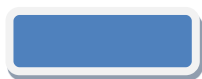


اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مستشفيات محافظة النجف الاشرف

**الاستاذ المساعد الدكتور
حاکم احسوني الميالي
جامعة الكوفة - كلية الادارة والاقتصاد**

**المدرس المساعد
يحيى حبيب شنين**



اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مستشفيات محافظة النجف الاشرف

المدرس المساعد
يحيى حبيب شنين

yahyaha129@gmail.com

الاستاذ المساعد الدكتور
حاكم احسوني الميالي
جامعة الكوفة - كلية الادارة والاقتصاد
Hakem.almaialy@uokufa.edu.iq

المستخلص:

تهدف الدراسة الى إظهار أثر اخلاقيات العمل كمتغير مستقل بإبعاده (أخلاقيات الفرد، أخلاقيات القيادة ، أخلاقيات الانشطة ، أخلاقيات البنى التنظيمية) في جودة الخدمة كمتغير معتمد من خلال أبعادها (المعولية ، الوقت ، الاستجابة ، التأكيد) ، وبالنظر لأهمية الموضوع في القطاع الصحي وتأثيره في حياة معظم الناس ، لذلك أجري البحث في (3) مستشفيات حكومية في محافظة النجف الاشرف أذ تم استطلاع آراء عينة مكونة من (200) من الأفراد العاملين في المؤسسات الصحية ، وتم ذلك عن طريق الاستبانة كأداة رئيسة في الحصول على البيانات والمعلومات وأيضاً المقابلات الشخصية وكذلك المصادر والمراجع العربية والأجنبية .

الكلمات الرئيسية : اخلاقيات العمل، جودة

الخدمة.

المقدمة:

أصبح موضوع أخلاقيات العمل من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لعدة أسباب يقع في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية الناجمة عن ممارسات المنظمة وسلوكياتها . لذلك تتخذ هذه المنظمات إجراءات هادفة بطريقة استباقية ، لتحقيق مستوى مرغوب في أداء الكادر الصحي الذين لديهم معرفة بالمعايير التي تتال رضا الزبائن. أن أخلاقيات العمل تساعد الافراد العاملين على تقديم خدمات ذات جودة تتال رضا الزبائن وتحقيق اهداف المستشفيات وبهذا فأن إبراز مفهوم الأخلاق من منطلق جودة الخدمة يرتبط اساساً بالنتيجة التي تهتم بها المؤسسات ،وعليه فأن تحديد نسبة المصابين

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

بالأمراض الخطرة (السرطان) تكون ذا بعد أخلاقي أهم من السيطرة على الامراض المزمنة كمراقبة ضغط الدم والذي يرتبط ايضاً بحياة الزبون الا انه يمكن اخضاعه للمراقبة

المبحث الاول :منهجية البحث

أولاً: منهجية البحث

1 - المشكلة المعرفية :

أن اخلاقيات العمل تُعتبر من اساسيات النمو في الشركات على اختلاف طبيعتها واعمالها نظراً لما تعرضت اليه هذه الشركات من تجاوزات واتساع دائرة الجرائم والفساد الاداري المتعلق بجرائم الاختلاس والرشوة واستغلال الصلاحيات والنفوذ التي تشهدها الشركات على مستوى العالم ،وحاجة المجتمعات في ايجاد معايير واخلاقيات عمل اكثر رقياً التي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة او على المنظمة في وجه العموم (Blickle,2001:4793) . وذكّرت دراسة (Antoni,2017) أن المحدد الاساس لجودة علاقات العمل ضمن السياق التنظيمي يتأطر من خلال رعاية الزملاء في العمل.

2 - المشكلة التطبيقية:

نتيجة للتحديات التي تواجهها المنظمات في عالمنا المعاصر ، والتغيرات في حاجة الزبون يُحظى موضوع اخلاقيات العمل باهتمام متزايد للسنوات الأخيرة ، وذلك في عدد من الاسباب

حيث يقع في مقدمتها ازدياد الفضائح الأخلاقية والتي تنجم عن ممارسات المنظمات وسلوكياتها (ناصر ،الخضر ،2013: 55) . أن التحدي الذي تواجهه المنظمات اليوم ناتج عن تبادل يلبي احتياجات وتوقعات الزبائن بين المنظمة والزبون، ويمكن أن ينظر اليه على أنه الطلب من قبل الزبائن نحو جودة خدمات تلبي قبول الزبون(leva,2013:335).

3 - هدف البحث :

يتمركز هدف الدراسة الحالية على (اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مستشفيات محافظة النجف الاشرف) وتبرز عنها المهام التالية :

1 - معرفة مستويات اخلاقيات العمل في بيئة المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

2 - معرفة مستويات جودة الخدمة الصحية في بيئة المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

3 - تحديد طبيعة العلاقة بين اخلاقيات العمل وجودة الخدمة الصحية في بيئة المؤسسات الصحية قيد الدراسة

4 - اهمية البحث :

1 - الأهمية المعرفية :وتتضمن

أ- تُعد دراسة أهمية أخلاقيات العمل من المفاهيم المهمة والتي تعكس سلوك الأفراد العاملين لأدائهم لأعمالهم ، ولذلك أن هذه الدراسة تعد اضافة حقيقة لمجالات البحوث

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

التطبيقية والمكتبات والدراسات المتخصصة العربية في إطار الدراسة لموضوع أخلاقيات العمل، وكذلك جذب انتباه المعنيين بقضايا أخلاقيات العمل، مع وجود ندرة في مستوى البيئة العربية بما يختص بنوعية دراسات أخلاقيات العمل.

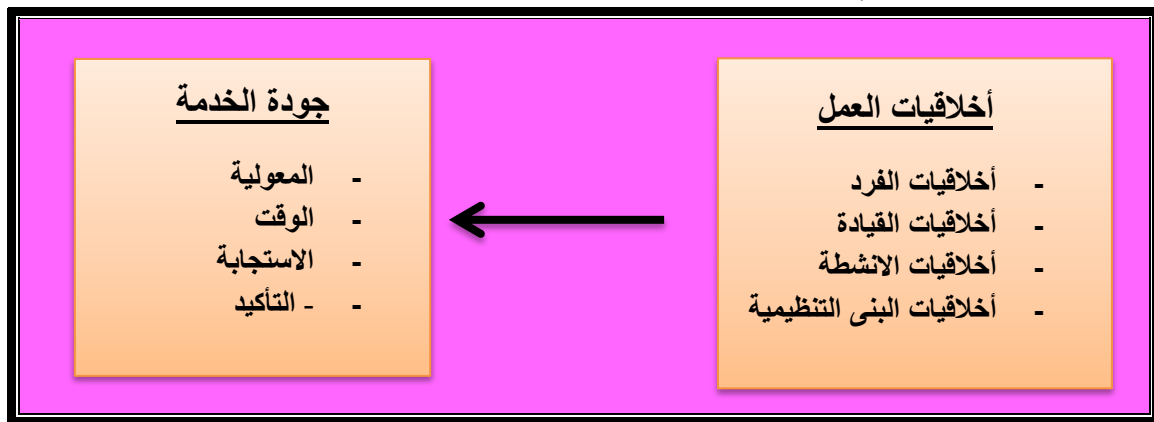
ب- تتناول هذه الدراسة أحد الموضوعات المهمة والتي تتمثل بجودة الخدمة، حيث تعتبر مقياس لمدى تطاق الخدمة مع الزبون، ولأجل الوصول للميزة التنافسية العالية وزيادة ربحية المنظمات فعليه تحاول المنظمات الى تقديم خدمات ذات جودة عالية تنال رضا الزبون. ولذلك فأن هذه الدراسة تُعد اضافة حقيقية في مجالات البحوث التطبيقية ورفد المكتبات العربية والدراسات المتخصصة في مجال اطار جودة الخدمة .

2 - الاهمية التطبيقية: وتتضمن

أ- الاهتمام بدراسة اخلاقيات العمل في الدول العربية يُعتبرُ مكملاً للاهتمام العالمي، حيث نرى أن هناك اهتمام متزايد في الدول العربية بدراسة أخلاقيات العمل، ويرجع ذلك في تأثير أخلاقيات العمل في عمليات التنمية الاقتصادية وكذلك على مستوى اداء العاملين، فضلاً على أن الظواهر السلبية لهذه الدول ناجمة عن فقدان أخلاقيات العمل او عدم وجود الأعداد الأخلاقي للعاملين، لذلك تعد هذه الدراسة أول دراسة عربية تسلط الضوء في أثر أخلاقيات العمل على تعزيز جودة الخدمة من خلال تطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية في المؤسسات الصحية .

ب- يأتي الاهتمام بدراسة جودة الخدمة من قبل المؤسسات وذلك لأهميتها في الاقتصاد، وفضلاً على ذلك تعمل المؤسسات في الدول العربية بهذا الاتجاه، ولذلك فأن الدول العربية تولي اهتماماً بهذه الدراسة .

- أنموذج البحث الافتراضي :



المصدر : أعداد الباحث

الشكل (1) : مخطط الدراسة الفرضي

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

ثانياً : فرضيات الدراسة :

اتساقاً مع تساؤلات الدراسة واختباراً لا نموذجها اعتمدت الدراسة الفرضيات الرئيسة التالية :

1-الفرضية الرئيسة الاولى :

يوجد أثر ذات دلالة معنوية وموجبة لأخلاقيات العمل في جودة الخدمة الصحية على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية عينة الدراسة .
ينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

أ- الفرضية الفرعية الاولى :

يوجد أثر ذات دلالة معنوية لأخلاقيات الفرد في جودة الخدمة الصحية على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية .

ب - الفرضية الفرعية الثانية :

يوجد أثر ذات دلالة معنوية وموجبة لأخلاقيات القيادة في جودة الخدمة الصحية على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية .

ج - الفرضية الفرعية الثالثة :

يوجد أثر ذات دلالة معنوية وموجبة لأخلاقيات الأنشطة في جودة الخدمة الصحية على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية .

ء- الفرضية الفرعية الرابعة :

يوجد أثر ذات دلالة معنوية وموجبة لأخلاقيات البنى التنظيمية في جودة الخدمة الصحية على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية .

ثالثاً: مقاييس الدراسة :

أن استبانة الدراسة تم تصميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وتأخذ التدرج (أتفق بشدة، أتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق بشدة) ، وذلك لمعرفة قياس الاستجابة لعينة الدراسة وقياس متغيرات الدراسة والجدول (2) يوضح مقاييس الدراسة وكالاتي:

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

الجدول (2) : مقاييس الدراسة الحالية

متغيرات الدراسة	الابعاد	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
أخلاقيات العمل	أخلاقيات الفرد	7	(Daft,2003)
	أخلاقيات القيادة	7	
	أخلاقيات الانشطة	8	
	أخلاقيات البنى التنظيمية	6	
جودة الخدمة	المعولية	6	(الدليمي، 2005)
	الوقت	5	
	الاستجابة	6	
	التأكيد	5	

المصدر: أعداد الباحث.

رابعاً : مجتمع وعينة البحث :

قام الباحث باختيار مجتمع البحث وذلك لغرض تحقيق ما يسعى اليه و يطمح في تحقيقه وهذا جانب مهم في الإيفاء لمتطلبات الجانب التطبيقي للبحث، حيث أعتمد على المؤسسات الصحية وهي (مستشفى الزهراء التعليمي ،مستشفى الحكيم العام ،مستشفى الفرات الأوسط)، والتي تعد قطاعات هامة في تقديم الخدمات الصحية الى الناس ، وأن مجتمع الدراسة يتألف من الاختصاصات (الطبي ،الصحي ،الفني ،الإداري)، حيث تم توزيع (217) استبانة وتم استرداد (200) استبانة صالحة للاستخدام في الدراسة وبذلك تكون

النسبة (92%) من مجموع الاستمارات الكلي، حيث كانت (10) استمارات غير صالحة للتحليل الاحصائي و (7) لم تسترد خلال عملية جمع البيانات، شملت عينة الدراسة (3) مستشفيات هي (مستشفى الزهراء التعليمي حيث تم توزيع 86 استبانة استبانة من مجتمع الموظفين البالغ عددهم ١٣٠ موظف ، مستشفى الحكيم العام حيث تم توزيع 68 استبانة من مجتمع الموظفين البالغ عددهم ١١٥ موظف ، مستشفى الفرات الأوسط حيث تم توزيع 46 استبانة من مجتمع الموظفين البالغ عددهم ٨٠ موظف). والجدول التالي يوضح نسبة استجابة العينة :

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

الجدول (٣) يوضح نسبة استجابة العينة

حجم عـدد الاسـتـمـارات الاسـتـمـارات التي نسبة الاستجابة	المجتمع الاسـتـمـارات الغير صالحة لم تسترد خلال	الموزعة للتـحـليل عمليـة جمع	الاحصائي البيانات	
٣٢٥	٢١٧	١٠	٧	%٩٢

الجدول اعداد الباحثة

خامساً: وصف أفراد العينة :يتم وصف افراد العينة وكما في الجدول (٤) التالي :

الجدول (٤) : وصف عينة الدراسة

ت	المتغيرات	توزيع الخاصية	العدد	النسبة المئوية
1	النوع الاجتماعي	ذكر	110	%55
		أنثى	90	%45
		المجموع	200	%100
2	الفئات العمرية	25 سنة فأقل	12	%6
		30-26 سنة	40	%20
		35 - 31 سنة	84	%42
		40 - 36 سنة	26	%13
		45 - 41 سنة	22	%11
		50-46 سنة	14	%7
		51 سنة فأكثر	2	%1
		المجموع	200	%100
3	التخصص	طبي	84	%42
		صحي	54	%27
		فني	16	%8
		اداري	46	%23
		المجموع	200	%100

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

4	عدد سنوات الخدمة الوظيفية	أقل من 5 سنوات	14	7%
		6 - 10 سنة	56	28%
		11 - 15 سنة	60	30%
		16 - 20 سنة	36	18%
		21 - 25 سنة	22	11%
		26 - فأكثر	12	6%
المجموع			200	100%
5	التحصيل الدراسي	دبلوم	84	42%
		بكالوريوس	88	44%
		دبلوم عالي	14	7%
		ماجستير	8	4%
		دكتوراه	6	3%
		المجموع		

المصدر: أعداد الباحث استناداً لاستمارة الاستبانة

من حجم العينة هو الفني (16) فرداً، بينما بلغت أعلى نسبة لسنوات الخدمة عند افراد العينة بالمدة (11-15) سنة بعدد (60) فرداً وأقل مدة خدمة لأفراد العينة هي (26) فأكثر بعدد (12) فرداً، وسجل أعلى تحصيل دراسي لأفراد العينة لشهادة البكالوريوس بعدد (88) فرداً يليه الدبلوم (84) فرداً وأدنى نسبة لشهادة الدكتوراه (6) فرداً .

نلاحظ من الجدول أعلاه توزيع افراد العينة حسب البيانات الشخصية لهم حيث يكون مجموع الذكور (110) والانات (90) من مجموع (200) فرداً، في حين أن أعلى فئة عمرية كانت الفئة المتوسطة (31-35) سنة (84) فرداً وأقل فئة عمرية (51) فما فوق 2 فرداً، في حين سجل أعلى تخصص لأفراد العينة هو التخصص الطبي (84) فرداً وأقل تخصص

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

1 - الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل

1	دراسة (ابراهيم، ابراهيم خليل: 2010)
عنوان الدراسة	تطوير نموذج المسؤولية الاجتماعية في ضوء قياسات القوة والأخلاقيات في الكليات الأهلية العراقية ببغداد
هدف الدراسة	تهدف الدراسة بتحليل العلاقة بين متغيراتها وبناء أنموذج المسؤولية الاجتماعية في إطار الأخلاقيات والقوة
نوع الدراسة	ميدانية
البرنامج الاحصائي	SPSS
المجتمع وعينة الدراسة	تم توزيع (90) استبانة لمجتمع الدراسة لعدة مستويات (عميد، معاون عميد، رئيس قسم، مدير)
أهم نتائج الدراسة	☒ على المنظمات أن تقوم بالاهتمام بالمدونات الأخلاقية، حيث تغطي العلاقة في المنظمة، فضلاً على ذلك العلاقات مع المجتمع، وإيضاً جعل المجتمع يشترك في تقييم التصرفات الأخلاقية والتوجهات بتجسيد المسؤولية الاجتماعية في المنظمة
الاستفادة من الدراسة	☒ تدعيم الجانب المعرفي للدراسة ☒ الاستفادة من استمارة الاستبيان

3 - الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة

1	دراسة (الدليمي، رضاء حازم محمد يحيى، 2005)
عنوان الدراسة	أثر التفكير بأعاده هندسة الأعمال على جودة الخدمة الصحية في التطبيق على مستشفى السلام العام والخنساء في الموصل
هدف الدراسة	أن هذه الدراسة توضح العلاقة بين بعد إعادة هندسة أعمال المستشفيات وبين بعد جودة الخدمات الصحية
نوع الدراسة	ميدانية
البرنامج الاحصائي	SPSS
المجتمع وعينة الدراسة	تم توزيع (50) استبانة على مستشفى السلام العام في الموصل والمسترجعة كانت (45)، وتم توزيع (40) استبانة على مستشفى الخنساء التعليمي والمسترجعة كانت (35)
أهم نتائج الدراسة	أ- اهتمام إدارة المستشفى بضرورة وضع خطط عملية لتطوير وأجراء مراجعة شاملة للخدمات التي تقدمها للمرضى

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

ب- تبسيط الاجراءات ووضع خطة دائميته لأعاده توزيع واستخدام الموارد وتحرير المستشفى من الروتين	
ت- تقديم الدعم المادي والمعنوي للموارد البشرية	
أ- درس موضوع جودة الخدمة	الاستفادة من الدراسة
ب- الاعتماد على استمارة الاستبيان	

2 - الدراسات الاجنبية

المبحث الثاني : الجانب النظري:

أولاً: مفهوم وابعاد اخلاقيات العمل:

وردت تعاريف عدة للأخلاقيات حيث عرف الأخلاق (David, 2019:3) بأنها استخدام القواعد التي توجه الأفراد للتمييز بين الأشكال الصحيحة والخطأ . ويرى (الحمدي ،2006: 58) أن الأخلاق هي تحديد معايير سلوك الفرد وما هو جيد ورديء وما هو صحيح أو خطأ لذلك السلوك .

اما ابعاد أخلاقيات العمل هي:

١- **اخلاقيات الفرد:** أن قيام الفرد بالسلوكيات الأخلاقية ناتج عن قيم الفرد الأخلاقية (Elango et al.,2010:544) فيما وصف (Bishop, 2013: 635) التصرفات الأخلاقية بأنها التفكير الجماعي والذي يرتبط في التصرفات الأخلاقية للفرد والذي يكون معبراً عن القيم الفردية .

2- **اخلاقيات القيادة :** القادة الأخلاقيون يضمنون شيوع سلوكياتهم لمنظماتهم وهي من الأساليب المهمة للتأثير على تصرفات الأفراد

العاملين إيجاباً (Mihelic et al.,2010:36). تُعرّف القيادة الأخلاقية بأنها إظهار السلوك المناسب من الناحية المعيارية من خلال الإجراءات الشخصية والتدخل للعلاقات الفردية ، وتعزيز مثل هذا السلوك للتابعين من خلال التواصل ثنائي الاتجاه ، التعزيز ، واتخاذ القرارات (Weichun et al.,2015:703). تعني القيادة الأخلاقية سلوكيات القادة التي لها تأثير كبير على تحفيز الموظفين ، فالقادة لهم تأثير كبير في تثبيت السلوك الأخلاقي ، وايضاً مساهماتهم بإنجاز الاعمال التي يشاركون فيها مع المجموعة (Artresa,2016:19).

3- **اخلاقيات الأنشطة :** يستعمل المدراء مجموعة من الأدوات في تشكيل القيم و تشجيع السلوك الأخلاقي للمنظمة وأيضاً البرامج التي تختص بتدريب التصرفات الأخلاقية (Daft,2003,155). وتعمل المنظمات على خلق ثقافة تنظيمية اخلاقية تلعب دوراً مهماً من التأثير على الأفراد العاملين والذي يظهر في

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

2 - الوقت :

يُعرف (DaRen,2018:726) الوقت بأنه أستلام الزبون للخدمة في الوقت المحدد والذي يُلبي متطلباته ضمن خدمة عالية الجودة . وفي هذا الصدد يرى (Li,2010:23) أن المنظمات تعمل على تقديم الخدمات بالوقت المناسب وبكفاءة عالية . وكذلك ذكر (Golovinsky,2006:2) أن تقديم الخدمات يكون في الوقت المناسب ويكون ذو فعالية مقبولة من قبل الزبائن ، ولذلك على مقدمي الخدمات الالتزام بالوقت المحدد عند تقديم الخدمات وهو أمر في غاية الأهمية بالنسبة الى الزبائن .

٣ - الاستجابة :

تعني الاستجابة قدرة المنظمة بتقديم خدمات بسهولة، ويتجلى هذا بسرعة الإنجاز وطريقة التعامل مع الأمور التي تخص الزبائن ،وبسبب أن توفير الخدمة والتعامل الجيد يعطي الزبون مؤشراً إيجابياً برضاه عن المنظمة المتعامل معها (Kheng et al.,2010:59).

4- التأكيد:

أوضح (Nataly,2017:560) بأن هذا البعد يعد أحد المرتكزات المهمة في جودة الخدمة ،كذلك ذكر بأن ادارة المنظمة تؤكد على جودة الخدمة وتدعمها بالعاملين

سلوك وشعور الموظفين لمكان العمل (Sullam,2015:534).

4 - اخلاقيات البنى التنظيمية : يرى (Daft,2001:32) أن تشكيل مجموع الرموز، والاختيار، والسياسات ، والهياكل الأخلاقية، والمدونات الأخلاقية ، والمكافآت، والتدريب تعتبر قوى مهمة لأخلاقيات المنظمة والتي تقوم بتوجيه سلوك الأفراد ،مع الإشارة الا أن كل نظام موجود في المنظمة له تأثير في طبيعة سلوك العاملين، ومما تجدر الإشارة اليه أن هذه التأثيرات تقوم بتعزيز قوة تشد سلوك الأفراد وتدفعه باتجاه تقوية أو أضعاف عمل المنظمة.

ثالثاً : مفهوم وأبعاد جودة الخدمة :

يمكن تفسير جودة الخدمة على إنها الانطباع العام للزبون وحكمه بشأن الخدمة المقدمة، وتتأثر جودة الخدمة بالخدمة المتوقعة والخدمة المتصورة، فإذا تم تلقي الخدمات بحسب ما هو متوقع فهذا سينعكس على سعادة الزبائن (Hussain et al.,2015:168).

اما ابعاد جودة الخدمة هي :

1- المعولية:

أوضح (Stevenson,2005:387) بأن المعولية تعني الوفاء بإنجاز الخدمات بمصداقية، حيث تُعتبر أحد أهم المؤشرات في تقييم جودة الخدمات، وأيضاً تشير إلى تأدية الخدمات بمطابقة وموثوقية وبدقة نحو الأداء العالي .

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

المؤهلين ومستلزمات ومتطلبات حديثة ،حيث يساعد هذا بتقديم خدمات ذات جودة كاملة .

المبحث الاول

وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها والتحليل الأولي للنتائج

يختصر هذا المبحث على وصف بيانات الدراسة وتشخيصها لغرض تحليلها بشكل اولي، اذ التوصل للبيانات بالاعتماد على استمارات الاستبيان التي تم توزيعها على العينة التي مثلت مجتمع الدراسة فيما يخص قياس فقرات الدراسة على مستوى ابعادها ومتغيراتها المتمثلة بـ (اخلاقيات العمل، تقنيات الاعمال الالكترونية، جودة الخدمة)، اذ تم استخدام اسلوب (Likert) خماسي الرتب لهذا الغرض الذي يتكون من خمسة اوزان متسلسلة من ادنى وزن لها وهو (١) ليعكس حقل الاجابة (لا اتفق بشدة) الى اعلى وزن (٥) درجة ليعكس حقل الاجابة (اتفق بشدة) فضلاً عن اوزان اخرى هي (2-3-4) لتعكس حقول الاجابة (لا اتفق - محايد -

اتفق) على التوالي، ومن ثم استخراج قيم المؤشرات الإحصائية التي تعكس قيم "الإحصاء الوصفي" المتمثلة بالوسط الحسابي، والانحراف المعياري والنسبة المئوية ، كما تم اعتماد على قيمة وسط فرضي وبحدود (٣) اذ إن كل بُعد يحصل على وسط حسابي فرضي اقل من (3) فهو مرفوض وبعكسه يعد مقبول .

أولاً: تحليل اراء العينة المبحوثة لمتغير اخلاقيات العمل

تختصر هذه الفقرة على تحليل استجابة العينة المبحوثة فيما يخص متغير (اخلاقيات العمل) بالاعتماد على البرامج المناسبة لاستخراج قيم المؤشرات الاحصائية المتمثلة بـ (الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية) لاستجابة العينة المبحوثة ، اذ يوضح الجدول (١٩) النتائج ذات الصلة بكل فقرة من فقرات متغير (اخلاقيات العمل)، التي من خلالها يمكن تشخيص الانسجام او التجانس في استجابات العينة لكل بعد من الابعاد التي تم قياس المتغير المذكور من خلالها .

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

جدول (19) التحليل الوصف الاحصائي لمتغير اخلاقيات العمل

ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	فقرات بعد اخلاقيات الفرد					
1	i1	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.6250	.92664
2	i2	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.5900	.85178
3	i3	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3950	.80761
4	i4	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3450	.91661
5	i5	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.1750	.95863
٦	i6	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.1450	.97402
٧	i7	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2350	1.08890
ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	فقرات بعد اخلاقيات القيادة					
1	i8	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3450	1.11002
2	i9	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3250	1.10248
3	i10	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2750	1.08409
4	i11	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4100	.98832
5	i12	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2800	.99829
٦	i13	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4000	.80201
٧	i14	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3050	.90336
ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	فقرات بعد اخلاقيات الانشطة					
1	i15	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2150	1.03155
2	i16	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3700	.96840
3	i17	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3150	.94352
4	i18	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3600	.86843
٥	i19	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.1500	.83726
٦	i20	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.1450	.99948
٧	i21	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3200	1.06926
٨	i22	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2350	1.02225
ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

فقرات بعد اخلاقيات البنى التنظيمية							
1	i23	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3700	.96840	
2	i24	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2250	1.04395	
3	i25	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.1000	1.07507	
4	i26	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.1750	.98958	
5	i27	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2050	1.04808	
٦	i28	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2450	1.04904	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS.V.20.

جدول (20) الوصف الاحصائي لمتغير اخلاقيات العمل

ت	الابعاد المستقلة	الحد الأدنى	الحد الأعلى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	النسبة المئوية	ترتيب الابعاد
1	اخلاقيات الفرد	١,٠٠	٥,٠٠	3.358	0.932	0.965	0.671	1
2	اخلاقيات القيادة	١,٠٠	٥,٠٠	3.334	0.998	0.999	0.666	2
3	اخلاقيات الانشطة	١,٠٠	٥,٠٠	3.263	0.967	0.983	0.652	3
4	اخلاقيات البنى التنظيمية	١,٠٠	٥,٠٠	3.22	1.029	1.014	0.644	4
	اجمالي اخلاقيات العمل	١,٠٠	٥,٠٠	3.293	0.981	0.990	0.658	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS.V.20.

الذي يفسر مدى انحراف القيم عن وسطها الحسابي، وبنسبة مئوية بلغت (0.65)، اما على مستوى الابعاد التي تم قياس المتغير من خلالها فقد كانت قيم المؤشرات الإحصائية أعلاه كما يأتي:

١. حقق بعد (اخلاقيات الفرد) اعلى استجابة بين الابعاد الاخرى وت فوق الوسط الفرضي كونها بلغت (3.35) وبانحراف معياري (0.93)

يبين الجدول (20) نتائج التحليل الاحصائي الاول لاستجابة العينة المبحوثة على فقرات وابعاد متغير (أخلاقيات العمل) بالاعتماد على المؤشرات الإحصائية ذات الصلة والمتمثلة بـ (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري والنسبة المئوية)، اذ يتبين ان الاستجابة كانت مقبولة نوعاً ما وبدلالة قيمة الوسط الحسابي التي بلغت (3.29) وبانحراف معياري بلغ (0.98)

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

حققت اعلى استجابة وبمعدل (3.36) وبانحراف معياري (0.86).

٤. اخيرا جاء بعد (اخلاقيات البنى التحتية) بالترتيب الرابع والأخير بين الابعاد الأخرى كونه حقق ادنى استجابة وبمعدل (3.22) وبانحراف معياري (1.02) أي اعلى انحراف معياري متحقق مما يدل على انحراف واضح للقيم عن وسطها الحسابي، في حين بلغت النسبة المئوية (0.64) ، اما مستوى الاستجابة للفقرات الفرعية للبعد فقد كانت جميعها مقبولة وتنفوق الوسط الفرضي وبمعدلات متقاربة نوعاً ما الا ان الفقرة (i23) حققت اعلى استجابة وبمعدل (3.37) وبانحراف معياري (0.96) .

ثالثاً: تحليل اراء العينة المبحوثة لمتغير جودة الخدمة

تختصر هذه الفقرة على تحليل استجابة العينة المبحوثة فيما يخص متغير (جودة الخدمة) بالاعتماد على البرامج المناسبة لاستخراج قيم المؤشرات الاحصائية المتمثلة بـ(الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية) لاستجابة العينة المبحوثة ، اذ يوضح الجدول (٢٣) النتائج ذات الصلة بكل فقرة من فقرات متغير (جودة الخدمة)، التي من خلالها يمكن تشخيص الانسجام او التجانس في استجابات العينة لكل بعد من ابعاد التي تم قياس المتغير المذكور من خلالها .

وبنسبة مئوية بلغت (0.67) مما جعلت البعد بالترتيب الأول، وعلى مستويات الفقرات الفرعية التي تم قياس البعد من خلالها جاءت الفقرة (i1) بالترتيب الأعلى وبوسط حسابي بلغ (3.62) وبانحراف معياري (0.92)، فيما حصلت الفقرات الأخرى على أوساط حسابية مقبولة كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (٣).

٢. جاء بعد (اخلاقيات القيادة) بالترتيب الثاني بين الابعاد الأخرى كونه حقق وسط حسابي مقبول وبمعدل (3.33) وبانحراف معياري (0.99) اما النسبة المئوية فقد بلغت (0.66)، في حين كانت المعدلات المتحققة على مستوى الفقرات الفرعية التي تم قياس البعد من خلالها جاءت الفقرة (i11) بالترتيب الأعلى وبوسط حسابي بلغ (3.41) وبانحراف معياري (0.98)، فيما حصلت الفقرات الأخرى على أوساط حسابية مقبولة كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (٣).

٣. انخفض مستوى الاستجابة لبعد (اخلاقيات الأنشطة) بشكل طفيف مقارنة بالأبعاد المذكورة في أعلاه ليكون بالترتيب الثالث نتيجة تحقيق وسط حسابي (3.26) وبانحراف معياري (0.96) وبنسبة مئوية بلغت (0.65) ، اما المعدلات المتحققة على مستوى كل فقرة من الفقرات التي تم قياس البعد من خلالها فقد كانت الاستجابة مقبولة لجميع الفقرات كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (٣)، الا ان الفقرة (i18)

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

جدول (23) التحليل الوصف الاحصائي لمتغير جودة الخدمة

ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
					فقرات بعد المعولية	
1	i49	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3850	1.00089
2	i50	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2500	.99117
3	i51	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4200	1.08141
4	i52	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4550	.96051
5	i53	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4850	.89092
6	i54	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4050	.93022
ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
					فقرات بعد الوقت	
1	i55	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3100	1.02428
2	i56	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.1400	.96178
3	i57	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2362	.94788
4	i58	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2750	.96646
٥	i59	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3350	1.03350
ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
					فقرات بعد الاستجابة	
1	i60	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3050	.93614
2	i61	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4800	1.04165
3	i62	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4650	1.01188
4	i63	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.4250	.98449
٥	i64	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3400	.95339
٦	i65	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2500	.98608
ت	الترميز	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
					فقرات بعد التأكيد	
1	i66	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2200	1.00331
2	i67	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.2400	1.02844

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

3	i68	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.3200	.93915
4	i69	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.6300	1.15750
٥	i70	١,٠٠	٥,٠٠	٣,٠٠	3.5950	1.13906

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS.V.20.

جدول (24) الوصف الاحصائي لمتغير جودة الخدمة

ت	الابعاد المستقلة	الحد الأدنى	الحد الأعلى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	النسبة المئوية	ترتيب الابعاد
1	المعولية	١,٠٠	٥,٠٠	3.4	0.975	0.987	0.68	1
2	الوقت	١,٠٠	٥,٠٠	3.259	0.986	0.993	0.651	4
3	الاستجابة	١,٠٠	٥,٠٠	3.377	0.985	0.992	0.675	3
4	التأكيد	١,٠٠	٥,٠٠	3.401	1.053	1.026	0.68	2
	اجمالي جودة الخدمة	١,٠٠	٥,٠٠	3.359	0.999	0.999	0.671	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS.V.20.

يبين الجدول (٢٤) نتائج التحليل الاحصائي الاول لاستجابة العينة المبحوثة على فقرات وابعاد متغير (جودة الخدمة) بالاعتماد على المؤشرات الإحصائية ذات الصلة والمتمثلة بـ (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري والنسبة المئوية)، اذ يتبين ان الاستجابة كانت مقبولة نوعاً ما وبدلالة قيمة الوسط الحسابي التي بلغت (3.35) وانحراف معياري بلغ (0.99) الذي يفسر مدى انحراف القيم عن وسطها الحسابي، وبنسبة مئوية بلغت (0.67)، اما على مستوى الابعاد التي تم قياس المتغير من خلالها فقد كانت قيم المؤشرات الإحصائية أعلاه كما يأتي:

١. حقق بعد (المعولية) أعلى استجابة بين الابعاد الاخرى وتفوق الوسط الفرضي كونها بلغت (3.40) وانحراف معياري (0.97) وبنسبة مئوية بلغت (0.68) مما جعلت البعد بالترتيب الأول، وعلى مستويات الفقرات الفرعية التي تم قياس البعد من خلالها جاءت الفقرة (i53) بالترتيب الأعلى وبوسط حسابي بلغ (3.48) وانحراف معياري (0.89)، فيما حصلت الفقرات الأخرى على أوساط حسابية مقبولها كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (٣).

٢. فيما حقق بعد (الوقت) ادنى استجابة جعلته بالترتيب الرابع والأخير بين الابعاد الأخرى كونه حقق وسط حسابي قدره (3.25) وانحراف معياري (0.98) اما النسبة المئوية فقد بلغت

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

(0.65)، في حين كانت المعدلات المتحققة على مستوى الفقرات الفرعية التي تم قياس البعد من خلالها جاءت الفقرة (i59) بالترتيب الأعلى وبوسط حسابي بلغ (3.33) وبانحراف معياري (1.03)، فيما حصلت الفقرات الأخرى على أوساط حسابية مقبولها كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (3).

٣. ارتفع مستوى الاستجابة لبعد (الاستجابة) بشكل طفيف مقارنة بالبعد أعلاه ليكون بالترتيب الثالث نتيجة تحقيق وسط حسابي (3.37) وبانحراف معياري (0.98) ونسبة مئوية بلغت (0.67)، أما المعدلات المتحققة على مستوى كل فقرة من الفقرات التي تم قياس البعد من خلالها فقد كانت الاستجابة مقبولة لجميع الفقرات كونها تفوق الوسط الفرضي البالغ (3)، إلا أن الفقرة الفقرة (i61) حققت أعلى استجابة وبمعدل (3.48) وبانحراف معياري (1.04).

٤. أخيراً جاء بعد (التاكيد) بالترتيب الثاني بين الأبعاد الأخرى كونه حقق استجابة بمعدل (3.40) وبانحراف معياري (1.05) أي أعلى انحراف معياري متحقق مما يدل على انحراف واضح للقيم عن وسطها الحسابي، في حين بلغت النسبة المئوية (0.68)، أما مستوى الاستجابة للفقرات الفرعية للبعد فقد كانت جميعها مقبولة وتنفوق الوسط الفرضي إلا أن

الفقرة (i69) حققت أعلى استجابة وبمعدل (3.63) وبانحراف معياري (0.96).

المبحث الرابع

نمذجة المعادلة الهيكلية

Structural Equations (SEM) Modeling

تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية في علم الاجتماع والسلوكية من قبل (Wright, 1918)، وهو ذو اختصاص الإحصاء الأحيائي ثم تم طبقت في علوم واختصاصات أخرى، وتم استخدامها بشكل واسع للنمذجة المعادلة الهيكلية، وأجرى (Hershberger) مسح على المجالات العالمية للتعرف على مدى استخدامها في علوم السلوكية والاجتماع منذ عام (1994) إلى (2001) ووجد أن أكثر من (60%) يستخدمون هذه المعادلة، ولا تزال هذه المعادلة تخضع لتحسينات بشكل مستمر، أما الآن فهي تحظى بشعبية كبيرة بين الباحثين بمختلف التخصصات (Teo et al, 2013:2)، كما ذكر (Teo) وزملاءه إن لا بد من للباحث من إجراء نمذجة للوقوف على ملائمة المؤشرات المطابقة قبل استخدام الأساليب المعلمية، ويذكر (Mohamad et al, 2013: 198) إن هناك عدد من المؤشرات المعيارية ليتم الوصول لها وكما هو مبين في الجدول أدناه:

جدول (٣١) مؤشرات جودة الملائمة المعادلة الهيكلية

المؤشر Index	مستوى القبول Level of acceptance
Chi square	$P > 0.05$
Goodness of fit Index (GFI) جودة ملائمة النموذج	$GFI > 0.90$
Comparative fit Index (CFI) موائمة المقارن	$CFI > 0.90$
Root mean Square Error of (RMSEA) Approximation الجذر التربيعي لمتوسطات الخطأ التقريبي	$RMSEA < 0.08$
Adjusted Good of fit Index (AGFI) المؤشر المعدل المناسب	$AGFI > 0.90$

Source: Mohamad ,W. & Bin , A. & Afthanorhan ,2013, A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS–SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB–SEM) for Confirmatory Factor Analysis, International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT) Volume 2, Issue 5.

وهي ليست معنوية ضمن حدود (0.05) ،وقد بلغ جودة ملائمة النموذج (GFI) (0.930)، وقد حقق نسبة اكبر من (0.90) المعيارية فهو مقبول ،اما معيار الملائمة المقارن قد بلغ (0.979)، (CFI) كذلك هو اكبر من (0.90)، أي انه في مستوى القبول ، في حين (الجذر التربيعي لمعدلات الخطأ التقريبي (RMSEA)) بلغ (0.051) وهي نسبة اقل من (0.08)

وسيتم اختبار مقياس الدراسة الذي تكون من ثلاث متغيرات تباعا كما وردت في مخطط الدراسة وهي كالاتي :

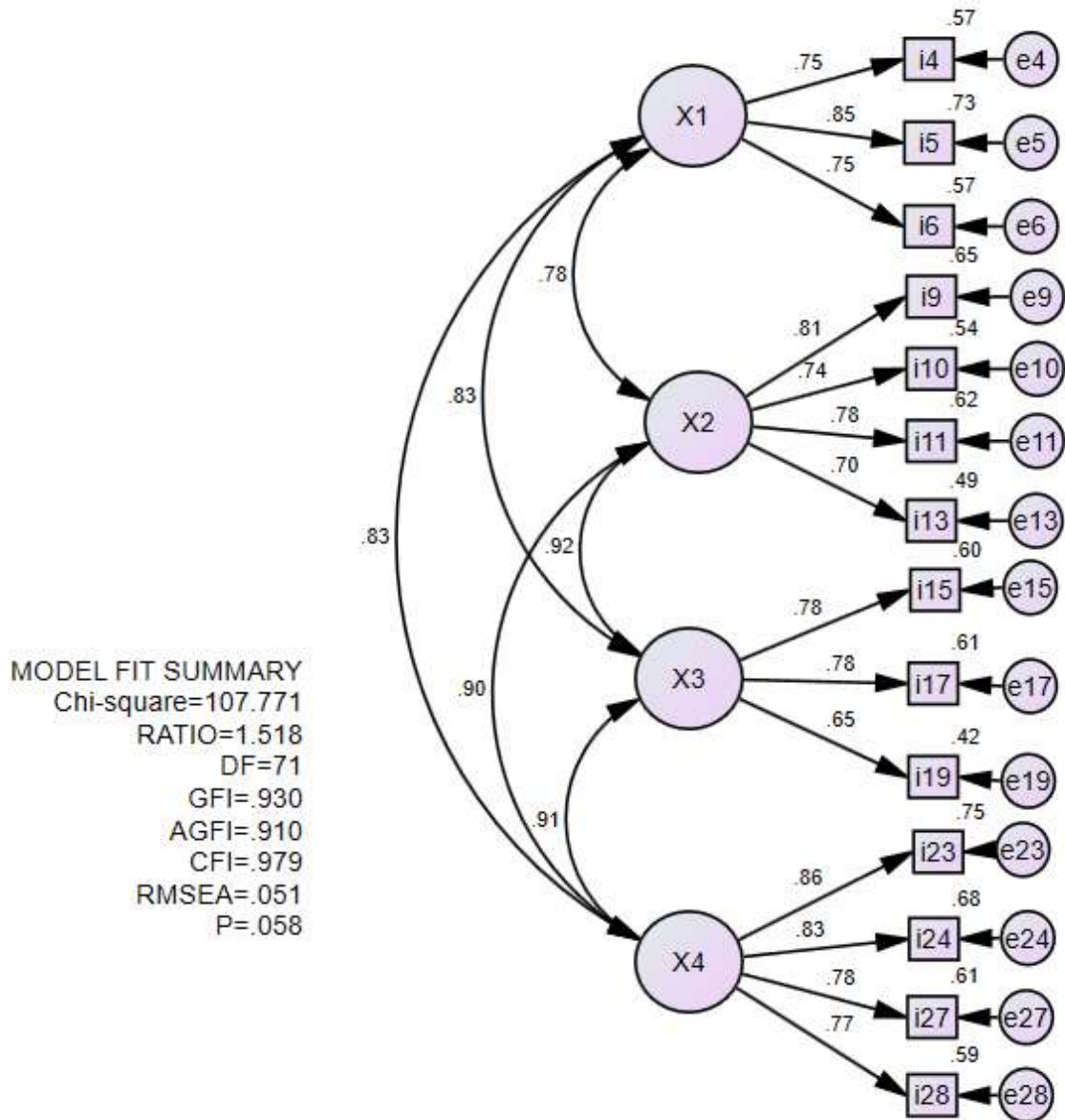
1. جودة ملائمة مقياس اخلاقيات العمل .

يتألف مقياس المتغير المستقل اخلاقيات العمل من اربع ابعاد فرعية كما تم ذكرها اعلاه ،وحسب نتائج شكل (٢٢) قد بلغت قيمة (Chi square) المحسوبة (107.771)،

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

حذف بعض الفقرات لكي نحصل على مؤشرات مناسبة لملائمة لمخطط الدراسة الفرضي المقبول وكما هو موضح في الشكل أدناه:

المعيارية ، كما ملائمة المؤشر المعدل المناسب قد بلغ (0.910) فان (AGFI) مقبول لانه حقق نسبة تقترب من الواحد عدد صحيح، وتم



شكل (٢٢) جودة ملائمة مقياس اخلاقيات العمل

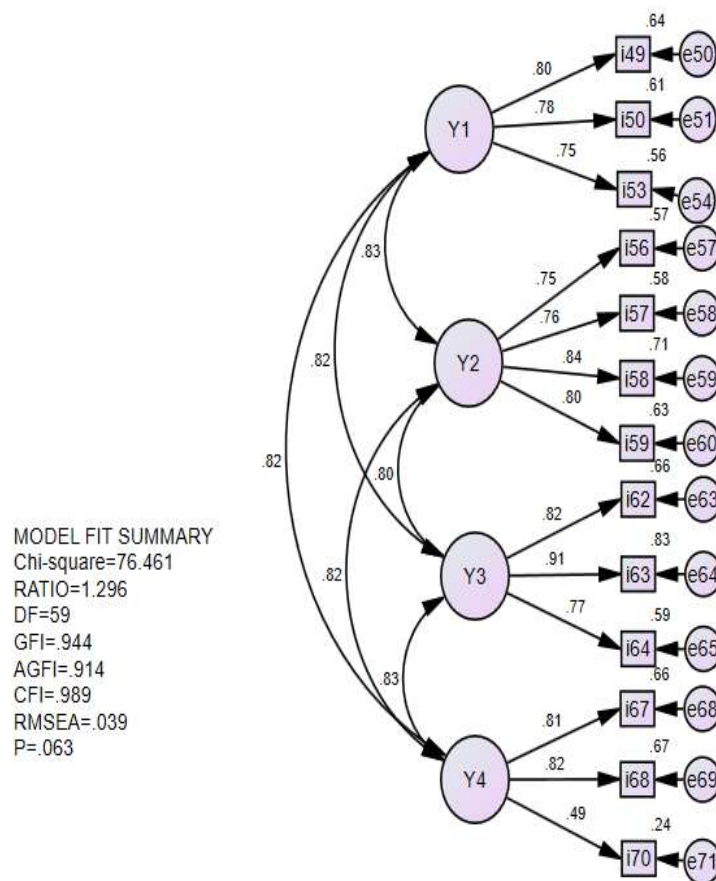
المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

. جودة ملائمة مقياس جودة الخدمة.

يتألف مقياس المتغير التابع جودة الخدمة من اربع ابعاد فرعية كما تم ذكرها اعلاه ،وحسب نتائج شكل (٢٤) قد بلغت قيمة (Chi square) المحسوبة (76.461)، وهي ليست معنوية ضمن حدود (0.05)، وقد بلغ جودة ملائمة النموذج (GFI) (0.944)، وقد حقق نسبة اكبر من (0.90) المعيارية فهو مقبول ،اما معيار الملائمة المقارن قد بلغ (0.989)، (CFI)، كذلك هو اكبر من (٠,٩٠) أي انه في مستوى

القبول ، في حين (الجذر التربيعي لمعدلات الخطأ التقريبي (RMSEA)) بلغ (0.039) وهي نسبة اقل من (0.08) المعيارية ، كما ملائمة المؤشر المعدل المناسب قد بلغ (0.914) فان (AGFI) مقبول لا نه حقق نسبة تقترب من الواحد عدد صحيح ،وتم حذف بعض الفقرات لكي نحصل على مؤشرات مناسبة لملائمة لمخطط الدراسة الفرضي المقبول وكما هو موضح في الشكل أدناه:



شكل (٢٤) جودة ملائمة مقياس جودة الخدمة

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)

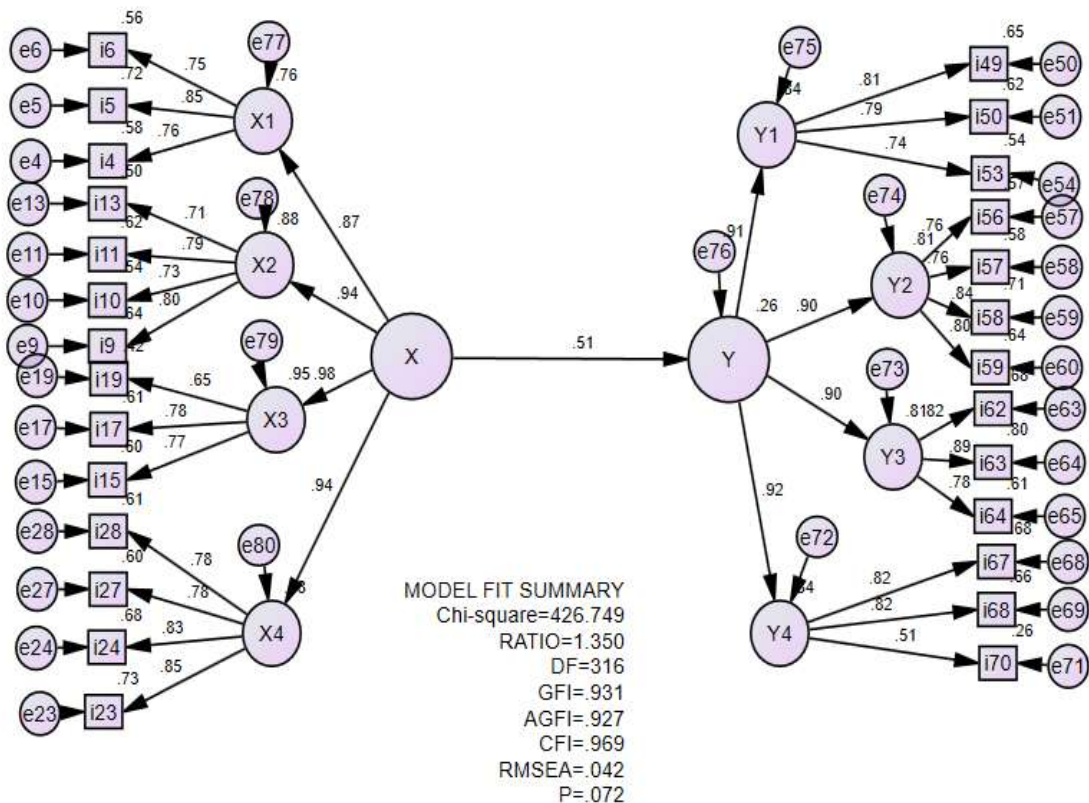
اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

المبحث الخامس

تحليل علاقات التأثير لفرضيات الدراسة

ثانياً: الفرضية الرئيسية الاولى: يفترض الباحث بوجود علاقة تأثير معنوية وموجبة لأخلاقيات العمل في تطبيق جودة الخدمة ، وبذلك يفترض ان جودة الخدمة هي دالة حقيقية للمتغير المستقل اخلاقيات العمل، وسيتم اختبار الانحدار البسيط بين المتغيرين باستخدام البرنامج الاحصائي (Amos v.20) وسيتم التعرف على علاقة التأثير من خلال التقديرات

(Estimate) التي سيتم احتسابها وللتعرف على معنويتها سيتم قبولها اذا كانت مستوى المعنوية المتحققة اقل من (٠,٠٥) او مقارنة (C.R) مع قيمتها الجدولية البالغة (١,٩٦) فاذا كانت اكبر تقبل الفرضية والعكس بالعكس، فضلا عن التعرف على مدى تفسير المتغير المستقل (اخلاقيات العمل) من المتغير التابع (جودة الخدمة) واختبار معنويتها من خلال مقارنة (f) المحسوبة بجدولتها البالغة (٤,٠٠)، والنتائج كما في الشكل (٢٧) والجدول (٣٤):



الشكل (٢٧) علاقة تأثير اخلاقيات العمل في جودة الخدمة

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

الجدول (٣٤) نتائج علاقة تأثير اخلاقيات العمل في جودة الخدمة

جودة الخدمة						المتغير الوسيط
P.Value	F	R ²	C.R.	S.E.	التقديرات	المتغير المستقل
مستوى المعنوية	المحسوبة		المحسوبة	الخطأ المعياري	Estimate	
0.000	٦٩,٩١	٠,٢٦	7.083	0.072	0.51	اخلاقيات العمل

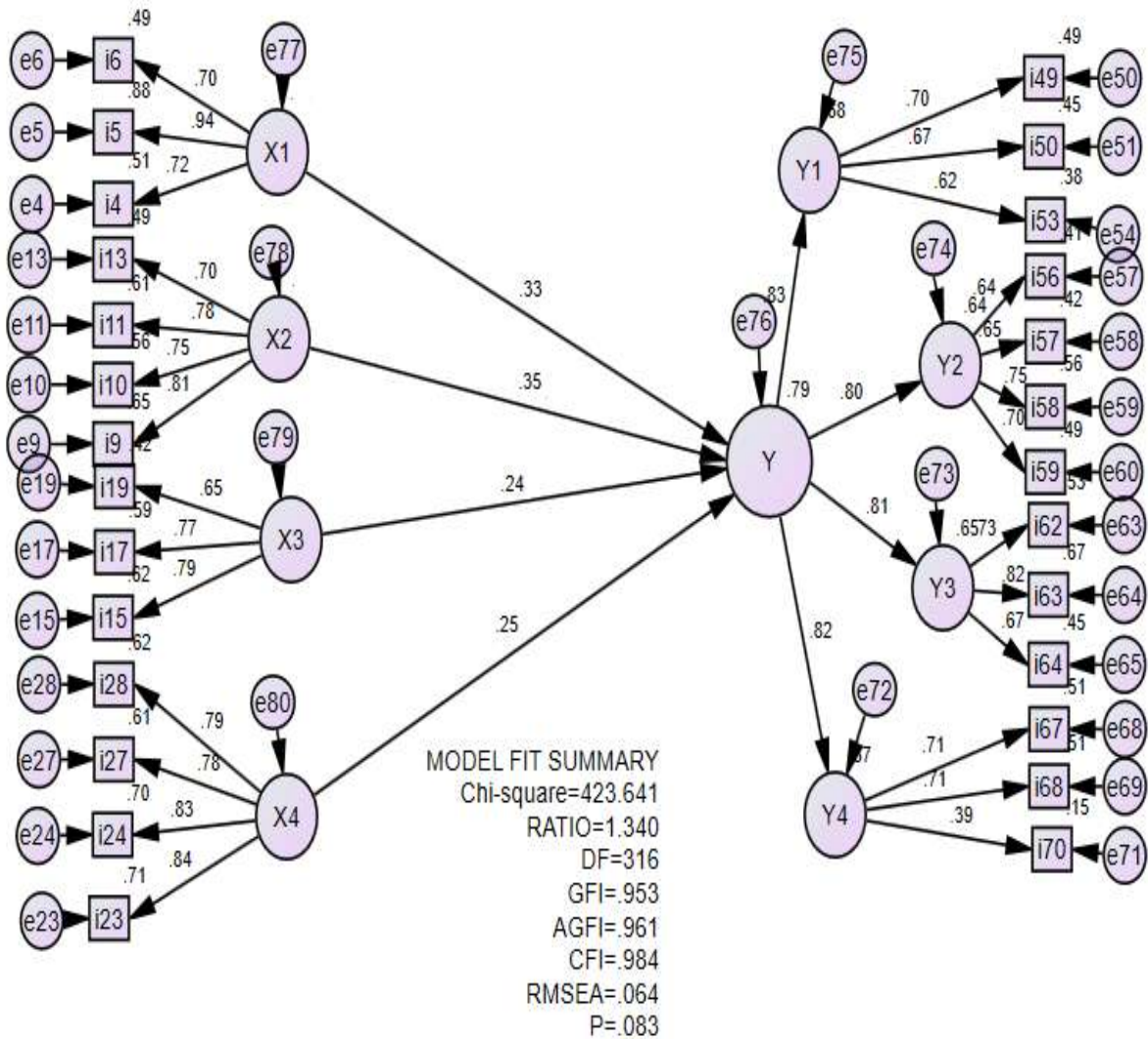
المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)

يفترض ان جودة الخدمة هي دالة حقيقية لأبعاد المتغير المستقل اخلاقيات العمل، وسيتم اختبار الانحدار المتعدد بين المتغيرين باستخدام البرنامج الاحصائي (Amos v.20) وسيتم التعرف على علاقة التأثير من خلال التقديرات (Estimate) التي سيتم احتسابها وللتعرف على معنويتها سيتم قبولها اذا كانت مستوى المعنوية المتحققة اقل من (٠,٠٥) او مقارنة (C.R) مع قيمتها الجدولية البالغة (١,٩٦) فاذا كانت اكبر تقبل الفرضية والعكس بالعكس، فضلا عن التعرف على مدى تفسير ابعاد المتغير المستقل (اخلاقيات العمل) من المتغير التابع (جودة الخدمة) واختبار معنويتها من خلال مقارنة (f) المحسوبة بجدولتها البالغة (٤,٠٠)، والنتائج كما في الشكل (٢٨) والجدول (٣٥):

حسب نتائج الشكل (٢٧) والجدول (٣٤) اظهرت نتائج أخلاقيات العمل تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠,٥١) وهي ايجابية أي عند زيادة اخلاقيات العمل ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠,٥١)، كما انها معنوية لان مستوى المعنوية كانت اقل من (٠,٠٥)، وان اخلاقيات العمل تفسر بنسبة (٠,٢٦) من التباين الحاصل في جودة الخدمة وهي معنوية لان قيمة (F) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٠)، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة.

اختبار الفرضيات الفرعية: يفترض الباحث بوجود علاقة تأثير معنوية وموجبة لأبعاد اخلاقيات العمل (اخلاقيات الفرد، واخلاقيات القيادة، اخلاقيات الانشطة، اخلاقيات البنى التنظيمية) في تطبيق جودة الخدمة ، وبذلك

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية



الشكل (٢٨) علاقة تأثير ابعاد اخلاقيات العمل في جودة الخدمة

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

الجدول (٣٥) نتائج علاقة تأثير اخلاقيات العمل في جودة الخدمة

جودة الخدمة						المتغير الوسيط
P.Value	F	R ²	C.R.	S.E.	التقديرات	المتغير المستقل
مســـــــــــــــتوى المعنوية	المحسوبة		المحسوبة	الخطأ المعياري	Estimate	
0.000	٢٦,٣٨	٠,٣٥	3.587	0.092	0.33	اخلاقيات الفرد
٠,٠٠٠			5.216	0.067	٠,٣٥	واخلاقيات القيادة
٠,٠٠٧			2.464	0.097	٠,٢٤	اخلاقيات الانشطة
٠,٠٠٦			2.806	0.089	٠,٢٥	اخلاقيات البنى التنظيمية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (AMOS.20)

والجدول (٣٥) اظهرت ان لأخلاقيات القيادة تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠,٣٥) وهي ايجابية أي عند زيادة اخلاقيات القيادة ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠,٣٥)، كما انها معنوية لان مستوى المعنوية المتحققة قد بلغت (٠,٠٠٠) وهي كانت اقل من (٠,٠٥)، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة.

٣. الفرضية الفرعية الثالثة: تم افتراض وجود علاقة تأثير معنوي وموجب لأخلاقيات الانشطة في جودة الخدمة ، وحسب نتائج الشكل (٢٨) والجدول (٣٥) اظهرت ان لأخلاقيات الانشطة تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠,٢٤) وهي ايجابية أي عند زيادة اخلاقيات الانشطة ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠,٢٤)، كما انها معنوية لان مستوى المعنوية المتحققة قد بلغت (٠,٠٠٧) وهي كانت اقل من (٠,٠٥)، وحسب

حسب نتائج الشكل (٢٨) والجدول (٣٥) سيتم اختبار الفرضيات الفرعية وهي كالآتي:

١. الفرضية الفرعية الاولى: تم افتراض وجود علاقة تأثير معنوي وموجب لأخلاقيات الفرد في جودة الخدمة ، وحسب نتائج الشكل (٢٨) والجدول (٣٥) اظهرت ان لأخلاقيات الفرد تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠,٣٣) وهي ايجابية أي عند زيادة اخلاقيات الفرد ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠,٣٣)، كما انها معنوية لان مستوى المعنوية المتحققة قد بلغت (٠,٠٠٠) وهي كانت اقل من (٠,٠٥)، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة.

٢. الفرضية الفرعية الثانية: تم افتراض وجود علاقة تأثير معنوي وموجب لأخلاقيات القيادة في جودة الخدمة ، وحسب نتائج الشكل (٢٨)

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة.

٤. الفرضية الفرعية الرابعة: تم افتراض وجود علاقة تأثير معنوي وموجب لأخلاقيات البنى التنظيمية في جودة الخدمة ، وحسب نتائج الشكل (٢٨) والجدول (٣٥) اظهرت ان لأخلاقيات البنى التنظيمية تأثير في جودة الخدمة وقد بلغت (٠,٢٥) وهي ايجابية أي عند زيادة اخلاقيات البنى التنظيمية ستزداد جودة الخدمة بنسبة (٠,٢٥)، كما انها معنوية لان مستوى المعنوية المتحققة قد بلغت (٠,٠٠٦) وهي كانت اقل من (٠,٠٥)، وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى هذه الدراسة.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1 - أن موضوع أخلاقيات العمل يكتسب أهمية بالغة واهتمام واسع من قبل الباحثين والكتاب ومنظمات الأعمال ،لما له من أهمية على مستوى الفرد والمنظمة والمجتمع ، وبالرغم من ذلك تبقى إسهامات (French&Raven) حيث تمثل الركيزة الأساسية لمعظم الطروحات النظرية المعاصرة في شأن اخلاقيات العمل .

2 - أظهرت الدراسات السابقة بأن هناك اهتمام بتدريب الأفراد العاملين على الأساليب الأخلاقية وذلك لتطوير مهاراتهم، وهذا ما أوضحته نتائج التحليل الوصفي التي تبين أن بعد أخلاقيات الأنشطة نال اهتمام مستشفى

الزهراء التعليمي ،مستشفى الحكيم العام ،مستشفى الفرات الأوسط .

٣ - انخفاض مستوى توافر غالبية ابعاد متغير أخلاقيات العمل في مستشفيات الزهراء التعليمي، الحكيم العام ،الفرات الاوسط.

٤ - من خلال التحليل الإحصائي وجد أنه يوجد تأثير معنوي دال إحصائياً لأخلاقيات العمل على جودة الخدمة على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

٥ - من خلال التحليل الإحصائي توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المستشفيات المبحوثة على مستوى أخلاقيات العمل ويستخدم التحليل التمييزي في الكشف عن الفروق وترتيب المستشفيات حيث جاءت مستشفى الزهراء أولاً تليها مستشفى الحكيم ثم مستشفى الفرات الأوسط.

٦ - تعتبر مواكبة التغييرات التكنولوجية أحد الركائز الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها لتحسين ربحية المؤسسات ،وذلك من خلال جودة الخدمة المقدمة للزبون مما يزيد واكتساب المنظمة للسمعة الجيدة .

٧ - أوضحت اغلب الدراسات السابقة بأن هناك اهتمام ملحوظ ببعد المعنوية وذلك لأهميته بتقديم الخدمات التي يعول عليها الزبون ،وهذا ما أوضحته نتائج التحليل الوصفي التي تشير ان بعد المعنوية يكون متوافراً في مستشفى الزهراء

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

٤ - ضرورة وجود مدونات أخلاقية تنظم عمل الأفراد العاملين في المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

٥ - توصي الدراسة باعتماد أسلوب العصف الذهني كأحد الاتجاهات الإدارية المعاصرة والتي تعزز السلوكيات الأخلاقية وذلك بإشاعة الثقافة التنظيمية التي تتجسد في القيم الأخلاقية .

٦ - يجب على إدارة المستشفيات قيد الدراسة الاهتمام بالإجراءات التي تخص المرضى وتحقيق جودة خدمات متكاملة .

٧ - توصي الدراسة بضرورة اهتمام إدارة المستشفيات قيد الدراسة بالاستعداد لمساعدة المرضى وتقديم خدمات حقيقية وسريعة في تعزيز بعد الاستجابة لجودة الخدمات المقدمة .

٨ - سعي إدارة المستشفيات قيد الدراسة بتقديم خدمات يعول عليها وان تلبي حاجة الزبائن في تعزيز بعد المعولية لجودة الخدمة المقدمة .

٩ - يوصي الباحث إدارة المستشفيات قيد الدراسة بضرورة الاهتمام بمعايير جودة الخدمة والنظر اليها بأنها نظام متكامل للخدمات ، ويتم ذلك بنشر ثقافة الجودة للمستشفيات .

١٠ - يقع على عاتق إدارة المستشفيات قيد الدراسة من توعية الأفراد العاملين في المستشفيات بأهمية معايير جودة الخدمة وذلك بإدخالهم دورات تدريبية والتي تؤدي الى زيادة مهاراتهم .

التعليمي ،مستشفى الحكيم العام، مستشفى الفرات الاوسط.

٨ - انخفاض مستوى توافر غالبية ابعاد متغير جودة الخدمة في مستشفى الزهراء التعليمي، مستشفى الحكيم العام، مستشفى الفرات الاوسط.

٩ - من خلال التحليل الإحصائي توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المستشفيات المبحوثة على

مستوى تقنيات جودة الخدمة ويستخدم التحليل التمييزي في الكشف عن الفروق وترتيب المستشفيات حيث جاءت مستشفى الزهراء أولاً تليها مستشفى الحكيم ثم مستشفى الفرات الأوسط.

١٠ - تتأثر جودة الخدمة بتطبيق تقنيات الأعمال الإلكترونية على المستوى الكلي في المؤسسات الصحية قيد الدراسة .

ثانياً : التوصيات :

1 - توصي الدراسة المستشفيات بإقامة ندوات علمية واجراء حلقات دراسية في توجيه الأفراد العاملين حول التأثيرات السلبية بالأخلال بالنظام العام وتبديل سلوكياتهم الأخلاقية على ضوء ذلك .

2 - يوصي الباحث بضرورة إعطاء دورات تدريبية متخصصة لمجال العلاقات الانسانية ويجب أن تكون مثل هذه الدورات موجودة في جميع العناصر الأخلاقية .

3 - ضرورة أشارك المجتمع لتقويم الممارسات الأخلاقية والتوجهات التي تجسد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصحية قيد الدراسة .

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

المصادر العربية :

- ١- ناصر ،محمد جواد والخضر ،علي .(٢٠١٣) .
المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل .جامعة دمشق ،سوريا .
- ٢- الحمدي ، فؤاد محمد حسين . (٢٠٠٦) . الإبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد. العراق .
- ٣- ابراهيم، ابراهيم خليل.(٢٠١٠) . تطوير نموذج المسؤولية الاجتماعية في ضوء قياسات القوة
- والأخلاقيات في الكليات الأهلية العراقية ببغداد، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد . جامعة بغداد، العراق.
- ٤- الدليمي ، رضاء حازم محمد يحيى . (٢٠٠٥) .
التفكير بإعادة هندسة الأعمال وأثره في جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مستشفى السلام العام والخمساء في الموصل ، رسالة ماجستير ، غير منشورة جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد.

المصادر الاجنبية

- 5- Oyvind Kvalnes .(2019). Moral Reasoning at Work Rethinking Ethics in Organizations ,Second Edition , Melisa Hasan, Gewerbestrasse 11 , 6330 Cham .
- 6- Donaldson , Mollas .(2000).Faulkner Hospital participates in Lland Mark, patient satisfaction,p.5.
- 7- Elham Hady Nia& Jamaliah Said.(2015). Assessing Fraud Risk Factors of Assets Misappropriation: Evidences from Iranian Banks, Procedia Economics and Finance 31 (2015) 919 – 924, International Accounting and Business Conference 2015, IABC 2015.
- 8- G.Blickle.(2001). Ethics in Organizations, Psychology of
- journal International Encyclopedia of the Social & Behaviors sciences, 2001, Pages 4792-4796.
- 9- Antoni Anne.(2017). On relationship quality and ethical issues at work : navigating between care and instrumentality , Doctoral dissertation, University of Warwick,England.
- 10- Ieva Meidute-Kavaliauskiene.(2013). Consumer satisfaction with the quality of logistics services, Contemporary Issues in Business, Management and Education, Procedia – Social and Behavioral Sciences 110 (2014) 330 – 340.
- 11- David J. Bevan & Regina W. Wolfe& Patricia H. Werhane.(2019).

Systems Thinking and Moral Imagination Rethinking Business Ethics with Patricia Werhane Georges Enderle, University of Notre Dame, USA,p.3.

12- Bishop .(2013). **The role of ethics in 21st century organizations,** Journal of Business Ethics,V. 118, 635–637.

13- Elango,B.,Paul,K., Kundu,S. & Paudel,S .(2010). **Organizational Ethics, Individual Ethics, and Ethical Intentions in International Decision-Making** ", Journal of Business Ethics,Vol.97,pp.543–561.

14- Katarina Katja Mihelic & Bogdan Lipicnik& Metka Tekavcic.(2010). **Ethical Leadership,** International Journal of Management & Information Systems – Fourth Quarter 2010 Volume 14, Number 5.

15- Weichun & Hongwei Heb& Linda K. Trevino & Melody M. Chaod& WeiyueWange.(2015). **Ethical leadership and follower voice and performance: The role of follower identifications and entity morality beliefs,**Journal The Leadership Quarterly Volume 26, Issue 5, October 2015, Pages 702–718.

16- Artresa Y. Eady–Mays.(2016). **Ethical leadership styles and attitudes of non–professional leaders:** Doctoral dissertation of Phoenix,U.S.A,p.51.

17- Daft , Richard L.(2001). **Organization Theory and Design** , 7th ed , south western college publishing , U.S.A.

18- Daft , Richard L , (2003) , **Management** , south – western & college publishing – co , Canada .

19- Rahim Hussain& Amjad Al Nasser& Yomna K. Hussain.(2015). **Service quality and customer satisfaction of a UAE–based airline: An empirical investigation,** Journal of Air Transport Management 42 (2015) 167e175.

20- Stevenson ,William J.(2005). **Operations Management,** 8th.ed McGraw ,Hill , New York.

21- DaRen Chen.(2018). **A real-time streaming control for quality-of-service coexisting wireless body area networks,** Applied Soft Computing volume 86,pages 719–732.

22- Golovinsky.E.(2006). **Real-time Application Quality-of-Service Monitoring (RAQMON) Framework,** Request for Comments Romascanu Category: Standards Track Avaya.

23- Nataly Podolyakina.(2017). **Estimation of the Relationship between the Products Reliability, Period of Their Warranty Service and the Value of the Enterprise Cost,** 16th Conference on

اخلاقيات العمل وتأثيرها في جودة الخدمة الصحية

Reliability and Statistics in Transportation
and Communication, Procedia Engineering
178 (2017) 558 – 568.
24- Kheng , Lo Liang & Mahamad ,
Osman & Ramayah T. & Mosahab ,
Rahim. (2010). The Impact of Service

Quality on Customer Loyalty : Astudy
of Banks in Penang , Malaysia ,
International Journal of Mrketing Studies ,
Vol. 2 , No. 2 , pp:55–62.

Abstract:

The study aims to show the impact of the work ethic as a variable independent deportation (individual ethics ، leadership ethics ، ethics activities ، structures ethics and organizational) in the quality of the service variable is supported through a Avadha (reliability ، time ، response to stress) and given the importance of the topic in the sector of health and its impact in the lives of most people ، so a run

Search (3) Governmental hospitals in the Al –Najaf Governorate a The opinions of a sample consisting of (200)of individuals working in health institutions ،and this was done through a questionnaire as a main tool in obtaining data and information ،as well as personal interviews ،as well as Arab and foreign sources and references.

Key words :work ethic, service quality.