibility Journal*, 12(2), 228-246.

- Rahmani, Mahdiah and Akram Eghbali (2018). Examining the moderating role of corporate social responsibility in the relationship between socially responsible consumption and quality of work life (QWL) of the staff in Social Security Organization. *Marketing and Branding Research* 5, 64-77.
- Sharma, Yogita (2013). Role of Corporate Social Responsibility in Organization. *IOSR Journal of Business and Management*, 13(4), 01-08.
- Smith, Sylvia and Archana Kumar (2014). Impact of Corporate Social Responsibility on Employee Organizational Commitment within the Gaming Industry. *Advances in Hospitality and Leisure* 9, 49–67.
- Stancu, Alin (2011). The Impact of Corporate Social Responsibility on Employees. *International Conference on Information and Finance*. 21 IACSIT Press, Singapore
- Turker, Duygu (2009). How corporate social responsibility influences organizational commitment. *Journal of Business Ethics*, 89(2), 189-204.
- Valentine, Sean and Gary Fleischman (2008). Ethics programs, perceived corporate social responsibility and job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 77(2), 159-172.
- Vives, Antonio (2008). Corporate Social Responsibility: The Role of Law and Markets and the Case of Developing Countries. *83 Chi.-Kent L. Rev.* 199.
- Zientara, Piotr, Lech Kujawski and Paulina Bohdanowicz-Godfrey (2015). Corporate social responsibility and employee attitudes: evidence from a study of Polish hotel employees. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(6), 859-880.