

The role of information management in developing staff performance appraisal tools in business organizations "Dr. Samir Abbas Hospital in Jeddah": a proposed model

Hassan bin Abdullah Hassan AL-Qarni^a

Dr. Abdulrahman bin Obaid Ali AL-Qarni^b

^{a,b}College of Art and Humanities- Department of Information Science- KSA

ABSTRACT

The study aimed at identifying the role of information management in the development of employees' performance evaluation tools in business organizations, and then develop a model for the development of employees' performance evaluation tools at Dr. Samir Abbas Hospital in Jeddah. The study followed the descriptive analytical approach, The study sample consisted of (63) employees distributed at various levels of the hospital management, The study revealed the main following results : The respondents show a great consensus about importance of employees' performance evaluation in the business organizations, The current performance evaluation characterized by: There is no accurate standards to evaluate the performance, The spacing of performance evaluation periods does not give a true insight into the employee performance development, The spacing of performance evaluation periods aroused feeling among employees that performance evaluation is not important, The absence of objectivity, the process of performance evaluation characterized by a subjective nature, The researcher presented a proposed model based on information management to evaluate the performance of employees in business organizations, In light of the study results, the researcher made a number of recommendations, the most important of which are: the application of the proposed model in order to conduct the performance evaluation process more transparently and objectively, away from decentralization in the evaluation and relying on specific performance indicators.

Keywords: information management - performance appraisal - employee evaluation.

دور إدارة المعلومات في تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال "مستشفى الدكتور

سمير عباس بجدة": نموذج مقترح

حسن بن عبد الله حسن القرني^a

الدكتور / عبدالرحمن بن عبيد علي القرني^b

أستاذ مشارك بقسم علم المعلومات

^{a,b}جامعة الملك عبدالعزيز

كلية الآداب والعلوم الانسانية

جدة – المملكة العربية السعودية

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعلومات في تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال، ومن ثم وضع نموذج لتطوير أدوات تقييم أداء الموظفين في "مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة"، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد استبانة مكونة من 20 فقرة موزعة على محورين وهما: أهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال، وواقع تقييم أداء الموظفين في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة، وتكونت عينة الدراسة الفعلية من (63) موظف موزعين على المستويات الوظيفية المختلفة بإدارات المستشفى، وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج، من أهمها: اتفاق آراء العينة بدرجة كبيرة بالنسبة لأهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال، وأظهرت النتائج أن تقييم الأداء الحالي يتسم بما يلي: عدم وجود معايير دقيقة لتقييم الأداء، تباعد فترات تقييم الأداء لا يعطي صورة حقيقية عن تطور أداء الموظفين، تباعد فترات تقييم الأداء يولد شعور لدى الموظفين بعدم أهمية تقييم الأداء، غياب الموضوعية وارتباط عملية التقييم بذاتية المقيّم، وفي ضوء تلك النتائج تقدم الباحثان بنموذج مقترح قائم على إدارة المعلومات لتقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال، وفي ضوء نتائج الدراسة قدّم الباحثان عددًا من التوصيات، من أهمها: تطبيق النموذج المقترح بهدف إجراء عملية تقييم الأداء بصورة أكثر شفافية وموضوعية، والبعد عن اللامركزية في التقييم، والاعتماد على مؤشرات أداء محددة.

الكلمات الدالة: إدارة المعلومات - تقييم الأداء - تقييم الموظفين.

مدخل إلى الدراسة

مقدمة

يُعد تقييم الأداء أساساً جوهرياً لتطوير الأداء الإداري بشكل عام، ويشمل تقييم الأداء جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمنظمة وإجراءات العمل، وتوفير معلومات مهمة عن مستوى أداء رأس المال البشري، وتحديد الأساس الواقعي الذي تنطلق منه جهود التطوير، ويمثل تقييم الأداء مدخلاً لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار الوظيفية¹.

وعلى الرغم من أهمية تقييم أداء الموظفين في جميع المنظمات، وحرص إدارة تلك المنظمات على إجراء عمليات تقييم الأداء بشكل سنوي أو نصف سنوي، إلا أن هناك العديد من المعوقات والسلبيات المرتبطة بتلك العملية، منها ما يتعلق بالموظف نفسه² كشعوره بالظلم وعدم الأمان، وميل البعض للتراخي وعدم الاهتمام بنتيجة تقييم الأداء باعتبار أنه عمل يتم مرة واحدة أو مرتين خلال العام، أو مشكلة التحيز من قبل المقيّم، بالإضافة إلى مشكلات تتعلق بنظم تقييم الأداء³ منها: عدم وجود معايير دقيقة لتقييم الأداء، واستخدام طريقة واحدة للتقييم قد لا تتناسب مع مختلف الوظائف والأعمال في المنظمة، وعدم كفاءة نماذج التقييم، وغير ذلك من معوقات وسلبيات.

¹ الشريف، محمد. إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد. (القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، ص 178، 2004).

² شاويش، مصطفى نجيب. إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد. (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط4، ص 110، 2004).

³ عبد الباقي، صلاح. إدارة الموارد البشرية. (الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، ص 402، 2005).

وفي ضوء تلك السلبيات، ومع الأخذ في التطورات التقنية المتسارعة والحاجة إلى آليات لتقييم أداء الموظفين بشكل أفضل، سعت العديد من المنظمات والمؤسسات إلى البحث عن أساليب أكثر تطوراً ومناسبة للتطورات التقنية، وترافق هذا السعي مع ظهور مفاهيم إدارية حديثة ارتبطت بالثورة التكنولوجية المعاصرة، فرضت على المنظمات الإدارية إعادة النظر في كافة عناصر منظومة العمل الإداري، وتطويرها بما يتناسب مع التطورات العلمية والتقنية المعاصرة، وبشكل يجعلها أكثر قدرة على مواجهة التحديات الاقتصادية والسياسية المعاصرة.

وفي هذا السياق اتجهت بعض المنظمات إلى تطبيق أساليب إدارية حديثة، بحيث تعتمد تلك النظم على الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، بغرض تحسين الانتاجية وزيادة الفاعلية من خلال دعم متخذي القرار وواضعي السياسات الإدارية والتنظيمية في المنظمة¹، وظهر مفهوم إدارة المعلومات Information Management كأسلوب علمي يهتم بتوفير الأمان والسرية للمعلومات، ونقلها وإيصالها لمن يحتاجها، وتتضمن إدارة المعلومات استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية للمعلومات المتاحة، ومساعدة منظمات الأعمال في تحقيق أهدافها، مع الاهتمام بحداثة المعلومات وسهولة تخزينها وسرعة استرجاعها والحصول عليها².

وانتشر استخدام إدارة المعلومات بشكل سريع في جميع المنظمات والمؤسسات، ولم يعد تطبيق إدارة المعلومات حكراً على متخصصي تكنولوجيا المعلومات، بل أن إدارة المعلومات أصبحت تتعلق بما تقوم به المنظمات من أعمال تجارية وإدارية، وكيفية استخدام المعلومات المتاحة لها عن كافة جوانب الأداء الإداري، بهدف تطوير وتنمية كافة عناصر المنظومة الإدارية³، ومع الأخذ في الاعتبار الحاجة المستمرة لتطوير الموظفين، فقد أدركت العديد من المنظمات الدور الهام الذي يمكن أن تلعبه إدارة المعلومات لتنظيم وتطوير كافة عناصر المنظومة الإدارية، بما في ذلك الموظفين وتطوير عملية صنع واتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات والمعارف التي تتيح لمتخذ القرار المعطيات المناسبة لإتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، وتوجد العديد من التطبيقات الخاصة بإدارة المعلومات في كافة جوانب عمل المنظمات والمؤسسات⁴، وتستخدم إدارة المعلومات على نطاق واسع وبشكل خاص في كل ما يتعلق بوضع معايير التوظيف، واختيار الموظفين الجدد، والتدريب وتقييم الأداء⁵.

مشكلة الدراسة:

في ضوء العرض السابق تتضح أهمية استخدام إدارة المعلومات كأحد الأساليب الحديثة لتطوير منظومة إدارة الأعمال في كافة المجالات، وبخاصة في مجال تنمية وتطوير أداء العاملين وتقييم الأداء الوظيفي، وتتضح ضرورة تطوير أساليب تقييم الأداء والاتجاه إلى تبني أساليب تواكب التطورات المتسارعة في مجال العمل الإداري، والافادة مما تقدمه إدارة المعلومات من تقارير معلوماتية تعد قاعدة لإتخاذ القرارات الرشيدة والتي يتم من خلالها تطوير نظام دعم القرار الذي يعمل على دعم عمليات إتخاذ القرار.

¹ الكردي، منال؛ العبد، جلال. نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات. (القاهرة: دار الجامعة الحديثة، ص 11، 2003).

² عبد الغفار، السيد أحمد. الإدارة المدرسية الحديثة الفاعلة. (الإسكندرية: دار النشر للجامعات، ص 22، 2014).

³ Howarth, A., Stanton, B., & Sinclair-Hunt, M. Information Systems Management. (London: University of Cambridge, p.7, 2005)

⁴ Ababneh, H., Shafat, F. Human Capital Information Systems: An introduction. (Canadian center for science and education: International Journal of Business and Management, Vol.9(9), p. 193, 2014)

⁵ Chapman, D. & Webster, J. The Use of Technologies in The Recruiting, Screening, and Selection Processes for Job Candidates. (International Journal of Selection and Assessment, Vol.11 (2-3), 2003).

ومع الأخذ في الاعتبار الجهود الحثيثة التي توليها حكومة المملكة العربية السعودية لتنمية المنظمات والموظفين، وذلك ضمن مساعيها الرامية إلى تحقيق التطور الاقتصادي والتنمية الشاملة في كافة المجالات، وتأتي تلك الجهود استجابة لرؤية "2030" التي أطلقها ولي العهد الأمين صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان، والتي تمثل رؤية شاملة لعملية التطوير والتحديث في كافة الأبعاد والمجالات، وما أشارت إليه الدراسات حول الدور المهم لإدارة المعلومات في مجال العمل الإداري للمساهمة في تنمية رأس المال البشري من خلال تقييم الأداء للموظفين، فإن مشكلة الدراسة الحالية تتلخص في السؤال التالي:

ما دور إدارة المعلومات في تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال
" مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة"؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في ما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية: تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في تناولها للعديد من المفاهيم الإدارية المعاصرة وهي: إدارة المعلومات، تقييم الأداء، والدور المهم الذي يُمكن أن تؤديه إدارة المعلومات في تطوير العديد من المتغيرات ذات الصلة بالعمل الإداري، وتتطرق الدراسة الحالية إلى دور إدارة المعلومات في تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين، وتأتي الدراسة استجابة للجهود الحكومية الرامية إلى تطوير العمل الإداري في ضوء رؤية "2030"، ويُمكن أن تمثل الدراسة محل اهتمام العديد من الباحثين لاستعراض الأدوار الهامة لإدارة المعلومات في تطوير العديد من المجالات الأخرى ذات الصلة بالعمل الإداري، وتتطوير أداء الموظفين وأداء المؤسسات الحكومية والخاصة بشكل عام..

ثانياً: الأهمية التطبيقية: تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في تقديم نموذج مقترح لدور إدارة المعلومات في تقييم أداء الموظفين، ويُمكن الاستفادة من هذا النموذج بشكل عملي وتطبيقه في العديد من المنظمات العامة والخاصة، بهدف تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين، وهو ما يُسهم في تنمية رأس المال البشري، والذي يشكل المورد الأهم من موارد منظمات الأعمال المختلفة.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مفهوم إدارة المعلومات. (تم التطرق لهذا المحور في الإطار النظري).
 2. التعرف على دور إدارة المعلومات في تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال. (تم التطرق لهذا المحور في الإطار النظري).
 3. التعرف على أهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال. (تم التطرق لهذا المحور في الاستبانة).
 4. التعرف على واقع تقييم أداء الموظفين بمستشفى الدكتور سمير عباس بجدة. (تم التطرق لهذا المحور في الاستبانة).
 5. تقديم نموذج مقترح من قبل الباحثان لتقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال. (تم التطرق لهذا المحور بعد تحليل الاستبانة).
- تساؤلات الدراسة:

1. ما مفهوم إدارة المعلومات؟
2. ما دور إدارة المعلومات في تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال؟
3. ما أهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال؟
4. ما واقع تقييم أداء الموظفين في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة؟
5. ما النموذج المقترح من قبل الباحثان لتقييم أداء الموظفين في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة؟

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: إدارة المعلومات – تقييم الأداء.

الحدود المكانية: مستشفى الدكتور سمير عباس بمدينة جدة، وتم افتتاح المستشفى في مدينة جدة في شهر أكتوبر عام 2017، ويضم المستشفى 25 قسم في مختلف التخصصات الطبية، ويسعى القائمون على المستشفى إلى تقديم خدمات طبية متميزة خاصة في مجال الصحة الإنجابية والصحة العائلية المتكاملة، والاعتراف به كمركز متميز في علاج العقم في الشرق الأوسط، وفيما يلي نبذة عن المستشفى:

البروفيسور سمير عباس:

يمتلك البروفيسور سمير عباس مؤسس المستشفى عدداً من مراكز صحة المرأة في جميع أنحاء المملكة، وهو حجة في مجال علاج العقم وطب الغدد الصماء التناسلية وصحة المرأة، وهو علم شهير على الصعيد الدولي في مجال التناسل لدى المرأة، والتقنيات المساعدة على الإخصاب وكان أول من أدخل اختبار أطفال الأنابيب في العالم العربي والإسلامي عام 1986، كما أجرى أول عملية ناجحة للحقن المجهرية في المملكة العربية السعودية نتج عنها طفل حياً وبصحة جيدة.

المهمة:

يسعى المستشفى لراحة المرضى، بالحرص على تقديم خدمات طبية شاملة وفق المعايير الدولية للرعاية الصحية، وخدمات عالية الجودة من خلال أطباء أكفاء وتجهيزات طبية ذات تقنيات عالية ويهدف مواصلة الريادة في مجال الطب ويسعى دوماً إلى التطور والتغيير من أجل تقديم أعلى مستويات الخدمة. والانطلاق بالمعرفة والرعاية خارج حدود الممارسات التقليدية وانشاء رابطة من الثقة مع المرضى وعائلاتهم.

القيم:

1. التفاني في خدمة المرضى.
2. السعي الدائم للتطور.
3. غرس الثقة بين المرضى والزلاء.
4. التقيد بأخلاق ومبادئ الشريعة الإسلامية.
5. غرس المعرفة والوعي.

الرؤية:

أن يتم الاعتراف به كمركز متميز في العقم في الشرق الأوسط، مع تحقيق مكانة رائدة في تقديم نهج شامل للصحة العائلية المتكاملة.

الحدود البشرية: عينة من الموظفين في مختلف الاقسام الإدارية والطبية في مستشفى الدكتور سمير عباس بمدينة جدة.

الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول لعام 1439/12/26 هـ إلى 1440/4/21 هـ.
مصطلحات الدراسة:

1. **تقييم الأداء:** يُعرف تقييم الأداء بأنه " التعرف على الأداء الفعلي للعاملين، ومقارنته بالأداء المستهدف، وينطبق هذا المفهوم على كافة المستويات التنظيمية بالمنظمة، بما في ذلك الرؤساء والمرؤوسين"¹
ويعرفه الباحثان إجرائياً: بأنه عبارة عن عملية مهمة تنفذها الإدارات في مختلف أشكال المنظمات، وتحرص على أن تشمل كافة المستويات التنظيمية، فتبدأ من عند الإدارة العليا وتنتهي بالموظفين في كافة الأقسام، ويعتمد نجاح تقييم الأداء في تحقيق الهدف الخاص به على تنفيذه بطريقة دقيقة ونظامية عن طريق تفعيل دور مشاركة كافة الأطراف المرتبطة بهذه العملية.

2. **إدارة المعلومات:** تُعرف إدارة المعلومات بأنها " عملية إنتاج وتنسيق وتخزين واسترجاع وبحث المعلومات بشكل كفء من مصادر داخلية وخارجية من أجل تحسين أداء المنظمة"².

ويعرفها الباحثان إجرائياً: بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات والممارسات التي تضمن الوصول للمعلومات عن طريق بثها وجمعها وتخزينها واسترجاعها ونقلها وإيصالها عند الطلب، كما تعنى أيضاً بتوفير الأمان والسرية وتطبيق عمليات إدارية للتخطيط والرقابة لإتخاذ القرارات بهدف الحصول على أمثل وأسرع النتائج بأقل التكاليف، كما تهتم باستخدام أدوات تكنولوجية لإنتاج المعلومات ومعالجة البيانات.

متغيرات الدراسة

تنقسم متغيرات البحث قيد الدراسة إلى:

المتغير المستقل: "هو المتغير الذي يهدف إلى قياس مدى تأثيره في الموقف " ويتمثل في إدارة المعلومات، والمتغير التابع: "وهو العامل الذي ينتج عن تأثير العامل المستقل"³ ويتمثل في أدوات تقييم أداء الموظفين.

الإطار النظري والدراسات السابقة

تقييم أداء الموظفين

يُنظر إلى تقييم الأداء باعتباره عملية هادفة إلى تحسين وتطوير أداء الموظفين والمنظمات، ويُعرف تقييم أداء الموظفين بأنه "دراسة وتحليل أداء الموظفين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم مع عملائهم وزملائهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضاً للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى"⁴

وتمر عملية تقييم الأداء بعدة مراحل، تبدأ بوضع معايير أو توقعات الأداء والاتفاق بين الإدارة والموظفين حول وصف المهام المطلوبة والنتائج التي ينبغي تحقيقها، ثم مراقبة التقدم في الأداء واكتشاف الأخطاء والانحرافات، ثم تقييم مستوى الأداء ومن ثم إجراء عملية التغذية الراجعة والتي تعتبر حلقة الوصل بين طرفي عملية التقييم (المقيم والمقيم)،

¹ شاويش، مصطفى نجيب. مرجع سابق، ص 85.

² الترتوري، محمد عوض؛ الرقب، محمد زايد؛ الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ص 290، 2009)

³ أبو علام، رجا محمود. مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. (القاهرة: دار النشر للجامعات، 2006، ص 61)

⁴ المروجشي، آيتن محمود. تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية. (القاهرة: دار النشر للجامعات، 2008، ص 75).

حيث يحتاج كل فرد إلى معرفة مستوى أدائه ومدى وصوله إلى المعايير المحددة، ومن ثم اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة ووضع خطط تطوير الأداء¹.

وتتم عملية تقييم الأداء بأساليب متعددة منها: القياس المتدرج أي قياس عدد من خصائص السلوك والأداء، وتحديد مستوى الأداء وفق تدرج معين، وقائمة المراجعة وهي عبارة عن عبارات تصف خصائص الأداء والسلوك مع تحديد الأوزان النسبية لكل منها، واختبارات الاداء وتعتمد تلك الطريقة على تصميم اختبارات لقياس الأداء المطلوب تقييمه²، والأحداث الحرجة حيث يتم تسجيل كافة الأحداث الهامة التي يقوم بها الموظف في سجل خاص سواء كانت تلك الأحداث إيجابية أم سلبية، والمراجعة الميدانية وتتم بتعاون إخصائي الموارد البشرية مع المشرف القائم بالتقييم لملاحظة الأداء الميداني للموظف المطلوب تقييم أدائه، ثم يصيغ الإخصائي نتائج التقييم ويرسله للإدارة لمراجعته ومناقشته مع الرؤوس، والإدارة بالأهداف حيث يتم تقييم الموظف في ضوء درجة تحقيقه للأهداف المتفق عليها مع الإدارة³.

ويواجه تقييم الأداء العديد من المشاكل التي يمكن أن تمنع وتعيق خطط التقييم من أن تحقق أهدافها بفاعلية ومن هذه المشاكل: عدم وضوح الهدف من نظام تقييم الأداء، حيث يجب تحديد أهداف عملية التقييم ومناقشتها مع الموظفين والمشرفين، واخذ آرائهم بعين الاعتبار، ويجب أن يدرك الجميع هدف عملية تقييم الأداء وآليات تنفيذها، والميل نحو المركزية أي تقييم كافة الموظفين بشكل متشابه، وعادة يتم تصنيفهم جميعاً بدرجة متوسطة، بالإضافة إلى المحاباة الشخصية والاعتماد في التقييم على العلاقات الشخصية والروابط العائلية أو التنظيمية، وإهدار الكثير من الوقت في عملية التقييم، وتباعد فترات التقييم، إذ أنه ليس من العدالة أن يتم تقييم عمل الموظف عن سنة كاملة خلال فترة وجيزة، خاصة إذ كان لنتائج التقييم آثار واضحة على الراتب والمزايا التي يمكن أن تُمنح للموظف⁴.

مفهوم إدارة المعلومات

تُعرف إدارة المعلومات بأنها "العملية التي تتطلب استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المؤسسة في كافة المجالات والعمليات خاصة في مجال صنع القرارات واتخاذها، كما تمد الأفراد بالمعلومات اللازمة التي تساعد على تحقيق أهدافهم"⁵، وتُعرف كذلك باعتبارها "عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام المعلومات من أي مكان في الأعمال سواء أكان في الوثائق أو قواعد المعلومات لإضافة قيمة للمنظمة من خلال تطبيق وتكامل المعلومات من خلال طرق إبداعية⁶.

وتُعد إدارة المعلومات مسار علمي في طريقه إلى أن يصبح أكثر شيوعاً وتنظيماً، ويهتم هذا الحقل بتأمين المداخل التي توصل إلى المعلومات، وتوفير الأمان والسرية اللازمة لها، وتعميم المعلومات وإيصالها إلى من يحتاجها وكذلك اختزانها واسترجاعها عند الطلب، وتُوصف إدارة المعلومات بأنها العملية التي تتضمن استخدام أدوات تقنية

¹ جميل، عبد الكريم أحمد. إدارة الموارد البشرية. (عمان: دار باقا العلمية للنشر والتوزيع، 2016، ص 80).

² الكلادة، طاهر. تنمية وإدارة الموارد البشرية. (عمان: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، 2008، ص 23)

³ رضوان، محمود عبد الفتاح. تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن. (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص 22).

⁴ الكلادة، طاهر. مرجع سابق. ص 182

⁵ العتيبي، عبد العزيز. مرجع سابق. ص 13.

⁶ البغدادي، عادل حسين؛ العبادي، هاشم فوزي. التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة. (عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع، 2010، ص 315).

المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاية لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع أو المنظمة أو الأفراد في تحقيق أهدافهم، ويتركز اهتمام إدارة المعلومات حول فاعلية المعلومات وحدائتها وسرعة تجهيزها، وتكلفة خزنها واسترجاعها، أي أنها تتعامل حصرياً مع التمثيل الواضح والجلي للمعلومات¹.

وفي هذا السياق يجب التمييز بين مصطلحي إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، فالمعلومات هي بيانات منظمة ومرتبطة لتلبية احتياجات معينة، أما المعرفة فهي ما يتم فهمه من تلك المعلومات وكيفية الاستفادة منها، وعلى هذا الأساس فإن إدارة المعلومات تتعامل مع الأشياء أي البيانات والمعلومات والوثائق والجدول البياناتية وبرامج الحاسوب وغير ذلك من مصادر للمعلومات، أما إدارة المعرفة فتتعامل مع العناصر البشرية².

وظائف إدارة المعلومات

يساعد تطبيق إدارة المعلومات على تحقيق وأداء الوظائف التالية³:

1. عملية اتخاذ القرارات: وذلك من خلال تحديد المعلومات اللازمة لمتخذو القرارات، وضمان توافرها لهم لأداء أعمالهم، وتزويد المديرين بالمعلومات الخاصة بالتطورات الجارية في بيئة العمل، بما يشمل كافة عناصر تلك البيئة، بالإضافة إلى التطورات الخارجية المحيطة ببيئة العمل.
2. وضع وإعداد أنظمة العمل: للتأكد من توفر المعلومات بطريقة روتينية تضمن وصولها إلى من يحتاجها عند الحاجة وبالشكل المناسب، ويتم ذلك من خلال تحديد البيانات التي يحتاجها متخذو القرارات وكيفية معالجتها لتصبح ذات معنى لهم.
3. مراقبة حالة المعلومات والتأكد من كفايتها وسلامتها: من خلال توفر المعلومات على خصائص هامة، بحيث تكون ملزمة قانوناً بالاحتفاظ بهذه المعلومات بشكل دقيق. هذه الإدارة تكلف موظفين معينين ليقوموا بحصر المعلومات التي يحتاجها كل متخذ قرار ومتي يحتاجها وبأي صيغة ثم نضمن توفيرها لهم بالشكل والوقت المناسب.
4. التطوير المستمر لأنظمة المعلومات: والتي أصبحت ضرورة حتمية أبرزتها ثورة المعلومات والتكنولوجيا لذا وجب على المنظمة أن تتابع التطورات، وتستفيد منها بالتطوير المستمر لأنظمتها من خلال تطوير الأنظمة القائمة أو تصميم أنظمة جديدة.
5. حماية المعلومات: إن المعلومات المهمة والاستراتيجية التي تخص المنظمة يجب الحفاظ عليها والتعامل معها بشكل سري وفق ضوابط محددة، والتي تشمل مجموعة الإجراءات والتدابير الوقائية التي تُستخدم للمحافظة على المعلومات وسريتها، حيث أصبحت مشكلة حماية البيانات والمعلومات من السرقة أو التلاعب أو الاختراق غير المشروع موضع اهتمام إدارة المعلومات.

وبالإضافة إلى ما سبق فإن إدارة المعلومات تعمل على تهيئة أفضل الممارسات في مجال المعلوماتية، وزيادة التسهيلات الالكترونية، والتوسع في البحث عن قيمة المعلومات ونوعيتها، وتحسين مستوى الخدمات والتجارب مع العملاء،

¹ الشيمي، حسني عبد الرحمن. إدارة المعرفة: الأسس النظرية والتطبيق. (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2009، ص 88).

² مسلم، عبد الله حسن. إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. (عمّان: دار المعترف، 2012، ص 23).

³ الطاهر، علاء فرج. إدارة المعلومات والمعرفة. (عمّان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2009، ص 65).

وتحقيق الكفاءة في إدارة كافة الأعمال الإدارية، وزيادة فاعلية المؤسسة بتعزيز إمكاناتها لتواكب مقتضيات محيطها الداخلي والخارجي على نحو ثابت ومتغير¹.

دور إدارة المعلومات في تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال:

لا تقتصر أهمية إدارة المعلومات على اتخاذ القرارات فقط، بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط والسياسات الخاصة بالرقابة وتقييم الأداء، ويُعد استخدام إدارة المعلومات ونظمها في تقييم الأداء أكثر الاستخدامات جاذبية وأهمية، حيث يُنظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية الأساسية ومن المواضيع الحساسة التي لا بد منها عند التفكير والتخطيط لعمليات التطوير في أي منظمة، ومن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة، واحتياجاتها وقدراتها الفعلية، ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من العسير إعداد خطط عمل وبرامج مناسبة².

وتتطلب عملية تقييم أداء الموظفين وضع مؤشرات خاصة بأداء الأعمال والمهام المختلفة، وتقع مسؤولية اتخاذ القرارات الخاصة بنتائج تقييم الأداء على رؤساء الأقسام والمديرين في مؤسسات الأعمال، وهو ما يتطلب توافر قدر هائل من المعلومات، للوصول إلى تقييم الأداء بصورة دقيقة وسليمة، ومع الأخذ في الاعتبار أن عملية تقييم الأداء تتطلب الحصول على معلومات دقيقة، ذات صلة وثيقة بالأداء المطلوب، وفي الوقت المناسب، فإن هذا يتطلب وجود إدارة للمعلومات تقوم بتلك المهام على النحو المطلوب³.

ويتطلب تنفيذ العديد من المهام ذات الصلة بتقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال وجود إدارة معلومات تختص بما يلي: إنشاء قاعدة بيانات تشمل العديد من ملفات البيانات الخاصة بنظام الموارد البشرية، وسجلات وملفات الموظفين، وتُستخدم تلك المعلومات في العديد من الأغراض منها إدارة المسارات الوظيفية للموظفين، وإدارة نظام الترقيات والحوافز، وحفظ البيانات الخاصة بتقييم أداء وإنتاجية الموظفين والعاملين وسلوكياتهم في قاعدة بيانات تساعد الإدارة على تحقيق الملائمة بين تقييم الأداء وطبيعة الوظائف والسمات المميزة لها، وبالتالي تحديد ووضع الحلول لمشاكل الأداء، وتحديد الطريقة المناسبة للتقييم وتحديد الفجوات بين مستوى الأداء الواقعي والمعايير المحددة لهذا الأداء، وبناء على نتائج تقييم الأداء يتم تحديد الاحتياجات التدريبية، ومحتوى تلك البرامج وميزانية العملية التدريبية، ومن ثم تقييم فعالية العملية التدريبية، ووفقاً للنتائج الخاصة بتلك البرامج ونتائج تقييم الاداء يتم اتخاذ القرارات الخاصة بتحديد الأفراد المؤهلين للترقية أو النقل وتولي مهام إدارية أخرى⁴.

ثانياً: الدراسات السابقة

يستعرض الباحثان فيما يلي عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية بشكل أو بآخر، حيث يتم عرض الدراسات العربية أولاً ثم الدراسات الأجنبية، ويتم عرض الدراسات وفق ترتيب زمني تنازلي في

¹ الشهريلي، أنعام توفيق؛ الوائلي، زينب عبد الواحد. مرجع سابق. ص 38.

² القرشي، نجوان عبد الوهاب. أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة وائ للهاتف النقال. (جامعة عدن: كلية العلوم الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2011).

³ Govil, J., Kanur, H. & Govil, J. Data-Information Lifecycle Management: A Solution for Taming Data Beast. (Proceedings of The International Conference on Information Technology-New Generation. Las Vegas, April:7-9).

⁴ الصيرفي، محمد. هندرة الموارد البشرية. (الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية، 2006، ص 107).

الدراسات العربية وفي جزئية الدراسات الأجنبية كذلك، أي من الأحدث إلى الأقدم، ويتبع عرض كل دراسة توضيح صلتها بالدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (شنن، 2017)¹ "واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية في قطاع غزة بفلسطين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام المصادر المفتوحة للحصول على المعلومات والوصول الحر إلى المعلومات يشكل أهمية كبيرة، حيث تهدف إدارة المعلومات على مساعدة الأجهزة والإدارات الأمنية في مجال جمع المعلومات واتخاذ القرار بما يسهم في تحسين أدائها في العمل الأمني، وكشفت الدراسة عن توافر المهارات الأساسية اللازمة في جمع المعلومات لدى العاملين في الأجهزة والإدارات الأمنية التي تعمل على جمع المعلومات الأمنية، وامتلاكهم لمهارات الاستخدام الفعال للأدوات الإلكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات، وأشارت النتائج إلى دور الموارد البشرية والمالية في الاستفادة القصوى من المصادر المفتوحة لجمع المعلومات في الأجهزة الأمنية.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الاهتمام بتطوير أداء العاملين ودور إدارة المعلومات في إتخاذ القرارات، وفي حين اهتمت هذه الدراسة بدور العاملين في الوصول الحر إلى مصادر المعلومات، ودور هذه المعلومات في اتخاذ القرار، فقد اهتمت الدراسة الحالية في تقييم أداء العاملين وتطوير أدوات لتقييمهم بناءً على المعلومات وإدارتها، والدور الذي تلعبه إدارة المعلومات في تداول المعلومات التي تساعد في دعم اتخاذ القرارات في تطوير الموظفين لتحقيق أهداف المنظمات والمساهمة في تنمية الموظفين.

دراسة (الشهريلي والوانلي، 2014)² "جودة الأداء التقني بإدارة المعلومات وتأثيره في زيادة الكفاءة والفاعلية المؤسسية"

هدفت الدراسة إلى تحديد معايير الأداء التقني بإدارة المعلومات، وقياس جودة إدارة المعلومات من ناحية أدائها التقني والتقني الخدمي، وقياس تأثير تلك العوامل على زيادة الكفاءة والفاعلية المؤسسية، ووضع مقترح لآلية عمل تناسب إدارة المعلومات بهدف تطوير الأداء في بعض المؤسسات، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى تحديد قائمة ضمت 20 معيار خاص بالأداء التقني لإدارة المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة ظهور فجوة بالأداء التقني مما أثر على جودة إدارة المعلومات، وبالتالي كفاءة الأداء المؤسسي بسبب ضعف الكيفية التي تُدار بها المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة حجم فاعلية منخفض لإدارة المعلومات في عدد من المؤسسات، ومن أسباب قلة الكفاءة والفاعلية في الأداء: غياب دور التدريب في تطوير القوى البشرية العاملة بإدارات المعلومات، وغياب وعي الإدارات العليا بأهمية إدارة المعلومات وخدماتها، وتوصلت الدراسة إلى اقتراح آلية عمل مناسبة لإدارة المعلومات موجّهة نحو الدعم والمساندة والمساهمة في العمليات المؤسسية باستثمار العمل التقني المعلوماتي وجودته في الأداء.

¹ شنن، عمر أحمد. مرجع سابق.

² الشهريلي، أنعام توفيق؛ الوانلي، زينب عبد الواحد. مرجع سابق

وبالنسبة لهذه الدراسة فقد اتفقت مع الدراسة الحالية من حيث دور إدارة المعلومات بتطوير الأداء المؤسسي، وفي حين اهتمت هذه الدراسة بتحديد العوامل المؤثرة على الفاعلية والكفاءة لإدارة المعلومات، وأبدت اهتماماً بالجانب التقني في عمل إدارة المعلومات، وقد اهتمت الدراسة الحالية بالجانب التطبيقي لإدارة المعلومات، وإعداد نموذج مقترح قائم على إدارة المعلومات لتطوير أدوات تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال يدعم عمليات اتخاذ القرارات.

دراسة (العنبي، 2011)¹ "إدارة المعلومات ودورها في صنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات بالرياض"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر المعلومات اللازمة لصنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات وتحديد مجالات استخدام وسائل تقنية المعلومات في صنع القرارات، وتحديد الصعوبات التي تواجه صانعي القرار في الحصول على المعلومات بوسائل التقنية الحديثة، وبينت الدراسة أن أهم مصادر المعلومات الالكترونية اللازمة لصنع القرارات بالمديرية العامة للجوازات هي: ارتباط المديرية بقواعد البيانات المركزية الحاسوبية مثل مركز المعلومات الوطني، وشبكة الحاسب الآلي الداخلية المرتبطة بالأنظمة والمعلومات الخاصة بالإدارة. وتثلت مصادر المعلومات المكتوبة في التعاميم والخطابات والتقارير الرسمية، والمصادر الشفهية هي: الخبرات والتجارب السابقة، الاجتماعات الرسمية واللقاءات، آراء ومقترحات الخبراء والمختصين والعاملين والمراجعين. وبينت الدراسة أن أهم مجالات وسائل تقنية المعلومات في صنع القرارات هي: تزويد صانع القرار بما يحتاجه من معلومات في مجال صنع القرار، والاطلاع على خبرات وتجارب الآخرين والاستفادة منها وتوظيفها كمعارف علمية وعملية. ومن الصعوبات تواجه صانعي القرار في الحصول على المعلومات بوسائل التقنية الحديثة: نقص الاعتمادات المالية لتوفير الوسائل التقنية الحديثة التي تساعد على توفير المعلومات الخاصة بالقرارات، وغياب الاستراتيجية الفنية الموحدة التي تساعد على توحيد مفاهيم وأسس استخدام المعلومات في صنع القرارات، وضعف تجهيزات تقنية المعلومات اللازمة لصنع القرارات، ونقص البرامج الخاصة التي تساعد صانعي القرار في الحصول على المعلومات ذات العلاقة بالقرار، والافتقار إلى وجود هيكل معلوماتي واضح.

واتفقت الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في جانب هام من جوانب عمل إدارة المعلومات، وهو دورها في صنع القرارات، وذلك باعتباره أحد العمليات المترتبة على نتائج تقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال.

دراسة (القحطاني، 2011)² " إدارة المعلومات ودورها في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر ضباط مركز وإدارات المعلومات برئاسة الحرس الوطني"

هدفت الدراسة إلى تعرف دور إدارة المعلومات في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر ضباط مركز وإدارات المعلومات برئاسة الحرس الوطني، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة موافقة عينة الدراسة على أهمية أدوار إدارة المعلومات في المجالات التالية: ضمان تحقيق السرية التامة للبيانات والمعلومات، تطوير نظم المعلومات لتحسين أداء منسوبي رئاسة الحرس الوطني. حماية وصيانة وتصنيف البيانات والمعلومات، وموافقتهم على جميع السبل والأساليب المتبعة لتنمية الموارد البشرية برئاسة الحرس الوطني، والتي من أهمها: توجيه وإرشاد العاملين الجدد، تحسين مسؤوليات الأداء لكل فرد، رفع الروح المعنوية للعاملين، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتحسين علاقات العمل بين العاملين في رئاسة الحرس الوطني، كما أظهرت النتائج الدور الهام لمراكز وإدارات المعلومات في تنمية الموارد البشرية برئاسة الحرس الوطني، وقد تمثل ذلك في: تطوير الثقافة المعلوماتية للموارد البشرية،

¹ العنبي، عبد العزيز. مرجع سابق.

² القحطاني، عبد الله بن محمد. مرجع سابق.

وتدريب الكوادر العاملة في إدارة الموارد البشرية، وتزويد الموارد البشرية بالمعارف والمعلومات المتجددة عن طبيعة أعمالهم وأساليب أدائها، بالإضافة إلى توظيف وسائل التقنية المعلوماتية الحديثة لتنمية الموارد البشرية.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أهمية إدارة المعلومات في تطوير العمل الإداري والموارد البشرية، وفي حين اهتمت هذه الدراسة بدور إدارة المعلومات في بعض الجوانب المتصلة بأداء الموظفين ومنها: توجيه وإرشاد العاملين الجدد، وتحسين مسؤوليات الأداء لكل فرد، فقد اهتمت الدراسة الحالية بتقييم أداء الموظفين بشكل شامل، والدور الذي يمكن أن تؤديه إدارة المعلومات في تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Devece, Palacios & Simarro, 2017)¹

"Effect of Information Management Capability on Organizational Performance"

" أثر قدرة إدارة المعلومات على الأداء التنظيمي "

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على أثر قدرات إدارة المعلومات على الأداء التنظيمي للمؤسسات المختلفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطلورت الدراسة مفهوم إدارة المعلومات في المؤسسات التي تتميز بتوظيف إدارة المعلومات بشكل فعال، وصممت الدراسة مقياس لقياس قدرات إدارة المعلومات في تلك المؤسسات، وأشارت النتائج الخاصة بهذا السياق في مجال قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في اسبانيا، وأن هناك علاقة سببية إيجابية بين قدرات إدارة المعلومات وثلاثة مقاييس مختلفة للأداء التنظيمي وهي: المركز التنافسي، القدرات الانتاجية للمؤسسة، ورضا العملاء.

وأتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الاهتمام بتوظيف إدارة المعلومات بشكل فعال، ودور إدارة المعلومات في منظمات الأعمال، وفي حين اهتمت هذه الدراسة بأثر إدارة المعلومات على ثلاثة متغيرات ذات صلة بالعمل الإداري وهي: المركز التنافسي، القدرات الانتاجية للمؤسسة، ورضا العملاء، فقد تميزت الدراسة الحالية بدور إدارة المعلومات في تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين لإتخاذ القرارات الرشيدة التي من خلالها يتم تطوير الأعمال بالمنظمات.

دراسة (Osodo & Jemaiyo, 2015)²

"Relationship Between The Use of Management Information Systems And Employee Job Performance: Evidence From Kenindia Assurance Company Limited"

"العلاقة بين نظم إدارة المعلومات والأداء الوظيفي: أدلة من شركة كينينديا للتأمين المحدودة"

هدفت الدراسة إلى تعرف أثر إدارة المعلومات كأحد استراتيجيات الإدارة على الأداء الوظيفي، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبيان وإجراء مقابلات مع عدد من مديري الأقسام المختلفة بشركة "كينينديا

¹ Devece, C.; Palacios, D. & Simarro, D. Effect of Information Management Capability on Organizational Performance. (Service Business, 2017, Vol.11(3), pp.563-580).

² Osodo, O., Jemaiyo, B. Relationship Between The Use of Management Information Systems And Employee Job Performance: Evidence From Kenindia Assurance Company Limited. (British Journal of Marketing Studies, 2015, Vol.3(5), pp. 61-70).

للتأمين" بالإضافة إلى عدد من الموظفين في الشركة، وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام إدارة المعلومات يساهم في تحسين مستوى الوصول إلى المعلومات بالنسبة للمديرين في مختلف الأقسام، كما تساهم إدارة المعلومات في تطوير أداء المديرين للمهام الإدارية المختلفة مثل التنسيق والتوجيه والسيطرة والتنظيم والتخطيط، كذلك فإن استخدام إدارة المعلومات يعمل على تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، ويعمل على تحسين أداء الموظفين. واتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الاهتمام بالأداء الوظيفي بشكل عام، ودور إدارة المعلومات في هذا المجال، وتميزت دراستنا باهتمامها بتقييم الأداء للموظفين، ودور إدارة المعلومات في تطوير أدوات تقييم الأداء للموظفين.

دراسة (Markovic & Vucekoci, 2015)¹

"The Role of Information Management In Decision Making and Business Success"

"دور إدارة المعلومات في اتخاذ القرار ونجاح الأعمال"

هدفت الدراسة إلى تعرف أثر التفاعل بين إدارة المعلومات ووسائل اتخاذ القرار المتاحة للمديرين الإداريين في المؤسسات المختلفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأوضحت نتائج الدراسة أن استخدام إدارة المعلومات يساهم بشكل كبير في تحسين عمليات اتخاذ القرار، وهو ما ينعكس بالتالي على الأداء المالي للمؤسسة ونجاحها في إدارة أعمالها، كذلك أوضحت النتائج أن المؤسسات التي تستخدم إدارة الأعمال تهدف إلى تطوير الأداء الإداري وأدائها الإدارية بشكل مستمر.

وافقت الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث الاهتمام بدور إدارة المعلومات في تطوير الاداء الإداري، ودورها بشكل خاص في اتخاذ القرار باعتباره نتيجة مترتبة على نتائج تقييم الأداء الإداري، واهتمت الدراسة الحالية بتطوير أدوات تقييم الموظفين المبني على إدارة المعلومات التي تصبح قاعدة لإتخاذ القرارات المهمة التي تدعم وتحقق نجاح المنظمات وتحقيق الأهداف من خلال الموارد البشرية.

تعقيب على الدراسات السابقة

أظهرت نتائج الدراسات السابقة الدور الهام لإدارة المعلومات في تطوير العديد من المتغيرات ذات الصلة بالعمل الإداري، ومنها الأداء الوظيفي، وتنمية الموارد البشرية، بالإضافة إلى الأداء التنظيمي واتخاذ القرارات، وأن هناك بعض الصعوبات التي تعترض تطبيق إدارة المعلومات، واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الاهتمام بتقييم أداء الموظفين، وتقديم نموذج مقترح لإدارة المعلومات في هذا المجال.

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي؛ لمناسبتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، والمنهج الوصفي لا يتوقف فقط على وصف الظاهرة المدروسة، بل يتعدى ذلك إلى محاولة الكشف عن العلاقة بين الظاهرة المدروسة والمتغيرات التي تؤثر فيها¹.

¹ Markovic, M. & Vucekoci, M. The Role of Information Management In Decision Making and Business Success. (International conference employment, education and entrepreneurship, Faculty of Business Economics and Entrepreneurship, 2015, Belgrade, pp. 175-187)

مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من موظفي مستشفى الدكتور سمير عباس بمدينة جدة وعددهم 300 موظف بمختلف المستويات الوظيفية الإدارية والطبية، وبالنسبة لعينة الدراسة فقد تم اتخاذها وفق ما أوصى به الإحصائيون في الدراسات الوصفية باستخدام ما لا تقل نسبته عن 20% من أفراد المجتمع الصغير نسبياً (بضع مئات) و10% لمجتمع كبير (بضع آلاف) و5% لمجتمع كبير جداً (عشرات الآلاف)². وبالتالي فقد تكونت عينة الدراسة الحالية من (63 فرد)، وذلك على اعتبار أنهم يشكلون 21% من العدد الكلي لموظفي المستشفى.

أداة الدراسة: تم إعداد استبانة مكونة من 20 فقرة حول دور إدارة المعلومات في تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال، وتكونت الاستبانة من محورين وهما: أهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال، وواقع تقييم أداء الموظفين في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة، مع مراعاة صياغة الفقرات بلغة واضحة وصحيحة ودقيقة من الناحية العلمية، وأن تكون الفقرات محددة المعنى ومختصرة، وتم تقدير استجابات أفراد العينة على فقرات الأداة وفقاً لتدرج ثلاثي: أوافق، محايد، لا أوافق، وتم التحقق من صدق وثبات الاستبانة على النحو التالي:

صدق الاستبانة: تم التحقق من صدق الاستبانة على النحو التالي:

أولاً الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم عرض الاستبانة على (3) من أعضاء هيئة التدريس في قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة (ملحق 1)، وذلك لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم في صياغة فقرات الاستبانة، من حيث صحة الصياغة العلمية واللغوية، ومناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الأخذ بمعظم الآراء بما يخدم طبيعة الدراسة، حيث تم تعديل صياغة بعض الفقرات.

ثانياً صدق الاتساق الداخلي: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي تم تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من 6 من الموظفين والمختصين في الموارد البشرية، ممن لا ينتمون لعينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (1) معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات كل محور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

المحور الأول		المحور الثاني	
رقم الفقرة	معاملات الارتباط	رقم الفقرة	معاملات الارتباط
1	*0.545	1	*0.530
2	**0.789	2	**0.782
3	**0.808	3	**0.722
4	**0.877	4	*0.604
5	**0.746	5	**0.773
6	**0.679	6	**0.871
7	**0.759	7	**0.764
8	**0.659	8	**0.871

¹ عباس، محمد خليل؛ وآخرون. مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. ط 1، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015، ص112).

² أبو النصر، مدحت محمد. مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية. (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2017، ص 168).

0.534*	9	0.814**	9
0.559*	10	0.752**	10

** معامل ارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01 * معامل ارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05

ويتضح مما سبق أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هي معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية، عند مستوى دلالة 0.01 أو مستوى دلالة 0.05، وبعد ذلك تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول (2) معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبانة	محاور الاستبانة
0.930**	التعرف على أهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال
0.899**	التعرف على واقع تقييم أداء الموظفين بمستشفى الدكتور سمير عباس بجدة.

** معامل ارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

وتشير النتائج السابقة إلى أن معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، هي معاملات ارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، وتؤكد النتائج السابقة تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي. **ثبات الاستبانة:** للتحقق من ثبات الاستبانة، تم حساب معامل الفا-كرونباخ لكل محور من محوري الاستبانة، وللإستبانة ككل وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول (3) معاملات الثبات للاستبانة

معاملات الثبات	عدد الفقرات	محوري الاستبانة
0.924	10	التعرف على أهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال
0.877	10	التعرف على واقع تقييم أداء الموظفين بمستشفى الدكتور سمير عباس بجدة.
0.928	20	الاستبانة ككل

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق إلى تمتع محوري الاستبانة كل على حدة، والاستبانة ككل بمعاملات ثبات مرتفعة، ويتضح من النتائج السابقة مناسبة وصلاحيّة الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية.

الإجراءات الميدانية لتطبيق أداة الدراسة

أجرى الباحثان الإجراءات اللازمة لتطبيق الاستبانة ميدانياً في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة، وحصل على الموافقات اللازمة من الجهات المعنية في إدارة المستشفى، وتم نشر الاستبانة إلكترونياً عبر إدارة التسويق بالمستشفى، وتم توجيهها عبر البريد الإلكتروني إلى موظفي المستشفى، في حين تم التواصل مع البعض الآخر عبر البريد شخصياً لعدم امتلاك بعض الموظفين بريد إلكتروني، وبلغت حصيلة الاستجابة الأولية لأفراد العينة 22 استجابة، وتوجه الباحثان بالتعاون مع مدير التسويق بالمستشفى لحث أفراد العينة لتطبيق أداة الدراسة، وبعد تلك المحاولات ارتفعت حصيلة الاستجابات إلى 63 استجابة بما يشكل 21% من أفراد مجتمع الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

1- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإيجاد المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى الاستبانة ككل، ولحساب مدى تشتت الاستجابات لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

2- معامل الفا كرونباخ لحساب ثبات الاستبانة.

3- معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

وبالنسبة للحكم على استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان، فقد حُصص ثلاث درجات للاستجابة "موافق"، ودرجتان للاستجابة "محايد"، ودرجة واحدة للاستجابة "لا أوافق"، وبهذا تتراوح الدرجة الكلية للإجابة على فقرات الاستبانة بين (20-60) درجة، ولتحديد الحد الفاصل للحكم على درجة الموافقة حسب تلك الاستجابات أُحتسب المدى بين درجات المقياس على النحو التالي: المدى = (أكبر قيمة - أصغر قيمة) ÷ عدد البدائل، أي أن المدى (3-1) ÷ 3 = 0.66، وأضيفت تلك القيمة إلى أصغر قيمة في المقياس، وقدرت درجة الموافقة على النحو التالي: من 1 - 1.66 درجة موافقة منخفضة، من 1.67-2.33 درجة موافقة متوسطة، من 2.34 - 3 درجة موافقة مرتفعة.

نتائج الإجابة عن محاور الدراسة

نتائج المحور الأول: نص سؤال المحور الأول على "ما أهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال؟"

وللإجابة عن هذا المحور تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على المحور

الأول من أداة الدراسة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول (4) نتائج استجابات عينة الدراسة على المحور الأول من محاور الاستبانة

م	أهمية تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يساعد تقييم الأداء في الكشف عن القدرات الحقيقية للموظفين.	2.63	0.63	كبيرة	5
2	يساعد تقييم الأداء في التعرف على الاحتياجات التدريبية للموظفين	2.78	0.55	كبيرة	1
3	يُعتبر تقييم الأداء عنصر مهم من عناصر تطوير الموظفين لتطوير أداء المنظمة بشكل عام	2.71	0.58	كبيرة	2
4	يُعد تقييم الأداء تطبيقاً لمبدأ المحاسبة والمسؤولية في المنظمات المختلفة	2.57	0.61	كبيرة	8
5	يساعد تقييم الأداء في التعرف على جوانب الضعف والقوة في أداء الموظفين	2.68	0.62	كبيرة	3
6	يقدم تقييم الأداء تغذية راجعة عن مدى كفاءة أداء الموظفين للأعمال الموكلة إليهم	2.62	0.61	كبيرة	6

7	يعمل تقييم الأداء على توصيل أهداف المنظمة للعاملين بصورة عملية.	2.25	0.86	متوسطة	10
8	يساعد تقييم الأداء على ضمان عدالة الموظفين وفق مستويات أداءهم الفعلية	2.62	0.63	كبيرة	7
9	يعمل تقييم الأداء على إيجاد مناخ من الثقة بين الموظفين والمنظمة	2.41	0.78	كبيرة	9
10	يساعد تقييم الأداء على إعادة توزيع المهام الوظيفية بشكل أفضل	2.67	0.62	كبيرة	4
الإجمالي		2.59	0.67	كبيرة	

تشير النتائج السابقة إلى اتفاق آراء أفراد العينة بدرجة كبيرة بالنسبة إلى أهمية تقييم أداء الموظفين في المنظمة، وجاءت الموافقة بدرجة كبيرة على جميع فقرات المحور الأول، باستثناء فقرة واحدة جاءت بدرجة متوسطة، وجاء ترتيب فقرات هذا المحور، حسب المتوسطات الحسابية وقيم الانحراف المعياري، كقيمة دالة على مدى تشتت الاستجابات، على النحو التالي:

1. يساعد تقييم الأداء في التعرف على الاحتياجات التدريبية للموظفين
 2. يُعتبر تقييم الأداء عنصر مهم من عناصر تطوير أداء الموظفين لتطوير أداء المنظمة بشكل عام
 3. يساعد تقييم الأداء في التعرف على جوانب الضعف والقوة في أداء الموظفين
 4. يساعد تقييم الأداء على إعادة توزيع المهام الوظيفية بشكل أفضل
 5. يساعد تقييم الأداء في الكشف عن القدرات الحقيقية للموظفين
 6. يقدم تقييم الأداء تغذية راجعة عن مدى كفاءة أداء الموظفين للأعمال الموكلة إليهم
 7. يساعد تقييم الأداء على ضمان عدالة الموظفين وفق مستويات أداءهم الفعلية
 8. يُعد تقييم الأداء تطبيقاً لمبدأ المحاسبة والمسؤولية في المنظمات المختلفة
 9. يعمل تقييم الأداء على إيجاد مناخ من الثقة بين الموظفين والمنظمة
 10. يعمل تقييم الأداء على توصيل أهداف المنظمة للعاملين بصورة عملية
- ويتضح من تلك الاستجابات أن عملية تقييم أداء الموظفين تؤثر في العديد من الجوانب ذات الصلة بتطوير العمل الإداري بشكل عام، وتقييم أداء الموظفين بشكل خاص، وفي مقدمتها العناصر التالية:
- يساعد تقييم الأداء في التعرف على الاحتياجات التدريبية للموظفين، وجاء اتفاق العينة حول أهمية تقييم الأداء موضعاً مدى أهمية وضع الخطط وتحديد البرامج التدريبية للموظفين في ضوء احتياجاتهم التدريبية باعتباره عملية مستمرة داخل المنظمة تهدف إلى إكساب المتدربين المعارف والمهارات اللازمة لأداء مهامهم الوظيفية الحالية والمستقبلية.

وجاءت العبارة يُعتبر تقييم الأداء عنصر مهم من عناصر تطوير أداء الموظفين لتطوير أداء المنظمة بشكل عام، يوضح أن تقييم الأداء أمراً هاماً بالنسبة للمنظمة والموظفين فهو يمثل للمنظمة المعيار الذي يوضح ما إذا كان الموظف

يؤدي مهام ومسؤوليات الوظيفة التي يقوم بأعبائها على الوجه المطلوب أم لا، فاختيار عينة الدراسة لهذه العبارة يدل على مدى وعيهم واهتمامهم بتحقيق أهدافهم من خلال تحقيق أهداف المنظمة.

وجاءت العبارة يساعد تقييم الأداء في التعرف على جوانب الضعف والقوة في أداء الموظفين التي تتضح من خلال نتائج تقييم الأداء، ومعرفة نقاط القوة في أدائهم الوظيفي وكيفية تعزيزها، ونقاط الضعف وطرق علاجها، وهو ما يساهم في تطوير أداء الموظفين بشكل خاص، وينعكس بالتالي على أداء المنظمة بشكل عام.

وبالإضافة إلى الدور الهام لتقييم الأداء في تطوير أداء الموظفين، فإن هذا الدور يرتبط بإسناد المهام الوظيفية للموظفين حسب إمكانياتهم الخاصة، ومعرفة مدى قدرتهم على القيام بأعبائهم الوظيفية، ومن ثم يصبح بإمكان إدارة المنظمة توزيع المهام الوظيفية بشكل أكثر كفاءة، وهو ما يضمن وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وعلاج مشكلة سوء التسكين الوظيفي، والتي قد ينتج عنها شعور الموظفين بالإحباط والشعور بغياب الأمان الوظيفي، وبالإضافة إلى ما سبق، فإن تقييم الأداء يعد شكل من أشكال تطبيق مبدأ المحاسبية والمسؤولية ويعطي الموظف شعور بأهمية دوره في المنظمة.

ومن الفقرات التي جاءت في ترتيب متأخر بالنسبة لباقي الفقرات، أهمية تقييم الأداء في إيجاد مناخ من الثقة بين الموظفين والمنظمة، ودور تقييم الأداء في توصيل أهداف المنظمة للعاملين بصورة عملية، وقد يرجع ذلك إلى شعور أفراد العينة بأن تقييم الأداء عملية ذات طابع رقابي فقط، وترتبط بشكل كبير بمراجعة أداء الموظف خلال فترات متباعدة، وأن عملية تقييم الأداء تُنجز في المنظمة بشكل روتيني، ولا تنعكس نتائج هذا التقييم على سير العمل بالمنظمة.

وتتفق النتائج مع ما ورد في الأدب النظري حول أهمية تقييم الأداء، وما أشار إليه (جميل، 2016) حول دور تقييم الأداء في مراقبة التقدم في مستوى أداء الموظفين لمهامهم الوظيفية، ومن ثم تقديم التغذية الراجعة المناسبة حسب نتائج هذا التقييم، وما أظهرته دراسة (القحطاني، 2011) حول أساليب تنمية الموارد البشرية ومنها تحسين مستويات الأداء الوظيفي، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتحسين العلاقات بين الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة.

نتائج المحور الثاني: نص سؤال المحور الثاني على "ما واقع تقييم أداء الموظفين في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة؟"

للإجابة عن هذا المحور تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على المحور الثاني من أداة الدراسة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول التالي:

جدول (5) نتائج استجابات عينة الدراسة على المحور الثاني من محاور الاستبانة

م	واقع تقييم أداء الموظفين في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	توجد معايير دقيقة لتقييم الأداء الحالي	1.94	0.82	متوسطة	10
2	تقارير تقييم الأداء في المنظمات سري ولا يطلع عليها الموظف	2.38	0.73	كبيرة	7
3	يتسم تقييم الأداء في المنظمات بقدر كبير من التحيز والحماة	2.43	0.67	كبيرة	5
4	يتأثر تقييم أداء الموظف السنوي بالتقارير السابقة لتقييم الأداء	2.48	0.69	كبيرة	3

5	تباعد فترات تقييم الأداء لا يعطي صورة حقيقية عن تطور أداء الموظفين	2.62	0.52	كبيرة	1
6	يميل المقيم إلى التشدد في تقييم الأداء	2.35	0.63	كبيرة	8
7	تباعد فترات التقييم يؤلّد شعور لدى الموظف بعدم أهمية تقييم الأداء	2.56	0.69	كبيرة	2
8	المقيم على دراية تامة بكافة المهام الوظيفية الموكلة للموظف	2.02	0.75	متوسطة	9
9	يهتم المقيم بكيفية التعامل معه (شخصياً) أكثر من تأدية المهام الوظيفية	2.40	0.75	كبيرة	6
10	التقييم التقليدي لا يأخذ بعين الاعتبار إنتاجية العنصر البشري	2.44	0.76	كبيرة	4
الإجمالي		2.36	0.73	كبيرة	

ويتضح من تلك النتائج اتفاق أفراد العينة بدرجة كبيرة على جميع الفقرات التي تضمنها هذا المحور باستثناء فقرتين تمت الموافقة عليهما بدرجة متوسطة، وبترتيب متأخر بالنسبة لباقي فقرات هذا المحور، وهما: " المقيم على دراية تامة بكافة المهام الوظيفية الموكلة للموظف"،

" توجد معايير دقيقة لتقييم الأداء الحالي"، وتعكس هاتين الفقرتين جانبين مهمين في عملية تقييم الأداء الوظيفي، ويتعلق الجانب الأول بتعدد المهام الوظيفية التي يؤديها الموظف والتي يصعب أن يقوم بتقييمها طرف بمفرده، مما يتطلب إشراك العديد من الأطراف ذات الصلة بعمل الموظف في عملية التقييم، وأن يكون لكل طرف دور محدد حسب درجة اطلاعه على تلك المهام، والجانب الثاني يتعلق باتفاق آراء العينة بدرجة متوسطة حول وجود معايير دقيقة لتقييم الأداء، وهو ما يتطلب إعادة النظر في ضرورة وجود معايير دقيقة لتقييم الأداء بشكل واضح لجميع الأطراف، وذلك بما يشمل الجهات الإدارية المختلفة، والموظفين، والأطراف القائمة بعملية التقييم.

وبشكل عام تشير النتائج السابقة إلى اتفاق آراء العينة بدرجة كبيرة على جميع فقرات المحور الثاني، وجاء ترتيب تلك الفقرات الخاصة على النحو التالي:

1. تباعد فترات تقييم الأداء لا يعطي صورة حقيقية عن تطور أداء الموظفين
2. تباعد فترات التقييم يؤلّد شعور لدى الموظف بعدم أهمية تقييم الأداء
3. يتأثر تقييم أداء الموظف السنوي بالتقارير السابقة لتقييم الأداء
4. التقييم التقليدي لا يأخذ بعين الاعتبار إنتاجية العنصر البشري
5. يتسم تقييم الأداء في المنظمات بقدر كبير من التحيز والمحابة
6. المقيم يهتم بكيفية التعامل معه (شخصياً) أكثر من تأدية المهام الوظيفية
7. تقارير تقييم الأداء في المنظمات سري ولا يطلع عليها الموظف
8. يميل المقيم إلى التشدد في تقييم الأداء
9. المقيم على دراية تامة بكافة المهام الوظيفية الموكلة للموظف
10. هناك معايير دقيقة لتقييم الأداء الحالي

ومن الفقرات التي جاءت في ترتيب متقدم في هذا المحور، تلك التي تعلق بتباعد فترات تقييم الأداء لا يعطي صورة حقيقة عن تطور أداء الموظفين، وهو أمر لا يسهم في إعطاء صورة حقيقة عن تطور أداء الموظفين حيث يركز مفهوم تقييم الأداء على معرفة وتحليل الفروقات بين ما هو مخطط وما تحقق، أي بين الأداء الفعلي والأداء النمطي فتقييم الاداء عبارة عن عملية تقدير لما ينجزه الفرد خلال فترة زمنية معينة، بغية تحديد مستوى ونوعية ادائه وعلى هذا الاساس يتضح ان تقييم الاداء يشمل الاعمال التي اتمها الفرد خلال فترة زمنية معينة.

ومن جهة جاءت عبارة تباعد فترات التقييم يُؤلد شعور لدى الموظفين بعدم أهمية تقييم الأداء، باعتبار عملية تقييم الأداء عملية ذات طابع روتيني من مهام الإدارة، ولا تحظى بقدر كبير من الاهتمام وهذا يدل على تبني أساليب حديثة تولد شعور لدى الموظفين بأهمية التقييم ودوره في تطوير أعمالهم وتحقيق أهدافهم العملية والعلمية.

بالإضافة إلى ذلك تأثر تقييم أداء الموظف السنوي بنتائج التقارير السابقة لتقييم الأداء، وهو ما قد يجعل بعض المقيمين يترددون في إعطاء تقديرات إيجابية لموظفين لديهم تقارير تقييم أداء تتسم بالسلبية أو العكس، وهو ما يعني أن تلك التقارير لا توضح إنتاجية العنصر البشري، نتيجة المشكلات السابقة.

ويضاف إلى ذلك بعض الجوانب ذات الصلة بالتحيز الشخصي للمقيم وذاتية وعدم موضوعية عملية التقييم، والأخذ بالاعتبار أن نتائج عملية تقييم الأداء تبقى سرية، ويبقى الموظف بعيداً عن إدراك مدى تقدمه في إنجاز مهامه الوظيفية، أو تعرف جوانب الأداء التي هي بحاجة إلى التطوير.

ومن الفقرات التي جاءت في ترتيب متأخر بالنسبة لباقي الفقرات، أن هناك معايير دقيقة لتقييم الأداء، وهي ما يتعلق باتفاق آراء العينة بدرجة متوسطة حول وجود معايير دقيقة لتقييم الأداء، وهو ما يتطلب إعادة النظر في ضرورة وجود معايير دقيقة لتقييم الأداء بشكل واضح لجميع الأطراف تتسم بالمشاركة وترفض التحيز والذاتية وتحقق الأمال والطموحات للموظفين وصولاً لتحقيق أهداف المنظمة.

وتتفق تلك النتائج مع ما أشار إليه (الكلادة، 2008) حول بعض المشكلات المرتبطة بتقييم الأداء، وكذلك تشير تلك النتائج إلى الحاجة إلى تطوير أدوات تقييم الأداء على النحو الذي أشارت إليه دراسة (شنن، 2017)، ودراسة (Osodo & Jemaiyo, 2005) حيث يُمكن أن يكون لإدارة المعلومات دوراً هاماً في جمع المعلومات الخاصة بتقييم الأداء من مصادر متعددة، بالإضافة إلى إشراك أطراف متعددة في عملية تقييم الأداء، وتوفير تلك المعلومات للإدارة العليا في المنظمة بشكل فوري، وما أظهرته دراسة (Devece et. al., 2017) حول دور إدارة المعلومات في تطوير الأداء التنظيمي للمنظمة بشكل عام.

نتائج المحور الثالث: نص سؤال المحور الثالث على "ما النموذج المقترح من قبل الباحثان لتقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال؟"

تمت الإجابة عن هذا المحور في ضوء ما أظهرته استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة، وما أظهرته تلك الاستجابات من أهمية تقييم الأداء، والمشكلات المرتبطة بواقع تقييم الأداء في المنظمة موضع الدراسة "مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة"، وما ورد في الأدب النظري والدراسات السابقة حول الدور الذي يمكن أن تؤديه إدارة المعلومات في تطوير الأداء الإداري، وما يُمكن أن تؤديه بشكل خاص في مجال تطوير أدوات تقييم أداء الموظفين في منظمات الأعمال، بالإضافة إلى اطلاع الباحثان على طبيعة عملية تقييم الأداء المتبعة في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة، باعتبارها المنظمة موضع الدراسة، ومن خلال إعداد النموذج في صورته الأولى/ تم عرضه على عدد (6)

سنة من مديري الإدارات المختلفة في مستشفى الدكتور سمير عباس بجدة (ملحق 3)، وذلك بالنظر إلى دورهم المركزي في الإشراف على عملية تقييم أداء الموظفين في الإدارات المختلفة، وفي عملية اتخاذ القرارات المبنية على نتائج تقييم الأداء، ودورهم الهام في تطوير العمل الإداري في المستشفى بشكل خاص، وأرفق الباحثان قائمة لتحكيم النموذج المقترح (ملحق 4)، وتم تقديرات استجابات السادة المحكمين وفق تدرج ثلاثي (أوافق، محايد، لا أوافق)، وتم تخصيص ثلاث درجات للاستجابة "أوافق"، ودرجتان للاستجابة "محايد"، ودرجة واحدة للاستجابة "لا أوافق"، وجاءت استجابات السادة المحكمين على نموذج التحكيم الخاص بالنموذج المقترح على النحو الموضح بالجدول التالي:

جدول (6) نتائج تحكيم النموذج المقترح

م	فقرات التحكيم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	يتضمن النموذج المقترح العمل وفق معايير محددة لتقييم الأداء	2.8	0.45	93%
2	يساعد النموذج المقترح على تجنب الذاتية والالتزام بالموضوعية في عملية تقييم الأداء	2.8	0.45	93%
3	تعدد الجهات المشاركة في تقييم الأداء وفق النموذج المقترح يعطي صورة شاملة عن أداء الموظف	2.8	0.45	93%
4	يضمن النموذج المقترح تعرف نقاط الضعف في أداء الموظف، مما يضمن علاجها بشكل فوري	2.8	0.45	93%
5	يساعد النموذج المقترح على تعرف نقاط القوة في أداء الموظف، مما يساعد في تعزيزها بشكل مستمر.	3	0.0	100%
6	يتجنب تقييم الأداء وفق النموذج المقترح تأثير العلاقات الشخصية على عملية تقييم الأداء	2.4	0.55	80%
7	تقييم الأداء وفق النموذج المقترح يولد شعور لدى الموظف باعتبار عملية تقييم الأداء عملية مستمرة لها أثرها على مسيرته الوظيفية	2.8	0.45	93%
8	يأخذ النموذج المقترح بعين الاعتبار ما يطرأ على أداء الموظف من تطور، ولا يتأثر بنتائج التقارير السابقة	2.4	0.89	80%
الإجمالي		2.73	0.51	91%

ويتضح من تلك النتائج تراوح النسب المئوية لآراء السادة المحكمين حول النموذج المقترح بين 80% إلى 100%، وبلغت النسبة المئوية بشكل عام لآراء السادة المحكمين نحو 91%، وهي نسبة تؤكد اتفاق آراء السادة بدرجة كبيرة بالنسبة للنموذج المقترح، وفيما يلي عرض لإعداد النموذج المقترح:

أ. مبررات تصميم النموذج المقترح

تم تصميم النموذج في ضوء ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية، حيث أظهرت استجابات أفراد عينة الدراسة العديد من النقاط السلبية التي تتعلق بتقييم الاداء المتبع في منظمات الأعمال، ومنها اتسام هذا التقييم بذاتية المقيّم، والسرية

المطلقة للتقييم، وتباعد فترات التقييم، وتأثير العلاقات الشخصية بين المقيم والموظفين على نتائج التقييم، ويضاف إلى هذا الحاجة الملحة لتطوير نماذج تقييم الأداء الإداري للموظفين، باعتبار أن رأس المال البشري يمثل مورداً من أكثر الموارد أهمية في منظمات الأعمال، والجهود الحثيثة التي تبذلها حكومة المملكة العربية السعودية لتطوير أداء رأس المال البشري تحقيقاً لرؤية المملكة "2030".

ب. الهدف من تصميم النموذج

هدف النموذج إلى تلافي سلبيات نماذج تقييم الأداء التقليدية المتبعة في منظمات الأعمال، وأن يتم استخدام إدارة المعلومات - كأحد الأساليب الإدارية المعاصرة - في إجراء عملية تقييم الأداء بصورة أكثر شفافية وموضوعية، واعتبارها عملية هادفة إلى تنمية رأس المال البشري، وليست عملية رقابية روتينية، والبعد عن اللامركزية في التقييم، والاعتماد على مؤشرات أداء محددة.

ج. طبيعة عمل النموذج

يعمل النموذج على تقييم أداء الكوادر البشرية لمنظمات الأعمال إلكترونياً من خلال معايير التقييم الخاصة بالمنظمة حيث يتم تقييم الأداء إلكترونياً عن طريق أجهزة الحاسوب أو الهواتف المحمولة والأجهزة الإلكترونية الأخرى يومياً وبممتهى الكفاءة والاحترافية، ويقوم النظام بمعالجة نتائج التقييم وعرضها في شاشات في أماكن تواجد الموظفين بمنتهى الشفافية ما يؤدي إلى إحياء روح المنافسة لدى الموظفين والسعي لإثبات الذات والتميز مما يصب في مصلحة المنظمة ويزيد من كفاءة مخرجاتها.

د. فكرة عمل النموذج

1. اعتماد نموذج إلكتروني يربط بين الإدارات والسلطات العليا؛ سواء كانت حكومية أو خاصة، لعرض نتائج الأداء.
2. يعمل النموذج عبر نوافذ اليكترونية عديدة مرتبطة بالمقيمين (حسب العلاقات الوظيفية بالمنظمات)، ومن خلالها يتم التقييم سواء كان تصاعدياً أو تنازلياً، وذلك لإلغاء مركزية القرار في عملية التقييم، وتسجيل الإنجازات الخاصة بالموظفين مع البعد عن ذاتية المقيم، وعلاقاته الشخصية مع الموظفين.
3. العمل على عرض نتائج تقييم الأداء في شاشات كبيرة أمام الموظفين لمشاهدة تقييماتهم بشفافية تامة، وذلك لبث الحماس فيهم والعدالة بينهم للمصلحة العامة.
4. التقييم يكون بصفة شبه يومية وفق ما يتاح من معلومات، لما يتصف به العمل من ديمومة، وعدم اللجوء الى الآراء الشخصية المبنية على التوقعات.
5. تقييم الأداء التصاعدي والتنازلي، يعطي انطباع للجميع بالعدالة والمساواة بين الموظفين، فليس هناك أجبر ومدير فالكل يعمل لمصلحة واحدة، بهدف إيجاد بيئة محفزة للإبداع والانجاز الإداري.
6. يساعد توافر المعلومات بشكل مستمر متخذي القرار في معرفة مكان القوة والخلل، بما يؤدي إلى تعزيز نقاط القوة وعلاج نقاط الضعف بشكل فوري، كما يمكن متابعة أداء القطاعات والفروع بشكل دوري وتحت المراقبة والتوجيه للفائدة القصوى.
7. اعتماد نجاح الاقسام وتعميم تجاربهم، وإعطاء فرصة للتطوير والتأهيل يحظى بها الجميع.
8. وجود شهادات انجاز للأقسام وحتى الأفراد بشكل دوري.

وعلى هذا يعمل النموذج على النحو التالي:

النموذج يتكون من خمسة عوامل رئيسية

1. إجراء التقييم تصاعدياً وتنازلياً في الهيكل التنظيمي.
2. اعتماد الشفافية التامة في عرض التقييمات للموظفين من خلال شاشات في أماكن تواجدهم اليومية.
3. التقييم يتم عن طريق عدة جهات مرتبطة مع العنصر البشري وظيفياً.
4. التقييم يكون بطريقة شبه يومية بناءً على ما يتاح من معلومات حول مهام وواجبات الوظيفة.
5. عرض مؤشرات للفروع والقطاعات للمنظمات لعرض مؤشرات الأداء لمتخذي القرار.

هـ. عناصر النموذج ومكوناته الرئيسية

- يتكون النموذج المقترح من
 - النظام عبارة عن Performance Appraisal System
 - النظام سيكون بواجهة desktop application (windows forms application) Visual Studio 2015 SQL Server 2016 and #with .Net C عن طريق Entity Framework and
 - النظام سيكون ثنائي اللغة (عربي - انجليزي) قابل للتطوير ل web application

• ومكوناته على النحو التالي

1. خادم (Server): لحفظ النظام والبيانات الخاصة به وتجري فيه معالجات العمليات (processes).
2. المدخلات: وتتم عن طريق برامج في أجهزة الحاسوب والهواتف متصلة بالنظام.
3. مخرجات: عن طريق شاشات العرض والتقارير التي يمكن طباعتها وإرسالها.
4. المكونات الأساسية (شبكة نت محلية - حواسيب - شاشات عرض - طابعة - أجهزة تبريد الخ).

و. خطوات عمل النظام كالآتي

اولاً: البيانات الاساسية:

هي البيانات التي يتم تسجيلها على النظام قبل بدء العمل به لتشكيل النظام على قالب المنظمة (يسمح النظام بتعديلها بالإضافة والحذف حسب رؤية المنظمة).

1. بيانات المنظمة وفروعها: ويتم من خلالها تسجيل جميع بيانات المنظمة وفروعها
 - أ. اسم المنظمة وشعارها (حيث سيتم عرض الاسم والشعار في شاشات العرض ويتم طباعتهم في التقرير).
 - ب. تسجيل فروع المنظمة في حالة وجودهم.
 - ج. الأقسام المختلفة في المؤسسة: إنشاء أقسام المؤسسة المختلفة ووحداتها الفرعية في النظام ليكون هيكل النظام مشابه تماماً لهيكل المؤسسة (حيث يسمح النظام بإضافة أقسام حسب مسمياتها في المنظمة أو المؤسسة كما يسمح بإضافة وحدات للأقسام بمعنى يسمح بالتشعب لإنشاء هيكل إداري مشابه للمؤسسة).
2. تسجيل المستخدمين وصلاحياتهم: وتستخدم لتسجيل بيانات مستخدم البرنامج.

- أ. الاسم والمسمى الوظيفي والصورة والسيرة الذاتية لجعل كل مستخدم مميز ويسهل التعرف عليه حيث يكون ملفه في النظام مكتمل.
- ب. اعطائهم صلاحيات التقييم للأقسام المختلفة للمؤسسة (تحديد ما يسمح للمستخدم بتقييمه تصاعدياً وتنازلياً حسب العلاقة الوظيفية).
- ج. مقدار وزن التقييم للمستخدم حيث يعطي وزن للمستخدم لكل تقييم مسموح له بعمله مثل (1-10) يقوم النظام بضرب وزن المستخدم المقيم في تقييمه ثم يقوم بجمع التقييمات المضروبة في الوزن ويقسمها على مجموع الأوزان.
3. توزيع الموظفين على الأقسام: يسمح النظام بتوزيع المستخدمين في كل وحدة أو قسم حتى يصبح النظام نسخة طبق الأصل من المؤسسة لتسهيل عملية التقييم وتوزيعها بالصورة الصحيحة.
4. المعايير وكيفية قياسها: يسمح النظام ب:
 - أ. إدخال كل المعايير المطلوب قياسها مثل (الإنتاجية - السلوك - الارتباط - التدريب - الخ).
 - ب. تحديد كيفية قياس المعايير مثل السلوك ب (المظهر - الأخلاق - التعاون - تقبل التوجيه - الخ).
 - ج. تحديد من له صلاحية قياس المعيار لمختلف الأقسام سواء أن كان مستخدم بشري أو برنامج آخر (بمعنى استيراد البيانات من برنامج) أو جهاز (كجهاز البصمة).
 - د. تحديد زمن التقييم (مرة في اليوم مرتين في اليوم الخ) وتحديد وقته (في ساعة معينة أم فترة مفتوحة... الخ).
5. اعدادات الحضور والانصراف: وتشمل تحديد ايام وساعات العمل والمناوبات وخططها والعطلات واوقات العمل لكل مستخدم حتى لا يتأثر تقييمه عندما يكون في إجازة.
6. أجهزة الحضور والانصراف: وتستخدم في حالة وجودها لتسجيل بيانات الحضور والانصراف حيث يتم توصيلها بالنظام ليأخذ منها تقييم الحضور والانصراف.
7. الأوسمة: وهي أشياء رمزية قيمتها المعنوية عالية لذا يسمح النظام ب
 - أ. تسمية الأوسمة.
 - ب. عمل تصميم للوسام ورفعها على البرنامج.
 - ج. تحديد منح الوسام يدوياً أو بالوصول لمعيار معين.
8. شاشات العرض: يتم عرض التقييمات عليها حيث يتم تعريفها في النظام وتحديد التقييمات التي ستعرض في كل شاشة للموظفين لمزيد من الشفافية.
9. إعدادات النظام: يتم استخدامها لتحديد الاعدادات المناسبة للمؤسسة داخل النظام من طرق إدخال البيانات (من البرامج أو الأجهزة أو المستخدمين) وطرق عرض التقييم داخل المؤسسة في الشاشات المختلفة.
10. النسخ الاحتياطي لقواعد البيانات: وتستخدم لتحديد جدولة وامكن حفظ النسخ الاحتياطي لقواعد البيانات واسترجاعها.
11. الشاشة الرئيسية للنظام: والتي من خلالها سيتم الوصل لشاشات البرنامج المختلفة والتعامل معها.

12. تحديد طريقة عرض وحفظ التقييم: عرض لحظي أو يومي أو أسبوعي في شاشات العرض كما يتم تحديد طريقة حفظ التقييم (كل تقييم منفصل أو اعتماد المتوسط التراكمي للتقييمات).
13. بعد تسجيل البيانات الأساسية للمنظمة وتسجيل أقسامها وتقسيماتها الإدارية وتحديد المعايير للتقييم وإعطاء اسم ورقم سري لكل مستخدم وبرنامج للاتصال بالنظام في الحاسب والجوال يصبح النظام مهياً للعمل على التقييم لتبدأ بعدها مرحلة التقييم (مرحلة عمل النظام).

ثانياً: التقييم:

تتم عملية التقييم بمشاركة أكثر من جهة، ولكل جهة نسبة تأثير كل جهة في نتائج القرارات الخاصة بعملية التقييم على النحو التالي:

1. الرؤساء (المديرين): تقع عليهم مسؤولية إدارة العمل والأفراد ليخرج العمل بصورة طيبة، لذا هم أكثر المقيمين موثوقية في التقييم نتيجة لاحتكاكهم المباشر بالمقيم وعمله.
2. الزملاء (النظائر): يمثلون المجتمع الذي يعمل فيه المقيم كما أنهم الأكثر احتكاكاً به لذا يقترح النظام في مرحلة البيانات الأساسية أن تؤخذ نتائج تقييمهم بعين الاعتبار، وهو ما يُعرف بتقييم الأقران.
3. المرؤوسين: أكثر الأشخاص تأثراً بالمقيم باعتباره قائدهم ومديرهم لذا يقترح النظام في مرحلة البيانات الأساسية أن يتم إدخالهم في التقييم.
4. العملاء: يجب أن تؤخذ نتائج تقييمهم بعين الاعتبار، وبصورة كبيرة، باعتبارهم المستفيدين من خدمات المنظمة، ومن أداء الموظف لمهامه الوظيفية.
5. التقييم الذاتي: يمثل التقييم الذاتي جانباً مهماً من جوانب إجراء عملية التقييم بشكل شامل.
6. الأجهزة الإلكترونية كجهاز الحضور: الأكثر دقة وموثوقية لعملها الآلي دون تأثر تقييمها بأي مؤثرات خارجية ما يجعلها الأكثر نزاهة لذي يوصي بالاعتماد عليها قدر الإمكان.
7. البرامج الأخرى: يقصد بها التقارير ونتائج التقييم المستوردة من البرامج الأخرى في المنظمة باعتبارها مؤشرات ذات أساس قوي للتقييم.

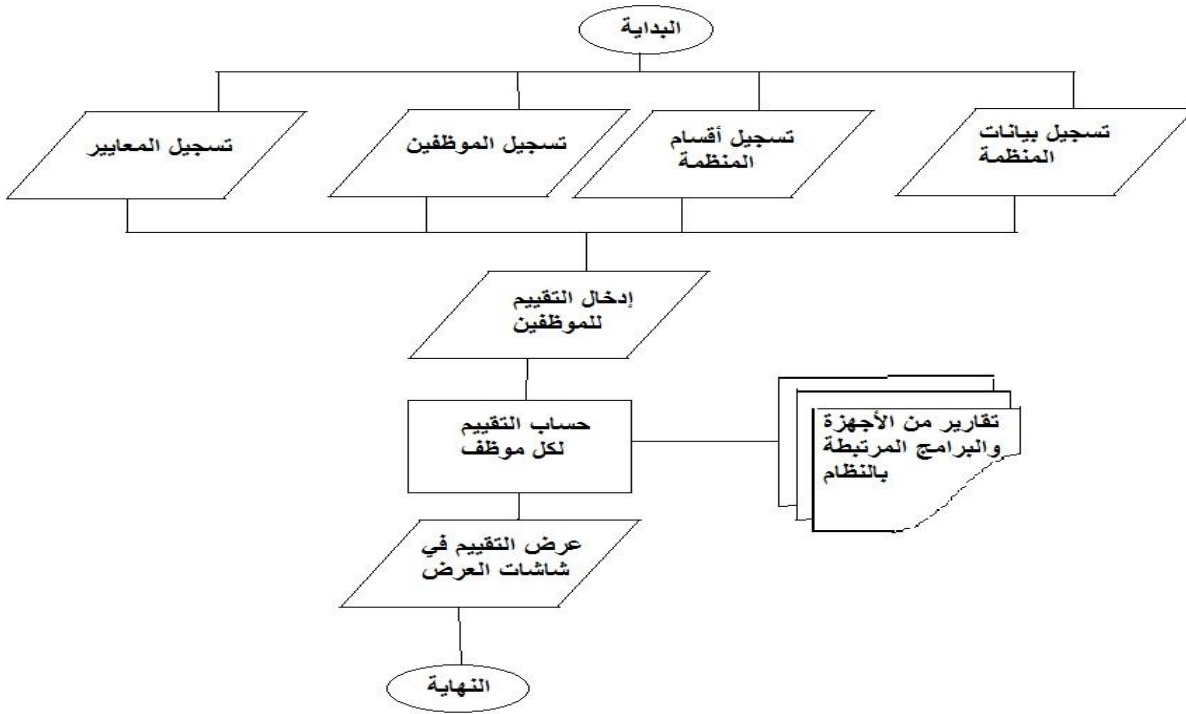
يتم التقييم بالخطوات التالية:

1. يدخل المقيم حسابه بواسطة الحاسوب أو الهاتف المحمول ويقوم بملء بيانات التقييم المطلوبة منه حيث يتم إعطائه الصلاحيات في المرحلة الأولى كما تم في المرحلة الأولى تحديد فترات التقييم (مرة في اليوم مرتين في اليوم... الخ).
2. كما يقوم البرنامج بسحب بيانات التقييم من الأجهزة الإلكترونية كجهاز الحضور في حالة توفرها.
3. كما يقوم البرنامج بسحب بيانات التقييم من تقارير البرامج الأخرى في حالة توفرها.
4. يقوم النظام بضرب وزن المستخدم المقيم في تقييمه ثم يقوم بجمع التقييمات المضروبة في الوزن من المقيمين والبرامج والأجهزة ويقسمها على مجموع الأوزان ليحصل على التقييم النهائي الذي سوف يعرضه (يقوم بحساب التقييم حسب ما تم ضبطه عليه في المرحلة الأولى).
5. يقوم النظام بحفظ البيانات لكل تقييم والبيانات التراكمية وإعدادها في شكل تقارير ترسل أو تعرض متى ما طلب منه كما يعدها في شكل رسومات بيانية لتكون سهلة العرض والمقارنة.

ثالثاً: العرض والتقارير:

1. سيتم عمل تقارير تغطي جميع معايير التقييم والتي سيتم عرضها في شاشات العرض في شكل رسومات بيانية لتكون سهلة الاستيعاب والمقارنة بين المقيمين.
2. جميع التقارير لها أكثر من فلتر لاستخدامها في العرض والطباعة.
3. جميع التقارير يمكن حفظها بصيغ متعددة (word , Excel , Pdf)
4. جميع التقارير يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني.
5. جميع التقارير سيتم عمل Charts لها حيث يعرض في شاشات العرض حسب ما هو مضبوط.
6. جميع لمستخدمين لديهم حساب وملف شخصي فيه بياناتهم والتقييمات التي حصلوا عليها والأوسمة التي حصلوا عليها والتقييمات التي قاموا بها يمكن للإدارة الاطلاع عليه في أي وقت لتقييم أداء المستخدم.
7. يتم عرض الإنجازات والأوسمة والأشخاص الذين حصلوا عليها بصورة بارزة وملفتة للنظر في شاشات العرض ولفترة طويلة من الزمن لإحياء روح المنافسة وزيادة الدافعية للعمل.
8. يتم عرض الأقسام والإدارات المتفوقة بصورة بارزة وملفتة للنظر في شاشات العرض ولفترة طويلة من الزمن لإحياء روح المنافسة وزيادة الدافعية للعمل.

رابعاً: خارطة تدفق النظام:



شكل رقم (1) خارطة تدفق النظام

النظام مرن جداً ويمكن تشكيله ليتناسب مع أي منظمة حسب طريقة عملها والإمكانيات المتاحة لها لكي يبدأ عمل النظام يتم:

1. تسجيل البيانات الأساسية للمنظمة لكي يبرز النظام هوية المنظمة المميزة.

2. تسجيل أقسام المنظمة وتقسيماتها الإدارية لتسهيل العمل وضبط التقييم.
 3. تحديد المعايير التي يبنى عليها التقييم.
 4. تسجيل الموظفين وإعطاء اسم وصلاحيات ورقم سري لكل مستخدم وبرنامج للاتصال بالنظام في الحاسب والجوال لتبدأ بعدها مرحلة التقييم.
 5. تدريب الموظفين على استخدام النظام وعمل التقييم.
- ز. مرحلة التقييم:

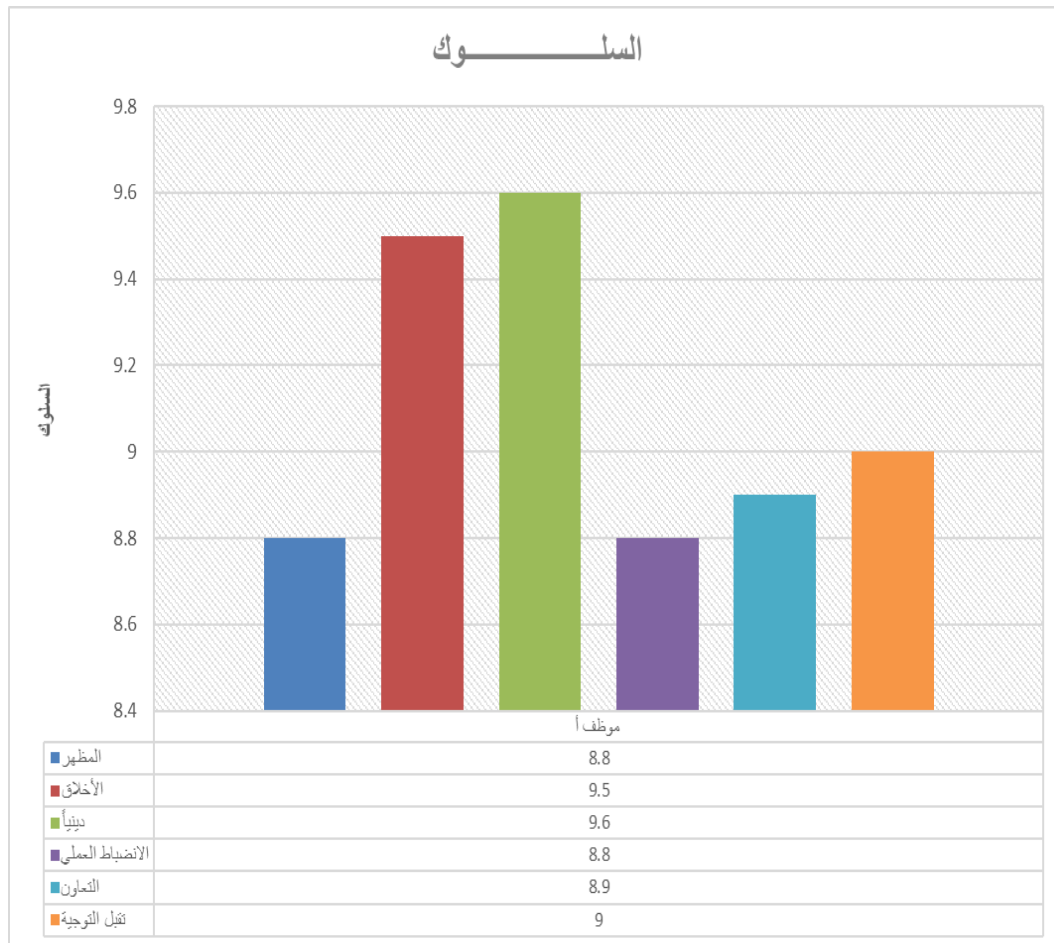
بعد تحديد المقيمين سواء أشخاص أو برامج أو أجهزة أو كلهم معا ووزن التقييم لكل مقيم وتحديد فترة التقييم وتحديد طريقة التقييم تبدأ مرحلة التقييم حيث يتم:

1. تجميع بيانات التقييم من الأجهزة والبرامج والأفراد.
2. معالجة البيانات وعمل المقارنة بين الموظفين.
3. إعطاء الأوسمة لمستحقيها.

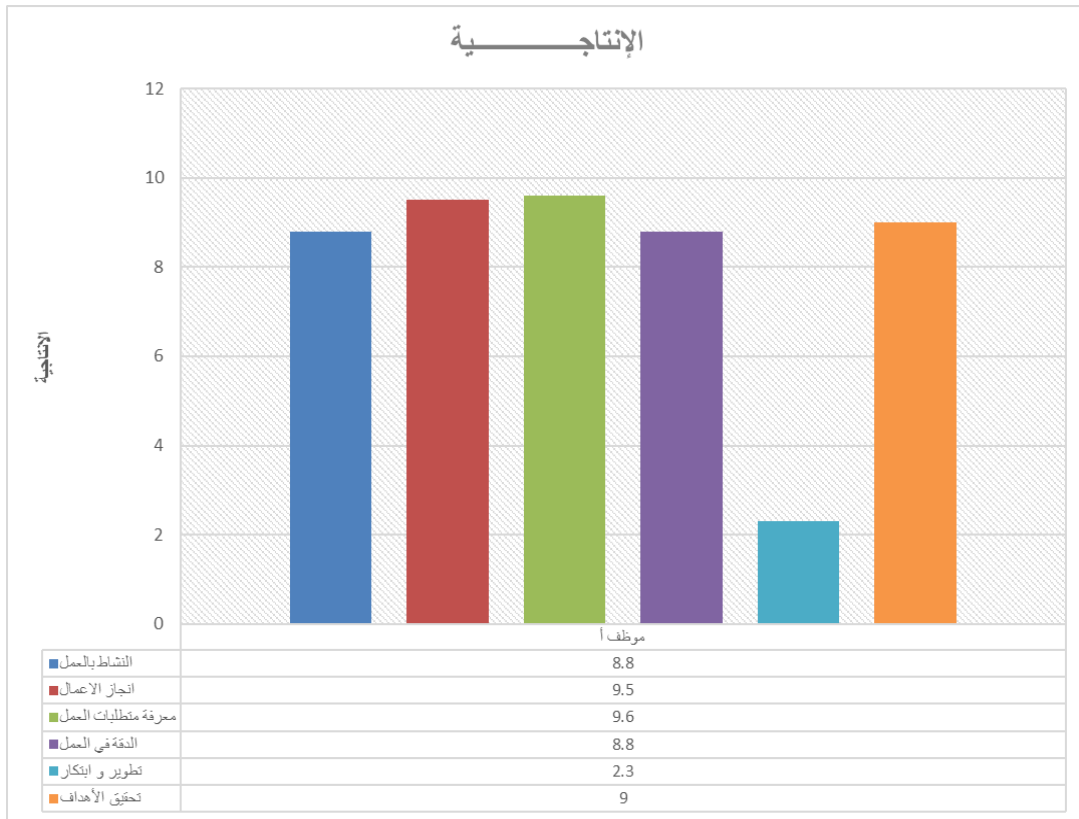
عرض ونشر التقييم:

بعد معالجة التقييم تبدأ مرحلة النشر حيث:

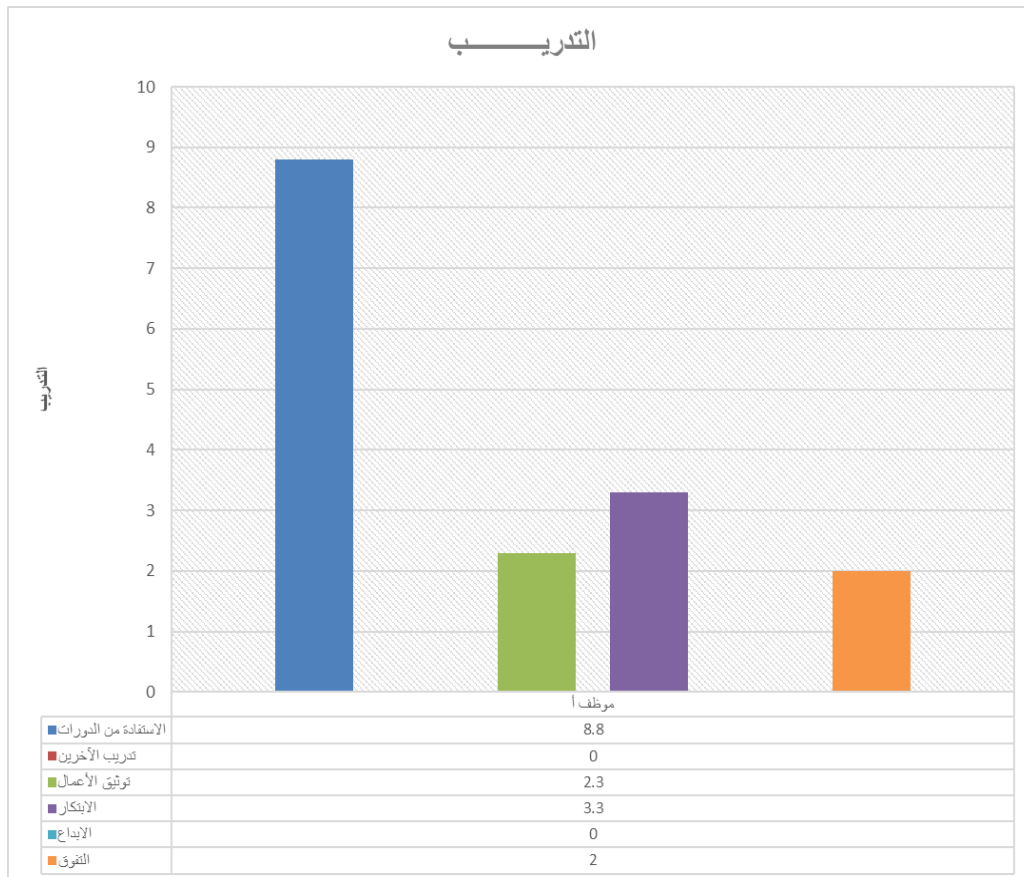
1. يتم عرض التقييم في شاشات في أماكن تواجد الموظفين.
2. إرسال تقارير التقييم للإدارة لسرعة المعالجة.



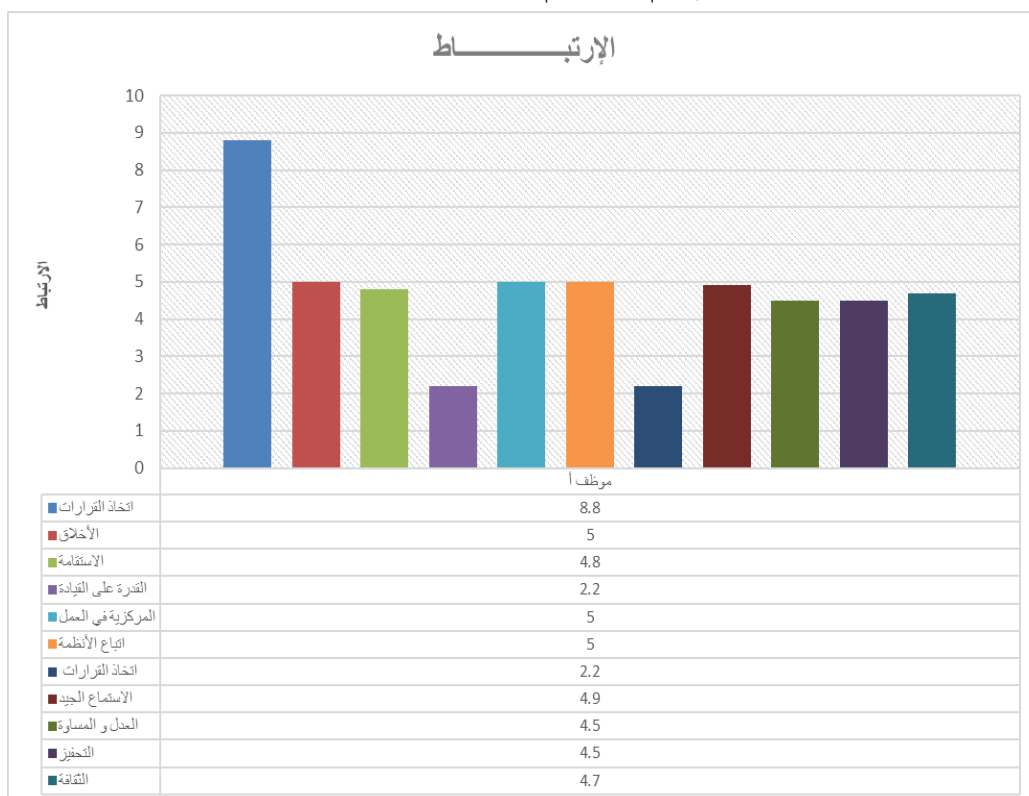
شكل رقم (2) تقييم معيار السلوك لموظف أ



شكل رقم (3) تقييم معيار الانتاجية لموظف أ

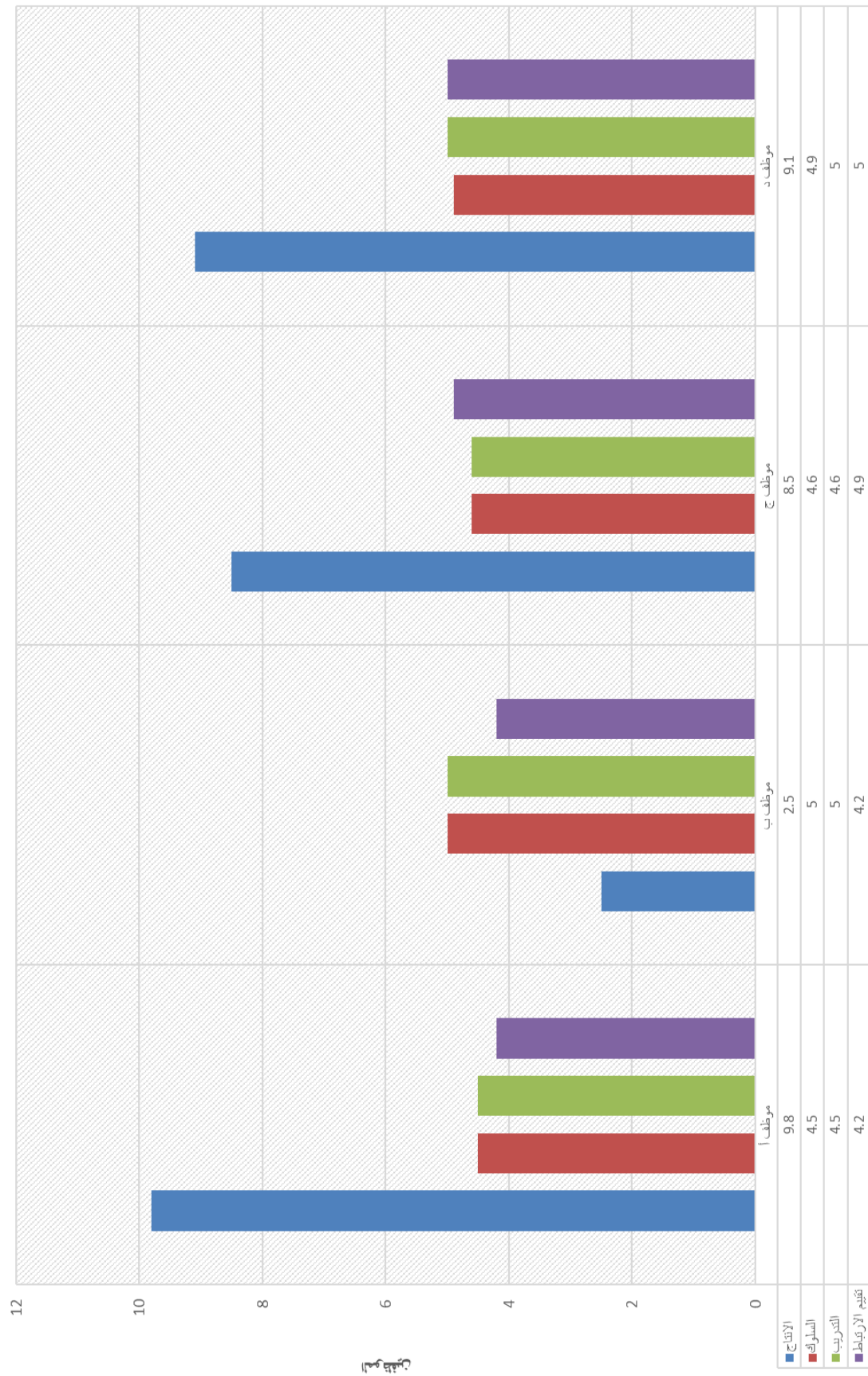


شكل رقم (4) تقييم معيار التدريب لموظف أ

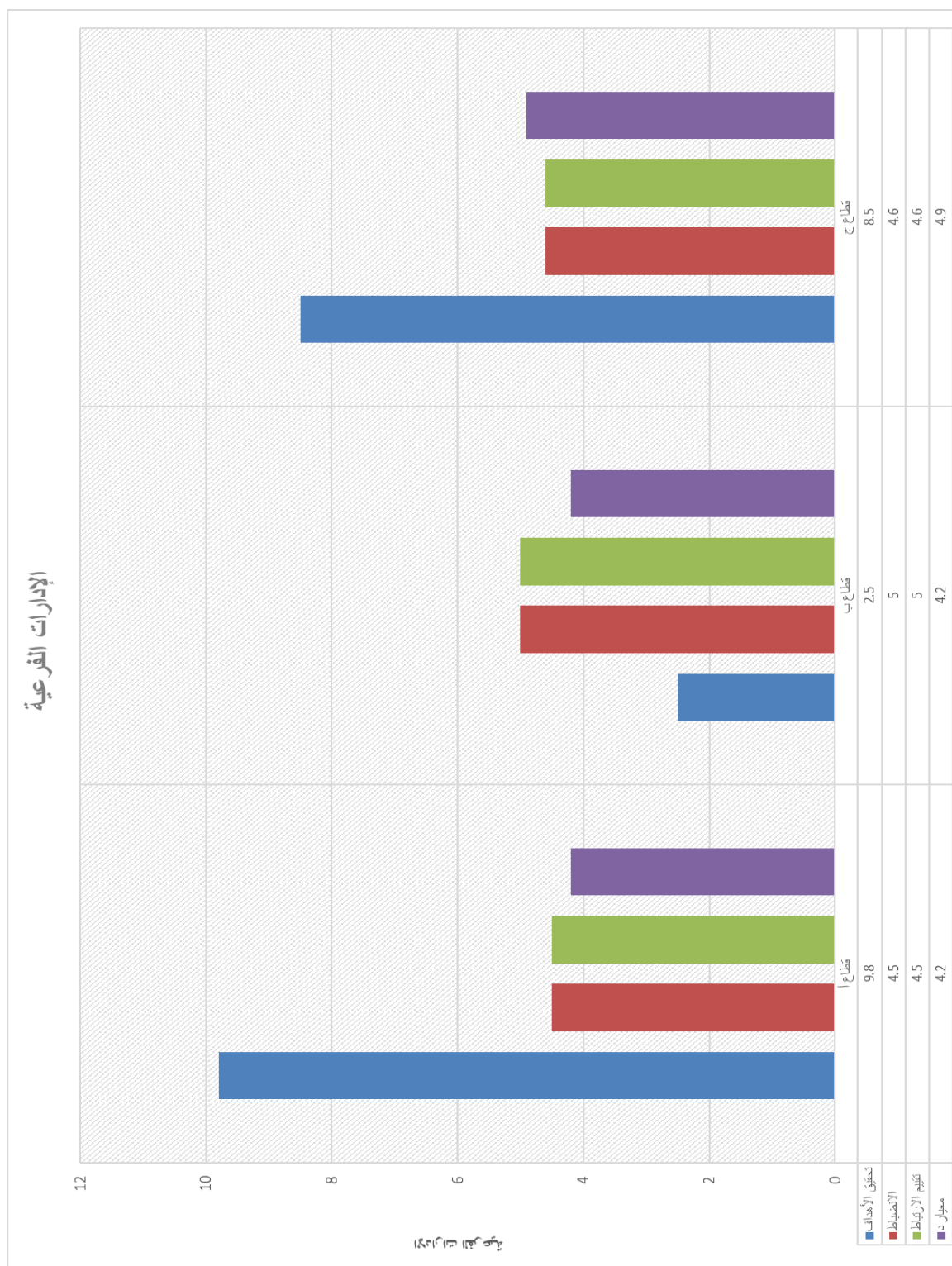


شكل رقم (5) تقييم معيار الارتباط لموظف أ

الموظف



شكل رقم (6) شاشة لتقييم موظفي القسم أ



شكل رقم (7) شاشة لتقييم أداء الإدارات الفرعية للمنظمة.

ملاحظات:

1. النظام لابد أن يكون سهل وسريع ويمكن الاتصال به عن طريق الهاتف أو الحاسوب.
2. النظام يستفيد من المعلومات المتاحة من برامج الإدارة والموارد البشرية.

3. النظام يصدر معلومات تستفيد منها الإدارة والبرامج الأخرى لاتخاذ القرارات.

4. يفضل أن تعطي المنظمة حوافز مادية لتشجيع المجتهدين.

ح. جدول جنت لتطبيق النظام:

1. تنفيذ البرنامج بلغة برمجة: حيث يتم تنفيذ البرنامج بالاعتماد على تصور النظام ومتطلباته ليصبح نسخة أولية جاهزة للتطبيق والعمل.
 2. التشغيل التجريبي للبرنامج في المنظمة: حيث يتم اختيار منظمة لاختبار تشغيل البرنامج فيها وتجربته للعثور على مناطق الضعف ومعالجتها.
 3. جمع الشكاوى والملاحظات والاقتراحات في النسخة التجريبية: حيث يتم جمعها من العاملين في المنظمة ودراستها والخروج بتوصيات لعمل نسخة ثانية من البرنامج بصورة مثالية.
 4. تعديل النظام: حيث يتم تعديل النظام بناءً على التوصيات المتحصل عليها من التشغيل التجريبي.
 5. نشر النظام في المنظمات: بعد تعديل النظام يتم نشره ليتم تطبيقه واستبدال النظام القديم.
 6. مرحلة تشغيل متوازي مع النظام القديم: حيث يتم في هذه المرحلة تدريب العاملين على النظام الإلكتروني والسماح لهم بالاعتیاد عليه.
 7. اعتماد النظام في تقييم الأداء: بعدد أن يعتاد عليه العاملين ويتقبلوه يتم اعتماده في تقييم الأداء.
- ❖ يتم تحديث النظام كل فترة بناءً على الملاحظات والشكاوى والاقتراحات للوصول لنظام بالصورة المثالية المطلوبة.

جدول (7) جدول جنت لتطبيق النظام

رقم	الفترة الزمنية بالشهور	شهر	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	تنفيذ البرنامج بلغة برمجة									
2.	التشغيل التجريبي للبرنامج في المنظمة									
3.	جمع الشكاوى والملاحظات									
4.	تعديل النظام									
5.	نشر النظام في المنظمة									
6.	مرحلة تشغيل متوازي مع النظام									
7.	اعتماد النظام في تقييم الأداء									

ملخص نتائج الدراسة

أولاً: بالنسبة لأهمية تقييم أداء الموظفين كرأس مال بشري في منظمات الأعمال تتمثل في الجوانب التالية:

1. التعرف على الاحتياجات التدريبية للموظفين
2. تطوير أداء رأس المال البشري لتطوير أداء المنظمة بشكل عام
3. التعرف على جوانب الضعف والقوة في أداء الموظفين
4. إعادة توزيع المهام الوظيفية بشكل أفضل

5. الكشف عن القدرات الحقيقية للموظفين
6. تقديم تغذية راجعة عن مدى كفاءة أداء الموظفين للأعمال الموكلة إليهم
7. ضمان عدالة الموظفين وفق مستويات أداءهم الفعلية
8. تطبيق مبدأ المحاسبة والمسؤولية في المنظمات المختلفة
9. إيجاد مناخ من الثقة بين الموظفين والمنظمة
10. توصيل أهداف المنظمة للعاملين بصورة عملية

ثانياً: تقييم الأداء الحالي في منظمات الأعمال يتسم بما يلي:

1. لا يعطي صورة حقيقية عن تطور أداء الموظفين
2. يولد شعور لدى الموظف بعدم أهمية تقييم الأداء
3. يتأثر تقييم أداء الموظف السنوي بالتقارير السابقة لتقييم الأداء
4. لا يأخذ بعين الاعتبار إنتاجية العنصر البشري
5. يتسم بقدر كبير من التحيز والمحابة
6. اهتمام المقيم بكيفية التعامل معه (شخصياً) أكثر من تأدية المهام الوظيفية
7. سرية التقارير وعدم اطلاع الموظف عليها
8. ميل المقيم إلى التشدد في تقييم الأداء
9. عدم دراية المقيم بشكل تام بكافة المهام الوظيفية الموكلة للموظف
10. عدم وجود معايير دقيقة لتقييم الأداء الحالي

ثالثاً: يهدف النموذج المقترح من قبل الباحثان إلى تلافي سلبيات نماذج تقييم الأداء التقليدية المتبعة في منظمات الأعمال، وأن يتم استخدام إدارة المعلومات – كأحد الأساليب الإدارية المعاصرة – في إجراء عملية تقييم الأداء بصورة أكثر شفافية وموضوعية، واعتبارها عملية هادفة إلى تنمية رأس المال البشري، وليست عملية رقابية روتينية، والبعد عن اللامركزية في التقييم، والاعتماد على مؤشرات أداء محددة، ويعمل النموذج على تقييم أداء الكوادر البشرية لمنظمات الأعمال إلكترونياً من خلال معايير التقييم الخاصة بالمنظمة حيث يتم تقييم الأداء إلكترونياً عن طريق أجهزة الحاسوب أو الهواتف المحمولة والأجهزة الإلكترونية الأخرى يومياً وبمنتهى الكفاءة والاحترافية، ويقوم النظام بمعالجة نتائج التقييم وعرضها في شاشات في أماكن تواجد الموظفين بمنتهى الشفافية ما يؤدي إلى إحياء روح المنافسة لدى الموظفين والسعي لإثبات الذات والتميز مما يصب في مصلحة المنظمة ويزيد من كفاءة مخرجاتها.

توصيات ومقترحات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يتقدم الباحثان ببعض المقترحات والتوصيات على النحو التالي:

1. تطبيق النموذج الحالي بشكل عملي في منظمات الأعمال المختلفة، ومعرفة أثره على تطوير أدوات تقييم الأداء، والمساهمة في تنمية رأس المال البشري.

2. إجراء دراسات مماثلة للتعرف على دور إدارة المعلومات في تنمية العديد من المتغيرات ذات الصلة بتنمية الموارد البشرية ومنها آليات اختيار وتعيين الموظفين، ووضع برامج التدريب المختلفة والتنمية المهنية للموظفين.
3. إجراء دراسات لمعرفة معوقات تطبيق إدارة المعلومات في المنظمات العامة والخاصة.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت محمد (2017). مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو علام، رجاء محمود (2006). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. القاهرة: دار النشر للجامعات.
- البغدادى، عادل حسين؛ العبادى، هاشم فوزي (2010). التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتهما بالمفاهيم الإدارية المعاصرة. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- الترتوري، محمد عوض؛ الرقب، محمد زايد؛ الناصر، بشير مصطفى (2009). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- جميل، عبد الكريم أحمد (2016). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- حسن، راوية (2000). مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- رضوان، محمود عبد الفتاح (2013). تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- شاويش، مصطفى نجيب (2004). إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد. ط4. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الشريف، محمد (2004). إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- شنن، عمر أحمد (2017). واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية. رسالة ماجستير غير منشورة، غزة: جامعة الاقصى، أكاديمية الإدارة والسياسة.
- الشهربلي، أنعام توفيق؛ الوائلي، زينب عبد الواحد (2014). جودة الأداء التقني بإدارة المعلومات وتأثيره في زيادة الكفاءة والفاعلية المؤسسية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 6(3)، ص 32- 49.
- الشمي، حسني عبد الرحمن (2009). إدارة المعرفة: الرؤى معرفية بديلاً. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- الصيرفي، محمد (2006). هندسة الموارد البشرية. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.
- الطاهر، علاء فرج (2009). إدارة المعلومات والمعرفة. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.
- عباس، محمد خليل؛ وآخرون (2015). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عبد الباقي، صلاح (2005). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد الغفار، السيد أحمد (2014). الإدارة المدرسية الحديثة الفاعلة. الإسكندرية: دار النشر للجامعات.
- العتيبي، عبد العزيز (2011). إدارة المعلومات ودورها في صنع القرار بالمديرية العامة للجوازات بالرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- القحطاني، عبد الله بن محمد (2011). إدارة المعلومات ودورها في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر ضباط مركز وإدارات المعلومات برئاسة الحرس الوطني. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - كلية الدراسات العليا.

القرشي، نجوان عبد الوهاب(2011). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين دراسة ميدانية لعينة من العاملين في شركة واي للهاتف النقال. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عدن: كلية العلوم الإدارية.

الكردى، منال؛ العبد، جلال(2003). نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات. القاهرة: دار الجامعة الحديثة.

الكلادة، طاهر(2008). تنمية وإدارة الموارد البشرية. عمان: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.

المرجوشي، آيتن محمود(2008). تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية. القاهرة: دار النشر للجامعات.

مسلم، عبد الله حسن(2012). إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.

المراجع الاجنبية

- Ababneh, H., Shafat, F. Human (2014). Capital Information Systems: An introduction. Canadian center for science and education: International Journal of Business and Management, Vol.9(9), pp.192-204.
- Chapman, D. & Webster, J. (2003). The Use of Technologies in The Recruiting, Screening, and Selection Processes for Job Candidates. International Journal of Selection and Assessment, Vol.11 (2-3),pp. 113-120.
- Devece, C.; Palacios, D. & Simarro, D. (2017). Effect of Information Management Capability on Organizational Performance. Service Business, Vol.11(3), pp.563-580.
- Govil, J., Kanur, H. & Govil, J. Data-Information Lifecycle Management: A Solution for Taming Data Beast. Proceedings of The International Conference on Information Technology-New Generation. Las Vegas, April:7-9.
- Howarth, A., Stanton, B.,& Sinclair-Hunt, M.(2005). Information Systems Management. London: University of Cambridge.
- Markovic, M. & Vucekoci, M. (2015). The Role of Information Management In Decision Making and Business Success. International conference employment, education and entrepreneurship, Faculty of Business Economics and Entrepreneurship, Belgrade, pp. 175-187.
- Osodo, O., Jemaiyo, B. (2015). Relationship Between The Use of Management Information Systems And Employee Job Performance: Evidence From Kenindia Assurance Company Limited. British Journal of Marketing Studies, Vol.3(5), pp. 61-70.