

عنوان البحث:

أثر السلوك التنظيمي على جودة الأداء في مستشفيات وزارة الصحة
بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة:

ريم سيف سرحان

233000089

إشراف:

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2023

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
المستخلص	5
الفصل الاول	7
المقدمة	8
مشكلة الدراسة	9
أهمية الدراسة	10
أهداف الدراسة	10
تساؤلات الدراسة	11
فروض الدراسة	11
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	12
المقدمة	13
الدراسات السابقة الأولى - الرابعة	13
الإطار النظري للدراسة	15
محور السلوك التنظيمي	15
أهمية السلوك التنظيمي للمؤسسات	15
أثر السلوك التنظيمي على الأفراد والإنتاجية	15
العناصر الأربعة الرئيسية لسلوك المنظمة	17
المستويات الثلاثة للسلوك التنظيمي	17
المبادئ الرئيسية للسلوك التنظيمي	18
محور جودة الأداء	18
آثار تطبيق معايير الجودة على تحسين خدمات الرعاية الصحية	20
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	21

22	المنهجية وطرق البحث مقدمة
22	مصطلحات الدراسة
23	حدود الدراسة
24	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
25	المقدمة
25	لماذا يتم دراسة السلوك التنظيمي؟
26	لمحة عن مجتمع الدراسة: المستشفيات الحكومية بالسعودية
26	رؤية 2030 لنمو المستشفيات الحكومية
27	أدوات جمع البيانات
27	الاستبيان
27	محاور الاستبيان
28	تحليل البيانات
28	التحليل الوصفي للمحور الاول: السلوك التنظيمي
30	النتائج
30	نتائج البيانات الديموغرافية للمشاركين فى الاستبانة
40	نتائج المحور الثاني: تاثير السلوك التنظيمي على اداء العاملين
42	التوصيات
43	المراجع
46	الملاحق
50	Abstract

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
28	جدول (1-4) التحليل الوصفي لبيانات المحور الأول: السلوك التنظيمي
29	جدول (2-4) التحليل الوصفي لبيانات المحور الثاني الخاص بتأثير السلوك التنظيمي على أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية السعودية
30	جدول (3-4) تحليل التباين
40	جدول (4-4) نتائج المحور الثاني: تأثير السلوك التنظيمي على أداء العاملين

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
30	شكل (1-4) بياني نتائج جنس المشاركين
31	شكل (2-4) بياني نتائج المؤهل
31	شكل (3-4) بياني نتائج الخبرة
32	شكل (4-4) بياني نتائج الوظيفة
32	شكل (5-4) إلى شكل (19-4) بياني نتائج المحور الاول
40	شكل (20-4) إلى شكل (29-4) بياني نتائج المحور الثاني

المستخلص

يتناول هذا البحث أثر السلوك التنظيمي على جودة أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية بالسعودية، وبغية إلقاء الضوء على نهج السلوك التنظيمي وآثاره على المنظمات الحديثة فيما يتعلق بإنتاجية الموظفين وإجراءات الإدارة، نظرت هذه الدراسة في كيفية أداء المستشفيات الحكومية السعودية من حيث الجودة. ومن أجل تعزيز قدرة المنظمة على حل القضايا وتنشيط نفسها، ينصب تركيز الدراسة على تغيير السلوك التنظيمي والتأثير على أداء العمال الوظيفي. ويتجلى ذلك في التحول من الحالة الراهنة للمنظمة إلى حالة مستقبلية تكون أكثر إنتاجية وكفاءة. وكانت الفرضية الرئيسية للدراسة هي أن درجة إنتاجية الموظفين وأدائهم ترتبط ارتباطاً إيجابياً وإحصائياً ارتباطاً وثيقاً بالسلوك التنظيمي للمستشفيات الحكومية وإداراتها. وأُستخدِمَ الإستبيان لجمع بيانات للدراسة التي استخدمت منهجية وصفية تحليلية. وقام مائة وخمسون موظفاً من المستشفيات الحكومية بإعداد عينة الدراسة. وقد اختير موضوع البحث مع الأداء، وزيادة الكفاءة، وأهمية ذلك في المسؤوليات الإدارية للمنظمات.

وقد تم استخلاص العديد من الاستنتاجات من البحوث، وأهمها أن المعايير العادلة في عملية الحوافز تُطلق العنان للإمكانيات الإبداعية للموظفين، وأن نظام الحوافز المتعددة هو نظام مادي ومعنوي على حد سواء، مما يؤدي إلى أداء عالي الجودة، وأن الولاء التنظيمي للعمال هو نتيجة مباشرة لمشاركتهم في العملية. وكجزء من الاستراتيجية الأوسع نطاقاً، وُضعت أيضاً خطط حوافز استراتيجية ساعدت على نمو الأداء. وبالإضافة إلى ذلك، أدى نظام التدريب إلى تحسين أداء العمال والتقيد بأساليب التعلم المعاصرة، وتيسير قدرة العمال على اكتساب مهارات جديدة والاعتماد على مفاهيم معقدة تدعم إنشاء الخدمات. ويسهم اهتمام المؤسسة بتوفير الموارد المادية والمعنوية على السواء في تحسين أدائها. وقدمت البحوث توصيات عديدة كان أهمها توسيع نطاق التحقيقات الميدانية من أجل زيادة الوعي بالموضوع.

شكر وتقدير

قال الله تعالى في كتابه الكريم {وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ}.

قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم): "مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ".

الحمد لله والشكر له، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه يملئ السموات والأرض.

شكراً، لوالدي العزيز - رحمه الله -، الوالد والأخ والصديق العزيز.

شكراً، لوالدتي الغالية - أطال الله في عمرها -، التي أصرت على بلوغ أعلى درجات العلم، التي وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني قوية رابطة الجأش.

شكراً، لأخواتي الحبيبات، نور قلبي، وقطعة من روحي، والسند والظهر الذي لا يكل ولا يمل.

شكراً لأصدقائي، الداعمين والمشجعين، الذين لهم بالغ الأثر في حياتي.

أخيراً، أتقدم بجزيل شكري وامتناني إلى الدكاترة الفاضلين، والأساتذة المشرفين، وأعضاء الهيئة الإدارية في جامعة ميدأوشن، وإلى كل من مدوا لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه.

الفصل الأول

أثر السلوك التنظيمي على جودة الأداء في مستشفيات وزارة الصحة
بالمملكة العربية السعودية

مقدمة

تنشط المؤسسة الصحية كغيرها من المؤسسات في بيئة سريعة التغير، و من أجل مواجهة التحديات المنتظرة لابد من توفر إدارة عملية إبداعية تتفق و المتغيرات السكانية المتوقعة كماً ونوعاً، و تتلاءم مع المستجدات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية، و الصحية [1]. و لقد فرضت هذه التحديات على المنظومة العمومية للصحة بالمملكة العربية السعودية اللجوء إلى استراتيجيات التغير والتطوير الفعال لجعل الأهداف، و الهيكل التنظيمي و أساليب الإدارة و العاملين فيها في حالة انسجام و تقبل عوامل التغير المتسارعة. كما تشهد المؤسسات الصحية في السعودية العديد من مراحل التطوير لنقاط الضعف وعدم الرضا من طرف المرضى من حيث نوعية الخدمة من جهة، ومن جهة أخرى من طرف مقدمي الخدمات الذين ينتمون إلى مؤسسات هذا القطاع [2].

ويُعد تطوير الخدمات الصحية لعلاج المرضى في أي دولة من أسمى الأهداف بل ويمثل مقصداً رئيسياً لأي دولة تسعى للنمو والارتقاء والتطور، وقد ساهمت عوامل عديدة في نقل المستشفيات من إطارها القديم المتمثل في كونها مجرد مكان يمارس فيه الطبيب مهنته ليأخذ إطاراً أشمل في الكيفية التي تقدم بها الخدمة الصحية لطالبيها سواء من المرضى أو غير المرضى، فضلاً عن تخطيط وتنفيذ برامج التطوير والبحث، إلى جانب وضع معايير للرقابة على جودة الخدمات الطبية المقدمة [3].

ويُعد الاهتمام بموضوع السلوك التنظيمي أحد أهم الاتجاهات الإدارية في مجال الدراسات الإنسانية والسلوك التنظيمي، إذ إن المنظمة في الأساس تشمل العاملين والمتعاملين معها، كما أنها تتكون من الأدوار والتفاعلات أكثر مما تتكون من المباني والآلات والنواحي المادية الأخرى، فالمستشفيات تمارس مهامها في ظل مناخ تنظيمي معين له خصائص و مواصفات محددة تختلف من مستشفى إلى آخر، ووفقاً للظروف والبيئة التي تعمل من خلالها، وتتم داخل هذا المناخ جميع العمليات الطبية والعلاجية والوقائية ومختلف النواحي الإدارية التي تخدم النواحي الطبية والصحية وفي الوقت الحالي يوجد الكثير من المنظمات تبحث عن التميز، ولكن القليل منها هو الذي يتمكن من تحقيق هذا الهدف، وكذلك فإن السلوك التنظيمي هو التقييم الدائم للعلاقات الصحية التي ينبغي أن تكون عليها المنظمات، وهو لا يتحقق بمحض الصدفة، بل بمجمل جهود العاملين، وتميز القادة، وتميز العاملين، وذلك تحت تأثير ثقافة تنظيمية تدعم هذا السلوك [4].

السلوك التنظيمي يعطي المنظمات القدرة على المساهمة والمنافسة بشكل استراتيجي عبر التفوق في أدائها، وحل مشكلاتها، ثم تحقيق أهدافها بصورة فعالة تميزها عن باقي المنظمات، فهو محور الأعمال التي تقوم بها المنظمات، والذي عرف بأنه يسهم في تفوق المنظمات باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهامها وتعرف قدرات منافسها، ونقاط الضعف والقوة الخارجية والبيئة المحيطة بها [5]. وبما أن المستشفى وسيلة من الوسائل التي تسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية، فقد زاد الاهتمام بها أيضاً.

على الصعيد العالمي، يتم ذلك عن طريق القطاع الحكومي في معظم الدول، وعن طريق إسهام الهيئات والجمعيات الخيرية والقطاع الخاص في دول أخرى، وزادت نسبة الأموال التي يتم صرفها على تجويد الخدمات الطبية، وبالتالي تعين الحرص على أن تكون الخدمة الطبية المقدمة ذات مستوى عالٍ يتناسب مع هذه النفقات، وهو أمر يأتي بتأمين كفاءات من العاملين لتحقيق الاهداف المرجوة [6].

مشكلة الدراسة

إن عملية دراسة السلوك تحركها الحاجة إلى فهم سلوك الآخرين، ومساعدة الأفراد على الإدراك، لتمكينهم من اتخاذ القرارات السليمة، وتنمية مهاراتهم ووعيهم بالعوامل التي تؤثر على أنواع السلوك، كما أنها تساعد الأفراد على معرفة مكانتهم في العملية والدور الذي يجب أن يقوموا به، ليرسموا أهدافاً واقعية لأنفسهم، كما أنها تدعم النشاط المهني للأفراد وتزيد من فرص نجاحهم في مكان العمل. وعلاوة على ذلك، فإن وحدة الدراسة الأساسية التي تحاول معالجة جميع العلوم السلوكية تفسرها في السلوك الإنساني [7].

فالسلوك الإنساني هو تنويع لأنشطة الأفراد طوال فترة عملهم، وبما أن السلوك هو إستجابة ديناميكية وفورية للكيان الحي، فإن العنصر البشري ضروري لتحقيق أهداف المنظمة. وقد أولت المنظمة قيمة عالية للإدارة ولإزالة العقبات التي تنشأ خلال تلك العملية. ولقيام بذلك، يجب استخدام أساليب فريدة للقياس والبحث والتحليل، وهي أساليب ملائمة لحجم ونوع المتغيرات التي تؤثر على سلوك الناس داخل المنظمة وخارجها على حد سواء [8].

وتتحكم القواعد والقوانين داخل المنظمة في كيفية تصرف الأفراد داخلها، وتعديل من سلوكياتهم بحيث يركز على سلوكياتهم وتفاعلات العنصر البشري، فنجاح تفعيل دور العنصر البشري وتحسين أدائه أمران أساسيان لنجاح المنظمة [9].

فالسلوك التنظيمي يعتبر من المواضيع التي طالما أثارت اهتمام الإداريين والمديرين للمورد البشري والهدف من وراء دراسته يتحدد في ثلاث أهداف رئيسية:

- التعرف على مسببات السلوك الإنساني.
- التعرف على مسببات السلوك الإنساني للتنبؤ بسلوكيات وذلك من خلال معرفة مسببات السلوك.
- التوجيه والسيطرة والتحكم في السلوك من خلال التأثير في المسببات.

السلوك التنظيمي له علاقة وطيدة بالأداء الوظيفي للعاملين الذي يجسد العامل داخل التنظيم، لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء لأهميته الكبيرة بالنسبة للأفراد والمنظمات على حد سواء فالمنظمات تسعى دائماً إلى ارتقاء العاملين فيها. فتتصدر مشكلة الدراسة في تغير السلوك التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي

للعاملين بحيث يتجسد هذا التغير في الانتقال من وضع حالي تعيشه المنظمة إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية، من أجل تحسين قدرة المنظمة على حل مشاكلها وتجديد ذاتها.

أهمية الدراسة

يعتبر السلوك التنظيمي أساسياً وضرورياً وذلك نظراً لأنه يوفر إطاراً يمكن من تضمينه وتطبيق مبادئه ومفاهيمه الفعالة على مختلف جوانب بيئة العمل. فإن السلوك التنظيمي له أهمية كبيرة لتعزيز الإنتاجية وتحسين الأداء، زيادة رضا الموظفين، وتحفيز فرق العمل، ودعم قيادة ذات فاعلية، وتوسيع نطاق فهم عملية صناعة القرار، بالإضافة إلى تسهيل وتشجيع التعاون بين أعضاء الفريق [10].

ويُدرس العديد من برامج الأعمال السلوك التنظيمي، الذي يستخدم بعد ذلك في مجموعة متنوعة من الأدوار التجارية، مثل الاستشاريين وخبراء الإدارة التنظيمية. وذلك يتيح المديرين من فهم التحديات وإمكانية التنبؤ بالتحديات المحتملة، وتوقع السلوكيات الناتجة، وفهم العواقب السلبية التي قد تنشأ من ذلك. بمجرد أن يكون المديرون على دراية بهذه العواقب، التي قد تكون سلبية أو إيجابية، يصبح بالتالي بمقدورهم المحافظة على صلات مثمرة مع الموظفين، وتعزيز بيئة من الوثام والانسجام داخل المنظمة [11].

لذلك تظهر أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- إظهار أهمية وفهم تغير السلوك التنظيمي في قطاع المستشفيات الحكومية بالسعودية.
- توضيح بعض الجوانب الأكثر تغيراً لسلوك الأفراد داخل المستشفيات الحكومية بالسعودية.
- إظهار مدى أهمية السلوك التنظيمي للعامل من خلال السياسات والقواعد والبرامج التي تسطرها الإدارة المتخصصة بهدف الرفع من مستواها، وزيادة أدائها.

أهداف الدراسة

- فهم وتفسير السلوك والممارسات والمبادرات وردود الأفعال التي تصدر من العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية.
- فهم طبيعة الدوافع والإدراك القيم التي تحكم السلوك داخل مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية.

- قياس مدى التأثير الذي يحدثه تغير السلوك التنظيمي في أداء العامل داخل مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية.
- تقييم تأثير السلوك التنظيمي على العاملين داخل مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية ومدى تأثير ذلك على الاداء وجودة العمل.

تساؤلات الدراسة

ومن هنا نطرح تساؤلنا الرئيسي:

هل يؤثر تغير السلوك التنظيمي على جودة الاداء في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية؟

تساؤلات فرعية:

- هل الجوانب التنظيمية داخل مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية تغير من جودة الاداء للعاملين بها؟
- هل العوامل الإنسانية (علاقات العاملين بمستشفيات وزارة الصحة بالسعودية) تغير من السلوك التنظيمي للمنشأة؟

فروض الدراسة:

- تغير السلوك التنظيمي داخل مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية تغير من جودة الاداء للعاملين بها.
- القواعد ولوائح العمل التنظيمية داخل مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية تغير من السلوك التنظيمي للعاملين بها.
- العوامل الانسانية المتمثلة في علاقات العاملين بمستشفيات وزارة الصحة بالسعودية تغير من السلوك التنظيمي للمنشأة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

مقدمة

يمكن الإعتماد على الدراسات السابقة لمعرفة ما تقدمه من معلومات علمية حول موضوع البحث الحالي، ومن ثم عرضها والمقارنة بين كل دراسة وأخرى والبحث الحالي من حيث الأهداف والمنهج والأدوات والنتائج اختلافاً واتفاقاً، ومدى إفادة هذا البحث من دراسات السابقة [12]. وفيما يلي توضيح لعدد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال حيث تم ترتيبها حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم وهي مقدمة كالتالي:

الدراسة الاولى: المصدري وآخرون، 2024

قدموا دراسة تحت عنوان: كيفية تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظف. قامت بجمع البيانات الكمية باستخدام استبيان يدرس 88 من العاملين بالجامعات السعودية. ركزت الدراسة على أربعة محاور رئيسية في جوانب السلوك التنظيمي: التوجيه، الدافع، التحيز، القيادة الإدارية، والثقافة التنظيمية. أداء الموظف، ويقاس بالكفاءة، بمثابة المتغير التابع في هذه الدراسة. تظهر النتائج فتشير القيم الأقل من 0.01 إلى تأثيرات إيجابية كبيرة للتحفيز، والتحفيز، والثقافة التنظيمية على أداء الموظفين. وفي الاتجاه المقابل، أظهرت القيادة الإدارية تأثيراً ضئيلاً على الأداء. يتناول هذا البحث فجوة في الدراسات التجريبية حول السلوك التنظيمي في مكان العمل ويقدم أدلة قيمة على كيفية القيام بربط السلوك التنظيمي بأداء الموظفين. باستخدام تحليل الانحدار لإثبات هذه العلاقة، التي تقدم أهمية كبيرة في فهم هذه الديناميكيات الموجودة، والتأكيد على أهمية تعزيز تحفيز شامل الثقافة التنظيمية لتحسين أداء الموظفين.

الدراسة الثانية: المالكي وبخاري، 2019

دراسة تحت عنوان: أثر السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي تحقيقاً لرؤية المملكة العربية السعودية 2030؛ دراسة تطبيقية على كلية المجتمع في جامعة طيبة، وقد تم إجراء الدراسة بعد فحص الدراسات السابقة حول هذا الموضوع. وأُتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك في جوانبها النظرية ومن ثم الانتقال إلى الدراسة التطبيقية. وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات ومن ثم معالجتها بواسطة الحزمة الإحصائية SPSS، حيث تم تحديد الحجم الأمثل للعينة العشوائية البسيطة وبلغت (173) موظفاً، وبالتالي يمكن توزيع النتائج على البحث: المجتمعي، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع في المواطنة التنظيمية السلوك وأبعاده الفردية والجماعية ومستوى الأداء الوظيفي. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للسلوكيات التنظيمية وأبعاده ونسبه فقط إلى البُعدين (الروح الرياضية - السلوك الثقافي) في

الجانب الوظيفي. كما أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين متغيرات كل من سلوك المواطنة التنظيمية والوظيفية ويعود الأداء فقط إلى (العمر-الجنس) و(العمر) على التوالي. وتكمن أهمية البحث في أنه من أوائل الأبحاث العربية وقد تناولت الأبحاث السعودية العلاقة بين هذين المتغيرين، ومن الممكن الاستفادة من هذا البحث في مختلف المجالات والقطاعات. ويوصي الباحث بتبني ثقافة داعمة للمواطنة التنظيمية السلوكية التي تساعد على تعزيز أداء الموظف الحكومي في القطاع الجامعي. وهذا سوف يؤثر بشكل إيجابي على أداء النظام الأكاديمي والمساهمة في جعل المملكة العربية السعودية في ظل استراتيجيتها ورؤيتها في مصاف الدول المنافسة في ذلك القطاع.

الدراسة الثالثة: أحمد، أبو جل، 2015

تحت عنوان: أثر السلوك التنظيمي على أداء العاملين بالبنوك: تطبيقاً على مصرف الإذخار والتنمية الإجتماعية - فرع نيالا. خلاص البحث من واقع وتحليل وترتيب البيانات الأساسية للعاملين بالمصرف هنالك أثر للسلوك التنظيمي على أداء العاملين في المصرف وهنالك علاقة بين البيئة التنظيمية وكفاءة أداء العاملين لمواكبة التطور التكنولوجي المستخدم في البلاد وهنالك علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية الموجودة في المصرف والجهد المبذول من العاملين لإرضاء العملاء. كما اهتم البحث رفع كفاءة العاملين وزيادة مقدراتهم الإدارية والفنية وذلك بإقامة دورات تدريبية في كل المجالات وتبادل الخبرات بين فروع المصرف. وجاء ذلك العمل على تقبل الآراء ومقترحات العملاء وترغيب العملاء بتقديم دراسات استثمارية ذوى جدوى اقتصادية عالية. وأيضاً شمل البحث الفرضيات التي تعكس روح العمل الجماعي للعاملين في المصرف ومنها العلاقة التنظيمية الجيدة المتبع في المصرف بين العاملين والثقافة التنظيمية للعاملين بالمصرف لها دور كبير في إنجاح العمل. كما يؤثر السلوك التنظيمي الجيد على مستوى كفاءة أداء العاملين في والسلوك التنظيمي الجيد يؤدي إلى تطوير وترقية أداء العاملين بالمصرف، أما استخدام تقنية المعلومات وإتباع النظم الالكترونية يساعد في تحسين كفاءة أداء العاملين. ضرورة اتباع المصرف للسلوك التنظيمي الجيد والتي تتماشى مع طبيعة العمل هناك، ويجب على المصرف إتباع نظام التدريب المستمر بالتركيز على نظم التقنية الحديثة حتى يتمكن العاملين من أداء مهامهم بكفاءة. وفي هذا قمنا باستخدام المنهج التاريخي والوصفي والتحليلي ومنهج المسح الاجتماعي وذلك من خلال تقديم استبيان وتجميع المعلومات وتحليلها من واقع العاملين بالمصرف.

الدراسة الرابعة: إبراهيم وسلمان 2018

تحت عنوان: تأثير الالتزام التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين في شركة التأمين العراقية. يهدف البحث إلى تسليط الضوء على تأثير الالتزام التنظيمي في الأداء الوظيفي لشركة التأمين العراقية

باعتبارها من الشركات الخدمية التي تقدم العديد من الخدمات للزبائن سواء الداخليين (الأفراد العاملين) أو الخارجيين، فكلما استطاعت الشركة تبني مفاهيم جديدة لزيادة فهم ومعرفة كيفية اهتمامها بالأفراد العاملين والعمل على توفير بيئة عمل مناسبة، وتوضيح الأهداف والاستراتيجيات لهم، وخلق شعور بأهميتهم، كلما انعكس على أدائهم الوظيفي في جذب زبائن جدد، وبناء علاقات طويلة الأمد معهم. وتحقيقاً لذلك اعتمد البحث في تحليل متغيراته على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات عن طريق استطلاع آراء العاملين والبالغ عددهم (48) فرداً، وحللت أجاباتهم باستخدام الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وأسلوب التحليل العاملي. وقد أظهرت النتائج التطبيقية لوجود تأثير معنوي وموجب للالتزام التنظيمي في الأداء الوظيفي، وهذا واضح من نسبة مساهمته في تفسير التباين الكلي الذي بلغ (81.463%) ويُعد مؤشراً جيداً لتأثير الالتزام التنظيمي في أداء الشركة عينة البحث.

الإطار النظري للدراسة

• المحور الأول: السلوك التنظيمي

1- أهمية السلوك التنظيمي للمؤسسات: [4]

- الوصول للأهداف المؤسسية: تتأثر قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها تأثيراً مباشراً بالسلوك التنظيمي. وعندما يكون هناك سلوك تنظيمي فعّال، يتعاون الناس بشكل أكثر فعالية وودية لتحقيق أهداف مشتركة.
- تعزيز ثقافة الثقة والسعادة الوظيفية: إن بيئة العمل السعيدة والصحية تزيد من الرضا الوظيفي وتعزز رابطة الثقة بين الموظفين والإدارة.
- تحسين الإتصال: يمكن تيسير التنسيق والتكامل داخل المنظمة وكذلك مع الشركاء الخارجيين من خلال السلوك التنظيمي الفعال، الذي يمكن أن يحسن الاتصال داخلياً وخارجياً على حد سواء.

2- أثر السلوك التنظيمي على الأفراد والإنتاجية [13]

- تحقيق التفاني والمشاركة: الأشخاص الذين يظهرون سلوكاً تنظيمياً ممتازاً أكثر تكريساً لتحقيق الأهداف المشتركة وأكثر انخراطاً في ذلك.
- تشجيع الابتكار والإبداع: تعزز الأنظمة السليمة الأفكار الأصلية والمفاهيم الجديدة، التي ترفع من مستوى الناتج وتعززه.

○ زيادة المرونة القدرة على التكيف: يعزز السلوك التنظيمي الجيد مرونة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع العقبات والتغيرات في البيئة الخارجية.

وباختصار، يمكن القول أن السلوك التنظيمي يؤثر إيجابياً على رفاه الناس ويزيد عدد الأشخاص المشاركين في هذه العملية، كما أنه يؤدي دوراً حيوياً في استقرار المؤسسات ونجاحها.

ويمكن تطبيق السلوك التنظيمي بكفاءة على كل من الأفراد والمؤسسات بطرق متنوعة. وفيما يلي عدد قليل من الطرق الأولية لتحقيق ذلك:

- تعزيز ثقافة الشفافية والتواصل: [14]

○ تعزيز ثقافة التواصل المفتوح داخل المؤسسة، وتشجيع الأفراد على مشاركة الآراء والأفكار.

○ إقامة جلسات تفاعلية وورش عمل لتحسين مهارات التواصل والتعاون داخل الفرق العمل.

- تحفيز الابتكار والإبداع:

○ إعطاء الفرص للأفراد لتقديم الأفكار الجديدة وتطبيقها عملياً.

○ تشجيع على اتباع نهج التجارب وقبول الفشل كجزء من عملية الابتكار.

- تطوير برامج تدريب وتطوير موظفين:

○ توفير فرص تعلم مستمرة للموظفين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم الشخصية والمهنية.

○ استخدام التدريب لنقل القيم التنظيمية وتحفيز السلوك المرغوب لدى الموظفين.

- إقامة مكافآت وتحفيز ملهمة:

○ تقديم مكافآت وتقدير للأفراد الذين يظهرون سلوكاً تنظيمياً مميزاً ويبدعون في أدائهم.

○ إنشاء أنظمة تحفيز وتقدير مبتكرة تعكس القيم التنظيمية وتشجع على التميز.

- تطبيق نماذج قيادية قوية:

○ من الممكن تقديم شيء من الدعم إلى القيادة لتعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي لدى أفراد

وعمال المنظمات [15].

○ توظيف وتحسين الظروف الإدارية الذين يمثلون القيم التنظيمية ويتبنون السلوك المثالي في

تفاعلاتهم اليومية داخل وخارج المنظمات.

- إنشاء بيئة عمل صحية: [16]

○ تحسين مكان العمل لمساعدة الموظفين على التوفيق بين حياتهم الشخصية والمهنية.

○ تلقي الموظفون دعماً اجتماعياً ونفسياً فضلاً عن برامج لتعزيز رفاههم الشخصي.

وباستخدام هذه الاستراتيجيات، يمكن للسلوك التنظيمي أن يحقق أهدافه بنجاح أكبر وأن يكون له

تأثير جيد على الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

وفيما يلي، العناصر الأربعة الرئيسية لسلوك المنظمة:

1. **الهيكل التنظيمي:** يصف هذا الهيكل التسلسل الهرمي للأدوار والموارد داخل المؤسسة وتوزيعها وتفويضها وترتيبها.
 2. **وجهة النظر:** تصف أهداف المؤسسة وقيمها وأساليب تحقيقها، ويشمل أيضاً الثقافة التنظيمية والأهداف المشتركة والقيم المؤسسية.
 3. **التكنولوجيا:** يشير هذا إلى الأدوات والمعدات والإجراءات التكنولوجية المستخدمة في الأعمال التجارية وكيفية تأثيرها على العمل الجماعي والاتصالات.
 4. **الأنسنة:** يشمل ذلك الإدارة والموظفين والموارد البشرية، فضلاً عن تفاعلاتهم ونفوذهم داخل مكان العمل.
- الوعي بالسلوك التنظيمي وكيفية تأثيره على فعالية المؤسسات ونجاحها، فضلاً عن كيفية تفاعل الناس داخلها يتطلب وعياً بهذه المكونات.

تتضمن المستويات الثلاثة للسلوك التنظيمي: [17]

- **السلوك الفردي (Individual Level):** يُعنى السلوك الفردي، أو المستوى الفردي، بالكيفية التي يتصرف بها كل شخص داخل منظمة ما، ويراعي فيها الجوانب الشخصية التي تؤثر في مدى أداء المنظمة للبيئة التنظيمية وتفاعلها معها. المتغير الذي يؤثر على سلوك الفرد داخل منظمة هو احتياجاته الخاصة وتوقعاته وقيمه ومعرفته وقدراته.
- **السلوك الجماعي (Group Level):** يتعلق هذا المستوى بكيفية تفاعل الأفرقة العاملة داخل المنظمة وكيفية تأثيرها على الاتصال بين الناس والأداء. وعلى هذا المستوى، تعتبر عناصر مثل علاقات الفريق، والاتصالات، والتعاون، وتكامل الأعضاء عناصر حاسمة الأهمية.
- **السلوك المؤسسي (Organizational Level):** دراسة لسلوك الشركات ككل، بما في ذلك كيفية تأثير القوانين، وثقافة الشركات، والهيكل التنظيمي، والقيم على قدرة المؤسسة على العمل بنجاح والأداء ككل [18].

تساعد هذه المستويات في توفير نظرة شاملة للسلوك التنظيمي الذي يأخذ في الاعتبار احتياجات الشخص والجماعة والمنظمة بأكملها.

وهناك عدد من المفاهيم الأساسية التي تساعد على شرح كيفية تفاعل الناس فيما بينهم في المنظمات وكيفية تأثير ذلك على أدائهم، وهي مفاهيم مدرجة في مبادئ السلوك التنظيمي.

بعض المبادئ الرئيسية للسلوك التنظيمي تشمل:

- التوازن بين الأفراد والمؤسسة: يجب أن يكون هناك توازن وتناغم بين احتياجات وأهداف الأفراد وأهداف وقيم المؤسسة.
- الثقافة التنظيمية: التشجيع على تطوير ثقافة تنظيمية مواتية تدعم أهداف المؤسسة وتعزز التفاعل والتعاون الصحيين فيما بين الأشخاص.
- التنوع والشمولية: احترام الاختلافات بين الناس وتعزيز الشمولية في التفاعلات وصنع القرار داخل الشركة.
- التعلم المستمر: التشجيع على تهيئة بيئة للتعلم والتنمية داخل الشركة من أجل تعزيز الإنتاجية والإبداع.
- القيادة الإيجابية: تشجيع المديرين والقادة داخل المنظمة لتنفيذ مفاهيم القيادة البناءة والمثمرة المعروفة باسم "القيادة الإيجابية".
- الاحترام والثقة: التشجيع على تهيئة جو في العمل يثق فيه الناس ويحترمون ويشجعون على الإسهام والإبداع.
- النزاهة والشفافية: تعزيز الأمانة والشفافية بوصفهما مبدئين توجيهيين في إدارة الشركات وصنع القرار.
- التواصل الفعال: من شأن تشجيع ثقافة اتصال فعالة داخل المنظمة أن يساعد على ضمان تقاسم الملاحظات والمعلومات دون انقطاع.
- ومن أجل تعزيز السلوك التنظيمي السليم والبناء، فضلاً عن الازدهار والنجاح على المدى الطويل، يمكن للأعمال التجارية أن تعتمد هذه المبادئ التي تمثل معتقدات وممارسات إيجابية. [7]

• المحور الثاني: جودة الأداء

- يستخدم الأطباء والمديرون وغيرهم من المهنيين العاملين في مجال الرعاية الصحية معايير معينة لتعزيز الإجراءات الداخلية التي من شأنها تغيير نتائج الآخرين وزيادة رضا المرضى [19].
- على سبيل المثال، افتراض أن المرضى لن ينتظروا أكثر من 24 ساعة للتحدث مع طبيبيهم عبر الهاتف، يجب أن يكون بمثابة الأساس لمثل هذا المعيار.
- وبما أن توفير الرعاية الطبية المثلى للمرضى هو مسؤولية هذه المؤسسات الصحية والمراكز الرئيسية، فإن معايير الجودة الشاملة تطبق وتستخدم كمبادئ توجيهية لتحسين خدماتها الصحية. ويمكن أن تقتصر هذه المعايير على النقاط التالية:

1- تفتيش مستوى الجودة باستمرار

وتشمل المتطلبات الحاسمة لإدارة جودة الرعاية الصحية الرقابة والمتابعة. ومن أجل ضمان إدارة الجودة، وتتبع العمليات، وحصول المرضى على أفضل رعاية ممكنة، يتم تنفيذ هذا الإجراء [7].

وعلاوة على ذلك، فإن عمليات مراجعة الحسابات - التي تستند إلى معايير الجودة - تساعد على التحقق من الإجراءات المتبعة، من تقييم البيانات إلى تحديد النتائج من خلال:

- التحقق من العمليات المجرة بدءًا من استعراض البيانات وحتى تحديد النتائج.
 - استخدم هذه العمليات فيما بعد لقياس الإحصاءات المجمعة.
 - وضع الإحصاءات في تقارير مراجعة مستوى الجودة لمطابقتها باستمرار مع تقارير الجودة السابقة.
- ويُفضل أن يتبع هذا الاستعراض الإجراءات المعمول بها والتوقيت المحدد بإجراءه على أساس منظم ومبرمج.

2- التخفيف من المخاطر وإدارتها

وفي صناعة الرعاية الصحية، تساعد إدارة الجودة على إدارة المخاطر والتخفيف من حدتها. وبسبب هذا، فإن التمسك بهذا المعيار أمراً حاسماً لضمان سلامة المرضى ودرجة الرعاية الطبية التي يحصلون عليها.

ومن بعض التحديات المتعلقة بإدارة المخاطر، مثل:

- فحص الأدوية التي توصف للمرضى.
 - ردود فعل المرضى على الآثار الجانبية و تعرض أجسادهم للأدوية.
 - نسبة الوفيات الناجمة عن الإفراط والتفريط في استخدام الأدوية أو نتيجة تداخلها.
- وهنا، يمكن لإدارة الجودة أن تساعد في الحفاظ على سلامة المريض وخفض تعرضه للمخاطر الصحية عن طريق القيام بطريقة منهجية بمراقبة الأمور الرئيسية، مثل استعراض الأدوية الذي يستهلكه المريض [20].

3- التشجيع على تحسين العلاج الطبي

ويتصل هذا المعيار بعمليات استعراض الجودة الجارية التي تكشف عن مواطن الضعف في النظام وتثبت صحتها وتعززها. ومن الواضح أن منظمات الرعاية الصحية تدرك أن تحسين خدمات المرضى والاستفادة القصوى من الموارد البشرية أمران حاسمان لبقائهم على قيد الحياة [21].

واستناداً إلى هذا المبدأ، يأخذ مديرو مرافق الرعاية الصحية هذه النتائج من كل مراجعة للحسابات ويطبّقونها لرفع مستوى الخدمة.

4- إدخال تقنيات الدعم الفني

أصبح هذا المعيار ضرورياً عندما وجدت عيوب أثناء عمليات مراجعة الحسابات كانت ضرورية لرفع مستوى الجودة. ومن بين هذه العناصر، يمكن للفريق الذي يعمل على تغيير مسار العملية أن يبدأ العمل مع فريق إدارة الجودة. ويجري تدريب الموظفين على الأساليب التقنية المتاحة لتحسين النوعية، مما ييسر هذه العمليات [22].

5- الجمع بين نظم الجودة والسلامة

تمكين المرافق الطبية، بما في ذلك المستشفيات، من إدارة المخاطر بكفاءة، والإبلاغ فوراً عن أي حالات تحدث فيها قضايا صحية، واستخدام المعلومات المكتسبة لتحسين نوعية العلاج المقدم. وينبغي تفسير ودعم الاستراتيجية التي تستخدمها المراكز الصحية لتوفير هذا النوع من العلاج عند وضع القواعد والإجراءات والبروتوكولات؛ وقد تتطلب موافقة مجلس إدارة المؤسسات، ويتحقق ذلك عن طريق:

- وضع البروتوكولات والسياسات والعمليات [23].
- الإبلاغ عن جودة الأداء ورصده.
- الأحداث الضارة وإدارة المخاطر.
- مراعاة الطعون والتأخيرات.

بالإمكان الإلتحاق بدورة مؤسسة بكهي التعليمية لدراسة هذه المعايير وتعلمها واكتساب فهم أساسيات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنيين.

أثار تطبيق معايير الجودة على تحسين خدمات الرعاية الصحية

وتشكل هذه المبادئ التوجيهية أساساً لتعزيز العلاج الطبي الذي يحصل عليه المرضى، وعندما توضع موضع التنفيذ تصبح أهميتها أكثر وضوحاً عند النظر في الأداء العام للموظفين في المستشفى. وفيما يلي نتائج تنفيذ معايير الجودة في مرافق العلاج والمستشفيات: ضمان رضا المرضى وحصولهم على أفضل رعاية طبية ممكنة؛ ورفع مستوى الرعاية الطبية وتحسينه؛ ووضع إطار للصحة بين الموظفين العاملين في هذه المؤسسات [24].

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المنهجية وطرق البحث

مقدمة

تختلف المناهج المستعملة في البحوث الاجتماعية باختلاف الظواهر التي تتناولها هذه البحوث وقد اخترنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي والتحليلي، لأنه الأكثر استعمال من طرف الباحثين في الكثير من الأبحاث والدراسات [7].

ونظرا لأنه السهل والأكثر ملائمة لدراسة الظواهر الاجتماعية المختلفة، ويتمتع بقدرة عالية في التفسير ويعتبر المنهج الوصفي طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق جديد أو التحقق من صحة حقائق قديمة، وأثارها والعلاقات التي تتصل بها وتغييرها وكشف الجوانب التي تحكمها .

ويذهب تعريف آخر إلى المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها، وتحليلها، وتفسيرها للوصول إلى نتائج منطقية.

مصطلحات الدراسة

السلوك: الأعمال والأفعال التي يقوم الكائن العام، ويتمثل أيضا في الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لاحتكاكه بغيره من الأفراد، أو نتيجة الاتصال بالبيئة الخارجية [2].

السلوك التنظيمي: بأنه ذلك الحقل الذي يهتم بدراسة سلوك واتجاهات وأراء العاملين في المنظمات الرسمية والغير رسمية على إدراك ومشاعر وأداء العاملين، وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها وأخيراً تأثير العاملين على التنظيم وكفاءته [3].

تعريف إجرائي: هو ذلك السلوك الصادر عن العاملين داخل المؤسسة الناتج عن استجابات، نتيجة لمجموعة من الجوانب منها الجوانب التنظيمية الجوانب الإنسانية في العمل مما تكون هذه الجوانب لها أثر على سلوك الأفراد داخل المؤسسة [3].

الأداء: هو عبارة عن سلوك الموظف وهذا السلوك يحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة، اذ يمثل قدرة الموظف على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها في المنظمة، وهو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الاعمال في المنظمة.

الأداء الوظيفي: يعرف على انه النشاط يمكن الفرد من انجاز مهمة، او الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للمواد المتاحة [4].

الأداء الوظيفي إجرائياً هو ذلك النشاط أو الجهد المبذول من طرف الفرد، سواء كان هذا الجهد عضلياً أو فكرياً من اجل إتمام مهامه الوظيفية الموكلة له، ويحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة [4].

الجودة: تعني الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء.

جودة الاداء: جودة الأداء هو مصطلح يُستخدم لتقييم مدى تحقيق الأفراد أو المنظمات لأهدافها وتوفير خدمات أو منتجات متفوقة. يعتبر جودة الأداء مقياساً للكفاءة والفعالية والتميز في أداء الأفراد أو المنظمات [5].

المنظمة: تتعامل الإدارة مع مجموعة من الأفراد تشغلهم وتستثمر مجهوداتهم للوصول إلى الهدف المنشود ومن تم فان الإدارة تمارس أنشطتها في جهاز او هيكل مثل المؤسسة أو المدرسة او الوزارة أو الشركة أو المستشفى. ويطلق على هذا الجهاز لفظ "المنظمة" وتعني المنظمة تلك "الوحدة الاجتماعية فنية تضم مجموعة من الأفراد يؤدي وظائف معينة لازمة لبلوغ الهدف"، كما تعرف كذلك بأنها وحدة اجتماعية فنية تتكون من مجموعة من الأدوار المتداخلة اللازمة لتحقيق هدف معين. ويعني ذلك أن للمنظمة جانبيين احدهما إنساني والآخر فني أو تكنولوجي، ويلعب كل فرد في المنظمة دوراً محدداً يتفاعل مع الأدوار الأخرى لتحقيق الهدف المشترك [4].

التنظيم: يعتبر التنظيم موضوعاً من الموضوعات التي تجاذبتها دراسات وقعت في نطاق علوم الإدارة والسياسة والاقتصاد والتاريخ، إلا أن احساساً ظل يتزايد حول الحاجة إلى مدخل جديد يعالج قضايا التنظيم معالجة تحيط بفهم طبيعته وبنائه ووظائفه ودوره في المجتمع الحديث [6].

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** أثر السلوك التنظيمي في جودة جودة الاداء .
- **الحدود البشرية:** مقدمي الخدمة الأطباء، الموظفين الإداريين.
- **الحدود المكانية:** مستشفيات وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمانية:** الدراسة الميدانية خلال العام 2024م.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

مقدمة

الهدف من البحوث والدراسات العلمية المتكاملة تحقيق التكامل بين الطبقات الميدانية والأساسية لموضوع الدراسة وأهدافها والواقع الذي تتم فيه دراسة الظاهرة. وسيميز هذا الفصل بوضوح بين مجتمع الدراسة، والمجتمع محل الدراسة، وتكوين العينة، وخصائصها الوظيفية والديموغرافية. سنحدد الأدوات والموارد المفيدة للمساعدة في جمع المعلومات من خلال تقديم نتائج الدراسة، وتحليلها في ضوء فرضيات صحتها وموثوقيتها، ومن المفترض أن تكون المعلومات جاهزة للفحص والتحليل والتقييم. وأخيراً، تم وضع بعض التوصيات بناءً على نتائج المجال الإحصائي الذي تم تطبيقه على كل مجموعة بيانات معينة.

لماذا يتم دراسة السلوك التنظيمي؟

أثارت أهمية السلوك التنظيمي بالنسبة للمؤسسات، اهتماماً متجدداً في هذا المجال، وهو أمر لا يثير الدهشة نظراً لاستخدامه في وسائط الإعلام:

ويسهم السلوك التنظيمي في تطوير وظائف تتسق مع قدرات الأشخاص الذين يعملون في المستشفيات. كما تساعد إدارة الموارد البشرية على استخدام قدرات الموظفين بطريقة تناسب مستوى مهاراتهم دون التأثير سلباً على سلامتهم العقلية أو البدنية. وفي إطار منظمة ما، يساعد السلوك التنظيمي في تحديد مهام محددة لا لبس فيها لكل شخص أو مجموعة أو شعبة. وهذا ييسر التحديد والحل الفوريين لحالات الفشل دون التدخل في تدفق الإنتاج.

ومن أجل التخطيط الفعال لتطوير هذه القدرات أو استخدامها على النحو الأمثل لصالح العمل بالمستشفيات الحكومية، يستند السلوك التنظيمي إلى فهم المؤسسة لقدرات قوتها العاملة، ومعرفة دوافعها لمثل هذا السلوك، والسيطرة الفعالة على السلوك.

إن السلوك التنظيمي المعرف يمكن صانعي القرار من اتخاذ خيارات حكيمة وكفؤة دون تكليفهم بمهام أو إلزامهم بمعايير تخرج عن نطاق تدريبهم أو خبرتهم أو حتى قدراتهم البدنية أو العقلية. واكتساب فهم للسلوك التنظيمي مفيد للاعتراف بأصول المؤسسة وتشجيع الاستثمار والتنوع فيها، فضلاً عن تحديد عيوبها ومحاولة احتواء آثارها أو تقليلها إلى أدنى حد. ومن خلال تعزيز التفاهم المتبادل بين أعضاء فريق العمل، يسهم السلوك التنظيمي في إيجاد جو عمل إيجابي ومبتكر. إن الفهم المتكامل لنظام الأعمال وفهم أهداف المنظمة للتطور، بما في ذلك المكان الذي توجد فيه الآن، والمكان الذي تريد أن تذهب إليه، وكيف ستصل إليه، أصبحا ممكنين بفضل السلوك التنظيمي. أدوات تيسير السلوك التنظيمي في المؤسسة في تحديد المهارات أو الموارد التي تحتاجها المنظمة وفي وضع استراتيجيات لتوظيفها واستخدامها على أفضل وجه. وبسبب ميثاق منظم يعزز التفاهم المتبادل ويدعم حقوق والتزامات الآخرين بطريقة إيجابية ومنتجة،

يحسن السلوك التنظيمي العلاقة بين الموظفين والمرسقات الطبية. ويؤدي السلوك التنظيمي إلى تيسير تحديد الأسباب الكامنة وراء قضية ما، مما يوفر على المؤسسة الوقت والجهد اللازمين لولا ذلك. ويقلل السلوك التنظيمي من العناصر التي تشجع الموظفين الجدد على معارضة التغيير أو الخوف منه، مما يعجل باندماجهم في مكان العمل.

ويسهل السلوك التنظيمي فهم المتطلبات الدقيقة، مما يمكن من إنجاز العمل بسرعة أكبر وبأعلى معيار ممكن. بالإضافة إلى ذلك، السلوك التنظيمي في الأعمال يؤثر على كل موظف، مهما كان كبيراً أو صغيراً. وهي تبدأ بالكيفية التي يقدم بها الموظف سيرته الذاتية للانضمام إلى المستشفيات، وتستمر مع صورة الادارات وكيف يتفاعل معها الجمهور المستهدف.

لمحة عن مجتمع الدراسة: المستشفيات الحكومية بالسعودية

تتضمن رؤية المملكة العربية السعودية 2030 العديد من الأهداف الاستراتيجية ومقاييس الأداء، إلى جانب عدد من التعهدات القائمة على محاور وركائز يتم تنفيذها بشكل تعاوني من قبل القطاعات العامة والتجارية وغير الربحية، يقوم مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية، بقيادة صاحب السمو الملكي ولي العهد الأمير محمد بن سلمان، بتنظيم الفعاليات. وبمساعدة العمليات المناسبة والإبداعية، تسعى البرامج التشغيلية إلى دمج رؤية المملكة 2030 في مجموعة متنوعة من الخطط التشغيلية التي من شأنها دعم الأهداف الاستراتيجية والتوجه العام للمملكة. وفقاً لشروط الأهداف الوطنية المشتركة المرتبطة برؤية المملكة 2030، ضمن جدول زمني محدد، من أجل تحقيقها. تم تقديم برنامج تحول القطاع الصحي بناءً على الأمر السامي، بهدف إعادة تنظيم الرعاية الصحية شامل وفعال يدعم رؤية المملكة 2030 وتطلعاتها واحتياجاتها.

رؤية 2030 لنمو المستشفيات الحكومية:

يهدف برنامج التحول الصحي إلى تحسين الصحة العامة وتعزيز الوقاية من الأمراض وتسهيل الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية وتحسين فعالية وجودة خدمات الرعاية الصحية ورفع معدلات رضا المرضى. كما يعمل على إعادة تنظيم القطاع الصحي بحيث يركز على الخدمة الكاملة للفرد والمجتمع.

وتأمل الخطة بحلول عام 2025 تحقيق عدد من الأهداف، بما في ذلك: رفع حصة الفئات السكانية التي تخدمها المستشفيات الحكومية إلى 88٪، مما يسهل على الناس الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية؛ وتسجيل جميع سكان المملكة في السجل الطبي الرقمي الموحد بحلول ذلك الوقت، مما سيعزز الممارسة الطبية ويعزز قدرة الأطباء على تحديد الأمراض وعلاجها.

ويتعزز هذا العنصر البشري بنشر برنامج تحول القطاع الصحي، الذي يسلط الضوء على استمرارية نهجه في المستقبل، والنهوض بالمنظومة الصحية ككل، ورفع جودة الرعاية الصحية بحلول عام 2030. وقد تم إنشاء برنامج تحول القطاع الصحي، أحد برامج رؤية المملكة، بهدف دعم أهداف "المجتمع الحيوي" من خلال إعادة تنظيم القطاع الصحي في المملكة، وتعزيز قدراته، والارتقاء بمكانته كقطاع فعال ومتكامل يضع صحة جميع أفراد المجتمع من مواطنين ومقيمين وزوار على رأس أولوياته. وسيعمل البرنامج طوال رحلة التحول على تعزيز الخدمات الصحية وإعطاء الأولوية لرضا المستفيدين من خلال التعاون والتنسيق مع جميع القطاعات الصحية العامة والتجارية، فضلاً عن التوافق والارتباط بالأهداف الاستراتيجية الوطنية. ومن هنا تأتي الدراسة لتسهم في أهداف الخطة الحالية والمستقبلية لرفع كفاءة العمل بالمستشفيات الحكومية السعودية.

أدوات جمع البيانات

سوف نتناول في هذا المبحث تحديد العينة المختارة المناسبة لدراستنا وفقاً لطبيعة مجتمع الدراسة، كما سوف نحدد الأدوات المستعملة والمساعدة على إتباع منهج الدراسة المختار. إن استعمال أي منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل مساعدات تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة والتي يستطيع بواسطتها معرفة ميدان الدراسة، وقد تم الاعتماد على الأدوات المنهجية التالية:

الإستبيان (إستمارة)

تعتبر من الادوات المستخدمة في جمع البيانات الميدانية لهذه الدراسة وهي عبارة عن مجموعة حول موضوع معين والتي يتم اعدادها اعداد محدد، فهي من اهم وسائل جمع البيانات ووسيلة اتصالية بين الباحث والمبحوث، حيث تضم مجموعة من الأسئلة المنتقاة لتحقيق فروض الباحث.

اشتمل الاستبيان على ثلاثة محاور

المحور الأول: يضم اسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوث وهي معلومات تهدف إلى تحديد الموصفات الشخصية لمجتمع البحث وتتمحور هذه الأسئلة من 1 إلى 4 اسئلة.

المحور الثاني: يضم اسئلة تتعلق بالسلوك التنظيمي للعاملين بالمستشفيات الحكومية، وتتنحصر ما بين 5 إلى 20 سؤال.

المحور الثالث: يضم اسئلة تتعلق بتأثير السلوك التنظيمي على اداء العاملين بالمستشفيات الحكومية وتتنحصر ما بين 16 إلى 25 سؤال.

تحليل البيانات

التحليل الوصفي للمحور الأول: السلوك التنظيمي

يتضح من خلال البيانات التي تم تجميعها عن طريق الاستبانة مجموعة من النتائج التي توضح بشكل كبير دور السلوك التنظيمي في إدارة المستشفيات الحكومية وانعكاس ذلك على أداء القائمين على العمل بالتخصصات الطبية المختلفة داخل تلك المستشفيات.

الجدول رقم (4-1) التالي يوضح التحليل الاحصائي الوصفي لعدد المحاور التي تضمنت الاجابة عن اسئلة تخص المحور الاول وهو السلوك التنظيمي ومدى تطبيقه داخل المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

من النتائج يتضح ان عدد المشاركات كانت 150 مشاركة بمتوسطات من 0.45 الى 0.6 وتباين بين المحاور من 0.13 الى 0.25 5 بين المشاركين في الاستبانة.

الجدول (4-1) التحليل الوصفي لبيانات المحور الاول: السلوك التنظيمي

المشاركات	المجموع	المتوسطات	التباين	المحور الأول: السلوك التنظيمي
150	68	0.45	0.25	تسمح إدارة المستشفى للعاملين بالمشاركة في صنع القرارات الإدارية التي تؤثر في العمل.
150	80	0.53	0.25	تأخذ إدارة المستشفى بعين الاعتبار ردود فعل المرؤوسين عند اتخاذ القرارات الادارية.
150	86	0.57	0.25	تشجع إدارة المستشفى نقل المعرفة والمعلومات بين الاقسام.
150	85	0.57	0.25	تهتم إدارة المستشفى بإيجاد وسائل إتصال فعالة ومتطورة بين العاملين بمختلف الاقسام و المسميات الوظيفية.
150	72	0.48	0.25	تشجع إدارة المستشفى قنوات الاتصال بين الادارة العليا والدنيا في إطار العمل و خارجه.
150	92	0.61	0.24	تخطط إدارة المستشفى من أجل التحسين المستمر في جميع المجالات.
149	83	0.56	0.25	توفر إدارة المستشفى بشكل منظم الوقت و الكادر و التسهيلات و المعدات و المال الكافي لتنفيذ الانشطة المتعلقة.
150	82	0.55	0.25	توفر إدارة المستشفى قنوات إتصال خاصة لخدمة الجمهور والتواصل معه.
149	83	0.56	0.25	تقوم إدارة المستشفى بشكل دوري بمتابعة شكاوي العاملين وتقديم الحلول لها إن أمكن.
149	72	0.48	0.25	يوجد نظام إتصال فعال بين الادارة العليا والعاملين.

150	86	0.57	0.25	تسعى إدارة المستشفى لتحقيق رضا وولاء العاملين والذي يعتبر من أساسيات الخدمات المقدمة من المستشفى.
150	74	0.49	0.25	تعمل إدارة المستشفى على تصميم عملياتها التنظيمية بشكل يتناسب مع رضا العاملين و إقتراحاتهم.
149	86	0.58	0.25	تقوم إدارة المستشفى بتلبية الاحتياجات الطارئة و الجديدة للعاملين من خلال التنظيم والاجراءات.
150	83	0.55	0.25	تحرص إدارة المستشفى على تنظيم خدمات تتصف بالجودة حرصاً منها على العاملين.
150	90	0.60	0.24	تقوم إدارة المستشفى بتسويق خدماتها من خلال التكنولوجيا حرصاً على ولاء العاملين للمستشفى.

ويوضح جدول رقم (4-2) التحليل الوصفي للمحور الثاني وهو محور تأثير السلوك التنظيمي على اداء العمل بين العاملين بالمستشفيات الحكومية السعودية وكانت المشاركات 150 والتباين بين المحاور من 0.13 الى 0.25% ومتوسطات العينة كانت اعلى بكثير من 505 مما يعنى ان هناك تأثير واضح للسلوك التنظيمي داخل المستشفيات الحكومية على اداء العاملين بها وذلك يتضح من قيمة متوسط اجابات المشاركين على اسئلة الاستبانة.

الجدول (4-2) التحليل الوصفي لبيانات المحور الثاني الخاص بتأثير السلوك التنظيمي على اداء العاملين بالمستشفيات الحكومية السعودية

المجموع	التباين	المتوسطات	المحور الثاني: التأثير على جودة الاداء
126	0.14	0.84	تقدم الخدمة المطلوبة منك على أكمل وجه.
62	0.24	0.41	تشعر بالمساواة التي تنعكس على أداء عملك.
103	0.22	0.69	هناك اختلافات جوهرية تؤثر على جودة العمل.
94	0.23	0.63	مستوى أداء العمل مقبول وذو كفاءة عالية.
62	0.24	0.42	يتوفر مناخ عمل آمن يقضى على الخوف من فقدان الوظيفة.
75	0.25	0.50	يقوم العمال بواجبات الوظيفة وبنفس مستوى الاداء.
105	0.21	0.70	المعاملة المتساوية لجميع الموظفين تدفع الى رفع كفاءة العمل بالمستشفى.
89	0.24	0.60	يمنح العامل فرصة للنمو وتطوير قدراته وشخصيته.
74	0.25	0.50	الموظفين يشاركون بفعالية فى القرارات التي تؤثر على تصميم وظائفهم وظروف عملهم.
124	0.13	0.84	المشاركة المرغوبة في عملية صنع القرار تعمل على تحسين نوعية حياة العمل.

تحليل التباين من خلال استخدام الانوفا احادى الاتجاه ويتضح من النتائج بالجدول (3-4) ان قيمة P value ذات دلالة معنوية على بيانات المجتمع والعينة التي تم تحليلها، مما يدل على ان النموذج والعينة مناسبة للمجتمع الذي تم دراسته.

جدول (3-4) تحليل التباين

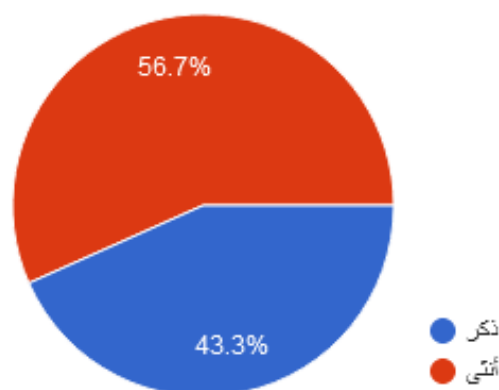
ANOVA						
Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	42.06828864	24	1.75284536	7.452819106	6.00234E-25	1.520238809
Within Groups	873.0336648	3712	0.235192259			
Total	915.1019534	3736				

النتائج

أولاً: نتائج البيانات الديموغرافية للمشاركين فى الاستبانة

1- الجنس

اظهرت النتائج ان 43.3% من العينة ذكور، و56.7% اناث، كما هو موضح بالشكل رقم (1-4).

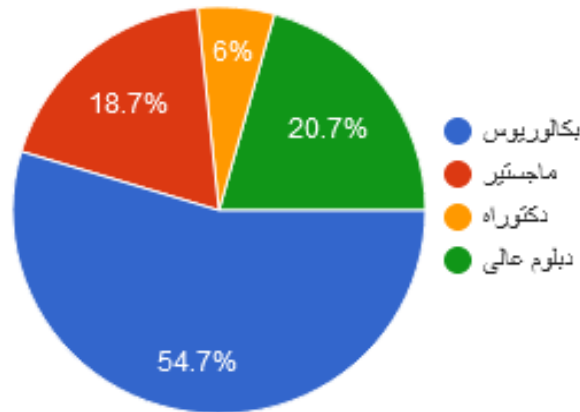


شكل (1-4) بياني نتائج جنس المشاركين

2- المؤهل

كما اتضح ان المشاركين فى الاستبانة من بين ال 150 كانت المؤهلات موزعة كالتالى:

بكالوريوس 51.7%، ودبلوم عالي 20.7%، بينما كان الماجستير يمثل 18.7%، والدكتوراه اقل مشاركة ب6%، كما هو موضح بالشكل رقم (2-4).

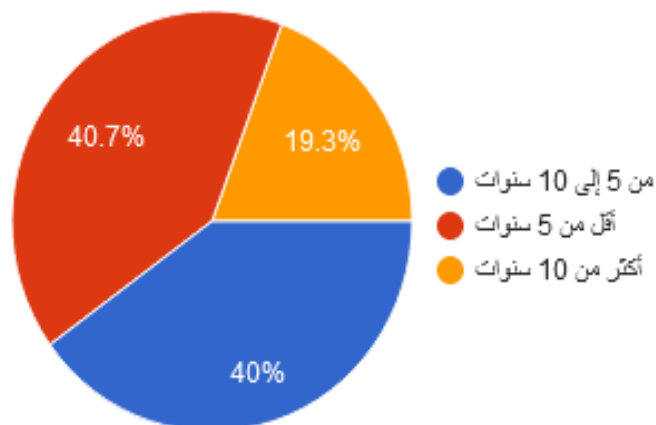


شكل (2-4) بياني نتائج المؤهل

3- الخبرة

أظهرت النتائج ان خبرة العمل تراوحت بين المشاركين كما هو واضح بالشكل (3-4) كما يلي:

40% من المشاركين لديهم خبرة من 5 الى 10 سنوات، اما أقل من 5 سنوات فكانت 40.7%، واخيراً اكثر من 10 سنوات كانت بنسبة 13.3%.

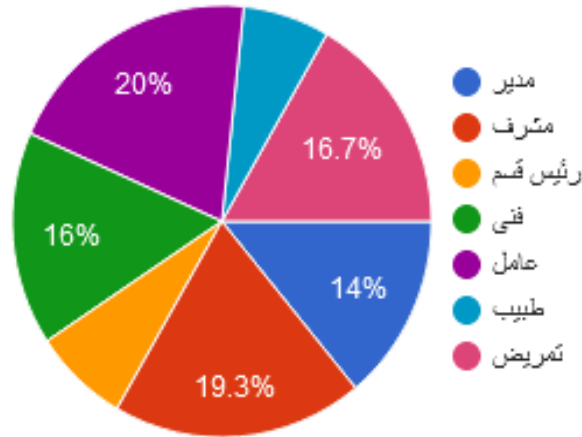


شكل (3-4) بياني نتائج الخبرة

4- الوظيفة

وأما الوظائف التي تم رصدها بين المشاركين كانت كما هو موضح بالشكل رقم (4-4):

مشرف 19.3%: عامل 20%: تمريض 16.7%، فني 16%، مدير 14%، الأطباء ورؤساء القسم اقل النسب في المجتمع المشارك.

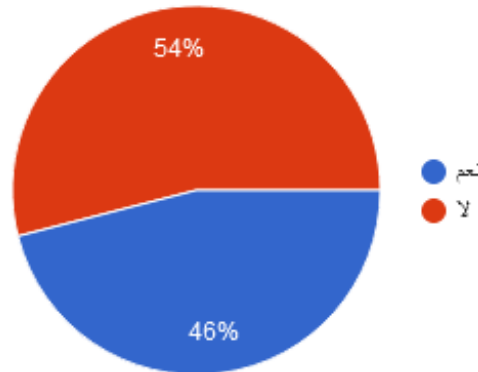


شكل (4-4) بياني نتائج الوظيفة

نتائج المحور الاول:

○ الشكل رقم (4-5): يوضح نسبة آراء المشاركين على السؤال: هل تسمح إدارة المستشفى للعاملين بالمشاركة في صنع القرارات الإدارية التي تؤثر في العمل؟ وكانت النتيجة 54% لا، و46% نعم.

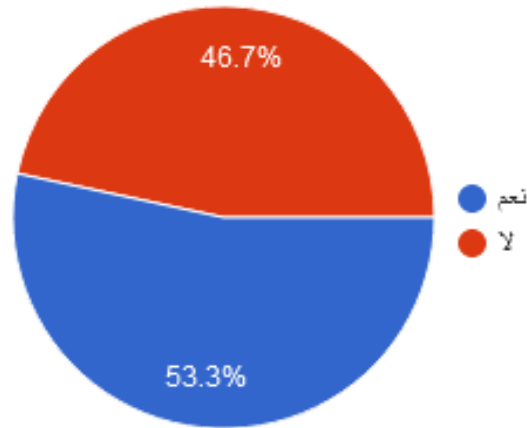
تسمح إدارة المستشفى للعاملين بالمشاركة في صنع القرارات الإدارية التي تؤثر في العمل



شكل (4-5) بياني نتائج المحور الاول

- الشكل رقم (4-6): يوضح نسب اجابات المشاركين على السؤال: تأخذ إدارة المستشفى بعين الاعتبار ردود فعل المرؤوسين عند اتخاذ القرارات الإدارية؟ بنسبة 46.7 % لا، و 53.3% نعم.

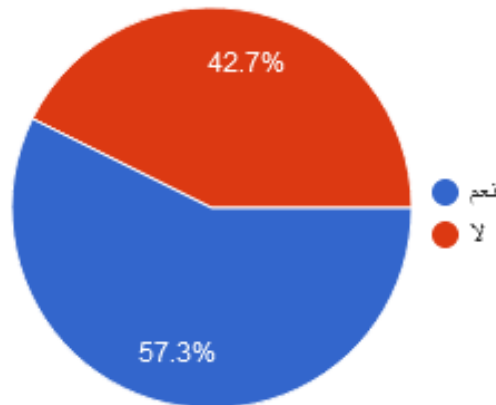
تأخذ إدارة المستشفى بعين الاعتبار ردود فعل المرؤوسين عند اتخاذ القرارات الإدارية



شكل (4-6) بياني نتائج المحور الاول

- تشجع إدارة المستشفى نقل المعرفة والمعلومات بين الأقسام؟ بنسبة 57.3 % نعم، بنسبة 42.7 % لا، كما جاء من نتائج الاستبانة. كما هو موضح بالشكل رقم (4-7):

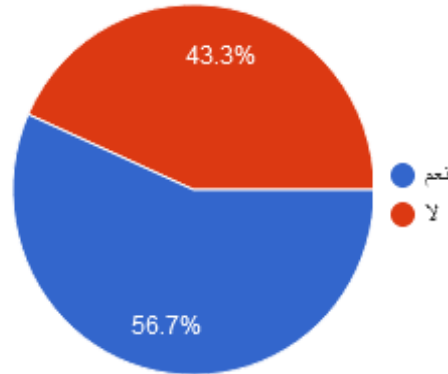
تشجع إدارة المستشفى نقل المعرفة والمعلومات بين الأقسام



شكل (4-7) بياني نتائج المحور الاول

- الشكل رقم (4-8): يوضح ان 56.7% من المشاركين موافقون على ان ادارة المستشفى تهتم بإيجاد وسائل إتصال فعالة ومتطورة بين العاملين بمختلف الأقسام و المسميات الوظيفية، و 43.3% لا يرون ذلك.

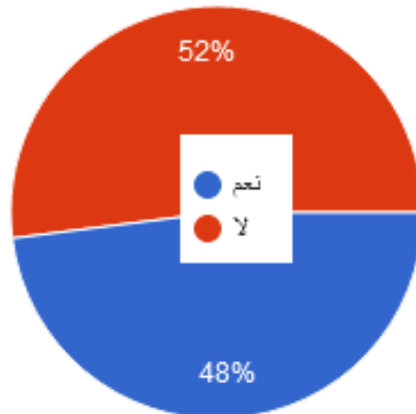
تُهَمُّ إدارة المستشفى بإيجاد وسائل إتصال فعالة ومتطورة بين العاملين بمختلف الأقسام و المسميات الوظيفية



شكل (4-8) بياني نتائج المحور الاول

- تشجع إدارة المستشفى قنوات الإتصال بين الإدارة العليا و الدنيا في إطار العمل و خارجه؟ بنسبة 48% من المشاركين، والباقي 52% يرون العكس تماماً كما موضح بالشكل (4-9):

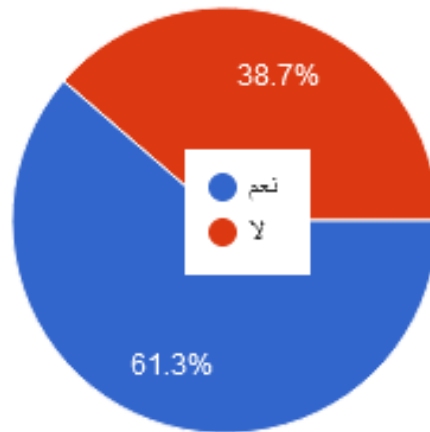
تشجع إدارة المستشفى قنوات الإتصال بين الإدارة العليا و الدنيا في إطار العمل و خارجه



شكل (4-9) بياني نتائج المحور الاول

- تخطط إدارة المستشفى من أجل التحسين المستمر في جميع المجالات؟ كما هو مبين أن 61.3% يرون ذلك صحيح، والباقي بنسبة 38.7% لا يرون ذلك، كما هو موضح بالشكل (10-4):

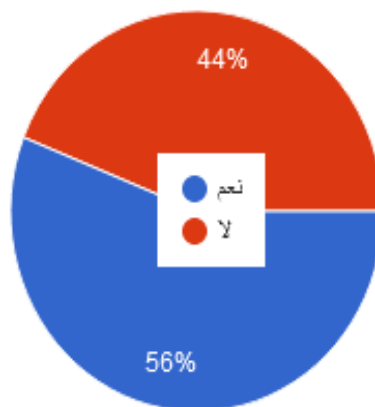
تخطط إدارة المستشفى من أجل التحسين المستمر في جميع المجالات



شكل (10-4) بياني نتائج المحور الاول

- توفر إدارة المستشفى بشكل منظم الوقت و الكادر و التسهيلات و المعدات و المال الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة؟ وكانت الإجابة على هذا السؤال بنعم بنسبة 56%، بينما الإجابة بلا كانت 44%، كما هو موضح بالشكل رقم (11-4):

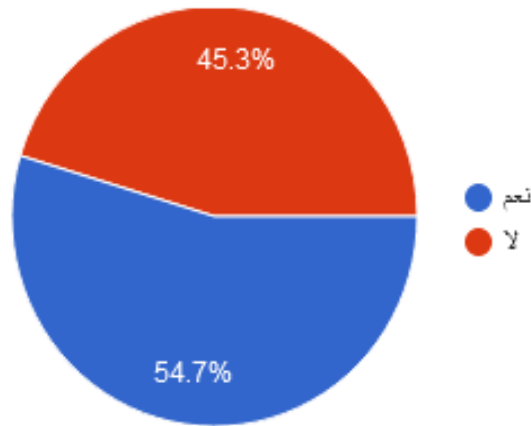
توفر إدارة المستشفى بشكل منظم الوقت و الكادر و التسهيلات و المعدات و المال الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة



شكل (11-4) بياني نتائج المحور الاول

- توفر إدارة المستشفى قنوات إتصال خاصة لخدمة الجمهور والتواصل معهم؟ بنسبة 54.7%
- نعم توفر في نظرهم، ولا توفر بنسبة 45.3% من المشاركين، كما هو موضح بالشكل رقم (12-4):

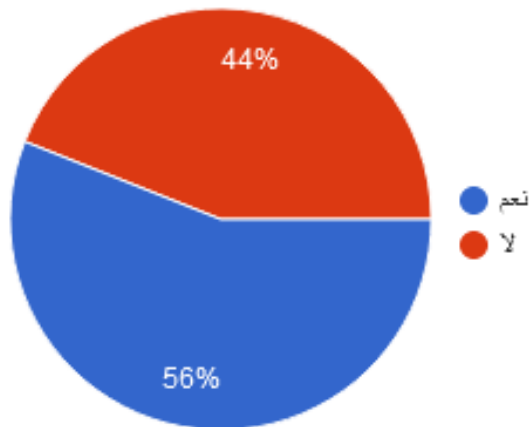
توفر إدارة المستشفى قنوات إتصال خاصة لخدمة الجمهور و التواصل معهم



شكل (12-4) بياني نتائج المحور الاول

- تقوم إدارة المستشفى بشكل دوري بمتابعة شكاوي العاملين و تقديم الحلول لها إن أمكن؟ وكانت الاجابات 56% بنعم، و 44% بلا، كما بالشكل (13-4):

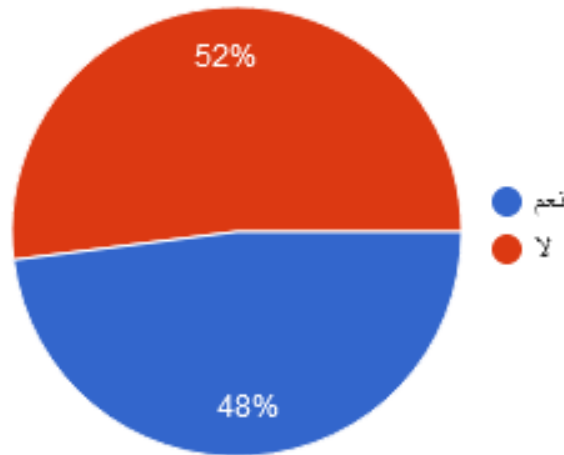
تقوم إدارة المستشفى بشكل دوري بمتابعة شكاوي العاملين و تقديم الحلول لها إن أمكن



شكل (13-4) بياني نتائج المحور الاول

- الشكل رقم (4-14) يوضح ان 52% لا يرون انه يوجد نظام إتصال فعال بين الإدارة العليا و العاملين، بينما الباقي يرى ذلك 48%:

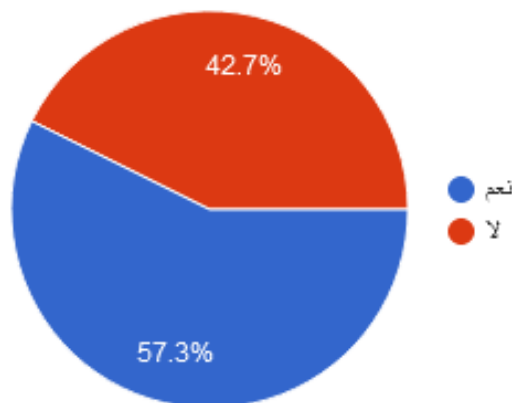
يوجد نظام إتصال فعال بين الإدارة العليا و العاملين



شكل (4-14) بياني نتائج المحور الاول

- تسعى إدارة المستشفى لتحقيق رضا ولاء العاملين والذي يعتبر من أساسيات الخدمات المقدمة في المستشفى؟ وذلك من خلال نسبة موافقة كانت 57.3% بنعم، ونسبة رفض 42.7% بلا، كما هو موضح بالشكل رقم (4-15):

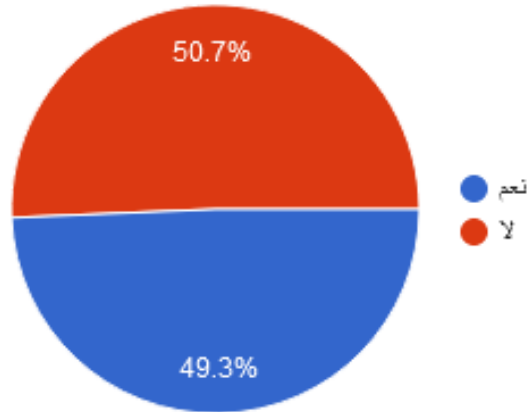
تسعى إدارة المستشفى لتحقيق رضا ولاء العاملين والذي يعتبر من أساسيات الخدمات المقدمة من المستشفى



شكل (4-15) بياني نتائج المحور الاول

○ من الشكل (4-16): يتضح ان نسبة 49.3% يرون ان إدارة المستشفى تعمل على تصميم عملياتها التنظيمية بشكل يتناسب مع رضا العاملين و إقتراحاتهم، أما الباقي 50.7% لا يرون ذلك.

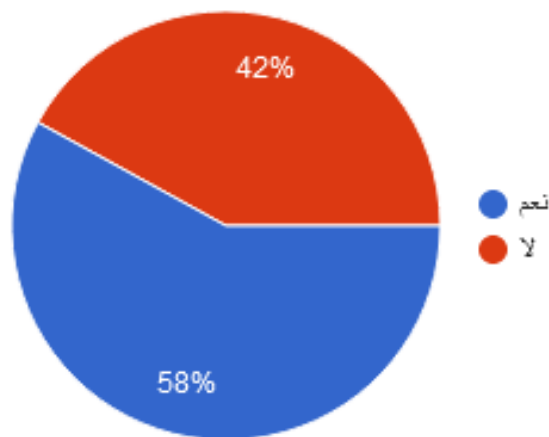
تعمل إدارة المستشفى على تصميم عملياتها التنظيمية بشكل يتناسب مع رضا العاملين و إقتراحاتهم



شكل (4-16) بياني نتائج المحور الاول

○ تقوم إدارة المستشفى بتلبية الإحتياجات الطارئة و الجديدة للعاملين من خلال التنظيم والإجراءات؟ وكان ذلك بموافقة 58% من المشاركين، ورفض 48% منهم، كما بالشكل (4-17):

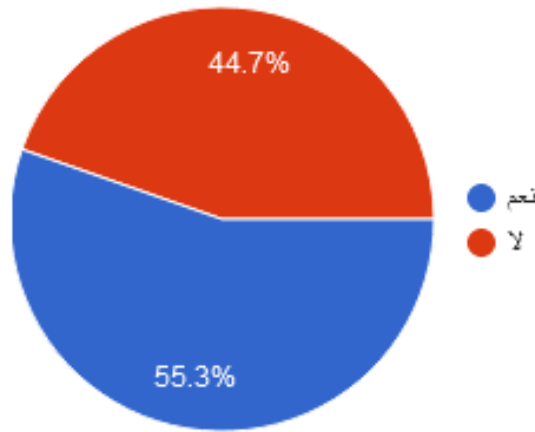
تقوم إدارة المستشفى بتلبية الإحتياجات الطارئة و الجديدة للعاملين من خلال التنظيم والإجراءات



شكل (4-17) بياني نتائج المحور الاول

- الشكل (4-18): يوضح ان 55.35% من المشاركين يرون أن إدارة المستشفى تحرص على تنظيم خدمات تتصف بالجودة حرصاً منها على العاملين، والباقي بنسبة 44.7% يرون عكس ذلك.

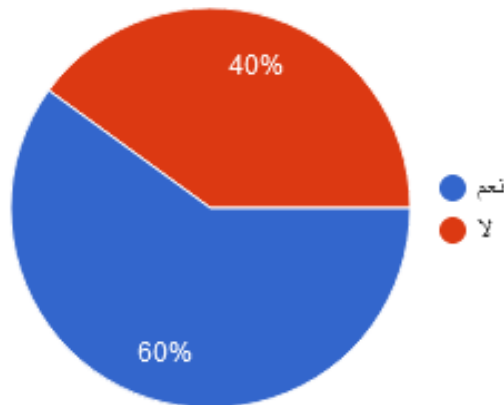
تحرص إدارة المستشفى على تنظيم خدمات تتصف بالجودة حرصاً منها على العاملين



شكل (4-18) بياني نتائج المحور الاول

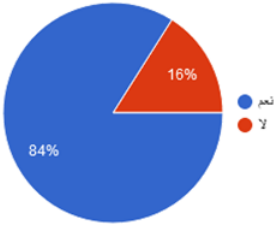
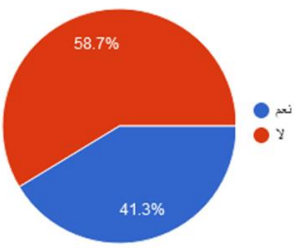
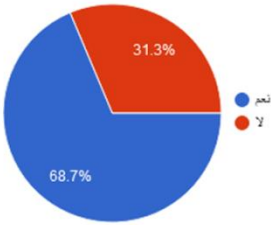
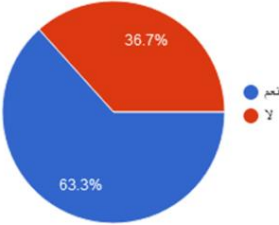
- تقوم إدارة المستشفى بتسويق خدماتها من خلال التكنولوجيا حرصاً على ولاء العاملين في المستشفى، كما هو موضح بالشكل (4-19) وذلك بموافقة 60% من المشاركين في الاستبانة.

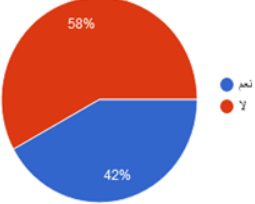
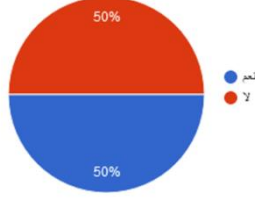
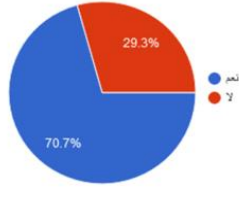
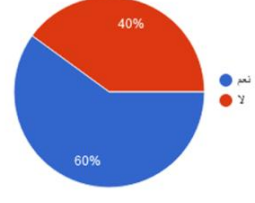
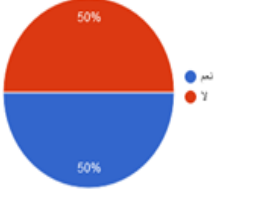
تقوم إدارة المستشفى بتسويق خدماتها من خلال التكنولوجيا حرصاً على ولاء العاملين للمستشفى



شكل (4-19) بياني نتائج المحور الاول

جدول (4-4) ثالثاً: نتائج المحور الثاني: تأثير السلوك التنظيمي على أداء العاملين

السؤال	نعم %	لا %	الشكل البياني
تقدم الخدمة المطلوبة منك على أكمل وجه.	84	16	تقدم الخدمة المطلوبة منك على أكمل وجه  شكل (4-20) بياني نتائج المحور الثاني
تشعر بالمساواة التي تنعكس على أداء عملك.	41.3	58.7	تشعر بالمساواة التي تنعكس على أداء عملك  شكل (4-21) بياني نتائج المحور الثاني
هناك اختلافات جوهرية تؤثر على جودة العمل.	68.7	31.3	هناك اختلافات جوهرية تؤثر على جودة العمل  شكل (4-22) بياني نتائج المحور الثاني
مستوى أداء العمل مقبول وذو كفاءة عالية.	63.3	36.7	مستوى أداء العمل مقبول وذو كفاءة عالية  شكل (4-23) بياني نتائج المحور الثاني

يتوفر مناخ عمل آمن يقضي على الخوف من فقدان الوظيفة  شکل (4-24) بياني نتائج المحور الثاني	58	42	يتوفر مناخ عمل آمن يقضي على الخوف من فقدان الوظيفة.
يقوم العمال بواجبات الوظيفة وينفذ مستوى الأداء  شکل (4-25) بياني نتائج المحور الثاني	50	50	يقوم العمال بواجبات الوظيفة وينفذ مستوى الأداء.
المعاملة المتساوية لجميع الموظفين تدفع الى رفع كفاءة العمل بالمستشفى  شکل (4-26) بياني نتائج المحور الثاني	29.3	70.7	المعاملة المتساوية لجميع الموظفين تدفع الى رفع كفاءة العمل بالمستشفى.
يمنح العامل فرصة للنمو وتطوير قدراته وشخصيته  شکل (4-27) بياني نتائج المحور الثاني	40	60	يمنح العامل فرصة للنمو وتطوير قدراته وشخصيته.
الموظفين يشاركون بفعالية في القرارات التي تؤثر على تصميم وظائفهم وظروف عملهم  شکل (4-28) بياني نتائج المحور الثاني	50	50	الموظفين يشاركون بفعالية في القرارات التي تؤثر على تصميم وظائفهم وظروف عملهم.

المشاركة المرغوبة في عملية صنع القرار تعمل على تحسين نوعية حياة العمل شكل (4-29) بياني نتائج المحور الثاني	15.3	84.7	المشاركة المرغوبة في عملية صنع القرار تعمل على تحسين نوعية حياة العمل.
--	------	------	---

من خلال النتائج نجد ان جميع الفرضيات تحققت بشكل كبير حيث ان تغير السلوك التنظيمي داخل مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية تغير من جودة الأداء للعاملين به، وكذلك القواعد ولوائح العمل التنظيمية داخل مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية تغير من السلوك التنظيمي للعاملين بها. هذا بالإضافة الى ان العوامل الانسانية المتمثلة في علاقات العاملين بمستشفيات وزارة الصحة بالسعودية تغير من السلوك التنظيمي للمنشأة.

التوصيات

في النهاية، فإن سؤال ما إذا كان السلوك التنظيمي مهم للمؤسسات أم لا، لم يعد موضوعاً للنقاش؛ فالمجال وإن كان فرعياً في العلوم الإنسانية إلا أنه تمكن من إثبات قدرته في التأثير على كافة العلوم الأخرى والمساعدة في تنفيذ تطبيقاتها بالفعالية والجودة المطلوبة، فهو بمثابة حجر الزاوية التي تلتقي فيه كافة العلوم مع بعضها البعض وبناء عليه فكانت التوصيات كالتالي:

- دراسة السلوك التنظيمي في المؤسسات بشكل موسع ولا يكتفيها بحث واحد لتغطيتها.
- التعرض للآثار الجانبية التي ترتبط بالسلوك التنظيمي والتي لم يتم تغطيتها في بحثنا هذا.
- معرفة المزيد عن هذا المجال وأسراره الإدارية والتنظيمية الفعالة فيه، ولابد من التوسع في اجراء البحوث والدراسات الميدانية الموسعة لفهم دور ذلك المجال على المؤسسات خاصة الصحية منها بالسعودية.
- التطبيق العملي لنتائج البحوث الانسانية التي تعتبر من اهم وسائل رفع كفاءة العاملين وكذلك المؤسسات المحلية والدولية.

المراجع

المراجع:

1. المالكي، خلود نواف سعد. (2019). أثر سلوك المواطنة التنظيمية في الأداء الوظيفي تحقيقاً لرؤية السعودية 2030 : دراسة تطبيقية على كلية المجتمع في جامعة طيبة. المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية. (ع. 20)، 1-32 ، 266-297
2. أبادي، مجد الدين الفيروز (2008) قاموس المحيط، القاهرة، دار الحديث للنشر.
3. عوض، عامر (2008) السلوك التنظيمي الإداري، ط1، الأردن، دار اسامة للنشر.
4. مصطفى، حمد سيد (2003). إدارة الموارد البشرية المهارات المعاصرة في إدارة البشرية. رواية حسين ادارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية: القاهرة.
5. عبد الوهاب، علي محمد، استراتيجية التحفيز الفعال نحو أداء بشري متميز، دار التوزيع والنشر الإسلامية، كلية التجارة جامعة شمس، القاهرة، ص 18
6. جلبي، علي عبد الرزاق (1999) علم اجتماع التنظيم، الأسكندرية، دار المعرفة للنشر، ص 15. سي الفرمان دافيد الاطار السوسيو لوجي لنظرية التنظيم مترجمة مختار الهواري عادل، ط 2، مكتبة نهضة الشرق القاهرة، ص 15
7. الجيلالي، حسن، التنظيم الغير الرسمي في المؤسسات الصناعية، د.م. ج ، الجزائر ، ص 12.
8. إبراهيم، م.د؛ سلمان، م.م. (2018). تأثير الالتزام التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين في شركة التأمين العراقية. مجلة دراسات محاسبية ومالية. 13. jafs.v13i44.28/10.34093.
9. أحمد، ابراهيم صالح باسي؛ أبو حجل، محمد مصطفى محمد. (2015). أثر السلوك التنظيمي على أداء العاملين بالبنوك: تطبيقاً على مصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية - فرع نيالا (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/791373>
10. عبدالرحمن، صبا عمر عوض؛ أحمد، فيصل محمد علي. (2019). أثر السلوك التنظيمي علي جودة الأداء :دراسة حالة بنك البركة - الرئاسة الخرطوم 2017 م - 2019 م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1028>

11. الغامدي، عبد الله عبد الغني (1990) *الثقة التنظيمية بالأجهزة الإدارية*، المجلة العربية للإدارة المجلد (14) العدد (3).
12. سليمان، مؤيد سعيد المناخ التنظيمي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر.
13. الديب، مدحت محمد (1987) *المجلة العربية للإدارة العدد الأول*، جوانب في الصرع التنظيمي المجلة العربية، العدد الثالث
14. غريب، عبد الكريم (2013) *الجودة الشاملة*، مجلة عالم التربية.
15. هارون، عبد العزيز عثمان (2012) *الأداء المالي وتطوره للمؤسسة التعاونية العسكرية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة افريقيا العالمية الخرطوم.
16. حسن، مالك احمد سليمان (2013) *تطوير أداء المؤسسات*، رسالة ماجستير غير منشور، جامعة افريقيا العالمية السودان، الخرطوم
17. العامري، أحمد (2007) *السلوك التنظيمي*، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الطائف السعودية.
18. الهادي، نفيسة عبد الله احمد (2017) *الرقابة الإدارية تطور وجودة الأداء*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة افريقيا العالمية، السودان الخرطوم.
19. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، ت: 20/6/2018م
20. موقع موضوع: 28/5/2018م، الساعة 11:50 ص 4/4/2018م
21. بحث قوقل - جامعة بابل الالكترونية - هند عبد الأمير احمد المحتوى محمد - كلية الإدارة قسم الإدارة الصناعية.
22. مجموعة ورمالك الدولية للتدريب والاستشارات . 8:30 - 4/4/2018م
23. سارة نبيل - مقال بعنوان : مفهوم السلوك التنظيمي - المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية . 12:30 - 2/4/2018م صحيفة تنومة الالكترونية .
24. Imasradi RB, Alabsy NM, and Brika SK (2024). Exploring the impact of organizational behavior on employee performance in Saudi universities. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 11(6): 44-52

الملاحق

أدوات الدراسة

الاستبيان

يرجى التكرم بالإجابة على جميع أسئلة الاستبانة بدقة الأمر الذي سينعكس إيجاباً على نتائج الدراسة، علماً بأن جميع البيانات المستخدمة في الدراسة سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي فقط.

القسم الأول المتغيرات الديموغرافية: (إختيار من متعدد)

• الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

• المؤهل العلمي:

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

☐ دبلوم عالي

• الخبرة:

☐ إلى 10 سنوات

☐ أقل من 5 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

• الوظيفة:

☐ مدير

☐ مشرف

☐ رئيس قسم

☐ فنى

☐ عامل

☐ طبيب

☐ تمريض

القسم الثاني: السلوك التنظيمي (نعم - لا)

- تسمح إدارة المستشفى للعاملين بالمشاركة في صنع القرارات الإدارية التي تؤثر في العمل.
- تأخذ إدارة المستشفى بعين الاعتبار ردود فعل المرؤوسين عند اتخاذ القرارات الإدارية.
- تشجع إدارة المستشفى نقل المعرفة والمعلومات بين الأقسام.
- تهتم إدارة المستشفى بإيجاد وسائل إتصال فعالة ومتطورة بين العاملين بمختلف الأقسام و المسميات الوظيفية.
- تشجع إدارة المستشفى قنوات الإتصال بين الإدارة العليا و الدنيا في إطار العمل و خارجه.
- تخطط إدارة المستشفى من أجل التحسين المستمر في جميع المجالات.
- توفر إدارة المستشفى بشكل منظم الوقت و الكادر و التسهيلات و المعدات و المال الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة.
- توفر إدارة المستشفى قنوات إتصال خاصة لخدمة الجمهور والتواصل معهم.
- تقوم إدارة المستشفى بشكل دوري بمتابعة شكاوي العاملين وتقديم الحلول لها إن أمكن.
- يوجد نظام إتصال فعال بين الإدارة العليا والعاملين.
- تسعى إدارة المستشفى لتحقيق رضا وولاء العاملين والذي يعتبر من أساسيات الخدمات المقدمة من المستشفى.
- تعمل إدارة المستشفى على تصميم عملياتها التنظيمية بشكل يتناسب مع رضا العاملين و إقتراحاتهم.
- تقوم إدارة المستشفى بتلبية الإحتياجات الطارئة و الجديدة للعاملين من خلال التنظيم والإجراءات.
- تحرص إدارة المستشفى على تنظيم خدمات تتصف بالجودة حرصا منها على العاملين.
- تقوم إدارة المستشفى بتسويق خدماتها من خلال التكنولوجيا حرصا على ولاء العاملين للمستشفى.

القسم الثالث: جودة الاداء (نعم - لا)

- تقدم الخدمة المطلوبة منك على أكمل وجه.
- تشعر بالمساواة التي تنعكس على أداء عملك.
- هناك اختلافات جوهرية تؤثر على جودة العمل.
- مستوى أداء العمل مقبول وذو كفاءة عالية.
- يتوفر مناخ عمل امن يقضى على الخوف من فقدان الوظيفة.
- يقوم العمال بواجبات الوظيفة وبنفس مستوى الأداء.
- المعاملة المتساوية لجميع الموظفين تدفع الى رفع كفاءة العمل بالمستشفى.
- يمنح العامل فرصة للنمو وتطوير قدراته وشخصيته.

- الموظفون يشاركون بفعالية في القرارات التي تؤثر على تصميم وظائفهم وظروف عملهم.
- المشاركة المرغوبة في عملية صنع القرار تعمل على تحسين نوعية حياة العمل.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: أثر السلوك التنظيمي في جودة جودة الاداء .
- الحدود البشرية: مقدمي الخدمة الأطباء، الموظفين الإداريين.
- الحدود المكانية: مستشفيات وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: الدراسة الميدانية خلال العام 2024م.

Abstract

In order to shed light on the organizational behavior approach and its effects on modern organizations with regard to staff productivity and management procedures, this study looked at how Saudi government hospitals performed in terms of quality. In order to enhance an organization's capacity to resolve issues and revitalize itself, the study's focus is on altering organizational behavior and impacting workers' career performance. This is mirrored in the shift from an organization's present state to a future state that is more productive and efficient. The central hypothesis of the study was that the degree of productivity and performance of employees was positively and statistically significantly correlated with the organizational behavior of government hospitals and their departments. The questionnaire was utilized by the researcher to gather data for the study, which used an analytical descriptive methodology. One hundred-Fifty employees of the government hospital made up the study sample. The research topic was chosen with performance, greater efficiency, and the significance of this in the organizations' management responsibilities in mind.

Numerous conclusions have been drawn from the research, the most significant of which are that fair standards in the incentive process unleash employees' creative potential, that a multiple incentive system is both material and moral, resulting in high-quality performance, and that workers' organizational loyalty is a direct result of their involvement in the process. As part of the broader strategy, it has also created strategic incentive plans that have helped performance grow. Additionally, the training system has improved worker performance and the adherence to contemporary learning methods, facilitating workers' ability to pick up new skills and rely on complex concepts that support the creation of services. The Foundation's concern for providing both material and moral resources contributes to the improvement of its performance. Numerous recommendations were made by the research, the most significant of which was to expand field investigations in order to raise awareness of the topic.

Midocean University

College of Management

Master of Business Management



Research Topic:

**The Impact of Organizational Behavior on
Performance Quality in Ministry of Health Hospitals
in the Kingdom of Saudi Arabia**

By the Student:

**Reem Saif Sarhan
233000089**

Supervised By:

**Dr. Alfaisal Abdelhameed Mohamed
Dr. Fayez Ali Jrad**

Academic Year:

2023