

أثر بصمة الانصراف على أداء الموظفين في شركة تينا الطبية.

The impact of the leave fingerprint on the performance of
employees at Tena Medical Company.

إعداد الطلبة:

الاسم	الرقم الجامعي
عبدالله أحمد الكاف - قائد الفريق	20223006382
أحمد عبدالله باهمام	20222005712
عبدالرحمن محمد بازرعه	213000909

إشراف

الدكتور/وليد عبدالجواد

العام الجامعي 2023 م / 1445 هـ

إهداء

لك الحمد ربي على فضلك وكثير عطائك، انه لا يسعنا في هذه اللحظة التي لعلنا لا نملك أغلى منها ان نهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى التي حملتنا وهنا على وهن وكابدت آلام السنين ومحن الحياة لأجلنا الى التي عجز الصبر أمام صبرها امي الغالية الحبيبة حفظك الله وأطال في عمرك شمعة تنير حياتي الى روح قدوتي ومثلي الأعلى في الحياة الغالي ابي الى إخوتي وأخواتي حفظهم الله الى الزملاء والأصدقاء.

الشكر والتقدير

الحمد حمد الشاكرين والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيدنا محمد " صلى الله عليه وسلم "وعلى آله وصحبه أجمعين.

بداية احمد الله كثيرا واشكر فضله الذي منّ علينا بإنجاز هذا العمل المتواضع ويسر لنا طريقه من غير حول منا ولا قوة وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" فعظيم الشكر والامتنان والتقدير والاحترام للدكتور: وليد عبد الجواد الذي تكرم بالإشراف على هذا العمل من بدايته الى نهايته، مرشدا وموجها وناقدا. جزاك الله كل خير.

واخص بالذكر زملائنا في هذا العمل كما لا يفوتني أن اتوجه بالشكر الجزيل الى كل من ساعدنا من قريب او بعيد لإنجاز هذا العمل.

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	الجزء الأول: التمهيد	1-5
1.1	صفحة الغلاف	1
1.2	الإهداء والشكر	2
1.3	قائمة المحتويات	3
1.4	قائمة الجداول والأشكال	4-5
2	الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة	6-15
2.1	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها.	7-9
2.2	الفصل الثاني: المتغير الأول للدراسة.	10-12
2.3	الفصل الثالث: المتغير الثاني للدراسة و الارتباط بينهم.	12-15
3	الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية	16-30
3.1	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.	17-19
3.2	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية.	20-21
3.3	الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح.	22-30
4	الجزء الرابع: ملاحق الدراسة	31-36
4.1	مراجع الدراسة العربية والأجنبية.	32-33
4.2	ملاحق الدراسة	34
4.3	ملخص الدراسة باللغة العربية.	35
4.4	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية.	36

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
6.1	التوزيع التكراري تبعاً للمسمى الوظيفي	22
6.2	التوزيع التكراري تبعاً لعدد ساعات العمل بالشركة	23
6.3	التوزيع التكراري تبعاً لعدد ساعات العمل خارج المكتب	24
6.4	التوزيع التكراري تبعاً لعدد الساعات داخل المكتب	25
6.5	التوزيع التكراري تبعاً لإمكانية العمل من مكان آخر	26
6.6	التوزيع التكراري تبعاً لعدم إلزامية بصمة الخروج	27
6.7	التوزيع التكراري تبعاً لاحتياج الموظفين للجلوس في المكتب	28
6.8	التوزيع التكراري تبعاً للأثر على الأداء الوظيفي	29

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
6.1	التوزيع التكراري تبعاً للمسمى الوظيفي	23
6.2	التوزيع التكراري تبعاً لعدد ساعات العمل بالشركة	24
6.3	التوزيع التكراري تبعاً لعدد ساعات العمل خارج المكتب	25
6.4	التوزيع التكراري تبعاً لعدد الساعات داخل المكتب	26
6.5	التوزيع التكراري تبعاً لإمكانية العمل من مكان آخر	27
6.6	التوزيع التكراري تبعاً لعدم إلزامية بصمة الخروج	28
6.7	التوزيع التكراري تبعاً لاحتياج الموظفين للجلوس في المكتب	29
6.8	التوزيع التكراري تبعاً للأثر على الأداء الوظيفي	30

الجزء الثاني

الإطار النظري للدراسة

- 2.1 الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها.
- 2.2 الفصل الثاني: المتغير الأول للدراسة.
- 2.3 الفصل الثالث: المتغير الثاني للدراسة والارتباط بينهم.

الجزء الثاني

الإطار النظري للدراسة

2.1 الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها.

2.1.1 المقدمة:

موظف المبيعات هو الشخص الذي يقوم بعمليات التسويق وترويج المنتجات والخدمات التي توفرها الشركة التي يقوم بالعمل بها بهدف استقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء.

2.1.2 مشكلة الدراسة:

دون شك يمثل موظف المبيعات حلقة الوصل الرئيسية بين الشركة والعميل كون هو المسؤول عن وصول البضائع والمنتجات وباقي الخدمات التي توفرها الشركة التي يعمل بها بشكل سليم إلى العميل، ويقوم أيضاً بالمهام المكتبية والروتينية في مكتبه مثل التحضير لباقي الزيارات من باقي الأسبوع والرد على استفسارات العملاء.

يكن عمل موظفي المبيعات في حصول الشركة على أرباح ودخل عن طريق الوصول لأكبر شريحة من العملاء واقناعهم بالمنتج الذي يقوم بالتسويق له، وهو الشخص المسئول أيضاً بشكل كامل على كافة الأمور

المتعلقة بعمليات البيع. وحيث أن أداءه وتحقيقه مبيعات مرضية هو الهدف الأساسي من عمله فإذا وجوده لساعات طويلة بالمكتب وارتباطه به لا ينتج عنه البيع المرجو منه أو تحقيق نسبة مبيعات عالية.

وكما نستعرض في هذا إلى دراسة تأثير العلاقة بين ظروف العمل التي تتمثل في الساعات الطويلة وتحمل عبء العمل على أداء موظفين المبيعات في مجال بيع الأجهزة الطبية في شركة تينا. حيث إن لها عواقب سلبية مثل زيادة معدل التغيب، وانخفاض أداء الموظفين، وضغوطهم، وصعوبة تحقيق أهداف الشركة والرضا الوظيفي.

2.1.3 أهمية الدراسة:

هذا البحث ضروري لشركات الأجهزة الطبية؛ لاكتشاف أثر ظروف العمل على انخفاض أداء الموظفين في عملهم. ويساعد هذا البحث أيضًا على وضع خطة محكمة لتحسين ظروف العمل بالشركات وجعلها صحية لتجنب مغادرة الموظفين للشركة.

هذا البحث هو بحث وصفي يستخدم طريقة واحدة وهي استبيان عدد من الموظفين في شركة تينا. ينقسم هذا البحث إلى عشرة فصول، مقدمة ومشكلة البحث، أهداف البحث، أسئلة البحث، الدراسات السابقة، المنطلقات النظرية، المنهجية وطرق البحث، أدوات الدراسة، مجالات الدراسة والمراجع. نتيجة هذا البحث أن هناك علاقة إيجابية بين ظروف العمل وإلغاء بصمة الخروج ونوايا الموظفين لمغادرة الشركة.

2.1.3.1 الأهمية العلمية:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة والحديثة والتي تهدف إلى التعرف على حل المعوقات والتحديات التي تواجه موظفي المبيعات في الشركات الكبيرة في المملكة العربية السعودية.

2.1.3.2 الأهمية التطبيقية:

تمثل الأهمية التطبيقية للدراسة أهمية بالغة في سبل استجابة الشركات الكبيرة لرغبات موظفيها وذلك لزيادة دافع الشغف والتحملي لتحقيق أهداف الشركة وخاصة المبيعات المرجوة منهم.

2.1.4 أهداف البحث:

- يهدف البحث الى التعرف على رغبات الموظفين وسرعة استجابة الشركات من خلال الأهداف التالية:-
- التعرف على التحديات التي تواجه موظفي المبيعات بالشركات الكبيرة في المملكة.
- التعرف على أهم واجبات موظفي المبيعات في المملكة.
- التعرف على أثر إلغاء بصمة الخروج في نجاح وتحقيق موظفي المبيعات في شركة تينا.
- التعرف على مهام موظفي المبيعات المكتبية وإمكانية تحقيقها من المنزل.
- التعرف على أثر التعاون بين إداري شركة تينا وموظفيها في نجاحهم لتحقيق أهداف الشركة.

2.1.5 أسئلة الدراسة:

- كم عدد ساعات العمل الرسمية للشركة؟
- كم عدد ساعات العمل خارج المكتب؟
- كم عدد ساعات العمل المكتبية؟
- هل يحتاج الموظف للجلوس يوميا بالمكتب حتى نهاية وقت العمل الرسمي لإنجاز بعض الأمور المكتبية؟
- هل بإمكانك القيام بالأعمال المكتبية من مكان آخر - منزلك مثلاً؟
- ما رأيك إن كانت بصمة الخروج غير إلزامية؟
- هل تعتقد أن إلغاء بصمة الخروج لها أثر إيجابي على أداء الموظفين؟

2.2 الفصل الثاني: المتغير الأول للدراسة.

2.2.1 مقدمة:

توضح مراجعة الأدبيات المتغيرات وهي ظروف العمل ونوايا الموظفين للاستقالة وتعريفات ودراسات مختلفة تتناولها وتربطها بمتغيرات مختلفة من خلال إظهار أهدافها ونتائجها وأهميتها. [1]

بعد ذلك، يتعلق الأمر بالمتغيرين لإظهار تأثير إلغاء بصمة الخروج على نوايا الموظفين للاستقالة أخيرًا، يلقي الضوء على الفجوة الموجودة بين الدراسات السابقة والأبحاث الحالية.

2.2.2 المتغير الأول ظروف العمل:

يحدد أجالا & أديران (٢٠١٤) ظروف العمل وهي كل الظروف الموجودة في المنظمة والتي قد يواجهها الموظفون أثناء العمل والتي تشمل مكان العمل وساعات العمل، عبء العمل، الجوانب المادية، التدريب، الثقافة التنظيمية للمسؤولية والحقوق القانونية. حيث أجروا دراسات تفيد أن عدم التقيد بساعات عمل محددة نتج عنه نتائج إيجابية.

يعرف جوناس & سيلارس & تيقارت (١٩٦٩) بصمة الخروج على أنها من أكثر الأمور التي قد تزيد من نوايا موظفي المبيعات لترك العمل.

يعرف جيربار & هاوت (١٩٩٨) بصمة الخروج بأنها "تفاعل الموظفين مع المناخ التنظيمي ويشمل ظروف العمل النفسية والجسدية".

لذلك، ووفقاً للتعريفات السابقة لظروف العمل، فإن لها أربعة عوامل رئيسية تشكل دورها وهي ساعات العمل وعبء العمل ومكان العمل.

أولاً، تحدد ساعات العمل الساعات التي تغطي جميع الفترات المخصصة للأنشطة التي تنتج خدمات اقتصادية (قرينوود ، ٢٠٠٠) [2]

مسنجر (٢٠١٨) يعرفها بأنها الساعات التي يمر خلالها ينفق الموظفون في العمل المأجور على عكس العمل غير مدفوع الأجر مثل الأنشطة الشخصية لرعاية الأطفال والمنزل.

ثانياً، مكان العمل الذي هو أي أرض أو مبنى أو موقع أو شيء، يقوم به موظف المبيعات بعمله سواءً كانت في البيع و الترويج أو من خلال أموره المكتبية " (بيترينا ومائيسون و روس ، ٢٠١٥)

ثالثاً، عبء العمل هو مقدار المسؤوليات والمتطلبات الوظيفية التي يقوم بها الموظف في إحدى المنظمات والمرتبطة بساعات عمل أطول ومستوى عالٍ من التوتر (بورك و سينف و فيكسناوم ٢٠١٠) وتوجد دراسات مختلفة أن المتغير الرئيسي لها هو ظروف العمل فيما يتعلق بعواملها وهي مكان العمل وعبء العمل وساعات العمل وارتباطها بمتغيرات أخرى مختلفة مثل الإنتاجية والأداء والرضا الوظيفي. يهدف علي و إيدن (٢٠١٣) إلى فحص تأثير ظروف العمل على إنتاجية الموظف في منظمات التصنيع الأفريقية. [3] كما وجدوا أن هناك علاقة إيجابية بين ظروف العمل والإنتاجية. [4] علاوة على ذلك، فإنه يثبت عندما يزيد حمل العمل وساعات العمل يلتزم موظفي المبيعات وتزيد الإنتاجية.

على النقيض من سبورجن & هاريقتن & كوبر (١٩٩٧) الذي يثبت أنه عندما يكون الموظفون مهئين لظروف العمل الشاقة مثل ساعات العمل الطويلة والعمل الزائد فإن الإنتاجية تتأثر سلباً ولكن إذا تم قياس ظروف العمل وفقاً لموظفي التحمل ، تزداد الإنتاجية وتكون هناك نتيجة إيجابية على الخدمات المقدمة للمؤسسة .

يهدف باكوتيك & بابيك (٢٠١٣) إلى دراسة تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي في منظمة بناء السفن الكرواتية.[5] نتائج الدراسة توضح الموظفين الذين يعملون تحت ظروف العمل الصحية العادية في الإدارات أكثر إرضاءً من أولئك الذين يعملون في ظروف عمل شاقة في المنشأة.[6]

2.3 الفصل الثالث: المتغير الثاني للدراسة والارتباط بينهم.

2.3 المتغير الثاني نوايا الاستقالة:

قام تيتا و ميير (١٩٩٣) بتعريف نية الاستقالة على أنها أن تكون واعيا ومتعمدا لترك المنظمة.[7]

يعرفها جونق & يوون (٢٠١٤) على أنها نية الموظفين في الاستقالة من وظيفتهم الحالية والميل للبحث عن عمل في منظمة أخرى.[8]

عرف تشو & جونسون & قوتشيت (٢٠٠٩) نية الاستقالة باحتمالية استقالة الموظف من وظيفته في المستقبل القريب.[9]

لكن، سليمان وماتسون (٢٠١٣) يجادلان بأن نوايا الاستقالة تشير إلى أنه هو معدل الاستقالة حيث إنها مرحلة نفسية حرجة قبل حدوث الدوران الفعلي في أي مؤسسة.

المالكي وآخرون (٢٠١٢) قاموا بفحص العلاقة بين الحياة العملية بما في ذلك المتغيرات الديموغرافية مثل " الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والأطفال المعالين والمستوى التعليمي والحياسة التنظيمية ودفع المبالغ

شهيراً " ونوايا معدل الاستقالة المطبقة على المملكة العربية. توصلت هذه الدراسة إلى أن 40٪ من موظفي المبيعات ينوون ترك وظائفهم لأنهم غير راضين عن أنشطة حياتهم العملية.[10]

بالرغم من أن لافوي -ترمبلي وآخرون. (٢٠١١) كان لهم نفس الهدف الدقيق وتطبيقها على الموظفين أيضاً. وجدوا أن هناك علاقة عكسية بين سن موظفي المبيعات ونوايا الاستقالة، مما يعني أن الممرضات الأكبر سناً أكثر رضاً وولاءاً والتزاماً، لكن الأصغر سناً مرتبطون أكثر بنوايا الاستقالة، مما يعني أن العمر هو متغير أساسي له علاقة إيجابية نوايا الاستقالة.[11]

يكشف أغايي (٢٠١٢) عن طبيعة العلاقة بين نوايا استقالة الموظفين والعدالة التنظيمية والتي تُنتهي كعلاقة سلبية بين نوايا الموظف في المغادرة والعدالة التنظيمية الموزعة لأنه لا يوجد سبب إحصائي مهم يثبت أن هناك علاقة تؤثر على بعضها البعض.

على النقيض من هاقو وأسلام (٢٠١١) اللذان استنتجا أن العدالة التنظيمية لها تأثير إيجابي على نوايا المغادرة والرضا الوظيفي. وأثبتوا أنه عندما يجد الموظفون العدالة والتعامل والإنصاف وهم على علم بالدفع وفرص العمل من قبل مؤسستهم، لذلك يُظهر الموظفون نوايا مغادرة أقل.[12]

ولكن يجادل فيلانويفا وديوركوفيتش (٢٠٠٩) أنه على الرغم من أن الالتزام التنظيمي يؤثر على نية استقالة الموظفين بشكل إيجابي، فإن العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على نوايا الموظفين لترك أي منظمة هو ضغوط العمل التي تجعل الموظفين أقل رضا وأقل التزاماً وتفكيراً بشأنه ترك عملهم.[13]

2.4 أثر ظروف العمل على نوايا الإستقالة:

ظروف العمل لها تأثيرات مختلفة تختلف بين النتائج الإيجابية والسلبية والعواقب على الموظفين مثل

نوايا الاستقالة.[14] وهناك العديد من الباحثين الذين يدرسون العلاقة بين ظروف العمل المختلفة ونوايا

الاستقالة.[15]

زيتينوغلو وآخرون. (٢٠٠٩) ظروف العمل هي أهم متغير يؤثر على نوايا الموظف في التترك أو البقاء في

المنظمة. لقد أثبتوا أن الموظفين يشعرون براحة أكبر لأن لديهم ظروف عمل صحية وبيئة تسهل عملية العمل

وتساعدهم على التوازن بين العمل وحياتهم الشخصية.[16]

علاوة على ذلك، أثبت إكابو (٢٠١٨) أن ظروف العمل تأخذ في الاعتبار المتغيرات الجسدية والنفسية

التي تجعل العمل محفزاً أساسياً عندما يتم صياغته بطريقة مهنية صحية. هذا يفتقر إلى نوايا الموظف لتترك

وظيفته في أي منظمة.

استنتج هينكنس & هوليمان (٢٠٠٩) أن المعلمين أكثر عرضة للتأثر بظروف عملهم مثل "المستويات

المنخفضة للأجور، أعداد الفصول الكبيرة وطلابها، الدعم الإداري الضعيف، المرافق المدرسية السيئة،

المسافات الطويلة للانتقال إلى المدارس. عدم المشاركة في عملية صنع القرار في المدرسة "وهذا يثير نواياهم لتترك

وظائفهم كمعلمين. هناك بعض الدراسات الأخرى المتخصصة في ظروف عمل محددة واستكشاف تأثيرها على

نوايا الاستقالة.

على سبيل المثال، تساي وآخرون. (٢٠١٦) الذي يستكشف العلاقة بين ساعات العمل الطويلة ونوايا

الدوران بين الأطباء في مستشفيات تاوان.[17] تظهر النتائج أن (14.5٪) من الأطباء الذين شملهم الاستطلاع

لديهم نية قوية لتترك وظيفتهم الحالية.[18]

هذا يعني أن هناك علاقة إيجابية بين ساعات العمل الطويلة ونوايا مغادرة لموظفين. لذلك ، كلما زادت ساعات العمل كلما زاد نية الموظف لترك وظيفته هناك دراسة أخرى تركز فقط على ظروف العمل أجراها "الأرشددي و شهبدي" (٢٠١٣) والتي تهدف إلى التحقيق في تأثير عناصر مكان العمل بما في ذلك "الأمن الوظيفي ، الثقة في الإدارة العليا" والعدالة التوزيعية ومشاركة المعلومات "بناءً على نية الدوران من خلال سؤال منظمة صناعية في إيران الذين يختارون طريقة أخذ العينات العشوائية. [19] وأظهرت النتائج أن خصائص مكان العمل تشدد عليهم جسدياً وعاطفياً ، مما يعني أن طاقتهم مرتبطة إلى حد كبير بنوايا الاستقالة. [20]

2.5 الاستنتاج:

مع ذلك، فإن الدراسات السابقة تتناول متغيرين للدراسة الحالية، ولكن لا تزال هناك فجوة بحثية بينهما وبين الدراسة الحالية وهي أن جميع الأبحاث تتناول حتى متغيراً واحداً من المتغيرين الرئيسيين للدراسة الحالية وهما ظروف العمل والاستقالة وربطها بالمتغيرات الأخرى. يختار الآخرون حالة عمل واحدة فقط مثل ساعات العمل وعبء العمل. هناك دراسات تربط بين المتغيرين الحاليين. لكنهم يطبقونها في صناعة مختلفة مثل التدريس، لكن الدراسة الحالية تطبق هذه المتغيرات على مندوبي المبيعات الطبية العاملين في شركة تينا الطبية.

الجزء الثالث

الدراسة العلمية وإجراءاتها المنهجية

- 3.1 الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.
- 3.2 الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية.
- 3.3 الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح.

3.1 الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

3.1.1 المقدمة:

يقدم هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم استخدامها في هذا البحث بالإضافة إلى أدوات الدراسة المستخدمة في البحث. كما أنه تمت إضافة الطرق المستخدمة في تحليل البيانات وإجراءات تطبيق الدراسة في البحث.

3.1.2 منهجية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على موضوع الدراسة "أثر بصمة الانصراف على أداء الموظفين في شركة تينا الطبية" وعلى هذا تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تستهدف دراسة خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها، حيث يتميز هذا النوع من الدراسة بالمرونة والدقة والوضوح التي تساعد على التعرف على أبعاد الدراسة بشكل واقعي.

كما استخدمت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة كمنهج علمي يمكن تطبيقه علمياً في الظروف الحالية للدراسة في حدود الوقت والإمكانات المتوافرة: حيث يسمح للباحث بدراسة عدد كبير من المتغيرات في وقت واحد ويساعد على توفير أكبر قدر من المعلومات والحقائق حول الظاهرة المدروسة، معتمداً على خطوات المنهج العلمي للتوصل إلى بعض التعليمات التي تؤكد صحة تساؤلات الدراسة للاستفادة منها في المستقبل في الأغراض العلمية.

3.1.3 أداة الدراسة:

اتبع الباحث الخطوات العملية التالية في اعداد الأداء البحثية لهذه الدراسة

1. مرحلة الجمع وصياغة العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة: وفي هذه الحالة تم الرجوع الى بعض الدراسات السابقة خصوصا في موضوع الدراسة.
 2. مرحلة التحكيم: وفي هذه المرحلة تم عرض الاستبانة على متخصصين في نفس مجال الدراسة، حيث تم حساب الاتفاق على صيغة العبارات، كما تم تعديل صياغة بعض العبارات وفقا لآراء المحكمين.
 3. مرحلة التحقق من صدق وثبات الأداة: قام الباحث باختبار صدق الأداء (صدق المحتوى) عن طريق المحكمين وبناء على ذلك تم إدخال بعض التعديلات على صياغة بعض العبارات وفقا للاتساق بين ملاحظات المحكمين، وتم حساب ثبات الاستمارة باستخدام معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة.
- وقد استخدم الباحث في إعداد هذه الاستبانة الشكل المغلق (Closed Questionnaire) الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال.

3.1.4 تحليل البيانات:

بعد رفع البيانات إلى موقع جوجل فورم (Google Form) وفتح المجال للإجابة على الاستبانة قام الباحث بعدها بجمع بيانات الإجابات في جدول الاكسل وتهيئتها، بعد ذلك تم ترميزها وإدخالها باستخدام البرامج الإحصائية SPSS، استخدمت على إثر ذلك مجموعة من الحزم الإحصائية مثل النسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

3.1.5 إجراءات تطبيق الدراسة:

يتضمن هذا الفصل وصفا لإجراءات الدراسة الميدانية التي قام الباحث لتحقيق أهداف الدراسة وتتلخص في تحديد المنهج المتبع في الدراسة، ومجتمع الدراسة، وخطوات إعداد الدراسة وأداتها والتحقق من صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها.

3.1.6 صدق الاستبانة:

للتأكد من صدق الاستبانة وثبات فقراتها وقياسها لما وضع لقياسه، قام الباحث بالتأكد من صدق من خلال صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي.

3.1.7 ثبات أدوات الدراسة:

إن الهدف من التحقق من صدق أدوات الدراسة هو التأكد، من مدى فاعلية الأداة في الحصول على بيانات تعكس دقة وموضوعية متغيرات الدراسة، وللتأكد من ثبات الأداة يهدف إلى التأكد من قدرة الأداة في الحصول على ذات البيانات من المبحوثين في حالة تكرار تطبيق الأداة وللتحقق من ثبات الاستبانة.

الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية.

3.2.1 المقدمة:

يقدم هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية التي عملت لهذا البحث من خلال استخدام أحد الأساليب للمعالجة الإحصائية والتي تم شرحها خلال هذا الفصل بالإضافة الى المقاييس الإحصائية التي تم استخدامها في الدراسة وذلك للحصول على اجابات دقيقة وموضوعية للبحث. كما تم تقديم العينة الفعلية للبحث وعدد المشاركين في الاستبانة والاختبارات المستخدمة في الدراسة.

3.2.2 أساليب المعالجة الإحصائية:

توجد العديد من أساليب المعالجة الإحصائية، والتي يتم استخدامها لتحليل وتفسير البيانات الإحصائية. ومن بين هذه الأساليب التحليل التفسيري ويتمثل في تفسير البيانات الإحصائية وتحليلها لفهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. بالإضافة الى التحليل النمائي ويتمثل في استخدام النماذج الإحصائية لتوقع النتائج المستقبلية وتحليل الاتجاهات. وايضا التحليل الإحصائي الاستنتاجي ويتمثل في استخدام الاحتمالات والتوزيعات الإحصائية لتحليل البيانات وتقدير المعلومات. اضافة الى التحليل العاملي ويتمثل في تحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة باستخدام النماذج الإحصائية المتعددة. وتختلف الأساليب المستخدمة حسب نوع البيانات والمتغيرات المراد تحليلها، ويتم اختيار الأسلوب المناسب حسب الأهداف المحددة للدراسة والنتائج المرجوة. واهراً التحليل الوصفي ويتمثل في تلخيص ووصف البيانات الإحصائية باستخدام الأساليب الرسومية والإحصائية المختلفة والذي تم استخدامه في هذا الدراسة. [21]

3.2.3 المقاييس الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- الإحصاء الوصفي يهدف إلى تلخيص البيانات بصورة جداول تكرارية ورسوم بيانية، وكذلك استخراج المقاييس الإحصائية مثل مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت.
- التباين يعمل على دراسة ووصف مدى انتشار القيم حول الممكنة حول القيمة المتوقعة، وهو أيضاً أحد مقاييس التشتت الإحصائي للقيم الممكنة حول القيم المتوقعة.
- الانحراف المعياري وهو من أهم مقاييس التشتت وأكثرها انتشاراً. فهو يعتمد في استدلالاته على جميع قيم بيانات العينة.
- الوسيط هو العدد الذي يتوسط مجموعة من الأعداد المرتبة تصاعدياً أو تنازلياً إذا كان عددها فردياً.
- المنوال هو القيمة (أو الصفة) التي تتكرر أكثر من غيرها أي القيمة (أو الصفة) التي يقابلها أكبر تكرار في التوزيع التكراري. [22]

3.2.4 العينة الفعلية:

تمثلت العينة الفعلية للدراسة والبالغ عددهم أحد عشر استبانة، وقد تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة من خلال رابط تم إنشاؤه على جوجل فورم (Google Form) وقد تم إيقاف الاستجابات عند الوصول إلى العينة المطلوبة وكانت جميع المتغيرات في الاستبانة المرفوعة إلكترونياً هي متغيرات إجبارية الإجابة لضمان عدم وجود قيم مفقودة في الاستبانة.

3.2.5 الإحصاء الوصفي:

سيقوم الباحث بوصف الدراسة من خلال استخدام الاختبارات الإحصائية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية التي تقوم على الإجابة على تساؤلات الدراسة.

الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح.

3.3.1 المقدمة:

يعرض هذا الجزء من الدراسة المتغيرات المهنية وساعات العمل والأسئلة العامة لعينة الدراسة وكانت المتغيرات المهنية تتمثل في المسمى الوظيفي بالشركة، أما بالنسبة لمتوسط ساعات العمل فقد تمثلت في العدد الإجمالي لساعات العمل، بالإضافة إلى عدد ساعات العمل داخل المكتب وخارجه، أما بالنسبة للأسئلة العامة فقد تمثلت في إمكانية القيام بالأعمال المكتبية من مكان آخر، وهذه تمثل المتغيرات المستقلة، كما يتناول بالشرح والتحليل البيانات التي توصلت إليها الدراسة لعدد من المتغيرات التابعة والتي تمثلت عدة محاور هي (بصمة الانصراف، وأداء الموظفين). [23]

3.3.2 المعلومات المهنية:

جدول رقم (6.1): التوزيع التكراري تبعاً للمسمى الوظيفي.

النسبة (%)	التكرار	المسمى الوظيفي
81.9	9	أخصائي تطبيقات
9.1	1	مدير قسم أجهزة مراقبة الأعصاب
9.1	1	مدير مبيعات قسم العمود الفقري
100	11	الإجمالي

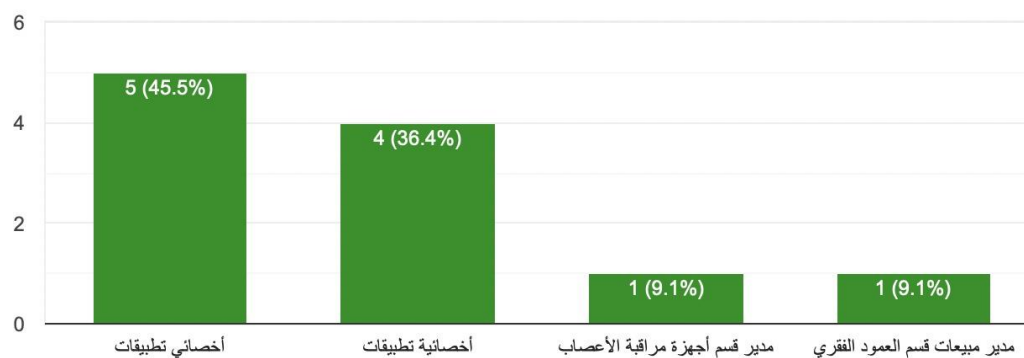
يتضح من بيانات الجدول أعلاه رقم (6.1) أن أخصائي تطبيقات كان من أكثر الموظفين مشاركة في الاستبانة التي بنسبة تقارب (81.9%)، ثم جاء بالتعادل موظفين مدير قسم أجهزة مراقبة الأعصاب و مدير مبيعات قسم العمود الفقري بنسبة (9.1%) كلاً على حدى، وهذا ما يوضحه الشكل البياني (6.1) التالي:

شكل رقم (6.1): التوزيع التكراري تبعاً للمسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي بالشركة

Copy

11 responses



3.3.3 ساعات العمل:

جدول رقم (6.2): التوزيع التكراري تبعاً لعدد ساعات العمل بالشركة.

عدد ساعات العمل	التكرار	النسبة (%)
8 ساعات	0	0
8 ساعات ونصف	11	100
9 ساعات	0	0
الإجمالي	11	100

يتضح من بيانات الجدول أعلاه رقم (6.2) أن 8 ساعات و نصف كانت بإجماع جميع بنسبة تقارب

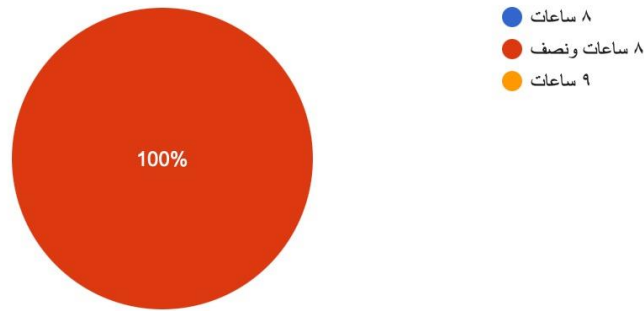
(100%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني (6.2) التالي:

شكل رقم (6.2): التوزيع التكراري تبعاً لعدد ساعات العمل بالشركة.

كم عدد ساعات العمل الرسمية بالشركة ؟

Copy

11 responses



جدول رقم (6.3): التوزيع التكراري تبعاً لعدد ساعات العمل خارج المكتب.

عدد ساعات العمل خارج المكتب	التكرار	النسبة (%)
2 - 3 ساعات	2	18.2
3 - 4 ساعات	3	27.3
4 - 5 ساعات	6	54.5
الإجمالي	11	100

يتضح من بيانات الجدول أعلاه رقم (6.3) أن 4 ساعات إلى 5 ساعات كانت من أكثر الخيارات تصويتا

بنسبة تقارب (54.5%)، ثم جاء في المركز الثاني عدد 3 ساعات إلى 4 ساعات بنسبة (27.3%)، أما عدد ساعتين إلى

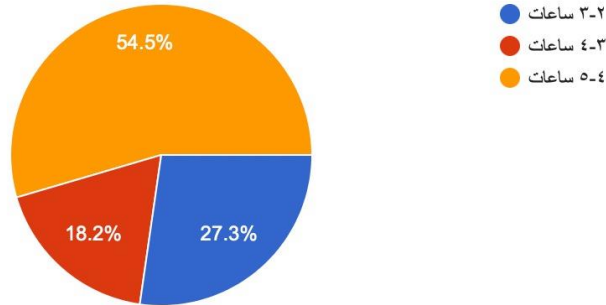
ثلاث ساعات فجاءت في المركز الأخير بنسبة لا تتعدى (18.2%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني (6.3) التالي:

شكل رقم (6.3): التوزيع التكراري تبعاً لعدد ساعات العمل خارج المكتب.

كم عدد ساعات العمل بخارج المكتب؟

Copy

11 responses



جدول رقم (6.4): التوزيع التكراري تبعاً لعدد الساعات داخل المكتب.

عدد ساعات العمل داخل المكتب	التكرار	النسبة (%)
2 - 3 ساعات	5	45.5
3 - 4 ساعات	4	36.4
4 - 5 ساعات	2	18.2
الإجمالي	11	100

يتضح من بيانات الجدول أعلاه رقم (6.4) أن عدد ساعتين إلى ثلاث ساعات كانت من أكثر الخيارات

تصويتاً بنسبة تقارب (45.5%)، ثم جاء في المركز الثاني عدد 3 ساعات إلى 4 ساعات بنسبة (36.4%)، أما 4

ساعات إلى 5 ساعات فجاءت في المركز الأخير بنسبة لا تتعدى (18.2%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني (6.4)

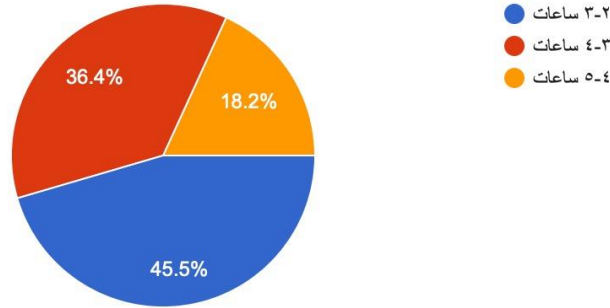
التالي:

شكل رقم (6.4): التوزيع التكراري تبعاً لعدد الساعات داخل المكتب.

كم عدد ساعات العمل المكتبية ؟

Copy

11 responses



3.3.4 أسئلة عامة:

جدول رقم (6.5): التوزيع التكراري تبعاً لإمكانية العمل من مكان آخر.

إمكانية العمل من مكان آخر	التكرار	النسبة (%)
نعم	11	100
لا	0	0
الإجمالي	11	100

يتضح من بيانات الجدول أعلاه رقم (6.5) أنا الاجابة بنعم كان من أكثر الاختيارات اختياراً بنسبة تقارب

(100%) , أما الاجابة ب لا لم يتم اختيارها من الاجابات المطروحة للإجابة ضمن السؤال وبنسبة لا تتعدى

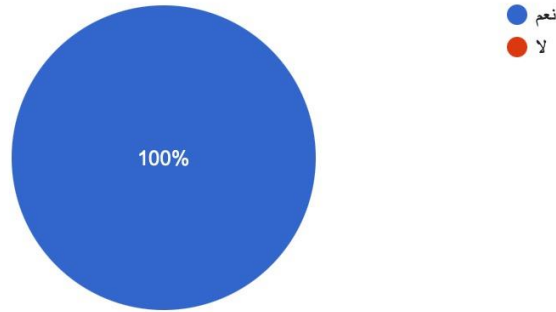
(0%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني (6.5) التالي:

شكل رقم (6.5): التوزيع التكراري تبعاً لإمكانية العمل من مكان آخر.

هل بإمكانك القيام بالأعمال المكتبية من مكان آخر - منزلك مثلاً - ؟

Copy

11 responses



3.3.5 المحور الأول بصمة الانصراف:

جدول رقم (6.6): التوزيع التكراري تبعاً لعدم إلزامية بصمة الخروج.

عدم إلزامية بصمة الخروج	التكرار	النسبة (%)
مؤيد	11	100
غير مؤيد	0	0
الإجمالي	11	100

يتضح من بيانات الجدول أعلاه رقم (6.6) أنا الاجابة بمؤيد بعدم إلزامية بصمة الخروج كانت من أكثر

الاختيارات اختياراً بنسبة تقارب (100%)، أما بغير مؤيد لعدم إلزامية بصمة الخروج لم يتم اختيارها من

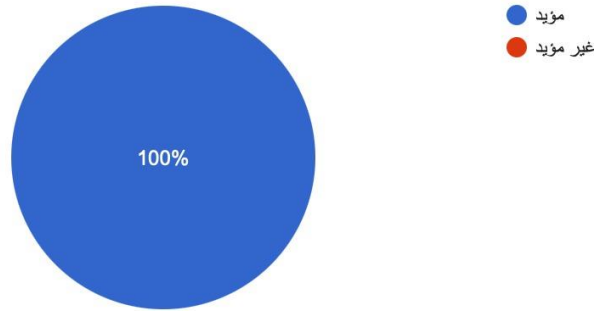
الاجابات المطروحة للإجابة ضمن السؤال وبنسبة لا تتعدى (0%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني (6.6) التالي:

شكل رقم (6.6): التوزيع التكراري تبعاً لعدم إلزامية بصمة الخروج.

ما رأيك إن كانت بصمة الخروج غير إلزامية ؟

Copy

11 responses



3.3.6 المحور الثاني أداء الموظفين:

جدول رقم (6.7): التوزيع التكراري تبعاً لاحتياج الموظفين للجلوس في المكتب.

النسبة (%)	التكرار	إحتياج الموظفين للجلوس في المكتب
18.2	2	نعم
45.5	5	لا
36.4	4	بعض الاحيان
100	11	الإجمالي

يتضح من بيانات الجدول أعلاه رقم (6.7) أن الاجابة بلا كانت من أكثر الإجابات تصويتا بنسبة تقارب

(45.5%)، ثم جاءت في المركز الثاني الاجابة ببعض الأحيان بنسبة (36.4%)، أما الاجابة بنعم فجاءت في المركز

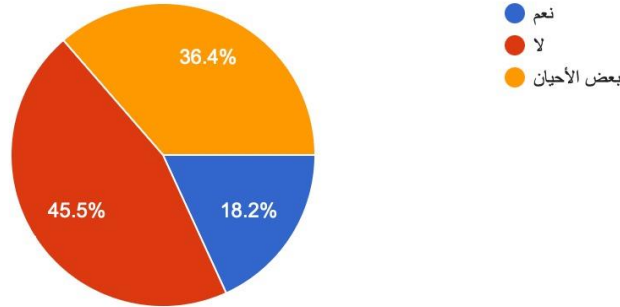
الاخير وبنسبة لا تتعدى (18.2%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني (6.7) التالي:

شكل رقم (6.7): التوزيع التكراري تبعاً لاحتياج الموظفين للجلوس في المكتب.

هل يحتاج الموظف للجلوس يومياً بالمكتب حتى نهاية وقت العمل الرسمي لإنجاز بعض الأمور المكتبية ؟

Copy

11 responses



جدول رقم (6.8): التوزيع التكراري تبعاً للأثر على الأداء الوظيفي.

النسبة (%)	التكرار	الأثر على الأداء الوظيفي
63.6	7	نعم بشكل كبير
0	0	لا ابداً
36.4	4	تقريباً
100	11	الإجمالي

يتضح من بيانات الجدول أعلاه رقم (6.8) أن الإجابة بنعم بشكل كبير كانت من أكثر الإجابات تصويتاً

بنسبة تقارب (63.6%)، ثم جاءت في المركز الثاني الإجابة بتقريباً بنسبة (36.4%)، أما الإجابة ب لا ابداً فجاءت في

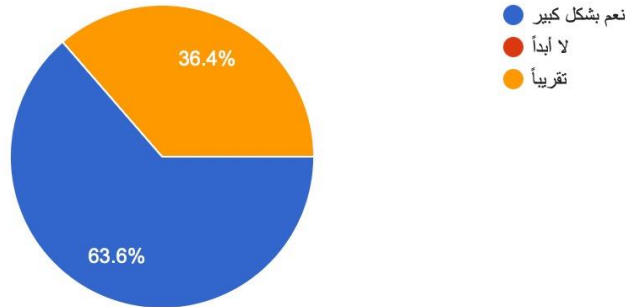
المركز الأخير وبنسبة لا تتعدى (0%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني (6.8) التالي:

شكل رقم (6.8): التوزيع التكراري تبعاً للأثر على الأداء الوظيفي.

هل سيكون لها أثر إيجابي على أدائك الوظيفي؟

Copy

11 responses



3.3.7 الخلاصة:

صفات المشاركين في الاستبانة:

شارك في الاستبانة 11 موظف من شركة تينا الطبية، وتشكل النسبة الأعلى من موظفين إحصائي التطبيقات ما يقارب (81.9%) كما في الجدول رقم (6.1)، ويمثل ما يقارب (18.1%) بين مسمى مدير قسم أجهزة مراقبة الأعصاب (9.1%) و مدير مبيعات قسم العمود الفقري (9.1%).

الجزء الرابع

ملاحق الدراسة

4.1 مراجع الدراسة العربية والأجنبية.

4.2 ملاحق الدراسة.

4.3 ملخص الدراسة باللغة العربية.

4.4 ملخص الدراسة باللغة الانجليزية.

الترتيب	المراجع
1	Egypt's Pharmaceutical Sector Following Bold Economic Reforms. 2017.
2	Greenwood, A. M. (2000). The hours that we work: the data we need, the data we get. Bulletin of Labour Statistics, Geneva
3	Burke, R. J., Singh, P., & Fiksenbaum, L. (2010). Work intensity: potential antecedents and consequences. Personnel Review.
4	Bashir, A. (2007, December). Employees' Stress and its impact on their performance. In First proceedings of International Conference on Business and Technology, Islamabad.
5	Bakotic, D., & Babic, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of croatian shipbuilding company. International journal of business and social science, 4(2).
6	Bashir, A. (2007, December). Employees' Stress and its impact on their performance. In First proceedings of International Conference on Business and Technology, Islamabad.
7	Teta, A. (1993, December). Employees' Stress and its impact on their performance. In First proceedings of International Conference on Business and Technology, Islamabad.
8	Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014).. Antecedents and consequences of employees job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. International Journal of Hospitality Management, 38, 84-88.
9	Cho, S., Johanson, M. M., & Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. International Journal of Hospitality Management, 28(3), 374-381
10	Almalki, M. J., FitzGerald, G., & Clark, M. (2012). The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia. BMC health services research, 12(1), 314.

Lavoie-Tremblay, M., Paquet, M., Marchionni, C., & Drevniok, U. (2011). Turnover intention among new nurses: A generational perspective. <i>Journal for Nurses in Professional Development</i> , 27(1), 39-45.	11
Bashir, A. (2007, December). Employees' Stress and its impact on their performance. In <i>First proceedings of International Conference on Business and Technology</i> , Islamabad.	12
Villanueva, D., & Djurkovic, N. (2009). Occupational stress and intention to leave among employees in small and medium enterprises. <i>International Journal of Stress Management</i> , 16(2), 124	13
Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., & Plenderleith, J. M. (2009). Casualized employment and turnover intention: Home care workers in Ontario, Canada. <i>Health Policy</i> , 91(3), 258	14
Egypt's Pharmaceutical Sector Following Bold Economic Reforms. 2017.	15
Ekabu, P. K. Influence of Working Conditions on Turnover Intentions of Secondary School	16
Tsai, Y. H., Huang, N., Chien, L. Y., Chiang, J. H., & Chiou, S. T. (2016). Work hours and turnover intention among hospital physicians in Taiwan: does income matter?. <i>BMC health services research</i> , 16(1), 667	17
Tsai, Y. H., Huang, N., Chien, L. Y., Chiang, J. H., & Chiou, S. T. (2016). Work hours and turnover intention among hospital physicians in Taiwan: does income matter?. <i>BMC health services research</i> , 16(1), 667.	18
World Health Organization. (2011). Egypt pharmaceutical country pro Staw, B. M. (1980). The consequences of turnover. <i>Journal of occupational Behaviour</i> , 253-273.file.	19
Arshadi, N., & Shahbazi, F. (2013). Workplace characteristics and turnover intention: Mediating role of emotional exhaustion. <i>Procedia-Social and Behavioral Sciences</i> , 84, 640-645	20
دكتور، محمد حسين (2008)، الإحصاء الوصفي و التطبيقي و الحيوي: الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع	21
محمد صبيحي، عدنان محمد (1982)، مقدمة في الإحصاء، الطبعة الأولى، نيويورك، دار جون وايلي وأبنائه	22
دكتور، عبدالعزيز فهد، د. يحيى سعد (1986)، التحليل الإحصائي: الطبعة الأولى، بيروت: الدار الجامعية	23

4.2 ملاحق الدراسة:

ملحق أ:

[illegible]

تمت دراسة أثر بصمة الانصراف على أداء الموظفين في شركة تينا الطبية، وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية من الموظفين. وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي. أظهرت النتائج أن عدم استخدام بصمة الانصراف كان له تأثير إيجابي على أداء الموظفين في الشركة، حيث تم تحسين الأداء والإنتاجية والكفاءة. وأظهرت الدراسة أيضًا أن العوامل الرئيسية التي تؤثر على فعالية استخدام بصمة الانصراف هي الدعم الإداري والتدريب والتوعية. وتوصي الدراسة بضرورة توفير الدعم الإداري والتدريب المستمر للموظفين والتوعية بأهمية استشعار المسؤولية تجاه العمل، وذلك لتحسين أداء الموظفين وزيادة الإنتاجية والكفاءة في الشركة.

At TENA Medical Company, the impact of leave impression on employee performance was researched. A questionnaire that was given to a selection of employees at random was used to gather the data. With the aid of descriptive statistics, the data was examined.

Results indicated that avoiding the use of the departure fingerprint has a favorable effect on employees' productivity, efficiency, and performance inside the organization. The study also revealed that administrative support, training, and awareness are the primary variables influencing the usage of fingerprinting's success.

The study suggests that in order to improve employee performance and boost productivity and efficiency in the business, administrative support, ongoing training for staff, and understanding of the significance of feeling accountable for one's work should all be provided.

أثر بصمة الانصراف على أداء الموظفين في شركة تينا الطبية.

The impact of the leave fingerprint on the performance of
employees at Tena Medical Company.

Prepared by:

Student Name:	University ID
Abdullah Ahmed Alkaf - Team Leader	20223006382
Ahmed Abdullah Bahmam	20222005712
Abdul Rahman Muhammad Bazara	213000909

Supervisor

Dr. Waleed Abdelgwwad

Academic year: 2023