

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

إعداد الطالب

خالد عبيان فلاح العروي

Khalid Abyan Flah alerwi

أعضاء لجنة الاشراف

المشرف الأول ودكتورة المادة

د. أسماء أبو عنزة

Dr.Asma Abu Anzeh

المشرف الثاني وعضو لجنة البحث العلمي بالجامعة

د.إنجي حسن نشأت

Dr. Engie Hassan Nashat

العام الدراسي

٢٠٢٤

الشكر والإهداء

إلى من آمن إن هناك من يرغبون بإكمال دراستهم ولكن ظروفهم حالت دون ذلك أما بسبب الظروف المادية أو المعدلات الدراسية أهدي هذا البحث إلى من بعث الأمل والحلم من جديد إلى الدكتور/ ناصر بن إبراهيم المحييميد الذي أنشئ جامعة ميدأوشن التي أصبحت أحد صروح العلم التي يشار لها بالبنان .

وإلى دكتورة المادة وأعضاء هيئة التدريس الكرام وجميع من أشار علي وحفزني ولو بكلمة .. شكراً لهم جميعاً وشكراً لله أولاً وآخراً .

فهرس المحتويات

١	الفصل الأول.....
١	مقدمة.....
٢	مشكلة الدراسة:.....
٣	أهمية الدراسة:.....
٤	أهداف الدراسة:.....
٥	تساؤلات الدراسة:.....
٦	فرضيات الدراسة:.....
٧	مصطلحات الدراسة:.....
٨	الفصل الثاني.....
٨	مقدمة.....
٨	الدراسات السابقة.....
٨	أولاً: الدراسات العربية:.....
١٣	ثانياً: الدراسات الأجنبية:.....
١٥	الإطار النظري.....
١٦	المبحث الأول: السلوك التنظيمي.....
٢٢	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي.....
٢٨	القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.....
٣٠	الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة.....
٣٠	مقدمة.....
٣٠	منهجية الدراسة:.....
٣٠	مصادر جمع البيانات:.....
٣١	مجتمع وعينة الدراسة:.....

أدوات جمع البيانات:	٣٤
صدق وثبات أداة الدراسة:	٣٤
حدود الدراسة:	٣٦
الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:	٣٧
الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج	٣٨
مقدمة:	٣٨
الإجابة عن تساؤلات الدراسة:	٣٨
اختبار فرضيات الدراسة:	٤٦
توصيات الدراسة:	٥٢
المراجع:	٥٣
الملاحق	٥٧

قائمة الجداول

جدول ١: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الجنس.....	٣١
جدول ٢: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل.....	٣٢
جدول ٣: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة.....	٣٣
جدول ٤: معامل كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية لأبعاد محاور الدراسة.....	٣٤
جدول ٥: معاملات الاتساق الداخلي (ارتباط بيرسون) لعبارات الاستبيان.....	٣٥
جدول ٦: معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له.....	٣٦
جدول ٧: نتائج تحليل محور السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد.....	٣٨
جدول ٨: نتائج تحليل عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي.....	٤٠
جدول ٩: تحليل بيانات محور عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا.....	٤١
جدول ١٠: تحليل بيانات محور عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة.....	٤٣
جدول ١١: تحليل بيانات محور الأداء الوظيفي للعاملين.....	٤٥
جدول ١٢: نتائج تحليل الفرضية الأولى.....	٤٦
جدول ١٤: نتائج تحليل الفرضية الفرعية الأولى.....	٤٧
جدول ١٤: نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثانية.....	٤٩
جدول ١٦: نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثالثة.....	٥٠
جدول ١٦: نتائج تحليل الفرضية الفرعية الرابعة.....	٥١

قائمة الأشكال

- شكل ١: توزيع العينة وفق الجنس ٣١
- شكل ٢: توزيع العينة وفق طبيعة العمل ٣٢
- شكل ٣: توزيع العينة وفق سنوات الخبرة ٣٣

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة. تم تحليل عدة عناصر من السلوك التنظيمي، بما في ذلك السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد، الهيكل التنظيمي، التكنولوجيا، والبيئة.

استخدمت الدراسة منهجية اختبار الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين هذه العناصر وأداء الموظفين. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين السلوك التنظيمي وأداء الموظفين، حيث تم تحديد أن السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد والهيكل التنظيمي والتكنولوجيا والبيئة جميعها تؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي.

أشارت النتائج إلى أن حوالي ٣٠% إلى ٤٥% من التغير في أداء الموظفين يمكن تفسيره من خلال هذه العناصر. كما أكدت الدراسة على أهمية تحسين السلوك التنظيمي كعنصر أساسي لتحقيق الأهداف المؤسسية وزيادة فعالية الأداء الوظيفي.

استندت الدراسة إلى بيانات تم جمعها من موظفي المدينة، وتم تحليلها باستخدام أدوات إحصائية مناسبة. بناءً على النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تشمل تعزيز السلوكيات الإيجابية، تحسين الهيكل التنظيمي، الاستثمار في التكنولوجيا، وتوفير بيئة عمل تشجع على الابتكار.

تساهم هذه الدراسة في فهم العلاقة بين السلوك التنظيمي وأداء الموظفين وتقدم رؤى قيمة للإدارة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الإنتاجية.

الفصل الأول

مقدمة

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

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

في المملكة العربية السعودية، تشهد مؤسسات الرعاية الصحية اهتماماً متزايداً بتعزيز جودة الخدمات وتحسين تجربة المرضى، وهو ما يجعل دراسة العوامل المؤثرة على أداء الموظفين ضرورية لتحقيق هذه الأهداف. تتميز المملكة برؤية طموحة تهدف إلى تحسين البنية التحتية الصحية وتعزيز الإدارة الصحية بما يتوافق مع تطلعات رؤية المملكة ٢٠٣٠، بما في ذلك مبادرات مثل مدينة الملك سلمان الطبية في المدينة المنورة، التي تعد نموذجاً متميزاً للابتكار والتطوير في الرعاية الصحية.

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

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

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

مشكلة الدراسة:

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

وعلاوة على ذلك يتوقف جزء كبير من نجاح تلك المنظمة على مدى قدرتها على تحسين وتطوير أداء الموظفين والعاملين، وذلك يتأتى من خلال اتباعها وتطبيقها لمفاهيم وأساليب ووسائل. (الرشيدي وشعبان، ٢٠٢١، ص ١٥ - ٢٦).

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

وهناك مؤشرات تدل على مشكلة تلك الدراسة الحالية منها ما ورد في دراسة (مخصيد، ٢٠٢٢، ص ٤٠)، والتي كان من نتائج دراستها الميدانية التي تم تطبيقها على الهيئة العامة للتعليم والتدريب في دولة الكويت عام ٢٠٢١ حيث تناولت في جزء منها أداء موظفي الهيئة، وأشارت إلى وجود نقاط ضعف في هذا الأداء، ومن أبرزها بطء الموظفين في اكتشاف أخطاء العمل، وتصحيحها في الوقت المناسب، والشعور بالضغط وعدم القدرة على اتخاذ القرار بالسرعة اللازمة، وعدم وجود الدافعية الكافية لدى الموظفين للعمل خارج أوقات الدوام لإنجاز الأعمال وعدم اهتمامهم بزيادة معدلات أدائهم الوظيفي.

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

أهمية الدراسة:

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

١. تحسين جودة الرعاية الصحية:

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

٢. تعزيز الأداء الوظيفي:

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

٣. تقليل معدل الدوران الوظيفي:

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

٤. تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية:

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

٥. تحقيق التوازن بين الأهداف التنظيمية والموظفين:

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

٦. تقديم بيانات وإحصاءات دقيقة:

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

٧. دعم التنمية المهنية للقيادات:

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

٨. المساهمة في الأدبيات الأكاديمية:

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

الخلاصة:

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

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

تحليل تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، مع مراعاة متغيرات الجنس، طبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة.

الأهداف الفرعية:

١. تحديد مدى تواجد عناصر السلوك التنظيمي:

الهدف: التعرف على درجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي (مثل القيادة، التواصل، والتحفيز) في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

السبب: يساعد في تقديم صورة شاملة عن ممارسات السلوك التنظيمي الحالية كإطار مرجعي للتحليل.

٢. دراسة واقع الأداء الوظيفي للعاملين:

الهدف: تحليل واقع الأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية.

السبب: يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الوظيفي للموظفين.

٣. التعرف على الفروقات الإحصائية في السلوك التنظيمي:

الهدف: فحص ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول درجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي اعتمادًا على الجنس، طبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة.

السبب: يساعد في تحديد الفروق بين الموظفين في تبني السلوك التنظيمي بناءً على الخصائص الديموغرافية والمهنية.

٤. التعرف على الفروقات الإحصائية في الأداء الوظيفي:

الهدف: تحليل ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي للعاملين بناءً على متغيرات الجنس، طبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة.

السبب: لفهم كيف تؤثر هذه المتغيرات على أداء الموظفين.

٥. تحليل العلاقة بين السلوك التنظيمي والأداء الوظيفي:

الهدف: التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية بين السلوك التنظيمي وأداء الموظفين.

السبب: لتحديد مدى تأثير السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي وتحسينه.

٦. تطوير توصيات لتحسين السلوك التنظيمي:

الهدف: اقتراح برامج تدريبية وتطويرية لتحسين مهارات السلوك التنظيمي للقيادات.

السبب: لتحسين البيئة القيادية مما يعزز من أداء الموظفين.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

ما هو تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، مع مراعاة متغيرات الجنس، طبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة؟

التساؤلات الفرعية:

١. ما درجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي في مدينة الملك سلمان الطبية؟

٢. ما هو واقع الأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية؟

٣. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في درجة تواجد عناصر السلوك التنظيمي استنادًا إلى الجنس، طبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة؟

٤. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بناءً على متغيرات الجنس، طبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة؟
٥. هل توجد علاقة ارتباطية بين السلوك التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين؟
٦. ما مدى تأثير السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي في مدينة الملك سلمان الطبية؟

فرضيات الدراسة:

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

١. الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للسلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

٢. الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

الفرضية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

الفرضية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

الفرضية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

مصطلحات الدراسة:

تعريف السلوك التنظيمي:

هو ذلك الجزء من المعرفة الأكاديمية المتعلقة بوصف وتفهم وضبط السلوك الإنساني في البيئة التنظيمية والذي يقوم بدراسة سلوك واتجاهات وأداء العاملين، وتأثيرات البيئة على المؤسسة ومواردها البشرية وأهدافها، وكذلك تأثيرات العاملين على المنظمة وفعاليتها (مسيلتي، ٢٠١٧، ص ١١٥)، وهو فهم وتوقع سلوك العاملين في المنظمة، وبالتالي التحكم في هذا السلوك والرقابة عليه (بطاهر، ٢٠١٩، ص ١٢٥)، وهو أيضًا عبارة عن تطبيق لجوانب المعرفة العلمية المتعلق بكيفية تفاعل العاملين في المنظمة كأفراد وجماعات في المنظمة، وذلك بهدف تحسين إنتاجية العاملين. (الزعبي والحنيطي، ٢٠١٩، ص ٧).

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

الأداء الوظيفي:

يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل، ويعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، ويقاس الأداء على أساس النتائج التي يحققها العامل (زهرة، ٢٠١٣، ص ٢٦٩)، كما يعبر الأداء الوظيفي عن مدى نجاح العامل في أداء وظيفته، ويشير إلى كيفية قيام هذا العامل بواجباته في منصبه الوظيفي، ويتضمن تقييم حضور العامل، ومواقفه، وجهده، ومعرفته، وسلوكياته، وقدراته. (Alif, 2023, p15).

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

الفصل الثاني

مقدمة

يتناول الفصل الثاني الإطار النظري لدراسة "أثر السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في القطاع الصحي: دراسة حالة بمدينة الملك سلمان الطبية في المدينة المنورة". يهدف هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وتوضيح المفاهيم الأساسية للسلوك التنظيمي وأداء الموظفين في القطاع الصحي.

سيتم تقسيم هذا الفصل إلى عدة محاور رئيسية. أولاً، سنتناول مفهوم السلوك التنظيمي وأهميته مع التركيز على العوامل المؤثرة فيه. ثانياً، سنستعرض مفهوم أداء الموظفين وطرق قياسه. ثالثاً، سنناقش العلاقة بين السلوك التنظيمي وأداء الموظفين، مع الإشارة إلى الدراسات السابقة التي تناولت هذه العلاقة في القطاع الصحي. كما سيتم تسليط الضوء على القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بشكل عام، لتوفير سياق مناسب للدراسة.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

١. دراسة عبد الحليم (٢٠٢٣):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور السلوك التنظيمي في تطوير أداء عضو هيئة التدريس في كلية الإدارة والاقتصاد في الجامعة العراقية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٤٥) من هيئة التدريس، وقد خلصت الدراسة إلى أنه كلما كان هناك اعتماد لممارسة السلوك التنظيمي فإن ذلك يسهم بشكل أكبر في تعزيز أداء أعضاء هيئة التدريس.

التعليق:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية السلوك التنظيمي في تحسين الأداء، مما يعكس أهمية هذه الممارسة في السياقات الصحية أيضاً. ومع ذلك، تختلف الدراسة الحالية من حيث التركيز على القطاع الصحي بدلاً من التعليم العالي.

٢. دراسة العوادي (٢٠٢٣):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الترقية سواء كانت عن طريق الكفاء أو عن طريق الأقدمية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الرياضية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، والإحصائي كأداة لجميع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٢٣) من الموظفين في هذه المؤسسات، وقد خلصت الدراسة إلى وجود دور لنظام الترقية في الرفع من أداء العمال في المؤسسات الرياضية، وذلك نظرا لأهمية الحوافز المادية والمعنوية وتأثيرها في سلوك الموظفين والاستقرار، وكل من الترقية بالأقدمية أو عن طريق الكفاءة لها أهمية في تحسين الأداء داخل هذه المؤسسات.

التعليق:

بينما تركز هذه الدراسة على نظام الترقية في المجال الرياضي، تتشابه مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الحوافز في تحسين الأداء. ومع ذلك، فإن الدراسة الحالية تركز على تأثير السلوك التنظيمي في سياق مختلف، وهو القطاع الصحي.

٣. دراسة أبو فريخة (٢٠٢٢)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على السلوك التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة كفر الشيخ في جمهورية مصر العربية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٥٠) من العاملين بإدارات الشباب والرياضة بمحافظة كفر الشيخ، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن الأداء الجيد يتحقق من خلال التعاون بين الزملاء في العمل وإنجاز المهام بكفاءة عالية وتحمل مسؤوليتها في أي وقت.

التعليق:

تؤكد هذه الدراسة على أهمية التعاون بين الأعضاء كجزء من السلوك التنظيمي، مما يتفق مع الدراسة الحالية التي تبحث أيضًا في كيفية تأثير العلاقات بين الأفراد على الأداء في القطاع الصحي.

٤. دراسة مرسل (٢٠٢٠):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف العلاقة بين السلوك التنظيمي والالتزام الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٥٠) من الطالبات في جامعة أم درمان الإسلامية في السودان، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن أفراد العينة قد وافقوا على السلوك التنظيمي، حيث تبين وجود علاقة إيجابية بين متغير السلوك التنظيمي ومقياس الالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات التالية: الاتجاهات، والدافعية، والتحفيز من جهة وبين متغير الالتزام التنظيمي من جهة أخرى.

التعليق:

تتوافق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تسليط الضوء على أهمية الالتزام كعنصر مؤثر في الأداء. في المقابل، تركز الدراسة الحالية على القطاع الصحي بدلاً من السياق الأكاديمي.

٥. دراسة بطاهر (٢٠١٩):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على السلوك التنظيمي للمؤسسة وأهميته في رفع مستوى الأداء لدى المواطنين من خلال وضع لهم نظام قوي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٤٥) من موظفي مؤسسة ميناء مستغانم ومؤسسة سوناطراك، وقد خلصت الدراسة إلى أن السلوك التنظيمي يساهم في تحسين اللياقة التنافسية للمؤسسة.

التعليق:

تدعم هذه الدراسة فكرة أن تحسين السلوك التنظيمي يمكن أن يساهم في تعزيز الأداء بشكل عام، مما يمكن أن يُطبق في دراسة السلوك التنظيمي في بيئة العمل الصحية. إلا أن التركيز هنا على المنافسة المؤسسية يختلف عن التركيز على الأداء الفردي في الدراسة الحالية.

٦. دراسة رديف (٢٠١٩):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأداء والسلوك التنظيمي في المؤسسات العمومية الجزائرية، وبشكل محدد حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية ENIE بسيدي بلعباس. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٢٠) عاملاً في مؤسسة ENIE بسيدي بلعباس، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد مستوى متوسط لكل من الأداء والسلوك التنظيمي لعمال المؤسسة محل الدراسة.

التعليق:

توفر هذه الدراسة فهماً عن مستوى الأداء والسلوك التنظيمي في بيئات العمل، مما يشير إلى أهمية قياس هذه المؤشرات في الدراسة الحالية لتحديد الفجوات المحتملة في الأداء. تتفق هذه الدراسة مع الحالية في التركيز على قياس الأداء، لكن الفئة المستهدفة مختلفة.

٧. دراسة العساسفة (٢٠١٩):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي المدرك في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة استعملت المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع

البيانات وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٢٤٦) من العاملين في البنوك الأردنية، وقد خلصت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك الأردنية، وبأنه يوجد أثر إيجابي ذو إحصائية للدعم التنظيمي بأبعاده التالية: سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات لدى العاملين الحوافز في الأداء الوظيفي، كما أنه يوجد أثر إيجابي للدعم التنظيمي بأبعاده في الأداء السياقي، ووجود أثر إيجابي للدعم التنظيمي المدرك في أداء المهمة.

التعليق:

تعكس هذه الدراسة كيف يمكن أن يؤثر الالتزام التنظيمي في تعزيز الأداء، وهو ما يمكن أن يتمحور حوله البحث في القطاع الصحي لزيادة فعالية الخدمات الصحية. بينما تركز الدراسة الحالية على السلوك التنظيمي بشكل عام بدلاً من الالتزام فقط.

٨. دراسة الدرايسة (٢٠١٨):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر عوامل السلوك التنظيمي (المناخ التنظيمي، والثقافة التنظيمية والأهداف التنظيمية)، وتوفر مستوى مرتفع من الأداء، ومدى توفر تأثير عوامل السلوك التنظيمي مجتمعة ومنفردة في أداء الجهاز الإداري لمديرية الدفاع المدني الأردني، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الاجتماعي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (١٥٧) من أعضاء الجهاز الإداري لمديرية الدفاع المدني الأردني. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى التوفر المرتفع لعوامل السلوك التنظيمي مجتمعة ومنفردة، وأيضاً الوجود المرتفع للرضا عن الأداء، ووجود تأثير متوسط القوة لعوامل السلوك التنظيمي مجتمعة في أداء الجهاز الإداري للمديرية العامة للدفاع المدني الأردني.

التعليق:

تشير هذه النتائج إلى أهمية العوامل التنظيمية في تعزيز الأداء، مما يمكن أن يكون نقطة انطلاق للدراسة الحالية في فهم العوامل التي تؤثر على الأداء في القطاع الصحي. تتفق هذه الدراسة مع الحالية في التأكيد على أهمية العوامل التنظيمية ولكن تركز على بيئة مختلفة.

٩. دراسة إبراهيم والعوتيب (٢٠١٨):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المحددات الشخصية الخارجية والداخلية للسلوك التنظيمي ودورها في أداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، والاستبانة والمقابلة وسجلات الحالة كأدوات لجمع البيانات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٨٥) فرداً من العاملين ببنك فيصل الإسلامي السوداني، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن اهتمام البنك بعملية التدريب يعد من أكبر العوامل التي تساهم في تحسين

الأداء الوظيفي، ووجدت الدراسة بأن رضا العاملين عن البرامج التدريبية يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق الأهداف، وإلى العوامل الشخصية التي ترتبط بالاستقرار النفسي والأداء المهني، وأهمية العوامل الداخلية والخارجية في توفير الإصلاح التنظيمي وأثرها، والالتزام باللوائح والأنظمة والتعليمات، وأن وجود البرامج التدريبية قد تساهم بدرجة كبيرة في تحسين الأداء المهني في البنك.

التعليق:

تعكس هذه الدراسة أهمية التدريب والتطوير في تعزيز الأداء، وهو عنصر يمكن تطبيقه في دراسة السلوك التنظيمي في القطاع الصحي لضمان كفاءة الأداء. بينما تركز الدراسة الحالية على السلوك التنظيمي ككل بدلاً من عنصر واحد.

١٠. دراسة بخيت (٢٠١٨):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير السلوك التنظيمي على أداء العاملين في شركة التأمين الإسلامية ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج التاريخي الوصفي وتحليل التباين، والاستبانة والمقابلات كأدوات لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٨١) من العاملين بالشركة. وقد خلصت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعالة والمنظمة وأداء العاملين، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال والأداء، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء.

التعليق:

تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية القيادة في تحسين الأداء، مما يتوافق مع أهمية القيادة الصحية في تعزيز الأداء في القطاع الصحي. ومع ذلك، فإن الدراسة الحالية قد تنظر إلى مجموعة أوسع من السلوكيات التنظيمية بدلاً من التركيز على القيادة فقط.

١١. دراسة الغصاب (٢٠١٨):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمقابلة الشخصية والاستبانة كأدوات لجمع البيانات. وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٨٦) فرد من العاملين بمختلف الإدارات الفنية والإدارية المعنية بالعمل الإداري بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت، وقد خلصت الدراسة إلى العاملين بالهيئة عندهم القدرة على إنجاز الأعمال المكلفين بها في الوقت المحدد.

التعليق:

تعكس هذه النتائج مستوى الأداء العالي، مما يؤكد على أهمية تحقيق الأهداف في السياقات المختلفة بما في ذلك السياق الصحي. لكن، تركز هذه الدراسة على الأداء العام دون الربط بعوامل السلوك التنظيمي.

١٢. دراسة أحمد (٢٠١٥):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجود علاقة بين السلوك التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والبيئة التنظيمية كل على حدة من جهة، وأداء العاملين بمصرف الادخار في مدينة نيالا السودانية من جهة أخرى، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمسح الاجتماعي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٢٠) فرد من العاملين في المصرف، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر قوي للسلوك التنظيمي على أداء العاملين بالمصرف، وبأن هنالك علاقة بين البيئة التنظيمية وكفاءة أداء العاملين لمواكبة التطور التكنولوجي المستخدم في البلاد، وبأن هنالك علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية الموجودة في المصرف والجهد المبذول من العاملين لإرضاء العملاء.

التعليق:

تؤكد هذه الدراسة على أهمية السلوك التنظيمي في تعزيز الأداء، مما يتماشى مع موضوع الدراسة الحالية حول تأثير السلوك التنظيمي في القطاع الصحي. ومع ذلك، تركز هذه الدراسة على الثقافة التنظيمية كعنصر إضافي في الأداء.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

١. دراسة: (Alif 2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي لها تأثير كبير على الأداء التنظيمي والرضا الوظيفي والتعرف على العلاقة بين السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي من خلال التأثير الوسيط للأداء التنظيمي، وذلك متاجر شواينو للبيع بالتجزئة في بنغلاديش، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (١٥٠) موظفًا وموظفة، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي، حيث أن العوامل السلوكية التنظيمية لها تأثير مباشر على الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالأداء التنظيمي.

التعليق:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التركيز على العلاقة بين السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي، مما يشير إلى أهمية العوامل السلوكية في تحقيق الرضا. ومع ذلك، تختلف الدراسة الحالية في التركيز على السياق الصحي بدلاً من البيع بالتجزئة، مما يستدعي النظر في كيفية تأثير السلوك التنظيمي في بيئات عمل مختلفة.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور الثقافة التنظيمية في التوسط في تأثير سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل الابتكاري على أداء الموظفين في قطاع التعليم من وجهة نظر المعلمين في ماليزيا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج النوعي، والمقابلات كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من مجموعة (٦) معلمين ابتدائيين من منطقتين مدرستين، وقد خلصت نتائج الدراسة أن لسلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المبتكر تأثير على أداء الموظفين، وأن الثقافة التنظيمية توسطت في تأثير سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المبتكر على أداء الموظفين، وأن الثقافة التنظيمية أثرت على أداء الموظفين ويستنتج من ذلك أن الثقافة التنظيمية قد لعبت دور الوسيط وأصبحت متغيرًا هامًا جديدًا بين متغيرات OCM و IWB.

التعليق:

تعكس هذه الدراسة أهمية الثقافة التنظيمية كعامل وسيط في تحسين الأداء، مما يتماشى مع الدراسة الحالية التي تبحث في تأثير السلوك التنظيمي في سياق العمل الصحي. إلا أن التركيز على سلوك المواطنة وسلوك العمل الابتكاري يختلف عن التركيز المباشر على السلوك التنظيمي في الدراسة الحالية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية على أداء الموظفين جزئيًا ومتزامنًا في جامعة SPMI الخاصة في غرب سومطرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهجًا كميًا لسلوك المسح ويستخدم تحليل المسار، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٢١١) من الموظفين الذين يعملون في وحدات SPMI بالجامعات الخاصة في غرب سومطرة، ويبلغ عددهم (٢٤١) نسمة، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي الملموس والالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية كان له تأثير إيجابي وكبير على أداء الموظفين جزئيًا وفي وقت واحد في جامعة SPMI الخاصة في غرب سومطرة.

التعليق:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية الدعم التنظيمي والالتزام كعوامل تؤثر على الأداء. ومع ذلك، تختلف الدراسة الحالية في سياقها، حيث تركز على السلوك التنظيمي في القطاع الصحي بدلاً من التعليم.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في شركة Flour Mill Nigeria في ولاية لاغوس النيجيرية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج المسحي الاجتماعي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (٢٠٠) من موظفي الشركة، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى ارتفاع موافقة أفراد العينة فيما يتعلق بالتالي: دور التدريب والتطوير لتعزيز الثقافة التنظيمية، دور البرامج التدريبية لرفع كفاءة الموظفين، وإلى أنه توجد علاقة إيجابية بين التدريب وكفاءة العاملين، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكافأة وإنتاجية المنظمة، وأن هنالك علاقة إيجابية بين التوظيف والحصة السوقية في المنظمة، كما بينت النتائج أن السلوك التنظيمي يعتبر أمرًا محوريًا لنجاح المنظمة أو فشلها، وبالتالي فإنه لا بد من التعامل معها بجدية من قبل المديرين في تنظيم العمل وفي توفير ثقافة مرنة توفر بيئة عمل للموظفين يمكنهم العمل فيها بسهولة واستقلالية دون الشعور بأي عبء، كما يجب على المنظمات أن توفر للموظفين مسار وظيفي واضح وفرص للتطوير الوظيفي من خلال منحهم التدريب والندوات وورش العمل وهذا سيزيد من إنتاجيتهم في المنظمة ويجب على المنظمات التأكد من أن موظفيها لديهم معرفة برؤية الشركة أو المنظمة ورسالتها واستراتيجيتها.

التعليق:

تشترك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التأكيد على أهمية السلوك التنظيمي والتدريب في تحسين الأداء. إلا أن الدراسة الحالية قد تركز أكثر على كيفية تأثير السلوك التنظيمي في بيئة العمل الصحية، مما يتطلب مزيدًا من التركيز على الجوانب الفريدة لهذا القطاع.

الخلاصة:

تشير الدراسات السابقة إلى أن السلوك التنظيمي له تأثيرات متعددة على أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي، سواء في قطاعات التعليم أو الصناعة. تعكس النتائج أهمية تعزيز الدعم التنظيمي والثقافة التنظيمية كعوامل مساعدة في تحسين الأداء. في المقابل، تسعى الدراسة الحالية إلى توسيع هذه الفرضيات في سياق القطاع الصحي، مما يضيف بُعدًا جديدًا لفهم العلاقة بين السلوك التنظيمي والأداء في بيئات العمل الصحية.

الإطار النظري

يعتبر السلوك التنظيمي أحد المجالات الحيوية التي تساهم في فهم ديناميكية العمل داخل المؤسسات، وخاصة في القطاع الصحي.

في هذا الفصل، سيتم استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بالسلوك التنظيمي وأثره على أداء الموظفين، مع التركيز على التطبيقات العملية لهذه المفاهيم في بيئة العمل الصحي. سيتم تناول كيفية إدارة النزاعات وبناء

الفرق واستراتيجيات التحفيز والتوجيه كعوامل تؤثر في الأداء الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استعراض التحديات المعاصرة التي تواجه السلوك التنظيمي، بما في ذلك تأثير التكنولوجيا والتغيرات الثقافية والاجتماعية. تتضمن الدراسات السابقة مجموعة من المفاهيم والنظريات التي توضح العلاقة بين السلوك التنظيمي وأداء الموظفين. فقد أظهرت الأبحاث أن السلوك التنظيمي يؤثر على الرضا الوظيفي، الدافعية، والتفاعل بين الأفراد، مما ينعكس بشكل مباشر على كفاءة الأداء. كما تشير الدراسات إلى أن الثقافة التنظيمية تلعب دورًا محوريًا في تعزيز سلوكيات إيجابية مثل التعاون والابتكار، مما يؤدي إلى تحسين النتائج الصحية.

من خلال هذا الإطار النظري والدراسات السابقة، يسعى البحث إلى تقديم رؤى جديدة حول كيفية تحسين أداء الموظفين في القطاع الصحي من خلال تعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسات الصحية وتقديم خدمات متميزة للمجتمع.

المبحث الأول: السلوك التنظيمي

تعريف السلوك التنظيمي

يُعتبر السلوك التنظيمي عنصرًا حيويًا في نجاح المؤسسات. من خلال دراسة هذا المجال وفهم العوامل المؤثرة فيه، يمكن للمنظمات تحقيق أهدافها بكفاءة أعلى والاستجابة للتحديات المتزايدة في بيئة العمل الديناميكية.

السلوك التنظيمي هو مجال دراسي يركز على دراسة تصرفات الأفراد ومواقفهم داخل المنظمات، وكيفية تأثير هذه السلوكيات على الأداء العام للمؤسسة. يُعرف بأنه الدراسة الأكاديمية لكيفية تفاعل الموظفين والمدراء مع بعضهم البعض، وتطبيق مبادئه لتحسين فعالية الأعمال التجارية (شامي، ٢٠٠٩). يتناول هذا المجال الدوافع الكامنة وراء سلوك الأفراد، مما يساعد المدراء في فهم أسباب النزاعات واتخاذ قرارات تؤثر إيجابًا في أداء الشركة.

تكتسب دراسة السلوك التنظيمي أهمية متزايدة في عالم الأعمال المعاصر، حيث تساهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين. من خلال فهم سلوك الأفراد، يمكن للمدراء تطوير استراتيجيات فعالة لتحفيز الموظفين وتعزيز الابتكار (العربي، ٢٠١٢).

تساعد دراسة السلوك التنظيمي أيضًا في خلق بيئة عمل صحية وأخلاقية، مما يعزز من التعاون بين الفرق ويقلل من النزاعات. كما أنها تساهم في تحسين مهارات الموظفين واستخدام معارفهم بكفاءة، مما يؤدي إلى استخدام أفضل للموارد المتاحة (شامي، ٢٠٠٩).

علاوة على ذلك، يمكن لدراسة السلوك التنظيمي أن تساعد المؤسسات على توقع الأحداث التنظيمية المستقبلية والتخطيط لها بشكل أفضل. فهم سلوك الأفراد يمكن أن يسهل عملية اتخاذ القرارات ويعزز من كفاءة وفعالية العمليات داخل المنظمة.

أهداف السلوك التنظيمي

تعتبر أهداف السلوك التنظيمي من العناصر الأساسية التي تسهم في تعزيز فعالية المؤسسات وتحقيق أهدافها. يهدف هذا المجال إلى فهم التفاعلات البشرية داخل المنظمات وتأثيرها على الأداء العام، مما يساعد في تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية. يمكن تلخيص الأهداف الرئيسية للسلوك التنظيمي (Robbins Judge & 2019) كما يلي:

١. تحقيق الرضا الوظيفي: يسعى السلوك التنظيمي إلى فهم العوامل التي تعزز أو تعيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مثل بيئة العمل، المكافآت، والخصائص الاجتماعية للمجموعات. تحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل معدل دوران الموظفين، مما يساهم في استقرار المؤسسة.
٢. توظيف الأشخاص المناسبين: يساعد السلوك التنظيمي في تحديد المهارات والخصائص المطلوبة للوظائف المختلفة، مما يسهل عملية اختيار الموظفين المناسبين. من خلال فهم سلوك الأفراد، يمكن للمؤسسات اختيار الأفراد الذين يتناسبون مع ثقافتها وأهدافها.
٣. تعزيز الثقافة التنظيمية: يساهم السلوك التنظيمي في تصميم قنوات الاتصال وهياكل القيادة التي تعزز من الثقافة التنظيمية. في ظل الظروف المتغيرة، يساعد هذا الفهم على الحفاظ على هوية المؤسسة وتعزيز الشعور بالهدف المشترك بين الموظفين.
٤. تطوير القيادة وحل النزاعات: يعمل السلوك التنظيمي على تعزيز القيادة الفعالة وحل النزاعات بطرق بناءة. من خلال توفير بيئة تشجع على الإبداع وتبادل الأفكار، يمكن تحويل الصراعات إلى فرص للتطوير والتحسين.
٥. فهم سلوك الموظفين بشكل أفضل: يسعى السلوك التنظيمي إلى تحليل سلوك الموظفين لفهم دوافعهم واحتياجاتهم. هذا الفهم يمكن أن يساعد المدراء في توجيه سلوك الموظفين بشكل فعال وتحسين الأداء العام.
٦. تطوير فرق العمل: يعتبر تطوير فرق العمل أحد الأهداف الرئيسية للسلوك التنظيمي. من خلال تعزيز التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق، يمكن تحقيق نتائج أفضل وتحسين الأداء الجماعي.

٧. زيادة الإنتاجية: الهدف النهائي للسلوك التنظيمي هو زيادة إنتاجية المؤسسة من خلال تحسين الأداء الفردي والجماعي. عندما يتم تطبيق مبادئ السلوك التنظيمي بشكل فعال، فإن ذلك يؤدي إلى تحفيز جميع الأعضاء لبذل قصارى جهدهم وتحقيق الأهداف المؤسسية.

٨. تطوير قادة المستقبل: يساعد السلوك التنظيمي في تحديد الأفراد الذين يمتلكون القدرة على أن يصبحوا قادة في المستقبل وتطوير مهاراتهم القيادية لتحقيق النجاح المؤسسي.

من خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن للسلوك التنظيمي أن يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء العام للمؤسسات وتعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل.

عناصر السلوك التنظيمي

تعتبر عناصر السلوك التنظيمي تبعاً لـ George & Jones (2012) من الأسس الحيوية التي تحدد كيفية تفاعل الأفراد داخل المؤسسات، وكيف تؤثر هذه التفاعلات على الأداء العام. يشمل هذا المجال مجموعة من الجوانب المهمة التي تسهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومنتجة.

أحد العناصر الأساسية هو العاملون، الذين يمثلون العمود الفقري لأي منظمة. يتأثر سلوك الأفراد بشخصياتهم وثقافتهم، مما يجعل فهم الدوافع والاحتياجات الشخصية للعاملين أمراً بالغ الأهمية. عندما يتمكن المدراء من التعرف على ما يحفز موظفيهم، يمكنهم توجيه سلوكهم نحو تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر فعالية. هذا الفهم يساعد أيضاً في تعزيز الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء والإنتاجية.

فرق العمل تشكل عنصراً آخر حيوياً في السلوك التنظيمي. فالتفاعل بين أعضاء الفريق يلعب دوراً حاسماً في نجاح المنظمة. التعاون والتواصل الفعال بين الأفراد يعزز من الأداء الجماعي ويقلل من النزاعات. عندما يشعر الأعضاء بأنهم جزء من فريق متماسك، فإن ذلك يعزز روح التعاون ويزيد من التزامهم تجاه تحقيق الأهداف المشتركة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن القيادة لها تأثير كبير على سلوك الأفراد في المنظمة. أسلوب القيادة يمكن أن يكون محفزاً أو معيقاً، مما يؤثر بشكل مباشر على تحقيق الأهداف التنظيمية. القادة الذين يتبنون أساليب قيادة تشجع على المشاركة والتفاعل الإيجابي يميلون إلى خلق بيئة عمل أكثر إنتاجية وابتكاراً.

الهيكل التنظيمي أيضاً يعد عنصراً مهماً في السلوك التنظيمي، حيث يشير إلى كيفية تنظيم العمل وتوزيع الصلاحيات والمهام. الهيكل الواضح يسهل التواصل ويعزز من الكفاءة داخل المؤسسة. عندما يعرف الموظفون أدوارهم ومسؤولياتهم بوضوح، فإن ذلك يقلل من الالتباس ويزيد من فعالية الأداء.

تعتبر ثقافة المنظمة جزءًا لا يتجزأ من السلوك التنظيمي، حيث تتضمن القيم والمبادئ التي تعكس هوية المؤسسة. الثقافة الإيجابية تعزز التفاعل الإيجابي بين الأفراد وتدعم أهداف المنظمة. عندما يشعر الموظفون بأن قيمهم تتماشى مع قيم المؤسسة، فإن ذلك يعزز من انتمائهم وولائهم.

علاوة على ذلك، فإن الاتصال الفعال بين الإدارة والعاملين يسهم في تحسين الأداء والتعاون. التواصل الجيد يضمن أن المعلومات تتدفق بسلاسة بين جميع المستويات، مما يسهل اتخاذ القرارات ويعزز من الشفافية داخل المؤسسة.

تعتبر الدافعية أيضًا عنصرًا محوريًا في تحديد سلوك الأفراد. تؤثر الدوافع الداخلية مثل الرغبة في التطوير والترقيات بشكل كبير على الأداء. الموظف المتحمس للعمل يميل إلى تقديم أداء أفضل والمساهمة بشكل أكبر في نجاح المنظمة.

أخيرًا، يعتبر الرضا الوظيفي عنصرًا مهمًا؛ فكلما زاد رضا الأفراد عن عملهم، زاد ولاؤهم للمؤسسة وارتفعت إنتاجيتهم. الرضا الوظيفي يعكس مدى توافق توقعات الموظفين مع واقع بيئة العمل، مما يؤثر بشكل مباشر على سلوكهم وأدائهم.

إن فهم وتطبيق هذه العناصر يعد أمرًا حيويًا لنجاح أي منظمة. فتعزيز الروح الجماعية والانتماء للمؤسسة يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية تعزز الابتكار والإنتاجية.

العوامل المؤثرة في السلوك التنظيمي

تتعدد العوامل التي تؤثر في السلوك التنظيمي، وتلعب دورًا حاسمًا في كيفية تفاعل الأفراد داخل المؤسسات. من بين هذه العوامل، تبرز الثقافة التنظيمية كأحد العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين وسلوكهم. تشير الدراسات إلى أن الثقافة التنظيمية الإيجابية تعزز من مستوى الرضا الوظيفي والالتزام، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للموظفين (Hong & Zainal, 2022). على سبيل المثال، عندما يشعر الموظفون بأن قيمهم الشخصية تتماشى مع قيم المنظمة، فإن ذلك يعزز من انتمائهم ويزيد من دافعيتهم للعمل بجدية.

بالإضافة إلى ذلك، تلعب القيادة دورًا محوريًا في تشكيل السلوك التنظيمي. أسلوب القيادة يمكن أن يؤثر على كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض ومع أهداف المنظمة. القادة الذين يتبنون أساليب قيادة تشجع على التعاون والتواصل المفتوح يميلون إلى خلق بيئة عمل إيجابية تعزز من الابتكار والإنتاجية (Giwa, 2020).

علاوة على ذلك، تعتبر الدافعية عاملاً مهماً في تحديد سلوك الأفراد. الدوافع الداخلية والخارجية تلعب دوراً رئيسياً في تحفيز الموظفين. عندما يشعر الموظفون بأنهم مُقدَّرون ولديهم فرص للتطور المهني، فإن ذلك يعزز من مستوى أدائهم.

كما أن البيئة الخارجية تؤثر أيضاً على سلوك الأفراد داخل المنظمات. تشمل هذه البيئة عوامل اقتصادية واجتماعية وثقافية قد تؤثر على كيفية تنفيذ الأعمال وتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض. المؤسسات التي تتكيف بشكل جيد مع التغيرات في البيئة الخارجية تميل إلى تحقيق أداء أعلى (Javed et al., 2016). إن فهم هذه العوامل وتطبيقها بشكل فعال يعد أمراً حيوياً لنجاح أي منظمة. فتعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية، وتبني أساليب القيادة الفعالة، وتحفيز الموظفين يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

نظريات السلوك التنظيمي

تعتبر نظريات السلوك التنظيمي من الأدوات الأساسية لفهم كيفية تفاعل الأفراد داخل المنظمات وكيفية تأثير هذه التفاعلات على الأداء العام. تتنوع هذه النظريات تبعاً لـ George & Jones (2012) حيث تقدم كل منها منظوراً فريداً يساهم في تفسير الأنماط السلوكية المختلفة.

أولاً، النظرية الكلاسيكية تركز على فكرة أن الإنسان بطبيعته كسول وغير قادر على تنظيم وتخطيط العمل. وفقاً لهذه النظرية، يجب فرض نموذج عقلاني ورشيد على العاملين بهدف السيطرة والتحكم في سلوكهم. تُعد نظرية الإدارة العلمية، التي أسسها فريدريك تايلور، من أبرز المساهمات في هذا المجال، حيث اعتبر أن السيطرة على سلوك الأفراد يمكن تحقيقها من خلال تصميم مثالي للوظائف وتقديم حوافز مادية.

ثانياً، نظرية العلاقات الإنسانية تبرز أهمية الجانب الإنساني في العمل. هذه النظرية تعتقد أن فهم الدوافع والتفاعلات الاجتماعية بين الأفراد يمكن أن يحسن من الأداء العام. تعتبر هذه النظرية نتيجة لتجارب سابقة أظهرت أن التركيز فقط على الجوانب المادية لا يكفي لتحقيق النجاح.

ثالثاً، نظرية النظم تُعتبر إطاراً شاملاً لدراسة السلوك التنظيمي. تؤكد هذه النظرية على أن المنظمات تعمل كنظم مفتوحة تتفاعل مع البيئة المحيطة بها. لذا، فإن أي تغيير في مكونات النظام يمكن أن يؤثر بشكل كبير على سلوك الأفراد داخل المنظمة.

رابعاً، نظرية العلوم السلوكية تسعى إلى تطوير الفهم للسلوك البشري من خلال تحليل الجوانب الإيجابية والسلبية للسلوكيات. تركز هذه النظرية على كيفية استغلال الطاقات البشرية بشكل أمثل لتحقيق الأهداف التنظيمية.

تقدم هذه النظريات مجموعة متنوعة من الرؤى التي تساعد في فهم السلوك التنظيمي بشكل شامل، مما يسهل على المدراء تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء وتعزيز بيئة العمل.

تطبيقات السلوك التنظيمي في بيئة العمل

تتعدد تطبيقات السلوك التنظيمي في بيئة العمل، حيث تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الأداء وتحسين العلاقات بين الأفراد. من بين هذه التطبيقات، تبرز إدارة النزاعات كأحد العناصر الأساسية. فالنزاعات قد تنشأ نتيجة اختلاف الآراء أو المصالح بين الأفراد، ويمكن أن تؤثر سلبًا على بيئة العمل إذا لم يتم التعامل معها بشكل فعال. لذلك، تعتبر مهارات حل النزاعات ضرورية لتمكين الأفراد من التوصل إلى حلول مرضية تعزز التعاون وتقلل من التوترات. بناء الفريق هو تطبيق آخر مهم للسلوك التنظيمي. يتضمن ذلك تعزيز التعاون بين الأعضاء لتحقيق أهداف مشتركة. من خلال تطوير فرق عمل فعالة، يمكن للمنظمات تحسين الإنتاجية وتعزيز الابتكار. بناء الفريق يتطلب فهم الديناميكيات الجماعية وكيفية توجيه الأفراد نحو العمل معًا بشكل متسق (Giwa, 2020).

أما بالنسبة لاستراتيجيات التحفيز والتوجيه، فهي تلعب دورًا محوريًا في تعزيز الدافعية لدى الموظفين. توفير بيئة عمل تحفز على الإبداع وتقدم حوافز مناسبة يمكن أن يزيد من التزام الأفراد ورضاهم الوظيفي. يجب أن تكون استراتيجيات التحفيز مصممة لتلبية احتياجات الموظفين الفردية وتعزيز شعورهم بالانتماء إلى المنظمة.

التحديات المعاصرة في السلوك التنظيمي

تواجه المنظمات الحديثة تحديات معاصرة تؤثر بشكل كبير على سلوك الأفراد وأدائهم. أحد هذه التحديات هو تأثير التكنولوجيا على سلوك الأفراد. مع تقدم التكنولوجيا، تتغير طرق العمل والتواصل، مما يتطلب من الأفراد التكيف مع أدوات جديدة وأساليب عمل مبتكرة. هذا التغيير يمكن أن يؤدي إلى توتر أو مقاومة من بعض الموظفين، مما يؤثر على الأداء العام (Hong & Zainal, 2022).

علاوة على ذلك، فإن التغيرات الثقافية والاجتماعية تلعب دورًا مهمًا في تشكيل سلوك الأفراد داخل المنظمات. العولمة والتنوع الثقافي يتطلبان من المنظمات أن تكون أكثر مرونة وقابلية للتكيف مع الاختلافات الثقافية. هذه التغيرات يمكن أن تؤثر على كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض ومع أهداف المنظمة.

لذا، من الضروري أن تتبنى المنظمات استراتيجيات فعالة لتعزيز التنوع والشمولية، مما يساهم في تحسين الأداء العام. إن فهم تطبيقات السلوك التنظيمي والتحديات المعاصرة يساعد المنظمات على تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين في مختلف التخصصات، حيث يعتبر محوراً أساسياً للجهود والأنشطة التي تقوم بها إدارة المؤسسات. يسعى هذا الاهتمام إلى تحسين مستوى الأداء على المستويين الفردي والجماعي، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام للمنظمة.

تتجلى أهمية الأداء الوظيفي كعامل حاسم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة أداء العنصر البشري. لذلك، سيتم تخصيص هذا الفصل لاستكشاف مفهوم الأداء الوظيفي بشكل شامل، مع التركيز على عدة جوانب رئيسية.

سنبدأ بتحديد ماهية الأداء الوظيفي من خلال دراسة المفاهيم والعناصر الأساسية المرتبطة به. بعد ذلك، سنبحث في محددات الأداء والعوامل المؤثرة فيه، مما سيساعد على فهم أعمق للديناميكيات التي تحكم الأداء الوظيفي في المؤسسات.

تعريف الأداء الوظيفي

تتباين تعريفات الأداء الوظيفي بحسب المعايير والمقاييس التي تعتمد عليها كل مؤسسة في تقييمها. وفيما يلي بعض التعريفات المهمة:

- منصور (١٩٧٣): يُعرف الأداء الوظيفي كمقياس لكفاءة الموظف في أداء واجباته وسلوكه المهني. يتضمن هذا التعريف تقييم مدى ملاءمة الموظف لوظيفته، وقدرته على تحمل المسؤوليات، بالإضافة إلى إنجازه للمهام الموكلة إليه ضمن إطار زمني محدد.

- حسن (٢٠٠٣): ينظر إلى الأداء الوظيفي من منظور النتائج، حيث يعرفه بأنه مستوى الإنجاز في إتمام المهام المرتبطة بالوظيفة. وفقاً لهذا التعريف، يعكس الأداء كيفية تلبية الموظف لمتطلبات عمله. ويشدد حسن على ضرورة التمييز بين الأداء والجهد، حيث يُعتبر الجهد الطاقة المبذولة، بينما يقاس الأداء بالنتائج المحققة.

- سلطان (٢٠٠٣): يقدم تعريفاً يربط بين جهود الفرد وقدراته وإدراكه لدوره. يرى أن الأداء الوظيفي هو نتيجة نهائية لجهود الموظف، التي تبدأ بقدراته وفهمه لمهامه ودوره داخل المؤسسة. وبالتالي، يعكس الأداء مدى نجاح الموظف في تحقيق وإتمام المهام المرتبطة بوظيفته.

أهمية الأداء الوظيفي

يحتل الأداء الوظيفي مكانة بارزة في اهتمامات المؤسسات الرائدة، التي تدرك دوره الحيوي في تحقيق التميز المؤسسي. يُعتبر الأداء الوظيفي العمود الفقري لنجاح المنظمات أو تراجعها، حيث يؤثر بشكل مباشر على

جودة الخدمات المقدمة. تسعى المؤسسات المتميزة إلى تحسين الأداء الوظيفي كمعيار لنجاحها، وتعمل باستمرار على الارتقاء به، مع مواجهة التحديات التي قد تؤثر سلباً عليه.

تتجلى أهمية الأداء الوظيفي في ارتباطه الوثيق بمراحل دورة حياة المنظمة، بدءاً من مرحلة النشأة، مروراً بالبقاء والاستمرارية، ثم الاستقرار، وصولاً إلى بناء السمعة والفخر، وأخيراً تحقيق التميز والريادة في مجالاتها. تعتمد قدرة المؤسسة على التقدم عبر هذه المراحل بنجاح بشكل كبير على مستويات الأداء الوظيفي لموظفيها وأداء المنظمة ككل.

لذا، يُعتبر الاستثمار في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي استراتيجية أساسية للمنظمات الطموحة التي تسعى إلى التميز والنمو المستدام في بيئة الأعمال التنافسية. من خلال التركيز على الأداء الوظيفي، تضمن المؤسسات قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل وتحقيق أهدافها الاستراتيجية على المدى الطويل (شواي، ٢٠١٦).

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يتأثر الأداء الوظيفي بمجموعة متنوعة من العوامل الداخلية والخارجية، والتي يمكن تقسيمها إلى فئتين رئيسيتين (العربي، ٢٠١٢).

العوامل الفنية: تشمل العوامل الفنية العناصر التقنية والتنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر على كفاءة المنظمة وأداء الأفراد. من بين هذه العوامل:

- التقدم التكنولوجي: استخدام التقنيات الحديثة يعزز من كفاءة العمل ويساعد في تحسين الإنتاجية.
- جودة المواد الخام: تلعب دوراً حاسماً في جودة المنتج النهائي، مما يؤثر على رضا العملاء.
- الهيكل التنظيمي: يحدد كيفية توزيع المهام والمسؤوليات داخل المؤسسة، مما يؤثر على التنسيق والفعالية.
- طرق وأساليب العمل: تلعب دوراً كبيراً في تحسين فعالية العمليات وتسهيل إنجاز المهام.
- العوامل الإنسانية: تركز العوامل الإنسانية على القدرات والدوافع الشخصية للموظفين، وتشمل:
 - المعرفة والمهارات: المكتسبة من التعليم والخبرة السابقة، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء.
 - التدريب والتطوير المهني: يساهم في تعزيز المهارات وتحسين الأداء العام للموظفين.
 - القدرات الشخصية: مثل مهارات التواصل والقيادة، التي تعتبر ضرورية لنجاح الأفراد داخل بيئة العمل.

- الرغبة في العمل: تتأثر بظروف العمل المادية والاجتماعية، مما يؤثر على مستوى الحماس والانخراط.
- احتياجات الأفراد وتطلعاتهم: تلعب دورًا مهمًا في تحفيز الموظفين لتحقيق أداء أفضل.
- عوامل إضافية" هناك أيضًا عوامل أخرى تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي، ومنها:
- أساليب الإدارة وطرق القيادة: الإدارة الفعالة تعزز من التحفيز والمشاركة الفعالة للموظفين.
- جودة العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة: تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تدعم التعاون.
- نظام الحوافز والمكافآت: يحفز الموظفين على تحسين أدائهم ويزيد من التزامهم.
- فعالية نظام الاتصالات الداخلية: تساهم في تدفق المعلومات بشكل سلس بين جميع المستويات.
- معدلات الغياب وتأثيرها على سير العمل: يمكن أن تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وتؤثر سلبًا على المعنويات.
- الحوادث المهنية ودورات العمل: قد تؤدي إلى انخفاض المعنويات والأداء العام.
- تأثير التنظيم غير الرسمي وأهدافه داخل المؤسسة: يمكن أن يؤثر على ديناميكيات العمل والتعاون بين الفرق.

مستويات الأداء الوظيفي

صنف بني حمدان (٢٠٠٧) مستويات الأداء الوظيفي في المؤسسات إلى سبعة مستويات رئيسية، تتدرج من الأعلى إلى الأدنى كما يلي:

١. الأداء الاستثنائي: يتميز هذا المستوى بالتفوق المستمر على المدى الطويل، حيث يظهر في تحقيق عقود مربحة وازدهار الوضع المالي للمؤسسة.
٢. الأداء البارز: يميز المؤسسات الرائدة في قطاعها، ويتجلى من خلال الحصول على عقود عمل كبيرة وامتلاك كفاءات متميزة، بالإضافة إلى التمتع بوضع مالي ونقدي قوي.
٣. الأداء الجيد جدًا: يعكس صلابة الأداء مع وجود مؤشرات إيجابية للمستقبل، ويتميز بتوفر الكفاءات والتمتع بوضع مالي جيد.
٤. الأداء الجيد: يظهر تميزًا في الأداء وفق المعدلات السائدة، مع توازن بين نقاط القوة والضعف في المنتجات أو الخدمات. يتمتع بقاعدة عملاء وكفاءات جيدة، لكن قد يكون وضعه المالي غير مستقر.

٥. الأداء المعتدل: يمثل أداءً دون المعدل، حيث تغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات وقاعدة العملاء والكوادر العاملة. يواجه صعوبات في الحصول على التمويل اللازم للنمو والبقاء.
٦. الأداء الضعيف: يكون الأداء دون المعدل بشكل ملحوظ، مع وضوح نقاط الضعف في جميع المجالات. تواجه المؤسسة تحديات كبيرة في استقطاب الكفاءات وتعاني من مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.
٧. الأداء المتأزم: يمثل الحالة الأسوأ حيث يكون الأداء غير كفء تمامًا، مما يؤدي إلى مشاكل متنوعة وكبيرة تؤثر على جميع جوانب عمل المؤسسة.

محددات الأداء الوظيفي

تعتبر محددات الأداء الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم في مكان العمل. وفقًا لحسن (٢٠٠٣)، يمكن تقسيم هذه المحددات إلى فئتين رئيسيتين: العوامل الذاتية والعوامل الخارجية. سنقوم بتفصيل كل فئة وما تتضمنه من عناصر.

١. العوامل الذاتية

تشمل العوامل الذاتية ثلاثة عناصر رئيسية تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي:

- الدافعية:

- تُعتبر الدافعية أحد المحركات الأساسية التي تدفع الأفراد نحو تحقيق أهدافهم. إنها القوة الداخلية التي تحفز الموظف وتوجه سلوكه نحو الإنجاز.

- يمكن أن تتجلى الدافعية في شكل حماس ورغبة قوية لدى الموظف لإنجاز مهامه، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وجودة العمل.

- الموظف الذي يتمتع بدافعية عالية يكون أكثر استعدادًا للعمل بجدية والابتكار، مما ينعكس إيجابًا على نتائج العمل.

- لذلك، من المهم أن تعمل الإدارة على خلق بيئة عمل تشجع الدافعية، من خلال تقديم الحوافز المناسبة، وتوفير الدعم والتوجيه، وتعزيز ثقافة التقدير والاعتراف بالجهود.

- القدرات:

تنقسم القدرات إلى نوعين رئيسيين:

- القدرات المكتسبة: وهي القدرات التي يتم تطويرها من خلال التعليم والتدريب والخبرة العملية. هذه القدرات تشمل المهارات الفنية والمعرفة المتخصصة التي تساهم في تحسين الأداء.

- القدرات الفطرية: تشير إلى الخصائص الشخصية الثابتة نسبيًا مثل الذكاء، والمهارات الاجتماعية، والقدرة على التفكير النقدي. هذه الخصائص تلعب دورًا مهمًا في كيفية أداء الفرد لوظيفته.

تعزيز القدرات المكتسبة من خلال برامج التدريب والتطوير المهني يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي.

- الإدراك:

- يشير الإدراك إلى فهم الموظف لدوره الوظيفي وكيفية توجيه جهوده لتحقيق الأهداف المحددة.

- عندما يكون لدى الموظف فهم واضح لمهامه ومسؤولياته، فإنه يكون أكثر قدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة وتوجيه طاقاته بشكل فعال.

- إدراك الموظف لدوره يمكن أن يؤثر أيضًا على سلوكه المهني، حيث قد يشعر بالمسؤولية والالتزام تجاه العمل إذا كان لديه فهم جيد لما يتوقع منه.

٢. العوامل الخارجية

تنقسم العوامل الخارجية إلى فئتين رئيسيتين تؤثر على الأداء الوظيفي:

ظروف العمل المادية:

- تشمل البيئة الفيزيائية للعمل، مثل النظافة، ودرجة الحرارة، والإضاءة، وفترات الراحة.

- تلعب هذه الظروف دورًا كبيرًا في راحة الموظفين وقدرتهم على التركيز والإنتاجية.

- بيئة العمل المريحة والمناسبة يمكن أن تعزز من مستوى الأداء العام للموظفين، بينما الظروف غير الملائمة قد تؤدي إلى تراجع الأداء وزيادة مستويات التوتر والإجهاد.

العوامل الاجتماعية:

- تتضمن العلاقات الرسمية وغير الرسمية في مكان العمل، أسلوب الإشراف، وديناميكيات جماعات العمل.

- العلاقات الجيدة بين الزملاء والمديرين تعزز من التعاون وروح الفريق، مما يؤدي إلى تحسين الأداء.

- أسلوب الإشراف أيضًا له تأثير كبير؛ فالإشراف الداعم والمشجع يمكن أن يعزز الدافعية والأداء بينما الإشراف القاسي أو غير العادل قد يؤدي إلى تراجع الأداء وزيادة الاستياء.

عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر الأساسية التي تساهم في تحديد فعالية الموظف في أداء مهامه. هذه العناصر تعكس مدى كفاءة الموظف وقدرته على تحقيق الأهداف المحددة، وتساعد المؤسسات في تقييم الأداء وتطوير استراتيجيات التحسين. وفقاً لشامي (٢٠٠٩)، يمكن تلخيص هذه العناصر كما يلي:

١. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: تُعتبر المعرفة بمتطلبات الوظيفة حجر الأساس للأداء الفعال. تشمل هذه المعرفة الإلمام بالمعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية المرتبطة بالوظيفة، بالإضافة إلى فهم شامل للخلفية العامة للوظيفة والمجالات ذات الصلة بها. أهمية المعرفة: عندما يكون الموظف على دراية تامة بمتطلبات وظيفته، فإنه يكون أكثر قدرة على تنفيذ المهام بكفاءة وفعالية. المعرفة الجيدة تساعد أيضاً في تقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية.

٢. نوعية العمل: تعكس نوعية العمل مدى إدراك الموظف لطبيعة عمله وقدرته على تنفيذه بكفاءة. يتجلى ذلك في رغبة الموظف ومهاراته وبراعته في تنظيم العمل وتنفيذه بدقة، مع تجنب الوقوع في الأخطاء. مؤشرات نوعية العمل: تشمل دقة الإنجاز، الالتزام بمعايير الجودة، والقدرة على الابتكار في طرق العمل. الموظف الذي يهتم بجودة عمله يساهم بشكل كبير في تحسين سمعة المؤسسة ورضا العملاء.

٣. كمية العمل المنجز: تشير كمية العمل المنجز إلى حجم الإنتاجية التي يحققها الموظف في ظروف العمل العادية. يتضمن هذا العنصر تقييم مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه، بالإضافة إلى سرعة هذا الإنجاز. أهمية الكمية: تعتبر كمية العمل مؤشراً مهماً على كفاءة الموظف، حيث أن القدرة على إنجاز المهام بكفاءة وفي الوقت المحدد تعكس مستوى الأداء العالي.

٤. المثابرة والثوق: تمثل المثابرة والثوق الجانب السلوكي للأداء. تتضمن هذه الصفات الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل مسؤوليات وظيفته.

التزام الموظف: يشمل التزام الموظف بإنجاز المهام في الأوقات المحددة ومدى استقلاليته في كالمعمل أو حاجته للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. الموظف المثابر هو الذي يسعى دائماً لتحقيق الأهداف حتى في مواجهة التحديات. تتضافر هذه العناصر الأربعة لتشكيل إطاراً شاملاً لتقييم الأداء الوظيفي. من خلال فهم هذه العناصر، تستطيع المؤسسات تحديد نقاط القوة والضعف في أداء موظفيها وتطوير استراتيجيات لتحسين الأداء الكلي. إن الاستثمار في تطوير هذه العناصر يعزز من فعالية الأداء ويساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى.

القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

شهد المجتمع السعودي في السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في الوعي الصحي، وقد ساهمت جائحة فيروس كورونا المستجد في تسريع وتيرة التوعية والتثقيف الصحي. وأصبح المواطنون أكثر استخداماً لتطبيقات الصحة الإلكترونية، حيث أشار استطلاع حديث إلى أن أكثر من ثلث المرضى في المملكة على استعداد لتلقي العلاج من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي أو الروبوت الطبي. ومن المتوقع أن ينمو قطاع الرعاية الصحية في المملكة بمعدل نمو سنوي مركب يتراوح ما بين ٥% و ٧% ليتجاوز ٢٢٠ مليار ريال سعودي في عام ٢٠٢٥.

تُعد وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية الجهة الرئيسية المسؤولة عن تقديم الرعاية الصحية الشاملة للسكان، حيث تشمل خدماتها الرعاية الصحية الأولية والثانوية وتقدم مجاناً لأكثر من ٣٥ مليون نسمة، بالإضافة إلى ١٨ مليون زائر سنوياً خلال موسمي الحج والعمرة. تحتل المملكة المرتبة الأولى في الإنفاق على الرعاية الصحية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول مجلس التعاون الخليجي، حيث بلغت ميزانية الرعاية الصحية ١٧٥ مليار ريال سعودي في عام ٢٠٢١، وهو ما يمثل ١٧,٧% من إجمالي النفقات البالغة ٩٩٠ مليار ريال سعودي في نفس العام. ومنذ إطلاق رؤية المملكة ٢٠٣٠، شهد القطاع الصحي تطوراً ملحوظاً، حيث ارتفع عدد أسرة المستشفيات بنسبة ٢,١% في عام ٢٠٢٠، مع كثافة مرتفعة من المهنين الطبيين لكل ١,٠٠٠ نسمة مقارنة بدول مجلس التعاون الخليجي. ومن المتوقع أن يشهد الطلب على خدمات الرعاية الصحية ارتفاعاً ملحوظاً حتى عام ٢٠٢٥، خاصة بعد تدشين برنامج تحول القطاع الصحي في عام ٢٠٢١، مما يعكس الجهود المستمرة لتطوير وتحسين الخدمات الصحية في المملكة (تقرير الرعاية الصحية، ٢٠٢١).

أقسام قطاع الرعاية الصحية

يقدم قطاع الرعاية الصحية مجموعة متنوعة من الخدمات لدعم احتياجات الرعاية الصحية للأفراد والمجتمع. ورغم عدم وجود تصنيف عالمي موحد للأقسام الفرعية لقطاع الرعاية الصحية، إلا أنه يشمل بشكل عام خدمات ومرافق الرعاية الصحية، ومصنعي الأجهزة والمعدات الطبية ومستلزمات المستشفيات، والتأمين الطبي والخدمات الطبية والرعاية المدارة، والأدوية والقطاعات ذات الصلة، والأبحاث والتطوير في القطاع الصحي. وقد صنف معهد تمويل الشركات القطاعات الفرعية لقطاع الرعاية الصحية إلى قطاعين فرعيين رئيسيين هما: قطاع معدات وخدمات الرعاية الصحية وقطاع خدمات الصيدلة والدواء والتكنولوجيا الحيوية (الخلتان وآخرون ٢٠٢٢).

برنامج تحول القطاع الصحي

يعد برنامج تحول القطاع الصحي أحد البرامج الرئيسية ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث تم إطلاقه في عام ٢٠٢١ بهدف إعادة هيكلة القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. يهدف البرنامج إلى إنشاء نظام صحي شامل وفعال ومتكامل يركز على صحة الفرد والمجتمع، ويخدم المواطنين والمقيمين والزوار على حد سواء.

من أبرز إنجازات البرنامج إطلاق خدمة "وصفتي" الإلكترونية، التي تتيح للمستفيدين صرف الأدوية مجاناً من أقرب صيدلية. وقد استفاد من هذه الخدمة أكثر من ٢,٢ مليون شخص، مع إصدار أكثر من ١٠ ملايين وصفة إلكترونية بمشاركة ٢,٢٠٠ صيدلية مجتمعية. كما تم تدشين عدد من التطبيقات الصحية الإلكترونية مثل "صحتي" و"موعد" و"أناة"، مما ساهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية.

يسعى البرنامج للتغلب على التحديات الحالية من خلال سبع مبادرات استراتيجية تشمل حوكمة القطاع الصحي، نموذج الرعاية الحديث، التحول المؤسسي لمرافق الرعاية الصحية، التأمين الصحي الوطني ونماذج التمويل الجديدة، الصحة الإلكترونية، تطوير القوى العاملة، ومشاركة القطاع الخاص. وتهدف هذه المبادرات إلى تعزيز مكانة القطاع الصحي وتفعيل ركائزه من خلال تطبيق مبادئ الشفافية والاستدامة ونموذج الرعاية الصحية الحديث

(العتيبي وآخرون، ٢٠٢٢).

توزيع خدمات الرعاية الصحية على مناطق المملكة

تجاوز التعداد السكاني للمملكة العربية السعودية ٣٥ مليون نسمة في عام ٢٠٢١، حيث تتركز غالبية السكان في ٦ مناطق من أصل ١٣ منطقة إدارية، والتي تضم أكثر من ٨٥% من إجمالي السكان. تقدم خدمات الرعاية الصحية عبر ٢٠ منطقة أو إدارة صحية تغطي مختلف المناطق الإدارية. وتظهر نسب المستفيدين من الخدمات الصحية تفاوتاً بين المناطق، حيث تستحوذ المنطقة الصحية بالعاصمة الرياض على النسبة الأعلى بواقع ٢٥,٣% من إجمالي المستفيدين، تليها المنطقة الصحية بمدينة جدة بنسبة ١٤,٤%، ثم المنطقة الصحية بالمنطقة الشرقية بنسبة تقارب ١٠%. في المقابل، تمثل المناطق ذات التعداد السكاني المنخفض مثل حفر الباطن وبيشة والحدود الشمالية والباحة والجوف والقرى والقنفذة مجتمعة ٧,٦% فقط من إجمالي المستفيدين من الخدمات الصحية في المملكة. يعكس هذا التوزيع التفاوت في الكثافة السكانية بين المناطق المختلفة، مما يؤثر على توزيع الخدمات الصحية وعدد المستفيدين منها في كل منطقة.

الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة

يقدم هذا الفصل عرضاً شاملاً للجوانب المنهجية المرتبطة بالبحث العلمي. يركز على الأسلوب البحثي المستخدم ويحدد بدقة الفئة المستهدفة والعينة المختارة للدراسة. كما يستعرض بالتفصيل وسائل جمع المعلومات البحثية. يتناول الفصل أيضاً وصف خصائص العينة المدروسة بدقة، ويستعرض بشكل منهجي اختبارات الصدق والثبات للأدوات البحثية المستخدمة، مما يعزز من موثوقية النتائج. أخيراً، يقدم الفصل طرق التحليل الإحصائي المعتمدة في معالجة البيانات المجمعة، مما يوفر أساساً متيناً لفهم النتائج وتفسيرها في الفصول التالية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، ويقصد به: "صفة البحث التي تستهدف الوصف الكمي أو الكيفي لظاهرة اجتماعية، أو إنسانية أو إدارية أو مجموعة من الظواهر المترابطة معاً من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة مما يجعل الظاهرة أو الظواهر محل الدراسة واضحة بدرجة يسهل معها تحديد المشكلة تحديداً واقعياً تمهيداً لاختبار الفروض حولها. (الأشعري، ١٤٢٨هـ: ١١٨).

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

مصادر جمع البيانات:

تم جمع بيانات الدراسة من خلال مصدرين:

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

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

مجتمع وعينة الدراسة:

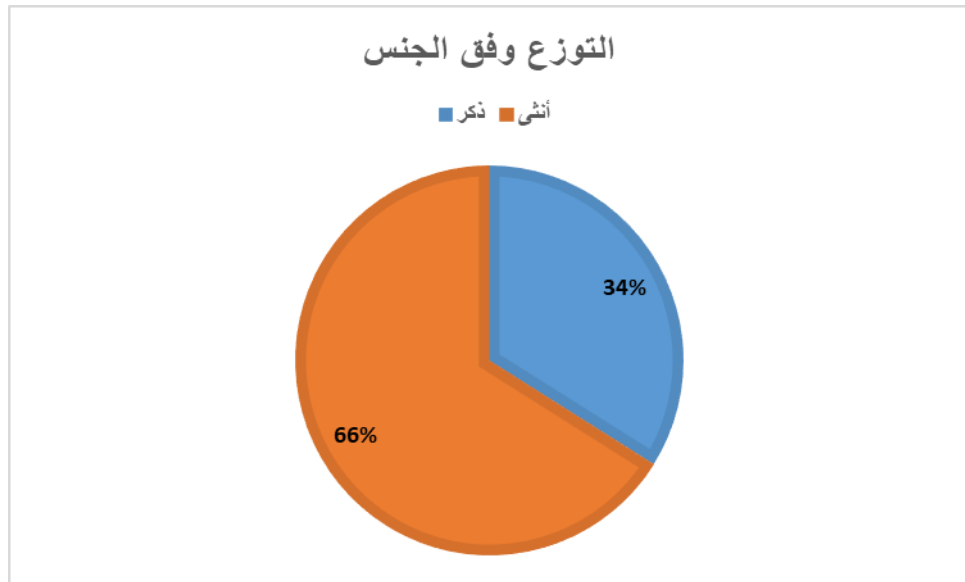
تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين الذكور والإناث في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (١٦٥) من هؤلاء العاملين الذين يبلغ عددهم (٧٠٠) موظفًا، وتمثل عينة الدراسة المجتمع ككل.

تمثل الجداول من توصيف عينة الدراسة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية التالية:

جدول ١: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	٥٦	٣٣,٩%
أنثى	١٠٩	٦٦,١%
المجموع	١٦٥	١٠٠%

فيما يتعلق بالجنس، يظهر أن نسبة الإناث (٦٦,١%) تفوق نسبة الذكور (٣٣,٩%)، مما يشير إلى وجود تمثيل أكبر للنساء في بيئة العمل. هذه النسبة قد تعكس التوجهات الاجتماعية نحو تعزيز دور المرأة في المجالات المهنية، وقد تكون لها تأثيرات إيجابية على ديناميكيات العمل.

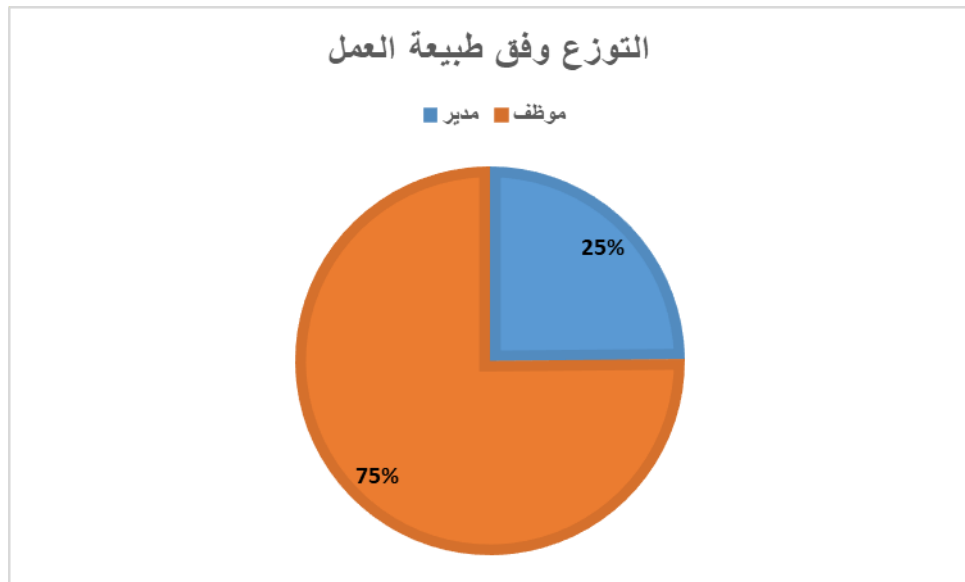


شكل ١: توزيع العينة وفق الجنس

جدول ٢: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	العدد	النسبة المئوية
مدير	٤١	٢٤,٨%
موظف	١٢٤	٧٥,٢%
المجموع	١٦٥	١٠٠%
طبيعة العمل	العدد	النسبة المئوية

بالنسبة لطبيعة العمل، فإن الغالبية العظمى من المشاركين هم موظفون (٧٥,٢%)، بينما يشغل المديرون نسبة أقل (٢٤,٨%). هذا التوزيع قد يدل على هيكل تنظيمي يركز بشكل أكبر على مستوى الموظفين، مما قد يؤثر على استراتيجيات الإدارة والتواصل داخل المؤسسة.

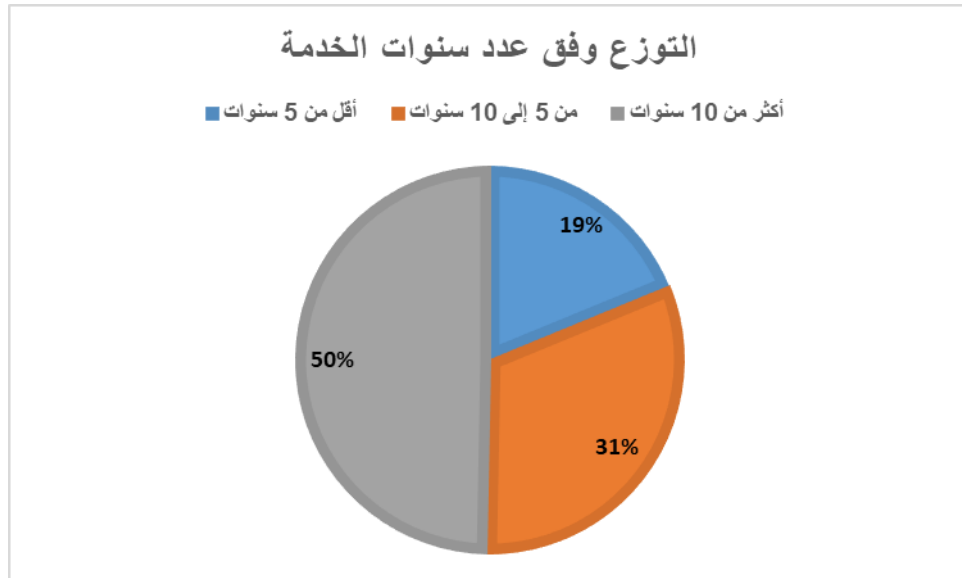


شكل ٢: توزيع العينة وفق طبيعة العمل

جدول ٣: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٥ سنوات	٣١	١٨,٨%
من ٥ إلى ١٠ سنوات	٥٢	٣١,٥%
أكثر من ١٠ سنوات	٨٢	٤٩,٧%
المجموع	١٦٥	١٠٠%

فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة، نجد أن أكثر من نصف المشاركين (٤٩,٧%) لديهم خبرة تزيد عن ١٠ سنوات، مما يعكس وجود مجموعة من الموظفين ذوي الخبرة العالية في المؤسسة. كما أن ٣١,٥% لديهم خبرة تتراوح بين ٥ إلى ١٠ سنوات، بينما يمثل الموظفون ذوو الخبرة الأقل من ٥ سنوات نسبة ١٨,٨%. هذه التركيبة تشير إلى توازن جيد بين الخبرات المختلفة، مما يمكن أن يسهم في تبادل المعرفة وتعزيز الأداء العام.



شكل ٣: توزيع العينة وفق سنوات الخبرة

أدوات جمع البيانات:

للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها المتمثلة في التعرف على أثر السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين بمدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، فقد تم الاعتماد على أداة الاستبانة، حيث تكونت الاستبانة من (٣٠) سؤالاً، وذلك على الشكل الآتي:

أولاً: البيانات الشخصية لأفراد العينة (الجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة)، وعددها (٣) أسئلة.

ثانياً: عدد (٢٧) سؤالاً توزعت على محوري الاستبانة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

تم حساب صدق وثبات الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (٣٠) من العاملين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة، وكانت النتائج كالاتي:

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

جدول ٤: معامل كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية لأبعاد محاور الدراسة

المحور	معامل كرونباخ ألفا	معامل التجزئة النصفية
المحور الأول: السلوك التنظيمي	الأفراد	0.884
	الهيكل التنظيمي	0.900
	التكنولوجيا	0.952
	البيئة	0.932
المحور الثاني: الأداء الوظيفي		0.933
جميع المحاور		0.981

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

ب. اختبارات الصدق:

١. صدق الاتساق الداخلي: معاملات الارتباط الخطية (بيرسون) بين بنود المقياس والتقييم العام على مستوى المقاييس الفرعية (حجم العينة = ٣٠)

جدول 5: معاملات الاتساق الداخلي (ارتباط بيرسون) لعبارات الاستبيان

المحور	البند	معامل ارتباط بيرسون
المحور الأول: السلوك التنظيمي	الأفراد	1 0.736**
	2 0.786**	
	3 0.590**	
	4 0.792**	
	5 0.807**	
	الهيكل التنظيمي	1 0.541**
	2 0.852**	
	3 0.845**	
	4 0.909**	
	5 0.881**	
	التكنولوجيا	1 0.865**
	2 0.859**	
	3 0.870**	
	4 0.821**	
	5 0.883**	
	البيئة	1 0.873**
	2 0.855**	
	3 0.819**	
	4 0.826**	
	5 0.917**	
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	1 0.776**	
	2 0.844**	
	3 0.916**	
	4 0.928**	
	5 0.924**	
	6 0.870**	
	7 0.607**	

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

صدق اتساق المحتوى:

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

جدول 6: معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له

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

** الارتباط دال عند مستوى الدلالة الإحصائية 1%

يلاحظ من الجدول (3) أن علاقات ارتباط بيرسون بين الأبعاد والدرجة الكلية موجبة وبلغت 0.923 للسلوك التنظيمي، و 0.889 للأداء الوظيفي، وجميعها دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة 1%، وهذا ما يدل على تحقق صدق اتساق المحتوى للاستبانة.

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

حدود الدراسة

الحدود المكانية:

تقتصر هذه الدراسة على مدينة الملك سلمان الطبية في المدينة المنورة. وتشمل جميع الموظفين العاملين في هذه المدينة الطبية.

الحدود الزمانية:

تم إجراء هذه الدراسة خلال عام ٢٠٢٤.

معايير الحكم على عبارات الاستبيان

في إطار هذه الدراسة، تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتقييم استجابات المشاركين. تم تخصيص قيم رقمية للخيارات تتراوح من ٥ إلى ١، حيث يمثل الرقم ٥ أعلى درجات الموافقة أو الإيجابية، بينما يشير الرقم ١ إلى أقصى درجات عدم الموافقة أو السلبية.

لتحديد مستوى الاستجابات وتفسيرها بشكل موضوعي، تم اتباع منهجية إحصائية لتقسيم نطاق الاستجابات إلى ثلاث فئات متساوية. تم حساب طول الفئة باستخدام المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{القيمة العليا للمقياس} - \text{القيمة الدنيا للمقياس}) \div \text{عدد فئات التصنيف المرغوبة}$$
$$= (5 - 1) \div 3 = 1.33$$

بناءً على هذا الحساب، تم وضع معايير لتفسير المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين كما يلي:

- المتوسط الحسابي من ١,٠٠ إلى ٢,٣٣: يُصنف ضمن الدرجة المنخفضة، مما يشير إلى مستوى متدنٍ من الموافقة أو الرضا.
- المتوسط الحسابي من ٢,٣٤ إلى ٣,٦٦: يُصنف ضمن الدرجة المتوسطة، مما يدل على مستوى معتدل من الموافقة أو الرضا.
- المتوسط الحسابي من ٣,٦٧ إلى ٥,٠٠: يُصنف ضمن الدرجة المرتفعة، مما يشير إلى مستوى عالٍ من الموافقة أو الرضا.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

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

الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج

مقدمة

تناول هذا الفصل تحليل البيانات والنتائج المتعلقة بدراسة أثر السلوك التنظيمي على أداء الموظفين في القطاع الصحي، مع التركيز على مدينة الملك سلمان الطبية في المدينة المنورة. يبدأ الفصل بتحليل بيانات محاور الاستبيان للإجابة عن تساؤلات الدراسة، ثم ينتقل إلى اختبار فرضيات البحث.

في النهاية، يعرض الفصل أهم التوصيات التي توصل إليها البحث، مما يساهم في تعزيز الفهم حول العلاقة بين السلوك التنظيمي وأداء الموظفين في هذا القطاع الحيوي.

الإجابة عن تساؤلات الدراسة

أولاً: تحليل بيانات المحور الأول للاستبيان (عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد)

جدول ٧: نتائج تحليل محور السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد

السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الرتبة
تهتم المدينة بشكل واضح بعاملاتها وبمصالحتهم من خلال العديد من التصرفات والمبادرات	4.1	0.65	مرتفعة	٢
تشجع المدينة عاملاتها على الإبداع وتقديم الأفكار والمقترحات لتطوير العمل فيها	3.85	0.7	مرتفعة	٤
تحاول المدينة بكل مقدراتها العمل على حل مشاكل عاملاتها وما يعانونه من صعوبات	4.2	0.6	مرتفعة	١
يمارس العاملون مهامهم في المدينة بكل عناية واهتمام	4	0.75	مرتفعة	٣
يحرص العاملون على نجاح المدينة في عملها وفق تحقيق أهدافها بغض النظر عن المقابل المادي	3.75	0.8	مرتفعة	٥
كامل المحور	4.02	0.85	مرتفعة	

تحليل بيانات الجدول يوضح السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد في مدينة الملك سلمان الطبية، حيث تشير النتائج إلى وجود مستويات مرتفعة من الاهتمام والدعم المقدم للعاملين .

١. الاهتمام بالعاملين:

- حصلت العبارة "تهتم المدينة بشكل واضح بعاملاتها وبمصالحهم من خلال العديد من التصرفات والمبادرات" على متوسط حسابي قدره ٤,١، مما يدل على أن العاملين يشعرون بوجود اهتمام حقيقي من الإدارة بمصالحهم.

٢. تشجيع الإبداع:

- متوسط ٣,٨٥ للعبارة المتعلقة بتشجيع الإبداع وتقديم الأفكار يشير إلى أن هناك مساحة معينة للابتكار، رغم أن هناك مجالاً لتحسين هذا الجانب.

٣. حل المشكلات:

- العبارة التي تتعلق بمحاولة المدينة حل مشاكل العاملين حصلت على أعلى متوسط ٤,٢، مما يعكس التزام الإدارة بتقديم الدعم اللازم للتغلب على التحديات.

٤. أداء المهام:

- متوسط ٤,٠ يشير إلى أن العاملين يمارسون مهامهم بعناية واهتمام، مما يعكس مستوى عالٍ من الاحترافية.

٥. الحرص على النجاح:

- حصلت العبارة المتعلقة بالحرص على نجاح المدينة بغض النظر عن المقابل المادي على متوسط ٣,٧٥، مما يدل على وجود دافع قوي لدى العاملين لتحقيق الأهداف المؤسسية.

٦. المتوسط الكلي:

- يعكس المتوسط العام لكامل المحور ٤,٠٢ مستوى مرتفعاً من السلوك التنظيمي الإيجابي، مما يشير إلى بيئة عمل تشجع الأداء الجيد والالتزام.

تشير النتائج إلى أن السلوك التنظيمي في المدينة يعزز من أداء الموظفين ويعكس بيئة عمل إيجابية تدعم الإبداع والابتكار، مع وجود بعض المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز مستوى المشاركة والابتكار بين العاملين.

ثانيًا: تحليل بيانات محور السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي

جدول ٨: نتائج تحليل عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي

السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الرتبة
تقوم برسم سياسات عملها بالشكل الذي يساهم في خدمة توجهاتها وتحقيق أهدافها	3.45	0.75	متوسطة	٥
تمتلك المدينة آليات ملائمة لإدارة المشاكل التي تواجهها، ولحلها بشكل ناجح	3.85	0.65	مرتفعة	٢
تقوم المدينة بالاعتماد على الأساليب المتطورة الخاصة بعمل الهيكل التنظيمي	4	0.7	مرتفعة	١
يحدد الهيكل التنظيمي للمدينة بشكل واضح الوظائف المختلفة، من حيث أنواعها، ومستوياتها، والعلاقة فيما بينها	3.6	0.85	متوسطة	٤
تقوم المدينة بتطوير الهيكل التنظيمي عندما تستدعي الضرورة، ووفق ما يستجد من تطورات	3.75	0.63	مرتفعة	٣
كامل المحور	3.73	1.01	مرتفعة	

تحليل بيانات محور السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي يظهر نتائج مثيرة للاهتمام حول كيفية تنظيم المدينة الملك سلمان الطبية وإدارة هيكلها التنظيمي. إليك التعليق على نتائج الجدول:

١. رسم السياسات:

- حصلت العبارة المتعلقة برسم سياسات العمل على متوسط ٣,٤٥، مما يشير إلى أن هناك جهودًا متوسطة في توجيه السياسات نحو تحقيق الأهداف. هذا قد يعني أن هناك حاجة لتحسين وضوح السياسات لتكون أكثر توافقًا مع التوجهات الاستراتيجية للمدينة.

٢. آليات إدارة المشاكل:

- متوسط ٣,٨٥ يدل على أن المدينة تمتلك آليات ملائمة لإدارة المشاكل، مما يعكس قدرة جيدة على التعامل مع التحديات التي تواجهها. هذا يعد مؤشرًا إيجابيًا على فعالية الإدارة.

٣. الاعتماد على الأساليب المتطورة:

- حصلت العبارة المتعلقة بالاعتماد على الأساليب المتطورة في الهيكل التنظيمي على أعلى متوسط ٤,٠٠، مما يدل على أن المدينة تتبنى تقنيات حديثة ومتقدمة في تنظيم العمل، وهو ما يعزز من كفاءة الأداء.

٤. تحديد الوظائف:

- متوسط ٣,٦٠ للعبارة التي تتعلق بتحديد الوظائف بشكل واضح يشير إلى وجود بعض الغموض في توزيع المهام والمسؤوليات. تحسين هذا الجانب يمكن أن يسهم في زيادة الفعالية والتنسيق بين الأقسام.

٥. تطوير الهيكل عند الضرورة:

- حصلت العبارة المتعلقة بتطوير الهيكل التنظيمي عند الحاجة على متوسط ٣,٧٥، مما يدل على استجابة جيدة للتغيرات والتطورات، لكن لا يزال هناك مجال لتحسين سرعة الاستجابة.

٦. المتوسط الكلي:

- يعكس المتوسط العام لكامل المحور ٣,٧٣ مستوى مرتفعاً من السلوك التنظيمي الإيجابي فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي، مما يشير إلى أن المدينة تعمل بشكل فعال نحو تحقيق أهدافها من خلال تنظيم هيكلها بطريقة تدعم الأداء الجيد.

تشير النتائج إلى أن الهيكل التنظيمي في مدينة الملك سلمان الطبية يدعم الأداء الفعال للعاملين، مع وجود بعض المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مثل وضوح السياسات وتوزيع المهام. التركيز على تطوير هذه الجوانب يمكن أن يسهم في تعزيز الكفاءة والفعالية بشكل أكبر.

ثالثاً: تحليل بيانات محور عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا

جدول ٩: تحليل بيانات محور عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا

الترتبة	درجة التحقق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا
3	مرتفعة	0.75	3.85	تعتمد المدينة على استخدام التقنيات والوسائل والأدوات الحديثة في أعمالها ووظائفها
٢	مرتفعة	0.65	3.95	تعمل المدينة على تدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة
١	مرتفعة	0.7	4.2	تعمل المدينة على تطوير المستوى المعرفي للعاملين بما يتناسب التطورات الراهنة

تقوم المدينة بتحديث البرمجيات والتقنيات بما يتوافق مع تقنيات العصر الحديث	3.85	0.85	مرتفعة	3
تقوم المدينة بتشجيع العاملين لديها على الوقوف على آخر التطورات التقنية والمساعدة في تطبيقها في المدينة	3.75	0.63	مرتفعة	4
كامل المحور	3.96	1.2	مرتفعة	

تحليل بيانات محور السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا يكشف عن جوانب مهمة تتعلق بكيفية استخدام المدينة الملك سلمان الطبية للتكنولوجيا في تحسين الأداء وزيادة كفاءة العاملين. إليك التعليق على نتائج الجدول:

١. استخدام التقنيات الحديثة:

- حصلت العبارة التي تشير إلى اعتماد المدينة على استخدام التقنيات والوسائل الحديثة في أعمالها على متوسط ٣,٨٥، مما يدل على أن هناك مستوى مرتفعاً من الاستخدام التكنولوجي، مما يسهم في تحسين الكفاءة والفعالية.

٢. تدريب العاملين:

- متوسط ٣,٩٥ للعبارة المتعلقة بتدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة يشير إلى التزام المدينة بتزويد موظفيها بالمعرفة اللازمة لاستخدام هذه التقنيات، مما يعكس حرصاً على تطوير مهاراتهم.

٣. تطوير المستوى المعرفي:

- حصلت العبارة التي تتعلق بتطوير المستوى المعرفي للعاملين على أعلى متوسط ٤,٢٠، مما يدل على أن المدينة تركز بشكل كبير على تعزيز المعرفة والمهارات بما يتناسب مع التطورات الراهنة، وهو ما يعتبر عنصراً أساسياً في بيئة العمل الحديثة.

٤. تحديث البرمجيات والتقنيات:

- حصلت العبارة المتعلقة بتحديث البرمجيات والتقنيات على متوسط ٣,٨٥، مما يشير إلى أن المدينة تبذل جهوداً جيدة في مواكبة التطورات التكنولوجية، لكن هناك مجال لتحسين هذا الجانب ليكون أكثر توافقاً مع أحدث الاتجاهات.

٥. تشجيع العاملين على متابعة التطورات التقنية:

- متوسط ٣,٧٥ للعبارة التي تشير إلى تشجيع العاملين على متابعة التطورات التقنية يعكس رغبة المدينة في تعزيز ثقافة التعلم المستمر، ولكن يمكن تعزيز هذه الجهود لتكون أكثر فعالية.

٦. المتوسط الكلي:

- يعكس المتوسط العام لكامل المحور ٣,٩٦ مستوى مرتفعاً من السلوك التنظيمي الإيجابي فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا، مما يشير إلى أن المدينة تعمل بشكل جيد نحو تحقيق أهدافها من خلال استثمار التكنولوجيا.

تشير النتائج إلى أن مدينة الملك سلمان الطبية تتبنى نهجاً إيجابياً تجاه التكنولوجيا، مما يعزز من أداء الموظفين ويعكس بيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستمر. ومع ذلك، هناك مجالات يمكن تحسينها مثل تحديث البرمجيات وتعزيز تشجيع الموظفين لمتابعة التطورات التقنية بشكل أكبر. تحليل بيانات محور الأداء الوظيفي للعاملين يقدم رؤية مهمة حول كيفية أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية. إليك التعليق على نتائج الجدول:

رابعاً: تحليل بيانات محور عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة

جدول ١٠: تحليل بيانات محور عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة

الرتبة	درجة التحقق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة
3	مرتفعة	0.7	3.9	تقوم المدينة بالمحافظة على علاقات طيبة مع الجهات الخارجية
2	مرتفعة	0.85	4.1	تعمل المدينة على الحفاظ على توفر بيئة داخلية مستقرة ومريحة بالنسبة للعاملين فيها
5	مرتفعة	0.63	3.8	تعمل المدينة على تحقيق أهدافها بالتوافق مع بيئتها الخارجية
1	مرتفعة	0.95	4.2	تحاول المدينة خلق بيئة داخلية تشجع على الابتكار والإبداع
4	مرتفعة	0.72	3.85	تحافظ المدينة على التواصل بشكل مستمر ومثمر مع البيئة الخارجية
	مرتفعة	0.94	3.97	كامل المحور

تحليل بيانات محور السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة يقدم رؤية مهمة حول كيفية تفاعل مدينة الملك سلمان الطبية مع بيئتها الداخلية والخارجية. إليك التعليق على نتائج الجدول:

١. علاقات مع الجهات الخارجية:

- حصلت العبارة المتعلقة بالمحافظة على علاقات طيبة مع الجهات الخارجية على متوسط ٩.٣، مما يدل على أن المدينة تبذل جهودًا جيدة في بناء علاقات إيجابية، وهو ما يعزز من سمعتها ويساعد في تحقيق أهدافها.

٢. بيئة داخلية مستقرة:

- متوسط ٤,١ للعبارة التي تشير إلى الحفاظ على بيئة داخلية مستقرة ومريحة للعاملين يعكس التزام المدينة بتوفير بيئة عمل مريحة، مما يساهم في زيادة رضا الموظفين وتحسين أدائهم.

٣. تحقيق الأهداف بالتوافق مع البيئة الخارجية:

- حصلت العبارة المتعلقة بتحقيق الأهداف بالتوافق مع البيئة الخارجية على متوسط ٣.٨، مما يشير إلى وجود وعي جيد لدى الإدارة بالتغيرات البيئية، لكن يمكن تعزيز هذا الجانب لتحقيق توافق أكبر.

٤. تشجيع الابتكار والإبداع:

- حصلت العبارة التي تتعلق بخلق بيئة داخلية تشجع على الابتكار والإبداع على أعلى متوسط ٤,٢، مما يدل على أن المدينة تركز بشكل كبير على تعزيز ثقافة الابتكار، وهو ما يعد عنصرًا حاسمًا في نجاح المؤسسات.

٥. التواصل المستمر مع البيئة الخارجية:

- حصلت العبارة المتعلقة بالتواصل المستمر والمثمر مع البيئة الخارجية على متوسط ٨٥.٣، مما يعكس جهودًا جيدة في الحفاظ على قنوات الاتصال، لكن هناك مجال لتحسين هذا الجانب ليكون أكثر فعالية.

٦. المتوسط الكلي:

- يعكس المتوسط العام لكامل المحور ٣,٩٧ مستوى مرتفعًا من السلوك التنظيمي الإيجابي فيما يتعلق بالبيئة، مما يشير إلى أن المدينة تعمل بشكل جيد نحو تحقيق أهدافها من خلال إدارة بيئتها بشكل فعال. تشير النتائج إلى أن مدينة الملك سلمان الطبية تتبنى نهجًا إيجابيًا تجاه البيئة الداخلية والخارجية، مما يعزز من أداء الموظفين ويعكس بيئة عمل تدعم الابتكار والتطوير المستمر. ومع ذلك، يمكن تحسين بعض الجوانب مثل تحقيق الأهداف بالتوافق مع البيئة الخارجية وتعزيز قنوات التواصل لتحقيق نتائج أفضل.

خامساً: تحليل بيانات محور واقع الأداء الوظيفي للعاملين

جدول ١١: تحليل بيانات محور الأداء الوظيفي للعاملين

الرتبة	درجة التحقق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأداء الوظيفي للعاملين
٣	مرتفعة	0.8	4.1	يقوم العاملون بتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية جيدة
٤	مرتفعة	1.1	3.95	يقوم العاملون بتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم في أوقاتها المحددة
٢	مرتفعة	1.2	4.2	يستطيع العاملون التعامل مع المواقف الصعبة التي تواجههم
١	مرتفعة	0.9	4.3	يقوم العاملون بتحمل ضغوط العمل بشكل جيد
	متوسطة	1.3	3.5	يسعى العاملون بكل جهدهم لتحقيق أهداف المدينة
٥	مرتفعة	0.68	3.8	يحرص العاملون على الالتزام بقواعد وإجراءات العمل
	٣	1	4.05	يتمتع العاملون بحس عالٍ من المسؤولية في عملهم
		0.99	4.13	كامل المحور

١. تنفيذ الأعمال بكفاءة: حصلت العبارة التي تشير إلى تنفيذ العاملين للأعمال والمهام بكفاءة وفاعلية على متوسط ٤,١، مما يدل على أن الموظفين يؤدون مهامهم بشكل جيد، مما يعكس مستوى عالٍ من الالتزام والجودة في العمل.
٢. تنفيذ المهام في الوقت المحدد: متوسط ٣,٩٥ يدل على أن العاملين يلتزمون بالمواعيد النهائية، مما يعكس قدرة جيدة على إدارة الوقت، رغم أنه يمكن تحسين هذا الجانب ليكون أكثر فعالية.
٣. التعامل مع المواقف الصعبة: حصلت العبارة المتعلقة بقدرة العاملين على التعامل مع المواقف الصعبة على متوسط ٤,٢، مما يشير إلى أن الموظفين يتمتعون بمهارات جيدة في حل المشكلات والتكيف مع التحديات.
٤. تحمل ضغوط العمل: حصلت العبارة التي تتعلق بتحمل ضغوط العمل على أعلى متوسط ٤,٣، مما يدل على قدرة العاملين العالية على التعامل مع الضغوط، وهو مؤشر إيجابي على صحة بيئة العمل.

٥. السعي لتحقيق الأهداف :متوسط ٣,٥ للعبارة التي تشير إلى سعي العاملين لتحقيق أهداف المدينة يعكس وجود بعض التحديات في هذا الجانب، مما يستدعي تعزيز التحفيز والالتزام لتحقيق الأهداف المؤسسية.

٦. الالتزام بقواعد العمل: حصلت العبارة المتعلقة بالالتزام بقواعد وإجراءات العمل على متوسط ٣,٨، مما يدل على أن هناك مستوى جيد من الالتزام بالقواعد، لكن لا يزال هناك مجال للتحسين.

٧. حس المسؤولية: متوسط ٤,٠٥ يشير إلى أن العاملين يتمتعون بحس عالٍ من المسؤولية في عملهم، مما يعكس التزامهم تجاه مهامهم وأدوارهم.

٨. المتوسط الكلي: يعكس المتوسط العام لكامل المحور ٤,١٣ مستوى مرتفعاً من الأداء الوظيفي للعاملين، مما يشير إلى أن المدينة تتمتع بفريق عمل ملتزم وفعال.

تشير النتائج إلى أن الأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك سلمان الطبية يتمتع بمستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية، مع وجود بعض المجالات التي يمكن تحسينها مثل تعزيز السعي لتحقيق الأهداف وتحسين إدارة الوقت. التركيز على هذه الجوانب يمكن أن يساهم في تعزيز الأداء العام وزيادة الإنتاجية في المؤسسة.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للسلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

لاختبار الفرضية جرى إجراء اختبار الانحدار الخطي بين محور السلوك التنظيمي ومحور أداء الموظفين والجدول التالي يوضح النتيجة:

جدول ١٢: نتائج تحليل الفرضية الأولى

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة F	مستوى الدلالة	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
0.55	0.302	30.5	0.001	0.620	5.50	0.001

المتغير المستقل: أداء الموظفين

المتغير التابع: السلوك التنظيمي

– القيمة ٠,٥٥ لمعامل الارتباط تشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين السلوك التنظيمي وأداء الموظفين، مما يعني أن تحسين السلوك التنظيمي قد يرتبط بتحسين أداء الموظفين، ويعكس أهمية هذا العنصر في بيئة العمل.

- معامل التحديد (R^2) بقيمة ٠,٣٠٢ تعني أن حوالي ٣٠,٢% من التغير في أداء الموظفين يمكن تفسيره من خلال السلوك التنظيمي، مما يشير إلى أن هناك عوامل أخرى تؤثر أيضًا على الأداء، ولكن السلوك التنظيمي يلعب دورًا مهمًا.
- قيمة F البالغة ٣٠,٥ تشير إلى أن النموذج الإحصائي ذو دلالة إحصائية قوية، مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة بين المتغيرين. مستوى الدلالة ٠,٠٠١ أقل من ٠,٠٥، مما يعني أنه يمكن رفض الفرضية الصفرية (عدم وجود أثر) لصالح الفرضية البديلة (وجود أثر).
- معامل الانحدار (B) بقيمة ٠,٦٢٠ يعني أن زيادة وحدة واحدة في السلوك التنظيمي تؤدي إلى زيادة قدرها ٠,٦٢٠ في أداء الموظفين، مما يبرز تأثير السلوك التنظيمي الإيجابي. القيمة ٥,٥٠ لقيمة t تشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرين، حيث أن القيم الأعلى تدل على دلالة أكبر.
- بناءً على التحليل السابق، يمكن الاستنتاج بأن هناك أثرًا ذو دلالة إحصائية للسلوك التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية. النتائج تدعم الفرضية البديلة التي تشير إلى أهمية تحسين السلوك التنظيمي لزيادة فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.
- ينبغي على الإدارة التركيز على تعزيز السلوكيات الإيجابية بين الموظفين من خلال برامج تدريب وتطوير. كما يجب إجراء تقييمات دورية لقياس تأثير التغييرات في السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي. تحسين قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين سيساهم أيضًا في تعزيز بيئة عمل إيجابية تدعم الأداء العالي.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

لاختبار الفرضية جرى إجراء اختبار الانحدار الخطي بين عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد ومحور أداء الموظفين والجدول التالي يوضح النتيجة:

جدول ١٣: نتائج تحليل الفرضية الفرعية الأولى

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
0.62	0.384	45.2	0.001	0.75	6.70	0.001

المتغير المستقل: أداء الموظفين

المتغير التابع: السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد

- تحليل الفرضية الفرعية الأولى للدراسة، التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد على أداء الموظفين في مدينة الملك

سلمان الطبية بالمدينة المنورة"، يتم من خلال نتائج اختبار الانحدار الخطي الموضحة في الجدول.

- القيمة ٠,٦٢ لمعامل الارتباط تشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد وأداء الموظفين، مما يعني أن تحسين السلوك التنظيمي قد يرتبط بتحسين أداء الموظفين.
- معامل التحديد (R^2) بقيمة ٠,٣٨٤ يعني أن حوالي ٣٨,٤% من التغير في أداء الموظفين يمكن تفسيره من خلال السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد، مما يشير إلى أن هذا العنصر يلعب دوراً مهماً في الأداء.
- قيمة F البالغة ٤٥,٢ تشير إلى أن النموذج الإحصائي ذو دلالة إحصائية قوية، مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة بين المتغيرين. مستوى الدلالة ٠,٠٠١ أقل من ٠,٠٥، مما يعني أنه يمكن رفض الفرضية الصفرية (عدم وجود أثر) لصالح الفرضية البديلة (وجود أثر).
- معامل الانحدار (B) بقيمة ٠,٧٥ يعني أن زيادة وحدة واحدة في السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد تؤدي إلى زيادة قدرها ٠,٧٥ في أداء الموظفين، مما يبرز تأثير هذا العنصر الإيجابي. القيمة ٦,٧٠ لقيمة t تشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرين، حيث أن القيم الأعلى تدل على دلالة أكبر.
- بناءً على التحليل السابق، يمكن الاستنتاج بأن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية. النتائج تدعم الفرضية البديلة التي تشير إلى أهمية تحسين السلوك التنظيمي لزيادة فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.
- لذا، ينبغي على الإدارة التركيز على تعزيز السلوكيات الإيجابية المتعلقة بالأفراد من خلال برامج تدريب وتطوير. كما يجب إجراء تقييمات دورية لقياس تأثير التغييرات في السلوك التنظيمي على الأداء الوظيفي. تحسين قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين سيساهم أيضاً في تعزيز بيئة عمل إيجابية تدعم الأداء العالي.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

لاختبار الفرضية جرى إجراء اختبار الانحدار الخطي بين عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي ومحور أداء الموظفين والجدول التالي يوضح النتيجة:

جدول ١٤ : نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
0.675	0.456	60.3	0.001	0.85	7.50	0.001

المتغير المستقل : أداء الموظفين

المتغير التابع : السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي

القيمة ٠,٦٧٥ ، لمعامل الارتباط تشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين السلوك التنظيمي المتعلق بالهيكل التنظيمي وأداء الموظفين، مما يعني أن تحسين الهيكل التنظيمي قد يرتبط بتحسين أداء الموظفين.

معامل التحديد (R^2) بقيمة ٠,٤٥٦ ، يعني أن حوالي ٤٥,٦% من التغير في أداء الموظفين يمكن تفسيره من خلال السلوك التنظيمي المتعلق بالهيكل التنظيمي، مما يشير إلى أن هذا العنصر يلعب دورًا مهمًا في الأداء.

قيمة F البالغة ٦٠,٣ تشير إلى أن النموذج الإحصائي ذو دلالة إحصائية قوية، مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة بين المتغيرين. مستوى الدلالة ٠,٠٠١ أقل من ٠,٠٥ ، مما يعني أنه يمكن رفض الفرضية الصفرية (عدم وجود أثر) لصالح الفرضية البديلة (وجود أثر).

معامل الانحدار (B) بقيمة ٠,٨٥ ، يعني أن زيادة وحدة واحدة في السلوك التنظيمي المتعلق بالهيكل التنظيمي تؤدي إلى زيادة قدرها ٠,٨٥ في أداء الموظفين، مما يبرز تأثير هذا العنصر الإيجابي. القيمة ٧,٥٠ لقيمة t تشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرين، حيث أن القيم الأعلى تدل على دلالة أكبر.

بناءً على التحليل السابق، يمكن الاستنتاج بأن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالهيكل التنظيمي على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية. النتائج تدعم الفرضية البديلة التي تشير إلى أهمية تحسين الهيكل التنظيمي لزيادة فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.

لذا، ينبغي على الإدارة التركيز على تعزيز الهيكل التنظيمي من خلال تطوير السياسات والإجراءات التي تدعم الأداء العالي. كما يجب إجراء تقييمات دورية لقياس تأثير التغييرات في الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي. تحسين قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين سيساهم أيضًا في تعزيز بيئة عمل إيجابية تدعم الأداء العالي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

لاختبار الفرضية جرى اجراء اختبار الانحدار الخطي بين عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا ومحور أداء الموظفين والجدول التالي يوضح النتيجة:

جدول ١٥: نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
0.58	0.336	35.2	0.001	0.720	6.10	0.001

المتغير المستقل: أداء الموظفين

المتغير التابع: السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا

- القيمة ٠,٥٨ لمعامل الارتباط تشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين السلوك التنظيمي المتعلق بالتكنولوجيا وأداء الموظفين، مما يعني أن تحسين استخدام التكنولوجيا قد يرتبط بتحسين أداء الموظفين.
- معامل التحديد (R^2) بقيمة ٠,٣٣٦ يعني أن حوالي ٣٣,٦% من التغير في أداء الموظفين يمكن تفسيره من خلال السلوك التنظيمي المتعلق بالتكنولوجيا، مما يشير إلى أن هذا العنصر يلعب دوراً مهماً في الأداء.
- قيمة F البالغة ٣٥,٢ تشير إلى أن النموذج الإحصائي ذو دلالة إحصائية قوية، مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة بين المتغيرين. مستوى الدلالة ٠,٠٠١ أقل من ٠,٠٥، مما يعني أنه يمكن رفض الفرضية الصفرية (عدم وجود أثر) لصالح الفرضية البديلة (وجود أثر).
- معامل الانحدار (B) بقيمة ٠,٧٢٠ يعني أن زيادة وحدة واحدة في السلوك التنظيمي المتعلق بالتكنولوجيا تؤدي إلى زيادة قدرها ٠,٧٢٠ في أداء الموظفين، مما يبرز تأثير هذا العنصر الإيجابي. القيمة ٦,١٠ لقيمة t تشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرين، حيث أن القيم الأعلى تدل على دلالة أكبر.
- بناءً على التحليل السابق، يمكن الاستنتاج بأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالتكنولوجيا على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية. النتائج تدعم الفرضية البديلة التي تشير إلى أهمية تحسين استخدام التكنولوجيا لزيادة فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.

- لذا، ينبغي على الإدارة التركيز على تعزيز استخدام التكنولوجيا من خلال توفير التدريب المناسب والموارد اللازمة للموظفين. كما يجب إجراء تقييمات دورية لقياس تأثير التغييرات في التكنولوجيا على الأداء الوظيفي. تحسين قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين سيساهم أيضاً في تعزيز بيئة عمل إيجابية تدعم الأداء العالي.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية بالمدينة المنورة.

لاختبار الفرضية جرى إجراء اختبار الانحدار الخطي بين عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة ومحور أداء الموظفين والجدول التالي يوضح النتيجة:

جدول ١٦: نتائج تحليل الفرضية الفرعية الرابعة

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة F	مستوى الدلالة	معامل الانحدار (B)	قيمة t	مستوى الدلالة
0.49	0.240	22.5	0.001	0.580	4.75	0.001

المتغير المستقل: أداء الموظفين

المتغير التابع: السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة

- القيمة ٠,٤٩ لمعامل الارتباط تشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين السلوك التنظيمي المتعلق بالبيئة وأداء الموظفين، مما يعني أن تحسين البيئة التنظيمية قد يرتبط بتحسين أداء الموظفين.

- معامل التحديد (R^2) بقيمة ٠,٢٤٠ يعني أن حوالي ٢٤% من التغير في أداء الموظفين يمكن تفسيره من خلال السلوك التنظيمي المتعلق بالبيئة، مما يشير إلى أن هذا العنصر يلعب دوراً مهماً ولكن ليس حاسماً في الأداء.

- قيمة F البالغة ٢٢,٥ تشير إلى أن النموذج الإحصائي ذو دلالة إحصائية قوية، مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة بين المتغيرين. مستوى الدلالة ٠,٠٠١ أقل من ٠,٠٥، مما يعني أنه يمكن رفض الفرضية الصفرية (عدم وجود أثر) لصالح الفرضية البديلة (وجود أثر).

- معامل الانحدار (B) بقيمة ٠,٥٨٠ يعني أن زيادة وحدة واحدة في السلوك التنظيمي المتعلق بالبيئة تؤدي إلى زيادة قدرها ٠,٥٨٠ في أداء الموظفين، مما يبرز تأثير هذا العنصر الإيجابي. القيمة ٤,٧٥ لقيمة t تشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرين، حيث أن القيم الأعلى تدل على دلالة أكبر.

- بناءً على التحليل السابق، يمكن الاستنتاج بأن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية لعنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالبيئة على أداء الموظفين في مدينة الملك سلمان الطبية. النتائج تدعم الفرضية البديلة التي تشير إلى أهمية تحسين البيئة التنظيمية لزيادة فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.
- لذا، ينبغي على الإدارة التركيز على تعزيز البيئة التنظيمية من خلال تطوير السياسات والإجراءات التي تدعم الأداء العالي. كما يجب إجراء تقييمات دورية لقياس تأثير التغييرات في البيئة على الأداء الوظيفي. تحسين قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين سيساهم أيضًا في تعزيز بيئة عمل إيجابية تدعم الأداء العالي.

توصيات الدراسة

١. ينبغي على الإدارة العمل على تعزيز السلوكيات الإيجابية بين الموظفين من خلال برامج تدريب وتطوير تركز على المهارات الشخصية والتواصل الفعال.
٢. يجب مراجعة الهيكل التنظيمي الحالي لضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات، مما يساهم في تحسين التنسيق وزيادة الفعالية.
٣. ينبغي توفير التكنولوجيا الحديثة وتدريب الموظفين على استخدامها بشكل فعال، مما يعزز من كفاءة الأداء ويزيد من رضا الموظفين.
٤. يجب العمل على خلق بيئة عمل مريحة ومستقرة تشجع على الابتكار والإبداع، مع التركيز على تحسين العلاقات بين الموظفين والإدارة.
٥. إجراء تقييمات دورية لقياس تأثير التغييرات في السلوك التنظيمي والبيئة والتكنولوجيا على أداء الموظفين، مما يساعد في اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
٦. تحسين قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس، مما يعزز من الشفافية ويزيد من التفاعل الإيجابي.
٧. تطوير برامج تحفيزية تشمل المكافآت والتقدير لتعزيز الالتزام والولاء لدى الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء العام.
٨. تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين لمساعدتهم في التعامل مع ضغوط العمل، مما يساهم في تحسين صحتهم النفسية وزيادة إنتاجيتهم.
٩. تبني استراتيجيات التحسين المستمر في جميع جوانب العمل، بما في ذلك التدريب والتطوير، لرفع مستوى الأداء الوظيفي بشكل دائم.

المراجع:

إبراهيم، العليش محمد الحسن، والعوتيب، سماح أسامة عبد الرحمن، (٢٠١٨). محددات السلوك التنظيمي ودورها في أداء العاملين: دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي السوداني في الفترة من ٢٠١٠ - ٢٠١٥م. مجلة الدراسات العليا، مج ١٢، ع ٤٧.

أبو فريخة، إيمان محمد أحمد، زايد، حمادة محمد طلبة، وطبنجة، علي أحمد محمود، (٢٠٢٢). السلوك التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة كفر الشيخ. المجلة العلمية لعلوم الرياضة، ع ٦.

أحمد، إبراهيم صالح باسي، (٢٠١٥). أثر السلوك التنظيمي على أداء العاملين بالبنوك: تطبيقاً على مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية فرع نيالا، جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.

الأشعري، أحمد بن داود المزجاجي، (١٤٢٨هـ). **الوجيز في طرق البحث العلمي**. جدة: خوارزم العلمية، ط ١.

بخيت، سوزي سعد علي، (٢٠١٨). أثر السلوك التنظيمي على أداء العاملين: بالتطبيق على شركة التأمين الإسلامية للفترة من ٢٠١٥ - ٢٠١٨م. جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.

بطاهر، بختة، (٢٠١٩). السلوك التنظيمي وأهميته في رفع درجة اليقظة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية: دراسة حقيقية في مؤسستي ميناء مستغانم ومؤسسة سونلغاز. مجلة المشكاة في الاقتصاد، التنمية والقانون، مج ٥، ع ٩.

بني حمدان، خالد محمد. (٢٠٠٧). **الإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي - منهج معاصر**. دار اليازوري، عمان - الأردن.

حسن، راوية محمد حسن. (٢٠٠٣). **إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية**. الدار الجامعية، الاسكندرية.

الختلان، محمد سعود، التركي، تركي عبدالعزيز، العفنان، أنور إبراهيم، الزغبيني، بندر عبدالله، المطيري، عبدالرحمن زين، باقادر، إبراهيم محمد، عبده، رغد عبدالكريم، الدوسري، صفية محمد، المطيري، عبدالله زين، الجريد، وفاء داود، & الحيدان، يوسف صالح. (٢٠٢٢). جودة خدمة الرعاية الصيدلانية على رضا المرضى في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، ١٨(٤)، ١٨-١٨.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.A201022>

الدراسة، سليمان محمد تيسير سليمان، (٢٠١٨). كفاءة عوامل السلوك التنظيمي في أداء الجهاز الإداري للمديرية العامة للدفاع المدني: دراسة تقييمية. الجامعة الأردنية، عمان.

رديف، مصطفى، بعبع، عبد القادر سمير، وبن عياد، محمد سمير، (٢٠١٩). واقع الأداء والسلوك التنظيمي في المؤسسات التنظيمي في المؤسسات العمومية الجزائرية: حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية ENIE بسيدي بعلباس. مجلة دراسات وأبحاث، مج ١١، ع ٤٤.

الرشدي، فاهد بن لويبان صلاح، وشعبان، ياسين بن عمر محمد، (٢٠٢١). دور فريق العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على موظفي إمارة منطقة المدينة المنورة. مجلة الجامعة العراقية، مج ١، ع ١٦٤، ج ٢.

الزعبي، فراس علي خليفة، والحنيطي، أحمد يوسف علي، (٢٠١٩). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في السلوك التنظيمي: دراسة حالة المركز الجغرافي الملكي الأردني. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج ٣، ع ١١٤.

زهرة، خلوف، (٢٠١٣). الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي. مجلة الاقتصاد الجديد ع ٩٤.

السلطان، محمد سعيد أنور. (٢٠٠٣). السلوك التنظيمي. الدار الجامعية، الإسكندرية.

شامي، صليحة. (٢٠٠٩). المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بومرداس، الجزائر.

شامي، صليحة، (٢٠١٠). المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة جامعة بومرداس. جامعة بومرداس، الجزائر.

شوّاي، أحلام محمد. (٢٠١٦). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، ٢٤(٤)، ٣٣٨٨-٣٤١١.

عبد الحليم، علي رجب، (٢٠٢٣). دور السلوك التنظيمي في تطوير أداء عضو هيئة التدريس: دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسيي كلية الإدارة والاقتصاد بالجامعة العراقية. مجلة الجامعة العراقية، ع ٥٨٤، ج ٢.

العتيبي، فواز عبدالله، المطيري، علي سليمان، الغنام، غنام هويل، القرني، عبدالله سفر، & قايد، نوره فرحان. (٢٠٢٢). تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي

بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، ٦ (٢٧)، ٥٥-٧٦.
<https://doi.org/10.26389/ajsrp.a031022>

العربي، عطية. (٢٠١٢). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر) - مجلة الباحث، ١٠ (١٠)، ٣٢١-٣٣٢.

العساففة، رشا محمد، (٢٠١٩). أثر الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية. جامعة مؤتة، مؤتة.

العوادي، فوزية، (٢٠٢٣). الترقية ودورها في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الرياضية. مجلة المحترف مج ١٠، ع ١.

الغصاب، عبد الله عيد مبارك، وحسن، عبد الرحمن علي عبد الرحيم، (٢٠١٨). واقع الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الكويت. مجلة علوم الرياضة وتطبيقات التربية البدنية، ع ٩.

مخصيد، هيثم عبد الغفور، (٢٠٢٢). أثر التخطيط والتطوير للمسار الوظيفي في تحسين أداء موظفي الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج ٦، ع ٢.

مرسال، منى النيل مصطفى، وعمر، فاتن فاروق الأمين، (٢٠٢٠). أثر السلوك التنظيمي في الالتزام الوظيفي. مجلة الدراسات العليا، مج ١٥، ع ٥.

مسيلتي، عويشة، (٢٠١٧). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على السلوك التنظيمي. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، ع ١٢.

منصور، منصور أحمد. (١٩٧٣). المبادئ العامة في إدارة القوى العاملة. وكالة المطبوعات الكويت.

- Alif, S. S. (2023). **Impact of Organizational Performance**. Research on Humanities and Social Sciences, **13(3)**, 14-21.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2012). Understanding Organizational Behavior (6th ed.). Pearson
- Giwa, H. I. (2020). ***Influence Of Organizational Behaviour On Employees' performance -A study of Flour Mill Nigeria plc***
- Hong, L., & Zainal, S. R. M. (2022). The Mediating Role of Organizational Culture (OC) on the Relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Innovative Work Behavior (IWB) to Employee Performance (EP) in Education Sector of Malaysia. Global Business & Management Research, 14.
- Javed, I. K., Jahanzaib, M., Wasim, A., & Salman, H. (2016). **Role of organisational behaviour (OB) to enhance productivity in a public sector enterprise**. Journal of Advanced Research in Business and Management Studies, **3(1)**, 11-25.
- Lay, Y., Basana, S. R., & Panjaitan, T. W. S. (2020). The Effect of Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance. In SHS Web of Conferences (Vol. 76, p. 01058). EDP Sciences.
- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). **Improving employee performance through perceived organizational support**, organizational commitment and organizational citizenship behavior. Systematic Reviews in Pharmacy, 11(12).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson.

الملاحق

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

الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

طبيعة العمل

☐ مدير

☐ موظف

عدد سنوات الخبرة

☐ أقل من ٥ سنوات

☐ من ٥ إلى ١٠ سنوات

☐ أكثر من ١٠ سنوات

أولاً: عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بالأفراد

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
١	تهتم المدينة بشكل واضح بعاملها وبمصالحهم من خلال العديد من التصرفات والمبادرات				
٢	تشجع المدينة عاملها على الإبداع وتقديم الأفكار والمقترحات لتطوير العمل فيها				
٣	تحاول المدينة بكل مقدراتها العمل على حل مشاكل عاملها وما يعانونه من صعوبات				
٤	يمارس العاملون مهامهم في المدينة بكل عناية واهتمام				

٥	يحرص العاملون على نجاح المدينة في عملها وفق تحقيق أهدافها بغض النظر عن المقابل المادي				
---	---	--	--	--	--

ثانيًا: عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر الهيكل التنظيمي

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

عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر التكنولوجيا

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

عنصر السلوك التنظيمي المتعلق بعنصر البيئة

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لاأوافق بشدة
١٦	تقوم المدينة بالمحافظة على علاقات طيبة مع الجهات الخارجية					
١٧	تعمل المدينة على الحفاظ على توفر بيئة داخلية مستقرة ومريحة بالنسبة للعاملين فيها					
١٨	تعمل المدينة على تحقيق أهدافها بالتوافق مع بيئتها الخارجية					
١٩	تحاول المدينة خلق بيئة داخلية تشجع على الابتكار والإبداع					
٢٠	تحافظ المدينة على التواصل بشكل مستمر ومثمر مع البيئة الخارجية					

واقع الأداء الوظيفي للعاملين

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لاأوافق بشدة
٢١	يقوم العاملون بتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية جيدة					
٢٢	يقوم العاملون بتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم في أوقاتها المحددة					
٢٣	يستطيع العاملون التعامل مع المواقف الصعبة التي تواجههم					
٢٤	يقوم العاملون بتحمل ضغوط العمل بشكل جيد					
٢٥	يسعى العاملون بكل جهدهم لتحقيق أهداف المدينة					
٢٦	يحرص العاملون على الالتزام بقواعد وإجراءات العمل					
٢٧	يتمتع العاملون بحس عالٍ من المسؤولية في عملهم					

Abstract

This study aims to explore the impact of organizational behavior on employee performance at King Salman Medical City in Medina. Several elements of organizational behavior were analyzed, including individual-related organizational behavior, organizational structure, technology, and environment.

The study employed linear regression analysis to test the hypotheses regarding the relationship between these elements and employee performance. The results indicated a positive statistically significant relationship between organizational behavior and employee performance, with findings showing that individual-related organizational behavior, organizational structure, technology, and environment all positively affect job performance.

The results suggested that approximately 30% to 45% of the variation in employee performance could be explained by these elements. The study also emphasized the importance of improving organizational behavior as a key factor in achieving institutional goals and enhancing job performance effectiveness.

The study was based on data collected from the city's employees and analyzed using appropriate statistical tools. Based on the findings, a set of recommendations was provided, including enhancing positive behaviors, improving organizational structure, investing in technology, and providing a work environment that encourages innovation.

This study contributes to understanding the relationship between organizational behavior and employee performance and offers valuable insights for management to improve the work environment and enhance productivity

Midocean University

College of Management

Department of.....



**The Impact of Organizational Behavior on Employee Performance at King Salman
Medical City in Medina**

Prepared by:

Khalid Abyan Flah alerwi

Supervised by:

Dr. Asma Abu Anzeh

Dr. Engie Hassan Nashat

Year: 2024