



جامعة ميدأوشن

ماجستير إدارة

مقرر مشروع التخرج

أثر استخدام التقنية على الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية
دراسة تطبيقية على العاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية

The impact of the use of technology on job performance in government organizations An applied
study on administrative employees in government agencies

إعداد الطلاب

فهد عبدالرحمن الخليف

الرقم الجامعي

٢٢٢٠٠١٦٩٩

إشراف

د. وليد عبدالجواد سليمان صديق

د. الفيصـل عبدالحـميد محمد حسن

العام الجامعي

١٤٤٥ هـ / ٢٠٢٣ م

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٢	المستخلص بالعربي
٤	المستخلص بالإنجليزي
٧	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
٨	أولاً: المقدمة
٨	ثانياً : مشكلة الدراسة
٩	ثالثاً: أهداف الدراسة
١٠	رابعاً: أهمية الدراسة
١٠	خامساً: فرضيات الدراسة
١١	سادساً : متغيرات الدراسة
١١	سابعاً حدود الدراسة
١٢	ثامناً: مصطلحات الدراسة
١٤	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
١٥	المبحث الأول : تقنية المعلومات
١٨	المبحث الثاني : المناخ التنظيمي
٢٦	المبحث الثالث : الأداء الوظيفي
٢٨	المبحث الرابع : الدراسات السابقة
٣٤	الفصل الثالث : إجراءات الدراسة
٤١	تحليل ومناقشة النتائج
٥٢	الفصل الرابع : النتائج والتوصيات
٥٤	توصيات الدراسة
٥٥	المراجع

المستخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على عناصر المناخ التنظيمي السائد في المستشفيات السعودية ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين فيها وقد تكمن أهمية الدراسة في أنها قد تساعد صناع القرار والقائمين على إدارة الموارد البشرية بالوزارة في التعرف إلى أبعاد العلاقة التي تربط أدوات تقنية المعلومات بالمناخ التنظيمي السائد في المستشفيات المرتبطة بها ومستوى الأداء للعاملين تحت إدارتها لتعمل على تهيئة المناخ التنظيمي المناسب فتقوم بتصويب ما يحتاج لتصويب أو تعزيز ما هو إيجابي ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو (أثر استخدام تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية).

حيث هدف الدراسة في إلقاء الضوء على عناصر المناخ التنظيمي السائد في المستشفيات الحكومية.

١. التعرف إلى أهم العناصر المؤثرة في الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.
٢. تحليل العلاقة التي تربط بين عناصر المناخ التنظيمي التي سيتم دراستها ومستوى الأداء الوظيفي.

٣. التعرف إلى مدى ارتباط مستوى الأداء للعاملين بالمستشفيات الحكومية بجدة والمناخ التنظيمي بالخصائص الديموغرافية والشخصية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - المستوى الوظيفي - مكان العمل).

٤. تقديم اقتراحات وتوصيات تساعد إدارة الجامعة وجميع الإدارات العاملة في المجال التعليمي على تحسين ورفع مستوى الأداء للعاملين.

ولقد اختار الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه يصف ظاهرة حيوية وهامة في تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية وبذلك تحتاج تلك الظاهرة وصفاً دقيقاً لعرض الحلول المثلى

وتتكون عينة الدراسة من (٥٠) من الإداريين بمستشفى الحكومي بمدينة حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ١- أظهرت الدراسة أن هناك موافقة بنسبة ٧٥% على توفر مناخ تنظيمي جيد بالمستشفيات السعودية ، وتتمتع المستشفيات بهيكل تنظيمي جيد يساعدها على تحقيق أهدافها، بالإضافة

- إلى أن أسلوب القيادة المستخدم في المستشفى يساعدها على التقدم والرقى، وطبيعة العمل في الجامعة تعتبر جيدة حيث تمنح العاملين الاحترام والتقدير وتحقق لهم الاستقرار الوظيفي.
- ٢- بينت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين عناصر المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات السعودية ، مما يؤكد على صحة الفرضيات التي تبنتها الدراسة.
- ٣- أظهرت النتائج ترتيب عناصر المناخ التنظيمي من حيث تأثيرها على الأداء الوظيفي حيث جاءت التكنولوجيا المستخدمة الأكثر موافقة من وجهة نظر أعضاء العينة.
- ٤- أظهرت النتائج أن الهيكل التنظيمي له أثر كبير على الأداء الوظيفي حيث أكدت النتائج أن تقسيم العمل في المستشفيات السعودية يساعد على تحقيق أهدافها.

وأصبت الدراسة بالآتي :

١. ضرورة أن تولي إدارة المستشفيات السعودية اهتماماً خاصاً بجميع عناصر المناخ التنظيمي باعتباره متغير هام يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.
٢. تطوير المستشفيات للهياكل التنظيمية وتصميم هياكل جديدة تتسم بالمرونة وذلك لتتمكن من تعزيز قدرتها على التكيف مع الظروف الطارئة والمستجدات الخارجية والظروف البيئية التي تواجهها.
٣. استمرار القيادة بتحفيز الأفراد وتشجيعهم على التغيير والإبداع والابتكار.
٤. تعزيز القيادة الداعمة والمدركة لاحتياجات العاملين والتي تعمل على توفير هذه الاحتياجات لتمكن العاملين من القيام بأعمالهم والواجبات المطلوبة منهم على أكمل وجه.
٥. استمرار المسؤولين المباشرين في إبداء اهتماماً كبيراً برغبات العاملين يعمل بشكل جدي على التعرف على احتياجات ورغبات العاملين والعمل على تحقيقها وتوفيرها لهم.
٦. تعزيز معاملة العاملين بالعدل والمساواة مع بعضهم البعض دون أي تمييز، وتعزيز الشعور بالعدالة في كل الأمور التي تتم بين العاملين من ترقية وحوافز ومكافآت وغيره.
٧. زيادة مشاركة العاملين في وضع أهداف وحدات العمل وصنع القرارات التي تتعلق بوحدات العمل.

Abstract

This study aimed to shed light on the elements of the organizational climate prevailing in Saudi hospitals and the extent of its impact on the job performance of administrative workers in them. The importance of the study may lie in that it may help decision-makers and those in charge of human resources management in the Ministry to identify the dimensions of the relationship that links information technology tools to the organizational climate. prevailing in the hospitals associated with it and the level of performance of the employees under its management in order to work to create the appropriate organizational climate and correct what needs to be corrected or enhance what is positive. The problem of the study can be formulated in the following main question:

What is (the impact of the use of information technology on the organizational climate and job performance of administrative workers in government hospitals. (

The study aims to shed light on the elements of the organizational climate prevailing in government hospitals.

.١ Identify the most important elements influencing job performance among the study sample.

.٢ Analyze the relationship between the elements of the organizational climate that will be studied and the level of job performance.

.٣ Identify the extent to which the performance level of employees in government hospitals in Jeddah and the organizational climate are related to demographic and personal characteristics (gender - age - educational qualification - years of service - job level - workplace. (

.٤ Providing suggestions and recommendations that help the university administration and all departments working in the educational field to improve and raise the level of performance of employees.

The researcher in this study chose the descriptive analytical approach because it describes a vital and important phenomenon in information technology on the organizational climate

and job performance of administrative workers in government hospitals, and thus this phenomenon needs an accurate description to present the optimal solutions.

The study sample consists of (50) administrators at a government hospital in the city, where the study reached the following results:

-١The study showed that there is 75% agreement on the availability of a good organizational climate in Saudi hospitals, and the hospitals have a good organizational structure that helps them achieve their goals, in addition to that the leadership style used in the hospital helps it advance and advance, and the nature of work at the university is considered good as it gives employees Respect and appreciation and provide them with job stability.

-٢The results showed a strong positive relationship between elements of the organizational climate and the job performance of employees in Saudi hospitals, which confirms the validity of the hypotheses adopted by the study.

-٣The results showed the arrangement of organizational climate elements in terms of their impact on job performance, where the technology used was the most agreeable from the point of view of the sample members.

-٤The results showed that the organizational structure has a significant impact on job performance, as the results confirmed that the division of labor in Saudi hospitals helps achieve their goals.

The study recommended the following:

.١The need for Saudi hospital management to pay special attention to all elements of the organizational climate as it is an important variable that contributes to influencing the job performance of employees.

.٢Developing new organizational structures and designing new, flexible structures to enable them to enhance their ability to adapt to emergency circumstances, external developments, and the environmental conditions they face.

.٣Leadership continues to motivate individuals and encourage them to change, create and innovate.

.٤Strengthening supportive leadership that is aware of the needs of employees and works to provide these needs to enable employees to carry out their work and duties required of them to the fullest extent.

.٥The direct officials continue to show great interest in the desires of the employees and work seriously to identify the needs and desires of the employees and work to achieve them and provide them with them.

.٦Promoting the fair and equal treatment of employees with each other without any discrimination, and enhancing the sense of justice in all matters that take place between employees, such as promotions, incentives, rewards, etc.

.٧Increase the participation of employees in setting the goals of the work units and making decisions related to the work units.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

أولاً : المقدمة

إن كلمة "مناخ" هي تعبير مجازي يتعلق عادة بالبيئة والطبيعة لموقع جغرافي يصف فصول السنة والتحولات الجوية التي تميز ذلك الموقع عن غيره من المواقع، وقد طبق هذا الاصطلاح على مكان العمل باعتبار أن التنظيم كيان مؤسسي عضوي يتفاعل مع عوامل البيئة المحيطة به فيؤثر عليها ويتأثر بها من ناحية، كما أنه كيان حركي تتفاعل عناصره البشرية وغير البشرية مع بعضها البعض فتتأثر وتتأثر على بعضها البعض^(١).

ويمثل المناخ التنظيمي بيئة العمل الداخلية بمختلف متغيراتها وخصائصها وتفاعلاتها، حيث يلعب المناخ التنظيمي دوراً كبيراً في ترصين السلوك الأخلاقي والوظيفي للأفراد العاملين من ناحية تشكيل وتعديل وتغيير القيم والعادات والاتجاهات والسلوك، ومن هنا يمكن القول أن المناخ التنظيمي يمثل شخصية المنظمة بكل أبعادها، وإن نجاحها في خلق المناخ الملائم للأفراد من شأنه أن يشجع على خلق أجواء عمل هادفة ترصن سبل الثبات والاستقرار للأفراد والتنظيم على حد سواء إذ أن الأفراد في البيئة التنظيمية الفاعلة يشعرون بأهميتهم في العمل وقدرتهم على المشاركة في اتخاذ القرار والإسهام في رسم السياسات والخطط ويسود شعور بالثقة بين الإدارة والأفراد^(٢).

وفي هذا السياق ومن خلال هذه الدراسة أسمى إلى تقييم أثر استخدام تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي السائد في المستشفيات الحكومية وعلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين فيها. حيث ينضم كل عام موظفين جدد لوزارة الصحة التي تخدم بدورها سكان المملكة العربية السعودية لترتقي لتقديم الرعاية الطبية على أكمل وجه

ثانياً: مشكلة الدراسة :

لقد حظى موضوع الدراسة الكثير من الباحثين والكتاب في البيئة الغربية والعربية وبكثرة الدراسات التي تناولته .

وبشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي مؤسسة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية، انها ليست مجرد أداة للسيطرة ، وفرض السلطة على العاملين ، بل أداة التشخيص المحكم والموضوعي أداء جميع العاملين ، وذلك من أجل مساعدة للإدارة العليا في اتخاذ القرار

(١) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال العميان، محمود سلمان، الطبعة الثانية، عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٥.

(٢) السلوك التنظيمي، حمود، خضير كاظم ، عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢.

المناسب ،وكذلك تقديم المعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية لتمكّنها من إدارة تلك الموارد بكفاءة واقتدار، ويتم ذلك من خلال تحسين ، وتنظيم واستغلال الموارد المتاحة ، لتصبح المؤسسة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الأعمال .

فقد لاحظت من خلال تدريبي في المستشفيات الحكومية، وباستطلاع آراء بعض (مدراء المستشفيات) أن هناك عدم وضوح في اثر استخدام تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية.

ومن هذا المنطلق قامت بدراسة تقييم أثر استخدام تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية. وتعرفت على بعض السلبيات والايجابيات المرتبطة بالأنظمة والحوافز وكيفية تطوير هذه الأنظمة بحيث تتكامل مع مركبات العمليات الإدارية الأخرى في جعل الأفراد يقدمون أفضل ما لديهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

وبناءً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:
ما هو (أثر استخدام تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية).

ثالثاً : أهداف الدراسة :

- من واقع مشكلة الدراسة وتساؤلاتها يمكن تحديد الأهداف التالية :
- إلقاء الضوء على عناصر المناخ التنظيمي السائد في المستشفيات الحكومية.
٥. التعرف إلى أهم العناصر المؤثرة في الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.
٦. تحليل العلاقة التي تربط بين عناصر المناخ التنظيمي التي سيتم دراستها ومستوى الأداء الوظيفي.
٧. التعرف إلى مدى ارتباط مستوى الأداء للعاملين بالمستشفيات الحكومية بجدة المناخ التنظيمي بالخصائص الديموغرافية والشخصية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - المستوى الوظيفي - مكان العمل).
٨. تقديم اقتراحات وتوصيات تساعد إدارة الجامعة وجميع الإدارات العاملة في المجال التعليمي على تحسين ورفع مستوى الأداء للعاملين.

رابعاً: أهمية الدراسة :

يمكن استعراض أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- وزارة الصحة :

تكمن أهمية الدراسة في أنها قد تساعد صناع القرار والقائمين على إدارة الموارد البشرية بالوزارة في التعرف إلى أبعاد العلاقة التي تربط أدوات تقنية المعلومات بالمناخ التنظيمي السائد في المستشفيات المرتبطة بها ومستوى الأداء للعاملين تحت إدارتها لتعمل على تهيئة المناخ التنظيمي المناسب فتقوم بتصويب ما يحتاج لتصويب أو تعزيز ما هو إيجابي^(١).

٢- الباحث:

يأمل أن يسهم هذا البحث في زيادة معرفته النظرية والتطبيقية وإثراء معلوماته في هذا المجال الهام من مجالات الإدارة .

٣- المكتبة الجامعية :

كما تكمن أهمية البحث من أهمية موضوعه وهو ربط عناصر المناخ التنظيمي بمستوى الأداء الوظيفي من خلال دراسة حالة بعض المستشفيات في مجال التعليم الأكاديمي، ويأمل الباحث أن تساهم هذه الدراسة المتواضعة في إثراء المكتبة الجامعية بالدراسات المتعلقة بهذا المجال.

٤- المجتمع المحلي:

أصبحت جامعة الملك عبدالعزيز أحد أسس التعليم السعودي وداعمة لنمو وتطوير وتخرج العديد من الخريجين ومزودة السوق بجميع احتياجاته البشرية من الخريجين المؤهلين للعمل في جميع المؤسسات، لذلك فإن تحسين المناخ التنظيمي داخل الجامعة سيؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها، وذلك سيؤثر إيجابياً على المجتمع المحلي وسيزيد من مستوى الخريجين وكفائتهم ومن مستوى الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي.

خامساً: فرضيات الدراسة :

- ما العلاقة بين تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية
- ما هو الاداء الوظيفي التي يحول دون تطوير أداء العاملين والإداريين بمستشفى جدة ؟

(١) السلوك التنظيمي: في إدارة المؤسسات التعليمية"، فلي، فاروق عبده، وعبد المجيد، السيد محمد عمان، المسيرة للنشر والتوزيع،

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بدور المناخ التنظيمي في تطوير أداء العاملين والإداريين بمستشفى جدة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمعوقات الاداء الوظيفي دون تطوير أداء العاملين والإداريين بمستشفى جدة ؟

سادساً: المتغيرات :

المتغير التابع:

الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية .

المتغيرات المستقلة:

الهيكل التنظيمي- نمط القيادة- مدى مشاركة العاملين- نمط الاتصال - طبيعة العمل - التكنولوجيا المستخدمة.
متغيرات ديموغرافية وشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، مكان العمل).

المتغيرات الديموغرافية:

(الدرجة الوظيفية ،الجنس،العمر،الخبرة،المؤهل العلمي ،الدائرة)

سابعاً: حدود الدراسة :

أجريت الدراسة عبر الحدود التالية:

الحد الزمني :

طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ١٤٤٥هـ-٢٠٢٣ م
الحد المكاني : أجريت تلك الدراسة في المستشفيات الحكومية بمدينة جدة .

مصطلحات الدراسة :

استخدم الباحث في هذه الدراسة عدداً من المصطلحات العلمية، وهذا يتطلب تحديد معانيها الإجرائية لمعرفة حدود الظاهرة المراد دراستها

١- تقنية المعلومات :

تقنية المعلومات، حسب تعريف (مجموعة تقنية المعلومات الأمريكية) ITAA:

هي "دراسة وتصميم وتطوير وتفعيل ودعم أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب، بشكل خاص تطبيقات وعتاد الحاسوب" وتهتم تقنية المعلومات باستخدام الحواسيب والتطبيقات البرمجية لتحويل وتخزين حماية ومعالجة إرسال استرجاع الأمن للمعلومات.

وتقنية المعلومات اختصاراً (IT) اختصاص واسع يهتم بالتقنية ونواحيها المتعلقة بمعالجة وإدارة المعلومات ، خاصة في المنظمات الكبيرة بشكل خاص ، تقنية المعلومات يتعامل مع الحواسيب الإلكترونية وبرمجيات الحاسوب لتحويل وتخزين وحماية ومعالجة المعلومات و أيضاً نقل واستعادة المعلومات .

لهذا السبب ، يدعى غالباً إخصائيو الحواسيب و الحوسبة بإخصائية تقنية المعلومات . القسم الذي يهتم بتقنيات التشبيك و البرمجيات في شركة معينة يدعى قسم تقنية المعلومات من الأسماء التي تطلق هذا القسم أيضاً . أسماء مثل : قسم خدمات المعلومات (IS) أو نظم المعلومات الإدارية (MIS)، مزود الخدمة المنظمة service provider managed أو (MSP)^(١) .

٢- المناخ التنظيمي :

ويعرف المناخ التنظيمي بأنه (القيم والعادات والتقاليد والأيدلوجيات ، والأذواق والطبقات الاجتماعية وتأثيرها على العملية الإدارية وسلوك العاملين في التنظيم)، ومن هنا نلمح تأثير المناخ التنظيمي على أفراد المؤسسة التربوية فإن كان المناخ التنظيمي معطلاً أدى إلى الكثير من الخسائر المادية والبشرية، كما يؤدي إلى فقدان الأفراد للثقة في المؤسسة التربوية، وظهور ظاهرة التسرب

(١) Gratto, Frederic, "The Relationship Organizational Climate and Job Satisfaction for Pirectors of Physical plants ",2001, <http://www.emeraldinsight.com/researchregister>.

الوظيفي، وكذا قلة الإنتاجية، كما يؤثر في سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومؤسساتهم والتي بدورها ترهق كامل الاقتصاد الوطني^(١).

٣- الأداء الوظيفي :

هو عبارة عن مراجعة لما أنجزوه بالاعتماد على وصفهم الوظيفي ومعايير عملهم، كما يوفر تقييم الأداء معلومات عن المهارات التي يحتاجونها للقيام بمهامهم على أكمل وجه. فمن خلال التقييم وبناءً على نتائجه تتخذ القرارات بمكافأة المجتهدين ومعاينة المقصرين ومن هنا تظهر أهمية هذه العملية في ضمان جودة تحقيق المنظمة لأهدافها ، والتحقق من مستوى كفاءة وفعالية العاملين وقياس مدى الإنتاجية التي يساهم بها الموظف في إنجاح أعمال المنظمة .

٤- الإدارة :

وتعرف بأنها " إنجاز الأعمال بأعلى قدر ممكن من الكفاءة لتحقيق الأهداف " (الصباب ، ١٩٩٩ م : ص ١٩). وفي تعريف آخر هي "النشاط الموجه نحو التعاون المثمر والتنسيق الفعال بين الجهود البشرية المختلفة العاملة من أجل تحقيق هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة"^(٢).

٥- المستشفيات :

منشأة ذات مبنى مستقل لتقديم الرعاية الصحية، توفر خدمات إقامة داخلية لمدة ٢٤ ساعة أو أكثر للمرضى الذين يخضعون للعلاج من الأمراض أو الإصابات أو التشوهات أو حالة جسدية أو عقلية غير سوية، أو في حالات الولادة وحضانة المواليد والمستوصفات. يقدم المستشفى الخدمات الأساسية للحالات الطارئة والعناية المركزة للمرضى. تتمتع المستشفى بمستوى عالٍ من إدارة الرعاية الصحية في مختلف الميادين الطبية والجراحية كما يضم المستشفى خدمات مساندة مثل المختبر السريري والتصوير بالأشعة والصيدلة. يجب أن يتوفر لدى المستشفى سيارة إسعاف مجهزة طبياً.

(١) السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، المغربي، كامل محمد، الطبعة الثانية، عمان: دار الفكر للنشر

والتوزيع، ١٩٩٥.

(٢) السلوك الإنساني في المنظمات"، عاشور، أحمد الصقر: الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٦.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

- المبحث الأول : تقنية المعلومات
- المبحث الثاني : المناخ التنظيمي
- المبحث الثالث :الأداء الوظيفي
- الدراسات السابقة

المبحث الأول : تقنية المعلومات

هي "دراسة تصميم وتطوير وتفعيل ودعم أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب، بشكل خاص تطبيقات وعتاد الحاسوب"، تهتم تقنية المعلومات باستخدام الحواسيب والتطبيقات البرمجية لتحويل، تخزين، حماية، معالجة، إرسال، والاسترجاع الآمن للمعلومات. تقنية المعلومات اختصاراً (IT) اختصاص واسع يهتم بالتقنية ونواحيها المتعلقة بمعالجة وإدارة المعلومات، خاصة في المنظمات الكبيرة.

بشكل خاص، تقنية المعلومات يتعامل مع الحواسيب الإلكترونية وبرمجيات الحاسوب لتحويل وتخزين وحماية ومعالجة المعلومات وأيضاً نقل واستعادة المعلومات. لهذا السبب، يدعى غالباً أخصائيو الحواسيب والحوسبة بإخصائية تقنية المعلومات. القسم الذي يهتم بتقنيات الشبكات والبرمجيات في شركة معينة يدعى قسم تقنية المعلومات. من الأسماء التي تطلق هذا القسم أيضاً. أسماء مثل: قسم خدمات المعلومات (IS) أو نظم المعلومات الإدارية (MIS)، مزود الخدمة المنظمة managed service provider أو (MSP).

أسس تقنية المعلومات

أصبحت تقنية المعلومات إحدى ظواهر المجتمع نظراً لكونها نتاج تفاعل الإنسان مع مجتمعه. وفي هذا العصر الذي اختصرت فيه أبعاد الزمان والمكان وصار العالم فيه قرية كونية يؤثر ما يحدث في أرجائها في بعضه ويتأثر ببعضه غدت هذه التقنية لازمة من لوازم تقدم النشاط البشري. ونتيجة لذلك تزايدت الكتابات حول هذا الموضوع بالعديد من اللغات.

وبمقارنة ما رصدت تحت هذا الموضوع في أدوات الضبط الببليوجراف، مثل Books in Print و Library Literature و Lisa، قبل عشر سنوات بما نشر خلال العام الماضي يمكن إدراك مدى الاهتمام الذي أصبح يوليه الباحثون بموضوع تقنية المعلومات.

وقد ظهر في اللغة العربية العديد من المؤلفات والترجمات التي تناولت مختلف أوجه تقنية المعلومات. ومع ذلك لا زال الأمر يتطلب المزيد من الأعمال التي تناقش أساسيات الموضوع وثوابته وتبتعد في الوقت ذاته عن النواحي الفنية سريعة التغير. لذا فقد تم اختيار كتاب The Basics of Information Technology لترجمته إلى اللغة العربية على أمل أن تساهم هذه الترجمة في إثراء عملية البحث والدراسة في هذا الموضوع. وهذه الترجمة موجهة في المقام الأول إلى الطلاب المبتدئين نظراً لاحتواء الكتاب على الكثير من المفاهيم العامة غير الموهلة في التفصيل.

أنواع مصادر المعلومات وأدوات تقنيها :

استخدم الإنسان منذ بدء الخليقة أنماطا متعددة ومختلفة من أوعية المعلومات لتوثيق أنشطته و إنتاجه الفكري تمثلت في الحجارة والطين والعظام والجلود والبردى والورق وصولاً إلى استخدام المصغرات الفيلمية والاسطوانات والشرائح والأشرطة والأقراص المدمجة والمواقع العنكبوتية على شبكة إنترنت... واعتمد الإنسان عبر هذه الحقبات التاريخية أساليب وأشكال عدة من مصادر المعلومات التي تشكل في حصيلتها الرصيد والإنتاج الفكري للحضارة الإنسانية^(١).

أما العناصر التي يمكن على أساسها تقسيم مصادر المعلومات فهي عدة وأهمها العناصر المتعلقة بالمضمون (المحتوى) والشكل. طبعاً هناك عناصر إضافية كالمكان والزمان واللغة والمعالجة ولكنها بعيدة عن غاياتنا الحالية في مجال هذه الورشة. بالعودة إلى عنصر المضمون، فإن غالبية المتخصصين في مجال توثيق المعلومات ومعالجتها يقسمون مصادر المعلومات إلى قسمين :

مصادر أولية primary sources

ومصادر ثانوية secondary sources

- المصادر الأولية:

هي في حد ذاتها مصادر مهمة للمعلومات، فلا يصبح موضوع ما علماً قائماً بذاته، إلا إذا أتيح له أن يظهر ويتراكم لديه مصادر أولية، كما أن معدل نمو أي علم يتوقف إلى درجة كبيرة على حجم الإنتاج الفكري الذي يظهر في شكل مصادر أولية ينتجها المؤلف ويضعها في خدمة المستفيد مباشرة. وغالباً ما تكون معلومات هذه المصادر حديثة بمعنى أنها لم تنشر سابقاً وهي تشمل أنماطا عدة أهمها: الكتب، الأبحاث العلمية المنشورة في الدوريات، المقالات المنشورة في الصحف، التقارير على اختلاف أنواعها، براءات الاختراع، وقائع المؤتمرات، الأطروحات الجامعية، البيانات والتعاميم والمنشورات الحكومية الجديدة، ... الخ.

- أما مصادر المعلومات الثانوية:

فهي أوعية المعلومات المرجعية التي تمكن المستفيد من الوصول إلى مصادر المعلومات الأولية بعد معالجتها وتحليلها وتقديمها بشكل جديد منظم ومرتب وفقاً لأحد أنظمة الترتيب المعروفة. لذلك فالمعلومات التي يوفرها هذا النوع من المصادر ليست حديثة بل منشورة ومستخدم سابقاً في المصادر الأولية. وتشمل مصادر المعلومات الثانوية الموسوعات، معاجم التراجم، المراجع الجغرافية

(١) المناخ التنظيمي في إطار الاقتناء التكنولوجي: دراسة تطبيقية على المنشآت الصناعية السعودية في مدينة جدة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، النوري، باسمه رفيع: "١٩٩٤.

بما فيها الأطالس والخرائط والمعاجم الجغرافية، القواميس، الأدلة على اختلاف أنواعها، الكتب السنوية، كتب الحقائق، الكشافات، نشرات الاستخلاص، الببليوغرافيات، فهارس المخطوطات وكل ما يندرج تحت عنوان الكتب المرجعية أو المراجع التي تستشار عند الحاجة من أجل الحصول على معلومة أو رقم أو أسم شخص أو هيئة معينة.

وتجدر الإشارة هنا إلى اعتماد بعض المتخصصين تقسيماً ثالثاً باسم مصادر المعلومات الثانوية من الدرجة الثالثة كـببليوغرافيا الببليوغرافيات ، فهرس الفهارس أو كشاف الكشافات ... الخ . ولكن هذا التقسيم أو الإضافة الجديدة يمكن اعتبارها جزءاً من مصادر المعلومات الثانوية المعروفة بمصادر معلومات الدرجة الثانية.

المبحث الثاني: المناخ التنظيمي

١- مفهوم المناخ التنظيمي:

اهتمت الدراسات والاتجاهات الفكرية المعاصرة في دراسة السلوك التنظيمي بشكل كبير بالمناخ التنظيمي إذ أنه يتضمن كافة المتغيرات السائدة في إطار العمل من قيم فكرية وعادات وآثار حضارية وأبعاد مادية تؤثر بشكل أساسي على السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات والمنظمات^(١).

ولقد تباينت نظرة الباحثين لمفهوم المناخ التنظيمي، فبعضهم أكد على خصائص البيئة الداخلية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، حيث حددوا مفهوم المناخ التنظيمي على أنه تلك الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة، دون الإشارة للبيئة الخارجية وأثرها وانعكاساتها على المناخ التنظيمي للمنظمة، ومنهم من تطرق للبيئة الخارجية بالإضافة للبيئة الداخلية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، كذلك هناك من حدّد المناخ التنظيمي بالعوامل والظروف الاجتماعية والنفسية السائدة في المنظمة، وهناك من أشار أيضاً للعوامل المادية داخل المنظمة بالإضافة للظروف الاجتماعية والنفسية السائدة فيها.

كما عرفه بحر (٢٠٠٥: ص ٢٦٠) على أنه مجموعة السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة والتي تؤثر في الأطر السلوكية للأفراد والجماعات والمنظمات على حد سواء والتي يتحدد بمقتضاها سبل الرضا والتحفيز والتي تؤثر على كفاءة وفعالية المشروع في تحقيق الأهداف.

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة يمكن تعريف المناخ التنظيمي بأنه مجموعة من العناصر والخصائص المميزة للمنظمة والتي يدركها العاملون من خلال تفاعلهم مع المتغيرات التنظيمية في بيئة العمل ومع الأفراد الآخرين، وتتمتع هذه الخصائص بقدرتها على التأثير على دوافع العاملين وسلوكياتهم.

ونشير هنا إلى أن الباحثين ركزوا في دراستهما على العوامل البيئية الداخلية فقط ولم يتم التطرق للبيئة الخارجية لأنه لا يمكن التحكم بها.

(١) مشكلات السلوك التنظيمي - دراسة مقارنة بين الفكر الإداري الحديث والفكر الإسلامي، رسالة دكتوراه غير منشورة، بحر، يوسف عبد جامعة النيلين، السودان، ٢٠٠٥.

٢- عناصر وأبعاد المناخ التنظيمي:

يعتبر المناخ التنظيمي بيئة العمل الداخلية بمختلف متغيراتها وخصائصها وتفاعلاتها حيث أن هذا المناخ يلعب دوراً مهماً في تحديد السلوك الأخلاقي والوظيفي للأفراد العاملين من ناحية تشكيل وتعديل وتغيير القيم والعادات والاتجاهات والسلوك...الخ.

ويختلف المناخ التنظيمي من منظمة لأخرى وذلك باختلاف التجارب والخدمة والقيم السائدة لدى العاملين والتي تؤثر بدورها على عاداتهم السلوكية، ويعتبر المناخ التنظيمي مقياساً لشخصية المنظمة بكل أبعادها ومن ثم إذا استطاعت المنظمة أن توجد مناخاً تنظيمياً ملائماً تستطيع أن تصل به إلى تحقيق أهدافها وأن تشعر بالثبات والاستقرار للأفراد والتنظيم على حد سواء وكل هذا يؤدي بدوره إلى تحقيق الرضا لدى العاملين وشعورهم بأهميتهم ومن ثم رفع الروح المعنوية لهم والتي بدورها تؤدي إلى زيادة الانتماء والولاء للمنظمة وعلى العكس تماماً في المنظمة التي لا توفر مناخاً تنظيمياً جيداً بحيث لا يكون هناك انسجام وتعاون بين العاملين من جهة وبين العاملين والإدارة من جهة أخرى ستكون هناك نتائج سلبية بحيث تنخفض الروح المعنوية للعمال ويقل الرضا الوظيفي الذي يؤدي بدوره إلى انخفاض الانتماء والولاء التنظيمي وكل هذا سيكون له أثر مباشر على أداء العاملين ومن ثم أداء المنظمة، وبالتالي على السلوك التنظيمي. ومن هنا يتضح لنا مدى أهمية الدور الذي يلعبه المناخ التنظيمي في تحقيق أهداف المنظمة والعاملين فيها.

حيث حدّد بحر عناصر وأبعاد المناخ التنظيمي بما يلي:

١. متطلبات الأداء الوظيفي للعمل: بحيث تكون قادرة على خلق الإبداع والابتكار في الأداء أي

أن تكون بعيدة عن الروتين والملل والرقابة التي تعمل على قتل المبادرة والإبداع لدى العاملين داخل المنظمة.

٢. التدريب حيث أنه يلعب دوراً أساسياً وجوهرياً في تنمية المهارات البشرية التي تعتمد المنظمة

عليها في تحقيق أهدافها ولهذا يعتبر الاستثمار في الموارد البشرية من أهم الاستثمارات التي تعتمد عليها المنظمة التي تسعى إلى تحقيق الأهداف في الأجل الطويل.

٣. أسلوب الإدارة في التعامل مع العاملين: بحيث يكون هذا الأسلوب معتمداً على المشاركة في اتخاذ القرارات وتشجيعهم على الإخلاص والصدق في العمل وهذا كله بدوره يؤدي إلى زيادة الانتماء والولاء للمنظمة.
٤. أنماط السلطة الإدارية: أي ما هو النمط المتبع في المنظمة للتعامل مع العاملين هل تتبع المركزية؟ أم اللامركزية فإتباع المركزية قد يؤدي إلى الملل ووجود التسلط من قبل الإدارة هذا على عكس إتباع الإدارة اللامركزية.
٥. المرونة في التنظيم وقدرته على التأقلم مع المتغيرات البيئية الخارجية: بحيث يكون هناك توازن وتكيف تستطيع من خلاله الإدارة أن تصل إلى تحقيق الأهداف المنشودة.
٦. أساليب التحفيز: أي لا بد على الإدارة من استخدام أساليب تحفيزية مختلفة حيث أن العامل عندما يحصل على مكافأة نتيجة أداءه عمل ما، فإنه سيحاول تكرار هذا السلوك في المرات القادمة ومن ثم زيادة الانتماء والولاء للمنظمة، ويجب أن تعتمد الإدارة استخدام عدة طرق في عملية التحفيز منها ما هو مادي ومنها ما هو معنوي ويجب أن تكون الحوافز شاملة لكل العاملين داخل المنظمة.
٧. الاستقرار والأمن الوظيفي: وتتمثل بمختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية حيث أن هذه الأمور من شأنها أن تخلق استقراراً نفسياً وتساهم برفع الروح المعنوية للأفراد وتؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

٣- عناصر المناخ التنظيمي التي تم استخدامها للدراسة:

إن عناصر المناخ التنظيمي تتداخل مع أبعادها ويمكن بيان هذه العناصر فيما يلي:

- ١- الهيكل التنظيمي هو عبارة عن البناء أو الشكل الذي يُحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة، فهو يوضح التقسيمات أو الوحدات الرئيسية والفرعية التي تضطلع بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبه تحقيق أهداف المنظمة^(١).

(١)، "السلوك التنظيمي"، حمود، خضير كاظم، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢.

وهو يشمل حجم المنظمة ونمط السلطة ونمط اتخاذ القرارات ذلك أن طبيعة الهيكل التنظيمي ونظرة العاملين في التنظيم إليه تؤثر في قدرتهم على المشاركة والإبداع فإذا كان الهيكل التنظيمي جامداً وغير مرن ولا يتيح مجالاً لأية علاقات للعاملين خارج إطاره، فإن ذلك يؤدي بالعاملين إلى التخوف من أية اتصالات خارج هذا الإطار ويجعلهم غير متحمسين لاقتراح ما من شأنه تحسين العمل وعلى العكس من ذلك فإن الهيكل التنظيمي المرن والذي يُنظر إليه كأساس عام لتحديد العلاقات التنظيمية يمكن له أن يتطور ليستوعب المتغيرات والمستجدة ويشجع العاملين على الاجتهاد لتطويره وتحسينه مما يساعد على تحقيق الأهداف^(١).

فالهيكل التنظيمي لأي مؤسسة له تأثير كبير على تحقيق المؤسسة لأهدافها بكفاءة وفاعلية فهو يعكس مدى تحديد الأدوار والمسؤوليات بدقة للعاملين وضمان عدم الازدواجية في المسؤوليات وكذلك طبيعة الاتصال بين العاملين والإدارة، وبين العاملين وبعضهم البعض وكذلك نوع العلاقات السائدة داخل المؤسسة.

٢- نمط القيادة: إن النمط القيادي المتبع في المنظمة من العناصر الأساسية لنجاح الإدارة وفعاليتها. إذ أن القيادة وأنماطها ذات أثر كبير في حركية الجماعة ونشاط المنظمة وفي خلق التفاعل الإنساني اللازم لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء.

فالقيادة بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية، وهي لا تقتصر على إصدار الأوامر والتعليمات للمرؤوسين فقط بل تتعدى ذلك إلى تحفيز الهمم ورفع الروح المعنوية لدى العاملين، وإقامة جسور التواصل والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين القيادة والعاملين في المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.

وهي على أنواع منها الديكتاتورية التي تتميز بالمركزية والسلطوية والعقاب والاتصال الهابط والاتجاه الواحد مما يحد من تبادل الآراء والأفكار والمشاركة والإبداع وتوجد القيادة الديمقراطية القائمة على

(١) القريوتي، محمد قاسم، "السلوك التنظيمي: دراسة السلوك التنظيمي الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية"، الطبعة الثانية، عمان: مكتبة الشرق، ١٩٩٣.

اللامركزية وتفويض السلطة والاتصال ذي الاتجاهين، والثواب، مما يشجع التفاعل وتقديم الأفكار الخلاقة والإبداع^(١).

لذا يرى الباحثان أن النمط القيادي للمدير له دور في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي فالقائد الأوتوقراطي يحد من مبادرات العاملين، ويمنعهم من المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث يكون المدير متعصباً لرأيه وينزع إلى التفرد بالرأي في جميع العمليات الإدارية، مما يجعل المناخ التنظيمي يتجه نحو السلبية، في حين أن القائد الديمقراطي يؤمن بأهمية العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، ويؤمن بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، من أجل خلق أجواء إيجابية، يشعر فيها العاملون بالانتماء للمنظمة، مما يجعل المناخ التنظيمي يتجه نحو الإيجابية.

٣- نمط الاتصالات: تلعب الاتصالات دوراً هاماً داخل المنظمات، ويمكن تشبيهها بالدم الذي يجري في عروق الإنسان، ويحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، فإن الاتصالات بالنسبة للمنظمات تلعب دوراً هاماً في المحافظة على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات، وكانت كفاءة المديرين عالية في الاتصالات^(٢).

والاتصال الجيد هو الاتصال باتجاهين لأنه يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي والتعلم والتطور^(٣). وعلى العكس من ذلك الاتصال ذو الاتجاه الواحد (الهابط) الذي يحمل الأوامر والتعليمات من أعلى إلى أسفل ويؤدي بالفرد إلى عدم الاكتراث والخمول في التفكير باعتبار أن أفكاره وآراءه لا قيمة لها لدى الرؤساء.

فأنماط الاتصالات السائدة من شأنها التأثير في خلق المناخ التنظيمي الملائم للإبداع والابتكار والمساهمة في اتخاذ القرارات، حيث أن الاتصال وسيلة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد، وخلق حركية (ديناميكية) الجماعة، والتفاعل المستمر بين الفرد والجماعة على حد سواء ونرى أنه من الضروري جداً وجود نظام اتصال فعال داخل الجماعة، وذلك من أجل التواصل البناء داخل الجماعة، بين العاملين والإدارة، وبين العاملين بعضهم البعض، وبين الدوائر والعمادات

(١) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، العميان، محمود سلمان، الطبعة الثانية، عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٥.

(٢) "السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات"، ماهر، أحمد، الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٥.

(٣) السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم" المغربي، كامل محمد، الطبعة الثانية، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ١٩٩٥.

والكليات المختلفة، وأيضاً خارج الجامعة مع البيئة الخارجية، حيث أن الاتصال الفعال يتم من خلاله نقل وتبادل المعلومات والبيانات بسرعة وسهولة داخل الجامعة، ويتيح للعاملين إبداء آرائهم وطرح أفكارهم بحرية، الأمر الذي يُشعرهم بقيمتهم، مما ينعكس ذلك على أدائهم بشكل إيجابي. وتسهم الاتصالات بصورة فعالة في تكوين المناخ التنظيمي وتحديد خصائصه، وفعالية الاتصالات تعني ببساطة أن هناك خاصية إيجابية أُضيفت للمناخ التنظيمي، أما بطء الاتصالات وعدم فعاليتها تعني من ناحية أخرى أن هناك خللاً في المناخ التنظيمي، فالاتصالات بمثابة الجهاز العصبي للتنظيم، وهي بذلك تؤثر كثيراً في تحديد البُعد النفسي والاجتماعي للمناخ التنظيمي، لذا يُعد وجود الاتصالات الفعالة مؤشراً هاماً على وجود مناخ تنظيمي جيد^(١)

فعملية الاتصال تُمثل ضرورة لا غنى عنها لكافة المؤسسات بشكل عام، وللمؤسسات التعليمية على وجه الخصوص.

٤- المشاركة في اتخاذ القرارات: وجدت الإدارة في المنظمات الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد^(٢).

حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع، لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن.

كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها.

والواقع أن اتخاذ القرار السليم يتطلب الأخذ بمجموعة من المعايير التي تساعد القائد الإداري على اتخاذ القرار السليم في التوقيت المناسب، ومن أهم هذه المعايير معرفة المراحل الصحيحة التي يجب أن يمر بها القرار، وكذلك تجميع البدائل المختلفة من جهات متعددة، وإجراء العديد من المشاورات

(١) "السلوك التنظيمي: في إدارة المؤسسات التعليمية"، فلي، فاروق عبده، وعبد المجيد، السيد محمد عمان: المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥

(٢) "القرارات القيادية في الإدارة التربوية"، عياصرة، علي أحمد عبد الرحمن، وحجازين، هشام عدنان موسى، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦.

والاستطلاعات لمعرفة أثر القرار، وتحديد مدى تحقيق القرار للصالح العام للمنظمة، والمفاضلة بين اختيارات عدة قبل اتخاذ القرار النهائي، والاستعداد للتراجع عن القرار أو تعديله إذا ثبت فشله في تحقيق أهدافه التي أُتخذ من أجلها، كما أن القرار يجب أن يهدف في الأساس إلى تحقيق مصالح المنظمة، وألا يُبنى على أسس وأهداف تعسفية أو شخصية.

فالقرار جوهر العملية الإدارية، وإن عدم مراعاة المعايير والمراحل الخاصة بصنع القرار، وأيضاً جعل نمط اتخاذ القرارات تسلطياً أو مركزياً يؤدي إلى الحد من المبادرات والطاقات الكامنة لدى العاملين، وإحساسهم بالظلم، وظهور الصراعات داخل التنظيم، مما يخلق مناخاً تنظيمياً سلبياً.

لذلك فإن الأهمية التي توليها المنظمات المختلفة لمسئولية اتخاذ القرار في أن النشاطات التي تمارسها المنظمات في ظل السباق العلمي والتكنولوجي والحضاري المعاصر يتطلب اعتماد الرؤية العلمية الواضحة في اتخاذ القرار وإسهام كافة العاملين في المنظمة للمشاركة باتخاذده وفقاً لطبيعة الأداء المناط بأي منهم في العمل، إذ أن هذا الإسهام والمشاركة من قبل الأفراد بالقرارات تجعل سُبُل الالتزام بالتنفيذ واجب مُناط بأي منهم، ويُمثل أعلى صور البناءات التنظيمية الناجحة في الوقت الحاضر.

٥- طبيعة العمل:

يُقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتينياً تقليدياً أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار. فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس بذِي أهمية.

بينما على النقيض الأعمال غير الروتينية، التي تتسم بالتجديد والتطوير تؤدي لتحسين الأداء، لأن العامل يحس بقيمته وبأنه يُنجز، مما يقوي ثقته بنفسه، فطبيعة العمل تعتبر عاملاً هاماً في حفز أو إحباط العاملين.

ذلك أن العمل الذي لا يحس العامل بقيمته في نهاية يومه يؤدي إلى فقدان العامل بإحساسه بأهمية دوره، وبالتالي لا يرى حافزاً للتحسين في الأداء، بل يظل يَرَقُب اقتراب نهاية الدوام حتى يَخْلُص من مثل هذا الكابوس الذي قد يسبب له اكتئاباً.

(القريوتي، ١٩٩٣: ص ٢٢١)

٦- تكنولوجيا العمل: إننا نعيش في عالم أحدث فيه التكنولوجيا ثورة لا يُنكرها أحد، فقد اقتحمت التكنولوجيا جميع مجالات الحياة الصناعية، والزراعية، والتجارية، والتعليمية، وأصبح عالم اليوم يختلف عن عالم السنوات الماضية.

وطالما أن التكنولوجيا قد دخلت جميع المنظمات وأصبحت جزءاً منها، فإنها تُعد أحد عناصر المناخ التنظيمي لهذه المنظمات، لذا يجب أن تستفيد هذه المنظمات من مميزات وحسنات التكنولوجيا، وتنشر اتجاهات ايجابية نحوها، وتستثمرها الاستثمار الأمثل.

فالتكنولوجيا تعني إدخال التغيير والتطوير للمنظمة، مما يُساعد على تبسيط إجراءات العمل وتخليصه في كثير من الأحيان من الأجزاء الروتينية فيه، ومن المجهود العضلي الذي قد يحتاجه، وإتاحة الفرصة أكثر للعاملين لاستغلال قدراتهم وطاقاتهم الكامنة، إلا أنه من جهة أخرى فإن زيادة الاعتماد على الأجهزة والمعدات قد يجعل المناخ التنظيمي يأخذ اتجاهاً سلبياً حيث يتصف بالجمود واللاإنسانية ويصبح الإنسان فيه مثل الآلة تتحرك بخطوات محسوبة وحركات محدودة^(١). (النوري، ١٩٩٤: ص ٣٧)

فبالرغم من أن تكنولوجيا العصر تُعتبر نعمة لبني الإنسان، إلا أنها تُثير العديد من المخاوف بين العاملين خاصة وفي المجتمع عامة، فاستخدام التكنولوجيا المتطورة لا بُد وأن يؤدي إلى رفع رقم البطالة في المجتمع من ناحية، وإلى خفض الروح المعنوية لدى العاملين من ناحية أخرى، حيث يعتبرون أنفسهم مجرد آلة تعمل على آلة. (المغربي، ١٩٩٥: ص ٣٠٥-٣٠٦)

(١) "المناخ التنظيمي في إطار الاقتناء التكنولوجي: دراسة تطبيقية على المنشآت الصناعية السعودية في مدينة جدة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز النوري، باسمه رفيق: جدة، ١٩٩٤.

المبحث الثالث : الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي:

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، والأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة^(١).

وعلى الرغم من الاختلاف بين الباحثين في تعريف الأداء إلا أن هناك عوامل تجمع هذه التعريفات وهي كما يلي:

- أ- الموظف: وما يمتلكه من معرفه ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.
- ب- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.
- ج- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

ويخلص الباحثان إلى أن مفهوم الأداء الوظيفي هو ذلك النشاط الذي يقوم به العاملين من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه.

٢- عناصر ومحددات الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها.

قد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمحددات الأداء حيث قدم بورتر وزميله لولر نموذجاً يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي (حصيلة الجهد المبذول، والخصائص الشخصية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي)، فالجهد المبذول في العمل يعكس درجة حماس الفرد وخبراته السابقة إما

(١) العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية -دراسة تطبيقية على الضباط الداخليين في قيادة أمن المنشآت والقوة الخاصة لأمن الطرق"، دراسة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، الربيع، محمد. " ٢٠٠٤.

إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصوراتِه وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة.

ويمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاث متغيرات هي:

١. الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.
٢. القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.
٣. إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراتِه وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

مقدمة:

قام الباحث بالإطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة منها المحلية والعربية والأجنبية، بهدف إثراء موضوع الدراسة، وربط الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث الاتفاق والاختلاف من أجل تبرير وتوضيح هذا الاتفاق والاختلاف.

أولاً: الدراسات العربية:

١- دراسة (البدر، ٢٠٠٦) "المناخ التنظيمي وعلاقته بضغط العمل: دراسة ميدانية على ضباط مديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض".

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى المناخ التنظيمي السائد في مديرية الدفاع المدني بالرياض وكذلك مستوى ضغوط العمل لديهم، وكذلك طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل، بالإضافة إلى التعرف على الاختلافات في اتجاهات أفراد العينة نحو المناخ التنظيمي وضغوط العمل باختلاف المتغيرات (العمر، الرتبة، المؤهل العلمي، مسمى الوظيفة الحالية، الحالة الاجتماعية). وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

١. أظهرت الدراسة توجهاً نحو الموافقة على توافر المناخ التنظيمي الإيجابي بمديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض والإدارات والمراكز التابعة.

٢. وجود علاقة عكسية متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين توافر مناخ تنظيمي ومستوى ضغوط العمل لدى ضباط مديرية الدفاع المدني.

٣. عدم وجود فرق دال إحصائياً بين نتائج عينات الفئات العمرية وفئات الرتب تجاه واقع المناخ التنظيمي وضغوط العمل عند مستوى (٠.٠٥).

وأوصت الدراسة بتكثيف التدريبات وتوظيف التقنيات الحديثة، والاهتمام بالتجهيزات الفنية المساعدة والتأكيد على وحدة الأمر سواء كان في التنظيم الإداري أو في الممارسة وأوصت كذلك بأهمية مشاركة الرؤوسين وبمراجعة عبء العمل.

٢- دراسة (الحيدر، ٢٠٠٦) "اتجاهات العاملين نحو المناخ التنظيمي وعلاقة خصائصهم الشخصية والوظيفية بتلك الاتجاهات: دراسة ميدانية في مستشفى الملك فيصل التخصصي في المملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى تقصي أبعاد المناخ التنظيمي وعناصره في مستشفى الملك فيصل التخصصي

بالرياض وعلاقته باختلاف خصائص العاملين الشخصية والوظيفية، باستقصاء آراء عينة تضمنت ٥٣٠ موظف، حيث كانت عناصر المناخ التنظيمي هي "الهيكل التنظيمي"، "المسؤولية"، "نظام المكافآت"، "الدعم"، "الصراع" و"التماسك". وأظهرت النتائج انقسام العينة حول جميع عناصر المناخ التنظيمي، بالرغم من أن المتوسط الحسابي يشير إلى الحياد (٣) فهناك نسبة كبيرة من معارضين ومؤيدين لجميع أبعاد المناخ التنظيمي، كما أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية للمبحوثين (العمر- الخدمة الوظيفية – الحالة الاجتماعية) وجميع محاور المناخ التنظيمي قيد الدراسة، وأظهرت أن الاتجاه نحو الهيكل التنظيمي كأحد محاور المناخ التنظيمي لا يختلف باختلاف جنس المبحوثين أو جنسيتهم أو المستوى التعليمي أو طبيعة العمل.

وأوصت الدراسة بضرورة دراسة طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المستشفى وتحسين مستوى المكافآت للفئات الفنية والممرضين حيث تبين أن معظمهم غير راضين عنها وزيادة تدريب المسؤولين على إدارة الصراع داخل التنظيم لتحويله لصالح المستشفى.

٣- دراسة (ملحم، ٢٠٠٦) "أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي دراسة حالة: شركة الاتصال الأردنية الحديثة".

هدفت الدراسة إلى استكشاف طبيعة العلاقة التي تربط المناخ التنظيمي لشركة من شركات الاتصال الأردنية الحديثة للهاتف المحمول بعوامل الرضا الوظيفي، وإلقاء الضوء على أبعاد المناخ التنظيمي السائدة في إحدى شركات الهاتف النقال الأردنية، وقد توصلت إلى النتائج الآتية:

- ١- وجود علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي ككل، وكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الاتصال.
- ٢- وجود علاقة إيجابية بين مرونة الشركة وقدرتها على مواكبة المتغيرات البيئية الخارجية ورضا العاملين فيها.
- ٣- وجود علاقة بين تحمل العاملين لمسئولياتهم من ناحية ومستوى الرضا الوظيفي لديهم الذي يبرز مع تحقيق الذات لدى العاملين.
- ٤- وجود علاقة بين الأسلوب الإداري المستخدم ومستوى رضا العاملين:
١. وجود علاقة إيجابية بين الأسلوب الإداري الذي يركز على العاملين وطاقاتهم الكامنة من ناحية ومستوى الرضا لديهم.

٢. وجود علاقة سلبية بين الأسلوب الإداري الذي يركز على الإنتاج ومستوى الرضا لدى العاملين.

٣. وقد أكدت التوصيات على أهمية المناخ التنظيمي كمتغير مهم في إنجاح العملية الإدارية، وذلك لتأثيره على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين. وإعادة النظر في نظام المكافآت والتعويضات بطريقة يتم خلالها زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية والمادية، وذلك لأن الانطباع العام تجاه هذا البعد هو انطباع سلبي.

٤- دراسة (السكران، ٢٠٠٤) "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض".

هدفت الدراسة التعرف إلى توجهات ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة نحو المناخ التنظيمي ومستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظرهم، بالإضافة إلى التعرف على أثر المتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الرتبة) على توجهات الضباط نحو أبعاد المناخ التنظيمي قيد الدراسة وهي (الهيكل التنظيمي، الاتصالات، نظم وإجراءات العمل، طرق اتخاذ القرار، الحوافز، تنمية الموارد البشرية).

وقد توصلت الدراسة إلى وجود توجهات إيجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو كل من المحاور التالية (الاتصالات، إجراءات العمل، الهيكل التنظيمي) ووجود توجهات محايدة نحو المحاور (الحوافز، طرق اتخاذ القرار، تنمية الموارد البشرية)، وبشكل عام كانت التوجهات محايدة لدى أفراد العينة نحو الدرجة الكلية للمناخ التنظيمي، بينما كانت التوجهات إيجابية مرتفعة نحو الدرجة الكلية لمستوى الأداء الوظيفي لأفراد العينة. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين القدرات والخصائص الفردية للموظف وإدراك الموظف لدوره الوظيفي والدرجة الكلية للأداء الوظيفي وبين محاور المناخ التنظيمي قيد الدراسة.

كما أظهرت النتائج عدم وجود تأثير دال إحصائياً على توجهات أفراد العينة نحو محور الاتصالات والحوافز وعدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لسنوات الخدمة الحالية والرتبة نحو محاور المناخ التنظيمي. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعناصر المناخ التنظيمي وضرورة الوقوف على العوامل التي تخلق توجهات سلبية نحو المناخ السائد.

٥- دراسة الصغير (٢٠٠٢) "المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية. هدفت الدراسة التعرف إلى أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي بغرض الارتقاء بمستوى العاملين بالمنظمات الأمنية، واتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي الذي اعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة، حيث استخدم الباحث مقياس (ليتوين وسترنجر) لقياس المناخ التنظيمي مع إجراء بعض التعديلات وفقاً لما يتلائم مع أغراض دراسته ومجالها التطبيقي، والذي يتكون من ١٩ عبارة مع إجراء بعض التعديلات عليها، وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة مقدارها ٣٢٥ من الضباط العاملين في شرطة مدينة الرياض. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: وهي أن واقع المناخ التنظيمي في شرطة الرياض كان مرتفعاً في جميع محاوره، وأن أداء مفردات الدراسة كان مرتفعاً بالنسبة إلى محور الأداء، بالإضافة إلى وجود تأثير جوهري لمحوري المناخ التنظيمي (العلاقات، أساليب تحسين العمل على مستوى الأداء الوظيفي لمفردات الدراسة).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

١- دراسة Gratto (2001) "العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي للقائمين على إدارة مؤسسات دعم وصيانة المشاريع".

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المناخ التنظيمي وأبعاد الرضا الوظيفي للمدراء القائمين على إدارة مؤسسات تعمل في صيانة وتشغيل المعدات، والآلات، في الولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى تحديد إذا ما كان هناك اختلافات ذات دلالة جوهريّة على الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس، والعرق، وتصنيف المؤسسة من حيث حجمها ونوعها، وسنوات الخدمة في المؤسسة). وتم توزيع استبيانات على عينة من (٦٠٢) مدير تم استرداد ٢١٤ استبيان وقد بلغت نسبة الاستجابة ٣٧%. وقد توصلت الدراسة إلى أن (الاهتمامات الشخصية، الاتصالات الداخلية، الهيكل التنظيمي، التقييم) أهم عناصر المناخ التنظيمي التي لها علاقة بمستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة. وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة تركيز المدراء على تعزيز بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين. وضرورة توفير فرص التنمية المهنية كونها عامل مهم ومؤثر على الرضا الوظيفي وكذلك الاهتمام بالاتصالات الداخلية في تطوير العمل المؤسسي. وبضرورة القيام بتعريف الموظفين على التوقعات التنظيمية ومعرفة مدى تطابق أدائهم مع هذه التوقعات.

٢- دراسة Peter (2000) "المناخ التنظيمي وأداء الشركات: بحث تجريبي".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى اختلاف المناخ التنظيمي في شركات تم تصنيف أدائها بأنه فوق المتوسط في مرحلة النمو وشركات تم تصنيفها بذات الأداء المنخفض عن المتوسط، ومدى تأثيرها على العاملين في هذه الشركات ومعرفة طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء التنظيمي في هذه الشركات. وتم توزيع الاستبيانات على ٤٠ شركة وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية منتظمة بين المناخ التنظيمي والأداء التنظيمي في الشركات وأن الشركات ذات الأداء العالي أظهرت قيم أعلى لأبعاد المناخ التنظيمي من الشركات ذات الأداء المنخفض ولم تستطع إيجاد علاقة سببية بين الأداء والمناخ التنظيمي أو تحديد اتجاهها.

وأوصت الدراسة بضرورة مراعاة أبعاد المناخ التنظيمي من قبل المدراء للحصول على أداء عالٍ وأوصت بإجراء المزيد من الدراسات المتعمقة حول موضوع الدراسة.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

استعرض الباحثان في هذه الدراسة عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي والمواضيع المرتبطة بهما سعياً منهما في إثراء الإطار النظري للدراسة والاستفادة منها في التعرف على المقاييس المستخدمة في تقييم مستويات المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي، وقد ساعدتهما في بناء أداة الدراسة اللازمة لجمع البيانات والتعرف على الأساليب الإحصائية وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية.

وقد تناولت بعض الدراسات موضوعي المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي بشكل منفصل، فمنها ما تناول محور المناخ التنظيمي كأحد متغيرات الدراسة، بهدف الكشف عن أبعاده وعناصره وتأثيره على بعض المتغيرات الإدارية الأخرى أو مدى تأثيره بها، مثل دراسة (الطيب، ٢٠٠٨)، دراسة (البدر، ٢٠٠٦) ودراسة (الحيدر، ٢٠٠٦) ودراسة (ملحم، ٢٠٠٦)، ودراسة (Gratto, 2001)، ودراسة (Peter, 2000). وبالرغم من أهمية الموضوع، فقد لاحظ الباحثان أن الدراسات التي تناولت بصورة مباشرة أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي كانت محدودة، باستثناء دراسات (الشنطي، ٢٠٠٦)، (السكران، ٢٠٠٤) والصغير (٢٠٠٢).

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تعتبر أولى الدراسات في البيئة المحلية على حد علم الباحثان التي تناولت أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي، في أحد المؤسسات التعليمية باعتبار أنه لا توجد دراسة سابقة لنفس المجال إلا دراسة الشنطي (٢٠٠٦) والتي تناولت أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية في الوزارات الحكومية.
- تميزت عن الدراسات السابقة في عناصر المناخ التنظيمي التي تم اعتمادها للدراسة وهي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا المستخدمة) حيث يرى الباحثان أنها تساهم في تكوين صورة أكثر وضوحاً عن طبيعة المناخ التنظيمي السائد في الجامعة، وتشابهت فقط مع دراسة (الطيب، ٢٠٠٨) من حيث عناصر المناخ التنظيمي التي تم اعتمادها.

الفصل الثالث إجراءات الدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرضاً لمنهجية الدراسة والذي يتضمن عرضاً لمنهج الدراسة وكذلك حدود الدراسة و متغيراتها وعرض لإطار الدراسة الميدانية و مصادر البيانات و طرق جمع وتحليل البيانات وتوضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

منهج الدراسة :

إن طبيعة الموضوع تلعب دوراً كبيراً في اختيار المنهج الذي يتبع في الدراسة ، وكل باحث يختار المنهج الذي يحقق الهدف من دراسته. ومن أجل تحقيق أهداف البحث فسوف يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. ويعتبر المنهج الوصفي أحد مناهج البحث العلمي التي تعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ومهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ، ويعبر عنها كمياً وكيفياً ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها وعلاقتها مع الظواهر الأخرى ، ويعتبر هذا الأسلوب الأكثر استخداماً في الدراسات الإنسانية (عبيدات ، ٢٠٠٣ م ، ٢٧٤).

والمنهج التحليلي هو منهج يقوم على البحث الميداني التطبيقي لدراسة الإدارة كما هي كائنة وكما يجب أن تكون ، وإن هذا المنهج يمثل محاولة للوصول إلى المنهج الأمثل الذي يغطي عيوب المناهج الأخرى ، فالمنهج التحليلي هو طريقة علمية عملية تقوم بدراسة تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية . (المزاجي، ٢٠٠٧ م ، ١٢٨ ، ١٢٩).

ولقد اختار الباحث المنهج الوصفي التحليلي لأنه يصف ظاهرة حيوية وهامة في تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية وبذلك تحتاج تلك الظاهرة وصفاً دقيقاً لعرض الحلول المثلى

حدود الدراسة:

ستقتصر هذه الدراسة على التعرف عن طريق الاستبانة على تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي و الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية.

الحدود المكانية والبشرية:

الحدود البشرية: عينة الدراسة تشمل (٥٠) من الإداريين بمستشفى الحكومي

الحدود المكانية: مستشفيات حكومية بجدة.

الحدود الزمانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي

٢٠٢٣/١٤٤٥ م

متغيرات الدراسة : يمكن أن نحدد من خلال هذه الدراسة المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال

النموذج التالي رقم (١)

(أ) (ب)

المتغير المستقل

المتغير التابع

تقنية المعلومات

المناخ التنظيمي والوظيفي للإداريين

إطار الدراسة الميدانية :

بيئة الدراسة :

وتمثل دور تقنية المعلومات في المناخ التنظيمي والوظيفي للإداريين.

مجتمع الدراسة :

هو جميع الأفراد والأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث (عبيدات ، ٢٠٠٢ م ،

٢٣). ويتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من جميع الإداريين بمستشفى جدة العام والبالغ

عددهم (٥٠) مفردة، وهذا الجدول يوضح تقسيم المجتمع على أقسام المستشفى:

م	النوع	العدد	النسبة
١	رؤساء اقسام	٦	١٢%
٢	مشرفين	٩	١٨%
٣	إداريين	١٣	٢٦%
٤	عاملين	٢٢	٤٤%

عينة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث طريقة المعاينة الهدفية لمناسبتها لطبيعة البحث وهي تعتبر من العينات الهدفية المقصودة ، ولتنفيذ العمل الميداني قام الباحث بوضع معيار واضح وهو أن الدراسة تشتمل على مستشفى جدة وعليه تكونت عينة الدراسة من الإداريين والعاملين بقسم الإدارة العام وكان عددهم (٥٠) مفردة .

مصادر البيانات :

سوف يتم الاعتماد على مصدرين في هذه الدراسة هما :

١. مصادر أولية وهو الاستبيان : وهو عبارة عن استمارة تضم قائمة من الأسئلة يطرحها الباحث في صفحة أو أكثر بحيث تتناول جزءاً معيناً من البحث أو تشمله يجيب عنها المبحوث لتوفير معلومات معينة وتعود إلى الباحث الذي يحتاجها لمعالجة مشكلة بحثه ، ويتم صياغته بأسلوب واضح ومختصر ومرتب من العموميات إلى الخصوصيات ، وبعبارة عن الإحراج للمبحوث (المزججي ، ٢٠٠٧م ، ص ٢٠٦).

حيث سيتم إعداد استبانته لجمع البيانات من مجتمع الدراسة ومن العينة التي تم اختيارها قيد الدراسة وسوف يتم الاستفادة من الدراسات السابقة وذوي الخبرة والاختصاص في صياغة عبارات الاستبانة، وملاءمتها لأهداف البحث وأن تكون الاستبانة شاملة للمتغيرات ومشكلة الدراسة .

٢. مصادر ثانوية : الكتب والمقالات والانترنت والمراجع النظرية التي تتناول الموضوع وتساعد في تحديد المعالم الرئيسية للبحث وتفتح آفاق أوسع للدراسة .

طرق جمع البيانات :

أداة جمع البيانات – الاستبيان

للإجابة عن أسئلة الدراسة المختلفة قام الباحث بإعداد استمارة الاستفتاء (استبانة) كأداة سيكومترية رئيسة لجمع البيانات مقسمة إلى أربع أجزاء. الجزء الأول عبارة عن معلومات عامة حول رؤساء الأقسام الإدارية والخدمات المساندة ورؤساء الوحدات والشفقات الليلية والتي تضمنت العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة ، النوع، الجزء الثاني حتى الرابع تم إعدادها لقياس اثر استخدام تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية ويحتوي كل محور من المحاور الثلاث على ١٠ فقرات وبذلك يكون إجمالي عدد فقرات المقياس هو ثلاثون فقرة وقد حرص الباحث على تكافؤ عدد الفقرات الزوجية والفردية،

لأنه خطط لإجراء اختبار الثبات باستخدام التجزئة النصفية، ثم بعد ذلك تم تقسيم إجاباتها حسب مقياس ليكرت الخماسي

Likert scale scores:

المقياس	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	غير موافق على الإطلاق
الترميز	5	4	3	2	1

وكانت درجات هذه المستويات ١، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ على الترتيب، وبذلك تأخذ استجابة الفرد سواء بالموافقة تماماً أو غير الموافقة، فإذا كانت الدرجة (٣) فإنه يكون إلى حد ما نحو الفقرة، وإذا كانت أقل من (٣) فإن اتجاهاته سلبية، وإذا كانت أكبر من (٣) تكون اتجاهاته ايجابية. وتزداد الاتجاهات الإيجابية كلما زادت القيمة، وتزداد الاتجاهات السلبية كلما قلت القيمة. ولمعرفة اتجاهات أفراد العينة يتم حساب المتوسط بالنسبة لجميع محاور الدراسة، فإذا كان المتوسط مساوياً أو قريباً من (٣) فإن اتجاهات المفحوص تكون إلى حد ما ، وإذا كان أقل من (٣) فإن اتجاهاته سلبية. أما إذا كان المتوسط أكبر من (٣) فإن اتجاهاته ايجابية.

الدراسة الميدانية :

تم توزيع الاستبانة على (٥٠) رؤساء الأقسام والإدارية والخدمات المساندة ورؤساء الوحدات والشفقات الليلية على استخدام تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية من مجتمع الدراسة، استغرق توزيع كامل الاستبيانات والإجابة عليها (١٠) يوم.

بعد قراءة جميع الاستبيانات التي تم جمعها، وجد الباحث أن بعضها يمكن أن يعد غير صالح للدراسة إما:

- لأن البيانات الشخصية غير مذكورة مطلقاً أو ناقصة.
- أو لأن الإجابة كانت على نمط واحد، فلم تتغير.
- أو لأن الإجابة متناقضة فتجد أكثر من علامة على بند واحد.
- أو لأن بعضهم تركوا الإجابة على الاستبانة فلم يجيبوا على أي بند فيها.

- فأصبحت الاستبيانات الصالحة للدراسة (٤٠) استبانة تمثل نسبة (٨٠%) من الاستبيانات الموزعة.

صدق وثبات أدوات الدراسة

الصدق: Validity

صدق المحكمين:

قام الباحث بتسليم نسخة من استبانته في صورتها الأولية لمجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة في مجال استخدام تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية وذلك بهدف الاستفادة من آرائهم في عملية تقنين الاستبانة.

صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency

قام الباحث الحالي بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاختبار مع بيان مستوى الدلالة في كل حالة، ثم درجة كل محور مع مجموع درجات البعد الذي ينتهي إليه هذه المحاور، وانتهت بحساب درجة ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس مع الأبعاد الأخرى والدرجة الكلية للمقياس وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٢) لتحديد معامل الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية

م	ابعاد المحاور	عدد العبارات	معامل الارتباط
١	تنقية المعلومات وتطوير أداء العاملين والإداريين	١٠	٠.٦٣٨
٢	المناخ التنظيمي على أداء العاملين والإداريين	١٠	٠.٨٥٢
٣	الأداء الوظيفي لتطوير أداء العاملين والإداريين	١٠	٠.٨١٢

من خلال الجدول رقم (٢) السابق يتضح لنا ان ابعاد كل المحاور بالدرجة الكلية للاستبانة بان بتقنية المعلومات وتطوير أداء العاملين والإداريين معامل الارتباط لديهم ٠.٦٣٨ ، بينما المناخ التنظيمي على أداء العاملين والإداريين نجدها ٠.٨٥٢ ، بينما نجد معوقات تطوير الاداء العاملين والإداريين ٨١٢ ، من الدرجة لكلية للاستبانة .

الثبات Reliability:

الثبات بطريقة التجزئة النصفية Split Half Method

قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين مجموع درجات الأسئلة للمحاور الثلاث ، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٨٠٨) وهو دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ ، ثم استخدمت معادلة سبيرمان وقد تبين أن معامل – (Equal Length Correlation) براون لتعديل طول الاختبار ارتباط سبيرمان – براون للاختبار (٠.٨٩٤)

الثبات بإيجاد معامل ألفا كرونباخ

قام الباحث بحساب ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا – كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس الثلاث بالإضافة إلى الدرجة الكلية كما هو موضح في جدول

جدول (٣) معامل الثبات بطريقة ألفا – كرونباخ

م	أبعاد المحاور	معامل الفا-كرونباخ
١	تنقية المعلومات وتطوير أداء العاملين والإداريين	٠.٦٨٥
٢	المناخ التنظيمي على أداء العاملين والإداريين	٠.٨٠٤
٣	الأداء الوظيفي لتطوير أداء العاملين والإداريين	٠.٨٠٥
٤	المجموع (٣٠) فقرة	٠.٧٦٤

يتضح لنا من الجدول رقم (٣) ان معامل الفاكرونباخ للمحور الاول ٠.٦٨٥ ، بينما المحور الثاني وهو المناخ التنظيمي على أداء العاملين والإداريين ٠.٨٠٤ ، بينما الاداء الوظيفي لتطوير أداء العاملين والإداريين ٠.٨٠٥ حيث الدرجة الكلية لمعامل الفاكرونباخ للاستبانة ٠.٧٦٤ .

طرق تحليل البيانات :

لتحليل بيانات هذه الدراسة سوف يتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي " SPSS " وسيقوم الباحث باستخدام :

الأساليب الإحصائية الوصفية المناسبة للدراسة مثل المعدل ، النسب ، التكرارات

• الأساليب الإحصائية الكمية لاختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة ، وسوف يتم في هذه الدراسة استخدام الوسائل الإحصائية التالية :

١- المتوسط الحسابي . ٢- الانحراف المعياري .

٢- معامل ارتباط بيرسون .

تحليل ومناقشة النتائج

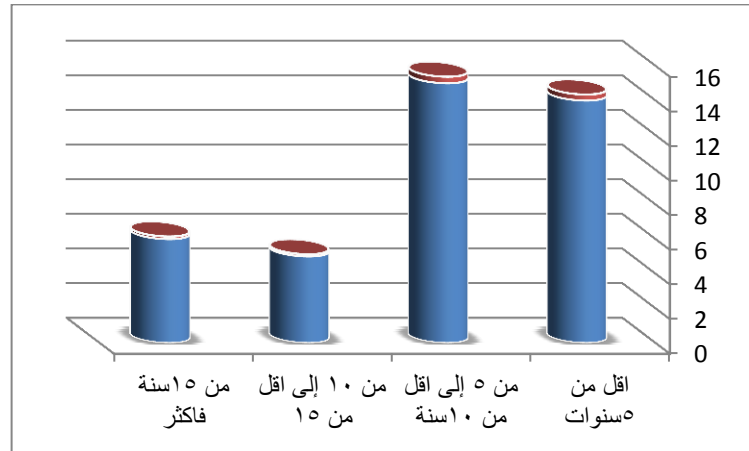
النتائج الديموغرافية

أولاً: الوصف الإحصائي للمتغيرات المستقلة و التي تعكس خصائص أفراد العينة المشاركين في هذا الاستطلاع. تبين توزيع عينة الدراسة بالنسبة للمتغيرات الديموغرافية (المستقلة).

١- العمر

الجدول رقم (٤) : توزيع نسب عينة الدراسة حسب العمر.

م	الوصف	التكرار	النسبة
١	اقل من ٢٥ سنة	٤	%١٠
٢	من ٢٥ إلى اقل من ٣٥ سنة	٢٢	%٥٥
٣	من ٣٥ إلى اقل من ٤٥ سنة	١٢	%٣٠
٤	من ٤٥ فأكثر	٢	%٥
المجموع		٤٠	%١٠٠



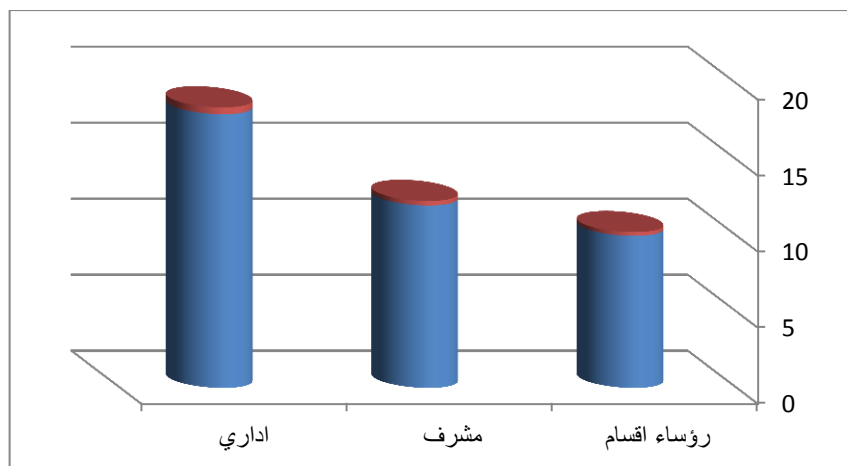
من خلال الجدول رقم (٤) يتضح أن من ٢٥ إلى اقل من ٣٥ سنة يكون التكرار لديهم ٢٢ بنسبة ٥٥% وهي النسبة الأكبر، بينما نجد ان من ٣٥ إلى اقل من ٤٥ سنة يكون التكرار ١٢ أي بنسبة ٣٠ ، ثم يليها اقل من ٢٥ سنة في تقنية المعلومات في المناخ التنظيمي يكون التكرار لديهم ٤ أي بنسبة ١٠ % ، بينما اقل سناً وهم من ٤٥ فأكثر يكون التكرار لديهم ٢ أي بنسبة ٥% وهذا يرجع لعدم قدرتهم على

العطاء والتطوير لديهم .

٢- المستوى التعليمي

الجدول رقم (٥) : توزيع نسب عينة الدراسة المستوى التعليمي.

م	الوصف	التكرار	النسبة
١	ثانوية	٤	١٠%
٢	دبلوم	١٠	٢٥%
٣	جامعي فأعلى	٢٦	٦٥%
المجموع		٤٠	١٠٠%

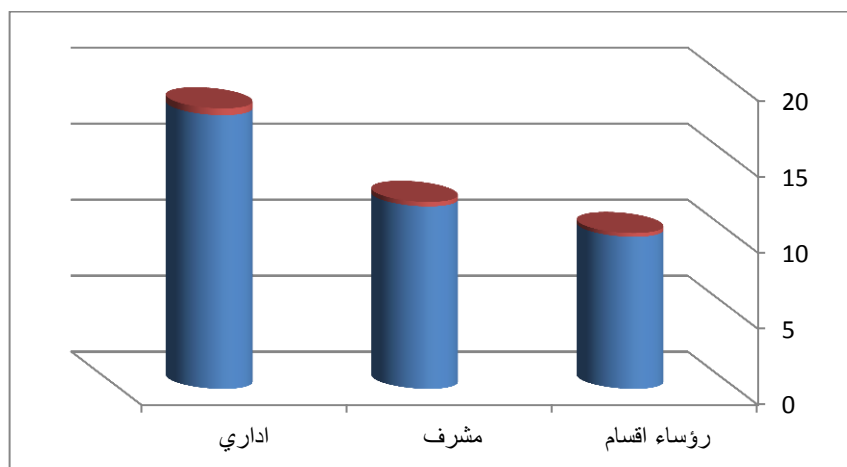


من خلال الجدول رقم (٥) يتضح أن المستوى التعليمي في الاداء الوظيفي لتطوير اداء العاملين والإداريين ان اعلى النسب في التطوير هم الجامعيين رؤساء الاقسام والدكاترة وذلك يكون التكرار لديهم ٢٦ أي بنسبة ٦٥، بينما نجد الحاصلين على دبلوم التكرار لديهم في التطوير الاداء ١٠ اين بنسبة ٢٥% ، بينما اقلهم اداء في التطوير وهم الحاصلون على ثانوية عامة يكون التكرار لديهم ٤ أي بنسبة ١٠%

٣- المستوى الوظيفي

الجدول رقم (٦) : توزيع نسب عينة الدراسة حسب مسمى المستوى الوظيفي.

م	الوصف	التكرار	النسبة
١	رؤساء اقسام	١٠	%٢٥
٢	مشرف	١٢	%٣٠
٣	اداري	١٨	%٤٥
المجموع		٤٠	%١٠٠

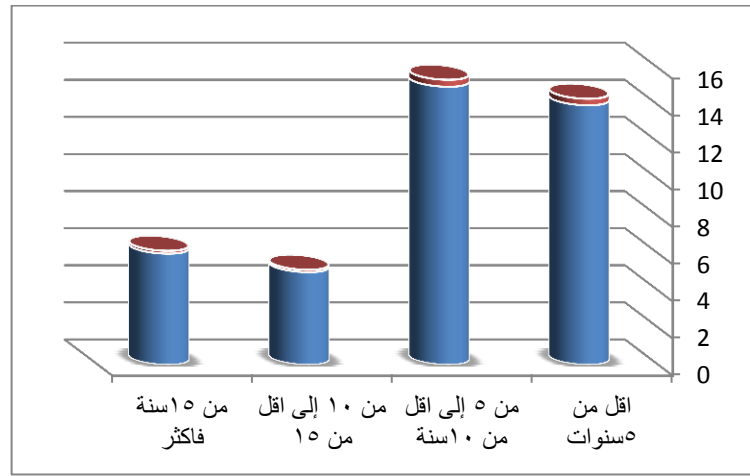


من خلال الجدول رقم (٦) يتضح أن المسمى الوظيفي وهو رئيس قسم يكون التكرار لديهم ١٨ أي بنسبة ٤٥% وهي النسبة الاعلى لما يساهم في تقنية المعلومات والمناخ التنظيمي للعاملين والإداريين، بينما نجد مشرفين التكرار لديهم ١٢ أي بنسبة ٣٠%، بينما اداريين يكون التكرار لديهم ١٠ أي بنسبة ٢٥%.

٤- الخبرة

الجدول رقم (٧) : توزيع نسب عينة الدراسة حسب مسمى الخبرة.

م	الوصف	التكرار	النسبة
١	اقل من ٥ سنوات	١٤	%٣٥
٢	من ٥ إلى اقل من ١٠ سنة	١٥	%٣٧.٥
٣	من ١٠ إلى اقل من ١٥	٥	%١٢.٥
٤	من ١٥ سنة فاكثر	٦	%١٥
المجموع		٤٠	%١٠٠

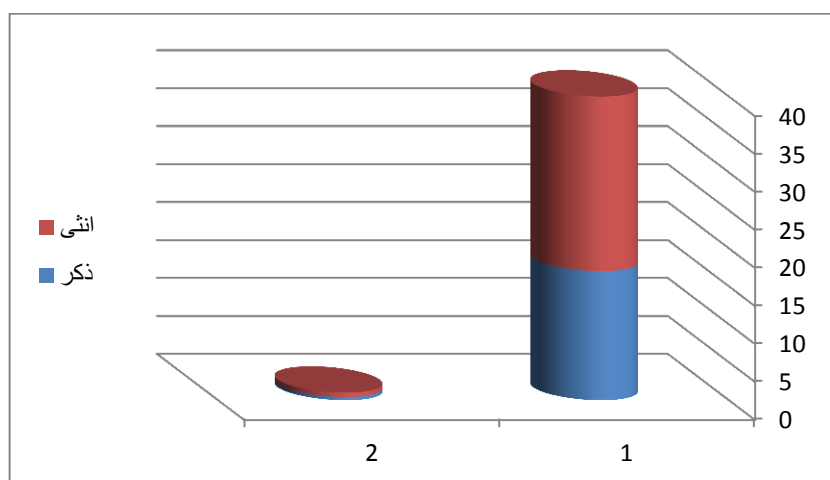


من خلال الجدول رقم (٧) يتضح أن مسمى الخبرة وهو من ٥ إلى اقل من ١٠ سنوات يكون لديه التكرار ١٥ أي بنسبة %٣٧.٥ ، بينما نجد اقل من ٥ سنوات يكون التكرار لديهم ١٤ أي بنسبة %٣٥ ، بينما نجد من ١٠ إلى اقل من ١٥ سنة يكون التكرار لديهم ٥ أي بنسبة %١٢.٥ ، بينما نجد بان لديهم الخبرة اكثر من ١٥ سنة يكون التكرار لديهم ٦ أي بنسبة %١٥

النوع

الجدول رقم (٨) : توزيع نسب عينة الدراسة حسب النوع.

م	الوصف	التكرار	النسبة
١	ذكر	١٧	%٤٢.٥
٢	انثى	٢٣	%٥٧.٥
	المجموع	٤٠	%١٠٠



يتضح لنا من خلال الجدول رقم (٨) ان النوع له اثر كبير في اثرا استخدام تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية، حيث تلك المستشفيات تعتمد اعتماد كلي على اداء العاملين والإداريين فقط في تطوير ادائهم في العمل ومن هنا يتضح لنا من الجدول السابق ان نسبة الاناث بتلك المستشفيات اعلى وبذلك يكون التكرار لديهم ٢٣ أي بنسبة ٥٧.٥ % ، بينما الذكر التكرار لديهم ١٧ أي بنسبة ٤٢.٥ % ، وقد يرجع ذلك إلى عدة عوامل كثيرة من الانضباط والاهتمام لدى الاناث اكثر من الذكر

وخلاصة يمكن القول أن مجتمع الدراسة تغلب عليه الصفات الآتية:

(١) من ٢٥ إلى اقل من ٣٥ سنة وه عمر المبحوثين في الاستبانة اي بنسبة ٦٥.٦%

(٢) تقريبا نصف المبحوثين بمؤهل علمي جامعي بنسبة ٥١.٢%.

(٣) نسبة ٤٠% من المبحوثين، تقل خبرتهم العملية عن ٥ على ١٠ سنوات.

(٤) نسبة ٧٧% من المبحوثين بالمسمى الوظيفي إدراجين.

(٥) نسبة ٩٠% من المبحوثين اناث من عينة البحث

ثانيا : نتائج خاصة بمحاور الدراسة :

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يتعلق ما اثر استخدام تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية.

التساؤل الأول:

تمثل تساؤل الدراسة الأول في ما العلاقة بين تقنيه المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية وللإجابة على هذا السؤال تم رصد إجابات أفراد عينة الدراسة في الجداول التكرارية، كما تم استخدام بعض المقاييس الإحصائية الوصفية ، باستخدام معامل ارتباط بيرسون بدلالة الطرفين ، اتضح وجود علاقة موجبة في الجدول التالي :

جدول رقم (٩) العلاقة بين بين تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في المستشفيات الحكومية

المقياس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	بيرسون	مستوى الدلالة
تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي	٤٠	٥٥.٥٦	١.١٤	٢٨	٠.٦٣٨	دالة
الأداء الوظيفي للعاملين والإداريين	٤٠	٢١.٣٩	٤.٥٤			عند ٠.٠١

* دالة عند ٠.٠٥

** دالة عند ٠.٠١

من خلال الجدول رقم (٩) يتضح لنا بوجود علاقة بين تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي بمستشفيات الحكومية والأداء الوظيفي للعاملين والإداريين حيث المتوسط الحسابي لتقنية المعلومات (٥٥.٥٦) والانحراف المعياري (١.١٤) عند درجة حرية (٢٨) ، بينما نجد الأداء الوظيفي المتوسط الحساب (٢١.٣٩) والانحراف المعياري (٤.٥٤) ، وكان معامل الارتباط ($r = ٠.٦٣٨$) وهي دالة عند ٠.٠١ ، عند درجة حرية (٣٨) .

مما سبق يتبين وجود علاقة ايجابية في تقنية المعلومات على المناخ التنظيمي في الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية، وقد بلغ معامل الارتباط لدى العاملين والإداريين في الدرجة الكلية لمقياس الأداء (٠.٦٣٨) وهي درجة عالية تظهر أن أداء العاملين والإداريين الذين يعملون في المستشفيات الحكومية بجدة يتمتعون بمستوى عالي من الأداء المهني.

التساؤل الثاني :

ما هو الأداء الوظيفي التي يحول دون تطوير أداء العاملين والإداريين بمستشفى جدة ؟
للإجابة على هذا التساؤل : تم استخدام الوصف الإحصائي لفقرات المحور الثالث وهو الأداء الوظيفي للعاملين والإداريين بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للفقرات

جدول رقم (١٠): المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية لمستوى المحور الثالث

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرات	
موافق تماما	٠.٨٧	٤.٧	١. بيروقراطية المناخ التنظيمي التنظيمي تؤثر سلباً على أداء العاملين والإداريين .	
موافق تماما	٠.٧٧	٤.٦	٢. عدم التعاون بين الزملاء يؤثر سلباً على أداء العاملين والإداريين.	
موافق تماما	٠.٧٥	٤.٥	٣. ضعف الاتصال بين الرؤساء والمرؤسين يقلل من أداء الإداريين.	
موافق تماما	٠.٧٤	٤.٦	٤. ضعف أنظمة الحوافز والمكافآت تؤثر سلباً على أداء العاملين والإداريين.	
موافق تماما	٠.٦٨	٤.٥	٥. عدم وضوح الرؤية والأهداف يقلل من أداء العاملين والإداريين.	
موافق	٠.٩٣	٤.١	٦. عدم الحصول على فرص الترقية يقلل من مستوى أداء العاملين والإداريين.	
موافق	٠.٩٥	٤.١	٧. تداخل المهام وكثرة اجراءات العمل تقلل من تطوير أداء العاملين والإداريين.	
محايد	١.١	٣.٨	٨. المنافسة بين الزملاء تقلل من مستوى تطوير الأداء لدي العاملين والإداريين.	
محايد	٠.٩٥	٣.٦	٩. كثرة الانتقال من قسم لآخر تؤثر سلباً على تطوير أداء العاملين والإداريين.	
محايد	٠.٦٢	٣.٥	١٠. عدم المشاركة في الدورات التدريبية يؤثر سلباً على تطوير أداء العاملين والإداريين	
موافق تماما	٠.٨٣٦	٤.٢	المجموع	

تشير النتائج في جدول (١٠) أن المعدل العام لدرجة الموافقة تماماً على أن الاداء الوظيفي تطوير اداء العاملين والإداريين كانت "أوافق تماماً" بمتوسط ٤.٢ وانحراف معياري ٠.٨٣٦ حيث كانت درجة الموافقة على جميع الفقرات "أوافق تماماً" ماعدا الفقرات كانت بالموافقة فقط والأخرى محايد وتراوحت الأوساط الحسابية بين ٤.٧ و ٣.٥ بانحرافات معيارية ٠.٦١ و ١.١ على التوالي. ويعتبر هذا

المعدل عال مما يدل على أن اتجاهات أفراد العينة كانت ايجابية جدا لهذا المحور (الاداء الوظيفي لتطوير اداء العاملين والاداريين)، ولمعرفة فيما إذا كان هذا التباين يعزى لأي صفة من صفات المشاركين الشخصية (المتغيرات الديموغرافية) استخدم الباحث تحليل النموذج الخطي العام (GLM) العام للمحور الثالث مع المتغيرات الشخصية وكانت نتيجة التحليل كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (١١) النموذج الخطي العام (GLM) للمحور الثالث حسب المتغيرات الشخصية للإجابة على سؤال الدراسة الثالث تم التوصل إلى نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة : الاداء الوظيفي لتطوير على اداء العاملين والاداريين ، وبين الجدول (١١) أن قيمة معامل الارتباط الثنائي هو (٠.٥٣٢)، كما يبلغ معامل التحديد (٠.٧١٢)، مما يعني أن (١%) من التغير في الاداء الوظيفي التطوير يعود إلى تطبيق معايير الاعتماد على العاملين والإداريين. وحيث أن قيمة F المحوسبة تساوي (٢٣٧.٤) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣.٤١)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي (٠.٠٠٥)، وبناء على قاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية بوجود الاداء الوظيفي لتطوير اداء العاملين والإداريين بالمستشفيات الحكومية .

الجدول (١١): نتائج اختبار الفرضية الثانية

R2	R	القرار	SIG F	F المحوسبة	F الجدولية
.٧١٢	.٥٣٢	قبول الفرضية	.٠٠٥	٢٣٧.٤	٣.٤١

وتتوافق هذه النتائج مع النتائج المبينة في الجدول (١١)، والتي تشير إلى أن تقديرات العاملين والإداريين قد حصلوا على الموافقة تماما على كافة الفقرات التي تشير إلى أن "الاداء الوظيفي لتطوير اداء العاملين والإداريين بالمستشفيات الحكومية، وقد يرجع ذلك إلى ما يلي :

- عدم الاهتمام بالمشاركة في الدورات التدريبية
- الانتقالات المستمرة بين الاقسام
- عدم وضع الاهداف المطلوبة كل من العاملين والإداريين
- كثرة المهام داخل العمل مما يشتت عدم وضوح تطوير الاداء

التساؤل الثالث :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بدور المناخ التنظيمي في تطوير أداء العاملين والإداريين بمستشفى جدة ؟

للإجابة على هذا التساؤل : قام الباحث بحساب مجموع المربعات One Way ANOVA والمتوسط وقيمة " ف " ودلالاتها وذلك بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين المجموعات ، ويبين جدول (١٢) هذه النتائج:

جدول (١٢) مجموع المربعات والمتوسط وقيمة " ف " ومستوى الدلالة للتغير في المناخ التنظيمي في تطوير أداء العاملين والإداريين حيث $n = 40$

ANOVA

الدالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.٠٥	٥.٩٣	١٦.٦	٣٨	٢٢٨.٨	بين المجموعات
		٦.٩	٢	٥٧٣.١	داخل المجموعات
			٤٠	٨٠١.٩	المجموع

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (١٢) ان المناخ التنظيمي في تطوير اداء العاملين والإداريين بان مجموع المربعات بين المجموعان (٢٢٨.٨) عند درجة حرية (٣٨) بمتوسط حسابي (١٦.٦) ، بينما نجد داخل المجموعات مجموع المربعات (٥٧٣.١) عند درجة حرية (٢) بمتوسط حسابي (٦.٩) ، حيث ان قيمة (ف) تساوي (٥.٩٣) عند دلالة ٠.٥ .توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ في متوسط المربعات للمناخ التنظيمي في اداء العاملين والإداريين حيث كان متوسط المربعات بين المجموعات ١٦.٦ وداخل المجموعات ٦.٩ وبلغت قيمة ف(٥.٩٣) وهي دالة إحصائياً.

التساؤل الرابع :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمعوقات الاداء الوظيفي دون تطوير أداء العاملين والإداريين بمستشفى جدة ؟

للإجابة على هذا التساؤل : قام الباحث بحساب مجموع المربعات One Way ANOVA والمتوسط وقيمة " ف " ودلالاتها وذلك بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين المجموعات ، وبين جدول (١٣) هذه النتائج:

جدول (١٣) مجموع المربعات والمتوسط وقيمة " ف " ومستوى الدلالة للتغير في معوقات تطوير اداء الممرضين والممرضات حيث ن= ٤٠

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٢٧٢.٢	٣٨	١٣.٢	٤.٢	٠.٥
داخل المجموعات	١٥٠.٤	٢	٩٠.٤		
المجموع	٤٢٢.٦	٤٠			

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (١٣) ان معوقات الاداء الوظيفي لتطوير اداء العاملين والإداريين بان مجموع المربعات بين المجموعات (٢٧٢.٢) عند درجة حرية (٣٨) بمتوسط حسابي (١٣.٢) ، بينما نجد داخل المجموعات مجموع المربعات (١٥٠.٤) عند درجة حرية (٢) بمتوسط حسابي (٩٠.٤) ، حيث ان قيمة (ف) تساوي (٤.٢) عند دلالة ٠.٥ .

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ في متوسط المربعات لمعوقات الاداء الوظيفي لتطوير اداء العاملين والإداريين حيث كان متوسط المربعات بين المجموعات ١٣.٢ وداخل المجموعات ٩٠.٤ وبلغت قيمة ف= ٤.٢ وهي دالة إحصائية.

الفصل الرابع : النتائج والتوصيات

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على عناصر المناخ التنظيمي السائد في المستشفيات السعودية ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين فيها وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ٥- أظهرت الدراسة أن هناك موافقة بنسبة ٧٥% على توفر مناخ تنظيمي جيد بالمستشفيات السعودية ، وتتمتع المستشفيات بهيكل تنظيمي جيد يساعدها على تحقيق أهدافها، بالإضافة إلى أن أسلوب القيادة المستخدم في المستشفى يساعدها على التقدم والرقى، وطبيعة العمل في الجامعة تعتبر جيدة حيث تمنح العاملين الاحترام والتقدير وتحقق لهم الاستقرار الوظيفي.
- ٦- بينت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين عناصر المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات السعودية ، مما يؤكد على صحة الفرضيات التي تبنتها الدراسة.
- ٧- أظهرت النتائج ترتيب عناصر المناخ التنظيمي من حيث تأثيرها على الأداء الوظيفي حيث جاءت التكنولوجيا المستخدمة الأكثر موافقة من وجهة نظر أعضاء العينة.
- ٨- أظهرت النتائج أن الهيكل التنظيمي له أثر كبير على الأداء الوظيفي حيث أكدت النتائج أن تقسيم العمل في المستشفيات السعودية يساعد على تحقيق أهدافها.
- ٩- أظهرت النتائج أن المستشفى تستخدم أسلوب القيادة الأمثل حيث أن أسلوب القيادة في المستشفيات السعودية يساعدها على تقدمها والرقى بها، كما أن هناك ثقة وتعاون بين المسئول المباشر والمرؤوسين، والمستويات الإدارية العليا .
- ١٠- أكدت الدراسة على وجود مستوى مناسب من التعاون بين الزملاء، وأن العاملين يشاركون بنسبة متوسطة في وضع أهداف وحدات العمل وصنع القرارات التي تتعلق بوحدات العمل، كما يؤكد العاملين على أن الإدارة لا تحرص على إشراك المرؤوسين في صنع القرارات.
- ١١- أظهرت النتائج أن هناك توجه محايد من أفراد العينة حول اتخاذ القرارات يتم من قبل المسئولين في الوقت المناسب.
- ١٢- أظهرت النتائج توجه سلبي من أفراد العينة حول ظروف العمل التي تحيط بهم مثل تصاميم المكاتب لا توفر لهم الراحة النفسية والبدنية مثل التهوية، الإضاءة، الحركة.
- ١٣- أظهرت النتائج توجهاً إيجابياً نحو طبيعة العمل في المستشفيات السعودية حيث يمنح العاملين بها الاحترام والتقدير في المجتمع.

ثانياً: توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي أظهرتها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

٨. ضرورة أن تولي إدارة المستشفيات السعودية اهتماماً خاصاً بجميع عناصر المناخ التنظيمي باعتباره متغير هام يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.
٩. تطوير المستشفيات للهياكل التنظيمية وتصميم هياكل جديدة تتسم بالمرونة وذلك لتمكين من تعزيز قدرتها على التكيف مع الظروف الطارئة والمستجدات الخارجية والظروف البيئية التي تواجهها.
١٠. استمرار القيادة بتحفيز الأفراد وتشجيعهم على التغيير والإبداع والابتكار.
١١. تعزيز القيادة الداعمة والمدركة لاحتياجات العاملين والتي تعمل على توفير هذه الاحتياجات لتمكين العاملين من القيام بأعمالهم والواجبات المطلوبة منهم على أكمل وجه.
١٢. استمرار المسؤولين المباشرين في إبداء اهتماماً كبيراً برغبات العاملين يعمل بشكل جدي على التعرف على احتياجات ورغبات العاملين والعمل على تحقيقها وتوفيرها لهم.
١٣. تعزيز معاملة العاملين بالعدل والمساواة مع بعضهم البعض دون أي تمييز، وتعزيز الشعور بالعدالة في كل الأمور التي تتم بين العاملين من ترقيات وحوافز ومكافآت وغيره.
١٤. زيادة مشاركة العاملين في وضع أهداف وحدات العمل وصنع القرارات التي تتعلق بوحدات العمل.
١٥. إعطاء العاملين المزيد من الصلاحيات في اتخاذ القرارات الهامة وتحمل مسؤوليتها.
١٦. إعطاء العاملين الفرصة لحل مشاكلهم بأنفسهم والعمل على تصحيح الأخطاء التي تحدث معهم.
١٧. مواصلة الإدارة في إشراك المرؤوسين في صنع القرارات، وإعطائهم الثقة بأنفسهم وجعلهم يتحملون المسؤوليات.
١٨. المساهمة في حل المشكلات التي تواجه وحدات العمل بشكل جماعي.
١٩. قيام الإدارة بتقييم البدائل المختلفة والمتاحة قبل اتخاذ القرارات.
٢٠. مشاركة العاملون في تطوير معايير الأداء المتعلقة بوظائفهم، وكذلك مشاركتهم في عملية تقييم أدائهم.
٢١. استمرار الإدارة بالاهتمام والتحسين المستمر لأداء العاملين لديها ومواكبة التطورات في عالم التكنولوجيا وتحسين الاتصالات بما يتفق مع أهداف الجامعة.

٢٢. التركيز على كفاءة وسائل الاتصالات واستخدام التكنولوجيا الحديثة.

المراجع :

١. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال العميان، محمود سلمان، الطبعة الثانية، عمان: دار وائل للنشر، ٢٠٠٥.
٢. السلوك التنظيمي"، حمود، خضير كاظم ، عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢
٣. السلوك التنظيمي: في إدارة المؤسسات التعليمية"، فليه، فاروق عبده، وعبد المجيد، السيد محمد عمان، المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥.
٤. السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، المغربي، كامل محمد، الطبعة الثانية، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
٥. السلوك الإنساني في المنظمات"، عاشور، أحمد الصقر: الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٦
٦. المناخ التنظيمي في إطار الاقتناء التكنولوجي: دراسة تطبيقية على المنشآت الصناعية السعودية في مدينة جدة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، النوري، باسمه رقيق: "١٩٩٤.
٧. مشكلات السلوك التنظيمي - دراسة مقارنة بين الفكر الإداري الحديث والفكر الإسلامي، رسالة دكتوراه غير منشورة، بحر، يوسف عبد جامعة النيلين، السودان، ٢٠٠٥.
٨. القريوتي، محمد قاسم، "السلوك التنظيمي: دراسة السلوك التنظيمي الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية"، الطبعة الثانية، عمان: مكتبة الشرق، ١٩٩٣.
٩. القرارات القيادية في الإدارة التربوية"، عياصرة، علي أحمد عبد الرحمن، وحجازين، هشام عدنان موسى، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦.

المراجع الأجنبية

- 1- Gratto, Frederic, "The Relationship Organizational Climate and Job Satisfaction for Pirectors of Physical plants", 2001, <http://www.emeraldinsight.com/researchregister>