

The Impact of Professional Behavior on Improving Work Performance within the Information Environment in Libraries from the Perspective of Experts

Dr. Nabil Abdullah Komosani

King Abdulaziz University, Jeddah, Saudi Arabia

nkomosany@kau.edu.sa

Abstract: This article dealt with professional behavior within the information environment in libraries by preparing a standard list for that. The article relied on the Delphi method by selecting a group of experts in this field. One of the most prominent results of this paper is the agreement of experts on most of the elements of the criteria. Finally, our article concluded with several recommendations, most notably the consolidation of the concept of organizational culture in all educational institutions, the emphasis on continuous improvement in order to ensure the effectiveness of work.

Keywords:

اثر السلوك المهني على تحسين أداء العمل داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات

من منظور الخبراء

د. نبيل عبدالله قمصاني

جامعة الملك عبدالعزيز - جدة - المملكة العربية السعودية

Nkomosany@kau.edu.sa

المستخلص: تناولت الدراسة السلوك المهني داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات من خلال اعداد قائمة معيارية لذلك. اعتمدت في الدراسة على أسلوب دلفاي من خلال اختيار مجموعة من الخبراء في هذا المجال. من أبرز نتائج الدراسة اتفاق الخبراء على غالبية عناصر المعايير. وخلصت الدراسة الى عدة توصيات أبرزها ترسيخ مفهوم الثقافة التنظيمية في كافة المؤسسات التعليمية، التأكيد على التحسين المستمر من اجل ضمان فعالية العمل.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية - السلوك المهني - البيئة المعلوماتية

المقدمة:

من خلال النظريات الحديثة في علوم الاجتماع والنفس والأخلاق نجد ان هذه العلوم قدمت تطوراً ملموساً فيما يتعلق بالسلوك الإنساني الفردي والجماعي. تلك الممارسات التي قامت بها هذه العلوم ساعدت كثيراً في فهم وتفسير سلوك الإنسان. كما وضحت الأمور التي تؤثر على هذا السلوك من خلال رسم سياسات ومعايير خاصة بذلك تخدم قطاع الأعمال بكافة أنواعه وفئاته (مساعد 2018) وبالتالي فقد جاء اهتمام العلماء بدراسة سلوك الأفراد والجماعات من اجل تمكين الرؤساء والمديرين في كيفية التعامل مع الأفراد وتفهم سلوكياتهم وتوجهاتهم وكيفية السيطرة عليهم من اجل تحقيق اهداف المؤسسة (طه 2006) وستقوم هذه الدراسة بإعداد معايير عن السلوك المهني داخل البيئة المعلوماتية للعاملين في المكتبات عن طريق اعداد قائمة معيارية تمكن الرؤساء والمرؤوسين تفهم سلوكياتهم وتوجهاتهم المختلفة من اجل القدرة على الافئدة والفهم.

مشكلة الدراسة:

إن التعمق في التعرف على سلوكيات الأفراد والتعرف كذلك على توجهاتهم تساعد كثيراً في القيام بعلاقات إنسانية واجتماعية لها مردود على الفرد والجماعة وينعكس هذا المردود بشكل إيجابي على قطاع الاعمال. كما يساعد على فهم الغير وعلى أساس هذا الفهم يمكن قياس مدى نجاح العلاقات وفشلها.

ومن خلال عمل الباحث وتدرجه في مناصب إدارية في المكتبة الاكاديمية وتعامله خلال فترة عمله مع العديد من الأفراد والجماعات كذلك تعامله مع مواقف كثيرة إيجابية وسلبية الا ان التعامل كان لا يركز على أسس علمية ومعيارية في التعامل سواء على المستوى الإنساني او المهني او الاجتماعي بل كان يركز على الخبرة التراكمية والممارسات العلمية والعملية من هذا المنطلق جاءت فكرة الدراسة بأن تكون هناك سياسات ومعايير تحفظ حقوق الفرد والمؤسسة، وتؤطر طريقة وأسلوب التعامل، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما اثر السلوك المهني على تحسين أداء العمل داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات؟.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة هذه الى بناء قائمة معيارية تحدد فيها السلوك المهني داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات. وحتى يتحقق الهدف الرئيسي سيتم تحقيق الأهداف التالية:

- القاء الضوء على المهام والواجبات التي يجب ان تقوم بها المؤسسات المعلوماتية والعاملين داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات.
- التعرف على تفسير وتحليل السلوك المهني داخل البيئة المعلوماتية للعاملين في المكتبات من خلال القائمة المعيارية التي تقدمها الدراسة.
- التعرف على حقوق وواجبات الرؤساء والمرؤوسين داخل البيئة المعلوماتية للعاملين في المكتبات.

اسئلة الدراسة:

- ما المهام والواجبات التي يجب ان تقوم بها المؤسسات المعلوماتية والعاملين داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات؟
- ما تفسير وتحليل السلوك المهني داخل البيئة المعلوماتية للعاملين في المكتبات من خلال القائمة المعيارية للدراسة؟
- ماهي واجبات وحقوق الرؤساء والمرؤوسين العاملين داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات؟

أهمية الدراسة:

- يعتبر الموضوع بحد ذاته من الدراسات الحيوية في مجال المكتبات وعلم المعلومات
- الدراسة التي يقوم بها الباحث قد تكون الدراسة العربية الأولى -حسب علم الباحث- في اعداد معايير للسلوك المهني للعاملين داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات. حيث لم يجد الباحث من خلال البحث في الإنتاج الفكري العربي أي دراسة تتناول معايير السلوك المهني في المكتبات.
- قد تكون نتائج هذه الدراسة هامة للمؤسسات المعلوماتية المماثلة وذلك من خلال الاستعانة بالقائمة المعيارية التي ستتوصل اليها الدراسة. وكذلك قد تكون مرجعاً لهذا النوع من الدراسات والأبحاث.

منهج الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل أساسي اعداد قائمة معيارية في السلوك المهني للعاملين داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات من اجل ابراز دور العامل البشري في تحسين وتطوير العمل. وحتى يتحقق الهدف من هذه الدراسة سوف يقوم الباحث باستخدام منهج تحليل المحتوى وكذلك أسلوب دلغاي حيث سيقوم الباحث في البداية بإعداد قائمة أولوية تشتمل على معايير السلوك المهني داخل البيئة المعلوماتية في المكتبات. وسيتم توزيع القائمة المعيارية الأولية على مجموعة من الخبراء يعملون في المكتبات (أكاديميين ، إداريين) وقد قام الباحث بشرح كافة محاور القائمة المعيارية لمجموعة الخبراء

بعده اجتماعات عن طريق برنامج زووم من اجل التأكد من فهم المقصود من القائمة المعيارية وماهو المطلوب منهم تحديداً وقد اجرى الباحث جولتين من اجل تنقيح وابداء الرأي حيال القائمة المعيارية الأوليه حيث تم تنقيح وابداء الرأي في القائمة المعيارية الأوليه -الجولة الأولى- كما قام الباحث بتعديل كافة الملاحظات والمقترحات وبعد التعديل تم ارسال القائمة مرة أخرى -الجولة الثانية- لمجموعة الخبراء بعدها قام الباحث بتفريغ ملاحظات وراء الخبراء ومعالجتها إحصائياً من اجل التعرف على التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والنسب المئوية.

عينة الدراسة:

تم اختيار مجموعة من الخبراء العاملين في المكتبات -وكان الهدف من ذلك التعرف على آرائهم حول القائمة المعيارية- وتم تقسيم افراد العينة الى قسمين أكاديميين وعددهم (4) وإداريين وعددهم (3) وأعتمد الباحث على العينة القصدية وهو النوع من العينات التي يتناسب مع أسلوب دلفاي. وقد تم اختيار مجموعة الخبراء بناءً على:

- أن يعمل في مكتبة.
- الخبرة في إدارة المكتبات.
- تقلد مناصب إدارية في العمل في المكتبات.
- خبرة عملية لا تقل عن 3 سنوات في مجال المكتبات.

وقد قام الباحث بصياغة القائمة المعيارية من خلال الاعتماد على الإنتاج الفكري، كذلك الخبرة التي يملكها الباحث جراء عمله لفترات طويلة في المكتبات الأكاديمية كما قام بالرجوع لبعض القوائم والسياسات المعيارية لبعض القطاعات الحكومية والخاصة مثل سياسة السلوك المهني والقيم الأخلاقية (صافولا 2017)، قواعد سلوكيات العمل (أرامكو 2013)، قواعد السلوك المهني (معادن 2015).

وفي ضوء ما كشف عنه التحليل الإحصائي في الجولة الأولى قام الباحث بإعداد قائمة في الجولة الثانية وتوزيعها على مجموعة الخبراء مرة أخرى. الجدير بالذكر ان الباحث قام بقياس أسئلة القائمة المعيارية عن طريق مقياس ليكرت Likert Scale واستخدم في القياس (3) خيارات (مطلوب بدرجة عالية، مطلوب بدرجة متوسطة، مطلوب بدرجة منخفضة).

وقد قام الباحث بتنفيذ الجولة الأولى من خلال توزيع القائمة المعيارية على الخبراء وتم في هذه الجولة إبقاء العناصر التي حصلت على الاجماع. كما تم تعديل بعض الصياغات وحذف فقرات بناء على اراء الخبراء اما الجولة الثانية فقد تم ايضاً إبقاء العناصر المتفق عليها وحذف وتعديل العناصر الأخرى.

بعد تجميع اراء وملاحظات -مجموعة الخبراء- قام الباحث بمعالجة إجاباتهم في الجولتين الأولى والثانية باستخدام برنامج SPSS وفق الآتي:

- التكرار والنسب المئوية
- المتوسطات الحسابية
- الانحراف المعياري

الدراسات السابقة:

من الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل او باخر ما يأتي:

دراسة (Kianto2017) قدمت الدراسة نموذجاً معيارياً في ممارسة إدارة الموارد البشرية بأسلوب متطور يركز على الابتكار والإبداع، اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي وتم تصميم استبيان لعدد (180) شركة تشمل فئات مختلفة من العاملين. توصلت الدراسة أن رأس المال البشري يتوسط العلامة في ممارسات إدارة الموارد البشرية. وأوصت الدراسة بأهمية إجراء دراسات مماثلة، وكذلك توسيع الاهتمام برأس المال الفكري مما ينعكس ايجابياً على المؤسسة.

هناك دراسة اخرى (chrisitina2015) كان الغرض من الدراسة هو تعزيز أداء إدارة المعرفة والعلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة. حيث اشارت الدراسة الى أهمية إدارة الموارد المعرفية للقطاعات الحكومية والأهلية بشكل فعال ومن خلال ذلك يمكن جني مجموعة كبيرة من الفوائد مثل تحسين كفاءة الأداء وخدمة العملاء والابتكار. وقد استخدمت الدراسة المنهج المسحي من اجل تحقيق اهداف الدراسة، ومن أبرز نتائج الدراسة أن الثقافة الموجهة نحو الوظائف ذات العلاقة تأثرت ايجابياً من خلال تطبيق إدارة المعرفة المرتكزة على الانشاء، والتخزين، والنقل، والتطبيق. وخلصت الدراسة الى توصيات عدة أبرزها التوجيه بإجراء دراسة مطولة لفهم كيفية تأثير عمليات إدارة المعرفة على ابعاد الثقافة التنظيمية.

وفي دراسة أخرى (chen 2011) تناولت دور السلوك التنظيمي في دعم إدارة المعرفة من خلال دمج الجانب النظري مع التطبيقي. وارتكزت الدراسة على عينة تصل الى (116) موظف يعملون في أدوات نظم المعلومات ويرتبطان بشكل إيجابي تجاه مشاركة المعرفة من حيث السلوك التنظيمي. ومن أبرز اهداف الدراسة التعرف على اتجاه موظفي

إدارات نظم المعلومات تجاه مشاركة المعرفة، كذلك التعرف على السلوك المتوقع للإفراد من حيث مدى الملائمة لمشاركة المعرفة. وخلصت الدراسة الى عدة توصيات سوف يكون لها اثر كبير على المسؤولين التنظيميين في شركات تكنولوجيا المعلومات، وتعزيز الحافز الداخلي بين الموظفين سينتج عنه علاقات متبادلة أفضل وتفاعلات شخصية تسهل تبادل المعرفة بنجاح.

وعلى الجانب الاخر اجرت (بوربان 2011) دراسة عن مكانة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة من حيث عناصر ثقافة الجودة الشاملة، ودعم الابتكار، ودعم العملاء، وكذلك الشعور بالانتماء. وأشارت الدراسة ان نجاح الجودة في المؤسسة تعتمد بشكل كبير على التغيرات المطلوب تجديدها وايضاً بناء على خطة متكاملة لتنفيذ التغيرات المطلوبة حيث تتضمن الخطة تفعيل دور الافراد، والمشاركين والمعارضين ايضاً. ولم تغفل الدراسة القيم ومؤشرات القياس التي تساعد كثيراً في تحسين أداء العمل. وخرجت الدراسة بعدة مقترحات منها ان تكون ثقافة الجودة الشاملة تعتمد بشكل كبير على الابداع والابتكار وهذا بدوره يعتمد على رضا العميل، كذلك ضرورة التزام الإدارة العليا بالتحديات التي تواجهها عند تطبيق هذه الاستراتيجيات.

ثمة دراسة أخرى (السيد 2011) عن تطوير السلوك التنظيمي من خلال ثورة المعلومات ومن ابرز اهداف الدراسة التعرف على واقع السلوك التنظيمي المدرسي، ما مدى تأثير السلوك التنظيمي المدرسي في اظهار فاعلية العقلية التطويرية لدى أعضاء هيئة التعليم في التعليم العام. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل واقع السلوك التنظيمي المدرسي. وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها النظر الى السلوك التنظيمي داخل المدرسة على انه وحدة متكاملة تسهم في تخريج طلاب ذو عقول مبتكرة، اختيار الأساليب الادائية المبسطة من جانب المعلم بدء من الطفل في مرحلة رياض الأطفال تساعد في عمليات الابداع والابتكار. كما توصلت الدراسة الى عدة مقترحات أهمها إعادة النظر في المنهج المعمول به حالياً، وضع معايير واسس وضوابط تكشف ملامح الابداع والابتكار.

الجزء التطبيقي

الجولة الثانية			الجولة الأولى			درجة الأهمية	اولاً: المهام التي يجب القيام بها من قبل
النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		

العاملين في البيئة المعلوماتية						
						1- اعتبار المعلومات ذات الطابع الخاص بالمؤسسة هي ملك للمؤسسة
0.38	1.86	16.7%	0.63	1.00	متوسطة	
%85.7						
						2- يمنع مشاركة صلاحية الدخول للأنظمة الالية مع الغير.
0.00	2.00	83.3%	0.82	1.67	عالية	
%100						
						3- يمنع ترك الأجهزة والهواتف النقالة والتي تخص العمل متاحة للآخرين.
0.38	1.86	83.3%	0.82	1.67	عالية	
%85.7						
						4- يمنع تحميل برنامج غير مصرح به
0.00	2.00	83.3%	0.82	1.67	عالية	
%100						
						5- لا يسمح بنقل المعلومات ذات الطابع الخاص بالمؤسسة من جهاز الى جهاز اخر
0.49	1.71	50.0%	0.98	1.17	عالية	
%71.4						
						6- يمنع نشر معلومات حساسة تتعلق بالمؤسسة التي تعمل فيها.
0.00	2.00	83.3%	0.82	1.67	عالية	
%100						
						7- حماية الأجهزة ومستلزماتها ببرامج حماية موثقة ومصرح بها .
0.76	1.71	83.3%	0.82	1.67	عالية	
%85.7						

							8- تطبيق سياسة المؤسسة في حال فقد او ضياع الوثائق الرسمية
%100	0.00	2.00	83.3%	0.82	1.67	عالية	
							9- الالتزام بالمتطلبات القانونية والنظامية في بيئة العمل
%100	0.00	2.00	83.3%	0.82	1.67	عالية	
							10- الحفاظ على سلامة تشغيل الأجهزة الخاصة بالمؤسسة.
%100	0.00	2.00	66.7%	0.84	1.50	عالية	
							11- تقديم كافة البيانات والمعلومات ذات العلاقة بدقة عالية
%100	0.00	2.00	83.3%	0.82	1.67	عالية	
							12- المحافظة على الملكية الفكرية والادبية للآخرين.
%100	0.00	2.00	83.3%	0.41	1.83	عالية	
							13- احاطة المستفيد بالمعلومات التي تقدمها المؤسسة بمقابل مالي.
%71.4	0.79	1.57	50.0%	0.82	1.33	عالية	

حذفت من قبل الخبراء			66.7%	0.84	1.50	عالية	14- الإبلاغ عن المعلومات المدفوعة قبل تقديمها
حذفت من قبل الخبراء			83.3%	0.82	1.67	عالية	15- الصدق في التعامل مع المستخدمين
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	16- تقديم أعلى مستوى من الخدمة بكفاءة وجودة عالية.
%85.7	0.38	1.86	66.7%	0.84	1.50	عالية	17- تقديم الخدمات المعلوماتية للجميع ودون استثناء أو تخصيص فئة عن أخرى.
%85.7	0.38	1.86	83.3%	0.82	1.67	عالية	18- منع الاستجابة والتعاون في المعلومات التي فيها تجاوزات أو اختراقات أو شبكات
%100	0.00	2.00	50.0%	0.98	1.17	عالية	19- الخصوصية والسرية للمعلومات التي تقدم للمستخدمين
%85.7	0.38	1.86	%100	0.00	2.00	عالية	20- دعم كافة البرامج التعليمية والبحثية التي تسهل تقديم الخدمات المعلوماتية
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	21- استخدام أدوات الاسترجاع

							وتنظيم المعلومات التي تساعد على تنظيم المعلومات والوصول اليها بيسر وسهولة.
							22- العمل على اتاحة المعلومات عن بعد لكافة المستخدمين.
	0.79	1.57	%100	0.00	2.00	عالية	
حذفت من قبل الخبراء			83.3%	0.82	1.67	عالية	23- احترام حقوق المستخدمين
حذفت من قبل الخبراء			83.3%	0.41	1.83	عالية	24- تحديد أماكن خاصة لاستخدام الخدمات الالكترونية داخل المؤسسة
	0.00	2.00	83.3%	0.82	1.67	عالية	25- منع استخدام وسائل التواصل في غير أغراض العمل الرسمية
	0.00	2.00	اضافها الخبراء			عالية	26- تمكين وصول المعلومة للمستخدم في أي وقت
ثانياً: المهام التي يجب على المؤسسة القيام بها داخل البيئة المعلوماتية							

							1- انشاء بيئة عمل يشعر الموظف انه مالك المؤسسة.
%100	0.00	2.00	83.3%	0.41	1.83	عالية	
							2- تأسيس نظام لإدارة بيئة الصحة والسلامة.
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	
							3- تقييم المخاطر المحتملة وكيفية التصدي لها.
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	
							4- الالتزام بتطبيق المتطلبات القانونية والنظامية.
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	
							5- حماية سلامة تشغيل مرافق المؤسسة.
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	
							6- نشر برامج الوعي المعلوماتي.
%85.7	0.76	1.71	%100	0.00	2.00	عالية	
							7- وضع مسارات للفئات الخاصة
%100	0.00	2.00	66.7%	0.84	1.50	عالية	

							للوصول الى الخدمات الالكترونية
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	8- الالتزام ببند الاتفاقيات مع الناشرين وموردين الخدمة المعلوماتية وعدم تجاوزها او التساهل فيها.
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	9- الالتزام بحماية المعلومات.
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	10- تحديد كافة ضوابط الاستخدام مما ما يترتب عليه من مخالفات قانونية.
%100	0.00	2.00	83.3%	0.41	1.83	عالية	11- الإبلاغ الفوري عن أي حالات تخل بالأنظمة والتعليمات داخل المؤسسة.
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	12- المحافظة على الحقوق المادية والمعنوية للأخرين.

							13-الخصوصية وعدم افشاء معلومات.	
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية		
							14-الاحتفاظ بنسخة من كافة المعلومات المخزنة تحفظ خارج المؤسسة. backup	
			حذفت من قبل الخبراء	83.3%	0.82	1.67	عالية	15-اتاحة الوصول إلى المعلومات للجميع
			حذفت من قبل الخبراء	66.7%	0.84	1.50	عالية	16-تقديم الخدمات المتكاملة للفئات الخاصة
			حذفت من قبل الخبراء	83.3%	0.41	1.83	عالية	17- استخدام مؤشرات قياس KPIs دقيقة تساعد في التعرف على سير العمل
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	18-التهيئة النفسية للعاملين جراء التحول الرقمي	
%85.7	0.76	1.71	%100	0.00	2.00	عالية	19-توفير إطار قانوني لضمان الأصول المعلوماتية للمؤسسة.	
%85.7	0.76	1.71	%100	0.00	2.00	عالية	20-تقوية البنية التحتية ضماناً لخدمة جيدة	

حذفت من قبل الخبراء			50.0%	0.55	1.50	عالية	21-الاحتفاظ بنسخة من كافة المعلومات المخزنة تحفظ خارج المؤسسة
%100	0.00	2.00	83.3%	0.41	1.83	عالية	22-تثقيف المستفيدين معلوماتياً
%100	0.00	2.00	83.3%	0.41	1.83	عالية	23-التقليل من احتمالية وتأثير الانتهاكات
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	24-التدريب والتأهيل المستمر ضماناً لمواكبة التطورات المعلوماتية.
%100	0.00	2.00	%100	0.00	2.00	عالية	25-مواكبة التطورات المعلوماتية والاستفادة من المؤسسات المماثلة في هذا المجال
%100	0.00	2.00	اضافها الخبراء			عالية	26- توفير قنوات معرفية رقمية لتشارك المعلومات والمعرفة داخل المؤسسة

يتضح من خلال الجدول السابق ما يأتي:

▪ الجولة الأولى:

أولاً: محور المهام الي يجب القيام بها من قبل العاملين في البيئة المعلوماتية

- اشتمل هذا المحور على (26) معيار

• (5) 100%

• (14) 83.3%

• (3) 66.7%

• (3) 50%

• (1) 16.7%

يتضح من خلال التحليل الإحصائي ان عدد (14) معيار بنسبة (83.3%) وانحراف معياري (0.82) ومتوسط حسابي (1.67) اتفقوا عليه الخبراء. ويمكن تبرير ذلك ان هذه المعايير تصب تماماً في المهام والواجبات التي يقوم بها العاملون في البيئة المعلوماتية وتعكس السلوك المهني بشكل دقيق وواضح حيث تعد السلوكيات المهنية واحداً من أهم العوامل المؤدية الى الإبداع كما تعتبر المحرك الرئيسي للتقدم والتطوير، فالقيم بأنواعها المختلفة هي ما تؤدي الى الاستدامة وكذلك تثبت الاطمئنان والاستقرار النفسي والذهني مما يؤدي الى التطوير والتكامل. أما فيما يتعلق بباقي المعايير فتضارب الخبراء بأرائهم مابين (متوسط ، ضعيف).

ثانياً: محور المهام التي يجب على المؤسسة القيام بها داخل البيئة المعلوماتية.

- اشتمل هذا المحور على (26) معيار

• (16) 100%

• (7) 83.3%

• (2) 66.7%

• (1) 50%

يتضح من خلال التحليل الإحصائي ان عدد (16) معيار اتفق عليه الخبراء بنسبة (100%) وانحراف معياري (0.00) ومتوسط حسابي (2.00). ويمكن تبرير ذلك قناعة الخبراء بأن السلوك المهني قد يؤثر بشكل إيجابي في تطوير واستدامة البيئة المعلوماتية ويخلق أجواء من الابداع والابتكار ويعزز مكانة المؤسسة بشكل بارز. وعلى العكس لو كانت سلبياً فأن ذلك سيؤدي الى تراجع المؤسسة ويقلل من انتاجها مما ينعكس سلباً على العاملين. وهنا تأتي أهمية المؤسسة وإيمانها بهذا الجانب والعمل على الدعم المادي والمعنوي للعاملين وتذليل كافة المعوقات والتحديات حتى تضمن أداء راق ومهني مميز.

الجدولة الثانية:

أولاً: محور المهام الي يجب القيام بها من قبل العاملين في البيئة المعلوماتية

- اشتمل هذا المحور على (26) معيار
 - (13) 100%
 - (6) 85.7%
 - (3) 71.4%
 - (4) حذف

يتضح من خلال المعايير التي حصلت درجة عالية من اهتمام الخبراء وصلت الى (100%) بانحراف معياري (0.00) ومتوسط حسابي (2.00).

يستنتج من خلال التحليل الاحصائي ان غالبية الخبراء اتفقوا على أهمية هذه المعايير بدرجة عالية جداً ويرى الباحث في هذا الجانب ومن خلال خبرته الطويلة في العمل بالبيئة المعلوماتية بقدرة العاملين في التعرف على التحديات والمعوقات التي تواجههم وكيفية حل هذه المشاكل جراء عملهم فترات طويلة والتعامل مع التقنية والبرمجيات والتعامل مع المستفيد وكذلك المتطلبات القانونية والفكرية مما اكسبهم خبرات تراكمية ساعدتهم كثيراً في تعزيز كل ما يتعلق بالسلوك المهني كما لا تغفل دور الإدارات المعنية في البيئة المعلوماتية التي تقدم العديد من البرامج والدورات وخصوصاً فيما يتعلق بالقيم والجوانب السلوكية إيماناً منها بالحفاظ على الطاقات البشرية واستثمارها الاستثمار الأمثل والذي سوف تحقق لها النجاح والاستمرارية.

اما المعايير التي حققت (71.4%) الى (85.7%) كان عددها (9) معايير، بانحراف معياري (0.79 الى 0.38) ومتوسط حسابي (1.75 الى 1.86) ويمكن تبرير ذلك أن الخبراء أعطوا أهمية قصوى من وجهة نظرهم للمعايير التي حصلت على درجة أهمية عالية لذا وجدوا ان المعايير المتوسطة وكذلك المعايير أعلى من المتوسط لا تكون بنفس المعايير العالية وعلى الرغم من ذلك لم يقلل الخبراء من أهمية المعايير المتوسطة وفوق المتوسطة ولكنها حظيت باهتمام اقل.

اما فيما يتعلق بالمعايير الاخرى المتبقية (4) معايير فقد رأى الخبراء حذفها نتيجة تكرارها مع معايير سابقة او انها موجودة ضمناً في معايير اخرى.

ثانياً: محور المهام التي يجب على المؤسسة القيام بها داخل البيئة المعلوماتية.

- اشتملت على (26) معيار لاقت:

- (19) قبول عالي بنسبة 100%
- (3) قبول فوق المتوسط بنسبة 85.7%
- (4) تم حذفها

يتضح من المعايير التي حصلت على درجة عالية من اهتمام الخبراء وصلت نسبتها (100%) بانحراف معياري (0.00) ومتوسط حسابي (2.00)، من خلال التحليل الإحصائي يمكن تبرير النتائج وارتفاعها بشكل كبير ان المؤسسات المعلوماتية أصبحت الان أكثر ادراكاً بأهمية التنظيم السلوكي والمهني أدى ذلك الى وضع استراتيجيات وخطط وتنظيمات إدارية تكفل من خلاله أداء الأعمال بشكل مهني ومنظم كذلك وضع اطر خاصة للعمل في البيئة المعلوماتية.

فيما يتعلق بالمعايير الثلاث التي حققت نسبة (85.7%) بانحراف معياري (0.76) ومتوسط حسابي (1.71) فرأى الخبراء انها اقل أهمية من سابقتها لان هذه المعايير يمكن استخدامها في البيئة المعلوماتية وخارجها. اما المعايير التي حذفت من قبل الخبراء، قد يكون بسبب عدم تجانس هذه المعايير مع باقي المعايير، كذلك قد تكون ذكرت ضمناً في معايير سابقة.

النتائج والتوصيات

بناء على تحليل بيانات الدراسة التي توصل اليها الباحث من خلال الإطلاع على الإنتاج الفكري واءاء الخبراء يمكن رصد النتائج فيما يأتي:

- إن القائمة المعيارية التي أعدها الباحث قد لقت قبولاً مرتفعاً من قبل الخبراء حيث اجمع غالبية الخبراء على عناصر القائمة المعيارية في مضمونها.
- اشتملت القائمة على محورين محور خاص بالعاملين والمحور الاخر بالمؤسسة المعلوماتية. اشتمل كل محور على (26) معيار.
- اتفق الخبراء بنسبة (100%) على العناصر التالية:
 - يمنع مشاركة صلاحية الدخول للأنظمة الالية مع الغير
 - يمنع تحميل برنامج غير مصرح به
 - يمنع نشر معلومات حساسة تتعلق بالمؤسسة التي تعمل فيها
 - تطبيق سياسة المؤسسة في حال فقد او ضياع الوثائق الرسمية

- الالتزام بالمتطلبات القانونية والنظامية في بيئة العمل
- الحفاظ على سلامة تشغيل الأجهزة الخاصة بالمؤسسة.
- تقديم كافة البيانات والمعلومات ذات العلاقة بدقة عالية
- المحافظة على الملكية الفكرية والادبية للآخرين.
- تقديم اعلى مستوى من الخدمة بكفاءة وجودة عالية
- الخصوصية والسرية للمعلومات التي تقدم للمستخدمين
- استخدام أدوات الاسترجاع وتنظيم المعلومات التي تساعد على تنظيم المعلومات والوصول اليها بيسر وسهولة
- منع استخدام وسائل التواصل في غير أغراض العمل الرسمية
- تمكين وصول المعلومة للمستخدم في أي وقت
- انشاء بيئة عمل يشعر الموظف انه مالك المؤسسة
- تأسيس نظام لإدارة بيئة الصحة والسلامة
- تقييم المخاطر المحتملة وكيفية التصدي لها
- الالتزام بتطبيق المتطلبات القانونية والنظامية
- حماية سلامة تشغيل مرافق المؤسسة
- وضع مسارات للفئات الخاصة للوصول الى الخدمات الكترونية
- الالتزام ببنود الاتفاقيات مع الناشرين وموردين الخدمة المعلوماتية وعدم تجاوزها او التساهل فيها
- الالتزام بحماية المعلومات
- تحديد كافة ضوابط الاستخدام مما ما يترتب عليه من مخالفات قانونية.
- الإبلاغ الفوري عن أي حالات تخل بالأنظمة والتعليمات داخل المؤسسة
- المحافظة على الحقوق المادية والمعنوية للآخرين
- الخصوصية وعدم افشاء معلومات.

- الاحتفاظ بنسخة من كافة المعلومات المخزنة تحفظ خارج المؤسسة. backup
- التهيئة النفسية للعاملين جراء التحول الرقمي
- تثقيف المستفيدين معلوماتياً
- التقليل من احتمالية وتأثير الانتهاكات
- التدريب والتأهيل المستمر ضماناً لمواكبة التطورات المعلوماتية.
- مواكبة التطورات المعلوماتية والاستفادة من المؤسسات المماثلة في هذا المجال
- توفير قنوات معرفية رقمية لتشارك المعلومات والمعرفة داخل المؤسسة
- اتفق الخبراء بنسبة (85.7%) على العناصر التالية:
 - اعتبار المعلومات ذات الطابع الخاص بالمؤسسة هي ملك للمؤسسة
 - يمنع ترك الأجهزة والهواتف النقالة والتي تخص العمل متاحة للآخرين
 - حماية الأجهزة ومستلزماتها ببرامج حماية موثقة ومصرح بها
 - تقديم الخدمات المعلوماتية للجميع ودون استثناء أو تخصيص فئة عن اخرى
 - منع الاستجابة والتعاون في المعلومات التي فيها تجاوزات أو اختراقات أو شبكات
 - دعم كافة البرامج التعليمية والبحثية التي تسهل تقديم الخدمات المعلوماتية
 - نشر الوعي المعلوماتي
 - توفير إطار قانوني لضمان الأصول المعلوماتية للمؤسسة
 - تقوية البنية التحتية ضماناً لخدمة جيدة
- اتفق الخبراء بنسبة (71.4%) على العناصر التالية:
 - لا يسمح بنقل المعلومات ذات الطابع الخاص بالمؤسسة من جهاز الى جهاز اخر
 - احاطة المستفيد بالمعلومات التي تقدمها المؤسسة بمقابل مالي
 - العمل على اتاحة المعلومات عن بعد لكافة المستفيدين

من خلال النتائج التي توصلت اليها الدراسة يقترح الباحث عدد من التوصيات تسهم في الارتقاء بالخدمات المكتبية داخل البيئة المعلوماتية ومن هذه التوصيات ما يأتي:

- ترسيخ مفهوم الثقافة التنظيمية من خلال وضع أطر عامة ومعايير تساعد في تطوير الأداء واستدامته
- العمل على رفع مستوى الجودة في الأداء مثل الإجراءات الخاصة بالحوكمة وإعداد السياسات والتشريعات
- تقييد المؤسسات المعلوماتية بالمبادئ، والقيم السلوكية، وتعزيز ثقافة المحافظة على المكتسبات وعدم الإخلال بها
- التأكيد على التحسين المستمر من أجل ضمان فاعلية العمل
- رفع الوعي بثقافة ومفاهيم القيم والمبادئ.

المراجع :

- مساعدا، ماجد عبدالمهدي، السلوك التنظيمي، دار المسيرة، الأردن، 2018، ص25.
- طه، طارق، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر، الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص27.
- رابط على الإنترنت: <https://www.savola.com/investors/corporate-governance>
- شركة التعدين العربية السعودية (معادن)، قواعد السلوك المهني، شركة معادن، السعودية، 2015
- Kianto, aino, josune saenh and Nekane aramburu, knowledge based human resource management practices intellectual capital and Innovation, journal of business research, 2017, pp11-12
- Christina Ling hasing chand and Tung-ching lin, the role of organization management process, journal of knowledge mangment, Vol19, no3, 2015, p p 1-23
- pei.lee and shen.yong, knowledge sharing is personnel: organization behavior's perspective, journal of computer information systems, 2011 (online)
- وربان، ام كلثوم، مكانة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، ع8، 2011، ص ص 217-237

السيد، مختار عبدالجواد، تطوير السلوك التنظيمي المدرسي في ضوء ثورة المعلومات في الوطن العربي، الجمعية المصرية للتربية العقارية والإدارة التعليمية، جامعة عين شمس، المؤتمر التاسع للإدارة العقلية في الوطن العربي في عصر المعلومات، 2011، ص ص 183-211

عنصر، يوسف، ليتيم، تاجي، اهم المحددات السيكوسوسيو لوجيه المستخدمه في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، ع7، 2014، ص ص 124-144

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، وثيقة مبادئ السلوك المهني واخلاقيات الوظيفة العامة، أبو ظبي، الامارات المتحدة، 2017، ص 15

العسكري، زينه محمد، السلوك المهني وزارة التعليم العالي، العراق، 2018، ص ص 8-10

الشايح، عبدالله، السلوك المعلوماتي للباحثين التربويين في ظل البيئة الرقمية: دراسة تحليلية لمصادر المعلومات المستخدمة في رسائل الدكتوراه التربوية بجامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع38، 2016، ص ص 77-78