

**السلوك التنظيمي وأثره على أداء الموظفين في القطاع الصحي دراسة
حالة بمدينة الملك سلمان الطبية في المدينة المنورة**

إعداد الطالب

خالد عبيان فلاح العروي

Khalid abyan alerwi

إشراف

د. أسماء أبو عنزة

Dr.Asma Abu Anzeh

العام الدراسي

2024

مقدمة

في ظل التحديات المتزايدة التي يواجهها العالم اليوم، يعد القطاع الصحي من الأساسيات التي تؤثر بشكل مباشر على جودة حياة الأفراد والمجتمعات، ويمثل تقديم خدمات صحية عالية الجودة وفعالة تحدياً كبيراً، خاصة في ظل التغيرات الديموغرافية والاقتصادية والصحية الحديثة التي تطال جميع أنحاء العالم.

تعد العناية بالصحة وتقديم الخدمات الطبية الفعالة من أهم المحاور في البنية التحتية لأي مجتمع متقدم، حيث تساهم في تعزيز الإنتاجية الاقتصادية والاستقرار الاجتماعي، وتشهد مؤسسات الرعاية الصحية تحديات عديدة تتعلق بالتكلفة، والكفاءة، والجودة، وهو ما يجعل من تحسين أدائها وكفاءتها أمراً ضرورياً لتلبية احتياجات المجتمع بشكل شامل ومستدام.

في المملكة العربية السعودية، تشهد مؤسسات الرعاية الصحية اهتماماً متزايداً بتعزيز جودة الخدمات وتحسين تجربة المرضى، وهو ما يجعل دراسة العوامل المؤثرة على أداء الموظفين ضرورية لتحقيق هذه الأهداف. تتميز المملكة برؤية طموحة تهدف إلى تحسين البنية التحتية الصحية وتعزيز الإدارة الصحية بما يتوافق مع تطلعات رؤية المملكة 2030، بما في ذلك مبادرات مثل مدينة الملك سلمان الطبية في المدينة المنورة، التي تعد نموذجاً متميزاً للابتكار والتطوير في الرعاية الصحية.

في هذا السياق، تتناول هذه الدراسة أحد العناصر الرئيسية التي تؤثر على الأداء في مؤسسات الرعاية الصحية وهو السلوك التنظيمي، يهدف البحث إلى فهم كيفية تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين داخل هذا القطاع الحيوي، وإلى استكشاف العلاقات والتفاعلات التي قد تكون موجودة بين مختلف جوانب السلوك التنظيمي وأداء الموظفين.

بناءً على هذا الأساس، فإن الدراسة تسعى إلى تقديم مساهمة فعالة في مجال إدارة الموارد البشرية في قطاع الخدمات الصحية، من خلال توفير إطار نظري وتطبيقي لتحليل وتحسين السلوك التنظيمي وأدائه، مما يساهم في تعزيز الكفاءة والجودة والاستدامة في هذا القطاع الحيوي.

تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على كيفية تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في السعودية، ولتحليل العلاقات والتفاعلات بين مختلف جوانب السلوك التنظيمي والأداء الفردي والتنظيمي، وتهدف الدراسة إلى تقديم مساهمة علمية قيمة تعزز فهمنا للتحديات والفرص في إدارة الموارد البشرية في هذا القطاع الحيوي، مما يساهم في تعزيز الكفاءة والجودة والاستدامة في الخدمات الصحية بالمملكة.

مشكلة الدراسة:

يعتبر أداء الموظف إطاراً لسلوكه في مساهمته بشكل إيجابي أو سلبي في تحقيق ما تسعى إليه المنظمة من أهداف (Lay, Basana & Panjaitan, 2020, p3)، ولذا فإن المنظمة يفترض أن تقوم بتعزيز الجانب الإيجابي من سلوك الموظف، وتعديل وتخفيض الجانب السلبي.

وعلاوة على ذلك يتوقف جزء كبير من نجاح تلك المنظمة على مدى قدرتها على تحسين وتطوير أداء الموظفين والعاملين، وذلك يتأتى من خلال اتباعها وتطبيقها لمفاهيم وأساليب ووسائل. (الرشيدي وشعبان، 2021، ص 15 - 26).

وبناء على ما سبق فإن أداء العاملين - بلا شك - من الأهداف التي تقرها المنظمة وتسعى إلى تحقيقها بشكل عام، وإدارة الموارد البشرية في المنظمة بشكل خاص حيث تعمل على تعزيز وتطوير ذلك الأداء، ولا بد من استثمار كافة الإمكانيات واستخدام مختلف الطرق للوصول إلى ذلك الهدف، ومن المفاهيم الهامة في ذلك السياق السلوك التنظيمي، والذي يلعب دوراً محورياً في تحفيز العاملين، والتخفيف من دورانهم، أو تسربهم الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على تعزيز الأداء والإنتاجية بالتبعية. (Javed, Jahanzaib, Wasim & Salman. 2016, p11).

وهناك مؤشرات تدل على مشكلة تلك الدراسة الحالية منها ما ورد في دراسة (مخصيد، 2022، ص40)، والتي كان من نتائج دراستها الميدانية التي تم تطبيقها على الهيئة العامة للتعليم والتدريب في دولة الكويت عام 2021 حيث تناولت في جزء منها أداء موظفي الهيئة، وأشارت إلى وجود نقاط ضعف في هذا الأداء، ومن أبرزها بطء الموظفين في اكتشاف أخطاء العمل، وتصحيحها في الوقت المناسب، والشعور بالضغط وعدم القدرة على اتخاذ القرار بالسرعة اللازمة، وعدم وجود الدافعية الكافية لدى الموظفين للعمل خارج أوقات الدوام لإنجاز الأعمال وعدم اهتمامهم بزيادة معدلات أدائهم الوظيفي.

ومما تقدم في القطاع التعليمي تأتي مشكلة تلك الدراسة الحالية جلية حيث أن القطاع الصحي لا يقل أهمية عن القطاع التعليمي، وتحاول تلك الدراسة التعرف على الدور الذي يلعبه السلوك التنظيمي في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي من خلال دراسة حالة بمدينة الملك سلمان الطبية في المدينة المنورة، ومدى تواجد عناصر السلوك التنظيمي في تلك المدينة الطبية، وأثر ذلك التواجد على الأداء الوظيفي للعاملين بها.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لعدة أسباب تتعلق بالقطاع الصحي وبيئة العمل بشكل عام، فيما يلي تفصيل لأهمية الدراسة:

1. تحسين جودة الرعاية الصحية:

أداء الموظفين يلعب دوراً حاسماً في جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. من خلال فهم تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين، يمكن للإدارة تحسين بيئة العمل، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية.

2. تعزيز الأداء الوظيفي:

الموظفون الذين يتأثرون بالسلوك التنظيمي إيجابياً يكونون أكثر التزاماً وإنتاجية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي. هذه الدراسة ستساعد في تحديد عناصر السلوك التنظيمي التي تحسن من أداء الموظفين.

3. تقليل معدل الدوران الوظيفي:

إن عدم تطبيق السلوك التنظيمي يؤدي إلى زيادة معدل الدوران الوظيفي، مما يترتب عليه تكاليف عالية للتوظيف والتدريب، وبفهم كيفية تطبيق السلوك التنظيمي، يمكن للإدارة تبني استراتيجيات تقلل من معدل الدوران الوظيفي.

4. تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية:

أساليب السلوك التنظيمي الفعالة تساهم في بناء ثقافة تنظيمية إيجابية حيث يشعر الموظفون بالتقدير والدعم. هذه الثقافة تحسن التعاون والتواصل بين الموظفين وتعزز من شعورهم بالانتماء للمؤسسة.

5. تحقيق التوازن بين الأهداف التنظيمية والموظفين:

الدراسة تساعد في إيجاد التوازن بين تحقيق الأهداف التنظيمية وتلبية احتياجات الموظفين. من خلال تبني السلوك التنظيمي الإيجابي، يمكن للإدارة تحقيق هذا التوازن مما يضمن استدامة النجاح التنظيمي.

6. تقديم بيانات وإحصاءات دقيقة:

توفر الدراسة بيانات وإحصاءات دقيقة حول تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، هذه البيانات تكون مرجعاً قيماً لصناع القرار عند تطوير السياسات والإستراتيجيات.

7. دعم التنمية المهنية للقيادات:

نتائج الدراسة يمكن أن تساهم في تصميم برامج تدريبية وتطويرية تستهدف تحسين مهارات تطبيق السلوك التنظيمي الإيجابي لدى المديرين والمشرفين في القطاع الصحي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمنظمة.

8. المساهمة في الأدبيات الأكاديمية:

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية حول موضوع أثر السلوك التنظيمي في القطاع الصحي، وتقديم رؤى جديدة يمكن أن يستفيد منها الباحثون والممارسون في مجالات الإدارة والقيادة.

الخلاصة:

تعد هذه الدراسة مهمة ليس فقط لتحسين بيئة العمل داخل مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، ولكن أيضاً لإبراز كيفية تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في القطاع الصحي بشكل عام. من خلال تبني نتائج هذه الدراسة، يمكن للإدارة تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء الوظيفي وجودة الرعاية الصحية المقدمة، مما يعود بالفائدة على المرضى والمجتمع ككل.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تسعى إلى فهم وتحليل تأثير أساليب القيادة على رضا الموظفين في القطاع الصحي، وخاصة في إدارة تجمع المدينة المنورة الصحي. وفيما يلي تفصيل لأهداف الدراسة:

1. مدى تواجد عناصر السلوك التنظيمي:

الهدف: التعرف على درجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.
السبب: يساعد ذلك في فهم البيئة القيادية الحالية وتقديم إطار مرجعي للتحليل.

2. واقع الأداء الوظيفي للعاملين:

الهدف: التعرف على واقع الأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.
السبب: يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الوظيفي للوقوف على أسباب القوة والضعف.

3. التعرف على فروقات ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالسلوك التنظيمي:

الهدف: التعرف على فيما إذا كانت توجد أية فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول درجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.
السبب: معرفة أثر متغيرات الجنس، وطبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة على تلك العلاقة.

4. التعرف على فروقات ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالأداء الوظيفي:

الهدف: التعرف على فيما إذا كانت توجد أية فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول واقع الأداء الوظيفي لدى العاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.
السبب: معرفة أثر متغيرات الجنس، وطبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة على تلك العلاقة.

5. التعرف على مدى وجود علاقة بين السلوك التنظيمي والأداء الوظيفي:

الهدف: التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية بين السلوك التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.
السبب: لمعرفة مدى تأثير السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي.

6. دعم تطوير برامج التدريب والتطوير القيادي:

الهدف: تطوير توصيات لبرامج تدريبية وتطويرية تستهدف تحسين مهارات السلوك التنظيمي لدى المديرين والمشرفين.
السبب: تعزيز المهارات القيادية يساهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى أداء الموظفين.

الخلاصة:

تهدف الدراسة إلى توفير فهم شامل لتأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، وتقديم توصيات عملية لتحسين البيئة القيادية بما يعزز من أداء الموظفين ويؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وجودة الرعاية الصحية المقدمة. من خلال تحقيق هذه الأهداف، تسعى الدراسة إلى إحداث تغيير إيجابي ملموس في بيئة العمل الصحية وتحقيق استفادة واسعة للمؤسسة والموظفين والمجتمع بشكل عام.

تساؤلات الدراسة:

لتلك الدراسة التي تحمل عنوان أثر أساليب القيادة على رضا الموظفين في القطاع الصحي بإدارة تجمع المدينة المنورة الصحي – تساؤلات، هي:

1. ما درجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة؟
2. ما هو واقع الأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة؟
3. هل توجد أية فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول درجة تواجد عناصر السلوك الوظيفي في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة والتي تعزى إلى متغيرات الجنس، وطبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة؟
4. هل توجد أية فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول واقع الأداء الوظيفي لدى العاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، والتي تعزى لمتغيرات الجنس، وطبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة؟
5. هل توجد علاقة ارتباطية بين السلوك التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة؟
6. ما تأثير السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين بمدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة؟

فروض الدراسة:

لتحقيق هذه التساؤلات في دراسة أثر السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، يمكن اقتراح الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى:

فرضية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول درجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، والتي تُعزى إلى متغيرات الجنس، وطبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة.

2. الفرضية الثانية:

فرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول واقع الأداء الوظيفي لدى العاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، والتي تُعزى إلى متغيرات الجنس، وطبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة.

3. الفرضية الثالثة:

فرضية: توجد علاقة ارتباطية معنوية بين السلوك التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

4. الفرضية الرابعة:

فرضية: يوجد تأثير معنوي للسلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

تلك الفرضيات تعتبر استنتاجات محتملة قابلة للاختبار من خلال جمع البيانات وتحليلها في سياق الدراسة الحالية، مما يساعد في فهم عميق لتأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في القطاع الصحي.

الدراسات السابقة:

1. دراسة عبد الحليم (2023):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور السلوك التنظيمي في تطوير أداء عضو هيئة التدريس في كلية الإدارة والاقتصاد في الجامعة العراقية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (45) من هيئة التدريس، وقد خلصت الدراسة إلى أنه كلما كان هناك اعتماد لممارسة السلوك التنظيمي فإن ذلك يسهم بشكل أكبر في تعزيز أداء أعضاء هيئة التدريس.

2. دراسة العوادي (2023):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الترقية سواء كانت عن طريق الكفاء أو عن طريق الأقدمية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الرياضية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، والإحصائي كأداة لجميع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (23) من الموظفين في هذه المؤسسات، وقد خلصت الدراسة إلى وجود دور لنظام الترقية في الرفع من أداء العمال في المؤسسات الرياضية، وذلك نظراً لأهمية الحوافز المادية والمعنوية وتأثيرها في سلوك الموظفين والاستقرار، وكل من الترقية بالأقدمية أو عن طريق الكفاءة لها أهمية في تحسين الأداء داخل هذه المؤسسات.

3. دراسة أبو فريخة (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على السلوك التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة كفر الشيخ في جمهورية مصر العربية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (50) من العاملين بإدارات الشباب والرياضة بمحافظة كفر الشيخ، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن الأداء الجيد يتحقق من خلال التعاون بين الزملاء في العمل وإنجاز المهام بكفاءة عالية وتحمل مسؤوليتها في أي وقت.

4. دراسة مرسال (2020):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين السلوك التنظيمي والالتزام الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (50) من الطالبات في جامعة أم درمان الإسلامية في السودان، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن أفراد العينة قد وافقوا على السلوك التنظيمي، حيث تبين وجود علاقة إيجابية بين متغير السلوك التنظيمي ومقياس الالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات التالية: الاتجاهات، والدافعية، والتحفيز من جهة وبين متغير الالتزام التنظيمي من جهة أخرى.

5. دراسة بطاهر (2019):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على السلوك التنظيمي للمؤسسة وأهميته في رفع مستوى الأداء لدى المواطنين من خلال وضع لهم نظام قوي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (45) من موظفي مؤسسة ميناء مستغانم ومؤسسة سوناطراك، وقد خلصت الدراسة إلى أن السلوك التنظيمي يساهم في تحسين اللياقة التنافسية للمؤسسة.

6. دراسة رديف (2019):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأداء والسلوك التنظيمي في المؤسسات العمومية الجزائرية، وبشكل محدد حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية ENIE بسيدي بلعباس. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (20)

عاملاً في مؤسسة ENIE بسيدي بلعباس، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد مستوى متوسط لكل من الأداء والسلوك التنظيمي لعمال المؤسسة محل الدراسة.

7. دراسة العساسة (2019):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي المدرك في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة استعملت المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (246) من العاملين في البنوك الأردنية، وقد خلصت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك الأردنية، وبأنه يوجد أثر إيجابي ذو إحصائية للدعم التنظيمي بأبعاده التالية: سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين الحوافز في الأداء الوظيفي، كما أنه يوجد أثر إيجابي للدعم التنظيمي بأبعاده في الأداء السياقي، ووجود أثر إيجابي للدعم التنظيمي المدرك في أداء المهمة.

8. دراسة الدرايسة (2018):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر عوامل السلوك التنظيمي (المناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية والأهداف التنظيمية)، وتوفير مستوى مرتفع من الأداء، ومدى توفر تأثير عوامل السلوك التنظيمي مجتمعة ومنفردة في أداء الجهاز الإداري لمديرية الدفاع المدني الأردني، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الاجتماعي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (157) من أعضاء الجهاز الإداري لمديرية الدفاع المدني الأردني. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى التوفر المرتفع لعوامل السلوك التنظيمي مجتمعة ومنفردة، وأيضاً الوجود المرتفع للرضا عن الأداء، ووجود تأثير متوسط القوة لعوامل السلوك التنظيمي مجتمعة في أداء الجهاز الإداري للمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

9. دراسة إبراهيم والعوتيب (2018):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المحددات الشخصية الخارجية والداخلية للسلوك التنظيمي ودورها في أداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، والاستبانة والمقابلة وسجلات الحالة كأدوات لجمع البيانات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (85) فرداً من العاملين ببنك فيصل الإسلامي السوداني، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن اهتمام البنك بعملية التدريب يعد من أكبر العوامل التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، ووجدت الدراسة بأن رضا العاملين عن البرامج التدريبية يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق الأهداف، وإلى العوامل الشخصية التي ترتبط بالاستقرار النفسي والأداء المهني، وأهمية العوامل الداخلية والخارجية في توفير الإصلاح التنظيمي وأثرها، والالتزام باللوائح والأنظمة والتعليمات، وأن وجود البرامج التدريبية قد تساهم بدرجة كبيرة في تحسين الأداء المهني في البنك.

10. دراسة بخيت (2018):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير السلوك التنظيمي على أداء العاملين في شركة التأمين الإسلامية ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج التاريخي الوصفي وتحليل التباين، والاستبانة والمقابلات كأدوات لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (81) من العاملين بالشركة. وقد خلصت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعالة والمنظمة وأداء العاملين، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال والأداء، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء.

11. دراسة الغصاب (2018):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمقابلة الشخصية والاستبانة كأدوات لجمع البيانات. وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (86) فرد من العاملين بمختلف الإدارات الفنية والإدارية المعنية

بالعمل الإداري بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت، وقد خلصت الدراسة إلى العاملين بالهيئة عندهم القدرة على إنجاز الأعمال المكلفين بها في الوقت المحدد.

12. دراسة أحمد (2015):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجود علاقة بين السلوك التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والبيئة التنظيمية كل على حدة من جهة، وأداء العاملين بمصرف الادخار في مدينة نيالا السودانية من جهة أخرى، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمسح الاجتماعي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (20) فرد من العاملين في المصرف، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر قوي للسلوك التنظيمي على أداء العاملين بالمصرف، وبأن هنالك علاقة بين البيئة التنظيمية وكفاءة أداء العاملين لمواكبة التطور التكنولوجي المستخدم في البلاد، وبأن هنالك علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية الموجودة في المصرف والجهد المبذول من العاملين لإرضاء العملاء.

التعليق على الدراسات السابقة:

1. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة مثل عبد الحليم (2023)، وأبو فريخة (2022) وبخيت (2018)، في هدفها في التعرف على أثر السلوك التنظيمي على أداء العاملين.
2. اختلفت هذه الدراسة عن بقية الدراسات السابقة باستثناء دراسة الغصاب (2018)، في أنها قامت بالتطبيق على القطاع الصحي في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.
3. اختلفت هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة من حيث تناولها لتأثير السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الحقل الإداري بمدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.
4. اختلفت هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة من حيث تناولها لتأثير السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

بناء على ما تقدم تظهر الفجوة البحثية التي تحاول تلك الدراسة سدها، وهي تتمثل في التعرف على واقع الأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، ودرجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي في هذه المدينة، والعلاقة بين السلوك التنظيمي وعناصره من ناحية، وبين واقع الأداء الوظيفي في المدينة من ناحية أخرى وتحديد درجة تأثير هذا السلوك على الأداء.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يتناول الباحث تحت هذا العنوان أهم المنطلقات النظرية التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية بالبحث والاستقصاء والإثبات والتأصيل إلى المراجع الصحيحة والأدبيات السابقة:

تعريف السلوك التنظيمي:

هو ذلك الجزء من المعرفة الأكاديمية المتعلقة بوصف وتفهم وضبط السلوك الإنساني في البيئة التنظيمية والذي يقوم بدراسة سلوك واتجاهات وأداء العاملين، وتأثيرات البيئة على المؤسسة ومواردها البشرية وأهدافها، وكذلك تأثيرات العاملين على المنظمة وفعاليتها (مسيلتي، 2017، ص115)، وهو فهم وتوقع سلوك العاملين في المنظمة، وبالتالي التحكم في هذا السلوك والرقابة عليه (بطاهر، 2019، ص125)، وهو أيضاً عبارة عن تطبيق لجوانب المعرفة العلمية المتعلقة بكيفية تفاعل العاملين في المنظمة كأفراد وجماعات في المنظمة، وذلك بهدف تحسين إنتاجية العاملين. (الزعيبي والحنيطي، 2019، ص7).

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن العلاقات والسلوكيات الإنسانية القائمة بين العاملين بمدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، وبينهم وبين بيئة العمل الداخلية والبيئة الخارجية.

الأداء الوظيفي:

يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل، ويعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، ويقاس الأداء على أساس النتائج التي يحققها العامل (زهرة، 2013، ص269)، كما يعبر الأداء الوظيفي عن مدى نجاح العامل في أداء وظيفته، ويشير إلى كيفية قيام هذا العامل بواجباته في منصبه الوظيفي، ويتضمن تقييم حضور العامل، ومواقفه، وجهده، ومعرفته، وسلوكياته، وقدراته. (Alif, 2023, p15).

التعريف الإجرائي: هو مدى قيام العاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة بمهامهم وواجباتهم الوظيفية بشكل جيد وفي الوقت المحدد.

أهداف السلوك التنظيمي:

يهتم السلوك التنظيمي بشكل رئيسي بتحليل تصرفات وسلوكيات الأفراد في المنظمة التي يعملون بها، وهذا يتطلب الحصول على فهم لهذا السلوك، مما يمكن من التنبؤ به، ومن ثم السيطرة عليه، وعلى العوامل التي تمتلك تأثيراً على أداء هؤلاء الناس بصفاتهم أعضاء في التنظيم، وهذا ما يساهم في تحسين اتجاهات وسلوكيات العاملين والجماعات في المنظمة. (Giwa, 2020, p2).

أما فيما يتعلق بالأداء الوظيفي، فهو يحظى باهتمام كبير من قبل إدارات المنظمات، وذلك كونه يعكس قدرة هذه المنظمات على النمو والاستمرارية والتنافس، حيث أنه عندما يتسم أداء الموظفون بالجودة والكفاءة، فإن هذا يعني أن المنظمة لديها فرص أكبر في تحقيق النمو والتطور، وبالمختصر فإن الأداء العام للمنظمة يعتمد بشكل كبير على أداء الموظف. (Hong & Zainal, 2022, p1023).

بناء على ما سبق، فإن دراسة السلوك التنظيمي، وخاصة دراسة مدى توافر عناصره في المنظمة، والتعرف على علاقة السلوك التنظيمي بالأداء الوظيفي في المنظمة، من شأنه المساهمة في تحسين استخدام السلوك الوظيفي، وتعزيز عناصره، وسينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي لعاملتي المنظمة.

ويسعى السلوك الوظيفي لتحقيق عدد من الأهداف، ومن أبرزها:

1. المساهمة في تفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به عند العاملين، وذلك من خلال التعرف على الأسباب التي أدت إلى ذلك السلوك.
2. التحكم في سلوك العاملين، وذلك من خلال التأثير في الأسباب التي أدت إليه.
3. فهم الأبعاد النفسية والسلوكية والاجتماعية للفرد.

4. التركيز على تفاعلات المورد البشري في المنظمة وسلوكياته؛ لأن المورد البشري أحد أهم عناصر العملية الإنتاجية. (روبيح، 2022، ص19).
5. تحسين مواقف العاملين في أماكن عملهم.
6. تشجيع الابتكار، وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين. (Alif, 2023, p15)

عناصر السلوك التنظيمي:

يضم السلوك التنظيمي عدداً من العناصر، والتي يمكن حصرها في أربعة فقط، وهي:

1. الأفراد: والذين يمثلون النظام الاجتماعي داخل المنظمة، ويقومون بالعمل كأفراد ومجموعات، ويعتبر هؤلاء حالات متغيرة ومتطورة، حيث أن الأفراد يختلفون عن بعضهم البعض في: شخصياتهم، ودوافعهم وتفكيرهم، ومشاعرهم.
2. الهيكل التنظيمي: وهو الذي يقوم بتحديد العلاقات الرسمية القائمة بين الأفراد في المنظمة، وذلك من خلال توضيح الوظائف من حيث أنواعها، وعلاقتها، ومستوياتها. (بطاهر، 2019، ص126).
3. التكنولوجيا: وهي عبارة عن الأسلوب الذي يقوم باستخدامه الأفراد في المنظمة، حيث يجري استخدام آلات وأساليب تكنولوجية معينة، والتكنولوجيا المستعملة تمتلك تأثيراً مهماً على الإنتاجية، بالإضافة إلى أنها تؤثر على الأفراد وسلوكهم في العمل.
4. البيئة: وهي عبارة عن المحيط الذي تعمل به المنظمات، حيث أن لكل منظمة بيئة داخلية خاصة بها وبيئة خارجية تتعلق بالمجتمع، وهي تؤثر بشكل كبير على الأفراد في المنظمة، وذلك من خلال تأثيرها على سلوكهم واتجاهاتهم. (عبد الحليم، 2023، ص667)

أهمية الأداء الوظيفي:

يكتسب الأداء الوظيفي أهمية بالغة في أية منظمة، ويعود ذلك إلى العديد من الأسباب، منها:

1. يعتبر الأداء الوظيفي المكون الرئيسي في مختلف العمليات التي تقوم بها المنظمة، والجزء الحي منها المسؤول عن إدارة وتحويل الموارد إلى خدمات، أو منتجات جاهزة ذات قيمة مادية.
2. يعتبر الأداء بمثابة الناتج النهائي لمحصلة مختلف الأنشطة التي يقوم بها العامل، وهو ما ينعكس على المنظمة، والتي تكون أكثر استمراراً وأطول بقاءً وأكثر نجاحاً كلما كان أداء العاملين فيها أكثر تميزاً.
3. لا تقف أهمية الأداء الوظيفي للعاملين على مستوى المنظمة فقط، بل إن هذه الأهمية تتعدى ذلك إلى المساهمة في نجاح الخطط التنموية والاقتصادية على مستوى الدولة كلها. (شامي، 2010، ص64)

عناصر الأداء الوظيفي الفعال:

1. نوعية العمل: وتتمثل في درجة ما يدركه العامل عن المهام والأعمال التي يقوم بها، وذلك حسب المستوى التنظيمي الذي ينتمي إليه، وما يتميز به من براعة وقدرة على التنظيم، وعلى تنفيذ عمله بدقة وبدون أخطاء.
2. المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة التي تتوافر لدى العامل، وما يتمتع به من مهارات وقدرات فنية ومهنية، وما يمتلكه من خلفية عامة وثقافية عن الوظيفة، وما يرتبط بها من مجالات.
3. كمية العمل المنجز: ويعبر عن مقدار الأعمال التي يستطيع العامل إنجازها في الظروف العادية للعمل ومقدار السرعة التي يتطلبها هذا الإنجاز.
4. المثابرة والوثوق: وتتضمن التفاني والجدية في القيام بالأعمال، والقدرة التي يمتلكها العامل لتحمل مسؤوليات العمل المختلفة، والقدرة على إنجاز المهام والأعمال في أوقاتها المحددة. (زهرة، 2012، ص270)

المنهجية وطرق البحث:

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، ويقصد به: "صفة البحث التي تستهدف الوصف الكمي أو الكيفي لظاهرة اجتماعية، أو إنسانية أو إدارية أو مجموعة من الظواهر المترابطة معاً من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة مما يجعل الظاهرة أو الظواهر محل الدراسة واضحة بدرجة يسهل معها تحديد المشكلة تحديداً واقعياً تمهيداً لاختبار الفروض حولها. (الأشعري، 1428هـ: 118).

ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي يقوم الباحث بدراسة دور السلوك التنظيمي في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين بمدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، وباستخدام هذا المنهج يقوم الباحث بوصف السلوك التنظيمي والأداء الوظيفي، وعرض أهم النقاط المتعلقة بهما، وبعد جمع البيانات من العينة المستهدفة وتحليلها إحصائياً سوف يتم التوصل إلى تحديد الدور الذي يلعبه السلوك التنظيمي في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين بمدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

مصادر جمع البيانات:

تم جمع بيانات الدراسة من خلال مصدرين:

أولاً: الدراسة النظرية: وذلك بالرجوع إلى الكتب والدراسات العلمية التي تناولت موضوع الدراسة من أجل صياغة أدبيات الدراسة والإطار النظري.

ثانياً: الدراسة التطبيقية: من خلال استخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين الذكور والإناث في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (165) من هؤلاء العاملين الذين يبلغ عددهم (700) موظفاً، وتمثل عينة الدراسة المجتمع ككل.

أدوات الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها المتمثلة في التعرف على أثر السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين بمدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، فقد تم الاعتماد على أداة الاستبانة، حيث تكونت الاستبانة من (30) سؤالاً، وذلك على الشكل الآتي:

أولاً: البيانات الشخصية لأفراد العينة (الجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة)، وعددها (3) أسئلة.

ثانياً: عدد (27) سؤالاً توزعت على محوري الاستبانة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

تم حساب صدق وثبات الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) من العاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، وكانت النتائج كالتالي:

أ. اختبار الثبات: تم استعمال معامل كرونباخ ألفا ومعامل التجزئة النصفية لقياس الثبات:

جدول (1)

معامل كرونباخ ألفا ومعامل التجزئة النصفية لأبعاد محاور الدراسة (حجم العينة = 30)

المحور	معامل كرونباخ ألفا	معامل التجزئة النصفية
المحور الأول: السلوك التنظيمي	الأفراد	0.835
	الهيكل التنظيمي	0.885
	التكنولوجيا	0.940
	البيئة	0.929
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	0.933	0.931
جميع المحاور	0.981	0.970

يتبين من نتائج اختبار الثبات كرونباخ ألفا، أن جميع المحاور حققت نتيجة ممتازة، وبشكل عام فقد كانت قيمة اختبار الثبات مساوية 0.981 لجميع الأسئلة التي تضمنتها محاور الاستبانة المختلفة، وهي ما تعتبر نسبة مرتفعة تدل على ثبات أداة الدراسة، أما فيما يتعلق بمعامل التجزئة النصفية لجميع المحاور، فقد بلغت 0.970، وهو ما يدل على ثبات عالٍ في فهم مفردات العينة لأسئلة الاستبانة.

ب. اختبارات الصدق:

1. صدق الاتساق الداخلي:

جدول (2) معاملات الارتباط الخطية (بيرسون) بين بنود المقياس والتقييم العام على مستوى المقاييس الفرعية (حجم العينة = 30)

المحور	البنود	معامل ارتباط بيرسون
المحور الأول: السلوك التنظيمي	1	**0.736
	2	**0.786
	3	**0.590
	4	**0.792
	5	**0.807
الهيكل التنظيمي	1	**0.541
	2	**0.852

**0.845	3	التكنولوجيا البيئة المحور الثاني: الأداء الوظيفي	
**0.909	4		
**0.881	5		
**0.865	1		
**0.859	2		
**0.870	3		
**0.821	4		
**0.883	5		
**0.873	1		
**0.855	2		
**0.819	3		
**0.826	4		
**0.917	5		
**0.776	1		
**0.844	2		
**0.916	3		
**0.928	4		
**0.924	5		
**0.870	6		
**0.607	7		

** الارتباط دال عند مستوى الدلالة الإحصائية 1%

يلاحظ من الجدول أن جميع علاقات ارتباط بيرسون بين كل بند والدرجة الكلية للمحور موجبة، كما أن جميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 1%، وهو ما يدل على تحقق صدق الاتساق الداخلي لإجابة مفردات العينة على الاستبانة.

2. صدق اتساق المحتوى:

جدول (3)

معاملات الارتباط الخطية (بيرسون) بين أبعاد محاور الدراسة والتقييم العام على مستوى الدرجة الكلية للاستبانة (حجم العينة = 30)

المحور	معاملات الارتباط بين البنود والتقييم العام
السلوك التنظيمي	**0.923
الأداء الوظيفي	**0.889

** الارتباط دال عند مستوى الدلالة الإحصائية 1%

يلاحظ من الجدول (3) أن علاقات ارتباط بيرسون بين الأبعاد والدرجة الكلية موجبة وبلغت 0.923 للسلوك التنظيمي، و0.889 للأداء الوظيفي، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 1%، وهذا ما يدل على تحقق صدق اتساق المحتوى للاستبانة.

مما سبق، يتبين تحقق الثبات والمصادقية لأسئلة الاستبانة، وهو ما يؤهلها للتطبيق على العينة التي سيتم اختيارها عشوائياً من مفردات المجتمع والذي يمثلها العاملون بمدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

عينة الدراسة:

تمثل الجداول من (4 إلى 6) توصيف عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية التالية:

جدول (4)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
33.9%	56	ذكر
66.1%	109	أنثى
100%	165	المجموع

جدول (5)

يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل

النسبة المئوية	العدد	طبيعة العمل
24.8%	41	مدير
75.2%	124	موظف
100%	165	المجموع

جدول (6)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

النسبة المئوية	العدد	عدد سنوات الخبرة
18.8%	31	أقل من 5 سنوات
31.5%	52	من 5 إلى 10 سنوات
49.7%	82	أكثر من 10 سنوات
100%	165	المجموع

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية بهدف تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، وهي معامل كرونباخ ألفا، ومعامل التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة، ومعاملات الارتباط الخطية (بيرسون) لقياس صدق أداة الدراسة، في حين تم استخدام الأساليب التالية في اختبار فروض الدراسة، وهي: اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين لاختبار وجود فروق في محاور الدراسة حسب متغيري الجنس وطبيعة العمل، واختبار تحليل التباين الأحادي الأنوفا (ANOVA) لاختبار وجود فروق في محاور الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخدمة ومعامل الارتباط الخطي بيرسون لدراسة العلاقة الإحصائية، أو الارتباط بين متغيري الدراسة المستقل (السلوك التنظيمي) والتابع (الأداء الوظيفي)، وأخيرًا الانحدار الخطي البسيط لدراسة درجة تأثير متغير الدراسة المستقل (السلوك التنظيمي) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

استبانة الدراسة:

أولاً: عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تهتم المدينة بشكل واضح بعاملاتها وبمصالحهم من خلال العديد من التصرفات والمبادرات					
2	تشجع المدينة عاملاتها على الإبداع وتقديم الأفكار والمقترحات لتطوير العمل فيها					
3	تحاول المدينة بكل مقدراتها العمل على حل مشاكل عاملاتها وما يعانونه من صعوبات					
4	يمارس العاملون مهامهم في المدينة بكل عناية واهتمام					
5	يحرص العاملون على نجاح المدينة في عملها وفق تحقيق أهدافها بغض النظر عن المقابل المادي					

ثانياً: عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
6	تقوم برسم سياسات عملها بالشكل الذي يساهم في خدمة توجهاتها وتحقيق أهدافها					
7	تمتلك المدينة آليات ملائمة لإدارة المشاكل التي تواجهها، ولحلها بشكل ناجح					
8	تقوم المدينة بالاعتماد على الأساليب المتطورة الخاصة بعمل الهيكل التنظيمي					
9	يحدد الهيكل التنظيمي للمدينة بشكل واضح الوظائف المختلفة، من حيث أنواعها، ومستوياتها، والعلاقة فيما بينها					
10	تقوم المدينة بتطوير الهيكل التنظيمي عندما تستدعي الضرورة، ووفق ما يستجد من تطورات					

عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
11	تعتمد المدينة على استخدام التقنيات والوسائل والأدوات الحديثة في أعمالها ووظائفها					
12	تعمل المدينة على تدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة					
13	تعمل المدينة على تطوير المستوى المعرفي للعاملين بما يتناسب التطورات الراهنة					
14	تقوم المدينة بتحديث البرمجيات والتقنيات بما يتوافق مع تقنيات العصر الحديث					
15	تقوم المدينة بتشجيع العاملين لديها على الوقوف على آخر التطورات التقنية والمساعدة في تطبيقها في المدينة					

عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
16	تقوم المدينة بالمحافظة على علاقات طيبة مع الجهات الخارجية					
17	تعمل المدينة على الحفاظ على توفر بيئة داخلية مستقرة ومريحة بالنسبة للعاملين فيها					
18	تعمل المدينة على تحقيق أهدافها بالتوافق مع بيئتها الخارجية					
19	تحاول المدينة خلق بيئة داخلية تشجع على الابتكار والإبداع					
20	تحافظ المدينة على التواصل بشكل مستمر ومثمر مع البيئة الخارجية					

واقع الأداء الوظيفي للعاملين

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
21	يقوم العاملون بتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية جيدة					
22	يقوم العاملون بتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم في أوقاتها المحددة					
23	يستطيع العاملون التعامل مع المواقف الصعبة التي تواجههم					
24	يقوم العاملون بتحمل ضغوط العمل بشكل جيد					
25	يسعى العاملون بكل جهدهم لتحقيق أهداف المدينة					
26	يحرص العاملون على الالتزام بقواعد وإجراءات العمل					
27	يتمتع العاملون بحس عالٍ من المسؤولية في عملهم					

المراجع:

- الأشعري، أحمد بن داود المزجاجي، (1428هـ). **الوجيز في طرق البحث العلمي**. جدة: خوارزم العلمية، ط1.
- إبراهيم، العليش محمد الحسن، والعوتيب، سماح أسامة عبد الرحمن، (2018). **محددات السلوك التنظيمي ودورها في أداء العاملين: دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي السوداني في الفترة من 2010 – 2015م**. مجلة الدراسات العليا، مج 12، ع 47.
- أبو فريخة، إيمان محمد أحمد، زايد، حمادة محمد طلبة، وطبنجة، علي أحمد محمود، (2022). **السلوك التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة كفر الشيخ**. المجلة العلمية لعلوم الرياضة، ع 6.
- أحمد، إبراهيم صالح باسي، (2015). **أثر السلوك التنظيمي على أداء العاملين بالبنوك: تطبيقاً على مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية فرع نيالا**، جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.
- بخيت، سوزي سعد علي، (2018). **أثر السلوك التنظيمي على أداء العاملين: بالتطبيق على شركة التأمين الإسلامية للفترة من 2015 – 2018م**. جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.
- بطاهر، بختة، (2019). **السلوك التنظيمي وأهميته في رفع درجة اليقظة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية: دراسة حقيقية في مؤسستي ميناء مستغانم ومؤسسة سونلغاز**. مجلة المشكاة في الاقتصاد، التنمية والقانون، مج5، ع9.
- الدرايسة، سليمان محمد تيسير سليمان، (2018). **كفاءة عوامل السلوك التنظيمي في أداء الجهاز الإداري للمديرية العامة للدفاع المدني: دراسة تقييمية**. الجامعة الأردنية، عمان.
- رديف، مصطفى، بعبع، عبد القادر سمير، وبن عياد، محمد سمير، (2019). **واقع الأداء والسلوك التنظيمي في المؤسسات التنظيمي في المؤسسات العمومية الجزائرية: حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية ENIE بسيدي بعلباس**. مجلة دراسات وأبحاث، مج11، ع4.
- الرشدي، فاهد بن لوبيان صلاح، وشعبان، ياسين بن عمر محمد، (2021). **دور فريق العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على موظفي إمارة منطقة المدينة المنورة**. مجلة الجامعة العراقية، مج1، ع16، ج2.
- الزعبى، فراس علي خليفة، والحنيطي، أحمد يوسف علي، (2019). **أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في السلوك التنظيمي: دراسة حالة المركز الجغرافي الملكي الأردني**. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج3، ع11.
- زهرة، خروف، (2013). **الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي**. مجلة الاقتصاد الجديد ع9.
- شامي، صليحة، (2010). **المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة جامعة بومرداس**. جامعة بومرداس، الجزائر.
- عبد الحليم، علي رجب، (2023). **دور السلوك التنظيمي في تطوير أداء عضو هيئة التدريس: دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسيي كلية الإدارة والاقتصاد بالجامعة العراقية**. مجلة الجامعة العراقية، ع58، ج2.
- العساسفة، رشا محمد، (2019). **أثر الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية**. جامعة مؤتة، مؤتة.
- العوادي، فوزية، (2023). **الترقية ودورها في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الرياضية**. مجلة المحترف مج10، ع1.

الغصاب، عبد الله عيد مبارك، وحسن، عبد الرحمن علي عبد الرحيم، (2018). واقع الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت. مجلة علوم الرياضة وتطبيقات التربية البدنية، ع9.

مخصيد، هيثم عبد الغفور، (2022). أثر التخطيط والتطوير للمسار الوظيفي في تحسين أداء موظفي الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع2.

مرسال، منى النيل مصطفى، وعمر، فاتن فاروق الأمين، (2020). أثر السلوك التنظيمي في الالتزام الوظيفي. مجلة الدراسات العليا، مج15، ع5.

مسيّلتي، عويشة، (2017). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على السلوك التنظيمي. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، ع12.

- Alif, S. S. (2023). **Impact of Organizational Performance**. Research on Humanities and Social Sciences, **13(3)**, 14-21.
- Giwa, H. I. (2020). ***Influence Of Organizational Behaviour On Employees' performance*** -A study of Flour Mill Nigeria plc
- Hong, L., & Zainal, S. R. M. (2022). **The Mediating Role of Organizational Culture (OC) on the Relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Innovative Work Behavior (IWB) to Employee Performance (EP) in Education Sector of Malaysia**. Global Business & Management Research, 14.
- Javed, I. K., Jahanzaib, M., Wasim, A., & Salman, H. (2016). **Role of organisational behaviour (OB) to enhance productivity in a public sector enterprise**. Journal of Advanced Research in Business and Management Studies, **3(1)**, 11-25.
- Lay, Y., Basana, S. R., & Panjaitan, T. W. S. (2020). **The Effect of Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance**. In SHS Web of Conferences (Vol. 76, p. 01058). EDP Sciences.