

تأثير المحددات الداخلية لسلوك العاملين على ادائهم الوظيفي
دراسة تطبيقية على مستشفى مصر الدولي

The effect of internal determinants of employees'
behavior on their job performance
An applied study on Misr International Hospital

احمد محمد السيد اسماعيل *

(* احمد محمد السيد اسماعيل : حاصل على درجة الماجستير الفلسفة في إدارة الأعمال، الكلية العسكرية لعلوم الإدارة لضباط القوات المسلحة، جامعة حلوان عام ٢٠١٩.

Email : ahmedmelsayed88dd207@outlook.com.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير المحددات الداخلية لسلوك العاملين على أدائهم الوظيفي بالتطبيق على مستشفى مصر الدولي، وقد اعتمدت الدراسة على ابعاد قياس المتغير المستقل (المحددات الداخلية) الممثلة في (الدافعية، الادراك، الاتجاهات). كما اعتمدت على ابعاد قياس المتغير التابع (معايير الإداء الوظيفي) (كقيمة / جودة / المعايير الأخلاقية للوظيفة). وقد استخدم الباحث في منهجية اعداد الدراسة وتنفيذها على الأسلوب القياسى والاستقرائى، المنهج الاستطلاعى، الأسلوب الاستنتاجى الوصفى، الأساليب الإحصائية الاستدلالية.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجميع محاور المحددات الداخلية لسلوك العاملين والممثلة في (الادراك، الدافعية، الاتجاهات) على أدائهم الوظيفي داخل المستشفى محل الدراسة، وذلك بناء على معنوية اختبار ت حيث نجد أن مستوى الدلالة اقل من ١%. كما أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ١% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جدا. وجاءت معاملات الانحدار موجبة للأبعاد التالية (الادراك، الدافعية، الاتجاهات) أي أنه كلما زاد متوسط (الادراك، الدافعية، الاتجاهات) كلما كان له إثر ايجابي على أداء العاملين في مستشفى مصر الدولي.

وأخيرا نجد أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت قيمته ٠.٨٦٦ وهي نسبة عالية مما يشير إلى نسبة التغيرات في المتغير التابع (أداء العاملين بالمستشفى) والتي تسببها التغيرات في المتغيرات المستقلة (ابعاد المحددات الداخلية للسلوك الوظيفي) بلغت ٨٦.٦%.

Abstract:

This study aims to examine the impact of internal determinants of employee behavior on their job performance, applied to Misr International Hospital. The study focused on measuring the dimensions of the independent variable (internal determinants represented by motivation, perception, and attitudes). It also measured the dimensions of the dependent variable (job performance standards), which include quantity, quality, and ethical job standards. The researcher employed a combination of quantitative, inductive, exploratory, descriptive deductive methodologies, and inferential statistical methods in the preparation and execution of the study.

The findings indicated a statistically significant effect of all internal determinants of employee behavior, represented by perception, motivation, and attitudes, on their job performance within the hospital under study. This conclusion was supported by the significance of the T-test, where the significance level was less than 1%. Additionally, F-test statistics confirmed this, being statistically significant at the 1% significance level, indicating that the estimation model is highly significant. The regression coefficients were positive for the dimensions of perception, motivation, and attitudes, meaning that as the averages for these factors increase, they positively affect employee performance at Misr International Hospital.

Finally, the coefficient of determination (R^2) was found to be 0.866, a high value that indicates that 86.6% of the changes in the dependent variable (employee performance at the hospital) were explained by changes in the independent variables (dimensions of internal determinants of job behavior).

١ - مقدمة:

تلعب إدارة الموارد البشرية دورًا حاسمًا في تحسين أداء العاملين داخل المنظمات. تشمل ممارسات إدارة الموارد البشرية التخطيط والتوظيف وبرامج التدريب والتعويضات وتقييم الأداء^١، هذه الممارسات تؤثر على رضا العاملين وأدائهم الوظيفي. كما أن الدافعية والادراك تؤثر في أداء الموظفين ونجاح المنظمة.

فالإدارة هي القاعدة والركيزة الأساسية التي تحقق الجودة الشاملة لأي مؤسسة، وكي يتم تحقيق جودة العملية الإدارية فإنه من الضروري تجويد أداء العاملين مما أدى إلى ضرورة دراسة سلوك العاملين بالإدارة، حيث أن هناك حاجة دائمة إلى تفسير سلوك الأفراد داخل المؤسسات المختلفة، ويهتم علم السلوك التنظيمي بسلوك الأفراد داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة^(٢). ويتم من خلال هذه الدراسة معرفة تأثير إدارة المحددات الداخلية للسلوك الوظيفي للعاملين من خلال (الدافعية، الادراك، الاتجاهات) على أداء العاملين بمستشفى مصر الدولي - القاهرة.

٢ - مشكلة الدراسة

يتمثل موضوع البحث في دراسة تأثير العلاقة بين المحددات الداخلية للسلوك الوظيفي على أداء العاملين بصفة عامة بالمستشفيات وتم تحديد مدى وجود فجوة بحثية من الأدبيات العلمية لمتغيرات الدراسة (إدارة المحددات الداخلية للسلوك الوظيفي وإداء العاملين) وبين الممارسات التطبيقية. والسؤال الآن هو: هل هناك عدم فعالية المحددات الداخلية للسلوك الوظيفي مما يؤثر على إدايتهم الوظيفي.

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- هل هناك علاقة معنوية بين المحددات الداخلية (الدافعية، الادراك، الاتجاهات) والتزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (قيمة/ جودة) بالمستشفى محل الدراسة؟
- هل هناك علاقة معنوية بين المحددات الداخلية (الدافعية، الادراك، الاتجاهات) والتزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.

1- Kim, L., Pongsakornrunsilp, P., Pongsakornrunsilp, S., Horam, N., & Kumar, V. (2023). Key determinants of job satisfaction among university lecturers. *Social Sciences*, 12(3), 153.

٢- ربحاب صالح حسن، تفعيل السلوك التنظيمي لمدرسي مدارس التعليم العام على ضوء الاتجاهات الحديثة في الإدارة المدرسية، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، كلية التربية - جامعة عين شمس، ص٢٤٧، طبعت ٢٠١٩.

ولكي يكون البحث مكمل للبحوث الأخرى التي أجريت في إطار هذا الموضوع فإنه يجب التوقف على نتائج الدراسات السابقة (التطبيقية) ومنها الدراسات العربية والإنجليزية كالآتي:

٢-٢ الدراسات المكتبية (الدراسات السابقة):

• الدراسات العربية المرتبطة (سلوك العاملين)

- (دراسة نوال حسين جميل ٢٠١٣)^٣

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر ابعاد القيادة التحويلية في فعالية سلوك العاملين في المستشفيات الأردنية العامة والخاصة، أظهرت النتائج: أن للقيادة التحويلية بأبعادها (الجانبية الشخصية "التأثير المثالي"، القدرة الإلهامية، الاستثمار الفكري، الاعتبارات الفردية) أثراً في فعالية سلوك العاملين في المستشفيات الأردنية العامة والخاصة. ومن أهم التوصيات: التركيز على أن عناصر النجاح في المستشفيات الأردنية العامة والخاصة وتجسيدها يركز إلى الأسلوب العلمي الصحيح وذلك بهدف دفع العاملين لمزيد من الإنجاز في المجالات المختلفة، تنمية الشعور بالمسؤولية لدى العاملين في المستشفيات الأردنية العامة والخاصة من خلال التأكيد على تفعيل المشاركة والاستماع لآراء العاملين فيها.

(دراسة عبد العزيز على مرزوق ٢٠١٥)^٤

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة الآثار المباشرة والتفاعلية للقيادة الأخلاقية على اتجاهات (الالتزام التنظيمي) وسلوكيات (المواطنة التنظيمية، الميل لترك العمل)، وقد أظهرت النتائج: وجود علاقة معنوية موجبه بين ابعاد القيادة الأخلاقية والارتباط بالعمل وبين درجة شعور العاملين بهيئة التمريض الرضا الوظيفي. وجود علاقة معنوية موجبه بين ابعاد القيادة الأخلاقية والارتباط بالعمل وبين سلوك المواطنة التنظيمية. وجود علاقة معنوية سالبة بين ابعاد القيادة الأخلاقية والارتباط بالعمل وبين سلوك الميل لترك العمل. ومن أهم التوصيات: على إدارة الموارد البشرية بالمستشفيات تحسين إدراك العاملين للقيادة الأخلاقية، وذلك لما لها من تأثير على اتجاهات

٣ - نوال حسين جميل (٢٠١٣) " القيادة التحويلية وأثرها في فعالية سلوك العاملين دراسة مقارنة بين المستشفيات الأردنية العامة والخاصة" رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا جامعة العلوم الإسلامية العالمية، ص ص ٢٥-٥٥

٤ - عبد العزيز على مرزوق (٢٠١٥) " الآثار المباشرة والتفاعلية للقيادة الأخلاقية على اتجاهات وسلوكيات العاملين دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في محافظة كفر الشيخ" رسالة ماجستير كلية التجارة جامعة المنوفية، ص ص ٢٠-٤٩

وسلوكيات العاملين بها، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تضمين الجوانب الأخلاقية في ممارسات إدارة الموارد البشرية.

- (دراسة نكي محمود نكي صقر ٢٠١٧)^٥

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على سلوك الكسر الإيجابي للقواعد التنظيمية للعاملين، تحديد دوافع سلوك الكسر الإيجابي للقواعد التنظيمية لدى العاملين، تقديم إطار لسلوك الكسر الإيجابي للقواعد التنظيمية لدى العاملين بقطاع الخدمات الطبية بمستشفيات جامعة الزقازيق. وقد أظهرت النتائج: وجود علاقة ارتباطية بين العوامل المؤثرة على سلوك هيئة تنظيمية مهنية أو قانونية (PSRB) Professional or Statutory Regulatory Body ودوافع سلوك (PSRB) بالمستويات الإدارية المختلفة، تقديم إطار لسلوك (PSRB) يوضح العوامل المؤثرة عليه ودوافعه وأنواعه المختلفة. ومن أهم التوصيات: تقديم الإدارة العيا الدعم اللازم "لتوفير عناصر العوامل المؤثرة على سلوك (PSRB) / البرامج التدريبية الملائمة لتحفيز توفير دوافع سلوك (PSRB) / أنواع سلوك الكسر الإيجابي المختلفة طالما تحقق أهداف المنظمة وأهداف عملائها"، عقد برامج التوعية والتنمية اللازمة لتنمية السلوكيات الإيجابية لدى العاملين بالمنظمة على اختلاف مستوياتهم، عقد جلسات سنوية لمراجعة لوائح ونظم العمل في جلسة تضم ممثلين في كافة المستويات الإدارية.

• الدراسات العربية المرتبطة (إداء العاملين)

- (دراسة غازي حسن عودة الحلابية ٢٠١٣)^٦

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز في تحسين الأداء، تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى (مؤسسة تقديم خدمات عامة للمواطنين) وقد أظهرت النتائج: حصول كل من الحوافز المادية والمعنوية على مستوى منخفض، كما حصل الحوافز الاجتماعية، والاداء على المستوى المتوسط، كما يوجد علاقة خطية وترابطية قوية بين استخدام ابعاد الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي الامانة. ومن اهم التوصيات: ضرورة دعم

٥- نكي محمود نكي صقر (٢٠١٧) "دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة على دوافع سلوك الكسر الإيجابي لقواعد المنظمة (PSRB) في قطاع الخدمات الطبية بمستشفيات جامعة الزقازيق" مجلة البحوث التجارية كلية التجارة جامعة الزقازيق، ص ٣٥-٨٨.

٦ - غازي حسن عودة الحلابية (٢٠١٣) " أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط

وتعزيز علاقات العمل الإيجابية بين الموظفين (الرسمية وغير الرسمية) وتوجيهها بشكل ينسجم مع أهداف الأمانة، ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد كحافز معنوي للوصول لمستويات الأداء المخطط لها.

- (دراسة متعب منوخ مشعل الشعلانى ٢٠١٩) ^٧

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل (السيطرة والتحكم الذاتي، التأثير على القرارات، وضوح الدور، صراع الدور، متطلبات العمل) على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية وقد أظهرت النتائج: أن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a < 0.05) لضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات محل الدراسة ويوجد فروق في متوسطات إجابات عينة الدراسة في أثر ضغوط العمل على أداء العاملين تعزى المتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، عدد سنوات الخبرة). ومن أهم التوصيات: ضرورة اشتراك العاملين في المستشفيات محل الدراسة بعملية اتخاذ القرارات المتعلقة بهم. وتفويض صلاحيات انجاز المهام الروتينية للعاملين في الإدارات التنفيذية، بالإضافة إلى تحديث أجهزة في المستشفى بشكل دورى لتحسين الخدمة الصحية المقدمة.

- (دراسة صبا عمر عوض عبد الرحمن ٢٠١٩) ^٨

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح منهج السلوك التنظيمى وأثره على التنظيمات المعاصرة فى عملية الإدارة وكفاءة العاملين وتمثلت مشكلة البحث فى إن عملية الإدارة بالصورة العلمية الصحيحة ورفع الكفاءة فى بعض المنظمات المعاصرة أصبح دون مستوى الطموحات وأثر ذلك على أداء العاملين. وقد أظهرت النتائج: أن وضع خطط إستراتيجية لعملية التحفيز ضمن الإستراتيجية العامة فى تطوير الأداء، بالإضافة إلى نظام التدريب يودى إلى رفع مستوى أداء العاملين، وأتباع الأنظمة الحديثة فى التعلم يودى إلى سهولة تعلم العاملين والاعتماد على الأفكار المتطورة يودى إلى تطور الخدمات، وحرص المؤسسة إلى توفير الموارد المعنوية والمادية يودى إلى تطور أدائه. ومن أهم التوصيات: ينبغى على المؤسسة إتباع معايير إنسانية مع العاملين يودى إلى استقرارهم

٧ - متعب منوخ مشعل الشعلانى (٢٠١٩) " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية" رسالة ماجستير كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة آل البيت الأردن.

٨- صبا عمر عوض عبد الرحمن (٢٠١٩) " أثر السلوك التنظيمى على جودة الأداء دراسة حالة بنك البركة - الرئاسة الخرطوم " رسالة ماجستير كلية العلوم والإدارة جامعة إفريقيا العالمية السودان.

الوظيفي، كذلك إتباع الأنماط القيادية الفعالة يؤدي إلى رفع الروح المعنوية، ووجود نظام حوافز متعدد معنوي ومادي يؤدي إلى تطوير الأداء.

• الدراسات العربية المرتبطة (العلاقة بين سلوك العاملين وإدائهم الوظيفي)

- (دراسة العليش محمد الحسن ٢٠١٨) ^٩

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المحددات الشخصية الخارجية والداخلية للسلوك التنظيمي ودورها في أداء العاملين، تحليل دور المحددات الشخصية الخارجية والداخلية للسلوك الشخصي في أداء العاملين والتعرف على جانب القصور فيها وذلك بينك فيصل الإسلامي السوداني. وقد أظهرت النتائج: اهتمام البنك بعملية التدريب ساعد في زيادة قدرات التعليم لدى العاملين بالبنك، هناك انخفاض للصراعات النفسية للعاملين بالبنك، وجود لوائح وسياسات للعمل واضحة والاهتمام بالجوانب الاجتماعية وجعل اتجاهات العاملين نحو البنك اتجاهات إيجابية، قيام البنك بتوفير العلاج للعاملين وأسرههم والاهتمام بالحوافز المادية والاهتمام بتحفيز الموظف المثالي والاهتمام مع الزملاء في العمل وخلق البرامج الترفيهية وشجع على رفع الروح المعنوية للعاملين بالبنك. ومن اهم التوصيات: ينبغي على إدارة البنك نشر ثقافة السلوك التنظيمي بين العاملين، ينبغي الاهتمام بقياس نتائج التدريب للعاملين للتعرف على كفاءة عملية التدريب، ضرورة اهتمام البنك بتعاون الأفراد مع بعضهم البعض للقيام بأعمال البنك.

- (دراسة إيمان فيصل السعداوى ٢٠٢٠) ^{١٠}

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر برامج صيانة الموارد البشرية في رفع الروح المعنوية للأطعم الطبية بمستشفيات العزل بالقاهرة من خلال التغلب على الآثار النفسية لوباء الكورونا، وقد أظهرت النتائج: إلى أن هناك تأثير معنوي إيجابي لبرامج صيانة الموارد البشرية سوا كانت مباشرة أو غير مباشرة (وسيط) في رفع الروح المعنوية للأطعم الطبية هو (الرعاية الصحية ثم برامج السلامة و يليه الدعم النفسى وأخيرا الوسائل الترفيه).

٩ - دراسة العليش محمد الحسن (٢٠١٨) محدّدات السلوك التنظيمي ودورها في أداء العاملين دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي السوداني

في الفترة من ٢٠١٠ - ٢٠١٥، مجلة الدراسات العليا كلية الدراسات العليا جامعة النيلين مج ١٢، ع ٤٧ ص ١٥-٣٥ أكتوبر ٢٠١٨

١٠ - إيمان فيصل السعداوى (٢٠٢٠) " أثر برامج صيانة الموارد البشرية في رفع الروح المعنوية من خلال التغلب على الآثار النفسية لوباء

الكورونا دراسة تطبيقية " مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية المجلد (٥٧) العدد الخامس أكتوبر ٢٠٢٠

• الدراسات الأجنبية المرتبطة (سلوك العاملين)

- (دراسة V.S. Aeksicet at. 2015)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قياس مستوى مقاومة العاملين بالقطاع العام للتغيير التنظيمي وتحديد أهم أسباب مقاومة التغيير التنظيمي. وقد أظهرت النتائج: إلى وجود فروق في مستويات مقاومة التغيير بين المجموعات المختلفة من العاملين بناء على المتغيرات الديمغرافية (التعليم/العمر) وأن أسباب مقاومة التغيير تتمثل في كلا من غياب مشاركة العاملين في عملية تخطيط التغيير وعدم رضا العاملين بسبب غياب المكافآت الكافية على إنجاز التغيير.

- (دراسة Singh and Srivastava, 2016) ^{١١}

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة، كما تهدف إلى الكشف عن أثر العدالة الإجرائية والدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية باعتبارها محددات للثقة بالمنظمة لدى العاملين في المنظمات الصناعية والخدمية في المدن الكبرى في الهند. وقد أظهرت النتائج: أن العدالة الإجرائية والدعم التنظيمي أثرت إيجابيا في الثقة بالمنظمة. كما بينت النتائج أن الثقة التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي في جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية. وأهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة بأن تركز المنظمات على تعزيز الثقة التنظيمية من خلال تعديل بعض السياسات والإجراءات وتحسين ممارسات الموارد البشرية. لأهمية الثقة التنظيمية في التأثير على ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية بحيث يكون الموظفون منخرطين بشكل أفضل في سلوك دور إضافي مما يؤدي إلى زيادة الفعالية الفردية والتنظيمية.

• الدراسات الأجنبية المرتبطة (أداء العاملين)

- (دراسة Gana et Bababe 2011) ^{١٢}

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الآثار المترتبة على أداة العاملين في مطاحن الدقيق في دولة نيجيريا إذا ما تم تحفيزهم، وقد تم تقييم العاملين الحاليين في شركة مطاحن دقيق ميدوغري، بغرض دراسة أثر التحفيز على أدائهم، وتحديد هوية المتغير المستقل فيما إذا كان مسئولاً بشكل مباشر أو غير مباشر على أداء العاملين. وقد أظهرت النتائج: أن معظم سياسات التحفيز في الشركة لم تكن كافية لتلبية احتياجات العاملين،

11- Singh, U., & Srivastava, K. B. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. *Global Business Review*, 17(3), 594-609.

12 -Alalade, S. Y., & Oguntodu, J. A. (2015). Motivation and employee's performance in the Nigerian banking industry. *International Journal of Economics, Commerce, and Management*, 3(4), 78-92.

– (دراسة Brent 2014)

تهدف هذه الدراسة فى اقتراح نظام جديد لتقييم الأداء، وتقييم تصورات الرؤساء والمرؤسين اتجاه هذا النظام مقارنة بالنظام المستخدم بالمؤسسة وتحديد مجالات التحسين فى نظام تقييم الأداء، ولقد تناولت الدراسة وضع الأهداف وانجازها وأهمية المعلومات الناتجة من نظام تقييم الأداء لزيادة تحفيز العاملين والتركيز على تحقيق أهداف المنظمة. وقد أظهرت النتائج: أهمية إدراك القادة والمدبرين على مستوى الإدارة العليا وفى كافة الأقسام الإدارية وأقسام الموارد البشرية إلى أهمية تدريب الموظفين لتحسين أداء عملهم.

• الدراسات الأجنبية المرتبطة (العلاقة بين سلوك العاملين وادائهم الوظيفي)

– (دراسة Gana at Babane 2011) ١٣

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الآثار المترتبة على أداء العاملين فى مطاحن الدقيق فى دولة نيجيريا إذا ما تم تحفيزهم. وقد أظهرت النتائج: أن معظم سياسات التحفيز فى الشركة لم تكن كافية لتلبية احتياجات العاملين، بل أنها لم تكن ذات صلة باحتياجاتهم، كما أشارت النتائج إلى أنه فيما لو تم تعديل الحوافز بحيث تلبى احتياجات العاملين، فإنه سيلاحظ تحسن كبير فى أدائهم، واوصت الدراسة بضرورة تعديل الحوافز بحيث تلبى احتياجات العاملين.

– (دراسة Ali, Raheem, Nawaz and Imammuddin 2014)

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الضغط على الأداء الوظيفي للموظفين، وقد تم اتباع المنهج التجريبي، وقد أجريت على ١٣٣ موظفا من جامعات القطاع الخاص فى كراتشى التى تقدم التعليم فى تخصصات إدارة الأعمال والهندسة والطب والمنسوجات والموضة، تم جمع البيانات ذات الصلة من خلال الاستبيانات، حيث تم استخدام تقنية الانحدار الخطى المتعدد لاختبار الفرضية. وقد أظهرت النتائج: أن عبء العمل وتضارب الأدوار، ومكافأة غير مشروعة غير كافية. هى الأسباب الرئيسية للتسبب فى الضغط لدى الموظفين، وهذا الضغط يقلل من كفاءتها.

التعليق على الدراسات السابقة

فى ضوء مقارنة الدراسات العلمية السابقة والتي أكدت نتائجها على أهمية دراسة أبعاد السلوك الوظيفي للعاملين وأثرها على الإداء الوظيفي، ومن ثم تلاحظ أن هناك علاقة طرية بينهما. وفى

ضوء الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث وتوصل من خلالها إلى أن المستشفيات محل الدراسة تهمل دراسة السلوك الوظيفي للعاملين بها. ومن هنا تكمن الفجوة بين الإطار النظري والتطبيق العملي في المستشفيات وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في:

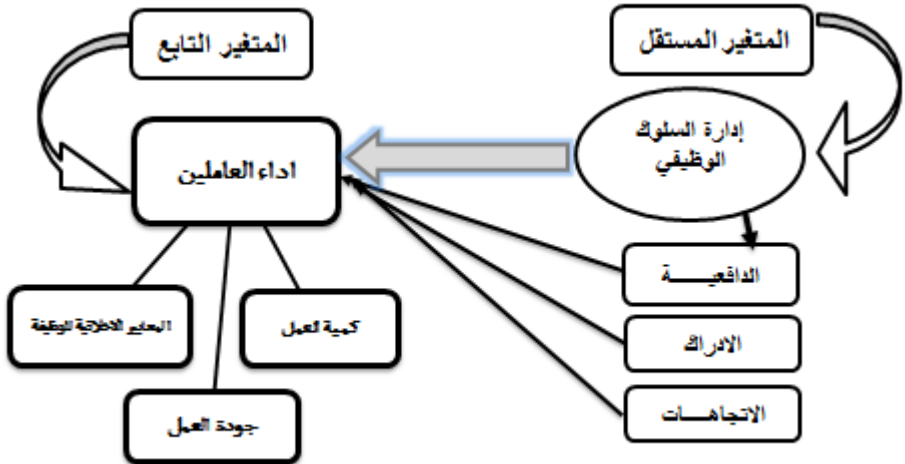
ما هي أسباب وابعاد أهمل دراسة السلوك الوظيفي وتأثيره على إدايتهم الوظيفي؟

الفجوة البحثية التي تناولها الدراسة بنتائج الدراسات المرجعية السابقة:

م	أوجه الاتقان والأختلاف	مدى التوافق/ عدم التوافق	
		متوافق	غير متوافق
١	أهداف الدراسة.	*	
٢	مجالات التطبيق		*
٣	أسلوب الدراسة		*
٤	موضوعات الدراسة	*	
٥	البعد الزمني	*	

٣ - متغيرات الدراسة:

يعتمد البحث على دراسة المحددات الداخلية لسلوك العاملين كمتغير مستقل وبين إداء العاملين الوظيفي كمتغير تابع بالتطبيق على مستشفى مصر الدولي. كما هو موضح بالشكل التالي:



الشكل رقم (١) هيكل ومتغيرات الدراسة

٤ - فروض الدراسة:

الفرض الرئيسى:

لا توجد علاقة معنوية بين المحددات الداخلية لسلوك العاملين وإدائهم الوظيفي بالمستشفى مصر الدولي. ويتفرع عنه الفرضيات التالية:

- لا توجد علاقة معنوية بين المحددات الداخلية (الدافعية، الادراك، الاتجاهات) والتزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كفاءة / جودة) بالمستشفى محل الدراسة؟
- لا توجد علاقة معنوية بين المحددات الداخلية (الدافعية، الادراك، الاتجاهات) والتزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة؟

٥ - أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على السلوك وأنواعه وخصائص ومحددات بصفة عامة كأحد كيانات المؤسسة من المنظور الإدارى.
- دراسة مدى إمكانية تحويل السلوك الوظيفي السلبي إلى سلوك إيجابى.
- دراسة أهمية إداء العاملين كأحدى مخرجات نظام إدارة السلوك الوظيفي.
- الدراسة التحليلية لمحددات الداخلية للسلوك الوظيفي للعاملين وتأثيرها على إداء العاملين من خلال التحليل الاحصائى للعاملين بمستشفى مصر الدولي والخروج ببعض المقترحات والتوصيات التي تودى إلى تحويل السلوك الوظيفي للعاملين إلى السلوك إيجابى فى اتجاه الهدف الرئيسى للمنظمة.

٦ - أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية فى تحديد الإطار المفاهيمى للمحددات الداخلية لسلوك العاملين وأداء العاملين الوظيفي وتحليل طبيعة العلاقة بينهما بما يساهم دعم الإطار النظرى من الدراسات السابقة فى هذا المجال.

الأهمية التطبيقية: تتجسد الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال تطبيق المحددات الداخلية لسلوك العاملين وتأثيرها على إدائهم الوظيفي بما يساهم فى رفع مستوى جودة الخدمة الصحية.

٧ - اسلوب الدراسة:

استخدم الباحث فى منهجية اعداد الدراسة وتنفيذها بمجموعة من الأساليب وتمثل فى:

- حسب المنهج العام اعتمد الباحث على الأسلوب القياسى والاستقرائى حيث قام الباحث بتطبيق الأسس والمبادئ العلمية على حالة تطبيقية على مستشفى مصر الدولى، ومراجعة الأدبيات العلمية ومحاولة إيجاد العلاقات بين متغيرات الدراسة.
- حسب الهدف اعتمدت الدراسة على:
- * المنهج الاستطلاعى بهدف المساهمة فى تحديد مشكلة البحث والمساهمة فى صياغة الفروض وتوصيف مجتمع البحث.
- * الأسلوب الاستنتاجى الوصفى والذي يساهم فى توصيف وعلاج المشكلة محل الدراسة.
- حسب أسلوب جمع البيانات:
- * الدراسة الميدانية: اعتمد الباحث على جمع البيانات من خلال تصميم قائمة استقصاء لاستطلاع رأى عينة عشوائية من مجتمع العاملين بمستشفى محل الدراسة لمعرفة آرائهم حول تأثير المحددات الداخلية لسلوك العاملين على الادائهم الوظيفى.
- * الدراسة المكتبية: اعتمد الباحث على الدراسات المكتبية لمراجعة الأدبيات العلمية والتطبيقية السابقة التي تدور حول السلوك الوظيفى للعاملين والأداء الوظيفى وعلاقتها، وأيضاً البيانات الوثائقية المتعلقة بإدارة المستشفيات.

٨ - حدود البحث:

الحدود المكانية:

تم تطبيق البحث على احدى المستشفيات بمحافظة القاهرة (مستشفى مصر الدولى)

الحدود الزمانية:

تم تطبيق هذه الدراسة على مستشفى مصر الدولى فى الفترة خلال العام ٢٠٢٤

الفئة التي يجرى عليها البحث:

(التمريض / الفنيين / الإداريين).

الدراسة التطبيقية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى التعرف على تأثير المحددات الداخلية لسلوك العاملين على أدائهم الوظيفى، وتوصيف البيانات الأولية في قائمة الاستقصاء التي اعتمدها الباحث علاوة على ذلك توضيح أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة في تحليل الاستقصاء وكذلك اختبار مقياس الدراسة بغرض الحصول على النتائج التي توضح مدى صحة أو خطأ فروض الدراسة.

تصميم قائمة الاستقصاء.

في ضوء البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات الدراسة الميدانية تم تصميم قائمة الاستقصاء والتي شملت مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد محددات السلوك الوظيفي، بالاعتماد على مجموعة من العبارات معتمدة على مقياس ليكرت الخماسي، والتي تستهدف التعرف على المحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) بجانب عبارات للتعرف على ابعاد أداء العاملين (كمية العمل، جودة العمل، المعايير الأخلاقية للوظيفة) ويمكن استعراض ذلك من خلال الجدول التالي.

الجدول رقم (١) محاور قائمة الاستقصاء

عدد العبارات	المتغيرات
٢٠	المتغيرات المستقلة بأبعادها (المحددات الداخلية لسلوك العاملين)
١٢	المتغيرات التابعة (أداء العاملين بالمستشفى محل الدراسة)

مجتمع وعينة البحث:

جاءت الدراسة بالتركيز على مستشفيات مصر الدولي، ونظراً لضخامة حجم مفردات مجتمع المتمثل في المرضيين والمشرفين والفنيين، ونتيجة لصعوبة تقدير حجم العينة أو إطار محدد لهم وباعتبار أن مجتمع الدراسة مفتوح يتم تحديد عينة البحث باستخدام المعادلة التالية¹⁴

$$n_1 = \frac{Z^2 PQ}{D^2}$$

◀ n_1 = حجم العينة للمجتمع غير محدد.

◀ Z = القيمة الجدولية تحت منحنى التوزيع الطبيعي وتساوي ١.٩٦.

◀ P = نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية أو الخصائص موضع الاختبار ويمكن

افتراض $P = ٥٠\%$ للحصول على أكبر حجم عينة.

◀ Q = نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية أو خصائص موضع الاختبار وهي

مكمل الوزن النسبي ٥٠% .

◀ D = درجة الخطأ المسموح به تساوي ٥% .

١٤ - أسامة وجدي وديع، مديحة محمد متولي (٢٠٢١)، "البثوك الرقمية: المنتجات ومتطلبات التحول وانعكاساتها على المركز التنافسي"، المجلة العملية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد (٧)، العدد (٢)، ص ص ٢٦٦-٢١٣.

وبتطبيق القانون السابق يكون حجم عينة الدراسة في ظل فرضية المجتمع غير محدد هي (٣٨٤) مفردة، فقد تم طرح الاستبيان بطريقة إلكترونية وكان عدد المستجيبين على الاستبيان (٣٨٤) لضمان ارتفاع معدل الاستجابة في عينة البحث الحالي كان الاستطلاع مفتوح لمدة (٤) أسابيع، وتعتبر نسبة ملائمة وفقاً لقوانين حجم العينة في ظل المجتمع غير المحدد التي تخضع للتحليل الإحصائي وعلية يعتمد الباحث على العينة العشوائية، وتتمثل وحدة المعاينة في: (التمريض / الفنيين / الإداريين).

توزيع قائمة الاستقصاء.

قام الباحث بتوزيع قوائم الاستقصاء على مفردات العينة، وقد قام الباحث بعمل مسح وفقاً لحجم العينة محل الدراسة، وبعد أن قام الباحث بطرح الاستبيان بطريقة إلكترونية وكان عدد المستجيبين على الاستبيان (٣٨٤) وتم استقصاء آرائهم باستخدام الاستبانة عبر الإنترنت Online (Survey)، الذي تم تصميمه باستخدام (Google Forms) تم بمراجعة كل قائمة من القوائم المستلمة من المستقضي منهم على الاكسيل شيت ، للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لإدخالها في التحليل الإحصائي، وكانت نسبة الردود ١٠٠% وهذا ما يميز الاستبيان الالكتروني google form وعدم تكرار أو الوقوع في أخطاء الاستبعاد الاستبيان.

معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات لأبعاد الدراسة:

قام الباحث بقياس ثبات أبعاد الدراسة من خلال معامل الفا كرونباخ وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (٢) معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة

المعيار	عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
محور: المحددات الداخلية لسلوك العاملين		
البُعد الأول: لدافعية	٤	.796
البُعد الثاني: الإبرك	٤	.697
البُعد الثالث: الاتجاهات	٤	.821
محور: أبعاد إداء العاملين بالمستشفى		
البُعد الأول: البُعد كمية العمل	٤	.656
البُعد الثاني: البُعد جودة العمل	٤	.773
البُعد الثالث: البُعد المعايير الأخلاقية للوظيفية	٤	.841
المقياس ككل	24	.949

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- بالنسبة لبُعد الدافعية فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.796$) أي أن عناصر بُعد الدافعية يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.

٢- بالنسبة لبُعد الإدراك فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.797$) أي أن عناصر بُعد الدافعية يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.

٣- بالنسبة لبُعد الاتجاهات فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.821$) أي أن عناصر بُعد الاتجاهات يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.

٤- بالنسبة للبُعد كمية العمل ي فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.756$) أي أن عناصر البُعد كمية العمل يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.

٥- بالنسبة للبُعد جودة العمل فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.773$) أي أن عناصر البُعد جودة العمل يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.

٦- بالنسبة للبُعد المعايير الأخلاقية للوظيفية فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.841$) أي أن عناصر البُعد المعايير الأخلاقية للوظيفية يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.

٧- بالنسبة للمقياس ككل فإن معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.949$) أي أن عناصر المقياس ككل يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس ما صممت من أجله.

مما سبق نستنتج أن جميع العبارات (المحددات الداخلية لسلوك العاملين وأبعاد إدائهم الوظيفي بالمستشفى) يمكن الاعتماد عليها في قياس محاور الدراسة

الإحصاءات الوصفية واختبار (ت)

تم عمل الاحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة (تأثير المحددات الداخلية لسلوك الموظفين على أدائهم الوظيفي) من خلال:

اختبار الفروض والنتائج والتوصيات

فروض الدراسة

الفرض الرئيسي: لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الداخلية لسلوك العاملين على إدائهم الوظيفي بالمستشفى محل الدراسة. ويتفرع عنه الفرضيات التالية:

ويتفرع منها مايلي:

- لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) على التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيسة / جودة) بالمستشفى محل الدراسة.
- لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) على التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.
١. الفرض الفرعي الأول: لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) على التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيسة / جودة) بالمستشفى محل الدراسة.

لدراسة تأثير كافة المتغيرات المستقلة الممثلة في المحددات الداخلية في أن واحد على أداء العاملين بالمستشفى، ولغرض تفسير العلاقة بين المتغير التابع " Y " معايير الأداء الوظيفي (كيسة / جودة) وبين المتغيرات المستقلة الممثلة (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) اتضح أن النموذج المناسب هو نموذج الانحدار المتعدد.

جدول (٣) نتائج اختبار الانحدار المتعدد للفرض الفرعي الأول.

التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيسة / جودة)			المتغيرات المستقلة
مستوي المعنوية	قيمة T	معامل الانحدار	المحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات)
.000	8.985	1.911	الثوابت
.000	4.163	.131	الدافعية
.000	8.516	.218	الإدراك
.002	3.135	.142	الاتجاهات
26.1%			معامل التحديد R ²
44.649			تحليل تباين خط الانحدار: قيمة F
.000			مستوي المعنوية لاختبار F
معنوي			الأدلة الإحصائية

- يتضح من الجدول السابق، من أجل معرفة العلاقة بين المحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) على التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيسة / جودة)، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد من الجدول السابق الذي يبين في الأثر (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات)، كمتغيرات تفسيرية ومتغير الأداء الوظيفي (كيسة / جودة) متغير تابع.

• أظهرت نتائج نموذج الانحدار ان النموذج الانحدار المتعدد معنوي وذلك من خلال قيمة (ف) البالغة (44.649) بدلالة (0.000) وهي أصغر من مستوي المعنوية (0.05) وتفسر النتائج ان المتغيرات المفسرة تفسر بنسبة (26.1%) من التباين الحاصل في التزام العاملين بمعايير الأداء الوظيفي (كمية/ جودة) وذلك بالنظر الى معامل التحديد (R^2).

• كما جاءت قيمة بيتا التي توضح العلاقة بين الدافعية، الادراك، الاتجاهات وبين التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كمية / جودة) كانت (0.131، 0.218، 0.142) على التوالي وجاءت جميعا ذات دلالة إحصائية، ويكمن استنتاج ذلك من قيمة (ت) والدلالة المرتبطة بها، ويعنى ذلك كلما تحسن في بعد الادراك والاتجاهات، الدافعية، بمقدار وحدة يحدث تغير وبين التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كمية / جودة).

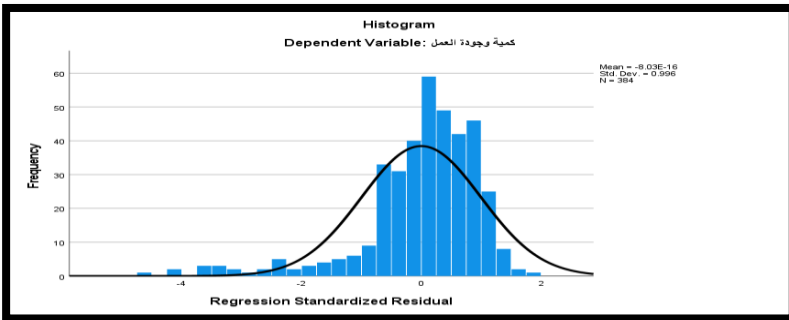
التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كمية / جودة) (المتوقع) = 1.911 + 0.131 الدافعية + 0.218 الادراك + 0.142 . الاتجاهات+ خطأ التنبؤ

وبناء على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل أي يوجد تأثير معنوي للمحددات الداخلية (الدافعية، الأدراك، الاتجاهات) على التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كمية / جودة) بالمستشفى محل الدراسة

اختبار صلاحية النموذج:

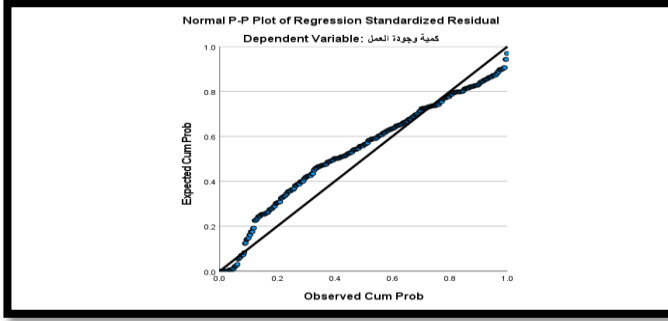
أ) الرسم البياني الأول المدرج التكراري، يتضح من هذا الرسم أن البيانات التي استخدمها الباحث تتبع التوزيع الطبيعي وهو أحد شروط نموذج الانحدار

الشكل رقم (٢) المدرج التكراري للفرض الفرعي الأول



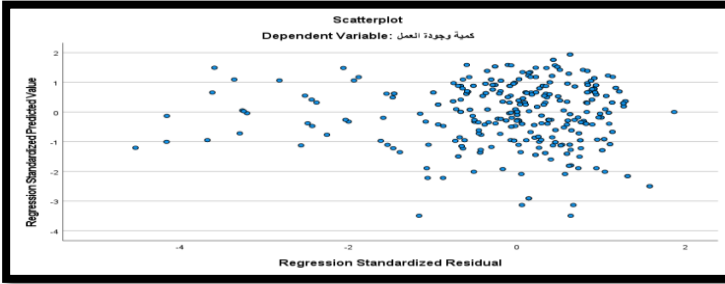
ب) يوضح الشكل البياني رقم (١٤) p.p plot أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم وبالتالي فإن البواقي Residuals، تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهو أيضا شرط من شروط صالحية نموذج الانحدار.

الشكل رقم (٣) p.p plot للفرض الفرعي الأول



ت) شكل رقم (١٥) يوضح الشكل البياني شكل الانتشار للبواقي Residuals مع القيم المتوقعة، ومنه يتضح عدم وجود نمط معين للنقاط في الشكل وهذا يتسق مع شرط الخطية لمتطلبات اختبار نموذج الانحدار.

شكل رقم (٤) انتشار البواقي للفرض الفرعي الأول



٢. الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) على التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.

لدراسة تأثير كافة المتغيرات المستقلة المتمثلة في المحددات الداخلية في أن واحد على أداء العاملين بالمستشفيات، ولغرض تفسير العلاقة بين المتغير التابع " Y " التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة. وبين المتغيرات المستقلة المتمثلة (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) اتضح أن النموذج المناسب هو نموذج الانحدار المتعدد.

جدول (٤) نتائج اختبار الانحدار المتعدد للفرض الثالث.

التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.			المتغيرات المستقلة
مستوي المعنوية	قيمة T	معامل الانحدار	المحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات)
.000	14.584	2.254	التوابت
.000	6.238	.143	الدافعية
.000	9.528	.177	الإدراك
.001	3.314	.109	الاتجاهات
32.1%			معامل التحديد R ²
59.874			تحليل تباين خط الانحدار: قيمة F
.000			مستوي المعنوية لاختبار F
معنوي			الأدلة الإحصائية

- يتضح من الجدول السابق، من أجل معرفة العلاقة بين المحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) على التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد من الجدول السابق الذي يبين في الأثر (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات)، كمتغيرات تفسيرية التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة متغير تابع.
- أظهرت نتائج نموذج الانحدار ان النموذج الانحدار المتعدد معنوي وذلك من خلال قيمة (ف) البالغة (59.874) بدلالة (0.000) وهي أصغر من مستوي المعنوية (0.005) وتفسر النتائج ان المتغيرات المفسرة تفسر بنسبة (32.1%) من التباين الحاصل في التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة وذلك بالنظر الى معامل التحديد (R²).
- كما جاءت قيمة بيتا التي توضح العلاقة بين الدافعية، الإدراك، الاتجاهات وبين التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة كانت (.143، .177، .109) على التوالي وجاءت جميعا ذات دلالة إحصائية، ويكمن استنتاج ذلك من قيمة (ت) والدلالة المرتبطة بها، ويعنى ذلك كلما تحسن في بعد الإدراك والاتجاهات، الدافعية، بمقدار وحدة يحدث تغير وبين التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى.

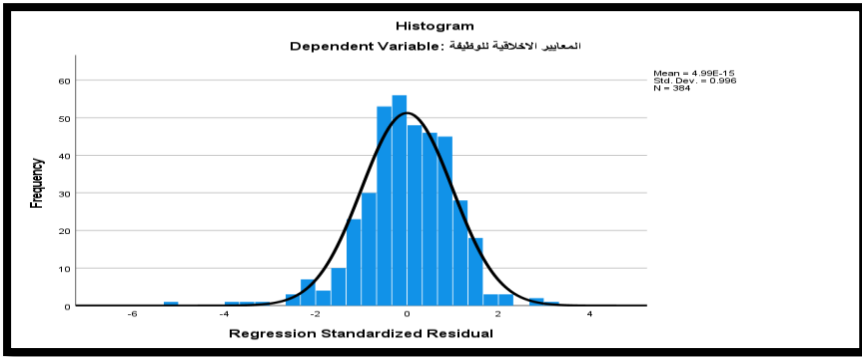
$$\text{التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (قيمة / جودة) (المتوقع) = 2.254 + 1.143 \text{ الدافعية} + 0.177 \text{ الإدراك} + 0.109 \text{ الاتجاهات} + \text{خطأ التنبؤ}$$

وبناء على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل يوجد تأثير معنوي للمحددات الداخلية (الدافعية، الإدراك، الاتجاهات) على التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.

اختبار صلاحية النموذج:

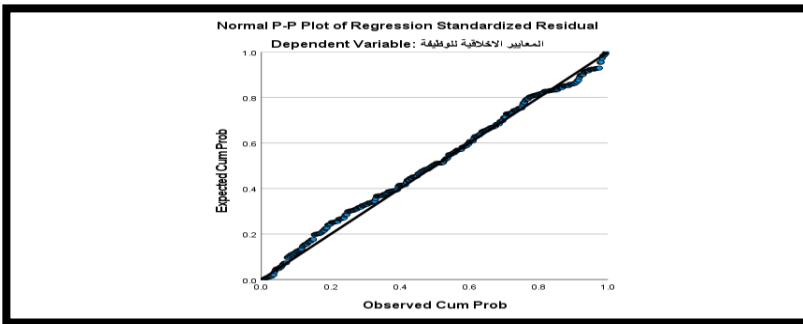
أ. الرسم البياني الأول المدرج التكراري، يتضح من هذا الرسم أن البيانات التي استخدمها الباحث تتبع التوزيع الطبيعي وهو أحد شروط نموذج الانحدار.

الشكل رقم (٥) المدرج التكراري للفرض الفرعي الثاني



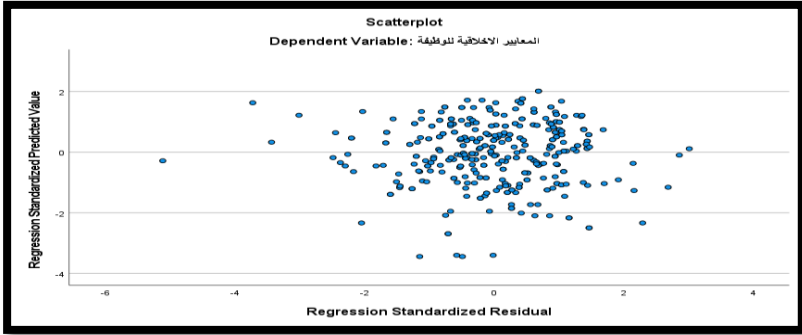
ب. يوضح الشكل البياني رقم (١٧) p.p plot أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم وبالتالي فإن البواقي Residuals، تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهو أيضا شرط من شروط صلاحية نموذج الانحدار.

الشكل رقم (٦) p.p plot للفرض الفرعي الثاني



ت. شكل رقم (١٨) يوضح الشكل البياني شكل الانتشار للبواقي **Residuals** مع القيم المتوقعة، ومنه يتضح عدم وجود نمط معين للنقاط في الشكل وهذا يتسق مع شرط الخطية لمتطلبات اختبار نموذج الانحدار.

شكل رقم (٧) انتشار البواقي للفرض الفرعي الثاني



توصيات الدراسة

م	التوصية	آلية التنفيذ	الجهة المسئولة	المدي الزمني
1	اشباع رغبات وحاجات العاملين بما يساعد على رفع كفاءة المستشفى	دراسة سلوك العاملين ومعرفة رغبات وحاجات العاملين	الإدارة العليا والموارد البشرية	باستمرار
2	وتوجيه سلوكه العاملين في اتجاه معين والشخص العاكس ربما تحاول ان تسري عنه والشخص المبتسم قد تحاول أن تشاركه اللحظة السعيدة	دروات تدريب - لقاءات مستمرة	الإدارة العليا والموارد البشرية	على فترات مختلفة
3	معرفة اتجاهات العاملين في المنظمة نحو العمل ونحو رؤسائهم ونحو فلسفة وسياسة المنظمة في تنفيذ مهامها	دراسات عن العاملين وسلوكهم داخل العمل وعقد ورش عمل وندوات ولقاءات مع العاملين	الموارد البشرية المديرين على المستويات المختلفة مع مرسوميه	على فترات مختلفة
4	التوعية المستمرة بأهمية تجنب السلوكيات السلبية في العمل	من خلال عقد لقاءات وورش عمل ومنتشورات إيجابية في الأماكن المختلفة في المستشفى	إدارة التدريب والتطوير - إدارة الموارد البشرية	بصفة مستمرة

مراجع الدراسة

المراجع العربية:

- ١- إيمان فيصل السعداوى (٢٠٢٠) " أثر برامج صيانة الموارد البشرية في رفع الروح المعنوية من خلال التغلب على الآثار النفسية لوباء الكورونا دراسة تطبيقية " مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية المجلد (٥٧) العدد الخامس أكتوبر ٢٠٢٠
- ٢- أسامة وجدي وديع، مديحة محمد متولي (٢٠٢١)، " البنوك الرقمية: المنتجات ومتطلبات التحول وانعكاساتها على المركز التنافسي"، **المجلة العملية للدراسات والبحوث المالية والإدارية**، المجلد (٧)، العدد (٢)، ص ص ٢٦٦-٢١٣.
- ٣- العليش محمد الحسن (٢٠١٨) محددات السلوك التنظيمي ودورها في أداء العاملين دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي السوداني في الفترة من ٢٠١٠ - ٢٠١٥، **مجلة الدراسات العليا كلية الدراسات العليا جامعة النيلين** مج ١٢، ع ٤٧٤ ص ١٥-٣٥ أكتوبر ٢٠١٨
- ٤- ذكي محمود ذكي صقر (٢٠١٧) "دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة على دوافع سلوك الكسر الإيجابي لقواعد المنظمة (PSRB) في قطاع الخدمات الطبية بمستشفيات جامعة الزقازيق" **مجلة البحوث التجارية كلية التجارة جامعة الزقازيق**، ص ص ٣٥-٨٨.
- ٥- ربح صالح حسن، تفعيل السلوك التنظيمي لمديرى مدارس التعليم العام على ضوء الاتجاهات الحديثة فى الإدارة المدرسية، **الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة**، كلية التربية - جامعة عين شمس، ص ٢٤٧، طبع ٢٠١٩.
- ٦- نوال حسين جميل (٢٠١٣) " القيادة التحويلية وأثرها فى فعالية سلوك العاملين دراسة مقارنة بين المستشفيات الأردنية العامة والخاصة" رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا جامعة العلوم الإسلامية العالمية، ص ص ٢٥-٥٥.
- ٧- صبا عمر عوض عبد الرحمن (٢٠١٩) " أثر السلوك التنظيمي على جودة الأداء دراسة حالة بنك البركة - الرئاسة الخرطوم " رسالة ماجستير كلية العلوم والإدارية جامعة إفريقيا العالمية السودان.
- ٨- عبد العزيز على مرزوق (٢٠١٥) " الآثار المباشرة والتفاعلية للقيادة الأخلاقية على اتجاهات وسلوكيات العاملين دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في محافظة كفر الشيخ" رسالة ماجستير كلية التجارة جامعة المنوفية، ص ص ٢٠-٤٩.
- ٩- غازى حسن عودة الحلايبة (٢٠١٣) " أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط.

١٠- متعب منوخ مشعل الشعلائي (٢٠١٩) " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية" رسالة ماجستير كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة آل البيت الأردن.

المراجع الأجنبية:

- 1- Alalade, S. Y., & Oguntodu, J. A. (2015). Motivation and employee's performance in the Nigerian banking industry. **International Journal of Economics, Commerce, and Management**, 3(4), 78-92.
- 2- Branca, G., McCarthy, N., Lipper, L., & Jolejole, M. C. (2011). Climate-smart agriculture: a synthesis of empirical evidence of food security and mitigation benefits from improved cropland management.
- 3- Kim, L., Pongsakornrungsilp, P., Pongsakornrungsilp, S., Horam, N., & Kumar, V. (2023). Key determinants of job satisfaction among university lecturers. **Social Sciences**, 12(3), 153.
- 4- Singh, U., & Srivastava, K. B. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. **Global Business Review**, 17(3), 594-609.