

"مؤشرات العمل بالثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات: دراسة بأسلوب دلغاي"

إعداد الباحثين:

- سماح فهيد الرشيد

ماجستير علم المعلومات

- رباب عبد الرحمن مجلد

أستاذ مساعد قسم علم المعلومات جامعة الملك عبد العزيز



المستخلص:

هدفت الدراسة إلى الخروج بقائمة مؤشرات مقترحة خاصة بالثقافة التنظيمية داخل مؤسسات إدارة المعلومات، وذلك من خلال تبني أسلوب تحليل محتويات الدراسات السابقة ذات العلاقة وتطبيق أسلوب " دلفاي " عن طريق استشارة الخبراء الذين مثلوا عينة الدراسة.

وخرجت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها أن قائمة المؤشرات الخاصة بعناصر الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات المقترحة والتي لاقت قبولاً بنسب مرتفعة حيث أجمع الخبراء على (31) مؤشر بنسبة 100%، وعلى (12) مؤشر بنسبة 85.71% من مؤشرات عناصر القائمة. كما تبين بأن الثقافة التنظيمية تؤثر في تحسين أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية من خلال الأسلوب الإداري، وخلق مناخ تنظيمي ملائم يحسن ويطور الأداء بشكل فعال. وقد حصرت الدراسة عدداً من التوصيات كان أهمها ضرورة تثقيف ، وتوعية الإداريين والعاملين بأهمية الثقافة التنظيمية في ادارة المعلومات.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعلومات ، الثقافة التنظيمية ، التنظيم الإداري في علم المعلومات ، البيئة المعلوماتية ، دلفاي.

مقدمة الدراسة:

يتوقف نجاح المنظمات على رؤيتها وما تحمله من فكر ، وهوية ، وقيم ، وسلوكيات ، ومفاهيم تدفعها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. وتؤثر سلوكيات ، وأخلاقيات ، وخلفيات أفراد المنظمة وما يحملونه من قيم ، ومعتقدات ، واتجاهات بشكل مباشر على سير العمل داخل المنظمة. كما تلعب ثقافة المجتمع الخارجي المحيط بالمنظمة دوراً بشكل أو بآخر على توجهات ورؤية المنظمة . الأمر الذي دفع المنظمات ، وجهات العمل لتبني ثقافة تتهم وتنظم علاقات العمل وعلى مستويات مختلفة. وتعتبر الثقافة التنظيمية عنصر أساساً موجوداً جنباً إلى جنب مع مكونات التنظيم الأخرى من الأفراد ، والأهداف ، والإجراءات ، والتكنولوجيا ، والهياكل التنظيمية. سواء أكانت مدروسة أو غير مدروسة لذا تحتم على المهتمين بمجال العمل لتحقيق الأهداف توضيح ، وتنظيم دور الثقافة التنظيمية في المنظمة ، وأهمية العمل بها.

وتلعب الثقافة التنظيمية دوراً هاماً في تحقيق التكامل ، والانسجام بين أعضاء المنظمة وذلك بتحديد الإطار العام للتواصل ، والتعامل فيما بينهم. والتأكد من تكييف أعضاء المنظمة مع البيئة الخارجية ، وأطرافها التي لها صلة بالمنظمة . كما تعمل على توحيد الجهود و توجيهها لخدمة وأهداف ورسالة المنظمة. وتمنح الهوية التنظيمية للأعضاء من خلال تقاسم نفس القيم ، والمعتقدات ، والتوجهات. وهذا يمنحهم إحساساً بالتوحد مما يسهل عليهم تحقيق أهدافهم المشتركة النابعة أساساً من الأهداف العامة للمنظمة، والتي لها مهم وأساسي في خلق روح الالتزام ، والولاء لدى العاملين تجاه المنظمة التي يعملون بها(عواج، عامر، كاري، 2020).

ونظراً للتغيرات الحاصلة نتيجة تقنية المعلومات والاتصالات ، وتطبيقاتها المتطورة. ظهر مفهوم الثقافة التنظيمية وتأثيرها المباشر على إتاحة المعلومة ، وحاجة المهتمين للتعامل معها استرجاعاً ، واستخداماً. حيث يقع على عاتق مؤسسات إدارة المعلومات خلق ثقافة تنظيمية تشكل إطار فكري يوجه أعضاء المنظمة ، وينظم أعمالهم ، وعلاقاتهم . تتمثل في وجود تقاسم في الاعتقادات ، والقيم ، والمبادئ ، والمعاني ضمن البيئات السياسية ، والاجتماعية ، والثقافية. وتعمل هذه البيئات على تشكيل ، وصياغة ما يجب على إدارة المعلومات فعله ، وكيف تفعله. وانه لا بد أن يكون لعمليات إدارة المعلومات ، ووظائفها اتجاهها الأخلاقية.

تعريجًا على ما سبق ترى الدراسة ضرورة تطويع مؤشرات للثقافة التنظيمية خاصة بإدارة المعلومات تتناسب مع رؤيتها ، واهدافها ، وإجراءاتها وذلك من خلال تبني أخلاقيات ،ومبادئ تضبط السلوك في بيئة العمل، ومعتقدات ، وقيم ، ومفاهيم مشتركة بين العاملين في مؤسسات ، و إدارات المعلومات .

مشكلة الدراسة:

تعد معايير ، وإجراءات إدارة الثقافة التنظيمية واحدة من منتجات النظريات الإدارية الحديثة. والتي لها علاقة بتنظيم ، وتهيئة ، وإيجاد بيئة عمل مناسبة للعاملين ، والإداريين تنظم فيها التعاملات الأخلاقية ، والسلوكية. وتحرص مؤسسات وإدارات المعلومات على تقديم خدمات متعددة شاملة ، ومتكاملة . ويكون محورها المعلومات عادة بالإضافة للتطبيقات ، والإجراءات الخاصة بتقديمها بما يتماشى مع التطورات التقنية الحاصلة على صعيد التكنولوجيا الحديثة ، والنظريات الإدارية المتطورة.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في تساؤل رئيس هو: ماهي مؤشرات عناصر الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات؟

أهمية الدراسة:

تناقش الدراسة الحالية موضوعًا حيويًا حيث تهتم بوضع مؤشرات للثقافة التنظيمية في إدارات المعلومات . وتعتبر المعلومات و إدارتها محركًا رئيسًا في بيئات المنظمات الأمر الذي يتطلب وجود ثقافة تنظيمية تكون بمثابة إطار ، ودليل يسترشد به في التعامل معها، فمن الناحية العملية تضع الدراسة الحالية اعتبارات للمنظمات في بناء الهياكل التنظيمية وتبني الثقافة التنظيمية، ومن الناحية العلمية تعتبر إضافة للإنتاج الفكري العربي ، و السعودي حول موضوع الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات، بالإضافة إلى أنها تسهم في إثراء محتوى مناهج ،و مقررات تدريس أخلاقيات المعلومات والثقافة المعلوماتية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. تسليط الضوء على دور الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات .
2. التعرف على تأثير عناصر الثقافة التنظيمية على أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية .
- كما تهتم الدراسة لإنشاء قائمة مؤشرات وعناصر تحدد من خلالها دور الثقافة التنظيمية داخل مؤسسات إدارة المعلومات ولتحقيق الهدف الرئيسي كان لا بد من التفصيل في رصد آراء الخبراء في مجال إدارة المعلومات حول المؤشرات المقترحة الخاصة بعناصر الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات، وهي:
3. المؤشرات الخاصة بالأداء الوظيفي للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات .
4. المؤشرات الخاصة بالانتماء والولاء الوظيفي للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات .
5. المؤشرات الخاصة بأمن وسلامة المعلومات للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات .

6. المؤشرات الخاصة بالتعاملات التقنية واستخدام الأجهزة والمعدات في إدارة المعلومات للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات.
7. المؤشرات الخاصة بصحة وسلامة البيئة المعلوماتية للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات.

تساؤلات الدراسة:

1. ما هو دور الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات؟
2. ما مدى تأثير عناصر الثقافة التنظيمية على أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية؟
3. ماهي آراء الخبراء في مجال إدارة المعلومات المؤشرات الخاصة بالأداء الوظيفي للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات؟
4. ماهي آراء الخبراء في مجال إدارة المعلومات المؤشرات الخاصة بالانتماء والولاء الوظيفي للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات؟
5. ماهي آراء الخبراء في مجال إدارة المعلومات المؤشرات الخاصة بأمن وسلامة المعلومات للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات؟
6. ماهي آراء الخبراء في مجال إدارة المعلومات المؤشرات الخاصة بالتعاملات التقنية واستخدام الأجهزة والمعدات في إدارة المعلومات للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات؟
7. ماهي آراء الخبراء في مجال إدارة المعلومات المؤشرات الخاصة بصحة وسلامة البيئة المعلوماتية للثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات؟

حدود الدراسة:

تتضمن حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: انشاء قائمة مؤشرات خاصة بالثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات.
- الحدود البشرية: استشارة مجموعة من الخبراء الأكاديميين والاداريين المتخصصين بإدارة المعلومات.
- الحدود الزمنية: تُجرى هذه الدراسة من الناحية التطبيقية خلال الفصل الدراسي الثاني لعام 1442هـ - 2021م.

منهج الدراسة:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة الخروج بقائمة مؤشرات مقترحة خاصة بالثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات، وذلك باستخدام منهج تحليل المضمون، وأسلوب "دلفاي" القائم على جولتين بهدف إتمام الدراسة؛ وتم اختيار هذا الأسلوب لتحقيق أهداف الدراسة

لما يلي:

- ثراء الفكر والتوقعات الناتجة من خلال اشتراك عدد من الخبراء.
- الصراحة في الإدلاء بالآراء دون حرج لعدم معرفة الخبراء بعضهم الآخر.
- انعدام التأثير بالأفكار او التوقعات بين الخبراء لتجنب المواجهات الشخصية بينهم
- تمكن الخبير من إعادة النظر في آرائه بدون تردد من خلال التغذية الراجعة لآراء الخبراء الآخرين
- المرونة في استبعاد الآراء الشاذة .

- تميزه بإجراء التحليل الإحصائي الكمي للنتائج.
- استطلاع آراء الخبراء في جولتين أو أكثر

عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة بتسعة خبراء أكاديميين وإداريين متخصصين بمجال إدارة المعلومات، وهم كالتالي:

جدول 1: أسماء عينة الخبراء ومناصبهم

اسم الخبير	منصب الخبير	مشاركة الخبير بالجولات
نبيل قمصاني	عميد شؤون المكتبات بجامعة الملك عبدالعزيز / أستاذ مشارك	شارك بالجولتين
هدى العمودي	وكيلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز / أستاذ بقسم علم المعلومات	شاركت بالجولة الأولى
هناء الضحوي	مشرفة قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز / أستاذ مساعد بقسم علم المعلومات	شاركت بالجولة الأولى
سوسن ضليمي	عضو هيئة تدريس أستاذ في إدارة المعرفة بجامعة الملك عبدالعزيز	شاركت بالجولتين
ريم الربيعي	عضو هيئة تدريس / أستاذ مشارك بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز	شاركت بالجولة الثانية
محمد العتيبي	إداري بمركز الوثائق والمحفوظات في وزارة الخارجية	شارك بالجولتين
أحمد الزهراني	مساعد إداري في القوات الجوية / ماجستير إدارة معلومات جامعة الملك عبد العزيز	شارك بالجولتين
زياد الزامل	مشرف قسم الوثائق في هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات / ماجستير علم المعلومات جامعة الملك سعود	شارك بالجولة الثانية
أحمد بوقس	إحصائي معلومات ومديرة الإدارة عمادة شؤون المكتبات بجامعة الملك عبدالعزيز	شارك بالجولتين

مصطلحات الدراسة:

الثقافة التنظيمية (organizational culture):

نظرياً: يعرفها (عيسات، مرياح، فرحات، 2020) بأنها "مجموعة القيم والمفاهيم الأساسية التي يتم إيجادها وتنميتها داخل مجموعات العمل في المؤسسة وتعليمها للعاملين لتحديد مجموعات العمل في المؤسسة لتحديد طريقة تفكيرهم، وإدراكهم وشعورهم

اتجاه بيئة العمل الداخلية والخارجية، وتحدد سلوكهم وتؤثر في أدائهم وإنتاجيتهم " ، كما تُعرف أيضاً بأنها " مجموعة من القيم والمبادئ والأفكار، والمعتقدات السائدة التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات، والتي تؤثر في سلوك الأفراد في المنظمات، وتتبع نتائجها في أداء العاملين والمنظمة، كما تشكل الإطار العام للمنظمات، وتختلف مكونات ومظاهر الثقافة المنظمة من منظمة إلى أخرى" (عابض، العودي، 2019)

كما يمكن تطويعها في الدراسة الحالية بأنها الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات (Organizational culture in information management): وهي التي تحدد الاطار الذي ينظم ممارسات وسلوكيات التعامل مع المعلومات وفقاً لتقاليد وقيم ومعتقدات البيئة المعلوماتية، كما تحكم توجهاتهم تجاه البيئة المعلوماتية ويمكن خلالها تقاسم الافراد والمجموعات الأفكار وطرق عمليات إدارة المعلومات.

الدراسات السابقة:

ويتناول هذا الجزء من الدراسة استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة بشكل مباشر او غير مباشر ومن أهم الدراسات التي تناولت الموضوع ما يأتي :

• الدراسات العربية :

دراسة (الصالح، 2013) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الثقافة المعلوماتية السائدة في مؤسسات المعلومات على تبادل الموارد بين العاملين بالتالي على بناء المعرفة المعلوماتية في هذه المؤسسات. حيث يقصد بالثقافة المعلوماتية بأنها المنظومة التي تعمل على اكتساب المهارات والخبرات والمعارف وتتطور في الإطار الأيديولوجي، الاقتصادي، السياسي، الاجتماعي، الذي قوامه الفكر والقيم، والهوية والفرد والمجتمع. واستخدم الاستمارات البحثية لأغراض الدراسة محددة بأبعاد الثقافة المعلوماتية. وتوصلت الدراسة الى ان مستوى تبادل الموارد والمعلومات وبالتالي بناء المعرفة في مؤسسات المعلومات كان متوسطاً، وكشفت الى ان الثقافة المعلوماتية تؤثر على مستوى تبادل الموارد والمعلومات.

وفي دراسة أخرى دراسة (عابنه، حتاملة، 2013) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الثقافة التنظيمية السائدة (البيروقراطية، والإبداعية، والمهمة، والداعمة) في دعم إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتخزينها، ونقلها، وتطبيقها) في مستشفيات القطاع العام العاملة في محافظة إربد-الأردن. وشمل مجتمع الدراسة على جميع مستشفيات القطاع العام العاملة في محافظة إربد، وتم توزيع (300) استبانة على جميع شاغلي الوظائف الإشرافية في المستشفيات مجال الدراسة، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل (253) وبنسبة (85.3%) وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية. 1- إن نمط الثقافة التنظيمية السائد في مستشفيات القطاع العام هو النمط البيروقراطي. 2- إن درجة ممارسة إدارة المعرفة في المستشفيات مجال الدراسة كانت بمستوى متوسط، وكان أعلاها بعد تطبيق المعرفة، وأقلها ممارسة بعد نقل المعرفة. 3- وجود علاقة ارتباط إيجابية بين أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبين أبعاد إدارة المعرفة، حيث وجد أن أقوى علاقة كانت بين إدارة المعرفة والنمط الإبداعي، وكان أضعفها بين إدارة المعرفة والنمط البيروقراطي. وأوصت الدراسة تبني ثقافة تنظيمية إبداعية لإنجاح ممارسة إدارة المعرفة في القطاع الصحي الحكومي تساعد في إيجاد وتخزين ونشر وتطبيق المعرفة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال توفير الحوافز وتشجيع المبادرات الفردية والجماعية، وضرورة تأسيس نظم معلوماتية فعالة، وتوفير وسائل تكنولوجيا حديثة لحفظ المعلومات والمعارف الجديدة، وعقد الدورات والندوات التدريبية وورش العمل.

وعلى الجانب الآخر قام **(العقيلي، أبو شرحة، 2019)** بدراسة تهدف الى التعرف على مدى تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية في كلية الآداب والعلوم الإنسانية على سلوك مشاركة وتبادل الموارد المعرفية بين الموظفين، وبالتالي على بناء المعرفة التنظيمية في هذه الكلية. واستخدم الباحثان منهج دراسة الحالة وهو ضمن مظلة المنهج الوصفي، وقام الباحثان بتطوير استبانة لأغراض الدراسة محددة بأبعاد الثقافة التنظيمية الرئيسة كما يلي: الثقة، والثقافة الجماعية، والرؤية المشتركة، وممارسات الإدارة، المعايير الثقافية المشتركة. وتوصلت نتائج الدراسة الى أن مستوى سلوك مشاركة وتبادل المعرفة بين الموظفين -وبالتالي بناء المعرفة- في كلية الآداب والعلوم الإنسانية كان أعلى من المتوسط بقليل. وأشارت الدراسة الى ان الثقافة التنظيمية تؤثر في مستوى تبادل الموارد المعرفية بين الموظفين وبالتالي مستوى بناء المعرفة، وان كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية يؤثر على مستوى تبادل الموارد المعرفية بين الموظفين، ولكن بدرجات متفاوتة.

ثم دراسة **(تقار، عبدالله، 2019)** تهدف هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين الثقافة التنظيمية كمحدد وإدارة المعرفة كمقاربة لبناء وتمكين المعرفة داخل مؤسسات قطاع الفلاحة بالجزائر، كما تهدف الى التعرف على هذين المفهومين في أدبيات الإدارة، صممت لهذا الغرض استبانة اشتملت الخصائص الشخصية للمبحوثين ومتغيري الدراسة، ووزعت على عينة عشوائية من مستخدمي هذا القطاع عبر عدد من ولايات الوطن. وأظهرت النتائج ان اتجاه العينة المبحوث نحو الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة كان متوسطاً يُعزى الى ضعف الإدراك لدى مستخدمي هذا القطاع بأهمية المعرفة كمورد للثروة وإدارة المعرفة كنهج حديث والثقافة التنظيمية كدعامة ناجعة لمقاربة إدارة المعرفة، كما توصلت النتائج الى وجود أثر إيجابي بدرجة متوسطة بين الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة داخل مؤسسات قطاع الفلاحة في الجزائر.

ووضحت مقالة **(سيد، 2020)** يستعرض فيها أن الثقافة التنظيمية تسعى لتحسين وتطوير قيم ومعتقدات الموارد البشرية العاملة في مؤسسات المعلومات ، وتزويد تفاعلهم الاجتماعي وعلاقتهم مع أقرانهم في العمل ، وتحسين حالتهم النفسية والمرونة في إنجاز الأعمال المنوطة بهم ، وتقديم أفضل الخدمات. ووضح أن الثقافة التنظيمية تشكل نموذجاً وإطاراً للسلوك الذي يجب أن تتبعه الموارد البشرية في مؤسسات المعلومات ؛ كونها تمثل حلقة وصل بين العاملين ومديريهم في العمل على اختلاف هذه المستويات الإدارية ، ومن هنا يمكن القول أن الثقافة التنظيمية تقدم إطارات تفاعلية لتبني ثقافة لها تأثير قوى ومباشر على القيم والمعتقدات ، والاتجاهات والممارسات ، والعلاقات الاجتماعية ، والسلوكيات التي تنتشر في بيئة العمل التنظيمية بين الموارد البشرية ودرجة التكامل والتواصل بينهم ، مما يعكس قدرة مؤسسات المعلومات على التكيف مع المتغيرات والأحداث التي تطرأ على بيئة العمل وانسجام العاملين ودرجة تماسكهم لمواجهة هذه الطوارئ أو المتغيرات. ويكشف الباحث أن السلوك التنظيمي ينظم الأنماط السلوكية للموارد البشرية العاملة في مؤسسات المعلومات بما أنها تمثل كيانا متكامل ، وتتضح أهمية السلوك التنظيمي في تطوير الموارد البشرية وبيئة العمل التنظيمية لمؤسسات المعلومات ، من خلال الاهتمام بفهم سلوك الموارد البشرية لما يمكن المكتبة من التعامل مع مواردها البشرية بطريقة مناسبة ، واتخاذ الإجراءات السلوكية الصحيحة.

• الدراسات الأجنبية:

دراسة **(Ernest Chang ,Lin, 2007)**، تهدف إلى دراسة تأثير ثقافة المنظمة على فعالية تنفيذ إدارة أمن المعلومات (ISM). المنهج - بناءً على مراجعة أدبيات، تم صياغة نموذج للعلاقة بين الثقافة التنظيمية وISM، وتم قياس خصائص الثقافة التنظيمية وفعالية ISM تجريبياً للتحقق من كيفية تأثير مختلف سمات الثقافة التنظيمية على مبادئ ISM، من خلال إدارة الاستبيانات للمستجيبين في المنظمات ذات الاستخدام الكبير لنظم المعلومات. وكشفت النتائج: تم اشتقاق أربعة نماذج من الانحدار لتحديد تأثيرات سمات الثقافة التنظيمية على فعالية تنفيذ ISM. في حين أن سمات الثقافة التنظيمية الموجهة نحو التحكم، والفعالية والاتساق

، لها تأثير قوي على مبادئ ISM المتمثلة في السرية والنزاهة والتوافر والمساءلة ، وسمات الثقافة التنظيمية الموجهة نحو المرونة ، والتعاونية والابتكار ، لا ترتبط ارتباطاً كبيراً بمبادئ ISM باستثناء واحد هو أن التعاون يرتبط سلباً بالسرية. واقتُرحت الدراسة تكرار هذه الدراسة في بلدان أخرى لإعادة تأكيد النتيجة قبل اعتماد آثارها العامة. وتؤكد النواتج العلمية من الدراسة الى إن وجود ثقافة تؤدي إلى ممارسة أمن المعلومات أمر بالغ الأهمية بالنسبة للمنظمات، إذ لا يمكن حل البعد الإنساني لأمن المعلومات تماماً من خلال التدابير التقنية والإدارية. وفهم وتحسين سلوك المنظمة فيما يتعلق بأمن المعلومات، قد تنظر الشركات الى الثقافة التنظيمية وتتحقق من كيفية تأثيرها على فعالية تنفيذ نظام المعلومات الدولية.

وفي دراسة (Oliver, 2008) ، الهدف من هذه المقالة هو استكشاف مفهوم ثقافة المعلومات، وإظهار فائدته عند النظر في إدارة المعلومات في المنظمات. وتظهر النتائج أن القيم والمواقف المختلفة تجاه المعلومات تؤثر على عوامل ثقافة المعلومات في المنظمات التي تمت دراستها. الأثر العملي من المقالة: ستساعد بمعرفة وفهم خصائص ثقافة المعلومات في مواجهة تحديات إدارة المعلومات التنظيمية في هذا العصر المعولم.

اما دراسة (Smit & Dellelijin, 2011) تكشف عن العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة نظم المعلومات. وتقدم ثلاث مساهمات هي نتائج دراسة لثقافة المنظمة وكفاءتها في إدارة المعلومات في خمس منظمات في هولندا، مع الإشارة بوجه خاص إلى موثوقية أداة القياس المستخدمة، فضلاً عن دراسة استكشافية للعلاقة بين الثقافة التنظيمية وقدرة المنظمة على إدارة نظم المعلومات التابعة لها. ويكشف استعراض موجز للأدبيات أن هذين المفهومين معا قد درسا على نطاق واسع، ولكن مفهومهما مجزأ إلى حد ما في طبيعته. وفي محاولة لدراسة العلاقة باستخدام إطار مرجعي أكثر شمولاً، تعرض الورقة بعد ذلك وصفاً لنموذجين تم استخدامهما كأساس لتصميم أداة قياس للتحقيق في الموضوع. وتقدم النتائج وصفاً لقدرات المنظمات في مجال إدارة الثقافة ونظم المعلومات، وتشير أيضاً إلى أن أداة القياس موثوق بها بالفعل. وتكشف المزيد من التحليلات أن هناك ترابطاً بين عدة متغيرات من داخل كل من المفهومين الرئيسيين، وهما الثقافة التنظيمية وإدارة نظم المعلومات.

وفي دراسة (Omar, Tayeb, 2019) ، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة، والمستوى من إدارة المعرفة في الإدارات الإدارية العاملة في Jijel ، من وجهة نظر الموظفين. وكذلك تحديد مدى تأثير الثقافة التنظيمية السائدة في إدارة المعرفة. من أجل تحقيق الهدف، وتم اعتماد طريقة العينة العشوائية لمسح مجموع الموظفين الذين تم دراستهم وتوزيع (170) استبياناً على عينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: ان للثقافة التنظيمية تأثير كبير على إدارة المعارف. وان للثقافة التنظيمية تأثير كبير على خلق المعرفة. للثقافة التنظيمية تأثير كبير على تخزين المعرفة. للثقافة التنظيمية تأثير كبير على تبادل المعرفة. الثقافة التنظيمية لها تأثير كبير على تطبيق المعرفة.

اما دراسة (Ekaningsih, Sonu, Kritiano, Manalu, 2020) ، والغرض منها هو كشف أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين من خلال بيئة العمل في الفئة الثالثة من KSOP تاراكان. نتيجة للبحوث وتحليل البيانات وجدت الثقافة التنظيمية لها تأثير كبير على بيئة العمل. وان الثقافة التنظيمية تؤثر مباشرة على أداء الموظف بشكل كبير، ويعني أن هناك تأثير إيجابي وكبير بين متغيرات بيئة العمل على أداء الموظف، ومتغيرات ثقافة المنظمة وبيئة العمل لها تأثير كبير على أداء الموظف.

10.التعقيب على الدراسات السابقة:

استناداً على ما تم استعراضه من الدراسات السابقة تتضح أهمية الدراسة الحالية بوضع مؤشرات للثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات حيث يؤكد كلاً من (Oliver, 2008) ، و (Shien Lin, 2007)، و (سيد، 2020) ، و (الصالح، 2013) والتي لها علاقة

مباشرة بموضوع الدراسة بأهمية الثقافة التنظيمية وتأثيرها على إدارة المعلومات. أما فيما يتعلق في بقية ما تم استعراضه من الدراسات لها علاقة غير مباشرة فهي تطرقت الى اثر الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة، والموارد البشرية، والأداء التنظيمي، حيث ان التطرق الى أداء الموظفين وإدارة المعرفة يؤثر بشكل مباشر على إدارة المعلومات وكيفية التعامل معها. فإذا نظرنا الى جوانب كلاً من إدارة المعلومات وإدارة المعرفة فإن إدارة المعلومات تتعامل مع الأجهزة والأدوات، بينما إدارة المعرفة تهتم بالمعارف الإنسانية المتمثلة بأداء الموظفين لإدارة المعلومات. وبناءً على ذلك نتأكد أهمية الدراسة الحالية وتميزها في تقديم مؤشرات مقترحة خاصة بالثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات.

ثانياً: الإطار النظري:

1. التعرف على دور الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات:

انطلاقاً من أهمية المعلومات في حياتنا المعاصرة، تعمل مؤسسات المعلومات على إدارتها باعتبارها من الموارد الأساسية التي تتدفق من وإلى المؤسسة، وتشكل إدارة المعلومات أحد التطورات الفكرية المعاصرة التي أصبحت عنصراً فاعلاً في تطوير الهياكل التنظيمية لمختلف المنظمات الإدارية سواء في قطاع الأعمال الخاص أو القطاع العام. (عبدالرحمن، 2009)، حيث ان "دمج المعلومات بمعاملات المنظمة يمكنها التأثير على واقع المنظمة وبنائها الهيكلي وأساليب العمل فيها، وتساهم إدارتها في تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها" (الشهريلي؛ الوائلي، 2014) وتبرز أهمية المعلومات بشكل فعلي من خلال استعمالها المتعددة كالتالي (خلفاوي، 2012):

- المعلومات تعتبر اداة مساعدة على سيرورة العملية التسييرية في المؤسسة ويتجسد ذلك الدور الذي تلعبه في التنسيق بين مختلف العمليات والنشاطات في المؤسسة.
- المعلومات تعتبر أدوات ووسائل للاتصال في المؤسسة ويتجسد ذلك من خلال الدور الذي تلعبه في تسهيل عملية الاتصال الداخلي بين الوحدات والاتصال الخارجي بالمحيط.
- تلقي المعلومات اهتماماً متزايداً وانتشاراً واسعاً وحاجة ملحة أكثر على كافة المستويات الإدارية للمؤسسة، لكونها مورداً استراتيجياً يرفع من إنتاجيتها وسلحاً تواجه به المنافسة الحادة
- المعلومات تعتبر وسيلة وأداة للتأثير على الأفراد في المؤسسة ويتجسد ذلك من خلال الدور الذي تلعبه في خلق ثقافة المؤسسة بالتعريف بالأفراد وتعليمهم وكذلك تكوينهم وترقيتهم لزيادة خبراتهم وكفاءتهم.
- وفي ذات السياق يوضح (مرغلاني؛ الجامعي، 2015) مفهوم إدارة المعلومات بأنها " عملية تخطيط، وتنظيم، ومراقبة استخدام المعلومات، وتجميعها، وحفظها، وبثها، وتوفيرها، واسترجاعها، وتسهيل إتاحتها للمستفيدين منها داخل وخارج المنظمات، علاوة على تطوير خدمات المعلومات، وعمليات اختيارها وانتقائها، وتحليل ونقد وتقويم هذه المعلومات بما يتلاءم مع احتياجات المنظمة لها. إضافة إلى توفير استخدام أكثر فاعلية بالتقنية الحديثة في تسهيل الوصول للمعلومات، وفوق كل ذلك وضع السياسات والبرامج والإجراءات الخاصة بتخطيط وإدارة متطلبات المعلومات، وتوفير الكوادر المؤهلة من اختصاصي المعلومات" في ضوء ذلك تعد إدارة المعلومات عملية تنظيمية تتطلب وجود ثقافة تنظيمية " كونها عنصراً موجوداً جنباً إلى جنب مع المكونات الأخرى للتنظيم الإداري من : الأفراد والأهداف ، والتكنولوجيا، والهياكل التنظيمية" (العاجز، بحر، 2011). لتحديد الاطار الذي ينظم ممارسات وسلوكيات التعامل مع المعلومات وتحديد "القواعد الثابتة وفقاً لتقاليد المهنة والأصول المتعارف عليها، وحسم

المواقف في بعض القضايا المعلوماتية الحديثة بما في ذلك دقتها، وإتاحة الوصول لها، وحماية الملكية الفكرية، والخصوصية". (السالم، 2012). وايضاً غرس قيم والمعتقدات والأعراف الخاصة بالمؤسسات المعلوماتية . ويؤكد (عبدالرحمن، 2009) بأن إدارة المعلومات تمر بعدة مراحل وتشمل " صنع المعلومات، تخزينها، توزيعها، تطبيقها مدعمة بتوضيح أهداف المعلومات، وتعريفها في كل مناطق ومستويات المنظمة. وانها تتأثر بمجالات أخرى داخل المنظمة وتتداخل معها، وتضم تلك المجالات تنظيم عمليات المنشأة، تكنولوجيا المعلومات، ثقافة المنظمة، القيادة وإدارة الموارد البشرية، الرقابة". ومن منظور تأثر إدارة المعلومات بمجالات أخرى داخل المنظمة نركز هنا على دور الثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات، حيث انها كما يذكرها (علي، 2018)، هي التي توفر الإطار الذي يبين أسلوب العمل في المنظمات وتميزه عن غيره من المنظمات الأخرى، وتؤثر الثقافة التنظيمية على ممارسات وكفاءة الإدارة أكثر من أي عنصر آخر، وايضاً توفرها يعمل على تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم مما يسهم في تحسين الأداء التنظيمي وبالتالي تحقيق النتائج المرجوة للمنظمة. ويعرفها بأنها مجموعة قيم وعادات ومعايير ومعتقدات وافتراضات مشتركة تحكم الطريقة التي يفكر بها أعضاء المنظمة، وطريقة اتخاذ القرارات، وأسلوب تعاملهم مع المتغيرات البيئية، وكيفية تعاملهم مع المعلومات والاستفادة منها لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة. وحتى تتضح الرؤية لدور الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات استعرض (سيد، 2020) عدة مواضع لإيضاح دور الثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات وهي كالآتي:

1. تعتبر الثقافة التنظيمية قوة دافعة ومحركة توحد الطاقات والإمكانات نحو تحقيق الأهداف المشتركة وتوجه الجهود نحو التغيير والتجديد والابتكار.
2. ان الثقافة التنظيمية قاعدة ثابتة وقوية تقف عليها المنظمات لمواجهة التغيرات المتسارعة عالمياً ومحلياً في ظل التطور التكنولوجي، والتكتلات العالمية، والتجمعات الإقليمية واندماج المنظمات.
3. تقوم الثقافة التنظيمية بمزج الأهداف الشخصية للأفراد بأهداف المنظمة وتشكل القيم المشتركة معادلة تفاعل هذا المزج ليصبح تحقيق الفرد لذاته بما تحققه المنظمة من أهداف ضمن منظومة القيم السائدة في المجتمع.
4. ان الثقافة التنظيمية تشكل نموذجاً وإطاراً للسلوك الذي يجب ان تتبعه الموارد البشرية في مؤسسات المعلومات؛ كونها تمثل حلقة وصل بين العاملين ومديريهم في العمل على اختلاف هذه المستويات الإدارية .
5. تقدم إطرار تفاعلية لبنني ثقافة لها تأثير قوي ومباشر على القيم والمعتقدات، والاتجاهات والممارسات، والعلاقات الاجتماعية، والسلوكيات التي تنتشر في بيئة العمل التنظيمية بين الموارد البشرية ودرجة التكامل والتواصل بينهم/ مما يعكس قدرة مؤسسات المعلومات على التكيف مع المتغيرات والأحداث التي تطرأ على بيئة العمل وانسجام العاملين ودرجة تماسكهم لمواجهة هذه الطوارئ أو المتغيرات.
6. الاعتماد على الثقافة التنظيمية في تطوير الأسلوب القيادي الذي يتبعه مديري مؤسسات المعلومات في تفعيل نهج ونظريات وأبعاد الثقافة التنظيمية في تطوير النمط الإداري، وتحقيق معايير النجاح التنظيمي، وتطوير النظم الاجتماعية ورأس المال الاجتماعي في البيئة التنظيمية في مؤسسات المعلومات
7. ان الثقافة التنظيمية تؤدي دوراً مهماً لتطوير السلوك التنظيمي للعاملين في المنظمة حيث: يتقاسم من خلالها الأفراد والمجموعات القيم والمعايير التي تتحكم في طريقة تفاعلهم مع بعضهم البعض، ومع أصحاب المصلحة خارج المنظمة.
8. تساعد في التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات، فمن المعروف ان الفرد عندما يواجه موقفاً معيناً أو مشكلة معينة فإنه يتصرف وفقاً لثقافته، أي بدون معرفة الثقافة التي ينتمي إليها الفرد يصعب التنبؤ بسلوكه .

9. ان الثقافة التنظيمية تولد الثقة بالنفس والروح المعنوية والمشاعر الإيجابية بين الموارد البشرية العاملة في مؤسسات المعلومات، كما تساعد الموارد البشرية على تفسير الواقع العملي التنظيمي، ودعم الشعور بالهوية الاجتماعية وتوحيد الهدف في إخراج منتج نهائي متطور، وتفعيل الولاء التنظيمي.

2. مدى تأثير عناصر الثقافة التنظيمية على تحسين أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية:

تلم الإدارة الناجحة بالجوانب المهمة والمؤثرة على أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية بصورة فعالة وكفاءة عالية؛ لذلك يتطلب منها النظر في التنظيم والتخطيط المستمر والمسبق لأداء الأعمال في البيئة المعلوماتية، ومن أهم الجوانب المؤثرة على أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية هي الثقافة التنظيمية . حيث يذكر (المجالي، 2016) ان الثقافة التنظيمية تقوم بدور حيوي في التأثير على السلوك التنظيمي ولها دورها الأساسي الذي تؤديه وتؤثر من خلاله على مستويات الأداء لدى الأفراد وينعكس ذلك على المنظمة ككل، وان وجود ثقافة تنظيمية لدى أفرادها من شأنه أن يزرع لديهم الانتماء الوظيفي وإعطائهم انطباع بقدراتهم على الإبداع والوصول إلى مكانة تمكنهم من تطوير أعمالهم . وايضاً تساهم في خلق المناخ التنظيمي الملائم، الذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفعال، مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية، ويبرز ذلك من خلال تجسيد وتطوير القيم والاتجاهات والسلوك والمعايير الحديثة التي تعمل على تنمية وتطوير الأداء الوظيفي.

واهم عناصر الثقافة التنظيمية التي تؤثر على أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية ، كما اتفق عليها (العاجز، بحر، 2011) و(الشمري، 2018)، وهي كالتالي:

1. **القيم التنظيمية:** فهي تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين، والتعاون بين الزملاء. وتمثل القيم الركيزة الرئيسية في أية ثقافة تنظيمية لأنها تعكس شعور العاملين واتجاهاتهم العامة نحو المنظمة، كما تحدد الخطوط العريضة لأنشطتهم اليومية، لذا يعتقد بأن نجاح المنظمات يتوقف على كيفية إدراك منتسبيها لتلك القيم التنظيمية والعمل بموجبها.

2. **المعتقدات التنظيمية:** وهي أفكار مشتركة بين العاملين في بيئة عمل واحد يعتقدون بها ويسعون لتطبيقها في بيئة العمل لأنها تتعلق بكيفية إنجاز العمل والقيام بالمهام الموكلة لهم داخل المنظمة. ويضيف (الشمري، 2018) " ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية التي تتطلع إليها المؤسسة الاجتماعية".

3. **الأعراف التنظيمية:** وهي عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة. وهي ما تم التعارف عليه داخل أي منظمة عمل دون الحاجة لكتابة تلك الأعراف، حيث تسود ويلتزم الجميع بها، وان لم تكن مكتوبة. فالجميع يرى أنها واجبة التنفيذ والالتزام بها على اعتبار أنها مفيدة للمنظمة ولبينة العمل. ويضيف (الشمري، 2018) "يتمثل أبرزها في: البيانات الرسمية، وتتضمن مبادئ التنظيم وأنظمتها وأهدافه وتوجهاته، والقُدوة وهي تمثل سلوك الإدارة العليا نحو العاملين، والرموز وهي تشير إلى أنظمة الحوافز والمكافآت، واهتمام الرؤساء وهي عبارة عن المواضيع التي يهتم بها القادة والرؤساء، وسياسات التوظيف، والتركيب التنظيمي ويشير إلى درجة المركزية واللامركزية والسلطة واتخاذ القرارات".

4. **التوقعات التنظيمية:** وهي التوقعات التي يتوقعها الفرد من المنظمة او بالعكس ما تتوقعه المنظمة من الأفراد العاملين بها خلال فترة عمل الفرد بالمنظمة، فالكل يسعى لهدف ما، فالفرد قد يكون توقعه ان تقوم المنظمة بتبني ابداعاته او بإعطائه وضعاً

- اجتماعياً معيناً أو قد يكون هدفه تحقيق مستوى من الرفاهية لأولاده، وبالمقابل تتوقع المنظمة منه ان يعطي أفضل ما لديه او ان يطيع القوانين واللوائح المتبعة في المنظمة، وقد تتوقع منه الابداع، وهذا يختلف باختلاف المنظمة والافراد ورغبتهم وتطلعاتهم، كذلك يتوقع الموظف توفير بيئة تنظيمية تساعد وتدعم احتياجات الفرد النفسية والاقتصادية. (العاجز، بحر، 2011)
- وهناك ابعاد مرتبطة بالثقافة التنظيمية المؤثرة في البيئة المعلوماتية، يجملها (علي، 2018) كالتالي:
- إدراك دور الإدارة واتجاهات العاملين نحوه: ويتعلق بمدى إدراك المؤسسة لدورها في توجيه العاملين، وما إذا كان العاملون يعرفون مسؤولياتهم وواجباتهم ، ولديهم الحافز والدافع للعمل دون تدخل منها.
 - دور الإدارة وأسلوبها: ويتمثل في مدى إدراك الإدارة ان دورها يجب أن يكون سباقاً ومُخططاً، وتضع الأهداف الاستراتيجية، وتستعد للمواقف قبل الأزمات، وتستشعر الإشارات والإنذارات وتستعد لها.
 - إدراك المسؤولية: وهو ما يتعلق بإدراك المسؤولية من جانب الإدارة والعاملين معاً.
 - قيادة التغيير بالمنظمة: اذا كانت ثقافة المنظمة تبنى على ان التغيير سلوك يبدأ الرؤساء ويشتركون فيه بفاعلية مع المرؤوسين من مراحل التخطيط له حتى إتمام آخر مراحلها، هنا تكون الثقافة التنظيمية إيجابية ومشجعة على التعاون وتحمل المسؤولية.
 - المشاركة والملكية والمخاطرة: اذا سادت المنظمة ثقافة المشاركة ونشر المعلومات والثقة المتبادلة والقدرة على تحمل المسؤولية والمخاطر التي تواجه العمل، فسوف تسود روح المشاركة والتعاون وتحقق الأهداف بكفاءة وفعالية.
 - عدالة الطريقة التي يتم بها تقييم أداء العاملين: وهو ما يتعلق بعدالة عملية تقييم الأداء واستقرارها، فالأفراد يشعرون بالرضا عن اقتناعهم بعدالة عملية تقييم الأداء، ومن ثم لا تكون طريقة تقييم الأداء سبباً لإثارة المشكلات.
 - طبيعة الاتصالات: تمثل الاتصالات جزءاً من الثقافة التنظيمية، فإذا كانت الثقافة التنظيمية في مجال الاتصالات تحمل معاني روح الأخوة والزمالة والتعاون وحسن النية، والدافع لإنجاز الأعمال وتتوزع أساليب الاتصالات واتجاهاتها، فهنا تكون هذه الثقافة إيجابية وحافزة ومشجعة وسريعة لنقل المعلومات والمهام والوقوف على مراحل العمل أولاً بأول.
 - التعاون بين زملاء العمل: وهي الثقافة التي تسود المنظمة لإذكاء روح التعاون والتفاعل بين العاملين للعمل كفريق واحد يحقق الأهداف ويحصل الجميع على المكافآت، ومن ثم تسود علاقات الحب والاحترام والإيثار بين الأفراد، وتظهر المنظمة متماسكة ومستعدة لكافة الظروف.
 - توزيع المهام والأدوار ومعرفة آليات التفويض والتمكين: تكون تلك الثقافة إيجابية عندما يكون هناك تحديد واضح ومفهوم لكل دور يتعلق بمهام المنظمة والعاملين بها، بحيث تكون هذه المهام تحت يد الجميع، بحيث تخلق هذه الثقافة الطموح لدى الأفراد وتحفزهم على المشاركة الإيجابية في تحقيقها، واستخدام آليات تفويض وتمكين العاملين حيث ان كل فرد يعرف ما عليه وما دوره، وبالتالي تكون ثقافة المنظمة مصدر قوة ودافعة لها خلال العاملين فيها.
 - التعلم التنظيمي: مستوى تعليم العاملين جزء مهم من الثقافة التنظيمية، ويمكن ان يكون عائقاً في سبيل تطويرها، وتصبح الثقافة التنظيمية في هذا المجال ثقافة مشجعة عندما تدرك بموجبها المنظمة أهمية وقيمة ومساندة ومؤازرة مواصلة التعليم لأفرادها، وتوظيف الإدارة للمهارات والقدرة الخاصة بأفرادها الى حدها الأقصى. وتتيح لجميع العاملين تحديد احتياجاتهم التعليمية والتدريبية لتلبية هذه الاحتياجات.
 - العدالة والمساواة: إذا كانت الثقافة التنظيمية مبنية على مفاهيم العدالة والمساواة، فإنها تكون مصدر قوة واستقرار للمنظمة حيث يشعر كل شخص بأنه يأخذ حقوقه دون مطالبة، ويتفرغ لعمله الأساسي.

■ **المشاركة في صنع القرارات والعلاقات وتحقيق الإنجاز:** إذا كانت ثقافة المشاركة في صنع القرارات قبل اتخاذها هي التي تسود المنظمة، وان لكل موظف فيها دوراً مهماً كان مستواه الوظيفي، فإن هذه الثقافة تشجع روح التعاون والمبادأة والدافعية لدى العاملين.

■ **ثقافة تتسم باحترام وتقدير الفرد:** وهي تعبر عن تقدير المنظمة لعاملها، وتعاملها باحترام معهم، الأمر الذي يوجد بيئة عمل مناسبة للأداء المتميز قائمة على الاحترام المتبادل بين العاملين وإدارة المنظمة.

ثقافة تشجع على المنافسة الموضوعية بين العاملين : وهي تعبر عن الآليات التي توفرها المنظمة للعاملين لتحقيق بيئة تنافسية إيجابية بينهم تصب في النهاية في صالح المنظمة، من حيث توفير وإتاحة المعلومات والمعارف.

وبالتالي نستنتج بأن عناصر الثقافة التنظيمية وابعادها لها تأثير على تحسين أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية، من خلال :
(القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) في البيئة المعلوماتية الركيزة الأساسية لأداء الأعمال في البيئات المعلوماتية ؛ حيث تعمل على توجيه سلوك العاملين وتعكس شعورهم واتجاهاتهم ومسئولياتهم وواجباتهم نحو المنظمة وبالتالي تغرس الالتزام والاهتمام والاحترام لأداء العمل في البيئة المعلوماتية. وتنشئ أفكار مشتركة بين العاملين لكيفية نجاح الأعمال في البيئة المعلوماتية والتزامهم بالمعايير ومبادئ وسياسات وأخلاقيات المعلومات. وايضاً تحسن الثقافة التنظيمية وتعطي الدافع لأداء الأعمال بكفاءة وفاعلية، حيث يتوقع الفرد قيام المنظمة بالتقييم العادل لأدائه مما يشعره بالرضا والاستقرار، وبتبني ابداعاته وافكاره ، توضيح حقوقه وترقيته لمكانه معينه تليق بأدائه، وتفعيل نظام المكافآت والحوافز ، وبالمقابل تتوقع المنظمة من الأفراد التفاني بالعمل، والولاء، وتحقيق الابداع، والتميز.

تؤثر الثقافة التنظيمية في البيئة المعلوماتية على دور الإدارة واسلوبها في التخطيط ووضع الأهداف الاستراتيجية، وتوضيح الأدوار والمهام للعاملين ، والاستعداد لأزمات واستشعار الإشارات والاندازات ، وإدراك المسؤولية من جانب المنظمة والعاملين ، وتساهم في خلق المناخ التنظيمي الملائم، الذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفعال، مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية في البيئة المعلوماتية، ويبرز ذلك من خلال تجسيد و تطوير القيم والاتجاهات والسلوك والمعايير الحديثة التي تعمل على تنمية وتطوير الأداء الوظيفي.

تحسن الثقافة التنظيمية أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية من خلال حملها روح الأخوة والزمالة وحسن النية وتشجيع الاتصال والتعاون وتحمل المسؤولية ومشاركة ونشر المعلومات والثقة المتبادلة، وتشجيع المنافسة الموضوعية ونبذ الصراعات، فهنا تكون البيئة إيجابية ومحفزة لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية

لتحسين أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية لابد ان تكون ثقافة المنظمة مشجعة للتعلم التنظيمي، حيث ان مستوى تعليم العاملين يمكن ان يكون عائقاً في سبيل تطوير البيئة المعلوماتية، لذلك تحديد احتياجات العاملين التعليمية والتدريبية مطلب لتحسين أداء الأعمال وتطوير البيئة المعلوماتية.

ثالثاً: الإطار التطبيقي :

1. تطبيق إجراءات الدراسة :

تمت إجراءات تقييم المؤشرات المقترحة الخاصة بالثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات باستخدام أسلوب دلفاي بعدة مراحل ؛ خصصت الدراسة المرحلة الأولى لإنشاء قائمة المؤشرات، ثم تلتها مرحلة الثانية اختيار الخبراء والتواصل معهم للحصول على موافقتهم على المشاركة، ثم المرحلة الثالثة وتم فيها إرسال قائمة المؤشرات الى الخبراء لجمع بيانات الجولة الأولى بهدف تقديم

آرائهم واستجاباتهم حول المؤشرات المقترحة للدراسة، ثم تلتها عملية فحص وإعداد البيانات التي جمعت في الجولة الأولى وتم تقييمها ؛ وذلك بتحليل استجاباتها وقياس المتوسط الحسابي لنسبة الموافقة ثم أعيدت القائمة الى الخبراء في جولة ثانية .

المرحلة الأولى : مرحلة إنشاء قائمة المؤشرات المقترحة :

تم فيها الرجوع الى دراسات الثقافة التنظيمية بشكل عام للنظر الى ابعاد الثقافة التنظيمية وعناصرها لإنشاء المؤشرات وتوظيفها في إدارة المعلومات ، بالإضافة الى النظر في مبادئ إدارة المعلومات واخلاقيات التعامل مع المعلومات والقيم المعلوماتية والسياسات والتشريعات في البيئة المعلوماتية حتى يتم انشاء المؤشرات بشكل شامل لإدارة المعلومات، كما تم الرجوع الى بعض مواقع المؤسسات للنظر الى سياسات السلوك المهني والقيم الأخلاقية . ثم تم انشاء القائمة الخاصة بالمؤشرات المقترحة للثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات بتحديد عدة محاور من وجهة نظر الدراسة، وهي:

1. المؤشرات الخاصة بالأداء الوظيفي.
 2. المؤشرات الخاصة بالانتماء والولاء الوظيفي.
 3. المؤشرات الخاصة بأمن وسلامة المعلومات
 4. المؤشرات الخاصة بالتعاملات التقنية واستخدام الأجهزة والمعدات في إدارة المعلومات
 5. المؤشرات الخاصة بصحة وسلامة البيئة المعلوماتية
- حيث تم انشاء عبارات المؤشرات تحت كل محور على شكل مقياس ليكرت (أوافق - لا أوافق) .

المرحلة الثانية : مرحلة اختيار الخبراء :

تم تحديد الخبراء متخصصين بمجال إدارة المعلومات (إداريين - أكاديميين)، وتم التواصل معهم واخذ الموافقة منهم. وايضاح أسلوب الدراسة المتبع وهو أسلوب "دلفي" والذي يقوم على جولات متلاحقة تمر على مرحلتين المرحلة الأولى (الاستكشافية) يتم فيها نوع من العصف الذهني بين الخبراء جون ان يلتقوا ببعضهم البعض ، ويطلب منهم تقييم استجاباتهم او التعديل، او الحذف لكل عبارة قدمت بالجولة الثانية. اما المرحلة الثانية (التقييم) فهي تعني بجمع آراء الخبراء وفيها تتضح الرؤية بمدى توافق الآراء واختلافاتها.

وفي ذات السياق كان عدد الخبراء المشاركين في الجولة الأولى سبعة خبراء، وفي المرحلة الثانية تجاوب خمسة خبراء من الجولة الأولى، بينما اعتذر اثنان من الخبراء ويعود السبب في ذلك أسباب شخصية للخبير. وهذا ما دعى إلى استبدالهم واطراف خبراء آخرين في الجولة الثانية. وبناء على ذلك أصبح مجموع الخبراء المشاركين تسعة خبراء.

المرحلة الثالثة: الجولة الأولى والجولة الثانية :

ان الهدف منها هو الحصول على بيانات أولية يتم فحصها، ومراجعتها، وتنسيقها، وتجميعها في الجولات اللاحقة . تم إرسال قائمة المؤشرات المقترحة الى الخبراء ، ثم تلقت الدراسة الاستجابات وتم تفرغها ، واعتمدت الدراسة المؤشرات ذات نسبة الموافقة 100% للجولة الثانية ، اما بقية المؤشرات تم دمج البعض منها مع مؤشرات أخرى لأنها تمثل نفس المعنى، او لعدم وضوحها لبعض الخبراء أعيدت صياغتها، كما استبعدت بعض المؤشرات الحاصلة على نسبة الموافقة الضعيفة حسب التقييم ومنها استخلصت الدراسة قائمة المؤشرات المعدلة من الجولة الأولى واعتمدها للجولة الثانية، وهي كالتالي :

- رأي الخبراء حول المؤشرات المقترحة للثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات في الجولة الأولى والجولة الثانية:

جدول 2: المؤشرات الخاصة بالأداء الوظيفي

الجولة الثانية		الجولة الأولى		5-1 المؤشرات الخاصة بالأداء الوظيفي	
نسبة الموافقة	تكرار الموافقة	نسبة الموافقة	تكرار الموافقة	المؤشر	
%100	7	%100	7	الحرص على المصلحة العامة للمنظمة في كل المسائل المهنية، شاملاً احترام الاختلاف والتنوع داخل المجتمع، والدعوة لتكافؤ الفرص بين المستفيدين.	1
%85.71	6	%100	7	التعهد بعدم استغلال المنصب أو الواجب أو العلاقات التي تقام أثناء العمل.	2
حذف من قبل الخبراء		%71.42	5	ألا تنتهك حقوق الإنسان أو قواعد السلوك المهني.	3
حذف من قبل الخبراء		%85.71	6	المحافظة على حقوق النشر والملكية الفكرية، والموارد المقدمة كاستخدام البرمجيات، والبيانات، والنظم المعلومات، والمواد المكتوبة، والدورات التعليمية وبرامج التدريب، وعدم نسخها أو توزيعها دون الحصول على موافقة من المنظمة.	4
%100	7	%100	7	الالتزام بالأنظمة وسياسات المعلومات واحترامها والرقابة الذاتية ورقابة المنظمة،	5

				والوفاء بالوعود والتعهدات المهنية والإخلاص بالعمل.	
%100	7	%100	7	الالتزام بالدقة والصدق والأمانة في إدارة المعلومات.	6
%100	7	%100	7	الحرص على إتاحة المعلومات والمعايير والإجراءات التي تنظم كافة العمليات على قدر كبير من الوضوح والشفافية.	7
%85.71	6	%85.71	6	الالتزام بالاتفاقيات مع الموردين والناشرين.	8
%100	7	%100	7	ان يحرص الموظف على اكتساب أكبر قدر من المعرفة والخبرة، وان يتقاسم الموظفين المعلومات والمعارف التكنولوجية والأفكار والآراء؛ لتطوير المنتجات الفكرية، الخدمات، العمليات.	9
	حذف من قبل الخبراء	%42.85	3	التعهد بالدفاع عن المهنة، وتقديمها، من خلال إتاحة الوصول الى المعلومات، وتقديم الأفكار والأعمال المبدعة.	10
%85.71	6	%85.71	6	نشر الوعي المعلوماتي لمستخدمي الخدمات المعلوماتية.	11
%100	7	%100	7	احترام أوقات الآخرين والالتزام بالمواعيد .	12

6	7	100%	ملائمة السلوك المعلوماتي وفقاً للسلوكيات المحلية والممارسات والأعراف.	13
7	7	100%	إتاحة المعلومات حسب طبيعة المعلومات، وصلاحيات الأشخاص في الحصول عليها، بشكل عادل دون عنصرية او تمييز فئة عن أخرى .	14
6	7	100%	التقيد بالتوجيهات الإدارية: يجب على موظف المنظمة التقيد بأوامر رؤسائه، وتوجيهاتهم وتعليماتهم، وفق التسلسل الإداري، وعدم تجاوز المدير المباشر.	15
حذف من قبل الخبراء	3	42.85%	تستغل الموارد المعلوماتية للعاملين بعد تفويضهم بذلك.	16

5. نلاحظ من الجدول (2) السابق :

اتفاق الخبراء على معظم المؤشرات خلال الجولتين الأولى والثانية بنسبة (100%) وبذلك يتضح ان هذه المؤشرات مهمة في الثقافة التنظيمية لتطوير الأداء الوظيفي ؛ الا انه تضاربت الآراء بين الجولتين على بعض المؤشرات كما يتضح في المؤشر (2) و(13) و(15) ، حيث كانت الموافقة بنسبة (100%) ثم تدنت الى (85.7%) ويرجع السبب الى التغيير بصياغة المؤشر في الجولة الثانية وبذلك أعتمدت الصياغة الأولى للمؤشر كما يتضح. كما تم حذف بعض المؤشرات لعدم وضوحها وتم نقل بعضها الى محاور أخرى من الدراسة حسب رأي الخبراء .

جدول 3: المؤشرات الخاصة بالانتماء والولاء الوظيفي

الجولة الثانية		الجولة الأولى		5-2 المؤشرات الخاصة بالانتماء والولاء الوظيفي	
نسبة الموافقة	تكرار الموافقة	نسبة الموافقة	تكرار الموافقة	المؤشر	

1	إتاحة الفرصة للعاملين بتقديم أساليب إبداعية لتطوير نظم واليات العمل لإدارة المعلومات.	7	%100	7	%100
2	تشجيع العمل الجماعي وتقبل المشورة من الزملاء، والتعاون معهم لتعزيز روح الفريق ووحدة العمل.	7	%100	7	%100
3	تعزيز الثقة بالنفس والانتماء للمؤسسة المعلوماتية كإشراك العاملين باتخاذ القرارات.	7	%100	7	%100
4	تكريم العاملين والاحتفاء بهم ممن يسهمون ببناء المعرفة المعلوماتية وتبادلها بشكل عام.	7	%100	7	%100
5	المحافظة على سرية البيانات الشخصية للعاملين في إدارة المعلومات	5	%71.42	6	%85.71
6	الحرص على اكساب الموظف المعرفة المهنية وتطوير قدراته ومهاراته والمحافظة عليها.	7	%100	7	%100
7	توفير برامج للمكافآت والمزايا والبدلات مبنية على سياسات واضحة وعادلة تهدف الى جذب ومكافأة الموظفين المميزين والاحتفاظ بهم .	7	%100	7	%100
8	التأكد من استمرارية العاملين على الممارسة المهنية من خلال اطلاعهم ومتابعتهم على التطورات في المجالات	7	%100	7	%100

				المعلوماتية، وعدم التوقف عند حد معين من المعرفة.	
حذف من قبل الخبراء		%100	7	العمل على اكساب الموظف اعلى مستوى من المعرفة المهنية والكفاءة.	9
%100	7	%100	7	تضمن القواعد السلوكية في دورة أو حقيبة تدريبية عبر الإنترنت (training course online) مع عمل اختبارات تقييم في ضوء ذلك، ويمكن أن يكون ذلك وسيلة تفاعلية للموظفين الجدد والحاليين للتدريب و / أو إعادة تدريب أنفسهم على القواعد السلوكية وأنظمة المنظمة.	10
%100	7	%85.71	6	تدريب الموظف على أساليب تقلل من الضغوط الناتجة عن العمل الإلكتروني مثل: التأمل، والاسترخاء، والإدارة الفعالة للوقت، وإدارة نمط الحياة.. الخ.	11
حذف من قبل الخبراء		%85.71	6	تجنب إفشاء وتداول وتزويد بيانات الموظف الشخصية الى اي شخص داخل وخارج المنظمة.	12
حذف من قبل الخبراء		%42.85	3	تحمل كل الاحتياجات المادية والأسرية والاجتماعية للموظف حتى يؤدي اعماله المعلوماتية بتركيز وبعيداً عن كل الضغوط.	13

6. نلاحظ من الجدول (3) السابق:

وجد ان المؤشر (5) من المحور الثاني تمت الموافقة عليه بنسبة 85.71% ، السبب الأول حسب وجهة نظر الخبراء يمكن الوصول لبيانات الموظف حسب طبيعة البيانات وطبيعة عمل المنظمة، اما السبب الثاني لعدم ملائمة المؤشر مع المحور ، ولم يستبعد المؤشر لموافقة بقية الخبراء بنسبة جيدة. اما المؤشر (12) حصل على نسبة 85.71% ، وذلك لأنه يتداخل مع المؤشر (5) من المحور الثاني وتم الاكتفاء بالمؤشر (5) . وايضاً تم استبعاد المؤشر (13) ، وذلك لحصوله على نسبة الموافقة 42.85% وهي نسبة ضعيفة للاعتماد . اما بقية المؤشرات تمت الموافقة بنسبة 100% ، لأنها متلائمة تماماً مع محور الانتماء والولاء الوظيفي ولأهميتها في الثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات.

جدول 4: المؤشرات الخاصة بأمن وسلامة المعلومات

الجولة الثانية		الجولة الأولى		5-3 المؤشرات الخاصة بأمن وسلامة المعلومات	
نسبة الموافقة	تكرار الموافقة	نسبة الموافقة	تكرار الموافقة	المؤشر	
85.71%	6	100%	7	حماية المعلومات من الأعمال غير المشروعة	1
85.71%	6	100%	7	وضع قائمة ضوابط حماية المعلومات.	2
حذف من قبل الخبراء		100%	7	اتباع مبادئ حماية المعلومات، وهي: مبدأ صحة المعلومات، مبدأ تأمين المعلومات، مبدأ شرعية المعلومات.	3
100%	7	100%	7	يحظر على جميع الأشخاص المعنيين بالمنظمة الإفصاح عن أي معلومات حساسة، ما عدا الحالات التي يتم فيها الحصول على موافقة مسبقة من الرؤساء.	4
100%	7	100%	7	ان يحرص الموظف على التأكد من ان رسائله عبر البريد الالكتروني الخارجي أو رسائله النصية أو منشوراته على شبكة الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي ملائمة ولا تكشف أي معلومات سرية.	5
100%	7	100%	7	التحلي باليقظة للهجمات السيبرانية ورسائل التصيد الإلكتروني، وعدم الضغط على الروابط المشبوهة أو تفتح الرسائل الإلكترونية التي قد تبدو مريبة،	6

				والحذر عند تحميل الملفات وعدم تحميل ملفات من مصادر غير معروفة.	
85.71%	6	100%	7	1- عمل نسخة احتياطية Back Up خارج المنظمة لتجنب أي فقدان محتمل او فعلي للمعلومات. 2- الحرص على اقتناء برامج الحماية والتشفير، لتجنب الوصول غير المرخص للتقنيات سواءً كان محتملاً، أو فعلياً، او اي انتهاك محتمل، أو فعلياً للأنظمة، او المعلومات.	7
100%	7	100%	7	حماية الخصوصية والسرية للمستفيدين من المؤسسة المعلوماتية، ويشمل ذلك استفساراتهم، والخدمات المقدمة لهم، وكذلك أي جوانب متعلقة بظروفهم أو أعمالهم.	8
100%	7	100%	7	الإفصاح عن أي أعمال مشبوهة والإبلاغ الفوري عنها.	9
100%	7	100%	7	التبني بعد ترك الأجهزة ومستلزماتها مفتوحة بعد انتهاء الدوام.	10
	حذف من قبل الخبراء	85.71%	6	الاهتمام بمعايير استدامة المعلومات.	11

7. نلاحظ من الجدول (4) السابق:

تمت الموافقة على غالبية المؤشرات بنسبة 100% من قبل الخبراء ، الا المؤشر (11) نسبة الموافقة عليه 85.71% لعدم وضوح المؤشر للخبير وتم استبعاده في الجولة الثانية حيث ان المؤشر كان المقصود به الاهتمام بمعايير تأمين المعلومات وعدم فقدانها وتم استبعاده لأن بقية المؤشرات بال محور تعبر عنه بشكل مفصل . وايضاً تم حذف المؤشر (3) والاكتفاء بالمؤشر (2) لأنه يعبر عنه بشكل تام، وبالنسبة لاختلاف نسبة الاتفاق في المؤشر (7) اختلف الخبراء في نقطة حفظ النسخ الاحتياطية في داخل المنظمة ام خارجها ويبرر الاختلاف انه يمكن حفظ النسخ الاحتياطية داخل المنظمة لتواجد اقسام تقنية المعلومات IT تهتم بالحماية، بالإضافة الى اقتراح الخبراء بأن يتم فصل المؤشر الى ثلاثة اقسام على ان يصبح (عمل نسخة احتياطية Back Up للمعلومات و حفظ النسخ الاحتياطية خارج المنظمة لتجنب أي فقدان محتمل او فعلي للمعلومات والحرص على اقتناء برامج الحماية والتشفير، لتجنب الوصول غير المرخص للتقنيات سواءً كان محتملاً، أو فعلياً، او اي انتهاك محتمل، أو فعلياً للأنظمة، او المعلومات) . اما بالنسبة لبقية المؤشرات تمت الموافقة التامة عليها وبذلك تدل على أهمية أمن وسلامة المعلومات ولابد ان تتضمنها الثقافة التنظيمية لمؤسسات المعلومات.

جدول 5: المؤشرات الخاصة بالتعاملات التقنية واستخدام الأجهزة والمعدات في إدارة المعلومات

الجملة الثانية		الجملة الأولى		4-5 المؤشرات الخاصة بالتعاملات التقنية واستخدام الأجهزة والمعدات في إدارة المعلومات	
نسبة الموافقة	تكرار الموافقة	نسبة الموافقة	تكرار الموافقة	المؤشرات	
%100	7	%100	7	الحرص على تسخير تقنية المعلومات لأداء الأعمال في المؤسسة المعلوماتية وايضاً في حل المشكلات وفسح المجال أمام الإبداع.	1
%85.71	6	71.42	5	التنبه بعدم استخدام أجهزة الحاسوب والهواتف وخدمات الإنترنت او الإنترنت التي توفرها لك المنظمة إلا للأغراض المسموح بها.	2
%100	7	أضيف من قبل الخبراء		المحافظة على حقوق النشر والملكية الفكرية.	3
%100	7	%100	7	دعم كافة البرامج العلمية والبحثية وتقديمها على منصات الكترونية .	4
%100	7	%100	7	تحديد التطبيقات المتناسبة مع أهداف المنظمة ، واستخدام نظم مطورة لإدارة المعلومات.	5
حذف من قبل الخبراء		%85.71	6	الحرص على ان يكيف العاملين تقنية المعلومات ويسخروها لهم بدلاً من ان يكون هم المسخرين لها.	6
حذف من قبل الخبراء		%85.71	6	الا تستخدم الأجهزة والوسائل التي تخزن فيها معلومات المنظمة لأغراض شخصية.	7

نلاحظ من الجدول (5) السابق:

تم اتفاق الخبراء بنسبة 100% على معظم المؤشرات المضمنة تحت محور التعاملات التقنية واستخدام الأجهزة والمعدات في إدارة المعلومات في الجولتين ، ماعدا المؤشر (2) حصل على نسبة (71.42%) في الجملة الأولى وبنسبة (85.71%) في الجملة

الثانية ؛ ويرجع السبب انه في الجولة الأولى تداخل مع مؤشر آخر وفي الجولة الثانية لم يتفق احد الخبراء مع الصياغة اللغوية . كما تم حذف المؤشرين (6) و(7) ويرجع السبب لوجهة نظر الخبراء ان الصياغة انشائية لا تصلح بأن تكون مؤشراً، والآخر لتداخله مع مؤشر آخر.

جدول 6: المؤشرات الخاصة بصحة وسلامة البيئة المعلوماتية

الجولة الثانية		الجولة الأولى		5-5 المؤشرات الخاصة بصحة وسلامة البيئة المعلوماتية
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	المؤشر
100%	7	100%	7	توفير مكان عمل آمن لجميع الأشخاص المعنيين في المنظمة ويُطلب منهم اتباع جميع تعليمات وإجراءات السلامة التي تعتمدها المنظمة.
100%	7	85%	6	الحماية والاستخدام السليم لأصول المنظمة الملموسة وغير الملموسة.
100%	7	100%	7	تقييم المخاطر المحتملة في البيئة المعلوماتية.
100%	7	100%	7	توعية العاملين بالمخاطر المحتملة وتعزيز ثقافة الجوانب الاحترازية.
100%	7	100%	7	تأمين بيئة صحية سليمة للعاملين بشكل عام، والفئات الخاصة بشكل خاص.

8. نلاحظ من الجدول (5) السابق:

ان نسبة موافقة الخبراء 100% على كل المؤشرات الخاصة بصحة وسلامة البيئة المعلوماتية، وذلك يدل على ملائمة وتناسب المؤشرات مع المحور وعلى أهميته في الثقافة التنظيمية لإدارة المعلومات.

رابعاً: النتائج و التوصيات :

1. النتائج:

- بناءً على تحليل البيانات ، و رصد ، و مراجعة الإنتاج الفكري ، و تقييم آراء الخبراء توصلت الدراسة إلى :
1. ان الثقافة التنظيمية تؤثر في تحسين أداء الأعمال في البيئة المعلوماتية من خلال أسلوب الإدارة وخلق مناخ تنظيمي ملائم يحسن ويطور الأداء بشكل فعال.
 2. ان القائمة المؤشرات التي أعدتها الدراسة قد لاقت قبولاً بنسب مرتفعة حيث أجمع الخبراء بالاتفاق على معظم عناصر القائمة.
 3. اشتملت قائمة المؤشرات على خمسة محاور للثقافة التنظيمية في إدارة المعلومات تتضمن (43) مؤشر اعتماداً على موافقة الخبراء ، وهي كالتالي:

- ✓ محور المؤشرات الخاصة بالأداء الوظيفي (12) مؤشر .
- ✓ محور المؤشرات الخاصة بالانتماء والولاء الوظيفي (10) مؤشرات
- ✓ محور المؤشرات الخاصة بأمن وسلامة المعلومات (11) مؤشر .
- ✓ محور المؤشرات الخاصة بالتعاملات التقنية واستخدام الأجهزة والمعدات في إدارة المعلومات (5) مؤشرات.
- ✓ محور المؤشرات الخاصة بصحة وسلامة البيئة المعلوماتية (5) مؤشرات.
- ❖ اتفق الخبراء بنسبة 100% على (31) مؤشر، وهي كالتالي :
- الحرص على المصلحة العامة للمنظمة في كل المسائل المهنية، شاملاً احترام الاختلاف والتنوع داخل المجتمع، والدعوة لتكافؤ الفرص بين المستفيدين.
- الالتزام بالأنظمة وسياسات المعلومات واحترامها والرقابة الذاتية ورقابة المنظمة، والوفاء بالوعود والتعهدات المهنية والإخلاص بالعمل.
- الالتزام بالدقة والصدق والأمانة في إدارة المعلومات.
- الحرص على إتاحة المعلومات والمعايير والإجراءات التي تنظم كافة العمليات على قدر كبير من الوضوح والشفافية.
- ان يحرص الموظف على اكتساب أكبر قدر من المعرفة والخبرة، وان يتقاسم الموظفين المعلومات والمعارف التكنولوجية والأفكار والآراء؛ لتطوير النتائج الفكرية، الخدمات، العمليات.
- احترام أوقات الآخرين والالتزام بالمواعيد .
- إتاحة المعلومات حسب طبيعة المعلومات، وصلاحية الأشخاص في الحصول عليها، بشكل عادل دون عنصرية او تمييز فئة عن أخرى .
- إتاحة الفرصة للعاملين بتقديم أساليب إبداعية لتطوير نظم واليات العمل لإدارة المعلومات.
- تشجيع العمل الجماعي وتقبل المشورة من الزملاء، والتعاون معهم لتعزيز روح الفريق ووحدة العمل.
- تعزيز الثقة بالنفس والانتماء للمؤسسة المعلوماتية كإشراك العاملين باتخاذ القرارات.
- تكريم العاملين والاحتفاء بهم ممن يسهمون ببناء المعرفة المعلوماتية وتبادلها بشكل عام.
- الحرص على اكساب الموظف المعرفة المهنية وتطوير قدراته ومهاراته والمحافظة عليها.

- توفير برامج للمكافآت والمزايا والبدلات مبنية على سياسات واضحة وعادلة تهدف الى جذب ومكافأة الموظفين المميزين والاحتفاظ بهم .
- التأكد من استمرارية العاملين على الممارسة المهنية من خلال اطلاعهم ومتابعتهم على التطورات في المجالات المعلوماتية، وعدم التوقف عند حد معين من المعرفة.
- تضمين القواعد السلوكية في دورة أو حقيبة تدريبية عبر الإنترنت (training course online) مع عمل اختبارات تقييم في ضوء ذلك، ويمكن أن يكون ذلك وسيلة تفاعلية للموظفين الجدد والحاليين للتدريب و / أو إعادة تدريب أنفسهم على القواعد السلوكية وأنظمة المنظمة.
- تدريب الموظف على أساليب تقلل من الضغوط الناتجة عن العمل الإلكتروني مثل: التأمل، والاسترخاء، والإدارة الفعالة للوقت، وإدارة نمط الحياة.. الخ.
- يحظر على جميع الأشخاص المعنيين بالمنظمة الإفصاح عن أي معلومات حساسة، ما عدا الحالات التي يتم فيها الحصول على موافقة مسبقة من الرؤساء .
- ان يحرص الموظف على التأكد من ان رسائله عبر البريد الإلكتروني الخارجي أو رسائله النصية أو منشوراته على شبكة الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي ملائمة ولا تكشف أي معلومات سرية.
- التحلي باليقظة للهجمات السيبرانية ورسائل التصيد الإلكتروني، وعدم الضغط على الروابط المشبوهة أو تفتح الرسائل الإلكترونية التي قد تبدو مريبة، والحذر عند تحميل الملفات وعدم تحميل ملفات من مصادر غير معروفة.
- حماية الخصوصية والسرية للمستفيدين من المؤسسة المعلوماتية، ويشمل ذلك استفساراتهم، والخدمات المقدمة لهم، وكذلك أي جوانب متعلقة بظروفهم أو أعمالهم.
- الإفصاح عن أي أعمال مشبوهة والإبلاغ الفوري عنها.
- التنبيه بعدم ترك الأجهزة ومستلزماتها مفتوحة بعد انتهاء الدوام.
- الحرص على تسخير تقنية المعلومات لأداء الأعمال في المؤسسة المعلوماتية وايضاً في حل المشكلات وفسح المجال أمام الإبداع.
- المحافظة على حقوق النشر والملكية الفكرية.
- دعم كافة البرامج العلمية والبحثية وتقديمها على منصات الكترونية .
- تحديد التطبيقات المتناسبة مع أهداف المنظمة ، واستخدام نظم مطورة لإدارة المعلومات.
- توفير مكان عمل آمن لجميع الأشخاص المعنيين في المنظمة ويطلب منهم اتباع جميع تعليمات وإجراءات السلامة التي تعتمدها المنظمة.
- الحماية والاستخدام السليم لأصول المنظمة الملموسة وغير الملموسة.
- تقييم المخاطر المحتملة في البيئة المعلوماتية.
- توعية العاملين بالمخاطر المحتملة وتعزيز ثقافة الجوانب الاحترافية.
- تأمين بيئة صحية سليمة للعاملين بشكل عام، والفئات الخاصة بشكل خاص.
- ❖ اتفق الخبراء بنسبة 85.71 % على (12) مؤشر، وهي كالتالي:
- التعهد بعدم استغلال المنصب أو الواجب أو العلاقات التي تقام أثناء العمل.

- الالتزام بالاتفاقيات مع الموردين والناشرين.
- نشر الوعي المعلوماتي لمستخدمي الخدمات المعلوماتية.
- ملائمة السلوك المعلوماتي وفقاً للسلوكيات المحلية والممارسات والأعراف.
- التقيد بالتوجيهات الإدارية: يجب على موظف المنظمة التقيد بأوامر رؤسائه، وتوجيهاتهم وتعليماتهم، وفق التسلسل الإداري، وعدم تجاوز المدير المباشر.
- المحافظة على سرية البيانات الشخصية للعاملين في إدارة المعلومات.
- حماية المعلومات من الأعمال غير المشروعة
- وضع قائمة ضوابط حماية المعلومات.
- عمل نسخة احتياطية Back Up للمعلومات
- حفظ النسخ الاحتياطية خارج المنظمة لتجنب أي فقدان محتمل أو فعلي للمعلومات.
- الحرص على اقتناء برامج الحماية والتشفير، لتجنب الوصول غير المرخص للتقنيات سواءً كان محتملاً، أو فعلياً، أو اي انتهاك محتمل، أو فعلي للأنظمة، أو المعلومات.
- التنبيه بعدم استخدام أجهزة الحاسوب والهواتف وخدمات الإنترنت او الإنترنت التي توفرها لك المنظمة إلا للأغراض المسموح بها.

2. التوصيات:

1. تثبيت مبادئ إدارة المعلومات والمحافظة على تقنياتها وادواتها ضمن ابعاد الثقافة التنظيمية في ادارة المعلومات.
2. تثقيف وتوعية العاملين في البيئات المعلوماتية بالمؤشرات الخاصة بالثقافة التنظيمية في ادارة المعلومات.
3. اجراء دراسات علمية مستقبلية تعزز الدراسة الحالية لتطوير اداء الاعمال في البيئات المعلوماتية .
4. اجراء دراسات علمية مماثلة لإثراء الانتاج الفكري العربي بالثقافة التنظيمية في ادارة المعلومات.

المراجع:

المراجع العربية:

- أرامكو. السياسة العامة للشركة - الأحكام الشاملة: قواعد سلوكيات العمل في أرامكو السعودية (GB) CP-1. <https://www.aramco.com/-/media/downloads/who-we-are/our-governance/code-of-conduct---ar.pdf?la=ar&hash=D3FF1041F6BD56462B0579A3EF71AD31B994B451>
- بوسعدة، عمر إبراهيم. (2018). دور إدارة المعلومات لأجهزة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المؤسسية: دراسة نظرية. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط: الجمعية المصرية للعلاقات العامة، ع18، 57 - 80. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/902234>
- تقار، امحمد، و عبدالله، علي. (2019). أثر الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة دراسة حالة: عينة من مؤسسات قطاع الفلاحة في الجزائر. مجلة الاستراتيجية والتنمية: جامعة عبدالحاميد بن باديس مستغانم - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ع16، 95 - 119. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/950005>

- خفلاوي ، شمس ضيات.(2012) . مفهوم إدارة المعلومات ومنهجية عملها. Majallat al-Ḥuqūq wa-al-‘Ulūm al-Insānīyah، Issue 10، pp.124-134 2012، Issue 10، pp.124-134 2012، 1.
- السالم، سالم بن محمد. (2012). تبني مفهوم أخلاقيات المعلومات في بيئة العمل: كلمة الافتتاح. مجلة دراسات المعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، ع 13 ، 5 - 6. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/206816>
- سيد، سيد محمد. (2020). الثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات. أدب ونقد: حزب التجمع الوطني التقدمي الوحدوي، ع388 ، 105 - 112. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1052495>
- الشائع، عبدالله بن محمد، و العمران، حمد بن إبراهيم. (2006). ميثاق أخلاقيات اختصاصي المكتبات والمعلومات. مجلة المعلوماتية: وزارة التربية والتعليم - وكالة التطوير والتخطيط، ع 15 ، 24 - 28. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/29026>
- الشمري، محمد بن فرحان. (2018). الثقافة التنظيمية ودورها في تطوير أداء المؤسسات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. مجلة الدراسات التاريخية والاجتماعية: جامعة نواكشوط - كلية الآداب والعلوم الإنسانية، ع27 ، 162 - 178. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/901637>
- الشهريلي، إنعام علي توفيق، و الوائلي، زينب عبدالواحد سلمان. (2014). جودة الإداء التقني بإدارة المعلومات وتأثيره في زيادة الكفاءة والفاعلية المؤسسية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات: الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات، مج6، ع3 ، 32 - 48. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/707832>
- الصالح، حيدر حسن محمد. (2013). الثقافة المعلوماتية و تأثيرها في بناء المعرفة المعلوماتية: دراسة تحليلية في مؤسسات المعلومات. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، مج 48، ع 2 ، 127 - 164. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/468839>
- الصباغ، عماد عبدالوهاب. (2001). أدلة لإدارة المعلومات في منظمات الأعمال العربية. المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات: جامعة منوبة - المعهد العالي للتوثيق، ع11 ، 37 - 60. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/646453>
- العاجز، إيهاب فاروق مصباح، و بحر، يوسف عبد عطية. (2011). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/694939>
- عايض، عبداللطيف مصلح محمد، و العودي، نجاه عبده محمد. (2019). أثر الثقافة المنظمية في التطوير المنظمي: دراسة ميدانية في المصارف اليمنية. مجلة الدراسات الاجتماعية: جامعة العلوم والتكنولوجيا، مج25، ع4 ، 29 - 55. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1029879>
- عبان، رائد إسماعيل، و حتاملة، ماجد أحمد. (2013). دور الثقافة التنظيمية في دعم إدارة المعرفة في المستشفيات الحكومية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج 9، ع 4 ، 651 - 670. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/488731>

- عبدالرحمن، عادل محمد محمد. (2009). تفعيل دور ادارة المعلومات في شركات البترول: دراسة تطبيقية على منطقة اسبوط. مجلة البحوث التجارية المعاصرة: جامعة سوهاج - كلية التجارة، مج 23، ع 2 ، 122 - 158. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/72728>
- العقيلي، عثمان موسى، و أبو شرحة، ماجد بن محمد. (2019). أثر الثقافة التنظيمية في كلية الآداب والعلوم الإنسانية على سلوك مشاركة المعرفة بين الموظفين: دراسة تطبيقية. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، مج54، ع2 ، 37 - 117. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/970898>
- علي، حسام قرني أحمد. (2018). دور الثقافة التنظيمية في تعزيز مظاهر الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات: دراسة ميدانية على الهيئة القومية للبريد بجمهورية مصر العربية. المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج38، ع2 ، 123 - 150. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/906315>
- عواج، بن عمر، عامر، شهرة، و كاري، نادية أمينة. (2020). دور الثقافة التنظيمية في تحديد مؤشرات كفاءة الموارد البشرية: مؤسسة منطال للمنسوجات الصناعية تلمسان أنموذجا. مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح، مج3، ع5 ، 294 - 316. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1084956>
- عيسات، فطيمة الزهرة، مرياح، طه ياسين، و فرحات، عباس. (2020). أثر الثقافة التنظيمية على التمكين الإداري في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية على مؤسسة كوندور ببرج بوعريرج. مجلة العلوم الإنسانية: جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، مج7، ع1 ، 364 - 380. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/1057365>
- قدورة، وحيد. (2002). مؤشرات أداء المكتبات العربية نحو نموذج لإدارة المعلومات. المؤتمر الثالث عشر: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات وجمعية المكتبات اللبنانية، بيروت: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ، جمعية المكتبات اللبنانية، 211 - 226. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/108584>
- المجالي، بشار عبدالمجيد. (2016). أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين من وجهة نظر الإدارة الوسطى: دراسة حالة مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث: المركز القومي للبحوث بغزة، مج2، ع7 ، 194 - 217. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/777136>
- مرغلاني، محمد أمين، و الجامعي، فهد رجاء الله. (2015). أثر استخدام أساليب التقنية الحديثة في إدارة المعلومات على المديرين ومساعدتهم: دراسة تطبيقية في شركة المياه الوطنية والمديرية العامة للمياه بجدة. مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي: جامعة الدول العربية - قطاع الأعمال والاتصال - ادارة المعلومات والتوثيق والترجمة، ع2 ، 12 - 29. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/777908>
- معادن. قواعد السلوك المهني. <https://www.maaden.com.sa/download/compliance/Code-Of-Conduct-Handbook-Ar.pdf>

المراجع الأجنبية:

- Ernest Chang, S., & Lin, C. (2007). Exploring organizational culture for information security management. *Industrial Management & Data Systems*, 107(3), 438–458. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1108/02635570710734316>
- Oliver, G. (2008). Information culture; exploration of differing values and attitudes to information in organisations. *Journal of Documentation*, 64(3), 363–385. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1108/00220410810867588>
- Smit, J., & DelleMijn, M. (2011). The Relationship Between Information Systems Management and Organizational Culture. (English). *Communications of the IIMA*, 11(3), 21–33. <https://search-ebshost-com.sdl.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=aci&AN=82214676&site=eds-live>
- Omar ،B و ،Tayeb ،B. (2019). The Role of the Organizational Culture in the Success of the Application of the Knowledge Management: A field Study in the Administrative Departments Working in JIJL 121 ، 1ع ، 9مج ، 134. <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/995691> - مسترجع من
- Ekaningsih, A. S., Sonu, K., kristianto, T., & Manalu, M. (2020). The Effect of Organizational Culture to Employee Performance Through the Work Environment in Harbormastership and Authority of Port Class III Tarakan. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering & Operations Management*, 2046–2056. <https://search-ebshost-com.sdl.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=aci&AN=143121651&site=eds-live>

“Indicators Of Work in Organizational Culture in Information Management: A Delphi Method Study”

Abstract:

The study aimed to come up with a list of suggested indicators for organizational culture within information management institutions, by adopting the method of analyzing the contents of relevant previous studies and applying the "Delphi" method by consulting experts who represented the study sample. The study came out with a number of results, the most important of which was the list of indicators for the elements of organizational culture in the proposed information management, which was accepted by high rates, as the experts agreed on (31) indicators at 100%, and on (12) indicators at 85.71% of the indicators of the elements of the list. It was also found that organizational culture affects improving business performance in the information environment through the administrative method, and creating an appropriate organizational climate that effectively improves and develops performance. The study limited a number of recommendations, the most important of which was the necessity of educating and educating administrators and workers about the importance of organizational culture in information management.

keywords: Information management, organizational culture, administrative organization
in information science, informational environment, Delphi.