

تأثير المحددات الخارجية لسلوك العاملين على ادائهم
دراسة تطبيقية على المركز الطبي العالمى

The effect of external determinants of employees'
behavior on their performance
An applied study on the International Medical Center

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.

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير المحددات الخارجية لسلوك العاملين على أدائهم الوظيفي بالتطبيق على المركز الطبي العالمي، وقد اعتمدت الدراسة على ابعاد قياس المتغير المستقل (المحددات الخارجية) الممثلة في (النظم الإدارية، ضغوط العمل). كما اعتمدت على ابعاد قياس المتغير التابع (معايير الإداء الوظيفي) والممثلة في (كفاءة / 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 الخارجية لسلوك العاملين والممثلة في (النظم الإدارية، ضغوط العمل) على أداء العاملين بمستشفى محل الدراسة، وذلك بناء على معنوية اختبار T حيث نجد أن مستوى الدلالة اقل من ١%. كما أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ١% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جداً. وجاءت معاملات الانحدار موجبة للأبعاد التالية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) أي أنه كلما زاد متوسط (النظم الإدارية) كلما كان له إثر ايجابي على أداء العاملين والعكس بالنسبة (لضغوط العمل) كلما قل متوسط ضغوط العمل العاملين كلما كان له إثر ايجابي على أداء العاملين بالمركز الطبي العالمي.

وأخيراً نجد أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت قيمته ٠.٨٠٨ وهي نسبة عالية مما يشير إلى نسبة التغيرات في المتغير التابع (أداء العاملين) والتي تسببها التغيرات في المتغيرات المستقلة (ابعاد المحددات الداخلية لسلوك العاملين) بلغت ٨٠.٨%.

Abstract:

This study aims to examine the impact of external determinants on employee behavior and their job performance, applied to the International Medical Center. The study focused on measuring the dimensions of the independent variable (external determinants) represented by administrative systems and work pressure. It also measured the dimensions of the dependent variable (job performance standards) represented by 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 revealed a statistically significant effect of all external determinants of employee behavior, represented by administrative systems and work pressure, on employee performance at the hospital under study. This was supported by the significance of the T-test, where the significance level was less than 1%. Additionally, the 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 administrative systems and work pressure, indicating that an increase in the average of administrative systems positively affects employee performance, while a decrease in work pressure similarly enhances employee performance at the International Medical Center.

Finally, the coefficient of determination (R^2) was found to be 0.808, a high value indicating that 80.8% of the changes in the dependent variable (employee performance) were explained by variations in the independent variables (dimensions of external determinants of employee behavior).

١ - مقدمة:

تعمل منظمات الأعمال على أختلاف طبيعة نشاطها وخدماتها وحجمها في بيئة تنافسية شديدة، مما دفعها إلى استغلال كافة مواردها المتاحة لتقديم جودة خدمات للمستفيدين منافسة لكسب ميزة تنافسية، فان دور إدارة الموارد البشرية يتم من خلال الممارسات التي تقوم بها منظومة الوظائف الإدارية (التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة) ومنظومة الأدوار الإدارية (الأدوار المتعلقة بإتخاذ القرارات الإدارية - الأدوار المتعلقة بالعلاقات داخليا وخارجيا - العلاقات المتعلقة بالمعلومات). وحيث أن العنصر البشرى أحد أهم الموارد للمنظمات باعتباره الركيزة التي يعتمد عليها في تحقيق أهدافها وتقديم الخدمات بكل كفاءة وفاعلية، والمؤثر على عمل المنظمة والذي يحقق لها النجاح والتقدم والاستمرارية وهذا يتوقف على سلوك الفرد وتصرفاته وبالتالي لا بد بل من الضروري التعرف على السلوك ودراسته وتوجيهه نحو الهدف المطلوب الذي تتمنى المنظمة تحقيقه. ويتم من خلال هذه الدراسة معرفة تأثير إدارة محددات الخارجية لسلوك العاملين من خلال (النظم الإدارية، ضغوط العمل) على ادائهم بمستشفى مصر الدولى - القاهرة.

٢ - مشكلة الدراسة

يتمثل موضوع البحث في دراسة تأثير المحددات الخارجية لسلوك العاملين على ادائهم بصفة عامة بالتطبيق على مركز الطبي العالمى وتم تحديد مدى وجود فجوة بحثية من الادبيات العلمية لمتغيرات الدراسة (المحددات الخارجية لسلوك العاملين وإدائهم) وبين الممارسات التطبيقية. والسؤال الآن هو: هل هناك عدم فعالية المحددات الخارجية لسلوك العاملين مما يؤثر على ادائهم الوظيفى.

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- هل هناك علاقة معنوية بين بين المحددات الخارجية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) والالتزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفى (كفاءة/ جودة) بالمستشفى محل الدراسة؟
 - هل هناك علاقة معنوية بين بين المحددات الداخلية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) والالتزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.
- ولكي يكون البحث مكمل للبحوث الأخرى التى أجريت فى إطار هذا الموضوع فإنه يجب التوقف على نتائج الدراسات السابقة (التطبيقية) ومنها الدراسات العربية والإنجليزية كالاتى:

٢-٢ الدراسات المكتبية (الدراسات السابقة):

• الدراسات العربية المرتبطة (سلوك العاملين)

- (دراسة عبد الله عبده عبد الله ٢٠٢٠)^١

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد التغيير في سلوك العاملين في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة - التعرف على مدى تأثير التغيير في سلوك العاملين على الصورة الذهنية للمنظمة لدى العملاء بالمستشفيات الحكومية والخاصة. وقد أظهرت النتائج: (أن المستشفيات الحكومية والخاصة تقدم المكافآت والحوافز لتشجيع العاملين، حيث ذلك لتشجع العاملين، حيث ذلك يشجع السلوك الإيجابي بالنسبة للعاملين- توفير البرامج التدريبية اللازمة لتطوير وتحسين مهارات العاملين - أن جودة الخدمات المقدمة دليل واضح على الأهتمام بالعملاء). ومن اهم التوصيات: (التدريب الجيد يعمل على رفع المهارات والمعارف - زيادة الاهتمام بتنمية القوى البشرية وذلك برفع مستوى الكوادر الفنية لهم - تطبيق نظام تمويلي لأعمال لتحسين مستوى الاداء).

- (دراسة ليلى الهادي اسماعيل ٢٠٢٠)^٢

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متغيري (النوع / المستوى التعليمي) والسلوك التنظيمي للعاملين. كذلك البحث في العلاقات الارتباطية بين بعض المتغيرات المستقلة (العمر/ سنوات الخبرة / الثقافة التنظيمية / الحوافز) والسلوك التنظيمي للعاملين. وقد أظهرت النتائج: إلى وجود دالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة بحسب متغير النوع والمستوى التعليمي على مقياس السلوك التنظيمي للعاملين وابعاده، وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر وسنوات الخبرة ومقياس السلوك التنظيمي للعاملين وابعاده، وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغير الثقافة التنظيمية والحوافز ومقياس السلوك التنظيمي للعاملين وابعاده. ومن اهم التوصيات: الاهتمام بتصميم الهياكل التنظيمية، والتي تعتمد على الأسس العلمية والعملية وعمل لوائح تنظيمية تحدد المهام والصلاحيات والحقوق والواجبات- إعطاء حرية أكبر للعاملين بالمؤسسة وإشراكهم في عملية اتخاذ

١- عبد الله عبده عبد الله (٢٠٢٠) "دور التغيير في سلوك العاملين في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة" المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية كلية التجارة جامعة قناة السويس، ص ص١٢-٨٨

٢- ليلى الهادي اسماعيل (٢٠٢٠) "السلوك التنظيمي للعاملين بالادارة العامة لجامعة الزاوية (دراسة ميدانية)" رسالة ماجستير جامعة الزاوية إدارة الدراسات العليا كلية الآداب ليبيا ص ص٢٥-٥٥

القرارات - العمل على ترسيخ أخلاقيات المهنة لدى العاملين وتطبيق اللوائح والقوانين - توفير المؤسسة إمكانية العمل اللازم - وضع نظام واضح ومحدد للحوافز - اهتمام المؤسسة بجميع عناصر السلوك التنظيمي حيث أن جميع العناصر تؤثر سلباً أو إيجاباً على العاملين والمؤسسة ككل.

- (دراسة أميرة محمد ومحمد القرني ٢٠٢١) ^٣

تهدف هذه الدراسة إلى عرض وتحليل أثر السلوك الإداري على ظاهرة غياب الكادر التمريضي وقد أظهرت النتائج: أن السلوك الإداري له علاقة بغياب الكادر التمريضي من العمل، وأيضاً كان نمط القيادة المستخدم لدى المدير يساعد على مناقشة المشكلات التي تعترض أداء العمل. ومن أهم التوصيات: زيادة وعي الكادر التمريضي بأساليب وطرق التعامل والتواصل مع المرضى وكذلك وعيهم على كيفية تحمل المسؤولية عند ممارستهم لمهنتهم، الدور الإداري المتبع كان له دور إيجابي يجب المحافظة عليه وتطويره.

• الدراسات العربية المرتبطة (إداء العاملين)

- (دراسة صبا عمر عوض عبد الرحمن ٢٠١٩) ^٤

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

٣ - أميرة محمد ومحمد القرني (٢٠٢١) "العوامل المؤثرة على ظاهرة الغياب لدى الكادر التمريضي بمدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة" المجلة العلمية للبحوث التجارية كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بالمملكة السعودية ص ٩٩-٢٥

٤ - 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.

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

- (دراسة محمود حسين أبو جمعه ٢٠٢١)°

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية المساهمة العامة - الأردن. وقد أظهرت النتائج: أن الدرجة الكلية لأداء العاملين من وجهة نظر العاملين في شركة الكوابل ودرجة ممارسة الأبعاد الفرعية تعد مرتفعة، وهذه النتيجة قد تغزى أن لإدارة المعرفة الأثر الإيجابي في تنمية التعلم التنظيمي في المؤسسة، وفي تحفيز العاملين، وفي تحسن كفاءة وفعالية العمليات الداخلية وتطوير عملية الابتكار. ومن أهم التوصيات: ضرورة التوجه نحو الاهتمام بتحسين الأداء وتدريب العاملين في المؤسسة باستمرار وتطوير معارفهم وقدراتهم، والحفاظ عليها وتطويرها بهدف الحصول على عاملين أكفاء، العمل على ترسيخ ثقافة إدارة الأداء وتحسينه في المنظمات باعتبارها مفتاح العمليات الأخرى لتحقيق الأهداف وبقاء المنظمة قادرة على المنافسة.

- (دراسة علاء فرج حسن رضوان، آلاء سعيد السيد عبد الحميد ٢٠٢٢) ٦

تهدف هذه الدراسة إلى تحسين مستوى أداء العاملين بالجامعات المصرية، من خلال دعم ممارسات إدارة الموارد البشرية وبخاصة المتعلقة بالاعتراب الوظيفي، لذا تم بحث التأثير المباشر وغير المباشر لأبعاد الممارسات الفعلية لإدارة الموارد البشرية (تكوين الموارد البشرية، التدريب، التعويضات، والمكافآت، تقييم أداء الموارد البشرية) على أداء العاملين (أداء المهمة، السلوك المصاحب للأداء) في ظل وجود أبعاد الاعتراب الوظيفي (فقدان القوة، فقدان المعنى، فقدان المعايير، العزلة الاجتماعية، اغتراب الذات). وقد أظهرت النتائج: أن هناك تأثير مباشر وغير مباشر لأبعاد الممارسات الفعلية لإداره الموارد البشرية على أداء العاملين في ظل أبعاد الاعتراب الوظيفي، إلا أنه من الملاحظ تفوق التأثير المباشر عن غير مباشر وذلك على مستوى

٥- محمود حسين أبو جمعه (٢٠٢١) " أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشركات الصناعية دراسة حالة الشركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية المساهمة العامة - الأردن" مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية

٦- علاء فرج حسن رضوان، آلاء سعيد السيد عبد الحميد. (٢٠٢٢). نموذج هيكل لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في ظل وجود الاعتراب الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية والخاصة المصرية). المجلة العلمية

كل من نتائج الوسيلة والمتغير التابع. ومن اهم التوصيات: ضرورة الاستفادة من ممارسات إدارة الموارد البشرية فى تحسين مستوى أداء العاملين، ضرورة العمل على تغيير مسمى إدارة شئون العاملين بالجامعات الحكومية إلى الإدارة العامة للموارد البشرية، تنظيم دورات تدريبية ملائمة ومناسبة لاحتياجات العاملين الوظيفية باستمرار.

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

- (دراسة مى مرعى كامل محمود ٢٠٢٠) ٧

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاستقامة التنظيمية وأبعادها والسلوك الاستباقي من خلال الوسيط للتمائل التنظيمي بالتطبيق على (استاذ/استاذ مساعد/ مدرس) بكليات جامعة أسيوط. وقد أظهرت النتائج: أن التماثل التنظيمي يؤثر تأثيرا موجبا معنويا فى العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والسلوك الاستباقي، كما اشارت النتائج إلى دور التماثل التنظيمي (كمتغير وسيد نداخلي) فى العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والسلوك الاستباقي. ومن اهم التوصيات: بضرورة تركيز إدارة الجامعة على كافة مستوياتها وإدارة الموارد البشرية بتبنى مفهوم الاستقامة التنظيمية مفهوما وممارسة، وذلك من أجل مناخ عمل تسوده الثقة المتبادلة والتفاعل والتعاملات النزيهة والممارسات القائمة على الرحمة والتعاطف والتسامح وتفعيل أساليب وآليات تساهم فى تعزيز التماثل التنظيمي لتحفيز السلوك الاستباقي لدى اعضاء هيئة التدريس.

- (دراسة دينا حلمي عباس محمد ٢٠٢٢) ٨

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين كل من القوة التنظيمية وأبعادها "القوة الرسمية، قوة المكافأة، قوة الخبرة، القوة المرجعية" والأداء الوظيفي وأبعاده "سلوكيات الدور الأساسى، سلوكيات الدور الإضافي" على العاملين الإداريين فى مستشفيات جامعة القاهرة. وقد أظهرت النتائج: أن الإداء المتميز يتحقق من خلال تمتع إدارة المنظمة بالقوة التنظيمية مما يؤثر بدوره على حث وتحفيز العاملين على بذل المزيد من الجهد وذلك لتحسين مستويات ادائهم الوظيفي وتحقيق النجاح التنظيمي. ومن اهم التوصيات: ينبغي على الإدارة العليا فى المستشفيات محل الدراسة توفير مناخ

٧ - مى مرعى كامل محمود (٢٠٢٠) " العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والسلوك الاستباقي الدور الوسيط للتمائل التنظيمي دراسة

ميدانية" المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة جامعة الأزهر العدد الثالث والعشرون يناير ٢٠٢٠

٨- دينا حلمي عباس محمد (٢٠٢٢) " القوة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين الإداريين في مستشفيات

جامعة القاهرة" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة كلية التجارة جامعة الأزهر تاريخ قبول النشر ٢٠٢٢/٦/١٩

من الحرية والسماح بمشاركة العاملين الإداريين فى إتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، والسماح لهم بإبداء وجهات نظرهم ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار لوضع أليات تساهم فى رفع معدلات الاداء، الاهتمام بوضع معايير لتقييم الأداء الوظيفى المتميز وإدخالها كجزء من سياسات التطوير المهنى فى المستشفيات محل الدراسة، مع منح الأفراد المتميزين فى الاداء مكافآت سواء مادية أو معنوية لتشجيعهم على الاستمرار وبذل المزيد من الجهد وتحسين معدلات الاداء.

• الدراسات الأجنبية المرتبطة (سلوك العاملين)

٩ (دراسة Ardila, Hulmansyah, & Huda 2018)

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل والمناخ التنظيمى فى سلوك المواطنة التنظيمية، مع اعتبار الرضا الوظيفى متغيرا وسيطا، وذلك من وجهة نظر ٢٠١ موظفا فى كلية الفنون التطبيقية بجاكارتا - إندونيسيا. وقد أظهرت النتائج: إلى عدة نتائج أهمها أن جودة حياة العمل والمناخ التنظيمى يؤثران إيجابا فى الرضا الوظيفى وسلوك المواطنة التنظيمية.

١٠ (دراسة Makhdoom et al, 2019)

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور الارهاق الوظيفى فى التنبؤ بالعمل الذى يأتى بنتائج عكسية على سلوكيات العمل بين معلمى المدارس الثانوية، تضمنت الدراسة المرشحين من القياس للتعرف على دور عوامل الإرهاق الوظيفى على ابعاد السلوك العكسى (إساءة استخدام الانسحاب والتخريب). وقد أظهرت النتائج: إلى أن الإنجاز الشخصى وتبدد الشخصية كانت تنبأ إيجابيا بالانسحاب والتخريب، فى حين وجد الإرهاق العاطفى وتبدد الشخصية تنبئ إيجابية كبيرة من سوء المعاملة.

9 Ardila, W., Hulmansyah, H., & Huda, N. (2018). Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Dan Organizational Climate Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Pada Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Karyawan Di Politeknik Lp31 Jakarta. *Jurnal lentera bisnis*, 7(1), 111-122.

10 Makhdoom, I. F., Atta, M., & Malik, N. I. (2019). Counterproductive work behaviors as an outcome of job burnout among high school teachers. *Bulletin of Education and Research*, 41(2), 79-92.

الدراسات الأجنبية المرتبطة (اداء العاملين)

(دراسة 2017 Zulhawati)¹¹

تهدف هذه الدراسة لتحديد تأثير إدارة المعرفة والمتغيرات الثقافية على أداء المرشدين السياحيين في إندونيسيا، وتم أخذ العينات عن طريق جمع العينات العشوائية البسيطة وبلغ عدد مجتمع الدراسة (345) شخصا موزعين على النحو التالي (259) رجال، (86) نساء، ومن المستجيبين (181) شخصاً وتم جمع بيانات هذه الدراسة عن طريق استخدام تقنيات إدارة الاستبانة. وقد أظهرت النتائج: أن إدارة المعرفة لها آثار إيجابية ومهمة على أداء المرشدين السياحيين، وهذا يعنى أن إدارة المعرفة الثقافية التنظيمية يمكن أن تحسن من أداء المرشدين السياحيين.

(دراسة 2018 Andrzej Chluski)¹²

تهدف هذه للتعرف على انعكاسات تركيز الادارة فى المستشفيات على بناء رأس المال البشرى ودعمها بتكنولوجيا المعلومات على مستوى ادائها لانشطاتها. وقد أظهرت النتائج: إلى ضرورة أن تركز الادارة فى المستشفيات الهادفة إلى الربح لأو غير الهادفة إلى الربح على الادارة بالمعرفة وعلى عمليات ادارة المعلومات حيث اصبحت الادارة بالمعرفة عنصر اساسى فى ادارة المستشفيات ويجب أن تدار أنشطة المستشفيات البشرية والاقتصادية بأسلوب الادارة بالمعرفة حيث يمثل رأس المال البشرى فى المستشفيات الموارد القادرة على التفكير الإبداعي وتقديم حلول وأفكار جديدة ومبتكرة.

الدراسات الأجنبية المرتبطة (العلاقة بين سلوك العاملين وادائهم)

(دراسة 2014 Ali, Raheem, Nawaz and Imammuddin)

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الضغط على الأداء الوظيفي للموظفين، وقد تم اتباع المنهج التجريبي، وقد أجريت على 133 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

11- Ariani, M., & Zulhawati, Z. (2017). The Influence of Payment System, Ordering System, and Shipping System towards E-Commerce Fraud. **Proceedings of AICS-Social Sciences**, 7, 356-363.

12- Chluski, A. (2018). Impact of building human capital with support of information technology on efficiency of hospital activities. **International Journal of Ambient Computing and Intelligence (IJACI)**, 9(2), 1-15.

الفرضية. وقد أظهرت النتائج: أن عبء العمل وتضارب الأدوار، ومكافأة غير مشروعة غير كافية. هي الأسباب الرئيسية للتسبب في الضغط لدى الموظفين، وهذا الضغط يقلل من كفاءتها.

• (دراسة Ariesandm Iradeptha 2017)

تهدف هذه الدراسة التعرف على اتجاهات العاملين نحو تأثير الالتزام التنظيمي على الرضا الوظيفي في أداء العاملين لأعمالهم في المنظمات الالكترونية في استراليا، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان تمثلت عينة الدراسة من (٢٠٠) مدير ومستويات وظيفية أخرى. وقد أظهرت النتائج: أن اتجاهات العاملين إيجابية تجاه العمل بشكل عام ولكن لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي وأداء العاملين وأن أي تحسن في مستوى الالتزام التنظيمي يقابله تأثير إيجابي اتجاه الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المنظمات الالكترونية.

• (دراسة ٢٠١٩ Mahfudz Mahfudz, I Made Sukresna, Rio Dhani)

(Laksana, Intan Shafer)

الغرض من هذه الدراسة هو دراسة سلوكيات وتصورات الموظفين فيما يتعلق بالأداء التنظيمي من خلال مساهماتهم التطوعية في عمل مؤسساتهم. يمكن لسلوك المواطن التنظيمية التوسط في العلاقة بين التركيبات الذاتية للأداء التنظيمي وتصورات الموظفين. وإن الهدف من الدراسة هو رسم خريطة لنموذج سلوك المواطن التنظيمية على الأداء التنظيمي العام، وقد توصلت الدراسة إلى (إنه يجب على الموارد البشرية تحديد السلوكيات في تحليل الوظيفة واعتبارها جزءاً من نجاح الوظيفة. إن سلوك المواطن التنظيمية بين موظفي القطاع العام ستكون ممارسة إدارية مهمة يجب تشجيعها من أجل الاستجابة للمطالب العامة للخدمات العامة. بالإضافة الى لتفعيل سلوك المواطن التنظيمي Organizational Citizenship Behavior (OCB) وتحفيز الخدمة العامة).

التعليق على الدراسات السابقة

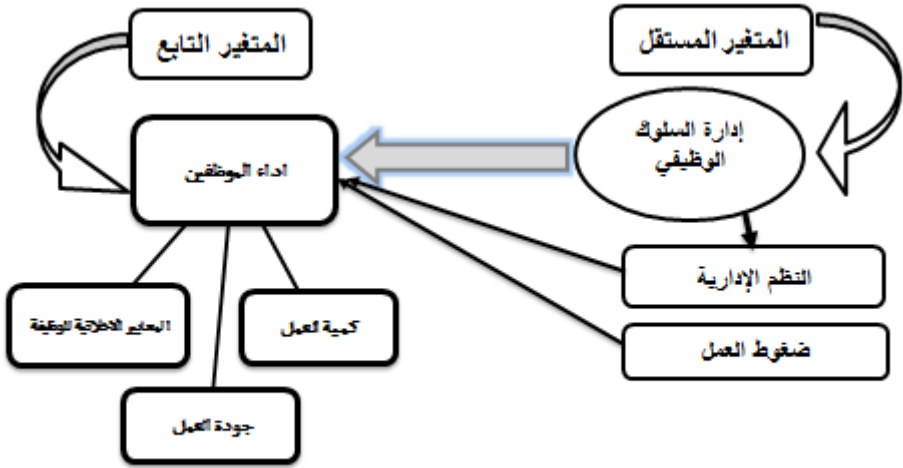
في ضوء مقارنة الدراسات العلمية السابقة والتي أكدت نتائجها على أهمية دراسة أبعاد المحددات الخارجية لسلوك العاملين وأثرها على إدائهم، ومن ثم تلاحظ أن هناك علاقة طرية بينهما. وفي ضوء الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث وتوصل من خلالها إلى أن المستشفيات محل الدراسة تهمل دراسة السلوك الوظيفي للموظفين بها. ومن هنا تكمن الفجوة بين الإطار النظري والتطبيق العملي في المستشفيات وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في:

ما هى أسباب وابعاد أهمال دراسة المحددات الخارجية لسلوك العاملين على إدائهم
الفجوة البحثية التى تناولها الدراسة بنتائج الدراسات المرجعية السابقة:

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

٣ - متغيرات الدراسة:

يعتمد البحث على دراسة المحددات الخارجية لسلوك العاملين الوظيفي كمتغير مستقل وبين إدائهم كمتغير تابع بالتطبيق على مركز الطبي العالمى. كما هو موضح بالشكل التالي:



الشكل رقم (١) هيكل ومتغيرات الدراسة

٤ - فروض الدراسة:

الفرض الرئيسى:

لا توجد علاقة معنوية بين المحددات الخارجية لسلوك العاملين وإدائهم الوظيفي بمستشفى محل الدراسة. ويتفرع عنه الفرضيات التالية:

- لا توجد علاقة معنوية بين المحددات الخارجية (النظم الادراية، ضغوط العمل) والتزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيمة / جودة) بالمستشفى محل الدراسة؟
- لا توجد علاقة معنوية بين المحددات الخارجية (النظم الادراية، ضغوط العمل) والتزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة؟

٥ - أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على السلوك بصفة عامة.
- دراسة مدى إمكانية تحويل السلوك الوظيفي السلبي إلى سلوك إيجابي.
- دراسة أهمية إداء العاملين حيث تعتبر من مخرجات السلوك الوظيفي.
- الدراسة التحليلية لمحددات الخارجية لسلوك العاملين وتأثيرها على إدايمهم الوظيفي من خلال التحليل الاحصائي للموظفين بمركز الطبي العالمي والخروج ببعض المقترحات والتوصيات التي تؤدي إلى تحويل السلوك الوظيفي للعاملين إلى السلوك إيجابي في اتجاه الهدف الرئيسي للمنظمة.

٦ - أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية في تحديد الإطار المفاهيمي للمحددات الخارجية لسلوك العاملين وأدائهم الوظيفي وتحليل طبيعة العلاقة بينهما بما يساهم دعم الإطار النظرى من الدراسات السابقة في هذا المجال.
- الأهمية التطبيقية: تتجسد الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال تطبيق المحددات الخارجية لسلوك العاملين وتأثيرها على إداء الموظفين.

٧ - اسلوب الدراسة:

- استخدم الباحث في منهجية اعداد الدراسة وتنفيذها بمجموعة من الأساليب وتتمثل في:
- حسب المنهج العام اعتمد الباحث على الأسلوب القياسى والاستقراى حيث قام الباحث بتطبيق الأسس والمبادئ العلمية على حالة تطبيقية على المركز الطبي العالمي، 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 الخارجية لسلوك العاملين على ادائهم الوظيفى.
- * الدراسة المكتبية: اعتمد الباحث على الدراسات المكتبية لمراجعة الأدبيات العلمية والتطبيقية السابقة التي تدور حول السلوك الوظيفى للعاملين والأداء الوظيفى وعلاقتها، وأيضا البيانات الوثائقية المتعلقة بإدارة المستشفيات.

٨ - حدود البحث:

الحدود المكانية:

تم تطبيق البحث على احدى المستشفيات بمحافظة القاهرة (المركز الطبي العالمى)

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 الخارجية لسلوك العاملين على أدائهم الوظيفى، وتوصيف البيانات الأولية فى قائمة الاستقصاء التي اعتمدها الباحث علاوة على ذلك توضيح أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة فى تحليل الاستقصاء وكذلك اختبار مقياس الدراسة بغرض الحصول على النتائج التي توضح مدى صحة أو خطأ فروض الدراسة.

تصميم قائمة الاستقصاء.

فى ضوء البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات الدراسة الميدانية تم تصميم قائمة الاستقصاء والتي شملت مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد المحددات الخارجية للسلوك الوظيفى، بالاعتماد على مجموعة من العبارات معتمدة على مقياس ليكرت الخماسي، والتي تستهدف التعرف على

المحددات الخارجية (النظم الإدارية، طغوط العمل) بجانب عبارات للتعرف على ابعاد أداء الموظفين (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 الخارجية لسلوك العاملين)
١٢	المتغيرات التابعة (أداء العاملين بالمستشفى)

مجتمع وعينة البحث:

جاءت الدراسة بالتركيز على المركز الطبي العالمي، 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 التالية^{١٣}

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

← 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 $P=50\%$ للحصول على أكبر حجم عينة.

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

مكمل الوزن النسبي 50% .

← D = درجة الخطأ المسموح به تساوي 5% .

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)

^{١٣} - أسامة وجدي وديع، مديحة محمد متولي (٢٠٢١)، " البنوك الرقمية: المنتجات ومتطلبات التحول وانعكاساتها على المركز التنافسي"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد (٧)، العدد (٢)، ص ص ٢٦٦-٢١٣.

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، وتمثل 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

معامل ألفا كرونباخ	عدد العناصر	البعد
محور: محددات السلوك الوظيفي للعاملين		
.864	4	البُعد الأول: النظم الإدارية
.752	4	البُعد الثاني: ضغوط العمل
محور: أبعاد إداء العاملين بالمستشفيات		
.656	4	البُعد الاول: البُعد كمية العمل
.773	4	البُعد الثاني: البُعد جودة العمل
.841	4	البُعد الثالث: البُعد المعايير الأخلاقية للوظيفية
.949	20	المقياس ككل

١- يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ٢- بالنسبة لبُعد النظم الإدارية فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.864$) أي أن عناصر بُعد النظم الإدارية يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.
- ٣- بالنسبة لبُعد ضغوط العمل فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.752$) أي أن عناصر بُعد ضغوط العمل يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.
- ٤- بالنسبة للبُعد كمية العمل ي فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.656$) 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 للتوظيفية فان معامل ألفا كرونباخ هو ($\alpha = 0.841$) أي أن عناصر البُعد المعايير الأخلاقية للتوظيفية 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 الخارجية لسلوك العاملين وأبعاد إداء الوظيفي للعاملين بمركز الطبي العالمي) يمكن الاعتماد عليها في قياس محاور الدراسة.
- الإحصاءات الوصفية واختبار (ت)**
- تم عمل الاحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة (تأثير المحددات الخارجية لسلوك العاملين على أدائهم الوظيفي) من خلال:
- اختبار الفروض والنتائج والتوصيات**
- فروض الدراسة**
- الفرض الرئيسي الأول: لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الخارجية لسلوك العاملين على إداائهم الوظيفي بمستشفى (مركز الطبي العالمي) محل الدراسة. ويتفرع عنه الفرضيات التالية:
- ويتفرع الفرضية الرئيسية مايلي:
- لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الخارجية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) علي التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كمية / جودة) بالمستشفى محل الدراسة؟

- لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الخارجية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) على التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.

١. الفرض الفرعي الأول: لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الخارجية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) على التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كمية / جودة) بالمستشفى محل الدراسة.

لدراسة تأثير كافة المتغيرات المستقلة الممثلة في المحددات الخارجية في أن واحد على أداء العاملين بالمستشفيات، ولغرض تفسير العلاقة بين المتغير التابع " Y " معايير الأداء الوظيفي (كمية / جودة) وبين المتغيرات المستقلة الممثلة (النظم الإدارية / ضغوط العمل) اتضح أن النموذج المناسب هو نموذج الانحدار المتعدد.

جدول (٣) نتائج اختبار الانحدار المتعدد للفرض الثالث.

التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كمية / جودة)			المتغيرات المستقلة
مستوي المعنوية	قيمة T	معامل الانحدار	المحددات الخارجية (النظم الإدارية/ ضغوط العمل)
.000	22.509	3.033	الثوابت
.000	4.433	.167	النظم الإدارية
.269	1.107	.043	ضغوط العمل
10.3%			معامل التحديد R ²
21.861			تحليل تباين خط الانحدار: قيمة F
.000			مستوي المعنوية لاختبار F
معنوي			الأدلة الإحصائية

- يتضح من الجدول السابق، من اجل معرفة العلاقة بين المحددات الخارجية (النظم الإدارية/ ضغوط العمل) على التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كمية / جودة) ، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد من الجدول السابق الذي يبين في الأثر (النظم الإدارية، ضغوط العمل) ، كمتغيرات تفسيرية ومتغير الأداء الوظيفي (كمية / جودة) متغير تابع.
- أظهرت نتائج نموذج الانحدار ان النموذج الانحدار المتعدد معنوي وذلك من خلال قيمة (ف) البالغة (21.861) بدلالة (0.000). وهي أصغر من مستوي المعنوية (0.005) وتقصر النتائج ان المتغيرات المفسرة تفسر بنسبة (10.3%) من التباين الحاصل في التزام العاملين بمعايير الأداء الوظيفي (كمية/ جودة) وذلك بالنظر الى معامل التحديد (R²).

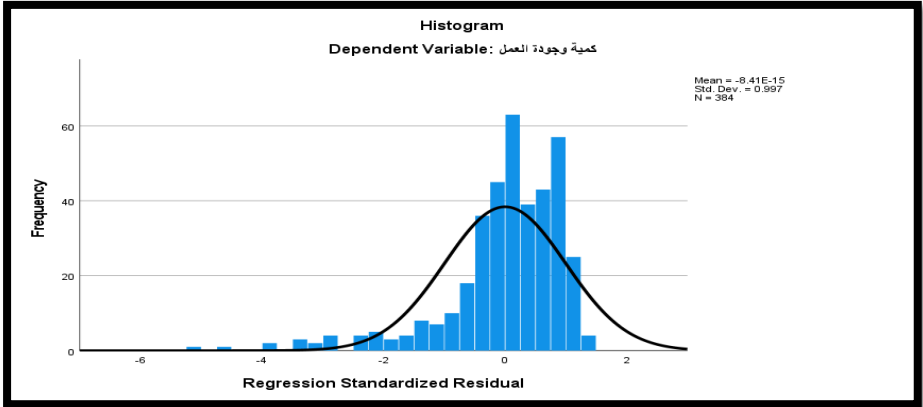
- كما جاءت قيمة بيتا التي توضح العلاقة بين النظم الإدارية وبين التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي للعاملين (كيسة / جودة) كانت (0.167). على التوالي وجاءت جميعا ذات دلالة إحصائية، ويمكن استنتاج ذلك من قيمة (ت) والدلالة المرتبطة بها، ويعنى ذلك كلما تحسن في بعد النظم الإدارية بمقدار وحدة يحدث تغير وبين التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي للعاملين (كيسة / جودة).

$$\text{التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيسة / جودة) (المتوقع)} = 3.033 + 0.167 \cdot \text{النظم الإدارية} + \text{خطأ التنبؤ}$$

وبناء على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل أي يوجد تأثير معنوي للمحددات الخارجية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) على التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيسة / جودة) بالمستشفى محل الدراسة

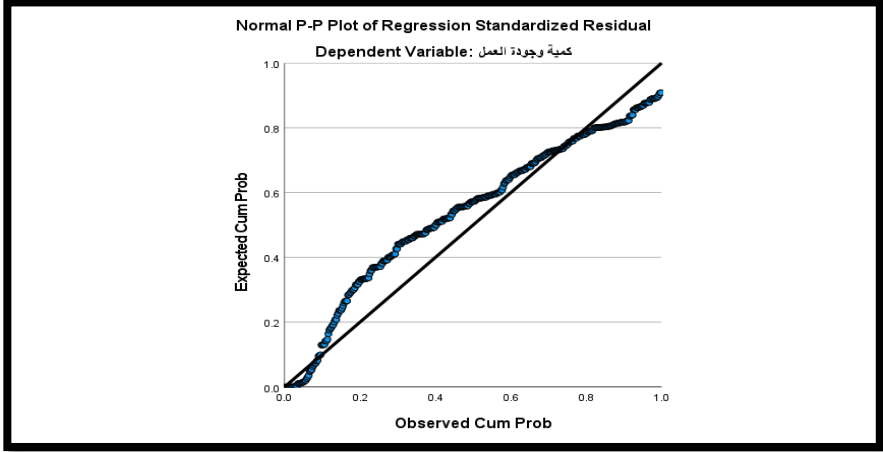
اختبار صلاحية النموذج:

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 الثالث



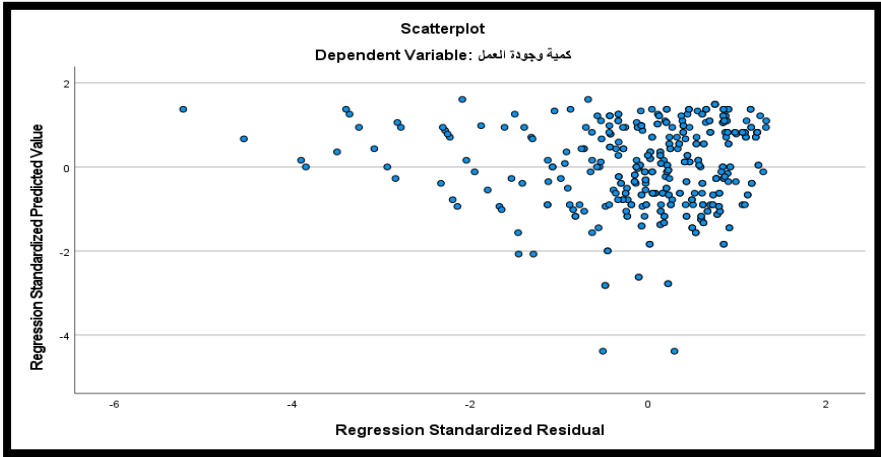
ب) يوضح الشكل البياني رقم (٢٠) p.p plot أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم وبالتالي فإن البواقي Residuals، تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهو أيضا شرط من شروط صلاحية نموذج الانحدار.

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



ت) شكل رقم (٢١) يوضح الشكل البياني شكل الانتشار للبقايا **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 الثالث



– الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد تأثير معنوي للمحددات الخارجية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) علي التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.

لدراسة تأثير كافة المتغيرات المستقلة الممثلة في المحددات الخارجية في أن واحد على أداء العاملين بالمستشفى، ولغرض تفسير العلاقة بين المتغير التابع " Y " التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة. وبين المتغيرات المستقلة المتمثلة (النظم الإدارية / ضغوط العمل) اتضح أن النموذج المناسب هو نموذج الانحدار المتعدد.

جدول (٤) نتائج اختبار الانحدار المتعدد للفرض الثالث.

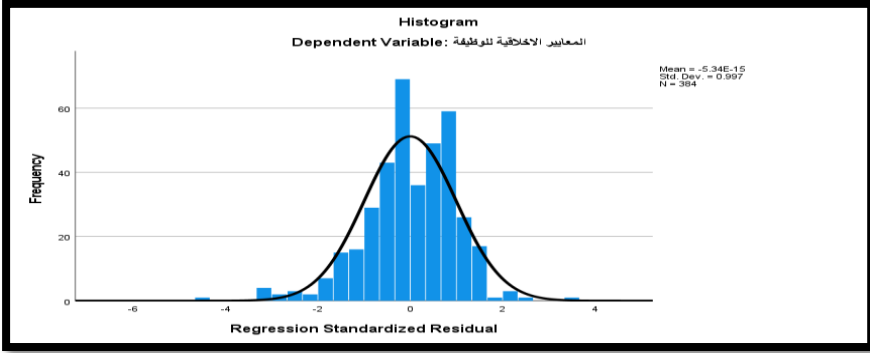
التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة			المتغيرات المستقلة
مستوى المعنوية	قيمة T	معامل الانحدار	المحددات الخارجية (النظم الإدارية/ ضغوط العمل)
.000	31.612	2.965	الثوابت
.000	6.853	.180	النظم الادارية
.010	2.605	.070	ضغوط العمل
%24.4			معامل التحديد R ²
61.527			تحليل تباين خط الانحدار : قيمة F
.000			مستوى المعنوية لاختبار F
معنوي			الأدلة الإحصائية

- يتضح من الجدول السابق، من اجل معرفة العلاقة بين المحددات الخارجية (النظم الإدارية/ ضغوط العمل) على التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيفة / جودة)، تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد من الجدول السابق الذي يبين في الأثر (النظم الإدارية، ضغوط العمل)، كمتغيرات تفسيرية ومتغير التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة متغير تابع.
- أظهرت نتائج نموذج الانحدار ان النموذج الانحدار المتعدد معنوي وذلك من خلال قيمة (ف) البالغة (61.527) بدلالة (0.000) وهي أصغر من مستوي المعنوية (0.05) وتفسر النتائج ان المتغيرات المفسرة تفسر بنسبة (24.4%) من التباين الحاصل في التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة وذلك بالنظر الى معامل التحديد (R²).
- كما جاءت قيمة بيتا التي توضح العلاقة بين النظم الإدارية وبين التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيفة / جودة) كانت (0.167). على التوالي وجاءت جميعا ذات دلالة إحصائية، ويكمن استنتاج ذلك من قيمة (ت) والدلالة المرتبطة بها، ويعنى ذلك كلما تحسن في بعد النظم الإدارية بمقدار وحدة يحدث تغير وبين التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيفة / جودة).

$$\text{التزام العاملين بمعايير الإداء الوظيفي (كيفة / جودة) (المتوقع) = 3.033 + 0.167 \cdot \text{النظم الإدارية} + \text{خط التنبؤ}$$

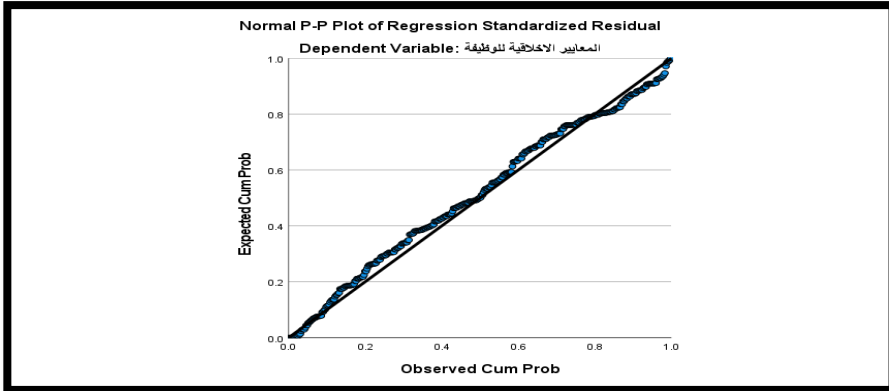
وبناء على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل أي يوجد تأثير معنوي للمحددات الخارجية (النظم الإدارية، ضغوط العمل) علي التزام العاملين بالمعايير الأخلاقية للوظيفة بالمستشفى محل الدراسة.
اختبار صلاحية النموذج:

ث) 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 الرابع



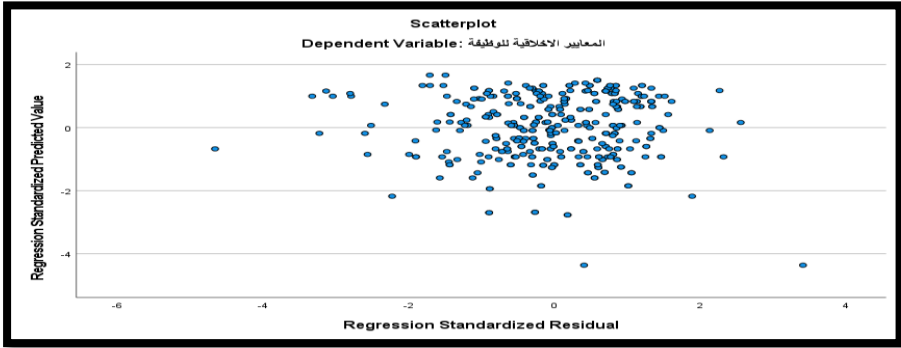
ج) يوضح الشكل البياني رقم (٢٣) p.p plot أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم وبالتالي فإن البواقي Residuals، تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهو أيضا شرط من شروط صلاحية نموذج الانحدار.

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



ح) شكل رقم (٢٤) 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 الثالث



توصيات الدراسة

م	التوصية	آلية التنفيذ	الجهة المسؤولة	المدي الزمني
1	تحديث نظم الإدارة المعلوماتية المتبعة لتقضى على النماذج الورقية نهائياً	إدارة المستشفى - إدارة النظم والمعلومات بالمركز الطبي	إدارة النظم والمعلومات	بصفة مستمرة
2	تدريب العاملين على استخدام التحديث المستمر	إدارة النظم والمعلومات بالمركز الطبي	إدارة النظم - روساء الأقسام المعنية بالاستخدام	بصفة دورية
3	توجيه اتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم وصولاً إلى الرضا عن العمل	تحفيز العاملين بالطرق المختلفة - عقد لقاء وندوات للعاملين	إدارة الموارد البشرية	بصفة دورية
4	السعي على انخفاض مستوى معدل دوران الغياب	دراسة الضغوط على العاملين والسعي لحلها	إدارة المستشفى - إدارة الموارد البشرية	بصفة مستمرة

مراجع الدراسة المراجع العربية:

- ١- أسامة وجدي وديع، مديحة محمد متولي (٢٠٢١)، " البنوك الرقمية: المنتجات ومتطلبات التحول وانعكاساتها على المركز التنافسي"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد (٧)، العدد (٢)، ص ص ٢٦٦-٢١٣.
- ٢- أميرة محمد ومحمد القرني (٢٠٢١) "العوامل المؤثرة على ظاهرة الغياب لدى الكادر التمريضي بمدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة" المجلة العلمية للبحوث التجارية كلية الاقتصاد والادارة بجامعة الملك عبد العزيز بالمملكة السعودية ص ص ٢٥-٩٩.
- ٣- دينا حلمي عباس محمد (٢٠٢٢) " القوة التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين الإداريين في مستشفيات جامعة القاهرة" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة كلية التجارة جامعة الأزهر تاريخ قبول النشر ١٩/٦/٢٠٢٢.
- ٤- عبد الله عبده عبد الله (٢٠٢٠) "دور التغيير في سلوك العاملين في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة" المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية كلية التجارة جامعة قناة السويس، ص ص ١٢-١٨٨.
- ٥- علاء فرج حسن رضوان، آلاء سعيد السيد عبد الحميد. (٢٠٢٢). نموذج هيكل لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في ظل وجود الاغتراب الوظيفي (دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية والخاصة المصرية). المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. 36-1، (2)14.
- ٦- محمود حسين أبو جمعه (٢٠٢١) " أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشركات الصناعية دراسة حالة الشركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائية المساهمة العامة - الأردن" مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ISSN 2410-5198.
- ٧- مى مرعى كامل محمود (٢٠٢٠) " العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والسلوك الاستباقي الدور الوسيط للتمائل التنظيمي دراسة ميدانية" المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة جامعة الأزهر العدد الثالث والعشرون يناير ٢٠٢٠.
- ٨- 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.
- ٩- ليلى الهادي إسماعيل (٢٠٢٠) " السلوك التنظيمي للعاملين بالادارة العامة لجامعة الزاوية (دراسة ميدانية)" رسالة ماجستير جامعة الزاوية إدارة الدراسات العليا كلية الآداب ليبيا ص ص ٢٥-١٥٥ -

المراجع الأجنبية:

- 1- Ardila, W., Hulmansyah, H., & Huda, N. (2018). Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Dan Organizational Climate Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Pada Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Karyawan Di Politeknik Lp3I Jakarta. **Jurnal lentera bisnis**, 7(1), 111-122.
- 2- Ariani, M., & Zulhawati, Z. (2017). The Influence of Payment System, Ordering System, and Shipping System towards E-Commerce Fraud. **Proceedings of AICS-Social Sciences**, 7, 356-363.
- 3- Chluski, A. (2018). Impact of building human capital with support of information technology on efficiency of hospital activities. **International Journal of Ambient Computing and Intelligence (IJACI)**, 9(2), 1-15.
- 4- Makhdoom, I. F., Atta, M., & Malik, N. I. (2019). Counterproductive work behaviors as an outcome of job burnout among high school teachers. **Bulletin of Education and Research**, 41(2), 79-92.

