



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

برنامج إدارة الموارد البشرية التطبيقية

الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا
العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي

**Technological Awareness as a Mediating Variable in the
Relationship between Career Planning and Employee Satisfaction
in Beit Jala Governmental Hospital**

إعداد:

جعفر محمد عبد الحروب

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية
التطبيقية

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

2025م



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

برنامج إدارة الموارد البشرية التطبيقية

الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا
العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي

**Technological Awareness as a Mediating Variable in the
Relationship between Career Planning and Employee Satisfaction
in Beit Jala Governmental Hospital**

إعداد:

جعفر محمد عبد الحروب

إشراف:

الدكتور عماد إبراهيم محمد سعدة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية

التطبيقية

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

2025م

قرار لجنة المناقشة

الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي

Technological Awareness as a Mediating Variable in the Relationship between Career Planning and Employee Satisfaction in Beit Jala Governmental Hospital

إعداد:

جعفر محمد عبد الحروب

إشراف:

الدكتور عماد إبراهيم محمد سعدة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت في 2025/05/13م

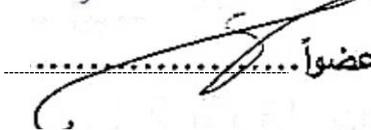
أعضاء لجنة المناقشة



مشرفاً ورئيساً

جامعة القدس المفتوحة

الأستاذ الدكتور عماد سعدة



عضواً

جامعة فلسطين التقنية خضوري

الأستاذ الدكتور سامر عرقاوي



عضواً

جامعة القدس المفتوحة

الأستاذ الدكتور ماجد حمايل

تفويض وإقرار

أنا الموقع أدناه: جعفر محمد عبد الحروب أفوض جامعة القدس المفتوحة بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم، بحسب التعليمات النافذة في جامعة القدس المفتوحة.

وأقر بأنني قد التزمت بقوانين جامعة القدس المفتوحة وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المعمول بها والمتعلقة بإعداد رسائل الماجستير، عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي الموسومة ب:
الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي.

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل العلمية.

الاسم: جعفر محمد عبد الحروب

الرقم الجامعي: 0330012220007

التوقيع:

التاريخ: 2025/05/13م

آية قرآنية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

سورة التوبة، الآية 105

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى شهداء فلسطين، شهداء الأمة، فلا غابوا عن أذهاننا لحظةً، ولا يغيبون

إلى أساتذتنا الذين وهبونا عظيمًا من وقتهم، فهم إخوة لنا وآباء ومعلمون

إلى المرحوم أبي الذي أفنى عمره من أجلي وأجل إخوتي، حقًا إنه لحنون

إلى أمي التي حملتني شهرًا، ورعتني سنين، ووضعتني في الجفون

إلى أخواتي وإخوتي، فدائمًا في عيونهم أرى أملي، وفي عيني يأمون

إلى زوجتي التي كابدت ليها لأكون متميزًا، فبعون الله أكون

إلى أبنائي: محمد، لمار، ريان.

الذين يهيمسون هذه ساعات يدرس فيها أبونا فلا تراكم تلعبون

الباحث

جعفر محمد الحروب

شكر وتقدير

الحمد لله على توفيقه، والصلاة والسلام على خير الأنام سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد، فلا يسعني، وقد انتهيت من إعداد هذه الرسالة، إلا أن أرد الفضل إلى أهله، فأنتقدم بعظيم الشكر والعرفان إلى أستاذي العالم الجليل الدكتور عماد إبراهيم سعده صاحب الفراسة، والنظرة العميقة الثاقبة، والقريحة الوقادة، الذي عكس بطيب أصله وكرم أخلاقه كل معاني العلم، والخلق والذوق الرفيع، فأعطاني من وقته الكثير، وسعدت بصحبته، وتشرفت بالعمل معه، وأفدت من علمه، ووسعني في أوقات راحته، فقد كان ناصحاً أميناً حريصاً على شحذ همتي بالقوة والعزيمة، فكان لنصائحه وملحوظاته السديدة المبدعة أكبر الأثر في إتمام هذا العمل، داعياً الله أن يمد في عمره، ويمنحه الصحة والعافية، وأن يجعل ما بذله من جهود في خدمة الطلبة الباحثين في ميزان حسناته، فلك مني يا أستاذي تحية إجلال وإكبار، ويتقدم الباحث بجزيل الشكر والعرفان إلى العائلة والأصدقاء والزملاء. كما يتقدم الباحث بجزيل الشكر وخالص التقدير لإدارة جامعة القدس المفتوحة التي كان لها الدور الأكبر بتقديم الدعم بكل إمكانياتها في ظل الظروف التي مررنا فيها. كما ويتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى كل العاملين من المشرفين وطاقم التدريس، والذين كان لهم الفضل في إعداد بحثي هذا.. ويتقدم الباحث بجزيل الشكر والعرفان إلى محكمي الاستبانة، لما بذلوه من جهدٍ ووقتٍ ثمينٍ وعطاءٍ سخّيٍّ مبارك، وإلى كل من عاونه على إنجاز هذا الباحث.

ختاماً، وأنتقدم بوافر الاحترام والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور عماد سعده، والدكتور سامر عرقاوي، والدكتور ماجد حمائل، على ما قدموه من جهود طيبة في قراءة هذه الرسالة، وإثرائها بملاحظاتهم القيمة، فجزاهم الله علي خير الجزاء.

وفق الله الجميع لما يحب ويرضى

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
قرار لجنة المناقشة	ت
تفويض وإقرار	ث
آية قرآنية	ج
الإهداء	ح
شكر وتقدير	خ
قائمة المحتويات	د
قائمة الجداول	ز
قائمة الأشكال	ش
قائمة الملاحق	ص
الملخص باللغة العربية	ض
الملخص باللغة الإنجليزية	ظ
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلاتها	- 1 -
1.1 المقدمة	- 1 -
2.1 مشكلة الدراسة وتسأولاتها	- 3 -
3.1 الفرضيات:	- 5 -
4.1 أهداف الدراسة:	- 6 -
5.1 أهمية الدراسة:	- 6 -
5.1.1 الأهمية النظرية:	- 6 -
5.1.2 الأهمية التطبيقية:	- 7 -
6.1 حدود الدراسة ومحدداتها	- 8 -
7.1 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية	- 9 -
1. تخطيط المسار الوظيفي:	- 9 -
2. رضا العاملين:	- 9 -
3. الوعي التكنولوجي:	- 10 -
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	- 12 -

- 12 -	2.1 الإطار النظري
- 12 -	1.1.2 النظريات المستخدمة في الرسالة
- 15 -	2.1.2 المبحث الأول: تخطيط المسار الوظيفي
- 30 -	3.1.2 المبحث الثاني: رضا العاملين
- 42 -	4.1.2 المبحث الثالث: الوعي التكنولوجي
- 53 -	5.1.2 المبحث الرابع: نبذة عن مستشفى بيت جالا
- 58 -	2.2 الدراسات السابقة
- 58 -	1.2.2 الدراسات: تخطيط المسار الوظيفي
- 69 -	2.2.2 دراسات رضا العاملين
- 81 -	3.2.2 دراسات الوعي التكنولوجي
- 91 -	3.2 التعقيب على الدراسات السابقة:
- 91 -	1.3.2 أولاً: أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة
- 93 -	2.3.2 ثانياً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
- 93 -	3.3.2 ثالثاً: ما يميز هذا البحث عن غيره من البحوث
- 94 -	4.2 الفجوة العلمية
- 96 -	الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات
- 96 -	1.3 منهج الدراسة
- 96 -	2.3 مصادر الدراسة
- 97 -	3.3 مجتمع الدراسة والعينة
- 97 -	4.3 أداة الدراسة
- 101 -	5.3 خصائص عينة الدراسة وسماتها
- 102 -	6.3 سادساً: صدق الاستبانة
- 110 -	7.3 ثبات الاستبانة Reliability:
- 111 -	8.3 أنموذج الدراسة:
- 112 -	9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- 113 -	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة
- 113 -	1.4: النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول الذي نصه:
- 118 -	2.4: النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثاني الذي نصه:
- 122 -	3.4: النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثالث الذي نصه:
- 126 -	4.4: النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الرابع الذي نصه:
- 131 -	5.4 نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة التي نصها:
- 135 -	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات
- 135 -	تمهيد:

- 135 - ملخص نتائج الدراسة: 1.5
- 137 - تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها 2,5
- 137 - تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشته: 1,2,5
- 143 - تفسير نتائج السؤال الثالث ومناقشته: 2.2.5
- 145 - النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الرابع الذي نصه: 3.2,5
- 147 - النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي نصه: 4.2.5
- 149 - التوصيات 3.5
- 149 - التوصيات الخاصة لإدارة المستشفى: 1.3.5
- 150 - التوصيات العامة: 2.3.5
- 151 - الاقتراحات للدراسات المستقبلية: 5.5
- 152 - المصادر والمراجع
- 152 - أولاً: المراجع العربية
- 158 - ثانياً: المراجع الأجنبية
- 166 - الملاحق

قائمة الجداول

- جدول 1: درجات مقياس ليكرت الخماسي - 98 -
- جدول 2: أبعاد تخطيط المسار الوظيفي - 99 -
- جدول 3: أبعاد رضا العاملين - 100 -
- جدول 4: أبعاد الوعي التكنولوجي - 100 -
- جدول 5: توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها - 101 -
- جدول 6: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول: (وضوح الأهداف) مع الدرجة الكلية للبعد - 103 -
- جدول 7: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني (الخطط المستقبلية) مع الدرجة الكلية للبعد - 104 -
- جدول 8: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث (فرص التطوير) مع الدرجة الكلية للبعد - 104 -
- جدول 9: مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للبعد الأول (تخطيط المسار الوظيفي) - 105 -
- جدول 10: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول (الرضا عن العمل) مع الدرجة الكلية للبعد - 105 -
- جدول 11: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني (الرضا عن الرواتب) مع الدرجة الكلية للبعد - 106 -
- جدول 12: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث (الرضا عن أداء الإدارة) مع الدرجة الكلية للبعد - 106 -
- جدول 13: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الرابع (الرضا عن بيئة العمل) مع الدرجة الكلية للبعد - 107 -
- جدول 14: مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للبعد الثاني (رضا العاملين) - 107 -
- جدول 15: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول (المجال المعرفي) مع الدرجة الكلية للبعد - 108 -
- جدول 16: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني (المجال الوجداني) مع الدرجة الكلية للبعد - 108 -
- جدول 17: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث (المجال المهاري) مع الدرجة الكلية للبعد - 109 -
- جدول 18: مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة .. - 109 -
- جدول 19: معاملات كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك الاستبانة ككل - 110 -
- جدول 20: معايير الحكم على متوسط استجابات العينة نحو مفردات الاستبانة وأبعادها - 114 -
- جدول 21: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الأول "وضوح الأهداف" - 114 -
- جدول 22: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثاني "الخطط المستقبلية" - 115 -
- جدول 23: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثالث "فرص التطوير" - 116 -
- جدول 24: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد كافة - 117 -
- جدول 25: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الأول "الرضا عن العمل" - 118 -
- جدول 26: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثاني "الرضا عن الرواتب والمزايا" - 119 -
- جدول 27: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثالث "الرضا عن أداء الإدارة" - 120 -
- جدول 28: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الرابع "الرضا عن بيئة العمل" - 121 -
- جدول 29: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد كافة - 122 -
- جدول 30: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الأول "المجال المعرفي" - 123 -
- جدول 31: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثاني "المجال الوجداني" - 124 -
- جدول 32: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثالث "المجال المهاري" - 125 -
- جدول 33: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد كافة - 126 -
- جدول 34: تحليل المسار للفرضية الأولى - 127 -

- جدول 35: تحليل المسار للفرضية الثانية - 128 -
- جدول 36: تحليل المسار للفرضية الثانية - 129 -
- جدول 37: نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير الجنس - 131 -
- جدول 38: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي - 132 -
- جدول 39: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تبعاً لمتغير سنوات الخدمة - 133 -
- جدول 40: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي - 134 -

قائمة الأشكال

- 111 - رسم توضيحي 1: أنموذج الدراسة، المصدر : من إعداد الباحث وبناءً على الدراسات السابقة
- 128 - رسم توضيحي 2: تحليل المسار للفرضية الأولى
- 129 - رسم توضيحي 3: تحليل المسار للفرضية الثانية
- 130 - رسم توضيحي 4: تحليل المسار للفرضية الثالثة

قائمة الملاحق

- 166 - الملحق رقم (1)
- 166 - الاستبانة بصورتها النهائية
- 170 - ملحق رقم (2)
- 170 - أسماء السادة المحكمين للاستبانة
- 171 - ملحق رقم 3
- 171 - كتاب تسهيل المهمة

الملخص باللغة العربية

الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي

إشراف

إعداد الباحث

الدكتور عماد إبراهيم سعدة

جعفر محمد الحروب

الملخص

يعتبر الوعي التكنولوجي من العناصر الأساسية في بيئة العمل الحديثة، خاصة في القطاع الصحي، حيث يشارك في تحسين كفاءة الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي. حيث أجريت الدراسة في مستشفى بيت جالا الحكومي، وقد هدفت إلى استكشاف دور الوعي التكنولوجي كعامل وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين. ويعتبر تخطيط المسار الوظيفي عملية استراتيجية تهدف إلى تحديد الأهداف المهنية وتطوير خطة لتحقيقها، مما يساعد الموظفين على تحسين أدائهم وزيادة رضاهم. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته في البحث عن البيانات، والتوصل إلى النتائج المتوخاة من الدراسة، وقد اشتمل مجتمع البحث على الموظفين ذوي العالوة الإشرافية الإدارية والموظفين الإداريين فقط، حيث أُخترت العينة الشاملة لهم (الحصر الشامل)، وبلغت (115) موظفاً، ووزعت عليهم الاستبانات (احتوت على 50 فقرة)، وبعد أن جُمعت البيانات، جرى استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) Statistical Package For Social Science لتحليل البيانات، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تبين أن مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي كان مرتفعاً على الأبعاد كافة، بنسبة مئوية كلية (75.4%). وتبين أن مستوى رضا العاملين في المستشفى كان مرتفعاً على البعد الأول والثالث والرابع، وكانت متوسطة على البعد الثاني، بنسبة مئوية كلية (72.4%). وحيث تبين أن مستوى الوعي التكنولوجي في المستشفى كان مرتفعاً على الأبعاد كافة بنسبة مئوية كلية (80.0%). كما أظهرت النتائج أن الوعي التكنولوجي لا يلعب دور الوسيط بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: العمل على تحسين ثقافة التخطيط بواسطة برامج إرشادية، ودعم عملي يمكّن الموظفين من بناء خطط واضحة لتحقيق أهدافهم المهنية، مما يرفع الأداء والرضا الوظيفي. بالإضافة إلى المشاركة المستمرة في تبادل الخبرات حول استخدام التقنيات الحديثة مع الزملاء المتخصصين، وتنظيم جلسات تدريبية أو ورش عمل داخلية، وهذا يساعدك على التعامل مع التحديات التقنية بكفاءة وسرعة، مما يحسن أداء العمل في المستشفى.

الكلمات المفتاحية: الوعي التكنولوجي، تخطيط المسار الوظيفي، رضا العاملين، مستشفى بيت جالا.

المخلص باللغة الإنجليزية

Technological Awareness as a Mediating Variable in the Relationship between Career Planning and Employee Satisfaction in Beit Jala Governmental Hospital

Submitted by

Jaffer Mohammad AL-Hroub

Supervised by

Dr. Imad Ibrahim Saadeh

Abstract

Technological awareness was one of the essential elements in the modern work environment, particularly in the healthcare sector, as it enhanced employee efficiency and increased job satisfaction. This study, which was conducted at Beit Jala Governmental Hospital, aimed to explore the role of technological awareness as a mediating factor in the relationship between career path planning and employee satisfaction. Career path planning was a strategic process designed to identify professional goals and develop plans to achieve them, thereby helping employees improve their performance and satisfaction. The researcher adopted the descriptive-analytical methodology due to its suitability for collecting data and achieving the study's objectives. The research population consisted of employees with administrative supervisory allowances and other administrative staff, with a total sample size of 115 employees. Comprehensive surveys containing 50 items were distributed among them.

After data collection, the data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The findings revealed that the level of career path planning at Beit Jala Governmental Hospital had been high across all dimensions, with an overall percentage of 75.4%. Employee satisfaction at the hospital had been high in the first, third, and fourth dimensions, and moderate in the second, with an overall percentage of 72.4%. Furthermore, the level of technological

awareness at the hospital had been high across all dimensions, with an overall percentage of 80.0%. However, the results indicated that technological awareness did not play a mediating role in the relationship between career path planning and employee satisfaction.

The study recommended enhancing the culture of planning through guidance programs and practical support to enable employees to develop clear plans for achieving their professional goals, thus improving performance and job satisfaction. It also emphasized the importance of continuous participation in exchanging experiences on the use of modern technologies with specialized colleagues, as well as organizing internal training sessions or workshops to address technical challenges efficiently and improve work performance at the hospital.

Keywords: Technological Awareness, Career Path Planning, Employee Satisfaction, Beit Jala Hospital.

الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

يعتبر الوعي التكنولوجي عنصراً مهماً في بيئة العمل المعاصرة، خاصة في المجال الطبي. حيث يرمز الوعي التكنولوجي إلى مستوى فهم الفرد واستخدامه للتقنية في عمله، يُمكن أن يُؤثر الوعي التكنولوجي على رضا العاملين من خلال تسهيل مهامهم، وتحسين كفاءتهم، وزيادة فرصهم في التطوير المهني.

حيث إن الوعي التكنولوجي يظهر مدى فهم الشخص للتقنية وقدرته على استخدامها بشكل فعال في عمله. ويُمكن أن يُؤثر الوعي التكنولوجي على رضا العاملين من خلال تسهيل مهامهم، وتحسين كفاءتهم، وزيادة فرصهم في التطوير المهني، ويعتبر تخطيط المسار الوظيفي عنصراً أساسياً في تحسين رضا الموظفين.

ويوضح تخطيط المسار الوظيفي إلى عملية تحديد الأهداف المهنية طويلة الأجل، وتطوير خطة لتحقيقها. ويُمكن أن يُساعد تخطيط المسار الوظيفي العاملين على الشعور بالتحكم في حياتهم المهنية، وزيادة شعورهم بالرضا عن عملهم (Journal, 2022a).

ويعتبر الوعي التكنولوجي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في البيئات الصحية، مثل: المستشفيات، حيث يلعب دوراً حيوياً في تحسين الأداء وتعزيز الرضا الوظيفي، ويُعتبر مستشفى بيت جالا الحكومي مثلاً بارزاً على البيئة الصحية التي تشهد تطوراً تقنياً مستمراً.

يقوم الباحث في هذه الدراسة بتحليل العلاقة بين الوعي التكنولوجي وتخطيط المسار الوظيفي للموظفين بالمستشفيات، مع التركيز على كيفية تأثير هذا الوعي على مدى رضا العاملين ببيئتهم العملية، ويشكل نجاح تخطيط المسار الوظيفي أمراً حيوياً فقط على مستوى الموارد البشرية، ولكن أيضاً على مستوى المنظمات، وذلك لأن النجاح الشخصي للموظفين يساعد في نجاح المنظمة (ديب، 2016).

وتخطيط المسار الوظيفي يعني سلسلة من الأنشطة وخبرات العمل التي تتكامل وتتسلسل بشكل مترابط، والتي يمر بها المورد البشري خلال حياته الوظيفية والتي تهدف إلى تحقيق أهدافهم الشخصية والتنظيمية، ويتحمل مسؤوليتها المورد البشري والمنظمة (Hassan et al., 2022).

ويعتبر تخطيط المسار الوظيفي خريطة توضح الوظائف المتتابعة التي يتدرج بها الموظف خلال عمره بالمنظمة (مخصيد، 2022)، ويشكل فهم تخطيط المسار الوظيفي الناجح إحدى الدعائم، ليساعد الموظفين على اختيار أفضل مسار لتحقيق الترقّيات والوصول إلى أعلى السلم الإداري، وتحقيق الرضا عن المسار الوظيفي (Garg et al., 2016).

وبالتالي يتطلب من المنظمات الاستثمار في تنمية مواردها البشرية، وتطوير خبراتها ومهاراتها في إطار إحدى الوظائف الهامة لإدارة الموارد البشرية والمتمثلة في التخطيط الجيد للمسار الوظيفي للموظفين (البردان، 2021).

وتعتبر الموارد البشرية في القطاع الصحي جزءاً أصيلاً داخله، والمورد البشري الفلسطيني يحتاج للتطوير والإعداد وفق أساليب وأدوات حديثة للنهوض بالعمل الحكومي والأهلي في مختلف قطاعات العمل، ووزارة الصحة الفلسطينية تعمل على تنمية قدرات الموظفين وتطويرها من خلال إعداد الكوادر الصحية والإدارية والفنية وإكسابهم الخبرات العملية والعلمية من أجل تقديم خدمة صحية متميزة تساعد في رفع المعاناة عن الشعب الفلسطيني (خليل، 2016).

ومستشفى بيت جالا هو مستشفى حكومي يقع في مدينة بيت جالا في محافظة بيت لحم، أسس سنة 1908م، ويعتبر وجهة مرضى السرطان من الأطفال في الضفة وتُحول إليه حالات مرضية من غزة، ويعتمد المستشفى على كوادر طبية وتمريضية وإدارية مدربة ومؤهلة لتقديم الرعاية الطبية الجيدة، وتلبية

احتياجات المرضى والمجتمع المحلي، وهو المستشفى الوحيد في المحافظة (منشورات مستشفى بيت جالا، 2024).

جاء هذا البحث، إلى إبراز أهمية دراسة الوعي التكنولوجي كمتغير مهم في تحسين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين، وذلك للوصول لمستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية وجودة الخدمات المقدمة، وكذلك تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق، ودعم الوعي التكنولوجي، وتحسين البيئة العملية في مستشفى بيت جالا الحكومي.

وتهدف هذه الدراسة إلى فحص دور الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي. وفي بيئة العمل المعاصرة، تزداد أهمية الوعي التكنولوجي بشكلٍ مُطرد، خاصةً في المجال الطبي.

2.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

في ظل التحديات التي تواجه القطاع الصحي في فلسطين لتطبيق مختلف الأساليب الإدارية الحديثة للعمل الصحي من خصوصية، فإنه يقدم خدمات ذات جودة عالية، وبالتالي أصبح لزاماً على المستشفيات تحقيق التميز في الأداء المؤسسي ورفع مستوى كفاءتها وفعاليتها.

يواجه القطاع الصحي الفلسطيني تحدياً بارزاً يتمثل في انخفاض مستوى رضا العاملين، وهي مشكلة تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. ويؤدي نقص الرضا الوظيفي إلى تراجع التزام العاملين واستعدادهم لتقديم خدمات عالية الجودة، مما يؤثر سلباً على تجربة المرضى ونوعية الرعاية الصحية التي يتلقونها، وثمة ضرورة ملحة لفهم العوامل المؤثرة على رضا العاملين في هذا القطاع من أجل صياغة استراتيجيات فعالة تهدف إلى تحسين مستويات الرضا الوظيفي لديهم، وهذا يحسن من جودة الخدمات المقدمة ويعود بالنفع على صحة المجتمع ككل (وثيقة معلومات المشروع، 2022).

ومن هنا برز لدى الباحث مشكلة الدراسة حيث يعتبر تحسين رضا العاملين في القطاع الصحي الفلسطيني ضرورة ملحة لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة. ويلاحظ أن مشكلة انخفاض الرضا بين العاملين يؤثر سلباً على أداء المستشفيات، مما يعيق قدرتها على تحقيق جودة الخدمة بشكل أفضل. ويعتبر تحليل العوامل التي تؤثر على رضا العاملين - مثل تخطيط المسار الوظيفي والوعي التكنولوجي خطوة أساسية نحو تحسين بيئة العمل.

يسعى الباحث إلى قياس مدى الوعي التكنولوجي على أن يكون عاملاً وسيطاً مهماً في تحسين العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين. وإذا جرى تقوية المعرفة التقنية والقبول التكنولوجي وتطوير مهارات استخدام التكنولوجيا بين العاملين، فمن المحتمل أن يرتفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي ككل في فلسطين.

واعتماداً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

ما تأثير الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط على العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي

ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تخطيط المسار الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟
2. ما درجة رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟
3. ما مستوى الوعي التكنولوجي لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟
4. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟ ويتفرع من هذا السؤال

الأسئلة الفرعية الآتية:

أ- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة المجال

المعرفي كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

ب- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة المجال

الوجداني كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

ت- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة المجال

المهاري كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

5. هل توجد اختلافات في متوسطات استجابات المبحوثين لتأثير الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط

على العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي، ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي تعزى

إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

3.1 الفرضيات:

1- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للوعي التكنولوجي كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي

ورضا العاملين. ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

أ- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمجال المعرفي كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي

ورضا العاملين.

ب- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمجال الوجداني كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي

ورضا العاملين.

ت- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمجال المهاري كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي

ورضا العاملين.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

4.1 أهداف الدراسة:

1. تحديد مستوى تخطيط المسار الوظيفي لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي.
2. قياس مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي.
3. تقييم مستوى الوعي التكنولوجي لدى العاملين في المستشفى.
4. تحليل دور الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين، وفهم كيف يمكن للوعي التكنولوجي أن يساعد في تعزيز رضا العاملين وتحسين أدائهم.
5. تحديد إذا كانت هناك فروق في استجابات الباحثين حول تأثير الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

5.1 أهمية الدراسة:

5.1.1 الأهمية النظرية:

- 1- يحتل هذا البحث أهمية لكونه من الدراسات القليلة -بحدود علم الباحث- والتي تناولت موضوع الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين.
- 2- البحث سيتناول الدور الحقيقي للوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي، وأهمية البحث من أهمية القطاع المستهدف كون المستشفى هو الوحيد في المحافظة.
- 3- تتبع الأهمية من حداثة الموضوع لهذا النوع من البحوث التي يتطلبها الواقع العملي، واستكمال ما بدأه الآخرون.

4- إثراء المكتبة المحلية والعربية بموضوع هذا البحث.

5- تقديم فهم أعمق لدور الوعي التكنولوجي في تحسين رضا العاملين، حيث تُظهر كيف يمكن للوعي التكنولوجي أن يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين، وتساعد هذه النتائج في توجيه الجهود نحو تطوير برامج تدريبية وتطويرية تهدف إلى تقوية الوعي التكنولوجي لدى العاملين، مما يؤثر إيجابياً على أدائهم ورضاهم الوظيفي.

6- قد يفتح هذا البحث الباب أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث المستقبلية.

5.1.2 الأهمية التطبيقية:

1- قد تقدم نتائج هذا البحث وتوصياته للإدارة العليا في الاهتمام بتطوير برامج وسياسات تهدف إلى تحسين تخطيط المسار الوظيفي وتحسين الوعي التكنولوجي لدى العاملين مما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين.

2- تُقدم هذه الرسالة نتائج يمكن استخدامها لتحسين رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي، وفي القطاع الصحي الفلسطيني بشكل عام.

3- تُساعد نتائج هذه الرسالة في تقليل معدل دوران الموظفين من خلال تحسين رضا العاملين.

4- تُساعد نتائج هذه الرسالة في دعم الابتكار من خلال تحسين رضا العاملين.

5- تُساعد نتائج هذه الرسالة في تطوير مهارات القوى العاملة في مستشفى بيت جالا الحكومي من خلال تعزيز الوعي التكنولوجي لدى العاملين.

6- يأمل الباحث أن تقدم نتائج هذا البحث وتوصياته في تحقيق نقلة نوعية للمستشفيات الفلسطينية بشكل عام ومستشفى بيت جالا بشكل خاص في مستوى الأداء المؤسسي.

7- تساعد نتائج هذه الرسالة في تحسين سمعة مستشفى بيت جالا الحكومي من خلال تحسين رضا العاملين.

8- تقديم اقتراحات وتوصيات لتحسين رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي.

أ- بناءً على نتائج الدراسة، ستقدم الرسالة توصيات لتحسين رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي.

ب- قد تتضمن هذه التوصيات تحسين برامج تخطيط المسار الوظيفي، وتحسين الوعي التكنولوجي لدى العاملين، وتطوير برامج تدريبية وتطويرية.

6.1 حدود الدراسة ومحدداتها

1. الحدود الموضوعية: "الوعي التكنولوجي" و "تخطيط المسار الوظيفي" و "رضا العاملين".

2. الحدود المكانية: مستشفى بيت جالا الحكومي، مدينة بيت جالا في محافظة بيت لحم.

3. الحدود الزمنية: خلال الفصل الدراسي الحالي (2025).

4. الحدود البشرية: كافة موظفي مستشفى بيت جالا الحكومي من إداريين وفنيين وأطباء وممرضين

وصيادلة والبالغ عددهم (500) موظف، حيث اختير مجتمع الدراسة والعينة باستخدام المسح الشامل

للموظفين ذوي علاوة إشرافية وإدارية فقط والبالغ عددهم 115 موظفاً (منشورات مستشفى بيت جالا

الحكومي، 2024).

6.1.2 أسباب استبعاد باقي الموظفين

1. تحديد مجتمع الدراسة بدقة:

اقتصرت الدراسة على فئة الموظفين الحاصلين على علاوة إشرافية فقط، وهم من الإداريين، والأطباء،

والممرضين، والفنيين، والبالغ عددهم (115) موظفاً، وذلك لأنهم يمثلون الفئة المستهدفة المرتبطة

بمشكلة الدراسة وأهدافها.

2. عدم انطباق شروط الدراسة على باقي الموظفين:

تم استبعاد ما يقارب (385) موظفاً من أصل حوالي 500 موظف في المستشفى، لأنهم لا يحملون

علاوة إشرافية، وبالتالي لا يندرجون تحت الفئة المقصودة بالدراسة المتعلقة بتخطيط المسار الوظيفي والوعي التكنولوجي ورضا العاملين.

3. التزام الباحث بأسلوب الحصر الشامل للفئة المستهدفة:

وزعت الاستبانة فقط على جميع أفراد المجتمع المستهدف المؤهلين (115 موظفاً)، وليس على كافة موظفي المستشفى، مما يجعل من غير المنطقي إشراك الفئات غير المشمولة بالدراسة.

4. عدم اكتمال بعض الاستبانات:

من أصل 115 استبانة وُزعت، تم استبعاد (9) استبانات بسبب عدم اكتمال الإجابات، وهو ما يندرج ضمن المعالجة المنهجية لضمان جودة التحليل الإحصائي.

5. التركيز على تحقيق أهداف الدراسة بدقة:

استهداف الحاصلين على علاوة إشرافية فقط ينسجم مع هدف الدراسة في قياس العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي والرضا الوظيفي، وهو ما لا ينطبق على الفئات غير الإشرافية في المستشفى.

7.1 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

1. تخطيط المسار الوظيفي:

تلك العملية التي يقوم فيها الفرد بدور رئيسي في تحديد أهدافه المهنية والطريقة الملائمة لتحقيقها، فهي

تلك العملية التي تؤديها المنظمة لتساعد الأفراد على تحديد أهدافهم ومساراتهم الوظيفية (رضوان، 2016، ص30).

ويعرف الباحث تخطيط المسار الوظيفي إجرائياً بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات والإجراءات التي

تهدف إلى توجيه الموظفين وتطويرهم مهنيًا، من خلال تحديد الأهداف الوظيفية والمسارات المتاحة لتحقيقها وفقاً لاحتياجات مستشفى بيت جالا وقدرات الموظف.

2. رضا العاملين:

رضا العاملين في المستشفيات هو مستوى الشعور الإيجابي أو الرضا الذي يشعر به الموظفون تجاه عملهم وظروف العمل في المستشفى. ويشمل هذا الرضا جوانب متعددة، مثل: بيئة العمل، والرواتب والمزايا، وفرص النمو والتطوير المهني، والعلاقات مع الزملاء والإدارة، ومستوى الدعم والتقدير الذي يتلقونه. ورضا العاملين يعتبر عنصراً أساسياً في تحسين الأداء الوظيفي، وجودة الرعاية الصحية المقدمة، وتقليل معدلات دوران الموظفين في المستشفيات (الدرمكي، الظفري، 2017، ص 22).

ويعرف الباحث رضا العاملين إجرائياً بأنه مدى شعور الموظفين بالارتياح والقبول تجاه بيئة العمل والسياسات المتبعة، والذي ينعكس في مستوى التزامهم وأدائهم الوظيفي وولائهم لمستشفى بيت جالا.

اختبار ألفا كرونباخ: Cronbach's alpha : إحدى طرق قياس الاتساق الداخلي، وتمثل قيمة ألفا كرونباخ الحد الأدنى لثبات أداة الاختبار (الاستبانة مثلاً). ويرى (Cronbach, 1970) أن القيمة المقبولة لمعامل الثبات في البحوث الاستطلاعية هي 70%، في حين يرى (Sekaran, 2000)، و (Amir & Sonderpandian, 2002) أن النسبة المقبولة لمعامل ألفا كرونباخ هي 60%. ومن الباحثين من يؤكد على أن معامل الثبات الذي تتجاوز قيمته 80% كفيلاً بالميل حيال ثبات الأداة المستخدمة (لمحم، ص 57، 2016).

3. الوعي التكنولوجي:

هو مدى معرفة الموظفين وفهمهم للتقنيات الحديثة المستخدمة في العمل، وقدرتهم على استخدامها بفعالية لتحسين الأداء الوظيفي وتطوير العمليات داخل المستشفيات.

والوعي بالتكنولوجيا في المستشفيات يساعد على استخدامها بشكل فعال، مما يؤدي إلى تحسين سلامة المرضى وتقليل الأخطاء الطبية ونتائج رعاية صحية أفضل من خلال الاستخدام المستنير والتدريب المهني.

(Almalki et al., 2023).

ويعمل الوعي التكنولوجي في المستشفيات على تحسين الرعاية التي تركز على المريض، وتقليل الأخطاء، وتحسين سير العمل، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين رضا المرضى والتشخيص واتخاذ القرارات السريرية، كما يتضح من دمج مستشفيات أبولو للتقنيات الذكية. (Loria et al., 2024)

ويعرف الباحث الوعي التكنولوجي إجرائياً على أنه مدى معرفة الموظفين وفهمهم للتقنيات الحديثة المستخدمة في العمل، وقدرتهم على استخدامها بفعالية لتحسين الأداء الوظيفي، وتطوير العمليات داخل مستشفى بيت جالا.

ويعرف الباحث مستشفى بيت جالا الحكومي: بأنه مستشفى تابع لجمعية القدس السويدية، وبدأ العمل منذ 1908، وفي عام 1967 أصبح تحت إدارة الاحتلال الإسرائيلي، وتحول مسماه إلى مستشفى بيت جالا الحكومي، وهو المستشفى الوحيد في محافظة بيت لحم ويقدم خدماته لكافة المرضى والمواطنين.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

1.1.2 النظريات المستخدمة في الرسالة

1.1.1.2 أولاً: نظرية التوقعات (Expectancy Theory)

نظرية التوقعات (Expectancy Theory) وضعها العالم فيكتور فروم (Victor Vroom) عام

1964، وهي إحدى نظريات التحفيز في علم النفس التنظيمي، وتقوم على أن دافعية الفرد لأداء عمل

معين تعتمد على توقعه بأن هذا الأداء سيؤدي إلى نتائج مرغوبة. وتنقسم إلى ثلاثة عناصر رئيسية:

1. التوقع (Expectancy) : مدى إيمان الفرد بأن جهده سيؤدي إلى أداء جيد. مثال: إذا تعلمت

استخدام النظام التكنولوجي، سأتقن عملي بشكل أفضل.

2. الوسيلة (Instrumentality) : مدى اعتقاد الفرد أن الأداء الجيد سيؤدي إلى نتائج معينة.

مثال: إذا أتقنت العمل، سيتم منحي ترقية أو مكافأة.

3. القيمة أو الجاذبية (Valence) : مدى أهمية النتيجة أو المكافأة بالنسبة للفرد. مثال: الترقية

مهمة بالنسبة لي لأنها تحقق لي الاستقرار المهني.

العلاقة بالموضوع (الوعي التكنولوجي وتخطيط المسار الوظيفي)؛ في سياق مستشفى بيت جالا

الحكومي: كلما ازداد الوعي التكنولوجي لدى الموظفين، زادت قدرتهم على فهم الأدوات الرقمية وتوظيفها

في مسارهم المهني. وهذا الوعي يرسخ توقعاتهم الإيجابية بأن استخدام التكنولوجيا سيؤدي إلى:

أ- تخطيط وظيفي أفضل.

ب- فرص للترقي الوظيفي.

ت- تحسين الأداء.

ث- وتحقيق إنجازات ملموسة.

عندما تتحقق هذه التوقعات، يرتفع مستوى رضاهم الوظيفي، ويشعرون بأن جهدهم لم يذهب سُدى.

مثال تطبيقي؛ ممرضة في المستشفى تم تدريبها على استخدام نظام رقمي لإدارة الجداول الوظيفية:

- أ- إذا اعتقدت أن إتقان النظام سيحسن من تقييم أدائها (توقع).
- ب- وتعلم أن تحسين الأداء سيؤهلها للترقية أو الحصول على حوافز (وسيلة).
- ت- وكانت الترقية مهمة لها لتأمين مستقبلها (قيمة).

فستكون أكثر تحفيزاً لاستخدام النظام والمشاركة في التخطيط لمسارها الوظيفي، ما يؤدي إلى رضا

وظيفي أعلى.

2.1.1.2 ثانياً: نظرية التمكين (Empowerment Theory)

نظرية التمكين: هي نظرية نفسية واجتماعية تهدف إلى تعزيز قدرات الأفراد وتمكينهم من التحكم في

حياتهم ومحيطهم المهني. وتركز النظرية على أهمية تزويد الأفراد بالتالي:

1. المعرفة.

2. المهارات.

3. الموارد.

4. الفرص.

وذلك لتمكينهم من اتخاذ قرارات فعّالة، وتحقيق أداء متميز. وتستخدم هذه النظرية في السياقات

التنظيمية لتقوية العاملين وزيادة مشاركتهم ورضاهم، وتمكينهم من المساهمة في تحسين بيئة العمل في

مستشفى بيت جالا الحكومي، ويمكن تطبيق نظرية التمكين في ضوء الوعي التكنولوجي على النحو التالي؛

إن رفع مستوى الوعي التكنولوجي بين العاملين (مثل الأطباء، الممرضين، والفنيين) يعني تزويدهم بالمهارات

الرقمية، والقدرة على استخدام الأنظمة التقنية. وهذا الأمر يؤدي إلى تمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة أعلى،

والتفاعل مع الأنظمة الإلكترونية التي تدعم:

أ- تخطيط المسار المهني وتطويره.

ب- التقييم الذاتي وتحليل الأداء.

ت- الاطلاع على فرص التدريب والترقي.

حيث يشعر العاملون بأن لديهم السيطرة والقدرة على توجيه مستقبلهم المهني، وهو ما يزيد من التالي:

أ- الثقة بالنفس.

ب- التحفيز الداخلي.

ت- الرضا الوظيفي.

ث- الالتزام المهني.

إن الوعي التكنولوجي لا يقتصر فقط على استخدام الأدوات الرقمية، بل يعتبر وسيلة لتمكين العاملين

من التحكم بمساراتهم الوظيفية، والتخطيط لمستقبلهم المهني داخل المستشفى، بما يحقق أداءً أفضل ورضا

وظيفياً أعلى، وهو ما تؤكدته نظرية التمكين.

3.1.1.2 ثالثاً: نظرية التوافق بين الشخص والوظيفة (Person-Job Fit Theory)

توضح هذه النظرية إلى أن مدى التوافق بين خصائص الفرد (كالقدرات، والمهارات، والقيم،

والاهتمامات) وبين متطلبات الوظيفة (كالواجبات، والمهام، والمهارات المطلوبة) له تأثير مباشر على الأداء

الوظيفي، والرضا، والالتزام. عندما يتوافق الشخص مع وظيفته:

1. يزيد من شعوره بالكفاءة.

2. يقل التوتر والإجهاد المهني.

3. يزيد من دافعيته للاستمرار في العمل والتطور فيه.

في مستشفى بيت جالا الحكومي، أصبح من الضروري امتلاك العاملين مهارات تكنولوجيا تتماشى مع التطورات الرقمية في القطاع الصحي، مثل:

- أ- استخدام أنظمة إدارة المعلومات الصحية (HIS).
- ب- متابعة ملفات المرضى إلكترونياً.
- ت- استخدام التطبيقات الخاصة بتخطيط المهام والمسارات المهنية.

وعليه يحدث ما يلي:

- فإن رفع مستوى الوعي التكنولوجي لدى الموظفين يشارك في دعم مهاراتهم التكنولوجية.
- هذا التحسين في المهارات يؤدي إلى زيادة التوافق بين قدراتهم الفعلية ومتطلبات وظائفهم الحديثة.

مما تؤدي إلى التالي:

1. أداء مهني أكثر كفاءة.
2. تخطيط أوضح وأفضل للمسار الوظيفي.
3. ورضا وظيفي أعلى نتيجة الشعور بالملاءمة والنجاح في العمل.

حيث إن الوعي التكنولوجي يقوي من فرص تحقيق التوافق بين خصائص العاملين ومتطلبات وظائفهم

في المستشفى، مما يؤثر بدوره في تحسين تخطيطهم لمساراتهم المهنية، ويؤدي إلى رفع مستوى الرضا

الوظيفي، وهو ما تؤكدته نظرية التوافق بين الشخص والوظيفة.

2.1.2 المبحث الأول: تخطيط المسار الوظيفي

1.2.1.2 مقدمة

تخطيط المسار الوظيفي في المستشفيات يمثل عنصراً حاسماً في تحسين الأداء التنظيمي والارتقاء

بالموارد البشرية. ويهدف إلى تحديد مسارات مهنية واضحة للموظفين، مما يرفع من تطوير مهاراتهم وتحقيق

تطلعاتهم الوظيفية. ويساعد هذا التخطيط على تلبية احتياجات المستشفى من الكفاءات، وتحقيق الاستقرار

المهني للموظفين. كما يؤثر في دعم رضا الموظفين، ويشجع على النمو المستمر، مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى (اليماني، 2023).

ولتخطيط المسار الوظيفي أهمية بالغة، حيث يساعد على تحسين مستوى أداء الأفراد من جهة، وتحقيق طموحاتهم وتطويرهم من جهة أخرى، وكل هذا لا يأتي إلا بتحقيق مستوى أقصى من الرضا الوظيفي للأفراد، وذلك لارتباطه بأهم مورد تملكه المؤسسة ألا وهو المورد البشري باعتباره مورداً يلعب دوراً كبيراً في نجاح المؤسسات واستمرارها (بلعيد، 2021).

2.2.1.2 مفهوم تخطيط المسار الوظيفي:

تخطيط المسار الوظيفي هو عملية تهدف إلى توجيه الموظفين وتطويرهم على المدى الطويل، من خلال وضع خطة محددة للمسار المهني الذي يرغبون في الوصول إليه داخل المؤسسة، ويعتبر تخطيط المسار الوظيفي عملية حيوية لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية، وزيادة رضا الموظفين، وتحسين الأداء العام للمستشفى (علي، 2020).

وهو عملية منهجية ومدروسة يحدد فيها الموظف أهدافه المهنية الطموحة، ويرسم خطة واضحة للوصول إليها ضمن بيئة المستشفى. ويشمل هذا التخطيط تحديد المهارات والمعارف اللازمة للترقي الوظيفي، وتحديد فرص التدريب والتطوير المتاحة، ورسم خريطة واضحة للمسار المهني المطلوب.

ويعرف الباحث تخطيط المسار الوظيفي هو نهج يهدف إلى مساعدة الموظفين على وضع رؤية واضحة لمستقبلهم المهني، ومن خلال تحديد أهداف طويلة الأمد والخطوات المطلوبة لتحقيقها، ويشمل ذلك التدريبات والمهارات التي يحتاجها الموظفون لتطوير أنفسهم، وفي مستشفى بيت جالا الحكومي يعتبر تخطيط المسار الوظيفي أداة أساسية وفعالة لتحفيز التطوير الشخصي والمهني للعاملين في القطاع الصحي، مما يساعد في تحسين كفاءتهم وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمستشفى.

3.2.1.2 أهمية تخطيط المسار الوظيفي:

تتجلى أهمية تخطيط المسار الوظيفي في دوره الحيوي في تحسين الأداء الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين المتميزين، ومن خلال وجود مسار وظيفي واضح، يتمكن العاملون في المستشفى من تصور مستقبلهم المهني بوضوح، مما يزيد من ارتباطهم بالمؤسسة، ويساعد في تحقيق التوافق بين أهدافهم الشخصية وأهداف المستشفى، مما يدعم رضاهم، ويوفر لهم فرصاً للنمو المهني وتطوير المهارات. كما يساعد في تحسين الأداء التنظيمي عبر توجيه الموظفين نحو مسارات تتناسب مع مؤهلاتهم واهتماماتهم، مما يؤدي إلى رفع الكفاءة والإنتاجية، ويلعب التخطيط الوظيفي دوراً مهماً في الاحتفاظ بالكفاءات من خلال تقليل معدلات الدوران الوظيفي عبر تقديم فرص واضحة للتطور داخل المستشفى، ويشارك في التخطيط المستقبلي للقوى العاملة، مما يجهز المستشفى للتكيف مع المتغيرات المستقبلية واحتياجات المهارات الجديدة وتعبئة المناصب الشاغرة، وفقاً لما أشار إليه الربيعاوي والتميمي يساعد التخطيط الوظيفي في ربط تطلعات الموظفين مع أهداف المستشفى (Al Rabeeawi & Tamimi, 2017).

أما بالنسبة للأهمية المباشرة التي يحملها التخطيط الوظيفي للموظفين، فهو يشكل أداة فعالة للنمو المهني حيث يساعدهم على تحديد أهدافهم وتطوير مهاراتهم للوصول إلى مناصب أعلى، مما يحسن من الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز والانتماء للمؤسسة. ويؤدي أيضاً إلى زيادة الإنتاجية من خلال رفع مستوى الالتزام والمسؤولية لدى الموظفين، وكما يساعد التطور الشخصي من خلال تطوير مهاراتهم الشخصية والقيادية. ويحظى التخطيط الوظيفي بأهمية بالغة للمؤسسة نفسها، حيث يساعدها في الاحتفاظ بالموظفين وتقليل معدل دورانهم، مما يؤثر إيجابياً على أداء المؤسسة ككل من خلال رفع كفاءة موظفيها وفعاليتهم، ويشارك التخطيط الوظيفي في بناء فريق عمل متماسك ومتقن لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة على المدى الطويل، مما يقوي من قدرتها على تحقيق نجاحات مستدامة وتطوير بيئة عمل محفزة ومرنة (العمرى، 2023).

يرى الباحث أن تخطيط المسار الوظيفي في المستشفى يلعب دوراً محورياً في تحسين التطوير المستمر للموظفين، مما يؤدي إلى تأثير إيجابي على جودة الخدمات الصحية المقدمة، كما يساعد التخطيط الوظيفي في تحقيق استقرار المستشفى، وضمان نجاحه على المدى الطويل من خلال توفير الكفاءات المناسبة، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، ويساعد هذا النهج في خلق بيئة عمل تشجع على النمو الشخصي والمهني، ما يؤدي إلى تحسين الأداء العام، وزيادة رضا الموظفين والمرضى بشكل دائم.

4.2.1.2 أهداف تخطيط المسار الوظيفي:

يهدف إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين وتوجيههم نحو مسارات مهنية تتماشى مع قدراتهم واهتماماتهم، مما يساعد في تحقيق التوازن بين احتياجات المستشفى وأهداف العاملين الشخصية والمهنية، كما يدعم تمكين الموظفين من تحديد تطلعاتهم الوظيفية واختيار المسارات التي تناسبهم، ويهدف تخطيط المسار الوظيفي إلى تطوير المهارات والكفاءات الضرورية للتقدم المهني، ويقدم إطار عمل لتحسين القدرات القيادية والإدارية بين الموظفين، مما يدعم بناء مسارات مهنية متخصصة تتماشى مع متطلبات العمل في المستشفى (Branan et al., 2018).

أما على مستوى الأفراد، يسعى التخطيط المهني إلى تقديم فرص التعلم والتطوير المستمر، مما يشارك في صقل مهاراتهم ومعارفهم، ويضمن وجود مسار واضح للترقية الوظيفية بحيث يقوي حافزهم لتحقيق أهداف أعلى. كما يشارك في خلق بيئة عمل محفزة تدعم النمو المهني، مما يرفع من مستوى الرضا الوظيفي والانتماء للمؤسسة، ويعمل على تحسين الأداء من خلال ربط فرص التطور بأداء الموظفين، بما يشجعهم على بذل أفضل ما لديهم، ويهدف إلى إعداد قادة المستقبل من خلال برامج تدريبية متخصصة تركز على تطوير المهارات القيادية (الرفاعي، 2021).

أما على مستوى المؤسسة، يساعد تخطيط المسار الوظيفي في الاحتفاظ بالكوادر المؤهلة سواء الطبية أو الإدارية، مما يقلل من نسبة فقدان الكفاءات، كما يدعم من جودة الخدمات الصحية من خلال تطوير مهارات الموظفين، ويساهم في زيادة الإنتاجية والكفاءة من خلال تحسين الأداء. يهيئ هذا التخطيط المؤسسة للتكيف مع التغيرات المستمرة في قطاع الرعاية الصحية من خلال تطوير مهارات العاملين، مما يقوي سمعة المستشفى كمركز طبي رائد يعتمد على كفاءة كوادره (الزهراني، 2021).

ويرى الباحث أن هذه الأهداف تسعى إلى تحقيق تطور شامل للموظفين، سواء على المستوى الشخصي أو المهني، مما يساعد في تحسين كفاءتهم ويرفع من مستوى أدائهم، وكما تهدف هذه الأهداف على تحسين فعالية المستشفى في تقديم خدمات صحية متميزة، تلبي احتياجات المرضى وتساعد في رفع مستوى الرعاية الصحية بشكل عام.

5.2.1.2 مزايا تخطيط المسار الوظيفي

يشارك تخطيط المسار الوظيفي بشكل فعال في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تطوير مهارات العاملين وتوجيههم نحو تحقيق أهدافهم المهنية، حيث يُقلل من معدلات الاستقالات، ويزيد من استقرار الكوادر الصحية، مما يقوي من جودة الخدمات المقدمة للمرضى، ويدعم هذا التخطيط أيضاً التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين، وينمي ثقافة التطوير المستمر داخل المستشفى، كما يساعد في تحسين رضا الموظفين من خلال توفير رؤية واضحة لتطورهم المهني، مما يشعرهم بأنهم جزء مهم من المؤسسة مع وجود فرص للنمو والتقدم داخلها (محمود وآخرون ، 2024).

يدعم وجود مسار وظيفي محدد في زيادة تحفيز الموظفين على العمل بجدية وتطوير مهاراتهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي داخل المستشفى. ويتضمن ذلك تطوير الاندماج الوظيفي، وتنمية التعريف التنظيمي، وزيادة الرضا الوظيفي، وهي استراتيجيات أساسية لتحسين الأداء بين الطاقم الطبي في

المستشفيات العامة، ويمنح تخطيط المسار الوظيفي الموظفين فرصاً لتطوير مهارات جديدة واكتساب خبرات متقدمة، مما يُحسن من جودة الرعاية الصحية المقدمة، ويشارك التخطيط الوظيفي في الاحتفاظ بالموظفين المتميزين من خلال توفير رؤية واضحة لمستقبلهم المهني داخل المستشفى، مما يقلل من احتمالية مغادرتهم، ويحد من نسبة الدوران الوظيفي، وبالتالي يضمن الحفاظ على الكفاءات. ويساعد تخطيط المسار الوظيفي أيضاً في تحقيق التوازن بين الأهداف الشخصية والتنظيمية للموظفين، حيث يتم تحقيق التطلعات الفردية ضمن إطار الأهداف العامة للمؤسسة (الانصاري، 2022).

يوفر التخطيط الوظيفي للمستشفى تقوية استراتيجيات إدارة القوى العاملة بفعالية من خلال معرفة احتياجات الموظفين وطموحاتهم المستقبلية، مما يضمن توافر الكفاءات المطلوبة مستقبلاً، ويعتبر التخطيط الاستراتيجي في المستشفيات ضرورياً لتحقيق التميز، إذ يقوي تأثير الابتكار التنظيمي ويربط وعي المتخصصين في الرعاية الصحية بالأهداف التشغيلية ويساند التخطيط الوظيفي في تحسين ولاء الموظفين وانتمائهم للمؤسسة، حيث يشعرون بأن المؤسسة تهتم بتطويرهم المهني، مما يدعم استقرار بيئة العمل (Ekiz Kavukolu & ci, 2023).

يشارك التخطيط الوظيفي أيضاً في تهيئة الموظفين لتولي المناصب القيادية المستقبلية، حيث يتم تجهيز ذوي الأداء العالي لشغل تلك المناصب، مما يضمن انتقالاً سلساً ومستقراً للقيادة داخل المستشفى. ويفضل توزيع المهام وفقاً لمهارات واهتمامات الموظفين، ويدعم التخطيط الوظيفي في تحسين كفاءة استخدام الموارد البشرية وزيادة الإنتاجية، كما يدعم التخطيط الوظيفي ثقافة الابتكار والتطوير المستمر بين الموظفين، إذ يصبحون أكثر استعداداً لتبني الأفكار الجديدة، مما يحسن في تحسين العمليات والخدمات الصحية داخل المستشفى (Bouras, 2019).

ويرى الباحث أن تخطيط المسار الوظيفي في المستشفى يمثل وسيلة فعالة لتحسين بيئة العمل وتنمية مهارات الموظفين، وهذا التخطيط يساعد في الارتقاء بجودة الرعاية الصحية المقدمة من خلال تطوير قدرات العاملين، ودعمهم لتحقيق أهدافهم المهنية، كما يحقق التخطيط الوظيفي فوائد مزدوجة، حيث يزيد من رضا الموظفين، ويحسن من قدرتهم على تقديم خدمات صحية متميزة تلبي احتياجات المجتمع بفاعلية عالية.

6.2.1.2 خصائص تخطيط المسار الوظيفي:

تتميز خصائص تخطيط المسار الوظيفي في المستشفيات بالوضوح والمرونة، حيث يتم تصميمه ليتماشى مع احتياجات الموظفين المختلفة وأهداف المستشفى في آن واحد، مع توفير إرشاد وتوجيه مستمر لضمان التوازن بين تطلعات الموظفين ومتطلبات المستشفى. ويتميز هذا التخطيط بالمرونة التي تسمح بتكييف الخطط المهنية بما يتوافق مع احتياجات المستشفى والتطلعات الشخصية للموظفين، مما يمنح بالتكيف مع التغيرات والتحديات المستمرة في بيئة العمل الصحية. وإن المرونة التشغيلية تؤثر إيجابياً على الأداء من خلال تقوية القدرة الإدارية ومشاركة الموظفين، ما يدعم تحسين الإنتاجية وكفاءة تقديم الرعاية الصحية (عبدالسلام وآخرون ، 2019).

يشمل تخطيط المسار الوظيفي في المستشفى كافة الفئات الوظيفية، سواء الطبية أو الإدارية، ويهتم بتلبية احتياجات التطوير المهني لكل موظف عبر برامج تدريبية وتوجيهية متنوعة، مما يضمن تنمية المهارات على مستوى الأفراد والفرق العاملة، وتتضمن الرعاية الشاملة دمج وتنمية الصحة في الثقافة التنظيمية، والتركيز على التعاون، ومشاركة المرضى ومعالجة احتياجاتهم الصحية لتحسين النتائج والرضا، ويُركز التخطيط أيضاً على الأهداف المستقبلية، حيث يتم توجيه الموظفين لتحقيق طموحاتهم طويلة الأمد، ويقوي من فرصهم في التقدم الوظيفي، ويبني مسارات تتناسب مع تطلعاتهم المهنية (Katsaros & Groene, 2023).

يعتبر التركيز على تطوير المهارات من الخصائص الأساسية لهذا التخطيط، حيث يتم تقديم دورات وبرامج تعليمية لتنمية كفاءات جديدة، بالإضافة إلى فرص تطبيق المهارات عملياً. وقد أظهرت الدراسات أن تدريب الفرق ودعم الأداء يؤثر في تحسين مهارات العمل الجماعي وسلامة المرضى، مما يدعم الأداء الوظيفي العام. كما يتميز التخطيط في المستشفيات بالدعم الإداري، حيث تقدم القيادة الإدارية الإرشادات والتوجيهات للموظفين خلال مسيرتهم المهنية، بما يقوي من فعالية التخطيط، ويشجع على تحقيق النمو المستمر (Alolayyan & Alyahya, 2023).

ويعتمد التخطيط على التقييم المستمر لتقدم الموظفين في مساراتهم المهنية، حيث تتم مراجعة الأداء، وتقييم التقدم بشكل منتظم لضمان تحقيق الأهداف، وتعديل الخطط حسب الحاجة، ويقدم هذا التقييم الدائم في الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء والمرونة في التعامل مع المتغيرات المهنية، مما يضمن تحقيق التقدم المستمر والتميز في بيئة العمل الصحية.

يرى الباحث أن هذه الخصائص مجتمعة تحقق توازناً فعالاً بين تطلعات الموظفين وأهداف المستشفى، مما يؤدي إلى نمو دائم وبيئة عمل إيجابية تشجع على التحفيز والإنتاجية، وهذا التوازن يساعد بشكل كبير في تحسين الرضا الوظيفي، حيث يشعر الموظفون بتقدير وتوجيه مناسبين، مما يدعم التقدم المستمر للمستشفى ويساعد في تحقيق أهدافه بشكل أكثر فعالية.

7.2.1.2 العوامل المؤثرة في تخطيط المسار الوظيفي:

تتأثر عملية تخطيط المسار الوظيفي في المستشفيات بعدة عوامل، من أبرزها احتياجات المستشفى من الكفاءات والمهارات المتوفرة، وإتاحة فرص التدريب والتطوير المهني للموظفين، ويُعتبر الأداء الوظيفي الفردي عاملاً حاسماً، حيث يتم تقييم الموظفين بشكل دوري لتحديد مدى استحقاقهم للترقيات أو الحصول على فرص جديدة، وتؤثر السياسات الإدارية أيضاً على تخطيط المسار، من خلال تحديد ميزانية التدريب

والحوافز المقدمة، وتلعب رغبات الموظفين وتطلعاتهم المهنية دوراً هاماً في توجيههم نحو تحقيق أهدافهم المهنية والشخصية، كما يعتبر الهيكل التنظيمي للمستشفى من العوامل المؤثرة في تحديد المسارات الوظيفية المتاحة، فكلما كان الهيكل واضحاً ومنظماً، سهل ذلك عمليات الترقية والتقل بين الأقسام، وساعد في تدفق المعلومات وتنسيق الأدوار وصنع القرار بفعالية (Wulantika & Ayuningtias, 2020).

يشكل توفر فرص التدريب والتطوير المستمر عاملاً جوهرياً، فالموظفون الذين يحصلون على تدريبات مهنية وبرامج تطويرية متقدمة يمتلكون فرصاً أفضل للنمو الوظيفي، مما يستدعي استثماراً دائماً في التدريب لتقوية المهارات والكفاءات، وتؤثر أيضاً الاحتياجات الصحية والطبية المتغيرة على تخطيط المسار الوظيفي، حيث تستدعي التغيرات في التكنولوجيا الطبية والممارسات العلاجية التكيف مع هذه التغيرات، وقد تتطلب تعديل مسارات بعض الموظفين، والدعم الإداري أيضاً يلعب دوراً هاماً، وتعتبر الإدارة الداعمة والموجهة التي تقدم فرصاً واضحة للنمو جزءاً أساسياً من نجاح التخطيط الوظيفي، فيما يشعر الموظفون بغياب هذا الدعم بعدم القدرة على تحقيق تطلعاتهم المهنية (Winasti et al., 2023).

يتأثر تخطيط المسار الوظيفي أيضاً بالأداء الفردي للموظف، حيث يُمنح الموظفون ذوو الأداء العالي فرصاً أكبر للتقدم والترقية بناءً على نتائج تقييماتهم الدورية، وكما تشكل الحوافز الشخصية والطموحات الفردية عوامل مهمة، فالموظفون الذين يسعون بفعالية إلى تحقيق تطلعاتهم المهنية هم الأكثر استفادة من خطط المسار الوظيفي. كما يلعب التوازن بين الحياة الشخصية والعملية دوراً هاماً، خاصة في بيئة المستشفى التي قد تتطلب مناوبات ليلية وساعات عمل طويلة، مما يبرز أهمية هذا التوازن في أي خطة وظيفية، حيث التطورات التكنولوجية والابتكار في المجال الطبي تترك بصمة على المسار الوظيفي، حيث يتمتع الموظفون القادرون على تبني التقنيات الجديدة، وتعلم مهارات التعامل معها بفرص أفضل للتقدم، ويلعب الوضع الاقتصادي والمالي للمستشفى دوراً مؤثراً، حيث تؤثر الميزانية المتاحة للتدريب والترقيات

على قدرة المستشفى على توفير فرص التطوير المهني، إذ تفتقر المستشفيات ذات الموارد المحدودة القدرة على دعم النمو الوظيفي، كما هو الحال في المستشفيات التي تمتلك موارد مالية أكبر (سليمانى وآخرون ، 2019).

يرى الباحث أن هذه العوامل تساعد في تشكيل البيئة المناسبة لتخطيط المسار الوظيفي، حيث تؤثر بشكل مباشر على قدرة الموظفين في مستشفى بيت جالا على تحقيق أهدافهم المهنية. كما تقوي هذه العوامل السابقة من فرص التطوير المهني في مسيرتهم، مما يمكنهم في تدعيم إمكانياتهم للوصول إلى مستويات عالية في الكفاءة والاحترافية، والمساهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

8.2.1.2 التحديات التي تواجه تخطيط المسار الوظيفي:

تواجه عملية تخطيط المسار الوظيفي في المستشفيات عدة تحديات تعيق تحقيق التطور المهني للعاملين، من أبرز هذه التحديات نقص الموارد المالية المخصصة للتدريب والتطوير المهني، مما يحد من فرص الموظفين للنمو والتقدم، كما يؤدي ضغط العمل ونقص الكوادر إلى تقليص الوقت المتاح للعاملين للتركيز على تطوير مساهمهم المهني. وقد تكون السياسات الإدارية غير مرنة بما يكفي لتلبية تطلعات الموظفين، مما يؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي واستمرارهم في العمل، وإن غياب التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين حول توقعات النمو الوظيفي يشكل تحدياً إضافياً، حيث يصعب على الموظفين فهم المسارات الوظيفية المتاحة لهم، ويواجه التخطيط الوظيفي تحديات التكيف مع بيئات العمل الديناميكية، وإدارة الأدوار المتنوعة، ودمج الأبعاد الشخصية والمهنية وسط عدم الاستقرار المتزايد في مجال الرعاية الصحية، ويمثل التغيير السريع في التكنولوجيا الطبية تحدياً آخر، حيث يتطلب مواكبة هذه التطورات التدريب المستمر لضمان استخدام المعدات الحديثة بكفاءة. أما الهيكل التنظيمي الهرمي، فيحد من فرص الترقية، ويزيد من شعور الموظفين بالفرص المحدودة للتطور، حيث يضاف إلى ذلك التفاوت في فرص التطوير بين الأقسام، إذ

تحصل بعض الأقسام على موارد وتدريبات أكثر من غيرها، مما يؤدي إلى عدم تكافؤ الفرص بين العاملين، ويبرز قلة الدعم الإداري والتحديات السياسية والاقتصادية والثقافية كعوامل مؤثرة، فالبيئة السياسية والاقتصادية في فلسطين تؤثر سلباً على تطبيق برامج التخطيط الوظيفي، في حين قد تحد الثقافة التنظيمية التقليدية من فرص الابتكار والتطوير المهني المستمر. (Fernandes et al., 2017).

يرى الباحث أن التغلب على هذه التحديات يتطلب دعماً قوياً من الإدارة، وتوفير بيئة عمل تشجع على التطور والابتكار، مع الحرص على تخصيص الموارد المناسبة لضمان تحقيق نمو مستدام وتطوير مستمر للموظفين، مما يساعد في تحسين أدائهم، وتحقيق أهداف المستشفى بشكل فعال.

9.2.1.2 أنواع تخطيط المسار الوظيفي:

تعتبر أنواع تخطيط المسار الوظيفي إطاراً شاملاً تساعد في تطوير الكفاءات، وتحقيق أهداف المستشفى من خلال تشجيع المرونة المهنية وتلبية احتياجاتها من الموظفين المؤهلين، ويعد أحد أهم أنواع التخطيط هو المسار الوظيفي العمودي (الترقية) ، الذي يُمكن الموظفين من التقدم تصاعدياً في الهيكل التنظيمي من خلال الترقيات، ما يزيد من مسؤولياتهم ودخلهم المالي، ويمنحهم الشعور بالتقدير والإنجاز الوظيفي ، وعلى الجانب الآخر يوجد المسار الوظيفي الأفقي (التوسع الوظيفي) ، الذي يسمح للموظف بالتنقل بين أقسام أو تخصصات مختلفة ضمن المستوى الوظيفي نفسه، ما يزيد من تنوع خبراته دون تغيير كبير في الأجر أو مستوى المسؤولية، ويعتبر هذا النوع مفيداً في اكتساب الموظف خبرات أوسع، وتطوير مهارات جديدة تُفيد في تحسين أدائه المهني. (Manning, 2020).

يوفر المسار الوظيفي المزدوج للموظفين خيار التقدم إما في المجال الإداري أو في مجالهم التخصصي، حيث يمكن للطبيب، أن يختار التوجه إلى مناصب إدارية أو الاستمرار كمتخصص في مجاله، ما يحسن من توافق تطلعات الموظف مع احتياجات المستشفى. كما أن المسار الوظيفي المتغير (التنقل الوظيفي)

يسمح للموظفين باكتساب خبرات متنوعة من خلال التنقل بين أدوار أو مهام مختلفة داخل المستشفى أو خارجه، مع إمكانية العودة إلى دورهم السابق، وهذا النوع يحسن من مرونة الموظف وقدرته على التكيف مع مختلف الأدوار، كأن يعمل الطبيب في مشروع بحثي لفترة معينة قبل العودة إلى عمله في العيادة(الجباري، 2019).

بالنسبة لأولئك الذين يرغبون في تغيير جذري في مسارهم المهني، يأتي المسار الوظيفي البديل كخيار للتحويل من مجال وظيفي إلى آخر مختلف تماماً داخل المستشفى، مثل التحول من وظيفة إدارية إلى وظيفة طبية، وهو مسار يسمح للموظف بتطوير مهارات جديدة كلياً وفقاً لاهتماماته وأهدافه المهنية، وقد يُفرض أحياناً على الموظفين اتباع مسار وظيفي إجباري (الإحالة أو التقاعد المبكر) نتيجة لظروف خارجة عن إرادتهم، مثل الإصابات أو الظروف الصحية، التي تتطلب تحويلهم إلى وظائف تناسب وضعهم الصحي أو التقاعد المبكر لتخفيف الضغوط، ويبرز المسار الوظيفي المعتمد على المهارات كنوع من التخطيط الذي يعتمد على المهارات المكتسبة بدلاً من الأقدمية أو الترقيات التقليدية، حيث يُمكن للموظف التقدم المهني بناءً على تطويره لمهارات جديدة من خلال التدريب أو التجارب العملية، مما يبادر في تعزيز أدائه، ويفتح له آفاقاً وفرصاً جديدة داخل المستشفى (Silva & Joy, 2017a).

يرى الباحث أن تنوع هذه المسارات الوظيفية تمنح الموظفين فرصة اختيار ما يتناسب مع مهاراتهم وطموحاتهم، مما يشجعهم على الاستمرار في تطويرهم المهني داخل بيئة العمل، ويعتبر التخطيط الوظيفي من الأدوات الأساسية التي تساعد في رفع كفاءة الأداء الوظيفي، وتحسين الخدمة الصحية المقدمة في المستشفى بشكل عام.

10.2.1.2 متطلبات تخطيط المسار الوظيفي:

يتطلب التخطيط الوظيفي في المستشفيات دعماً قوياً من الإدارة العليا، وتحليلاً دقيقاً للاحتياجات الوظيفية الحالية والمستقبلية، مع تقييم مستمر للأداء وتوفير برامج تدريب وتطوير موجهة لتلبية احتياجات الموظفين، ولتحقيق النجاح في التخطيط الوظيفي، يجب أن يتوفر دعم الإدارة العليا بشكل قوي. ويعتبر التخطيط الوظيفي استثماراً في الموارد البشرية، ويجب أن تخصص الإدارة الموارد اللازمة لضمان فعالية برامج تطوير الموظفين. ومن الضروري تقديم برامج تدريبية شاملة تغطي المهارات الفنية والإدارية، حيث يحتاج الموظفون إلى فرصة تطوير مهاراتهم عبر التدريب المستمر الذي يواكب التقدم في المجال الصحي، بما في ذلك التدريب على التقنيات الطبية الحديثة والمهارات القيادية. (Silva & Joy, 2017b)

كما يجب أن يكون هناك نظام تقييم أداء دقيق وموضوعي لتحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، مما يساعد في توجيههم نحو المسارات المهنية المناسبة وتحديد احتياجاتهم التدريبية، ويساعد تقييم الأداء المستمر في متابعة التقدم الوظيفي وتعزيز التطوير المهني، ويجب أن تتوفر فرص واضحة للتقدم الوظيفي، حيث يُشجع نظام الترقيات المحدد الموظفين على فهم كيفية تحقيق التقدم في مساراتهم المهنية، ما يزيد من دافعيتهم ومشاركتهم، ووضوح المسارات المهنية له دور كبير في توجيه الموظفين، إذ يجب أن تتاح لهم خارطة وظيفية توضح كيفية التقدم بين المستويات الوظيفية والخطوات اللازمة لتحقيق أهدافهم المهنية، ويعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظم إدارة الموارد البشرية (HRIS) أمراً حيوياً لدعم هذا التخطيط، إذ توفر هذه النظم معلومات دقيقة عن أداء الموظفين وتطلعاتهم، وتساعد في متابعة تقدمهم وتحديد احتياجاتهم التدريبية، كما تعزز كفاءة تقييم الأداء والتدريب (الشيبياني، 2017).

التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين هو أيضاً عنصر أساسي، إذ يساعد التواصل المستمر في فهم توقعات الموظفين وتطلعاتهم المهنية، ويساعد في توجيههم بشكل صحيح نحو المسارات التي تتوافق مع تطلعاتهم، وتتطلب برامج التطوير المرنة في جداول العمل للسماح للموظفين بالمشاركة في التدريب

والتطوير، كالسماح لهم بتخصيص أوقات محددة للتدريب أو الاستفادة من برامج التعلم عن بعد، مما يسهل عليهم الموازنة بين تطويرهم المهني وأداء مهامهم الوظيفية(العتيبي، 2023).

يرى الباحث أن توافر هذه المتطلبات يعد أمراً ضرورياً لنجاح عملية التخطيط الوظيفي في المستشفى، وتوافر فرص واضحة للترقية والتقدم، ويجب توفير بيئة عمل محفزة وداعمة، مع التركيز على التواصل المستمر بين الموظفين والإدارة، والاستفادة من التكنولوجيا لتحسين كفاءة وفعالية العملية التطويرية داخل المستشفى.

11.2.1.2 أبعاد تخطيط المسار الوظيفي:

تعتبر أبعاد وضوح الأهداف، والخطط المستقبلية، وفرص التطوير عناصر أساسية في تخطيط المسار الوظيفي داخل المستشفيات. وأن وضوح الأهداف يساعد الموظفين على فهم مساراتهم المهنية بشكل أفضل، بينما توفر الخطط المستقبلية إطاراً لتحقيق النمو والتقدم على المدى البعيد. أما فرص التطوير المهني، فهي ضرورية لتحسين كفاءة العاملين ومواكبة التغيرات المستمرة في المجال الطبي، مما يساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير الأداء الوظيفي (بوراس، 2019).

أولاً: وضوح الأهداف

وضوح الأهداف يعتبر عنصراً أساسياً في تحقيق التميز الوظيفي في أي مؤسسة، خاصة في المستشفيات، مثل مستشفى بيت جالا الحكومي، حيث تتطلب طبيعة العمل الصحي تحديداً دقيقاً للأهداف سواء بالنسبة للأفراد أو الفريق الطبي بأكمله. في إطار تخطيط المسار الوظيفي، ويساعد وضوح الأهداف الموظفين في تحديد ما يسعون إليه بشكل مهني، والوسائل التي تمكنهم من الوصول إلى تلك الأهداف في بيئة مستشفى بيت جالا، التي تعاني من ضغط كبير بسبب عدد المرضى والحاجة المستمرة إلى التطوير المهني للعاملين، حيث يصبح وضوح الأهداف ضرورة لضمان جودة الأداء الطبي والإداري. وتعمل الأهداف الواضحة على

تقوية التركيز والكشف عن المعرفة وتقوية التحفيز في التخطيط الوظيفي للمستشفى (Jason & Elpert, 2017).

يرى الباحث أن وضوح الأهداف في تخطيط المسار الوظيفي داخل المستشفى ليس فقط عنصراً مهماً وأساسياً في تحسين الأداء الفردي للعاملين، بل هو أيضاً جزء لا يتجزأ من تحسين جودة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى للمجتمع.

ثانياً: الخطط المستقبلية

الخطط المستقبلية في تخطيط المسار الوظيفي تمثل جانباً أساسياً من عملية التطوير المهني في المستشفيات. وهذه الخطط تهدف إلى تحديد المسار الذي يجب أن يسلكه العاملون في المستشفى على مدار فترة زمنية محددة لضمان تحقيق أهدافهم المهنية في قطاع الرعاية الصحية، الذي يتطلب تحديثاً مستمراً للمعرفة والتقنيات الطبية، وتلعب الخطط المستقبلية دوراً محورياً في توجيه العاملين نحو التقدم المستمر والتحسين المستمر (Ghanem et al., 2015).

يرى الباحث إن الخطط المستقبلية في تخطيط المسار الوظيفي بمستشفى بيت جالا الحكومي أداة أساسية لتحسين أداء الموظفين، وضمان استدامة تقديم خدمات طبية عالية الجودة. من خلال وضع خطط واضحة ومدروسة، ويمكن للعاملين تطوير مهاراتهم ومواكبة التغيرات المستمرة في المجال الطبي بالمستشفى.

ثالثاً: فرص التطوير

فرص التطوير المهني تعتبر من أهم الأبعاد التي يعتمد عليها تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي. ويشمل هذا البعد توفير الفرص المستمرة للعاملين من أطباء، وممرضين، وفنيين لتطوير مهاراتهم وتقوية خبراتهم في بيئة الرعاية الصحية التي تتطور بسرعة، ويصبح من الضروري الاستثمار في تدريب الموظفين وتمكينهم من الحصول على أدوات ومعارف جديدة تشارك في تحسين أدائهم الوظيفي

وتقديم خدمات طبية أفضل. وتقدم المستشفيات التعليمية المجتمعية أنشطة محدودة لتطوير أعضاء هيئة التدريس، حيث أُبلغ 45% عن البرامج الجارية، في حين أن 11% ليس لديها أي برامج، مما يدل إلى الحاجة إلى زيادة الالتزام والموارد (Muganlinskaya et al., 2019).

يرى الباحث أن فرص التطوير تعد عنصراً حاسماً في تخطيط المسار الوظيفي للعاملين في المستشفى. من خلال توفير فرص التعلم المستمر، والبرامج التدريبية المتقدمة، والدعم الإداري، وهذا لا يساعد فقط في تحقيق النجاح المهني للموظفين، بل يؤثر أيضاً على مستوى الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفى للمجتمع.

3.1.2 المبحث الثاني: رضا العاملين

1.3.1.2 مقدمة

يعتبر رضا الموظفين من أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على أداء المنظمات الصحية، خاصة بالمستشفيات. إذ يعكس رضا العاملين مدى انسجامهم مع بيئة العمل، ومدى تلبية احتياجاتهم المهنية والشخصية داخل المؤسسة، وتُظهر العديد من الدراسات أن الموظفين الراضين يميلون إلى تقديم مستوى أعلى من الأداء، مما يشارك بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى (Yadav & Shree, 2024a).

وفي هذا الفصل، سيتم التركيز على مفهوم رضا الموظفين، وأهميته في بيئة العمل الصحي، والعوامل المؤثرة عليه في المستشفى.

كما سيتم تناول أبرز الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس رضا الموظفين، مثل: الرضا عن العمل، والرضا عن الرواتب والمزايا، والرضا عن أداء الإدارة، والرضا عن بيئة العمل، وكذلك سيتناول هذا الفصل أو المبحث نبذة عن مستشفى بيت جالا الحكومي، ورؤيتها، ورسالتها، وأقسامها.

2.3.1.2 مفهوم رضا العاملين:

رضا الموظفين في المستشفيات يُعبر عن مستوى السعادة والارتياح الذي يشعر به العاملون تجاه وظائفهم والبيئة المهنية التي يعملون فيها، ويُعتبر هذا الرضا نتيجة للتوازن بين توقعات الموظفين وما يُقدّم لهم من فرص عمل، وتطور مهني، ودعم إداري، وتقدير لمجهوداتهم. ورضا العاملين يظهر مدى شعورهم بالتحفيز والانتماء إلى المؤسسة، كما أنه يرتبط مباشرة بالعوامل المتعلقة بالرواتب، وبيئة العمل، والتواصل مع الإدارة، والعلاقات مع الزملاء. ويُعتبر رضا الموظفين أمراً حيوياً لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة، حيث يؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي، والالتزام، ومستوى الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. (Sipahi & Bozbesparmak, 2022).

يرى الباحث أن رضا الموظفين في المستشفى يمثل شعور العاملين بالسعادة والارتياح والطمأنينة تجاه وظائفهم وبيئة عملهم، مما يؤثر هذا الشعور الإيجابي والدعم الإداري على أدائهم والتزامهم، مما يجعل السعي لتحقيق رضا الموظفين هدفاً أساسياً لرفع جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى وبالتالي يقوي مكانة المستشفى كمؤسسة صحية رائدة ومميزة.

3.3.1.2 أهمية رضا العاملين:

أهمية رضا الموظفين في المستشفيات تكمن في دوره الحيوي في دعم الأداء العام للمستشفى وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. وعندما يشعر الموظفون بالرضا والارتياح تجاه عملهم، يزداد تحفيزهم للعمل بجدية أكبر وتقديم أفضل ما لديهم، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وزيادة إنتاجية العاملين. وإن رضا الموظفين يساعد في تقليل معدلات دوران العمالة والغياب، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بتدريب وتوظيف موظفين جدد، ويساعد رضا الموظفين أيضاً في تحسين بيئة العمل،

حيث يُشجع على بناء علاقات إيجابية بين الزملاء والإدارة، مما يقوي التعاون والتواصل الفعال داخل المستشفى. كما أن الموظفين الراضين يميلون إلى التفاعل بشكل إيجابي مع المرضى، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى. وإن تحقيق مستوى عالٍ من رضا الموظفين يُعتبر عنصراً أساسياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمستشفى، وتقديم رعاية صحية متميزة وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والاستدامة في العمليات. (Copca & Mihaescu -Pintia, 2017)

يرى الباحث أن تحقيق رضا الموظفين له تأثير كبير في تحسين الأداء العام للمستشفى ورفع جودة الرعاية الصحية. حين يشعر الموظفون بالرضا تزداد الدافعية للعمل بجد وإخلاص، ويقوي من كفاءتهم وإنتاجهم ويقلل من فرص ترك العمل، ويساعد هذا الرضا في خلق بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون، مما يزيد إيجابياً على تفاعل الموظفين مع المرضى ويزيد من رضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم.

4.3.1.2 أهداف رضا العاملين:

تهدف جهود تحقيق رضا العاملين في المستشفيات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتكاملة التي تساعد في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمرضى وتقوية سمعة المستشفى في القطاع الصحي بشكل عام، وإن تحسين جودة الرعاية الصحية يأتي في مقدمة هذه الأهداف، حيث يزيد رضا الموظفين في رفع مستوى الرعاية الصحية عبر تحفيزهم للعمل بجدية ومسؤولية، مما يؤثر إيجابياً على جودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث تُعتبر الرعاية الصحية الفعالة نتيجة للتدخلات المناسبة في الوقت المناسب مع تقييم مستمر لضمان الجودة ومنع الضرر، وإن رضا العاملين يشارك بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية والكفاءة العامة، فكلما كان الموظفون أكثر رضاً، زاد حماسهم وعملهم بجدية أكبر، مما يكتف من العمل الجماعي والتعاون بين الأقسام، ويقلل من الوقت المهدر في حل المشكلات الناجمة عن التوترات في بيئة العمل. (Papadeli et al., 2023).

إن تحقيق رضا العاملين يشارك في تقليل معدلات الاستقالة ودوران الموظفين، حيث يكون الموظفون الراضون أكثر استعداداً للبقاء في وظائفهم، مما يحافظ على الخبرات داخل المستشفى ويقلل من تكاليف التوظيف والتدريب، ويقوي رضا الموظفين من شعورهم بالانتماء إلى المؤسسة، ويزيد من ارتباطهم بأهداف وقيم المستشفى، مما يجعلهم أكثر انتماءً في أداء مهامهم، ويخلق بيئة عمل إيجابية يسودها التعاون والاحترام. ويساعد هذا الرضا أيضاً في تحسين مستوى التواصل والتفاهم بين الموظفين والإدارة، حيث يميل الموظفون الراضون إلى تقديم أفكارهم بحرية، مما يساعد في تحسين عمليات اتخاذ القرار وتنمية الثقة بين جميع مستويات الإدارة، فإن بيئة العمل التي يشعر فيها الموظفون بالرضا تفتح المجال للإبداع والابتكار، حيث يُشجع الموظفون على تقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات والخدمات، وهو ما يقوي من مكانة المستشفى وقدرتها على التطور ومواكبة التغيرات. يرتبط رضا الموظفين بشكل وثيق برضا المرضى، حيث إن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن عملهم يميلون إلى تقديم خدمات أفضل وأكثر اهتماماً واحترافية، مما يحسن تجربة المرضى ويقوي من سمعة المستشفى ويضاعف من ثقة المجتمع في خدماته المقدمة لهم (Steel & Gillam, 2023).

يرى الباحث أن أهداف رضا العاملين في مستشفى بيت جالا تمثل عنصراً مهماً لتحسين جودة الرعاية الصحية وتقوية مكانة المستشفى. وتحقيق رضا الموظفين يشارك بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية والكفاءة، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أعلى جودة للمرضى. كما أن تقليل نسبة دوران الموظفين يزيد من الاستقرار داخل المستشفى، مما يحافظ على الخبرات ويساعد في خلق بيئة عمل إيجابية تشجع من الانتماء والابتكار.

5.3.1.2 مزايا رضا العاملين:

يوفر رضا العاملين العديد من المزايا التي تعمل في تحسين الأداء العام للمستشفى وتحسين جودة الرعاية الصحية. وعندما يشعر الموظفون بأنهم يقدمون رعاية عالية الجودة ويتعاونون في تحسين حياة المرضى، يزداد ارتباطهم بعملهم، مما يولد شعوراً بالفخر والالتزام، مما يجعلهم أكثر حماساً للبقاء في المستشفى.

وهذا الشعور الإيجابي يحسن من إنتاجيتهم ويحفزهم على تقديم أفكار جديدة، وهو ما يؤدي إلى خلق بيئة عمل تشجع على الإبداع والابتكار، في هذه البيئة، وتزداد الإنتاجية وتظهر خدمات جديدة، مما يحسن سمعة المستشفى، ويجذب المزيد من المرضى والكوادر المؤهلة. فإن وجود استقرار في الكوادر الطبية والتمريضية يساعد في بناء علاقات ثقة مع المرضى، مما يزيد من رضاهم عن الخدمات المقدمة. وكلما كانت الكوادر المؤهلة مستقرة، كانت الرعاية المقدمة أكثر تواصلاً وجودة، مما يرسخ العلاقات بين العاملين والمرضى. وتساعد السمعة الجيدة للمستشفى كجهة عمل جاذبة في جذب كوادر مؤهلة جديدة، مما يزيد من جودة الخدمات المقدمة ويقوي من رضا المرضى. وإن رضا العاملين ليس فقط عاملاً أساسياً في تحسين الأداء الداخلي للمستشفى، بل أيضاً في دعم مكانتها في المجتمع الطبي ككل. (Boyle et al., 2024)

يرى الباحث أن تطوير كفاءة الرعاية الصحية والحفاظ على الموظفين المتميزين يساعد في تشجيع التزام الموظفين بعملهم، مما يؤدي إلى زيادة نشاطهم واستعدادهم للبقاء في المستشفى. كما أن وجود بيئة عمل إيجابية أو مناخ عمل محفز يقوي الابتكار والإنتاجية ويحسن من مكانة المستشفى، مما يجذب المزيد من المرضى والكوادر المؤهلة، وتساعد هذه المزايا في بناء علاقات ثقة مع المرضى، مما يزيد من رضاهم عن الخدمات المقدمة.

6.3.1.2 خصائص رضا العاملين:

تتضمن خصائص رضا العاملين في المستشفيات عدة جوانب تعكس مدى ارتباط الموظفين بالمؤسسة ورضاهم عن بيئة العمل، ويتمتع الموظفون بتفاعل إيجابي، حيث يقيمون علاقات تعاونية وإيجابية مع زملائهم ومع الإدارة، مما يساعد في خلق بيئة عمل متماسكة وفعالة. كما يظهر الالتزام الوظيفي بشكل واضح، ويسعى الموظفون لتحقيق الأهداف المؤسسية والمساهمة في تحسين الخدمات الصحية، مما يظهر مدى تفانيهم وإخلاصهم لعملهم. مما يزيد التحفيز الذاتي، حيث يميل الموظفون الراضون إلى الدافع الذاتي

لتقديم أداء متميز والابتكار في مهامهم، مما يؤدي إلى تحسين الجودة والفعالية في الخدمات المقدمة (Sandehang et al., 2019).

ويشعر الموظفون بالولاء للمؤسسة، مما يقوي من رغبتهم في الاستمرار في العمل ويقلل من نسبة الاستقالة، وهذا يساعد في الحفاظ على الخبرات والمهارات داخل المستشفى، ومن جوانب رضا العاملين أيضاً رضاهم عن الرواتب والمزايا، حيث يشمل شعورهم بأن الرواتب والمزايا المقدمة لهم عادلة وتتناسب مع جهودهم ومساهماتهم، وتم تحديد المكافآت والتعويضات كأهم العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين، وأظهرت دراسة أجريت بين موظفي المستشفى وزن أولوية قدره 26.2% لهذه العوامل من خلال هذه الخصائص، ويمكن فهم أهمية رضا العاملين في تقوية الأداء العام للمستشفى وتحسين جودة الرعاية الصحية (Raadabadi et al., 2018).

يرى الباحث أن هذه الخصائص السابقة تظهر مناخ عمل محفزاً وجو عمل داعماً، وتشجع على الالتزام والإبداع بين الموظفين، فالتعاون بين الزملاء وتوفير فرص للتطوير المهني يساعدان في رفع مستوى الرضا الوظيفي، مما يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الرعاية الصحية المقدمة، وبهذه الخصائص تتحقق أهداف المستشفى ويزيد انتماء الموظفين للمستشفى.

7.3.1.2 العوامل المؤثرة في رضا العاملين:

تُعتبر العوامل المؤثرة في رضا العاملين من العناصر الأساسية التي تشارك بشكل كبير في تحسين تجربة الموظفين، مما يؤثر إيجاباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى من بين هذه العوامل ما يلي:

1- الرواتب والمزايا:

- الرواتب العادلة والمزايا التنافسية تلعب دوراً حاسماً في تحسين رضا العاملين.
- تُظهر المكافآت المناسبة قيمة جهود الموظفين وتشجعهم على تقديم الأفضل.

2- بيئة العمل:

- البيئة الداعمة والمريحة تؤثر بشكل كبير في تحسين تجربة الموظفين.
- تشمل توفير المعدات اللازمة، والحفاظ على النظافة، وضمان السلامة.

3- التواصل الفعّال:

- يقوي التواصل الفعّال بين الإدارة والموظفين الثقة المتبادلة والشعور بالتقدير والانتماء.
- يخلق أجواء إيجابية في بيئة العمل.

4- فرص التطور المهني:

- توفير برامج التدريب والتطوير يحسن مهارات الموظفين ويزيد فرص الترقى.
- يشجع الموظفين على النمو المهني داخل المستشفى.

5- التحفيز والتقدير:

- التعرف على إنجازات الموظفين، وتقديم التحفيز المعنوي والمادي مما يحسن روح الانتماء والالتزام.
- يؤدي إلى تحسين الأداء العام في المستشفى.

من خلال التركيز على هذه العوامل، يمكن للمؤسسات الصحية تحقيق مستوى عالٍ من رضا العاملين، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة، وتشمل العوامل التي تؤثر على رضا موظفي المستشفى التعويضات والمزايا، وساعات العمل، وبيئة العمل، والدعم من الرؤساء، والتعاون بين الزملاء، والمشاركة التنظيمية، وضغط العمل، والعلاقات بين الطبيب والمريض، والاحترام الاجتماعي للعاملين الطبيين، والتي تؤثر جميعها على مستويات رضاهم الوظيفي (Chen et al., 2021).

يرى الباحث أن العوامل المؤثرة السابقة في رضا العاملين تلعب دوراً حيوياً في تحسين أداء الموظفين وزيادة ولائهم للمستشفى، فإن التركيز على هذه العوامل يُعتبر ضرورياً لتحقيق مستوى عالٍ من رضا الموظفين، وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

8.3.1.2 التحديات التي تواجه رضا العاملين:

يواجه العاملون في المستشفيات مجموعة من التحديات التي تؤثر بشكل ملحوظ على مستوى رضاهم الوظيفي، وهي كالتالي:

1- نقص الموارد والمعدات الطبية:

- يؤثر نقص المعدات والموارد اللازمة على قدرة الموظفين على تقديم خدمات صحية بجودة عالية.

2- ضغط العمل:

- زيادة عدد المرضى مقارنة بالكوادر المتاحة يؤدي إلى إجهاد الموظفين، وقلقهم بشأن تقديم رعاية مثلى.

3- نقص الموارد المالية:

- تواجه المستشفيات أحياناً ضغوطاً مالية تحد من قدرتها على تقديم رواتب ومزايا تنافسية، مما يقلل رضا الموظفين عن تعويضاتهم.

4- عبء العمل الثقيل:

- نقص الكوادر أو تزايد أعداد المرضى يزيد من عبء العمل، مما يؤدي إلى إجهاد الموظفين وتأثير سلبي على رضاهم.

5- فقدان التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

- ساعات العمل الطويلة أو الجداول غير المنتظمة تعيق تحقيق توازن صحي بين الحياة المهنية والشخصية، مما يقلل من رضا العاملين.

6- ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين:

■ قلة الفهم المتبادل للتوقعات والاحتياجات يولد إحباطاً، ويقلل من شعور الموظفين بالانتماء للمستشفى.

هذه التحديات مجتمعة تساعد في تقليل مستوى رضا العاملين في المستشفيات، مما يستدعي اتخاذ إجراءات فعالة لمعالجتها(العسيري، 2021).

يرى الباحث أن التحديات التي تواجه رضا العاملين تمثل عقبات رئيسية أمام تحقيق مستوى عالٍ من الأداء والكفاءة، وإن نقص الموارد المالية وعبء العمل الثقيل يؤثران سلباً على معنويات الموظفين، مما يتطلب اهتماماً خاصاً من الإدارة لوضع استراتيجيات فعّالة للتغلب عليها. كما أن تحسين بيئة العمل وتحسين التواصل بين الإدارة والموظفين يُعتبران خطوات حيوية لتحقيق رضا العاملين وضمان استدامة كفاءة الرعاية الصحية.

9.3.1.2 أنواع رضا العاملين:

يشمل رضا العاملين في المستشفيات عدة جوانب مهمة تقوي من تجربتهم المهنية وترتقي بمستوى الخدمات الصحية المقدمة، ومن أبرز هذه الجوانب هو الرضا الوظيفي العام الذي يظهر مدى انتماء الموظفين لعملهم ومدى شعورهم بالتحقيق والإنجاز في مهامهم اليومية، ويعتبر رضا الموظفين عن بيئة العمل عاملاً حاسماً، حيث يؤثر بشكل مباشر على أدائهم وإنتاجيتهم، وبيئة العمل المثالية توفر الظروف المناسبة للعمل، بما يشمل السلامة، والنظافة، والموارد المتاحة التي تساعدهم في تنفيذ مهامهم بكفاءة، تتضمن جوانب أخرى من رضا العاملين أيضاً الرضا عن القيادة والإدارة، ويُعتبر أداء الإدارة، متضمناً دعمها وتواصلها مع الموظفين، جزءاً أساسياً من هذه التجربة، ويشعر الموظفون بالرضا عندما يجدون قيادة تفتح قنوات الاتصال وتقدم الدعم اللازم لتحقيق الأهداف المشتركة، كما تلعب الفرص التطويرية دوراً محورياً في تحسين مستوى الرضا، حيث يُعتبر وجود برامج تدريب وتطوير مهني كفيلة بزيادة مهارات الموظفين وفتح آفاق جديدة لهم للنمو والتقدم في مجالاتهم(Yadav & Shree, 2024b).

يرى الباحث أن أنواع رضا العاملين لها تأثير كبير على مستوى أداء الموظفين وجودة الرعاية الصحية المقدمة. فكل نوع من هذه الأنواع يساعد في تقوية الشعور بالتحفيز والانتماء لدى الموظفين، مما يؤثر إيجاباً على التزامهم ورضا المرضى، ويعتبر فهم وتحسين هذه الأنواع أمراً أساسياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمستشفى وتعزيز مكانته في المجتمع.

10.3.1.2 تقييم رضا العاملين:

تقييم رضا العاملين في المستشفيات يعتبر عملية حيوية لفهم مدى سعادة الموظفين وارتياحهم تجاه بيئة العمل والظروف المهنية، ويشمل هذا التقييم مجموعة من الأدوات والأساليب التي تهدف إلى قياس مشاعر الموظفين وأفكارهم حول عدة جوانب تؤثر على تجربتهم في العمل، من بين هذه الأدوات، وتستخدم استطلاعات الرأي لجمع آراء الموظفين حول مختلف العوامل المؤثرة في رضاهم، مثل الرواتب، وبيئة العمل، والدعم الإداري، والتطور المهني وتوفر استطلاعات الرأي وسيلة فعالة للحصول على بيانات واسعة تشمل آراء عدد كبير من الموظفين، مما يُعطي الإدارة صورة شاملة عن مستوى الرضا، وتُعتبر المقابلات الفردية أداة مهمة للحصول على رؤى أعمق حول تجارب الموظفين ومشاعرهم تجاه العمل. وتوفر هذه المقابلات الفرصة للتفاعل الشخصي، مما يُساعد على فهم التحديات والمشكلات التي قد لا تُعبر عنها استطلاعات الرأي، من خلال هذه المناقشات، ويمكن تحليل النتائج بشكل أكثر تفصيلاً واستخراج معلومات قيمة عن احتياجات الموظفين (Mashuri & Maharani, 2019a).

يتم تحليل نتائج الاستطلاعات والمقابلات لتحديد النقاط القوية والضعيفة في بيئة العمل، مما يساعد الإدارة في اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين رضا العاملين. وهذه العملية التحليلية تساعد في وضع استراتيجيات فعالة لمعالجة القضايا المحتملة وتنمية جوانب القوة، ويُستخدم مزيج من المؤشرات الكمية والنوعية لتقييم مدى تأثير رضا العاملين على الأداء العام للمستشفى، وتشمل المؤشرات الكمية معدلات الدوران والغياب، بينما تظهر المؤشرات النوعية تقييمات الأداء والآراء العامة، ومن خلال دمج هذه المؤشرات، تستطيع

الإدارة الحصول على رؤية شاملة حول العلاقة بين رضا الموظفين ونجاح المستشفى، مما يسهل تحسين بيئة العمل وتحسين الجودة المقدمة للمرضى، وبتقييم تطوير أداء المستشفى باستخدام منهجية PDA الجديدة، (Performance Development Assessment) التي تجمع بين تحليل المكونات الرئيسية، وتحليل غلاف البيانات، وتحليل التباين المعزز بتحسين سرب الجسيمات، مما يدل على تقييمات الكفاءة المحسنة والارتباطات بين الجودة المتصورة والكفاءة التشغيلية (Santamato et al., 2024).

يرى الباحث أن تقييم رضا الموظفين في المستشفى هو خطوة ضرورية لتحقيق أداء متميز ورفع جودة الرعاية الصحية، فعندما تجمع الإدارة بيانات حول مشاعر وأراء الموظفين تستطيع تحديد الجوانب الإيجابية والسلبية في بيئة العمل، واتخاذ قرارات مدروسة لتحسينها مما يساعد المستشفى على تحقيق أهدافه.

11.3.1.2 أبعاد رضا العاملين:

تُعتبر أبعاد الرضا عن العمل، الرضا عن الرواتب والمزايا، والرضا عن أداء الإدارة أساسية في تحسين رضا الموظفين في المستشفيات. حيث يوضح الرضا عن العمل إلى مدى ارتباط الموظفين بمهامهم ومدى توافقها مع مهاراتهم، مما يدعم حماسهم وانخراطهم، ويلعب الرضا عن الرواتب والمزايا دوراً حيوياً في الشعور بالعدالة والإنصاف، أما الرضا عن أداء الإدارة، فيظهر قدرة الإدارة على التواصل الفعال ودعم الموظفين، مما يخلق بيئة عمل إيجابية (Alsubaie & Isouard, 2019).

أولاً: الرضا عن العمل:

يوضح هذا البعد إلى مدى رضا الموظفين عن طبيعة المهام والوظائف التي يقومون بها داخل المستشفى، وعندما يشعر الموظفون بأن العمل الذي يقومون به يتماشى مع مهاراتهم، ويمثل تحدياً إيجابياً يساعدهم على النمو والتطور، حيث يزيد من حماسهم واندماجهم في العمل. الرضا عن العمل يشمل أيضاً الشعور بأهمية الدور الذي يؤديه الموظف، ويتأثر الرضا الوظيفي بين العاملين في مجال الرعاية الصحية في

المستشفيات بعوامل، مثل: عبء العمل، والتعويضات، وبيئة العمل، والقيادة، وفرص التطوير المهني، وتعتبر معالجة هذه المحددات أمراً بالغ الأهمية لتطوير رفاهية الموظفين وتحسين جودة رعاية المرضى (Yadav & Shree, 2024c)

ثانياً: الرضا عن الرواتب والمزايا:

يُعتبر الرضا عن الرواتب والمزايا المالية من أهم العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين. حيث يشعر العاملون بالرضا عندما تكون الرواتب والمكافآت المقدمة لهم عادلة ومتوافقة مع جهودهم وطبيعتهم عملهم، وتشكل المزايا الإضافية، مثل التأمين الصحي، والبدلات، وإجازات العمل المدفوعة، جزءاً مهماً في تحسين رضا الموظفين. حيث تساعد الرواتب التنافسية، والمزايا الجذابة في الحفاظ على استقرار القوى العاملة، وتقليل معدلات دوران الموظفين، وإن رضا الموظفين يتأثر بشكل كبير بحزم التعويضات المصممة خصيصاً، والتي تأخذ في الاعتبار العوامل الديموغرافية، مثل: العمر والجنس. ومن المرجح أن يقدر الموظفون الراضون الحوافز والرواتب التي تتوافق مع أولوياتهم الشخصية والمهنية (Deretic et al., 2023).

ثالثاً: الرضا عن أداء الإدارة:

هذا البعد يدل إلى مدى رضا الموظفين عن تعامل الإدارة معهم، وفاعلية الإدارة في اتخاذ القرارات وتنظيم العمل. والإدارة الفعالة تعني التواصل الجيد، ووضوح الأهداف، ودعم الموظفين في تحقيق أهدافهم المهنية. عندما يشعر الموظفون بأن الإدارة تستمع إلى آرائهم، وتقدم لهم الدعم اللازم، وتدير الموارد بشكل عادل ومنصف، فإن ذلك يحسن من رضاهم وارتباطهم بالمؤسسة. كما أن القيادة التي تحفز وتشجع الموظفين على الابتكار والتطوير الشخصي تساعد في زيادة الرضا العام، وتدعم الإدارة الجيدة الأداء العام للمستشفى بشكل كبير، مما يؤدي إلى زيادة الرضا بين أصحاب المصلحة من خلال تحسين الموارد، وتحسين تقديم خدمات الرعاية الصحية (Kurti et al., 2022).

رابعاً: الرضا عن بيئة العمل:

بيئة العمل تلعب دوراً مهماً في تحديد مستوى رضا الموظفين. ويتأثر الموظفون بالعوامل المادية والنفسية في محيط العمل، مثل النظافة، والأمان، وتوفير الأدوات والمعدات اللازمة، والراحة النفسية في مكان العمل. كما أن بيئة العمل الداعمة، التي تُشجع على التعاون بين الزملاء وتقدير الإنجازات، وتحسن من شعور الموظفين بالانتماء والرضا. وبيئة العمل الإيجابية تساهم في تحسين إنتاجية الموظفين، وتزيد من رغبتهم في البقاء ضمن المستشفى والمساهمة في تحقيق أهدافها (مسعد واخرون ، 2023) .

يرى الباحث أن رضا العاملين يعتمد على تفاعل عدة أبعاد أساسية تؤثر في تجربتهم الوظيفية. فالشعور الرضا عن العمل يقوي من الانتماء والتطوير المهني، في حين أن الرواتب والمزايا العادلة تلعب دوراً محورياً في استقرار الموظفين. كما أن كفاءة الإدارة في التواصل واتخاذ القرارات تعتبر عاملاً مهماً في رفع الروح المعنوية. وإن البيئة الداعمة والمحفزة تشارك بشكل كبير في تحسين شعور الموظفين بالرضا وزيادة إنتاجهم.

4.1.2 المبحث الثالث: الوعي التكنولوجي

1.4.1.2 مقدمة

يمثل مستشفى بيت جالا نموذجاً بارزاً في سعي المؤسسات الصحية الفلسطينية نحو تبني أحدث التقنيات والابتكارات في مجال الرعاية الصحية. وإن الوعي التكنولوجي المتنامي داخل أروقة المستشفى، والذي يتجسد في استثماراته المستمرة في الأجهزة الطبية الحديثة، والبرامج الرقمية المتطورة، والأنظمة الإلكترونية المتكاملة، تُظهر التزاماً راسخاً بتقديم خدمات صحية عالية الجودة وفعالية، وهذا الوعي لا يقتصر على الجانب التقني فحسب، بل يشمل أيضاً تطوير الكوادر الطبية والتمريضية لتتمكن من التعامل بكفاءة مع هذه التقنيات واستثمار إمكاناتها بشكل كامل. وإن دمج التكنولوجيا في مختلف جوانب العمل في المستشفى يساعد في تحسين دقة التشخيص، وتسريع عملية اتخاذ القرارات العلاجية، وتوفير رعاية مخصصة لكل

مريض، ويشارك الوعي التكنولوجي في تقوية كفاءة العمليات الإدارية، وتسهيل التواصل بين مختلف الأقسام، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين تجربة المريض. حيث إن رحلة التحول الرقمي في المستشفيات ليست خالية من التحديات، حيث تتطلب استثمارات مالية كبيرة، وتدريباً مستمراً للكوادر، وبنية تحتية تقنية متطورة. فإن الفوائد التي يجنيها المستشفى والمجتمع المحلي على المدى الطويل تفوق بكثير التكاليف المبذولة، ومن خلال تنمية هذا الوعي داخل المستشفيات، يُمكن تحسين قدرة المؤسسة على مواجهة التحديات المتزايدة في قطاع الرعاية الصحية، وضمان تحقيق مستويات أعلى من الفاعلية والتميز في تقديم الخدمات (Journal, 2022a).

2.4.1.2 مفهوم الوعي التكنولوجي:

الوعي التكنولوجي في المستشفيات يدل إلى قدرة العاملين على فهم واستيعاب التكنولوجيا الحديثة وتطبيقها بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات الصحية والإدارية المقدمة. ويشمل هذا الوعي الإلمام باستخدام الأنظمة الإلكترونية، مثل: السجلات الطبية الرقمية، وأجهزة الفحص والتشخيص المتطورة، وبرامج إدارة العمليات الصحية، والتي تهدف إلى تسهيل العمل اليومي داخل المستشفى.

والوعي التكنولوجي يقوي من قدرة الموظفين على التكيف مع التحولات الرقمية السريعة، مما يساعد في تقليل الأخطاء الطبية، وتحسين دقة التشخيصات، وزيادة سرعة وكفاءة تقديم الرعاية الصحية للمرضى، ويشمل الوعي التكنولوجي في المستشفيات فهم وتنفيذ التقنيات الطبية المتقدمة، مثل: السجلات الصحية الإلكترونية، والتطبيب عن بعد، لتحسين رعاية المرضى والكفاءة التشغيلية (Garg, 2021a).

يعرف الباحث الوعي التكنولوجي في المستشفى كعنصر أساسي لتحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء الوظيفي. ويعتبر هذا المفهوم ضرورياً لتحقيق تكامل فعال بين التكنولوجيا والعمليات اليومية، مما يساعد في تقليل الأخطاء الطبية، وزيادة سرعة ودقة التشخيص والعلاج. كما يزيد الوعي التكنولوجي

قدرة العاملين على التكيف مع الابتكارات التكنولوجية الحديثة، مما يؤدي إلى بيئة عمل تفاعلية ومرنة تدعم الابتكار وترفع من رضا المرضى، وتضع المستشفى في مكانة رائدة في مجال الرعاية الصحية.

3.4.1.2 أهمية الوعي التكنولوجي:

أهمية الوعي التكنولوجي في المستشفيات تكمن في دوره المحوري في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة ورفع كفاءة العمل الإداري والطبي، ومن خلال فهم العاملين للتكنولوجيا الحديثة وتطبيقها بفعالية، ويمكن تحقيق تحولات كبيرة في كيفية تقديم الرعاية الصحية، ويساعد الوعي التكنولوجي في تسريع العمليات اليومية، مثل: إدارة السجلات الطبية بشكل رقمي، مما يقلل من الوقت المهدر، ويحسن الوصول إلى المعلومات الحيوية. كما يقوي دقة التشخيص والعلاج من خلال استخدام الأجهزة الطبية المتقدمة والبرمجيات المتطورة، ويساعد الوعي التكنولوجي في تحسين التواصل بين الأقسام الطبية والإدارية، مما يضمن التنسيق الفعال، والتعامل السريع مع حالات الطوارئ، وكما يساعد في تقليل الأخطاء البشرية التي قد تظهر عن العمليات اليدوية، مما يحسن من سلامة المرضى، وتمكّن التكنولوجيا العاملين من متابعة التطورات الحديثة في مجال الرعاية الصحية، مما يسمح لهم بتقديم خدمات مبنية على أحدث المعايير.

ويمثل الوعي التكنولوجي في المستشفيات أمراً بالغ الأهمية لتقديم الرعاية الصحية الفعالة، مما يضمن استخدام معدات آمنة وموثوقة وفعالة من حيث التكلفة مما تقلل من المخاطر على المرضى والمستخدمين (Journal, 2022b).

حيث يشجع الوعي التكنولوجي من رضا المرضى من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، وهو ما يرفع من مستوى الثقة في المستشفى. كما يساعد في تقليل التكاليف التشغيلية على المدى الطويل من خلال تحسين الكفاءة، ويعتبر الوعي التكنولوجي عنصراً استراتيجياً لدعم رؤية المستشفى في تقديم رعاية صحية عالية الجودة تتماشى مع التطورات العالمية في المجال الطبي. (Lelyana, 2024a)

يرى الباحث أن الوعي التكنولوجي في المستشفى يلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات الصحية وكفاءة العمل الإداري والطبي. ويساعد في تسريع العمليات اليومية، مثل: إدارة السجلات الطبية إلكترونياً، مما يقلل الوقت المهدر، ويحسن الوصول للمعلومات، كما يدعم دقة التشخيص والعلاج باستخدام الأجهزة المتطورة، ويقوي التواصل بين الأقسام لضمان التنسيق السريع، خاصة في الحالات الطارئة. ويساعد أيضاً في تقليل الأخطاء البشرية، مما يحسن سلامة المرضى، ويُمكن العاملين من متابعة التطورات الحديثة في الرعاية الصحية. حيث يعزز رضا المرضى، ويقلل من التكاليف التشغيلية، مما يدعم رؤية المستشفى لتقديم خدمات متقدمة.

4.4.1.2 أهداف الوعي التكنولوجي:

تهدف أهداف الوعي التكنولوجي في المستشفيات إلى تحسين الأداء والكفاءة وجودة الرعاية الصحية، حيث تسعى الإدارة إلى تحقيق تميز في تقديم الخدمات الصحية من خلال استثمار التكنولوجيا الحديثة، مما يساعد في تطوير القطاع الصحي الفلسطيني بشكل كبير، ويعتبر تحسين جودة الرعاية الصحية أحد الأهداف الأساسية للوعي التكنولوجي، إذ يساعد في رفع مستوى الخدمات المقدمة للمرضى عبر استخدام تقنيات حديثة في التشخيص والعلاج، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج علاجية أفضل. حيث يسعى الوعي التكنولوجي إلى زيادة كفاءة العمل الإداري في المستشفيات، من خلال اعتماد الأنظمة الإلكترونية التي تسرع من العمليات الإدارية، وتقلل من الوقت والجهد المبذولين في إدارة السجلات الطبية وتنسيق المواعيد. ويعتبر تقليل الأخطاء الطبية هدفاً آخر يسعى لتحقيقه من خلال استخدام الأجهزة الطبية المتطورة والبرمجيات التي تدعم تقليل الأخطاء البشرية، وتزيد الدقة في تقديم الرعاية الصحية، و يهدف الوعي التكنولوجي إلى تحسين التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المستشفى لضمان التنسيق الفعال، وسرعة الاستجابة للحالات الطارئة، ويسعى إلى تقديم برامج تدريبية وتطويرية للعاملين في المستشفى، لرفع مستوى مهاراتهم التكنولوجية، مما يمكنهم من استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة بكفاءة عالية، ويأتي

تحسين رضا المرضى كهدف مهم أيضاً، حيث يساعد الوعي التكنولوجي في تحسين مستوى الخدمة، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضاهم وزيادة ثقتهم بالمستشفى (Lelyana, 2024b).

يرى الباحث أن أهداف الوعي التكنولوجي في المستشفى تظهر رؤية استراتيجية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وكفاءة الأداء المؤسسي. حيث يعتبر تحسين الرعاية الصحية وزيادة الكفاءة الإدارية من الأهداف الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على سلامة المرضى ورضاهم. كما أن التركيز على تقليل الأخطاء الطبية، وتحسين التواصل بين الأقسام يبرز التزام المستشفى بتوفير بيئة عمل فعالة تدعم الابتكار والتعاون، وإن تحسين رضا المرضى يساعد في بناء سمعة المستشفى كمؤسسة رائدة في تقديم رعاية صحية متميزة، وتعتبر هذه الأهداف ضرورية لتحقيق استدامة مستشفى بيت جالا، وتقوية مكانته في النظام الصحي.

5.4.1.2 مزايا الوعي التكنولوجي:

الوعي التكنولوجي في المستشفيات يتجاوز امتلاك أحدث الأجهزة، فهو يمثل تحولاً جذرياً في كيفية تقديم الرعاية الصحية، ويوفر هذا الوعي مجموعة واسعة من المزايا التي تؤثر إيجاباً على المرضى، والموظفين، والمؤسسة الطبية ككل، حيث يساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال استخدام أدوات وتقنيات حديثة تزيد من دقة التشخيص والعلاج، مما يحقق نتائج أفضل للمرضى، كما يساعد الوعي التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات من خلال تسريع الإجراءات الإدارية والطبية، وتقليل الوقت المستغرق لإتمام المهام، ويساعد في تقليل الأخطاء الطبية عبر تحسين الدقة في إدارة البيانات واستخدام التقنيات، مما يحسن سلامة المرضى، ويقلل من الأخطاء البشرية، وكما يدعم هذا الوعي من تحسين التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية والإدارية، مما يضمن فعالية التنسيق وسرعة الاستجابة للحالات الطارئة، ويدعم في زيادة

رضا المرضى، حيث يؤثر بشكل مباشر في جودة الخدمات وسرعة استجابة الطاقم الطبي، ما يزيد من مستوى رضا المرضى وثقتهم بالمستشفى (Lelyana, 2024c).

يرى الباحث أن مزايا الوعي التكنولوجي في المستشفى تمثل أساساً قوياً لتحسين الأداء العام، والارتقاء بجودة الرعاية الصحية المقدمة، ومن خلال هذه المزايا، يتمكن المستشفى من تحسين رضا المرضى، مما يؤدي إلى بناء سمعة قوية كوجهة رائدة للرعاية الصحية بفضل التميز في تقديم الخدمات، ويعتبر الوعي التكنولوجي ضرورياً لتحقيق ضمان استمرارية المستشفى في تقديم خدماته بشكل فعال، وتوفير خدمات جديدة تلبي احتياجات المجتمع المتزايدة.

6.4.1.2 خصائص الوعي التكنولوجي:

يظهر الوعي التكنولوجي في المستشفيات من خلال مجموعة من الخصائص المميزة التي تشارك في رفع جودة الرعاية الصحية المقدمة، ويأتي في مقدمة هذه الخصائص التبنّي السريع للتقنيات الحديثة، حيث يسعى المستشفى إلى دمج أحدث الابتكارات في الرعاية الصحية، متضمناً الأجهزة الطبية المتقدمة والبرمجيات الحديثة، كما يتم التركيز على التدريب المستمر للعاملين من خلال برامج دورية تقوي مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا، مما يساعدهم على التكيف مع التطورات المتسارعة في المجال. ويدعم المستشفى التواصل الفعّال بين الفرق الطبية والإدارية، مما يسهل تبادل المعلومات، وتنسيق الجهود في تقديم رعاية متكاملة، ويُعتبر تحليل البيانات الكبيرة أداة حيوية لدعم اتخاذ القرارات المستندة إلى الأدلة، ويساعد هذا التحليل في تحسين الأداء والكفاءة. كما يتبنى المستشفى توجهاً نحو تحسين تجربة المرضى من خلال توظيف التكنولوجيا، مثل أنظمة المواعيد الإلكترونية وتطبيقات الرعاية الصحية عن بُعد، مما يضيف قيمة حقيقية لتجربة المريض، وحيث يضاف إلى ذلك المراقبة والتقييم المستمر لفعالية استخدام التكنولوجيا، وذلك لضمان توافرها مع احتياجات المرضى والتطورات في القطاع الصحي، بما يحسن تقديم خدمات عالية الجودة ومتجددة (Ahmadi et al., 2019).

يرى الباحث أن هذه الخصائص تمثل قاعدة أساسية لتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى، حيث تتبنى التقنيات الحديثة وتوفير التدريب المستمر للعاملين مما يساند بشكل مباشر في تحقيق كفاءة عالية في الأداء، ويؤدي تحسين ثقافة الابتكار والتواصل الفعال بين الفرق إلى تحسين تجربة المرضى وضمان سلامتهم.

7.4.1.2 العوامل المؤثرة في الوعي التكنولوجي:

تتعاون هذه العوامل التالية في تشكيل الوعي التكنولوجي داخل المستشفيات، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة الرعاية الصحية المقدمة وكفاءة العمليات، ويأتي التعليم والتدريب في مقدمة هذه العوامل، حيث يؤثر مستوى التعليم والتدريب المتاح للعاملين على قدرتهم في استخدام التكنولوجيا بكفاءة، ويلعب الدعم الإداري دوراً جوهرياً، إذ إن التزام الإدارة العليا بتوفير الموارد، وتبني التحول التكنولوجي يساعد في تسهيل تنفيذ مبادرات تكنولوجية جديدة، وإن الميزانية والتمويل المتاحين لتبني وصيانة التكنولوجيا يؤثران بشكل حاسم في تحسين الوعي التكنولوجي. كما تؤثر جودة البنية التحتية التكنولوجية والشبكات والأنظمة المستخدمة، على فعالية استخدام التكنولوجيا في العمليات اليومية، ويتأثر الوعي التكنولوجي أيضاً بالتغيرات في القطاع الصحي، حيث تفرض التحولات في السياسات الصحية والتوجهات العالمية في الرعاية الصحية أهمية أكبر على التكنولوجيا داخل المستشفى، وتعتبر استجابة المرضى عاملاً مهماً، إذ يشكل تفاعلهم مع التطبيقات والحلول الصحية ضغطاً إضافياً على المستشفى لتبني المزيد من الحلول التكنولوجية التي تلبى احتياجاتهم المتنامية (Ana's Ali Alhur, 2024).

يرى الباحث أن العوامل المؤثرة مجتمعة تمثل تفاعلات معقدة بين الموارد البشرية والتقنية والإدارية، حيث إن توفر الميزانية الكافية، والبنية التحتية التكنولوجية الفعالة يعتبران أمراً حاسماً لضمان نجاح أي مبادرة تكنولوجية، ومن خلال فهم هذه العوامل بشكل دقيق يساعد المستشفى على تطوير استراتيجيات مبتكرة

لتحسين الوعي التكنولوجي، وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة بما يلبي احتياجات المرضى، ويرتقي بمستوى الخدمات.

8.4.1.2 أنواع الوعي التكنولوجي:

يمكن تصنيف أنواع الوعي التكنولوجي في المستشفيات إلى عدة فئات رئيسية تساعد في تحسين الأداء والجودة في تقديم الرعاية الصحية، ويشمل الوعي الفردي مدى معرفة الأفراد بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في المستشفى، ويمتد ليغطي مهارات العاملين في استخدام الأنظمة الإلكترونية والأجهزة الطبية، أما الوعي الجماعي، فيركّز على كيفية تبادل المعرفة والخبرات بين الفرق الطبية والإدارية، ويظهر فهم جميع الأفراد في المستشفى لأهمية التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات، ويوضح الوعي المؤسسي عن إدراك المستشفى ككل لأهمية التكنولوجيا في تحقيق أهدافه الاستراتيجية، ويشمل تطوير سياسات وإجراءات تدعم تبني التكنولوجيا وتعزز الابتكار، ويأتي الوعي بتكنولوجيا المعلومات ليسلط الضوء على فهم العاملين لأنظمة إدارة المعلومات الصحية، وأهميتها في إدارة وتحليل البيانات، وذلك باستخدام البرمجيات التي تعمل في تحسين الأداء والكفاءة، كما يُظهر الوعي بالتحول الرقمي الذي يركّز على فهم الاتجاهات العالمية نحو التحول الرقمي في الرعاية الصحية، ويشمل كيفية دمج الخدمات الصحية التقليدية مع الحلول الرقمية لتلبية احتياجات المرضى ويتمثل الوعي بالأمان السيبراني في معرفة العاملين بمخاطر الأمان السيبراني وكيفية حماية المعلومات الصحية الحساسة، متضمناً فهم السياسات والإجراءات المعتمدة لحماية البيانات (Jaudon & Gobron, 2016).

يرى الباحث أن هذه الأنواع تمثل أبعاداً حيوية لتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث يعتبر الوعي الفردي والجماعي ركيزة أساسية لتطوير مهارات العاملين وتحسين فعالية التواصل بين الفرق. وإن الوعي بتكنولوجيا المعلومات والأمان السيبراني يضمن حماية البيانات الحيوية ويساعد في رفع كفاءة العمل،

وتكامل هذه الأنواع المختلفة من الوعي تقوي قدرة المستشفى على تقديم رعاية صحية فعالة تلبي احتياجات المجتمع بشكل دائم.

9.4.1.2 متطلبات الوعي التكنولوجي:

لتحقيق أقصى استفادة من الوعي التكنولوجي في المستشفيات، يتطلب الأمر مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تتضمن بنية تحتية تقنية قوية وكوادر بشرية مؤهلة وبرامج متخصصة، وتبدأ هذه المتطلبات بالبنية التحتية التكنولوجية، حيث يعتبر توفير شبكات اتصالات قوية ضرورياً لضمان سرعة نقل البيانات بين الأجهزة والأنظمة المختلفة، إلى جانب استخدام أجهزة حاسوب متطورة لتشغيل التطبيقات الطبية المتقدمة، كما أن وجود أنظمة تخزين بيانات آمنة وبرامج حماية البيانات يعتبر أساسياً لحماية المعلومات الحساسة ومنع الاختراقات، أما في جانب البرامج والتطبيقات، فيعتبر نظام معلومات صحي متكامل مهماً لربط جميع الأقسام والمختبرات، إضافة إلى برامج إدارة المستشفى التي تساعد المهام الإدارية، وبرامج تحليل البيانات لاستخلاص معلومات قيمة من البيانات الطبية، إلى جانب تطبيقات الجوال التي تمكن المرضى والموظفين من الوصول إلى الخدمات الصحية بسهولة.

وتشكل الكفاءات البشرية جزءاً جوهرياً في هذه المنظومة، حيث يجب توافر كوادر طبية مدربة على التقنيات الحديثة، وفريق تقني متخصص لصيانة الأجهزة، ومدربين على البرامج التدريبية لمساعدة الكوادر الطبية على التكيف مع الأدوات الجديدة، ويعتبر التواصل الفعال بين أقسام المستشفى ضرورياً لضمان وصول المعلومات بسرعة ودقة، وتأتي المراقبة والتقييم كآليات حيوية لقياس فعالية استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة (Ammenwerth et al., 2020).

يرى الباحث أن المتطلبات اللازمة لتحسين الوعي التكنولوجي في المستشفى تمثل حجر الأساس لتحقيق تحسين مستدام في جودة الرعاية الصحية، ويساعد تحقيق هذه المتطلبات في بناء بيئة عمل مبتكرة وفعالة،

مما يقوي قدرة المستشفى على تقديم خدمات متطورة تلبي احتياجات المرضى بشكل أفضل، وترتقي بمستوى الرعاية الصحية المقدمة.

10.4.1.2 أبعاد الوعي التكنولوجي:

الوعي التكنولوجي في المستشفيات يجمع بين ثلاثة أبعاد أساسية تساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية، **المجال المعرفي** يشمل فهم العاملين للتقنيات الحديثة وقدرتهم على استيعاب البيانات وتحليلها، بينما **يركز المجال الوجداني** على مواقفهم وتقبلهم للتكنولوجيا ومدى ارتياحهم في استخدامها. أما **المجال المهاري** فيتعلق بالقدرة العملية على تطبيق هذه التقنيات بفعالية في العمل اليومي، مثل: تشغيل الأجهزة الطبية والأنظمة الإلكترونية. حيث إن التكامل بين هذه الأبعاد يحسن الكفاءة والابتكار في تقديم الخدمات الصحية، وشمل أبعاد الوعي التكنولوجي في المستشفيات التعليم والتدريب وإدارة المعرفة والكفاءة الفردية واستخدام التكنولوجيا، مع التركيز على محور الأمية لدى أصحاب المصلحة والتحفيز للاستفادة من أنظمة الصحة الرقمية. (Duncan et al., 2022).

المجال المعرفي (Cognitive Domain) :

يشمل المجال المعرفي المعرفة التكنولوجية التي يحتاجها العاملون في المستشفيات لفهم الأنظمة الصحية الرقمية والتطبيقات المستخدمة في إدارة المستشفى، ويتناول العمليات العقلية التي يتضمنها التعلم، مثل: الانتباه، والذاكرة، وحل المشكلات، ويتطلب هذا المجال فهماً نظرياً شاملاً للتكنولوجيا الصحية، حيث يجب على العاملين إتقان البرمجيات المستخدمة في إدارة سجلات المرضى الإلكترونية، ونظم إدارة المستشفيات مثل: نظم المعلومات الصحية، والأدوات التشخيصية الحديثة، ويعتبر التدريب المستمر على التكنولوجيا الطبية ضرورياً لتحديث معرفتهم حول الأجهزة والمعدات الجديدة، مثل أنظمة التصوير الطبي، وأجهزة مراقبة المرضى، والأدوات الجراحية المتقدمة، ويتعين على العاملين أيضاً امتلاك القدرة على تحليل البيانات

الطبية والإدارية، إذ توفر لهم هذه المهارة تطوير خطط علاجية فعّالة، وتحسين الأداء التشغيلي في المستشفى (Lotem et al., 2023).

المجال الوجداني (Affective Domain) :

يرتبط المجال الوجداني في المستشفيات بمشاعر واتجاهات العاملين تجاه التكنولوجيا الصحية، وكيفية تفاعلهم مع التطورات الجديدة في هذا المجال، حيث يركز على الجوانب العاطفية للتعلم، متضمناً القيم والمواقف والمشاعر، التي تعتبر ضرورية للتعليم الشامل بجانب المجالات المعرفية والنفسية الحركية ويصنف الثقة بالتكنولوجيا من العناصر الأساسية، إذ يتعين على العاملين التحلي بثقة عالية عند استخدامهم للتكنولوجيا لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة، حيث يساعد الشعور بالثقة على تقليل الأخطاء التشغيلية، وتشجع التعامل مع الأنظمة الصحية المعقدة، ويعد تبني المواقف الإيجابية تجاه التغيير ضرورياً، حيث ينبغي على العاملين استقبال أي تطورات تكنولوجية جديدة بترحيب واستعداد للتعلم، ويلعب التحفيز الداخلي للتعلم دوراً أساسياً، إذ يحتاج الأطباء والمرضى والإداريون إلى دافع قوي للتعلم المستمر، وتطوير مهاراتهم التكنولوجية بما يشارك في تقديم خدمات صحية متميزة (Malaysia. & Bifan, 2023).

المجال المهاري (Psychomotor Domain) :

يركز المجال المهاري على قدرة العاملين في المستشفيات على تطبيق المهارات التكنولوجية بشكل فعّال في المهام اليومية، مما يساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء، وتحسين سلامة المرضى، وتسهيل إدارة البيانات، واتخاذ قرارات سريرية أفضل من خلال الاستخدام الفعّال لتقنيات المعلومات، ويعتبر تشغيل الأجهزة والمعدات الطبية جزءاً أساسياً، حيث يجب أن تتمكن الكوادر الطبية من تشغيل الأجهزة المتقدمة بكفاءة، مثل: أجهزة التصوير والأشعة، وأجهزة مراقبة القلب، وأدوات التشخيص الحيوية كما يتضمن المجال المهاري التعامل مع الأنظمة الإلكترونية، حيث يحتاج العاملون إلى القدرة على استخدام

الأنظمة الإلكترونية لإدارة معلومات المرضى، وتحديث السجلات الصحية بدقة، مما يحسن سرعة ودقة تقديم الرعاية، وتتطلب المهارات القدرة على حل المشكلات التقنية، مما يعني امتلاك العاملين لمهارات استكشاف الأخطاء وإصلاحها، سواء في الأجهزة الطبية أو الأنظمة الإلكترونية، لضمان استمرارية العمليات الصحية وتجنب أي تعطل (Ferreira et al., 2024).

يرى الباحث أن هذه الأبعاد الثلاثة تكمل بعضها البعض بشكل متكامل، حيث يركز المجال المعرفي على تزويد الأفراد بالمعرفة اللازمة، ويساعد المجال الوجداني في تنمية المواقف الإيجابية نحو استخدام التكنولوجيا، بينما يسمح المجال المهاري بتطبيق هذه المعرفة عملياً بفعالية، ومن الضروري التركيز على أهمية التكامل بين هذه الأبعاد الثلاثة لضمان تحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا في مختلف المجالات، وعند تطبيق المهارات العملية بفاعلية، يؤثر إيجابياً إلى رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وتحسين أداء المستشفى بشكل شامل.

5.1.2 المبحث الرابع: نبذة عن مستشفى بيت جالا

1.5.1.2 نبذة خاصة عن مستشفى بيت جالا:

مستشفى بيت جالا الحكومي، المعروف أيضاً بمستشفى الحسين الحكومي، يقع في مدينة بيت جالا بمحافظة بيت لحم، فلسطين. وهو مستشفى تابع لجمعية القدس السويدية، وبدأ العمل منذ 1908، وفي عام 1967 أصبح تحت إدارة الاحتلال الإسرائيلي، وتحول مسماه إلى مستشفى بيت جالا الحكومي، وهو المستشفى الوحيد في محافظة بيت لحم، ويقدم خدماته لكافة المرضى والمواطنين، ويُعتبر المستشفى من أهم المؤسسات الصحية الحكومية في المنطقة، حيث يقدم خدمات طبية شاملة لسكان محافظة بيت لحم والمناطق المجاورة. ويعمل المستشفى تحت إشراف وزارة الصحة الفلسطينية، ويهدف إلى تقديم رعاية صحية متكاملة لجميع الفئات في المجتمع الفلسطيني.

2.5.1.2 رؤية المستشفى:

تتمثل رؤية مستشفى بيت جالا الحكومي في أن يكون مركزاً متميزاً للرعاية الصحية على مستوى محافظة بيت لحم وفلسطين عامة، وذلك من خلال تقديم خدمات طبية عالية الجودة باستخدام أحدث التقنيات والمعايير الطبية العالمية، مع التركيز على تحقيق رضا المرضى ورفاهيتهم، والنهوض بمستوى ونوعية الخدمات التي تقدمها للجمهور.

3.5.1.2 رسالة المستشفى:

تتمثل رسالة المستشفى في تقديم رعاية صحية شاملة وآمنة تركز على احتياجات المرضى والمجتمع. يسعى المستشفى إلى:

1. تقديم خدمات صحية متميزة تتسم بالكفاءة والمهنية.
2. الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين وتطوير مهاراتهم.
3. الالتزام بالمعايير الطبية العالمية في جميع الأقسام.
4. تحسين قيم الرعاية الإنسانية والمساواة في تقديم الخدمات الصحية المقدمة.

4.5.1.2 أقسام المستشفى:

يحتوي مستشفى بيت جالا الحكومي على العديد من الأقسام الطبية والإدارية لتلبية احتياجات المرضى، حيث يشمل قسم الأورام الأول في فلسطين، وأيضاً يشمل القسم الوحيد في فلسطين وهو قسم أورام سرطان الأطفال (هدى المصري). حيث يقدم المستشفى رعاية متخصصة وشاملة لمرضى الأورام من كافة الفئات العمرية، سواء للكبار أو الصغار.

قسم أورام الكبار:

يتخصص في تشخيص وعلاج السرطانات المختلفة التي تصيب البالغين، مثل: سرطان الثدي، وسرطان الرئة، وسرطان القولون، والأورام الأخرى.

يعتمد على الفحوصات المتقدمة، مثل: الخزعات، والتصوير الطبي المتطور (الأشعة المقطعية)، والتحاليل المخبرية لتأكيد التشخيص. ويقدم القسم العلاج الكيميائي والعلاج اللازم، بالتعاون مع مراكز أخرى إذا تطلب الأمر، كما يشارك في إدارة الألم وتحسين جودة حياة المرضى. ويعمل فريق متخصص من أطباء الأورام، والممرضين، وأخصائي التغذية والعلاج النفسي لدعم المرضى خلال رحلة العلاج سواء كانت قصيرة أو طويلة.

قسم أورام الأطفال:

يعنى بتشخيص وعلاج السرطانات التي تصيب الأطفال، مثل: سرطان الدم (اللوكيميا)، والأورام الصلبة، وأورام الجهاز العصبي، والأورام الأخرى. ويقدم القسم رعاية خاصة للأطفال، مع مراعاة الفروق في احتياجات العلاج بين الأطفال والكبار، حيث يشمل العلاج (العلاج الكيميائي، التدخل الجراحي، والمتابعة المستمرة للحالة الصحية للطفل). ويوفر القسم دعماً نفسياً وعاطفياً للأطفال وأسرتهم، بما في ذلك البرامج الترفيهية والنفسية لمساعدة الأطفال على التعامل مع المرض والعلاج.

قسم الطوارئ: يقدم رعاية فورية وعاجلة للحالات الطارئة والحوادث.

قسم الجراحة: يختص بإجراء العمليات الجراحية المختلفة، مثل: (الجراحة العامة، وجراحة العظام، والجراحة التخصصية المختلفة).

قسم العناية المركزة: يقدم رعاية طبية متخصصة للحالات الحرجة التي تحتاج إلى مراقبة مستمرة بشكل دائم.

قسم العناية اليومية للأورام: تقديم الرعاية المستمرة للمرضى المصابين بالأورام، وتقييم الحالة الصحية، وإدارة الأعراض، وتقديم العلاجات الداعمة، والمتابعة الطبية.

قسم غسيل الكلى: تشخيص وعلاج أمراض الكلى، وتوفير العلاج الدوائي، وإدارة حالات غسيل الكلى، وتقديم المشورة للمرضى حول النظام الغذائي ونمط الحياة، ومتابعة حالات زراعة الكلى إذا تطلب الأمر.

قسم التنظير: إجراء الفحوصات التشخيصية والعلاجية باستخدام تقنيات التنظير، (تنظير المعدة، تنظير القولون، بالإضافة إلى تقييم الحالات الصحية، أخذ العينات، إجراء الإجراءات العلاجية اللازمة)، وتقديم المشورة للمرضى حول التحضيرات المطلوبة والنتائج المحتملة.

قسم جراحة الأوعية الدموية: تشخيص وعلاج الأمراض المرتبطة بالأوعية الدموية، وإجراء العمليات الجراحية، مثل: جراحة تحويل مسار الشرايين، وجراحة تمدد الأوعية الدموية، وتقديم الرعاية ما بعد الجراحة، وإدارة الأدوية والتنسيق مع الفرق الطبية الأخرى لضمان رعاية شاملة للمرضى.

قسم النسائية والولادة: يختص بتقديم خدمات الرعاية الصحية للنساء، بما في ذلك خدمات التوليد ورعاية ما قبل وبعد الولادة.

قسم الأطفال وحديثي الولادة: يقدم الرعاية الطبية الشاملة للأطفال، من حديثي الولادة وحتى سن المراهقة.

قسم الأشعة: مجهز بأحدث تقنيات التصوير الطبي، مثل: الأشعة السينية، والموجات فوق الصوتية، والتصوير الطبقي.

قسم المختبرات الطبية وبنوك الدم: إجراء الفحوصات المخبرية المختلفة لتشخيص الأمراض، وتحليل الدم، وتحليل البول، والاختبارات البيولوجية، وإدارة بنك الدم، حيث يتم جمع وتخزين وتوزيع وحدات الدم، وضمان سلامة وجودة الدم المقدم للمرضى، والتعاون مع الفرق الطبية لتوفير الدعم التشخيصي والعلاجي الفعال والطارئ.

قسم مختبر الأنسجة: تحليل العينات النسيجية لتشخيص الأمراض، بما في ذلك إعداد الشرائح النسيجية، وإجراء الفحوصات المجهرية، وتحليل الأنسجة للأورام، والتعاون مع الأطباء لتقديم التوصيات المناسبة بناءً على النتائج، بالإضافة إلى الحفاظ على معايير الجودة في معالجة العينات.

قسم الإرشاد النفسي: تقديم الدعم النفسي والعلاج للأفراد الذين يعانون من مشكلات نفسية، وتقييم الحالة النفسية، وإجراء جلسات العلاج الفردي أو الجماعي، وتقديم المشورة، وتطوير خطط علاجية لدعم الصحة النفسية.

قسم العلاج الطبيعي: تقييم وعلاج المرضى الذين يحتاجون إلى إعادة تأهيل جسدي، وتصميم برامج العلاج الطبيعي.

قسم التغذية: تقديم استشارات غذائية متخصصة للمرضى، وتقييم الاحتياجات الغذائية، وتطوير خطط غذائية مناسبة لحالات مرضية مختلفة، وتقديم التعليم الغذائي.

وحدة سرطان الثدي: تقديم الرعاية الشاملة للمرضى المصابين بسرطان الثدي، والفحوصات المبكرة، وتقديم العلاجات المختلفة، مثل: الجراحة والعلاج الكيميائي، والدعم النفسي، والتثقيف حول الوقاية والرعاية المستمرة.

قسم العيادات الخارجية: ويتضمن (عيادة أنف واذن وحنجرة، عيادة المسالك البولية، عيادة العظام، عيادة الجراحة العامة، عيادة الأعصاب، عيادة الاطفال، عيادة النسائية والتوليد، عيادة العيون، عيادة الاورام للكبار والصغار، عيادة امراض الكلى، عيادة الباطني، عيادة القلب).

قسم الصيدلة: يوفر الأدوية والعقاقير اللازمة للمرضى بناءً على وصفات الأطباء.

قسم القلب: يقدم خدمات رعاية صحية لمرضى القلب، والفحوصات والعلاج الطبي والجراحي.

قسم الباطني: يختص بعلاج الأمراض الباطنية المزمنة والحادة.

الأقسام الإدارية: تلعب هذه الأقسام دوراً حيوياً في ضمان سير العمل بشكل فعال ومنظم. وهي تدير العمليات اليومية للمستشفى، وتضمن توفير الخدمات الطبية والإدارية بجودة عالية، مما يساهم في تقديم

رعاية صحية مثالية للمرضى. مثل: (التسجيل، المحاسبة، شؤون الموظفين، المستودع، الهندسة والصيانة، العمال، المطبخ، سائقو الإسعاف، المغسلة، التحويلات الطبية، تكنولوجيا المعلومات).

يعتبر مستشفى بيت جالا الحكومي حجر الزاوية في الرعاية الصحية في منطقة بيت لحم، حيث يسعى بشكل دائم إلى تقديم أفضل الخدمات الطبية للمجتمع المحلي من خلال فريق طبي وإداري متخصص ومؤهل، مع الالتزام بتطوير الكفاءات الطبية، وتوفير بيئة صحية آمنة للمرضى (منشورات مستشفى بيت جالا، 2024).

2.2 الدراسات السابقة

سيتناول هذا الجزء من الدراسة الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة، وسوف يجري عرض الدراسات العربية والأجنبية من الأحدث إلى الأقدم.

قسم الباحث الدراسات السابقة إلى ثلاثة مباحث وذلك بالرجوع إلى عنوان الدراسة.

1.2.2 الدراسات: تخطيط المسار الوظيفي

1.1.2.2 الدراسات العربية:

دراسة (إدريس ، أبو الروس 2022) بعنوان " دور إدارة الجودة في تحسين مستويات الأداء الوظيفي "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في شركات توزيع الكهرباء في فلسطين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة كهرباء القدس، شركة كهرباء الشمال، شركة كهرباء طوباس، شركة كهرباء الجنوب، شركة كهرباء الخليل والبالغ عددهم (2072) موظفاً، وتم توزيع (370) استبيان بطريقة العينة العشوائية البسيطة، استرد منها (305) استبيان بنسبة استرداد بلغت (82.4%) ، وبالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) توصلت الدراسة

إلى نتائج منها، أن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة موافقة عالية بنسبة (75.72%)، كما أن مستوى الأداء الوظيفي جاء بدرجة موافقة عالية بنسبة (73.93%)، ووجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء الوظيفي للمؤسسة حيث بلغت قيمة معامل ارتباط العلاقة (0.591) ووجود أثر لأبعاد إدارة الجودة الشاملة ودعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر للعمليات والتركيز على العميل، واتخاذ القرارات بناء على معلومات في الأداء الوظيفي وتفسر ما نسبته (39.5) من التغير في مستوى الأداء الوظيفي. وخرجت الدراسة بتوصيات منها أن تولي الإدارة العليا بالشركات محل الدراسة مزيداً من الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لما له من قدرة في التأثير الإيجابي الفعال على مستويات الأداء الوظيفي للمؤسسة، وكذلك العمل على وضع سياسات واضحة ومكتوبة ومعلنة تختص بنظام إدارة الجودة الشاملة، وتفي بمتطلبات الحصول على شهادة الجودة العالمية وتسجيلها. وكذلك زيادة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، ووضع نظام جيد للمكافآت والحوافز، وتشجيع العمل الجماعي المشترك وأسلوب فرق العمل.

دراسة (يوسف، 2022) بعنوان "دور إدارة الموارد البشرية في توفير فرص التطور الوظيفي وأثرها على تخطيط المسار الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة الموارد البشرية في تقديم فرص التطور الوظيفي داخل المؤسسات، وتعزيز فرص التطور الوظيفي، وتأثير ذلك بشكل إيجابي على تخطيط المسار الوظيفي، ودراسة تأثير هذه الفرص على تخطيط المسار الوظيفي للموظفين. كما ركزت على تقييم كيفية تحسين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي من خلال ممارسات فعّالة في إدارة الموارد البشرية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتقييم العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتخطيط المسار الوظيفي، وطبقت الباحثة استبيان مكون من ثلاثة محاور رئيسية: 1- دور إدارة الموارد البشرية. 2- فرص التطور الوظيفي. 3- تخطيط المسار

الوظيفي. حيث تكونت العينة من 200 موظف يعملون في شركات خاصة وحكومية في قطاع الخدمات في المملكة العربية السعودية. واختيرت العينة بطريقة عشوائية، وأظهرت النتائج أن لإدارة الموارد البشرية دوراً كبيراً في تقديم فرص التطور الوظيفي، من خلال برامج التدريب والتطوير المهني، بنسبة تأثير وصلت إلى 70%، والموظفون الذين تتوفر لهم فرص تدريب وترقية منتظمة يظهرون تخطيطاً أفضل لمساراتهم المهنية، مما يساعد في زيادة التزامهم المؤسسي بنسبة 30%، وأوصت هذه الدراسة إلى توسيع نطاق برامج التدريب والتطوير الوظيفي بما يتناسب مع احتياجات الموظفين والمستويات الوظيفية المختلفة، وتطبيق مراجعات دورية للسياسات والإجراءات لضمان تحقيق العدالة الوظيفية، وتعزيز فرص التطور المهني لجميع الموظفين.

دراسة (عبد الله، 2020) بعنوان "أثر وضوح الأهداف الوظيفية على الأداء المؤسسي"

هدفت هذه الدراسة إلى أثر وضوح الأهداف الوظيفية على الأداء المؤسسي، وإلى تحليل العلاقة بين مدى وضوح الأهداف للموظفين وأثر ذلك على تحسين الأداء المؤسسي، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي لجمع البيانات من خلال استبانات وزعت على مجموعة من العاملين في المؤسسات المستهدفة في عُمان. والبالغ عددهم 600 موظف، فيما بلغ حجم العينة 243 موظفاً، وتم اختيارها عن طريق العينة القصدية، وأظهرت النتائج أن وضوح الأهداف له دور كبير في تحسين الأداء المؤسسي، حيث إن الأهداف الواضحة تزيد من التحفيز وتوجيه الجهود نحو تحقيق النتائج المطلوبة، كما تقلل من التشتت، وتساعد في تحسين رضا الموظفين عن العمل. وأوصت الدراسة على التركيز على وضوح الأهداف الوظيفية داخل المؤسسات، وتوفير رؤية واضحة لمستقبل الموظفين المهني داخل المؤسسة، ويساعد وضوح الأهداف في زيادة رضا الموظفين من خلال توفير رؤية واضحة لمستقبلهم المهني داخل المؤسسة، مما يحسن استقرارهم المهني، ويحفزهم على تطوير مساهمهم الوظيفي بما يتوافق مع أهداف المؤسسة.

دراسة (تيسير وآخرون، 2020) بعنوان دور إدارة التدريب والخطط المستقبلية في تحسين الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على إدارة التدريب بمصلحة الضرائب المصرية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التدريب والخطط المستقبلية في عملية التطوير الإداري وتحسين الأداء المؤسسي في مصلحة الضرائب المصرية، بما يحقق أهداف وزارة المالية واستراتيجية الدولة، وتم تحليل أساليب واستراتيجيات التدريب المتبعة في المصلحة، إضافة إلى المعوقات التي تواجهها في تحقيق تطوير إداري فعال. واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي وأدوات، مثل: الاستبيان والمقابلات والملاحظة لجمع البيانات من مجتمع البحث، وتوصلت الدراسة إلى أن التدريب له دور كبير في تطوير مهارات العاملين وتحسين الأداء، ودعم استخدام التكنولوجيا في العمل وتطوير الثقافة التنظيمية، كما أظهرت الدراسة وجود معوقات، مثل: ضعف التمويل والبنية التنظيمية التي تحد من فعالية التدريب، وأوصت الدراسة بضرورة تبني برامج تدريبية مستدامة مع تقييم دوري لتحسين كفاءة المؤسسة وزيادة فعالية الأداء المؤسسي.

دراسة (حسين، 2019) بعنوان "العلاقة بين الفرص الوظيفية وتخطيط المسار الوظيفي: دراسة تطبيقية في القطاع الحكومي"

تهدف الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الفرص الوظيفية المتاحة للموظفين وتأثيرها على تخطيط المسار الوظيفي في القطاع الحكومي، مع التركيز على كيفية تحسين التخطيط الوظيفي من خلال توفير فرص واضحة للتطور والنمو، حيث استخدمت الباحثة المنهج المختلط الذي يجمع بين الأساليب الوصفية والكمية لتحليل البيانات، وتم استخدام استبيان صمم لقياس تأثير الفرص الوظيفية على التخطيط الوظيفي وتحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي والتحليلي، وتكون المجتمع من 150 موظفاً يعملون في القطاع الحكومي في الأردن، جرى اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة، وبرزت أهم النتائج على أن الموظفين الذين

يحصلون على فرص وظيفية واضحة للتدريب والترقي يتمتعون بتخطيط وظيفي أكثر فعالية، مما يزيد من رضاهم المهني بنسبة تصل إلى 25%، وضعف الفرص الوظيفية المتاحة يؤثر سلباً على مستويات الأداء الوظيفي والتزام الموظفين، وقد أوصت هذه الدراسة على ضرورة توفير برامج تدريبية تناسب جميع المستويات الوظيفية، وتحديث السياسات الحكومية لضمان توفير فرص متساوية لجميع الموظفين.

دراسة (عبدالسلام وآخرون، 2019) بعنوان " أثر تخطيط المسار الوظيفي على جودة حياة العمل: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في جامعات وسط الدلتا"

استهدف هذا البحث التعرف على أثر تخطيط المسار الوظيفي على جودة حياة العمل بالتطبيق على العاملين الإداريين بجامعات وسط الدلتا (جامعة طنطا، وجامعة كفر الشيخ، وجامعة المنوفية)، ولتحقيق أهداف البحث، تم إعداد استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (380) مفردة، وجرى استعادة (359)، ثم استبعاد (21) غير صالحة لعدم استكمال أو عدم وضوح الإجابات، وتوصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتخطيط المسار الوظيفي على جودة حياة العمل، وأن مستوى تخطيط المسار الوظيفي جاء بدرجة متوسطة.

دراسة(محمد، 2019) بعنوان "أثر وضوح الأهداف الوظيفية على التحفيز الذاتي والاستقرار المهني لدى الموظفين"

هدفت الدراسة إلى وجود أهداف واضحة تدعم التحفيز الذاتي لدى الموظفين، وتزيد من شعورهم بالاستقرار المهني، حيث يساعد وضوح الأهداف على بناء رؤية مستقبلية واضحة لأدوارهم داخل المؤسسة. حيث استهدفت مجموعة من الموظفين في المؤسسات العامة والخاصة في مدينة القاهرة، وأشارت الدراسة إلى أن الموظفين الذين يمتلكون أهدافاً محددة وواضحة يكونون أكثر قدرة على التركيز في مهامهم، وأكثر رغبة في تطوير مهاراتهم بما يتناسب مع متطلبات العمل، مما يحسن في رفع مستوى الأداء العام، ويزيد من

التزامهم تجاه المؤسسة. وتم استخدام عينة عشوائية من الموظفين في عدد من المؤسسات العامة والخاصة، وشملت العينة 300 موظف، لتمثيل المجتمع المستهدف، وتحليل تأثير وضوح الأهداف على التحفيز الذاتي والاستقرار المهني. لجمع البيانات، وجرى إعداد استبيان يقيس درجة وضوح الأهداف الوظيفية وأثرها على الجوانب المذكورة. ولتحليل النتائج، اعتمد الباحث على برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاستخراج الإحصاءات الوصفية، وفحص العلاقات بين وضوح الأهداف والتحفيز الذاتي والشعور بالاستقرار المهني، مما أتاح التوصل إلى استنتاجات واضحة حول أهمية وضوح الأهداف الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي وتحسين رضا الموظفين.

دراسة (الربيعاوي، التميمي، 2018) بعنوان "تأثير تخطيط المسار الوظيفي على الأداء البلدي: دراسة تطبيقية في مديرية بلدية المسيب"

تناول هذا البحث موضوع تأثير تخطيط المسار الوظيفي في الأداء البلدي، إذ تبلورت مشكلة البحث بإهدار العديد من حقوق الموظفين وتأخر معاملات ترقيةهم، والذي نجم عنه بقاء الموظف في ذات الدرجة الوظيفية، بالرغم من توفر كافة الشروط المنصوص عليها قانوناً مما زاد من ارتفاع نسبة التذمر والاستياء عند الموظفين، فضلاً عن عدم ثبات الآلية المتبعة لترقية الموظف، ومن ثم أصبح من الصعب عليه معرفة السبل المناسبة للتطوير وعبور مراحل السلم الوظيفي، واستند البحث إلى متغيرين تتفاعل فيما بينها لتشكيل الجانب الفكري، وهما تخطيط المسار الوظيفي والأداء المنظمي.

وطبق البحث في مديرية بلدية المسيب إحدى تشكيلات وزارة الإعمار والإسكان والبلديات العامة على عينة مكونة من (69) موظفاً من مجموع مجتمع البحث البالغ (81) موظفاً، واستعمل البحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات فضلاً عن المقابلات الشخصية، وتم استعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية من ضمنها الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وتحليل البيانات والمعلومات ومعالجتها

باعتقاد برامج إحصائية حاسوبية جاهزة مثل (SPSS V.23)، وتكمن أهمية هذا البحث في تشخيص واقع تخطيط المسار الوظيفي من جهة وتشخيص واقع الأداء البلدي من جهة أخرى وتقديمها إلى الدائرة المبحوثة لغرض تعزيز مواقع القوة وتصحيح ومعالجة مواطن الضعف للمساهمة في تقديم ما يطمح إليه المستفيدون في المناطق المخدومة. وتوصل البحث إلى إثبات صحة الفرضيات التي تشير إلى وجود علاقات تأثير بين متغيراتها، إذ تبين وجود تأثير تخطيط المسار الوظيفي في الأداء البلدي في الدائرة المبحوثة، ووجد عدد العلاقات المعنوية بين إجمالي تخطيط المسار الوظيفي والأداء البلدي (3) علاقات مما يدل على مستوى التأثير بين إجمالي المتغيرين للدائرة المبحوثة، وقد توصل البحث إلى جملة من التوصيات والمقترحات، منها: زيادة الوعي والإدراك لدى الموظفين، وأهمية تخطيط المسار الوظيفي، ومدى اطلاعه بتحسين الأداء البلدي عبر تضمينها كمحور رئيس في البرامج التدريبية، والتركيز على الأنشطة الداعمة لهذه الخطط .

دراسة (إيمان كفاي، 2017) بعنوان "تخطيط المسار الوظيفي للهيئة المعاونة لأعضاء هيئة التدريس بكلية الإنسانية بجامعة الأزهر"

هدفت هذه الدراسة إلى رصد واقع تخطيط المسار الوظيفي للهيئة المعاونة لأعضاء هيئة التدريس في كلية الدراسات الإنسانية بجامعة الأزهر، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من الإجراءات المقترحة لتخطيط المسار الوظيفي لهن. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وطبقت استبياناً شمل 142 من المعيدات والمدرسات المساعدات في الكلية. وقد أظهرت النتائج عدة ملاحظات مهمة، أبرزها: نسبة كبيرة (86.6%) من المشاركات أكدن مسؤوليتهن عن تنمية مسارهن الوظيفي، وأن (78.9%) هن على دراية بواجبات الوظيفة، كما أن (74.6%) اختارهن للوظيفة جاء عن قناعة وحرية وبالنسبة لمراحل الترقية ومفهوم المسار الوظيفي، وأشارت نسبة متوسطة (52.1% و 50.7%) من العينة إلى إدراكهن لهذه

الجوانب على التوالي، بينما أفادت نسبة أقل (36.6%) بأنهم يقمن بتقييم مستمر لمسارهن الوظيفي ويعرفن أساليب تطويره، كما تبين أن نسبة كبيرة (82.4%) من العينة يضعن أهدافاً وظيفية واضحة ، و(70.4%) يستقن من آراء الآخرين ، و (64.8%) يخططن لتحقيق أهدافهن، و(61.3%) يقمن أنفسهن لتحديد نقاط القوة والضعف، و(54.2%) أفادت نسبة متوسطة من العينة بامتلاكهن علاقات شخصية ومهنية داعمة، و(57%) تحديد المهارات المطلوبة لتحقيق طموحاتهن الوظيفية ، و(47.9%) تحديث سيرهن الذاتية والمشاركة في الدورات التدريبية، وقد أوصت هذه الدراسة على تشجيع التقييم المستمر للمسار الوظيفي وتدعيم الوعي بمراحل الترقية والمسار الوظيفي.

2.1.2.2 الدراسات الأجنبية:

دراسة (Gede & Huluka, 2023) بعنوان "تأثير التوافق الاستراتيجي على الأداء التنظيمي: دراسة حالة الجامعات الإثيوبية."

الهدف من هذه الدراسة هو النظر في تأثير المحاذاة الاستراتيجية على الأداء التنظيمي، وتم اكتشاف فحص الوضوح في الهدف، ووضوح الدور، ووضوح العملية لقياس المحاذاة الاستراتيجية التنظيمية، واتخذت الدراسة نهجاً كمياً بتصميمات بحثية وصفية وتفسيرية، وتم اختيار ثلاث جامعات إثيوبية بناءً على جيل المؤسسة لتشمل 365 موظفاً في العينة باستخدام تقنية الاختيار العشوائي. واستخدمت أدوات إحصائية وصفية، مثل: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، في حين تم استخدام نماذج المعادلات الهيكلية لتحليل العوامل التأكيدية وتحليل المسار. ووفقاً لنتائج الدراسة، فإن وضوح الهدف، ووضوح الدور، ووضوح العملية لها جميعاً تأثير كبير ومفيد على الأداء التنظيمي في التعليم العالي. وتكشف نتائج الدراسة أيضاً أن الأداء التنظيمي يختلف بين مؤسسات الدراسة بناءً على مستوى تنفيذ التوافق الاستراتيجي. وبناءً على نتائج الدراسة، يوصى الباحث بأن يحدد قادة المنظمات النوايا الاستراتيجية التنظيمية بأهداف محددة، وأن تعمل الهيئات الحاكمة على تنمية الأدوار والعمليات المحددة لجميع العاملين.

دراسة (bambang et al., 2022) بعنوان "أثر تخطيط المسار الوظيفي على الأداء التنظيمي:

دراسة تطبيقية على شركات الأدوية الإندونيسية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تخطيط المسار الوظيفي على الأداء التنظيمي في شركات الأدوية الإندونيسية، وقد جذبت اهتمام مديري الموارد البشرية في الإدارات النوعية والتنظيمية بشكل عام، لما لها من دور فعال في تطوير وإدارة المهن، وتأثيرها الإيجابي المباشر على الأداء التنظيمي عند توظيفها بفاعلية، وحاولت الدراسة التعرف على تأثير تخطيط المسار الوظيفي على الأداء التنظيمي لشركات الأدوية الإندونيسية، واستخدم الباحثون منهجية تحليلية وصفية لجمع البيانات وتحليلها. وشمل مجتمع الدراسة جميع شركات الأدوية الإندونيسية (رقم 25). طبق الباحثون طريقة أخذ العينات العشوائية في اختيار 6 شركات للدراسة، وشارك في الدراسة موظفون في الشركات الستة التي تشغل مناصب إشرافية، وقد أثر تخطيط المسار الوظيفي على الأداء التنظيمي في شركات الأدوية. ويوصي الباحثون شركات الأدوية الإندونيسية بتبني ثقافة تخطيط المسار الوظيفي، ويوصي الباحثين الآخرين بزيادة البحث الأكاديمي عنها.

دراسة (Arif, Arsad, 2022) بعنوان "تأثير القدرة الإدارية وتخطيط المسار الوظيفي على الرضا

الوظيفي وانعكاسه على أداء الموظفين."

هدفت هذه الدراسة البحثية إلى تحليل تأثير القدرة الإدارية وتخطيط المسار الوظيفي على الرضا الوظيفي في تحسين أداء الموظفين في قسم الشراكات التجارية الصغيرة لدى بنك PTBTPN Tbk فرع بيكان بارو(جاكرتا). وهذه الدراسة البحثية هي بحث كمي، شملت عينة الدراسة 71 موظفاً في فرع هذا البنك بيكان بارو، لجمع البيانات، واستخدمت هذه الدراسة الاستبيان كأداة، وتم اختبار صحة الأداة باستخدام صيغة جتمان، بينما جرى اختبار موثوقية الأداة باستخدام صيغة ألفا من كرونباخ، وأظهرت الاختبارات أن الأداة كانت صالحة وموثوقة. وشمل اختبار الفرضيات معادلات للقياس الطبيعي، الخطية، التعدد الخطي،

تحليل المسار، واختبار F واختبار T. وخلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي: (1) هناك تأثير للقدرة الإدارية على الرضا الوظيفي بمعامل مسار 0.234 (2) هناك تأثير لتخطيط المسار الوظيفي على الرضا الوظيفي بمعامل مسار 0.237 (3) هناك تأثير للقدرة الإدارية على أداء الموظفين بمعامل مسار 0.339 (4) هناك تأثير لتخطيط المسار الوظيفي على أداء الموظفين بمعامل مسار 0.222 (5) هناك تأثير للرضا الوظيفي على أداء الموظفين بمعامل مسار 0.208 كما وجدت الدراسة أن هناك ثلاثة عوامل تؤثر على أداء الموظفين، وكان العامل الأكثر تأثيراً هو القدرة الإدارية، في حين كان العامل الأقل تأثيراً هو تخطيط المسار الوظيفي.

دراسة (Tabiu & Allumi 2020) بعنوان "تقييم التخطيط المهني ودور الفرصة المهنية المتصورة"

هدفت الدراسة إلى تشجيع الموظفين على بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية من خلال ممارسة التخطيط المهني الجيدة وفرصة التطوير محور العديد من الدراسات. وإن فحص الأسباب الأساسية وراء توقع ممارسة التخطيط المهني/التطوير للأداء لا يزال غير واضح. وفحصت هذه الدراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين ممارسة التخطيط المهني/التطوير وأداء الموظفين (المهمة والسياقية) من خلال التوسط في فرصة العمل المتصورة. باستخدام مسح مقطعي لـ 265 موظفاً من 27 حكومة محلية في شمال غرب نيجيريا، كشفت نتائج تصميم المعادلات الهيكلية الجزئية الأقل مربعاً (PLSSEM) أن ممارسة التخطيط المهني تنتبأ بأداء الموظفين في المهام والسياقية، ووجد أن فرصة العمل المتصورة قد توسطت العلاقات.

دراسة (Ramil S. Bulilan, 2020) بعنوان "الوعي وتنفيذ خطة تطوير المسار الوظيفي نحو الأداء

الوظيفي ورضا الموظفين"

هدفت هذه الدراسة في العلاقة بين مستوى وعي موظفي جامعة ولاية بوهول (BISU) " Bohol Island State University" بمستوى تنفيذ خططهم لتطوير المسار الوظيفي (CDP) وتأثير ذلك على أدائهم الوظيفي ورضاهم عن العمل. باستخدام نهج وصفي استقصائي بمنهج كمي ارتباطي وعينة شاملة، شملت الدراسة 345 موظفاً منتظماً في جامعة BISU حددت الدراسة بشكل خاص الملف الديموغرافي للمستجيبين، وأدائهم الوظيفي، ورضاهم عن العمل، ودرست العلاقات بين الوعي والأداء الوظيفي، الوعي والرضا الوظيفي، والتنفيذ والأداء الوظيفي، والأداء والرضا. وكشفت النتائج أن المستجيبين كانوا في مرحلة الشباب، يغلب عليهم الإناث، ذو خبرة، وذو تعليم عال. لم يكن لديهم معرفة كافية بخطة تطوير المسار الوظيفي في BISU، واعتبروا أنها تُنفذ بشكل محدود، وقدموا أداءً جيداً في مهامهم، وكانوا راضين إلى حد ما عن وظائفهم، وأظهرت الخبرة الوظيفية نتائج ذات دلالة على الأداء الوظيفي والرضا، مما يدل إلى أن مدة بقاء الموظفين في BISU تحسن من أدائهم وتزيد من رضاهم، وأظهرت نتائج دلالة للعلاقة بين التنفيذ والرضا الوظيفي، مما يعني أن المستجيبين يعتبرون أهمية وأولوية تنفيذ خطط وبرامج التطوير الوظيفي مفيدة لكل من الموظفين والمؤسسة، ويبين ذلك إلى أن التنفيذ المناسب لخطة النمو الوظيفي المخططة سيجعل الموظفين أكثر رضا عن وظائفهم.

دراسة (Al Rabeawi & Tamimi, 2017) بعنوان "تأثير التخطيط الوظيفي والكفاءة الذاتية على

أداء الموظفين: دراسة تطبيقية في شركة "PT Perkebunan Nusantara VIII"

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير التخطيط الوظيفي والكفاءة الذاتية على أداء الموظفين في شركة PT Perkebunan Nusantara VIII في مدينة باندونغ الإندونيسية تم جمع البيانات من خلال استبيان وزع على 75 موظفاً. واختيرت العينات باستخدام أسلوب الاحتمال بأخذ عينات عشوائية بسيطة، وحللت البيانات باستخدام الإحصاءات، مثل: اختبار الصلاحية والثبات والتحليل الانحداري باستخدام برنامج

SPSS تم جرى تقنيات التحليل الإحصائي، مثل: اختبار صلاحية وثبات أداة البحث، ولإثبات الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد. حيث أظهرت النتائج أن التخطيط الوظيفي والكفاءة الذاتية يؤثران بشكل كبير على أداء الموظفين عند النظر إليهما معاً. وإن كلاً من التخطيط الوظيفي والكفاءة الذاتية لهما تأثير كبير على أداء الموظفين عند النظر إليهما بشكل منفصل. وتأثير هذه الدراسة يتمثل في تحسين أداء الموظفين من خلال تشجيع التخطيط الوظيفي لزيادة الكفاءة الذاتية للموظفين.

2.2.2 دراسات رضا العاملين

1.2.2.2 الدراسات العربية:

دراسة (عثمان و الوزير، 2024) بعنوان "أثر جودة الخدمة الداخلية على رضا العملاء: دراسة حالة في المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة بصنعاء"

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمة الداخلية وأثرها في رضا العملاء من خلال تحقيق رضا العاملين في المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة في أمانة العاصمة صنعاء، وتم جمع البيانات من (112) من العاملين في المركز، و(203) من العملاء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل البيانات والعلاقة والأثر بين مكوناتها، كما استخدمت برنامج SPSS و Amos في تحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمة الداخلية في رضا العملاء ورضا العاملين في بيئة العمل بشكل عام، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا العاملين في رضا العملاء.

دراسة (هزاوي، 2023) بعنوان "تأثير إدارة الموارد البشرية على كفاءة العاملين في المستشفيات الليبية: دراسة حالة في مستشفى المرج التعليمي"

هدفت الدراسة إلى معرفة كفاءة إدارة الموارد البشرية في كفاءة العاملين في المستشفيات الليبية، بدراسة حديثة واسعة النطاق (193) مفردة من كافة العاملين بمستشفى المرج التعليمي بمدينة المرج، من خلال الإطار العام بالدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، ومشكلة الدراسة بسؤال: ما المساهمة في إدارة الموارد البشرية في أداء العاملين بالمستشفيات الليبية؟ ثم الهدف العام: التمييز على الآثار الإيجابية بالإضافة إلى جودة إدارة الموارد البشرية، كما عرضت الدراسة، ممارسة الوصفي والتحليل للوصول إلى نتائج الدراسة إطار النظري والتطبيقي، وتفسير عناصر عنوان البحث، وبيان المفاهيم المحورية للدراسة: المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية)، والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، ومجموعة استمارة الاستبانة كأداة نأخذ بياناتها، وتصنيفها حسب قياس (ليكرت الخماسي) للتأكد من الصدق والثبات في الاستبانة، ثم تبقى البيانات بواسطة برنامج (SPSS22) الإحصائي بواسطة: (المتوسطات الحسابية، والانحرافات المطاطية، وتحليل التباين الخطي المتعدد، ومعامل (ألفا كرونباخ)، يوجد أهم النتائج: بسبب العمل بالاستقطاب والتسكين، لذلك سياسات الموارد البشرية، وتحتاج إلى تدريب الموظفين، والتحفيز، على أداء الموظفين بالمنظمات، مع توفر المتطلبات، والحرص على المدخلات والمخرجات لإنجاز العمل للمستشفيات بالمستشفيات الصحية، وأوصت الدراسة: إلى الاستقطاب للعمل، وكل الضوابط الحديثة واعتماد نظام الحوافز الاقتصادية.

دراسة (فخري وآخرون، 2023) بعنوان "تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي"

هدفت الدراسة تحليل البيانات التي حصلنا عليها من 318 استبياناً أجاب عليها مستخدمو شاشات العرض ومستخدمو الحاسوب الشخصي باستخدام جداول التكرار وعينة اختبار t-test ومعامل ارتباط Spearman، وكان الهدف هو: تقييم مستوى الرضا عن استخدام شاشات العرض و الكمبيوتر بالنسبة للطلبة والموظفين على حد سواء، وكذلك تحديد مدى انتشار الاضطرابات العضلية الهيكلية

(Musculoskeletal Disorders - MSDs) بين مستخدمي الحاسبات وشاشات العرض، واخيرا تحديد العلاقة بين الاضطرابات العضلية الهيكلية وآلام الرأس وإجهاد العين مع البيئة المادية (الضوء والمسافة ووضع المستخدم بالنسبة للشاشة في بيئة العمل). بينت النتائج بأن موقع الشاشة ومسافة الرؤيا من أهم العوامل المسببة للاضطرابات العضلية الهيكلية. وأظهر التحليل التكراري ان (51.6%) من مستخدمو شاشات العرض فقط كانوا راضين عن الإضاءة. حيث كان هناك (61.2%) فقط من مستخدمو الحاسوب الشخصي راضين عن مسافة المشاهدة. وأظهرت النتائج أيضاً أن نسبة كبيرة من مستخدمي شاشات العرض يعانون من ألم في العين أثناء أداء مهامهم، في حين أن نسبة كبيرة من مستخدمي الحاسوب الشخصي عانوا من الصداع. وتم تحديد العلاقة بين مستوى الرضا عن البيئة المادية واضطرابات الجهاز العضلي والعين باستخدام معامل ارتباط سبيرمان. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة مؤثرة بين رضا المستخدمين عن الإضاءة ومستويات ألم الظهر وألم الرأس وألم الرقبة وألم العين، وأن العين هي أكثر أجزاء الجسم تأثراً بجميع المتغيرات الأخرى (الإضاءة والمسافة والموقع) وعلى وجه الخصوص الإضاءة.

دراسة (محدادي وآخرون، 2023) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية" شركة ليند غاز بمدينة ورقلة في الجزائر

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسات الصناعية وعلاقته بالأداء الوظيفي، وقد استخدمنا المنهج الوصفي لتحقيق فرضيتي البحث المتمثلة في الأولى " يوجد انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى الأداء الوظيفي، لدى العمال"، والفرضية الثانية " توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العمال." وتمثلت عينة البحث في 100 عامل، واعتمدنا على المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية والانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة،

كما اعتمدنا على معامل الارتباط "بيرسون" لمعرفة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، واستنتجنا أن الأداء الوظيفي يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي وأن غياب هذا الأخير يؤثر في الأداء الوظيفي لدى العمال، وذلك ما يؤثر على المنتوجية بصفة عامة، وأوصت هذه الدراسة إلى تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة عمل مريحة وآمنة تؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال، والنظر في تحسين الرواتب والحوافز المالية لتلبية احتياجات العمال المعيشية.

دراسة (مسعد و آخرون ، 2023) بعنوان "الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية: دراسة حالة

في مستشفى الثورة العام بتعز"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأدلة الوظيفية بأبعاده المختلفة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الثورة العام تعز، من وجهتي نظر العاملين في المستشفى إلى وظائفهم، والمرضى المترددين على المستشفى، وتكون مجتمع الدراسة من (431) موظفاً، و (520) من المرضى المترددين خلال العام 2021، وتم اختيار عينة عامة غير معروفة من (310) من الأفراد، وإظهار (130) فرداً من العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز، و(180) فرداً من المرضى المترددين على المستشفى، وزعت استبانتان بعد التحقق من صدقها وثباتها؛ الاستبانة الأولى عن الدراسة الوظيفية، والاستبانة الثانية عن جودة الخدمات الصحية، وبعد التدقيق من الحقيقة وثبات الاستبانتين، استخدم تطبيق الوصف التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها استخدم برنامج، (IBM SPSS V.24)، بالإضافة إلى برنامج (IBM Amos V.24) وتوصلت الدراسة إلى وجود مستويات وظيفية واسعة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى من نظراء العاملين في المستشفى، إلى وظائفهم والمرضى المترددين في المستشفى، كما أصبح مستوى تقييم العاملين للرضا الوظيفي وبيئة العمل متوسطاً، وجاء مستوى تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية متوسطاً. وعلى ضوء هذه النتيجة، جاءت الدراسة المميزة الآتية: تحسين الوضع المعيشي الجديد، وتحسين

نظام الحوافز والمكافأة للطلاب الجدد، وابتعاث العاملين خارج المنزل وقسم الناموس بعد الداخلية، فائدة شاملة عن مفهوم وأهداف وأبعاد جودة الخدمات، وأجزاء من القوة في المستشفى.

دراسة (Stout, 2023) بعنوان "أسلوب الإدارة ورضا الممرضات العاملات في المستشفيات الريفية"

الهدف من هذا البحث هو تحديد أنماط الإدارة المتصورة والمرغوبة لدى ممرضات المستشفيات الريفية وعلاقتها برضا الوظيفة. جرى استخدام تصميم مسح مقطعي غير تجريبي، يستهدف ممرضات الموظفين (ن= 72) في مستشفيين ريفيين. كان أحد المستشفيات منشأة رعاية حادة تهدف إلى الربح، والثاني منشأة رعاية حادة غير هادفة للربح. تم استخدام نظرية أنظمة إدارة ليكرت ونظرية الدافع والنظافة ذات العاملين كإطار مفاهيمي. تصف نظرية ليكرت للإدارة أربعة أنواع من أنماط الإدارة بدرجات متفاوتة من المشاركة، ترتبط دوافع هيرزبيرج برضا الوظيفة. يمكن أن يؤدي غياب هذه الدوافع إلى عدم الرضا الوظيفي. وكان أسلوب الإدارة الذي تدرسه ممرضات الموظفين هو أسلوب خيري-سلطوي. رغبت ممرضات الموظفين في أسلوب إدارة مشارك. كشف البحث عن وجود علاقة قوية ومرتفعة (r=,42/ p=,003) بين أسلوب الإدارة المتصور ورضا الوظيفة. حيث أظهرت النتائج إلى كلما كان أسلوب الإدارة أقرب إلى المشاركة، كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي. لذا أوصى الباحث بتبني أسلوب إدارة مشارك في المستشفيات الريفية لتحسين رضا الممرضات العاملات وتحسين بيئة العمل.

دراسة (المطيري وآخرون، 2022) بعنوان "مستوى رضا كادر التمريض في مستشفى الملك خالد بالمجمعة: دراسة تحليلية لعوامل الرضا الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة موضوع السجل الوظيفي في مستشفى الملك خالد بالمجمعة، وهي مهمة إلى تحديد المستوى الوظيفي لدى الممرضين، وذلك من جوانب إدارية، تنظيمية، مالية، مادية، معنوية وأسرية ومحاولة ربطها بأدائه في بيئة عملها، حيث تضع مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مستوى رضا لكادر

التمريض السعوديين ذكوراً وإناثاً في مستشفى الملك خالد بالمجمعة حسب ورتبهم، سواء فني أو أخصائي. وبالتالي سوف يتم التعرف على أبعاد التأثير، المالي والتطور الذاتي والوظيفي، المستقبل الوظيفي، وعلاقات العمل على بيئة العمل المرضي، واستخدمت الدراسة المشاركة الكمية في البحث من خلال الاستقصاء على التحليل الكمي للإجابات التي حصلت عليها من الاستبيان الذي تم توزيعه على 78 عاملاً من فنيي الصحة الفئات (أخصائي -فني) من الذكور والإناث في مستشفى الملك خالد في المجمعة في السعودية. حيث أبرزت النتائج من هذه الدراسة أن أعلى درجة رضا لكادر التمريض عن أداء الإدارة وعلاقات العمل والتي كانت في المقام الأول من حيث أتى عامل المستقبل الوظيفي في المرتبة الثانية، في حين أتى عامل الدخل المادي والحوافز المالية في المرتبة الثالثة، في حين أتى عامل التطوير الذاتي والوظيفي في المساهمة الرابعة والأخيرة من التقرير. بالإضافة إلى أن المرضيين الذين لم يكونوا راضين عنهم بنسبة 64.2%، كما أن نسبة 18.3% من المرضيين غير راضين عنهم، و17.5% من المرضيين غير راضين عنهم. وفي ضوء نتائج البحث، حيث قدم الباحث بعض النصائح منها: الاهتمام بتقسيمات مميزة في مجال العمل وتدريب المرضيين، الاهتمام بالمكافآت والحوافز المالية، وربط أداء المرضيات والحوافز التي أعطيت له الاهتمام، وبنجد إخفاء الآخر بخلاف الراتب، كبدلة متنوعة للفن الصحي.

دراسة (جراح وآخرون، 2022) بعنوان "أثر الحوافز المعنوية على مستوى الأداء الوظيفي في

المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض: دراسة تحليلية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرواتب والحوافز الوظيفية المعنوية، ومستوى الأداء الوظيفي في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على الحوافز المتميزة المتاحة المعنوية على المستويات الوظيفية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وقد استخدمت الدراسة التطبيقية الوصف التحليلي لأهدافها، واشتملت الدراسة

على عدد من المرضى بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض والبالغ عددهم (281) فرداً. وقد استخدمت الاستبانة كأداة لرصد البيانات، وقد تم التوصل إلى دراسة لعدد من أهمها أن استجابات أعضاء الدراسة حول مستوى الأداء المهني في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بحساب متوسط (3.68)، حيث اعترفت متوسطات وافقتهم على التحديات ما بين (4.16 إلى 3.35) متوسطة وهي تقع في الفئة الرابعة ويرجع المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق - لصالح) على أداة الدراسة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية، كما بينت وجود مساهمة ذي دلالة إحصائية موجبة بين الحوافز المعتدلة والرضا الوظيفي مرض لمن في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن تحتضن الشركات الحكومية بمدينة الرياض استخدام الحوافز بأبعادها كافة (مادية ومعنوية)، وتمثل عنصراً مساهماً من أعضاء حصرية، لأنها تؤدي إلى زيادة في الإنتاج مباشرة أو غير مباشرة وتشارك في مراقبة الوظيفة. سوف تقوم بإدارة السلطات الحكومية في مدينة الرياض، لتصبح الممرضين في عمليات التصنيع اللازمة لاتخاذ القرار.

دراسة (إبراهيم ، 2021) بعنوان "العوامل المؤثرة على رضا العاملين في المؤسسات الحكومية"

هدفت الدراسة الحالية إلى استكشاف العوامل التي تؤثر على مستوى رضا الموظفين في هذه المؤسسات. واستهدفت الدراسة مجتمع موظفي المؤسسات الحكومية في مدينة إربد، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 200 موظف لتمثيل هذا المجتمع. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات، مما أتاح فهماً عميقاً للعوامل المختلفة التي تؤثر على رضا العاملين. واستخدم الباحث برنامج SPSS (البرنامج الإحصائي لتحليل العلوم الاجتماعية) لتحليل البيانات الإحصائية، وقد شملت الدراسة على جمع البيانات وتحليلها لتحديد أبرز العناصر التي تساعد في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين، وقد أوصت هذه الدراسة على ضرورة التركيز على تحسين بيئة العمل داخل

المؤسسات الحكومية، وضرورة إجراء دراسات دورية لتقييم مستوى رضا الموظفين بشكل مستمر، مما تعمل في تحسين الأداء العام داخل المؤسسات الحكومية.

دراسة (زين ، 2021) بعنوان "الرضا عن الرواتب والحوافز والمزايا وأثره على رضا العاملين"

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير الرواتب والحوافز والمزايا على مستوى رضا الموظفين في القطاعين العام والخاص. واستهدفت الدراسة مجتمع الموظفين من كلا القطاعين في المؤسسات بمدينة سوسة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من 180 موظفاً. استخدمت الدراسة المنهج الكمي معتمدة على استبيان لقياس مستوى الرضا عن الرواتب والمزايا. وحللت البيانات باستخدام برنامج SPSS، وكشفت النتائج أن الرواتب التنافسية والحوافز والمزايا الجيدة تعمل بشكل كبير في تحسين رضا الموظفين وزيادة التزامهم تجاه مؤسساتهم، مما يدل إلى أهمية هذه العوامل في استقرار القوى العاملة ورفع مستوى أدائها.

دراسة (جعفري ، 2021) بعنوان "الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين"

هدفت هذه الدراسة أن الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي كانت محل اهتمام الباحثين والمفكرين، وأيضاً مديري المؤسسات لتحقيق رضا موظفيهم، فال مورد البشري لديه إمكانيات كبيرة على البذل والعطاء، والتي تستلزمها المؤسسة لتحقيق أهدافها وتحسين خدماتها، واستخدمت هذه الدراسة الاستبانة، ومن هنا جاءت أهمية الدراسة التي تتعرف على كل من الرضا والأداء الوظيفي في العوامل المؤثرة فيهما، ودراسة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بشكل عام لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا بشكل خاص، كما اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث جميع موظفي المؤسسة كأداة للمجتمع، وتم اختيار 150 موظفاً كعينة . وقد خلصت الدراسة بعد التحليل إلى مجموعة من النتائج أهمها أن درجة رضا موظفي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا منخفضة، خاصة فيما يتعلق بالجوانب المادية للعمل، كالأجور والحوافز والمكافآت وظروف العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات. لكن فيما يتعلق بالجوانب النفسية للعمل فإننا نجد

أن درجة رضا الموظفين عنها جيدة. كما وجدنا أن رضا الموظفين ليس له تأثير مباشر وصريح على أدائهم بل توجد عوامل تتداخل بينهما وهو عكس ما توقعناه في الفرضيات. وبناءً على النتائج خرجنا بمجموعة من التوصيات تحث على الاهتمام بتحسين الجوانب المادية وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات.

دراسة (عبد العزيز وآخرون، 2020) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته ببيئة العمل"

يهدف هذا البحث إلى دراسة قوة ودلالة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية، وإلى اقتراح حلول تهدف لتحسين بيئة العمل بما يساعد في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين، ولتحقيق هذه الأهداف، تم تصميم استمارة استبيان وُزعت على عينة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة عين شمس وأكاديمية القاهرة الجديدة، حيث وُزِعَ 811 استمارة، وبلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي 271 استمارة، أي بنسبة 27%. اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل تحليل الارتباط والانحدار لتحليل النتائج واختبار الفروض. وقد توصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل، ما يدعم فرضية البحث، ويؤكد أهمية تحسين بيئة العمل لتحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات.

دراسة (العنزي ، 2019) بعنوان "أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى

أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك: دراسة وصفية ارتباطية"

قدمت الدراسة العديد من النتائج الإيجابية للعدالة التنظيمية، وأثرها على الرضا الوظيفي بشكل عام من خلال، الولاء التنظيم، وأظهرت الدراسة الحديثة في مجال العدالة التنظيمية أن إحساس الفرد العامل بالعدالة من خلال أبعادها الثلاثة، وهي الرضا عن أداء الإدارة والرضا عن العمل، والرضا عن بيئة العمل والتي تؤثر على مستوى الولاء التنظيمي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي للكشف عن العلاقة بين واقع العدالة التنظيمية بجامعة تبوك، ومستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك،

حيث يستهدف المنهج الوصفي الارتباطي للكشف عن العلاقة بين المتغيرات التي تكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك بشطريها، والذين هم على رأس العمل أثناء تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي 1438/1439هـ، والبالغ عددهم (606) عضو هيئة تدريس بالشطرين ، تكونت عينة الدراسة من (181) من أعضاء هيئة التدريس بشطريها بالمقر الرئيسي للجامعة بمدينة تبوك، وأوصت هذه الدراسة على تحسين ممارسات العدالة التنظيمية في الجامعات من خلال تطبيق الأبعاد الخاصة بها لتحسين الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، وإجراء دراسات مماثلة في مؤسسات تعليمية أخرى لمقارنة تأثير العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي بهدف تعميم النتائج وتطبيقها في سياقات مختلفة.

دراسة (عواد، 2018) بعنوان "تطوير المسار الوظيفي وأثره في رضا العاملين اتجاه وظائفهم في المستشفيات الخاصة"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين عن وظائفهم، من خلال تحديد فرضيات تحتوي على أبعاد المتغيرين (تطوير المسار الوظيفي ورضا العاملين) كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدام الاستبانة والمقابلة في سبيل إثبات صحة الفرضيات أو عدمها، من خلال توزيع 150 استمارة على الموظفين الإداريين والعاملين في 4 مستشفيات ضمن محافظة النبطية، والتي استرجع منها 143 استمارة، فضلاً عن إجراء عدة مقابلات مع مديري الموارد البشرية في مستشفيات مجتمع الدراسة، كما تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة أبواب، وكل باب يحتوي على عدة فصول تم ترتيبها بطريقة تسمح للقارئ بتكوين مفهوم واضح حول عملية تطوير المسار الوظيفي، ومعرفة خصائصه وركائزه وأبعاده، ليصار إلى ربطها بسياسة المستشفيات، وتبيان علاقتهم بالرضا الوظيفي. كما جاءت النتائج لتثبت صحة الفرضيات التي توضح من خلال التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباطية قوية

بين أبعاد تطوير المسار الوظيفي المتمثلة بوضوح المسار الوظيفي، وبرامج التدريب، وتخطيط المسار الوظيفي، والمكافآت والترقيات، والبيئة الوظيفية، فضلاً عن السياسات الإدارية وبين تحقيق الرضا الوظيفي.

2.2.2.2 الدراسات الاجنبية:

دراسة (Isrot, 2022) بعنوان "تأثير الإدارة على رضا الموظفين في قطاع الصحة" دراسة في منطقة شركة مدينة رانجبور

تهدف هذه الدراسة تسليط الضوء على العلاقة بين ممارسات إدارة تحفيز الموظفين (EMM) "Employee Motivation Management" مع رضا الموظفين. هدف الدراسة هو تحليل تنفيذ ممارسات إدارة الموظفين والعوامل التحفيزية في مراكز الرعاية الصحية وتأثيرها على تصور الموظفين مما يؤدي إلى الرضا أو عدم الرضا. وتشمل إدارة الموظفين تخطيط القوى العاملة وإدارة تعويضات التعيين وتحفيز الموظفين، وتركز الدراسة على تحفيز الموظفين. إنه العامل الأكثر أهمية لزيادة الالتزام والإنتاجية ومشاركة الموظفين في عملهم. وتشمل العوامل التحفيزية التدريب والتطوير وتقييم الأداء والترقية، ولاحظت الدراسة أن المستشفيات التي تتبع ممارسات إدارة الموظفين والتحفيز بشكل منهجي وعلمي تخلق مستويات عالية من رضا الموظفين. فإن هؤلاء الموظفين أكثر التزاماً بأداء أفضل. حيث أظهرت الدراسة أن تطبيق ممارسات إدارة الموظفين والتحفيز بشكل منهجي وعلمي في مراكز الرعاية الصحية يؤدي إلى مستويات عالية من رضا الموظفين، مما يساعد على التزامهم وإنتاجيتهم وأدائهم. لذا أوصى الباحث بأن تتبع المستشفيات ممارسات منهجية وعلمية في إدارة الموظفين والتحفيز مع التركيز على التدريب والتطوير وتقييم الأداء والترقية لتحسين رضا الموظفين وزيادة التزامهم بأداء أفضل.

دراسة (Hebb et al. 2021) بعنوان "تقييم رضا الموظفين وقبول تكنولوجيا المراقبة المستمرة بالفيديو

في المستشفيات: دراسة مقارنة مع المعتصمين"

الهدف من هذه الدراسة هو تحديد رضا الموظفين وقبول التكنولوجيا للمراقبة المستمرة بالفيديو (CVM) بالمقارنة مع المعتصمين. حيث تم استخدام المعتصمين كمجتمع مستهدف لمنع السقوط في المستشفيات. وأظهرت المراقبة المستمرة بالفيديو لتقليل التكاليف المرتبطة بالجلسات مع الحفاظ على السلامة. وجرى استخدام مسح وصفي عبر الإنترنت باستخدام نسخة معدلة من نموذج قبول التكنولوجيا للحصول على نظرة ثاقبة حول قبول التكنولوجيا ومستويات رضا الموظفين السريريين كعينة مستهدفة، حيث وجدت النتائج إلى أن نظام CVM أثبت فعاليته بنسبة 12.73% فقط مقارنة بجلسات الأطفال، وأظهرت أهمية إحصائية مقارنة المعتصمين مع نظام CVM وتم العثور على علاقة إيجابية مع سهولة الاستخدام الملموسة والفائدة الملحوظة من استخدام هذا النظام. ويمكن استنتاج أن فهم رضا الموظفين وقبول التكنولوجيا أمر ضروري لقادة التمريض والإدارة عند تنفيذ التقنيات الجديدة. وقد أوصت هذه الدراسة على قادة التمريض والإدارة تدريب الموظفين السريريين على استخدام التقنيات الحديثة الجديدة، كما ينبغي إجراء دراسات مستقبلية لتقييم تأثيرات المراقبة المستمرة بالفيديو بشكل عام في بيئات العمل.

دراسة (Mashuri & Maharani, 2019b) بعنوان "العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية ترك العمل لدى موظفي مستشفى سورابايا لجراحة العظام: دراسة تحليلية"

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين متغير الرضا الوظيفي ومتغير النية لترك الوظيفة. حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج الكمي ذا التصميم المقطعي. وكانت العينات 52 موظفاً في مستشفى سورابايا لجراحة العظام والكسور والذين كانوا لا يزالون يعملون بنشاط حتى يونيو 2018. تم قياس متغير الرضا الوظيفي باستخدام أداة بحث تسمى استبيان الرضا الوظيفي (JSS) بواسطة سبيكتور بينما تم قياس متغير نية ترك العمل باستخدام أداة البحث الاستبيان الذي أعده الباحثون. وأظهرت نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى رضا الموظفين عن العمل في مستشفى سورابايا لجراحة العظام والكسور مرتفع نسبياً في حين أن

نية المغادرة متوسطة. وأظهرت نتائج ارتباط سبيرمان عدد -0.314 مما يدل على وجود ارتباط غير أحادي الاتجاه ومعنوي بين المتغيرين، وهذا يعني أن هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي والنية في ترك الوظيفة، فكلما زاد الرضا الوظيفي قلت نية ترك العمل. ويمكن الاستنتاج من الدراسة أن الرضا الوظيفي له علاقة معنوية ولا يتوافق مع نية ترك الموظفين ومن المهم لمستشفى سورابايا لجراحة العظام والكسور تحسين الرضا الوظيفي لموظفيهم وبالتالي يمكن تشكيل ولاء الموظفين.

3.2.2 دراسات الوعي التكنولوجي

1.3.2.2 الدراسات العربية:

دراسة (منصور، 2024) بعنوان: "دراسة تحليلية لآراء مديري المدارس في نجران حول بناء مجتمع المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال"

هدفت الدراسة إلى تحديد المستقبل لمديري المدارس في الضوء نحو التوجه إلى مجتمع المعرفة من وجهة نظر مديري المدارس في نجران. واستخدمت أداة التعلم الوصفية المسحية، استبانة من (22) عبارة، قسم على بعدين: بناء مجتمع المعرفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تم توزيعها على النتائج النهائية (82) مديراً تنفيذياً، بنسبة (79.6%) من مجتمع الدراسة بعددهم (103). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المستقبل لمديري المدارس في الاتجاه نحو مجتمع المعرفة في المبادرات الأولى: بناء مجتمع المعرفة، جاء بمتوسط (4.35 من 5) بدرجة كبيرة جداً. كما أدرك أن المستقبل لإدارات المدارس في الأبواب الثانية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جاء بمتوسط (4.38 من 5) بدرجة كبيرة جداً. كما لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتوقعات مستقبلية لمديري المدارس في التوجه نحو مجتمع المعرفة من وجهة نظر العينة، تعزى لمتغيري النوع (ذكر، أنثى)، والخبرة، بناء على النتائج، وأوصت الدراسة على وجود تدابير واللوائح الأساسية في التخطيط، وإيجاد خطط إبداعية ومبتكرة تختار من بينها عناصر فقط من مواقع التواصل الاجتماعي في نشر المعرفة.

دراسة (الصليبي، 2024) بعنوان "متطلبات تنمية الوعي التكنولوجي لدى مديري المدارس المتوسطة بدولة الكويت" " دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد متطلبات تنمية الوعي التكنولوجي بأبعاده الثلاثة المعرفي والمهاري والوجداني لدى مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت. لتحقيق هذا الهدف، استُخدم المنهج الوصفي واعتمد على استبانة أعدها الباحث، حيث طُبقت على عينة مكونة من 266 مديراً ومساعداً في المدارس المتوسطة بدولة الكويت، وأسفر البحث عن عدة نتائج، كان أبرزها أن متطلبات تنمية الوعي التكنولوجي لدى مديري المدارس المتوسطة جاءت بشكل عام بدرجة متوسطة، وقد احتل البعد الثالث، المتطلبات الوجدانية، المرتبة الأولى، يليه في المرتبة الثانية البعد الثاني، المتطلبات المهارية، بينما جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة البعد الأول، المتطلبات المعرفية.

دراسة (بوطرفة، 2023) بعنوان "أثر التكنولوجيا على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال" /دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى مساهمة التحول الرقمي بأبعاده المختلفة (الإدارة الرقمية التشغيلية، الإدارة الرقمية التفاعلية، الإدارة الرقمية التحويلية) في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر. وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار فروض الدراسة، اعتمد الباحث المنهج الوصفي والكمي باستخدام استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 219 فرداً من العاملين بالمؤسسة، بما يمثل 89.52% من المجتمع الكلي للدراسة، وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS V26، بالإضافة إلى إجراء مقابلات أولية وثانوية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الجزائر، شملت نائب المدير للأداء التجاري، ونائب المدير للوظائف والدعم. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: يوجد أثر للوعي التكنولوجي في بعده المعرفي على ممارسات إدارة الموارد

البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر ككل، حيث تساعد الإدارة الرقمية التفاعلية في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية بنسبة 76%، وهي من أكثر مكونات التحول الرقمي إسهاماً في تحسين هذه الممارسات، تليها الإدارة الرقمية التحويلية بنسبة 9.29%، في حين أن باقي أبعاد التحول الرقمي لم تُسجل مساهمة جديدة.

دراسة (الشافعي وآخرون، 2021) بعنوان "الوعي التكنولوجي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الإنسانية من وجهة نظر الطلبة"

هدفت هذه الدراسة التعرف على الوعي التكنولوجي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء من وجهة نظر الطلبة، وتكون مجتمع البحث من جميع طلبة التربية للعلوم الإنسانية والبالغ عددهم (720) طالباً وطالبة، اختار الباحثان منهم طلبة المرحلة الرابعة عينة قصدية لبحثهم، إذ بلغ عددهم (180) طالباً وطالبة، واستخدمت الاستبانة لقياس مستوى الوعي التكنولوجي لدى أعضاء هيئة التدريس والتي تكونت من (60) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات هي (المعرفي - الوجداني - المهاري) تم التأكد من صدقها وثباتها، ولاستخراج النتائج، فقد استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الوعي التكنولوجي بمجالاته السابقة لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الإنسانية من وجهة نظر الطلبة كان منخفضاً، وكذلك أظهرت النتائج أن المجال المعرفي قد حصل على المرتبة الأولى في ترتيب الاستجابات ما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في استجابات أفراد عينة البحث تعزى لمتغير الجنس، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها وضعت مجموعة من التوصيات والمقترحات.

دراسة (ضياء وآخرون، 2021) بعنوان "أثر الإبداع التكنولوجي على التزام العاملين في شركات السياحة: دراسة تحليلية للشركات السياحية فئة أ"

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم التقدم الإبداعي التكنولوجي في مجاله المهاري بالشركات السياحية المنشورة على جزء كبير منها. ليتحقق هذا الهدف، تم توزيع 500 نموذج استقصاء مباشر على إبداعات العاملين في شركات السياحة فئة "أ"، وتم الاعتماد على تحليل 412 استمارة صالحة للتحليل باستخدام برنامج SPSS v.24. ولاختبار فرضيات الدراسة، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة (الإبداع التكنولوجي والتزام العاملين) وتحليل العلاقة بين المتغيرات، وتم استخدام تحليل الارتباط، وتحليل الاتجاه المتعدد في ذلك. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي وإيجابي للإبداع التكنولوجي على التزامهم في شركات السياحة العلمية فئة "أ". حيث تساعد التقنيات الإبداعية في تقوية ارتباط العاملين بأهداف وقيم شركاتهم، وحيث أدى الإبداع المهاري إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء عن طريق الإبداع التكنولوجي وقد أدى استخدام التقنيات المبتكرة إلى تحسين سرعة وفعالية الاستجابة لاحتياجات العملاء والتغيرات في السوق كما أبرزت نتائج الدراسة تأثير التكنولوجيا الإبداعية بشكل واضح وإيجابي على ثلاثة أجزاء رئيسية (الجودة المتميزة، الكفاءة المتميزة، والاستجابة المتميزة).

2.3.2.2 الدراسات الاجنبية:

دراسة (Baihaqy & Subriadi, 2024) بعنوان تطوير نموذج التحول الرقمي في المستشفى

تهدف هذه الورقة إلى تطوير نموذج التحول الرقمي في المستشفيات. وتقتصر هذه الدراسة نموذجاً للتحول الرقمي في المستشفيات من خلال صياغة الأبعاد الرئيسية (المعرفي /الوجداني /المهاري) والأبعاد الفرعية. التصميم / المنهجية / النهج، اختارت هذه الدراسة نوع البحث النوعي باستخدام منهج الظواهر. واستخدمت هذه الدراسة تقنيات الملاحظة والمقابلات المتعمقة مع 11 مُخبِراً وأجرت منتديات مناقشة جماعية مع خبراء تكنولوجيا المعلومات ومدير قسم تكنولوجيا المعلومات في المستشفى الذي لديه خلفية في تكنولوجيا المعلومات وممثلي الأطباء. تم توثيق البيانات وتحليلها باستخدام تقنيات التثليث (Triangulation). حيث

يوفر هذا البحث رؤى تجريبية حول الأبعاد الرئيسية والأبعاد الفرعية لنماذج التحول الرقمي للمستشفيات. قيود البحث/الآثار المترتبة عليه يقتصر هذا البحث على النوع النوعي من منهج الظواهر بحيث يمكن للبحوث المستقبلية أن تختبر تجريبياً بالطرق الكمية باستخدام تقنيات من خلال مسح العلاقات البعدية والفرعية للتحول الرقمي للمستشفى. كما يوصي الباحثون بمزيد من تقييم نتائج هذه الورقة والتي يمكن تطويرها كنموذج لقياس نضج التحول الرقمي للمستشفى. وتغطي هذه الورقة الآثار المترتبة على تطوير نموذج التحول الرقمي للمستشفى والذي يمكن استخدامه لتنظيم وإدارة التحول الرقمي للمستشفى. الأصالة/القيمة يمكن استخدام هذه الورقة كدليل لأصحاب المصلحة في المستشفى عند تنفيذ التحول الرقمي، ويمكن استخدام هذه الورقة كمرجع لمزيد من البحث لإيجاد ودراسة وتطوير الأبعاد والأبعاد الفرعية لنماذج التحول الرقمي.

دراسة (Zain et al, 2023) بعنوان "تطبيق إنترنت الأشياء في الرعاية الصحية: تأثيره على النمو

الاقتصادي والقدرة التنافسية في عصر الصناعة 4.0"

هدفت الدراسة إلى تقدم الصناعة 4.0 اقتصاداً رقمياً من خلال تطبيقها التكنولوجي في تقوية النمو الاقتصادي والقدرة التنافسية للأعمال. إنترنت الأشياء (IoT) هي تقنية IR 4.0 الناتجة عن الاستخدام الواسع للإنترنت على مستوى العالم، يتم الآن اعتماد إنترنت الأشياء في قطاع الرعاية الصحية بهدف تلبية توقعات العلاج الأفضل ونوعية الحياة الأفضل، واجري العديد من الدراسات والمشاريع الخاصة بإنترنت الأشياء في مجال الرعاية الصحية في هذه العملية، وهم متخصصو الرعاية الصحية في التعامل مع تكنولوجيا إنترنت الأشياء، هو أمر يجب النظر فيه بالتفصيل، خاصة عندما يكون هناك العديد من الدوافع والمبادرات التي اتخذتها الحكومة. وأجريت الدراسة باستخدام استطلاع عبر الإنترنت شملت 580 مستجيباً، وأظهرت النتائج أن المشاركين لديهم مستويات جيدة ومعتدلة من الوعي، وحصلوا على درجة 99.5% لإنترنت الأشياء والتعلم الآلي (ML) سيعطي المزيد من الحرية والتنقل في العمل. يلعب المستوى التعليمي

والمعرفي لإنترنت الأشياء والتعلم الآلي دوراً في جاهزية البنية التحتية والوعي بالسياسات، وقد أوصت هذه الدراسة على العمل تحسين البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسات الصحية ودعم مبادرات ومشاريع إنترنت الأشياء في الرعاية الصحية.

دراسة (Zhu et al, 2023) بعنوان "اكتشاف المعرفة في تقنيات المستشفيات الطبية: تحليل العلاقات الهيكلية باستخدام المخططات المرتبة جزئياً"

تهدف هذه الدراسة إلى طريقة جديدة لاكتشاف المعرفة في تقنيات المستشفيات الطبية بناءً على مخططات هيكلية مرتبة جزئياً، حيث تم إنشاء مخطط هيكلية مرتب جزئياً للسماح ومخطط آخر للأشياء للسياق الشكلي المكون، حيث يتكون مجتمع هذه الدراسة من مجموعة المستشفيات ومجموعة تقنيات الطب. فيما كانت عينة الدراسة هي عدد من المستشفيات التي تستخدم التكنولوجيا الطبية وتوظفها في خدماتها الطبية، وتم تحليل هذه المخططات باستخدام طريقة اكتشاف المعرفة، وتظهر التجارب أن المخطط الهيكلية المرتب جزئياً يمكنه بشكل فعال تصور العلاقات الهيكلية بين مجموعات المستشفيات ومجموعات التقنيات الطبية، ويمكن استنتاج خصائص توزيع مجموعات التقنيات الطبية في مجموعات المستشفيات والقواعد الخاصة بها بناءً على العلاقات الهيكلية بين العقد والفروع والمجموعات في المخطط الهيكلية المرتب جزئياً، كما توصي الدراسة بتطبيق خوارزمية الترتيب الجزئي بشكل أوسع في تحليل البيانات الخاصة بالمستشفيات لتسهيل استخراج المعرفة، وتحليل العلاقات بين المستشفيات والتقنيات الطبية.

دراسة (Mr. Umesh & Mrs. Vijay 2023a) بعنوان "تأثير الوعي بالتكنولوجيا الذكية والذكاء الاصطناعي على مستقبل الوظائف: دراسة حالة حول استعداد الموظفين للتغيرات التكنولوجية"

تهدف الدراسة إلى فهم تأثير الوعي بالتكنولوجيا الذكية والذكاء الاصطناعي والروبوتات والخوارزميات (START) على الموظفين الذين اعتبرتهم مجتمع الدراسة، وتحديد مدى تأثير هذا الوعي على مشاعرهم تجاه وظائفهم، ورفاهيتهم المهنية، ويمكن للتكنولوجيا الذكية والذكاء الاصطناعي والروبوتات والخوارزميات (STARA) أن تستحوذ على ثلث الوظائف المتاحة حالياً. ويعرف سوى القليل عن كيفية نظر الموظفين إلى هذه التطورات التكنولوجية فيما يتعلق بحياتهم المهنية ووظائفهم، أو كيف يستعدون لهذه التغييرات المحتملة. ولأغراض هذه الدراسة، تم تطوير مقياس جديد تماماً يعرف باسم " الوعي ب STARA". وهو يقيس مدى اعتقاد الموظفين بأن هذه الأنواع من التكنولوجيا يمكن أن تستولي على وظائفهم، واستخدمنا أيضاً العمر كمشرف في STARA لأن العمر يرتبط بالتقدم الوظيفي والمعرفة التكنولوجية. لقد اختبرنا الوعي ب STARA بشأن مجموعة متنوعة من نتائج الوظائف والرفاهية باستخدام نهج الأساليب المختلطة على 120 موظفاً، وأظهرت بعض النتائج ارتباط زيادة الوعي ب STARA بشكل إيجابي مع النية لترك الشركة، والسخرية، والاكنتاب، ولكن كان لها علاقة سلبية مع الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي. وأوصت هذه الدراسة على تحسين التوعية التكنولوجية، وتحسين الدعم النفسي للموظفين بشكل عام.

دراسة (Journal, 2022c) بعنوان "أهمية إدارة التكنولوجيا في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة حول تأثير التطورات التكنولوجية في المستشفيات"

هدفت هذه الدراسة إلى التطورات في التكنولوجيا كما تلعب دوراً مهماً في الرعاية الطبية، كما أن إدارتها الفعالة أمر بالغ الأهمية للاعتراف بالرعاية الطبية الجيدة المقدمة، وتغيير الخدمات الطبية بشكل حاسم بسبب التطورات التكنولوجية المبتكرة، من المهدئات ومضادات السموم إلى أجهزة المسح الضوئي الجذابة والعلاج الإشعاعي، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي لتحليل دور التكنولوجيا المتقدمة في تحسين جودة

الرعاية الصحية، حيث يساعد هذا المنهج في وصف الأدوات والتقنيات مثل نظام إدارة الصيانة المحوسبة (CMMS) وتأثيرها على سير العمل، وتستخدم تقنيات الصحة لعلاج الاضطرابات التي تتراوح من الأكثر أساسية إلى الأكثر تقدماً، وإنها تخلق وتحافظ على الأطر التشغيلية الأساسية للخدمات الصحية والتكنولوجيا التي تكون آمنة وموثوقة، ولتقليل وقت تعطل الأصول وتبسيط سير عمل الصيانة، تستخدم معظم أقسام إدارة تكنولوجيا الرعاية الصحية في المستشفيات الآن نظام إدارة الصيانة المحوسبة للرعاية الصحية، والهدف من HTM هو التأكد من استخدام التقنيات المناسبة لحل مشاكل الرعاية الصحية بمعدات مقبولة وفعالة من حيث التكلفة وآمنة وعاملة تشكل أقل قدر من الخطر على المستخدمين والمرضى والبيئة، وتوضح هذه الدراسة أهمية إدارة التكنولوجيا في المستشفيات، وأكدت هذه الدراسة أن التطورات التكنولوجية بأبعادها الثلاثة (الوجداني والمعرفي والمهاري) تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الرعاية الطبية، تؤثر في تحسين كفاءة الخدمات الطبية.

دراسة (Garg, 2021b) بعنوان "تحويل الرعاية الصحية نحو المستشفيات الذكية: دور التكنولوجيا المتقدمة في تحسين خدمات الرعاية الصحية والتحديات المستقبلية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية الرعاية الصحية كأحد مجالات التطوير المهمة حيث تتحول المستشفيات إلى نماذج مبتكرة مبنية حول التقنيات الطبية المتقدمة، مثل: الصحة الإلكترونية والتطبيب عن بعد، والصحة المتنقلة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحليل دور التكنولوجيا المتقدمة، مثل: الذكاء الاصطناعي والصحة الإلكترونية في تطوير المستشفيات، وتم توزيع الاستبانات على المستشفيات التي تتبنى نموذج (المستشفى الذكي) فقط كمجتمع لهذه الدراسة، ويدور قطاع الرعاية الصحية حول مجموعات البيانات الضخمة وكمية هائلة من المعلومات غير المهيكلة التي يتم إنتاجها من هذه الأجهزة والأدوات عالية التقنية، ولكن تقنيات مثل لغة الآلة والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي تحولها إلى علم

كثيف البيانات، وأشارت الدراسة إلى أن المستشفيات الذكية تؤثر بشكل كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية بفضل استخدام التقنيات المتقدمة، ويقوم الباحثون الطبيون باستخدام البيانات للتحليل والتي بدورها أصبحت حلاً للعديد من تحديات الرعاية الصحية، مثل: التشخيص المبكر والرعاية الجيدة والرعاية الصحية، المحمولة، والعلاجات الفعالة من حيث التكلفة والوقت وغيرها الكثير، حيث توصي الدراسة بالاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتحليل البيانات الطبية الضخمة، وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.

دراسة (Zaresani & Scott, 2020) بعنوان "تأثير استخدام تكنولوجيا الصحة الرقمية على رضا الأطباء الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة: دراسة استقصائية وطنية في أستراليا"

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين استخدام الأطباء لتكنولوجيا الصحة الرقمية ورضاهم الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة، وتم استخدام دراسة استقصائية تمثيلية مستعرضة على المستوى الوطني للأطباء، ونماذج الانحدار الاحتمالية لفحص العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الصحة الرقمية واحتمال الإبلاغ عن الرضا الوظيفي العالي والتوازن الجيد بين العمل والحياة، وتم استخدام تحليل المتغيرات الآلية للتحكم في التحيز من الإضطرابات غير القابلة للملاحظة والسببية العكسية. حيث تم إعداد الممارسة السريرية في أستراليا، بالإضافة للأطباء العاملين في الرعاية الأولية والمستشفيات وأماكن العيادات الخارجية، والأطباء العاملين في القطاعين العام والخاص. وشارك المستجيبون للموجة 11 (2018-2019) من الطب في أستراليا: الموازنة بين التوظيف والحياة (MABEL) المسح الطولي للأطباء. تضمنت عينة التحليل عينة تمثيلية واسعة النطاق على المستوى الوطني مكونة من 7043 طبيباً، والممارسين العاميين والمتخصصين والأطباء تحت التدريب، وتوصي الدراسة إلى استخدام تكنولوجيا الصحة الرقمية يساعد بشكل كبير في تحسين التوازن بين العمل والحياة للأطباء، مما يساعدهم في تقليل الإجهاد الناتج عن العمل.

دراسة (Lulin et al, 2020) بعنوان "العوامل المؤثرة على قبول المرضى لتكنولوجيا المعلومات

الصحية ودورها في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية في غانا"

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم قبول المرضى والممرضات في غانا لتكنولوجيا المعلومات الصحية، نظراً لدورها الحيوي في القطاع الطبي، استندت الدراسة إلى نموذج "نظرية التوحيد لقبول واستخدام التكنولوجيا" لاستكشاف العوامل المؤثرة على قبولهم لهذه التقنيات، وتم تصميم الدراسة باستخدام منهج وصفي غير تجريبي شمل 660 ممرضاً (404 إناث و256 ذكور) من ثلاثة مستشفيات تعليمية ومستشفين إقليميين في غانا، حيث تم جمع البيانات عبر استبيان إلكتروني ذاتي التقديم على الهواتف الذكية، ثم تحليلها باستخدام تصميم المعادلات الهيكلية عبر منصة Smart PLS أظهرت النتائج أن "التأثير الاجتماعي" هي المتنبئات الرئيسية لنوايا المرضى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الصحية (HIT)، وتلخص الدراسة إلى أن نظم تكنولوجيا المعلومات الصحية ضرورية لتحسين جودة خدمات التمريض وفعالية أداء الكادر التمريضي، مما يوفر دليلاً عملياً للمسؤولين في المستشفيات بالدول النامية، وخصوصاً في غانا، لتقييم احتمالية نجاح التقنيات الصحية قبل وبعد تطبيقها.

دراسة (Ravichandran & Arulchelvan, 2017) بعنوان "تأثير استخدام التكنولوجيا في الوعي

الطبي بالهند (طريقة التحليل الكمي)"

تبرز هذه الدراسة البحثية العوامل الكامنة وراء الزيادة في الممارسات الطبية الخاطئة في شبه القارة الهندية في البيئة الحالية وتأثيرات استخدام التكنولوجيا تجاهها. تؤدي زيادة التقارير التكنولوجية عن الممارسات والأخطاء الطبية إلى اتخاذ المستشفيات إجراءات تصحيحية وتحسين جودة الخدمات الطبية باستخدام مهارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) التي تقدمها. تم تطبيق استبيان يحتوي على 1180 متغيراً على 1000 مريض تم اختيارهم عشوائياً من مستشفيات مختلفة في مدن المترو، الهند. 60.4% من المستجيبين

كانوا ذكورا، 6% من الإناث. يمكن استخدام نموذج نظرية الزراعة لقياس تأثير وسائل الإعلام وخلق الوعي بالأخطاء الطبية في القطاع الطبي. من أجل تقييم تصميم المعادلات الهيكلية (SEM) تم استخدامها لتحليل البيانات، وتظهر النتائج أن صناديق الإعلام تدرك الممارسات الطبية الخاطئة، ويظهر أخذ العينات الكمية أن نظام طبيب الأسرة القيم يجب أن يعود، ويجب وضع التاريخ الطبي للمريض على المنصة السحابية بمهارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بحيث يمكن مشاهدته وتحليله من أي ركن من أركان العالم من قبل الطبيب الذي يعالج المريض. تخلص هذه الدراسة إلى أنه يتعين على الأطباء الالتزام بالقسم الطبي الذي أدوه بدلا من الوقوف على ما يسمى بالاستثمارات التي قاموا بها للحصول على المعرفة الطبية المنقولة. تنتظر وسائل الإعلام العالمية بفرغ الصبر عودة الأطباء والمستشفيات الموجهة نحو الخدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة اتضح للباحث وجود اهتمام كبير نحو الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي، وكذلك رضا العاملين في القطاعات المختلفة، ويعرض الباحث فيما يلي التعقيب على الدراسات السابقة وأوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة من هذه الدراسات، وما يميز هذا البحث عن غيره من البحوث السابقة، وقد استعرض الباحث ستاً وأربعين دراسة ما بين محلية وعربية وأجنبية وفق تسلسل زمني ما بين عامي (2017-2024)، وتم تقسيمها مناصفة بين متغيرات الدراسة (المستقل، التابع، الوسيط) تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين والوعي التكنولوجي.

1.3.2 أولاً: أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة

- 1- اتفق البحث الحالي مع غالبية الدراسات السابقة في اعتماده على المنهج الوصفي التحليلي.
- 2- اختلف مكان تطبيق الدراسات السابقة، ومنها ما طبق في فلسطين، ومنها ما طبق في الدول العربية مثل: (مصر، ليبيا، عُمان، اليمن، تونس، لبنان، الأردن، السعودية، العراق، الجزائر، السودان،

الإمارات، الكويت) ومنها ما طبق في الدول الأجنبية مثل (الهند، استراليا، أمريكا، إندونيسيا، أثيوبيا، الفلبين، الصين، غانا، ماليزيا).

3- تنوعت الدراسات السابقة في اختيار أسلوب العينة واستخدمت عدة أساليب، مثل: العينة العشوائية البسيطة، والعينة العشوائية الطبقية، والحصص الشامل الذي سيستخدم في هذا البحث.

4- اتفق البحث الحالي مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة للدراسة باستثناء دراسة (تيسير وآخرون، 2020) التي استخدمت الاستبانة والمقابلة والملاحظة، ودراسة كل من (الربيعاوي، التميمي، 2018) والتي استخدمت الاستبانة والمقابلة.

5- أظهرت نتائج دراسة كل من (عبد السلام، 2019)، مستوى متوسط لتخطيط المسار الوظيفي وبالمقابل جاءت نتائج كل من دراسة (الربيعاوي، التميمي، 2018)، مستوى مرتفع لتخطيط المسار الوظيفي.

6- أظهرت نتائج دراسة (إدريس، أبو الروس، 2022) مستوى أداء مؤسسي مرتفع، وبالمقابل أظهرت نتائج دراسة (الربيعاوي، التميمي، 2018) مستوى متوسط للأداء المؤسسي.

7- أظهرت نتائج دراسة (Zaresani & Scott, 2020) إلى أن تكنولوجيا الصحة الرقمية قد تكون أداة قيمة لتحسين رفاة الأطباء، خاصة أولئك الذين يعملون في ممارسات طبية أصغر.

8- أظهرت نتائج دراسة (Dr. Kavita A. Jain & Savita, 2022) إلى أن تحسين وعي المريض قد يؤدي إلى زيادة رضاه، وبالتالي زيادة رضاهم عن المرافق والخدمات في المستشفيات الحكومية.

9- أظهرت نتائج دراسة (Mr. Umesh & Mrs. Vijay a, 2023) إلى فهم تأثير التطورات التكنولوجية على نظرة الموظفين لحياتهم المهنية ووظائفهم. بينما تتفق الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في بعض النقاط، إلا أنها تقدم أيضاً بعض الملاحظات الجديدة من خلال تطوير مقياس جديد واستخدام العمر كمشرف.

10- فهم العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين، وتظهر الدراسات السابقة كيف يمكن أن يُؤثر تخطيط المسار الوظيفي على رضا العاملين، من خلال شعورهم بالتحكم في حياتهم المهنية، وتحقيق أهدافهم، والارتباط بعملهم.

11- العلاقة بين الوعي التكنولوجي ورضا العاملين توضح بعض الدراسات إلى وجود علاقة مباشرة بين الوعي التكنولوجي ورضا العاملين، خاصةً عندما يُستخدم هذا الوعي لتحسين المهارات وتطوير مسارات وظيفية ناجحة.

2.3.2 ثانياً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- 1- استفاد الباحث في تحديد مشكلة الدراسة وصياغة الأسئلة والفرضيات.
- 2- استفاد الباحث في تحديد متغيرات الدراسة.
- 3- استفاد الباحث في صياغة فقرات الاستبانة.
- 4- استفاد الباحث في عرض الإطار النظري، وتوفير الوقت في البحث عن المراجع والكتب.
- 5- استفاد الباحث في مناقشة النتائج والمقارنة مع نتائج هذا البحث.

3.3.2 ثالثاً: ما يميز هذا البحث عن غيره من البحوث

- 1- البحث الحالي من البحوث القليلة التي تحاول التعرف على دور الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي.
- 2- اختلاف هذا البحث عن بقية الدراسات من حيث الهدف ومجال التطبيق.
- 3- هذا البحث من البحوث القليلة التي ربطت بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط، وتخطيط المسار الوظيفي كمتغير مستقل، ورضا العاملين كمتغير تابع في مستشفى بيت جالا الحكومي.
- 4- هذا البحث يسلط الضوء على العلاقة التكاملية بين الوعي التكنولوجي، وتخطيط المسار الوظيفي، ورضا العاملين في بيئة المستشفى.

5- الربط بين الوعي التكنولوجي ورضا العاملين لتقديم نموذجاً شاملاً لتحسين الأداء في المستشفيات.

6- توفير رؤية أعمق حول كيفية تحسين الأداء العام عبر التكنولوجيا والتطوير المهني، مما يمنحه تفوقاً

عن الدراسات التقليدية.

4.2 الفجوة العلمية

تتمثل هذه الفجوة بالنقص في المعرفة حول العلاقة بين الوعي التكنولوجي وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في السياق الفلسطيني بشكل خاص. على الرغم من وجود دراسات عامة في هذا المجال على مستوى العالم، فإن السياقات المحلية مثل مستشفى بيت جالا الحكومي لم تحظ بالكثير من البحث المتخصص الذي يربط هذه العوامل مع بعضها البعض في هذا السياق، حيث تظهر الفجوة المعرفية نقص في الأبحاث التي تتناول دور الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في تحسين رضا العاملين في المؤسسات الصحية، وقلة الدراسات التي جمعت بين الثلاثة أبعاد، وهي: الوعي التكنولوجي وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين وتم تطبيقها في البيئة الفلسطينية وتحديداً مستشفى بيت جالا الحكومي الأمر الذي يستدعي المزيد من الدراسات لاستكشاف هذا المجال بشكل أوضح وأعمق.

أما بخصوص الفجوة الزمانية فتكمن في حاجة الدراسات الحالية إلى تحديث المعلومات وتوسيع نطاق الدراسات التي تناولت دور التكنولوجيا في المسار الوظيفي ورضا العاملين، وحيث إن معظم الأبحاث المنشورة قد تكون قديمة، مما يجعل من الضروري استكشاف هذا الموضوع في السياق الزمني الحالي، خاصة مع التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا، والدراسة الحالية توضح حاجة الزمن الراهن إلى توظيف التقدم التكنولوجي في تطوير إدارة الموارد البشرية، وتقديم رؤية حديثة حول دور التكنولوجيا في تحسين رضا العاملين.

أما بخصوص الفجوة المكانية، تكمن الفجوة في أن معظم الدراسات التي تناولت الموضوع تركز على بيانات عمل مختلفة عن البيئة الفلسطينية، وخاصة مستشفى بيت جالا الحكومي، لها خصوصياتها الثقافية والاقتصادية والإدارية التي قد تؤثر بشكل كبير على العلاقة بين الوعي التكنولوجي وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين، والفجوة المكانية تتطلب إجراء أبحاث محلية تأخذ بعين الاعتبار هذه الخصوصيات، وتبحث في كيفية تأثير الوعي التكنولوجي في المؤسسات الفلسطينية بما يتماشى مع الظروف المحلية.

بناءً على هذه الفجوات، تهدف الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوات المعرفية، الزمانية والمكانية من خلال استكشاف العلاقة بين هذه المتغيرات في السياق الفلسطيني وتقديم نتائج قد تساعد في تطوير الممارسات الإدارية في المؤسسات الفلسطينية.

الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيساً بواسطته لإتمام الجانب التطبيقي من الدراسة، ومن خلالها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للوصول إلى النتائج ليتم تفسيرها، وبناءً على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي قام بها الباحث لتنفيذ الدراسة، ومنها تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

1.3 منهج الدراسة

من أجل إتمام أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعمل من خلاله على وصف ظاهرة موضوع الدراسة (الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين) وتحليل بياناتها وتوضيح العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تحتويها والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم المستخدم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها من خلال جمع بيانات ومعلومات مقننة عن المشكلة أو الظاهرة وتحليلها وتصنيفها وإخضاعها لدراسات دقيقة.

2.3 مصادر الدراسة

اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

- 1- البيانات الأولية: وذلك بواسطة البحث في الجانب الميداني عن طريق توزيع استبانات لدراسة جزء من مفردات الدراسة وحصر المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة وتجميعها، ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package For Social Science) الإحصائي

واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات لتدعم موضوع الدراسة.

2- البيانات الثانوية: لقد عمل الباحث على مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة التي تتعلق بموضوع الدراسة، وهو الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين منها المواقع التالية Google Scholar و ResearchGate و Scispace، لإثراء موضوع الدراسة بشكل علمي، من أجل التعرف على الطرق العلمية والأسس السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عن آخر المستجدات التي حدثت بعد الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة والعينة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه كل مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من الموظفين الإداريين والأطباء والمرضى والفنيين الذين يحملون علاوة إشرافية في مستشفى بيت جالا الحكومي، والبالغ عددهم (115) إداري، واتبع الباحث أسلوب الحصر الشامل، وتم توزيع الاستبانة ورقية لكافة أفراد المجتمع واسترد (106) استبانة صالحة للتحليل، وبنسبة بلغت (92.2%)، وتم استثناء (9) استبانة لعدم اكتمال الإجابات.

4.3 أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة ومتغيراتها وأبعادها، قام الباحث ببناء الاستبانة وفق الخطوات الآتية:

1- تعيين الأبعاد الرئيسية التي احتوتها الاستبانة.

2- توضيح الفقرات التي تقع تحت كل بعد.

3- تهيئة الاستبانة في صورتها الأولية بحيث شملت (74) فقرة.

4- عرض الاستبانة على المشرف لاختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

5- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

6- عرض الاستبانة على (12) من الدكاترة المختصين بالعلوم الإدارية داخل فلسطين، وخبير

إحصائي، بعضهم أعضاء هيئة تدريس في جامعة القدس المفتوحة، والجامعة العربية الأمريكية،

مؤسسة ياسر عرفات، وجامعة الخليل، وجامعة القدس، وجامعة فلسطين التقنية خضوري، والملحق

رقم (2) يبين أعضاء لجنة التحكيم.

7- بعد إجراء التعديلات التي أرسلها المحكمون تم حذف وتعديل وصياغة الفقرات، وقد بلغ عدد

فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (50) فقرة مقسمة إلى ثلاثة مجالات رئيسية، المجال الأول

(تخطيط المسار الوظيفي) ويشتمل على (15) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، وهي: (وضوح الأهداف،

الخطط المستقبلية، فرص التطوير)، و (20) فقرة موزعة على أربعة أبعاد تمثل المجال الثاني

(رضا العاملين)، وهي: (الرضا عن العمل، الرضا عن الرواتب والمزايا، الرضا عن أداء الإدارة،

الرضا عن بيئة العمل)، والمجال الثالث الوعي التكنولوجي واشتمل على (15) فقرة موزعة على

ثلاثة أبعاد (المجال المعرفي، المجال الوجداني، المجال المهاري) حيث أُعطي لكل فقرة وزن مدرج

وفق سلم متدرج خماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) أعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2،

1) لمعرفة الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين

في مستشفى بيت جالا الحكومي، والجدول (1) يوضح ذلك.

جدول 1: درجات مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
الدرجة	5	4	3	2	1

توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة

أقسام كالتالي:

1.4.3 القسم الأول: يتضمن المتغيرات الديمغرافية لمجتمع وعينة الدراسة، وهي:

فئة الجنس: وله مُستويان (ذكر، أنثى).

فئة المؤهل العلمي: وله ثلاثة مستويات (دبلوم فأقل، بكالوريوس، دراسات عليا).

فئة سنوات الخدمة: وله ثلاثة مستويات (أقل من 5 سنوات، 5 وأقل من 15 سنة، أكثر من 15 سنة).

فئة المسمى الوظيفي: وله أربعة مستويات (موظف، رئيس شعبة، رئيس قسم، مدير دائرة فأعلى).

2.4.3 القسم الثاني: يتكون من (15) فقرة تم توزيعها على خمسة أبعاد بحيث تتناول تخطيط المسار

الوظيفي كما هو موضح في الجدول رقم (2)، وتم اختيار الأبعاد الأكثر تكراراً وبما يتناسب مع مجتمع

الدراسة، وقد جرى الحصول على تلك الفقرات من مصادر مختلفة وإعادة صياغتها بما يتناسب مع مجتمع

الدراسة، كان أهمها دراسة (عبد السلام وآخرون، 2019)، دراسة (إديس ، أبو الروس 2022)، (Gede & Huluka،

2023) . دراسة (تيسير وآخرون، 2020)

جدول 2: أبعاد تخطيط المسار الوظيفي

الرقم	البعد	عدد الفقرات
1	وضوح الأهداف	5
2	الخطط المستقبلية	5
3	فرص التطوير	5
	المجموع	15

3.4.3 القسم الثالث: يتكون من (20) فقرة موزعة على أربعة أبعاد تتناول رضا العاملين كما هو موضح في الجدول رقم (3)، وتم اختيار الأبعاد الأكثر تكراراً وبما يتناسب مع مجتمع الدراسة، وقد جرى الحصول على تلك الفقرات من مصادر مختلفة وإعادة صياغتها بما يتناسب مع مجتمع الدراسة، كان أهمها دراسة (جراح وآخرون، 2022)، دراسة (عبد العزيز وآخرون، 2020)، دراسة(العنزي ، 2019).

جدول 3: أبعاد رضا العاملين

الرقم	البعد	عدد الفقرات
1	الرضا عن العمل	5
2	الرضا عن الرواتب	5
3	الرضا عن أداء الإدارة	5
4	الرضا عن بيئة العمل	5
	المجموع	20

4.4.3 القسم الرابع: يتكون من (15) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد تتناول الوعي التكنولوجي كما هو موضح في الجدول رقم (4)، وتم اختيار الأبعاد الأكثر تكراراً وبما يتناسب مع مجتمع الدراسة، وقد تم الحصول على تلك الفقرات من مصادر مختلفة وإعادة صياغتها بما يتناسب مع مجتمع الدراسة، كان أهمها دراسة (منصور، 2024)، دراسة (الشافعي وآخرون، 2021)، دراسة (Ravichandran & Arulchelvan, 2017).

جدول 4: أبعاد الوعي التكنولوجي

الرقم	البعد	عدد الفقرات
1	المجال المعرفي	5
2	المجال الوجداني	5
3	المجال المهاري	5
	المجموع	15

5.4.3 إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

- 1- تجهيز الأداة بصورتها النهائية.
- 2- حصل الباحث على كتاب موجه من عميد كلية الدراسات العليا بجامعة القدس المفتوحة لتسهيل مهمة الباحث في توزيع الاستبانات على موظفي مستشفى بيت جالا الحكومي، وملحق رقم (3) يوضح ذلك.
3. قام الباحث بتوزيع استبانة ورقية بطريقة الحصر الشامل، واسترد (106) استبانة.
4. تم ترقيم وترميز أداة الدراسة، وتم توزيع البيانات حسب الأصول ومعالجتها إحصائياً، بواسطة جهاز الحاسوب للحصول على نتائج الدراسة.

5.3 خصائص عينة الدراسة وسماتها:

سيتم عرض خصائص عينة الدراسة وسماتها حسب ما ورد في القسم الأول من الاستبانة والمرتبطة

بالمغيرات التالية: -

جدول 5: توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمغيراتها

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	48	45.7
	أنثى	57	54.3
	المجموع	105	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	24	22.9
	بكالوريوس	60	57.1
	دراسات عليا	21	20.0
	المجموع	105	100.0
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	26	24.8
	5 وأقل من 15 سنة	31	29.5
	أكثر من 15 سنة	48	45.7
	المجموع	105	100.0
المسمى الوظيفي	موظف	66	62.9
	رئيس شعبة	22	21.0
	رئيس قسم	15	14.3
	مدير دائرة	2	1.9
	المجموع	105	100.0

1.5.3 وصف عينة الدراسة حسب (الجنس):

يتبين من خلال الجدول (5) أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة كانت من الإناث حيث بلغت نسبتها (54.3%)، في حين بلغت نسب الذكور (45.7%).

2.5.3 وصف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

كما يتبين من النتائج أن النسبة الأعلى لأفراد الدراسة هم من فئة البكالوريوس حيث بلغت نسبتها (57.1%)، تليها فئة الدبلوم حيث بلغت النسبة (22.9%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة فئة دراسات عليا حيث بلغت نسبتها (20.0%).

3.5.3 وصف عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة:

يتبين من نتائج توزيع أفراد العينة لمتغير عدد سنوات الخدمة أن النسبة الأعلى للعينة من فئة أكثر من 15 سنة حيث بلغت نسبتها المئوية (45.7%)، تليها 5 وأقل من 15 سنة بنسبة مئوية (29.5%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة فئة أقل من 5 سنوات بنسبة مئوية (24.8%).

4.5.3 وصف عينة الدراسة حسب (المسمى الوظيفي):

أظهرت النتائج توزيع أفراد العينة لمتغير المسمى الوظيفي أن المرتبة الأولى للعينة كانت فئة موظف حيث بلغت نسبتها المئوية (62.9%)، تليها رئيس شعبة بنسبة مئوية (21.0%)، ثم رئيس قسم بنسبة مئوية (14.3%)، وجاء في المرتبة الأخيرة مدير دائرة فأعلى بنسبة مئوية (1.9%).

6.3 سادساً: صدق الاستبانة

قام الباحث بتقنين فقرات الاستبانة للتأكد من صدقه كالتالي:

1.6.3 صدق المحكمين (الصدق الظاهري Face Validity):

بصورتها الأولية عرضت الاستبانة على (12) من الأساتذة الجامعيين المتخصصين كما هو موضح في الملحق رقم (1) ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية، وقاموا بإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات ومناسبتها إلى كل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر.

2.6.3 صدق الاتساق الداخلي (صدق البناء Construct Validity):

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية تتكون من (30) موظفاً، وحُسب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وكذلك حُسب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وفيما يلي بيان النتائج صدق الاتساق الداخلي حسب المجال.

1.2.6.3 المتغير الأول المستقل: تخطيط المسار الوظيفي

جدول 6: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول: (وضوح الأهداف) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالبعد	الدلالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدلالة الإحصائية
1	تساعدني إدارة المستشفى في تحديد أهدافي الوظيفية.	771**	000.	481**	000.
2	أستطيع تحديد المواقع الوظيفية التي أطمح بالوصول إليها.	774**	000.	504**	000.
3	امتلك خطة للتقدم ضمن مساري الوظيفي.	785**	000.	517**	000.
4	تمكني وظيفتي الحالية من تحقيق أهدافي بنجاح	788**	000.	648**	000.
5	تنسجم أهدافي الشخصية مع أهداف إدارة المستشفى	733**	000.	538**	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (481.-648)، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 7: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني (الخطط المستقبلية) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالبعد	الدالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدالة الإحصائية
6	أطور قدراتي المهنية ضمن خطة واضحة.	490**	000.	267**	006.
7	أبحث عن فرص التدريب وأشارك فيها ذاتياً.	710**	000.	527**	000.
8	لدي طموح لتولي مناصب وظيفية أعلى مستقبلاً.	746**	000.	485**	000.
9	أحرص على تنمية مهاراتي الوظيفية باستمرار.	680**	000.	386**	000.
10	تنسجم خططي الوظيفية مع الموارد المتاحة في المستشفى.	596**	000.	518**	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة

عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (267.-527.)، وبذلك تعتبر فقرات البعد

صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 8: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث (فرص التطوير) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالبعد	الدالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدالة الإحصائية
11	تمكني وظيفتي الحالية من تطوير قدراتي الوظيفية بشكل مستمر.	479**	000.	479**	000.
12	توفر إدارة المستشفى فرصاً لتطوير قدرات الموظفين بشكل مستمر.	800**	000.	800**	000.
13	يتم تشجيعي على المشاركة في المؤتمرات العلمية.	480**	000.	480**	000.
14	توجد برامج إرشادية لمساعدتي في تحديد أهدافي المهنية.	539**	000.	539**	000.
15	الهيكل التنظيمي في المستشفى يسمح بتطوير مساري الوظيفي.	416**	000.	416**	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند

مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (416.-800.)، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة

لما وضعت لقياسه.

وللتحقق من الصدق البنائي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من

أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول 9: مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للبعد الأول (تخطيط المسار الوظيفي)

المجال الأول	البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الأول	الأبعاد
699**.	302**.	395**.		وضوح الأهداف
676**.	368**.			الخطط المستقبلية
847**.				فرص التطوير

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يبين الجدول السابق بأن جميع الأبعاد مرتبطة ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

2.2.6.3 المتغير الثاني التابع: رضا العاملين

جدول 10: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول (الرضا عن العمل) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالبعد	الدلالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدلالة الإحصائية
16	أنا راض عن وظيفتي الحالية في المستشفى.	638**.	000.	258**.	008.
17	أفضل العمل في هذا المستشفى عن غيره من المؤسسات الصحية	720**.	000.	455**.	000.
18	يوجد عدالة إدارية في التعامل مع جميع الموظفين في المستشفى.	762**.	000.	537**.	000.
19	أتغيب عن العمل في حالة الضرورة القصوى.	636**.	000.	332**.	001.
20	اشعر بالروتين في عملي.	456**.	000.	360**.	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول السابق بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، بحيث تراوحت معاملات الارتباط بين (258.-537.)، وبالتالي تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 11: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني (الرضا عن الرواتب) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالدالة	الدالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدالة الإحصائية
21	يتناسب راتبي مع طبيعة عملي في المستشفى.	552**	000.	506**	000.
22	نظام المزايا مصمم في المستشفى بطريقة عادلة.	602**	000.	604**	000.
23	الحوافز التي أحصل عليها تتناسب مع جهدي الذي أبذله.	725**	000.	501**	000.
24	أشعر أنني أصبح أكثر إنتاجية بعد حصولي على الحوافز.	438**	000.	484**	000.
25	يتناسب راتبي مع المؤهلات العلمية التي أحملها.	579**	000.	411**	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول السابق بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، بحيث تراوحت معاملات الارتباط بين (411،-604)، وبالتالي تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 12: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث (الرضا عن أداء الإدارة) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالدالة	الدالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدالة الإحصائية
26	عملي الذي أقوم به مقدر من قبل مديري المباشر.	513**	000.	406**	000.
27	تسمح إدارة المستشفى بحرية الرأي.	635**	000.	512**	000.
28	تقدر إدارة المستشفى جهود كافة الموظفين.	777**	000.	448**	000.
29	نتيج إدارة المستشفى مناقشة العقبات التي تعترض عملي.	724**	000.	612**	000.
30	تشارك إدارة المستشفى الموظفين في وضع الخطط.	697**	000.	638**	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول السابق بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (406،-638)، وبالتالي تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 13: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الرابع (الرضا عن بيئة العمل) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالدالة	الدالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدالة الإحصائية
31	أشعر بالأمان أثناء تأديتي لوظيفتي.	752**	000.	335**	000.
32	تتميز العلاقات داخل المستشفى بالروح الأسرية.	562**	000.	454**	000.
33	يستفيد الموظفون من خبرات بعضهم البعض.	796**	000.	234*	000.
34	أحصل على المساعدة من زملائي عندما أحتاجها.	449**	000.	391**	000.
35	أستطيع تحقيق توازن جيد بين حياتي العملية والشخصية.	487**	000.	352**	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول السابق بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة

عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (234، -454)، وبالتالي تعتبر فقرات البعد

صادقة لما وضعت لقياسه.

وليثم التحقق من الصدق البنائي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من

أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (14) يبين ذلك.

جدول 14: مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للبعد الثاني (رضا العاملين)

الأبعاد	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	الدالة الإحصائية
الرضا عن العمل		259**	277**	272**	595**
الرضا عن الرواتب والمزايا			396**	463**	787**
الرضا عن أداء الإدارة				328**	709**
الرضا عن بيئة العمل					508**

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

من خلال الجدول السابق نجد أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة

ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد بأن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من

الثبات والاتساق الداخلي.

3.2.6.3 البعد الثالث الوسيط: الوعي التكنولوجي

جدول 15: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول (المجال المعرفي) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالبعد	الدلالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدلالة الإحصائية
36	أتابع باستمرار التطورات التكنولوجية في مجال الرعاية الصحية.	627**	000.	384**	000.
37	أدرك أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية.	751**	000.	407**	000.
38	أقوم بتطبيق التقنيات الجديدة في مجال عملي بشكل فعال.	706**	000.	392**	000.
39	لدي معرفة بالقوانين المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة في المجال الصحي.	788**	000.	519**	000.
40	لدي معرفة بمخاطر استخدام التقنيات الحديثة في المجال الصحي.	685**	000.	403**	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول السابق بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، بحيث تراوحت معاملات الارتباط بين (384-519)، وبالتالي تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 16: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني (المجال الوجداني) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالبعد	الدلالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدلالة الإحصائية
41	أتمسك لمشاركة خبراتي في استخدام التقنيات الحديثة مع زملائي.	411**	000.	460**	000.
42	أتحمل المسؤولية عن تطوير مهاراتي التكنولوجية بشكل مستمر.	416**	000.	421**	000.
43	أقبل التغذية الراجعة البناءة من زملائي فيما يتعلق باستخدامي للتقنيات الحديثة.	918**	000.	686**	000.
44	تزيد متابعة تقنيات التكنولوجيا الحديثة روح المنافسة بيني وبين زملائي.	396**	000.	338**	000.
45	أشعر بالراحة عند استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في مكان عملي.	339**	000.	351**	000.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول السابق بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، بحيث تراوحت معاملات الارتباط بين (338-686)، وبالتالي تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 17: معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث (المجال المهاري) مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	الارتباط بالبعد	الدلالة الإحصائية	الارتباط بالمجال	الدلالة الإحصائية
46	أستطيع استخدام الأنظمة التكنولوجية المختلفة في المستشفى.	827**	000.	421**	000.
47	أستطيع تدريب زملائي على استخدام التقنيات الجديدة في المستشفى.	326**	000.	374**	000.
48	أمتلك القدرة على التفاعل مع التقنيات الحديثة وفقاً لاحتياجات العمل.	366**	000.	461**	000.
49	أمتلك القدرة على حل المشكلات التقنية التي تعترضني في المستشفى.	424**	000.	330**	001.
50	أمتلك المهارات اللازمة لتشغيل المعدات التكنولوجية الحديثة في المستشفى التي لها علاقة بمجال عملي.	399**	000.	325**	001.

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يوضح الجدول السابق بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته

دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (325.-461.)، وبالتالي تعتبر فقرات

البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

وليتم التحقق من الصدق البنائي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد

من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (18) يبين ذلك.

جدول 18: مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة

الأبعاد	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	الدلالة الإحصائية
المجال المعرفي		291**	199*	590**
المجال الوجداني			511**	802**
المجال المهاري				637**

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)، * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

من خلال الجدول السابق نجد أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة

ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد بأن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات

والانساق الداخلي.

7.3 ثبات الاستبانة Reliability:

قام الباحث بعدة خطوات للتأكد من ثبات الاستبانة بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقة

معامل ألفا كرونباخ.

طريقة الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات، وهي طريقة كرونباخ ألفا وذلك لإيجاد معامل

ثبات الاستبانة، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل

والجدول (19) يوضح ذلك.

جدول 19: معاملات كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك الاستبانة ككل

البعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
البعد الأول: وضوح الأهداف	5	828.
البعد الثاني: الخطط المستقبلية	5	622.
البعد الثالث: فرص التطوير	5	728.
الدرجة الكلية لمجال تخطيط المسار الوظيفي	15	844.
البعد الأول: الرضا عن العمل	5	895.
البعد الثاني: الرضا عن الرواتب والمزايا	5	614.
البعد الثالث: الرضا عن أداء الإدارة	5	872.
البعد الرابع: الرضا عن بيئة العمل	5	914.
الدرجة الكلية لمجال رضا العاملين	20	778.
البعد الأول: المجال المعرفي	5	757.
البعد الثاني: المجال الوجداني	5	670.
البعد الثالث: المجال المهاري	5	844.
الدرجة الكلية لمتغير الوعي التكنولوجي	15	796.

يبين الجدول السابق بأن معامل الثبات الكلي (844.) لمجال تخطيط المسار الوظيفي (778.)

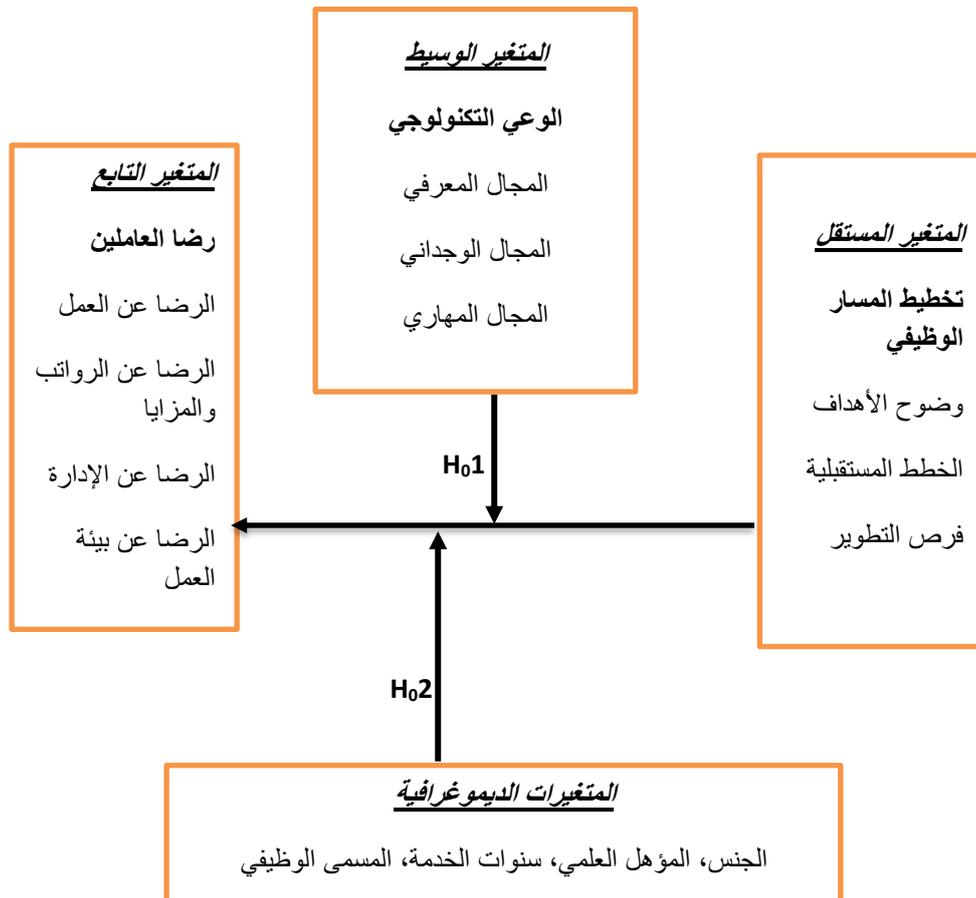
لمجال رضا العاملين (796.) لمجال الوعي التكنولوجي، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية

من الثبات، وبالتالي تظمن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

8.3 نموذج الدراسة:

أعد الباحث أنموذجاً يوضح المتغيرات المستقل والتابع والوسيط والمتغيرات الديموغرافية وأبعادهما، وذلك

استناداً لمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، وكان على النحو الآتي:



رسم توضيحي 1: أنموذج الدراسة، المصدر: من إعداد الباحث
وبناءً على الدراسات السابقة

9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج (SPSS) الإحصائي واستخدام الأساليب

الإحصائية التالية:

- 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
- 2- اختبار معامل ارتباط بيرسون (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) للكشف عن صدق أداة الدراسة وثباتها.
- 3- معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للكشف عن ثبات أداة الدراسة.
- 4- اختبار دلالة الفرق بين متوسطين حسابيين مستقلين (Independent Samples t-Test).
- 5- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).
- 6- حساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient).
- 7- اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression).

الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية للمستجيبين التي اشتملت على (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي جرى عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

1.4: النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول الذي نصه:

ما تأثير الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط على العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لفقرات الأداة والأبعاد، وترتيب الفقرات وفقاً لكل بعد تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية، وقد أعطي لفقرات ذات المضمون الإيجابي (5) درجات عن كل إجابة (موافق جداً)، و(4) درجات عن كل إجابة (موافق)، و(3) درجات عن كل إجابة (محايد)، ودرجتان عن كل إجابة (معارض)، ودرجة واحدة عن كل إجابة (معارض جداً).

وقام الباحث بتحديد خمس فترات للفصل بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة؛ إذ حسب طول المدى وهو $(4 = 1-5)$ ثم قسمتها على 5 فترات $(0.8 = 5/4)$ وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه اعتمد الباحث التقدير التالي، للفصل ما بين الدرجات، والجدول التالي يبين هذه النتائج.

جدول 20: معايير الحكم على متوسط استجابات العينة نحو مفردات الاستبانة وأبعادها

درجة الموافقة	الوزن النسبي		المتوسط الحسابي		الوزن الرقمي
	الى	من	الى	من	
منخفضة جداً	أقل من 36.00	20.00	أقل من 1.80	1.00	1
منخفضة	أقل من 52.00	36.00	أقل من 2.60	1.80	2
متوسطة	أقل من 68.00	52.00	أقل من 3.40	2.60	3
مرتفعة	أقل من 84.00	68.00	أقل من 4.20	3.40	4
مرتفعة جداً	100.00	84.00	5.00	4.20	5

1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الأول الذي نصه:

ما مستوى تخطيط المسار الوظيفي في بيت جالا الحكومي؟

1.1.4 نتائج البعد الأول: "وضوح الأهداف"

جدول 21: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الأول "وضوح الأهداف"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
5	تنسجم أهدافي الشخصية مع أهداف إدارة المستشفى	3.63	1.13	72.6	مرتفعة
1	تساعدني إدارة المستشفى في تحديد أهدافي الوظيفية.	3.56	1.06	71.2	مرتفعة
2	أستطيع تحديد المواقع الوظيفية التي أطمح بالوصول إليها.	3.51	1.14	70.3	مرتفعة
4	تمكني وظيفتي الحالية من تحقيق أهدافي بنجاح	3.48	1.18	69.5	مرتفعة
3	أمتلك خطة للتقدم ضمن مساري الوظيفي.	3.36	1.20	67.2	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.51	0.88	70.2	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول (21) أن مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي على

البعد الأول "وضوح الأهداف" كانت مرتفعة على الفقرات (1، 2، 4، 5) كافة حيث كانت نسبتها المئوية

بين (68.00%-84.00%)، وكانت متوسطة على الفقرة (3) حيث كانت نسبتها المئوية (67.2%)

وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (70.2%).

ويتضح من نتائج الجدول (21) أنّ الفقرات التي تقيس مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الأول "وضوح الأهداف"، كانت تقديراتها بين مرتفعة ومتوسطة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعدها (وضوح الأهداف)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.51) وبانحراف معياري (0.88)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (5)، ونصت هذه الفقرة على "تنسجم أهدافي الشخصية مع أهداف إدارة المستشفى"، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (3.63) وبانحراف معياري قدره (1.13)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (3)، ونصت هذه الفقرة على "أملك خطة للتقدم ضمن مساري الوظيفي"، إذ جاء متوسطها الحسابي (3.36) وبانحراف معياري (1.20).

2.1.4 نتائج البعد الثاني "الخطط المستقبلية"

جدول 22: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثاني "الخطط المستقبلية"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
9	أحرص على تنمية مهاراتي الوظيفية باستمرار.	4.10	0.89	81.9	مرتفعة
8	لدي طموح لتولي مناصب وظيفية أعلى مستقبلاً.	4.02	0.98	80.4	مرتفعة
6	أطور قدراتي المهنية ضمن خطة واضحة.	3.92	1.24	78.5	مرتفعة
10	تنسجم خططي الوظيفية مع الموارد المتاحة في المستشفى.	3.84	1.04	76.8	مرتفعة
7	أبحث عن فرص التدريب وأشارك فيها ذاتياً.	3.83	0.96	76.6	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.94	0.65	78.8	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (22) أن مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثاني "الخطط المستقبلية" كانت مرتفعة على الفقرات كافة حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (78.8%).

ويتضح من نتائج الجدول (22) أنّ الفقرات التي تقيس مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثاني "الخطط المستقبلية"، كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعدها (الخطط المستقبلية)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.94) وبانحراف

معياري (0.65)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (9)، ونصت هذه الفقرة على "أحرص على تنمية مهاراتي الوظيفية باستمرار"، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (4.10) وبانحراف معياري قدره (0.89)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (7)، ونصت هذه الفقرة على "أبحث عن فرص التدريب وأشارك فيها ذاتياً"، إذ جاء متوسطها الحسابي (3.83) وبانحراف معياري (0.96).

3.1.4 نتائج البعد الثالث "فرص التطوير"

جدول 23: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثالث "فرص التطوير"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
12	توفر إدارة المستشفى فرصاً لتطوير قدرات الموظفين بشكل مستمر	4.10	4.95	82.1	مرتفعة
13	يتم تشجيعي على المشاركة في المؤتمرات العلمية.	3.92	2.97	78.5	مرتفعة
11	تمكني وظيفتي الحالية من تطوير قدراتي الوظيفية بشكل مستمر.	3.83	1.00	76.6	مرتفعة
14	توجد برامج إرشادية لمساعدتي في تحديد أهدافي المهنية.	3.74	1.07	74.9	مرتفعة
15	الهيكل التنظيمي في المستشفى يسمح بتطوير مساري الوظيفي.	3.72	1.08	74.5	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.86	1.38	77.3	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (23) أن مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثالث "فرص التطوير" كانت مرتفعة على الفقرات كافة حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (77.3%).

ويتضح من نتائج الجدول (23) أنّ الفقرات التي تقيس مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثالث "فرص التطوير"، كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعد (فرص التطوير)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.86) وبانحراف معياري (1.38)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (12)، ونصت هذه الفقرة على "توفر إدارة المستشفى

فرصاً لتطوير قدرات الموظفين بشكل مستمر"، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (4.10) وبانحراف معياري قدره (4.95)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (15)، ونصت هذه الفقرة على " الهيكل التنظيمي في المستشفى يسمح بتطوير مساري الوظيفي."، إذ جاء متوسطها الحسابي (3.72) وبانحراف معياري (1.08).

خلاصة النتائج وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات للمتغير المستقل تخطيط المسار الوظيفي

جدول 24: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد كافة

الترتيب	البعد	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	البعد الثاني: الخطط المستقبلية	3.94	0.65	78.8	مرتفعة
2	البعد الثالث: فرص التطوير	3.86	1.38	77.3	مرتفعة
3	البعد الأول: وضوح الأهداف	3.51	0.88	70.2	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.77	0.74	75.4	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (24) أن مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي كانت مرتفعة على الأبعاد كافة، حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75.4%)

ويتضح من نتائج الجدول (24) أن مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية للأبعاد كافة مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.77) وبانحراف معياري (0.74)، أما أعلى الأبعاد تقديراً فجاء البعد: " الخطط المستقبلية " إذ جاء متوسط هذا البعد الحسابي (3.94) وبانحراف معياري قدره (0.65) أما أدنى هذه الأبعاد تقديراً فكان البعد " الأول: وضوح الأهداف "، إذ جاء متوسطه الحسابي (3.51) وبانحراف معياري (0.88).

2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثاني الذي نصه:

ما مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

1.2.4 نتائج البعد الأول: "الرضا عن العمل"

جدول 25: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الأول "الرضا عن العمل"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
19	أتغيب عن العمل في حالة الضرورة القصوى.	3.90	1.00	77.9	مرتفعة
18	يوجد عدالة إدارية في التعامل مع جميع الموظفين في المستشفى.	3.73	0.95	74.7	مرتفعة
16	أنا راض عن وظيفتي الحالية في المستشفى.	3.66	1.43	73.1	مرتفعة
17	أفضل العمل في هذا المستشفى عن غيره من المؤسسات الصحية	3.66	0.92	73.1	مرتفعة
20	أشعر بالروتين في عملي.	3.43	1.30	68.6	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.67	0.71	73.5	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (25) أن مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد

الأول "الرضا عن العمل" كانت مرتفعة على الفقرات كافة حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%-

84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (73.5%).

ويتضح من نتائج الجدول (25) أن الفقرات التي تقيس مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا

الحكومي على البعد الأول "الرضا عن العمل"، كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعد

(الرضا عن العمل)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.67) وانحراف معياري (0.71)، أما

أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (19)، ونصت هذه الفقرة على "أتغيب عن العمل في حالة الضرورة

القصوى"، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (3.90) وانحراف معياري قدره (1.00)، أما أدنى هذه

الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (20)، ونصت هذه الفقرة على "أشعر بالروتين في عملي"، إذ جاء متوسطها

الحسابي (3.43) وانحراف معياري (1.30).

2.2.4 نتائج البعد الثاني: الرضا عن الرواتب والمزايا

جدول 26: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثاني "الرضا عن الرواتب والمزايا"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة *	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
24	أشعر أنني أصبح أكثر إنتاجية بعد حصولي على الحوافز.	3.58	1.11	71.6	مرتفعة
23	الحوافز التي أحصل عليها تتناسب مع جهدي الذي أبذله.	3.56	4.07	71.2	مرتفعة
25	يتناسب راتبي مع المؤهلات العلمية التي أحملها.	3.48	3.23	69.5	مرتفعة
22	نظام المزايا مصمم في المستشفى بطريقة عادلة.	3.07	1.16	61.3	متوسطة
21	يتناسب راتبي مع طبيعة عملي في المستشفى.	2.58	1.41	51.6	منخفضة
	الدرجة الكلية	3.25	1.36	64.9	متوسطة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (26) أن مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثاني "الرضا عن الرواتب والمزايا" كانت مرتفعة على الفقرات (23، 24، 25) حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت متوسطة على الفقرة (22) حيث كانت نسبتها المئوية (61.3%)، وكانت منخفضة على الفقرة (21) حيث كانت نسبتها المئوية (51.6%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (64.9%).

ويتضح من نتائج الجدول (26) أنّ الفقرات التي تقيس مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثاني "الرضا عن الرواتب والمزايا"، كانت تقديراتها بين مرتفعة ومنخفضة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعد (الرضا عن الرواتب والمزايا)، لعينة الموظفين متوسطاً بمتوسط حسابي قدره (3.25) وبانحراف معياري (1.36)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (24)، ونصت هذه الفقرة على " أشعر أنني أصبح أكثر إنتاجية بعد حصولي على الحوافز."، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (3.58) وبانحراف معياري قدره (1.11)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (21)، ونصت هذه

الفقرة على " يتناسب راتبى مع طبيعة عملي في المستشفى "، إذ جاء متوسطها الحسابي (2.58) وبانحراف معياري (1.41).

3.2.4 نتائج البعد الثالث: الرضا عن أداء الإدارة

جدول 27: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثالث "الرضا عن أداء الإدارة"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
28	تقدر إدارة المستشفى جهود كافة الموظفين.	3.85	3.14	77.0	مرتفعة
26	عملي الذي أقوم به مقدر من قبل مديري المباشر.	3.65	0.93	73.1	مرتفعة
29	تتيح إدارة المستشفى مناقشة العقبات التي تعترض عملي.	3.56	1.08	71.2	مرتفعة
27	تسمح إدارة المستشفى بحرية الرأي.	3.53	1.01	70.7	مرتفعة
30	تشارك إدارة المستشفى الموظفين في وضع الخطط.	3.49	1.09	69.7	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.61	1.02	72.2	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (27) أن مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثالث "الرضا عن أداء الإدارة" كانت مرتفعة على الفقرات كافة حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%- 84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (72.2%). ويتضح من نتائج الجدول (27) أنّ الفقرات التي تقيس مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثالث "الرضا عن أداء الإدارة"، كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعد (الرضا عن أداء الإدارة)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.61) وبانحراف معياري (1.02)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (28)، ونصت هذه الفقرة على " تقدر إدارة المستشفى جهود كافة الموظفين."، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (3.85) وبانحراف معياري قدره (3.14)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (30)، ونصت هذه الفقرة على " تشارك إدارة المستشفى الموظفين في وضع الخطط."، إذ جاء متوسطها الحسابي (3.49) وبانحراف معياري (1.09).

4.2.4 نتائج البعد الرابع: "الرضا عن بيئة العمل"

جدول 28: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الرابع "الرضا عن بيئة العمل"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
33	يستفيد الموظفون من خبرات بعضهم البعض.	4.10	2.17	81.9	مرتفعة
31	أشعر بالأمان أثناء تأديتي لوظيفتي.	4.03	1.16	80.6	مرتفعة
32	تتميز العلاقات داخل المستشفى بالروح الأسرية.	3.93	0.95	78.7	مرتفعة
34	أحصل على المساعدة من زملائي عندما أحتاجها.	3.84	1.04	76.8	مرتفعة
35	أستطيع تحقيق توازن جيد بين حياتي العملية والشخصية.	3.81	0.90	76.2	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.94	0.81	78.8	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (28) أن مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الرابع "الرضا عن بيئة العمل" كانت مرتفعة على الفقرات كافة حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%- 84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (78.8%).

ويتضح من نتائج الجدول (28) أن الفقرات التي تقيس مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الرابع "الرضا عن بيئة العمل"، كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعد (الرضا عن بيئة العمل)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.94) وانحراف معياري (0.81)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (33)، ونصت هذه الفقرة على "يستفيد الموظفون من خبرات بعضهم البعض."، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (4.10) وانحراف معياري قدره (2.17)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (35)، ونصت هذه الفقرة على "أستطيع تحقيق توازن جيد بين حياتي العملية والشخصية."، إذ جاء متوسطها الحسابي (3.81) وانحراف معياري (0.90).

5.2.4 خلاصة النتائج وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات

جدول 29: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد كافة

الترتيب	البعد	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	البعد الرابع: الرضا عن بيئة العمل	3.94	0.81	78.8	مرتفعة
2	البعد الأول: الرضا عن العمل	3.67	0.71	73.5	مرتفعة
3	البعد الثالث: الرضا عن أداء الإدارة	3.61	1.02	72.2	مرتفعة
4	البعد الثاني: الرضا عن الرواتب والمزايا	3.25	1.36	64.9	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.62	0.66	72.4	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (29) أن مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي كانت مرتفعة على البعد الأول والثالث والرابع حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت متوسطة على البعد الثاني حيث كانت نسبتها المئوية (64.9%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (72.4%).

ويتضح من نتائج الجدول (29) أن مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي كانت تقديراتها بين مرتفعة ومتوسطة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية للأبعاد كافة مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.62) وبانحراف معياري (0.66)، أما أعلى الأبعاد تقديراً فجاء البعد: " البعد الرابع: الرضا عن بيئة العمل " إذ جاء متوسط هذا البعد الحسابي (3.94) وبانحراف معياري قدره (0.81) أما أدنى هذه الأبعاد تقديراً فكان البعد الثاني " الرضا عن الرواتب والمزايا "، إذ جاء متوسطه الحسابي (3.25) وبانحراف معياري (1.36).

3.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الثالث الذي نصه:

ما مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

1.3.4 نتائج البعد الأول: "المجال المعرفي"

جدول 30: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الأول "المجال المعرفي"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
39	لدي معرفة بالقوانين المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة في المجال الصحي.	4.17	0.77	83.4	مرتفعة
40	لدي معرفة بمخاطر استخدام التقنيات الحديثة في المجال الصحي.	4.09	0.81	81.7	مرتفعة
38	أقوم بتطبيق التقنيات الجديدة في مجال عملي بشكل فعال.	3.98	0.85	79.6	مرتفعة
37	أدرك أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية.	3.97	0.83	79.4	مرتفعة
36	أتابع باستمرار التطورات التكنولوجية في مجال الرعاية الصحية.	3.85	0.83	77.0	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.01	0.58	80.2	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (30) أن مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الأول "المجال المعرفي" كانت مرتفعة على الفقرات كافة حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%- 84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (80.2%). ويتضح من نتائج الجدول (30) أن الفقرات التي تقيس مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الأول "المجال المعرفي"، كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعد (المجال المعرفي)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (4.01) وانحراف معياري (0.58)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (39)، ونصت هذه الفقرة على " لدي معرفة بالقوانين المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة في المجال الصحي."، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (4.17) وانحراف معياري قدره (0.77)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (36)، ونصت هذه الفقرة على " أتابع باستمرار التطورات التكنولوجية في مجال الرعاية الصحية."، إذ جاء متوسطها الحسابي (3.85) وانحراف معياري (0.83).

2.3.4 نتائج البعد الثاني: المجال الوجداني

جدول 31: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثاني "المجال الوجداني"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
43	أقبل التغذية الراجعة البناءة من زملائي فيما يتعلق باستخدامي للتقنيات الحديثة.	4.42	5.09	88.5	مرتفعة جدا
44	تزيد متابعة تقنيات التكنولوجيا الحديثة روح المنافسة بيني وبين زملائي.	3.97	0.87	79.4	مرتفعة
45	أشعر بالراحة عند استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في مكان عملي.	3.97	0.85	79.4	مرتفعة
42	أتحمل المسؤولية عن تطوير مهاراتي التكنولوجية بشكل مستمر.	3.96	0.84	79.2	مرتفعة
41	أتحمس لمشاركة خبراتي في استخدام التقنيات الحديثة مع زملائي.	3.92	0.80	78.5	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.03	1.20	80.7	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (31) أن مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثاني "المجال الوجداني" كانت مرتفعة جدا على الفقرة (43) حيث كانت نسبتها المئوية (88.5%)، وكانت مرتفعة الفقرات (41، 42، 44، 45) حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (80.7%).

ويتضح من نتائج الجدول (31) أن الفقرات التي تقيس مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثاني "المجال الوجداني"، كانت تقديراتها بين مرتفعة جدا ومرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعدها (المجال الوجداني)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (4.03) وبانحراف معياري (1.20)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (43)، ونصت هذه الفقرة على "أقبل التغذية الراجعة البناءة من زملائي فيما يتعلق باستخدامي للتقنيات الحديثة."، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (4.42) وبانحراف معياري قدره (5.09)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (41)، ونصت هذه الفقرة على "أتحمس لمشاركة خبراتي في استخدام التقنيات الحديثة مع زملائي."، إذ جاء متوسطها الحسابي (3.92) وبانحراف معياري (0.80).

3.3.4 نتائج البعد الثالث: المجال المهاري

جدول 32: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بالبعد الثالث "المجال المهاري"

ترتيبها في الأداة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
46	أستطيع استخدام الأنظمة التكنولوجية المختلفة في المستشفى.	4.21	3.89	84.2	مرتفعة
50	أمتلك المهارات اللازمة لتشغيل المعدات التكنولوجية الحديثة في المستشفى التي لها علاقة بمجال عملي.	3.93	0.89	78.7	مرتفعة
47	أستطيع تدريب زملائي على استخدام التقنيات الجديدة في المستشفى.	3.91	0.72	78.3	مرتفعة
48	أمتلك القدرة على التفاعل مع التقنيات الحديثة وفقاً لاحتياجات العمل.	3.91	0.75	78.3	مرتفعة
49	أمتلك القدرة على حل المشكلات التقنية التي تعترضني في المستشفى.	3.80	0.97	76.0	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.95	0.90	79.1	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (32) أن مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثالث "المجال المهاري" كانت مرتفعة على الفقرات كافة حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%- 84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (79.1%). ويتضح من نتائج الجدول (32) أن الفقرات التي تقيس مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي على البعد الثالث "المجال المهاري"، كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية لبعد (المجال المهاري)، لعينة الموظفين مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.95) وانحراف معياري (0.90)، أما أعلى الفقرات تقديراً فجاءت الفقرة رقم (46)، ونصت هذه الفقرة على "أستطيع استخدام الأنظمة التكنولوجية المختلفة في المستشفى"، إذ جاء متوسط هذه الفقرة الحسابي (4.21) وانحراف معياري قدره (3.89)، أما أدنى هذه الفقرات تقديراً فكانت الفقرة (49)، ونصت هذه الفقرة على "أمتلك القدرة على حل المشكلات التقنية التي تعترضني في المستشفى.."، إذ جاء متوسطها الحسابي (3.80) وانحراف معياري (0.97).

4.3.4 خلاصة النتائج وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات

جدول 33: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد كافة

الترتيب	البعد	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	البعد الثاني: المجال الوجداني	4.03	1.20	80.7	مرتفعة
2	البعد الأول: المجال المعرفي	4.01	0.58	80.2	مرتفعة
3	البعد الثالث: المجال المهاري	3.95	0.90	79.1	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.00	0.63	80.0	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (33) أن مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي كانت مرتفعة على الأبعاد كافة حيث كانت نسبتها المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (80.0%).

ويتضح من نتائج الجدول (33) أن مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي كانت تقديراتها مرتفعة، وبذلك جاء تقدير الدرجة الكلية للأبعاد كافة مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (4.00) وبانحراف معياري (0.63)، أما أعلى الأبعاد تقديراً فجاء البعد: "البعد الثاني: المجال الوجداني" إذ جاء متوسط هذا البعد الحسابي (4.03) وبانحراف معياري قدره (1.20) أما أدنى هذه الأبعاد تقديراً فكان البعد الثالث: المجال المهاري، إذ جاء متوسطه الحسابي (3.95) وبانحراف معياري (0.90).

4.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الرابع الذي نصه:

هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

1.4.4 هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة المجال

المعرفي كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

لفحص الفرضية استخدم تحليل المسار باستخدام برنامج أموس والجدول (34) يبين النتائج

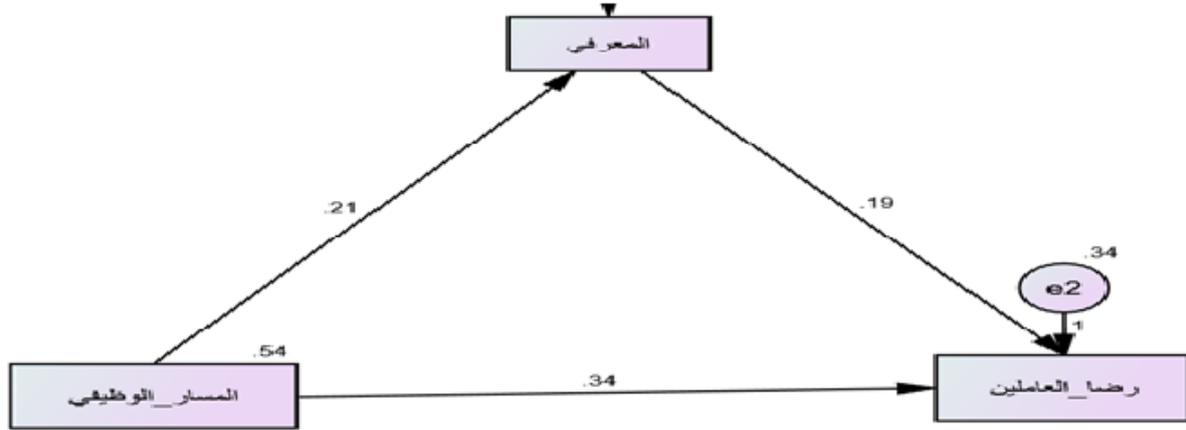
جدول 34: تحليل المسار للفرضية الأولى

P	.C.R	.S.E	Estimate		
005.	2.799	074.	207.	المسار الوظيفي	<---
068.	1.823	102.	186.	المعرفي	<---
***	4.234	080.	339.	المسار الوظيفي	<---

المصدر: من مخرجات برنامج (Amos)

نلاحظ من النتائج أن معامل مسار المسار الوظيفي (المتغير المستقل) إلى رضا العاملين (المتغير التابع) دال إحصائياً بلغ (339.)، وهو دال إحصائياً عند مستوى أقل من (0.001)، وهذا يعني أن المسار الوظيفي (المتغير المستقل) يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين). بمعنى آخر، فإن وزن الانحدار لـ المسار الوظيفي في التنبؤ بـ رضا العاملين مختلف بشكل ملحوظ عن الصفر عند مستوى (0.001). كما تبين النتائج أن معامل مسار المتغير الوسيط (المجال المعرفي) إلى المتغير التابع (رضا العاملين) بلغ (186.) وهو غير دال إحصائياً، وهذا يعني أن المجال المعرفي لا يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين)، فوزن الانحدار للمجال المعرفي ليس مختلفاً بشكل ملحوظ عن الصفر عند مستوى (0.05).

وأظهرت النتائج أن معامل مسار المتغير المستقل (المسار الوظيفي) إلى المتغير الوسيط (المجال المعرفي) بلغ (207.) عند مستوى دلالة (0.05) وهي دالة إحصائياً ومن هنا ونتيجة لذلك نقبل الفرضية الصفرية بمعنى لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمجال المعرفي كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين.



رسم توضيحي 2: تحليل المسار للفرضية الأولى

2.4.4 نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمجال الوجداني كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي

ورضا العاملين.

لفحص الفرضية استخدم تحليل المسار باستخدام برنامج أموس والجدول (35) يبين النتائج

جدول 35: تحليل المسار للفرضية الثانية

P	.C.R	.S.E	Estimate			
662.	437.	159.	069.	المسار الوظيفي	<---	الوجداني
945.	-.069	048.	-.003	الوجداني	<---	رضا العاملين
***	4.814	079.	378.	المسار الوظيفي	<---	رضا العاملين

المصدر: من مخرجات برنامج (Amos)

تظهر نتائج التحليل في الجدول (35) أن معامل المتغير المستقل (المسار الوظيفي) إلى المتغير

التابع (رضا العاملين) بلغ (378.) وهو دال إحصائياً عند مستوى أقل من (0.001). وهذا يعني أن

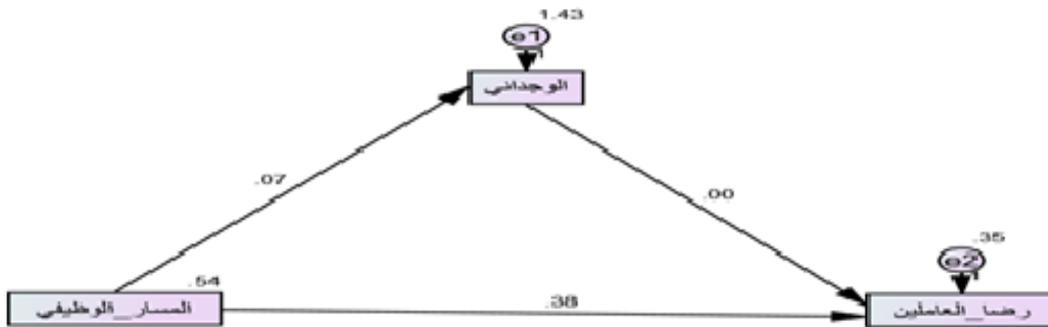
المسار الوظيفي (المتغير المستقل) يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين).

كما تبين النتائج أن معامل مسار المتغير الوسيط (المجال الوجداني) إلى المتغير التابع (رضا

العاملين) بلغ (-0.003) وهو غير دال إحصائياً إذ إن قيمة (P) أكبر من (0.05)، وهذا يعني أن المجال

الوجداني لا يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين)، فوزن الانحدار للمجال المعرفي ليس مختلفاً بشكل ملحوظ عن الصفر عند مستوى (0.05).

وأظهرت النتائج أن معامل مسار المتغير المستقل (المسار الوظيفي) إلى المتغير الوسيط (المجال الوجداني) بلغ (0.069) عند مستوى دلالة (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، ومن هنا ونتيجة لذلك نقبل الفرضية الصفرية بمعنى لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمجال الوجداني كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين.



رسم توضيحي 3: تحليل المسار للفرضية الثانية

3.4.4 نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمجال المهاري كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين.

لفحص الفرضية استخدم تحليل المسار باستخدام برنامج أموس والجدول (36) يبين النتائج

جدول 36: تحليل المسار للفرضية الثانية

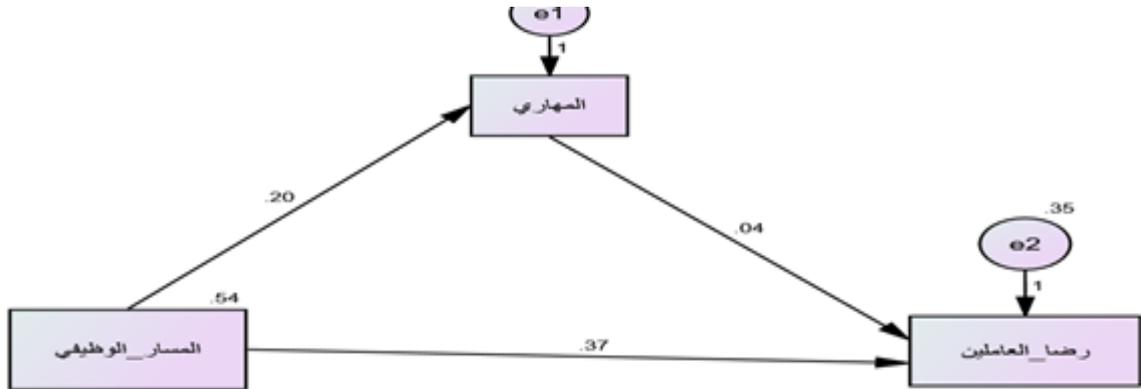
P	.C.R	.S.E	Estimate			
083.	1.734	117.	203.	المسار الوظيفي	<---	المهاري
541.	611.	065.	040.	المهاري	<---	رضا العاملين
***	4.653	079.	370.	المسار الوظيفي	<---	رضا العاملين

المصدر: من مخرجات برنامج (Amos)

تظهر نتائج التحليل في الجدول (36) أن معامل المتغير المستقل (المسار الوظيفي) إلى المتغير التابع (رضا العاملين) بلغ (370.) وهو دال إحصائياً عند مستوى أقل من (0.001)، وهذا يعني أن المسار الوظيفي (المتغير المستقل) يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين).

كما تبين النتائج أن معامل مسار المتغير الوسيط (المجال المهاري) إلى المتغير التابع (رضا العاملين) بلغ (040.) وهو غير دال إحصائياً إذ إن قيمة (P) أكبر من (0.05)، وهذا يعني أن المجال المهاري لا يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين)، فوزن الانحدار للمجال المعرفي ليس مختلفاً بشكل ملحوظ عن الصفر عند مستوى (0.05).

وأظهرت النتائج أن معامل مسار المتغير المستقل (المسار الوظيفي) إلى المتغير الوسيط (المجال المهاري) بلغ (203) عند مستوى دلالة (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، ومن هنا ونتيجة لذلك نقبل الفرضية الصفرية بمعنى لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمجال الوجداني كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين.



رسم توضيحي 4: تحليل المسار للفرضية الثالثة

5.4 نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

وينبثق من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية.

1.5.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير الجنس.

لفحص الفرضية استُخدم اختبار (t) والجدول رقم (37) يبين النتائج

جدول 37: نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	ت	الانحراف	المتوسط	العدد	الجنس	الأبعاد	
468.	-.728-	62611.	3.7153	48	ذكر	البعد الأول	1
		82767.	3.8187	57	أنثى		
634.	-.477-	64157.	3.5844	48	ذكر	البعد الثاني	2
		67097.	3.6456	57	أنثى		
914.	-.108-	45241.	3.9931	48	ذكر	البعد الثالث	3
		74602.	4.0058	57	أنثى		

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

يتبين من الجدول رقم (37) السابق عدم ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير

الجنس تبعاً لمتغير السكن على كافة الأبعاد حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ت) عليها أكبر من (0.05)

وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

2.5.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار

الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي

لفحص الفرضية استُخدم اختبار (One Way Anova) والجدول رقم (38) يبين النتائج

جدول 38: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
تخطيط المسار الوظيفي	بين المجموعات	2.795	2	1.398	2.627	077.
	داخل المجموعات	54.270	102	532.		
	المجموع	57.065	104			
رضا العاملين	بين المجموعات	548.	2	274.	633.	533.
	داخل المجموعات	44.107	102	432.		
	المجموع	44.655	104			
الوعي التكنولوجي	بين المجموعات	1.278	2	639.387.	1.650	197.
	داخل المجموعات	39.513	102			
	المجموع	40.791	104			

يتبين من الجدول رقم (38) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha = 0.05$) الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا

العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05)، وبهذا

تقبل الفرضية الصفرية.

3.5.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار

الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير سنوات الخدمة؟

لفحص الفرضية استُخدم اختبار (One Way Anova) والجدول رقم (39) يبين النتائج

جدول 39: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
تخطيط المسار الوظيفي	بين المجموعات	042.	2	021.	037.	963.
	داخل المجموعات	57.024	102	559.		
	المجموع	57.065	104			
رضا العاملين	بين المجموعات	1.011	2	505.	1.181	311.
	داخل المجموعات	43.644	102	428.		
	المجموع	44.655	104			
الوعي التكنولوجي	بين المجموعات	1.076	2	538.	1.382	256.
	داخل المجموعات	39.715	102	389.		
	المجموع	40.791	104			

يتبين من الجدول رقم (39) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha = 0.05$) الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين

تبعاً لمتغير سنوات الخدمة حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05)، وبهذا تقبل

الفرضية الصفرية.

4.5.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار

الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

لفحص الفرضية استُخدم اختبار (One Way Anova) والجدول رقم (40) يبين النتائج

جدول 40: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي

ورضا العاملين تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
تخطيط المسار الوظيفي	بين المجموعات	1.742	3	581.	1.060	369.
	داخل المجموعات	55.323	101	548.		
	المجموع	57.065	104			
رضا العاملين	بين المجموعات	2.355	3	785.	1.874	139.
	داخل المجموعات	42.300	101	419.		
	المجموع	44.655	104			
الوعي التكنولوجي	بين المجموعات	2.557	3	852.	2.252	087.
	داخل المجموعات	38.234	101	379.		
	المجموع	40.791	104			

يتبين من الجدول رقم (40) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

$(\alpha = 0.05)$ الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين

تبعا لمتغير المسمى الوظيفي حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) ، وبهذا تقبل

الفرضية الصفرية.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات

تمهيد:

يتناول الفصل الحالي عرض ملخص لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها بشكل علمي وبطريقة مبسطة لفهمها وربطها بما تناوله الباحث في الإطار النظري والدراسات السابقة، كما سنقدم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد في تحسين فهم العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين ومستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي، مع تسليط الضوء على أفكار يمكن أن تكون مفيدة للباحثين في المستقبل لاستكمال البحث في هذا المجال.

1.5 ملخص نتائج الدراسة:

1- تبين أن مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي كان مرتفعاً على الأبعاد كافة، حيث كانت نسبته المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (75.4%).

2- تبين أن مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي كان مرتفعاً على البعد الأول والثالث والرابع حيث كانت نسبته المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت متوسطة على البعد الثاني حيث كانت نسبته المئوية (64.9%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (72.4%).

3- تبين أن مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي كان مرتفعاً على الأبعاد كافة حيث كانت نسبته المئوية بين (68.00%-84.00%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (80.0%).

4- تبين أن معامل مسار المتغير الوسيط (المجال المعرفي) إلى المتغير التابع (رضا العاملين) بلغ (186.) وهو غير دال إحصائياً، وهذا يعني أن المجال المعرفي لا يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين)، فوزن الانحدار للمجال المعرفي ليس مختلفاً بشكل ملحوظ عن الصفر عند مستوى (0.05).

5- تبين أن معامل مسار المتغير الوسيط (المجال الوجداني) إلى المتغير التابع (رضا العاملين) بلغ (0.003) وهو غير دال إحصائياً إذ إن قيمة (P) حسب الجدول رقم (35) أكبر من (0.05)، وهذا يعني أن المجال الوجداني لا يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين)، فوزن الانحدار للمجال المعرفي ليس مختلفاً بشكل ملحوظ عن الصفر عند مستوى (0.05).

6- تبين أن معامل مسار المتغير الوسيط (المجال المهاري) إلى المتغير التابع (رضا العاملين) بلغ (040.) وهو غير دال إحصائياً إذ إن قيمة (P) حسب الجدول رقم (36) عليها أكبر من (0.05)، وهذا يعني أن المجال المهاري لا يتنبأ بالمتغير التابع (رضا العاملين)، فوزن الانحدار للمجال المعرفي ليس مختلفاً بشكل ملحوظ عن الصفر عند مستوى (0.05).

7- تبين أن عدم وجود الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير الجنس تبعاً لمتغير السكن على كافة الأبعاد حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ت) حسب الجدول رقم (37) عليها أكبر من (0.05) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

8- تبين أن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) حسب الجدول رقم (38) عليها أكبر من (0.05)، وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

9- تبين أن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تبعاً لمتغير سنوات الخدمة حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) حسب الجدول رقم (39) عليها أكبر من (0.05)، وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

10 - تبين أن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) الفروق في الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) حسب الجدول رقم (40) عليها أكبر من (0.05)، وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

2,5 تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

1,2,5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشته:

ما مستوى تخطيط المسار الوظيفي في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

تظهر النتائج في جدول رقم (24) أن الدرجة الكلية لتخطيط المسار الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغت النسبة المئوية (75,4%) معبراً عن درجة مرتفعة.

وجاء ترتيب أبعاد تخطيط المسار الوظيفي حسب جدول رقم (24) كما يلي:

- الترتيب الأول: " الخطط المستقبلية " جاء بنسبة مئوية (78,8%) أي بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث: السبب أن درجة تركيز الموظفين على التخطيط المستقبلي وتطوير مهاراتهم الوظيفية، مما يُظهر حرص الإدارة على توفير بيئة تدعم التفكير الاستراتيجي والتطوير المستمر، حيث يوجد هناك نظام مؤسسي واضح يدعم التخطيط الوظيفي ويسهل تحقيق الأهداف المستقبلية للموظفين، وهذا دليل على وجود اهتمامٍ عامٍ بتطوير المهارات المستقبلية، ولكن الموظفين قد يصبحون أكثر اعتماداً على الجهود المؤسسية من البحث الذاتي عن فرص التدريب.

حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كلاً (الربيعاوي، التميمي، 2018) إذ تبين وجود تأثير تخطيط المسار الوظيفي بشكل مرتفع، واتفقت أيضاً هذه الدراسة مع دراسة (إدريس ، أبو الروس 2022) في وجود علاقة ارتباط قوية موجبة (مرتفعة) بين إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء الوظيفي للمؤسسة. وحيث اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (تيسير وآخرون، 2020) بدرجة منخفضة، وهي قلة الاهتمام في تخطيط المسار الوظيفي.

وحيث اختلفت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (إيمان كفاي، 2017) التي كانت متوسطة، وهي التي تشجع التقييم المستمر للمسار الوظيفي وتعزيز الوعي بمراحل الترقية والمسار الوظيفي. -
الترتيب الثاني: " فرص التطوير " جاء بنسبة مئوية (77,3%) أي بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث: السبب أن إدارة مستشفى بيت جالا الحكومي تولي اهتماماً كبيراً لتوفير فرص التطوير المهني للموظفين، مما يدعم شعورهم بأهمية وجود بيئة داعمة للنمو الوظيفي، وكذلك وجود سياسات تدريبية واضحة أو مبادرات مستمرة من قبل الإدارة لتطوير الكفاءات وتحفيز الموظفين على تحسين مهاراتهم. حيث تبرز هذه النتائج تقديراً عالياً للجهود المبذولة من قبل إدارة المستشفى لتوفير فرص التطوير.

حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كلٍ من دراسة (يوسف، 2022) في تقوية فرص التطور الوظيفي، وتأثير ذلك بشكل إيجابي (مرتفع) على تخطيط المسار الوظيفي، ودراسة تأثير هذه الفرص على تخطيط المسار الوظيفي للموظفين. واتفقت أيضاً مع دراسة (Al Rabeewi & Tamimi, 2017) بخصوص وجود

تحسين أداء الموظفين من خلال تقوية الفرص بالتخطيط الوظيفي لزيادة الكفاءة الذاتية للموظفين الذي كان مرتفعاً أيضاً.

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (Tabiu & Allumi 2020) من خلال ممارسة التخطيط المهني الجيدة وفرصة التطوير التي جاءت متوسطة بنتائجها. وحيث اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (Arif, Arsad, 2022) في تأثير لتخطيط المسار الوظيفي على أداء الموظفين الذي جاء متوسط النتيجة.

- الترتيب الثالث: " وضوح الأهداف" جاء بنسبة مئوية (70,2%) أي بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث: السبب أن الموظفين يتمتعون بمستوى جيد من الوضوح فيما يتعلق بالأهداف المهنية، وهذا يعكس جهود إدارة المستشفى وجهودها في تقوية توافق أهداف المستشفى مع الأهداف الشخصية للموظفين، ووجود سياسات واضحة تتعلق بتحديد الأهداف الفردية وربطها برؤية المستشفى العامة، بحيث تدل هذه النتيجة على عدم وجود تعارض بين الأهداف المهنية للموظفين وبين الأهداف العامة لإدارة المستشفى. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من دراسة (محمد، 2019) في وجود أهداف واضحة يدعم التحفيز الذاتي لدى الموظفين، ويعزز شعورهم بالاستقرار المهني الذي جاء مرتفعاً.

وكما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (عبد الله، 2020) حيث أظهرت النتائج أن وضوح الأهداف له دور كبير في تعزيز الأداء المؤسسي الذي جاء مرتفع.

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (Gede & Huluka, 2023) التي تكشف نتائج الدراسة أن وجود الأهداف في الأداء التنظيمي يختلف بين مؤسسات الدراسة بناءً على مستوى تنفيذ التوافق الاستراتيجي حيث جاءت منخفضة. وكما اختلفت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (Tabiu & Allumi 2020) حيث أظهرت النتائج أن ممارسة التخطيط المهني تتنبأ بأداء الموظفين في المهام والسياقية ووجد أن فرصة العمل المتصورة كانت متوسطة في العلاقات.

2,5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشته:

ما مستوى رضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

تظهر النتائج في جدول رقم (29) أن الدرجة الكلية لرضا العاملين جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغت

النسبة المئوية (72.4%) معبراً عن درجة مرتفعة.

وجاء ترتيب أبعاد رضا العاملين حسب (جدول 29) كما يلي:

- الترتيب الأول " الرضا عن بيئة العمل" جاء بنسبة مئوية (78.8%) أي بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث: السبب أن وجود عدة عوامل رئيسية تتمثل في بيئة العمل التعاونية والمساندة التي توفر للموظفين الاستفادة من خبرات بعضهم البعض، كما أن العلاقات بين الموظفين تتميز بالروح الأسرية، وهو ما يساعد في تقوية الشعور بالانتماء والأمان أثناء أداء مهامهم، وهذا ينعكس في التقديرات المرتفعة بالتعاون والمساعدة المتبادلة بين الزملاء.

حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (عثمان و الوزير، 2024) حيث أظهرت النتائج إلى وجود أثر لجودة الخدمة الداخلية في رضا العملاء ورضا العاملين في بيئة العمل الذي جاء مرتفعاً. وحيث اتفقت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (إبراهيم ، 2021) حيث أظهرت النتائج أن تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين جاء مرتفعاً.

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (محدادي وآخرون، 2023) حيث أظهرت النتائج إلى عدم وجود تحسين لظروف العمل، ويجب توفير بيئة عمل مريحة وأمنة تؤثر في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال

حيث جاءت النتيجة متوسطة. وحيث اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (مسعد و آخرون ، 2023) حيث أصبح مستوى تقييم العاملين لبيئة العمل متوسطاً.

- الترتيب الثاني: " الرضا عن العمل " جاء بنسبة مئوية (73.5) أي بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث: أن السبب لوجود تقدير إيجابي للعمل داخل المستشفى وأن الموظفين يشعرون بالارتياح تجاه مهامهم بشكل عام، خاصة فيما يتعلق بالاستجابة في حالات الضرورة القصوى مما يدل إلى التزام الموظفين بأداء عملهم حتى في الظروف الاستثنائية وأن الموظفين يبدون رضاً عاماً عن بيئة العمل، ويشعرون بالرضا عند أداء وظائفهم.

حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كلٍ من دراسة (العنزي ، 2019) حيث أظهرت النتائج إلى أن العدالة التنظيمية في بعدها الثاني وهو الرضا عن العمل له تأثير إيجابي ومرتفع ومباشر على الرضا الوظيفي ومستوى الولاء التنظيمي. وحيث اتفقت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (Mashuri & Maharani, 2019b) حيث إن نتائج هذه الدراسة تشير إلى أن مستوى رضا الموظفين عن العمل في مستشفى سورابايا لجراحة العظام والكسور كان مرتفع.

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (جعفري ،2021) حيث أظهرت النتائج أن درجة رضا موظفي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا جاءت منخفضة. وقد اختلفت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (فخري وآخرون،2023) حيث أظهرت النتائج أن هناك علاقة مؤثرة بين رضا المستخدمين والعمل حيث جاء متوسطاً.

- الترتيب الثالث: " الرضا عن أداء الإدارة " جاء بنسبة مئوية (72.2%) أي بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث: أن السبب في الدرجة المرتفعة أن هناك جهوداً مبذولة من قبل الإدارة في تقدير جهود الموظفين حيث يشعرون بالتقدير والاحترام مما يدعم مستوى الرضا لديهم، وهذا يُظهر شعوراً عاماً بالرضا عن أداء الإدارة بشكل عام. ومع وجود مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية لضمان تقوية الرضا الوظيفي وتحقيق التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين. وحيث تدل هذه النتيجة على وجود رضاً

من قبل العاملين على الخطط الموضوعية من قبل الإدارة وكيفية تطبيقها ومتابعتها بحيث تخدم نتائج هذه الخطط المستشفى والموظفين بشكل مباشر .

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كلٍ من دراسة (المطيري وآخرون، 2022) حيث أظهرت النتائج من هذه الدراسة أن أعلى درجة رضا لكادر التمريض عن أداء الإدارة وعلاقات العمل والتي كانت في المقام الأول وجاء مرتفعاً. كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Stout, 2023) حيث أظهرت النتائج وجود رغبة من ممرضات الموظفين في أسلوب إدارة مشارك، وقد كشف البحث عن وجود علاقة قوية ومرتفعة.

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (Hebb et al., 2021) حيث أظهرت النتيجة أن قادة التمريض والإدارة بحاجة إلى تدريب الموظفين السريريين على استخدام التقنيات الحديثة الجديدة التي جاءت متوسطة.

- الترتيب الرابع: " الرضا عن الرواتب والمزايا " جاء بنسبة مئوية (64.9%) أي بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث: السبب أن الحوافز التي يحصل عليها الموظفون تعتبر من العوامل المحفزة التي تساعدهم في زيادة الإنتاجية، مما يدل على أن الحوافز المالية لها دور كبير في تحفيز الموظفين، كما أن تقييم الموظفين لمدى تناسب الحوافز مع الجهد المبذول جاء منخفضاً مما يظهر عدم وجود توازن نسبي بين الجهد والمكافآت، وتبين أن هناك بعض التفاوت في التقديرات بالنسبة لرواتبهم مقارنة بطبيعة عملهم في المستشفى، حيث كان هناك شعور بعدم التوازن في هذا الجانب لدى بعض الموظفين مما يتطلب مراجعة هيكل الرواتب والمزايا لضمان تحقيق العدالة الوظيفية والشعور بالرضا لدى جميع الموظفين.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كلٍ من دراسة (المطيري وآخرون، 2022)، حيث أظهرت النتائج أن عامل الدخل المادي والحوافز المالية في مرتبة متوسطة. وحيث اتفقت أيضاً مع دراسة (محدادي وآخرون، 2023)، حيث أظهرت النتائج النظر في تحسين الرواتب والحوافز المالية لتلبية احتياجات العمال المعيشية، التي جاءت متوسطة.

وحيث اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (جراح وآخرون، 2022) حيث اظهرت النتائج أن المستشفيات الحكومية تستخدم الحوافز بأبعادها المختلفة (مادية ومعنوية) التي جاءت مرتفعة، مما يساعد الموظفين على تحسين الإنتاجية بشكل مباشر وغير مباشر. وحيث اختلفت أيضاً مع دراسة (زين، 2021) التي أظهرت النتائج أن الحوافز والمزايا الجيدة تؤثر بشكل كبير في تحسين رضا الموظفين وزيادة التزامهم تجاه مؤسساتهم، التي جاءت مرتفعة.

2.2.5 تفسير نتائج السؤال الثالث ومناقشته:

ما مستوى الوعي التكنولوجي في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

تظهر النتائج في جدول رقم (33) أن الدرجة الكلية للوعي التكنولوجي جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغت النسبة المئوية (80,0%) معبراً عن درجة مرتفعة.

وجاء ترتيب أبعاد الوعي التكنولوجي حسب جدول رقم (33) كما يلي:

- الترتيب الأول: " المجال الوجداني " جاء بنسبة مئوية (80.7) أي بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث: السبب أن مستوى الوعي التكنولوجي لدى موظفي مستشفى بيت جالا يظهر اهتمام الموظفين البالغ بتقبل التغذية الراجعة البناءة من زملائهم فيما يخص استخدام التقنيات الحديثة، وهذا يعود إلى ثقافة المستشفى التي تشجع بيئة التعاون وتبادل المعرفة بين الزملاء، وهذا يدل إلى وجود وعي قوي بأهمية التغذية الراجعة كوسيلة لتحسين الأداء التكنولوجي الشخصي والجماعي، حيث تؤكد أن هناك توافقاً عاماً بين الموظفين على أهمية البعد الوجداني في تقوية مهاراتهم التكنولوجية.

حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من دراسة (الصليبي، 2024) حيث أظهرت النتائج على احتلال البعد الثالث، المتطلبات الوجدانية، المرتبة الأولى، وهي كانت مرتفعة. وحيث اتفقت الدراسة أيضاً مع دراسة (Journal, 2022c) حيث أظهرت النتائج أن التطورات التكنولوجية بأبعادها الثلاثة (الوجداني

والمعرفي والمهاري) تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الرعاية الطبية، وتشارك في تحسين كفاءة الخدمات الطبية. حيث جاءت مرتفعة على الأبعاد الثلاثة.

حيث اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (الشافعي وآخرون، 2021) حيث أظهرت النتائج مستوى الوعي التكنولوجي في بعده الوجداني لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية للعلوم الإنسانية من وجهة نظر الطلبة كان منخفضاً. وحيث اختلفت أيضاً مع دراسة (Rane, U & Bhosale,V, 2023) حيث أظهرت النتائج أنه يجب تحسين التوعية التكنولوجية وتقوية الدعم النفسي للموظفين بشكل عام، والتي جاءت متوسطة.

- الترتيب الثاني: " المجال المعرفي " جاء بنسبة مئوية (80.2) أي بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث: السبب أن التزام الموظفين بمعرفة الجوانب القانونية والتقنية والمخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة في المجال الصحي، مما يظهر بيئة عمل تدعم التعلم المستمر واستخدام التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات، وتوضح أيضاً إلى أن الوعي في المجال المعرفي يشكل جانباً أساسياً من ثقافة العمل في المستشفى، مع وجود تنوع نسبي يحتاج إلى معالجة من خلال التركيز على تحسين الجوانب الأقل تقديراً مثل المتابعة المستمرة للتطورات.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كلٍ من دراسة (الشافعي وآخرون، 2021) حيث أظهرت النتائج أن المجال المعرفي قد حصل على المرتبة الأولى في ترتيب الاستجابات. واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (بوطرفة، 2023) حيث أظهرت النتائج وجود أثر للوعي التكنولوجي في بعده المعرفي على ممارسات إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر ككل، حيث تشارك الإدارة الرقمية التفاعلية في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية التي جاءت مرتفعة.

حيث اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (منصور، 2024) حيث أظهرت النتائج أن المستقبل لمديري المدارس في الاتجاه نحو مجتمع المعرفة جاء بدرجة متوسطة. واختلفت أيضاً هذه الدراسة مع دراسة (الصليبي،

2024) حيث إن متطلبات تنمية الوعي التكنولوجي لدى مديري المدارس المتوسطة جاءت بشكل عام بدرجة متوسطة.

- الترتيب الثالث: " المجال المهاري " جاء بنسبة مئوية (79.1) أي بدرجة مرتفعة. ويعزو الباحث: أن السبب في ارتفاع الدرجة إلى أن قدرة الموظفين على التعامل مع الأنظمة التكنولوجية المختلفة وتطبيقها بشكل فعال في بيئة العمل، مع امتلاكهم لمهارات تقنية متقدمة تدعم تحسين أداء العمل والخدمات الصحية، وهذا يدل على أن الموظفين يمتلكون مهارات تقنية جيدة تمكنهم من التعامل مع التقنيات الحديثة في مكان العمل، مما ينمي مهارات حل المشكلات.

حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من دراسة (ضياء وآخرون، 2021) حيث أدى الإبداع المهاري إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء التي جاءت مرتفعة. وحيث اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Journal, 2022c) حيث أظهرت النتائج أهمية إدارة التكنولوجيا في المستشفيات وحيث أكدت هذه الدراسة أن التطورات التكنولوجية جاءت مرتفعة في تحسين جودة الرعاية الصحية.

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (الصليبي، 2024) حيث أظهرت النتائج أن المرتبة الثانية البعد الثاني، المتطلبات مهارية جاءت بدرجة متوسطة. وحيث اختلفت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (الشافعي وآخرون، 2021) حيث أظهرت النتائج أن مستوى الوعي التكنولوجي بمجالاته السابقة لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية للعلوم الإنسانية من وجهة نظر الطلبة كان منخفضاً.

3.2,5 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس الرابع الذي نصه:

هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

1.4.5 هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة المجال

المعرفي كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

يعزو الباحث: أن السبب في نتائج تأثير تخطيط المسار الوظيفي على رضا العاملين قد يكون واضحاً ومباشراً دون الحاجة إلى تدخل المجال المعرفي كمتغير وسيط فقد يكون رضا العاملين مرتبطاً بشكل أساسي بجوانب أخرى من تخطيط المسار الوظيفي، مثل: وضوح الأهداف المهنية، وفرص التطوير، واستجابة التخطيط لاحتياجات العاملين. أما المجال المعرفي فقد يكون له دور محدود أو غير مؤثر بشكل كافٍ في تحسين رضا العاملين، وربما بسبب ضعف ارتباط المعرفة المكتسبة باستخدام التكنولوجيا أو القوانين بتحقيق التحفيز الشخصي والرضا الوظيفي، وهذا يدل إلى ضرورة التركيز على تحسين العناصر العلمية والملموسة في تخطيط المسار الوظيفي لضمان تحقيق نتائج إيجابية واضحة على رضا العاملين.

2.4.5 هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة المجال

الوجداني كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

يعزو الباحث: السبب إلى نتائج الوعي الوجداني المرتفع لدى موظفي مستشفى بيت جالا الحكومي حيث أظهرت الفقرة المتعلقة بتقبل التغذية الراجعة أعلى تقدير، مما يبرز أهمية التفاعل والتعاون في استخدام التكنولوجيا. حيث أظهرت التقديرات المرتفعة الأخرى شعور الموظفين بالراحة والمسؤولية تجاه تطوير مهاراتهم، وحيث كانت مشاركة الخبرات التقنية أقل نسبياً، مما قد يرتبط باختلاف مستويات الثقة أو التفاعل. حيث أظهرت النتائج أن المجال الوجداني لا يعمل كمتغير وسيط بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في هذه الحالة الخاصة.

3.4.5 هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بواسطة المجال

المهاري كمتغير وسيط لدى العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي؟

يعزو الباحث: السبب أن تكون المهارات التقنية ليست العامل الأكثر تأثيراً في تحديد رضا العاملين مقارنة بعوامل أخرى مثل بيئة العمل أو المسار الوظيفي نفسه، كما أن بيئة العمل في المستشفى قد تركز بشكل أكبر على التحفيز المهني والتطور الوظيفي، بدلاً من التركيز على المهارات التقنية التي قد تكون أقل أهمية في تحديد رضا العاملين، خاصة في بعض مجالات العمل التي لا تحتاج إلى مهارات تقنية عالية داخل المستشفى. حيث أظهرت النتائج أن المجال المهاري لا يعمل كمتغير وسيط ذي تأثير ملحوظ بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في هذه الحالة.

4.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي نصه:

هل توجد اختلافات في متوسطات استجابات المبحوثين لتأثير الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط على العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا الحكومي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

1.5.5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير الجنس.

وأظهرت النتائج حسب جدول رقم (37) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن كلا الجنسين (الذكر والأنثى) يتعاملان مع التقنيات الحديثة بنفس الكفاءة والوعي، مما يقلل من تأثير الجنس في هذه العلاقة، وحيث تكون العينة متجانسة في الخبرات والمهارات التكنولوجية بين الذكر والأنثى مما يؤدي إلى نتائج الاختبار أي فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يتعلق بالعلاقة بين الوعي التكنولوجي وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين، وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية التي تدل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لهذا المتغير.

2.5.5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط

المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

حيث أظهرت النتائج حسب جدول رقم (38) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي ويعزو الباحث ذلك إلى أن لا يكون المؤهل العلمي العامل الرئيس في التأثير على الوعي التكنولوجي أو تخطيط المسار الوظيفي، حيث يمكن أن يكون هناك توافق في مستوى الوعي التكنولوجي بين الأفراد ذوي المؤهلات العلمية المختلفة إذا كانت البيئة المهنية تشجع على استخدام الأدوات التكنولوجية نفسها وتوفير فرص تدريبية متساوية للجميع، وكما أن تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين قد يتأثران بعوامل أخرى، مثل: الخبرة العملية أو التدريب المستمر، مما يقلل من تأثير المؤهل العلمي. وتبين النتائج إلى أن المؤهل العلمي ليس له تأثير ملحوظ على هذه المتغيرات في هذا الإطار، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

3.5.5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط

المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

حيث أظهرت النتائج حسب جدول رقم (39) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات

الخدمة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أنه لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين بناءً على سنوات الخدمة، مما يدل إلى عدم وجود اختلافات جوهرية بين العاملين بناءً على سنوات الخدمة، أي أن المستشفى قد تعتمد نظام حوافز وإدارة يراعي تلبية متطلبات الموظفين بغض النظر عن خبرتهم، وتم قبول الفرضية الصفرية التي تقيد بعدم وجود تأثير لهذا المتغير على العلاقة بين هذه العوامل، ويمكن القول أن التدريب المستمر

واستخدام التكنولوجيا قد يكونا مطلباً أساسياً لجميع الموظفين، ما يؤدي إلى مستويات متقاربة من الكفاءة التكنولوجية.

4.5.5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

حيث أظهرت النتائج حسب جدول رقم (40) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المسمى الوظيفي. ويعزو الباحث ذلك إلى أن تكون الأدوار والمسؤوليات موزعة بطريقة توفر لجميع الموظفين فرصاً متساوية في التفاعل مع التكنولوجيا، التخطيط الوظيفي، وتحقيق الرضا المهني، وعلى الرغم من أن الوعي التكنولوجي الذي تم اعتباره متغيراً وسيطاً، إلا أن النتائج لم تكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينه وبين المتغيرات الأخرى عند التحكم في متغير المسمى الوظيفي، مما يبين إلى أن المسمى الوظيفي لا يؤثر بشكل معنوي على هذه المتغيرات. وتم قبول الفرضية الصفرية التي يدل إلى عدم وجود تأثير للمسمى الوظيفي على العلاقة بين هذه العوامل، حيث يظهر نجاح المستشفى في تنمية بيئة عمل شاملة، ويحصل جميع الموظفين على فرص متساوية، بغض النظر عن ألقابهم الوظيفية.

3.5 التوصيات

1.3.5 التوصيات الخاصة لإدارة المستشفى:

1. تطوير الوعي التكنولوجي لدى العاملين:

من خلال تنظيم برامج تدريبية مستمرة وورش عمل متخصصة في استخدام الأنظمة والتقنيات الصحية الحديثة.

2. دمج التكنولوجيا في تخطيط المسار الوظيفي:

ربط التطور الوظيفي للعاملين بالمهارات التكنولوجية المطلوبة، وجعل التكنولوجيا جزءاً من خطط التطوير المهني.

3. تشجيع استخدام التكنولوجيا في العمل اليومي:

تقديم حوافز للموظفين المتميزين في استخدام الأدوات الرقمية، وتشجيع الممارسات الابتكارية.

4. تطوير البنية التحتية الرقمية:

تحديث الأنظمة والأجهزة الطبية والإدارية وتسهيل الوصول إليها لجميع الموظفين في مختلف

الأقسام.

5. ربط رضا العاملين بالتقدم المهني والتكنولوجي:

تقييم دوري لرضا الموظفين باستخدام أدوات تكنولوجية وربط النتائج بمساراتهم المهنية لتحسين بيئة

العمل.

2.3.5 التوصيات العامة:

1. دعم ثقافة التخطيط والتطوير المهني:

تنفيذ برامج إرشادية وتشجيع الموظفين على بناء خطط مهنية واضحة، واستثمار الهيكل التنظيمي

للتقدم داخل الأقسام وتحقيق النمو الوظيفي.

2. الاهتمام بالتدريب المستمر والتعلم الذاتي:

المشاركة في الدورات التدريبية، متابعة المستجدات التكنولوجية، وتبادل الخبرات مع الزملاء لتحسين

الكفاءة والتكيف مع الابتكارات.

3. تشجيع التنوع والتجديد في بيئة العمل:

بتوفير تحديات جديدة، وفرص لمشاريع متنوعة، وتبني أساليب تقلل من الروتين وتقوية الإبداع

والدافعية المهنية.

4. تحقيق العدالة الوظيفية والرضا المادي:

مراجعة دورية للرواتب ومقارنتها مع السوق الصحي المحلي، بما يضمن تحفيز الموظفين والاحتفاظ بالكفاءات.

5. تقوية المشاركة والرفاه الوظيفي:

بتشجيع الموظفين على المساهمة في الخطط الاستراتيجية، وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، مما يرسخ الانتماء والإنتاجية.

5.5 الاقتراحات للدراسات المستقبلية:

1- دراسة تأثير الوعي التكنولوجي على كفاءة العاملين، وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.

2- دراسة تحليل أو أثر دور التدريب التقني في تنمية الوعي التكنولوجي ورضا العاملين.

3- دراسة تأثير التكنولوجيا الحديثة على تخطيط المسار الوظيفي وتطوير الكفاءات البشرية.

4- دراسة تأثير الأتمتة على رضا العاملين ومستوى الوعي التكنولوجي في المؤسسات الصحية.

5- دراسة مقارنة تأثير الوعي التكنولوجي على الأداء الوظيفي والرضا في المستشفيات الحكومية والخاصة.

6- دراسة تأثير الابتكار التكنولوجي على رضا العاملين واستدامة تخطيط المسار الوظيفي.

7- دراسة دور متغيرات وسيطة أخرى، مثل: المكافآت والحوافز، والدعم التنظيمي، والإشراف الفعال،

وفرص التعلم والتطوير في العلاقة بين الوعي التكنولوجي وتخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

القران الكريم.

منشورات مستشفى بيت جالا (2024). نبذة عن مستشفى بيت جالا.

نجوى عثمان، وعبد الوزير، (2024). جودة الخدمة الداخلية وأثرها في رضا العملاء من خلال تحقيق رضا العاملين، دراسة حالة: المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة المركزية مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، عُمان.

جابر الصليبي. (2024). متطلبات تنمية الوعي التكنولوجي لدى مديري المدارس المتوسطة بدولة الكويت "دراسة ميدانية". <https://dx.doi.org/10.32597/dissertations/182> / الكويت.

محمود جمال حسين، وعبد، محمود عبد المعطي (2024). أثر تطوير المسار الوظيفي على أداء العاملين ودور إدارة الموارد البشرية والرضا عن المسار الوظيفي بوزارة التربية والتوجيه بالولاية الشمالية. *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 24. السودان.

ريمة، منصور. (2024). الأدوار المستقبلية لمديري ومديرات المدارس في ضوء التوجه نحو مجتمع المعرفة *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، 10، 1-1، السعودية.

فهد مصلح العتيبي. (2023). *التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين*. مجلة كلية التربية (أسيوط) 2023

المجلد 39، العدد 3، مارس 2023، الصفحة 152-123. السعودية، مصر.

جليلة العمري. (2023). الأهمية المباشرة التي يحملها تخطيط المسار الوظيفي للموظفين. مجلد 9 عدد

5 v9i52024 (2023): السعودية.

زكي أبو بكر اليماني. (2023). الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية

بالمستشفيات. <https://doi.org/10.56807/buj.v5i4.403> مجلد 5 عدد 4 (2023): مجلة

جامعة البيضاء : المجلد الخامس - العدد الرابع-نوفمبر 2023م المغرب.

صورية بوطرفة. (2023). *أثر التحول الرقمي على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال*

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية). جامعه الشهيد الشيخ

العربي / الجزائر. 6 كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم

الإدارة URI: <http://localhost:8080/jspui/handle/123456789/8125> الجزائر.

محمد عبد المطلب فخري، علا صبحي، وسارة جمعة، (2023). "تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي.

<http://www.iiir-mim.gov.iq/xmlui/handle/123456789/1490> العراق.

إسماعيل محمادي، تقي الدين قادري، وميلود معزوزي، (2023). الرضا الوظيفي وعلاقة بالأداء الوظيفي

لعمال المؤسسات الاقتصادية. *مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية*، 9(1)، 163-170.

الجزائر. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/224458>

مسعد، وعقلان. (2023). الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

الحكومية "دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثورة العام - تعز". *مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية والتطبيقية*.

اليمن.

عطية هزاوي. (2023). أثر جودة إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات الليبية،

المجلة الليبية العالمية، ليبيا.

وثيقة معلومات المشروع. (2022). تحديات رضا العاملين وأثرها على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي الفلسطيني.

الفاضل إدريس، وثابت أبو الروس. (2022) دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستويات الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على شركات توزيع الكهرباء في فلسطين). المجلة العربية للنشر العلمي، 40، 376-404، فلسطين.

محمد الأنصاري. (2022). أثر تخطيط المسار الوظيفي على تحسين الأداء والاحتفاظ بالكفاءات في المستشفيات العامة. مجلة العلوم الإدارية والصحية، المجلد 5، العدد 2، الصفحات 45-60.

عارف المطيري. (2022). قياس رضا الكادر التمريضي على بيئة العمل في مستشفى الملك خالد بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإنسانية والتطبيقية: مجلد 8 عدد 8، السعودية. (2022): v8i520235

جراح، الفارسي. (2022). أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. السعودية.

ريم يوسف. (2022). دور إدارة الموارد البشرية في توفير فرص التطور الوظيفي وأثرها على تخطيط المسار الوظيفي. مجلد 9 عدد 5 (2022): v9i52022

DOI: <https://doi.org/10.58916/jhas.v9i5.624> المغرب.

هيثم مخصيد. (2022). تخطيط المسار الوظيفي خريطة للمؤسسات: مجلد 6 عدد 2 (2022)

الكويت. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.A010521>

خالد البردان. (2021). المنظمات الاستثمار في تنمية مواردها البشرية. مجلة الإدارة والتنمية البشرية، المجلد 3، العدد 5، الصفحات 33-63.

وضاح الرفاعي. (2021). أثر التخطيط المهني على تطوير الأفراد ورفع الأداء الوظيفي. 30 يناير 2021 -مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية.

عبد العزيز الزهراني. (2021). أهمية تخطيط المسار الوظيفي في تعزيز استقرار المؤسسة وجودة الخدمات الصحية. 01 يناير 2021 -المجلة بن قابوس لمساعدى الرعاية الصحية.

عبد الرحيم العسيري. (2021). التحديات المؤثرة على رضا العاملين في المستشفيات: قلة التطور المهني وضعف التواصل، المجلة العربية الليبية.

حياة بلعيد. (2021). تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي -دراسة حالة مديرية السكن بولاية بشار - مجلة المنهل الاقتصادي، 4(3)، 465-482. الجزائر.

جعفري عبد الله. (2021). الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين. الجزائر

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/7558/1>

صادق الشافعي (2021). الوعي التكنولوجي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الإنسانية من وجهه نظر الطلبة. 2021. <https://www.researchgate.net/journal/Journal-of->

مجلة كلية التربية جامعة واسط 994-955:2(25) العراق.

رشاد ضياء. (2021) دور الإبداع التكنولوجي في خلق ميزة تنافسية مستدامة بشركات السياحة المصرية

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات. لمجلد 5، العدد 2 - الرقم المسلسل للعدد 13

الجزء الثاني ديسمبر 2021، الصفحة 49-69. doi:10.21608/MFTH.2021.233289 مصر.

علي إبراهيم. (2021). العوامل المؤثرة على رضا العاملين في المؤسسات الحكومية. إربد / الاردن.

30 أكتوبر 2021 -المجلة الدولية للأبحاث متعددة التخصصات.

هاني زين. (2021). *الرضا عن الرواتب والمزايا وأثره على رضا العاملين*. سوسة (تونس)

محمد عبد العزيز وعلي. (2020). *الرضا الوظيفي وعلاقته ببيئة العمل*. جامعه عين شمس (مصر).
مجلة العلوم البيئية/ معهد الدراسات والبحوث البيئية- جامعه عين شمس
<https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1252391-> مصر.

دينا تيسير، محمد عزازي، ومحمد ين، (2020). دور إدارة التدريب في تحسين الأداء المؤسسي

دراسة تطبيقية على إدارة التدريب بمصلحة الضرائب المصرية. (مقالة دورية).

https://jesr.journals.ekb.eg/article_286934.html مصر.

على حماش. (2020). تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة. مجلة

القبس للدراسات النفسية والاجتماعية. مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية

المجلد 2 ، العدد 4 ، الصفحات 93-110 مصر.

علي عبد الله. (2020). أثر وضوح الاهداف الوظيفية على الأداء المؤسسي. *مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية*، جامعة عُمان. <https://www.doi.org/10.5465/ambpp.2022.16212abstract>.

محمد، خلف. (2019, March 1) أثر وضوح الأهداف الوظيفية على التحفيز الذاتي والاستقرار

المهني لدى الموظفين (جامعه القاهرة). القاهرة (مصر).

https://www.doi.org/10.1007/978-3-319-66954-0_20

محمد العنزي. (2019). العدالة التنظيمية بجامعة تبوك وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة

التدريس. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*، 35(4)، 73-112. السعودية.

إبراهيم الجابري. (2019). أهمية المسار الوظيفي المزدوج والتنقل الوظيفي في تحقيق التوافق والمرونة المهنية في المستشفيات. مجلة الإدارة الصحية، المجلد 7، العدد 3، الصفحات 45-62. فلسطين.
فايزة بوراس. (2019). أساسيات تخطيط المسار الوظيفي بالمؤسسات، دار الحامد للنشر والتوزيع.
https://tinyurl.com/ms35a8ps ، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد الأول، ديسمبر، 2019، ص 14.الأردن.

ندى حسين. (2019). العلاقة بين الفرص الوظيفية وتخطيط المسار الوظيفي: دراسة تطبيقية في القطاع الحكومي، الجزائر.

عبد النور سليمان، صابرين جرار. (2019). تخطيط المسار الوظيفي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، جامعة أحمد دراية - ادرار. -
https://dspace.univ-ادرار.edu.dz/jspui/handle/123456789/2013

عبد السلام، والطبلاوي. (2019). أثر تخطيط المسار الوظيفي على جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على العاملين الإداريين بجامعة وسط الدلتا. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، مصر.

بلال عواد. (2018). تطوير المسار الوظيفي وأثره في رضا العاملين اتجاه وظائفهم في المستشفيات الخاصة. مجلة إيفي لي للعلاقات العامة. السنة الثانية-المجلد الثاني-العدد الثالث/حزيران 2018-
م_4109 هـ. لبنان.

الربيعاوي، التميمي. (2018). تأثير تخطيط المسار الوظيفي على الأداء البلدي: دراسة تطبيقية في مديرية بلدية المسيب (المديرية). بلدية المسيب(العراق). 01 مارس 2018 -المجلة الدولية لإدارة الأعمال ، العراق.

إيمان كفافى. (2017). تخطيط المسار الوظيفي للهيئة المعاونة لأعضاء هيئة التدريس بكلية الإنسانية بجامعة الأزهر. مجلة الإدارة التربوية، مصر.

- الدرمكي، الظافري. (2017). *رضا العاملين*. (32nd ed.). كتاب الطبعة 32. الإمارات.
- منيرة الشيباني، بنت عايض. (2017). *دور إدارة الموارد البشرية في تخطيط المسار الوظيفي لدى العاملين في صندوق التنمية الزراعية في مدينة الرياض*. منيرة بنت عايض بن متروك، السعودية.
- محمود ملحم. (2016). *طرق قياس الاتساق الداخلي، فلسطين*.
- خليل. (2016). *القطاع الصحي والموارد البشرية*. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس) 20181907102733-2-1640017338-pdf (mas.ps) PDF فلسطين.
- تامر رضوان. (2016). *تخطيط المسار الوظيفي*. (2nd ed.). جامعه عين شمس.
- <https://www.doi.org/10.26562/ijiris.2023.v0904.01> مصر.
- ذاكر ديب. (2016). *دور الوعي التكنولوجي في تعزيز تخطيط المسار الوظيفي ورضا الموظفين* المجلد 1 العدد 1 (2024) <https://doi.org/10.70088/kf8nc476> العراق.
- محمد هندر. (2015). *تخطيط المسار الوظيفي وتأثيره في رضا العاملين* 01 يناير 2015 -مجلة دراسات الموارد البشرية والاستدام .
- <https://www.doi.org/10.9770/JESI.2020.8.1m> ليبيا (14)

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Yadav, B., & Shree, G. J. (2024c). Job Satisfaction of Health Care Workers in Hospitals. *International Journal of Multidisciplinary Research in Science, Engineering and Technology*, 7(05), 9880–9892. <https://doi.org/10.15680/IJMRSET.2024.0705044>
- Ana's Ali Alhur. (2024). Impact of technological innovations on healthcare delivery: A literature review of efficiency, patient care, and operational challenges. *World Journal of Biology Pharmacy and Health Sciences*, 18(2), 216–219. <https://doi.org/10.30574/wjbphs.2024.18.2.0273>

- Ferreira, V. A. D. L., Alves, M. R., Pinto, P. M., Wanderley, S. B., Marretto, N. B., Andrade, C. P. D., Santana, T. D. A., Brito, Z. A. A. D., Aquino Neto, C. G. D., & Ribeiro, V. H. S. (2024). IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO HOSPITALAR: IMPACTOS NA EFICIÊNCIA E QUALIDADE ASSISTENCIAL. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 10(4), 2504–2512. <https://doi.org/10.51891/rease.v10i4.13709>
- Baihaqy, A., & Subriadi, A. P. (2024). Development of digital transformation model in hospital. *Technological Sustainability*. <https://doi.org/10.1108/TECHS-04-2024-0028>
- Boyle, R. E., Jonker, L., Xirasagar, S., Okut, H., & Badgett, R. G. (2024). Hospital workforce engagement, satisfaction, burnout and effects on patient mortality: Findings from the English national health service staff surveys. *Health Services Management Research*, 37(2), 108–114. <https://doi.org/10.1177/09514848231179175>
- Lelyana, N. (2024a). Analisis Dampak Inovasi Technology pada Strategi Management Rumah Sakit. *JISHUM: Jurnal Ilmu Social Dan Humaniora*, 2(4), 425–446. <https://doi.org/10.57248/jishum.v2i4.380>
- Lelyana, N. (2024b). Analisis Dampak Inovasi Technology pada Strategi Management Rumah Sakit. *JISHUM: Jurnal Ilmu Social Dan Humaniora*, 2(4), 425–446. <https://doi.org/10.57248/jishum.v2i4.380>
- Loria, G., Nyack, Y., & Nishit, N. (2024). A Comprehensive Analysis of Smart Hospital Technologies and Applications – Our Experience and Narrative Review of Literature. *Apollo Medicine*, 21(3), 245–249. <https://doi.org/10.1177/09760016241240006>
- Yadav, B., & Shree, G. J. (2024a). Job Satisfaction of Health Care Workers in Hospitals. *International Journal of Multidisciplinary Research in Science, Engineering and Technology*, 7(05), 9880–9892. <https://doi.org/10.15680/IJMRSET.2024.0705044>
- Yadav, B., & Shree, G. J. (2024b). Job Satisfaction of Health Care Workers in Hospitals. *International Journal of Multidisciplinary Research in Science, Engineering and Technology*, 7(05), 9880–9892. <https://doi.org/10.15680/IJMRSET.2024.0705044>
- Santamato, V., Tricase, C., Faccilongo, N., Marengo, A., & Pange, J. (2024). Healthcare performance analytics based on the novel PDA methodology for assessment of efficiency and perceived quality outcomes: A machine learning approach. *Expert Systems with Applications*, 252, 124020. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2024.124020>

- Zhu, D., Tan, J., Luo, G., GU, H., Ye, Z., Deng, R., He, K., Yung, K., & Ip, A. W. H. (2023). Knowledge Discovery of Hospital Medical Technology Based on Partial Ordered Structure Diagrams: *International Journal of Software Science and Computational Intelligence*, 15(1), 1–16. <https://doi.org/10.4018/IJSSCI.320499>
- Almalki, M., Alsehli, F., & Khayyat, M. (2023). Use of Technology to Reduce Medication Errors and Improve Patient Safety. *SAR Journal - Science and Research*, 128–132. <https://doi.org/10.18421/SAR62-10>
- Alolayyan, M. N., & Alyahya, M. S. (2023). Operational flexibility impact on hospital performance through the roles of employee engagement and management capability. *BMC Health Services Research*, 23(1), 19. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09029-y>
- Centre of Postgraduate Studies, Asia Metropolitan University (AMU), Malaysia., & Bifan, D. (2023). The Link between Job Embeddedness, Organizational Identification, Job Satisfaction, and Job Performance among Medical Staff in Guangxi Public Hospitals: A Mediation Model Analysis. *International Journal of Science and Business*, 24(1), 66–80. <https://doi.org/10.58970/IJSB.2116>
- Deretić, N., Kukolj, S., & Sančanin, B. (2023). IMPACT OF SALARIES AND INCENTIVES ON EMPLOYEE SATISFACTION IN AN IT COMPANY. *SCIENCE International Journal*, 2(4), 197–202. <https://doi.org/10.35120/sciencej0204197k>
- Ekiz Kavukolu, T., & İsci, E. (2023). The mediating role of strategic planning awareness in the impact of organizational innovation on business excellence in hospitals. *The TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2023-0155>
- Gede, D. U., & Huluka, A. T. (2023). The impact of strategic alignment on organizational performance: The case of Ethiopian universities. *Cogent Business & Management*, 10(2), 2247873. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2247873>
- Katsaros, K., & Groene, O. (2023). Using the settings approach to health promotion in hospital and health services to support collaboration, engagement, and partnership in integrated care systems. *International Journal of Integrated Care*, 23(S1), 300. <https://doi.org/10.5334/ijic.ICIC23114>
- Lotem, A., Kolodny, O., & Arbilly, M. (2023). Gene–Culture Coevolution in the Cognitive Domain. In J. J. Tehrani, J. Kendal, & R. Kendal (Eds.), *The Oxford Handbook of Cultural Evolution* (1st ed.). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780198869252.013.66>
- Mr. Umesh Rane & Mrs. Vijay a Bhosale. (2023a). Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms (STARA): Employees’ Perceptions of

Our Future Workplace. *International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology*, 343–348. <https://doi.org/10.48175/IJARST-8167>

- Mr. Umesh Rane & Mrs. Vijaya Bhosale. (2023b). Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms (STARA): Employees' Perceptions of Our Future Workplace. *International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology*, 343–348. <https://doi.org/10.48175/IJARST-8167>
- Papadeli, C., Filippou, A., Tselekidou, E., Ioannis, C., & Krachtis, A. (2023). Management of Health and Welfare Facilities and Nursing Staff Job Satisfaction. Case Study of the General Hospital of St. Dimitrios. *Asian Journal of Humanities and Social Studies*, 10(5). <https://doi.org/10.24203/ajhss.v10i5.6984>
- Rokka, D., & Khanal, N. (2023). Job Satisfaction of Health Professionals Working in Governmental Tertiary Level Hospitals of Nepal. *American Journal of Medical Science and Innovation*, 2(1), 39–46. <https://doi.org/10.54536/ajmsi.v2i1.1330>
- Steel, N., & Gillam, S. (2023). Improving Quality of Care. In K. Watson, J. Yates, & S. Gillam (Eds.), *Essential Public Health* (3rd ed., pp. 108–123). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781009378260.009>
- Stout, L. (2023). *Management Style and Staff Nurse Job Satisfaction in Rural Hospitals* [Fort Hays State University]. <https://doi.org/10.58809/JYLV9510>
- Winasti, W., Berden, H., & Van Merode, F. (2023). Hospital Organizational Structure and Information Processing: An Entropy Perspective. *Entropy*, 25(3), 420. <https://doi.org/10.3390/e25030420>
- Zain, N. M., Abdul Aziz, S., Amran, M. E., Azman, N., Mohammad Rohmatullah, M. F., & Azri Mohd Izhar, M. (2023). Internet of Things Awareness Among Healthcare Professionals in Malaysian Hospitals. *2023 IEEE 2nd National Biomedical Engineering Conference (NBEC)*, 84–87. <https://doi.org/10.1109/NBEC58134.2023.10352581>
- Sipahi Dongul, E., & Bozbesparmak, I. (2022). Detailed Ampric Research on Employee Satisfaction in Hospital Management in Turkey and Around the World: In U. Comite (Ed.), *Advances in Healthcare Information Systems and Administration* (pp. 318–339). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6044-3.ch023>
- bambang, hero saharjo. (2022). The effect of career path planning on organizational performance. *International Journal of Business Innovation and Research*, 27(4), 508. <https://doi.org/10.1504/IJBIR.2022.122494>

- Dr. Kavita A. Jain & Savita. (2022). Patients Awareness and Satisfaction in Government Hospital: A Study of Madina and Kahanaur CHCs in Rohtak District. *International Journal of Engineering and Management Research*, 12(4), 170–173. <https://doi.org/10.31033/ijemr.12.4.20>
- Duncan, R., Eden, R., Woods, L., Wong, I., & Sullivan, C. (2022). Synthesizing Dimensions of Digital Maturity in Hospitals: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 24(3), e32994. <https://doi.org/10.2196/32994>
- Hassan, et. al. (2022) Career Path Planning.
- Isrot, A. (2022). Impact of Management Systems and Motivational Factors on Employee Satisfaction in the Health Sector: A Study on Rangpur City Corporation Area. *Global Disclosure of Economics and Business*, 11(1), 39–58. <https://doi.org/10.18034/gdeb.v11i1.636>
- Journal, I. (2022a). TECHNOLOGY MANAGEMENT IN HOSPITALS. *INTERANTIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT*, 06(06). <https://doi.org/10.55041/IJSREM14384>
- Journal, I. (2022b). TECHNOLOGY MANAGEMENT IN HOSPITALS. *INTERANTIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT*, 06(06). <https://doi.org/10.55041/IJSREM14384>
- Journal, I. (2022c). TECHNOLOGY MANAGEMENT IN HOSPITALS. *INTERANTIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT*, 06(06). <https://doi.org/10.55041/IJSREM14384>
- Kurti, S., Dollani, P., & Kalaja, R. (2022). Managing Public Hospital Care Quality through a Patient-Centered Approach: Evidence from a Balkan Country. *Universal Journal of Public Health*, 10(6), 633–641. <https://doi.org/10.13189/ujph.2022.100611>
- Muhammad Arif 1, Syahiza Arsad. (2022). The Effect of Managerial Ability And Career Planning On Job Satisfaction And Its Impact On Employee Performance. *International Journal of Economics Development Research*, 3(1), 36–50. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v3i1.402>
- Hebb, A., Kistler, M., George, E., & Zamboni, B. (2021). Satisfaction and Technology Acceptance of Staff Regarding Use of Continuous Video Monitoring in Comparison with Sitters. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 51(2), 60–62. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000970>
- Chen, Z., Wang, B., Lin, Y., Luo, C., Li, F., Lu, S., & Guo, J. (2021). Research Status of Job Satisfaction of Medical Staff and its Influencing Factors. *Journal*

of Service Science and Management, 14(01), 45–57.
<https://doi.org/10.4236/jssm.2021.141004>

- Garg, N. (2021a). Technology in Healthcare: Vision of Smart Hospitals. In B. Patil & M. Vohra (Eds.), *Advances in Data Mining and Database Management* (pp. 346–362). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3053-5.ch016>
- Garg, N. (2021b). Technology in Healthcare: Vision of Smart Hospitals. In B. Patil & M. Vohra (Eds.), *Advances in Data Mining and Database Management* (pp. 346–362). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3053-5.ch016>
- Ahmadi, H., Sadoughi, F., Gholamhosseini, L., Azadi, T., Sheikhtaheri, A., Nilashi, Wulantika, L., & Ayuningtias, N. (2020). *Effect of Career Planning and Self-Efficacy of the Performance of Employees*. 100–103.
<https://doi.org/10.2991/AEBMR.K.200108.024>
- Ammenwerth, E., Buchauer, A., & Haux, R. (2020). A Requirements Index for Information Processing in Hospitals. *Methods of Information in Medicine*, 41(04), 282–288. <https://doi.org/10.1055/s-0038-1634489>
- Lulin, Z., Owusu-Marfo, J., Antwi, H. A., & Xu, X. (2020). The Contributing Factors to Nurses' Behavioral Intention to Use Hospital Information Technologies in Ghana. *SAGE Open Nursing*, 6, 2377960820922024. <https://doi.org/10.1177/2377960820922024>
- Manning, J. M. (2020). Charting YOUR Career Path: Internal Strategies. In J. M. Manning, *The Path to Building a Successful Nursing Career* (pp. 87–99). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50023-8_5
- Ramil S. Bulilan. (2020). Awareness and Implementation of Career Development Plan towards Job Performance and Satisfaction of Employees. *International Journal of English and Literature*, 5(6), 1992–2006. <https://doi.org/10.22161/IJELS.56.27>
- Tabiu, A., & Allumi Nura, A. (2020). Assessment of Career Planning as Predictor of Employee Performance: The Role of Perceived Career Opportunity. *Sains Humanika*, 12(2). <https://doi.org/10.11113/sh.v12n2.1607>
- Zaresani, A., & Scott, A. (2020). Does digital health technology improve physicians' job satisfaction and work–life balance? A cross-sectional national survey and regression analysis using an instrumental variable. *BMJ Open*, 10(12), e041690. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-041690>
- Mashuri, N. A., & Maharani, D. P. A. (2019a). THE RELATIONSHIP OF STAFF JOB SATISFACTION AND INTENTION TO LEAVE AT A HOSPITAL. *Jurnal Administration Kesehatan Indonesia*, 7(1), 81. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i1.2019.81-88>

- Mashuri, N. A., & Maharani, D. P. A. (2019b). THE RELATIONSHIP OF STAFF JOB SATISFACTION AND INTENTION TO LEAVE AT A HOSPITAL. *Jurnal Administration Kesehatan Indonesia*, 7(1), 81. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i1.2019.81-88>
- Muganlinskaya, N., Detterline, S., & Fargahi, F. (2019). Exploring faculty development opportunities and strategies in departments of medicine of U.S. community-based teaching hospitals. *Journal of Community Hospital Internal Medicine Perspectives*, 9(5), 410–412. <https://doi.org/10.1080/20009666.2019.1677205>
- M., & Dehnad, A. (2019). Organizational Factors Affecting the Adoption of a Technological Innovation: A Study of the Hospital Information System (HIS). *2019 5th International Conference on Web Research (ICWR)*, 240–245. <https://doi.org/10.1109/ICWR.2019.8765270>
- Alsubaie, A., & Isouard, G. (2019). Job Satisfaction and Retention of Nursing Staff in Saudi Hospitals. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 14(2), 68–73. <https://doi.org/10.24083/apjhm.v14i2.215>
- Bouras, F. (2019). The Fundamentals of Career Path Planning in Organizations
- Sandehang, P. M., Hariyati, Rr. T. S., & Rachmawati, I. N. (2019). Nurse career mapping: A qualitative case study of a new hospital. *BMC Nursing*, 18(S1), 31. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0353-z>
- Raadabadi, M., Students Scientific Research Center, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran, Jafari, M., Dept. of Health Care Management, Faculty of management and Medical Informatics, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran, Sadeghifar, J., Dept. of Health Education, Faculty of Public Health, Ilam University of Medical Sciences, Ilam, Iran, Pourshariati, F., Social Determinants of Health Research Center, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran, Aghili, A., & Dept. of Health Care Management, Faculty of management and Medical Informatics, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran. (2018). Prioritizing the Factors Affecting Job Satisfaction among Hospitals Staff Affiliated to Tehran University of Medical Sciences Based on Analytic Hierarchy Process. *Journal of Ilam University of Medical Sciences*, 26(1), 195–203. <https://doi.org/10.29252/sjimu.26.1.195>
- Branan, J., Li, X., & Wheeler, R. (2018). Building a career planning course for STEM PhDs. *Nature Biotechnology*, 36(12), 1217–1219. <https://doi.org/10.1038/nbt.4312>
- Copca, N., & Mihaescu-Pintia, C. (2017). Motivating hospital personnel for excellence in a rough environment. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 11(1), 368–380. <https://doi.org/10.1515/picbe-2017-0040>

- Fernandes, S. R. P., Das Graças Torres da Paz, M., Carneiro, L. L., & Mascarenhas, T. F. (2017). Life and Career Planning: Current Challenges. In E. R. Neiva, C. V. Torres, & H. Mendonça (Eds.), *Organizational Psychology and Evidence-Based Management* (pp. 103–120). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64304-5_6
- Jason, C., & Elpert, L. R. (2017). Goal Setting: Effective Strategies to Plan for a Successful Career. In R. J. Habicht & M. S. Gulati (Eds.), *Hospital Medicine* (pp. 45–53). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-49092-2_5
- Silva, K. N., & Joy, A. (2017a). Planning for a Career in Hospital Medicine. In R. J. Habicht & M. S. Gulati (Eds.), *Hospital Medicine* (pp. 25–33). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-49092-2_3
- Silva, K. N., & Joy, A. (2017b). Planning for a Career in Hospital Medicine. In R. J. Habicht & M. S. Gulati (Eds.), *Hospital Medicine* (pp. 25–33). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-49092-2_3
- Juthair Al Rabeawi, S. H., & Salman Tamimi, A. S. (2017). Effect of Career Planning in Municipal Performance. *Iraqi Administrative Sciences Journal*, 1(4), 1–46. <https://doi.org/10.33013/iqasj.v1n4y2017.pp1-46>
- Ravichandran, K., & Arulchelvan, S. (2017). Impact of media in medical awareness in India (quantitative analysis method). *2017 4th International Conference on Advanced Computing and Communication Systems (ICACCS)*, 1–8. <https://doi.org/10.1109/ICACCS.2017.8014616>
- Jaudon, J., & Gobron, J. (2016). Advancement in clinician efficiency through awareness computing. *2013 International Joint Conference on Awareness Science and Technology & Ubi-Media Computing (iCAST 2013 & UMEDIA 2013)*, 524–530. <https://doi.org/10.1109/ICAwST.2013.6765496>
- Kumar, D. (2016). Impact of Compensation Factors on Teachers' Job Satisfaction: An Econometric Focus. *Global Disclosure of Economics and Business*, 5(2), 67–76. <https://doi.org/10.18034/gdeb.v5i2.130>
- Garg et al., (2016). Successful Career Path Planning
- Ghanem, M., Schnoor, J., Heyde, C.-E., Kuwatsch, S., Bohn, M., & Josten, C. (2015). Management strategies in hospitals: Scenario planning [Text/html]. *GMS Interdisciplinary Plastic and Reconstructive Surgery DGPW; 4: Doc06; ISSN 2193-8091*. <https://doi.org/10.3205/IPRS000065>

الملاحق

الملحق رقم (1)

الاستبانة بصورتها النهائية



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

برنامج ماجستير إدارة الموارد البشرية التطبيقية

الأخوات / الأخوة المحترمين.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية من أجل إعداد رسالة ماجستير بعنوان

الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في مستشفى بيت جالا
الحكومي

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية التطبيقية من جامعة القدس المفتوحة،
لذا يرجى التكرم من حضرتكم تعبئة الاستبانة بالإجابة الصريحة والموضوعية، باختيار الإجابة المناسبة، علماً أن
البيانات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وشكراً لحسن تعاونكم.

الباحث

إشراف

جعفر الحروب

الدكتور عماد سعدة

القسم الأول: البيانات الشخصية:

الجنس			
<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر
المؤهل العلمي			
<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	<input type="checkbox"/>	بكالوريوس
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	دبلوم فأقل
سنوات الخدمة			
<input type="checkbox"/>	أكثر من 15 سنة	<input type="checkbox"/>	5 وأقل من 15 سنة
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات
المسمى الوظيفي			
<input type="checkbox"/>	رئيس شعبة	<input type="checkbox"/>	موظف
<input type="checkbox"/>	مدير دائرة فأعلى	<input type="checkbox"/>	رئيس قسم

القسم الثاني: المتغير المستقل: تخطيط المسار الوظيفي: مجموعة من العمليات والإجراءات التي تهدف إلى توجيه وتطوير الموظفين مهنيًا، من خلال تحديد الأهداف الوظيفية والمسارات المتاحة لتحقيقها وفقاً لاحتياجات مستشفى بيت جالا وقدرات الموظف.

وضوح الأهداف: (مدى وضوح الأهداف المطلوبة قصيرة وطويلة الأجل للعاملين داخل مستشفى بيت جالا).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	تساعدني إدارة المستشفى في تحديد أهدافي الوظيفية.					
2	أستطيع تحديد المواقع الوظيفية التي أطمح بالوصول إليها.					
3	أملك خطة للتقدم ضمن مساري الوظيفي.					
4	تمكني وظيفتي الحالية من تحقيق أهدافي بنجاح					
5	تنسجم أهدافي الشخصية مع أهداف المستشفى.					
الخطط المستقبلية: (مدى وجود خطط واضحة لدى الموظفين للوصول إلى أهدافهم المهنية، بما في ذلك تحديد المهارات والمعرفة اللازمة، وتحديد الموارد المتاحة في مستشفى بيت جالا).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
6	أطور قدراتي المهنية ضمن خطة واضحة.					
7	أبحث عن فرص التدريب وأشارك فيها ذاتياً.					
8	لدي طموح لتولي مناصب وظيفية أعلى مستقبلاً.					
9	أحرص على تنمية مهاراتي الوظيفية باستمرار.					
10	تنسجم خططي الوظيفية مع الموارد المتاحة في المستشفى.					
فرص التطوير: مدى توفر فرص التطوير المهني للموظفين في مستشفى بيت جالا، ومدى استفادتهم من هذه الفرص.						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
11	تمكني وظيفتي الحالية من تطوير قدراتي الوظيفية بشكل مستمر.					
12	توفر إدارة المستشفى فرص التطوير المستمر.					
13	يتم تشجيعي على المشاركة في المؤتمرات العلمية.					
14	توجد برامج إرشادية لمساعدتي في تحديد أهدافي المهنية.					
15	الهيكل التنظيمي في المستشفى يسمح بتطوير مساري الوظيفي.					

القسم الثالث: المتغير التابع رضا العاملين: مدى شعور الموظفين بالارتياح والقبول تجاه بيئة العمل والسياسات المتبعة، والذي ينعكس في مستوى التزامهم وأدائهم الوظيفي وولائهم لمستشفى بيت جالا.

الرضا عن العمل: (مدى شعور الموظف بالارتياح تجاه طبيعة العمل الذي يقوم به، بما في ذلك التنوع في المهام، والتحديات التي يواجهها، ومدى ملاءمة العمل مع مؤهلاته واهتماماته في مستشفى بيت جالا).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
16	أنا راض عن وظيفتي الحالية في المستشفى.					
17	أفضل العمل في هذا المستشفى عن غيرها.					
18	يوجد عدالة إدارية في التعامل مع جميع الموظفين في المستشفى.					
19	أتغيب عن العمل في حالة الضرورة القصوى.					
20	اشعر بالروتين في عملي.					
الرضا عن الرواتب والمزايا: (مدى رضى الموظف عن الحوافز المادية التي يحصل عليها، بما في ذلك الراتب الأساسي، والحوافز الإضافية، والمزايا الأخرى).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
21	يتناسب راتبي مع طبيعة عملي في المستشفى.					
22	نظام المزايا مصمم في المستشفى بطريقة عادلة.					
23	الحوافز التي أحصل عليها تتناسب مع جهدي الذي أبذله.					
24	أشعر أنني أصبح أكثر إنتاجية بعد حصولي على الحوافز.					
25	يتناسب راتبي مع المؤهلات العلمية التي أحملها.					
الرضا عن أداء الإدارة: (مدى رضا الموظف عن أداء الإدارة، بما في ذلك أسلوب الإدارة، والدعم الذي تقدمه الإدارة للموظفين، وفرص التطور الوظيفي في مستشفى بيت جالا).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
26	عملي الذي أقوم به مقدر من قبل مديري المباشر.					
27	تسمح إدارة المستشفى بحرية الرأي.					
28	تقدر إدارة المستشفى جهود كافة الموظفين.					
29	تتيح إدارة المستشفى مناقشة العقبات التي تعترض عملي.					
30	تشارك إدارة المستشفى الموظفين في وضع الخطط.					
الرضا عن بيئة العمل: (مدى رضا الموظف عن الظروف المادية والاجتماعية في مكان العمل، بما في ذلك العلاقات بين الموظفين، والجو العام في العمل، والخدمات التي تقدمها مستشفى بيت جالا للموظفين).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
31	أشعر بالأمان أثناء تأديتي لوظيفتي.					
32	تتميز العلاقات داخل المستشفى بالروح الأسرية.					
33	يستفيد الموظفون من خبرات بعضهم البعض.					
34	أحصل على المساعدة من زملائي عندما أحتاجها.					
35	أستطيع تحقيق توازن جيد بين حياتي العملية والشخصية.					

القسم الرابع: المتغير الوسيط: الوعي التكنولوجي: مدى معرفة الموظفين وفهمهم للتقنيات الحديثة المستخدمة في العمل، وقدرتهم على استخدامها بفعالية لتحسين الأداء الوظيفي وتطوير العمليات داخل مستشفى بيت جالا.

المجال المعرفي: (مدى معرفة الموظفين بالتقنيات المستخدمة في مستشفى بيت جالا وفهمهم لمبادئ عملها. يمكن قياسه من خلال اختبارات المعرفة حول الأجهزة والبرامج المستخدمة).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
36	أتابع باستمرار التطورات التكنولوجية في مجال الرعاية الصحية.					
37	أدرك أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات الصحية.					
38	أقوم بتطبيق التقنيات الجديدة في مجال عملي بشكل فعال.					
39	لدي معرفة بالقوانين المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة في المجال الصحي.					
40	لدي معرفة بمخاطر استخدام التقنيات الحديثة في المجال الصحي.					
المجال الوجداني: (يشير إلى موقف الموظفين تجاه التكنولوجيا، ومدى تقبلهم لها واستعدادهم لاستخدامها في مستشفى بيت جالا).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
41	أتحمس لمشاركة خبراتي في استخدام التقنيات الحديثة مع زملائي.					
42	أتحمل المسؤولية عن تطوير مهاراتي التكنولوجية بشكل مستمر.					
43	أقبل التغذية الراجعة البناءة من زملائي فيما يتعلق باستخدامي للتقنيات الحديثة.					

44	تزيد متابعة تقنيات التكنولوجيا الحديثة روح المنافسة بيني وبين زملائي.					
45	أشعر بالراحة عند استخدام التقنيات الحديثة في مكان عملي.					
المجال المهاري: (يشير إلى القدرة الفعلية للموظفين على استخدام التقنيات المختلفة وإنجاز المهام باستخدامها في مستشفى بيت جالا).						
رقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
46	أستطيع استخدام الأنظمة الإلكترونية المختلفة في المستشفى.					
47	أستطيع تدريب زملائي على استخدام التقنيات الجديدة في المستشفى.					
48	أمتلك القدرة على التكيف في استخدام التقنيات الحديثة وفقاً لاحتياجات العمل.					
49	أمتلك القدرة على حل المشكلات التقنية التي تعترضني في المستشفى.					
50	أمتلك المهارات اللازمة لتشغيل المعدات التكنولوجية الحديثة في المستشفى التي لها علاقة بمجال عملي.					

وشكراً على حسن تعاونكم

ملحق رقم (2)

أسماء السادة المحكمين للاستبانة

اسم المؤسسة	الرتبة الأكاديمية	التخصص	اسم المحكم
جامعه القدس المفتوحة	أستاذ مساعد	إدارة الموارد البشرية	د. طارق مبروك
جامعه القدس المفتوحة	أستاذ مساعد	إدارة اعمال /موارد بشرية	د. عطية مصلح
جامعه القدس المفتوحة	أستاذ مشارك	العلوم الإدارية	د. سلامة محمد وليد سالم سلامة
مؤسسة ياسر عرفات	أستاذ مشارك	إدارة أعمال /موارد بشرية	د. عودة الله مشاركة
جامعه القدس المفتوحة	أستاذ مشارك	إدارة عامة	د. صلاح صبري
جامعه القدس المفتوحة	أستاذ مشارك	فلسفة الإدارة العامة	د. شبلي السويطي
جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مشارك	الإدارة العامة	د. محمود حجازي
جامعة القدس/أبو ديس	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	د. سلوى برغوثي
جامعة الخليل	أستاذ مشارك	الإدارة العامة	د. سمير ابو زنيد
جامعه فلسطين التقنية/ خضوري	أستاذ مشارك	علم النظم والإدارة	د. مهند عياش
جامعه القدس/ابو ديس	أستاذ مشارك	إدارة والاقتصاد	د. محمود الجعفري
جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مشارك	الإدارة العامة	د. محمد ذويب

ملحق رقم 3

كتاب تسهيل المهمة

State of Palestine
Ministry of Health
Education in Health and Scientific
Research Unit



دونه فلسطين
وزارة الصحة
وحدة التعليم الصحي
والبحث العلمي

Ref.:

Date:

الرقم: ٤٤٤ / ٤٤٤ / ٤٤٤
التاريخ: ٤٤٤ / ٤٤٤ / ٤٤٤

الأخ مدير عام الادارة العامة للمستشفيات المحترم،،،

تعية واعتزاء،،،

الموضوع: تسهيل مهمة بحث

يرجى تسهيل مهمة الطالب: جعفر محمد عبد الحروب- ماجستير ادارة الموارد البشرية/ جامعة

القدس المفتوحة، في عمل بحث بعنوان:

" الوعي التكنولوجي كمتغير وسيط في العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي ورضا العاملين في

مستشفى بيت جالا الحكومي"

من خلال السماح للطالب بالحصول على معلومات من خلال تعبئة استبانة من قبل الموظفين (بعد

اخذ موافقتهم)، وذلك في:

- مستشفى بيت جالا

على ان يتم الالتزام باساليب واخلاقيات البحث العلمي، وعدم التعرض للمعلومات التعريفية للمشاركين.

على ان يتم تزويد الوزارة بنسخة PDF من نتائج البحث.

مع الاعتزاء،،،



نسخة: عميد الدراسات العليا والبحث العلمي المحترم/ جامعة القدس المفتوحة

: مدير عام الشؤون الادارية المحترم/ وزارة الصحة