

تقانة المعلومات الصحية وانعكاساتها في الرضا الوظيفي  
دراسة لآراء عينة من مستخدمي التقانات الصحية في مستشفى  
ابن سينا والخنساء التعليميين

رسالة تقدمت بها  
سندية مروان سلطان حسن الحياي

إلى  
مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل  
وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال

بإشراف  
الأستاذ المساعد  
الدكتور : حسين ذنون البياتي

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَلَوْ أَنَّمَا فِي الْأَرْضِ مِنْ شَجَرَةٍ أَقْلَمٌ وَالْبَحْرُ  
يَمُدُّهُ مِنْ بَعْدِهِ سَبْعَةَ أَبْحُرٍ مَا نَفِدَتْ كَلِمَاتُ اللَّهِ  
إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

صدق الله العظيم

سورة لقمان : الآية ٢٧

## شكر وتقدير

سبحان الله وبحمده عدد خلقه وزنة عرشه ورضا نفسه ومداد كلماته، (رب أوزعني ان أشكر نعمتك التي أنعمت بها علي وعلى والدي وأن اعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين) (النمل ١٩)، وصلى الله على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه وسلم.

بدايةً أتوجه بجزيل الشكر وعظيم امتناني الى أستاذي الفاضل الدكتور حسين ذنون البياتي الذي منحني من وقته ووافر علمه ومتابعته وأرشاداته لي مما ساعدني في تخطي وتذليل الكثير من الصعوبات التي أعتزنت سبيل تقدمي خلال مسيرة بحثي هذا حيث كانت لارائه السديدة وتوجيهاته الحكيمة الفضل الاول في خروج هذه الرسالة على ما هي عليه، وفقه الله لعمل المزيد من فعل الخير وجزاه عني كل خير وعرافان.

ولا يفوتني في المجال ذكر الاستاذ فواز جار الله عميد الكلية الذي كان لجهوده ومتابعته لطلبة الدراسات العليا الفضل الكبير في تذليل الكثير من الصعوبات التي اعترضتنا خلال مسيرتنا الدراسية.

كما يدفعني واجب الوفاء والتقدير الكبير ان أتقدم بعظيم شكري الى أساتذة قسمي الأفاضل وبعض أساتذة الكلية وأخص بالذكر منهم الأستاذ أحمد السبعوي والدكتور سرمد غانم (رئيس قسم ادارة الأعمال) والدكتور أكرم الطويل (رئيس قسم الإدارة الصناعية) والدكتور جلال سعد الملوك (المعهد الفني)، والشكر موصول الى السادة الخبراء التي كانت لاسهاماتهم العلمية عظيم الأثر في توجيه أستماره الأستبانة نحو وجهتها الصحيحة.

كما اتقدم بجزيل شكري وأمتناني الى الدكتور خالد محمد داؤد في كلية الزراعة. لما قدمه لي من عون في جانب التحليل الأحصائي، ولا يفوتني في المجال ذكر الدكتور شامل العلاف في كلية الاداب لتقويمه الرسالة لغوياً .

ولا يسعني المجال الا ان أتقدم بوافر شكري وأمتناني الى كل من مدّ لي يد العون والمساعدة في اتمام وأنجاز هذه الرسالة وأخص بشكري موظفي شعبة الدراسات العليا وخاصة الأستاذ أوس.

كما وأتقدم بجزيل شكري وخالص امتناني وأعتزازي الى والدي (رحمة الله عليه) ووالدتي (حفظها الله) وأيضاً اخواني الذين ازروني وساندوني خلال مدة دراستي، وأدعوا الله أن يجزيهم عني خير الجزاء وطيب الوفاء.

وشكري الخاص الى زملائي طلبة الدراسات العليا في قسم ادارة الاعمال وأخص منهم  
بالذكر أختي وزميلتي أسيل زهير التّك لمساندتها ومساعدتها لي خلال فترة اعداد رسالتي.  
كما أوجه شكري وأمتناني الى اختي وزميلتي بسمان عبد اللطيف لمساندتها ومساعدتها  
لي خلال فترة اعداد رسالتي هذه، امدها الباري عز وجل بأسباب النجاح والعمر المديد.

*The Medical Information Technology and the reflection  
in Job Satisfaction  
Studying for Opinion to Sample of Medical Information  
Staff in Ibn-Sina and  
Al-Khansa Educational Hospitals*

**A Thesis Submitted**

**By**

**SANDIA MARWAN SULTAN AL - HAYALI**

**To**

**the Council of the College of Administration and Economics,  
Mosul University**

**In Partial Fulfillment in Business Management  
of the Requirement for the Degree of Master**

**Supervised By**

**Assistant Professor**

**Dr. Hussain Thanun Al-Byati**

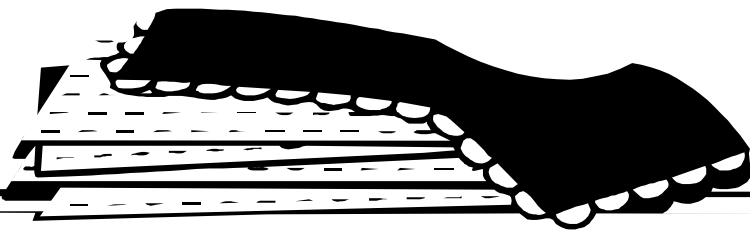
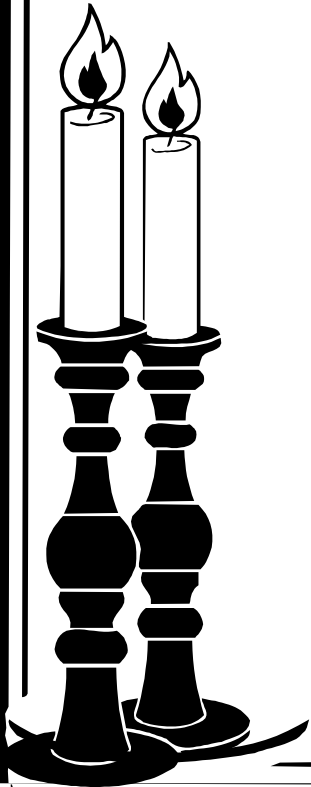
## بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي فتح لاوليائه طريق الوسائل واجرى على ايديهم الكريمة انواع الفضائل فمن اقتدى بهم انتصر واهتدى ومن حاد عن طريقهم انتكس وتردى ومن تمسك باذيالهم افلح وادرك ومن قابلهم بالاعتراض انقطع وهلك . الحمد لله الذي جعل العلماء ورثة الانبياء وميزهم بقوله تعالى (( إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ )) والصلاة والسلام على خير خلقه اجمعين القائل (( من يرد الله به خيرا يفقهه في الدين )) وعلى اله وصحبه المتادبين بادابه الى يوم حشر العالمين ورحم الله المجتهدين عامة والاربعة خاصة ومن تمسك بمذهبهم الى يوم الدين.

# الإهداء

الى من اضاف لسنين الصبر صبورا فرحل قبل  
ان يراني ..... والدي رحمة الله عليه  
من حملتني وهنا على وهن وسقتني درا صافيا  
وحنانا فكانت الجنة تحت اقدامها حقا ... والدتي  
حفظها الله

القلوب البريئة التي تتطلع الي بحب وبشوقا في  
غيابي ..... اخواني .



## قرار لجنة المناقشة

نشهد نحن أعضاء لجنة التقويم والمناقشة قد اطلعنا على هذه الرسالة ، وناقشنا الطالبة في محتوياتها وفيما له علاقة بها بتاريخ ٢٩ / ١٢ / ٢٠٠٥ وانها جديرة لنيل شهادة الماجستير في اختصاص ادارة الاعمال.

الدكتور

احمد سليمان محمد كنو الساداني  
عضو لجنة المناقشة

الدكتور

درمان سليمان صادق النمر  
عضو لجنة المناقشة

الدكتور

ليث سعد الله حسين  
رئيس لجنة المناقشة

الدكتور

حسين ذنون البياتي  
عضو لجنة المناقشة (المشرف)

## قرار مجلس الكلية

أجتمع مجلس كلية الادارة والاقتصاد بجامعة الموصل بجلسته.....المنعقدة  
في ..... وقرر .....

الاستاذ المساعد الدكتور

فواز جار الله نايف

عميد كلية الادارة والاقتصاد

جامعة الموصل

٢٠٠٦ / /

مقرر مجلس الكلية

الاسم :

التوقيع :





## قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع   |
|--------|---|
| أ      | الملخص  |
| ب - ج  | قائمة المحتويات   |
| د - و  | قائمة الجداول   |
| ز      | قائمة الأشكال   |
| ز      | قائمة الملاحق   |
| ٢-١    | المقدمة   |
| ٢٨-٣   | <b>الفصل الأول</b><br><b>تقانة المعلومات</b>                            |
| ٦-٤    | المبحث الأول : التطور التاريخي لتقانة المعلومات ومسوغات ظهورها          |
| ١٦-٧   | المبحث الثاني : مفهوم تقانة المعلومات ، والأهمية ، والأهداف ، والمكونات |
| ٢٨-١٧  | المبحث الثالث : أنواع تقانة المعلومات واستخداماتها في المجال الصحي      |
| ٥٤-٢٩  | <b>الفصل الثاني</b><br><b>الرضا الوظيفي</b>                             |
| ٣٨-٣٠  | المبحث الأول : ماهية الرضا الوظيفي ، أهميته وأهدافه وأبعاده             |
| ٤٨-٣٩  | المبحث الثاني : نظريات الدوافع الرضا الوظيفي                            |
| ٥٢-٤٩  | المبحث الثالث : طرق قياس الرضا الوظيفي                                  |
| ٥٤-٥٣  | المبحث الرابع : علاقة تقانة المعلومات بالرضا الوظيفي                    |
| ٦٨-٥٥  | <b>الفصل الثالث</b><br><b>منهجية الدراسة والدراسات السابقة</b>          |
| ٥٩-٥٦  | المبحث الأول : الدراسات السابقة   |
| ٦٨-٦٠  | المبحث الثاني : منهجية الدراسة  |

| الصفحة  | الموضوع   |
|---------|---|
| ٩٤-٦٩   | الفصل الرابع<br>الإطار التطبيقي للدراسة         |
| ٧٤-٧٠   | المبحث الأول : وصف مجتمع الدراسة                |
| ٨١-٧٥   | المبحث الثاني : وصف وتشخيص متغيرات الدراسة      |
| ٩٤-٨٢   | المبحث الثالث : اختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها |
| ٩٨-٩٥   | الفصل الخامس<br>الاستنتاجات والتوصيات           |
| ٩٧-٩٦   | المبحث الأول : الاستنتاجات                      |
| ٩٨      | المبحث الثاني : التوصيات                        |
| ١٠٨-٩٩  | قائمة المصادر                                   |
| ١١٩-١٠٩ | الملاحق   |
| A - B   | الملخص باللغة الإنكليزية                        |

## قائمة الجداول

| الرقم | العنوان   | الصفحة |
|-------|---|--------|
| ١     | آراء الباحثين بشأن مكونات تقانة المعلومات   | ١٦     |
| ٢     | أنواع تقانات المعلومات الصحية المستخدمة في المجالات التشخيصية والعلاجية والاتصال الصحي والتعليم الصحي | ٢٧     |
| ٣     | آراء الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي وفقا لتوجهات المدارس الفكرية والإدارية                          | ٣٣     |
| ٤     | أبعاد الرضا الوظيفي المستخدمة لكل باحث  | ٣٨     |
| ٥     | نظريات الدوافع الرضا الوظيفي  | ٤٨     |
| ٦     | آراء الباحثين بشأن أساليب قياس الرضا الوظيفي  | ٥٢     |
| ٧     | مكونات استمارة الاستبيان  | ٦٤     |
| ٨     | توزيع استمارة الاستبانة على بعض افراد المستشفيات عينة الدراسة قياس ثبات الاستبانة                     | ٦٦     |
| ٩     | تعريف بالمستشفيات المبحوثة  | ٧٠     |
| ١٠    | توزيع استمارات الاستبانة على عينة الدراسة   | ٧٠     |
| ١١    | توزيع أفراد العينة حسب العنوان الوظيفي  | ٧١     |
| ١٢    | توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية   | ٧١     |
| ١٣    | توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة   | ٧٢     |
| ١٤    | توزيع أفراد العينة حسب الجنس  | ٧٢     |
| ١٥    | توزيع أفراد العينة حسب التحصيل الدراسي  | ٧٣     |
| ١٦    | توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية  | ٧٣     |
| ١٧    | توزيع أفراد العينة حسب مجالات الدورات التدريبية   | ٧٤     |
| ١٨    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغيرات الأجهزة والمعدات .                  | ٧٥     |
| ١٩    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير البرامجيات .                          | ٧٦     |
| ٢٠    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الاتصال .                             | ٧٧     |
| ٢١    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير المورد البشري .                       | ٧٧     |

| الرقم | العنوان   | الصفحة |
|-------|---|--------|
| ٢٢    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير العلاقات الوظيفية . | ٧٨     |
| ٢٣    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير ظروف العمل .        | ٧٩     |
| ٢٤    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الإنجاز .           | ٧٩     |
| ٢٥    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الراتب .            | ٨٠     |
| ٢٦    | التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الترقية .           | ٨١     |
| ٢٧    | معامل الارتباط بين متغيرات تقانة المعلومات وأبعاد الرضا الوظيفي                     | ٨٢     |
| ٢٨    | تحليل العلاقة التائية بين تقانة المعلومات وأبعاد الرضا الوظيفي                      | ٨٣     |
| ٢٩    | تحليل التباين لتقانة المعلومات وأبعاد الرضا الوظيفي                                 | ٨٣     |
| ٣٠    | اثر الأجهزة والمعدات في أبعاد الرضا الوظيفي   | ٨٤     |
| ٣١    | تحليل التباين لأنموذج التأثير بين الأجهزة   | ٨٤     |
| ٣٢    | أثر البرامجيات في ابعاد الرضا الوظيفي   | ٨٥     |
| ٣٣    | تحليل التباين لأنموذج التأثير بين الاتصالات وأبعاد الرضا الوظيفي                    | ٨٥     |
| ٣٤    | أثر الاتصالات في أبعاد الرضا الوظيفي  | ٨٥     |
| ٣٥    | تحليل التباين لأنموذج التأثير بين الاتصالات وأبعاد الرضا الوظيفي                    | ٨٦     |
| ٣٦    | أثر المورد البشري في أبعاد الرضا الوظيفي  | ٨٦     |
| ٣٧    | تحليل التباين لأنموذج التأثير بين المورد البشري وابعاد الرضا الوظيفي                | ٨٧     |
| ٣٨    | أثر كل متغير تقانة المعلومات على ابعاد الرضا الوظيفي                                | ٨٧     |
| ٣٩    | تحليل التباين لأنموذج التأثير بين متغيرات تقانة المعلومات وأبعاد الرضا الوظيفي      | ٨٧     |
| ٤٠    | قيم اختبار (t) المتغيرات الأكثر أهمية   | ٨٨     |
| ٤١    | تحليل التباين لمقاييس الاستجابة لمستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينها              | ٨٩     |
| ٤٢    | متوسطات مقياس الاستجابة (لا اتفق بشدة) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما   | ٩٠     |
| ٤٣    | متوسطات الاستجابة لمقياس (لا اتفق) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما.      | ٩١     |
| ٤٤    | متوسطات الاستجابة لمقياس (غير متأكد) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما.    | ٩٢     |
| ٤٥    | متوسطات الاستجابة لمقياس (اتفق) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما .        | ٩٣     |
| ٤٦    | متوسطات الاستجابة لمقياس (اتفق بشدة) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما .   | ٩٤     |



## قائمة الأشكال

| الرقم | العنوان  | الصفحة |
|-------|--|--------|
| ١     | انواع تقانة المعلومات في المجال الصحي                    | ٢٨     |
| ٢     | الانموذج الافتراضي لدراسة تقانة المعلومات والرضا الوظيفي | ٦٢     |

## قائمة الملاحق

| الرقم | العنوان                                       | الصفحة  |
|-------|---|---------|
| ١     | صدق الاستبانة / استمارة الاستبانة             | ١٠٩-١١٤ |
| ٢     | الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة              | ١١٥-١١٩ |
| ٣     | الجدول (١) : الاتساق الداخلي للاجهزة والمعدات | ١١٥     |
| ٤     | الجدول (٢) : الاتساق الداخلي للبرامجيات       | ١١٥     |
| ٥     | الجدول (٣) : الاتساق الداخلي للاتصالات        | ١١٦     |
| ٦     | الجدول (٤) : الاتساق الداخلي للمورد البشري    | ١١٦     |
| ٧     | الجدول (٥) : الاتساق الداخلي لعلاقات الوظيفية | ١١٧     |
| ٨     | الجدول (٦) : الاتساق الداخلي لظروف العمل      | ١١٧     |
| ٩     | الجدول (٧) : الاتساق الداخلي للانجاز          | ١١٨     |
| ١٠    | الجدول (٨) : الاتساق الداخلي للراتب           | ١١٨     |
| ١١    | الجدول (٩) : الاتساق الداخلي للترقية          | ١١٩     |

## المقدمة

اجمع الباحثون على دور الرضا الوظيفي في نجاح طرفي العملية الادارية وهما المنظمة والافراد العاملين، وذلك للدور الحيوي الذي يسهم به هذا المتغير المنظمي في تسيير أنشطة المنظمة على نحو سليم وفي تحفيز الافراد العاملين ودفعهم الى العمل وتعزيز ولائهم وانتمائهم وهذا يسوغ الاهتمام الذي حظي به هذا المتغير والذي انعكس في الكتب والبحوث التي غطت معظم جوانب هذا الموضوع فضلا عن علاقته بالمتغيرات المنظمية الاخرى، وكذلك الحال بالنسبة للدور الكبير الذي لعبته تقانة المعلومات في تحديث وتطوير اعمال الادارة وادخال التغييرات على التنظيمات الادارية فضلا عن دورها في ايجاد انواع عديدة من الوظائف والمهارات المطلوبة من الافراد العاملين.

وبالرغم من التقدم التقني يبقى دور العنصر البشري دورا محوريا في تخطيط وتنفيذ نشاطات المنظمة ولذا ما زال الفرد وسيبقى العنصر الذي تراهن عليه المنظمات في البقاء، وبناء على ما تقدم تبرز اهمية فهم سلوك هذا المورد الوظيفي وتحديد ما يؤثر عليه بشكل سلبي او ايجابي لان دوافع وقدرات الفرد عناصر اساسية في تحقيق الأداء الفعال في المنظمة.

وتعد المنظمات من اهم المنظمات الصحية العاملة في المجتمع وذلك لما لها من ارتباط وثيق في حياة الإنسان وعلى الرغم من هذه الأهمية لهذا القطاع (الصحي) الا ان استعراض الباحثة للدراسات السابقة بين لها قلة البحوث التي عنت بالمتغيرين اعلاه مجتمعين وبخاصة البحوث الميدانية منها والتي اخذت المستشفيات والعاملين فيها كموضوع لهذه الدراسة.

وهدفنا الدراسة الى التأكد من مدى استخدام الافراد العاملين لتقانة المعلومات في اقسام مستشفياتهم وهل ان هذه التقانة تؤثر على رضائهم عن العمل فضلا عن ذلك فلقد حاولت الدراسة التعرف على اهم المحددات التي تعرض استخدام تقانة المعلومات في المستشفيات ولتحقيق الاهداف اعلاه فلقد تبنت الدراسة أنموذجا افتراضيا تكون من بعدين رئيسين هما تقانة كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير معتمد وتم تحديد ابعاد كل متغير وفقا للأطر المفاهيمية وبما يتناسب مع اهداف الدراسة وواقع حال المنظمات المبحوثة وبعد اختبار فرضيات البحث من خلال استخدام الاساليب الاحصائية المناسبة للدراسة فلقد تم التوصل الى استنتاج اساس مفاده ان هناك نقص في تدريب الافراد العاملين وكذلك في مجال الدعم المادي والمعنوي المقدم لهم ثم اردفت الاستنتاجات بمجموعة من التوصيات والتي كان اهمها ضرورة قيام المستشفيات بتعزيز خيارات ومهارات الأفراد العاملين في مجال العمل على البرامجيات التشغيل والجاهزة وذلك من خلال التدريب بشكل مستمر.



ولبناء هذه الدراسة بشكل متكامل فقد اشتملت على خمسة فصول، اشتمل الفصل الأول على أربعة مباحث، الأول تطور تقانة المعلومات ومسوغات ظهورها، الثاني مفهوم وأهمية وأهداف ومكونات تقانة المعلومات، الثالث أنواع تقانات المعلومات واستخداماتها في المجال الصحي.

ضم الفصل الثاني أربعة مباحث، تناول المبحث الأول مفهوم وأهمية وأهداف وأبعاد الرضا الوظيفي، وأختص الثاني في نظريات الرضا الوظيفي، ووقف الثالث عند طرق قياس الرضا الوظيفي، وكان المبحث الرابع قد سلط الأضواء على علاقة تقانة المعلومات بالرضا الوظيفي في المستشفيات.

وجاء الفصل الثالث ليوضح منهجية الدراسة من خلال مبحثين الأول الدراسات السابقة والثاني المشكلة الأهداف والأهمية.

وحدد الفصل الرابع الإطار التطبيقي للدراسة من خلال ثلاثة مباحث تضمن المبحث الأول وصفاً لمجتمع، والثاني تناول وصف وتشخيص متغيرات الدراسة، أما الثالث فقد وقف على تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة. وأخير جاء الفصل الخامس بالاستنتاجات والتوصيات.

## المخلص

حظي موضوع الرضى الوظيفي باهتمام الكتاب والباحثين والادابيين على حد سواء قديما وحديثا، وانعكس هذا الاهتمام على البحث عن علاقته بالمتغيرات المنظمة الاخرى، وحصلت تقانة المعلومات على نصيب وافر من هذا الاهتمام، ولقد كشف الاستعراض للدراسات السابقة عن وجود نقص في الدراسات التي تناولت المتغيرين اعلاه مع اعتماد المستشفيات كميدان للبحث، ولاسيما شاغلي الاجهزة الطبية .

وانطلاقا من ذلك فلقد تجسدت مشكلة الدراسة بتساؤل مفاده هل هناك دور لتقانة المعلومات في الرضا الوظيفي للأفراد المبحوثين وفي هذا السياق فلقد استهدفت الدراسة الحالية التعرف على مدى تأثير تقانة المعلومات بمكوناته المختلفة والمتمثلة بـ (الاجهزة والمعدات، البرامجيات، الاتصالات، المورد البشري) على الرضى الوظيفي للأفراد العاملين في المنظمات الصحية، ولتحقيق ذلك فلقد تم اختيار مستشفى ابن سينا والخنساء التعليميين لتطبيق الجانب الميداني للدراسة.

وبنيت هذه الدراسة على نموذج افتراضي معتمد على فرضيتين رئيسيتين هما :

- توجد علاقة ارتباط بين متغيرات تقانة المعلومات وأبعاد الرضا الوظيفي .
  - توجد تأثير معنوي بين متغيرات تقانة المعلومات وأبعاد الرضا الوظيفي .
- وعُدَّ بعد تقانة المعلومات المتغير المستقل وبعد الرضا الوظيفي المتغير المعتمد، وتم اختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة حيث تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها :
- وجود علاقات ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات وبين أبعاد الرضا الوظيفي .
  - تؤثر متغيرات تقانة المعلومات في الرضا الوظيفي

وكان الفصل الخامس خاتما لدراسة متضمنا مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات للمستشفيات عينة الدراسة، فضلا عن التوصيات المقدمة للباحثين مستقبلا في مجالات تقانة المعلومات، والرضا الوظيفي .

## الفصل الأول

### تقانة المعلومات Information's Technology

تعتبر التقانة عنصراً مهماً وأساساً في توفير المعلومات اللازمة للإدارات المختلفة لضمان اتخاذ القرارات في الوقت والمكان الملائمين، ففي الوقت الذي دخلت تقانة المعلومات القرن الحادي والعشرين فقد توسع الاهتمام به ليشمل ليس فقط الحاسوب وشبكات الاتصال، ولكن هناك الكثير من الأجهزة الطبية الإلكترونية للمعلومات التي استخدمت للتشخيص والعلاج والعناية بالصحة والتي تضم أجهزة تنشيط وإنعاش القلب والمفراس والرنين المغناطيسي وغيرها (<http://www.mardon.com>).

وسنتناول في هذا الفصل المباحث الآتية :

- المبحث الأول : التطور التاريخي لتقانة المعلومات، ومسوغات ظهورها .
- المبحث الثاني : مفهوم تقانة المعلومات، والأهمية، والأهداف، والمكونات .
- المبحث الثالث : أنواع تقانة المعلومات واستخداماتها في المجال الصحي .

## المبحث الأول

### التطور التاريخي لتقانة المعلومات ومسوغات ظهورها

يعد الحصول على تقانة المعلومات عنصراً رئيساً للانتقال من حضارة القرن العشرين إلى حضارة القرن الحادي والعشرين بعد ظهور ثورة المعلومات في الخمسينات في القرن الماضي وظهور الحاسوب الآلي الذي سهّل على المنظمات عملية إنجاز معاملاتها التجارية وتطبيقاتها المحاسبية بشكل دقيق وبوقت قياسي لم تعهده من قبل، فابتعدت بذلك عن كل ما يخص أساليب الحدس والتخمين التي كانت تستخدمها سابقاً في عمليات اتخاذ القرارات، وزادت ثقّتها بالحواسيب. (الهاشمي، ٢٠٠٣ : ٢٧)

#### أولاً : التطور التاريخي لتقانة المعلومات

لقد مرت تقانة المعلومات بحقب زمنية متتابعة إلى ان وصلت إلى ما وصلت إليه مع مطلع الألفية الثالثة، ويمكن استعراض أهم تلك التطورات والأحداث والإنجازات التي أسهمت في تطور تقانة المعلومات، وكما يأتي : (ثابت، ٢٠٠٥ : ٧١ - ٧٣)

#### 🕒 المرحلة الأولى (الحاسوب) The Computer

لقد كانت البدايات الأولى لهذه المرحلة نتاج أول حاسوب في العالم عام 1946 حيث صُنِعَ الحاسوب المعروف باسم (انيفاك) في الولايات المتحدة الأمريكية، الذي كان مصمماً لاحتساب المعادلات الرياضية والتطبيقات العلمية والعسكرية ولا سيما بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية . (جريو، ٢٠٠١ : ٤)

وفي عام ١٩٤٧ اخترع (John Bardeen)، مع اثنين من رفاقه الترانستور الأول (Transistor)، الذي أعتد عليه في صناعة حاسبات أكثر قوة وسرعة، وأصبحت الحاسبات اتجاهها، جديداً، وانتقلت تقنية المدخلات - المخرجات من أسلوب البطاقات المثقبة إلى أسلوب الشريط المغناطيسي، ازداد بناء على ذلك عدد اللغات المستخدمة في البرمجة وسرعة الملحقات، وتوسعت التطبيقات أيضاً لتتجاوز حدود البحث الأكاديمي إلى الاستخدامات المتعددة مثل التنبؤ بالطقس . (<http://www.ccdmagic.com/history/troasistar-1947.html>)

## 🕒 المرحلة الثانية : (الحاسوب الشخصي) Personal Computer

في عام 1971 تطورت صناعة الحاسوب وازدادت سعة نطاق أنظمة المعلومات المعتمد عليه ذلك باستخدام المعالج المايكروبي لتتطور مكوناته فيما بعد باستخدام الدوائر الإلكترونية متوسطة النطاق ثم الدوائر الواسعة النطاق. (جريو، ٢٠٠١ : ٨)

وظهرت تقانة بث النصوص المصورة (videotex) وابراق النصوص (teletex) التي تهدف الى نقل البيانات والرسوم المخزنة في قواعد البيانات عبر خطوط الهاتف وعرضها بواسطة البث التلفازي المعتاد .

وفي عام 1981 تمت صناعة أول حاسوب شخصي لتتسم هذه المرحلة بوفرة في الأجهزة المستخدمة وظهور لغات برمجة عالية المستوى سهلت الكثير من عمليات البرمجة المتبعة سابقا واصبح باستطاعة أي شخص وان كانت خبرته في هذا المجال قليلة بناء تطبيقات تنفيذ على أنظمة المعلومات في المنظمة . (الكسيبي، ١٩٩٥ : ١٨٨)

## • المرحلة الثالثة (المعالجات الدقيقة) : The Microprocessor

تركز هذه المرحلة على ان المعالجات الدقيقة أصبحت ضمن سلسلة المنتجات الدائمة الاتساع، فلقد دخلت هذه المعالجات جميع جوانب الحياة دون استثناء ويمكن ملاحظتها جلياً في استخدام أنظمة تسيير الطائرات، نقاط السيطرة على المحطات الكهرومائية لتوليد الطاقة، أنظمة التبريد والتكييف، الإشارات المرورية في الشوارع، وقد أكدت احدي الدراسات الحديثة ان كل عائلة غربية تمتلك في منزلها ما لا يقل عن 100 معالج دقيق ابتداء بالأجهزة الكهربائية ووصولاً الى أجهزة الحماية والأمان . (ثابت، ٢٠٠٥ : ٧٢)

## • المرحلة الرابعة (الانترنت) : The Internet

لقد تطور الانترنت من خلال شبكة البحث والتطوير (Arpanet) التي كانت مقاصدها عسكرية في البداية، إذ صممت في عام 1957 لهذا الغرض وأنشئت في عام 1969 من قبل وزارة الدفاع الأمريكية لتسهيل مهمة اشتراك العسكريين والأكاديميين والباحثين الحكوميين للاتصال بوساطة البريد الإلكتروني (E - mail)، والاشتراك بالبيانات والموارد الحاسوبية . (الطعامنة، العلوش، ٢٠٠٤ : ١٥٧)

كانت الشبكة تربط بين أربعة مواقع لأربع جامعات هي جامعة كاليفورنيا في لوس انجلوس ومعهد ستانفورد للأبحاث وجامعة كاليفورنيا في مدينة سانتا باربارا وجامعة يوتا ثم بدأت هذه الشبكة تنمو وتتطور منذ ذلك الحين . (قنديلجي، ٢٠٠٢ : ٤٢٧)

## ثانيا : مسوغات اقتناء تقانة المعلومات

يعتبر السبب الرئيس لظهور تقانة المعلومات هو الحاجة الملحة الفعلية لتطوير أجهزة وبرامجيات حديثة، وقد بحث العديد من الكتاب في اسباب بدء التطور التقاني في العالم وطرحت العديد من النظريات والتعليقات لهذا التطور . (السلطان، ٢٠٠١ : ٥٩٣)

ويمكن إجمال أسباب وصول تقانة المعلومات الى المرحلة الحالية بالآتي : (أيوب، ٢٠٠٠ : ١٦١) (السلطان، ٢٠٠١ : ٥٩٣) (O'brien , 1997 : 11)

١- شجعت الإمكانيات المالية المتاحة للمنشآت الكبيرة والمتوسطة على استخدام نظم تقنية المعلومات بصورة واسعة .

٢- تطور التقانة ونشوء طبقة واسعة من المتعلمين مقارنة بالعصور الوسطى .

٣- أضحت تقانة المعلومات سبباً رئيساً لقيام المنظمات بإعادة تشكيل أساسيات عملها في خدمة الزبون، العمليات، التسويق، الإنتاج، التوزيع، إذ أصبحت نفقاتها جزءا لا يتجزأ من عمل المنظمة .

٤- تراجع اسعار نظم تقنية المعلومات وتكلفة استخدامها . ان زيادة التفاعل بين المنظمات يجعلها تهتم بهذه التقانة لضمان الإبقاء في وضع تنافسي مناسب، وفي بيئة تتميز بالتغيير السريع خاص في مجال التطور التقني .

وفي سياق هذا التوجه فقد ورد في المؤتمر الدولي الثاني للمعلوماتية الجمعية العلمية السورية الأسباب التي دفعت تقانة المعلومات للوصول الى المرحلة الحالية وكالاتي :

أ- تفجر المعلومات وتشعب المعرفة البشرية وتعدد الموضوعات المطروحة في مختلف الحقول العلمية .

ب- توظيف الأموال والموارد المتاحة للاستثمار في حقول المعلوماتية وتقانية المعلومات واستغلال الفرص المتاحة وتوجيهها بالاتجاه الصحيح .

ج- استحداث طرائق جديدة لتخزين المعلومات بوسائط تقنية متطورة فاستبدلت الورق بالأشرطة المغنطة والأقراص الليزرية فضلا عن ظهور أجيال جديدة في صناعة الحاسبات .

واستكمالا لما تقدم فان أسباب تطور تقانة المعلومات يعكس الحاجة الى استمرار تحسين نوعية التقانة، إذ حقق انخفاض كلف الأجزاء المادية (hardware) فضلا عن البرامجيات التي تعد المحدد الأهم لاستخدام تقانة المعلومات وزيادة تطبيقاتها في جميع مستويات المنظمة واكتسبت المستويات الدنيا مرونة عالية أيضا فكانت سببا لتمويل جميع عملياتها ومنتجاتها . (Porter & Millar , 1985 : 149)

## المبحث الثاني

### مفهوم تقانة المعلومات، الأهمية، والأهداف، والمكونات

#### أولاً : مفهوم تقانة المعلومات

نظرا لاعتماد الإدارة الحديثة على التقانة المتطورة التي تساعد في إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف بشكل سريع وباقل الكلف لذا نجد من الضروري التطرق الى مفهوم تقانة المعلومات الذي يستند إلى احدث التقنيات المتوفرة حاليا سواءاً كانت أجهزة ام برمجيات . وقبل البدء بعرض مفهوم تقانة المعلومات متكامل يجب التعرف على هذين المفهومين بشكل منفصل، حيث ان المعنى الاصطلاحي للتقانة، كما ورد في القاموس المورد بأنها " اللغة التقنية او العلم التطبيقي او طريقة فنية لتحقيق غرض عملي او انها جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم " . (المورد، ٢٠٠٠ : ٧٧٥)

وعرفت بأنها نوع من المعدات او العمليات التي يستعملها أعضاء المنظمة في أداء أعمالهم ويشمل كل الأدوات التقانية القديمة والحديثة المستخدمة في المعلومات والحصول عليها . (certo , 1997 : 524)

أما (الدرة، ١٩٨٥ : ٧) . فقد نظر الى التقانة من خلال ثلاثة جوانب رئيسة :

- ١- التقانة بوصفها إنتاجاً ويرتبط ذلك بوجود شيئاً ملموس كنتيجة لتطبيق الإجراءات العملية المناسبة ويأخذ شكل التقانة العلمية كالآلات والأجهزة والمعدات .
- ٢- التقانة بوصفها عملية يقصد بها التطبيق المنظم، والموثوق بها لحل المشكلات او إنجاز أهداف معينة .
- ٣- التقانة مزيج من العمليات والنتائج ترتبط هنا بالجمع بين جانبيين، هما الحاسوب الذي يجمع المعلومات، وعمليات المعالجة المختلفة وإمكانية استرجاعها وبرمجياته .

ويؤكد بعض الباحثين أنها، أدوات وأساليب وأجهزة وطرائق مستخدمة في تحويل مدخلات المنظمة بما فيها المورد، والأفكار، الى مخرجات على هيئة سلع وخدمات . (Daft , 2001 : 199)

ويراها آخرون بأنها المعلومات والأجهزة والعمليات المطلوبة في تحويل المدخلات الى مخرجات في مختلف أنواع المنظمات سواءاً كانت سلعية أم خدمية (Robbins, 1990 : 19)

وعرفت بأنها الأساليب والعمليات الفنية التي تستخدمها المنظمة لتغيير المدخلات (المواد، المعرفة، الطاقة، رأس المال، الى مخرجات (السلع والخدمات) . (مصطفى، ١٩٩٨ : ١٠)

وأكد البعض بأنها : " المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستمرة في إنتاج السلع والخدمات وضمن نطاق اجتماعي واقتصادي معين بقصد إشباع حاجات المجتمع من السلع والخدمات كما ونوعا " . (السندي، ٢٠٠٠ : ١٧)

وعرّفت في المجال الصحي بأنها : " جميع الأساليب الفنية، ومدى استيعاب الأساليب المتطورة في الخدمة الصحية " . (السيد سليم، ١٩٨٣ : ٨٩)

اما المعلومات فعرّفت بأنها : " المعلومات التي تساعد الإدارة على تصور ما يحيط بها من مواقف، وتفسير ما يحدث من مظاهر وأحداث وصولا الى التنبؤ الدقيق لما يمكن ان يقع في المستقبل " . (<http://www.ngoce.org>)

وهناك من يراها مجموعة بيانات وضعت في صياغة مفيدة ومررت الى طرف المستقبل إذ يقوم باستعمالها كإضافة معرفية او اتخاذ قرار او القيام بحدث ما بناء عليها . (الزعيبي، ٢٠٠١ : ١٩١)

وأشار إليها بالمورد الاستراتيجي في مجتمع اليوم، فأصبحت مفتاح الإنتاجية والمنافسة والإنجاز الاقتصادي . (<http://www.Arablaw.org>)

وأكد عليها بأنها الحقائق والآراء والمعرفة المحسوسة في صورة مقروءة او مسموعة، او مرئية، او حسية، او ذوقية . (الشرمان، ٢٠٠٤ : ١٤)

واستخدمت للدلالة على البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات دلالة معينة أو أنها النتائج النهائية للبيانات بعد معالجتها . (المعاضدي وآخرون، ٢٠٠٠ : ١٤)

وعرفت في الجانب الصحي بأنها : " المعلومات التي تتصل بالأنشطة المختلفة والتي تساعد في عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة، وتوجيه السلوك في المستشفى " . (السيد سليم، ١٩٨٣ : ٨٩)

والمنظمات بجميع أنواعها سواء أكانت سلعية أم خدمية بحاجة الى المعلومات لربط أجزائها المختلفة ولتحقيق أهدافها، وتمارس جمع وتحليل وترتيب وتفسير المعلومات التي تحصل عليها من البيئة حتى تتمكن من إيجاد بدائل القرارات واتخاذها، وتتحرك المعلومات بين أقسام المنظمة كما تتحرك بين المنظمة وبيئتها وعندما ازداد حجم المعلومات بشكل كبير في المنظمات المعاصرة برزت الحاجة الى ضرورة معالجة هذا الكم الهائل من المعلومات او إيجاد الأجهزة التي يمكنها القيام بذلك، ويفترض باي نظام للمعلومات ان يكون قادرا على توليد أنواع مختلفة من المعلومات التي تحتاجها المنظمة ومنها المعلومات المتعلقة بمدخلات المنظمة من



موارد مختلفة، مادية وبشرية، ومعلومات متعلقة بالمنتجات من سلع وخدمات، ومعلومات متعلقة بما تحتاجه الإدارة العليا من تخطيط وتنظيم، ومعلومات متعلقة بالأنشطة الأساسية، تخطيط ورقابة . (الاعا، ٢٠٠١ : ٧) .

وبموجب ما تقدم وبعد عرض مفاهيم كلا المصطلحين التقانة والمعلومات على انفراد تتطلب الأمر التعرف على المفهوم بنحو مترابط، ومن هنا فقد عرفت تقانة المعلومات بشكل مختصر على انها نظم معلومات إدارية، أو انها التعريف الأولي لنظم المعلومات الإدارية . (Avison & shah , 1997 : 6)

وعرفت أيضا على أنها : أداة تسيير المجتمع في التخطيط والإدارة والسيطرة وأحداث التغيير في الحواسيب ووسائل الاتصال، وهي الوجه والأدوات المجسدة لتقانات المعلومات الحديثة . (البياتي، ٢٠٠٠ : ١٤)

واستخدمت تقانة المعلومات للدلالة على مكونات المادية والبرامجيات والقوة البشرية الى جانب القدرات التقنية العالية المستخدمة في الاتصالات بأنواعها . (Laudon , 2002 : 55) بينما يراها آخرون بأنها المعلومات التي يمتلكها المستفيدون والموجودة في الأجزاء الصلبة الحاسوبية وفي البرامجيات المستعملة لمعالجة المعلومات . (Cross & Jones , 1996 : 3)

ويشار إلى أنها الأجزاء الصلبة التي تشمل الأجهزة وبقية الأجزاء المادية التي تدخل في معالجة المعلومات والبرامجيات التي تشير الى البرامج الحاسوبية والتي تفسر مدخلات المستفيد (Alter , 1999 : 42)

وذكرت بأنها كل ما تتضمن من شبكات الحاسبة، وأنظمة الاتصالات، وأجهزة السيطرة بعيدة المدى التي لها تاثير كبير وفعال على العاملين وفرق العمل . (Sprague & Mcnurlin , 1986 : 27)

وبموجب ما تقدم فان ارتباط مفهوم تقانة المعلومات بمهام جمع البيانات ومعالجتها وبيث المعلومات و تخزينها وتحديثها واسترجاعها الا ان الباحثين المختصين بهذا المهام اختلفوا في تحديد المقصود بها، وتبعاً لذلك في تحديد انواعها فقد أظهر (العدواني، ١٩٩٨ : ٤٥) . هذه التباينات في مؤشرات عديدة :

**الأول** - اعتبر تقانة المعلومات هي مرادفة لنظام المعلومات الإدارية .

**الثاني** - وصف تقانة المعلومات بانها الطريقة التي تستخدمها المنظمة لتغيير المدخلات عن طريق عمليات المعالجة وتحويلها الى مخرجات .

**الثالث** - أشار الى تقانة المعلومات على انها أجهزة ومعدات وبرامجيات

**الرابع -** يجمع بين تقانة المعلومات بوصفها طريقة ومجموعة من الأجهزة والمعدات في الوقت نفسه .

ورغم الاختلاف الكبير بين الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم تقانة المعلومات الا ان أغلبهم يتفق على وجود العديد من مؤشرات الاتفاق بين هذه المفاهيم، وتظهر هذه المؤشرات من خلال الأهمية الكامنة في هذه التقانة، والأهداف المتوخاة من ورائها لتحقيق الدقة، والتوقيت السليم، والاقتصاد، والشمولية والملاءمة، وتأسيسا على ما تقدم يمكن تحديد التعريف الإجرائي لتقانة المعلومات وفق الرؤى الآتية :

(الأدوات التي تستند إلى عتاد، وبرامجيات الحاسوب وشبكاته التي تستخدم من قبل الأفراد للعمل مع المعلومات ودعمها ومتطلبات معالجتها في المنظمة ) .

### **ثانيا : أهمية تقانة المعلومات**

تلعب تقانة المعلومات دورا كبيرا في تحديث وتطوير أعمال الإدارة، كما تسهم في إدخال تغييرات على التنظيمات الإدارية أيضا، وتعمل على خلق الحاجة الى أنواع عديدة من الوظائف وكذلك مهارات العاملين وإدخال تغييرات على معظم العمليات الإدارية وسوف يتم إيجاز أهمية تقانة المعلومات على المستوى المنظمي بالآتي : (حريم، ٢٠٠٣ : ٢٣٠)

١- تعمل تقانة المعلومات على أحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة، عملها، بناؤها، منتجاتها، أسواقها، وتمنح العاملين فيها المرونة في ان يعملوا في أي مكان في البيت، في الشارع، إذ تتيح تقانة المعلومات للمنظمات فرصاً في استمرار نشاطاتها وتواصل اتصالاتها او توحيد عملياتها وتنسيقها ضمن ما متاح من ساعات عمل كاملة على الرغم من تباعد المسافات وتباينها .

٢- توفير معلومات أكبر الى مدراء القمة لمساعدتهم في السيطرة على القرارات التي يتخذها اتباعهم .

٣- تساعد على إيجاد قنوات اتصالات جديدة، ويمكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاتجاهات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد .

٤- تعمل على تحسين وزيادة دوران الفرص التجارية فيما بين المنظمات من جهة، وفيما بين المنظمات والحكومة من جهة أخرى مما أدى الى انتشار أوسع للمعلومات .

- ٥- تساعد تقانة المعلومات في الكشف عن الانحرافات في وقت مبكر لمنع تفاقمها والعمل على وضع المعالجات الخاصة .
- ٦- يساعد استخدام تقانة المعلومات على تحسين خدمة الزبون عن طريق تلبية طلباتهم بوساطة المحطات الطرفية .
- ٧- يؤدي استخدام تقانة المعلومات الى تحسين جودة العمل من خلال اتباع الأساليب التقانية الجديدة وبالتالي تحقيق الدقة العالية في العمل وخفض التكاليف واختصار الوقت وتقليل مخاطر التفسير الإنساني الارتجالي للمعلومات والبيانات .
- ٨- تساهم تقانة المعلومات في تخفيض حجم الكلف التي تُخصَّص لتوفير عناصر الإنتاج (كالمواد الأولية، الأيدي العاملة وبنسب تفوق نسب كلفها) .
- ٩- تحسين عمليات جمع ومعالجة البيانات وتخزين وتجهيز المعلومات واسترجاعها وتحديثها وتخفيض كلفتها حيث انها ستخفض من كلفة العمل الإداري.
- ١٠- تهيئة الوسائل الأكثر فاعلية للمدير لتطبيق ما يمكن تطبيقه في الظروف الاعتيادية ولقيادة عملية التجديد .

ويتفق مع هذه المؤشرات الخاصة بأهمية تقانة المعلومات على مستوى التغييرات التنظيمية دراسات كل من (الكيلاني، ١٩٩٧ : ١٢١) (جواد، ٢٠٠٠ : ٤٠٠) (<http://www.man.ac.uk/idem>) (الهاشمي، ٢٠٠٣ : ٣٦) (عبد الرحيم، ١٩٩٥ : ١١٦) (زيد، ١٩٨٦ : ٥٦) (Hill, 2002:449) (Broderick & Baudreau, 1992:8) فقد أشارت دراسة (خماس، ٢٠٠٢ : ٢١) الى أهمية تقانة المعلومات في الجانب المعلوماتي وفق الآتي :

- ١ . التعامل مع كم واسع من المعلومات .
- ٢ . القابلية في التعامل مع أعداد كبيرة من المستخدمين .
- ٣ . مواجهة الزيادة في كمية المعلومات والسيطرة عليها .

وبموجب ما تقدم فإن تقانة المعلومات تزيد من سرعة نقل المعلومات عبر الهيكل التنظيمي، مما يزيد من كفاءة الرقابة والتنسيق في المستويات الوسطى والدنيا في المنظمة، وبدوره يؤدي الى تحقيق أهداف المنظمة بشكل سليم .

## ثالثاً : اهداف تقانة المعلومات

ان الغرض الأساس لتقانة المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية وتنظيمها لدعم جميع البرامج التي تعمل على تعزيز العلاقات بين مجريات العمل اليومية والاستثمارات المخططة لها ضمن الاستراتيجيات الملائمة، إذ سعت تقانة المعلومات لتقليل المخاطر والمسؤوليات الناجمة عن هذه الاستثمارات . (الاعرجي وعلاونة، ٢٠٠٢ : ٧٠)

وقد حدد (السلمي، ٢٠٠١ : ٤٣) الأهداف الكامنة وراء استخدام تقانة المعلومات لتحقيق الآتي:

- ١- تعدل أساليب ممارسة الموارد البشرية لأعمالهم بفضل استخدام آليات وأدوات معلوماتية واتصالية مبتكرة تزيد ارتباطهم واتصالهم ببعض، وتزيد تعرضهم للمعلومات .
- ٢- تيسر أعمال التخطيط والرقابة والتنسيق واتخاذ القرارات، تمكن الإدارة من ممارسة تلك الوظائف الحيوية بسرعة أكبر ودقة وشمول أكثر، ومن ثم تحقق نتائج أفضل .
- ٣- تزيد من قدرة الإدارة على بناء وتفعيل استراتيجيات وبرامج عمل تعتمد الترابط والتواصل مع التغيير وسرعة الاستجابة للسوق والمنافسة .
- ٤- تساعد في تخفيض حجم الجهاز الإداري واختصار النفقات .

وقد أكد (همشري، ٢٠٠١ : ٤٠٣) ان أهداف استخدام تقانة المعلومات تحقق الآتي :

- ١- **الدقة** : هي نسبة المعلومات الصحيحة الى مجموعة المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية، إذ تعد الدقة أهم سمة ناتجة عن استخدام الحاسبات الإلكترونية وتعوض عن الأخطاء والعثرات التي يقع فيها العنصر البشري .
- ٢- **التوقيت السليم** : لكي تحقق تقانة المعلومات غايتها الأساسية في تسهيل جميع مجريات العمل اليومية وتوفيرها عند الحاجة الفعلية، إذ يجب ان تصل الى المستفيدين منها بالسرعة الممكنة، إذ ان قيمة المعلومات تقاس بدرجة وصولها الى المستفيدين .
- ٣- **الاقتصاد** : ان أساس وجود تقانة المعلومات هو توفيرها الوقت الملائم والدقة المطلوبة الا ان منفعتها الحقيقية تتحقق عندما تكون كلفة الحصول عليها اقل من قيمتها .
- ٤- **الشمولية** : أي احتواء تقانة المعلومات على المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستفيدين منها ومساندة متخذي القرارات لاتخاذ قرارات سليمة لا ينقصها الإحاطة الكاملة للموضوع من جميع جوانبه الا انه يجب مراعاة ان كثافة المعلومات قد تؤدي في بعض الاحيان الى التقليل من أهميتها، وهذا يستدعي ان ترافق خاصية الشمولية خاصة الايجاز بفضل ما توفره من إجابة سريعة ومكثفة عن استفسارات جميع مستخدميها .

٥- **الملاءمة او المطابقة** : أن من أهم الأهداف التي تطمح تقانة المعلومات تحقيقها هي درجة ملاءمة المعلومات ومطابقتها لاحتياجات المستخدمين وهو العامل الأكثر تشخيصا لقيمة المعلومات المنتجة.

أما (برهان، ١٩٩٩ : ١٥) فقد أوجز الأهداف التي حققتها تقانة المعلومات وفق الآتي

:

١- إنشاء بنوك ومنظمات خاصة تمثل قواعد بيانات إحصائية وعلمية تقنية تساهم في أعداد البحوث العلمية والاستشارات اللازمة لاتخاذ القرارات، فضلا عن خدمات المعلومات التي تقدمها للمنظمات الحكومية وغير الحكومية .

٢- استخدام أساليب وتقنيات التدريب الحديثة التي تتم بوساطة الحاسوب الآلي في إنجاز التدريبات الإدارية مما يحقق التفاعل والحوار الجاد بين المتدربين والمدرّب كل من مكان عمله .

٣- استخدام الحواسيب الإلكترونية بأوسع نطاق في مجال معالجة بيانات البحوث والمسوح الإحصائية .

٤- أتمتة المكاتب وبرمجة مشاريع البحوث والدراسات الاستشارية وتوزيع الموارد البشرية لمتابعة تنفيذها .

#### رابعا : مكونات تقانة المعلومات

تتباين آراء الكتاب والباحثين بتحديد مكونات تقانة المعلومات كل حسب وجهات نظرهم، وطبقاً لاختصاصاتهم واتجاهاتهم الفكرية، ومن هنا فقد بات من الصعب الخروج بمكونات موحدة وشاملة لتقانة المعلومات .

فيشير (Mcfarlan, 1984 : 98) الى ان مكونات تقانة المعلومات تتمثل بالحاسبة الإلكترونية بالإضافة الى شبكات الاتصالات .

ويرى (برهان وآخرون، ١٩٨٨ : ٥٩) ان هذه المكونات تتضمن الأجهزة والمعدات والأنظمة البرمجية، والعناصر البشرية، والتطبيقات .

ويرى (الهادي، ١٩٨٩ : ٣٢) ان هذه المكونات تتضمن كلاً من الحاسوب الإلكتروني والاتصالات عن بعد وأجهزة الاستنساخ الحديثة وأجهزة التسجيل الصوتي البصري والمؤثرات السلوكية والبت المرئي المتداخل ثم النشر والإذاعات والتطورات المستقبلية المحتملة في التقانة.

وأشار (Wright & Noe , 1996 : 826) إليها بالبرامج والأجزاء الإلكترونية الصلبة

المستخدمة في معالجة المعلومات والاتصالات .

وحددها (433 : 1997 ، O'Brien) بقاعدة المعلومات، ومصادر المعلومات، والتطبيقات، وإدارة تقانة المعلومات .

ومثلها (اللوزي، ٢٠٠٠ : ٤٠) بالمدخلات والمخرجات، وتخزين البيانات والبرامج، والمعالجة المركزية والاتصالات .

وحددها (طه، ٢٠٠٠ : ٥٩) بالأجهزة والمعدات، وشبكات الاتصال، والأفراد (الموارد البشرية) .

وأكد (الصرن، ٢٠٠٠ : ١٠٥) على انها البرمجيات والأجهزة والاتصالات اللاسلكية وإدارة قواعد البيانات وتقنيات تشغيل المعلومات الاخرى المستعملة في نظم المعلومات المحددة بالحواسيب .

ويرى (قدور، ياسين، ٢٠٠٣ : ١٨١) ان مكونات تقانة المعلومات تتمثل بالمنظومات الحاسوبية، شبكات الاتصال، المعرفة بالتقانة .

ويؤكد (الطويل ورشيد، ٢٠٠٥ : ١٩) ان هذه المكونات تتمثل بالأجهزة والمعدات كالحاسوب الإلكتروني وملحقاته، والبرمجيات، والاتصالات، والتطبيقات .

ويشير (ثابت، ٢٠٠٥ : ٧٤) إلى تمثلها بالعتاد (المكونات المادية، والبرمجيات، وأدوات الاتصال والشبكات، والموارد البشرية) .

ومن خلال ما تقدم تتفق الدراسة الحالية في تصنيف المكونات وفق ما جاءت به دراسة

كل من (O'brien, 2002; Laundon, 2002; Turbana & Mclean & Wetherbe, 2002) لذا فسيكون التصنيف على النحو الاتي :

١ . الاجهزة والمعدات

٢ . البرمجيات

٣ . الاتصالات

٤ . المورد البشري

#### ١ - الاجهزة والمعدات

تعرف الاجهزة والمعدات بانه مجموعة التراكيب المادية والمحسوسة او الاجزاء المصنعة التي تستخدم في بناء وتركيب الحاسوب سواء الاجزاء الداخلية او الخارجية منه (ثابت، ٢٠٠٥ : ٧٤) وان تلك الحواسيب الالكترونية والاجزاء المادية الملحقة بها والتي هي دوما بتماس مباشر مع البيانات وتحديث المعلومات المخزونة ومعالجتها واخراج النتائج الممكنة (الطائي، ٢٠٠ : ٥١) وقد دلت الاحصائيات بوجود تفاوت في كم ونوع الحواسيب الالكترونية والاجزاء المادية المتاحة لكل دولة ولكن هذا لا يعد مؤشرا كافيا لقياس مدى تأثير تقانة المعلومات فالاستخدام

الفعال لها وتوظيفها بكفاءة في تطوير الاعمال الادارية يعد مقياسا لدرجة الاستفادة منها (برهان واخرون، ١٩٨٨ : ٥٩) .

## ٢ - البرامجيات

لا تستطيع الآلات العمل وحدها دون وجود البرامجيات، اذ تعد مجرد آلة صماء عاجزة عن اعتماد اية منفعة او فائدة دون تغذيتها وتزويدها بالبرامج التي سيتم ادخالها والمتمثلة بوسائل الادخال، اذ يستند عمل وحدة المعالجة المركزية للبيانات على مجموعة الايعازات التي تصل اليها لتنفيذ عمليات المعالجة عن طريق تلك البرامجيات (الطائي، ٢٠٠٠ : ١٤٨) فهي عبارة عن مجموع الاوامر والتعليمات الموجهة للحواسيب لمعالجة البيانات المخزونة بالطريقة التي تضمن تحقيق المخرجات (Brodric & Bondreon,1990:4)

كما وتجهز هذه البرامجيات عن طريق الاعتماد الذاتي او عن طريق الجهات المستفيدة او أي جهة خارجية اخرى، وتحتاج البرامجيات الى ملاكات فنية مؤهلة لتحليل وتصميم الانظمة وبرمجتها. اذ تمثل البرامجيات العنصر الاكثر كلفة مقارنة ببقية الاجزاء الاخرى وان انخفضت كلف هذه الاجزاء الا ان كلف عملية اعداد البرامجيات وتطويرها استمرت بالصعود كونها تعتمد بالدرجة الاساس على العنصر البشري (الهاشمي، ٢٠٠٣ : ٣٦)

## ٣ - الاتصالات

هي عبارة عن مجموعة من اجهزة الكمبيوتر والاجهزة المحيطة التي تتصل ببعضها، وتتيح لمستخدميها ان يشاركوا الموارد والاجهزة المتصلة بالشبكة مثل الطابعة والمودم ومحرك القرص المدمج وغيرها. (ثابت، ٢٠٠٥ : ٧) واصبح بإمكان الافراد الاتصال ببعضهم من خلال مجموعة من الوسائل التي سيتم الاشارة اليها في المبحث اللاحق.

## ٤ - المورد البشري

ان ادراك اهمية الاستثمار في جمال تقانة المعلومات مازال محدودا في سياق عمل المنظمات وتفرعاتها الادارية وهذا ما يحدث في حقول استثمار الموارد البشرية . ان معظم التغيرات التي رافقت نمو وتطور مفاهيم الادارة الحديثة ارتبطت بشكل مباشر بالموارد البشرية وبالتالي فقد اصبحت الحاجة ملحة للانتفاع من تقانة المعلومات، عن طريق نشر الثقافة المعلوماتية وجعلها ثقافة عامة تساهم في توسيع القاعدة البشرية المستثمرة والتي توجه نحو الافراد العاملين (الهاشمي، ٢٠٠٣ : ٣٦) ان انعكاسات تقانة المعلومات على الموارد البشرية

مختلفة فهي تمتد من المدراء والمسؤولين ورؤساء الاقسام والشعب الذين يوظفون جميع طاقاتهم الممكنة لاستثمار كل الامكانيات اللازمة لتنفيذ خطط تقانة المعلومات، فقد يخضع البعض منهم لدورات تدريبية لتوسيع مداركهم وتقوية معلوماتهم المتعلقة بالحواسيب وتطبيقاتها المعاصرة . (همشري، ٢٠٠٠ : ٣٦٣) .

### الجدول (1)

#### آراء الباحثين بشأن مكونات تقانة المعلومات

| الموارد البشرية | شبكات الاتصال | التطبيقات | البرامجيات | الأجهزة والمعدات | مكونات تقانة المعلومات<br>الباحثين |
|-----------------|---------------|-----------|------------|------------------|------------------------------------|
| ✓               | ✓             |           |            | ✓                | Sprague & Mcnurlin , 1986          |
|                 | ✓             |           |            |                  | Callachan , 1992                   |
|                 |               |           | ✓          | ✓                | Cross of Jones , 1996              |
|                 |               |           | ✓          | ✓                | Alter , 1999                       |
| ✓               | ✓             |           | ✓          | ✓                | O'brien , 2000                     |
| ✓               | ✓             |           | ✓          | ✓                | Laudon , 2002                      |
| ✓               | ✓             |           | ✓          | ✓                | Turban & Mclan & wetherbe , 2002   |
| ✓               |               | ✓         | ✓          | ✓                | برهان وآخرون، 1988                 |
|                 |               |           | ✓          | ✓                | العدواني، 1999                     |
|                 | ✓             |           |            | ✓                | البياتي، 2000                      |
| ✓               | ✓             |           |            | ✓                | طه، 2000                           |
| ✓               | ✓             |           |            | ✓                | السالمي، 2000                      |
| ✓               | ✓             |           |            | ✓                | السالمي والدباغ، 2001              |
|                 | ✓             |           | ✓          | ✓                | اللوزي، 2002                       |
|                 | ✓             | ✓         | ✓          | ✓                | الطويل ورشيد، 2005                 |
| ✓               | ✓             |           | ✓          | ✓                | ثابت، 2005                         |

المصدر : من إعداد الباحثة



## المبحث الثالث

### أنواع تقانة المعلومات واستخداماتها في المجال الصحي

ظهرت تقانة المعلومات لتمثل نقطة تحول في مجال تبادل المعلومات، عن طريق إدخال النظم المعلوماتية والتطبيقية وشبكات الحاسوب، ومما لا شك فيه ان حجم الفوائد كان كبيرا من إدخال هذه التقانة في المجال الصحي التي من شأنها أن تجعل البلدان جميعها في سعي حثيث لاستخدام مثل هذه التقانات، وكان لا بد من دخول هذا المجال وتسخيره لخدمة العملية الصحية. ومع تعاظم دور واثر تقانة المعلومات في المجال الصحي حيث أصبحت عمليات اتخاذ القرارات تتم بالاعتماد على الأجهزة المتطورة وذلك باستخدام أجهزة الحواسيب، فكانت هذه التقانة أداة فعالة لمكافحة المرض وتعزيز الاحترام العالمي لحقوق الإنسان.

( <http://www.insureEgypt.com/Arabic.htm> )

ومع نمو وتطور التقانات الطبية وتقانة المعلومات والاتصالات تغيرت أهداف المستشفيات التي غيرت بالمقابل الهياكل التنظيمية لها وكذلك الأنظمة الفرعية. فتطور نظرية الجراثيم وتطور علم الأشعة او التعقيم ودراسات الأمراض وعلم التخدير والأساليب الجراحية كان لها تأثير عميق على الأهداف المرسومة لها. (نصير، ١٩٨١ : ٦٧)

ويمكن إيجاز أنواع تقانة المعلومات المستخدمة في المنظمات الصحية بالآتي :

(Sahin , 2000 :256)

#### أولا : تقانات المعلومات التشخيصية

ان عملية توظيف التقانة في التشخيص نجده في الأجهزة البسيطة مثل جهاز قراءة حرارة الجسم وضغط الدم الى أجهزة قراءة ضغط الدماغ وضغط المثانة والأمعاء، وكذلك في تشخيص أمراض المعدة بالناظور وأمراض القلب بالايكو وجهاز الاجهاد وعمليات تخطيط القلب والدماغ . (الخليلي، ١٩٩٩ : ٢٣)

ويمكن توضيح كل نوع من أنواع تقانات المعلومات التشخيصية بالآتي :

#### ١- السونار : ultrasound

هو جهاز تقني يستخدم لرؤية الأعضاء الداخلية، يقوم الجهاز بتوضيح التداخلات بين المناطق الصلبة والأماكن المملوءة بالماء حيث يزود المستخدم بصور حية من خلال المشغل الميكانيكي فمن الممكن إنجاز العلاج او العمليات العلاجية باستخدام إرشادات السونار (<http://www.en.wikipedia.org>) هذه التقنية استخدمت بشكل واسع في التشخيص الباطني، ولكن تصور هذه التقانة بعمق محدود جدا مما يجعل من الصعب

تصوير العضو الذي يكون بعيدا عن سطح الجسم وخاصة المرضى البدينين. ( Brüel & Kjaer , 1983 : 16 -17 )

## ٢- الايكو : Echo

تعتبر هذه التقنية عالية الدقة وتعطي تقييماً سريعاً للحالة الصحية للصدر حيث يتمكن الفاحص وبسرعة من تقييم صمامات القلب وانقباض العضلات القلبية، وأن هذه التقنية لا تعطي فقط صوراً ثنائية الأبعاد ولكنها أيضاً تعطي تقييماً دقيقاً كتدفق الدم وسرعته وكذلك للنسيج القلبي عند أي نقطة معينة وبالتالي فإن هذا الفحص يعطي فرصة لإجراء تقييم للصمامات القلبية والمنطقة المحيطة بها وكذلك تقييم وظائفها إضافة إلى الكشف عن أية اتصالات غير طبيعية بين الجانب الأيمن والأيسر للقلب أو الكشف عن أي نضح للدم من خلال الصمامات إضافة إلى مقدار النضح .

( <http://www.en.wikipedia.org/wiki/Echocardiography> )

يقوم الجهاز بالنقاط صدى الموجات الصوتية، ثم ينقلها إلى نبضات كهربائية، ثم يقوم بتحويل هذه النبضات إلى صور متحركة للقلب، وتعطي هذه التقنية الفرصة للأطباء للإطلاع على ضربات القلب ورؤية العديد من التراكيب القلبية، وأحياناً حركة الرئة أو الإضلاع أو أنسجة الجسم الأخرى تعيق الموجات الصوتية من إعطاء صورة واضحة لوظيفة القلب لذلك يتم استعمال كميات قليلة من صبغات من خلال I . V لغرض تحسين الرؤية داخل القلب وإن هذه التقنية ليست فيها أية خطورة على المريض . ( <http://www.hiethics.com> )

## ٣- المختبرات

تعتمد أقسام المستشفى بشكل عام والأقسام السريرية بشكل خاص على ما تقدمه المختبرات الخاصة بالمستشفى نفسها أو المركزية من نتائج تحليلية تمكنها من التشخيص الدقيق للحالة الصحية المطلوب معالجتها، بل يمكن القول بأن مستوى الخدمة الصحية والارتقاء بدرجة نوعيتها يقترن إلى حد كبير بالنتائج المخبرية الدقيقة المقدمة للطبيب الاختصاص التي تعد على أساسها المعالجة الطبية . (البكري، ٢٠٠٥ : ١٤٣) . وتعتبر المختبرات الطبية من الأقسام الرئيسية والهامة في المستشفيات حيث تلعب دوراً أساسياً في تمييز الخدمة الطبية والعناية بالمرضى وكذلك في تعليم وتدريب طلبة الطب والدراسات العليا، وتواكب أقسام المختبرات الطبية التطورات الحديثة في مجال إجراء الفحوصات الطبية اللازمة، والتي تساعد الطبيب في تشخيص المرضى ومعالجته على الوجه الأمثل ثم متابعة حالة المرضى بعد العلاج، ( <http://www.ju.edu.jo/resources/hospital> ) المختبرات تحتوي على أحدث الأجهزة

الطبية من حيث الدقة وسرعة إعطاء نتائج الفحوصات الطبية، وتشرف على قسم المختبرات الطبية في المستشفى مجموعة من الأساتذة الأطباء الاختصاصيين، ويعمل في المختبرات عدد كاف من فنيي المختبرات المؤهلين لإجراء الفحوصات المخبرية بكل أنواعها .  
( <http://www.alazhar.gaza.edu> )

#### ٤ - الأشعة : X - Ray

هي عبارة عن تقانة طبية تعتمد على استعمال أشعة ( X )، وتستخدم في الإجراءات التشخيصية للأمراض حيث تعطي صوراً للأعضاء التي هناك شك في أصابها مما يتيح للأطباء تقييم الحالة الصحية لأنسجة الجسم ووظائفه وكذلك لمعرفة التشريح الطبيعي وفسلجة الأنسجة وكذلك الحالات غير الطبيعية التي تحصل في أعضاء الجسم والكشف عن الكسور والجروح الداخلية، ويمكن حالياً استخدام الصور الإشعاعية الثابتة أو المتحركة لفحص الجسم تستخدم أنواع من الأشعة الأيونية Ionizing radiation وهي " أشعة الفا alpha وبيتا beta وكاما gamma وأشعة x "، وذلك كمصادر إشعاعية للفحص الإشعاعي للجسم ويعتمد هذا الفحص على اختراق حزمة من الأشعة خلال جزء من الجسم البشري المراد فحصه، وهذا عادة يعطي صورة ثابتة حيث يتم استخدام أفلام خاصة لهذا الغرض والتي يطلق عليها صورة أشعة X وهي على أنواع عديدة، منها صورة أشعة X العادية، وصورة أشعة X للأورام، أما النوع الثاني من الصور الشعاعية فهي الصور المتحركة وهي الصور الشعاعية التي تسجل حركة الأعضاء أو نظم الأعضاء مثل القناة المعوية أو تدفق المواد المحملة في الدم في الأوعية الدموية، ويتم ذلك بأخذ صور ملونة لمواد ملونة يتم حقنها في الجسم حيث تتم مشاهدة هذه الصورة من خلال شاشة تلفاز ويمكن تحويلها إلى صور ثابتة أيضاً، وهناك تقانة أخرى من التصوير التشخيصي وهي تقانة تشخيص النشاط البايوكيميائي إضافة إلى تشخيص التغيرات التركيبية في الأنسجة حيث يتم فيها حقن المريض بالكلوكوز المعامل بمادة مشعة وعندما يمتص الجسم هذا الكلوكوز عند ذلك سيكون من الممكن مراقبة ما يحصل في الجسم بسبب تحسس المواد المشعة على جهاز المراقبة، ويتم إظهار التفاعلات التي تحصل في الجسم .  
( <http://www.Encarta.2005> )

كل هذه الأنواع الأنفة الذكر تفيد الطبيب المعالج في الوصول إلى بيانات عن المريض وإمكانية معالجه بشكل سليم واتخاذ القرار الصحي بحقهم في ضوء ما يتوصل إليه الطبيب من بيانات ومعلومات خاصة بمرضهم .

#### ٥ - الرنين المغناطيسي : Magnetic Resonance Imaging

هو جهاز يرسم الأجزاء الداخلية للجسم، وأنه يستخدم التردد اللاسلكي مع وجود مجال مغناطيسي محدد من أجل تصوير عالي الجودة وذي مقاطع متعددة للجسم، وأن أولى الاستعمالات كانت محصورة بالجهاز العصبي للإنسان وتشخيص الأمراض التي تصيبه فقط. والآن تقدم الفحص ليشمل كل مناطق الجسم ويوفر معلومات أوضح وادق عن الحالة المرضية إن كان التصوير يستخدم منفردا أو مقترنا بفحوصات أخرى لتأكيد النتيجة المطلوبة من استخدامه . (جادر، ٢٠٠٤ : ١)

#### ٦- التخطيط الكهربائي للقلب : Electrocardiography

هي التقنية التي يتمكن الأطباء بوساطتها من الحصول على معلومات ومتابعة كهربائية أي متابعة للنشاط الكهربائي للقلب، وأن ضربات القلب المنتظمة هي ضربات تتم المحافظة عليها بهذا الترتيب والتناغم وذلك بوساطة سلسلة مرتبة من الشحنات التي تنتشأ أصلا في العقول العصبية وفي سلسلة أو حزمة الألياف العضلية العصبية، وبوساطة ربط قضبان كهربائية على أجزاء مختلفة من جسم المريض، فإنه يصبح بالإمكان تسجيل هذه النبضات ويطلق على ذلك مصطلح التخطيط الكهربائي أو ECG (<http://www.hon.ch>)

#### ٧- الناظور : Endoscopy

هي تقنية لفحص النشاطات الداخلية للجسم وذلك باستعمال أدوات طبية متخصصة تسمى المسبار حيث يقوم الأطباء باستعمال تقنية المسبار لغرض تشخيص ومراقبة بل وحتى إجراء العمليات الجراحية لعلاج الكثير من الحالات والناظور هو عبارة عن أنبوب رفيع ومرن مجهز بعدسات ومصدر ضوئي وهو يضم أيضا ألياف زجاجية تقوم بنقل الضوء لغرض توفير الإنارة اللازمة للجزء المراد فحصه داخل الجسم والتي تعكس أيضا صورة ذلك الجزء إلى عين الطبيب، ويتم إدخال الناظور إما عن طريق الفتحات الطبيعية في الجسم كالقنطرة أو عن طريق أحداث جرح في جلد المريض ثم إدخال الناظور عن ذلك الطريق . (<http://www.Encarta.2005>)

#### ٨- المقفراس : Computed Tomography

هي عبارة عن تقانة طبية تعتمد على استعمال أشعة ( X ) وكذلك حاسوبيات لإعطاء صور ثلاثية الأبعاد للجسم البشري. وهي تختلف عن التصوير الاعتيادي بأشعة ( X ) التي تصور الأجسام الكثيفة مثل العظام، فان تقانة CT أعلاه تعطي صوراً واضحة للأنسجة اللينة الجسمية مثل الأوعية الدموية والأنسجة العضلية وبعض الأعضاء مثل الدماغ. وبالرغم مما توفره صور أشعة ( X ) العادية من صور ثنائية الأبعاد، إلا ان صور تقانة CT تعطي صوراً لشرائح متعددة من الجسم، وعندما يتم استعمال هذه التقانة فان المريض الذي يتعرض للمسح الصوري بوساطة ( CT ) يستلقي على منضدة قابلة للحركة وذلك في مركز حلقي الشكل لجهاز المسح (الماسح Scanner ) الذي يصل طوله الى حوالي ٢,٤ متر، ويحتوي هذا الماسح على مصدر الأشعة ( X ) الذي يسمح بانبعث الأشعة من مصدرها وهناك جهاز كشف للأشعة يعمل على مراقبة كثافة الأشعة التي تضرب الأسطح المختلفة، إضافة الى تجهيز الماسح بجهاز حاسوب حيث يتم إرسال البيانات الناتجة من صور أشعة ( X ) الى الحاسوب الذي يقوم بتفسيرها ثم يحولها او يترجمها الى صور تظهر بشكل مقاطع عرضية على شاشة تلفاز. (<http://www.Encarta.2005>) وهكذا وبتحريك المريض داخل جهاز الماسح، فان الطبيب سيتمكن من الحصول على سلسلة من الصور المتوازية التي يطلق عليها شرائح ثم يقوم الطبيب بتحليل هذه السلسلة المتتالية من الشرائح لغرض فهم الهيكل ثلاثي الأبعاد لجسم المريض، ويستخدم هذا الجهاز بشكل خاص لفحص الدماغ وأنسجته ومعرفة اثار الكدمات او الضربات التي تحصل نتيجة الأحداث او الجرائم، إضافة الى إمكانية الكشف عن حالات النزيف التي تحصل فيه، كما انه شائع الاستعمال لفحص الحالات المرضية وتشخيصها في الصدر والبطن وغيرها من الأعضاء البشرية وخاصة معرفة موضع الأورام السرطانية. (<http://www.uvac.org>)

### ثانياً : تقانات التبادل المعلوماتي

تشكل تقانة التبادل المعلوماتي مجموعة متنوعة من المصادر والأدوات التقنية التي تستخدم في نقل وابتكار ونشر وتخزين وإدارة المعلومات، تعتبر أنشطة تقانية واقتصادية وأكاديمية وتنظيمية تتمحور حول تقنيات تمكن الأشخاص والمنظمات من معالجة المعلومات ونقلها في أي وقت ومكان على نحو أسرع وأكثر فعالية . (ثابت، ٢٠٠٥ : ٦٥)  
وأصبح بإمكان الأفراد والمستشفيات الاتصال ببعضهم من خلال الآتي :

### ١- الحاسوب Computer

تعتبر الحاسبة الإلكترونية جهازاً مبرمجاً يتكون من وحدات مادية هي الأجهزة، وغير مادية هي البرامج، ويقوم الكومبيوتر بمعالجة وتخزين واسترجاع ونقل البيانات من خلال تنفيذه تعليمات البرامج . (ياسين، ١٩٩٨ : ٨٣) وان توظيف الحاسبة مع الأجهزة الطبية بات أمراً ضرورياً، بسبب الطاقات التي تتيحها من حيث كفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز، والارشفة الكفوءة . (طبو - الرزو، ٢٠٠٢ : ١٧١)

## ٢- البريد الإلكتروني : E - mail

وهو امتداد لاستخدام معالجة الكلمات، فإذا تم استخدام التخزين الثانوي في نظام معالجة الكلمات فان من الممكن إرسال رسائل بوساطة لوحة مفاتيح الحاسبة الإلكترونية الى شخص اخر لديه نهاية طرفية أخرى (حاسبة إلكترونية) سواء داخل المنظمة او خارجها، وهكذا يمكن إدخال الرسالة في التخزين على ان يتم استرجاعها مستقبلاً عند الحاجة إليها . (حديد، ٢٠٠٣ : ٢٥) ويعتبر البريد الإلكتروني إحدى وسائل تبادل المعلومات بين الأفراد او المنظمات، ويتم التبادل والإرسال بسرعة وكفاءة وفعالية أعظم من خلال استغلال إمكانيات الشبكات المختلفة، وقد وضعت شبكة الإنترنت المواصفات القياسية لإرسال البريد الإلكتروني متعدد الوسائل حيث يضيف الى الوسائل العادية الصوت والصورة والفيديو . (الهادي، ١٩٨٩ : ٢١٧) يمكن تبادل البريد الإلكتروني دون التعرض لتكلفة الاتصال الهاتفي مدة طويلة لذا يعد البريد الإلكتروني حلاً بديلاً من الناحية الاقتصادية إضافة الى كونه يقوم بالاحتفاظ بالرسائل على عنوان المستفيد عن طريق مخدّم البريد الإلكتروني حتى يقوم المستفيد بالإطلاع عليها كما يمكن إرسال رسالة موحدة الى عدد كبير من المشتركين في وقت واحد من خدمة (قائمة البريد) . (المعاضدي وآخرون، ٢٠٠٠ : ١٢٧)

## ٣- الفاكس : Fax

عبارة عن جهاز يتم ربطه مع خط الهاتف، وعبر هذا الجهاز يتم إرسال معلومات الى الطرف الآخر الذي يمتلك أيضاً جهاز فاكس من خلال طلب رقم الفاكس، وقد شاع استخدام الفاكس في المؤسسات بشكل عام وفي المستشفيات بشكل خاص، ويعمل جهاز الفاكس من خلال إدخال ورقة الرسالة المراد إرسالها في المكان المخصص في الجهاز ومن ثم طلب رقم الفاكس المراد إيصال الرسالة إليه وبمجرد الضغط على زر الإرسال يتم إرسال الرسالة وبسرعة كبيرة . (<http://www.anglefire.com>)

## ٤- التلكس : Telex

وهو نظام يشبه الهاتف من حيث العمل، فيتم إعطاؤه رقما معيناً لكل مشترك وبالتالي يتم تبادل المعلومات من خلال هذه الأرقام بين المشتركين وهناك أجهزة مساعدة لنظام بالتكس تمكّن المشترك من مراجعة الرسالة قبل إرسالها بوساطة التلكس .  
(حديد، ٢٠٠١ : ٢٥)

## ٥- الانترنت Internet

يعتبر أهم أدوات الاتصالات والمعلوماتية، وأكبر جزء من تقنية المعلومات بحيث تسمح لكل مستخدميها الاتصال بأي مشترك آخر في العالم بغض النظر عن المكان والجنسية والثقافة محققة بذلك مفهوم القرية الكونية .(السطوف، ٢٠٠١ : ١٠١) وهو عبارة عن مجموعة من أجهزة الحاسبات المتصلة معاً، وهي ليست شبكة واحدة قائمة بذاتها وإنما هي شبكة من الشبكات التي تتبادل المعلومات فيما بينها دون قيد أو رقيب.  
(عبد المنعم، ٢٠٠١ : ٢٥٠)

وتعد شبكة الانترنت أكبر مزود للمعلومات في الوقت الحاضر بل انها ام الشبكات او شبكة الشبكات لأنها تضم عددا كبيرا من شبكات المعلومات المحوسبة محليا ( LAN ) أو الواسعة (WAN) الموزعة على مستويات محلية او اقليمية وعالمية، في مختلف مناطق العالم، وتسمح شبكة الانترنت هذه لاي حاسوب، مزود بمعدات مناسبة سهل الاستخدام، بالاتصال مع أي حاسوب في أي مكان من العالم، وتبادل المعلومات المتوفرة معه او المشاركة فيها مهما كان حجم المعلومات التي يمتلكها او موقعه، او برامجيات، او طريقة ارتباطه . (عرفات، ١٩٩٦ : ٦٠)

## ٦- الربط عن بعد : Talent

وتقدم هذه الخدمة ربطاً بين الحواسيب الضخمة، بحيث تجعل من الممكن استخدام البرامج الجاهزة للحواسيب الأجنبية، بل وتجعلها كما لو انها موجودة داخل الحواسيب الشخصية، إذ لا يعرف المستفيد في أثناء الاتصال، على أي حاسوب يعمل .  
(السالمي، ٢٠٠٠ : ٤١١) وانه يقدم خدمات طبية تشخيصية وعلاجية للطبيب الذي يمارس الطب في مناطق لا تتوفر فيها كوادر متخصصة مثل الجراحة العصبية وأمراض القلب والعيون والجراحات التخصصية الأخرى . (الخليلي، ١٩٩٩ : ٢٥) وتتوافر حاسبات كثيرة تتيح هذه الخدمة في كل أنحاء العالم، مثل الخدمات التالية والأوامر المستخدمة لكل منها .  
(الهادي، ١٩٨٩ : ٢١٩)

- ١- بيانات عن مصادر المعلومات المتاحة على الانترنت . (Info.anu.edu.au)
- ٢- قاعدة بيانات المعلومات من الجامعات العريقة من حيث المنح، المؤتمرات، البحوث، وأعضاء هيئة التدريس بها ( Login:new)
- ٣- فهرس مقتنيات المكتبات العالمية في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأخرى المتطورة (Login : Library)
- ٤- مشروع جوتنبرج للكتب الإلكترونية بمكتبة الكونجرس . (Locis.Loc.gov .)
- ٥- فهرس المكتبة القومية للطب في الولايات المتحدة الأمريكية . (Locator.nlm.nih.gov.)
- ٦- الخدمات المكتبية المتوفرة من جامعة واشنطن . (Library.wustl.edu)
- ٧- الخدمات المكتبية المتاحة من جامعة ماريلاند في الولايات المتحدة . (info.umd.edu)

## ٧- التعلم الطبي عن بعد : Telemedicine

هي الة اتصال الكترونية تعمل على تحقيق الاتصال تداول المعلومات بين مؤسستين صحيتين بهدف معالجة المرضى وتدريب الكوادر الطبية وتطوير الخدمات الصحية بشكل عام، وان أول مشروع لـ Tele medicine تم تطبيقه عام 1959 في مستشفى (Jean – Talon) في مونتريال – كندا، حيث تم استخدامه من قبل أخصائي الأشعة وذلك لقراءة محتويات الأشعة في المستشفيات وفي ضوء هذه القراءات يتم اتخاذ القرارات الطبية، وتستخدم هذه التقنية في مجالات مختلفة منها، تداول المعلومات بين الأطباء، قراءة صورة الأشعة للمرضى، متابعة حالة المريض، التدريب الطبي، العناية بصحة المجتمع وغيرها. (Sahin, 2000 : 260) فيتم إدخال بيانات عن الحالة المرضية بما تتضمنه من التقارير او صور الأشعة والعينات المخبرية في جهاز الحاسوب ليتم بعد ذلك نقلها عبر شبكة الاتصالات التي تربط مراكز well care حول العالم بمراكز الاختصاص المتطورة مثل مستشفى مايوكلينك والمراكز الطبية في جامعة ديوك ثم يقوم الاستشاري بمراجعة الحالة وتشخيصها وإعطاء إرشادات العلاج التي ترسل إلكترونيا الى الجهة المعالجة خلال مدة لا تتجاوز 48 ساعة في الحالات العادية و 24 ساعة في حالات الطوارئ، وستتيح هذه الآلية فرصا جديدة للمعالجة عن بعد إذ لم يعد هنالك مجال طبي يخلو من الإسهام في المعالجة الطبية بالاتصال عن بعد فمثلا استئصال الحوصلة الصفراوية باستعمال الجراحة الطبية عن بعد وتقدم أيضا خدمات علم الأمراض، وعلم الأشعة، وتقويم العظام، وعلوم طبية أخرى . (البكري، ٢٠٠٥ : ٣٠٥)



### ثالثا : تقانات المعلومات العلاجية

ان استخدام نتائج التشخيص التقاني يعزز القيمة التشخيصية ويقلل من صعوبات التداخلات العلاجية الى جانب تطوير طرائق تخطيط ومراقبة وضبط مقادير جرعات الأدوية الخطرة ذات التأثير السام وبعض المضادات الحياتية على وفق درجات تركيز ملائمة . (البياتي، ٢٠٠١ : ٧١) ولا يوجد جهاز تخدير او مراقبة نشاطات الجسم الفسلجية هذه الايام بدون حاسوب في منظومته، إضافة الى أجهزة العمليات الجراحية الحديثة التي اعتمدت عليه اعتمادا هائلا، فمثلا العملية التي يجريها جهاز (الملاح الدماغي) الذي يمكن له ان يتجول داخل الدماغ لإجراء التداخلات الجراحية، وبقدرة هائلة على تقادي الأضرار المحتملة عند إجراء تلك العمليات بالطريقة التقليدية . (الخليلي، ١٩٩٩ : ٢٤)

ويمكن إيجاز بعض أنواع التقانات العلاجية المستخدمة في المنظمات الصحية عامة وفي المستشفيات خاصة :

#### ١ - الأنظمة الخبيرة : Expert System

هي من أنظمة الحاسوب الآلي، يشتغل ويعمل كما يتصرف الإنسان الخبير، ولهذا النظام قدرات لحل المشكلات في حقول معرفة معينة، منها الحقول الصحية فيقوم النظام بصنع القرار عند توجيهه كما بمقدوره إرسال الفرد الى المسار المنطقي لبلوغ القرار الصحي عند توجيه الاستفسارات حول ذلك . (جواد، ٢٠٠٠ : ٤٠٩)

فقد عرفت بأنها نظم معلومات مبنية على المعرفة يتم استخدامها في مجالات تطبيقية معينة ومعقدة، بحيث يمكن اعتبارها خبير استشاري للمستخدمين النهائيين للنظام ومن المكونات الأساسية للنظم الخبيرة هي قاعدة معرفية، وبرامج آليات الاستدلال، والمكونات غير المادية الأخرى للحاسبات Software، والمكونات المادية Hardware، وشبكات الاتصال بين الحاسبات، والأفراد (الموارد البشرية) . (طه، ٢٠٠٠ : ٥٩)

#### ٢ - حمام القسطرة Cathetrazation

هذه التقانة الطبية تمكن الأطباء من إزالة قطعة او خثرة التي هي عبارة عن جزيئة دهنية يمكن ان تكون من الكولسترول او من بروتين ليفي و ترسبات كالسيومية او خلايا دموية صغيرة، او تتكون من تراكم لخلايا ميتة وهكذا فانها تسبب في نقص الدم المحمل بالاكسجين،

ان هذا التضييق سيسبب في حدوث الذبحة الصدرية ان هذه التقنية تمكن من إزالة هذه الخثرة او القطعة لتجنب حدوث المضاعفات للمريض . (<http://www.Encarta.2002>)

### ٣ - جهاز تنشيط وانعاش القلب Cardiac Intensive Care

تسبب حالة الانقباض العضلي في زيادة ضربات القلب، ولا تشكل تهديدا فوريا للحياة لكنها قد تؤدي الى الإصابة بقصور في وظائف القلب او الجلطة، ويمكن علاج هذه الحالة عن طريق صدمة كهربائية قصيرة للقلب، وهي الطريقة التي يطلق عليها (إعادة ضربات القلب لطبيعتها كهربائيا)، ويؤدي ذلك الى عودة إيقاع ضربات القلب الى الحالة الطبيعية لكن الصدمات الكهربائية ربما تكون مؤلمة للمريض، (<http://www.riyadhcare.com>) وقد أدرك الأطباء بعد إجراء أول المخططات القلبية الكهربائية ان القلب مهدد بالتوقف في حال تعرض النشاط الكهربائي للاضطراب من هنا بزغت الفكرة العبقرية في زرع مولد كهربائي ينظم بفضل نبذاته هذا العضو الحيوي، وقد شهدت السويد زراعة أول منظم ضربات القلب أطلق عليه " بيبست ميكرو " أو (صانع الإيقاع " وأشادت كل الأوساط بهذا التقدم الهائل في حقل التقنية الطبية . (<http://www.Alkhaleej.ae.com>)

### رابعا : تقانات المعلومات للتعليم الصحي

ان استخدام الحاسوب وتوابعه من برامج وطرفيات وسيلة فعالة جدا في مجال التعليم الصحي قد اثبت دوره الكبير في نقل الكم الهائل من المعارف والمعلومات الصحية والطبية الحديثة والمتطورة والمتعددة المصادر والواسعة الانتشار إضافة الى دوره الفعال في العرض والتدريب على المهارات العملية المختلفة مهما كانت بالغة التعقيد او الصعوبة، ولقد أمكن من خلال استخدام الحاسوب وتوابعه من اعداد مواد تعليمية مختلفة بالغة البساطة او التعقيد عن طريق المؤتمرات، والندوات الصحية التي تقيمها الجهات الصحية والاستشارات الصحية، وكذلك المكتبات والارشيفات الطبية بالإضافة الى التعليم الصحي عن بعد . (ناجي، ٢٠٠١ : ١٧٦ - ١٧٧) وتستخدم هذه التقنية في حدود تعامل الكوادر الطبية التخصصية وبما يخلق حالة التبادل في المعرفة والمعلومة الطبية الجديدة والمتقدمة الى أطراف أخرى مستفيدة منها، وتعود الفائدة على المريض بصورة غير مباشرة من نتائج هذه المؤتمرات والندوات العلمية التخصصية التي يجري بمدد مختلفة تعكسها طبيعة الحالة المبحوثة للنقاش والحوار كما في الاكتشافات الطبية الجديدة فيما يخص بعض الأمراض الخطرة، واختراع بعض

الأجهزة في العلاج الطبي والتشخيصي، واكتشاف بعض العقاقير والأدوية الجديدة . (البكري، ٢٠٠٥ : ٣٠٢)

وتعتبر بعض تقانات المعلومات التشخيصية والعلاجية أيضا تقانة المعلومات التعليم الصحي مثل التعليم الطبي عن بعد Telemedicin والأنظمة الخبيرة Expert systems وغيرها . كما في الجدول (٢) .

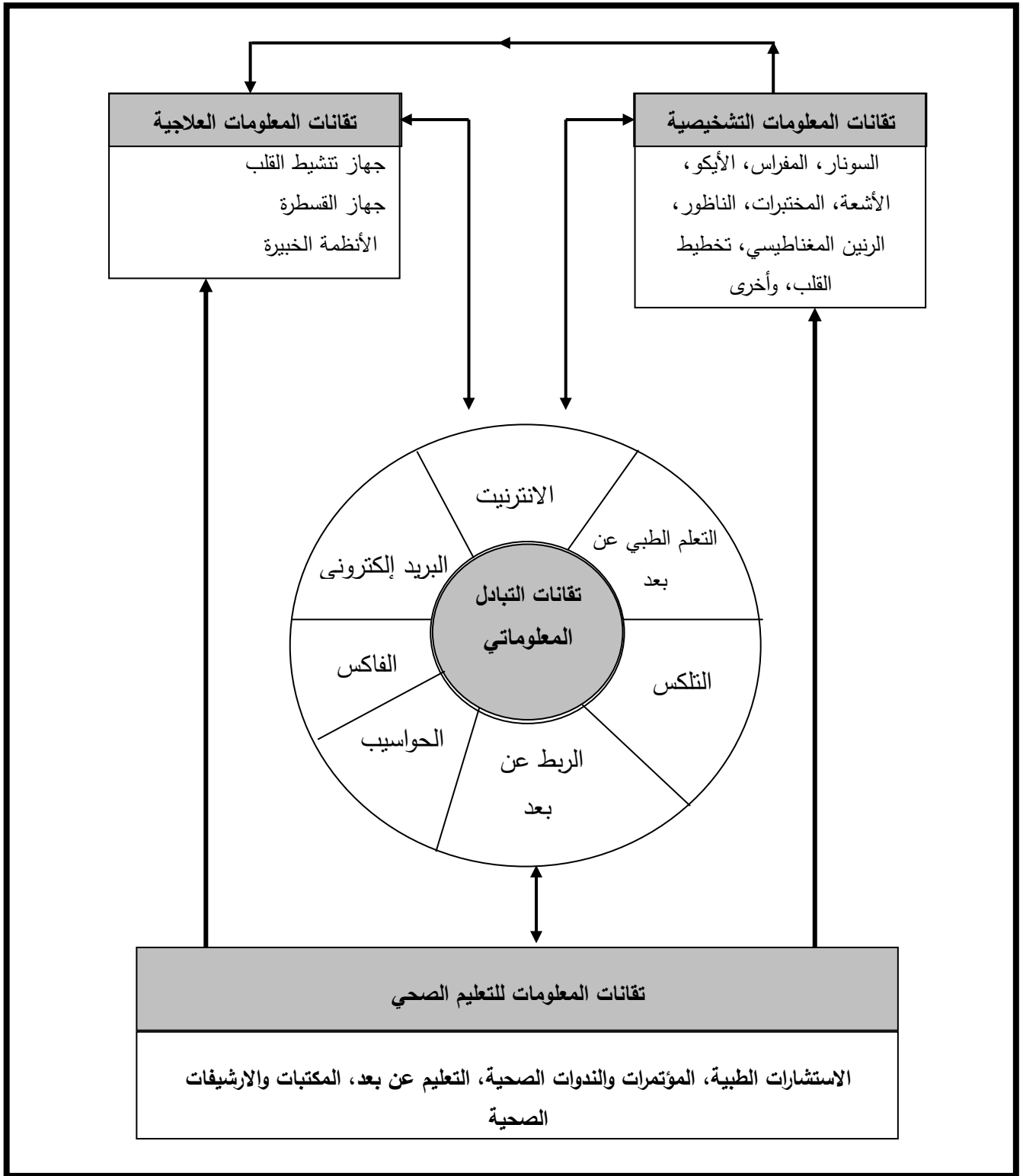
ويعزز المخطط رقم (١) ما تم الإشارة إليه من متضمنات الجدول (٢) والخاص بأنواع تقانات المعلومات الصحية المستخدمة في المجالات الصحية .

## الجدول ( 2 )

### أنواع تقانات المعلومات الصحية المستخدمة في المجالات التشخيصية والعلاجية والاتصال الصحي والتعليم الصحي

| تقانة المعلومات للتعليم الصحي | تقانات الاتصال الصحي | تقانة المعلومات العلاجية | تقانة المعلومات التشخيصية | مجالات التقانات الصحية<br>انواع تقانات المعلومات الصحية |
|-------------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------|---|
| ✓                             | ✓                    | ✓                        | ✓                         | التعلم الطبي عن بعد                                     |
|                               | ✓                    |                          |                           | الانترنت  |
|                               |                      | ✓                        | ✓                         | الناظور   |
|                               |                      |                          | ✓                         | السونار   |
|                               |                      |                          | ✓                         | الأشعة  |
|                               |                      |                          | ✓                         | الرنين المغناطيسي                                       |
| ✓                             |                      | ✓                        | ✓                         | الأنظمة الخبيرة   |
|                               |                      |                          | ✓                         | التخطيط الكهربائي للقلب                                 |
|                               |                      |                          | ✓                         | المفراس   |
|                               | ✓                    |                          |                           | الحاسبة   |
|                               | ✓                    |                          |                           | الفاكس  |
|                               | ✓                    |                          |                           | التلكس  |
| ✓                             | ✓                    | ✓                        | ✓                         | الربط عن بعد  |

المصدر : من إعداد الباحثة



### المخطط ( 1 )

#### أنواع تقانة المعلومات في المجال الصحي

المصدر : من أعداد الباحثة بالاعتماد على

Source : Sahin, Kavucubas, 2000, Hastane ve sađlık kvovum – Los yöetimi, Baskeut universites, Ankara. P. 260.

## الفصل الثاني

### الرضا الوظيفي Job Satisfaction

بدأ اهتمام الباحثين بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين في التنظيمات الرسمية منذ مطلع الربع الثاني من القرن العشرين عندما نادت حركة العلاقات الإنسانية بأهمية الروح المعنوية وتحسين ظروف العمل للعاملين في هذه التنظيمات وأكدت أكثر دراسات علماء النفس على ان الرضا الوظيفي مجموعة معقدة من المتغيرات والأسباب المترابطة فيما بينها بشبكة واسعة من الأفعال وردود الأفعال النفسية. (الربيعي، ١٩٩٨ : ٤) ومن أجل عرض ما قدمته تلك الدراسات والبحوث من جهد مميز في هذا المجال سيتناول هذا الفصل المباحث الآتية :

**المبحث الأول :** ماهية الرضا الوظيفي، أهميته وأهدافه وأبعاده

**المبحث الثاني :** نظريات الدوافع والرضا الوظيفي

**المبحث الثالث :** طرق قياس الرضا الوظيفي

**المبحث الرابع :** علاقة تقانة المعلومات بالرضا الوظيفي

## المبحث الأول

### ماهية الرضا الوظيفي، أهميته وأهدافه وأبعاده

#### أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي

يشير المفهوم اللغوي لمصطلح (الرضا) الى ما ورد في الخطاب القرآني، بقوله تعالى :  
(وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَى) [سورة الضحى : الآية ٥]، (رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ لِمَنْ  
خَشِيَ رَبَّهُ) [سورة البينة : الآية ٨]، (وَالسَّابِقُونَ السَّابِقُونَ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ وَالْأَنْصَارِ وَالَّذِينَ  
اتَّبَعُوهُمْ بِإِحْسَانٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ وَأَعَدَّ لَهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ  
فِيهَا أَبَدًا ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ) [ومن سورة التوبة : الآية ١٠٠]

#### صدق الله العظيم

وكذلك فقد ورد في رأي (ابن منظور، دون تاريخ : ٣١٦) ان الرضا او الرضاء تدل  
على عدم السخط في حين ينصرف الرضى الى القناعة والاستحسان.  
يعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع الإدارية الذي أخذ مكانة مهمة في دراسات الباحثين،  
ونجد ان هنالك خلافات في تحديد المفهوم يعود سببها الى طبيعة الدراسات وتباين الأهداف  
والأدوات، وقد إدركت الدراسة الحالية انه يمكن توضيح مفهوم الرضا الوظيفي حسب توجهات  
المدارس الفكرية والإدارية المختلفة التي يمكن إجمالها بالاتي :

١- المدرسة البيروقراطية : تؤكد هذه المدرسة ان الرضا الوظيفي استجابة شعورية لظروف  
العمل الجسمانية ومتطلباته التنظيمية وكذلك الراتب والأجر الذي يتقاضاه العاملون. وقد تم  
ربط مفهوم الرضا الوظيفي بنظرة المدرسة هذه لعلاقة الفرد بالتنظيم وتحديد متطلبات  
العمل واعتبرت المدرسة هذه ان الحوافز هي المسؤولة عن تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد  
العاملين بغض النظر عن موقعهم في التنظيم (العدوان، وعبد الحليم، ١٩٩٥ : ١١) وقد  
عرف الرضا الوظيفي على انه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية.

(<http://www.ed.gov/NCES/>)

٢- مدرسة العلاقات الإنسانية : يتحقق الرضا الوظيفي حسب أفكار هذه المدرسة بالعلاقات  
الإنسانية الودية القائمة في التنظيم بمختلف أطرافه ومن خلال الأشراف ومجموعة العمل  
والعلاقات الودية بين الزملاء. (آل مراد، ٢٠٠٠ : ٤١)

أما (الدليمي، ١٩٩٦ : ٢٥) فقد عبر عن الرضا الوظيفي بانه نوعية المشاعر التي  
يحملها الفرد الإيجابية عن مهمات العمل وظروف العمل والعلاقات مع الزملاء والمدير المباشر.

وعرفه البعض على انه أحد المفاهيم السلوكية الذي يظهر مدى تطابق الفرد مع محتوى وظيفته بمختلف جوانبه، وكذلك مدى اندماجه، وتاقلمه مع بيئة الوظيفة سعياً وراء إشباع حاجاته المختلفة الذي يتناسب طردياً مع درجة الرضا التي يشعر بها (Carnall , 1990 : 50)

ويشار الى ان الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمد من الموظف من وظيفته، وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم فضلاً عن المنظمة والبيئة اللتين يعمل فيها. (<http://www.biomedcentra.com>)

٣- **المدرسة السلوكية** : تربط هذه المدرسة تحقيق الرضا الوظيفي ومفهومه بدرجة الفعالية، والمسؤولية في العمل والحاجات الأساسية للأفراد العاملين وتحقيقها وقد ركزت هذه المدرسة على الوظيفة او العمل ومحتواها كأساس لفهم الرضا الوظيفي وتحقيقه (العدوان وعبد الحليم، ١٩٩٥ : ١٢)

وعرف الرضا الوظيفي على انه السلوك المرتبط بالخصائص المهنية والشخصية تجاه ما تنطوي عليه الوظيفة وما ينبغي الحصول عليه، فكلما قلت الفجوة بين العاملين، زاد الرضا للأفراد العاملين. (<http://www.bmjournals.com>)

واستخدم (Wright and noe , 1996 : 330) الرضا الوظيفي للدلالة على الميول الإيجابية للأفراد تجاه عملهم، ومن ذلك التحصيل والاعتبار والمسؤولية والنضج النفسي للموظف وتؤكد دراسة أخرى الى ان مفهوم الرضا الوظيفي يتطابق مع وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم، واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه فقبول الأفراد بعملهم يولد لديهم مشاعر الرضاء عنه. (عباس، علي، ٢٠٠٣ : ١٧٧)

٤- **المدرسة المعاصرة** : أسهم رواد هذه المدرسة في إغناء مفهوم الرضا الوظيفي، إذ نظروا الى هذا الموضوع من زاوية الاستجابة لعوامل متعددة منها عوامل الشعور نحو الوظيفة، محتواها، وظروفها. وترى المدرسة ان لفهم الرضا الوظيفي لابد من دراسة أبعاد ومقاييس الوظيفة التي تضم العمل، والراتب، والترقية، والفوائد، والأشراف، والزملاء. وركزت هذه المدرسة اهتمامها على تحديد أنواع ومستويات المتغيرات التي تشترك مع بعضها لتؤدي الى الرضا الوظيفي. (العدوان، عبد الحليم، ١٩٩٥ : ١٣)

ويشار الى الرضا الوظيفي بانه درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة، منها ما يتعلق ببيئة العمل، ومنها ما يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله، ومحققاً لطموحاته ورغباته، ومتناسباً مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع او يفوق توقعاته منه. (عبد الباقي، ٢٠٠١ : ٢١٢)

وتؤكد دراسة أخرى الى ان مفهوم الرضا الوظيفي يتمثل بالفرق بين ما يحققه المرء فعلا وما يطمح الى تحقيقه. (Dessler, 1981 : 327)

وهناك من عبر عن الرضا الوظيفي بوساطة خمسة اوجه من الوظيفة وهي سهولة العمل، ظروف العمل المادية، الأمن، الاستخدام الشخصي، والأشراف. (O'Reilly , Caldwell , 1982 : 364)

وعرفه (Ston) بانه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها عبر طموحه الوظيفي ورغبته في النمو وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها. (جويده، ١٩٨٨ : ١٨)

ويرى (العديلي) بانه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء الى العمل فضلا عن العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة. (العديلي، ١٩٨٤ : ١٨٩)

واستنادا الى ما تقدم وتأسيسا عليه، فان الدراسة الحالية وبالرغم من اعترافها بالفضل للمدرسة البيروقراطية، ومدرسة العلاقات الإنسانية، والمدرسة السلوكية، إلا أنها ترى في أفكار المدرسة المعاصرة الدقة والشمولية والوضوح، لذلك فهي تتفق مع أفكار هذه المدرسة. اما المفهوم الذي نراه للرضا الوظيفي والذي ينسجم وأهداف توجهاتنا الحالية هو : " مجموعة المشاعر الإيجابية تجاه ما تقدمه الوظيفة للفرد العامل، والناجئة من إدراكهم للجوانب الذاتية والشخصية والتنظيمية والبيئية والاجتماعية، والتي من شأنها ان تجعل الفرد راضيا عن عمله فيتحقق الرضا الوظيفي".

ويمكن ان نستخلص من هذا التعريف الاعتبارات الآتية :

- ١- اعتبر الرضا ظاهرة تتعامل مع أكثر من طرف لأنه ركز على عوامل شعور نحو الوظيفة ومحتوى الوظيفة والظروف التي يتعايش فيها هؤلاء الأفراد.
- ٢- ان نتائج هذا التعريف يمكن تعميمها واعتمادها لأنه أكد على مجموعة من الجوانب الذاتية والشخصية والتنظيمية التي من شأنها ان تجعل الأفراد راضين عن عملهم.
- ٣- وأكد التعريف أيضا ان هنالك عوامل دافعة وعوامل وقائية من خلال هذه العوامل يتحقق الرضا وان عدم توافر هذه العوامل يعني عدم تحقق الرضا.

### الجدول (3)

آراء الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي وفقا لتوجهات المدارس الفكرية والإدارية

| ت | الباحثون | المدرسة | التعريف | الخصائص |
|---|----------|---------|---------|---------|
|---|----------|---------|---------|---------|



|  |   |   |                          |   |
|--|---|---|--------------------------|---|
| عوامل داخلية وخارجية   | مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية.   | البيروقراطية                            | ماكس فيبر، -1864<br>1920 | ١ |
| دور الأشراف ومجموعة العمل والعلاقات الودية بين الزملاء                                 | نوعية المشاعر التي يحملها الفرد الإيجابية عن مهمات العمل وظروف العمل والعلاقات مع الزملاء والمدير المباشر.  | العلاقات الإنسانية                      | التون مايو، 1924         | ٢ |
| ركزت على درجة الفعالية والمسؤولية في العمل والحاجات الأساسية للأفراد العاملين وتحقيقها | يتحدد الرضا من خلال الميول الإيجابية للفرد تجاه ما تتطوي عليه الوظيفة. ومن ذلك التحصيل والاعتبار والمسؤولية والنضج النفسي للموظف.   | المدرسة السلوكية                        | برنارد، 1938             | ٣ |
| عوامل الشعور نحو الوظيفة، محتواها، وظروفها.  | شعور يحمله الفرد نحو وظيفته او حالة نفسية نحو العمل في الوظيفة التي يؤديها وتتكون من الجوانب الآتية : (سهولة العمل، ظروف العمل المادية، الأمن، الاستخدام الشخصي، الأشراف) | المدرسة المعاصرة<br>نظرية النسق المفتوح | فون برتلانفي، 1951       | ٤ |
|  |   | النظرية الظرفية                         | ماري فوليت، 1965         |   |

المصدر : من اعداد الباحثة

## ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي

تكمن أهمية دراسة الرضا الوظيفي في أنه يتناول مشاعر الإنسان العامل سواء كان مديرا او موظفا او عاملا إزاء مؤشرات العمل الذي يؤديه والبيئة المادية المحيطة به. (العديلي، ١٩٩٥ : ١٨٩)

وفي هذا السياق توجهت دراسات الباحثين الى تصنيف الأهمية وفق معاييرها السلوكية والاجتماعية والمادية فضلا عن الأسس الاقتصادية التي تعزز مسوغات الاهتمام المستمر لهذه الظاهرة ففي الجانب السلوكي والاجتماعي حددت دراسة (الريبيعي، ١٩٩٨ : ٦٢) هذه الأهمية وفقا للمؤشرات الآتية :

١- **تقليل الخسارة الاجتماعية** : تحدث هذه الخسارة خارج المنظمة عندما تضطرب علاقات الأفراد العاملين مع أسرهم وأصدقائهم بسبب عدم رضاهم عن وظائفهم الحالية لأنها لا تتفق مع قدراتهم ورغباتهم وشعورهم بالإحباط ومن ثم فإن صورة المنظمة في مجتمعا المحيط سيعتريها التشويه وتفقد إشراقها.

٢- **زيادة الولاء التنظيمي** : ان زيادة الولاء التنظيمي سيجعل الأفراد العاملين يكرسون كل طاقاتهم لما يفعلون، وان نشاطهم وإخلاصهم غالبا ما يكون على حساب اهتماماتهم الأخرى،

وإنهم ينظرون لمشاكل المنظمة على انها مشكلات شخصية لهم، وان منازلهم تكون امتداداً لعملهم.

### ٣- تقليل ظاهرة التغيب وتخفيض معدل دوران العمل في المنظمة :

(الشماع، ١٩٩١ : ٥٦) وهذا سيؤدي الى ابعاد المنظمة عن الخسائر المادية والمعنوية الناجمة عن نتائج الظاهرتين المذكورتين.

٤- تحسين علاقة المنظمة بالنقابات المعنية : لان توافر الرضا الوظيفي سيقبل من حالات الظلم وتوقعات العمل ومن ثم يقلل من تدخل النقابات لعدم وجود مشكلة.

٥- زيادة الاستقرار التنظيمي : لان توافر الرضا الوظيفي يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم مما يقلص الدور المتزايد الذي يمارسه الرؤساء في الإشراف على مرؤوسيه، وبهذا يتاح للرؤساء مجال واسع لممارسة المهمات الأخرى وتتاح للمنظمة فرصة تحقيق التكاليف التي تتحملها نتيجة لذلك.

٦- تحفيز السلوك الإبداعي : لأن السلوك الإبداعي هو حصيلة رضا الفرد والنتاج من أداء وظائف ذات معنى وأعمال خلاقية وهادفة، فكما تمكنت المنظمة من زيادة رضا الأفراد العاملين من خلال إعادة تصميم الأعمال عن طريق اعتماد الفروق الفردية لتكييف العمل ليتناسب مع قدرات ومهارات وخبرات الفرد الذي يؤديه، كلما حققت تحفيز السلوك الإبداعي، ومن ثم أحداثه.

ويتفق مع هذه المؤشرات الخاصة بأهمية الرضا الوظيفي سلوكيا واجتماعيا دراسات كل من. (الدليمي، ١٩٩٦ : ٤٨)، (صالح والدباغ، ١٩٩٣ : ٧٩)، (الشماع، ١٩٩١ : ٢٥٦)، (Price and muller , 1981 : 25)

أما الأهمية المادية والاقتصادية فان تأكيد الدراسات توضح ان هذه الظاهرة تحقق مردودات مادية واقتصادية للمنظمة تمكنها من مجابهة التحديات وزيادة الفرص وتقليل التهديدات المحيطة بها. (الربيعي، ١٩٩٨ : ٦٢)

ويمكن ان نضيف في البحث الحالي أن هنالك أهمية أخرى هي ان الرضا الوظيفي يؤدي الى زيادة تحمل المسؤولية الفردية وبذلك فان العاملين سيكونون أكثر فخرا بتلك الوظائف وسيكون لديهم نظرة واضحة حول مدى مساهمة وظائفهم في تحقيق النجاح للمنظمات وكذلك يمكن القول ان الرضا الوظيفي يزيد من التنوع في المهارات والقابليات التي ستعتبر بالنسبة للمنظمة مهارات وقابليات ذات قيمة.

### ثالثا : أهداف الرضا الوظيفي

تكمّن أهداف الرضا الوظيفي في المجالات الآتية :

١- تخفيض التكاليف المتعلقة بالغياب تلك التكاليف التي تصل الى مبالغ كبيرة جدا في بعض

الأحيان (غريب، ١٩٨٣ : ٢٠)

٢- تخفيض التكاليف المتعلقة بدوران العمل التي تشمل مصاريف الاختيار والتعيين

للعاملين الجدد فضلا عن مصاريف التدريب وإجراءات الإصلاح والتطوير، وهذه التكاليف

قد تؤثر في نشاطات المستشفى وتقلل من فرص تقدمها وتطورها.

(حمود منصور، ١٩٨٧ : ٣٧)

٣- الحد من تكاليف حوادث واصابات العمل التي أخذت بالتزايد سنة بعد أخرى بسبب التوسع

والتنوع بطرائق الإنتاج ووسائله ومعداته من جهة، وزيادة التكاليف المتعلقة بها من جهة

أخرى. (الربيعي، ١٩٩٨ : ٦٣)

ويتبين لنا من خلال ما تم ذكره فأّن الرضا الوظيفي يخفض حالات الاجهاد، ويقلل من

حالات المشاكل بين العمال الذين يعملون سويا داخل المنظمات مما يؤدي الى زيادة التحفيز

لهؤلاء الأفراد داخل المنظمات.

#### رابعا : أبعاد الرضا الوظيفي

ان منظري نظرية المنظمة وجدوا ان الرضا الوظيفي للموظف يرتبط بعدد من المتغيرات

ذات العلاقة باتجاهات الموظف وسلوكياته خلال عمله في المنظمة. فالأفراد يلحقون بالمنظمة

ويحمل كل منهم توقعاته الخاصة بالوظيفة واستنادا الى منجزات العمل يحصل الأفراد على

النتائج من الوظيفة، وتشمل النتائج الثواب الخارجي (مثل الاجر والترقية) او الثواب الداخلي

(مثل عمل ذي مغزى وعلاقة طيبة مع الزملاء) وان المدى الذي تتساوى فيه النتائج التي يحصل

عليها الفرد او تزيد عن توقعاته فمن المرجح انه سيشعر بالرضا والاستقرار في العمل. (عسكر،

١٩٨٧ : ١٨٢)

وقد تباينت آراء الباحثين في تحديد أبعاد الرضا الوظيفي تبعا لطبيعة الدراسات واختلاف

الأهداف والأدوات، وسوف يتم إيجاز أبعاد الرضا الوظيفي بالآتي :

#### ١- الرضا بسياسات الوظيفة

مثل سياسات الأجور، الترقيّة، التأمين.. الخ. في هذا الجانب يمكن الإشارة الى ان

ارتباط أي فرد في أية منظمة، هو تابع عموما لإشباع حاجاته الأساسية، وان هذه الحاجات

التمثلة بالمأكل والملبس وما شابه يتم إشباعها بالوسائل المادية فقط. وعليه فان وضع

السياسات الوظيفية الملائمة والهادفة لإشباع تلك الحاجات لدى المنظمة مثل الراتب، العلاوات، الترقية سوف تساهم بصورة او بأخرى في زيادة رضا الفرد عن وظيفته. (الغريبي، ١٩٩٨ : ٣)

## ٢ - الرضا بالعلاقات الوظيفية

(العلاقات بالآخرين في محيط العمل). (شاويش، ٢٠٠٠ : ١١٠) فالإنسان اجتماعي بطبعه، ويسعى للتفاعل مع الآخرين في محيط تواجهه اينما كان. عليه فنوعية العلاقات التي يكونها الفرد داخل التنظيم سواء المرتبطة بالتنظيم الرسمي او التنظيم غير الرسمي لها أثر كبير في تعزيز شعور الفرد بالرضا أو من عدمه فكلما كانت علاقات الفرد بمحيط عمله إيجابية وفعاله وتتنم بالاستقرار النسبي زاد شعور الفرد بالرضا عن وظيفته المرتبط بهذا البعد. وعلى العكس من ذلك فوجود مظاهر الخلافات وعدم الانسجام بين الفرد والآخرين في بيئة العمل ستولد الإحباط لدى الفرد وانخفاض مستوى رضاه. (محمد، ٢٠٠١ : ٧٣)

## ٣ - الرضا بالوظيفة ذاتها

فالوظيفة بما تحويه من مهام وواجبات ومحتويات الوظيفة وقنوات اتصال.. الخ وما تتيحه للفرد من كسب احترام الآخرين وتحقيق الذات تعد بعدا أساسيا من الأبعاد التي يأخذها الرضا الوظيفي. (الباقي، ٢٠٠١ : ٤٨)، فمثلا ان الفرد الذي يشعر ان الوظيفة تجعله يكسب احترام الآخرين، وان مهامها وواجباتها تتناسب مع قدراته ورغباته، وسوف تتعزز قناعاته تجاه العمل الذي يؤديه ويزداد رضاه الوظيفي عن هذا العمل. (الغريبي، ١٩٩٨ : ٣)

## ٤ - الرضا بظروف العمل المادية

وهذا البعد يتعلق بظروف وبيئة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد، مثال ذلك الضوء والتهوية والرطوبة والأتربة ونظام فترات العمل والراحة. وهذه الظروف يمكن للإدارة التحكم في معظمها او تغييرها. (عبد الباقي، ٢٠٠١ : ٢١٤).

## ٥ - الرضا بنمط الأشراف والإدارة

هناك علاقة بين نمط الأشراف ورضا العاملين عن أعمالهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي في قيادة مؤوسيه لا يكسب ولاءهم، ويؤدي الى مشاعر الاستياء تجاهه اما القائد او الرئيس الذي يعتمد الأسلوب الديمقراطي في القيادة اذ يجعل المؤوسين موضع

اهتمامه في القرارات التي يتخذها ويؤدي الى تطوير الدعم والولاء، بينهم للعمل والمنظمة وهذا له تأثيره الإيجابي على رضائهم عن العمل. (عباس وعلي، ٢٠٠٣ : ١٧٩)

## ٦- الرضا من عدالة العائد Reward Equity

لقد أوضح آدمز Adams في نظرية عدالة القائد بأن الفرد غالبا ما يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهارته، قابلياته، خبراته، مستوى تعليمه وغيرها) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم. فاذا زاد معدل ما يستلمه سوف يشعر بالذنب وإذا نقص معدل ما يستلمه عن معدل ما يستلمه سوف يشعر بعدم العدالة مما ينتج عن كلتا الحالتين عدم الرضاء، وتجدر الإشارة هنا إلى أن مشاعر التوتر الناتجة عن الشعور بالذنب من الممكن بسهولة التغلب عليها وتطويرها وتفسير الموقف المسبب لها، اما مشاعر التوتر الناتجة عن الغبن وعدم العدالة فهي أصعب على الفرد وتولد لديه مشاعر سلبية وسلوكيات سلبية أيضا. (عاشور، ١٩٨٦ : ١٣٦ - ١٣٨)

ان المنظمات التي تهدف الى تنمية الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسامها يتطلب منها تحديد الأبعاد التي يشكو منها هؤلاء، وهذا بدوره يتطلب قياساً لكل جانب من جوانب الرضا، وأن الاختلاف في درجة الرضا الوظيفي - او حتى عدم الرضا - امر طبيعي بين العاملين حتى لو كانوا يشغلون أعمالا او وظائف متماثلة، وينشأ هذا الاختلاف بسبب التفاوت في المعاملة التي يلقاها كل فرد من رئيسه او العلاقة التي تربطه بزملائه في العمل، كما ان فرصة التقدير او الترقية قد تختلف بين العاملين بسبب التباين في أدائهم او اقدمياتهم او غير ذلك من الاعتبارات، وليست الأمور الكائنة فقط هي التي تؤدي الى تفاوت الرضا او عدم الرضا الوظيفي بين العاملين بل اختلاف التوقعات وما يتطلع اليه الموظف من أمال يتوقع ان تحققها له هذه الوظيفة وكل هذه الاختلافات تجعل درجة الرضا الوظيفي تتباين بين العاملين في المنظمات. (عبد الخالق، ١٩٨٢ : ١٠)

وفيما يأتي عرض الأبعاد المستخدمة من قبل كل باحث في الجدول (4) التي توضح تباين آرائهم بشأن هذه الأبعاد.

### الجدول (4)

أبعاد الرضا الوظيفي المستخدمة لكل باحث

| العلاقة مع المرؤوسين | الحالة الاجتماعية | العلاقة مع الزملاء | الراتب | العلاقة مع الرؤساء | الإشراف | إجراءات الإدارة | النمو | المسؤوليات | التقدم والترقية | ظروف العمل | الثناء والحوافز | الإجاز | الأبعاد<br>الباحث              |
|----------------------|-------------------|--------------------|--------|--------------------|---------|-----------------|-------|------------|-----------------|------------|-----------------|--------|--------------------------------|
| ✓                    | ✓                 | ✓                  | ✓      | ✓                  | ✓       | ✓               | ✓     | ✓          | ✓               | ✓          | ✓               | ✓      | Herzberg , 1959                |
|                      |                   |                    | ✓      |                    |         |                 |       |            | ✓               | ✓          |                 |        | Vroom , 1959                   |
|                      |                   |                    |        |                    |         |                 |       | ✓          |                 |            |                 | ✓      | Lawler , 1973                  |
|                      |                   |                    |        |                    |         |                 |       |            |                 | ✓          |                 | ✓      | Kazmer , 1974                  |
| ✓                    |                   | ✓                  | ✓      | ✓                  |         | ✓               |       |            | ✓               | ✓          |                 | ✓      | Steers & Porter , 1979         |
|                      | ✓                 | ✓                  |        |                    |         |                 |       |            | ✓               | ✓          | ✓               | ✓      | Dessler , 1981                 |
|                      |                   | ✓                  | ✓      |                    |         |                 |       |            | ✓               |            |                 |        | Smith & Kendal & Hullin , 1987 |
|                      |                   | ✓                  |        |                    |         |                 | ✓     |            | ✓               | ✓          |                 | ✓      | Cherrington , 1994             |
|                      | ✓                 | ✓                  | ✓      |                    | ✓       | ✓               | ✓     | ✓          |                 | ✓          |                 |        | العديلي ، 1981                 |
| ✓                    |                   |                    | ✓      | ✓                  |         |                 |       |            | ✓               | ✓          |                 |        | عبد الخالق ، 1982              |
| ✓                    | ✓                 | ✓                  | ✓      |                    | ✓       | ✓               | ✓     | ✓          | ✓               | ✓          | ✓               | ✓      | العنزي ، 1985                  |
| ✓                    |                   | ✓                  | ✓      | ✓                  |         |                 |       | ✓          | ✓               | ✓          |                 |        | عاشور ، 1986                   |
| ✓                    |                   | ✓                  | ✓      | ✓                  |         | ✓               |       |            | ✓               |            |                 |        | محمد وشلبي ، 1987              |
|                      | ✓                 | ✓                  |        | ✓                  |         |                 |       |            |                 | ✓          |                 |        | محمد ، 1988                    |
|                      | ✓                 |                    |        | ✓                  |         |                 |       |            |                 | ✓          |                 |        | جويده ، 1988                   |
| ✓                    | ✓                 | ✓                  | ✓      |                    |         |                 |       |            | ✓               | ✓          |                 | ✓      | الدليمي ، 1990                 |
|                      |                   |                    | ✓      |                    | ✓       | ✓               |       | ✓          | ✓               | ✓          |                 |        | 1995 العمري ،                  |
|                      | ✓                 |                    | ✓      |                    | ✓       |                 | ✓     | ✓          | ✓               | ✓          | ✓               |        | شاويش ، 1996                   |
| ✓                    |                   | ✓                  | ✓      | ✓                  | ✓       |                 |       |            |                 | ✓          | ✓               |        | الملا وسعيد ، 1997             |
|                      |                   |                    | ✓      |                    | ✓       | ✓               |       |            |                 | ✓          |                 |        | العلاونة ، 2003                |
| 1                    | 7                 | 13                 | 14     | 8                  | 7       | 7               | 5     | 7          | 13              | 17         | 5               | 8      | عدد الأبعاد                    |
| %5                   | 35 %              | 65 %               | 70 %   | 40 %               | 35 %    | 35 %            | 25 %  | 35 %       | 65 %            | 85 %       | 25 %            | 40 %   | النسبة المئوية                 |

المصدر : من اعداد الباحثة

## المبحث الثاني

## نظريات الدوافع والرضا الوظيفي

تعتبر الدوافع من أكثر الجوانب التي يمكن ان نناقشها في نظريات الرضا الوظيفي، ولقد نادت هذه النظريات بضرورة الأخذ بمبدأ دوافع العمل او الترغيب فيه باعتباره أسلوبا إنسانيا يحث العامل او الموظف ويدفعه الى توجيه جهوده واستثمار قدراته المختلفة لتحقيق الأهداف المرغوبة وسنستعرض في هذا المبحث مجموعة من نظريات الدوافع التي ركزت بعضها على محتوى الدوافع (نظريات هرمية الحاجات، نظرية الدرر، نظرية العاملين، نظرية دافع الإنجاز)، بينما عالج بعضها الآخر عمليات الدوافع (نظرية التوقع، نظرية العدالة، نظرية تعزيز القوة). (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٤٧)

### أولا : نظريات محتوى الدوافع

حددت هذه النظريات ماذا يدفع الأفراد الى العمل، وركزت على التعرف على دوافعهم وحاجاتهم، والتعرف أيضا على أنواع الحوافز التي يكافحون من اجلها طمعاً في إشباع حاجاتهم وفيما يأتي سيتم التطرق إلى نظريات محتوى الدوافع :

#### أ- نظرية هرمية الحاجات

يعد عالم النفس ماسلو من أبرز الذين كتبوا في دوافع الإنسان بعد سنة 1943. (العديلي، ١٩٨٤ : ٣٢)، ولكن قبل هذا التاريخ جاء الإسلام في القرآن الكريم بترتيب لحاجات وكما في الآية الكريمة : **بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ (فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ) [سورة الإيلاف، الآيات ٣، ٤]**

واعتمدت نظرية ماسلو على ثلاثة افتراضات أساسية هي : ( Griffin, Pustay : 2003, 400)

أ- ان حاجات الفرد مرتبة بشكل متدرج من حيث أهميتها مبتدئة من الأسفل الى الأعلى. وان تلك الحاجات تنظم في خمس مجاميع رئيسة هي الآتي :

- حاجات فسيولوجية : هي الحاجات الأساسية الدافعة مثل (الأكل، الشرب، الهواء).
- حاجات الأمان : وتمثل في الحاجة الى الشعور بالأمان والاطمئنان والاستقرار والابتعاد عن كل شيء يهدد سلامة الإنسان.
- الحاجة الاجتماعية : الانتماء والصدقة والقبول من الآخرين والعلاقات العائلية.
- الحاجة الى التقدير الاجتماعي : تقدير واحترام الآخرين، الاستقلالية، والإنجاز، والأهمية.

• حاجات تحقيق الذات : هي عبارة عن الحافز لان يصبح الفرد ما يستطيع ان يكونه بما في ذلك النمو، وإنجاز إمكانيات الفرد، وتحقيق ذاته وتعتبر هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات.

ب- ان الحاجة التي تؤثر في السلوك هي الحاجة غير المشبعة. (جيوسي، جادالله، ٢٠٠٠ : ١٥٠)

ج- ان طلبات ورغبات الفرد مستمرة ولا حصر لها فهي متجددة باستمرار طالما وجد تفاعل بينه وبين محيطه الخارجي. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٤٨)

تميزت هذه النظرية بالبساطة وصلاحيتها لتفسير ظاهرة الدافعية بتحديد الحاجات التي تحرك سلوك الفرد. فهناك علاقة قوية ومباشرة بين إشباع الحاجات والدافعية. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٥١) وأن هذه الدراسة قدمت الأسلوب الذي من خلاله تتمكن في احتساب وتصنيف حاجات الفرد، ومعرفة أي من الحاجات في الوقت الحاضر هي التي تثير انتباه الفرد ويسعى جاهدا لإشباعها مؤجلا في الوقت نفسه الحاجات الأخرى. وبالتالي فان القائد الإداري والمنظمة بشكل عام يتمكنان من الاستفادة من هذه النتائج لتشغيل دافعية الفرد وإعادة تحريكه باتجاه الأداء الأفضل. (جواد، ١٩٩٢ : ١٩٣)

ورغم ما تميزت به هذه النظرية إلا أنها وُجّهت إليها العديد من الانتقادات منها الآتي :

• جمود بعض الأفراد في مراحل معينة، وتتعلق هذه النقطة بظاهرة الجشع المادي، فنجد في بعض الأحيان ان الأفراد يبقون ضمن مرحلة معينة لفترة طويلة، ولا ينتقلون الى مرحلة أعلى، على الرغم من تحقق الإشباع لحاجاتهم للمال، كما قد يكون استمرارهم بتكديس المال على حساب حاجاتهم الأعلى. (برنوطي، ٢٠٠١ : ٣٦٢)

• ان تدرج إشباع الحاجات وعالمية النظرية لاعتقاد ماسلو بأنه عند النظر في تطبيق النظرية على مواقف العمل الفعلية في بيئات مختلفة وفي بلاد اخرى غير الولايات المتحدة الأمريكية فأن نتائج مختلفة ستظهر لها لعدم إشباع الكل ترتيبا واحدا في إشباع حاجاتهم وفقا للمدرج الهرمي عند ماسلو. (العديلي، ١٩٨٤ : ٣٤)

• ان النظرية لم تقدم إجابة شافية لجوهر عملية الدافعية، فقد افترضت وجود علاقة بين الإشباع والرضا. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٥١)

### ب- نظرية الدرر في الوجود، الانتماء، النمو (E. R. G)

حاولت نظرية كليتون الدرر معالجة المشاكل التي واجهتها نظرية ماسلو حيث انها قلصت مجموعة الحاجات والدوافع الى ثلاث حاجات تتمثل في المحصلة النهائية، مع تلك التي



جاء بها ماسلو، حيث تعبر حاجة الوجود عن الحاجات الفسيولوجية، وكذلك فالحاجة للانتماء تعكس ما عبر عنه ماسلو بالحاجة للتقدير، وكذلك فالحاجة للنمو، هي الحاجة لتحقيق الذات عند ماسلو. (القيوتي، ٢٠٠٠ : ٤٥)

وتختلف هذه الحاجات من حيث أهدافها وأساليب إشباعها، فالفرد يشبع حاجات الوجود بأشياء مادية يتنافس مع الآخرين للحصول عليها، ويشبع حاجات الانتماء بالحصول على قبول الآخرين ومن خلال التعاون وليس التنافس، أما حاجات النمو فيشبعها بالتعلم واقتناء أشياء غير مادية والتميز على الآخرين. (البرنوطي، ٢٠٠١ : ٣٦٤)

واتفق الدرر مع ماسلو في هذه النظرية بأن إشباع الحاجة يؤثر على أهميتها وأهمية الحاجات الأعلى منها في المستوى، كما انه يتفق بأن إشباع حاجات النمو يجعلها أكثر أهمية عند الناس، كذلك فان السعي لإشباع الحاجات العليا يعود الى جعل الحاجات الدنيا أكثر أهمية عند هؤلاء الناس (العديلي، ١٩٨٤ : ٣٥).

وتميزت هذه النظرية بأنها ركزت على وضع نظام الحوافز الذي يوفر فرص التعلم والارشاد لاكتساب المهارات الضرورية لإشباع المجاميع الجديدة من الحاجات والانتقال من مجموعة الى اخرى (برنوطي، ٢٠٠١ : ٣٦٤)

### ج- نظرية العاملين

تركز نظرية العاملين على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد العاملين وقد قام هرزبرج بدراسة استطلاعية، لمثني من المحاسبين والمهندسين، محاولا فهم شعورهم حول الأعمال التي يؤديونها. (القيوتي، ٢٠٠٠ : ٣٦) وقد توصل من تلك الدراسة الى تصنيف فئتين من العوامل، سميت الفئة الأولى العوامل الدافعية والفئة الثانية العوامل الوقائية وكالاتي: ( Hicks and Gulcett , 1981 : 453)

أ- **مجموعة العوامل الدافعة** : هي التي تؤدي الى الرضا، وتوجد في محتوى الوظيفة ذاتها، وتتضمن إنجازات العمل وتقدير العمل والاهتمام به والوظيفة ذاتها، والمسؤوليات التي تتضمنها الوظيفة ومعرفة التقدم والنمو الوظيفي. (الغريبي، ١٩٩٨ : ٥) فاذا كان العمل يعطي الموظف شعورا بالإنجاز او بالتقدم او بالنمو او التقدير، فانه يندفع بكل قوته للقيام بالعمل او التمتع به. ولكن غياب هذا الشعور لا يبقى للموظف ما يدفعه من الداخل نحو زيادة الأداء رغم كونه راضيا ومرتاحا بالنسبة لظروف العمل كالراتب الجيد والعلاقات الجيدة والفرص والمكافآت. (محمد، ٢٠٠١ : ٢٠٦ - ٢٠٧)

اما بالنسبة للعوامل الدافعة فتتضمن ما يأتي :

(Ivencevich & Lorenzi & Skinner , 2000 : 320)

- ١- الشعور بالإنجاز.
- ٢- الشعور باعتراف الآخرين بأهمية دوره في التنظيم.
- ٣- أهمية العمل نفسه وكونه إبداعيا فيه نوع من التحديث.
- ٤- الرغبة في تحمل المسؤولية وتحكم الشخص في وظيفته.
- ٥- إمكانيات التقدم في الوظيفة.
- ٦- التطور والنمو الشخصي.

### ب. مجموعة العوامل الوقائية

- هي التي يؤدي غيابها الى عدم الرضا (الغريبي، ١٩٩٨ : ٥) وترتبط بمحيط الوظيفة وبيئتها. (الديب، ١٩٨٦ : ١٣٥) وتجعل الفرد مرتاحا في عمله، ولكنها لا تحركه او تدفعه نحو زيادة جهودها وتحسين أدائه وتحقيق أهداف المنظمة. (جويده، ١٩٨٨ : ٣٢)
- أما المجموعة الثانية وهي العوامل الوقائية فتشمل العوامل الآتية :
- ١- إدارة المنظمة وهي ما تستخدمه المنظمة من سياسات وأساليب.
  - ٢- نمط الإشراف.
  - ٣- الأجر.
  - ٤- العلاقات بين العاملين.
  - ٥- ظروف العمل.
  - ٦- المركز الوظيفي.
  - ٧- الراتب.
  - ٨- المركز الاجتماعي.
  - ٩- التأثيرات على الحياة الشخصية.

ومن خلال ما تم ذكره فقد بين هـرزبيرج ان وجود العوامل الدافعة، هو الذي يؤدي الى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية، وتوفر شعورا إيجابيا لدى الأفراد، وتعطيهم فرصا للتطور الشخصي، مما يدفع لمزيد من العمل، وتحسين الإنتاجية، اما العوامل الوقائية فان وجودها لا يثير الدافعة، ولا يؤدي الى مزيد من الإنتاج، بل يمنع حالة عدم الرضا او التمرد او الإضراب عن العمل. (القريوتي، ٢٠٠٠ : ٤٥).

وقد حظيت هذه النظرية باهتمام واسع لما لها من اثر كبير في توضيح مفهوم إثراء الوظيفة أي توسيعها أفقياً او عمودياً او في الاتجاهين معا، وعلى زيادة استقلالية الفرد في

- ممارسة تقنيات الضبط الذاتي على عمله. أي ان على إدارة مؤسسات اليوم ان تهتم بعوامل الصيانة وعوامل الدافعة في هذه المؤسسات. (حرحوش السالم، ٢٠٠٠ : ١٥٣)
- لقد أسهمت هذه النظرية في توضيح العلاقة بين الروح المعنوية للموظف وإنتاجه، كما شجعت العاملين المديرين على إعطاء العاملين مسؤولية أكبر في تخطيط وظائفهم ولكن رغم ما تم ذكره من مزايا فان هذه النظرية لا تخلو من الانتقادات، من أهمها :
- ١- أن الأفراد غير القادرين على القيام بأعمال التقييم السليم لأدائهم وعملهم مما ينطوي عليه الأمر من تحيز ذاتي من قبل الفرد نفسه في الأقل. (جواد، ١٩٩٢ : ٩٥)
- ٢- كما أشار البعض الى ان العوامل الوقائية تؤدي فعلا الى رضا الفرد او عدم رضائه. وهذا يعني ان العوامل الوقائية يمكن ان تكون عوامل دافعة أيضا. (حرحوش السالم، ٢٠٠٠ : ١٥٢)
- ٣- تجاهلت النظرية بان حاجات الناس وسلوكهم ودوافعهم في العمل مرتبطٌ بالفروق الفردية والظروف الثقافية والحضارية. (العديلي، ١٩٨٤ : ٤٥)

#### د- نظرية دافع الإنجاز

- تفترض هذه النظرية التي ترتبط بكل من ماكلياند وانكستون، ان العوامل الدافعة، هي عوامل ذاتية داخلية تتصل بالقوى والرغبات الداخلية لدى الفرد، والمتمثلة برغبته في التميز والإبداع. (القيوتي، ٢٠٠٠ : ٤٨) وقد وجدها ماكلياند بأن الأفراد العاملين ذوي الأداء العالي يرغبون في تميز أنفسهم عن الأفراد الآخرين وذلك بعمل أشياء أفضل او أداء أفضل وبذلك فهم يبحثون عن المسؤوليات الفردية، ويحاولون وضع حلول للمشاكل التي يواجهونها. (عباس، علي، ٢٠٠٣ : ١٧٦) وأكدت النظرية ان العمل في المنظمة يوفر فرصة لإشباع ثلاث حاجات هي :
- **الحاجة للانتماء والارتباط بالآخرين :** هم الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للانتماء والمودة فانهم يرون في المنظمة فرصة لتكوين وإشباع علاقات صداقة جديدة ومثل هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل. (العديلي، ١٩٨٤ : ٣٥)
  - **الحاجة الى القوة :** الأفراد الذين يكون لديهم الحاجة الى القوة يبحثون عن فرص للمركز والسلطة لذلك فانهم يندفعون لتلك الأعمال التي توفر لهم ذلك. (الجبوسي، جادالله، ٢٠٠٠ : ١٥٤)
  - **الحاجة للإنجاز :** الأفراد الذين يشعرون بحاجة كبيرة الى الإنجاز والتفوق في ضوء معايير معينة فانهم يملكون رغبة عارمة في النجاح وخوفاً شديداً من الفشل لذلك يضعون لأنفسهم

أهدافا متوسطة الصعوبة ويميلون الى المخاطرة المعقولة بدلا من المخاطرة الكبيرة او الضعيفة. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٥٦)

ومن أهم ما يميز هذه النظرية أنها اهتمت بإيجاد نوع من التوافق بين النمط الدافعي للعاملين وحاجات او اهداف المنظمة التي يعملون فيها. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٥٦) وأكدت أيضا على ان تعلم الأداء العالي واكتسابه عن طريق البرامج التدريبية والتطويرية يثير دافع الاستعداد للأداء. وأن المفاهيم التي تعتمد عليها هذه النظرية وخصائص الأفراد ذوي الأداء العالي يساعد المدراء في تصميم الأعمال إذ ينطوي هذا التصميم على إضافة خصائص معينة تدفع الأفراد للأداء الأعلى. (عباس، علي، ٢٠٠٣ : ١٧٦)

وقد تعرضت هذه النظرية الى النقد أيضا، حيث يشك غالبية الباحثين في أفكار ماكلياند من حيث ان الحاجة الى الإنجاز يمكن ان تعلم، فكثير من العادات والدوافع والقيم تترسخ في سن الطفولة ومن الصعوبة تغييرها إذا ما استقرت في عقلية الفرد. كما يشك أيضا في إمكانية استمرار تعلم حاجة معينة وممارستها في بيئات او ثقافات متباينة فقد يوضع الفرد في بيئة ثقافية معينة فيكتسب حاجة جديدة نتيجة للمعايير الاجتماعية السائدة في تلك البيئة. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٥٦)

### ثانيا : نظريات عمليات الدوافع

نجد ان نظريات محتوى الدوافع حاولت تحديد القوى الداخلية التي تدفع الأفراد في العمل، ولكن نظريات عمليات الدوافع التي تدعى نظريات العملية التي ركزت على كيف وبأي الأهداف يندفع الأفراد في العمل ؟ ووفقا لهذه النظريات، تمثل الحاجات عنصرا واحدا فقط في العملية التي من خلالها يقرر الأفراد كيف يتصرفوا، ومن أشهر هذه النظريات " نظرية التوقع، نظرية العدالة، ونظرية التعزيز الإيجابي ". (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٥٧)

### أ- نظرية التوقع

تمثل هذه النظرية واحدة من النظريات المعرفية الأهم لتفسير سلوك العمل، وتعزى الى الأستاذ فكتور فروم، وتهتم بتقدير قوة اندفاع فرد ما للقيام بعمل ما. (برنوطي، ٢٠٠١ : ٣٧٠) ثم طور النظرية بعد ذلك كل من ليمان بورتر وأدوارد لولر ويتحدد

الرضا وفق هذه النظرية بمدى ما يقدمه عمل الفرد وموقف العمل من عوائد يعتقد بأنها ذات قيمة. (جويده، ١٩٨٨ : ٢١) والآتي توضيح لهذين النموذجين :

#### ١- نموذج فروم

قدم فكتور فروم نظريته في الدافعية التي تقوم على اعتبارات سلوك الفرد، يسبقها عملية مفاضلة بين عدة بدائل. (الجيوسي، جادالله، ٢٠٠٠ : ١٥٤) والموازنة بين الكلفة والفائدة المتوقعة، كل من تلك البدائل، ويسلك بعد تلك العملية العقلانية، السلوك الذي يتوقع ان يحقق له أكثر الفوائد ويجنبه أكثر الصعوبات. (القيوتي، ٢٠٠٠ : ٤٧) ونستنتج من دراسة آراء فروم ان هناك طريقتين لتعزيز حالة التوقع هما :

• **التكافؤ** : ويعكس ذلك قوة الرغبة عند الفرد في الوصول الى الناتج المتوقع، ويصف قدرات الجذب او الفرد للعناصر النفسية في البيئة، ولديه نفس المعاني الديناميكية. (العديلي، ١٩٨٤ : ٤٥)

• **الأداة والوسيلة** : ويعكس ذلك المتاح منها التي يمكن ان تساعد الفرد في توضيح العلاقة بين ناتج معين وناتج اخر يقع في المستوى الثاني. بمعنى إمكانية النظر الى الناتج الأول على انه موصل ومؤدي الى تحقيق الناتج الثاني. (جواد، ٢٠٠٠ : ٩٧)

#### ٢- نموذج بورتر ولولر

بين كل من بورتر ولولر (1968) في نظريتهما حول الدوافع والرضا الوظيفي بأن الرضا الوظيفي يعتمد على التوفيق بين ما يصبو إليه المرء من المكافآت وما يحصل عليه فعلا. (العديلي، ١٩٨٤ : ٤٥) واعتبر الرضا الوظيفي بأنه دالة للأداء الفعلي والمكافآت الحقيقية المكتسبة من هذا الأداء، الأمر الذي يتطلب دراسة موضوعات تقويم الأداء ونظم الرقابة. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٥٠) ويعتبر الأداء هو محصلة القدرة مضروبة بالرغبة في العمل، ويضاف الى ذلك ايضا توفر الفرصة للفرد لأن يظهر هذه القدرات الكافية لديه ويعكس هذه الرغبات. (القيوتي، ٢٠٠٠ : ٤٨)

ويتضمن نموذج بورتر ولولر تسعة عناصر، أهمها : (الربيعي، ١٩٩٨ : ٧١)

- قيمة العائد.
- العلاقة المدركة بين الجهد والعائد.
- الجهد أي مقدار الطاقة التي يبذلها الموظف في عمل معين ،
- الأداء او الإنجاز.
- القدرات والصفات وتتمثل في القدرات او القابليات والمواهب التي يمتلكها الفرد.
- إدراكات الدور أي الطريقة التي يجدد بها الفرد عمله.

- العوائد الداخلية والخارجية.
- العوائد المدركة.
- الرضا الوظيفي.

ان اهم ما ميز نظرية التوقع انها لاقت نجاحاً وشهرة في مجال تحديد الدوافع الإنسانية داخل المنظمة، واعتمادها على الجوانب الإدارية في تفسير الدوافع. ومن أهم الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية هو صعوبة تطبيقها عملياً. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٦٢)

### ب. نظرية العدالة

ترتبط هذه النظرية بين درجة الدافعية لدى الفرد وشعوره بعدالة نظام الحوافز المتبع في المنظمة التي يعمل بها اذ يميل الفرد الى مقارنة أدائه بأداء غيره، ومقارنة الحوافز التي يتلقاها مع ما يتلقاها غيره وفقاً لمستوى الأداء. (القيوتي، ٢٠٠٠ : ٤٩)

أي يجب ان تتعامل مع الأفراد العاملين في المنظمة الواحدة بعدالة ومساواة تجاه الأفراد كلهم، وكذلك بالمقارنة مع العاملين في المنظمات المماثلة الذين يؤدون نفس الأعمال او القريبة منها. (جواد، ٢٠٠٠ : ٩٩)

ان أهم ما يميز هذه النظرية انها ساهمت في تعميق بصيرة المديرين في فهم الدافعية والدوافع وتوجههم نحو نظام عادل في مكافأة ومعاقبة العاملين. ورغم ما تميزت به النظرية إلا انها لا تخلو من الانتقاد فنجد ان النظرية ركزت على الأجور فقط، بينما أظهرت العديد من نظريات الدافعية المعاصرة ان الأجر ليس العامل الوحيد الذي يحرك الفرد في موقع العمل وكذلك صعوبة تعميم النظرية على مستويات وظيفية مختلفة وفي منظمات متنوعة. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٦٦)

### ج. نظرية التعزيز الإيجابي

اعتمدت هذه النظرية على العوامل البيئية الخارجية التي تحدد السلوك الإنساني بالاعتماد على مبدأ من مبادئ علم النفس إلا وهو " أثر التعزيز على الاستجابة ". (الجيوسي، جادالله، ٢٠٠٠ : ١١٥) وقد طور هذه النظرية كل من بافلوف وسكنر، عندما قاموا بالاستفادة من المختبرات التربوية والعيادات النفسية. (جواد، ١٩٩٢ : ١٠٢) وقد افترضت هذه النظرية ان السلوك هو معامل الآثار الإيجابية او السلبية الناتجة عنه. (محمد، ٢٠٠١ : ٢١٠) وتقوم نظرية التعزيز على ثلاثة افتراضات رئيسية :

- ان سلوك الفرد أساس سلبى، وأن الفرد لا يمارس سلوكه بهمة ونشاط ولكن يمارسه بأسلوب تلقائي. (جواد، ٢٠٠٠ : ١٠٣)
  - ان القول بان السلوك الضمني يبنى على (حاجات، دوافع، غايات) قول مرفوض بسبب عدم رؤيته، وصعوبة قياسه وعليه يجب ان تقتصر الدراسة على السلوك الظاهر فقط فهو الذي يمكن ملاحظته ومن ثم قيامه. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٦٧)
  - السلوك يمكن ان يكتسب عن طريق التعليم. (جواد، ١٩٩٢ : ١٠٣)
- أن أهم ما ميز هذه النظرية انها زودت المدير بأدوات ونصائح ذات تأثير في سلوك الفرد وعلى الرغم من ذلك فان النظرية لم تهتم بدراسة حاجات الأفراد وصفاتهم الفردية وتأثيرها على السلوك. (حرحوش، السالم، ٢٠٠٠ : ١٦٩)
- وبموجب ما تقدم فان البحث الحالي اعتمد على نظرية العاملين من خلال إستخدام العوامل الدافعة (الانجاز، الترقية) والعوامل الوقائية (العلاقات الوظيفية، ظروف العمل، الراتب) في الاطار الميداني.

## الجدول (5)

### نظريات الدوافع والرضا الوظيفي

| العيوب  | المزايا   | الخصائص   | الباحثون                    | النظريات            |                |
|---|---|---|-----------------------------|---------------------|----------------|
| أهملت الظروف الخارجية   | شائعة الاستخدام لحد الان<br>تعتبر نقطة الانطلاق   | حاجات أساسية - ثانوية   | ماسلو                       | سلم الحاجة          | محتوى الدوافع  |
| أهملت الظروف الخارجية   | يوفر نظام الحوافز<br>فرص التعلم والإرشاد<br>واكتساب المهارات  | حاجات الوجود - الانتماء -<br>النمو  | كلينتون                     | الدفرفر             |                |
| تجاهلت النظرية حاجات<br>الناس وسلوكهم المرتبطة<br>بالظروف الفردية والظروف<br>الثقافية والحضارية   | وضحت العلاقة بين الروح<br>المعنوية للموظف والإنتاجية<br>أعطت مسؤولية أكبر<br>للعاملين                                       | وقائية - دافعية   | هرزبرج                      | العاملين            |                |
| ان الحاجة الى الإنجاز يمكن<br>ان تعلم، فكثير من العادات<br>والدوافع والقيم تترسخ في سن<br>الطفولة ومن الصعب تغييرها<br>إذا ما استقرت في سن<br>الطفولة | ساعدت المدراء في تصميم<br>الأعمال مما ينطوي على هذا<br>التصميم إضافة خصائص<br>معينة تدفع الأفراد للأداء<br>العالي.          | الحاجة للانتماء والارتباط<br>الحاجة الى القوة<br>الحاجة الى الإنجاز   | ماكلياند                    | دافع الإنجاز        |                |
| صعوبة تطبيقها عمليا   | لاقت نجاحاً وشهرة في مجال<br>تحديد الدوافع الإنسانية داخل<br>المنظمة.<br>اعتمادهما على الجوانب<br>الإدارية في تفسير الدوافع | الموازنة بين الكلفة والفائدة<br>وهناك طريقتان لتعزيز التوقع<br>هي التكافؤ والإدارة<br>ركز على الجهد والعائد | أ. فروم<br>ب. بورتر<br>لولر | نظرية<br>التوقع     | عمليات الدوافع |
| ركزت على الأجر، وان<br>الأجر ليس لعامل الوحيد<br>الذي يحرك الفرد في موقع<br>العمل   | وضعت نظاماً عادلاً في<br>مكافأة ومعاقبة العاملين.   | تربط بين درجة الدافعية وبين<br>شعوره بعدالة نظام الحوافز<br>ركز على العوامل البيئية                         |                             | العدالة             |                |
| اهتمت بدراسة حاجات الأفراد<br>وخدماتهم الفردية وتأثيرها<br>على السلوك   | زودت المدير بأدوات ونصائح<br>ذات تأثير في سلوك الفرد  | الخارجية التي تؤثر في<br>السلوك الإنساني بالاعتماد<br>على مبدأ (أثر التعزيز في<br>الاستجابة)                | سكنر                        | التعزيز<br>الإيجابي |                |

المصدر : من أعداد الباحثة



## المبحث الثالث

### طرق قياس الرضا الوظيفي

يقصد بـ " القياس " العملية التي يتم بموجبها الحصول على الوصف الكمي لمدى امتلاك الشخص لبعض الخواص، ومن خلال ذلك يمكن ان يعرف قياس الرضا الوظيفي بأنه عملية تجميع البيانات حول مؤشرات واتجاهات وأبعاد ومحددات الرضا الوظيفي، ثم العمل على تبويبها، وبالشكل الذي تكون فيه صالحة للوصول الى النتائج واتخاذ القرارات. (العنزي، ١٩٩٥ : ٣) ويشار الى انه من الصعب قياس الظواهر الضمنية والسلوكية قياساً دقيقاً وينطبق هذا الوصف على الرضا الوظيفي أيضاً، ذلك ان هذه الظواهر تكون نتائج قياسها نسبية وقد تعثر بها مجموعة المشاكل والمعوقات. (آل مراد، ٢٠٠٠ : ٥٢)

وهناك مجموعة من الطرق التي استخدمها الباحثون لقياس الرضا الوظيفي، منها الآتي

:

#### ١ - طريقة رواية القصة

اقترحت هذه الطريقة من قبل عالم النفس هرزبرج الذي استخدمها في قياس رضا الأفراد لمعرفة مشاعرهم تجاه العمل (محمد، ١٩٨٧ : ٨٣) وتتلخص هذه الطريقة بتوجيه سؤال الى أفراد عينة البحث، يتضمن محاولتهم تذكر حادثة في كيانهم حققت لهم أعلى درجات الرضا الوظيفي، وحادثة أخرى تركت أعلى درجة من عدم الرضا. ويطلب منهم أيضاً توضيح ظروف الحادثين بشكل يساعد في تحديد العوامل التي أدت الى شعورهم بالرضا، وتلك التي أسهمت بخلق الشعور بعدم الرضا.

الا ان بعض المآخذ تجعل هذه الطريقة غير موضوعية بسبب اعتمادها على الجانب التقديري والنظرة الشخصية لمفردات العينة. الأمر الذي يجعل الرضا الوظيفي ينسبه الأفراد الى عوامل ذاتية تتعلق بقدراتهم وإنجازاتهم وعدم الرضا يرجعه الى البيئة الداخلية للتنظيم والمحيط الخارجي. (عبد الخالق، ١٩٨٢ : ٢٨) ومع ذلك فان الطريقة تتميز بأعطائها مجالاً أوسع للأفراد للتعبير عن مشاعرهم واتجاهاتهم دون تحديد مسبق لمجال التعبير عن تلك المشاعر والاتجاهات. (الغريبي، ١٩٩٨ : ٦١)

#### ٢ - طريقة المقابلات الشخصية

تعتبر المقابلات الشخصية من أفضل الطرائق للحصول على البيانات، ويتوقف نجاح المقابلة بالدرجة الأولى على مهارة المقابل إذ يمكن بمهارته ان يحصل على البيانات الجيدة من

خلال التبادل اللفظي الذي يتم وجها لوجه مع المقابل. ويقوم المقابل بتوجيه الأسئلة التي تتعلق بالنواحي التي ترضيه، والتي لا ترضيه في العمل، وفي هذه الحالة سيعبر الأفراد عن آرائهم، واتجاهاتهم، ومشاعرهم، وغير ذلك. (العنزي، ١٩٨٥ : ٣١)

إلا ان ما يعيب هذه الطريقة الكلفة، الوقت الطويل، واحتمال تحيز المقابل. (الغريبي، ١٩٩٨ : ٦)

### ٣- طريقة الاستقصاءات

تعتمد هذه الطريقة على قائمة استقصاء تحوي مجموعة من الأسئلة تتضمن عوامل الرضا، مثل طبيعة العمل ونوعه وساعات العمل وظروف العمل والترقية واتجاهات الإدارة وحرية التعبير والأجر والإشراف وزملاء العمل. (شاويش، ١٩٩٦ : ١١٥)

وتصنف استمارة الاستقصاء التي يستفاد منها في قياس الرضا الوظيفي الى نوعين هما

:

- استمارة استقصاء التي يعدها الباحث مع مراعاة ما ابتكره علماء النفس والاجتماع من المقاييس التي تستخدم كأساليب لقياس الاتجاهات النفسية قياسا كميًا. (الغريبي، ١٩٩٨ : ٧) وبالتالي يمكن بلورة هذه المقاييس بالشكل الذي ينسجم واعداد استقصاء لقياس الرضا، ومن هذه المقاييس طريقة الفواصل المتساوية لثرستون، وطريقة التدرج التجميعي ليكرت، وطريقة المقياس المدرج الكتمان، وطريقة تفاضل الدلالات اللفظية (العنزي، ١٩٨٥ : ٣٣) وتعد طريقة التدرج التجميعي التي اعتمدها (Likert) في أبحاثه اكثر الطرائق المقبولة في هذا المجال. إذ يسهل على الباحث الحصول على مؤشرات كمية عن الرضا الوظيفي، ومؤشرات لما يتطلب من جهود قليلة في التصميم، وسهولة حساب أوزان العبارات وقيمها. (الغريبي، ١٩٩٨ : ٧)

- استمارة الاستقصاء النموذجية المعدة لأغراض قياس الرضا عند الباحثين المختصين او الجهات ذات الاختصاص، وتقع على الباحث مهمة توجيهه وتكييف وتعديل بعض الفقرات في الاستمارات بالشكل الذي يتلاءم وبيئة العمل وثقافة المجتمع الذي يستخدم فيه الاستقصاء ومن هذه الاستقصاءات استقصاء هوبوك (Hoppock) وبرايڤيلد وروث (Brayfield & Rothe) (العنزي، ١٩٨٥ : ٣٣)

#### ٤ - طريقة تحليل الظواهر

هي من اكثر طرائق القياس بساطة وانتشارا، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد ومشاعره تجاه وظيفته مثل دوران العمل ومعدل الغياب وترك الخدمة وغيرها، ان من النتائج التي يمكن ترتيبها على دراسة هذه الظواهر هو تحليل إمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع بموظف ما الى الاستمرار في وظيفته او تخليه عنها. (عبدالخالق، ١٩٨٢ : ٢٧)

إذ ان الفرد عند عدم رضاه عن وظيفته سيعبر عن هذا الشعور من البدء بمظاهر سلوكية سلبية داخل المنظمة فيزداد معدل غيابهات مثلا، أو يحاول الانتقال من قسم الى اخر كتعبير عن هذا الشعور لذا ينبغي على الإدارة الكشف المبكر عن هذه الظواهر ومعالجة الأسباب الكامنة وراءها. (الغريبي، ١٩٩٨ : ٧)

#### ٥ - طريقة التجربة

يرى (Katzil) و (Lock) ان درجة الرضا تمثل الفرق بين ما يحققه المرء فعلا وما يطمح الى تحقيقه. (العديلي، ١٩٩٥ : ١٦٠)

ويفترض (Katzil) انه ينبغي قسمة هذا الفرق على مقدار العمل الذي يطمح الى تحقيقه من العمل، وقد عبر عن مقدار هذا الرضا بالمعادلة الآتية :

$$\text{الرضا} = \frac{١ - (ح - ط)}{ط}$$

إذ تمثل (ح) المقدار الفعلي المتحقق من أداء العمل في حين تمثل (ط) المقدار الذي يطمح الموظف الى تحقيقه نتيجة القيام بالعمل، أما (Hulin) و (Hulin & Smith) و (Smith & Kendoland & Hulin) فقد استخدموا أسلوب طريقة الفهرست الوصفي (التجربة) للوظيفة في قياس الرضا الوظيفي، إذ وضع الباحثون ان الرضا الوظيفي عبارة عن شعور تجاه الجوانب التي من الممكن تمييزها وتحديدها في الموقع الوظيفي ككل، ويعتقدون ان هذه المشاعر تفتن بالفوارق التي من الممكن ملاحظتها بين ما هو متوقع وما يحصل عليه فعلا بالتجربة، فيما يتعلق بالبدائل المتاحة وبموقف او موضع محدد، ويؤكد الباحثون ان مقاييس الرضا الوظيفي قد تتأثر بالفوارق ليس فيما يتعلق بالموقع الفعلي فحسب ولكن فيما يتعلق بتوقعات الأفراد كما تحددتها خلفياتهم وتجاربهم وخبراتهم. (آل مراد، ٢٠٠٠ : ٥٧) ويرى (Lawler)، ان الرضا يتم تحديده من خلال ما يتوقع المرء الحصول عليه وليس من واقع ما يريد او يشعر بوجود الحصول عليه. ويشار الى ان هناك

طرائق لقياس الفرق بين الواقع الفعلي والإرادة وهي رغبات العاملين ومشاعرهم وتوقعات هؤلاء العاملين من العمل. (Lawler , 1973 : 245 - 255)

نجد ان هناك تبايناً في وضع أساليب موحدة للقياس، يعود السبب الى طبيعة الدراسات واختلاف الأهداف والأدوات ويوضح الجدول (6) آراء الباحثين بشأن أساليب القياس.

وقد اعتمد البحث الحالي على استمارة الاستبيان والمقابلات الشخصية كوسائل لقياس الرضا الوظيفي في المنظمات الصحية.

### الجدول (6)

#### آراء الباحثين بشأن أساليب قياس الرضا الوظيفي

| أسلوب القياس | أسلوب المقابلة | أسلوب الاستقصاء | أسلوب القصة | أسلوب تحليل الظواهر | أسلوب الفهرست الوصفي (التجربة) | الباحثون                      |
|--------------|----------------|-----------------|-------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
|              |                |                 | ✓           |                     | ✓                              | Herzberge , F., et.al., 1959  |
|              |                |                 |             |                     | ✓                              | Katzil , R. A. , 1965         |
|              |                |                 |             |                     | ✓                              | Hulin & Smith , 1965          |
|              |                |                 |             |                     | ✓                              | Hulin , C.L. , 1966           |
|              |                |                 |             |                     | ✓                              | Loch , E.A. , 1968            |
|              |                |                 |             |                     | ✓                              | Smith & Kandal & Hulin , 1969 |
|              |                |                 |             |                     | ✓                              | Lawler , E.E. , 1973          |
|              | ✓              | ✓               | ✓           | ✓                   |                                | عبد الخالق، ناصر، 1982        |
|              | ✓              | ✓               | ✓           | ✓                   |                                | العنزلي، سعد حمود، 1985       |
| ✓            | ✓              |                 |             |                     |                                | العديلي، ناصر محمد، 1995      |
|              | ✓              |                 | ✓           | ✓                   |                                | شاويش، مصطفى نجيب، 1996       |
|              | ✓              | ✓               | ✓           | ✓                   |                                | الربيعي، نادية صادق، 1998     |
|              | ✓              | ✓               | ✓           | ✓                   |                                | الغزيري، حسن احمد فرحان، 1998 |

المصدر : آل مراد، نبال يونس، ٢٠٠٠، الأثر التتابعي للتصميم والضغط الوظيفيين في الرضا الوظيفي، دراسة لآراء عينة من شاغلي مهنة التمريض في المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل

## المبحث الرابع

### علاقة تقانة المعلومات بالرضا الوظيفي

لقد ادى استخدام تقانة المعلومات الى اهتمام المنظمات بمدخلاتها وبضمنها مواردها البشرية والتي تعتبر من اهم المدخلات التي تعتمد عليها المنظمة في تسيير انشطتها فاصبح لا بد من تنمية مهارات وقدرات الافراد والاهتمام الشمولي بالفرد ودراسة احتياجاته ومتطلباته داخل وخارج المنظمة ومعاملته على اساس انه كتلة من العلاقات الانسانية والمشاعر والعواطف وليس معاملته على انه آلة مثلما تنظر اليه العديد من النظريات التقليدية القديمة فلذلك لا بد للمنظمات من توفير مناخ منظمي ملائم للفرد بما يلبي متطلباته وسير فعاليات وانشطة المنظمات على ما هو افضل في التحقيق الاهداف السامية التي تتطلع المنظمة للوصول اليها، لذلك فان المنظمة حتى تضمن الولاء من قبل الفرد للمنظمة لا بد من ان تقوم اولا بتحقيق الرضا لدى الافراد العاملين في المنظمة

وفي هذا المجال فقد تباينت وجهات النظر لما تحققه تقانة المعلومات من رضا وظيفي او عدمه فهناك من اكد ان تقانة المعلومات تلعب دورا كبيرا في تحديث وتطوير اعمال الادارة من خلال ادخال تغييرات على التنظيمات الادارية فهو يعمل على خلق الحاجة الى انواع عديدة من الوظائف وكذلك مهارات العاملين وادخال تغييرات على معظم العمليات الادارية ويتضح دور تقانة المعلومات في تحقيقها الرضا الوظيفي من خلال الاتي

(اللوزي، ٢٠٠٠، ٨٧) (حريم، ٢٠٠٣، ٢٢٩) (مرعي، ٢٠٠١، ٤٠١، ١٩٩٩)

١- زيادة قوة الأفراد المتخصصين في الحواسيب نتيجة للحاجة الماسة إليهم، إضافة إلى أن الأقسام المتخصصة في التقانة تشكل دورا أساسيا وقويا، وتصبح من أقوى الوحدات الإدارية داخل التنظيم.

٢- يعتبر إدخال التقانة في التنظيمات الإدارية، أداة فعالة لتخفيض الحجم وإعادة التنظيم ثم العمل على تقليل الإدارات الوسطى، كما يساعد على زيادة مجال الرقابة لدى الإدارات العليا والعمل على لا مركزية اتخاذ القرارات.

٣- ساعدت على تخليص الفرد من أعباء المهام الروتينية المملة وتكريس مزيد من الوقت والجهد للتخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات.

٤- ساهمت في ايجاد قنوات اتصالات جديدة، ومكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.

٥- ساهمت في إضفاء مسؤوليات إبداعية وتجديدية وتنظيمية للفرد بسبب ارتفاع معدلات التغيير والتقدم.

٦- ان الأجهزة عالية الأتمتة التي تستطيع الحصول على المعلومات وتخزينها وتحليلها وإرسالها عبر المنظمة ستجعل من السهل على الجميع الحصول على هذه المعلومات من خلال الحاسوب الشخصي.

ف نجد من خلال ما تم ذكره ان العلاقة بين تقانة المعلومات والرضا الوظيفي هي علاقة طردية أي انه كلما تنوعت تقانة المعلومات زاد الرضا الوظيفي.

وهناك من الباحثين يرى ان استعمال تقانة المعلومات في مواقع العمل يؤدي الى اثاره العديد من القضايا الصحية المتنوعة حيث وجد ان الاستعمال المكثف للحاسوب يسبب مشكلات صحية مثل التوتر الوظيفي وتلف عضلات الذراع والرقبة وتوتر العين والتعرض لاشعاعات الجهاز. (O'brien, 2000 : 454) وان استخدام تقانة المعلومات داخل المنظمات بصورة عامة والصحية بصورة خاصة ادى الى ظهور فرص غير متكافئة امام الافراد العاملين في اشباع حاجاتهم و رغباتهم وبالتالي في رضائهم عنه وان قلة وانخفاض مهارات الافراد العاملين في ظل تقانة المعلومات كان له الاثر الكبير على تولد المشاعر السلبية لدى الافراد العاملين اتجاه عملهم وان الاسباب وراء تولد هذه المشاعر هي : (عباس، حسين، ٢٠٠٣، ٣٨١) (جواد، ٢٠٠٠، ٤٢١)

١. زيادة التطور التقني يؤدي الى الاعتماد على الاجهزة والالات بدرجة كبيرة وهنا ستركز دور الافراد العاملين على صيانة وتعديل والاصلاح والسيطرة على الاجهزة
  ٢. غالبا ما تكون المهام المؤداء في ظل تقانة المعلومات ثابتة ومستقرة مما يؤدي الى تقليل جوانب الابداع والابتكار لدى الافراد العاملين
  ٣. شعور الافراد العاملين بعدم الضمان والتأكد لكون معظم الاعمال تتجز من قبل الات المتطورة
  ٤. عدم التناسب بين قابليات ومهارات الافراد العاملين ومتطلبات تقانة المعلومات العالية من المهارات
  ٥. شعور الافراد العاملين بالقلق حول امكانية فقدانهم لاعمالهم بسبب التوسع في استخدام التقانة المتطورة وكذلك كيفية ادارة وصيانة ما قد يحصل من تغيرات تؤثر على مواقعهم في العمل والمنظمة من جراء التوسع في استخدامها
  ٦. الخوف والتردد تجاه التعامل مع تقانة جديدة ولا توجد طريقة سهلة تتغلب بها ادارة المنظمة على مقاومة الافراد للتقانة الجديدة
- من خلال ما تم ذكره يتبين ان العلاقة بين تقانة المعلومات والرضا الوظيفي هي علاقة عكسية أي انه كلما زاد ادخال تقانة المعلومات في المنظمات ادى الى تقليل الرضا الوظيفي لدى العاملين.

## الفصل الثالث

### الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال :

#### المبحث الأول : الدراسات السابقة

يوضح الدراسات السابقة العربية والأجنبية في مجال

أولاً : دراسات تقانة المعلومات

ثانياً : دراسات الرضا الوظيفي

#### المبحث الثاني : منهجية الدراسة

أولاً : مشكلة الدراسة

ثانياً : أهمية الدراسة

ثالثاً : أهداف الدراسة

رابعاً : نموذج الدراسة

خامساً : فرضيات الدراسة

سادساً : حدود الدراسة

سابعاً : أدوات الدراسة

ثامناً : أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في تحليل البيانات

## المبحث الأول

### الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة موردا مهما لتوجهات أفكار الباحثين المستقبلية وذلك لما توفره هذه الدراسات من مسارات للطريق التتبعي لدراسة مشكلات معينة وكيفية تحليلها، والهدف والأهمية من هذه الدراسة وبيان الاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل إليها وما هي نقاط التماثل والتكامل او التباين في هذه الدراسات.

وفيما يأتي عرض الدراسات التي تناولت متغيري

- تقانة المعلومات
- الرضا الوظيفي

#### أولا : دراسات تقانة المعلومات

١- دراسة (الخليبي : ١٩٩٩)

تقانة المعلومات في الطب :

توضح هذه الدراسة دخول الحاسوب في مجال الطب بدرجة كبيرة، في التشخيص والفحوصات والعلاج. واعتبر الطب عن بعد من الاساسيات في استثمار الحاسوب للخدمة الطبية الاكاديمية والتطبيقية وقد توصلت الدراسة الى ان تقانة المعلومات المتطورة لها تأثير هائل على تطوير طرق وكفاءة وسهولة استثمار الخدمات الصحية في القطر ويجب ان تحقق الشبكة الوطنية للمعلومات تدقيق كل البحوث والنظم الصحية في القطر ومن خلالها تصل المعلومات وتتداول بينها وبين الرضا الوظيفي.

٢- دراسة (ناجي : ٢٠٠١)

" استخدام تقانة المعلومات في المجال الصحي تجربة من مركز تطوير موارد التعليم "

توضح هذه الدراسة سبل استخدام الحاسوب في مجال التعليم والتدريب والتنقيف الصحي وفي مجالي الإدارة الصحية والدراسات والبحوث الصحية.

تمثلت عينة الدراسة بالعناصر العاملة الصحية من ذوي المهن الطبية الأساسية (أطباء - أطباء الأسنان - صيادلة ) والمهن الطبية المساعدة (ممرضات - مساعد فني )، واستخدم أسلوب النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات وجداول إحصائية مبسطة.



وتوصلت الدراسة الى استنتاجات عديدة، أهمها تحديد الواقع الصحي والعوامل المختلفة المؤثرة فيه والمشكلات الصحية ذات الأولوية في المجتمع مثال ذلك نسبة انتشار الأمراض وأماكن توزعها والعوامل المسببة لحدوثها.

### ٣- دراسة (طبو والرزو: ٢٠٠١)

#### افاق توظيف تقانة المعلومات في ميدان البحث والتطوير الطبي:

ركزت هذه الدراسة على توظيف الحواسيب والتقنيات المصاحبة لها في ميدان البحث والتطوير الطبي ولتحقيق هذه الغاية تم اختيار مستشفى صدام العام في الموصل كنموذج تعالج من خلاله سبل زج التقنيات المعلوماتية في أنشطة البحث والتطوير الطبي وقد توصلت الدراسة الى بيان الاسس المعلوماتية والخطط المستقبلية اللازمة للمباشرة في توظيف تقنيات الحاسوب في ميدان الاختصاصات الطبية الدقيقة والنادرة لتحقيق الاستثمار الامثل له في البيئة الطبية من خلال تقسيم ميادين التطبيق الى اربعة محاور اساسية تعالج كل منها جانبا من جوانبها.

### ٤- دراسة : (Privileged & Confidential , 2003)

#### " تقانة المعلومات الصحية والتعلم الطبي عن بعد "

توضح هذه الدراسة استخدام تقانة المعلومات لتجهيز العناية الصحية. وتمثلت عينة الدراسة بالعناصر العاملة من ذوي المهن الطبية الأساسية (الأطباء، الصيادلة، الفيزيائيين)، وقد توصلت الدراسة الى ان تجهيز المؤسسات الصحية بتقانات طبية يساعد على إدامة خدمات العناية الصحية وعلى زيادة التداخل والتعاون بين الطبيب والمريض والمستشفى او المؤسسة.

### ثانيا : دراسات الرضا الوظيفي

#### ١- دراسة (عبد الخالق، ١٩٨٢)

#### "الرضا الوظيفي وأثره على الإنتاجية "

استهدفت الدراسة إيجاد علاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية العمل، من خلال دراسة الارتباط بينهم. وتوصلت الدراسة الى ان مستوى الرضا وبعض السلوكيات والظواهر الأخرى تؤثر في قدرة الفرد على أداء العمل، وكذلك فان الرضا هو محصلة التفاعل بين دوافع الفرد من ناحية ومناخ العمل وما يتيح من اشباعات من ناحية اخرى.

#### ٢- دراسة (الربيعي : ١٩٩٨)

#### المناخ التنظيمي واثره في الرضا الوظيفي : دراسة تطبيقية في ديوان وزارة الصحة

ركزت الدراسة على تحديد مستوى الرضا الوظيفي في ديوان وزارة الصحة، وعلاقة مستوى الرضا الوظيفي ببعض الخصائص الوظيفية والمؤسسية والشخصية. وأشارت الدراسة الى ان الرضا الوظيفي يتأثر بالمناخ التنظيمي وهذا يلعب دورا متميزا في تحقيق الانتاجية وتطويرها سيما ان الفرد بطبيعته يسهم بشكل مبدع في الميادين التي تطلع الى الانتماء عضوا منها.

### ٣- دراسة (آل مراد : ٢٠٠٠)

#### " الأثر التتبعي للتصميم والضغط الوظيفي في الرضا الوظيفي "

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي للكادر التمريضي في المستشفيات، وشخصت واقع متغيرات الدراسة الثلاثة الأساس وتحديدها وهي التصميم الوظيفي والضغط الوظيفي والرضا الوظيفي. وتوصلت الباحثة الى وجود علاقة ارتباط وتأثير بين التصميم الوظيفي مع مؤشر الرضا عن الرواتب والحوافز وكذلك قلة الصلاحيات الممنوحة للكادر التمريضي بشكل لا يتناسب مع قدر مساهمة الإدارات لهم. وكذلك وجود علاقة ارتباط وتأثير بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي للكادر التمريضي.

### ٤- دراسة (Sibbald & Bojke : 2004) (<http://www.bmj.bmjournals.com>)

#### " المسح المحلي ورغبات التقاعد بين ممارسين العاملين في إنكلتر "

هدفت الدراسة الى قياس الرضا الوظيفي الشامل باستعمال أداة قياسية ذات مقياس مكون من سبعة نقاط حيث ان الحصول على نقاط عالية تمثل مستوى رضا عالٍ. وتم جمع المعلومات المتعلقة بالخصائص الشخصية والمهنية للأطباء الذين شملتهم الدراسة، واستعمل الانحدار المنطقي المتعدد لقياس ترك العمل على أساس عوامل الرضا الوظيفي والخصائص المهنية والشخصية للأطباء، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ان الأطباء الذين ينتمون الى اقلية عرقية هم الأكثر احتمالا لترك الوظيفة مقارنة ببقية الأطباء.

### تقويم الدراسات السابقة

وتوصلت الباحثة من خلال عرض ملخصات الجهود التي قدمها الباحثون في دراسة ظاهرتي تقانة المعلومات والرضا الوظيفي وتحليلهما، غزارة المعرفة التي قدمتها هذه الدراسات والتي أغنت الإطار الفكري لدى البحث الحالي. حيث نجد ان هناك تبايناً في الدراسات والبحوث عند اختبار فرضياتها في اختيار الميادين التي تمت فيها تلك الاختبارات، فثمة دراسات قد

اختبرت تقانة المعلومات والرضا الوظيفي في القطاع الصناعي أكثر من القطاعات الأخرى، كما ان غالبية الدراسات التي عُرضتْ اختبرت فرضياتها معتمدة على منهج دراسة الحالة وتحليل المضمون مع إجراء المسوحات الميدانية الواسعة وهذا عزز وصول هذه الدراسات الى نتائج أكثر دقة. ونلاحظ ان التوجه المغاير للبحث الحاضر هو جمعه بين متغيري تقانة المعلومات والرضا الوظيفي، وهذا ما لم يحدث في أية دراسة سابقة، فتقانة المعلومات هذا التغيير التنظيمي وما يصاحبه من تأثير وبشكل مباشر على الأفراد العاملين داخل هذه المنظمات.

## المبحث الثاني منهجية الدراسة

### أولاً : مشكلة الدراسة

تتأثر مستويات رضا الأفراد العاملين بالعديد من المتغيرات لعل من أهمها التطور التقني الذي دخل كل جوانب الحياة اليومية للإنسان، إذ إن الكثير من المستشفيات حالها في ذلك حال المنظمات الأخرى قد تأثرت بهذه التقنية التي تتسم بالسرعة والتغيير المستمرين. ونظراً لأهمية هذا الموضوع وارتباطه بحياة جميع المنظمات، فقد تناولته بعض الدراسات ومن نواحي متعددة اهتمت بعض منها بتقانة المعلومات ودورها في تطوير إدارة الموارد البشرية في المنظمات (Bussler & Davis, 2002)، وتناولت دراسات أخرى التطورات التي يشهدها العالم اليوم في مجال التقنية وما يصاحبها من تغيير تنظيمي. (Loukis & Michalopoulos, 1994)

ولقد كان لهذا الدراسات اسهامات واسعة في تهيئة اطر مفاهيمية واضحة للموضوع، وعلى النحو الذي حفز الباحثة لدراسته، إذ يعد هذا التقديم النظري مسوغاً مهماً لتجسيد هذه الأطر المفاهيمية في الواقع الميداني، وبذلك تم تحديد مشكلة الدراسة من خلال الزيارة الميدانية التي أجرتها الباحثة في بعض المستشفيات موضوع الدراسة في محافظة نينوى، وقد تبين أن هناك إغفالاً كبيراً لطبيعة العلاقة بين تقانة المعلومات وما تحققه هذه التقانات من رضا وظيفي لشاغليها.

واتساقاً مع ما تقدم، فإن التساؤلات البحثية يمكن أن تُوَطر إلى حدود معينة مشكلة البحث الحاضر وتوجهاته المستهدفة على النحو الآتي :

- ١- هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والرضا الوظيفي للأفراد العاملين.
- ٢- هل تؤثر تقانة المعلومات على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين .
- ٣- ما مدى استخدام تقانة المعلومات في أقسام المستشفى عينة البحث.
- ٤- ما هي المحددات التي تعترض أو تحد من استخدام تقانة المعلومات في المستشفيات.
- ٥- هل يمتلك شاغلوا الوظائف في المستشفيات المبحوثة تصوراً واضحاً عن كيفية استخدام هذه التقانات .
- ٦- ما هي العوامل التي تسهم في تحديد مستويات الرضا الوظيفي لدى الأفراد المبحوثين.

## ثانيا : أهداف الدراسة

يتجسد الهدف الرئيس للدراسة الحالية في اختبار طبيعة العلاقة والمقارنة بين توافر تقانات المعلومات واستخدامها في المؤسسات الصحية، ومستويات الرضا الوظيفي المتحققة من هذا الاستخدام وبغية تحقيق ذلك وإيجاد الإجابات المناسبة لتساؤلات المشكلة يمكن تبويب الأهداف على النحو الآتي :

- ١- عرض إسهامات الباحثين النظرية في موضوعي تقانة المعلومات والرضا الوظيفي.
- ٢- اختبار طبيعة العلاقة والأثر بين تقانة المعلومات والرضا الوظيفي.
- ٣- اختبار إمكانية تطبيق نموذج الدراسة من حيث العوامل والأبعاد الخاصة بمتغيري التقانة والرضا.
- ٤- التعرف على مدى استخدام الافراد العاملين لتقانة المعلومات في اداء اعمالهم المختلفة.
- ٥- تشخيص مدى امتلاك الباحثين للتصورات الواضحة حول هذه التقانة من حيث كيفية استخدامها واغراض الاستخدام.

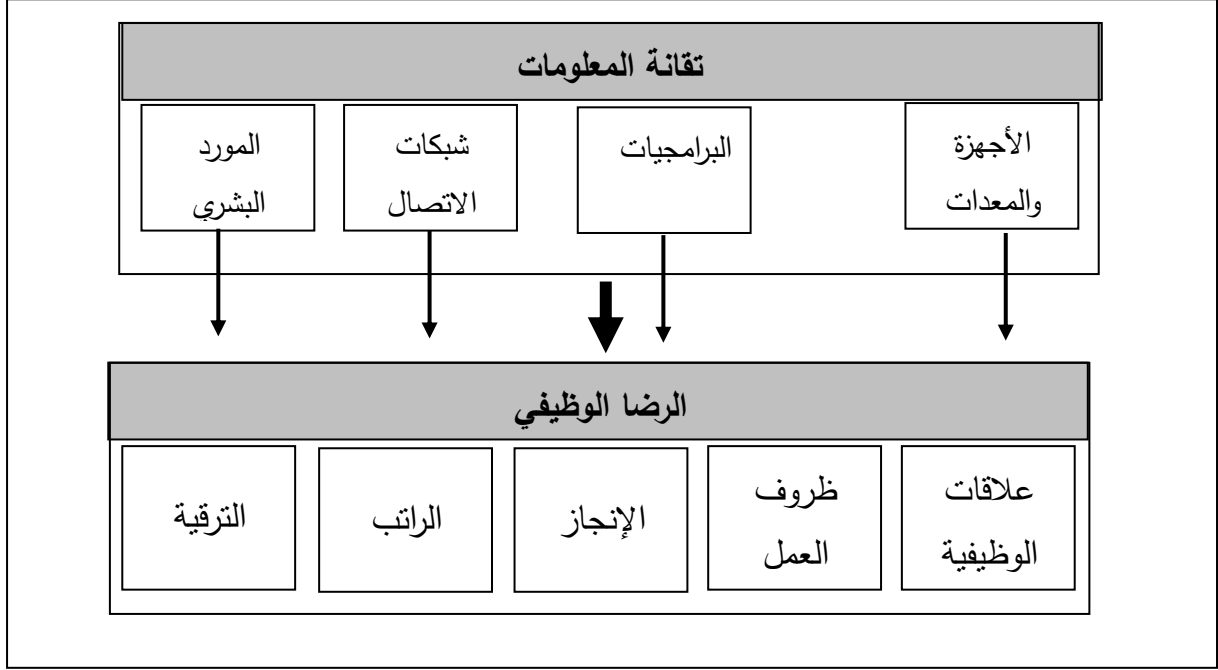
## ثالثا : أهمية الدراسة

توفر الدراسة وفق المحاور الآتية :

- ١- الأهمية الأكاديمية : إثراء المكتبة العربية بنتاج علمي ضمن علاقة افتراضية بين المتغيرين، وإضافة إطار نظري مفهومي تكاملي لعلاقة تقانة المعلومات بالرضا الوظيفي.
- ٢- الأهمية الميدانية : إمكانية إسهام الدراسة في تغيير ثقافة المؤسسات الصحية نحو الاعتماد الكلي على تقانات المعلومات في معظم أنشطتها وعملياتها فضلا عن تحفيز إدارات هذه المستشفيات نحو قياس الرضا والاهتمام به.
- ٣- الأهمية الخاصة : ترتبط الأهمية الخاصة للدراسة الحالية في تفعيل استخدام التقانات مع تحقيق رضا الأفراد العاملين في هذه المؤسسات الصحية من جراء استخدام هذه التقانات ولما لهذه العملية من تاثير إيجابي محتمل في تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة الى المرضى وبما يحقق من إمكانية الوصول الى مجتمع معافى من الأمراض.

## رابعاً : أنموذج الدراسة

تتبنى الدراسة الحالية أنموذجاً افتراضياً يعتمد على الأطر المفاهيمية المعروضة في موضوع تقانة المعلومات والرضا الوظيفي، ويعتمد هذا الأنموذج على متغيرين رئيسيين هما تقانة المعلومات كمتغير مستقل ويضم مجموعة عوامل وأبعاد ومتغير معتمد وله أيضاً عوامل وأبعاد يتمثل بالرضا الوظيفي وكما هو موضح في المخطط ( 2 )



### المخطط (2)

#### الأنموذج الافتراضي لدراسة تقانة المعلومات والرضا الوظيفي

### خامساً : فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية في التوصل الى أهدافها المحددة اختبار ثلاث فرضيات رئيسية وعلى النحو الآتي :

#### ● الفرضية الرئيسية الأولى

توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعدي تقانة المعلومات والرضا الوظيفي بدلالة عناصرها. وتتنبق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

- ١- توجد علاقة ارتباط للأجهزة والمعدات وفي الرضا الوظيفي.
- ٢- توجد علاقة ارتباط للبرامجيات وفي الرضا الوظيفي.
- ٣- توجد علاقة ارتباط للاتصال وفي الرضا الوظيفي.
- ٤- توجد علاقة ارتباط للمورد البشري وفي الرضا الوظيفي.

## ● الفرضية الرئيسية الثانية

يوجد تأثير معنوي لتقانة المعلومات وفي الرضا الوظيفي وتتبع عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

- ١- يوجد تأثير معنوي للأجهزة والمعدات وفي الرضا الوظيفي.
- ٢- يوجد تأثير معنوي للبرامجيات وفي الرضا الوظيفي
- ٣- يوجد تأثير معنوي للاتصال وفي الرضا الوظيفي.
- ٤- يوجد تأثير معنوي للمورد البشري وفي الرضا الوظيفي.

## ● الفرضية الرئيسية الثالثة

يختلف الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات المدروسة باختلاف استخدام :

- تقانة المعلومات
- نوعية المستشفيات
- وجود تداخل بين التقانات والمستشفيات

## سادسا : حدود الدراسة

- ١- الحدود المكانية للدراسة : تمثلت بمستشفى ابن سينا التعليمي والخنساء التعليمي بالموصل.
- ٢- الحدود الزمانية للدراسة : انحصرت حدود الدراسة الزمانية وفي الفترة الواقعة ما بين شهر أيلول 2004 وحتى شهر آب 2005.

## سابعا : اساليب جمع المعلومات وتحليلها

- الأدوات البحثية التي استخدمت لغرض إتمام الجانب النظري والتطبيقي كانت كما يأتي:
- ١- الجانب النظري : حيث تم الاعتماد في الجانب النظري على العديد من المصادر العربية والأجنبية تمثلت بالمراجع العلمية من مؤتمرات ودراسات، كتب بحوث الدوريات وشبكة الانترنت.
  - ٢- الجانب التطبيقي : حيث تم اللجوء الى الوسائل الآتية لأغراض جمع البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي.
- أ. المقابلات الشخصية مع بعض أفراد عينة الدراسة.

ب. استمارة الاستبانة : اعتمدت استمارة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة للحصول على البيانات من عينة الدراسة وذلك من خلال توزيع (130) استمارة حيث بلغ عدد الاستمارات المسترجعة (110) أي بنسبة (84.6%).

وتكونت الاستمارة من ثلاثة أجزاء رئيسة وكما موضح في الجدول الآتي :

### الجدول (7)

#### مكونات استمارة الاستبيان

| ت              | المتغيرات الرئيسية | المتغيرات الفرعية  | عدد الأسئلة           | مج        |
|----------------|--------------------|--|-----------------------|-----------|
| أولا           | معلومات تعريفية    | معلومات خاصة بالمستشفى<br>معلومات خاصة بالمجيب                 | 2<br>9                | 11        |
| ثانيا          | تقانة المعلومات    | الأجهزة والمعدات<br>البرامجيات<br>الاتصالات<br>الموارد البشرية | 5<br>5<br>4<br>4      | 18        |
| ثالثا          | الرضا الوظيفي      | علاقات الوظيفة<br>ظروف العمل<br>الإنجاز<br>الراتب<br>الترقية   | 5<br>4<br>4<br>5<br>6 | 24        |
| <b>المجموع</b> |                    |  |                       | <b>53</b> |

#### ثامنا : اختبار استمارة الاستبانة

لغرض قياس صدق الاستبانة وثباتها فقد قامت الباحثة باختبار الاستمارة لعدد من الاختبارات وذلك قبل البدء بتوزيعها على الافراد المبحوثين في المنظمات الصحية قيد الدراسة وبعدها وتمثل هذه الاختبارات بالاتي :

#### ١. اختبار قبل توزيع الاستمارة

##### أ- قياس الصدق الظاهري

بغية التأكد من امكانية قدرة الاستمارة على قياس متغيرات الدراسة فقد تم اجراء اختبار الصدق الظاهري لفقرات الاستبانة بعد الانتهاء من اعدادها وذلك من خلال عرضها



على مجموع من الخبراء المختصين في العلوم الادارية(\*) للتأكد من صحة الفقرات ومدى ملائمتها لفرضيات الدراسة واهدافها وقد تم استطلاع ارائهم بشأن قدرتها على قياس متغيرات الدراسة وبما يضمن وضوح فقراتها وسهولة فهمها من قبل المجيب ودقتها من الناحية العلمية وتم مناقشة الملاحظات واجراء التعديل والحذف والاضافة اللازمة عليها وبهذا فقد حصلت الاستبانة على رأي الاغلبية من الخبراء.

### ب- قياس الشمولية

تم قياس شمولية الاستمارة من خلال طرح بعض الاسئلة على الاساتذة الخبراء بشأن شمولية الاستمارة ومن خلال مناقشة الاسئلة المثارة تمت اضافة عدد من الفقرات واستبدال بعض العبارات باخرى اكثر ملائمة كما وتم تصحيح بعض العبارات.

### ج- قياس ثبات الاستبانة

لغرض الوقوف على دقة متغيرات استمارة الاستبانة للظاهرة قيد الدراسة عند تكرار الاختبار مع فرد او مجموعة افراد فقد قام الباحث باجراء اختبار اولي لمتغيرات الدراسة قبل توزيعها بشكل نهائي، وقد شملت عينة الاختبار مجموعة مؤلفة من (26) فردا عن الافراد المبحوثين وذلك في شهر حزيران واعيد الاختبار بعد (15) يوما من الاختبار الاولي وقد تبين

#### (\* أسماء الخبراء :

١. الأستاذ الدكتور طارق شريف / أستاذ / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
٢. الأستاذة الدكتورة الهام خطاب الجماس / أستاذة/ كلية الطب .
٣. الدكتور سرمد غانم صالح / استاذ مساعد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل .
٤. الدكتور ليث سعد الله حسين / استاذ مساعد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
٥. الدكتور اكرم الطويل / استاذ مساعد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل .
٦. الدكتور درمان سليمان / استاذ مساعد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
٧. الدكتور حكمت رشيد سلطان / أستاذ مساعد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
٨. الدكتورة نجلة يونس / استاذ مساعد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
٩. الدكتور ميسر إبراهيم احمد / استاذ مساعد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
١٠. الدكتور جرجيس عمير / استاذ مساعد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
١١. الدكتور جلال سعد الملوك / مدرس / المعهد الفني
١٢. الدكتور سلطان احمد خليف / مدرس / المعهد الفني
١٣. الدكتور معن وعدا الله المعاضيدي / مدرس / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
١٤. الدكتورة ناهدة إسماعيل / مدرس / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
١٥. أ. نافع الدباغ / مدرس / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل

ان نسبة التطابق في اجابات افراد العينة قد بلغ (90%) وتعتبر هذه النسبة عالية توضح ثبات الاستبانة والجدول (8) يوضح تفاصيل توزيع الاستمارة لاجل قياس درجة ثباتها.

### الجدول (٨)

توزيع استمارة الاستبانة على بعض افراد المستشفيات عينه الدراسة  
قياس ثبات الاستبانة (الاختبار الاولي)

| عدد الافراد | المستشفيات عينه الدراسة  |
|-------------|--------------------------|
| ١٤          | مستشفى ابن سينا التعليمي |
| ١٢          | مستشفى الخنساء التعليمي  |
| ٢٦          | المجموع                  |

الجدول من اعداد الباحثة

### ٢. اختبارات بعد توزيع الاستمارة

#### أ- الحيادية

عند البدء بعملية توزيع استمارات الاستبانة اعتمدت الباحثة على مسألة غاية في الاهمية وهي عدم التداخل في اجابات الافراد المبحوثين والتأثير فيها بغية الحصول على الاجابات الموضوعية والحيادية واعطاء المجال المناسب لافراد عينه الدراسة للاجابة بحرية والتعبير عن الرأي الحقيقي وبناء على هذا فقد امتدت الفترة من ١٧ / ٧ / ٢٠٠٥ الى غاية ١٨ / ٨ / ٢٠٠٥.

#### ب- الاتساق الداخلي

بغية التاكيد من صدق محتوى استمارة الاستبانة، فقد اعتمد الباحث على الاتساق الداخلي بين متغيرات الدراسة حيث تعبر قيم الارتباط المعنوية عن مصداقية تلك الفقرات في تمثيلها لمتغيرات الدراسة، وفيما يأتي توضيح ذلك على مستوى متغيرات الدراسة علما ان نتائج الاتساق الداخلي موضحة في الملحق (٢).

### ١- الاتساق الداخلي لمكونات تقانة المعلومات

## الاجهزة والمعدات

تم قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاجهزة والمعدات التي اعتمدت في استمارة الاستبانة وقد تبين ان هناك علاقات ارتباط معنوية موجية بين الفقرات المذكورة كما يوضح الجدول (1) الملحق (2)، مما يؤكد على وجود الاتساق الداخلي الذي يشير الى امكانية قياس فقرات هذا البعد.

## البرامجيات

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات البرامجيات الى وجود علاقات ارتباط معنوية موجية بين فقرات البرامجيات وكما يوضحها الجدول (2) الملحق (2) وهذا يدل على وجود الاتساق الداخلي بين فقرات هذا البعد.

## الاتصالات

من خلال ملاحظة مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات الاتصالات والموضحة في الجدول (3) الملحق (2) تبين ان هناك علاقات ارتباط معنوية موجية بين فقرات الاتصالات ويشير هذا الى ان هنالك درجة اتساق عالية بين الفقرات مما يدل على امكانية قياسها.

## المورد البشري

يشير مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات المورد البشري الى ان هناك علاقات ارتباط معنوية موجية بين الفقرات وكما يشير اليها الجدول (4) الملحق (2) الذي يؤكد على وجود الاتساق الداخلي بين فقرات المورد البشري أي القدرة على قياس فقرات هذا البعد.

## ٢- الاتساق الداخلي للرضا الوظيفي

### علاقات الوظيفة

اوضحت مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات العلاقات الوظيفية التي بينها الجدول (5) الملحق (2) الى وجود علاقات ارتباط معنوية موجية بين جميع فقرات العلاقات الوظيفية ويؤكد هذا على وجود الاتساق الداخلي بين فقرات هذا البعد.

### ظروف العمل

تشير مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات ظروف العمل الى وجود علاقات ارتباط معنوية موجية بين جميع فقرات ظروف العمل وهذا يدل على وجود الاتساق الداخلي بين هذه الفقرات كما يوضحها الجدول (6) الملحق (2) ويؤكد هذا على امكانية قياس فقرات هذا البعد.

### الانجاز

من خلال ملاحظة مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات الانجاز والتي يوضحها الجدول (7) الملحق (2) الى وجود علاقات ارتباط معنوية موجبة بين جميع فقرات الانجاز ويشير هذا الى وجود الاتساق الداخلي بين فقرات هذا البعد مما يدل على امكانية قياس هذا البعد.

### الراتب

توضح مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات الراتب الى وجود علاقات ارتباط معنوية موجبة بين جميع متغيرات هذا البعد ويشير هذا الى الاتساق الداخلي المتواجد بين فقرات الراتب ونلاحظ هذا من خلال الجدول (8) الملحق (2) ويعزز هذا امكانية قياس فقرات هذا البعد.

### الترقية

تؤكد مصفوفة الارتباط الخاصة بفقرات الترقية الى وجود علاقات ارتباط معنوية بين جميع فقرات هذا البعد ووجود الاتساق الداخلي بين الفقرات المذكورة مما يؤكد امكانية قياس فقرات هذا البعد وكما يوضحها الجدول (9) الملحق (2).

### تاسعا : اساليب التحليل الاحصائي

اعتمدت الباحثة على عدد من الاساليب الاحصائية بعد جمعها لاستمارات الاستبانة تمثلت بالبرنامج الاحصائي SPSS والبرنامج SAS لاجراء التحليلات الاحصائية المطلوبة.

والادوات الاحصائية المستخدمة تتمثل بالاتي :

- استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري في وصف وتشخيص متغيرات الدراسة.
- معامل الارتباط البسيط : استخدام في تحديد قوة العلاقة بين متغيرين فضلا عن استخدامه في تحديد الاتساق الداخلي لمكونات تقانة المعلومات وابعاد الرضا الوظيفي.
- الانحدار البسيط : استخدام في قياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير المعتمد.
- الانحدار المتعدد : استخدام في قياس التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد.
- دنكن المتعدد المدى : استخدام للمقارنة بين التقانات المستخدمة في المستشفيين.

## الفصل الرابع الإطار التطبيقي للدراسة

يشتمل على :

المبحث الأول : وصف مجتمع الدراسة

المبحث الثاني : وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

المبحث الثالث : اختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها

## المبحث الأول

### وصف مجتمع الدراسة وعينتها

يتناول المبحث الحالي تعريفاً بالميدان المبحوث مع وصف للعينة المختارة وعلى النحو الآتي :

#### أولاً : الميدان المبحوث

اختبرت الدراسة فرضياتها في قطاع الخدمات الصحية وذلك لرسم خطة او مسار للنهوض بواقع المستشفيات في المستقبل . وبالاعتماد على تقانة المعلومات الصحية التي لها دور فعال في تحقيق الرضا الوظيفي . وقد تم اختيار عينة من العاملين في المستشفيات لأخذ آرائهم حول الدراسة الحالية . وفيما يأتي جدول يوضح بعض الجوانب التعريفية بالمستشفيات المبحوثة :

#### الجدول (9)

##### تعريف بالمستشفيات المبحوثة

| ت       | اسم المستشفى             | تاريخ التأسيس | عدد مستخدمي الأجهزة |
|---------|--------------------------|---------------|---------------------|
| 1       | مستشفى ابن سينا التعليمي | 1974          | 300                 |
| 2       | مستشفى الخنساء التعليمي  | 1986          | 150                 |
| المجموع |                          |               | 450                 |

ويتبين من خلال الجدول ( 9 ) ان العينة المبحوثة تمثل نسبة 25 % من مجتمع البحث. وتم استخدام أسلوب استمارة الاستبيان لمعرفة آراء العاملين حيث تم توزيع ( 130 ) استمارة وكما موضح في الجدول الآتي :

#### الجدول (10)

##### توزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة

| ت       | المنظمات عينة الدراسة    | عدد الاستمارات الموزعة | عدد الاستمارات المسترجعة | %     |
|---------|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------|
| 1       | مستشفى ابن سينا التعليمي | 70                     | 60                       | 54.54 |
| 2       | مستشفى الخنساء التعليمي  | 60                     | 50                       | 45.45 |
| المجموع |                          |                        | 110                      | 100%  |

## ثانيا : خصائص عينة الدراسة

فيما يأتي خصائص عينة الدراسة وفقا للبيانات التي قدمها الأفراد العاملون ومن خلال إجاباتهم (على ثانيا : بيانات خاصة بالمجيب) :

### ١- العنوان الوظيفي

أظهرت الدراسة ان العنوان الوظيفي لمصور شعاعي مثلت الجزء الأكبر من أفراد العينة وبنسبة (27.27 %). ومثل العنوان الوظيفي للفيزيائي أقل نسبة حيث بلغت (5.45%)، وكما موضح في الجدول (11) .

### الجدول (11)

#### توزيع أفراد العينة حسب العنوان الوظيفي

| العنوان الوظيفي | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| طبيب            | 20      | 18.18          |
| كيماوي          | 10      | 9              |
| فيزيائي         | 6       | 5.45           |
| مساعد مختبر     | 11      | 10             |
| مصور شعاعي      | 30      | 27.27          |
| ممرض فني        | 24      | 21.81          |
| إداري           | 9       | 8.18           |
| المجموع         | 110     | % 100          |

### ٢- العمر

أظهرت الدراسة ان الفئات العمرية التي تقع بين (20 - 30) تمثل الجزء الأكبر من أفراد العينة وبنسبة (39 %)، تليها الفئة العمرية (31 - 40) وبنسبة (27%)، وشكلت الفئة العمرية (41 - 50) نسبة (24%)، وأخيرا احتلت الفئة العمرية (51 - 60) أقل نسبة حيث بلغت (10%) وكما موضح في الجدول (12)

### الجدول (12)

#### توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

| الفئات العمرية | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| 30 - 20        | 43      | %39            |
| 40 - 31        | 30      | %27            |
| 50 - 41        | 27      | %24            |
| 60 - 51        | 10      | %10            |
| المجموع        | 110     | %100           |

### ٣- سنوات الخدمة

نلاحظ في الجدول (13) أدناه ان غالبية أفراد العينة لديهم خبرة ورواية وهذا يعزز صدق الآراء المأخوذة حول الدراسة . إذ احتلت العينة التي لديها خبرة تزيد عن عشر سنوات النسبة الأكبر وبمقدار (45%)، وجاءت بعدها النسبة (40%) للذين يمتلكون خبرة من (1 - 5) سنوات، وأخيرا ان الأفراد الذين لديهم خبرة من (6 - 10) كانت نسبتهم (15%).

#### الجدول (13)

توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

| سنوات الخدمة | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------|---------|----------------|
| 5 فأقل       | 43      | 40             |
| 6 - 10       | 17      | 15             |
| 10 فأكثر     | 50      | 45             |
| المجموع      | 110     | %100           |

### ٤- الجنس

أوضحت عينة الدراسة ان نسبة الإناث هي النسبة الأكبر حيث شكلت ما يقارب (58%) حيث كانت نسبة الذكور هي (42%).

#### الجدول (14)

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| الجنس   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر     | 46      | %42            |
| أنثى    | 64      | %58            |
| المجموع | 110     | %100           |

### ٥- التحصيل العلمي

احتلت شهادة الدبلوم الفني النسبة الأكبر من أفراد العينة حيث بلغت (45.45%)، وحصلت شهادة البكالوريوس على نسبة (32.72%)، تليها شهادة الإعدادية وبنسبة (12.72%). ومن شهادة الدبلوم العالي نسبة (5.45%). بينما احتلت شهادتا الماجستير والدكتوراه نسبة (1.8%). وهذا يعكس لنا ان أفراد عينة الدراسة أصحاب خبرات وكفاءات علمية جيدة . وكما موضح في الجدول (15)



### الجدول (15)

#### توزيع أفراد العينة حسب التحصيل العلمي

| التحصيل العلمي  | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|---------|----------------|
| اعدادية فما دون | 14      | 12.72          |
| دبلوم فني       | 50      | 45.45          |
| بكالوريوس       | 36      | 32.72          |
| دبلوم عالي      | 6       | 5.45           |
| الماجستير       | 2       | 1.8            |
| الدكتوراه       | 2       | 1.8            |
| المجموع         | 110     | %100           |

#### ٦- عدد الدورات التدريبية

نلاحظ في الجدول (16) ان النسبة الأكبر من أفراد العينة بلغت (51.81 %) لم يخضعوا لأية دورة تدريبية، تليها الدورات التدريبية من (1 - 3) وبنسبة (37.27%) . ومن (6 - 4) بنسبة (5.46%)، بينما احتلت الدورات (7 فاكثر) النسبة (4.54%)

### الجدول (16)

#### توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية

| عدد الدورات التدريبية | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------------|---------|----------------|
| لا يوجد               | 57      | 51.81          |
| 1 - 3                 | 41      | 37.27          |
| 4 - 6                 | 6       | 5.45           |
| 7 فاكثر               | 6       | 5.54           |
| المجموع               | 110     | %100           |

#### ٧- مجالات الدورات التدريبية

نلاحظ في الجدول (17) في أدناه ان دورة الحاسوب والانترنت احتلت النسبة الأكبر بين الدورات التدريبية حيث شكلت ما يقارب (66%)، وحصلت دورة المفراس على نسبة (13.20%)، تليها دورة الرنين المغناطيسي وبنسبة (11.32%)، بينما احتلت دورة قسرة القلب نسبة (7.54%) . وأخيرا فأن دورة إنعاش القلب مثلت النسبة (1.88%) .

الجدول (17)

توزيع أفراد العينة حسب مجالات الدورات التدريبية

| النسبة المئوية | التكرار   | مجالات الدورات التدريبية |
|----------------|-----------|--------------------------|
| 66             | 35        | الحاسوب والانترنت        |
| 7.54           | 4         | قسطة القلب               |
| 13.20          | 7         | المفراس                  |
| 11.32          | 6         | الرنين المغناطيسي        |
| 1.88           | 1         | إنعاش القلب              |
| <b>%100</b>    | <b>53</b> | <b>المجموع</b>           |

## المبحث الثاني

### وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

#### أولاً : وصف وتشخيص متغيرات تقانة المعلومات أ- الأجهزة والمعدات

نلاحظ من معطيات الجدول (18) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات متغير الأجهزة والمعدات الى ان أعلى نسبة من أفراد العينة يتفقون على توفر الحواسيب واستخدامها في ممارسة أعمالهم المختلفة حيث بلغت نسبتهم (59.16)، ونلاحظ ان (21.90) من أفراد العينة يتفقون الى حد ما على فقرات هذا المتغير، بينما نجد ان (19.26) أشاروا الى عدم اتفاقهم على توفر الحواسيب واستخدامها في أعمالهم المختلفة .

ومن أبرز الفقرات التي ساهمت في إثراء هذا المتغير هي ( $X_1$  ,  $X_2$  ,  $X_4$  ,  $X_5$ ) .

وهذا يعكس مدى اهتمام المستشفى بتوفير الأجهزة والحواسيب في ممارسة أعمالها المختلفة وتأمين المتطلبات اللازمة لعمل هذه الأجهزة والمعدات الخاصة دون تأخير في سير العمل .

وقد جاءت هذه الإجابات بوسط حسابي (3.594) وبانحراف معياري قدره (1.093).

#### الجدول (18)

#### التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الأجهزة والمعدات

| الانحراف<br>المعياري | الوسط<br>الحسابي | مقياس الاستجابة |   |              |    |              |    |       |    |           |    | تسلسل<br>السؤال  |
|----------------------|------------------|-----------------|---|--------------|----|--------------|----|-------|----|-----------|----|------------------|
|                      |                  | لا اتفق بشدة    |   | لا اتفق      |    | غير متأكد    |    | اتفق  |    | اتفق بشدة |    |                  |
|                      |                  | %               | ت | %            | ت  | %            | ت  | %     | ت  | %         | ت  |                  |
| 1.085                | 3.754            | 2.72            | 3 | 13.63        | 15 | 16.36        | 18 | 40    | 44 | 27.27     | 30 | $X_1$            |
| 1.113                | 3.554            | 2.72            | 3 | 20           | 22 | 17.27        | 19 | 39.09 | 43 | 20.90     | 23 | $X_2$            |
| 1.068                | 3.181            | 6.36            | 7 | 19.09        | 21 | 35.45        | 39 | 28.18 | 31 | 10.90     | 12 | $X_3$            |
| 1.127                | 3.663            | 3.63            | 4 | 14.54        | 16 | 20           | 22 | 35.45 | 39 | 26.36     | 29 | $X_4$            |
| 1.076                | 3.818            | 2.72            | 3 | 10.90        | 12 | 19.09        | 21 | 41.81 | 46 | 30.90     | 34 | $X_5$            |
|                      |                  | 3.63            |   | 15.63        |    | 21.58        |    | 35.90 |    | 23.26     |    |                  |
| <b>1.093</b>         | <b>3.594</b>     | <b>19.26</b>    |   | <b>21.58</b> |    | <b>59.16</b> |    |       |    |           |    | المؤشر<br>الكلبي |

## ب- البرامجيات

نلاحظ من نتائج الجدول (19) أن (53.26) من أفراد عينة الدراسة يتفقون على توفر واستخدام البرامجيات في مختلف أنشطة المستشفى، في حين نجد أن (29.13) يتفقون الى حد ما على توفرها، اما أقل نسبة فقد بلغت (17.61) وهي تمثل عدم اتفاق أفراد عينة الدراسة على توفر واستخدام البرامجيات في مختلف أنشطة المستشفى، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.56) وقيمة الانحراف المعياري (1.08) .

ونلاحظ ان أغلب الفقرات ساعدت على إغناء هذا المتغير . ولكن الفقرة ( $X_{10}$ ) التي تشير الى ضرورة استخدام مبرمجين لوضع برامجيات تشغيل وبرامجيات جاهزة ساهمت في إثراء هذا المتغير وبشكل كبير حيث بلغ مؤشر الوسط الحسابي (4.045)

### الجدول (19)

#### التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير البرامجيات

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مقياس الاستجابة |    |              |    |              |    |              |    |              |    | تسلسل السؤال |
|-------------------|---------------|-----------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|
|                   |               | لا اتفق بشدة    |    | لا اتفق      |    | غير متأكد    |    | اتفق         |    | اتفق بشدة    |    |              |
|                   |               | %               | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %            | ت  |              |
| 1.027             | 3.354         | 5.45            | 6  | 10.90        | 12 | 40           | 44 | 30           | 33 | 13.63        | 15 | $X_6$        |
| 1.054             | 3.445         | 4.54            | 5  | 14.54        | 16 | 32.72        | 36 | 39.09        | 43 | 14.54        | 16 | $X_7$        |
| 0.993             | 3.500         | 2.72            | 3  | 13.63        | 15 | 29.09        | 32 | 40           | 44 | 14.54        | 16 | $X_8$        |
| 0.955             | 3.636         | 2.72            | 3  | 11.81        | 13 | 30           | 33 | 34.54        | 38 | 20           | 22 | $X_9$        |
| 5.008             | 4.045         | 11.81           | 13 | 10           | 11 | 18.18        | 20 | 32.72        | 36 | 27.27        | 30 | $X_{10}$     |
|                   |               | <b>5.44</b>     |    | <b>12.17</b> |    | <b>29.13</b> |    | <b>35.27</b> |    | <b>17.99</b> |    |              |
| <b>1.807</b>      | <b>3.595</b>  | <b>17.61</b>    |    | <b>29.13</b> |    | <b>53.26</b> |    |              |    |              |    | المؤشر الكلي |

## ج- الاتصالات

يُظهر الجدول (20) أن (61.58) من أفراد العينة يتفقون على استخدام المستشفى لأجهزة اتصالات مختلفة (الهاتف، الفاكس، التلكس) في إنجاز عملياتها المختلفة، وكذلك تشجيع المستشفى على استخدام الانترنت كوسيلة اتصال حديثة . ومن ثم فإن نسبة (17.29) من أفراد عينة الدراسة متفقة إلى حد ما، وأن (21.13) لا يتفقون على توفر أجهزة الاتصالات الحديثة في إنجاز الأعمال المختلفة داخل المستشفى . جاءت الإجابات بوسط حسابي قدره (3.62) وقيمة الانحراف المعياري (1.255).

الجدول (20)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الاتصالات

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مقياس الاستجابة |    |              |    |              |    |              |    |              |    | تسلسل السؤال    |
|-------------------|---------------|-----------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|-----------------|
|                   |               | لا اتفق بشدة    |    | لا اتفق      |    | غير متأكد    |    | اتفق         |    | اتفق بشدة    |    |                 |
|                   |               | %               | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %            | ت  |                 |
| 1.311             | 3.536         | 11.81           | 13 | 10           | 11 | 18.18        | 20 | 32.72        | 36 | 27.27        | 30 | X <sub>11</sub> |
| 1.290             | 3.881         | 7.27            | 8  | 12.72        | 14 | 7.27         | 8  | 30           | 33 | 42.72        | 47 | X <sub>12</sub> |
| 1.273             | 3.418         | 9.09            | 10 | 17.27        | 19 | 20           | 22 | 30           | 33 | 23.63        | 26 | X <sub>13</sub> |
| 1.193             | 3.648         | 7.27            | 8  | 9.09         | 10 | 23.63        | 26 | 31.81        | 35 | 28.18        | 31 | X <sub>14</sub> |
|                   |               | <b>8.86</b>     |    | <b>12.27</b> |    | <b>17.29</b> |    | <b>31.13</b> |    | <b>30.45</b> |    |                 |
| <b>1.255</b>      | <b>3.62</b>   | <b>21.13</b>    |    | <b>17.29</b> |    | <b>61.58</b> |    |              |    |              |    | المؤشر الكلي    |

د- المورد البشري

نلاحظ في الجدول (21) أن (73.21) من أفراد عينة الدراسة يتفقون على اهتمام المستشفى بتدريب العاملين على الأجهزة الخاصة بتقانة المعلومات وعلى ان استخدام هذه التقانة تتطلب مهارات وخبرات للأفراد العاملين عليه . في حين نجد ان (13.20) يتفقون الى حد ما . أما أقل نسبة فقد بلغت (13.59) وهي تمثل عدم اتفاق أفراد العينة على اهتمام المستشفى بالمورد البشري حيث بلغ مؤشر الوسط الحسابي (3.835) وقيمة الانحراف المعياري (1.130)

الجدول (21)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير المورد البشري

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مقياس الاستجابة |    |              |    |              |    |              |    |              |    | تسلسل السؤال    |
|-------------------|---------------|-----------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|-----------------|
|                   |               | لا اتفق بشدة    |    | لا اتفق      |    | غير متأكد    |    | اتفق         |    | اتفق بشدة    |    |                 |
|                   |               | %               | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %            | ت  |                 |
| 1.017             | 4.027         | 4.54            | 5  | 3.63         | 4  | 11.81        | 13 | 44.54        | 49 | 35.45        | 39 | X <sub>15</sub> |
| 4.986             | 4.000         | 4.54            | 5  | 1.81         | 2  | 15.45        | 17 | 45.45        | 50 | 32.72        | 36 | X <sub>16</sub> |
| 1.318             | 3.509         | 11.81           | 13 | 11.81        | 13 | 16.36        | 18 | 33.63        | 37 | 26.36        | 29 | X <sub>17</sub> |
| 1.200             | 3.809         | 8.18            | 9  | 8.18         | 9  | 9.09         | 10 | 43.63        | 48 | 39.09        | 43 | X <sub>18</sub> |
|                   |               | <b>7.26</b>     |    | <b>6.33</b>  |    | <b>13.20</b> |    | <b>40.81</b> |    | <b>32.40</b> |    |                 |
| <b>1.130</b>      | <b>3.835</b>  | <b>13.59</b>    |    | <b>13.20</b> |    | <b>73.21</b> |    |              |    |              |    | المؤشر الكلي    |

## ثانيا : وصف وتشخيص متغيرات أبعاد الرضا الوظيفي

### ١ - علاقات الوظيفة

يظهر الجدول (22) أن (66.9) من أفراد العينة يتفقون على ان استخدام تقانة المعلومات يكسب العاملين رضا عن العمل ومن ثم جاءت نسبة (15.45) من أفراد عينة الدراسة يتفقون الى حد ما . أما نسبة من لا يتفقون فكانت (17.65) .

### الجدول (22)

#### التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير العلاقات الوظيفية

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مقياس الاستجابة |    |              |    |              |    |              |    |              |    | تسلسل السؤال    |
|-------------------|---------------|-----------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|-----------------|
|                   |               | لا اتفق بشدة    |    | لا اتفق      |    | غير متأكد    |    | اتفق         |    | اتفق بشدة    |    |                 |
|                   |               | %               | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %            | ت  |                 |
| 1.268             | 3.463         | 10.90           | 12 | 12.72        | 14 | 17.27        | 19 | 37.27        | 41 | 21.81        | 24 | X <sub>19</sub> |
| 1.101             | 3.818         | 4.54            | 5  | 11.81        | 13 | 8.18         | 9  | 48.18        | 53 | 27.27        | 30 | X <sub>20</sub> |
| 1.067             | 3.609         | 4.54            | 5  | 10           | 11 | 26.36        | 29 | 38.18        | 42 | 20.90        | 23 | X <sub>21</sub> |
| 1.154             | 3.772         | 7.27            | 8  | 7.27         | 8  | 14.54        | 16 | 42.72        | 47 | 28.18        | 31 | X <sub>22</sub> |
| 1.260             | 3.700         | 10              | 11 | 9.09         | 10 | 10.90        | 12 | 40.90        | 45 | 29.09        | 32 | X <sub>23</sub> |
|                   |               | <b>7.45</b>     |    | <b>10.20</b> |    | <b>15.45</b> |    | <b>41.45</b> |    | <b>25.45</b> |    |                 |
| <b>1.17</b>       | <b>3.672</b>  | <b>17.65</b>    |    | <b>15.45</b> |    | <b>66.9</b>  |    |              |    |              |    | المؤشر الكلي    |

### ٢ - ظروف العمل

نلاحظ في الجدول (23) الذي يُظهر معطيات متغيرات ظروف العمل ان نسبة عالية يتفقون على اهتمام المستشفى بتوفير بيئة مادية (إضاءة، حرارة) ملائمة للعاملين، حيث كانت نسبة (54.21) من النسبة الكلية، من حيث ان (12.17) من الأفراد يتفقون الى حد ما . اما نسبة من لا يتفقون فكانت (33.62).

ويمكن ملاحظة ان أغلب الفقرات ساهمت في إغناء متغير ظروف العمل إذ جاءت الأوساط الحسابية متقاربة جدا . وكان مؤشر الوسط الحسابي (3.461)، الانحراف المعياري (2.288).

الجدول (23)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير ظروف العمل

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مقياس الاستجابة |    |         |    |           |    |       |    |           |    | تسلسل السؤال    |
|-------------------|---------------|-----------------|----|---------|----|-----------|----|-------|----|-----------|----|-----------------|
|                   |               | لا اتفق بشدة    |    | لا اتفق |    | غير متأكد |    | اتفق  |    | اتفق بشدة |    |                 |
|                   |               | %               | ت  | %       | ت  | %         | ت  | %     | ت  | %         | ت  |                 |
| 1.209             | 3.518         | 7.27            | 8  | 17.27   | 19 | 12.72     | 14 | 41.81 | 46 | 20.90     | 23 | X <sub>24</sub> |
| 1.070             | 4.081         | 9.09            | 10 | 15.45   | 17 | 10        | 11 | 34.54 | 38 | 30        | 33 | X <sub>25</sub> |
| 1.495             | 3.100         | 29.09           | 32 | 19.09   | 21 | 13.63     | 15 | 21.81 | 24 | 24.54     | 27 | X <sub>26</sub> |
| 1.380             | 3.145         | 15.45           | 17 | 21.81   | 24 | 15.45     | 17 | 27.27 | 30 | 20        | 22 | X <sub>27</sub> |
|                   |               | 15.22           |    | 18.40   |    | 12.17     |    | 30.35 |    | 23.86     |    |                 |
| 2.288             | 3.461         | 33.62           |    |         |    | 12.17     |    | 54.21 |    |           |    | المؤشر الكلي    |

٣- الإنجاز

نلاحظ من نتائج الجدول (24) أن (67.3) من أفراد العينة يتفقون على ان تقنية المعلومات تؤمن فرص مستقبلية تتلاءم مع أداء الفرد . في حين نجد ان (13.17) من أفراد العينة يتفقون الى حد ما . أما أقل نسبة فقد بلغت (19.53) وهي تمثل عدم اتفاق أفراد العينة. حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.640) وقيمة الانحراف المعياري (1.238) .

الجدول (24)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الإنجاز

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مقياس الاستجابة |    |         |    |           |    |       |    |           |    | تسلسل السؤال    |
|-------------------|---------------|-----------------|----|---------|----|-----------|----|-------|----|-----------|----|-----------------|
|                   |               | لا اتفق بشدة    |    | لا اتفق |    | غير متأكد |    | اتفق  |    | اتفق بشدة |    |                 |
|                   |               | %               | ت  | %       | ت  | %         | ت  | %     | ت  | %         | ت  |                 |
| 1.246             | 3.527         | 10.90           | 12 | 10      | 11 | 16.63     | 18 | 40.90 | 45 | 21.81     | 24 | X <sub>28</sub> |
| 1.233             | 3.618         | 9.09            | 10 | 10.90   | 12 | 14.54     | 16 | 40    | 44 | 25.45     | 28 | X <sub>29</sub> |
| 1.279             | 3.600         | 10.90           | 12 | 10      | 11 | 13.63     | 15 | 39.09 | 43 | 26.36     | 29 | X <sub>30</sub> |
| 1.197             | 3.818         | 8.18            | 9  | 8.18    | 9  | 8.18      | 9  | 44.54 | 49 | 30.90     | 34 | X <sub>31</sub> |
|                   |               | 9.76            |    | 9.77    |    | 13.17     |    | 41.17 |    | 26.13     |    |                 |
| 1.238             | 3.640         | 19.53           |    |         |    | 13.17     |    | 67.3  |    |           |    | المؤشر الكلي    |

#### ٤ - الراتب

يُظهِر الجدول (25) أن (29.64) من أفراد العينة يتفقون على المستشفى تقدم مكافآت مادية ومعنوية تتناسب مع الجهود المبذولة ومن ثم جاءت نسبة (12.72) من أفراد عينة الدراسة يتفقون الى حد ما وان (57.64) من الأفراد لا يتفقون . وجاءت الإجابة بوسط مقداره (2.541) وبانحراف مقداره (1.431) .

#### الجدول (25)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الراتب

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مقياس الاستجابة |    |              |    |              |    |       |    |           |    | تسلسل السؤال        |
|-------------------|---------------|-----------------|----|--------------|----|--------------|----|-------|----|-----------|----|---------------------|
|                   |               | لا اتفق بشدة    |    | لا اتفق      |    | غير متأكد    |    | اتفق  |    | اتفق بشدة |    |                     |
|                   |               | %               | ت  | %            | ت  | %            | ت  | %     | ت  | %         | ت  |                     |
| 1.329             | 2.418         | 32.7<br>2       | 36 | 28.18        | 31 | 10.90        | 12 | 20.90 | 23 | 7.27      | 8  | X <sub>32</sub>     |
| 1.349             | 2.600         | 28.1<br>8       | 31 | 24.54        | 27 | 14.54        | 16 | 24.54 | 27 | 8.18      | 9  | X <sub>33</sub>     |
| 1.473             | 2.581         | 33.6<br>3       | 37 | 19.09        | 21 | 20           | 22 | 10    | 11 | 17.72     | 19 | X <sub>34</sub>     |
| 1.419             | 2.500         | 32.7<br>2       | 36 | 25.45        | 28 | 4.54         | 16 | 13.63 | 15 | 13.63     | 15 | X <sub>35</sub>     |
| 1.580             | 2.609         | 36.3<br>6       | 40 | 26.36        | 29 | 11.81        | 13 | 10    | 11 | 21.81     | 24 | X <sub>36</sub>     |
|                   |               | 32.72           |    | 24.92        |    | 12.72        |    | 15.81 |    | 13.83     |    |                     |
| <b>1.431</b>      | <b>2.541</b>  | <b>57.64</b>    |    | <b>12.72</b> |    | <b>29.64</b> |    |       |    |           |    | <b>المؤشر الكلي</b> |



## ٥- الترقية

نلاحظ في الجدول (26) الذي يظهر معطيات متغير الترقية، وأن نسبة عالية يتفوقون على ان النجاح الوظيفي يعد مدخلا للحصول على الترقية حيث شكلت (42.02) من النسبة الكلية من حيث ان (22.57) من الأفراد يتفوقون الى حد ما . أما نسبة من لا يتفوقون فكانت (35.41) . وكان مؤشر الوسط الحسابي (3.127) والانحراف المعياري (1.248) .

### الجدول (26)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الترقية

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مقياس الاستجابة |    |         |    |              |    |       |    |              |    | تسلسل السؤال    |  |              |
|-------------------|---------------|-----------------|----|---------|----|--------------|----|-------|----|--------------|----|-----------------|--|--------------|
|                   |               | لا اتفق بشدة    |    | لا اتفق |    | غير متأكد    |    | اتفق  |    | اتفق بشدة    |    |                 |  |              |
|                   |               | %               | ت  | %       | ت  | %            | ت  | %     | ت  | %            | ت  |                 |  |              |
| 1.415             | 2.918         | 22.72           | 25 | 19.09   | 21 | 18.18        | 20 | 23.63 | 26 | 16.36        | 18 | X <sub>37</sub> |  |              |
| 1.249             | 2.872         | 18.18           | 20 | 20      | 22 | 28.18        | 31 | 23.63 | 26 | 10           | 11 | X <sub>38</sub> |  |              |
| 1.351             | 3.163         | 13.63           | 15 | 22.72   | 25 | 17.27        | 19 | 26.36 | 29 | 20           | 22 | X <sub>39</sub> |  |              |
| 1.227             | 3.181         | 13.63           | 15 | 13.63   | 15 | 26.36        | 29 | 33.63 | 37 | 12.72        | 14 | X <sub>40</sub> |  |              |
| 1.311             | 3.072         | 15.45           | 17 | 18.18   | 20 | 23.63        | 26 | 29.09 | 32 | 13.63        | 15 | X <sub>41</sub> |  |              |
| 0.900             | 3.560         | 16.63           | 18 | 18.18   | 20 | 21.81        | 24 | 29.09 | 32 | 14.54        | 16 | X <sub>42</sub> |  |              |
|                   |               | 16.66           |    | 18.75   |    | 22.57        |    | 27.57 |    | 14.45        |    |                 |  |              |
| <b>1.242</b>      | <b>3.127</b>  | <b>35.41</b>    |    |         |    | <b>22.57</b> |    |       |    | <b>42.02</b> |    |                 |  | المؤشر الكلي |

## المبحث الثالث

### اختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها

لغرض دراسة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، وبالاعتماد على فرضياتها سوف يتم تطبيق بعض الأدوات والأساليب الإحصائية لغرض التعرف على مدى صحة نموذج الدراسة وفرضياتها . وكما يأتي :

#### أولاً : تحليل علاقات الارتباط

علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (الأجهزة والمعدات، البرامجيات، الاتصالات، المورد البشري) وبين المتغير المعتمد (أبعاد الرضا الوظيفي ) يوضحه الجدول (27) .

#### الجدول (27)

معامل الارتباط بين متغيرات تقانة المعلومات وبين أبعاد الرضا الوظيفي

| المؤشر الكلي | تقانة المعلومات |           |            |                  | المتغيرات المستقلة |
|--------------|-----------------|-----------|------------|------------------|--------------------|
|              | المورد البشري   | الاتصالات | البرامجيات | الأجهزة والمعدات | المتغير المعتمد    |
| **0.745      | **0.689         | **0.750   | **0.811    | **0.543          | الرضا الوظيفي      |

N = 110

\*\* معنوي عند مستوى (0.01)

المصدر : أعداد الباحثة

\* معنوي عند مستوى (0.05)

في الجدول (27) نلاحظ انه هناك علاقات ارتباط بين متغيرات تقانة المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرامجيات، الاتصالات، المورد البشري) وبين أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة . وكانت العلاقات ذات دلالة معنوية ويمكن ملاحظتها من خلال قيم معامل الارتباط وعند مستوى معنوية (0.01) وهذه النتائج تعكس لنا قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات تقانة المعلومات وبين ابعاد الرضا الوظيفي، إضافة الى قبول الفرضيات الفرعية الأربعة التي مفادها هناك علاقة ارتباط بين كل متغير من متغيرات تقانة المعلومات وبين أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة .

## ثانيا : تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

علاقة التأثير بين المتغيرات المستقلة (الأجهزة والمعدات، البرامجيات، الاتصالات، المورد البشري) وبين أبعاد الرضا الوظيفي .

### الجدول (28)

تحليل العلاقة التأثيرية بين تقانة المعلومات وابعاد الرضا الوظيفي

| Model           | Unstandord Ccoefficients |           | Standardized Ccoefficients | T    | Sig   |
|-----------------|--------------------------|-----------|----------------------------|------|-------|
|                 | B                        | Std.Error | Beta                       |      |       |
| Constant        | 0.595                    | 0.287     |                            | 2.07 | 0.041 |
| تقانة المعلومات | 0.731                    | 0.076     | 0.683                      | 9.58 | 0.000 |

توضح معطيات الجدول (28) ان تقانة المعلومات تؤثر معنويا على أبعاد الرضا الوظيفي وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي مفادها . هناك علاقة تأثير معنوية لتقانة المعلومات وفي أبعاد الرضا الوظيفي .

ويمكن تجسيد العلاقة المعنوية للأنموذج بالاعتماد على تحليل التباين في الجدول (29) الذي أظهر ان النموذج معنوي وفقا لقيمة ( $F = 91.77$ ) المحسوبة عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (1.108) أكبر من الجدولية (4.002) .

ومعامل التحديد الذي يعبر عن قدرة المتغيرات المستقلة مجتمعة على تفسير المتغير المعتمد جاءت قيمته ( $R^2 = 55.5$ ) وهذا يعني ان (55.5%) من المتغير المعتمد تعود إلى تأثير أبعاد الرضا الوظيفي، في حين ان نحو (44.5%) من الاختلافات تعود الى المتغيرات العشوائية التي لا يمكن السيطرة عليها .

### الجدول (29)

تحليل التباين لتقانة المعلومات وأبعاد الرضا الوظيفي

| Model      | Sum of Squares | DF  | Mean Square | F     | Sig   |
|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Regression | 42.735         | 1   | 42.135      | 91.77 | 0.000 |
| Residual   | 50.293         | 108 | 0.466       |       |       |
| total      | 93.028         | 109 |             |       |       |

$$R^2 = 55.5$$

$$R^2 (\text{adj}) = 53.2$$

ويمكن توضيح تأثير بقية المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد كالاتي :

## ١- تأثير الأجهزة والمعدات في أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة

### الجدول (30)

أثر الأجهزة والمعدات في أبعاد الرضا الوظيفي

| Model            | Unstandard Coefficients |           | Standardized Coefficients | T    | Sig   |
|------------------|-------------------------|-----------|---------------------------|------|-------|
|                  | B                       | Std.Error | Beta                      |      |       |
| Constant         | 1.173                   | 0.319     |                           | 3.67 | 0.000 |
| الأجهزة والمعدات | 0.583                   | 0.086     | 0.778                     | 6.76 | 0.000 |

في الجدول (30) يتضح لنا وجود تأثير معنوي للأجهزة والمعدات في أبعاد الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة بيتا (0.778) الذي يؤكد ذلك الجدول (31) الخاص بتحليل التباين حيث ان النموذج تشير معطياته الى المعنوية وفقا لقيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (45.71) وهي أكبر من الجدولية (4.002) . ودرجتي حرية (1.108) ونلاحظ ان قيمة  $R^2$  بلغت (29.7%) أي ان القدرة التفسيرية لهذا النموذج منخفضة نسبيا وذلك لأن هذا المتغير قادر على تفسير (29.7%) من الاختلافات الحاصلة في أبعاد الرضا الوظيفي . وأن (71%) من المتغيرات هي خارج حدود تأثير هذا المتغير .

### الجدول (31)

تحليل التباين لأنموذج التأثير بين الأجهزة والمعدات وأبعاد الرضا الوظيفي

| Model      | Sum of Squares | DF  | Mean Square | F     | Sig   |
|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Regression | 27.663         | 1   | 127.663     | 45.71 | 0.000 |
| Residual   | 65.365         | 108 | 0.605       |       |       |
| Total      | 93.028         | 109 |             |       |       |

$$R^2 = 29.7 \%$$

$$R^2 - (adj) = 29.1\%$$

مما تقدم يتضح لنا قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تقول وجود علاقة تأثير معنوية بين الأجهزة والمعدات وبين أبعاد الرضا الوظيفي .

## ٢- تأثير البرامجيات على أبعاد الرضا الوظيفي

### الجدول (32)

#### أثر البرامجيات في أبعاد الرضا الوظيفي

| Model      | Unstandard Coefficients |           | Standardized Coefficients | T    | Sig   |
|------------|-------------------------|-----------|---------------------------|------|-------|
|            | B                       | Std.Error | Beta                      |      |       |
| Constant   | 2.362                   | 0.238     |                           | 9.89 | 0.000 |
| البرامجيات | 0.253                   | 0.062     | 0.864                     | 4.07 | 0.000 |

تشير معطيات الجدول (32) الى وجود تأثير معنوي للبرامجيات وبين أبعاد الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة بيتا (0.864) . ويوضح الجدول (33) الخاص بتحليل التباين للبرامجيات مستوى معنوية الأتمودج .

حيث بلغت قيمة ( F ) المحسوبة ( F = 16.56 ) وهي أكبر من الجدولية وعند درجتي حرية (1.108) وبمستوى معنوية (0.05) . ونلاحظ أن قيمة معامل التحديد بلغت (R<sup>2</sup>= 65.7) وهذا يعني ان (65.7%) من المتغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة.

### الجدول (33)

#### تحليل التباين لأنمودج التأثير بين البرامجيات وأبعاد الرضا الوظيفي

| Model      | Sum of Squares | DF  | Mean Square | F     | Sig   |
|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Regression | 12.368         | 1   | 12.368      | 16.56 | 0.000 |
| Residual   | 80.660         | 108 | 0.747       |       |       |
| Total      | 93.028         | 109 |             |       |       |

R<sup>2</sup> = 65.7%

R<sup>2</sup>(adj) = 65.3%

## ٣- تأثير الاتصالات على أبعاد الرضا الوظيفي

### الجدول (34)

#### أثر الاتصالات في أبعاد الرضا الوظيفي

| Model     | Unstandard Coefficients |           | Standardized Coefficients | T    | Sig   |
|-----------|-------------------------|-----------|---------------------------|------|-------|
|           | B                       | Std.Error | Beta                      |      |       |
| Constant  | 1.353                   | 0.234     |                           | 5.77 | 0.000 |
| الاتصالات | 0.530                   | 0.062     | 0.716                     | 8.55 | 0.000 |

من الجدول (34) يتبين لنا أن متغير الاتصالات يمارس تأثيراً معنوياً على أبعاد الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة بيتا (0.716) وهذا ما جاءت به الفرضية الفرعية الثالثة . وان الأنموذج المعنوي وفقاً لتحليل التباين للجدول (35) حيث بلغت قيمة F المحسوبة ( F = 73.17) وهي أكبر من الجدولية وعند مستوى معنوية (0.05) وبدرجات حرية (1.108) كما ان معامل التحديد لهذا المتغير ( $R^2 = 56.9$ ) وهذا يعني ان (56.09%) من المتغير المستقل للاتصالات فسرت التغيرات الحاصلة في أبعاد الرضا الوظيفي .

### الجدول (35)

#### تحليل التباين لأنموذج التأثير بين الاتصالات وأبعاد الرضا الوظيفي

| Model             | Sum of Squares | DF  | Mean Square | F     | Sig   |
|-------------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| <b>Regression</b> | 37.571         | 1   | 37.571      | 73.17 | 0.000 |
| <b>Residual</b>   | 55.457         | 108 | 0.513       |       |       |
| <b>Total</b>      | 93.028         | 109 |             |       |       |

$$R^2 = 56.9\%$$

$$R^2 (adj) = 56.3\%$$

#### ٤ - تأثير المورد البشري في أبعاد الرضا الوظيفي

### الجدول (36)

#### أثر المورد البشري في أبعاد الرضا الوظيفي

| Model                | Unstandard Coefficients |           | Standardized Coefficients | T    | Sig   |
|----------------------|-------------------------|-----------|---------------------------|------|-------|
|                      | B                       | Std.Error | Beta                      |      |       |
| <b>Constant</b>      | 0.6778                  | 0.267     |                           | 2.53 | 0.000 |
| <b>المورد البشري</b> | 0.67688                 | 0.067     | 0.669                     | 9.99 | 0.000 |

في الجدول (36) يتضح تأثير المورد البشري في ابعاد الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة بيتا (0.669)، والذي يؤكد ذلك الجدول (37) الخاص بتحليل التباين، حيث ان الأنموذج تشير معطياته الى المعنوية وفق القيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (99.88) وهي أكبر من الجدولية (4.002) . وبدرجات حرية (1.108) ونلاحظ ان قيمة  $R^2$  بلغت (48.0%) أي ان القدرة التفسيرية لهذا النموذج منخفضة نسبياً وذلك لان هذا المتغير قادر على تفسير (48%) من الاختلافات الحاصلة في أبعاد الرضا الوظيفي، وأنه نحو (52%) للمتغيرات هي خارج حدود تأثير هذا المتغير .

الجدول (37)

تحليل التباين لأنموذج التأثير بين المورد البشري وأبعاد الرضا الوظيفي

| Model      | Sum of Squares | DF  | Mean Square | F     | Sig   |
|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------|
| Regression | 44.697         | 1   | 44.697      | 99.88 | 0.000 |
| Residual   | 48.331         | 108 | 0.448       |       |       |
| Total      | 93.028         | 109 |             |       |       |

$$R^2 = 48.0\%$$

$$R^2 (\text{adj}) = 47.6 \%$$

مما تقدم يتضح لنا قبول الفرضية الفرعية الرابعة تشير إلى علاقة تأثير معنوية بين المورد البشري وبين أبعاد الرضا الوظيفي .

ثالثا : تحديد المتغيرات الأكثر أهمية

بعد تحليل الدراسة وتأشير وتفسير علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة (الأجهزة والمعدات - البرمجيات - الاتصالات - المورد البشري) وبين المتغير المعتمد (أبعاد الرضا الوظيفي)، وجد ان المتغيرات المستقلة تتفاوت في نسب التأثير في المتغير المعتمد.

الجدول (38)

أثر كل متغير من تقانة المعلومات على أبعاد الرضا الوظيفي

| Predictor      | Coef  | SE - Coef | R     | T    | P     |
|----------------|-------|-----------|-------|------|-------|
| Constant       | 0.347 | 0.313     | 0.745 | 1.11 | 0.270 |
| X <sub>1</sub> | 0.006 | 0.120     | 0.543 | 0.05 | 0.960 |
| X <sub>2</sub> | 0.169 | 0.125     | 0.811 | 1.35 | 0.000 |
| X <sub>3</sub> | 0.181 | 0.092     | 0.750 | 1.96 | 0.053 |
| X <sub>4</sub> | 0.431 | 0.104     | 0.689 | 4.11 | 0.000 |

ففي الجدول (38) نلاحظ أن أكثر المتغيرات معنوية هو (X<sub>2</sub> , X<sub>4</sub>) ويليه (X<sub>3</sub>) ومن ثم (X<sub>1</sub>) وأيضا قيمة (T) المحسوبة لـ (X<sub>4</sub>) بلغت (4.11) وهي أكبر من الجدولية (1.671). ومعامل الارتباط لـ (X<sub>4</sub>) بلغ (0.689) ارتباط قوي وبعده يأتي (X<sub>3</sub>) في قيمة الارتباط ومن ثم (X<sub>1</sub>) وأخيرا (X<sub>2</sub>) .

الجدول (39)

تحليل التباين لأنموذج التأثير بين متغيرات تقانة المعلومات وأبعاد الرضا الوظيفي

| Model      | SS     | DF  | Ms     | F     | P     |
|------------|--------|-----|--------|-------|-------|
| Regression | 48.711 | 4   | 12.178 | 28.85 | 0.000 |
| Residual   | 44.317 | 105 | 0.422  |       |       |
| Total      | 93.028 | 109 |        |       |       |

$$R^2 = 52.4 \%$$

$$R^2 (\text{adj}) = 50.5\%$$

تشير نتائج الانحدار الموضحة بالجدول (39) الى مستوى معنوية الأ نموذج وفقا لتحليل التباين الذي أظهر ان النموذج معنوي وفقا لقيمة ( $F = 28.85$ ) المحسوبة وهي أكبر من الجدولية (2.728) وعند مستوى معنوية (0.05) وبدرجات حرية (4.105) . ويمكننا ان نوضح أكثر المتغيرات أهمية ومن خلال أسلوب الانحدار المتدرج (Step wise - Regression) ففي الجدول (40) نلاحظ في المرحلة الأولى دخل المتغير ( $X_2$ ) البرامجيات إذا فسرت لوحدها الانحراف المعياري نسبة قليلة وبقية (0.669) وكانت قيمة (t) معنوية عند مستوى (0.05)

#### الجدول (40)

قيم اختبار t للمتغيرات الأكثر أهمية

| Step           | B      | S     | R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> (adj) | T     | P     |
|----------------|--------|-------|----------------|----------------------|-------|-------|
| Constant       | 0.6778 | 0.669 |                |                      |       |       |
| X <sub>2</sub> | 0.677  |       | 65.7           | 65.3                 | 12.35 | 0.000 |
| Constant       | 0.617  | 0.651 |                |                      |       |       |
| X <sub>3</sub> | 0.223  |       | 56.9           | 56.3                 | 8.96  | 0.000 |
| Constant       | 0.349  | 0.647 |                |                      |       |       |
| X <sub>4</sub> | 0.17   |       | 48.0           | 47.6                 | 4.11  | 0.000 |

وفي المرحلة الثانية تم إدخال المتغير ( $X_3$ ) الذي يمثل الاتصالات، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.651) . وكانت قيمة معامل التحديد ل ( $X_3$ ) ( $R^2 = 56.9$ ) الذي يوضح قدرة المتغير المستقل ( $X_2$ ) على تفسير (56%) من المتغيرات المعتمدة، وان النموذج معنوي وفقا لقيمة (t) حيث بلغت (8.96) وهي أكبر من الجدولية (1.671) وعند مستوى معنوية (0.05).

وفي المرحلة الثالثة تم إدخال المتغير ( $X_4$ ) الذي يمثل المورد البشري، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.647) وكانت قيمة معامل التحديد ل ( $X_4$ ) ( $R^2 = 48.0$ ) والذي يوضح قدرة المتغير المستقل ( $X_4$ ) على تفسير (48%) من المتغيرات المعتمدة وان النموذج معنوي وفقا لقيمة (t) حيث بلغت (4.11) وهي أكبر من الجدولية وعند مستوى معنوية (0.05)

وأخيرا نلاحظ ان المتغير ( $X_1$ ) والمتمثل بالأجهزة والمعدات قد استبعد من النموذج لانخفاض نسبة تأثيره حسب أسلوب الانحدار المتدرج وترى الباحثة ان باستخدام البرامجيات والاتصالات والمورد البشري المؤهل والمدرّب منطقيا سوف يؤثر على رضا الأفراد العاملين.

رابعا : مقارنة إحصائية بين التقانات المستخدمة في المستشفيات مجتمع الدراسة



حللت البيانات إحصائياً بالاستعانة ببرنامج (SAS) على الحاسوب وعلى أساس تجربة عاملية (العامل الأول يمثل المستشفيات، والعامل الثاني يمثل التقانات) وتصميم قطاعات عشوائية كاملة بسبعة مكررات، اعتبرت اختصاصات عينة البحث السبعة بمثابة قطاعات واختبرت الفروقات بين متوسطات مستويات كل عامل والتداخل بينها بطريقة دنكن المتعدد المدى، ويقوم هذا التحليل على اساس المقارنات الزوجية من خلال حساب قيم الفروق بين الاوساط الحسابية (y-y) لكلا المنظمتين ومقارنتها مع قيمة L-S-R والمستخرجة من المعادلة فاذا كانت قيمة (y-y) اكبر او تساوي L-S-R فهذا يعني وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المنظمتين والعكس صحيح. (داؤد، الياس، ١٩٩٠ : ٢٠٢).

#### أ. تحليل التباين لمقاييس الاستجابة

وتشير نتائج تحليل التباين للجدول (٤١) التي أجريت وفق طريقة التصميم التجريبي المستخدم، وكانت الاختلافات بين القطاعات والمستشفيات معنوية ولكل مقاييس الاستجابة ( لا اتفق بشدة، لا اتفق، غير متأكد، اتفق، اتفق بشدة)، أما الاختلافات بين التقانات الأربعة فيلاحظ وجود فروقات معنوية عند مقياس الاستجابة (غير متأكد، اتفق، اتفق بشدة)، ويلاحظ ان التداخل بين العاملين (المستشفيات، التقانات) و صل الى حد المعنوية عند مقياس الاستجابة (غير متأكد، اتفق، اتفق بشدة) . وهذه النتائج تعكس لنا قبول الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على وجود اختلافات معنوية بين المستشفيات، وكذلك بين تقانة المعلومات فضلاً عن وجود اختلافات بين تقانة المعلومات والمستشفيات.

#### الجدول (41)

نتائج تحليل التباين لمقاييس الاستجابة لمستشفيات وأربعة تقانات والتداخل بينهما

| S.O.V.      | Mean Square  |          |           |         |           | d.f |
|-------------|--------------|----------|-----------|---------|-----------|-----|
|             | لا اتفق بشدة | لا اتفق  | غير متأكد | اتفق    | اتفق بشدة |     |
| Replication | 13.327**     | 24.161** | 142.26**  | 36.4**  | 135.60**  | 6   |
| Hospitals   | 17.161**     | 16.071*  | 56.00**   | 6.44*   | 200.6**   | 1   |
| Tech.       | 2.208*       | 1.619    | 58.09*    | 103.35* | 32.57*    | 3   |
| H & T       | 5.065        | 2.357    | 28.66*    | 198.4*  | 13.78*    | 3   |
| Std. Error  | 4.685        | 17.823   | 22.4      | 8.186   | 8.186     | 42  |

(\*\*) و (\*) وجود فروق معنوية عند مستوى احتمال ١% و ٥% على التوالي

ب. تحليل متوسطات مقاييس الاستجابة

يوضح الجدول (42) متوسطات مقياس الاستجابة (لا اتفق بشدة) عند المستشفيين والتقانات الأربعة والتداخل بينها، ومنه يلاحظ ان المقياس كان أعلى وبنسبة (2.250) في مستشفى، الخنساء بفارق معنوي عما هو عليه في مستشفى ابن سينا، ربما يرجع السبب في ذلك الى ان مستشفى ابن سينا تتوفر فيها تقانات للمعلومات التشخيصية (مفراس، أيكو، الناظور، الرنين المغناطيسي) وكذلك الحال بالنسبة لتقانات المعلومات العلاجية (جهاز تنشيط القلب، جهاز القسطرة) هذا بالإضافة الى تقانات الاتصال الصحي حيث نجد ان كل هذه التقانات قد تتوفر في مستشفى ابن سينا بشكل واضح وكبير مقارنة بمستشفى الخنساء التي تفتقر الى مثل هذه التقانات، كما أظهرت نتائج المقارنة بين التقانات الأربعة ان متوسطات المقياس قد تراوحت بين (1.143) عند استخدام البرامجيات، و (2.07) عند استخدام المورد البشري إلا ان هذه الاختلافات لم تصل الى الحد المعنوي الإحصائي، ويلاحظ من التداخل بين العاملين ان أعلى مستوى للمقياس بلغ (2.714) في مستشفى الخنساء عند استخدام المورد البشري وبفارق معنوي عما هو عليه في مستشفى ابن سينا عند استخدام الأجهزة والمعدات والبرامجيات، وغير معنوي مع بقية المعاملات، ووصل أقل متوسط لمقياس الاستجابة الى (0.429) في مستشفى ابن سينا عند استخدام البرامجيات .

#### الجدول (42)

متوسطات مقياس الاستجابة (لا اتفق بشدة) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما

| Tech.<br>Hospitals | الأجهزة<br>والمعدات | البرامجيات     | الاتصالات      | المورد<br>البشري | Mean<br>Hospital |
|--------------------|---------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| ابن سينا           | 0.714<br>B          | 0.429<br>B     | 2.000<br>A , B | 1.429<br>A , B   | 1.143<br>A , B   |
| الخنساء            | 2.000<br>A          | 1.857<br>A , B | 1.429<br>A , B | 2.714<br>A       | 2.250<br>A       |
| Mean Tech.         | 1.857<br>A          | 1.143<br>A     | 1.714<br>A     | 2.071<br>A       | 1.696<br>A       |

- القيم المتبوعة بالحرف نفسه لكل متغير لا تختلف عن بعضها معنوياً.

ويبين الجدول (43) متوسطات مقياس الاستجابة (لا اتفق) عند المستشفيات والتقانات الأربعة والتداخل بينها، ومنه يلاحظ ان أعلى قيمة للمقياس قد سجّلت في مستشفى الخنساء، بلغت (2.964) وبفروق معنوية عما هو عليه في مستشفى ابن سينا، بينما لم تظهر فروق معنوية عند المقارنة بين التقانات الأربعة، وبلغت متوسطات المقياس (1.928) عند استخدام المورد البشري، (2.900) عند استخدام الأجهزة والمعدات إلا ان هذه الاختلافات لم تصل الى الحد المعنوي الإحصائي، ونلاحظ من خلال التداخل بين العاملين ان أعلى مستوى للمقياس قد بلغ (3.429) في مستشفى ابن سينا وعند استخدام الاتصالات وبفارق معنوي عما هو عليه في مستشفى الخنساء وعند استخدام الأجهزة والمعدات والبرامجيات في مستشفى ابن سينا، وغير معنوي مع بقية المعاملات، بينما أظهرت النتائج ان اقل متوسط لمقياس الاستجابة في مستشفى الخنساء قد بلغ (1.714) عند استخدام الأجهزة والمعدات .

#### الجدول ( 43 )

متوسطات الاستجابة لمقياس (لا اتفق) عند مستشفيات وأربعة تقانات والتداخل بينهما

| Tech.<br>Hospitals | الأجهزة<br>والمعدات | البرامجيات     | الاتصالات  | المورد<br>البشري | Mean<br>Hospital |
|--------------------|---------------------|----------------|------------|------------------|------------------|
| ابن سينا           | 3.286<br>B          | 3.286<br>B     | 3.429<br>A | 1.857<br>A, B    | 1.892<br>B       |
| الخنساء            | 1.714<br>A , B      | 2.000<br>A , B | 1.857<br>B | 2.000<br>A       | 2.964<br>A       |
| Mean Tech.         | 2.900<br>A          | 2.642<br>A     | 2.642<br>A | 1.928<br>A       | 2.428<br>A       |

- القيم المتبوعة بالحرف نفسه لكل متغير لا تختلف عن بعضها معنوياً.

نلاحظ في الجدول (44) الذي يظهر معطيات مقياس الاستجابة (غير متأكد) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينها ان المقياس كان أعلى وبنسبة (5.643) في مستشفى ابن سينا إلا ان هذا الاختلاف لم تصل الى الحد المعنوي الإحصائي . أما من المقارنة بين التقانات الأربعة فقد تراوحت متوسطات المقياس بين (2.786) عند استخدام المورد البشري و (6.929) عند استخدام البرمجيات، وقد وصلت هذه الاختلافات الى الحد المعنوي الإحصائي، ونلاحظ من التداخل بين العاملين ان أعلى مستوى للمقياس بلغ (10.000) وعند استخدام البرمجيات في مستشفى ابن سينا وبفارق معنوي عما هو عليه في مستشفى الخنساء وعند استخدام الاتصالات والمورد البشري في المستشفىين، ووصل أقل متوسط لمقياس الاستجابة الى (2.143) في مستشفى الخنساء ومع استخدام الاتصالات.

#### الجدول (44)

متوسطات الإجابة لمقياس (غير متأكد) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما

| Tech.<br>Hospitals | الأجهزة<br>والمعدات | البرمجيات   | الاتصالات  | المورد<br>البشري | Mean<br>Hospital |
|--------------------|---------------------|-------------|------------|------------------|------------------|
| ابن سينا           | 5.571<br>A , B      | 10.000<br>A | 3.429<br>B | 3.571<br>B       | 5.643<br>A       |
| الخنساء            | 6.000<br>A , B      | 3.857<br>B  | 2.143<br>B | 2.571<br>B       | 3.632<br>A       |
| Mean Tech.         | 5.786<br>A , B      | 6.929<br>A  | 3.071<br>B | 2.786<br>B       | 4.643<br>A , B   |

- القيم المتبوعة بالحرف نفسه لكل متغير لا تختلف عن بعضها معنويا

ففي الجدول (45) الذي يبين معطيات مقياس الاستجابة (اتفق) عند المستشفيين والتقانات الأربعة والتداخل بينها، فنلاحظ ان المقياس كان أعلى وبنسبة (8.464) في مستشفى ابن سينا. ان هذا الاختلاف وصل الى الحد المعنوي الإحصائي وربما يرجع السبب في ذلك الى استخدام مستشفى ابن سينا لتقانات معلومات صحية متطورة، هذا بالإضافة الى استخدامها لكادر مؤهل ومدرب بشكل أفضل مما هو عليه في مستشفى الخنساء هذا مما أدى الى ارتفاع مقياس (اتفق) في مستشفى ابن سينا . كما أظهرت نتائج المقارنة بين التقانات الأربعة ان متوسطات المقياس قد تراوحت بين (5.286) عند استخدام المورد البشري و (11.714) عند استخدام الاتصالات وبفروق معنوية، ونلاحظ من التداخل بين العاملين أن أعلى مستوى للمقياس بلغ (16.857) وعند استخدام الاتصالات في مستشفى الخنساء وبفارق معنوي عما هو عليه في استخدام الأجهزة والمعدات في نفس المستشفى، ووصل أقل متوسط لمقياس الاستجابة الى (2.000) في مستشفى الخنساء عند استخدام المورد البشري .

#### الجدول (45)

متوسطات الإجابة لمقياس (اتفق) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما

| Tech.<br>Hospitals | الأجهزة<br>والمعدات | البرامجيات     | الاتصالات   | المورد<br>البشري | Mean<br>Hospital |
|--------------------|---------------------|----------------|-------------|------------------|------------------|
| ابن سينا           | 10.571<br>A         | 8.143<br>A , B | 6.571<br>A  | 8.571<br>A , B   | 8.464<br>A       |
| الخنساء            | 6.286<br>B          | 6.000<br>A , B | 16.857<br>A | 2.000<br>A       | 7.786<br>B       |
| Mean Tech.         | 8.429<br>A          | 7.071<br>B     | 11.714<br>A | 5.286<br>B       | 8.125<br>A , B   |

- القيم المتبوعة بالحرف نفسه لكل متغير لا تختلف عن بعضها معنويا

وتشير نتائج الجدول (46) الى متوسطات مقياس (اتفق بشدة) حيث نجد ان أعلى نسبة مثلتها مستشفى ابن سينا بلغت (7.250)، أن هذا الاختلاف وصل الى الحد المعنوي الإحصائي وربما يرجع السبب في ذلك الى السبب المذكور آنفاً في مقياس (اتفق) . أما المقارنة بين التقانات الأربعة، فقد تراوحت متوسطات المقياس بين ( 3 . 929 ) عند استخدام البرمجيات، و (7.500) عند استخدام الأجهزة والمعدات ولم تصل هذه الاختلافات الى الحد المعنوي الإحصائي، ونلاحظ من التداخل بين العاملين ان أعلى مستوى للمقياس بلغ (8.857) وعند استخدام الأجهزة والمعدات، في مستشفى ابن سينا وبفارق معنوي عما هو عليه في استخدام المورد البشري في مستشفى الخنساء ووصل اقل متوسط لمقياس الاستجابة إلى (1.856) عند استخدام المورد البشري في مستشفى الخنساء .

#### الجدول ( 46 )

متوسطات الاستجابة لمقياس (اتفق بشدة) عند مستشفيين وأربعة تقانات والتداخل بينهما

| Tech.<br>Hospitals | الأجهزة<br>والمعدات | البرمجيات      | الاتصالات      | المورد<br>البشري | Mean<br>Hospital |
|--------------------|---------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| ابن سينا           | 8.857<br>A          | 4.714<br>A , B | 7.714<br>A , B | 7.714<br>A , B   | 7.250<br>A       |
| الخنساء            | 6.143<br>A , B      | 3.143<br>A , B | 2.714<br>A , B | 1.857<br>B       | 3.44<br>B        |
| Mean Tech.         | 7.500<br>A          | 3.929<br>A     | 5.214<br>A     | 4.786<br>A       | 5.357<br>A , B   |

- القيم المتبوعة بالحرف نفسه لكل متغير لا تختلف عن بعضها معنوياً

## الفصل الخامس

### الاستنتاجات والتوصيات

توصلت الباحثة من خلال عرض وتشخيص وتحليل متغيرات الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات عن الاطار النظري للدراسة ، والتحليل الاحصائي ، مستندة الى فرضيات البحث ، ومدعمة بالاسلوب الاحصائي للدراسة .

وفيما ياتي اهم الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول : الاستنتاجات

المبحث الثاني : التوصيات

## المبحث الاول الاستنتاجات

### استنتاجات الاطار النظري

١. تعد تقانة المعلومات من المفاهيم التي يتنامى ظهورها بشكل واسع منذ نهايات القرن الماضي بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي شهدتها الساحة العالمية ، نتيجة الظروف والتغيرات التي اعقت بروز ظاهرة العولمة وما يرافقها من انتشار التكتلات الاقتصادية العملاقة في معظم الدول الاوربية
٢. تسهم تقانة المعلومات في استحداث وظائف جديدة او الاستغناء عن هذه الوظائف وعلى نحو يعزز الحاجة الى مهارات وقدرات جديدة لتصبح مدخلا لتنمية رأس المال الفكري لدى المستخدمين لهذه التقانة
٣. هناك تباين واضح في تحديد مكونات تقانة المعلومات ، الا ان رغم هذا التباين يوجد قاسم مشترك اعظم بينهما حول هذه المكونات وعلى النحو الذي جعل الباحثة تتبنى المكونات المشار لها
٤. ضرورة تبنى تقانات المعلومات في كافة اوجه العمل الصحي كونها مؤشرا لمواكبة التطورات المستمرة وبالتالي السعي الى تامين الخدمة الصحية

### استنتاجات الاطار الميداني :

١. بينت نتائج التحليل الوصفي لاراء الافراد المبحوثين ان هناك ضرورة لاستخدام برامجيات التشغيل والجاهزة في اداء اعمالهم المختلفة فضلا عن ادخال التطورات في مجال الاتصالات .
٢. اشارت الدراسة ان هناك تأثير معنوي للاجهزة والمعدات على الرضا الوظيفي وهذا يشير الى ان استخدام الاجهزة والمعدات الحديثة في مجال العمل الصحي يعد عاملا دافعا لزيادة رضا المبحوثين عن وظائفهم .



٣. توصلت نتائج الدراسة الى ان هناك نقص في تدريب الافراد العاملين على هذه التقانات فضلا عن عدم قيام ادارة المستشفيات المبحوثة (وتحديدا مستشفى الخنساء) بتوفير وسائل الاتصالات الحديثة وتحديدا الانترنت.
٤. تبين من خلال التحليل ان تقانات المعلومات التشخيصية والعلاجية في مستشفى الخنساء تتسم بعدم التطور والتجديد خلافا لمستشفى ابن سينا التي تمتلك العديد من هذه التقنيات المتطورة والحديثة.
٥. افرزت نتائج التحليل عدم اهتمام المستشفىين بتقديم الدعم المادي والمعنوي لشاغلي هذه الاجهزة.
٦. اشارت نتائج الدراسة عدم اهتمام المستشفىين باقامة المؤتمرات والندوات الخاصة في المجال الصحي وهذا يشير الى ان اقامة هذه الندوات يعد عاملا مؤثرا لزيادة الوعي الثقافي الصحي لدى العاملين على هذه التقانات

## المبحث الثاني التوصيات

١. ضرورة قيام المستشفيات بتعزيز خبرات ومهارات الافراد العاملين في مجال العمل على برامجيات التشغيل والجاهزة وذلك من خلال التدريب بشكل مستمر وتقديم الدعم المادي والمعنوي لشاغلي هذه التقانات.
٢. نظرا لاهمية الاجهزة والمعدات في تعزيز رضا الافراد العاملين وفي تعزيز اداء المنظمة في الوقت ذاته من خلال الدقة والسرعة في اداء الانشطة المختلفة فانه من الضروري قيام الادارات العليا في المستشفيات في البحث عن كل ما هو جديد في مجال الاجهزة والمعدات الطبية اذ ان ذلك سيسهم في تعزيز متغيرين مهمين في المنظمة وهما رضا الافراد العاملين والاداء المنظمي.
٣. ضرورة توفير وسائل الاتصال الحديثة وتحديد الانترنت وذلك للاستفادة منها في مجال عمل الافراد العاملين وتطوير قدراتهم وقابلياتهم الفكرية والمهنية من خلال الاطلاع على اخر التطورات المستحدثة في المجال الصحي.
٤. تحت ادارة مستشفى الخنساء الى ادخال تغيير على تقانات المعلومات التشخيصية والعلاجية المعتمدة في العمل باستمرار.
٥. الاهتمام بشاغلي الاجهزة الطبية لانهم يؤثرون في نتائج العمل ايجابيا من خلال اعتماد اساس سليم وعادل للرواتب-الترقية على النحو الذي يوفر العدالة وفرص التكافؤ بين الافراد العاملين.
٦. ضرورة اقامة المؤتمرات والندوات الخاصة في هذا المجال لرفع مستوى الوعي الثقافي الصحي لدى العاملين وبالتالي تأهيلهم بشكل كامل لاداء اعمالهم المدعومة بنتائج افضل واكثر دقة في كشف وتشخيص وعلاج الامراض المنتشرة باستخدام احدث التقانات.

## المصادر

### أولاً : المصادر العربية

#### أ. الرسائل الجامعية

١. إبراهيم عبد اللطيف الغريب، 1983 : دراسة ظاهرة تغيب العمال عن العمل في بعض منشآت المؤسسة العامة لصناعات الغزل والنسيج، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد.
٢. احمد حمود منصور، 1987 : بعض العوامل المؤثرة على دوران العمل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد.
٣. أمل خضير الدليمي، 1996 : العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والرضا والسلوك الإبداعي للعاملين، دراسة ميدانية في المنشأة العامة للمعدات الهندسية الثقيلة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد .
٤. حسن احمد فرحان الغريبي، 1998، الرضا الوظيفي وأثره في الصراع في المؤسسات المصرفية، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين، أطروحة دبلوم عالي (غير منشورة)، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد.
٥. حسين ذنون البياتي، 2001، اثر درجة الاعتمادية بين المعايير في أداء المستشفيات، دراسة وصيغة تحليلية في المستشفيات الحكومية في محافظة نينوى، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.
٦. سعد علي حمود العنزي، 1985 : الرضا الوظيفي والأداء، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.
٧. شعيب إبراهيم مصطفى، 1998 : أثر المعرفة التقانية والسلوك الإبداعي في مستوى أداء أعمال المنظمات الصناعية "، دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.
٨. شيماء محمد صالح حسن حميد الهاشمي، 2003 : دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية، دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.
٩. شيماء نجم عبد جادر، 2004 : الدور التمريضي أثناء الفحص بالرنين المغناطيسي، أطروحة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الموصل، كلية التمريض.

١٠. عامر إسماعيل عبدالله يونس حديد، 2003 : واقع استخدام تقانة المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.

١١. عبد الستار محمد علي العدواني، 1998 : تطوير نظام المعلومات الإدارية بالتركيز على تطبيق تقانية المعلومات الحديثة، حالة ودراسة في المعهد الفني في الموصل، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد .

١٢. عدلي رامي داؤد جويده، 1988 : الرضا الوظيفي وأثره على الإنتاجية، دراسة تطبيقية في المنشآت العامة لصناعات الألبسة الجاهزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، بغداد .

١٣. علي كنانة محمد عبد المجيد ثابت، 2005 : التعليم الالكتروني بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نموذج مقترح في جامعة الموصل، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد .

١٤. نادية صادق الربيعي، 1998 : المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد.

١٥. نبال يونس آل مراد، 2000 : الأثر التتابعي للتصميم والضغط الوظيفي في الرضا الوظيفي، دراسة لآراء عينة من شاغلي مهنة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد.

## ب . البحوث العلمية

١. أحمد الكسيبي، 1995 : تطور تكنولوجيا المعلومات وواقع علوم المعلومات في تونس، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، المجلد الثاني، العدد 3 .

٢. احمد مداوس اليامي، 2002 : العلاقة بين بعض أنواع اتصال الرئيس - المرؤوس والرضا الوظيفي، دراسة استكشافية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 9، العدد الأول .

٣. أكرم رشيد حكمت الطويل، 2005 : أثر تقانة المعلومات في عمليات إدارة المعرفة، دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى، مجلة بحوث مستقبلية، العدد 100 .

٤. داخل حسن جريو، 2001 : تكنولوجيا المعلومات، الأساليب وأفاق التطور في وقائع مؤتمر المعلوماتية - توجهات مستقبلية للمدة (28 - 29) أ ب"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية والاقتصادية، بغداد .

٥. راسم سميع عبد الرحيم، 1995 : اتحاد المصارف العراقية، المجلد 15، العدد 177 .
- رسلي جميل قدور، وسعد غالب ياسين، 2003 : نموذج مقترح لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد في المنشأة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد السادس، العدد 2 .
٦. السيد سليم العلوانة، 2003 : اثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، مجلة الإداري، السنة 25، العدد 92 .
٧. طلعت عبد الوهاب السندي، 2000 : التطور التكنولوجي وأثره على العاملين، مجلة الإداري، السنة 22، العدد 82 .
٨. عاصم محمد حسين الأعرجي، وعلي احمد محمد علوانة، 2002 : واقع وأثار استخدام تقانة المعلومات المحوسبة، دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 22، العدد 1 .
٩. عبد الرقيب سلام، 1999، : تطور نظم تقنية المعلومات والاتصالات وتحديات القرن الحادي والعشرين، مجلة أبحاث الحاسوب، مجلد الثالث، العدد 1 .
١٠. عبد السلام السيد سليم، 1983 : مداخل لفعالية الإدارة بالمستشفيات، مجلة الإداري، العدد 15 .
١١. عبد الهادي الخليفي، 1999 : المعلوماتية في الطب، مجلة أبحاث الحاسوب، المجلد 3، العدد 1 .
١٢. غنية صالح خماس، 2002 : التكنولوجيا واثرها على الإعداد الفني في المكتبات، المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات، المجلد 6، العدد 2 .
١٣. فريد نصير، 1981 : المستشفى العام تحليل تنظيمي مقارن، المجلة العربية للإدارة، العدد 3 .
١٤. فهد بن صالح السلطان، 2001 : إعادة هندسة نظم العمل BPR، النظرية والتطبيق من وقائع المؤتمر الثاني لإدارة القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، للمدة (6 - 8 تشرين الثاني)، المجلة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة.
١٥. مؤتمر الشام الدولي الثاني للمعلوماتية، 2002 : الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، <http://www.scs-syria.org/conf//99speech.htm>
١٦. محمد الحسين الصطوف، 2001 : نماذج الصناعة المعلوماتية واستراتيجيات التجارة الإلكترونية، من وقائع المؤتمر العلمي السنوي الخامس في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الإمارات العربية المتحدة .

١٧. محمد فوزي طبو وحسن مظفر الرزو، 2002 : أفاق توظيف الحاسوب في ميدان البحث والتطوير الطبي، مجلة بحوث مستقبلية، العدد 5 .
١٨. محمد نور برهان وبسمة اللوزي الحسين، 1988 : تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 12، عدد 1.
١٩. محمد نور برهان، 1999 : تقنية المعلومات وتحديات الإدارة العامة العربية، في عقد التسعينات، المجلة العربية للإدارة، المجلد 19، عدد 56 .
٢٠. مدحت محمد الديب، 1986 : سلوك الفرد في المنظمة، مجلة الإدارة، المجلد ٢، العدد 3 .
٢١. موجان عرفات، 1996 : شبكة الانترنت، مجلة الحاسوب، العدد 27، عمان، الأردن.
٢٢. ميساء ناجي، 2001 : استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال الصحي تجربة من مركز تطوير موارد التعليم، مجلة النادي العربي للمعلومات، العدد 2 .
٢٣. ناديا ايوب، 2000 : كفاءة نظم تقنية المعلومات في وجهة نظر المستفيد في المنشآت السعودية الصغيرة، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد 27، عدد 1 .
٢٤. ناصر محمد العديلي، 1984 : الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظف الأجهزة الحكومة في مدينة الرياض، مجلة الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
٢٥. ناصيف عبد الخالق، 1982 : الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد الأول، السنة السادسة .
٢٦. نيسير زيد الكيلاني، 1997 : التعليم المفتوح وتكنولوجيا المعلومات عشية القرن الحادي والعشرين، المجلة العربية للتعليم التقني، المجلد 14، العدد 2 .
٢٧. هلال عبود البياتي، 2000 : الأفاق المستقبلية للمعلوماتية واثرها على المجتمع، مجلة بحوث مستقبلية، عدد 1 .
٢٨. وفيق حلمي عبود الآغا، 2001 : التكنولوجيا والمعلومات في الإدارة، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم الإدارية، العدد 6 .
٢٩. ياسر عبد الحليم احمد العدوان، 1995 : الرضا الوظيفي للإدارة الوسطي في أجهزة الإدارة العامة في الأردن، مجلة الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك .
٣٠. يحيى حسن الزعبي، 2001 : وعي المعلومات ودوره الحضاري، مجلة بحوث مستقبلية، العدد 3 .

ج. الكتب

١. ابن منظور، دون تاريخ : لسان العرب، المجلد الثاني، دراسات العرب، بيروت.
- احمد صقر عاشور، 1986 : السلوك الإنساني في المنظمات الجامعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية .
٢. احمد علي صالح وعصام عبد الوهاب الدباغ، 1993 : إدارة الأفراد، مطبعة الخلود، بغداد .
٣. ثامر ياسر البكري، 2005 : إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
٤. ثامر ياسر البكري، 2005 : تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
٥. حسين حريم، 2003 : إدارة المنظمات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- خالد محمد داؤد وزكي عبد ألياس، 1990 : الطرق الإحصائية للأبحاث الزراعية، دار الكتب للطباعة والنشر .
٦. خليل محمد حسن الشماع، 1991 : مبادئ الإدارة بالتركيز على إدارة الأعمال، الطبعة الثانية، مطبعة الخلود، بغداد .
٧. رعد حسن الصرن، 2000 : إدارة الإبداع والابتكار، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، دمشق .
٨. زياد محمد الشرمان، 2004 : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية MIS، دار صنعاء للنشر والتوزيع، عمان .
٩. سعاد نائف البرنوطي، 2001 : إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن .
١٠. سعد غالب ياسين، 1998 : نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن .
١١. سمير احمد عسكر، 1987 : المدخل الى إدارة الأعمال، اتجاه شرطي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان .
١٢. سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي، 2003 : إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن .
١٣. شوقي ناجي جواد، 1992 : سلوكيات الإنسان وانعكاساتها على إدارة الأعمال، مطبعة دار الحكمة، بغداد .
١٤. شوقي ناجي جواد، 2000 : إدارة الأعمال منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

١٥. صلاح الدين محمد عبد الباقي، 1995 : السلوك الإنساني والتنظيمي، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع .
١٦. طارق طه، 2000 : إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار وائل للطباعة، عمان، الأردن .
١٧. عادل طالب سالم معاضيدي، عبد الستار محمد علي العدوانى وباسل محمد عبدالله الراوي، 2000، تقانات المعلومات وتطبيقاتها، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان .
١٨. عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السامرائي، 2002 : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان .
١٩. عبد الباقي الدرة، 1985 : تقنيات إدارية حديثة، دار الندوة للنشر والتوزيع، عمان .
٢٠. عثمان إبراهيم زيد، 1986 : الأثر التنظيمي والاقتصادي والاجتماعي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المنظمة، المجلة العربية للإدارة، المجلد 10، عدد 3 .
٢١. علاء عبد الرزاق السالمي، 2000 : تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج للتوزيع والنشر، عمان، الأردن .
٢٢. علي السلمي، 2001 : خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة .
٢٣. عمر احمد همشري، 2001 : مراكز المعلومات الإدارية الحديثة للمكتبات، مؤسسة العصرية، دار صنعاء للنشر، عمان، الأردن .
٢٤. مؤيد سعيد السالم، وعادل حرحوش صالح، 2000 : إدارة الموارد البشرية، مطبعة الانتصار، بغداد .
٢٥. محمد رسلان الجبوسي، وجميلة جاد الله، 2000 : الإدارة علم وتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان .
٢٦. محمد قاسم القريوتي، 2000 : السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
٢٧. محمد محمد الهادي، 1989 : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة .
٢٨. محمد محمود الطعمانة وطارق شريف العلوش، 2004 : الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، دار الجامعة للطبع والنشر، مصر .
٢٩. محمد مرعي مرعي، 1999 : أسس إدارة الموارد البشرية، (النظرية والتطبيق)، دار الرضا للنشر، دمشق .
٣٠. مصطفى نجيب شاويش، 2000 : إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان .



٣١. منير البعلبكي، 2000 : قاموس المورد (عربي - إنكليزي)، دار العلم للملايين، لبنان.
٣٢. موسى اللوزي، 2000 : التنمية الإدارية، المفاهيم والأسس والتطبيقات، دار وائل للطباعة، عمان، الأردن .
٣٣. موفق حديد محمد، 2001 : الإدارة المبادئ والنظريات والوظائف، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان .
٣٤. ناصر محمد العديلي، ١٩٩٥ : السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العام، الرياض .
٣٥. هاني عبد الرحمن صالح الطويل، 2001 : الإدارة التربوية و السلوك المنظمي، الطبعة الثالثة، دار وائل للطباعة والنشر .

**A : Researches**

1. Bonnie Sibbald, 2003 : National survey of Job satisfaction and retirement intentions among general Practitioners in England : <http://www.bmjournals.com>
2. Charles A. O' Reilly, David F. Caldwell, 1989 : Journal of Applied Psychology, Vol., 67, No. 3 .
3. Confidential Privileged, 2003 : Health, information technology & Telemedicine : Legal frame work : <http://www.netreach.net/~wmanning/otadig.htm>.
4. E. Mcfarlan, 1984 : “ Information Technology changes : The way you compete”, Harvard business review .
5. J. M. Price, & C. W. Muller, 1981 : “A causal Model of Turnover for Narses”, Academy of Management Journal, Vol. 24 .
6. Porter M. & Millar V. 1985 : “how information give you competitive advantage. Harvard Business Review, July, August .
7. Renae Broderick & John W. Boudreau, 1992 : human recourse Management information Technology and the Competitive edge, Academy of Management : Executive, Vol. 6 No. 2 .
8. Therega Heintze & Stuart Bretschneider, 2000 : Information Technology & restructuring in public organization Does Adoption of information Technology Affect organization, Academy of Management Journal.

**B : Books**

1. Charles W. L. Hill, 2002 : Global business Today, 2<sup>ed</sup> ed ., Prentice . Hall, U.S.A. .
2. Colin A. Carnall, 1990 : Managing change in organizations, Prentice Hall interational (uk) Ltd .
3. David Avison, Hauifa Shah, 1997 : The information systems derelopment Life cycle, Prentice, Hall international, in., U.S.A. .
4. David J. Cherrington, 1994 : Organization behavior of Individual & organization al Performance, Houghton Mifflin company, Boston.
5. Efraim Turban & Ephrain Mclean & James Wetherbe, 2002 : Information Technology for Management Transforming business in the digital economy, 3<sup>rd</sup> ed, printed in the U. S. A. .
6. Gary Dessler, 1981 : Personnel Management Modern Concepts & Techniques, 2<sup>ed</sup> ed, Prentice – hall international .
7. Herzberg, F., et. al., 1969 : The Motivation to work, John wiley & Sons, Inc., New York .
8. Hicks M. Herbert, G. Gullett, C. Ray, 1981 : Management, 4<sup>th</sup> ed, Printed in the U.S.A.

9. Jame A. O'Brien, 1997 : Introduction to information systems, 8<sup>th</sup> ed, Irwin, McGraw, Hill, U. S. A. .
10. John Ivencerich & Peter Lorenzi & Steven J. Skinner, 2000 : Management Quality & Competitiveness, 12<sup>ed</sup> ed ., Prentice – Hall, Inc. U.S.A.
11. Kavucubas Sahin, 2000 : Hastane ve saglik Kvorum – Los Youetimi, Baskeut Universites Ankara .
12. Kennth C. Laudon & Jane P. Laudon, 2002 : Management information systems : organization and Technology in the network Enter Prise, Prentice Hall international Inc. U.S.A. .
13. Kjaer Brüel, 1983 : Diagnostic ultrasound 3<sup>rd</sup> ed, Prentice in Denmark .
14. Lawler, E. E., 1973 : in work organization is E d., weds worth Publishing, co., in., California .
15. Patrick, M. Wright & Raymond, A. Noe, 1996 : Management of organization, Irwin McGraw, Hill, U.S.A.
16. Ralph H. Spraque & Barbara Mcnurlin, 1986 : information systems Management in Practice, McGraw, Irwin Hill U.S.A. .
17. Richard L. Daft, 2001 : Organization Theory & design, south . western collage Publishing, Ohio .
18. Richard M. Steers, & Lyman W. Porter 1979 : Motivation & Work behavior, 2<sup>nd</sup> ed, McGraw – Hill book Co., New York .
19. Ricky Griffin & W. Pustay & Michael W., 2003 : International business amanagerial Perspective, Prentice, Hall intentional .
20. Samuel C. Certo, 1997 : Modern Management diversity, Quality, Ethics & The global environment, 7<sup>th</sup> ed, Prentice, Hall, international, in ., U.S.A. .
21. Stephen P. Robbins, 1990, organization theory structure design & applications, 3<sup>rd</sup> ed ., Prentice, Hall, Inc.
22. Steven Alter, 1999 : Information systems, 3<sup>rd</sup> ed. Addison, Wesley Educational publishing company Inc., U.S.A. .
23. Tina Cross & Collette Jones, 1996 : Information technology intermediate G NVQ, Printice in china .
24. Vromm Fictor H., 1974 : Work & Motivation, John wiley & sons, Inc., New York .

## Internet web : ثالثا

1. <http://www.Mardonhis.com>
2. <http://www.ngoce.org>
3. <http://www.Arablaw.org>
4. <http://www.man.ac.uk/idem>
5. <http://www.ccdmagie.com/history/troasistar-1947.html>.
6. <http://www.insureEgypt.com/Arabic.htm>
7. <http://www.en.wikipedni.org>
8. <http://www.en.wikipedia.org/wiki/Echocardiography>
9. <http://www.hiethics.com>
10. <http://www.ju.edu.jo/resoures/hospital>
11. <http://www.alazhar.gaza.edu>
12. <http://www.Encarta.2005>
13. <http://www.hon.ch>
14. <http://www.Uvac.org>
15. <http://www.anglefire.com>
16. <http://www.riyathcare.com>.
17. <http://www.Alkhaleej.ae.com>
18. <http://www.ed.gov/nces>
19. <http://www.biomedcentra.com>

بسم الله الرحمن الرحيم

الملحق (1)

نموذج استبيان آراء الخبراء في قياس صدق الاستبانة

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا

م / صدق استبانة

أستاذي القدير :

تسعى الباحثة إذا شاء الله الى أعداد دراسة بعنوان " أثر تقانة المعلومات في الرضا الوظيفي في المنظمات الصحية" بالتطبيق على مستشفى ابن سينا التعليمي والخنساء في الموصل.

ومن اجل اعتماد السياقات العلمية لاختبار الصدق الظاهري والشمولي للاستبانة نعرض على شخصكم الكريم هذه الاستمارة (التي تم تصميمها في إطار موضوع الدراسة) . للحصول على ملاحظاتكم القيمة .

مع جزيل الشكر وعظيم التقدير

الباحثة

سندية مراون سلطان

المشرف

د. حسين ذنون البياتي

أستاذ إدارة المستشفيات المساعد

## بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الموصل / كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا

م / استمارة استبيان

أخي الفاضل ، أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تسعى الباحثة الى إعداد رسالة الماجستير الموسومة ( أثر ثقافة المعلومات على الرضا الوظيفي للمنظمات الصحية ) بالتطبيق على بعض مستشفيات محافظة نينوى .  
ولغرض إكمال هذه الدراسة نرجو تفضلكم بملء استمارة الاستبيان الملحقة بالإجابات التي ترونها مناسبة لكل عبارة ولا داعي لذكر الاسم وسنكون ممتنين لكم لإعطائنا جزء من وقتكم الثمين .

### مع جزيل الشكر والتقدير

ملاحظة :

1. يرجى الإجابة على جميع العبارات دون ترك أي منها .
2. الرجاء وضع علامة ( ✓ ) في الحقل الذي يمثل قناعتك .

الباحثة

سندية مروان الحيالي

أولاً : بيانات عامة عن المستشفى :

اسم المستشفى :

تاريخ تأسيس المستشفى :

ثانياً : بيانات عامة بالمجيب :

- العنوان الوظيفي

- عدد سنوات الخدمة

- العمر

- الجنس

- التحصيل العلمي

دكتوراه ( ) ماجستير ( ) دبلوم عالي ( )

بكالوريوس ( ) دبلوم فني ( ) اعدادية فما دون ( )

- عدد الدورات التدريبية التي شاركت فيها :

- مجالات الدورات التدريبية

### ثالثا : تقانة المعلومات

| ت                             | الفقرات  | أوافق بشدة | أوافق | غير متأكد | لا أوافق | لا بشدة |
|-------------------------------|--|------------|-------|-----------|----------|---------|
| <b>أ . الأجهزة والمعدات :</b> |  |            |       |           |          |         |
| ١                             | تسعى المستشفى الى توفير الحواسيب واستخدامها في ممارسة أعمالها المختلفة .   |            |       |           |          |         |
| ٢                             | تعمل المستشفى على تأمين المتطلبات اللازمة لعمل الأجهزة والمعدات الخاصة بتقانة المعلومات دون توقف او تاخير في سير عملها . |            |       |           |          |         |
| ٣                             | تعمل المستشفى على تغيير تقانة المعلومات المعتمدة في العمل باستمرار .   |            |       |           |          |         |
| ٤                             | تحقق التقانات المتطورة سرعة الاستجابة للحالات الطارئة .  |            |       |           |          |         |
| ٥                             | توفر تقانة المعلومات فرص التشخيص المبكر للأمراض .  |            |       |           |          |         |
| <b>ب . البرمجيات :</b>        |  |            |       |           |          |         |
| ٦                             | تعتمد المستشفى على جهات داخلية وخارجية للحصول على البرمجيات اللازمة لإنجاز أعمالها .                                     |            |       |           |          |         |
| ٧                             | تشجع المستشفى الأفراد العاملين على توفير واستخدام البرمجيات في مختلف أنشطتها .   |            |       |           |          |         |
| ٨                             | تسعى المستشفى الى تهيئة المتطلبات اللازمة لاستخدام البرمجيات في إنجاز عملياتها المختلفة .                                |            |       |           |          |         |
| ٩                             | تتطلب نظم المعلومات المعتمدة في المستشفى وتقانة المعلومات الأخرى استخدام أحدث البرمجيات .                                |            |       |           |          |         |
| ١٠                            | تعتمد المستشفى على مبرمجين لوضع برمجيات تشغيل ، وبرمجيات جاهزة.  |            |       |           |          |         |
| <b>ج . الاتصالات :</b>        |  |            |       |           |          |         |
| ١١                            | تستخدم المستشفى أجهزة اتصالات مختلفة (الهاتف ، الفاكس ، التلكس) ، في إنجاز عملياتها المختلفة .                           |            |       |           |          |         |
| ١٢                            | تشجع المستشفى على استخدام الانترنت كوسيلة اتصال حديثة  |            |       |           |          |         |
| ١٣                            | تتابع المستشفى التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات  |            |       |           |          |         |
| ١٤                            | تحقق الأساليب المتطورة السرعة في إيصال المعلومات فضلا عن تقليل الوقت والجهد .  |            |       |           |          |         |



| ت                             | الفقرات   | أوافق بشدة | أوافق | غير متأكد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|-------------------------------|---|------------|-------|-----------|----------|---------------|
| <b>د. المورد البشري :</b>     |   |            |       |           |          |               |
| ١٥                            | تتطلب استخدام تقانة المعلومات خبرات ومهارات لتحقيق أفضل أداء لها .                |            |       |           |          |               |
| ١٦                            | يكسب استخدام تقانة المعلومات خبرات ومهارات ومعرفة للأفراد والعاملين عليها .       |            |       |           |          |               |
| ١٧                            | تقوم المستشفى بتدريب العاملين على الأجهزة الخاصة بتقانة المعلومات .               |            |       |           |          |               |
| ١٨                            | يحقق استخدام تقانة المعلومات أهداف عمل الكادر الطبي في المستشفى .                 |            |       |           |          |               |
| <b>رابعاً : الرضا الوظيفي</b> |   |            |       |           |          |               |
| <b>أ . علاقات الوظيفة :</b>   |   |            |       |           |          |               |
| ١                             | يشارك الرئيس المباشر بوضع الحلول للمشاكل التي ترافق العمل على تقانة المعلومات .   |            |       |           |          |               |
| ٢                             | يعتز الأفراد العاملون بتقدير زملائهم من جراء استخدام تقنية المعلومات والاتصالات . |            |       |           |          |               |
| ٣                             | تسعى المستشفى الى إقامة علاقات طيبة بين شاغلي تقانة المعلومات والمستفيدين منها .  |            |       |           |          |               |
| ٤                             | يحقق استخدام تقانة المعلومات تقدير واحترام الرؤساء .                              |            |       |           |          |               |
| ٥                             | يكسب استخدام تقنية المعلومات والاتصالات رضا عن العمل.                             |            |       |           |          |               |
| <b>ب. ظروف العمل :</b>        |   |            |       |           |          |               |
| ٦                             | تحقق الخدمات الصحية للأفراد العاملين في المستشفى مستوى رضا مناسب .                |            |       |           |          |               |
| ٧                             | تهتم المستشفى بتوفير بيئة مادية (إضاءة ، حرارة) ، ملائمة للعاملين .               |            |       |           |          |               |
| ٨                             | تقدم المستشفى خدمات ترفيهية وفندقية جيدة .  |            |       |           |          |               |
| ٩                             | توفر المستشفى وقت راحة للأفراد العاملين على التقانات                              |            |       |           |          |               |
| <b>ج . الإنجاز :</b>          |   |            |       |           |          |               |
| ١٠                            | توفر تقنية المعلومات والاتصالات الفرص للتجديد والقدرة على الإبداع                 |            |       |           |          |               |
| ١١                            | تقدم لي وظيفتي فرصة للاستقرار الوظيفي .   |            |       |           |          |               |
| ١٢                            | تسهم وظيفتي في تأمين فرص مستقبلية تتلاءم مع ادائي الجيد .                         |            |       |           |          |               |
| ١٣                            | يحقق العمل الذي أنجزه رضا في الأداء .   |            |       |           |          |               |

| ت                     | الفقرات   | أوافق بشدة | أوافق | غير متأكد | لا أوافق | لا أبشدة |
|-----------------------|---|------------|-------|-----------|----------|----------|
| <b>د. الراتب :</b>    |   |            |       |           |          |          |
| ١٤                    | يتناسب الراتب الذي اتقاضاه مع الجهود التي ابذلها .                            |            |       |           |          |          |
| ١٥                    | يحقق النظام المعتمد حالياً للرواتب في المستشفى مستوى معيشي مناسب .            |            |       |           |          |          |
| ١٦                    | يحدد الراتب الذي اتقاضاه وفق أسس موضوعية وعلمية .                             |            |       |           |          |          |
| ١٧                    | تحدد المهام الملقاة على عاتقي على أساس الراتب الشهري .                        |            |       |           |          |          |
| ١٨                    | تقدم المستشفى مكافآت مادية ومعنوية تتناسب والجهد المتميز في العمل.            |            |       |           |          |          |
| <b>هـ . الترقية :</b> |   |            |       |           |          |          |
| ١٩                    | تعتمد المستشفى نظام للترقية على أساس الاقدمية .                               |            |       |           |          |          |
| ٢٠                    | تعتمد المستشفى معايير موضوعية عند الترقية .                                   |            |       |           |          |          |
| ٢١                    | يعد النجاح الوظيفي مدخلاً للحصول على الترقية .                                |            |       |           |          |          |
| ٢٢                    | تتوفر للأفراد العاملين فرص ترقية مستقبلية .                                   |            |       |           |          |          |
| ٢٣                    | تمثل الخبرة التي يمتلكها الأفراد العاملين أساس الترقية .                      |            |       |           |          |          |
| ٢٤                    | توفر المستشفى فرصاً للتقدم في الوظيفة بشكل يتناسب واستحقاق الأفراد العاملين . |            |       |           |          |          |

**الجدول (1) الملحق (2)**  
**الاتساق الداخلي للأجهزة والمعدات**

|   | VAR 1                  | VAR 2                  | VAR 3                  | VAR 4                  | VAR 5             |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 1 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                        |                   |
| VAR 2 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.668*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 3 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.498*<br>0.000<br>110 | 0.639*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                   |
| VAR 4 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.442*<br>0.000<br>110 | 0.486*<br>0.000<br>110 | 0.485*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 5 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.480*<br>0.000<br>110 | 0.480*<br>0.000<br>110 | 0.567*<br>0.000<br>110 | 0.712*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)

**الجدول (2) الملحق (2)**  
**الاتساق الداخلي للبرامجيات**

|  | VAR 6                  | VAR 7                  | VAR 8                  | VAR 9                  | VAR10             |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 6 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N  | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                        |                   |
| VAR 7 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N  | 0.488*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 8 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N  | 0.364*<br>0.000<br>110 | 0.688*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                   |
| VAR 9 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N  | 0.273*<br>0.000<br>110 | 0.363*<br>0.000<br>110 | 0.513*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 10 Person correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.345*<br>0.000<br>110 | 0.455*<br>0.000<br>110 | 0.540*<br>0.000<br>110 | 0.526*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)

الجدول (3) الملحق (2)  
الاتساق الداخلي للاتصالات

|   | VAR 11                 | VAR 12                 | VAR 13                 | VAR 14            |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 11 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 12 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.689*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                   |
| VAR 13 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.733*<br>0.000<br>110 | 0.723*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 14 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.621*<br>0.000<br>110 | 0.676*<br>0.000<br>110 | 0.654*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)

الجدول (4) الملحق (2)  
الاتساق الداخلي للمورد البشري

|   | VAR 15                 | VAR 16                 | VAR 17                 | VAR 18            |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 15 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 16 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.759*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                   |
| VAR 17 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.516*<br>0.000<br>110 | 0.508*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 18 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.568*<br>0.000<br>110 | 0.574*<br>0.000<br>110 | 0.682*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)

الجدول (5) الملحق (2)

الاتساق الداخلي لعلاقات الوظيفية

|   | VAR 19                 | VAR 20                 | VAR 21                 | VAR22                  | VAR23             |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 19 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                        |                   |
| VAR 20 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.612*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 21 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.582*<br>0.000<br>110 | 0.579*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                   |
| VAR 22 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.599*<br>0.000<br>110 | 0.515*<br>0.000<br>110 | 0.597*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 23 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.616*<br>0.000<br>110 | 0.674*<br>0.000<br>110 | 0.594*<br>0.000<br>110 | 0.634*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)

الجدول (6) الملحق (2)

الاتساق الداخلي لظروف العمل

|   | VAR 24                 | VAR 25                 | VAR 26                 | VAR 27            |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 24 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 25 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.243*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                   |
| VAR 26 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.640*<br>0.000<br>110 | 0.304*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 27 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.537*<br>0.000<br>110 | 0.295*<br>0.000<br>110 | 0.837*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)

الجدول (7) الملحق (2)

الاتساق الداخلي للإنجاز

|   | VAR 28                 | VAR 29                 | VAR 30                 | VAR 31            |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 28 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 29 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.490*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                   |
| VAR 30 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.519*<br>0.000<br>110 | 0.809*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 31 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.323*<br>0.000<br>110 | 0.573*<br>0.000<br>110 | 0.665*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)

الجدول (8) الملحق (2)

الاتساق الداخلي للراتب

|   | VAR 32                 | VAR 33                 | VAR 34                 | VAR35                  | VAR36             |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 32 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                        |                   |
| VAR 33 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.716*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 34 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.806*<br>0.000<br>110 | 0.740*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                   |
| VAR 35 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.734*<br>0.000<br>110 | 0.260*<br>0.000<br>110 | 0.324*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 36 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.594*<br>0.000<br>110 | 0.209*<br>0.000<br>110 | 0.255*<br>0.000<br>110 | 0.373*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)

الجدول (9) الملحق (2)

الاتساق الداخلي للترقية

|   | VAR 37                 | VAR 38                 | VAR 39                 | VAR40                  | VAR41                  | VAR42             |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| VAR 37 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                        |                        |                   |
| VAR 38 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.347*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                        |                   |
| VAR 39 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.403*<br>0.000<br>110 | 0.492*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                        |                        |                   |
| VAR 40 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.343*<br>0.000<br>110 | 0.330*<br>0.000<br>110 | 0.243*<br>0.000<br>110 | 0.299*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110      |                   |
| VAR 41 Person<br>correlation sig. (2-Tailed)<br>N | 0.349*<br>0.000<br>110 | 0.324*<br>0.000<br>110 | 0.429*<br>0.000<br>110 | 0.246*<br>0.000<br>110 | 0.270*<br>0.000<br>110 | 1.000<br>.<br>110 |

\* correlation is significant at the 0.05 level (2-Tailed)