

(التحديات التنظيمية واثرها في الطقوس المنظمة) دراسة تطبيقية في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

أ. د. رفاء فرج سموعي
الباحث/ ايمان نضال زغير السراجي
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة المستنصرية

المستخلص

تهتم القيادات الإدارية بفهم التحديات التي تواجه منظماتهم ومحاولة إستيعابها والتكيف معها بالقدر الذي يحقق لها الكفاءة والفاعلية، والوقوف وجهاً لوجه لمواجهة أي تحدٍّ يمس وجودها من خلال إستخدام مداخل حديثة ترقى إلى مستوى هذه التحديات ، وطُبِّقَ البحث على عينة قسدية عشوائية من المستشفيات التعليمية للمديرية العامة لصحة بغداد الكرخ، والمديرية العامة لصحة بغداد الرصافة ومدينة الطب، وتتجلى الأهمية من أهداف البحث في التعرف على أنواع التحديات التنظيمية التي تواجه المنظمة، وأنواع الطقوس الممارسة في المستشفيات ، بُغية تحديد طبيعة ونوع وقوة العلاقة الإرتباطية بين التحديات التنظيمية والطقوس المنظمة فضلاً عن تحديد طبيعة ومستوى أثر التحديات في الطقوس ، ولتحقيق الهدف تم وضع مجموعة من الفرضيات الرئيسة بعدد (٢) والفرعية بعدد (١٢) التي كونت معاً نموذجاً فرضياً للبحث ضم المتغيرات المبحوثة، صيغت على أساسه تلك الفرضيات ، وأختبرت بالتحليل الإحصائي الجاهز SPSS وحددت العلاقة الإرتباطية بمستوى معنوي عالٍ من المتغيرين المبحوثين ، وكذلك بالنسبة لأثر التحديات في الطقوس، وإستنتج الباحث أن إحساس عينة البحث بالتحديات وبما يدور حولهم من تغييرات جوهرية حيال اختصاصاتهم في حالة مواكبة مستمرة، وهذا يشير إلى قدرة العينة على التوفيق ما بين متطلبات عملهم من جهة ومواصلة تحقيق التطور العلمي لتخصصاتهم من جهة أخرى، وتُحقق درجة من التيقظ للعينة حول المتغيرات الفرعية للطقوس وهنا يأتي دور الإدارة في امكانية التقدم وإحراز نوع من الإهتمام المتزايد إزاء تلك الطقوس، مما يحقق حالة التناغم والتكيف.

المصطلحات الرئيسية للبحث/ التحديات - العولمة - المنافسة - التكنولوجيا - المعرفة - الجودة - الاخلاق - التغيير - الطقوس - الدافع - التخطيط - الالتزام - رسمية القرار - المعايير الجوهرية.



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
المجلد 20
العدد ٨٠
لسنة 2014
الصفحات 72-103

*بحث مستل من رسالة ماجستير

المبحث الأول / المنهجية البحثية

يضم المبحث كل من :-

أولاً :- مشكلة البحث :- يمكن تحديد مشكلة البحث بعدد من الأسئلة وكما يأتي :-

- ١- ماهي أنواع التحديات التي تواجه منظمات اليوم ؟
- ٢- ماهي أنواع الطقوس التي تمارسها المنظمة المبحوثة ؟
- ٣- التحقق من وجود (أو عدم وجود) علاقة إرتباط بين التحديات التنظيمية والطقوس المنظمة.
- ٤- التحقق من وجود (أو عدم وجود) أثر للتحديات التنظيمية في الطقوس المنظمة.

ثانياً :- أهداف البحث :- ويمكن تحديدها بما يأتي :-

- ١- التعرف على أهم التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة.
- ٢- التعرف على أنواع الطقوس المنظمه التي يؤمن بها افراد العينة.
- ٣- التوصل الى معرفة نوع العلاقة التي تربط التحديات المعاصره مع الطقوس المنظمه.
- ٤- التعرف على أنواع التحديات التي تؤثر على طقوس المنظمه في المنظمة المبحوثة.
- ٥- إثارة انتباه العاملين في المستشفيات التعليمية لأهمية المتغيرات المبحوثة وأثرها في تحقيق حاله التقدم في المستشفيات.

ثالثاً :- أهمية البحث :- وتتجلى في عدد من الحالات يمكن تحديدها وكما يأتي :-

- ١- يعد البحث محاولة لفهم أهم التحديات التي تواجه منظمات اليوم وسبل مواجهتها ودراسة الطقوس المنظمة التي تمثل أحد عناصر الثقافة الراسخة في المنظمة .
- ٢- يعد الاهتمام بالثقافة ومكوناتها وأنواعها ولاسيما الطقوس المنظمة عن طريق الانظمة الساندة في المنظمة لا على صعيد المستشفيات التعليمية فحسب بل على صعيد المنظمات عامة مسألة مهمة خاصة في الوقت الحالي مع تصاعد مستوى تكنولوجيا العمل .
- ٣- الإهتمام والتعامل بجديّة مع جميع أنواع التحديات التي تطرأ على سير عمل المنظمة والعمل على الاستفادة منها بما يؤمن للمنظمة النجاح والاداء المثالي .
- ٤- يتناول البحث في جانبه الميداني المستشفيات التعليمية التي أظهرت الكثير من البيانات والمعلومات التي يمكن أن توظف في عملية النهوض الاداري للمستشفيات التعليمية .
- ٥- يمكن أن يفيد البحث القادة الاداريين في المستشفيات التعليمية في وضع خطط إسناد للحالات الإيجابية وخطط معالجة للحالات السلبية في حالة ظهورها .
- ٦- محدودية البحوث المتعلقة بالمتغيرين في البيئة العراقية العربية ولاسيما ما يتعلق بالطقوس إذ من الصعوبة الوقوف على حقيقة مواقف ادارة المنظمات العراقية عامة والمستشفيات خاصة ، وكذلك الحال مع تحديد درجة إدراك وفهم لأهمية التحديات وعلاقتها وأثرها في الطقوس المنظمة .

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

رابعاً :- الحدود الزمانية والمكانية :- تضم الحدود المكانية في المستشفيات التعليمية في بغداد والحدود الزمانية في مرحلة توزيع استبانة البحث واسترجاعها من افراد العينة والممتدة بين (1/5/2013) - (15/5/2013)

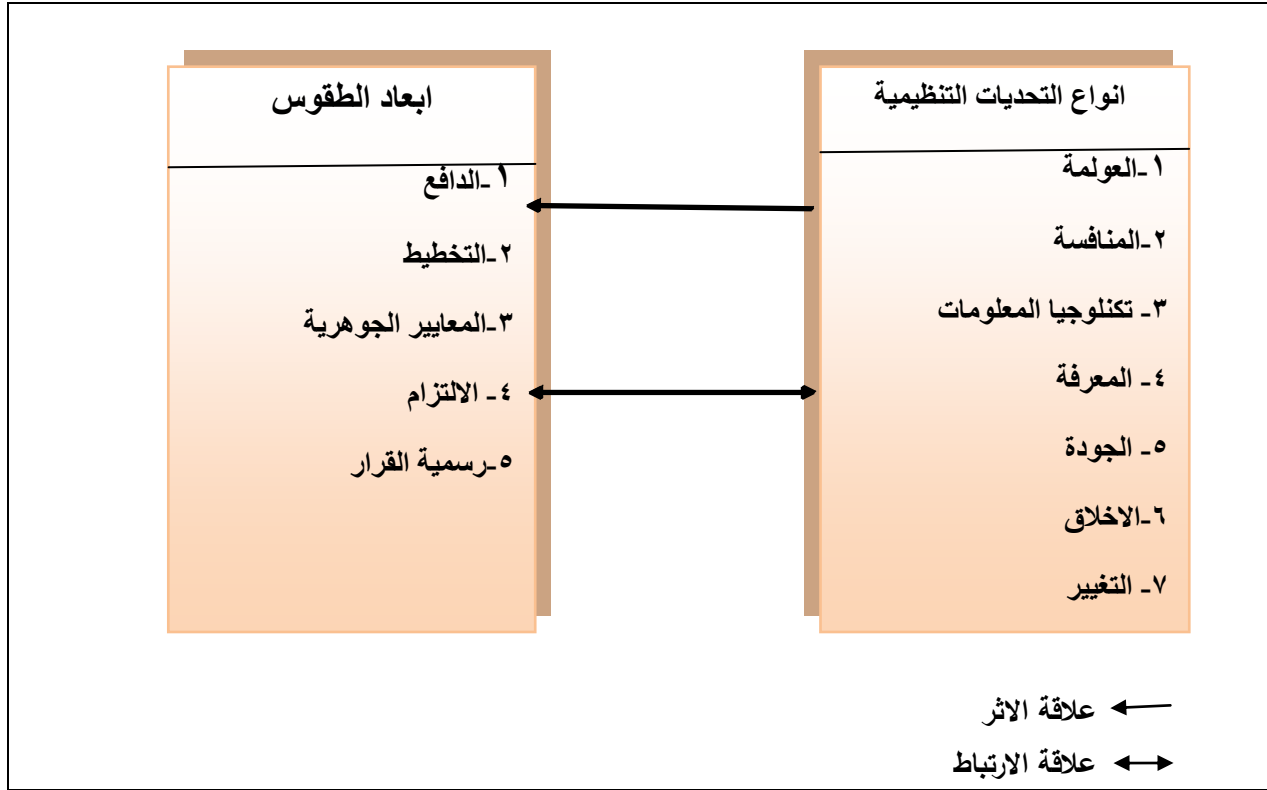
خامساً :- منهج البحث :- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي والذي رأى فيه الأسلوب الأنسب للدراسة قيد البحث والأنتجاز.

سادساً :- المخطط الافتراضي للبحث :- ويتضمن متغيرين هما التحديات التنظيمية تمثل المتغير المستقل والمتضمن متغيرات فرعية (العولمة، المنافسة، تكنولوجيا المعلومات، المعرفة، الجودة، الاخلاق، التغيير)، والمتغير التابع الطقوس والمتضمن الأبعاد الممارسة في المنظمة (الدافع، التخطيط، المعايير الجوهرية، الالتزام، رسمية القرار)، كما يوضح الشكل (1) ويعبر المخطط عن مجموعة التساؤلات التي أثارها الباحث والتي ينبغي دراستها والتوصل إليها في ضوء العلاقة والأثر.

سابعاً :- فرضيات البحث :- في ضوء مخطط البحث صاغ الباحث مجموعة من الفرضيات الخاصة بالبحث وكما يأتي :-

الفرضية الرئيسية (1) توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين التحديات التنظيمية والطقوس المنظميه وقد تفرعت منها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- (1-1) توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تحدي العولمة والطقوس المنظمة بمجموعها .
- (2-1) توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تحدي المنافسة والطقوس المنظمة بمجموعها .
- (3-1) توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تحدي تكنولوجيا المعلومات والطقوس المنظمة بمجموعها .
- (4-1) توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تحدي المعرفة والطقوس المنظمة بمجموعها .
- (5-1) توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تحدي الجودة والطقوس المنظمة بمجموعها .
- (6-1) توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تحدي الاخلاق الطقوس المنظمة بمجموعها .
- (7-1) توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين تحدي التغيير والطقوس المنظمة بمجموعها .



المصدر:- من اعداد الباحث

الفرضية الرئيسية (٢) يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحديات التنظيمية بالطقوس المنظمة وقد تفرعت منها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- (١-٢) يوجد اثر ذو دلالة معنوية لتحدي العولمة بالطقوس المنظمة بمجموعها .
- (٢-٢) يوجد اثر ذو دلالة معنوية لتحدي المنافسة بالطقوس المنظمة بمجموعها .
- (٣-٢) يوجد اثر ذو دلالة معنوية لتحدي تكنولوجيا المعلومات بالطقوس المنظمة بمجموعها .
- (٤-٢) يوجد اثر ذو دلالة معنوية لتحدي المعرفة بالطقوس المنظمة بمجموعها .
- (٥-٢) يوجد اثر ذو دلالة معنوية لتحدي الجودة بالطقوس المنظمة بمجموعها .
- (٦-٢) يوجد اثر ذو دلالة معنوية لتحدي الاخلاق بالطقوس المنظمة بمجموعها .
- (٧-٢) يوجد اثر ذو دلالة معنوية لتحدي التغيير بالطقوس المنظمة بمجموعها .

ثامنا:- موقع إجراء البحث:- من اجل التحقق من صحة الفرضيات الموضوعة في المنهجية ،لابد من تقديم صورة واضحة متكاملة شاملة عن موقع إجراء البحث،اذ اختار الباحث منظمات وزارة الصحة ولاسيما المستشفيات التعليمية (دائرة صحة بغداد الكرخ، الرصافة، إلى جانب مدينة الطب)، وبلغ العدد الإجمالي لها وقت إجراء المهمة خمسة مستشفيات واحدة منها في الكرخ (مستشفى الكرخ)، وثلاثة مستشفيات تعليمية في الرصافة (مستشفى الكندي ، والواسطي ، وأبن النفيس).

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

تاسعا:- مجتمع البحث وعينته:- يضم فئة الأطباء العاملين بصفة أساتذة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على ملاك كليات الطب في جامعة (بغداد ، والمستنصرية ، والنهرين) في المستشفيات التعليمية لدائرة صحة بغداد (الكرخ ، الرصافة ومدينة الطب) والبالغ اعدادهم عند اجراء البحث (٩٠٠) ويحدود (١٠٣) ، ٢٩٧ ، ٥٠٠٠ على التوالي ، اما العينة فبلغت (١٥،٤٦،٧٥) على التوالي وبمجموع (١٣٦) وبنسبة (١٥%) من المجتمع، ينظر جدول (١)

جدول (١)									
مجتمع البحث وعينته									
نسبة الاستجابة	العينة				المجتمع				المستشفيات
	المجموع	طب اسنان	صيدلة	طب عام	المجموع	طب اسنان	صيدلة	طب عام	
15%	75	9	13	53	500	62	85	353	مدينة الطب
16%	24	4	5	15	154	25	32	97	الكندي
14.50%	15	3	3	9	103	22	18	63	الكرخ
15.40%	12	1	2	9	78	3	13	62	الواسطي
15.40%	10	0	2	8	65	0	15	50	ابن النفيس
	136	17	25	94	900	112	163	625	المجموع
		13%	18%	69%		13%	18%	69%	النسبة

عاشرا:- الوسائل جمع البيانات والمعلومات والمعالجة الإحصائية :- استمد الباحث المعلومات من الكتب والمراجع العلمية والدوريات وشبكة الانترنت بفدر مايتعلق بمتغيرات البحث ، وتم تجميع المعلومات في الجانب الميداني عن طريق الاستبانة الموضحة بالملحق رقم (١)، والمقابلات الشخصية الموضحة بالملحق رقم (٣) ، وتم استخدام برنامج تطبيق جاهز في التحليل الاحصائي SPSS لمعالجة البيانات (وتضم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط والتأثير)

احدى عشر- دراسات سابقة :- عمل الباحث إلى الاستفادة من جملة دراسات وبحوث تناولت المتغيرات الرئيسية او الفرعية لغرض الاستفادة منها فقد نظمها الباحث بملحق رقم (٤) المتضمن 5 دراسات لمتغير التحديات والملحق رقم (٥) متغيرين للطقوس لتمكين الباحثين الاستفادة منها مستقبلا وقد تحقق للباحث الاستفادة في اعتماد جزء كبير منها في الاطار النظري والتعرف للاساليب في المعالجة الاحصائية.

المبحث الثاني / الجانب النظري

أولاً:- للتحديات التنظيمية :- عُرِفَتْ بأنها قدرة المنظمة على إكتشاف القيمة الناتجة عند إلزامها بتوقيت التسليم كأسبقية تنافسية بالمنظمات الأخرى (Chase & Aguliano , 1992, 2) وأنها تحديات ذات سمة معاصرة لإنها تحمل في طياتها تجسيدا في حجم التأثير، وتغيراً في نوع المؤثر ، وغموضاً في طبيعة التفسير ، وفيها حاجة الى الإبداع والإبتكار في آلية التفكير بها وإدراكها ، وفي اعتماد وتقانة المعلومات بمساحات واسعة في مجالي التحليل والتشخيص (Sandler , 1997, 13)، وعُرِفَتْ بأنها ظرف أو ظروف غير ملائمة دائماً موجودة في بيئة المنظمة وتجعلها غير قادرة على الوصول إلى أهدافها المرغوب فيها التي ترغب الوصول إليها، إلا إذا ما أحسنت التعامل معها (Robinson & Pearce, 1997, 171)، أنها قدرة المنظمة على تشخيص معطيات بيئتها بواقعية عالية و التعامل معها بحذر منطقي يقود إلى الأمثلية في الأداء، ومن ثم تحقيق الميزة التنافسية وتجاوزها إلى الميزة المستدامة (Hitt, et al , 2001 ,9)، وأنها صعوبات ومشاكل تعيق الأداء المنظمي وتعرقل تحقيق أهدافه الموسومة ، إلا إن هذا لا يعني إستحالة إكتشافها والتعامل معها (Mcfalin & Sweency , 2003, 35)، فهي متغيرات ومشاكل داخلية في المنظمة وهي في الغالب عوامل البيئة المرتبطة بالعملية التشغيلية (عباس ، ٢٠٠٦، ٣٤٤)، وأنها مجموعة من العوامل والمحددات التي تحيط ببيئة المنظمة وتتسم بدرجة من التعقيد وغير اليقينية ، تنشر تأثيراتها في أداء المنظمة فتحد من فعاليته، وتتطلب إدارتها مستوى من التركيب المنطقي والعقلانية الواقعية التي تقود الى التشخيص العملي للمسببات والتوصيف الاجرائي للمعطيات (صالح ، ٢٠٠٧، ٥) ، أما الباحث يحددها بأنها "مجموعة من العوامل والمحددات والمتغيرات التي تؤثر على المنظمات، وتكون ذات تأثيرات مستقبلية ومصيرية على أداء تلك المنظمات ، مما يتطلب تقنيات عالية وقرارات مثلى للتعامل معها وفك تعقيداتها ومواجهتها " .

ثانياً:- خصائص التحديات التنظيمية المعاصرة :- تتسم بالسرعة والاضطراب وبالتأثيرات المتجددة ، ولكن ليس من الإستحالة إكتشافها والتعامل معها وتحتاج إلى آليات وتقنيات كالإعتماد على تكنولوجيا معلومات متقدمة وتفكير يتسم بالإنفتاحية العالية، والإبتعاد عن الرقابة والنمطية في التحليل والتشخيص وتتطلب إرشاد عالٍ للموازنة بين كلفة التعرض لها وتكلفة إدارتها وتقويم تكاليف المخاطرة الناتجة من التعرض لها وتتطلب إلزاماً أخلاقياً عالياً ومسؤولية إجتماعية عند التعامل معها ومواجهتها (العداري ، ٢٠٠٨، ٢)

ثالثاً:- سمات التحديات التنظيمية:- وتتسم بسمتين :-

- ١- التعقيد :- أي تدخل القيادات الحكومية بمنظمات الأعمال وعدتها تحدياً لها (Bower,1997,21)، والتعقيد يتداخل مع قرارات الادارة ويتوسط الشك والنزاعات الداخلية (Hitt,et al , 2001,499) .
- ٢- الغموض :- يشمل ذلك كل ما يهيم المنظمة بداء من قرارات التمويل والتكنولوجيا والمنافسة وصولاً الى تأثيرات الغموض الذي يكتنف بناء الاستراتيجيات الخاصة بمستقبل الادارة التنفيذية (Hitt,et al , 2001,499)

رابعاً:-أسباب التحديات التنظيمية:- اهم اسبابها التطورات التقنية السريعة وعدم قدرة أغلب المنظمات على مواكبتها والضغط التنافسية المتزايدة المصاحبة لحركة العولمة وتحرير التجارة الدولية وتصاعد قوة التحالفات بين الشركات العالمية العملاقة وسيطرتها على الأسواق، وكذلك ضغوط القوى الاحتكارية في الصناعات المتقدمة وضرورات تحسين الإنتاجية والجودة لمواجهة مطالب التطورات المصاحبة للمنظمات المنافسة وصغر حجم الأسواق وضعف الطاقة الإستيعابية، مما يجعل الإستثمار في تقنيات عالية ومتطورة غير مجدٍ إقتصادياً والمخاطر الناشئة من إنهيار كفاءة الموارد والخدمات بسبب الإستهلاك غير المخطط الخطط الإستراتيجية لصيانة الموارد وتنميتها وغياب التوجه الإستراتيجي للدخول في تحالفات مع منظمات أخرى لمواجهة التحالفات الخارجية وضعف القدرات التنافسية وضعف الأساس العلمي لوحدات الانتاج وإبتعادها عن مراكز البحث العلمي والضعف في تصميم وتطوير المشروعات الإنتاجية، والإختلال في هياكل التمويل والتكلفة غير المناسبة مع مستويات الجودة.(Robbins%Judge,2013,67) ،(Martin&Fellenze,2010,47)، (25 2010, Jones,) .

خامساً:- أنواع التحديات التنظيمية:- أجرى الباحث مسحاً للمصادر ذات العلاقة بإدارة الأعمال من كتب نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي ومبادئ الإدارة، وقد مكنه هذا المسح من حصر عدد من التحديات لبيان ماهية هذا التحدي والمخاطر الناتجة عنه والموضحة في الملحق (٦) وفيما يأتي توضيح للتحديات الأكثر تكراراً من الباحثين، والتي سوف يتبناها الباحث في بحثه مركزاً على بعض الجوانب من المفهوم والسمات والإيجابيات والسلبيات وحسب مضمون التحدي وأهميته وصعوبة التعامل معه :-

١-العولمة:- تعمل العولمة على تعميم الرأسمالية وتفرد القطب الواحد وثورة التقنيات والمعلومات (البيع ، ١٩٨٦ ، ١٠٩) وتعرف بأنها عملية ربط ثقافة وإقتصاد وسياسة وتقنية شعوب العالم وسمات بيئة حياتهم (Greenberg & Baron ,2000,16) ، وقد تولد العولمة حواجز تجارية تزيد من كلف التنسيق بين الوحدات وتوزيع المنتجات والحواجز التجارية والكلف اللوجستية (السوقيات) ، والتنوع الثقافي والاختلافات الأخرى في الدول (Hitt, et al , 2001 , 350)، العولمة يمكن أن تكون محفزة للكثير من الفرص والإيجابيات التي يمكن أن تستفاد منها المنظمات ، كذلك أنها تمثل فرصة إيجابية بالنسبة للمنظمات الصغيرة إذا ما أحسنت التعامل المنفتح والإيجابي لإنتهاز الفرص الكبيرة التي يمكن أن تتوافر من خلال البعد العالمي (الغالبي وادريس ، ٢٠٠٧ ، ٦٦-٦٧) . ونلاحظ أنّ من اثارالعولمة اضطراب الأمن والإرهاب، مما يضطر بالمنظمات إلى إنشاء أنظمة للتعامل مع الأعمال الإرهابية التي قد تطل العاملين لديها (ماتس وجاكسون، ٢٠٠٠، 20) وبشكل مماثل فان الإتفاقيات الدولية وهيكل الحوكمة (الحاكمية)،وزيادة هجرة الأفراد،والتوسع الدولي للأعمال أو المشاريع والتفاعل الثقافي المتبادلات ضمن المنظمات على نحو متزايد،يولد الكثير من العوامل التي تؤثر على المديرين في إتخاذ قراراتهم والمتمثلة ب :- تعدد وتنوع أو إختلاف الروابط الدولية الخارجية،تعدد أصحاب المصالح الخارجيين، تعقيد البيئة الخارجية،إدارة المواقع الدولية المختلفة المتبادلة.

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

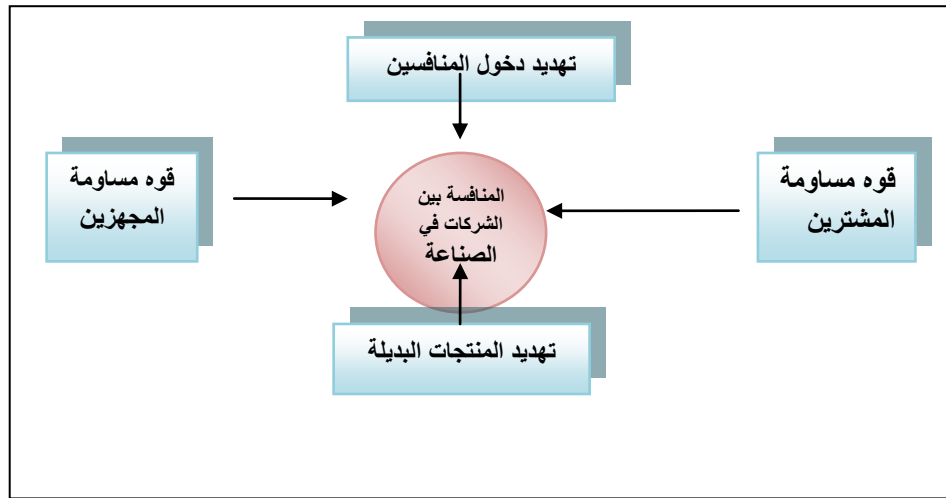
تنوع الإجراءات ومتطلبات المهام، التنوع الثقافي ضمن المنظمات (Martin & Fellenz , 2010,)
 43) ، كما أن العولمة تقيد وتولد أكبر أسواق عرفها العالم وفي الوقت نفسه فإنها تتيح فيه فرصة دخول
 السوق لصغار المنظمات ، وإذا كان العالم يعج بالمتناقضات فإن العولمة ستفرغ عدداً أكبر منها (كوردي ،
 2011 ، 27) ، ومن أهم أخطار العولمة هي :-

أ- إحيائها مجتمع الخمسة وإفتقارها لأربعة أخماس المجتمع الاخرين .

ب- الأمركة، إذ التفرد الأمريكي على العالم بعد إنهيار الإتحاد السوفيتي.

ج- استخدام التقانات والمعلومات بالهندسة الوراثية مما هدد البشر بإجراء طفرات قد لا تحترم تصويروه
 وحصانته الالهية . <http://al.ommah.org/neat5-4.html>

٢- المنافسة: والتحدي الذي يواجه المنظمات يتمثل في كيفية تحويل التنافسية إلى ميزة تنافسية، من خلال
 القدرة على توليد الإنتاج الذي يستند إلى مهارات بشرية عالية وقاعدة علمية قوية ورصينة، Porter, 1990
 (73)، ولذلك ينبغي على المنظمات تطوير إستراتيجيات التنافس، والسؤال الذي يطرح نفسه وهو على أي
 أساس يمكن أن تتنافس المنظمات ؟ والجواب هو أنه يمكن أن تحقق التنافسية بتوفير القيمة للزبون وهذا
 يتضمن وضع استراتيجية يمكن بموجبها تحقيق الميزة التنافسية، وبقدرتها على إنجاز نمو سريع لمدة طويلة
 من الزمن، والقدرة على القيام بالعمليات المريحة في الأسواق المفتوحة، أو المحافظة على العوائد المرتفعة
 والتوظيف الدائم (تومسون و ستركلاند، 2006، 135)



Source :-porter , 1990, 73

٣- تكنولوجيا المعلومات:- تقنية تستخدم بشكل واسع لقدرتها الكبيرة في تخزين المعلومات وإسترجاعها
 والإستفادة منها في حل المشاكل المستعصية ، وجعل الناس أكثر فعالية في إنجاز أعمالهم
 المختلفة (Senh,1995,604)، إن التكنولوجيا الحديثة يسرت الحصول على المعلومات وتشكيل فرق العمل
 اللازمة لأداء أية مهمة أو مشروع بصرف النظر عن تعقيده أو مقومات إنجازهِ ، ولا سيما تكنولوجيا
 الاتصالات، إذ لم يعد هناك حاجة لتوزيع الملاحظات والتعليمات وانتظار التغذية الراجعة لها بهيئة التقارير
 والمذكرات، فقد أصبح بالإمكان بث هذه التعليمات وتلقي الردود والتعليقات المتصلة بها (التغذية الراجعة)
 بشكل أسرع ويكاد أن يكون فورياً ، وفي عالم اليوم نستطيع ربط موظفي المنظمة الواحدة بوساطة
 الكمبيوترات الشخصية بوحدة جمع وتحليل المعلومات المركزية .

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

كما أصبح بالإمكان ربط أي منهم بأرجاء المعمورة المختلفة، من خلال شبكات الانترنت والستلايت والفاكس وغيرها (عريفج واخرون، ٢٠٠٢، ٢٥)، إن هذا التطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات والتوسع في استخدام الانترنت ادى الى تغييرات كبيرة في طبيعة الأعمال وطرائق أدائها في المنظمات على إختلاف أحجامها (ماثس وجاكسون، ٢٠٠٠، ٢٢).

٤- **الجودة** :- يشار للجودة بأنها قناعة الزبون الداخلي والخارجي بالسلعة أو الخدمة (السامرائي ، ٢٠٠٢ ، ٤١) او انها خلو الخدمة او المنتج من العيوب التي تقابل توقعاته او تجاوزها (العزاوي ، ٢٠٠٦ ، ١٨)، ففي ظل العولمة التي تخللتها ثورة في مجال الإتصالات والمعلومات، وفي ظل نظام (التجارة الدولية) وكسر الحواجز الجمركية الموجودة بين الدول، أصبحت الأسواق العالمية مفتوحة أمام جميع المنظمات المنتجة ليروجوا سلعهم ،مما أوجدت منافسة عالية وشديدة وزاد من هذه المنافسة الكساد التجاري في العديد من دول العالم، أي أن ظاهرة العرض أصبحت أكبر من الطلب في العديد من الأسواق العالمية والمحلية فالأسواق اليوم زاخرة بالسلع والخدمات والمنظمات المنتجة تتنافس كلٌ منها على كسب حصة أكبر في السوق ،وفي ظل هذه الظروف أصبح الزبون سيد الموقف وسيد السوق والجميع يسعى لإرضائه، وذلك يمثل تحدياً كبيراً للمنظمات في كسب رضا الزبون عن طريق الجودة العالية ،التي تتميز بها المنتجات والخدمات التي تنتجها تلك المنظمات (الغالبى وإدريس، ٢٠٠٧، ٥٥٥) وتمثل الجودة أداء الشئ الصحيح بطريقة صحيحة من المرة الاولى (عبد اللطيف ، ٢٠٠٨ ، ١٨) . والشكل (٣) يوضح ذلك



شكل رقم (٣) مرتكزات الجودة الاساسية

المصدر:- حمود واللوزي، ٢٠٠٨، ٣٦

٥- **الاخلاق**:- من اسباب كونها تحدي بروز ما يسمى بمعضلة الأخلاق ،والتي أخذت تطفو على السطح بسبب صعوبة تحديد السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ وبطريقة قاطعة ونهائية، والثاني :- إستخدام بعض المديرين في تعاملهم اليومي مبدأ الكيل بمكيالين، أو ما يطلق عليه بإزدواجية الاخلاق ،بحيث يطبقون معياراً في موقف ما مع القريب مثلاً ومعياراً أخلاقياً آخر في موقف آخر مع الغريب (Huss,1982,505) وتمثل الاخلاق العلم الذي يعالج الاختبارات العقلية على أساس التقييم بين الوسائل المؤدية الى الأهداف (Darker, 1995, 488) وإن هناك العديد من العوامل التي أدت الى انحراف المنظمة في السلوك الأخلاقي وتشويهه ويمكن تحديدها منها:- إنخفاض العائد المادي، عدم شعور العاملين بأهمية مبدأ الخدمة العامة، ضعف عمليات المتابعة ، وجود هياكل إدارية قديمة لأجهزة الدولة على الرغم من تغيير قيم العاملين وطموحاتهم ،عدم وجود التدريب الاخلاقي في المنظمات (الرحيم والعزاوي ، ٢٥، ١٩٩٩) ويلاحظ أن أخلاقيات الأعمال مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمجتمع التي تمارس فيه نشاطاتها وأعمالها، وهذا يؤدي الى احتمال ظهور فجوة أخلاقية بين وجهة نظر المنظمة ووجهة نظر الآخرين .

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

كالزبائن والمجهزين وأصحاب المصالح الآخرين وقد تكون هذه الفجوة ناتجة عن عدم التطابق أو التنافر الناتجة عن وجهات نظر الطرفين، إذ أن وجهة نظر المنظمة يجب أن تكون على الأقل متطابقة مع وجهات نظر الآخرين وإذا لم يحدث مثل هذا التطابق فإن التنافر في وجهات نظر الطرفين سيكون هو الظاهر، فالمنظمة تكون سابقة لوجهات نظر الآخرين (محلياً دولياً) فيما يتعلق بالقيم والمعايير الحالية في السوق بشكل خاص وفي المجتمع بشكل عام، وتحدث فجوة اخلاقيات الاعمال السلبية عندما تكون الشركة متخلفة عن الآخرين (محلياً دولياً) فيما يتعلق بالقيم والمعايير والمعتقدات في السوق بشكل خاص والمجتمع بشكل عام (Severson & Wood, 2003, 354).

٦- التغيير :- عرف على أنه تحويلات (تعديلات) جوهرية لأي جزء أو لبعض أجزاء المنظمة (Griffin, 1995, 384)، وأنه يمثل حركة الانتقال الجذري أو التدريجي من واقع راهن إلى حالة جديدة تختلف عن سابقتها أو عن الحالة القائمة (الشماع وحمود ، 2000، 370)، وأنه أي تبدل يحدث في بيئة العمل ، وتغيير الطريقة التي تسير بها أعمالها وفي كيفية تنظيمها (Allen , et al , 2002, 307) ، وإن الطريقة التي يؤثر بها التغيير على المنظمة تعتمد على عاملين هما :- اثر التغيير (مدى تأثير التغيير)، درجة التخطيط للتغيير ، هذين العاملين يوضحهما الشكل رقم (٤) على أنها محوران في مصفوفة ويشكلان أربع فئات من أثر التغيير وكل من الخلايا الأربع تعكس أساس مختلف لمشاهد استجابة معينة الى الموقف الذي يتم مواجهته، إن خلايا أثر التغيير هي :

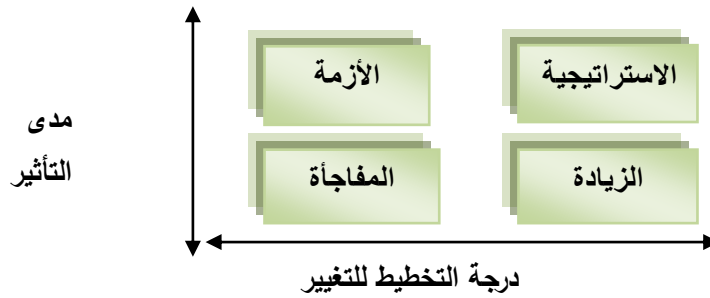
أ- المفاجأة :- تعكس الحالات التي كلاها غير مخططة وبسيطة التأثير وتحدث بشكل مفاجئ.

ب- الزيادة :- و تعكس الحالات التي تتوقع درجة تخطيط عالية.

ج- الازمة :- تمثل الحالات التي تحدث من دون تخطيط وذات تأثير كبير .

د- الاستراتيجية :- ويمثل تخطيط الاحداث التي تحاول وضع المنظمة أكثر عملية وفاعلية في العلاقة مع

البيئة (Martin & Fellenz , 2010, 60)



شكل رقم (٤) مصفوفة التغيير

Sources :- Martin & fellenz, 2010, 60

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

فضلاً عن أنه يجب توجيه النظر الى مسألة مقاومة التغيير، والتي تعتمد على حالات القصور أو الخلل التي توجد في الهياكل الرسمية، والتي لها أسباب غامضة مثل الخوف من المجهول أو أن الفرد يفضل البقاء على الوضع الراهن أو الخوف من التعرض الى ما يسمى (صدمة التغيير)، فعندما تتوقف الأعمال فجأة فإن العاملين يسعون الى الحصول على تعويض للأعمال المتضررة من جراء التغيير ، وما يزيد الامر صعوبة هو ميل الكثير من المديرين الى الاستقرار والجمود على الاوضاع نفسها من دون احداث أي تغيير يتطلب مجهوداً جديداً وهذا المجهود غير معروف أثره في المستقبل ، لذا فان عملية التغيير يمثل تحدياً لإدارة المنظمة لمواجهة أوضاع جديدة وإعادة ترتيب الامور بشكل يتفق مع المنطق الصحيح لتحقيق انجازات ايجابية ولتجنب سلبيات محتملة أو وشيكة الوقوع (Martin & fellenz , 2010, 63)، السؤال المطروح هنا هو ما هي أهم التغييرات التي تحدث في بيئة الإدارة بوصفها أبرز التحديات المعاصرة والمستقبلية والتي تواجه المنظمات والمديرين ؟ اذ طرأت تغييرات نوعية ملحوظة في ملامح الإدارة في القرن الحادي والعشرين ما استدعى إجراء تغييراً مناسباً للتكيف مع هذه التغييرات منها :- إنتقال المجتمع من ملامحه الصناعية الى مجتمع آخر يهتم بالمعلومات والخدمات ، غزو التكنولوجيا لكل الأعمال والوظائف من أجل أن تصبح جزءاً منها ، الإنتقال من الإقتصاد المحلي أو القومي الى الإقتصاد العالمي ، ربط العالم بشبكة من الإتصالات والمعلومات الكاملة والمسهلة ، نهضة التكنولوجيا في نواح كثيرة تفتح آفاقاً جديدة من العالم ، سيطرة النظام الرأسمالي وانحسار المد الاشتراكي امامه ، حدوث تغيير في موازين القوى السياسية والإقتصادية والعسكرية في العالم ، تحرير التجارة العالمية ، إنهاء العديد من التحالفات بين الشركات العالمية المتنافسة (Martin & fellenz , 2010, 63)

ثانياً :- الطقوس المنظمة/ اولاً :- مفهوم الطقوس :- وقد اختلف آراء الكتاب والمنظرين حول مفهوم الطقوس ، إلا أن الباحث استطاع تصنيفها الى عدة مجموعات وكما يأتي :-

المجموعة الاولى :- ووصفتها بأنها نشاط متكرر اذ تظهر وتعزز كلاً من (أفكار وقيم واعتقادات ومعايير ومخاوف) المنظمة ، وتبين وتوضح الأنشطة الأكثر أهمية ، فهي نشاط نمطي يحدث في ظروف وأوقات معينة في المنظمة ، وغالباً ما يتم بطريقة معيارية تعزز بصورة واضحة القيم والمعايير الرئيسية ، فهو نشاط يعكس جوانب بهامة للثقافة (Bunchanan & Hucznsi ,1997 ,523) ، (Daft ,2004, 405) ، (Buchnan , 646 ,2004 ,&Huczynsi) ، (Gibson ,et al 2006, 41) ، (الغالبى وإدريس ، ٢٠٠٧ ، ٤٤٩) ، (Robbins& Judge ,2013, 202).

المجموعة الثانية :- أشارت إلى أنها تشكيلة من رموز تضم سلسلة خطوات ثابتة و متكررة بشكل دوري وتؤثر على كلاً من مشاعر العاملين وحوافزهم ، بصياغة المفاهيم المتماسكة ، وتمارس عبر الإتصال الداخلي للعاملين ، الذي يوضح مستوى الفكر الثقافي والمعاني المركبة الثقافية وكتشريع إجتماعي لعلاقات العاملين الذاتية إزاء كل من الغموض و التوتر والنزاع . (Mum , 1973,575) ، (Glockman , 1977,53) ، (Solomon,2004,536) ، (1980,173 Geerts) ، (Schiffman,et al ,2010,373)



في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

المجموعة الثالثة :- وعرفت بأنها معيار لتجمع التقنيات والسلوكيات التي تدير القلق ، والتي نادراً ما ينتج عنها ممارسات تقنية ذات أهمية، وغالباً ما تستعمل في الأوقات الخاصة، إذ تؤثر على السلوك وفهم الأعضاء في المنظمة (Hodge & Anothony , 1991, 453)، (Mainiero & Tromley , 1995, 128)، (Schermchoren , et al , 2011, 373)،

المجموعة الرابعة :- وضعتها بإطار نمط سلوكي تتواجد في تشكيلة واسعة من الحالات اليومية وهي سلوك تعبر ممارسته عن حالة من الثبات التنظيمي، ويأخذ هيئة سلسلة إستراتيجية ويميل إلى أن يكون متكرراً مع الوقت ، ويؤدي بشكل مثير وبالشكلية والجدية والكثافة المتكررة ، ويعكس هذا السلوك قيم المجموعة ووجهة نظرها ويحدث أنياً وبيانتظام (Turner , 1969, 60)، (Trice & Beyer , 1984, 655)، (Rook, 1985,)، (Anand & Brittany , 2008, 1038)، (250).

المجموعة الخامسة :- وأشاروا إليها بإطار ديني لها فعالية روحية محددة ، يتم بناءها على أساليب معينة يرسمها العرف الحضاري، تهدف الى إستقطاب الالهة وتجنب غضبها، وتمثل المكون الأساسي للدين، وتخدم الوظيفة الأساسية للخلق وإبقاء المجتمع ، كما أنها نصف إعتناقاً أكثر للعمل الإجتماعي مع النشاطات الدينية في السلوك المتطرف الاجتماعي ، (النوري ، ١٩٨٢، ٢٧٤)، (Smith, 1990, 3)، (Gluckman,)، (1977 , 38).

المجموعة السادسة :- ركزت على كونها خطوات لتنفيذ عملٍ ما تؤدي بشكل منفرد أو جماعي عبر عرض انجاز تلك المهام بهيكلية هرمية والمعرفة بتلك الخطوات ضرورية إزاء الإنفتاح لما هو أبعد من المنطق المعرفي والممارسات الثقافية الإستراتيجية (Ricket & Johnson , 2003, 217)، (Bell, 2009 , 83)، ويميل الباحث للمجموعة التي تصفها بأنها نشاط متكرر، كونها تحدث في ظروف و أوقات معينة في المنظمة وعلى هيئة سلسلة مخططة وثابتة و متكررة.

ثانياً:- العمل الطقوسي:- المفهوم:- ويعرف العمل الطقوسي على أنه نشاط محكوم وموصوف بقاعدة رمزية وروتين أو نشاط واقعي وتلقائي و فعال (Lukes, 1975, 12)، وإنه مقترح لشكل العمل الإجتماعي الذي تكمن فيه قيم وهوية المجموعة، إذ تشرع بطريقة مجردة ضمن سياق المناسبة أو الحدث المعين مثل الكلام الرسمي و مراسيم التخرج وعشاء الموظفين، وهي مشابهة لتشريعات مخترعة أو مبتكرة بدلاً من السلوك التلقائي (Trice & Beyer, 1984, 255)، وإنه العمل الذي يتكرر يومياً أو شهرياً (Anand ١٠٤٠)، (Anand & Brittany , 2008)، وأنه أي سلوك يؤدي للطقوس أو لعملها (Schiffman, et al , ٢٠١٠ ، ٣٧٣)، وأنه يمثل تشكيلة واسعة من الاداء مستند إلى الشمولية ودرجة التعبير (Smith & Stewart, 2011, 21)، ولابد من تمييزه عن النشاط شبه الطقوسي الذي يعرف بأنه النشاطات التي لم تدع (طقوساً) قد تكون شكلية أو تقليدية ، أو قد تكون تقليدية ولا تتميز بالخصائص الشكلية (Bell, 2009, 155)، وتمتاز بكونها أقل قوة وكثيرة التكرار عن الطقوس الكاملة (Smith & Stewart, 2011, 21)،

المكونات :- يتكون العمل الطقوسي من:- أجسام رمزية (مثل العلم او الكأس) وأعمال رمزية (مثل ركوع ، أو وضع اليد على القلب) (bell, 2009, 54)،

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

الخواص:- ومن خواصه تكرار الحدث بمرور الوقت، ويميل الى ان يكون مؤدى بالطريقة نفسها كل وقت، والأعمال الطقوسية تعمل كأدوات تنتزع الأفكار والمشاعر المعينة من الأفراد (Mead, 1956, 15)، وتعبير أكثر سببية من الأعمال الأخرى (Bird, 1980, 110)، وإن بعض التفسيرات قد تسئ فهمها للسلوك الطقوسي، لأنها تفسر التجربة الطقوسية على أنها إعادة السلوك الديني أو السياقات الباطنية، وتفسرها على أنها سلوك إرتدادي وبدائي، والبعض يصورها على أنها سلوك وحيد يحدث ويكون ذا مغزى إيجابياً، وإن السلوك الطقوسي مبني على خيط من الأحداث ويرابط سلسلة ثابتة و مضبوطة، ويحدث بشكل دائم تقريباً ويصمم للتوافق مع المخطوطة النمطية والتصرف على وفق التزام، وغالباً ما قد يواجه مع مقاومة شديدة، على سبيل المثال:- الطقوس الدينية قد تُشرع مع موكب، تتلى بدعاء، تغنى، توصف، فضلاً على أن السلوك الطقوسي يكون قصيراً وبسيطاً نسبياً (مثل التحية) ولكي تُفهم تتطلب تقدير الأحداث السلوكية التي يشملها (Rook, 1985, 222)، وإن الأعمال الطقوسية مستندة بالأساس على عناصر الطبيعة والحياة من غذاء ونار وزواج و ولادة وموت وقتل وتضحيات..... الخ (Anand & Brittan, 2008, 1040)، والأمثلة عليها كثيرة مثل خدمة دينية تتطلب كتاب و التصرف الصحيح في المحكمة و غناء النشيد الوطني والحصول على عمل جديد يتطلب الحصول على قصة شعر جديدة او ملابس جديدة والحصول على ترقية يتطلب الخروج بغداء للموظفين وزى موحد للعاملين فرق العمل داخل القسم (Schiffman, et al, 2010, 373).

كما أن العمل الطقوسي يعمل خلال ثلاث آليات متبادلة متمثلة ب:- (المحتوى الإدراكي، الإستجابات المؤثرة العاطفية، الأنشطة السلوكية)، كما أنه يُوصف و يُميز بمعايير متمثلة بقاعدة محددة و سلوك متوقع وتكراري و توقعات أداء خيالي. (Smith & Stewart, 2011, 21).

ثالثاً:- عملية الطقوس:- اطلق الباحث على إداء وتنفيذ العمل الطقوسي بعملية الطقوس، لأنها أكثر من خطة تضم مراحل ومتطلبات لذلك يجب تحديد كيف تنفذ؟ إذ أن هدف الطقوس هو تحقيق تنظيم كلاً من الاستقرار والتغيير، وبشكل محدد أكثر بحيث تسمح للأفراد والمجموعات الإنتقال بين الادوار التنظيمية لبناء المجموعة وهذا مستند إلى القدرة على بناء المعاني الإجتماعية والقيم والعواطف والمواقف خارج الجريان الغامض لتجارب المنظمة، لذلك للقيام بعملية الطقوس يجب تحديد:-

أ- نوع الطقوس:- إذ أن الطقوس تشارك مع رمز معين، على سبيل المثال: (طقوس التحية، هناك اختلافات بين التحية المستعملة لشخص بمنزلة منخفضة مع آخر بالمنزلة نفسها قياساً الى تحية شخص بمنزلة عالية.

ب- مجموعة الادوار أو المشاركين الذين إشتراكوا في الطقوس .

ج- سياق الطقوس :- وهو يمثل مجموعة الشروط التي من الضروري ان تتحقق لكي تؤدي عملية الطقوس، وهذه الشروط يجب كذلك أن تشير الى الاشخاص الذين قد يلائمون كافة الادوار المحددة.

د- خطوات الطقوس إذ أن الخطوة تمثل (دور أو عمل) (Anand & Brittny, 2008, 7)، ويمكن توضيح عملية الطقوس بالشكل رقم (5) إذ تبدأ عملية الطقوس متى ما إحتاجت المنظمة للتحويل المصحوب بالإستقرار لتمارس الطقوس (الحدث المعين) المتضمن ثلاث مراحل (إفتراق، الحرجة، التجمع) الذي ينتج عنه تثبيت للقيم والاعتقادات والهوية مع تأسيس للتغيير.

- رابعاً:- أنواع الطقوس :- تمكن الباحث من إجراء مسح للمصادر والمراجع المتاحة بالسلوك التنظيمي وإدارة الأعمال ، وقد مكنته المسح من حصر عدد من أنواع الطقوس التي ذهبت تلك المصادر إليها، فكانت بحدود (٢٩) نوعاً مختلفاً نضمها الملحق (٧) وعلى وفق التحليل لمعطيات الجدول، إتضح للباحث كل مما يأتي :-
- ١- بلغت عدد أنواع الطقوس التي تطرقت إليها المصادر والبالغ عددها (٣٠) مصدراً، (٢٩) نوعاً .
 - ٢- إنحصرت مدة المسح بين عام (١٩٦٢) ولغاية عام(٢٠٠٩) وهذا يعني أن المدة الزمنية للمسح (٤٧) عاماً
 - ٣- إمتدت أنواع الطقوس من حد أقصى والبالغة (١٠) والتي أشار إليها كلٌّ من (Trice & Beyer, 1993)، (Girms, 1990)، وحد أدنى بنوع واحد و المشار إليها من عدد كبير من الباحثين بلغ عددهم (١٦) باحثاً.
 - ٤- تراوحت تكرارات المحصلة النهائية لأنواع الطقوس من حد أعلى (١٢) إلى حد أدنى (١) وجاء في مقدمتها الأنواع الآتية:-

- ❖ طقوس الاضعاف:- وكان عدد المصادر التي تكررت بها (١٢) مصدراً.
- ❖ طقوس الانتقال :- وكان عدد المصادر التي نوهت عنها (١٢) مصدراً .
- ❖ طقوس التجديد:- وكان عدد المصادر التي ركزت عليها (٨) مصدراً .
- ❖ طقوس تخفيض النزاعات :- وكان عدد المصادر التي مرت بها (٨) مصدراً.
- ❖ طقوس التكامل:- وكان عدد الكتاب المشيرين لها (٦) مصدراً.

ويعرض الباحث تلك الانواع بشئ من التوضيح وكما يأتي :-

١-طقوس الاضعاف:- أو ما تسمى بطقوس (المهانة) وتحدث في حالة خسارة المرتبة وفقدان المنزلة السابقة مع الإحتفاظ بتماسك المجموعة ، وقد تحدث في المنظمة أو المجموعة المهددة بالفشل الفردي وليس بفشل المجموعة ككل ، وبهذا تمثل بمثابة تهديد لتماسك المجموعة، لذلك تتطلب تضامناً وزيادة في المهارات الفردية لدى المجموعة ، إلى جانب موازنة وتعريف بين المجموعات ، مثل حالات الإستبدال والبطالة و إطلاق النار (Trice & Beyer , 1984,659).

ب-طقوس الانتقال :- والمقصود بها المناسك التي ترافق كل تغيير في (المكان،الحالة،المركز الاجتماعي، العمر) (Gennep , 1969,20) ، تربط الفرد بمركز إجتماعي جديد من خلال عملية تجريد الفرد من هوية سابقة (أو العكس) وتحقق للفرد هوية جديدة،من خلال عملية تلقين كل ما يتعلق بالحالة الجديدة والحصول على نقلة وظيفية (ترقية) (Loach, 1968, 254)،مثل التدريب (Trice & Beyer , 1984, 657) ،وتساعد في تحويل العاملين إلى قواعد إجتماعية جديدة (Daft , 1992, 406) ، وهذه الطقوس تمثل دلالات

رمزية تسهل إنتقال العاملين في الأدوار الوظيفية (Daft, 2001, 315) وتتم بثلاث مراحل :-

- ❖ مرحلة الافتراق : وتحدث متى العامل انفصل عن مجموعته أو منزلته أو من نقطة ثابتة.
- ❖ المرحلة الحرجة :- والتي يكون فيها العامل في موقف حرج من موقعه في المنظمة.
- ❖ مرحلة التجمع :- وتحدث عندما يندمج العامل مع المنظمة بعد اكتمال منسك الانتقال. Solomon (2004,537) ، ومثال ذلك أحداث الزواج والولادة والموت والتعيين والترقية والنقل والتقاعد والتي هي أحيانا مسماة (أزمات حياة) (Bell,2009,93).

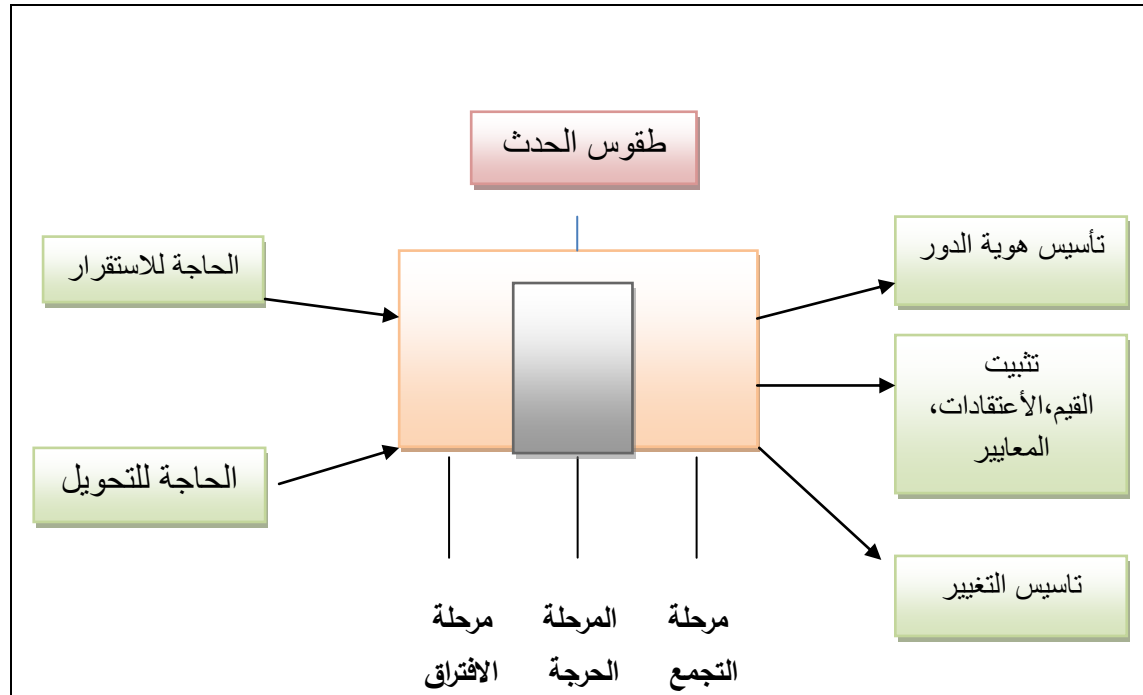
في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

ج- طقوس التجديد :- هذه الطقوس تتم بـغية الإرتقاء بأنموذج السلوك الجماعي وربطه بالسلوك الإستثنائي للعامل والمنظمة ،وتخدم وظيفة عرض الإستحقاقات والإنجازات للأفراد أو المجموعات لتعزيز منزلة المنظمة ككل ،وتحقق أهدافها من خلال الدعاية لعروضها مثل (إعطاء الجوائز والولائم المقامة لتكريم العاملين المتميزين وتوزيع الهدايا على العمال وإعطاء الأوسمة للمتميزين والجوائز للمبدعين والفنانين والرياضيين والعلماء اعترافاً بإنجازاتهم)(Trice & Beyer, 1984, 659)،وتعكس تدريبات وتطويرات النشاطات التي تحسن عمل المنظمة (Daft,2001,315)،وتمثل حالة ترافق عمل المنظمة تعيد فيها إيجاد القيم وإحلالها على مر الزمن (Islam,2009,24).

د-طقوس تخفيض النزاعات :-تحدث عادة في حالة التوترات في الثقافة نتيجة الانتقال في الأدوار المختلفة (مهانة المنزلة) أو أعمال أخرى ، فهي تمثل إعتراضات جماعية لتخفيف التوتر ، وتزيد من فعالية عملية التفاوض مثل المفاوضات الجماعية والإجتماعات (Islam,2009, 25)

و-طقوس التكامل :-وتمثل حفلات أعياد الميلاد ،وحفلات نشر الكتب(Trice &Beyer, 1984, 658) (فهي تكون روابط عامة مشتركة و أحاسيس جيدة بين العاملين وتزيد من التزام للمنظمة ، وتوضح كيف يمكن للمدراء تقوية القيم الثقافية في المنظمة (Daft, 2001,317)، وتشابه طقوس التجديد، إذ أن طقوس التجديد تعمل على إعادة تأكيد قيم وعقائد المنظمة وطقوس التكامل تعمل على تأسيس وحدة عاطفية أو روابط إجتماعية (Islam, 2009, 28).مثل وجود عاملين في المكتب الواحد الذين يسمحون بالتنفيس العاطفي وتعيد تأكيدات صواب الممارسات التنظيمية.

شكل رقم (٥) عملية الطقوس





في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

خامسا:- خصائص الطقوس:- تتميز بثلاث خواص (الشكلية)غالباً ما تكون ممارسات الطقوس متغيرة بالشكلية المتناغمة ضمن مديات مختلفة، وتميل النشاطات الطقوسية إلى استعمال مجموعة محددة ومنظمة من التعبيرات والبيادر (كرمز محدد) من الإتصال أو السلوك (التقليدية) يقصد بها المحاولة لجعل مجموعة من النشاطات الطقوسية تبدو مماثلة أو ثابتة على وفق السوابق الثقافية الاقدم، وتتكيف هذه النشاطات لتتناغم مع مكان جديد ما، وغالباً ما يستدعي الصلات مع الماضي (الثبات):- الاعمال متعاقبة بالتكرار الدقيق والسيطرة الطبيعية وتتطلب (الحذر، ضبط النفس، ايقاع التكرار) الذي سيكون فيه النشاط منظماً في سلسلة محكمة مضبوطة من الأعمال التي توحد الماضي والمستقبل (Bell,2009,139-150).

سادسا:- أبعاد الطقوس:- بعد اطلاع الباحث على كتب علم السلوك والمنظمة والادارة إستطاع التوصل الى تحديد أبعاد الطقوس والتي إتخذها الباحث لإختبارها ميدانياً ويمكن توضيحها كما يأتي :-
 ا-الدافع :- ويعرف بانه الدليل السلوكي الناشئ من الرغبة في ذلك السلوك (Werther & davis, 1988,291)

ب-التخطيط :- عملية صياغة وتقييم مجموعة من القرارات المتبادلة التأثير قبل القيام بأي عمل فعلي وبالصيغة التي لا تظهر من خلالها حالة المستقبل المرغوب قبل القيام بالعمل (Ackoff,1970,10)، ويمثل جزءاً مهماً من الادارة وعنصراً حيوياً من عناصرها (Hussy,1982,3)،

ج-الالتزام:- إن الإلتزام هو أحد المفاهيم التي استعملت بطرائق مختلفة لتشير إلى العامل الملتزم الذي يحرص على أن يظهر نماذج سلوكية معينة كالدفاع عن المنظمة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لها والرغبة في البقاء فيها أطول مدة ، كما انه يبرز مستويات عالية من سلوك الدور التي تنصب نحو الأداء المطلوب (Scholl, 1981, 1) ويمثل شعوراً من الولاء والتطابق مع المنظمة ، العمل والجماعة التي ينتمي إليها العامل (Cluverson, 2002, 26).

د- رسمية القرار :-يعد العمل رسمياً بالقدر الذي يتفق فيه السلوك مع ما صيغت به من رغبات اولئك الذين يضعون السياسات والقواعد المحدده للعمل (فيفر وشيروود، 1965، 237)، ويعبر عن حجم التوثيق أو مقداره في المنظمة (Daft,2001,17)، وهي الدرجة التي تكون فيها الإجراءات والقواعد مصاغة لتأسيس القرارات واجراءات العمل (العاني، 2002، 61)

هـ-المعايير الجوهرية :- وتسمى في الأدبيات (بالأنموذج التنظيمي)، وتشمل الافتراضات والقيم والمعتقدات و الحقيقة والمنطق. والمعايير و الاتجاهات والمعرفة والفلسفة الكامنة ضمن طقوس المنظمة (Johnson & Scholers,1993,63).



المبحث الثالث / الجانب الميداني

أولاً- اختبار مستوى متغيرات البحث:-

١- عرض وتحليل مستوى التحديات التنظيمية :- أن الغرض من إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات المتجمعة هو التوصل إلى رؤية أفراد العينة في المستشفيات التعليمية عن مدى وجود التحديات ، وتحديد ملامح الصورة العامة التي تمتلكها العينة عنه عن طريق الإستبانة . إذ تم تحليل بيانات عينة البحث إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS) لإيجاد قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ، يتضح من بيانات الجدول (٣) أن قيمة الوسط الحسابي العام لمتغير التحديات التنظيمية (2.2) من أصل المقياس الخماسي والبعيد من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، أما قيمة الانحراف المعياري فقد بلغ (1) مما يعني تناثر اجابات نسبه كبيرة من افراد العينة بدلالة معامل الاختلاف لتأثيرات المستجيبين فقد بلغت (44%)، ونلاحظ ان:-

١- إن أعلى قيمة الوسط الحسابي العام للمتغيرات الفرعية للتحديات بلغت (2.7) لمتغير العولمة وأدنى قيمة بلغت (١.٨) لمتغير الاخلاق.

ب- إن قيم الانحراف المعياري العام أمتد من حدود (١.٢ - ١.0) لعموم المتغيرات الفرعية للتحديات.

ج- إن اعلى قيمة لمعامل الاختلاف بلغت (٠.٦٠) لكل من المعرفة - الاخلاق ، واقل قيمة بلغت (٠.٣٨) لمتغير العولمة، وسيتم تحليل مستوى المتغيرات الفرعية كما يأتي :-

١- العولمة:- لوحظ أن قيمة الوسط الحسابي العام للمتغير (2.7) من أصل المقياس الخماسي البعيد من الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، أما قيمة الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف العام فقد بلغت (١.0) ، (38%) على التوالي .

٢- المنافسة:- يتبين أن قيمة الوسط الحسابي العام للمتغير (2.6) من أصل المقياس الخماسي البعيد من الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، أما قيمة الانحراف المعياري العام فتبلغ (1.2) مما يعني تبعثر أكثر إجابات المستجيبين وعدم تمحورها في اتجاه واحد ، اما معامل الاختلاف العام لتأثيرات المستجيبين فقد بلغ (45%).

٣- التكنولوجيا:- يستشف الباحث من بيانات التكنولوجيا أن قيمة الوسط حسابي العام (2.3) والاقبل من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، أما قيمة الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف العام فتبلغ (١.٠) ، (46%) على التوالي.

4- المعرفة:- تشير البيانات ان قيمة الوسط الحسابي العام لمتغير المعرفة بلغ (1.9) من اصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، اما قيمة الانحراف المعياري العام فتبلغ (1.2) وقيمة معامل الإختلاف العام بلغت (60%).

5- الجودة:- اظهرت بيانات الجدول (٣) ان قيمة الوسط الحسابي العام للمتغير بلغت (2.2) من اصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، اما قيمة الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف العام فتبلغ (1.2) ، (54%) على التوالي .

٦- الاخلاق:- بلغت قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (1.8, 1.1, 60%) على التوالي .

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

٧- التغيير :- يتضح ان قيمة الوسط الحسابي للمتغير (2.1) من اصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، اما قيمة الانحراف المعياري فتبلغ (١.٠) وبلغت قيمة معامل الاختلاف لتأثيرات المستجيبين (47%) .

٢- عرض وتحليل مستوى الطقوس المنظمة :- عند القيام بالمعالجة الإحصائية وتحليل البيانات المجمعة عن طريق الإستبانة واستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ، تم التوصل إلى جملة نتائج خاصة بالطقوس المنظمة الظاهرة في الجدول (٤) حيث تعكس بيانات الجدول إن قيمة الوسط الحسابي العام للطقوس (٢.٠) من اصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، مما يعكس حالة ضعف واقع ممارسة الطقوس في العينة المبحوثة من المستشفيات التعليمية وقد سجل الانحراف المعياري قيمة مقدارها (١.٠) من يثبت اتفاقا وتقاربا نوعا ما لاراء عينة البحث حول مضامين متغيرات الطقوس المنظمة ، وسيتم تحليل مستوى المتغيرات الفرعية وكما يأتي :-

١-الدافع :- حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (1.9) من اصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي البالغ (٣) ، أما قيمة الانحراف المعياري فتبلغ (1.2) مما دل على اختلاف إجابات العينة وتناثرها في أكثر من اتجاه ، أما معامل الاختلاف لتأثيرات المستجيبين فقد بلغ (64%) .

٢- التخطيط :- ان قيمة الوسط الحسابي للمتغير بلغت (1.9) من اصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، اما قيمة الانحراف المعياري بلغ (1.1) مما يدل على تبعثر اجابات العينة وعدم تمحورها في اتجاه واحد بدلالة معامل الاختلاف والبالغ (58%) .

3- الالتزام :- سجلت عينة البحث ان قيمة الوسط الحسابي البالغة (٢) من اصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، اما قيمة الانحراف المعياري فتبلغ (1.1) اما قيمة معامل الاختلاف فتبلغ (53%) .

4-رسمية القرار :- ان قيمة الوسط الحسابي للمتغير بلغت (1.8) من اصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، اما قيمة الانحراف المعياري فتبلغ (1.1) مما يدل على تبعثر اجابات العينة وعدم تمحورها في اتجاه واحد بدلالة معامل الاختلاف والبالغ (61%) .

5-المعايير الجوهرية :- يتضح أن قيمة الوسط الحسابي للمتغير (2.2) من أصل المقياس الخماسي البعيد عن الوسط الفرضي والبالغ (٣) ، أما قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف فقد بلغت (١-٤٨%) على التوالي .

ثانيا- إختبار علاقة الارتباط:-

الفرضية الرئيسية (١) العلاقة بين التحديات التنظيمية والطقوس المنظمة :- يتبين من بيانات الجدول (٥) الذي يعرض نتائج المعالجة الإحصائية لبيانات عينة البحث اذ يتضح قيمة معامل الارتباط الطردية مابين التحديات التنظيمية والطقوس المنظمة والبالغة (٠.٨٧٣) ، وبمستوى معنوية (0.01) مما يدعم قبول الفرضية الرئيسية (١) وامتدت قيم العلاقة الاجمالية للتحديات مع المتغيرات الفرعية للطقوس المنظمة ما بين (0.757- 0.844) وجميعها عند مستوى معنوية (0.01).

ويمكن التعبير عن نتائج المعالجة الإحصائية بماياتي:-

١- علاقة تحدي العولمة مع الطقوس بمجموعها :- يتضح قوة العلاقة الارتباطية الطردية والبالغة (٠.٦٨٠) عند مستوى معنوية (0.01) مما يعكس صحة الفرضية الفرعية (١-١) وكذلك الحال مع المتغيرات الفرعية للطقوس والممتدة من (0.572- 0.692) وبمستوى معنوية (0.01) .

٢- علاقة تحدي المنافسة مع الطقوس المنظمة بمجموعها:- تفيد نتائج المعالجة الإحصائية من الجدول (١٣) وجود علاقة ارتباطية طردية والبالغ قيمة معامل الارتباط (٠.٦٢٢) وبمستوى معنوية (0.01) مما يؤيد صحة الفرضية الفرعية (١-٢) وكذلك الحال مع المتغيرات الفرعية للطقوس والممتدة من (0.555- 0.617) وبمستوى معنوية (0.01) .

٣- علاقة تحدي تكنولوجيا المعلومات مع الطقوس المنظمة بمجموعها:- تظهر علاقة ارتباطية والبالغ معامل الارتباط (٠.٨٠٥) ، وبمستوى معنوية (0.01) مما يؤيد صحة الفرضية الفرعية (١-٣) وكذلك الحال مع المتغيرات الفرعية للطقوس والممتدة من (0.698- 0.788) وبمستوى معنوية (0.01) .

٤- علاقة تحدي المعرفة مع الطقوس المنظمة بمجموعها :- تفيد بيانات الجدول (٥) وجود علاقات ارتباطية طردية والبالغة (٠.٧٩٦) ، وبمستوى معنوية (0.01) مما يؤيد صحة الفرضية الفرعية (١-٤) وكذلك الحال لقيم العلاقات الارتباطية الطردية مع المتغيرات الفرعية للطقوس والممتدة من (0.647- 0.774) وبمستوى معنوية (0.01) .

5- علاقة تحدي الجودة مع الطقوس المنظمة بمجموعها:- يتضح ظهور علاقة ارتباط والبالغ قيم معامل ارتباطها (٠.٨٣٩) وبمستوى معنوية (0.01) مما يؤيد صحة الفرضية الفرعية (١-٥) وكذلك الحال مع المتغيرات الفرعية للطقوس والممتدة من (0.723- 0.811) وبمستوى معنوية (0.01) .



(التحديات التنظيمية واثرها في الطقوس المنظمة) دراسة تطبيقية

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

المتغير	السؤال	وسط حسابي	انحراف معياري	معامل الاختلاف
المؤسسة	1	1.9	1.4	0.72
	2	3	1.4	0.45
	3	2.2	1.6	0.72
	4	3	1.4	0.45
	5	3.1	1.4	0.44
معدل عام				0.38
المطابقية	1	2.4	1.3	0.54
	2	2.5	1.5	0.6
	3	2.3	1.3	0.57
	4	2.6	1.5	0.58
	5	2.9	1.3	0.43
معدل عام				0.45
تحتكم للخطأ	1	2	1.4	0.69
	2	3.1	1.3	0.42
	3	2.7	1.4	0.53
	4	2	1.4	0.71
	5	1.8	1.2	0.69
معدل عام				0.46
المرور	1	2	1.4	0.71
	2	2	1.3	0.68
	3	2	1.4	0.69
	4	1.9	1.3	0.67
	5	1.8	1.2	0.68
معدل عام				0.6
الخدمة	1	2	1.3	0.64
	2	2.7	1.4	0.52
	3	2.1	5.1	0.68
	4	1.9	1.3	0.69
	5	2	1.4	0.68
معدل عام				0.54
اخلاق	1	1.9	1.4	0.71
	2	1.8	1.2	0.66
	3	1.8	1.3	0.71
	4	1.8	1.3	0.69
	5	1.9	1.3	0.66
معدل عام				0.6
التغيير	1	2.2	1.2	0.56
	2	1.8	1.2	0.66
	3	1.9	1.3	0.68
	4	1.9	1.3	0.67
	5	2.7	1.3	0.51
معدل عام				0.47
المعدل العام للتحديات				0.44

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمغزى التحديات التنظيمية

جدول (3)

من اعداد الباحث



(التحديات التنظيمية واثرها في الطقوس المنظمية) دراسة تطبيقية

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

المتغير	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١٣١٤	1	1.8	1.3	0.73
	2	2.2	1.6	0.75
	3	1.9	1.4	0.74
	4	1.8	1.2	0.7
	5	1.7	1.3	0.73
معدل عام				0.64
١٣١٥	1	1.7	1.3	0.74
	2	1.9	1.3	0.67
	3	1.9	1.3	0.69
	4	1.9	1.3	0.67
	5	2.1	1.2	0.58
معدل عام				0.58
١٣١٦	1	1.8	1.2	0.67
	2	2	1.4	0.71
	3	2	1.3	0.68
	4	2.3	1.2	0.55
	5	1.9	1.3	0.68
معدل عام				0.53
١٣١٧	1	2	1.3	0.68
	2	1.8	1.3	0.72
	3	1.8	1.2	0.69
	4	1.9	1.3	0.68
	5	1.7	1.2	0.68
معدل عام				0.61
١٣١٨	1	1.8	1.1	0.71
	2	2.4	1.3	0.55
	3	2.5	1.3	0.51
	4	2.1	1.3	0.64
	5	2.2	1.3	0.59
معدل عام				0.48
المعدل العام للطقوس			2	0.52

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمتغير الطقوس المنظمية

جدول (4)

جدول (٥) العلاقات الارتباطية بين متغيري البحث						
الطقوس						المتغيرات
اجمالي الطقوس	المعايير الجوهرية	رسمية القرار	الالتزام	التخطيط	الدافع	
.680**	.692**	.572**	.644**	.595**	.646**	العولمة
.622**	.592**	.562**	.617**	.557**	.555**	المنافسة
.805**	.698**	.730**	.777**	.727**	.788**	التكنولوجيا
.796**	.647**	.745**	.774**	.756**	.754**	المعرفة
.839**	.723**	.789**	.811**	.766**	.791**	الجودة
.826**	.629**	.784**	.808**	.788**	.802**	الاخلاق
.864**	.737**	.817**	.815**	.813**	.809**	التغيير
.873**	.757**	.804**	.844**	.804**	.826**	اجمالي التحديات

المصدر:- من اعداد الباحث

٦- علاقة تحدي الاخلاق مع الطقوس المنظمة بمجموعها:- تشير بيانات المعالجة الإحصائية الى وجود علاقة ارتباط طردية والبالغ قيم معامل ارتباطها (٠.٨٢٦) وبمستوى معنوية (0.01) مما يؤيد صحة الفرضية الفرعية (٦-١) وكذلك الحل مع المتغيرات الفرعية للطقوس والممتدة من (0.629-0.808) وبمستوى معنوية (0.01).

٧- علاقة تحدي التغيير مع الطقوس المنظمه بمجموعها :-تظهر علاقة ارتباطية طردية وبالباغة (٠.٨٦٤) وبمستوى معنوية (0.01) مما يؤيد صحة الفرضية الفرعية (٧-١) وكذلك الحل مع المتغيرات الفرعية للطقوس والممتدة من (0.737-0.817) وبمستوى معنوية (0.01).

ثالثاً:- أختبار علاقات الأثر

الفرضية الرئيسية (2) أثر التحديات التنظيمية في الطقوس المنظمة :- يتبين من بيانات الجدول (٦) ان اثر محور التحديات في الطقوس بمقدار (٤٢١.٦) وبمستوى معنوية (٠,٠٠١) وامتدت قيم معامل الانحدار ما بين (١٦٢.٨-٢٨٢.١) للمتغيرات الفرعية الخاصة بالطقوس وبمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يدعم صحة الفرضية الرئيسية (٢) وبلغت قيم B (٠.٨٧٣) وبمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يعني ان تغير وحده واحدة من متغيرات التحديات سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٨٧%) ويمكن التعبير عن نتائج المعالجة الإحصائية للمتغيرات الفرعية بما يأتي:-

١- أثر تحدي العولمة في الطقوس بمجموعها :-يتضح سيادة قيم معامل الاختبار المعنوي في الطقوس المنظمة بمجموعها والبالغة (١١٥.١) وبمستوى معنوية (٠,٠٠١) وكذلك التأثير في جميع متغيرات الفرعية والممتدة قيم معامل الاختبار لها بين (٦٥.٢-١٢٣.٣) وبمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يدعم صحة الفرضية الفرعية (٢-١) وبلغت قيمة B (٠.٦٨٠) وبمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يعني ان تغير وحدة واحدة من متغير العولمة سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٦٨%) للطقوس وبمستوى معنوية (٠,٠٠١).

٢- اثر تحدي المنافسة في الطقوس المنظمة بمجموعها:- تشير نتائج المعالجة الاحصائية الى ظهور قيم معامل اختبار (٨٤.٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) في الطقوس المنظمة بمجموعها وكذلك التأثير المعنوي في

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

كل من الدافع، التخطيط، الالتزام، رسمية القرار، المعايير الجوهرية والممتدة ما بين (٥٩.٨-٨٢.٥) مما يدعم صحة الفرضية الفرعية (٢-٢) وبلغت قيمة B (٠.٦٢٢) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يعني ان تغير وحده واحد من متغير المنافسة سوف يكون هنالك زياده بمقدار (٦٢%) للطقوس وبمستوى معنوية مقداره (٠.٠٠١) .

٣- أثر تحدي تكنولوجيا المعلومات في الطقوس المنظمة بمجموعها: - يلاحظ وجود قيم معامل اختبار في الطقوس المنظمة بمجموعها وبالباغة (٢٤٦.٢) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) كذلك في جميع المتغيرات الفرعية والتي سجلت قيم معامل اختبار امتدت ما بين (١٢٧.١-٢١٩.٦) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يستدل صحة الفرضية الفرعية (٢-٣)، وبلغت قيمة B (٠.٨٠٥) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يعني ان تغير وحدة واحدة من متغيرات التحديات سوف يكون هنالك زيادة بمقدار (٨٠%) للطقوس وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) .

٤- أثر تحدي المعرفة في الطقوس المنظمة بمجموعها :- يلاحظ وجود قيم معامل اختبار في الطقوس المنظمة بمجموعها وبالباغة (٢٣١.٦) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) كذلك في جميع المتغيرات الفرعية والتي سجلت قيم معامل اختبار امتدت ما بين (٩٦.٥-٢٠٠.٧) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يستدل صحة الفرضية الفرعية (٢-٤)، وبلغت قيمة B (٠.٧٩٦) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يعني ان تغير وحدة واحدة من متغيرات المعرفة سوف يكون هنالك زيادة بمقدار (٩٧%) للطقوس وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) .

٥- أثر تحدي الجودة في الطقوس المنظمة بمجموعها:- تفيد المعالجة الاحصائية وجود قيم معامل اختبار في الطقوس المنظمة بمجموعها وبالباغة (٣١٩.٦) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) كذلك في جميع المتغيرات الفرعية والتي سجلت قيم معامل اختبار امتدت ما بين (١٤٦.٦-٢٥٧.٩) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يستدل صحة الفرضية الفرعية (٢-٥)، وبلغت قيمة B (٠.٨٣٩) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يعني ان تغير وحدة واحدة من متغيرات الجودة سوف يكون هنالك زيادة بمقدار (٨٣%) للطقوس وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) .

٦- أثر تحدي الاخلاق في الطقوس المنظميه بمجموعها:- تعكس المعالجة الاحصائية وجود قيم معامل اختبار في الطقوس المنظمة بمجموعها وبالباغة (٢٨٧.٣) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) كذلك في جميع المتغيرات الفرعية والتي سجلت قيم معامل اختبار أمتدت ما بين (٨٧.٩-٢٥١.٨) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يدعم صحة الفرضية الفرعية (٢-٦)، وبلغت قيمة B (٠.٨٢٦) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يعني أن تغير وحدة واحدة من متغيرات الاخلاق سوف يكون هنالك زيادة بمقدار (٨٢%) للطقوس وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) .

٧- أثر تحدي التغيير في الطقوس المنظمة بمجموعها :- حققت قيم معامل اختبار في الطقوس المنظمة بمجموعها وبالباغة (٣٩٣.٥) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) كذلك في جميع المتغيرات الفرعية والتي سجلت قيم معامل اختبار امتدت ما بين (١٥٩.٧-٢٦٩.١) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يدعم صحة الفرضية الفرعية



(التحديات التنظيمية واثرها في الطقوس المنظمة) دراسة تطبيقية

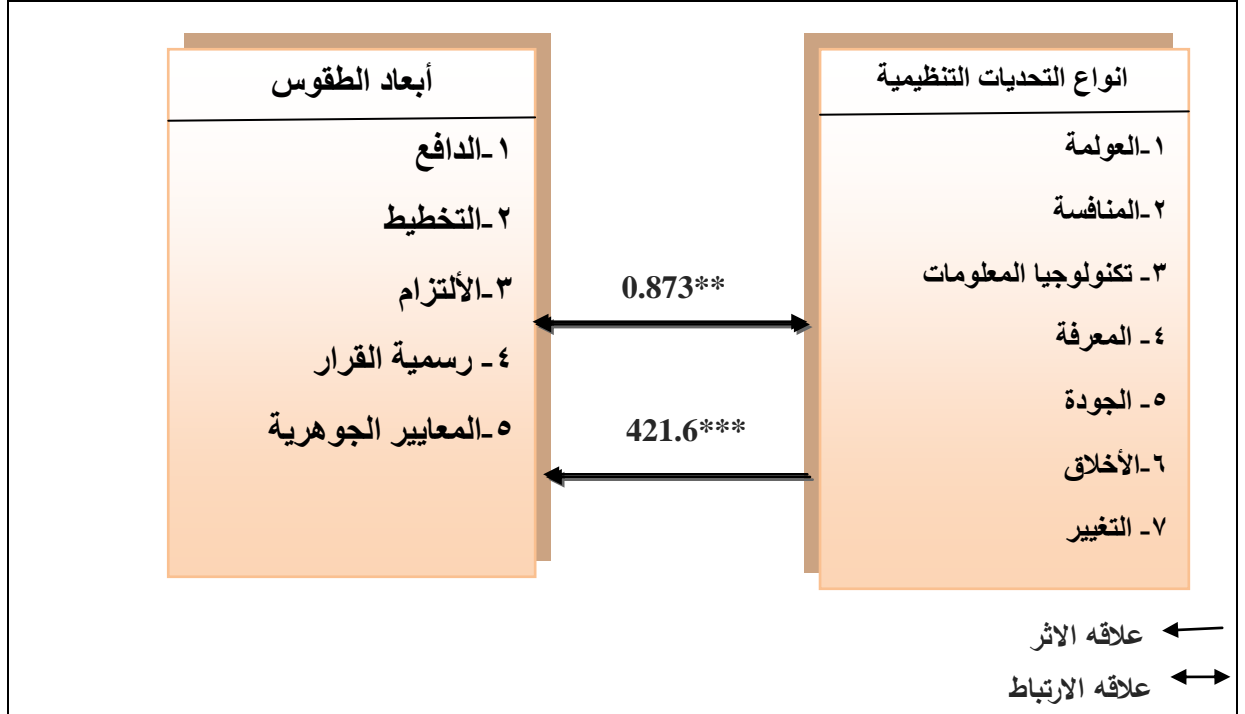
في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

(٧-٢)، وبلغت قيمة B (٠.٨٦٤) وبمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يعني ان تغير وحدة واحدة من متغيرات التغيير سوف يكون هنالك زيادة بمقدار (٨٦%) للطقوس وبمستوى معنوية (٠.٠٠١)

جدول (٦)												
التأثير البسيط للمتغيرات الرئيسية والفرعية للتحديات التنظيمية في الطقوس المنظمة												
الطقوس											المتغيرات	
الطقوس		المعايير الجوهرية		رسمية القرار		الالتزام		التخطيط		الدافع		
F	B	F	B	F	B	F	B	F	B	F		B
115.1***	.680***	123.3***	.692***	65.2***	.572***	95.1***	.644***	73.3***	.595***	96.01***	.464***	العولمة
84.7***	.622***	72.2***	.592***	61.9***	.562***	82.5***	.617***	60.3***	.557***	59.8***	.555***	المنافسة
246.2***	.805***	127.1***	.698***	152.5***	.730***	203.5***	.777***	149.8***	.727***	219.6***	.788***	التكنولوجيا
231.6***	.796***	96.5***	.647***	166.8***	.745***	200.7***	.774***	179.1***	.756***	176.8***	.754***	المعرفة
319.6***	.839***	146.6***	.723***	221.1***	.789***	257.9***	.811***	190.8***	.766***	224.01***	.791***	الجودة
287.3***	.826***	87.9***	.629***	213.5***	.784***	251.8***	.808***	219.04***	.788***	241.4***	.802***	الاخلاق
393.5***	.864***	159.7***	.737***	269.1***	.817***	264.9***	.815***	261.9***	.813***	253.7***	.809***	التغيير
421.6***	.873***	162.8***	.750***	271.2***	.829***	269.9***	.855***	282.1***	.822***	266.6***	.820***	التحديات

المصدر:- من اعداد الباحث

ثالثاً:- **انموذج البحث**:- سيتم إيضاح أنموذج البحث على ضوء النتائج التي حصل عليها الباحث من المعالجة الاحصائية، والموضح بالشكل رقم (٣).



شكل رقم (٣) انموذج البحث

المصدر :- من إعداد الباحث

الاستنتاجات الخاصة بمستوى متغيري البحث:- استطاع الباحث تحديدها كما يأتي:-

١- يتضح قدرة عينة البحث على استباق العصر والتهيئة نفسياً وعلمياً لمتطلباته، مما يوضح حال ايجابية لم يتوقعها الباحث في الجانب النظري والميداني في ضوء انشغالهم اليومي بالعمل ولكنهم اثبتوا ادراكهم العالي لتلك التحديات وتجاوزوها وتمكنه من تحقيق حالة من التناغم لمواجهة تلك التحديات ومسايرتها .

٢- تحقق درجة منخفضة من التيقظ للعينة حول المتغيرات الفرعية للطقوس (الدافع والتخطيط والالتزام ورسمية القرار والمعايير الجوهرية) وهنا يتضح دور الادارة المهمش في امكانية تعزيز التقدم واحراز نوع من الاهتمام المتزايد ازاء تلك الطقوس بما يحقق حالة التناغم والتكيف.

٣- يؤيد الباحث التزام جميع افراد العينة المبحوثة بحرصهم بالاهتمام بمضامين اعمالهم المهنية والصحية كجزء من ثقافة الكادر الطبي من جهة، والتعليمي من جهة اخرى، كونهم اساتذة لجامعات عراقية اذ أنهم يؤمنون بدرجة عالية بكفاءتهم الذاتية على اداء اعمالهم باعلى درجة من المسؤولية فهم في حالة اتقاد وجاهزية لانجاز اعمالهم الطبية وتخفيف حدة الم مرضاهم ولا يكثرثون لما يعتقده الآخرون حولهم بما فيهم الباحث، الا ان ذلك لم تظهره تأشيراتهم كونهم فد تجاوزوه بمراحل متقدمة أو وجود احتمال حقيقي بواقعية تأشيراتهم وعكس الطبيعة الميدانية لاعمالهم.

في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

٤- غلبة العمل العشوائي وغير المخطط والبعيد عن البرمجة ، فدوافعهم المهنية هي الأساس ، والسمة السائدة لمجمل أعمالهم معالجة المريض وتخفيف الألم ومساعدتهم لتجاوز محنة المرض ، فهم يعملون بما يرضيه ضميرهم وحرصهم على سمعتهم المهنية والصحية والوظيفية دون اي شئ اخر وبالتالي فهم لا ينتظرون اي فعل مقابل لأي من حالات الالتزام و رسمية القرار والمعايير الجوهرية لأعمالهم المهنية التي يتخذونها خلال يوم العمل.

ثانياً:- الاستنتاجات الخاصة بعلاقات الارتباط والاثـر

١- تبين أن عينة البحث حققت وجود علاقة ارتباط مقبول للمتغيرات الفرعية للطقوس المنظمة وابعادها (الدافع، التخطيط، الالتزام، رسمية القرار ،المعايير الجوهرية) مع التحديات التنظيمية بمجموعها بعلاقة طردية بمستوى معنوية.

٢- حققت عينة البحث ارتباط التحديات التنظيمية بمجموعها والطقوس المنظمة بمجموعها بعلاقة ارتباط طردية بمستوى معنوية.

٣- إرتباط افراد العينة حول المتغيرات الفرعية للتحديات التنظيمية (العولمة والمنافسة والتكنولوجيا والمعرفة والجودة والاخلاق والتغيير) مع الطقوس المنظمة بعلاقات طردية بمستوى معنوية.

٤- وجود اثر معنوي للتحديات التنظيمية بمجموعها في الطقوس المنظمة بمجموعها.

٥- وجود اثر معنوي للتحديات التنظيمية بمجموعها على المتغيرات الفرعية للطقوس المنظمة.

٦- استطاعت عينة المستشفيات التعليمية ان تُسخر موارثها للتحديات كل بأماكنها الشخصية بما يحقق التناغم مع عدة حالات الالتزام التنظيمي واتخاذ القرار والتخطيط للعمل اليومي ، واتباع المعايير واعتبرتها حالة دافعية لهم.

التوصيات:-

١- النهوض بمؤشرات الأداء المستخدمة حالياً الى ما هو دولي وعالمي بما يحقق حالات اكتشاف الطاقات الكامنة ، واستقطاب الكفاءات التخصصية بما يؤمن الارتقاء بمؤشرات الأداء المنجزة ، وتصعيدها باستمرار ، وعدم الاكتفاء بالمحافظة على ما هو موجود حالياً.

٢- توجيه المزيد من الجهود نحو استقطاب العناصر الطبية الكفوءة التي تشكل ناحية إعلامية للمستشفى التعليمي من جهة وتمثل للآخرين موضع اهتمام لنيل شرف الانتساب إلى مستشفى ما كما هو الحال في مستشفى مدينة الطب التعليمي من جهة اخرى.

٣- الدعوة لمزيد من الاهتمام بالنواحي الجمالية والمادية في المستشفيات التعليمية اذ ان افتقار تلك اللمسات الرقيقة (التي تضيف على أجواء المستشفيات بالراحة والهدوء) تجعل المريض الراقد يشعر بنوع من الغربة بعيداً عن الألفة سواء إلى المكان، والطبيب المعالج، والصيدلي.

٤- إتاحة الفرصة للعاملين في اكتساب المعرفة والتعلم من الآخرين ومن الكتب والدوريات ومن نتائج المستشفيات الأخرى المطبقة أساليب حديثة متجددة محققة نتائج ايجابية باهرة وتطبيقها في مستشفياتهم.



في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

- 1-Allen.G.S.,Attner.R.F.,&Plunkett.W.R.,(2002),"Management:Meetingand Exceeding Customer Expectations", 7th/ed ., South-Wstern, USA .
- 2-Anand isam & Brittny A, 2008 , "Matching People with Organizational Culture and Pananowsky, M. (Eds.) Communications and organizations: Aninterpretive approach. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc
- 3-Acokoff,Russell,1970,A Concept of corporate planning ,New York ,Wiley
- 4-Bower. ,1997, strategic management process , 3rd , Austen , USA .
- 5-Bell, cathren, 2009, Rituals Perspectives and dimensions , 2nd, oxford ,new York
- 6-Barley, S.R. 1986. Technology as an occasion for structuring: Observations on CTscanners and the social order of radiology departments. Administrative ScienceQuarterly,U.S.A.
- 7- Beyer .2000.orgainizational culture ,usa.
- 8-Buchanan David &Huczynski Andrzej , 2004 , organizational behavior an interoductory text, 4th , licensing agency ltd , 90 tottenham court Road , London
- 9-Buchnan David , & Huczynski Andrzej ,, 1997 , organizational behavior an interoductory text , 1st , Rotolito , lombarda, milan , Italy.
- 10-Bartol , Kathryn M, & Martin David C, 2000, study Guide for use with management , 3rd , McGraw –Hill .
- 11-Chase , R, & A,Juliana ,N, 1992 , production operations management : Alife cycle Approach , 6th , Hill print , Boston .
- 12-Coventry W,F, 1977, management a basic handbook , prentice – Hall , inc , Englewood , cliffs , New Jersey
- 13-cetro , S, 1995, strategic management process , 3rd , Austen , USA .
- 14-Conrad, C. 1983. Organizational power: Faces and symbolic forms, In Putnam, U.S.A.
- 15-Druker , P, 1999, management challenges for the twenty –first century butterworth –Heinemann .
- 16-Daft ,Richard.L, 2004, A Dual Core, Model Of Organizational Innovation, Academy .U.S.A.
- 17-Daft. Richard L.,2001, Organization Theory And Design, South Western College Publishing, U.S.A.
- 18-Deal, T. & Kennegly, A.A. 1982, Corporate cultures: The rites and rituals ofcorporate life. Reading , MA: Addison-Wesley.
- 19-Erikson, Erik H, 1977, Toys and Reasons;Stages in the Ritualization of Experience , New York; W,W,Norton. from-Rook , Dennis, W ,1985, The Rituals Dimension of consumar behavior ethnomethodological approach. Administrative Science Quarterly.
- 20-Firth, R., 1972, Verbal and bodily rituals of greeting and parting, In J.S. La Fontaine,(Ed.), The interpretation of ritual. London.
- 21-Greenberg Jerled & Baron Robert A, 2000, behavior in organization , understanding and managing the human side of work ,new jersy.
- 22-Griffin , R, W, 199٩, management , 4/e , Houghton , Mifflin . New York
- 23- Girms,1990,behavior in organization, usa.
- 24-Hitt, Michael ,A,R, Duane Ireland &Robert E, Hoskisson .2001, strategic managem- ent , Comptitiveness & Globalization .1st ,New jersy
- 25-Hallier, J. & James, P.,1999, Group rites and trainer wrongs in employee experiencesof job change. The Journal of Management Studies.U.S.A.



في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

- 26-Harris, S. & Sutton, R,1986,Functions of parting ceremonies in dying organizations.Academy of Management Journal,U.S.A.
- 27-Gluchman Mary & Max Gluckman , 1977: on Drama , and Cames and Athletic Contests “ in sally F. moore and Barbara G, Myerhoff , eds , Secular Ritual . Amsterdam , Van Gorcum
- 28-Gluckman, M,1962, “Les rites de passage”. In M. Gluckman, (Ed.), Essays on the ritual of social relations. Manchester, Manchester University Press, England
- 29-Griffin , R, W, 199٥, management , 4/e , Houghton , Mifflin . New York
- 30-Gephart, R.J, 1978,. Status degradation and organizational succession. , a business unit of the Mc Graw- Hill companies , Inc, 1221 Avenue of the Americas , New York
- 31-Griffin Ricky W, & Pustay Michael W ,2010, International business, 6th , New jersey
- 32-Geertz , Glifford , Negara :1980, the theater state in Nineteenth Century Bali , P rinceton , N , J , Princeton University press.U.S.A
- 33-Hornby, AS., 1970, "Oxford advanced learners dictionary " , 4th , shief editor: AP cowries.
- 34-Huse , E,F, 1982, management , New York , West publishing co. .
- 35-Hodge B.J., & Anthony W.P., 1991, Organization theory, 4th/ Ed, allyn and Dacan Inc., U.S.A .
- 36- Halie.k.,2000,organization risks,unite state of amarica.
- 37-Hussey ,David,1982,Corporate planning ,Theory and Practice ,peragmen press,Oxford
- 38-Hatch , Mary J., 1997, Organization theory modern symbolic and postmodern perspectives ,University Press, Oxford , Great Britain
- 39-Islam ,qazi,1997,organizational rituals ,usa.
- James, A. F., Stoner R. F. & Edward Freeman, 1989, “Management”, Prentice-Hill, Inc.
- 40-Johnson , G, & Scholls , K, 1997, Exploring corporate strategy , 4th ed , prentice Hall Europe , printed and bound in Great Britain
- 41-Jones, Gareth R, 2010, organizational theory , Design and change , 6th , New jersey.
- 42-James &Lvancevich john & Donnelly James& Konopaske Robert , 2006, Organizations ,McGraw-Hill/ Lrwin , U.S.A.
- 43-Kamoche, K. (1995). Rhetoric, ritualism and totemism in human resource management.Human Relations.U.S.A.
- 44-Kreps, G.L. ,1983, Using interpretive research: The development of a socializatio- nprogram at R.C.A. In L.L. Putnam, & M.M. Pananowsky, M.E. (Eds.)
- 45-Leach , Edmund , 1968, “ Ritual, “ in international Encyclopedia of the -42-Lortie, D.C.,1968, Shared ordeal and induction to work. In H.Beeken, B.Geer, D.Riesman, and R.S. Weiss (Eds.), Institutions and the person. Chicago: Aldine.social sciences , ed , David L, sils vol 13, New York.
- 46-Mcfartin ,D,&Sweeny ,2003 , International management strategic opportunities And cultural challenges , Monghton Mifflin company , Boston
- 47-Martin J. ,&Fellenz M.,2010 ,organizational behavior &management , fourth edition ,Zrinski, Croatia.



في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

- 48-Mead, Jay. 1956, "Symbols, Anxiety, and Ritual: A Functional Interpretation." Quantitative Sociology 3, U.S.A.
- 49-Mainiero Liss A & Tromley Cheryl L , 1989, Developing managerial skills in organizational behavior ,exercises , cases and readings , Englewood
- 50-Mum, nancy, 1973. Symbolism in a ritual context. In J.J. Honigmann (ed), Handbook of Social and Cultural Anthropology, p. 583. Chicago: Rand McNally
- 51-Martin, J., 1988,. Symbolic responses to layoffs in a software manufacturing firm: Managing the meaning of an event. . In Jones, Moore & Snyder (Eds.), Inside.
- 52-Mechling, J & Wilson, D.S. ,1988, Organizational festivals and the uses of ambiguity: The case of Picnic Day at Davis. In M.O. Jones, M.D. Moore & R.C.Snyder(Eds.), Inside Organizations: Understanding the Human Dimension. Sage Publications: Newbury Park.
- 53-Meere and B.G. Myerhoff (Eds.),1977, Symbols and politics in communal ideology. Ithaca
- 54-Michaels , A,1999," Le rituel pour le rituel "order wie sinnlos Rituale?" in C. Caduff & j. pfaff-Czarnecka (eds) , theorien – Kontroversen- Entwürfe, berlin, Reimer. from (Gurgul, Grzegorz, & Enkel , Ellen. Imagination , Rituals, and Empathy as influencing factors on knowledge sharing in high turn -over inter-organizational knowledge networks).
- 55-Mckiernan , p, 1997, strategic past strategic future , U.S.A .
- Porter, M. E., 1990, "The Competitive Advantage of Nations", Free Press, New York
- 56-Polanyi, M, 1966, The Tacit Dimension ,New York ;Routledge & Kegan Paul. From (Gurgul, Grzegorz, & Enkel , Ellen. Imagination , Rituals, and Empathy as influencing factors on knowledge sharing in high turn -over inter-organizational knowledge networks).
- 57-Robbins Stephen P & Judge Timothy A, 2013, organizational behavior . pearson Education , Inc , publishing as prentice Hall. U.S.A.
- 58-Robinson, J & Pearce , II , 1997, strategic management information Implementation And control , 6th ed , MCGRAW-HILL.
- 59-Rao., M, Gangadhar & Rao , V , SP, Narayana, PS, organizational behavior, Delhi, kinark publishers, 1997 research, and applications in management. John Wiley and Sons ritual of social relations. Manchester, England.
- 60-Simon , H, A, 1991, Bounded Rationality and Organizational Learning , organization Science ,from (Gurgul, Grzegorz, & Enkel , Ellen. Imagination , Rituals, and Empathy as influencing factors on knowledge sharing in high turn -over inter-organizational knowledge networks).
- 61-Rook, dennis, 1984, understanding culture ,usa.
- 62-Rosen, M ,1985,. Breakfant at Spiro's: Dramaturgy and dominance. Journal of Management, U.S.A
- 63-Sandler , T, 1997, Global Challenges: An Approach to Environment AL, Political & Economic problem , Cambridge university .
- 64-Smith Jonathan Z, Drudgerly Drivin , 1990, on the comprision of early Christianities and the Religions of late Antiquity ,university of chicago press, Chicago
- 65-Sehn peter ,1995, Marketing Management and strategy, prentic Hill, London



في عينة من المستشفيات التعليمية في بغداد

- 66-Sevenson, G. and Wood, G., 2003, The Dynamics of Business Ethics: a Function of Time and Culture- Cases and Models, Management Decision, U.S.A.
- 67-Scholl, Richard, W., 1981, "Differentiating Organizational Commitment From Expectancy as a motivating Force", Academy of Management Review, U.S.A.
- 68-Senior, Barbara & Swales Stephen, 2010, organization change, 4th, Kirby street, London
- 69-Strauss, G., 1982, Workers participation in management: An international perspective. In B.M. Staw & L.L. Cummings (Eds.), Research in organizational behavior, vol. 4 Greenwich, CT: JAI Press, U.S.A.
- 70-Solomon Micharl R, 2004, consumer behavior, Buying, Having, and Being, new jarys.
- 71-Smith, j., 1990, rituals in risk and error, kanada.
- 72-Schiffman Leon & Kanuk Leslie & Wisenblit Joseph, 2010, Consumer behavior, tenth edition, Saddle River, New jersey..
- 73-Schermerhorn john R, Hunt james G, Osborn Richard N, uhn – Bien Mary, 2011, organizational behavior, asia
- 74-Turner, V.W., 1969, The ritual process. Chicago: Aldine
- 75-Trice, H.M. & Beyer, J. 1984, Studying organizational cultures through rites andceremonials. Academy of Management Review, 9, 4, 653-669
- 76-Trice, H.M. & Beyer, J., 1993, The cultures of work organizations. Prentice Hall: Englewood Cliffs, New Jersey..
- 77-Ulirich, A., 1998, challenges organizations, usa.
- 78-Wheelen, Thomes L, & David Hunger, 2000, prentice hall, upper saddle river, USA
- 79-Well, u., 1998, importance of tracit knowledge, india
- 80-Http://gom.sagepub.com
- 81-http://al.ommah.org/neat5-4.html

- ٨٢-- العذاري، نبيل سعدون، ٢٠٠٨، دور ادارة الحكمة في مواجهه التحديات الاستراتيجية للقطاع الخاص العراقي، دراسته استطلاعيه لاراء عينه من قيادات تجمعيات الاعمال العراقيه، اطروحه في فلسفه اداره اعمال
- ٨٣-- العاني، أثير أنور شريف، ٢٠٠٢: التخطيط الاستراتيجي والهيكل التنظيمي العلاقة والأثر، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- ٨٤-- القريوتي، محمد قاسم احمد، "ادارة المعرفة التنظيمية، المفهوم والاساليب والاستراتيجيات"، ٢٠٠٥، المؤتمر العلمي الرابع، الريادة والابداع، استراتيجيات الاعمال في مواجهه تحديات العولمة، جامعة فيلاديلفيا، كلية العلوم الادارية والمالية، ١٥ -
- ٨٥-- الغالبي، طاهر محسن منصور، ادريس، وائل محمد صبحي، ٢٠٠٧، الادارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل، الطبعة الاولى، عمان، الاردن.
- ٨٦-- اللوزي، موسى، & حمود، خضير، ٢٠٠٨، مبادئ ادارة الاعمال، الطبعة الاولى، عمان، الاردن.
- ٨٧-- النوري، قيس، ١٩٨٢، المدخل الى علم الانسان، مطابع دار الكتب للطباعة والنشر بجامعة الموصل، كلية الاداب، جامعة بغداد، بغداد.
- ٨٨-- العزاوي، سنية كاظم تركي، (٢٠٠٦)، مدى تطبيق ثلاثية جوران في جودة الخدمات الصحية لتحقيق الأسبقيات في تحسين الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية التقنية الإدارية، ٨.

- ٨٩- الشماع ،خليل محمد حسن ، وحمود ، خضير كاظم، ٢٠٠٠ ، نظريه المنظمه ، الطبعة الاولى ،دار المسيره ، عمان
- ٩٠- اليباع ، محمد، ١٩٨٦ ، التنمية الاداريه ودورها في معالجه المشكلات الاداريه ، الدار العربيه ، بغداد
- ٩١- السامرائي ، حفصة عطا الله حسين ، (٢٠٠٢) ، المزيج التسويقي وجودة الخدمة الصحية وأثرهما في تحقيق رضا المرضى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد
- ٩٢- تومسون ، ارثر ايه&ستريكولاند ، ايه جي ٢٠٠٦ ، الاداره الاستراتيجيه المفاهيم والحالات العمليه ، الطبعة الاولى بيروت ، لبنان.
- ٩٣- جرينبرج ،جيرالد &بارون ،روبرت ، ٢٠٠٤ ، اداره السلوك في المنظمات ، الطبعة الانجليزيه ، الرياض ، السعوديه.
- ٩٤- دافيد ، وهلين ، توماس ، ١٩٩٠ ، ترجمة الدكتور محمود عبد الحميد مرسى والدكتور زهير نعيم الصباغ ، " الادارة الاستراتيجية " ، معهد الادارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، الرياض .
- ٩٥- رزوق ، أسعد ، 1977 ، " موسوعة علم النفس " ، الطبعة الاولى ، مطابع الشروق ، بيروت
- ٩٦- رشدان ، عبد الله ، ١٩٩٩ ، علم اجتماع التربية ، الطبعة الاولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.
- ٩٧- صالح ، عبود ، ٢٠٠٧ ، الادارة الحديثة ، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، مصر
- ٩٨- عريفج ، عيد و المنصور ، كاسر و نصر الله ، حنا ، ٢٠٠٢ ، وظائف منظمات الاعمال ، منظور نظمي ، الطبعة الاولى ، جامعه الزيتونه الاردنية
- ٩٩- عباس ، سهيله ، ٢٠٠٦ ، اداره الموارد البشريه ، مدخل استراتيجي ، الطبعة الثانيه ، عمان ، الاردن.
- ١٠٠- عبد اللطيف ، طارق ، (٢٠٠٨) ، كيف نطبق الجودة
- <Http://www.Ems.org.eg/akhparhama/gowa/aconf/q.ppt>
- ١٠١- فيفتر ، جون م ، وشيروود ، فرانك ب ، ١٩٦٥ : التنظيم الإداري ، ترجمة محمد توفيق رمزي وخير الدين عبد القوي ، مكتبة النهضة المصرية للنشر والطبع ، القاهرة ، مصر .
- ١٠٢- كوردي ، جيريمي ، ٢٠١١ ، استراتيجيات اداره الاعمال ، الدليل الى اتخاذ القرارات الفعاله ، الطبعة الاولى ، القاهرة ، مصر .
- ١٠٣- ماشس ، روبرت & جاكسون ، جون ، ٢٠٠٩ ، اداره الموارد البشريه ، الطبعة الاولى ، سوريا ، حلب
- ١٠٤- مير ، لوسي ، ١٩٨٣ ، مقدمة في الانثروبولوجيا الاجتماعية ، ترجمة شاكر مصطفى سليم ، دار الشؤون الثقافية ، سلسلة الكتب المترجمة (١٢٦) ، منشورات وزارة الثقافة والاعلام ، العراق .
- ١٠٥- نجم ، نجم عبود ، ٢٠٠٦ ، إدارة المعرفة ، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، الطبعة الاولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان .
- ١٠٦- نجم ، عبود نجم ، ٢٠٠٠ ، ج ٣٤ ، تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي ، مطبعة التراث العربي ، مصر .



The Organizational challenges and their effect of organizational rituals

Abstract

Administrative leaders concerned to understand the challenges which are faced their organizations and try to assimilate and adapt with the extent that achieves to it efficiency and effective-ess, and standing face to face to facing any challenge.that threaten it's existence through using modern inputs reached to that level of these challenges and applied the study on a sample deliberate random from teaching hospitals of the Directorate General for Health Baghdad Karkh, and the Directorate General for Health Baghdad Rusafa and the City of Medicine , The importance of the objectives of the study to identify the types of regulatory challenges facing the organization, and the types of ritual practice in hospitals, in order to determine the nature and the type and strength of correlation between the regulatory challenges and organizational Rituals as well as to determine the nature and level of impact of the challenges in the ritual , and develop the goals a set of hypotheses Alrisahib add (2) and sub-number (12) that formed together a model hypothetical study included variables surveyed, formulated on the basis of these assumptions ,and tested statistical analysis ready SPSS and select correlation level of moral high of variables respondents as well as for the following challenges in the rituals and concluded researcher that sense of a sample study of the challenges and what is happening around them of significant changes and ongoing about their jurisdiction in the case of keep going and this refers to the ability of the sample to reconcile between the requirements of their work face and continue to achieve scientific development to their specialization on the other hand and check the degree of vigilance of the sample on the variables are subsets of the rite (motivation, planning, commitment, formal decision, the criteria core) and here comes the role of the administration in the possibility of progress and make a kind of growing interest about those rituals which achieves state of harmony and adaptation.

Key word /Ghallenges, Globaliation , Competitive ,Technology ,Knowledge , Quality ,Ethics , Change , Rituals, Motivation ,Planning ,Communité ,Formal deision ,Core standeds.