

## اتجاهات الموظفين الإداريين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير الأداء: دراسة حالة

عبد الله محمد البقمي

باحث دكتوراه في إدارة المعرفة، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد  
العزيز، المملكة العربية السعودية  
abadi1m2@gmail.com

عثمان بن موسى عقيلي

أستاذ علم المعلومات وإدارة المعرفة المشارك، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية،  
جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية  
alageeli@hotmail.com

### المستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير الأداء والكشف عن التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بالمستشفى الجامعي والكشف عن دلالة الفروق الإحصائية باتجاهات الموظفين والتحديات التي تعزى لمتغير الجنس والعمر المؤهل العلمي والتخصص، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي حيث تكون مجتمع الدراسة من (171) موظفاً، استجاب منهم (122) بنسبة (71.34%) وقد تم بناء استبانة تكوّنت من (16) عبارة تقيس الاتجاهات و (10) عبارات تقيس التحديات وتم تطبيقها وتحليلها، فكانت ابرز النتائج أن المتوسط الحسابي لاتجاهات العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بلغ (4.11) بدرجة عالية وتبين أن المتوسط الحسابي المرجح لدرجات تقدير التحديات التي تحد من توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بلغت (3.70) بدرجة عالية وبرزت التحديات "غياب المنهجية العلمية في التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعلومات في العمل الإداري والمناخ التنظيمي غير مشجع لتطبيق استراتيجيات إدارة

المعلومات وضعف الكفايات القيادية الاستراتيجية يقلل من تطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات وتبين وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات اتجاهات الموظفين الإداريين وفقاً للجنس لصالح الذكور ووفقاً للعمر لصالح الفئة العمرية من (20-30) سنة وفروقاً وفقاً للمؤهل لصالح الثانوية العامة والدبلوم مقابل الأعلى من بكالوريوس وفروقاً وفقاً للتخصص لصالح إدارة الاعمال، كما تبين وجود فروقاً في تقدير المعوقات لصالح الذكور وفروقاً لصالح الفئة العمرية من (31 سنة - 40 سنة) ومن (41) سنة فأكثر مقابل الفئة من (20-30) سنة، بينما لم يتبين وجود فروقاً في تقدير المعوقات تعزى للمؤهل والتخصص واوصت الدراسة بضرورة العمل على معالجة التحديات التي كشفت عنها نتائج الدراسة ووضع الاجراءات العملية لمعالجتها استراتيجيات إدارة المعلومات وتحديث الأنظمة المعمولة بالجامعة .

**الكلمات المفتاحية:** اتجاهات الموظفين الإداريين، استراتيجيات إدارة المعلومات، تطوير الأداء.

## **Attitudes of Administrative Employees at King Abdulaziz University Hospital Towards Employing Information Management Strategies to Develop Performance: A Case Study**

**Abdullah Mohammed Al-Bugami**

PhD researcher in Knowledge Management, Department of Information Science, College of Arts and Humanities, King Abdulaziz University, Kingdom of Saudi Arabia  
abadi1m2@gmail.com

**Othman Mousa Aqeeli**

Associate Professor of Information Science and Knowledge Management, Department of Information Science, College of Arts and Human Sciences, King Abdulaziz University, Kingdom of Saudi Arabia  
alageeli@hotmail.com

### **Abstract**

The research aimed to identify the attitudes of administrative employees at King Abdulaziz University Hospital towards employing information management strategies to develop employee performance, and to reveal the challenges facing to develop

employee performance, and also reveal the significance of statistical differences in employee attitudes and the challenges attributed to the variable of gender and age. Academic qualification and specialization. The study followed the descriptive survey method, where the study population consisted of (171) employees, (122) responded, (71.34%). A questionnaire was constructed that consisted of (16) statements measuring attitudes and (10) statements measuring challenges, the most prominent results were that the arithmetic average of the attitudes of employees (4.11) with a high degree. It was found that the weighted arithmetic average of the ratings of the challenges (3.70). ) to a high degree and the most prominent challenges are “the absence of a scientific methodology in strategic planning for information management in administrative work, the organizational climate does not encourage the application of information management strategies, and the weakness of strategic leadership competencies reduces the application of information management strategies. It was found that there are statistically significant differences between the averages of attitudes of administrative employees according to gender in favor of males and according to age in favor of the age group of (20-30) years, and differences according to qualification in favor of high school and diploma versus higher than a bachelor’s degree, and differences according to specialization in favor of business administration. It was also shown that there were differences in the assessment of obstacles in favor of males, and differences in favor of the age group of (31 years - 40 years) and males. (41) years and over compared to the group of (20-30) years, while no differences were found in the assessment of obstacles due to qualification and specialization. The study recommended the necessity of working to address the challenges revealed by the results of the study and developing practical procedures to address them. Information management strategies and updating the systems in place at the university.

**Keywords:** Administrative Staff Trends, Information Management Strategies, Performance Development.

## المحور الأول: الإطار المنهجي للدراسة

### المقدمة

يشهد العالم تطوراً عميقاً وسريعاً على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي ، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال ادارة المعلومات وتقنية المعلومات دخل العالم عصر مجتمع المعلومات في الوقت الراهن، ومع التنافس الدولي الحاد أصبحت ادارة المعلومات المادة الأولية لأي نشاط إنساني ، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها لتطوير ادارة المعلومات وتقنية المعلومات، و هذا ما صاحبه تقدّم مواصفات الحواسب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لميزتها القوية في معالجة و تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة و سريعة و دقيقة بالإضافة إلى تطور أجهزة الاتصال والأقمار الصناعية، وظهرت استراتيجيات لإدارة المعلومات في بيئة المنظمات خاصة التي تتعامل مع كم كبير من المراجعين مثل قطاع المستشفيات وتحديدًا في إدارات شؤون المرضى.

ويعد مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي من أكبر المستشفيات الذي يقدم خدماته للمرضى والمراجعين (175) ألف لعام 2023م لجميع العيادات (جامعة الملك عبد العزيز، 2024م) وهذا مؤشراً لأهمية استخدام استراتيجيات لإدارة معلومات المرضى والمراجعين، واستخدام تطبيقات إدارية وتقنية لإدارة المعلومات لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين والوصول للرفاه الاجتماعي المنشود.

وبحسب ما ذكره توفلر (Toffler) مرّ العالم وفق ثلاث مراحل المجتمع الزراعي والعصر الصناعي ثم عصر المعلومات، حيث أصبح الاعتماد على إدارة المعلومات وتقنية المعلومات بعد عصر الصناعة بدلاً من القوة البشرية. (Nimnual & Rugchatjaroen, 2018).

ومع تزايد المراجعين لطلب الخدمة من المنظمات المختلفة تزايد الاعتماد على التقنية وظهرت العديد من استراتيجيات لإدارة المعلومات (بيزان، 2017، 130). ويؤكد نيمنوال وروغتشاروين (Nimnual & Rugchatjaroen, 2018) انتقال التركيز من التخطيط الاستراتيجي للمنظمات إلى التخطيط لاستراتيجيات

إدارة المعلومات بعد ظهور التقنيات الحديثة، واصبحت عمليات إدارة المعلومات لا تعتمد فقط على الأفراد كمورد بشرية وإنما على التقنية وتكنولوجيا المعلومات لتستفيد منها المنظمات لاتخاذ القرارات.

وتُعد بيئة العمل الإداري بالمستشفيات من أكثر البيئات المؤسسية التي تحتاج إلى تطبيق إدارة المعلومات فيها بكفاءة واقتدار، لكثرة المراجعين والموظفين وتنظيم ملفات المرضى والموظفين والمراجعين وتنظيم المعلومات وفق قواعد معلوماتية منظمة وإجراءات مستقبلية لتطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات (شعيب، 2014).

ومن خلال ما سبق تعتبر استراتيجية إدارة المعلومات أدوات تطوير وتزود ادارات المنظمات بفرص ثمينة للحصول على الأصول الفكرية التي هي بحاجة لها وتؤدي إلى زيادة قيمة المنظمة ككل والمحافظة على مكانتها (إبراهيم، 2012)

ولقد أصبحت المعلومات مورداً هاماً لتحقيق الميزة التنافسية لكافة المنظمات، وينظر المتخصصين عادةً للمعلومات باعتبارها ذات طبيعة استراتيجية ومصدر لا غنى عنه شأنها في ذلك شأن المكونات الأخرى، من الموارد البشرية والتجهيزات والميزانية والبنية التحتية والتنظيم الهيكلي (Coen, Kelly, 2007).

وحاولت الدراسة الحالية الكشف عن اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين، وتحديات تطبيق استراتيجيات ادارة المعلومات في تطوير اداء الموظفين بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبدالعزيز خاصة وأن جامعة استحدثت إدارات للموارد البشرية وشؤون المرضى وإدارة المعلومات ودعم اتخاذ القرار والتي تدعم توجهات الجامعة الاستراتيجية، وتقوم على توفير بنية معلوماتية رقمية تواكب التطور في كافة المجالات المختلفة مما يتوقع أن تعكس النتائج الواقع وتبني الطريق للمستفيدين وصناع القرار في تحديد الوضع الراهن والتخطيط للمستقبل.

### مشكلة الدراسة

نظراً لما يمثله مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز عامة وإدارة شؤون المرضى تحديداً من أهمية وزيادة أعداد المنتفعين والمتعاملين مع المستشفى من مرضى ومراجعين والموظفين القائمين على خدمتهم من أجل الارتقاء بمستوى تقديم الخدمات والرعاية الصحية وادخال كل ما هو جديد من اساليب تقنية المعلومات ونظم المعلومات والحرص على ايجاد ادارة ذات كفاءة وفاعلية بجميع انواعها ومن اهمها ادارة المعلومات

واتباع استراتيجيات فاعلة لإدارة المعلومات، ومن خلال رصد الميزانيات الضخمة والغير مسبوقه والتي نال القطاع الصحي والتعليمي نصيب الأسد منها، والربط بين مخرجات التعليم بجميع مستوياته ومنها التعليم الصحي وعدد المبتعثين داخلياً وخارجياً وخاصة في المناحي والمجالات الصحية والذي ترافق بإدخال أحدث الأساليب التكنولوجية، وخاصة فيما يخص إدارة المعلومات وما تتضمنه من نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وصولاً إلى إدارة المعرفة، وما رافق ذلك من تحول سياسة المملكة من التركيز على رأس المال المادي والنقدي الى رأس المال الفكري والاقتصاد المعرفي؛ رغم كل ما سبق فلا يزال هناك تحديات تواجه إدارة المعلومات ونظمها وكثرة الشكاوي والملاحظات من المرضى والمراجعين من بطء الاجراءات والمواعيد الطويلة وزيادة كلفة جودة الخدمات العلاجية والصحية، وحدوث بعض حالات الأخطاء الطبية، وصعوبة التنظيم الإداري ويرجح الباحث وجود استراتيجيات لإدارة المعلومات قد تسهم في الحد من هذه العقبات، وهذا ما أشارت له نتائج بعض الدراسات التي اكدت على أهمية استخدام المنحى الاستراتيجي في إدارة المستشفيات وتبني استراتيجيات لإدارة المعلومات مثل الحربي وآخرون (2013) وبالحمز (2016) والعمودي وزكي (2021) والجابري والمالكي (2023).

ومن خلال استطلاع آراء الإداريين العاملين وهم أكبر قطاع يزخر بالعاملين والمراجعين من مختلف التخصصات حول تطبيق استراتيجيات ادارة المعلومات والكشف عن التحديات لتطبيقها، حيث أكد السلمي (2022) على وجود مشكلات لازدحام أقسام الطوارئ وكثرة المراجعين وأثرها السلبي على أداء المنشآت الصحية في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز، كما أكدت دراسة المالكي والحربي (2016) على حاجة مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز لتنظيم إداري استراتيجي للحد من الصراع بين التخصصات الإدارية والتخصصات الطبية على اشغال المناصب القيادية، وأكد الصومالي والغامدي (2019) على أن إدارة المعلومات في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز من وجهة نظر الإداريين من أبرز العوامل المؤثرة لتطبيق التدريب الإلكتروني للموظفين الإداريين.

كما أكد أحمد (2022) على وجود أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة جودة الخدمة الصحية بالتطبيق على مستشفى رويال كير وأن التكنولوجيا المتاحة لا تستخدم بصورة جيدة في إطار الجودة سواء للمنتجات أو الخدمات وأكدت على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات لضمان التحسين المستمر في المستشفيات لما لها من أثر إيجابي على جودة الخدمات الطبية في المستشفيات، وفي دراسة اليامي وآخرون (2022) أكدت

على دور تطبيق نظم المعلومات كأحد محددات الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران.

وعطفاً على ما سبق ذكره تبلورت مشكلة الدراسة أنه بالرغم مما تبذله إدارة مستشفى جامعة الملك عبد العزيز من جهود لتنظيم عملها الإداري وخاصةً في مجال الإدارة الاستراتيجية، والتخطيط الاستراتيجي؛ مما يجعل حاجتها لاستراتيجيات في إدارة المعلومات لتنظيم المعلومات والتخطيط الجيد للموارد البشرية وبناء قواعد بيانات شاملة لموارد المستشفى المعلوماتية واستثمارها في خططها الاستراتيجية، حيث أنّ وجود استراتيجيات لإدارة المعلومات زادت من أهمية التخطيط الاستراتيجي نظراً لارتباطها بالمشاريع والسياسات المستقبلية لتحسين من جودة الخدمات الصحية المقدمة للمراجعين.

وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة البحث في السؤال الجوهرى الآتي:

ما اتجاهات الموظفين الإداريين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين؟

### أهداف الدراسة

تمثلت أهداف الدراسة فيما يلي:

- 1) التعرف على الإطار المفاهيمي لمحاور الدراسة الرئيسية: استراتيجيات ادارة المعلومات، تطوير أداء الموظفين.
- 2) التعرف على اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين.
- 3) الكشف عن تحديات توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات في تطوير أداء الموظفين بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز.
- 4) الكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة الدراسة حول اتجاهات الموظفين نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين والتحديات التي تواجهها تُعزى (للجنس والعمر والمؤهل العلمي والتخصص).

## أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة على الاجابة على الأسئلة الآتية:

- 1- ما الإطار المفاهيمي لمحاور الدراسة الرئيسية: استراتيجيات ادارة المعلومات، تطوير اداء الموظفين.
- 2- ما اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين؟
- 3- ما تحديات توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات في تطوير أداء الموظفين بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز؟
- 4- هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات اتجاهات الموظفين نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين والتحديات التي تواجه تطبيقها تُعزى للجنس والعمر والمؤهل العلمي والتخصص؟

## أهمية الدراسة

### أولاً: الأهمية النظرية:

المساهمة بالمعرفة التراكمية باستراتيجيات إدارة المعلومات بإدارة المستشفيات وبلورة المفاهيم النظرية بما يدعم موضوعات الإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي وتطبيقاته خاصة وأنه تندرج الدراسات والأبحاث العربية، كمات إن البحث باستراتيجيات إدارة المعلومات يسد الفجوة المعرفية للتجسير بين تطبيقات المدخل الاستراتيجي بإدارة المعلومات وتقنية المعلومات، حيث أن تطبيق المداخل الاستراتيجية ليس فقط للتكيف مع الظروف الخارجية، ولكن أيضاً لتعزيز قدرات المؤسسات وتعزيز قوة القرارات التي تتخذها، والتأكد من كفاءة السياسات لاستخدامها.

### ثانياً: الأهمية العملية والتطبيقية:

يتوقع أن يستفيد من نتائج الدراسة المسؤولين عن تطوير الخدمات الادارية والصحية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بالاستفادة من نتائج الدراسة وهي من أوائل الدراسات بهذا المجال، كما يتوقع أن تقدم تغذية راجعة للمسؤولين والعاملين بالمستويات الاستراتيجية العليا بجامعة الملك عبد العزيز ودعم جهود تقنية المعلومات ممثلة بإدارة المعلومات ودعم اتخاذ القرار، وقد تساعد نتائج هذا الدراسة إدارة

المستشفيات الأخرى في تحسين عملياتها الاستراتيجية في إدارة المعلومات وتوظيفها الأمثل في عمليات الإدارة الاستراتيجية.

### حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية في اتجاهات الموظفين الإداريين نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين، وتحدياتها.
- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق الدراسة على مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي.
- الحدود البشرية: اقتصر تطبيق أداة الدراسة على الموظفين.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة بالعام (2024م)

### مصطلحات الدراسة

#### 1. إدارة المعلومات knowledge management

تعرف إدارة المعلومات بأنها: "العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير (علي، 2017)، كما عُرِّفَتْ بأنها " العملية التي يتم من خلالها تجميع وتنظيم وتوجيه مجموعة من البيانات والموارد المتاحة لتلبية احتياجات بعينها لمستفيد ما " (العيسى، 2014).

وإجرائياً يُقصد بإدارة المعلومات ممارسات إدارة مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بمجال إدارة المعلومات حول كيفية الانتقاء ترتيب وتصنيف والاختيار والتجميع لمصادر المعلومات والبيانات المتعلقة بمجالات العمل بالإضافة إلى وسائل حفظها وتخزينها بصفة دائمة ومستمرة بحيث تُقدَّم للمستفيدين وقت الطلب بمختلف الأساليب والوسائل حتى يسهل تطبيقها واتخاذ القرارات المناسبة".

#### 2. استراتيجيات إدارة المعلومات (strategies knowledge management):

عرّفها الحوامدة (Al-Hawamdeh, 2002) العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع أو المنظمات أو الافراد في تحقيق أهدافهم، وعرّفها نيمنوال وروغتشاروين (Nimnual & Rugchatjaroen, 2018) الكيفية التي تنظّم خدمات المعلومات لمختلف جوانب العمل المؤسسي بالمنظمات لتطوير أداء الموظفين وتشمل

القضايا الاستراتيجية الداعمة لتطوير قواعد البيانات وأمن نظام المعلومات، وتخصيص الميزانية، والقيادة الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقدرات التنظيمية، والاتصال الداخلي، والمكافآت والحوافز).  
وإجرائياً: تنظيم خدمات المعلومات لمختلف جوانب العمل المؤسسي بالمستشفى لتطوير أداء الموظفين المتعلقة بالقضايا الاستراتيجية الداعمة لتطوير قواعد البيانات وأمن نظام المعلومات بما يدعم عمليات تطوير أداء الموظفين، والقيادة الاستراتيجية والاتصال الداخلي، والمكافآت والحوافز كما يراها الموظفين الإداريين بحسب ما تقيسه الاستبانة.

### 3. تطوير أداء الموظفين: develop employee performance هي:

مجموعة من العمليات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية والمسؤولين بهدف تحسين مهارات الموظفين وتطويرهم ورفع أدائهم وتحديد أهدافهم، وتعزيز مشاركتهم وخلق بيئة عمل إيجابية، Awasthi, et al., (2016,p71)

وإجرائياً: تطوير المهام والسلوك المهني للموظفين بالاعتماد على استراتيجيات إدارة المعلومات كاستخدام قواعد البيانات وأمن نظام المعلومات والقيادة الاستراتيجية والاتصال الداخلي، والمكافآت والحوافز كما يراها الموظفين الإداريين بحسب ما تقيسه الاستبانة.

## المحور الثاني للدراسة: الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً: الإطار النظري:

يسير الإطار النظري للبحث الحالي وفق الآتي:  
إدارة المعلومات المفهوم والأهمية:

ساهم الاهتمام بالمعلومات وتقنياتها في ظهور مصطلح "إدارة المعلومات" ومع ظهور مدخل النظم أصبح يستخدم مصطلح "نظام المعلومات" وإدارة المعلومات كأسلوب معاصر من الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية لمواجهة التحديات في عصر يتسم بالتغيير المستمر (شعيب، 2014) وسادت الموارد المادية والبشرية لفترة طويلة من الزمن كأهم موارد الأجهزة الإدارية سواء بالشركات أو المؤسسات في أعمالها إلى أن ظهر دور المعلومات وبرزت أهمية موضوع إدارة المعلومات، لاتخاذ القرارات. فقد أصبحت المعلومات ونظمها ضرورية للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل تلك الأجهزة الإدارية (النجار، 2007).

ويقصد بإدارة المعلومات التعامل مع كل ما يتصل بالمعلومات، إنتاجاً وتسجيلاً، ونشراً، وتجميعاً وتنظيماً، واختزاناً، واسترجاعاً، واستثماراً، وذلك في سياق تخصصي أو مهني أو تقني أو اجتماعي أو ثقافي أو قانوني بما ينطوي على ذلك من تخطيط وتنفيذ، ومتابعة، وقياس الأداء والتقييم، وما يترتب على ذلك من مراجعة وتطوير" (البليهد، 2014). كما عُرِّفت بأنها "معرفة آلية منافذ الوصول إلى المعلومات ضمان المداخل الموصلة إلى المعلومات وتوفير الأمان والسرية للمعلومات ونقل المعلومات وإيصالها إلى من يحتاجها وخزن المعلومات واسترجاعها عند الطلب" (بدير، 2013). كما تُعرَّف بأنها العملية التي يتم من خلالها تجميع وتنظيم وتوجيه مجموعة من البيانات والموارد المتاحة لتلبية احتياجات بعينها لمستفيد ما (ابراهيم، 2012) ويعرفها عبيس (2010) بأنها الانتقاء والاختيار والتجميع لمصادر المعلومات وحفظها بصفة دائمة ومستمرة للمستفيدين بمختلف الأساليب والوسائل حتى يسهل تطبيقها.

ويشهد العالم منذ سنوات قليلة ماضية تطور هائل في نظم المعلومات على مستويات عدة، الأمر الذي يستلزم الأخذ بها واستخدامها تطبيقها في المنظمات الخدمية لضمان التوصل إلى قرارات رشيدة مبنية على معلومات صحيحة، بالإضافة إلى أن استخدام مفاهيم إدارة المعلومات بالقطاع الصحي وبالمستشفيات من شأنه تسريع اتخاذ القرارات المبنية على المعلومات الدقيقة (ابراهيم، 2012) نظراً لأهمية الخدمات التي يقدمها المستشفى لقطاع واسع من المنتفعين والمتعاملين والقطاع الصحي بصورة عامة في المملكة يُعد من القطاعات الحيوية التي تواجه طلب شديد ومرتفع من قبل المراجعين والمرضى، فضلاً عن تأثير إدارة المعلومات الفعالة على عدد كبير من افراد المجتمع، يتمثل في العاملين والمراجعين للمستشفى.

تتكون إدارة المعلومات من كلمتين إدارة ومعلومات والإدارة هي: عملية التخطيط واتخاذ القرارات الصحيحة والمستمرة، والمراقبة والتحكم بمصادر المؤسسات للوصول إلى الأهداف المرجوة للمؤسسة. وذلك من خلال توجيه وتوظيف وتطوير المصادر البشرية والمالية والمواد الخام والمصادر الفكرية والمعنوية. (عبيس، 2010) وبالتالي تعد إدارة المعلومات بمثابة الأداة أو الأسلوب الذي يتم من خلاله ترشيد استخدام الموارد المتاحة لدى المستشفى وهي الاستغلال الأمثل للعاملين والمواد لتحقيق أهداف المستشفى أو إدارة شؤون المرضى التنظيمية بفعالية وكفاءة من خلال التخطيط والتوجيه ومراقبة الموارد التنظيمية.

### وظائف إدارة المعلومات

ذكرت ضلبي (2013) وظائف ادارة المعلومات كما يلي:

- التخطيط: هذه الوظيفة تهتم بوضع الخطط المستقبلية وتحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف التنظيمية لمركز المعلومات.
  - التنظيم: هي الوظيفة التي تمزج الموارد البشرية والمادية من خلال تصميم هيكل أساسي للمهام والصلاحيات داخل مركز المعلومات.
  - التوظيف: يهتم باختيار وتعيين وتدريب ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب في مركز المعلومات.
  - التوجيه: وهو إرشاد وتحفيز الموظفين باتجاه تحقيق أهداف مركز المعلومات أو أي منظومة ما.
  - الرقابة: وهو مراقبة أداء المنظمة او مركز المعلومات وتحديد ما إذا كانت حققت أهدافها التي تسعى إليها أم لا والتي من أهمها تقديم خدماتها لأكبر عدد من المستفيدين.
  - إدارة مالية: وهي التي تهتم بتقسيم ميزانية المنظمة أو مركز المعلومات بشكل يضمن تحقيق النتائج المأمولة.
  - التسويق: وهذه الوظيفة تعد من أهم الوظائف حيث يسعى مركز المعلومات أو المنظمة فيه إلى إبراز أهدافه وتقديم خدماته للجمهور بطرق مختلفة تجذب أكبر عدد من المستفيدين.
  - الاسترجاع: وهو تزويد اعضاء المنظمة بالمعلومات اللازمة والتي هي موجودة في مركز المعلومات التابع لهم كي تساعدهم على رفع مستوى الإنتاجية وتحسين أداء المنظمة.
  - اتخاذ القرارات: وهذه تعد الوظيفة الاخيرة لإدارة المعلومات وهي نتاج لكل ما سبق فإذا أدت الوظائف السابقة بشكلها الصحيح فإن ذلك ينتج القرارات الصائبة والسليمة والتي ترفع من مستوى كفاءة المنظمة.
- تمثل بنية إدارة المعلومات واحدة من المجالات والحقول العلمية المعاصرة، التي تسعى إلى استخدام تقنيات ونظم وأساليب متطورة في ميادين الحياة كافة وذلك من أجل ضمان تحقيق أفضل أداء من خلال توظيف التقنيات لدعم الممارسات الإدارية بالمؤسسات وهي استراتيجية المؤسسة لتسهيل عملية إدارتها لتلك المعلومات وفيما يلي عرضاً لمفهوم استراتيجيات إدارة المعلومات ومتطلباتها.

### استراتيجيات إدارة المعلومات المفهوم والمتطلبات

تُعرّف الاستراتيجيات بأنها "خطط وأنشطة المنظمة التي يتم وضعها بطريقة تضمن خلق درجة من التطابق بين رسالة المنظمة وأهدافها، وبين هذه الرسالة والبيئة التي تعمل بها بصورة فعالة وذات كفاءة عالية" (أبو قحف، 2003، 20). واستراتيجيات إدارة المعلومات هي عمليات الاختيار والتجميع لمصادر المعلومات وحفظها بصفة دائمة ومستمرة للمستفيدين بمختلف الأساليب والوسائل حتى يسهل تطبيقها لاتخاذ القرارات كقواعد المعلومات (العمرى، 2010) وتعمل كخطة لتطوير الأنظمة نحو رؤية مستقبلية للمنظمات، وتشمل متطلبات استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين، ما يلي:

- القيادة الاستراتيجية: الإداريين والمديرين التنفيذيين يجب أن تظهر رؤية واضحة لديهم حول إدارة المعلومات والتمسك بها لتلبية احتياجات الموظفين وجلب الأفكار لتحسين العمل.
- الثقافة التنظيمية: الممارسات والسياسات التي يقوم بها مديري الإدارة بأقسام إدارة المعلومات والمديرين التنفيذيين (الموظفين) والسماح للموظفين باستخدام نظام المعلومات الخاصة بهم مثل قضايا نشر المعلومات وتحديث المعلومات كالسيرة الذاتية
- القدرات التنظيمية: الممارسات والإجراءات التي يتبعها القادة التنفيذيين من حيث وضع سياسة تعزز الاستخدام الشامل لأنظمة المعلومات في تغطية جميع المستويات والأبعاد بما في ذلك تقييم من خلال بطاقة الأداء المتوازن (الجوانب المالية، وعمليات الابتكار ونظم المعلومات والتعلم لمنع حدوث خطأ) بحيث يكون الجميع قادرين على تطوير النظام في الوقت المناسب.
- الاتصال الداخلي: الممارسات والإجراءات التي يقوم بها مسؤولي تطبيق إدارة المعلومات لتعزيز فتح قنوات الاتصال بين موظفي إدارة المعلومات.
- المكافآت والحوافز: الممارسات الاستراتيجية التي يقوم بها مسؤولي تطبيق إدارة المعلومات لتحفيز الموظفين من خلال الحوافز للمشاركة في بناء قواعد المعلومات بنجاح
- تطوير قواعد البيانات: لممارسات الاستراتيجية المتعلقة في وضع السياسات والإجراءات الإدارية المتعلقة في أمن قاعدة البيانات لنظم المعلومات وتحديث قاعدة البيانات وتطوير المحتوى بطريقة يتوافر فيها مؤشرات الجودة من حيث السرعة والسهولة في الوصول إلى المعلومات.

## تطوير الأداء:

يُعد مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم الذي حمل معاني متعددة بالعلوم الإدارية، ولكن مهما اختلفت هذه التعريفات فإنها ارتبطت بشكل مباشر مع العملية التقويمية بالمؤسسة وتقييم الأداء، حيث يذكر (Sav, Thomas, 2012) أنه نتيجة أن معظم توجهات المؤسسات في الثمانينات الميلادية كانت أدائية (تهتم بالأداء)، فلقد ظهر التركيز الكبير على تحديد كل أداء لكل موقف من مواقف وقيم المؤسسة، وذلك بربط أداء الموظف بأهداف المؤسسة

ويُقصد بالأداء "محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة" (الريبق، 2004). وعرفته راوية حسن (2014) بأنه "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق، أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة". وأشار العميان (2013) إلى أنّ كلمة الأداء تُطلق على عدة معانٍ وعبارات: فهي تعبر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، والالتزام بواجبات ومهام الوظيفة، والالتزام بالآداب والأخلاق الحميدة داخل المؤسسة التي يعمل فيها، وتحمله للأعباء والمسؤوليات المسندة على عاتقه " وبالدراسة الحالية فإن تطوير الأداء بالممارسات والاستراتيجيات بمجال إدارة المعلومات التي يستخدمها الرؤساء في الأقسام الإدارية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي وفيما يلي عرضاً لمفاهيم تطوير الأداء والأدوات المستخدمة بالتطوير ومتطلبات تطوير الأداء على النحو الآتي:

## تطوير الأداء، المفهوم والأدوات والمتطلبات

يقصد بتطوير الأداء تلك الأنشطة التي يتم التخطيط لها من أجل تحسين الأداء الإداري؛ لمساعدة الأفراد على تحقيق وإنجاز أهداف محددة بطريقة أكثر كفاءة وعرفه علاقي (2014) حالة الانتقال من الوضع الراهن للأداء إلى الوضع المستقبلي المرغوب وفقاً لمداخل ومفاهيم الإدارة الحديثة سعياً إلى بناء نموذج عصري للمؤسسات يأخذ بأسباب النهوض والتقدم ورفع مستوى الوعي لدى الجميع بكافة الجوانب، وهي إحدى العمليات والمظاهر الإدارية الحديثة الذي تسعى المؤسسات من خلالها الوصول للتميز وتحسين الأداء الفردي لمنسوبيها وتطويرهم وتحفيزهم، والسماح بتبادل آرائهم ومقترحاتهم مع الإدارة، بما يشارك بدرجة كبيرة في رفع الكفاءة الداخلية والخارجية (العدلوني، 2012).

كما عُرِف تطوير الأداء بأنه رغبة ذاتية تتولد لدى القائد لإجراء مجموعة من التطويرات التي تحدث في نظام إداري معين لزيادة فعاليته أو جعله أكثر استجابة لحاجات المجتمع الذي ينشأ فيه (العجمي، 2015)، كما يُعَرَّف تطوير الأداء بأنه: الارتقاء بأداء الأفراد بحيث يتواءم مع أساليب الحداثة؛ ليمارس الفرد مهامه الوظيفية بكفاءة وفعالية؛ لتحسين جودة مخرجات المؤسسة ونوعيتها.

ومن خلال التعريفات السابقة نخلص إلى أنه يُقصد بتطوير الأداء النقلة النوعية التي يمكن إحداثها وتحقيقها للموظفين العاملين بالمستشفى من خلال التركيز على الجوانب الإدارية والمهام الموصوفة للأفراد وتحقيق التأثير الإيجابي بواسطة اتخاذ عدة إجراءات وخطوات مدروسة ومتسلسلة تعتمد على استراتيجيات ادارة المعلومات من أجل الارتقاء بممارسات الافراد واتجاهاتهم الوظيفية.

وهنالك العديد من أدوات تقييم الأداء لتطويره التي يعتمد عليها الرؤساء، أشار لها سكارنة (2013) والجبالي (2016) حيث يعتمد التطوير على طرق التقييم والقياس للأداء من خلال مراجعة العمليات الحالية، وتقديم أساليب مثل التدريب وتحديد الاحتياجات للأفراد، وهناك أربع طرق رئيسة لتقييم الأداء:

### 1) طرق الأسلوب الروائي:

تتضمن خمس طرق فرعية هي: المقال، والوقائع الحرجة، والمراجعة الميدانية، وتقييم المجموعة، ووضع الأهداف. ويقصد بالمقال: كأن يكتب الرئيس المباشر فقرة أو أكثر عن أداء المرؤوس خلال فترة التقييم، من حيث مستوى أداء المرؤوس، خصائص أو صفات المرؤوس، احتياجاته للتنمية، والوقائع الحرجة: التي تركز على أساس تجميع أكبر عدد من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل وتؤثر في أداء الأفراد من حيث النجاح والفشل، حيث يتم تحديد قيمة لكل حادثة حسب أهميتها في العمل، ويطلب من المقيم ملاحظة أداء الفرد بشكل دقيق لتحديد أي من هذه الوقائع تحدث خلال أداء الفرد لعمله، وبعد الانتهاء من التقييم تحدد الإدارة كفاءة الفرد على أساس عدد الحوادث التي حدثت في أدائه واحتساب قيمتها في القائمة السرية. والمراجعة الميدانية: من خلال توجيه مجموعة من الأسئلة إلى الرؤساء المباشرين، وعمل بعض المقابلات مع المرؤوسين، ثم إعداد مسودة تقييم لكل مرؤوس يراجعها رئيس المرؤوس ويعدل فيها ما يشاء ويوقع عليها وتقييم المجموعة: يتم تقييم المرؤوسين عن طريق مجموعة من المشرفين يبلغ عددهم أربعة أو خمسة من بينهم الرئيس المباشر، أما وضع الأهداف: يقوم هذا الأسلوب على تعزيز العلاقة بين الرئيس والمرؤوس وتحسين مناخ وظروف العمل، حيث تتم من خلال الاتفاق بين الرئيس والمرؤوس على تحديد النتائج المتوقع

الوصول إليها خلال مدة التقييم، ويظل الرئيس والمرؤوس ملتزمين بالأهداف التقييمية ليسجل الرئيس كل  
عثرة ومبادرة جديدة تتعلق بتلك الأهداف والنتائج المتفق عليها،

## (2) طرق مقاييس التقديرات:

من أشهر هذه الطرق طريقة التقدير البياني، والطريقة البيانية لقياس السلوك والمخرجات، وطريقة التقدير  
على أساس الركائز السلوكية وطريقة التقدير البياني: تعد هذه الطريقة من أبسط وأكثر طرق تقييم الأداء  
شيوياً، فهي عبارة عن مقياس مدرج بالرسم والكتابة، حيث يضع المقيم خطأً تحت كل صفة لتحديد حدها  
الأعلى والأدنى، ويضع الرئيس علامة على هذا الخط لبيان موقع المرؤوس من هذه الصفة التي في الغالب  
تمثل: المبادرة، والذكاء، والانتماء، والقيادة، والشجاعة الأدبية. أما الطريقة البيانية التي تقيس السلوك  
والمخرجات: هذه الطريقة تطوير لطريقة التقدير البياني، حيث تم تحسين مصداقية واعتمادية الطريقة  
البيانية بإحلال أبعاد العمل معبراً عنها بالسلوك والنتائج المحققة بدلاً من السمات الشخصية.

## (3) طريقة التقدير على أساس الركائز السلوكية:

تجمع هذه الطريقة بين مزايا طريقة الوقائع الحرجة، وطريقة التقديرات الكمية، حيث تتضمن هذه الطريقة:  
(تحديد أبعاد العمل، تحديد الركائز السلوكية، والربط بين أبعاد العمل والركائز السلوكية).

## (4) طرق القوائم:

تشتمل على طريقتين أساسيتين هما: طرق القوائم المرجحة: تتضمن هذه القوائم عدداً كبيراً من العبارات  
السلوكية المرغوبة وغير المرغوبة التي تصف أبعاد العمل المختلفة، وعلى الرئيس اختيار العبارات التي تصف  
بدقة سلوك مرؤوسيه، مع ترك العبارات التي لا تتفق وسلوك المرؤوسين، وقوائم الاختيار الاختياري: نظراً  
لعدم دقة الإجابات من بعض الرؤساء في طرق القوائم الاختيارية، من خلال تجميع عدد كبير من العبارات  
التي تصف أداء الفرد، ويتم توزيعها في ثنائيات تعبر كل منها عن ناحيتين من النواحي الطيبة في الفرد، وثنائيات  
تعبر كل منها عن النواحي غير المرغوب فيها.

كما أن هنالك أدوات أخرى تساعد على قياس وتقييم الأداء ذكرها رابعة (2011) والطعامنة (2005)  
والعدلوني (2012) منها منهج استخدام أدوات الاستفهام السبع (The 7 w 2h) Approach والمخططات  
الانسيابية (Flow Sheet) وقوائم الفحص (Check Sheet) وتحليل باريتو (Pareto Analysis) والعصف  
الذهني (Brain Storming) وخرائط المراقبة (Control Charts) والمقابلة الشخصية (Interview)

وحلقات الجودة (Quality Circles) والمقارنة بأقرب المنافسين (Bench Marking) ومخطط السبب والنتيجة (Cause and Effect Diagrams) وخرائط المتابعة (Run Charts) وطرائق الحماية الأمان ضد الفشل (Fail-Safe Methods).

ومن خلال عمليات تقييم الاداء يتم تطويره للأفراد من خلال طرق كثيرة منها التدريب وورش العمل والاجتماعات والممارسات العملية بمكان العمل ولتحقيق ذلك يتطلب ما يلي:

1. صياغة استراتيجية للتطوير وفق تحديد أهداف التطوير عبر برامج وخطط على المستويات الاستراتيجية تحقق متابعة وتقييم استراتيجية التطوير (الدوري، 2015).
2. وضع معايير للأداء: تحديد نقاط أساسية لتقييم موقف الاستراتيجية (مقياس الحكم على الأداء) ومقارنة مستويات الأداء الفعلية بالمعايير الموضوعية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية: بهدف تصحيح الأخطاء، ومعالجة أسباب القصور والانحراف في أداء الأعمال التي تم اكتشافها ليتناسب الأداء الفعلي مع معايير الأداء (حريم، 2014).
3. توفير بيئة وأساليب العمل (البناء التنظيمي): وهي الأحكام والإجراءات، العملية والتنفيذية التي تعتمد عليها الإدارة في المؤسسة لقواعد وأساليب وإجراءات العمل لكل نشاط إداري. وتتضمن: (الهيكل التنظيمي، والثقافة السائدة، ونوعية القيادة الفاعلة، والمناخ التنظيمي المفتوح)، كما يتضمن المجال وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المساءلة والمكافأة، ووجود اعتبارات للإبداع وتشجيع الأداء الجيد مع الشفافية والصراحة في النقد، والمشاركة في تحديد أهداف المؤسسة (العدلوني، 2012).
4. توافر خطط تطويرية وأهداف استراتيجية محددة بزمن وبرامج تفصيلية، حيث يتأثر الأداء سلبياً بغياب توافر مثل هذه الخطط أو عشوائية الأهداف وعدم تحديدها وتوجيهها للتطوير (العامري والغالي، 2014).
5. مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى تقوية الشعور بالمسؤولية، مما ينعكس على مستوى الأداء وتوفير العوامل التنظيمية مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والولاء التنظيمي والمناخ، وكلما توافرت كلما أمكن تحقيق تطوير الأداء (عبد الباقي، 2018).

ويتطلب تطوير الأداء نشر الثقافة التي تؤكد على أهمية التنمية المهنية للأفراد لأنها تساهم في تحسين أدائهم، وممارساتهم لعملهم بمهنية عالية، الأمر الذي يجعل المؤسسات على اختلاف أنواعها تسعى جاهدة لتنمية وتطوير أفرادها حتى يصبحوا قادرين على أداء مهامهم بمستوى عال من جودة الأداء.

### اتجاهات الموظفين في المنظمات الصحية نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين:

يرتبط نجاح وفشل المنظمة بشكل مباشر بأداء الموظف. لذلك، تستثمر المنظمات مبالغ ضخمة من المال في تطوير الموظفين. ويجتهد المسؤولون في ابتكار استراتيجيات لتطوير أداء الموظفين باختيار ما يناسب رفع الفعالية التنظيمية للموظف، ومنها توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات في تطوير الأداء من خلال سلوك الرئيس في جمع المعلومات عن الموظفين وإدارتها لتطوير الأداء، ومن الأهمية بمكان قياس اتجاهات الموظفين حول توظيف الرئيس لهذه الاستراتيجيات.

ويعرف الاتجاه بأنه الموقف الذي يتخذه الفرد أو الاستجابة التي يبديها إزاء شيء معين أو حديث معين أو قضية معينة إما بالقبول أو الرفض أو المعارضة؛ نتيجة مروره بخبرة معينة أو بحكم توافر ظروف أو شروط تتعلق بذلك الشيء أو الحدث أو القضية (شحاته والنجار، 2019). كما أنها إحدى حالات التهيو والتأهب العقلي العصبي التي تنظمها الخبرة، وما يكاد يثبت الاتجاه حتى يمضي مؤثراً وموجهاً لاستجابات الفرد للأشياء والمواقف المختلفة فهو بذلك ديناميكي عام (الختاتنة، 2011) في حين يرى آخر أنها ميل الفرد الذي ينحو سلوكه تجاه بعض عناصر البيئة أو بعيداً عنها متأثراً في ذلك بالمعايير الموجبة أو السالبة تبعاً لقربه من هذه أو بعده عنها (متولي والصاوي، 2018). وعرفها العتوم (2015) أنها وجهة نظر يكونها الفرد للتكيف مع بيئته ومحيطه أو لتحديد موقعه من قضية أو موضوع ما وأن الاتجاهات عملية معرفية ذهنية معقدة تتمثل بالزوع والميل الثابت نسبياً نحو الأشياء والأشخاص.

وبالبحث الحالي يرى الباحثان أن قياس اتجاهات الموظفين نحو الاستراتيجيات التي تعتمد على إدارة المعلومات لتطوير أدائهم توفر تغذية راجعة للمسؤولين عن عمليات تحسين الأداء في بيئة عمل المستشفيات، للكشف عن ميول الأفراد ووجهات نظرهم الإيجابية والسلبية والحيادية تجاه تلك الاستراتيجيات، ومن خلال البيانات التي يتم جمعها من الموظفين يتم معالجة هذه البيانات للحصول على المعلومات لتقييم واقع تطوير أداء الموظفين بالمستشفى الجامعي عبر استخدام استراتيجيات إدارة المعلومات لتسهيل معالجتها وإدارتها وتوظيفها في التخطيط لتطوير الأداء،

ويستخدم عادة اصطلاح "الاستراتيجية" و "السياسة" بصورة متبادلة على أنهما يؤديان نفس المعنى أو المفهوم وذلك على الرغم من ضرورة التمييز بينهما، حيث يعتبر مصطلح "استراتيجية" منهج مخطط يستهدف تحقيق الأهداف والوصول إليها، بينما يشير مصطلح "السياسة" إلى مجموعة القواعد العملية والإجراءات التي من شأنها تحديد الطريقة التي تستخدم فيها المصادر لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. وبناء عليه من المهم تطوير السياسة جنبا إلى جنب مع الاستراتيجية وذلك انطلاقاً من مبدأ أن السياسة يتم تحديدها في ضوء الاستراتيجية (سكارنة، 2013).

وينظر المتخصصين عادة إلى المعلومات باعتبارها ذات طبيعة استراتيجية ومصدر لا غنى عنه، ويساهم بناء وتطوير استراتيجية المعلومات بصورة فعالة في رفع كفاءة المؤسسة لما للمعلومات من خصائص ذات قيمة استراتيجية، وتناول مصطفى (2002) استراتيجيات إدارة الأداء والتطوير الوظيفي من خلال عمليات التخطيط للمسارات الوظيفية للأفراد، وآليات انسجام المسار الوظيفي مع الخطط العامة للموارد البشرية والاستثمار الأمثل لإدارة المعلومات والمعرفة.

وتعد تقنية المعلومات أداة رئيسية في تدعيم البنية التنظيمية عندما تدمج وفق استراتيجية واضحة، مما يسهل ويحفز في تنفيذ أنشطة المنظمة بطريقة أفضل، وفي دراسة "Paul White" (2009م) أشارت إلى ارتباط استراتيجية المعلومات مع كل أشكال المعلومات ومصادرها وذلك بغض النظر عن وسائط التخزين وإتاحة الوصول. وفي حين تمارس الاستراتيجية دور لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والخدمات الرقمية، مع الأخذ في الاعتبار المعلومات المطبوعة على أساس أنه من المرجح أن تستمر في ممارسة دوراً هاماً في المستقبل. وتهدف الاستراتيجية إلى معالجة كافة المعلومات المولدة داخليا وهي المعلومات التي تمتلكها المؤسسة أو الخارجية والتي يملكها طرف ثالث. وتعمل استراتيجية المعلومات على تحقيق سلسلة من الأهداف تتمثل في جعل المعلومات أكثر إتاحة وتسهيل الوصول إليها، وتخفيض التكاليف والجهود التي تتم في إدارة واستخدام المعلومات، وتحسين توافر واستغلال إدارة المعلومات، وتشجيع وتنمية المهارات المعلوماتية حتى يتم تطوير الأداء.

### الدراسات السابقة

قام الباحثان بإجراء مسح لعدد من قواعد المعلومات العربية والأجنبية، من أجل مراجعة الأدب المنشور في موضوع الدراسة والاطلاع على بعض الرسائل العلمية إذ ان هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الدراسة وتناولته من زوايا مختلفة، وأشارت نتائج المسح للأدبيات والدراسات السابقة إلى قلة

وجود دراسات على (حد علم الباحثان) تبحث على نحو مباشر في موضوع وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية والذي كان عددهم (16) دراسة، حيث بلغ عدد الدراسات العربية (12) والأجنبية (4) وجميعها تناولت موضوعات خاصة عن ادارة المعلومات بالمستشفيات واستراتيجيات إدارة المعلومات، وتغطي الدراسات الفترة الزمنية ما بين عام 1996م حتى 2023م في الإنتاج الفكري، وتم ترتيبها زمنياً من الأحدث إلى الأقدم. وفيما يلي نقدم عرضاً لهذه الدراسات، ثم نبين أبرز النتائج المستخلصة منها مع توضيح الفجوة العلمية من خلال التعرف على اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وأخيراً جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية.

#### أولاً: الدراسات ذات الصلة بإدارة المعلومات في المستشفيات:

دراسة الشرفا (2004) بعنوان "تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة بقطاع غزة" وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم أنظمة المعلومات في وزارة الصحة من خلال تقييم الأنظمة المحوسبة الرئيسية وتحديد العوامل المختلفة المؤثرة على استخدامها من وجهة نظر مستخدميه واستخدم المنهج الوصفي، وكانت عبارة عن دراسة مسحية مقطعية لجميع مستخدمي الأنظمة المعلوماتية المحوسبة وقد شملت عينة الدراسة 156 مستخدماً موزعين على أربع مؤسسات صحية تمت حوسبة إجراءات العمل فيها، وصمم الباحث استبانة شملت معطيات شخصية، وأخرى تعالج المحاور الأساسية لأنظمة المعلومات، مثل الحاجة للنظام وطريقة إدخال البيانات والتدريب. وأظهرت الدراسة أن 74% من المستخدمين لأنظمة المعلومات المحوسبة لديهم توجهات إيجابية لتلك الأنظمة وأن تلك التوجهات كانت متقاربة بين جميع الأنظمة التي شملتها الدراسة وكشفت الدراسة عن توجهات مستخدمي الأنظمة حسب عناصر التقييم فقد كانت أفضل التوجهات هي الحاجة لوجود نظام محوسب 84%، وتليه آلية إدخال البيانات 81%، ومن ثم سهولة البحث واسترجاع المعلومات 80%، والتوجهات حول النظام بشكل عام 77.5% وسهولة وضوح التقارير المستخرجة التي بلغت 74%، وسهولة واجهة المستخدم 73%. كما أظهرت النتائج توجهات من يحملون شهادات أكاديمية أفضل من غيرهم في كل عن أصر التقييم، وأن التوجه الإيجابي حول تلك الأنظمة يقل بشكل عام مع تقدم العمر لمستخدمي تلك الأنظمة بشكل مباشر.

دراسة هياجنة وآخرون (Hayajneh, et al., 2006) وكان الهدف من هذه الدراسة قياس مدى استخدام ومعرفة وتصورات الأطباء لنظام المعلومات في Hayajneh الصحية في إحدى المستشفيات التعليمية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وأتبع دراسته المنهج الوصفي التحليلي وأعتمد على استبانة لجمع البيانات

مكونة من 38 فقرة وزعت على عينة طبقية ممثلة لمجتمع الدراسة المكون من 82 طبيب وبلغ حجم العينة 29 طبيباً كانوا على رأس عملهم قبل وبعد تنفيذ نظام المعلومات الصحية، وأن الأطباء يستخدمون النظام بشكل يومي، وأن النظام سهل لهم عملية الدخول على المعلومات مما ساعدهم في تحسين جودة خدمة الرعاية الصحية وقد أظهرت الدراسة أن 76% من الأطباء ليس على علم تام بجميع ميزات النظام.

أجرى الرقيب (2021). دراسة هدفت الكشف عن دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية والكشف عن واقع نظام المعلومات الإدارية، ومدى توفرها بالمستشفيات العامة بالكويت، وأثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة بالكويت، وتكون مجتمع البحث من عينة من مديري ورؤساء أقسام وموظفين بعدد من المستشفيات العامة الكويتية، وعددهم (183) مفردة في عدد 6 مستشفيات عامة، وتبين توفر المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) فإن نظم المعلومات المستخدمة في المستشفيات العامة الكويتية تتلاءم وشبكة الاتصال وأجهزة الحاسب، وتتلاءم كذلك مع متطلبات العمل، وهذا يشير إلى اهتمام المستشفيات العامة الكويتية باختيار البرمجيات التي تتلاءم وتجهيزات النظام وتلبي حاجات العمل، وتوفرها بالوقت المناسب، والتي يكون لها تأثير كبير في إنجاز المهام الوظيفية داخل المستشفيات، وأن كفاءة هذه النظم هي أكبر مؤثر على كفاءة أداء الموظفين في المستشفيات العامة الكويتية، ولقد أثرت المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في الحصول على البيانات وتنظيمها ومعالجتها للحصول على المعلومات التي يستفيد منها متخذي القرار بما يلبي احتياجات العمل في المستشفيات، ويوصي البحث بالعمل على تعزيز اهتمام المستشفيات باستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع متطلباتها بما يساهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين، مع العمل على تحديث نظم المعلومات بصورة دورية لمواكبة التطورات التكنولوجية المتغيرة باستمرار.

دراسة الدويك (2010) هدفت إلى تحديد الآثار المترتبة على استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة على عمليات صنع القرارات في مستشفى غزة الأوروبي، وتحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة ضمن مختلف الأقسام وأثار استخدام هذه النظم على مجالات الأعمال الإدارية والطبية، كما هدفت إلى الكشف عن أهم المعوقات والمشاكل التي تحد من فعاليتها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبانة، وتكونت العينة من (140) موظفاً ولقد خلصت الدراسة إلى أن ما نسبته 95% يستخدمون نظم المعلومات الصحية المحوسبة في مستشفى غزة الأوروبي. وجاء الترتيب

التنازلي: نظم المعلومات الوظيفية، نظم أتمته المكاتب وإدارة الوثائق ونظم دعم القرارات ونظم معلومات الإدارة العليا، نظم، وفي المرتبة الأخيرة جاءت نظم قواعد المعرفة والنظم الخيرة. أظهرت الدراسة بأن نظام المعلومات الصحي المحوسب المستخدم حاليًا في مستشفى غزة الأوروبي يؤثر بصورة جيدة على مجالات الأعمال الطبية والإدارية.

دراسة بالحرر (2016). التي هدفت الكشف عن مستوى تطبيق ممكنات التميز التنظيمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة من وجهة نظر الإداريين ومعرفة أهم المعوقات للتميز. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي تم تصميم استبانة. وتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين-ذكور وإناث-في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة البالغ عددهم (٢٨٥)، وشملت عينة الدراسة المطلوبة (١٥٦) مفردة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق ممكنات التميز التنظيمي متوسط، والتميز الاستراتيجي منخفض. وأوضحت أن هناك علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية المتميزة وممكنات التميز التنظيمي الأربع التالية (التميز القيادي، التميز الاستراتيجي، تميز الموارد البشرية، تميز العمليات) وعكسية مع (تميز الموارد والشراكات)، ووجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية دون المتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي). كما توصلت إلى أن أهم معوقات ضعف مشاركة الموظفين، الروتين، تعقد الإجراءات وطولها، التمسك بأساليب الرقابة التقليدية، ضعف الحوافز المعنوية.

وأجرى الزامل (2016) دراسة هدفت إلى التعرف على استراتيجيات التدريب المعمول بها في مستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة إلى جانب التعرف على أثر هذه الاستراتيجيات على أداء العاملين. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات التي عدت وحللت إحصائياً لهذا الغرض، واعتمدت طريقة العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة الدراسة التي تكونت من (333) من أصل (2794) موظف وموظفة (طبيب-ممرض-صيدي-مهني-فني-إداري) وبلغ عدد الاستبيانات المستردة (176) استبيان بنسبة استجابة 52.8%. وقد توصلت الدراسة تدني كفاءة المدرسين القائمين على تنفيذ برامج الدورات التدريبية في نقل المعلومات إلى المتدربين وتوضيح الفائدة منها، وهذا بالتالي يدل على عدم وجود علاقة معنوية إيجابية بين المدرسين وأداء العاملين. وأن الدورات التدريبية المقامة في مستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة لا تخدم جميع الشرائح العاملة بالشكل المرجو منها، ودل ذلك على عدم وجود علاقة معنوية إيجابية بين تنوع البرامج وأداء العاملين. أن الوقت المخصص للدورات كافي، والمعلومات المقدمة فيها قريبة من واقع العمل، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية إيجابية

بين مناهج التدريب وأداء العاملين. وأخيراً، قد خلصت الدراسة الى جملة من التوصيات في ضوء استنتاجاتها، أبرزها: أن يتم إعادة النظر في السياسة المتبعة لاختيار المدربين وذلك بوضع معايير يجب توافرها في المدرب ويمكن أن يتم ذلك من خلال سؤال المتدربين عن الصفات المفقودة في المدربين الحاليين من أجل تحقيق الأهداف المنشودة من عملية التدريب المستقبلية. ويجب تحفيز المتدرب على الالتحاق بالدورات التدريبية مادياً ومعنوياً عن طريق توفير أساليب التيسير للمتدرب لحضور الدورات التدريبية. ويجب الإبقاء على تطوير دائم ومستمر لمستوى التكنولوجيا المستخدمة في العملية التدريبية.

وفي دراسة السلمي (2022) هدفت الكشف عن محددات ازدحام أقسام الطوارئ وأثرها على أداء المنشآت الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى جامعة الملك عبد العزيز. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومستعينة بأداة الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة يبلغ حجمها (346) من العاملين من أطباء وممرضين وإداريين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز. تبين موافقة العينة على عبارات محور الإجراءات الإدارية (فاعلية الاستقبال) خاصة: وضوح اللوائح والإجراءات التي تنظم استقبال الحالات الطارئة ومنح الإدارة حق التصرف واتخاذ القرار أثناء استقبال الحالات الطارئة. كما أن أفراد العينة موافقين على عبارات محور جاهزية واستعداد الموارد البشرية (الكوادر الطبية) وعلى محور ثقافة المرضى مثل قدرة المرضى على توصيل المعلومات الخاصة بحالتهم المرضية. أن لجاهزية أقسام الطوارئ بالمستشفيات الحكومية أثر على أداء المستشفيات.

وفي دراسة العمودي وآخرون. (2021). هدفت الكشف عن أثر شفافية الإدارة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة. والتعرف على المعوقات التي تحد من تطبيق الشفافية فيها، استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم تصميمها من قبل الباحثتين، وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين في المستشفى الجامعي والبالغ عددهم 534 موظفاً وموظفة، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغ عددها 224 مفردة تبين أن غالبية الموظفين من عينة الدراسة موافقون على مستوى التزام المستشفى بتطبيق الشفافية واتفق أكثر من نصف عينة الدراسة بمعدل 53.4% أن مقاومة المسؤولين لتطبيق الشفافية لاعتقادهم بأنها تهدد مراكزهم ومصالحهم الخاصة وشيوع ثقافة السرية واحتكار المعلومات في المستشفى كانت أحد أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الشفافية بها، كما أظهرت أن الموظفون في المستشفى يتمتعون بسلوك مواطنة عالي وأنه يوجد أثر لشفافية الإدارة على سلوك المواطنة التنظيمية.

وكشفت نتائج دراسة الصومالي والغامدي (2019). عن العوامل المؤثرة في تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية على موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الإداريين استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في دراستها والاستبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيع الاستبيان على عينة من 368 موظف في المستشفى. أظهرت نتائج الدراسة أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخطط الحكومة تجاه المجتمع الرقمي كانت أهم العوامل التي أثرت بشكل أساسي على إمكانية تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية ولم يتبين أثر للجنس والعمر والمؤهلات.

وفي دراسة أحمد. (2022). كشفت عن أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة جودة الخدمة الصحية بالتطبيق على مستشفى رويال كير. بالسودان والعلاقة بين التحسين المستمر واستخدام تكنولوجيا المعلومات، اتبع المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي. وتبين أن المسؤولين بالمستشفى يتخذون إجراءات المعالجة لكل المشكلات حسب تكنولوجيا المعلومات.

كما كشفت نتائج دراسة اليامي وآخرون (2022). عن دور تطبيق نظم المعلومات كأحد محددات الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران وقد طبقت على عينة من (322) من الإداريين بالمستشفى واستخدمت الاستبانة وكشفت عن وجود مستوى أداء فعال جداً لدى العاملين بوزن نسبي بلغ (85%) وأكدت على أهمية تعزيز اهتمام إدارة المستشفى بتحديث الأجهزة الخاصة بالأنظمة الإلكترونية بصورة مستمرة واستقبال التغذية الراجعة من المستفيدين والاهتمام بتحديث وتطوير نظم المعلومات المستخدمة.

#### ثانياً: الدراسات التي تناولت استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير الأداء

دراسة ألين وويلسون (Allen & Wilson, 1996) هدفت إلى الكشف عن استراتيجيات إدارة المعلومات الممارسة بمؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة، وإعادة تقييم الطريقة التي تجمع بها المعلومات وتعالجها وتنشرها من أجل التدريس والبحث العلمي والإدارة، طبقت الدراسة على جامعة شيفيلد حيث اتبعت دراسة الحالة واستخدم فيها المقابلات المقننة للوصول إلى استراتيجية نظم المعلومات (ISS) وكشفت النتائج على أنه معظم مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة تقوم بتطوير استراتيجيات المعلومات. الدافع لهذا التطور يأتي من كل من الضغوط الداخلية، وأكدت على أهمية تطوير استراتيجيات معلومات مؤسسية وقدمت نموذجاً متكاملًا لاستراتيجية المعلومات، كما أكدت على وجود العديد من العوامل والمبررات الحد من الموارد وزيادة أعداد الطلاب، وهنالك المبررات الخارجية المتعلقة بالتغيير في

اتجاه هيئات التمويل الرئيسية من استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات إلى نظم المعلومات واستراتيجيات المعلومات.

دراسة كوين (Coen, Kelly, 2007) هدفت الى الكشف عن علاقة إدارة المعلومات والحوكمة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة اتبعت الدراسة المنهج النوعي من خلال تحليل الكلف المالية لتطبيق التكنولوجيا في إدارة المعلومات وتقييم العائد منها، تم مقابلة أعضاء لجنة أنظمة المعلومات المشتركة (JISC) وتبين أنه أصبح النهج المؤسسي لتكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من التخطيط الاستراتيجي المركزي. وإن الحوكمة الالكترونية تساعد على ادارة المعلومات وأكدت على أهمية التشريعات التي تحكم تخزين واستخدام المعلومات (مثل البيانات، قانون الحماية، قانون تنظيم سلطات التحقيق، قانون حرية المعلومات، قانون التمييز ضد المعوقين، وقانون حقوق التأليف والنشر) وأكدت على أهمية التركيز على زيادة مستوى وعي تكنولوجيا المعلومات.

دراسة "Paul White" (2009م) هدفت الكشف عن استراتيجيات المعلومات بجامعة شيفيلد بالمملكة المتحدة" بالفترة (2006-2009) والتي أشار فيها إلى ارتباط استراتيجية المعلومات مع كل أشكال المعلومات ومصادرها وذلك بغض النظر عن وسائط التخزين وإتاحة الوصول. وفي حين تمارس الاستراتيجية دور لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والخدمات الرقمية.

دراسة نتاشاي نيمنوال وكريش روغتشاروين (Nimnual, & Rugchatjaroen, 2018) هدفت الى تطوير نموذج فعال لتطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات في مؤسسات التعليم العالي في تايلاند" استخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي، تكوّنت العينة من (25) من الجامعات الوطنية الحكومية بتايلند، وتم أخذ عينات من أعضاء هيئة التدريس تكوّنت من (897) عضواً . وتبين من النتائج وجود درجة عالية من تنسيق المعلومات للموظفين في مؤسسات التعليم العالي في المناطق المستهدفة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك ثمانية مكونات لتطبيق استراتيجيات إدارة تكنولوجيا المعلومات تطوير قواعد البيانات وأمن نظام المعلومات، وتخصيص الميزانية، وتعيين الاستراتيجية ومراجعتها قبل التطبيق، والقيادة، والثقافة التنظيمية، والقدرات التنظيمية، الاتصال الداخلي والمكافآت والحوافز.

وأجرى عيسى (2023) دراسة هدفت إلى تحديد كيفية استخدام نظام المعلومات في تحسين أداء المستشفى. حيث تبحث المشافي في ظل البيئة المتغيرة عن تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم خدماتها الصحية. وتعتمد المشافي على نظام المعلومات في إدارة الأعمال الطبية والإدارية اليومية واتخاذ القرارات المناسبة. ولتحقيق

هدف الدراسة اعتمدت على أدبيات البحث لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالأداء ونظام المعلومات وقمت بالبحث عن الأدوات والطرق المستخدمة في تحسين أداء المستشفى ومن ثم الربط بين نظام المعلومات وتحسين الأداء عن طريق تحليل استخدامه لإعداد هذه الأدوات والطرق. وخلصت الدراسة إلى أن نظام المعلومات من خلال ما يقدمه من احصائيات ومعلومات حول أنشطة المستشفى وبيئته الخارجية يساعد في قياس الأداء الحالي وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين واختيار أدوات وطرق وبرامج التحسين الملائمة.

### التعقيب على الدراسات السابقة

تم عرض الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعلومات بالمستشفيات بشكل عام والمتعلقة باستراتيجيات إدارة المعلومات بالقطاع التعليمي واستراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين، وهذا مؤشر على أصالة الدراسة الحالية وتفردتها بموضوعها وإن تشابهت مع دراسات المحور من حيث القطاع والعينة التي تم التطبيق عليها وهم الإداريين في مستشفى جامعة الملك هبد العزيز وتشابهت أيضاً مع دراسات المحور الأول من حيث مضامين استراتيجيات إدارة المعلومات والمنهجية المتبعة والاداة وهي الاستبانة إلا أنها اختلفت مع الدراسات السابقة بالمحور الثاني حيث جميعها تم تطبيقها في الجامعات وإن تشابهت معها في استراتيجيات إدارة المعلومات وتشابهت على مستوى القطاع الصحي مع دراسة الدويك (2010) ودراسة (Hayajneh,2006) والشرفا (2004) بينما اختلفت مع دراسة ألين وويلسون (Allen& Wilson,1996) على تم التطبيق على مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة، ودراسة كوين (Coen, Kelly, 2007) ودراسة (Paul White,2009) بجامعة شيفيلد بالمملكة المتحدة ودراسة (Nimnual, & Rugchatjaroen, 2018) في مؤسسات التعليم العالي في تايلاند.

وقد استفاد الباحث من بعض الدراسات في بلورة مشكلة الدراسة والوصول لمصادر بناء الاستبانة وبلورة الإطار النظري، بينما تميزت عن جميع الدراسات من حداثتها وتفردتها بقياس استراتيجيات ادارة المعلومات بالسياق الصحي لتطوير أداء الموظفين.

### الفجوة المعرفية

الفجوة البحثية أو المعرفية هي مشكلة لم يوجد لها حل بعد أو نقطة لم يتم بعد استكشافها ودراستها في مجال البحث العلمي. وبالدراسة الحالية انفردت باستراتيجيات إدارة المعلومات بالتطبيق على العاملين

بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز لتطوير الاداء وبالرغم من وجود تشابه مع دراسات المحور الأول من حيث تناولها لإدارة المعلومات في المستشفيات والدراسات السابقة بالمحور الثاني التي ركزت على الاستراتيجيات في غير بيئة العمل بالمستشفيات، وبالتالي تظهر جوانب الفجوة البحثية كما يلي:

– تعد الدراسة الحالية من أوائل الدراسات التي ناقشت موضوع استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين وتناولت الاتجاهات والتحديات، ففي دراسة الشرفا (2004) تناولت تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة دون ربطها بالاستراتيجية لتطوير الأداء، وتناولت دراسة هياجنة وآخرون (Hayajneh, et al., 2006) استخدام ومعرفة وتصورات الأطباء لنظام المعلومات في Hayajneh الصحية ودراسة الرقيب (2021) دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية ولكنها من منظور مختلف لاستراتيجيات إدارة المعلومات، واقتصرت دراسة الدويك (2010) على تحديد الآثار المترتبة على استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة على عمليات صنع القرارات، ودراسة بالحمير (2016) لتطبيق إمكانات التميز التنظيمي، والزامل (2016) اقتصرت على استراتيجية التدريب المعمول بها في مستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة إلى جانب التعرف على اثر هذه الاستراتيجية على أداء العاملين ودراسة السلمي (2022) تناولت محددات ازدهام أقسام الطوارئ وأثرها على أداء المنشآت الصحية، ودراسة العمودي وآخرون. (2021). اقتصرت على أثر شفافية الإدارة في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية، ودراسة الصومالي والغامدي (2019). على العوامل المؤثرة في تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية، ودراسة احمد. (2022). اقتصرت على أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة جودة الخدمة الصحية، ودراسة اليامي وآخرون (2022). حول دور تطبيق نظم المعلومات كأحد محددات الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين، وبالتالي ما تتميز به الدراسة الحالية أنها تناولت استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.

– فيما يتعلق بالدراسات التي تناولت استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير الأداء، حيث كانت جميعها على منظمات أخرى ففي دراسة ألين وويلسون (Allen & Wilson, 1996) على مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة، دون ربطها بالأداء، ودراسة كوين (Coen, Kelly, 2007) تناولت العلاقة بين إدارة المعلومات والحوكمة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة، ودراسة "Paul White" (2009م) تناولت استراتيجيات المعلومات بجامعة شيفيلد بالمملكة المتحدة" بالفترة (2006-2009) دون تطوير الاداء، وأيضاً دراسة (Nimnual, & Rugchatjaroen, 2018) لتطوير نموذج فعال لتطبيق

استراتيجيات إدارة المعلومات في مؤسسات التعليم العالي في تايلاند" دون الاداء، ودراسة عيسى (2023) اقتصر على تحديد كيفية استخدام نظام المعلومات في تحسين أداء المستشفى وبالدراسة الحالية استخدمت استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير الاداء الفردي للموظفين واتبعت منهج الوصفي ودراسة الحالة.

- تتميز الدراسة الحالية أيضاً بأنها الدراسة الوحيدة - على حد علم الباحثان- وهو ما يميز الدراسة الحالية ويسلط الضوء نحو إجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع، نظراً لقلّة الدراسات العربية والأجنبية التي تستهدف هذا الموضوع الهام كما تتميز الدراسة الحالية في بيئة تطبيقها.
- تتميز هذه الدراسة أيضاً عن سابقتها بالربط بين استراتيجيات إدارة المعلومات وتطوير الأداء ومن خلال تتبع المبدئي وقراءة الأدبيات السابقة، لم يتم العثور على ما يكفي من دراسات علمية يعتد بها في موضوع الجمع بين استراتيجيات إدارة المعلومات وتطوير الأداء.

### المحور الثالث: المنهج وإجراءات الدراسة

#### تمهيد

يبين هذا المحور منهجية الدراسة والإجراءات، التي أتبع في اجراء الدراسة، كما يبين السياقات المختلفة للخطوات التي سار عليها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. بالإضافة إلى إيضاح نوع وطبيعة واستراتيجية الدراسة التي تم استخدامها، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد أسلوب المعاينة. الطرق والأساليب لجمع بيانات الدراسة، ومراحل تطوير أداة الدراسة، وبيان مدى صدق وثبات أداة الدراسة، وتحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة لتحليل البيانات للوصول الى النتائج.

#### منهج الدراسة وإجراءاتها

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي عبر أسلوب دراسة الحالة لمناسبتة لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها حيث ذكر العساف (2018) أن المنهج الوصفي المسحي يقوم على جمع البيانات واستقرائها لغرض التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة ما والتعبير عنها كمياً وكيفياً، بالتطبيق على مجتمع الدراسة أو جزء منها. وبناءً على نوع الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي باعتباره، المنهج الملائم للدراسة، كونه يأخذ قطاع أو حالة في منظمة ويدرسها من كافة الجوانب ذات العلاقة بموضوع التعرف اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد

العزير الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين، من خلال استخدام أدوات المسح كالملاحظة والاستبانة للحصول على المعلومات لتحقيق جميع أهداف الدراسة. وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، ونفذت إجراءاتها من خلال المناهج والأساليب الآتية:

- الأسلوب الكمي: لجمع المعلومات من عينة البحث وتحليل البيانات الرقمية المتحصل عليها من إجابات العينة وتفسيرها بالطرق الرقمية والاحصائية.
- أسلوب دراسة الحالة: لدراسة اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين.
- المنهج الوثائقي: وذلك عبر مراجعة الإنتاج الفكري للاطلاع على الدراسات والوثائق ذات الصلة بموضوع الدراسة.

### مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين من مختلف المستويات الإدارية والبالغ عددهم (171) باعتبارهم الفئة التي لديها اطلاع واسع على ممارسات استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أدائهم وقد استجاب منهم (122) بنسبة (71.34%) وهي نسبة مقبولة، للحكم على تمثيل الردود لمجتمع الدراسة المستهدف، وبالرجوع إلى جدول Krejcie & Morgan لتمثيل حجم العينة، والذي يبين الحد الأدنى للعينة بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05) هي (118) موظفاً، وبما أن الردود المستلمة تفوق العدد النظري لحجم العينة فهي ممثلة لمجتمع الدراسة، ويوضح جدول (1) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمتغيرات الأولية.

جدول (1): التوزيع النسبي لأعضاء مجتمع الدراسة وفقاً لمتغيراتها

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	99	81.15%
	انثى	23	18.85%
العمر	من 20 سنة إلى 30 سنة	6	4.92%
	من 31 سنة إلى 40 سنة	47	38.52%
	من 41 سنة فأكثر	69	56.56%
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	14	11.48%
	دبلوم	15	12.30%
	بكالوريوس	77	63.11%
	أعلى من بكالوريوس	16	13.11%
التخصص	إدارة المعلومات / علم المعلومات	10	8.20%
	إدارة عامة	10	8.20%
	إدارة أعمال	3	2.45%
	تخصصات أخرى	85	69.67%
	غير حاصل على مؤهل	14	11.48%
المجموع		122	100%

تبين من نتائج جدول (1) أن غالبية افراد الدراسة غالبيتهم من الذكور بلغت نسبتهم (81.15%) ومن الفئة العمرية من (41) سنة فأكثر بنسبة (56.56%) ومن مؤهل البكالوريوس (63.11%) ومن التخصصات الأخرى بنسبة (69.67%).

### أداة الدراسة

بعد اطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة، والأدوات المستخدمة و اعتماداً على ما جاء في أدبيات الموضوع قام الباحث بعمل استبانة إلكترونية صممت لأغراض هذه الدراسة تكونت في صورتها النهائية من جزأين: الأول يتضمن بيانات أولية (الجنس، المؤهل، العمر، التخصص) أما الثاني فيتضمن العبارات التي تقيس بالمحور الأول اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين، والثاني تحديات توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات في تطوير اداء الموظفين بالمستشفى الجامعي وتم الاستفادة من الدراسات التي تناولت إدارة

المعلومات مثل دراسة الدويك (2010) ودراسة (Hayajneh, 2006) والشرفا (2004) والدراسات التي تناولت استراتيجيات إدارة المعلومات بالجامعات بصورة عامة كدراسة (Allen & Wilson, 1996) ودراسة (Coen, Kelly, 2007) ودراسة (Paul White, 2009) ودراسة (Nimnual, & Rugchatjaroen, 2018).

تم تدرّج الاستجابات للعبارات باستخدام مقياس التدرّج الخماسي (أوافق بشدة - أوافق - محايد - لا أوافق - لا أوافق بشدة) وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية بعد التأكد من خصائصها السيكمومترية من الصدق والثبات حيث تكوّنت الاستبانة من (16) عبارة تقيس الاتجاهات و (10) عبارات تقيس التحديات وصيغت جميع عبارات الاستبانة في الاتجاه الإيجابي، بحيث تدلّ الدرجة المرتفعة على وجود درجة عالية من السمة المقاسة (الاتجاهات / التحديات) والدرجة المنخفضة تدلّ على وجود درجة منخفضة للسمة المقاسة، وفق تدرّج ليكرت الخماسي (Likert) تمّ تحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور البحث، وحساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 = 5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وتم وضع درجات تقديرية لاستجابة أفراد الدراسة، كما بالجدول (2).

جدول (2): معيار الحكم على استجابات أفراد الدراسة (الاتجاهات / التحديات)

الفئات	الاستجابات	الحكم (درجة تقدير الموافقة)
1.80-1	لا أوافق وبشدة	منخفضة جداً
1.81- أقل من 2.60	لا أوافق	منخفضة
2.60- أقل من 3.40	محايد	متوسطة
3.40- أقل من 4.20	أوافق	عالية
من 4.20 فأكثر	أوافق بشدة	عالية جداً

الخصائص السيكمومترية للأداة:

1. صدق الاستبانة:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة "الاستبانة" من خلال ما يلي:

أ. صدق المحكمين: لِلتَّحَقُّقِ من صدق محتوى الاستبانة، والتأكد من كونها تخدم أهداف البحث، تمَّ عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من أهل الخبرة والتخصص من أعضاء هيئة التدريس (3) وذلك للاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم من أجل تحكيم الاستبانة بهدف التأكد من شمول عبارات الاستبانة والتأكد من سلامة اللغة بالصياغة ووضوحها، الحكم على مدى انتماء كل عبارة من عبارات الاستبانة إلى المحور وتم الإبقاء على جميع العبارات اجمع عليهم المحكمين.

ب. تم التأكد من توافر صدق الاتساق الداخلي للعبارات بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين استجابات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما تتضح النتائج بجدول (2) والذي يوضح معاملات ارتباط العبارة بالمحور الأول (اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين) ومعاملات ارتباط العبارة بالمحور الثاني (التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين).

جدول (3): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور في الاستبانة

التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين		اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين			
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
**0.71	1	**0.63	11	**0.70	1
**0.59	2	*0.57	12	**0.65	2
**0.78	3	**0.80	13	**0.70	3
**0.77	4	**0.65	14	*0.41	4
**0.63	5	**0.74	15	**0.64	5
**0.71	6	**0.59	16	**0.81	6
**0.75	7			**0.64	7
**0.86	8			**0.74	8
**0.65	9			**0.62	9
**0.69	10			**0.55	10

\*\* عبارات دالة عند مستوى 0.01 فأقل. \* عبارات دالة عند مستوى 0.05 فأقل.

من الجدول السابق (2) يتضح أن بعض العبارات دالة عند مستوى (0.01)، وبعضها عند (0,05) تراوحت قيم معامل ارتباط العبارات بالمحور الأول من (0,41-0,81) وبالمحور الثاني "التحديات" من (0,59-0,86) وتدل الارتباطات على توافر اتساق العبارة مع مجالها الذي تقيسه.

## 2. ثبات الاستبانة:

للتحقق من الثبات لعبارات محوري الاستبانة، تم التأكد من ثبات التجانس الداخلي للعبارات باستخدام طريقة حساب ثبات التجانس الداخلي وفق معادلة ألفا كرونباخ، كما يوضحها الجدول (4).

جدول (4): معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحوري الاستبانة

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محور الاستبانة
0.91	16	المحور الأول: اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين
0.89	10	المحور الثاني: التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين
0,93	26	معامل ثبات جميع العبارات

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن ثبات محور الاستبانة الأول الذي يقيس اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين يزيد عن الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (0.70) حيث بلغ لجميع عبارات المحور الأول (0,91) وبلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع عبارات المحور الثاني بالاستبانة الذي يقيس التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين (0,89) ولجميع العبارات (0.93) وهي قيم ثبات توضح صلاحية أداة الدراسة للتطبيق الميداني.

## المحور الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

### نتائج السؤال الأول ومناقشته:

نص السؤال الأول على: ما اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول والذي يقيس اتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين، كما تبين النتائج بجدول (4) وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي، أو الانحراف المعياري الأقل في حال تساوي المتوسط الحسابي.

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة حول الاتجاهات نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
7	تستخدم إدارة المستشفى وسائل التقنية لتعريف الموظفين باستراتيجيات إدارة المعلومات.	4.49	0.63	1	عالية جداً
9	توجد سياسة واضحة لتوظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز .	4.37	0.94	2	عالية جداً
1	تتوفر نظم معلومات آلية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز تتضمن جميع الأنشطة والعمليات الإدارية	4.34	0.88	3	عالية جداً
8	تستخدم إدارة المستشفى وسائل تقنية المعلومات المتاحة لتسهيل الوصول إلى المعلومات وتخزينها	4.32	0.96	4	عالية جداً
11	يتم توثيق المشكلات التي يواجهها الموظفون وطرق حلها للإفادة منها لاحقاً	4.12	1.08	5	عالية
4	تحفز إدارة المستشفى العاملين على العمل التعاوني من خلال إنشاء مجموعات خاصة عبر شبكات التواصل الاجتماعي لبناء نظام لإدارة المعلومات	4.11	1.11	6	عالية
6	تساهم إدارة المستشفى في توفير أنظمة إلكترونية لحماية البيانات وأمن المعلومات	4.08	1.06	7	عالية

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	م
عالية	8	1.04	4.04	تدعم إدارة المستشفى الموظفين بالمشاركة في المؤتمرات وورش العمل ذات العلاقة بمجال تطبيق استراتيجيات إدارة معلومات (المرضى مثلا، أو إدارة معلومات الموارد البشرية)	5
عالية	9	1.18	4.03	توظف التقنية لتبادل المعرفة بين الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز	10
عالية	10	1.06	4.02	تحفز إدارة المستشفى الموظفين على المشاركة في تقديم الأفكار الإبداعية لتفعيل مستوى تطبيق إدارة المعلومات بالعمل الإداري بالمستشفى الجامعي.	3
عالية	11	1.19	4.02	يتواصل الموظفون مع أصحاب الخبرة المعرفية بشكل مستمر عبر شبكات التواصل الاجتماعي لتطوير بيئة العمل الإداري في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز.	13
عالية	12	1.24	4.00	يشارك الموظفون بالمعلومات اللازمة في العمل الإداري بالمستشفى لتداولها مع المستفيدين عبر إحدى شبكات التواصل الاجتماعي.	16
عالية	13	1.18	3.94	يستقطب مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الجامعي الكوادر الإدارية المؤهلة بمجال إدارة المعلومات	15
عالية	14	1.12	3.91	يحرص الموظفون بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز على استقبال المعلومات الواردة من أي مصدر لمعالجتها وفهمها.	14
عالية	15	0.97	3.89	تحرص إدارة المستشفى على تدريب الموظفين للإيفاء بمتطلبات استخدام استراتيجيات إدارة المعلومات	2
عالية	16	1.28	3.85	يتم توثيق المعرفة الجديدة والمكتسبة لأي عمل تقوم به أقسام المستشفى.	12
عالية		0.87	4.11	المتوسط العام للمحور	

يتبين من جدول (5) أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بلغت (4.11) بدرجة عالية " أوافق " وبانحراف معياري (0.87) مما يدل على اتفاق تقدير أفراد الدراسة في اتجاهاتهم الإيجابية نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين، ويفسر الباحث هذه النتيجة العامة لإدراك أفراد الدراسة بحكم عملهم وتعاملاتهم مع المرضى في تنظيم شؤونهم عبر إدارة المعلومات للممارسات والسياسات الإيجابية التي يتبناها المسؤولين ومديري الإدارات الفرعية في إدارة شؤون المرضى في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين لأهمية إدارة المعلومات وتطبيقها بالعمل الإداري وتوفير المعلومات التي

تدعم القرارات الإدارية على مستوى الإدارات الفرعية .

جاءت العبارة "تستخدم إدارة المستشفى وسائل التقنية لتعريف الموظفين باستراتيجيات إدارة المعلومات" بالرتبة الأولى حيث بلغت قيمة متوسطة الحساي (4.49) بدرجة عالية جداً وبانحراف معياري (0.63) مما يدل على تجانس اتجاهات أفراد الدراسة في استخدام وسائل التقنية ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى حرص إدارة المستشفى على توظيف التقنية في إدارة المعلومات والبيانات المتعلقة ببيئة تنظيم الملفات والمعلومات عن المراجعين والمرضى، وعززتها العبارات الثلاث "توجد سياسة واضحة لتوظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز وتتوفر نظم معلومات آلية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز تتضمن جميع الأنشطة والعمليات الإدارية، وتستخدم إدارة المستشفى وسائل تقنية المعلومات المتاحة لتسهيل الوصول إلى المعلومات وتخزينها حيث تراوحت قيم متوسطاتها الحسابية من (4.32-4.37) وبانحرافات معيارية (0.88-0.96). تدل على اتفاق تقديراتها. ويفسر الباحث هذه النتائج إلى الاهتمام الكبير في تطبيق إدارة المعلومات وإمام القائمين على التخطيط فيها لأهمية توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين مما انعكس ذلك على الموظفين وبناء الاتجاهات الإيجابية نحوها كون إدارة المعلومات بصفة عامة توفر لمتخذ القرار الدعم الإداري والعلمي لبناء القرارات وصناعتها وتقلل من القرارات الخاطئة.

بينما جاءت الاتجاهات المتمثلة بالعبارات من الرتبة الخامسة إلى الرتبة الأخيرة بدرجات موافقة عليها حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية من (4.12- 3.85) بانحرافات معيارية تراوحت من (0.97-1.28) تدل على اختلاف الاتجاهات فيها لاختلاف عوامل كثيرة مؤثرة فيها كالجنس والعمر والتخصص والمؤهل وهي على ترتيبها" يتم توثيق المشكلات التي يواجهها الموظفون وطرق حلها للإفادة منها لاحقاً، وتحقق إدارة العاملين على العمل التعاوني من خلال إنشاء مجموعات خاصة عبر شبكات التواصل الاجتماعي لبناء نظام لإدارة المعلومات، وتساهم إدارة المستشفى في توفير أنظمة الكترونية لحماية البيانات وأمن المعلومات، وتدعم الموظفين بالمشاركة في المؤتمرات وورش العمل ذات العلاقة بمجال تطبيق استراتيجيات إدارة معلومات (المرضى مثلاً، أو إدارة معلومات الموارد البشرية) وتوظف التقنية لتبادل المعرفة بين الموظفين وتحفز إدارة المستشفى الموظفين على المشاركة في تقديم الأفكار الإبداعية لتفعيل مستوى تطبيق إدارة المعلومات بالعمل الإداري، ويتواصل الموظفون مع أصحاب الخبرة المعرفية بشكل مستمر عبر شبكات التواصل الاجتماعي لتطوير بيئة العمل الإداري، ويشارك الموظفون بالمعلومات اللازمة في العمل الإداري لتداولها مع المستفيدين عبر إحدى شبكات التواصل الاجتماعي، ويستقطب مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الجامعي الكوادر الإدارية المؤهلة

بمجال إدارة المعلومات ويحرص الموظفون على استقبال المعلومات الواردة من أي مصدر لمعالجتها وفهمها، وتحرص إدارة المستشفى على تدريب الموظفين للإيفاء بمتطلبات استخدام استراتيجيات إدارة المعلومات. بينما جاءت العبارة " يتم توثيق المعرفة الجديدة والمكتسبة لأي عمل تقوم به أقسام المستشفى " بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.85) بانحراف معياري (1.28) تدل على اختلاف تقديرها ويفسر الباحث هذه النتيجة ربما لقلّة لقلّة تكافؤ الفرص للاطلاع ومعرفة اساليب توثيق المعرفة الجديدة، لكن مستوى الاتجاه نحوها عالي، لأهمية توثيق المعرفة المكتسبة كاستراتيجية لإدارة المعلومات. اتفقت ضمناً نتائج الدراسة مع نتائج دراسة الشرفا (2004) التي كشفت عن توجهات مستخدمي الأنظمة الإيجابية ودراسة هياجنة وآخرون (2006), Hayajneh, et al. التي كشفت عن وجود استخدام ومعرفة وتصورات ايجابية واتفقت مع دراسة الدويك (2010) التي كشفت عن استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها الإيجابي على عمليات صنع القرارات، واتفقت مع نتيجة دراسة السلمي (2022) التي كشفت عن الإجراءات الإدارية الإيجابية ودراسة العمودي وآخرون. (2021) التي تبين فيها أثر شفافية الإدارة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ودراسة احمد (2022). التي تبين فيها أن المسؤولين بالمستشفى يتخذون إجراءات المعالجة لكل المشكلات حسب تكنولوجيا المعلومات، ودراسة اليامي وآخرون (2022). عن دور تطبيق نظم المعلومات كأحد محددات الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين وكشفت عن وجود مستوى أداء فعال جداً لدى العاملين، وأيضاً اتفقت مع نتائج دراسة ألين وويلسون (Allen & Wilson, 1996) التي أكدت على أهمية تطوير استراتيجيات معلومات مؤسسية وقدمت نموذجاً متكاملاً لاستراتيجية المعلومات، ودراسة كوين (Coen, Kelly, 2007) أكدت على أهمية التركيز على زيادة مستوى وعي تكنولوجيا المعلومات ودراسة "Paul White" (2009م) عن استراتيجيات المعلومات ودورها لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والخدمات الرقمية، واتفقت أيضاً مع دراسة نتاشاي نيمنال وكريش روغتشاروين (Nimnual, & Rugchatjaroen, 2018) التي تبين وجود درجة عالية من تنسيق المعلومات للموظفين في مؤسسات التعليم العالي. بينما اختلفت مع نتيجة دراسة بالحر (2016) التي تبين فيها مستوى عالي من تطبيق إمكانات التميز التنظيمي.

### نتائج السؤال الثاني ومناقشته:

نصّ السؤال الثاني على "ما تحديات تطبيق استراتيجيات ادارة المعلومات في تطوير اداء الموظفين بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز؟

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني

والذي يقيس تحديات توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات في تطوير اداء الموظفين بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز، كما تتبين النتائج بجدول (6) وقد تم ترتيب المجالات تنازلياً حسب المتوسط الحسابي، أو الانحراف المعياري الأقل في حال تساوي المتوسط الحسابي.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة حول تحديات تطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات في تطوير أداء الموظفين بالمستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
20	غياب المنهجية العلمية في التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعلومات في العمل الإداري بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز.	3.90	1.09	1	عالية
25	المنافسة التنظيمية في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز غير مشجع لتوظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين .	3.86	1.25	2	عالية
19	ضعف الكفايات القيادية الاستراتيجية يقلل من توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز.	3.83	1.10	3	عالية
17	ارتفاع تكاليف التصميم التقنية لتطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات التي تسد الاحتياجات الإدارية الفعلية لبيئة العمل في المستشفى.	3.83	1.24	4	عالية
18	ضعف الاستفادة من الكفاءات المؤهلة بتطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز.	3.74	1.08	5	عالية
23	قلة تحفيز العاملين في تطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز.	3.69	1.15	6	عالية
24	كثرة أعباء ومهام الموظفين تحول دون تطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات	3.67	1.25	7	عالية
22	قلة المصادر المالية المخصصة لتحقيق المتطلبات التقنية لتطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز.	3.57	1.11	8	عالية
26	نظم الاتصال الحالي مع الإدارة العليا بالمستشفى يقلل من فعالية تطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات بالعمل الإداري.	3.51	1.27	9	عالية
21	قلة الشفافية في الممارسات الإدارية بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز تحول دون تطبيق استراتيجيات إدارة المعلومات بالعمل الإداري.	3.45	1.24	10	عالية
	المتوسط العام	3.70	0.83		عالية

يتبين من جدول (6) أن المتوسط الحسابي المرجح لدرجات تقدير التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات

ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بلغت (3.70) بدرجة عالية "أوافق" وبانحراف معياري (0.83) مما يدل على اتفاق تقدير أفراد الدراسة في موافقتهم على تحديات توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين في جامعة الملك عبد العزيز لهذا المجال. ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى وجود بعض العقبات التي قد تحد من توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بالعمل الإداري مثل طبيعة المناخ التنظيمي قد لا يحفز الجميع بنفس الدرجة المطلوبة للعمل وضعف الاستفادة من الكفاءات المؤهلة ب توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين ومثل غياب المنهجية العلمية في التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعلومات في العمل الإداري بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز والمناخ التنظيمي وضعف الكفايات القيادية الاستراتيجية وارتفاع تكاليف التصاميم التقنية.

جاءت العبارة "غياب المنهجية العلمية في التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعلومات في العمل الإداري بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز" بالرتبة الأولى حيث بلغت قيمة متوسطة الحسائي (3.90) وبانحراف معياري (1.09) مما يدل على اختلاف المستجيبين، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى قلة اطلاع كافة الموظفين للإجراءات التي تتخذها ادارة المستشفى وفروعها في مجال التخطيط الاستراتيجي مما كان سبباً في تقديرها واختلاف إدراك أفراد الدراسة في تأثير هذه الممارسات على ادارة المعلومات.

تراوحت التحديات الأخرى من (3.45-3.86) وبانحراف معياري كبير من (1.10-1.27) يدل على اختلاف تقديرها لاختلاف الفرص الممكنة لإدراك تأثير وحجم هذه التحديات وهي على ترتيبها "المناخ التنظيمي في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز غير مشجع لتوظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين وضعف الكفايات القيادية الاستراتيجية يقلل من توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز وارتفاع تكاليف التصاميم التقنية لتوظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين التي تسد الاحتياجات الإدارية الفعلية لبيئة العمل في المستشفى وضعف الاستفادة من الكفاءات المؤهلة ب توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز وقلة تحفيز العاملين في توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز وكثرة أعباء ومهام الموظفين تحول دون توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين، وقلة المصادر المالية المخصصة لتحقيق المتطلبات التقنية لتوظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز، ونظم الاتصال الحالي مع الإدارة العليا بالمستشفى يقلل من فعالية توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بالعمل الإداري.

اتفقت النتائج مع نتيجة دراسة الصومالي والغامدي (2019). أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وخطط الحكومة تجاه المجتمع الرقمي كانت أهم العوامل التي أثرت بشكل أساسي على إمكانية تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية.

وجاءت الفقرة قلة الشفافية في الممارسات الإدارية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز تحول دون توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بالعمل الإداري " بالرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.45) بانحراف معياري (1.28) ويفسر الباحث هذه النتيجة لانخفاض نسبي لتحدي الشفافية لحرص إدارة المستشفى على تطبيق الحوكمة واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة العمودي وآخرون. (2021). التي تبين فيها أن غالبية الموظفين على مستوى التزام المستشفى بتطبيق الشفافية واتفق أكثر من نصف عينة الدراسة بمعدل 53.4% أن مقاومة المسؤولين لتطبيق الشفافية لاعتقادهم بأنها تهدد مراكزهم ومصالحهم الخاصة وشيوع ثقافة السرية واحتكار المعلومات في المستشفى كانت أحد أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الشفافية بها، كما أظهرت أن الموظفون في المستشفى يتمتعون بسلوك مواطنة عالي وأنه يوجد أثر لشفافية الإدارة على سلوك المواطنة التنظيمية.

### نتائج الإجابة عن السؤال الثالث:

نصّ السؤال الثالث على "هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات اتجاهات الموظفين نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين والتحديات التي تواجهها تُعزى (للجنس والعمر والمؤهل العلمي والتخصص)؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام الاحصاء اللامعلمي نظراً لقلّة اعداد افراد الدراسة للمقارنة بين رتب متوسطات تقدير الاتجاهات والتحديات باختلاف متغيرات الدراسة حيث تم استخدام اختبار مان وتني Mann-Whitney- U Test للمقارنة بين وسطي الذكور والإناث واختبار كروسكال واليس Kruskal Wallis واختبار بينفروني لتحديد اتجاه الفروق وقد كانت النتائج على النحو التالي:

## (1) أثر متغير الجنس على الاتجاهات والتحديات في توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين:

جدول (7): نتائج اختبار مان وتني (Mann-Whitney- U Test) للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسط اتجاهات الموظفين نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين والتحديات التي تواجهها وفقاً للجنس

المحاور	الجنس	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	مان وتني U	قيمة ز	مستوى الدلالة
الاتجاهات	الذكور	99	68.62	6793	434	4.622-	0.000
	الإناث	23	30.87	710			
التحديات	الذكور	99	64.53	6388.50	838.50	1.968-	0.049
	الإناث	23	48.46	1114.50			

يتبين من جدول (21) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين رتب متوسط اتجاهات الموظفين نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين وفقاً لمتغير الجنس حيث بلغت قيمة (ز) (-4.622) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0,000) وهي قيمة ضمن حد الدلالة المسموح بالدراسة مما يدل على وجود فروق لصالح الذكور حيث بلغت قيمة متوسط رتبها (68.62) مقابل الاناث (30.87)، وربما تُعزى هذه النتيجة إلى الذكور وبحكم علاقاتهم الوظيفية مع المسؤولين عنهم وتواصلهم المباشر مع صانعي القرارات وأدوارهم الإدارية الأقرب لمراكز القيادة مقارنة مع العاملات من الإناث الذي قد لا تتهياً لهم نفس الفرصة للحكم أو تكوين اتجاهات نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز الجامعي، كما تبين وجود فروقاً في المعوقات حيث بلغت قيمة (ز) (-1.968) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0,049) وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد (0.05) وربما الذكور بحكم مواقعهم القيادية وقربهم من صناعة القرارات يدركون التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين، اختلفت نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة بالحرمر (2016) ودراسة الصومالي و الغامدي (2019). التي لم يتبين فيها أثر للجنس.

## (2) أثر متغير العمر على الاتجاهات والتحديات في توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين:

جدول (8): نتائج اختبار كروسكال واليس Mann-Whitney Test للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسط الاتجاهات والتحديات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين وفقاً للعمر

المحاور	الفئات العمرية	العدد	متوسط الرتب	كأي تربيع	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الاتجاهات	من 20 سنة إلى 30 سنة	6	73.00	10.105	2	0.006 دالة
	من 31 سنة إلى 40 سنة	47	48.71			
	من 41 سنة فأكثر	69	69.21			
التحديات	من 20 سنة إلى 30 سنة	6	21.75	8.087	2	0.018 دالة
	من 31 سنة إلى 40 سنة	47	64.66			
	من 41 سنة فأكثر	69	62.80			

توظيف استراتيجيات (8) جود فروق دالة إحصائياً بين متوسط الاتجاهات في توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف العمر حيث بلغت قيمة كاي تربيع (10.105) وكانت دلالتها (0.006) وهي قيمة تقل عن مستوى الدلالة (0.05) مما يعني وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وفقاً لاختلاف العمر، وكذلك تبين وجود فروق بين متوسط التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف العمر حيث بلغت قيمة كاي تربيع (8.087) وكانت دلالتها (0.018) وهي قيمة تقل عن مستوى الدلالة (0.05) مما يعني وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) ولتحديد اتجاه هذه الفروق تم استخدام اختبار بونفيروني (Bonferroni Test) وكانت نتائجه كما بجدول (9).

جدول (9): نتائج اختبار بونفيروني (Bonferroni Test) لتحديد اتجاهات الفروق بين متوسط الاتجاهات والتحديات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين وفقاً للعمر

المحاور	الفئات العمرية	30-20	40-31	40 فأكثر
الاتجاهات	من 20 سنة إلى 30 سنة	-	-	-
	من 31 سنة إلى 40 سنة	-	-	-
	من 41 سنة فأكثر	-	-	-
التحديات	من 20 سنة إلى 30 سنة	-	-	-
	من 31 سنة إلى 40 سنة	-	-	-
	من 41 سنة فأكثر	-	-	-

تشير المربعات المضللة باللون الأسود من نتائج جدول (9) لوجود الفروق في الاتجاهات حسب متغير العمر لصالح تقدير الموظفين ذوي الفئة العمرية من (20 سنة) إلى (30 سنة) مقابل زملائهم من الموظفين الإداريين بالأعمار الأخرى وربما تُفسر هذه النتائج لكون الموظفين من أعمار (20-30) سنة إما من الحاصلين على المرحلة الثانوية أو الدبلومات أو حديثي التعيين وتظهر اتجاهاتهم ايجابية لكونهم الفئة التي تستهدفها ادارة الموارد البشرية في تدريب وتمكين وتعزيز القدرات والكفايات المهنية وهذا قد انعكس على تقديرهم للاتجاهات الايجابية، كما أن ذوي الاعمار من (31) سنة فأكثر ربما تكونت لديهم فرص من واقع خبرتهم العملية الحياتية ويتطلعون لمستوى افضل مما هو ممارس حالياً، بينما في تقدير التحديات فقد كانت لصالح الاعمار من (31) سنة فأكثر مقابل الفئة العمرية من (20-30) سنة وهذه النتيجة منطقية لكون الفرد يقدر حجم تأثير التحديات بالممارسات الاستراتيجية كلما تقدّم بالعمر لتوفر الفرص المعاشة والخبرات لتقدير التحديات ، اختلفت مع نتيجة دراسة بالحرمر (2016) ودراسة الصومالي و الغامدي (2019) والتي تبين فيها عدم وجود فروق تعزى للعمر.

### (3) أثر متغير المؤهل على الاتجاهات والتحديات في توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين:

جدول (10): نتائج اختبار كروسكال واليس Mann-Whitney Test للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسط الاتجاهات والتحديات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين وفقاً للمؤهل

المحاور	المؤهلات العلمية	العدد	متوسط الرتب	كأي تربيع	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الاتجاهات	ثانوية عامة	14	76.93	17.811	3	0.000 دالة
	دبلوم	15	87.40			
	بكالوريوس	77	58.29			
	أعلى من بكالوريوس	16	39.16			
التحديات	ثانوية عامة	14	66.21	4.494	3	0.213 غير دالة
	دبلوم	15	69.70			
	بكالوريوس	77	56.52			
	أعلى من بكالوريوس	16	73.66			

تبين من نتائج جدول (10) جود فروق دالة إحصائياً بين متوسط الاتجاهات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي حيث بلغت قيمة كاي تربيع (17.811) وكانت دلالتها (0.000) وهي قيمة تقل عن مستوى الدلالة (0.05) مما يعني وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وفقاً لاختلاف المؤهل العلمي، بينما لم يتبين وجود فروق بين متوسط التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف المؤهل حيث بلغت قيمة كاي تربيع (4.494) وكانت دلالتها (0.213) وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة (0.05) مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وربما يفسر ذلك لتمثيل إدراك أفراد الدراسة بغض النظر عن مؤهلاتهم للتحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بحكم طبيعة المهنة التي يمارسونها. ولتحديد اتجاه الفروق بالاتجاهات تم استخدام اختبار بونفيروني (Bonferroni Test) وكانت نتائجه كما بجدول (11).

جدول (11): نتائج اختبار بونفيروني (Bonferroni Test) لتحديد اتجاهات الفروق بين متوسط "الاتجاهات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين" وفقاً للمؤهل العلمي

المحاور	المؤهل العلمي	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	أعلى من بكالوريوس
الاتجاهات	ثانوية عامة	-	-	-	-
	دبلوم	-	-	-	-
	بكالوريوس	-	-	-	-
	أعلى من بكالوريوس	-	-	-	-

تشير المربعات المظللة باللون الأسود من نتائج جدول (11) لوجود الفروق في الاتجاهات حسب متغير المؤهل العلمي لصالح تقدير الموظفين الحاصلين على مؤهلات أعلى من بكالوريوس وربما تُفسر هذه النتائج لكون الحاصلين على مؤهلات أعلى قد يكونوا من القيادات وأكثر قرباً لمراكز صناعة القرار الاستراتيجي وهم المسؤولين عن تنفيذ هذه الاستراتيجيات والتخطيط لها ومتابعتها، اختلفت مع نتائج دراسة بالحرمر (2016) ودراسة الصومالي والغامدي (2019) التي لم يتبين فيها أثر للمؤهلات.

#### (4) أثر متغير التخصص على الاتجاهات والتحديات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين

جدول (12): نتائج اختبار كروسكال واليس Mann-Whitney Test للكشف عن دلالة الفروق بين رتب متوسط الاتجاهات والتحديات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين وفقاً للتخصص

المحاور	التخصص	العدد	متوسط الرتب	كاي تربيع	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الاتجاهات	إدارة المعلومات/ علم المعلومات	10	46.15	9.572	4	0.048 دالة
	ادارة عامة	10	63.25			
	ادارة اعمال	3	105.00			
	تخصصات أخرى	85	59.02			
	غير حاصل على مؤهل	14	76.93			
التحديات	إدارة المعلومات/ علم المعلومات	10	63.05	8.361	4	0.079 غير دالة
	ادارة عامة	10	53.25			
	ادارة اعمال	3	116.50			
	تخصصات أخرى	85	59.57			
	غير حاصل على مؤهل	14	66.21			

تبين من نتائج جدول (12) جود فروق دالة إحصائياً بين متوسط الاتجاهات في توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين التي تُعزى الى اختلاف التخصصات حيث بلغت قيمة كاي تربيع (9.572) وكانت دلالتها (0.048) وهي قيمة تقل عن مستوى الدلالة (0.05) مما يعني وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وفقاً لاختلاف التخصصات، بينما لم يتبين وجود فروق بين متوسط التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين التي تُعزى الى اختلاف التخصص حيث بلغت قيمة كاي تربيع (8.361) وكانت دلالتها (0.079) وهي قيمة تزيد عن مستوى الدلالة (0.05) مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وربما يفسر ذلك لتماثل إدراك أفراد الدراسة بغض النظر عن تخصصاتهم للتحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بحكم طبيعة المهنة التي يمارسونها.

ولتحديد اتجاه الفروق بالاتجاهات تم استخدام اختبار بونفيروني (Bonferroni Test) وكانت نتائجه كما بجدول (13).

جدول (13): نتائج اختبار بونفيروني (Bonferroni Test) لتحديد اتجاهات الفروق بين متوسط "الاتجاهات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين" وفقاً للتخصص

المحاور	التخصصات	إدارة المعلومات	إدارة عامة	إدارة أعمال	تخصصات أخرى	غير حاصل
الاتجاهات	إدارة المعلومات / علم المعلومات	-	-	-	-	-
	إدارة عامة	-	-	-	-	-
	إدارة أعمال	-	-	-	-	-
	تخصصات أخرى	-	-	-	-	-
	غير حاصل على مؤهل	-	-	-	-	-

تشير المربعات المضللة باللون الأسود من نتائج جدول (13) لوجود الفروق في الاتجاهات حسب متغير التخصص لصالح تقدير الموظفين الحاصلين على مؤهل إدارة الأعمال وربما تُفسّر هذه النتائج لكون الحاصلين على مؤهل إدارة الأعمال بالرغم من قلة عددهم تكوّنت لديهم اتجاهات أعلى من زملائهم بالتخصصات الأخرى أو الذين لا يحملون تخصص (الثانوية العامة) من خلال معرفتهم باستراتيجيات إدارة المعلومات وإدراكهم للممارسات الدالة عليها.

## المحور الخامس: خلاصة النتائج والتوصيات

### نتائج الدراسة

في ضوء تحليل بيانات الدراسة والإجابة عن الأسئلة البحثية فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. تبين أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الجامعي نحو توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين بلغت (4.11) بدرجة عالية "أوافق" جاءت العبارة "تستخدم إدارة المستشفى وسائل التقنية لتعريف الموظفين باستراتيجيات إدارة المعلومات." بالرتبة الأولى بدرجة عالية جداً وعززتها العبارات الثلاث "توجد سياسة واضحة لتوظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز وتتوفر نظم معلومات آلية

بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز تتضمن جميع الأنشطة والعمليات الإدارية، وتستخدم إدارة المستشفى وسائل تقنية المعلومات المتاحة لتسهيل الوصول إلى المعلومات وتخزينها بدرجة عالية جداً بينما جاءت العبارة " يتم توثيق المعرفة الجديدة والمكتسبة لأي عمل تقوم به أقسام المستشفى " بالرتبة الأخيرة بدرجة عالية.

2. أن المتوسط الحسابي المرجح لدرجات تقدير التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بلغت (3.70) بدرجة عالية، جاءت العبارة " غياب المنهجية العلمية في التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعلومات في العمل الإداري بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز " بالرتبة الأولى بدرجة عالية ثم " المناخ التنظيمي في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز غير مشجع لتوظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين وضعف الكفايات القيادية الاستراتيجية يقلل من توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز وقلة المصادر المالية المخصصة لتحقيق المتطلبات التقنية لتوظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز، ونظم الاتصال الحالي مع الإدارة العليا بالمستشفى يقلل من فعالية توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين بالعمل الإداري.

3. تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين رتب متوسط اتجاهات الموظفين نحو توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين والتحديات وفقاً لمتغير الجنس لصالح الذكور

4. تبين وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط الاتجاهات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير اداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف العمر وكذلك تبين وجود فروق بين متوسط التحديات تُعزى إلى اختلاف العمر لصالح تقدير الموظفين ذوي الفئة العمرية من (20 سنة) إلى (30 سنة) مقابل زملائهم من الموظفين الإداريين بالأعمار الأخرى

5. تبين وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط الاتجاهات في توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي لصالح تقدير الموظفين الحاصلين على مؤهلات أعلى من بكالوريوس بينما لم يتبين وجود فروق بين متوسط التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف المؤهل.

6. تبين وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط الاتجاهات في توظيف استراتيجيات ادارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف التخصصات لصالح تقدير الموظفين الحاصلين على مؤهل إدارة الأعمال بينما لم يتبين وجود فروق بين متوسط التحديات التي تواجه توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي تُعزى إلى اختلاف التخصص.

### توصيات الدراسة

استناداً إلى نتائج الدراسة يوصي الباحث على ما يلي:

- 1) تعزيز الجهود المتعلقة بتوظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين التي كشفت عنها الاتجاهات الايجابية لضمان مواكبة الإجراءات والسياسات والتوجهات الاستراتيجية لإدارة المعلومات.
- 2) العمل على معالجة التحديات التي كشفت عنها نتائج الدراسة عبر استخدام أساليب توظيف استراتيجيات إدارة المعلومات لتطوير أداء الموظفين.
- 3) توجيه طلاب وطالبات الدراسات العليا في أقسام الادارة وعلم المعلومات لإجراء مزيد من البحوث والدراسات النوعية حول استراتيجيات إدارة المعلومات.
- 4) تطوير التشريعات واللوائح الداخلية التي تدعم تفعيل استراتيجيات إدارة المعلومات بالجامعات السعودية
- 5) إنشاء وحدة تنظيمية متخصصة للإدارة الاستراتيجية للمعلومات في المستشفى، وإجراء مزيد من الدراسات واستطلاعات الرأي لتلمس احتياجات العاملين والمراجعين.
- 6) رفع مستوى الاستثمار في رأس المال البشري والاهتمام بالتنمية المعرفية للموظفين.
- 7) إيجاد بيئة عمل مشجعة على المبادرة من خلال؛ توفير قنوات اتصال إيجابية بين القادة والموظفين وتفعيل دور القيادة التشاركية.

### المصادر والمراجع

#### أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، السعيد مبروك (2012) المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو قحف، عبد السلام. (2003). أساسيات الإدارة الاستراتيجية، الإسكندرية: مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر.

- أحمد، محمد عبد العزيز مبارك. (2022). أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة جودة الخدمة الصحية بالتطبيق على مستشفى رويال كير. مجلة الدراسات العليا، (7)، 107 - 132.
- بالحر، آلاء بنت عبد الرحمن بن محمد (2016). مستوى تطبيق إمكانات التميز التنظيمي في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة من وجهة نظر الإداريين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- بدير، جمال يوسف (2013) اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، عمان: دار كنوز المعرفة.
- البلهد، نورة محمد (2014) أثر الصمت التنظيمي على إدارة المعلومات في الجامعات السعودية (إطار فكري) "مستقبل التربية العربية: المركز العربي للتعليم والتنمية، (91)21 ص 11 - 75.
- يزان، حنان الصادق (2017) دراسات ورؤى معلوماتية في إدارة المعلومات والمعرفة، القاهرة: دار حميثرا للنشر والترجمة.
- الجابري، محمد ربوع، والمالكي، يحي محمد. (2023). أثر الرقابة على برنامج إدارة النفايات الطبية كأحد معايير "سباهي" على الأداء بالمنظمات الصحية من وجهة نظر العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز. المجلة العربية للنشر العلمي، (59)، 69 - 82.
- الجبالي، حمزة (2016) تقييم الأداء الوظيفي والإداري، عمان: دار عالم الثقافة للنشر والكتب.
- الحربي، فيصل بن جميل سعود، الشرقي، عمر بن زيان، وأحمد، علاء الدين محمد خلف. (2013). سبل ترشيد استهلاك الدواء في المستشفيات دراسة تطبيقية على مستشفى جامعة الملك عبد العزيز محافظة جدة. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، (4)33، 141 - 180.
- حريم، حسين (2014) السلوك التنظيمي، عمان: دار الحامد.
- حسن، راوية محمد (2014). إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- الختاتنة، سامي محسن. (2011). علم النفس الاجتماعي، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- الدوري، زكريا. (٢٠١٥). الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم، وعمليات، وحالات دراسية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- الدويك، مصباح عبد الهادي حسن (2010) نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ربابعة، علي (2011) إدارة الموارد البشرية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الربيق، محمد بن إبراهيم (2004) العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- الرقيب، طارق جابر راشد فالح. (2021). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 11(2) 1 - 35.
- الزامل، شذى يوسف (2016) أثر استراتيجية التدريب على أداء العاملين في المنظمات الصحية الحكومية (دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فهد العام بمحافظة جدة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.
- السكارنة، بلال خلف. (2013). التطوير التنظيمي والإداري، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السلمي، خالد عزيز الله عبد العزيز. (2022). محددات ازدهام أقسام الطوارئ وأثرها على أداء المنشآت الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى جامعة الملك عبد العزيز. مجلة البحوث التجارية، 44(2)، 332 - 361.
- شحاته، حسن، والنجار، زينب. (2019). معجم المصطلحات التربوية والنفسية (ط2). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- الشرفاء، علاء (2004) "تقييم نظم المعلومات المستخدمة في وزارة الصحة بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة القدس، غزة.
- شعيب، محمد عبد المنعم (2014) إدارة المستشفيات: منظور تطبيقي: الإدارة المعاصرة: نظم المعلومات: نظم اقتصاديات الصحة: نظم الإدارة الموقفية: الجزء التاسع القاهرة: دار النشر للجامعات.
- الصومالي، صباح بنت عبد الله، والغامدي، أميرة عبد العزيز. (2019). العوامل المؤثرة في تطبيق التدريب الإلكتروني في المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية على موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز الإداريين بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 3(10)، 19 - 37.

- ضليمي، سوسن طه. (2013). وعي مسؤولي الشركات ومؤسسات الأعمال السعودية في مدينتي مكة المكرمة وجدة: نحو استخدام المعلومات الاستراتيجية. اعلم، (12)، 42 – 75.
- الطعامنة، محمد. (2005). معايير قياس الأداء الحكومي وطرق استنباطها. ندوة قياس الأداء الحكومي. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- العامري، صالح مهدي محسن والغالي، طاهر محسن منصور (2014) الإدارة والأعمال، ط4، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد الباقي، صلاح الدين. (2018). السلوك التنظيمي: مدخل تطبيقي معاصر، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- عبيس، تركي، (2010) نظام المعلومات الادارية وأهميتها في التخطيط واتخاذ القرارات، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية 18(3)، ص 130-161.
- العتوم، عدنان يوسف. (2015). علم نفس الجماعة " نماذج نظرية وتطبيقات عملية" عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- العجمي، محمد حسنين (2015) الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العدلوني، محمد أكرم. (2012). مدخل إلى العمل المؤسسي، الرياض: دار قرطبة للنشر والتوزيع.
- العساف، صالح. (٢٠١٨). البحث في العلوم السلوكية. الرياض: دار الزهراء.
- علاقي، مدني (2014) إدارة الموارد البشرية المنهج الحديث في إدارة الموارد البشرية، جدة: دار زهران.
- العمري، غسان عيسى (2010) نظم المعلومات الاستراتيجية، مدخل استراتيجي معاصر، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- العمودي، تهاني محمد، وزكي، خديجة محمود. (2021). أثر شفافية الإدارة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(21)، 123 - 151.
- العميان، محمود سلمان (2013م) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- العيسى، سمير جمال (2014) إدارة مصادر المعلومات والبيانات، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

- عيسى، نضال (2023) استخدام نظام المعلومات في تحسين أداء المستشفيات، مجلة جامعة المنارة، (3)3 ص 1-8.
- المالكي، عبد العزيز بن عبد الهادي، والحري، فيصل بن جميل سعود. (2016). الصراع بين التخصصات الإدارية والتخصصات الطبية على القيادات في المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى جامعة الملك عبد العزيز. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، (3)36، 61 - 81.
- متولي، عبد الباسط والصابوي، عبده رانيا. (2018). الاتجاهات الحديثة في علم النفس الاجتماعي وديناميات الجماعة والقيادة، القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- مصطفى أحمد سيد (2002) "استراتيجيات إدارة الأداء والتطوير الوظيفي". ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر التطوير الوظيفي الأول الكويت.
- النجار، فائز (2010) نظام المعلومات الادارية، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- ولد علي، عماد محمود جوهر (2017) "أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على دورة حياة الجدارة، الدور المعدل للمنظمة المتعلمة: دراسة تطبيقية في الجامعات الفلسطينية" رسالة دكتوراه. جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- اليامي، مانع صالح، آل زمانان، مشعل محمد، آل شرية، محمد هادي، اليامي، داحن بن محمد زياد آل سنان، وآل سليمان، منصر زايد. (2022). دور تطبيق نظم المعلومات كأحد محددات الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران. المجلة العربية للنشر العلمي، (5)، 1575 - 1590.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Al-Hawamdeh, S. (2002). Knowledge management: re-thinking information management and facing the challenge of managing tacit knowledge. Information Research, 8(1). Retrieved, 5/5/2024 from <http://InformationR.net/ir/8-1/paper143.html>.
- Allen, K.D, Wilson, T.D(1996) Information strategies in UK higher education institutions, International Journal of Information Management, 16(4) P 239-251.
- Andrew Treloar(2005)The Monash University Information Management Strategy: From Development to Implementation, on line at

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.391.7370&rep=rep1&type=pdf>, 8/4/2024.

- Awasthi, Shraddha & Kumar, Sunil. (2016). Need for Employee Development in Employee Performance: A Present Scenario. International Journal of Management and Social Sciences. 4. 66-73.
- Coen, Michael and Kelly, Ursula (2007) Information management and governance in UK higher education institutions - bringing IT in from the cold. Perspectives: Policy and Practice in Higher Education, 11 (1). pp. 7-11. ISSN 1360-3108.
- Flodström, Raquel (2006) A Framework for the Strategic Management of Information Technology, (PHD) Linköping University.
- Gerald Bernbom (2012). "Institution-Wide Information Strategies". CAUSE/EFFECT .<http://www.cause.org/information-resources/ir-library/html/cem9713.html>.
- Hanson, Terry (2011). "Developing an Information Strategy". ERIC. Vol:46, ISSN:1527-6619. Pages:82 – 84.
- Hayajneh, Yaseen & Hayajneh, Wail & Matalka, Ismail & Jaradat, Harun & Bashabsheh, Zaher & Alyahya, Mohammad. (2006). Extent of Use, Perceptions, and Knowledge of a Hospital Information System by Staff Physicians. Conference: Proceedings of the International Medical Informatics and Biomedical Engineering Symposium Volume: IMIBE530.
- Krejcie & Morgan(1970)"Determining Sample Size for Research Activities" (Educational and Psychological Measurement, #30, pp. 607-610.
- Nimnual, Nattachai and Rugchatjaroen, Krish, (2018) The Development of an Effective Model for Implementing Information Management Strategies in Higher Education Institutions, International Journal of Crime, Law and Social 5, (2) p75-86.
- Parker M., Benson R.J., Trainor H.E., (2013). "Information Economics: Linking business performance to information technology", Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Paul White (2009). "The University of Sheffield Information Strategy" 2006 – 2009 .<http://www.cics.dept.shef.ac.uk/reports/IS2006v1.pdf>.



- 
- Sav, T (2013) Four- stage DEA efficiency evaluations: Financial reforms in public university funding, International Journal of Economics and Finance,5(1), p24-36.