



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

## متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات - فلسطين

إعداد الطالب

محمد خير / عزات كساب

إشراف

الدكتور / رشدي عبد اللطيف وادي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

1429 هـ - 2008 م

قال تعالى:

{ قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ  
العالمين (162) لَا شَرِيكَ لَهُ وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا أَوَّلُ  
المسلمين\* (163) }

{ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ  
العظيمُ الحكيمُ\*\* (32) }

صدق الله العظيم

\* سورة الأنعام، الآية 162-163

\*\* سورة البقرة، الآية 32

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، بالإضافة إلى التعرف على واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، وقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل بتوزيع (70) استبانة على مجتمع الدراسة المكون من 62 موظف في قطاع غزة و 8 موظفين في مكتب رام الله- الضفة الغربية، وتم استرداد جميع الاستبانات.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، ووجود قناعة لدى الموظفين بأن النظام الإلكتروني يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية وسيقلل نسبة تلف وإهلاك الملفات وسيقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها، ووجود لدى الموظفين في الهيئة وضوح في مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية وثقة بالنظام الإلكتروني، وتوفر البنية التحتية التكنولوجية، وارتفاع في نسبة التعليم لدى الموظفين وحب التطور والعمل على الحاسوب، ومعرفة السياسات والآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كما توصلت الدراسة إلى وجود عدم وضوح في آليات نظام إدارة الوثائق الحالي وخطط التطوير المستقبلية في الهيئة، ووجود بعض المخاوف من تطبيق النظام الإلكتروني، بالإضافة إلى ضعف سياسات التدريب للموظفين.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات والاجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وضرورة تحديد الهيئة لأهدافها الإستراتيجية والمرحلية لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس، والبدء بتشغيل مركز التدريب في الهيئة ووضع خطط التدريب المناسبة لجميع الموظفين، ووضع الخطط والسياسات الإستراتيجية لتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية، وتعزيز قدرتها التنافسية ما بين مؤسسات الضمان الإجتماعية الدولية بتطوير خدماتها للمتقاعدين من أجل ضم مؤسسات القطاع الخاص والجامعات وفتح المجال أمام جميع فئات المجتمع في فلسطين للانتفاع من خدمات الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

## **Abstract**

This study aims to determine the Requirements of success of Electronic Documents Management System EDMS. In addition, to determine the reality of the current Documents Management System in the Pension and Insurance General Corporation PIGC.

The study community includes PIGC's employees in Gaza and West bank.

The researcher received (100%) of the total distributed questionnaires, for all sample individuals, The total distributed questionnaires were (70) which were divided into (62) questionnaires in Gaza and (8) questionnaires in West bank.

The study revealed that : there is an awareness of the Requirements of the EDMS in the PIGC, PIGC values the benefits and advantages of EDMS (such as speed, accuracy, transparency, and clarity of work flow of the electronic documents), PIGC employees have an understanding to the concept of EDMS, PIGC employees trust EDMS, there is an availability of Infrastructure Technology, PIGC employees have a high technical background and education levels, there is an ambiguity in the current Documents Management System and the future development plans, GPIC employees have some fears towards EDMS, there is a weakness of training polices at GPIC, the study also revealed The polices and procedures required for EDMS implementation.

The study summarizes the most important recommendations, such as, increasing the awareness of EDMS concept in PIGC to implement the polices, mechanisms, procedures, and to guarantee the success of EDMS, determining and achieving PIGC strategic and phase goals with the appropriate techniques, operating the training center in PIGC, implementing plans and strategic polices to fulfill e-government requirements in EDMS field, and increasing the PIGC competitive capabilities to implement pension system serving all Palestinian organizations.

## إهداء

إلى والداي الذين ربباني في الصغر ... أطال الله في عمرهما  
وأرشداني في الكبر ، وسيراني في الزهر  
وأعطياني في القصر ، وزوداني بالعبر  
إلى اخوتي وأخواتي في العمر ...  
الذين أمدوني بالجهر ، وعودني على الصبر  
الذين دعوني إلى السهر فسلموني القدر  
إلى أصدقائي وأحبائي وأعزائي في الأمر ...  
الذين عودوني على قول الصدر وأحسن القمر  
وأعطوني ما لم يذر فكنت من المذكر  
إلى وقفة وموازرة زوجتي وطفلي لي  
إلى كل من قدم لي العون ...

مع خالص حبي وتقديري ... أهدي ثمرة جسدي

محمد خير / عزات كساب

## شكر وتقدير

الحمد لله، والصلاة على أفضل النبيين محمد الصادق الأمين عليه صلوات ربي وأفضل التسليم، أما بعد ...  
إقراراً بالفضل لذويه ونزولاً عند قول النبي صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإن  
الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله تعالى نبع المعرفة أستاذي المشرف على رسالتي **الدكتور  
رشدي عبد اللطيف وادي** الذي تفضل عليّ بأن أعطاني الكثير من وقته الثمين، فلم يدخر جهداً في  
مساعدتي وتقديم العون العلمي والمعنوي لي، فكان نعم الأستاذ، ونعم المشرف، فجزاه الله عنى كل خير  
وبارك الله له في عمله وعمره.

والشكر موصول كذلك إلى **الدكتور سامي أبو ناصر** من جامعة الأزهر - كلية تكنولوجيا المعلومات،  
و**الدكتور عصام البحيصي** من كلية التجارة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأخ رئيس الهيئة العامة للتأمين والمعاشات فاروق ممتاز الإفرنجي،  
وللأخوة مدراء وموظفي الهيئة، على مساعدتهم في إنجاز وإتمام هذه الدراسة من خلال توفير المعلومات  
الكاملة عن نظام إدارة الوثائق في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

وأخيراً أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل من ساهم وساعد على إنجاز وإتمام هذه الدراسة .....

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	آية قرآنية
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ت	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ث	إهداء
ج	شكر وتقدير
حـ	قائمة المحتويات
زـص	قائمة الجداول
ض	قائمة الأشكال
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
4	تساؤلات الدراسة
4	فرضيات الدراسة
5	متغيرات الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	هيكل الدراسة
7	الدراسات السابقة
16	ما تضيفه الدراسة الحالية
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>	
<b>المبحث الأول: إدارة الوثائق والمحفوظات</b>	
20	مقدمة
20	مفهوم علم الوثائق
21	الملفات والمحفوظات أهميتها، ماهيتها
22	مفهوم المحفوظات

23	مفهوم المستندات
23	نشأة وتطور الوثائق
24	الوثائق الإدارية
24	أهمية الوثائق الإدارية
25	أنواع الوثائق الإدارية
25	إدارة الوثائق
25	الهدف من إدارة الوثائق
26	تنظيم الوثائق
26	الدورة المستندية للوثائق الإدارية
26	أمن الوثائق والمعلومات
26	أهمية أمن الوثائق والمعلومات
27	العوامل التي تؤثر في أمن الوثائق والمعلومات
<b>المبحث الثاني: نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعلاقتها بنظم إدارة المكاتب</b>	
29	مقدمة
29	نظم المعلومات الإدارية المحوسبة COMPUTERIZED MIS
29	الحاسوب ومكوناته المادية
30	مفهوم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
32	العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة
33	أنواع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتصنيفها
34	وظائف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وفوائدها
35	خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الجيدة
36	التطور الحديث لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة
37	نظم معلومات المكاتب
37	مفاهيم نظم معلومات المكاتب
39	تطبيقات نظم معلومات المكاتب
39	نظم دعم المكاتب OFFICE SUPPORT SYSTEMS
40	نظم المؤتمرات والاجتماعات TELECONFERENCING SYSTEMS
41	نظم التراسل MESSAGE-HANDLING SYSTEMS
42	نظم إدارة الوثائق DOCUMENTS MANAGEMENT SYSTEMS
43	تنفيذ النظام وتحديد متطلباته



<b>المبحث الثالث: ماهية الوثائق الإلكترونية - المزايا والعيوب</b>	
46	مقدمة
46	مفهوم الوثائق الإلكترونية
47	نشأة وتطور الوثائق الإلكترونية
48	مبررات وحوافز البحث عن التقنية في حوسبة عمل الوثائق
49	غايات الأرشفة الإلكترونية
50	مميزات الأرشفة الإلكترونية
50	فوائد الأرشفة الإلكترونية
51	أهداف الأرشفة الإلكترونية
51	آليات التحول إلى الأرشفة الإلكترونية
53	الموصفات والعروض الفنية المطلوبة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية
54	الأسس الواجب مراعاتها عند تحديد مواصفات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية
59	إجراءات تأمين الوثائق (المستندات) والبيانات في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية
60	مشاكل الأرشفة الإلكترونية
64	مزايا وعيوب الحفظ اليدوي
64	مزايا وعيوب الوثائق الإلكترونية (الحفظ الآلي)
<b>المبحث الرابع: واقع إدارة الوثائق في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات</b>	
67	مقدمة
68	الهيئة العامة للتأمين والمعاشات
68	نشأة الهيئة العامة للتأمين والمعاشات (GPIC)
68	فئات المنتفعين من الهيئة
69	مصادر وموارد أموال الهيئة
69	القوانين التي تنظم حقوق نهاية الخدمة في فلسطين
70	التطور التاريخي لقوانين التقاعد في فلسطين
71	دوائر الهيئة العامة للتأمين والمعاشات
71	دائرة الشؤون الإدارية
73	الإدارة العامة لشؤون المكاتب والفروع
75	دائرة النظم والمعلومات (دائرة الحاسوب)
77	دورة حياة الوثائق المطلوبة للملفات (المنتفعين ، المتقاعدين)

77	حركة الملف داخل الإدارات المختصة في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات تمهيداً لأصرف مستحقات المنتفعين وفقاً للقانون
<b>الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات</b>	
83	مقدمة
83	منهجية الدراسة
83	مصادر جمع المعلومات
84	أداة الدراسة
86	مجتمع وعينة الدراسة
87	خصائص وسمات مجتمع الدراسة
90	صدق وثبات الدراسة
90	صدق المحكمين
91	صدق أداة الدراسة
101	ثبات أداة الدراسة
103	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
<b>الفصل الرابع: تفسير وتحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات</b>	
106	مقدمة
106	اختبار التوزيع الطبيعي
107	عرض وتحليل فقرات الاستبانة
108	تحليل تساؤل الدراسة "واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة"
118	تحليل فقرات المحور الأول "مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"
123	تحليل فقرات المحور الثاني "مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه"
129	تحليل فقرات المحور الثالث "مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين"
135	تحليل فقرات المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية"
136	تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)"
139	تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)"
142	تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات"

146	تحليل فقرات المحور الخامس "قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"
152	تحليل فقرات المحور السادس "مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة"
156	ملخص تحليل جميع المحاور
157	اختبار فرضيات الدراسة
<b>الفصل الخامس: النتائج والتوصيات</b>	
167	النتائج
171	التوصيات
173	الدراسات المقترحة
<b>قائمة المراجع</b>	
175	المراجع العربية
180	المراجع الأجنبية
<b>الملاحق</b>	
182	قائمة المحكمين
183	الاستبيان
189	مواصفات أجهزة الحاسوب وأجهزة الأنصال لشبكة الحاسوب وتوزيع الأجهزة على المستخدمين عن طرق الشبكة في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع الموظفين حسب المناطق	86
2	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	87
3	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير طبيعة الوظيفة	87
4	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	88
5	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	89
6	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التخصص	89
7	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الأول "التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"	91
8	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الثاني "أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه"	92
9	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الثالث "توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين"	93
10	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الرابع البنية التحتية: أولاً: "توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)"	95
11	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الرابع البنية التحتية: ثانياً: "توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات ( Software and Database)"	95
12	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الرابع البنية التحتية: ثالثاً: "توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات"	96

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
13	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور السادس "وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"	97
14	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الخامس "نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة"	99
15	حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية يبين كل محور من المحاور مع الدرجة الكلية لفقرات الاستبيان	100
16	معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ	101
17	طريقة التجزئة النصفية "Split-half Coefficient"	102
18	اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogrov-Smirnov test)	106
19	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد نظام خاص يتضمن خطة مكتوبة وآليات متبع لإدارة الوثائق"	108
20	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يتم متابعة حركة الوثائق الصادرة من الهيئة والواردة إليها"	108
21	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير "يتم استخدام نظام محوسب لإدارة الوثائق (إدارة الصادر والوارد)"	109
22	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف في الهيئة"	109
23	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد دائرة مختصة بإدارة أرشيف الهيئة"	110
24	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد نظام تصنيف موحد في إدارة الوثائق في الهيئة"	111
25	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد نظام ترميز موحد وفهرسة في إدارة الوثائق في الهيئة"	111
26	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يتم استخدام المعايير الدولية ISO-15489 في إدارة الوثائق"	112
27	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد اجراءات وآليات لترحيل الوثائق إلى الأرشيف الوطني الفلسطيني"	112

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
28	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث (الحريق مثلاً ... الخ)"	113
29	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "تلقيت أي تدريب في مجال إدارة الوثائق والأرشفة"	114
30	توزيع مجتمع الدراسة يبين اجمالي نسب اجابات المبحوثين (نعم، لا، لا أدري) حول واقع النظام الحالي في الهيئة لإدارة الوثائق	114
31	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "أنت راضٍ عن أداء النظام الحالي المتبع لإدارة الوثائق"	115
32	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يعتمد العمل في الهيئة بشكل كبير على إدارة الوثائق بأنواعها"	116
33	توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يتم تداول الملفات ومتابعتها حسب الأوقات المحددة بين الدوائر المختلفة في الهيئة بسهولة وانتظام"	116
34	توزيع مجتمع الدراسة يبين اجمالي نسب اجابات المبحوثين (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) حول واقع النظام الحالي في الهيئة لإدارة الوثائق	117
35	تحليل فقرات المحور الأول "مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"	119
36	تحليل فقرات المحور الثاني "مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه"	124
37	تحليل فقرات المحور الثالث "مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين"	130
38	تحليل فقرات المحور الرابع مدى توفر البنية التحتية - قدرة الهيئة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)	136
39	تحليل فقرات المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية - قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)"	139
40	تحليل فقرات المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية - توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات"	143
41	المتوسط الحسابي والوزن النسبي لمتغيرات "مدى توفر البنية التحتية"	145
42	تحليل فقرات المحور الخامس "قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"	148

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
153	تحليل فقرات المحور السادس "مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة"	43
156	المتوسط الحسابي والوزن النسبي لجميع المحاور	44
158	نتائج الفرضيات	45
162	نتائج الفرضية السادسة	46
163	نتائج متوسط الرتب لكل فئة من فئات المؤهل العلمي	47
163	نتائج متوسط الرتب لكل فئة من فئات عدد سنوات الخبرة	48

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
37	المهام المنفذة بواسطة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	1
77	وثائق ملف الموظف المنتفع في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات والمتقاعد وفقاً للقانون	2
80	حركة الملف داخل الإدارات المختصة في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات تمهيداً لصرف مستحقات المنتفعين وفقاً للقانون	3



# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

- 1.1 مقدمة
- 2.1 مشكلة الدراسة
- 3.1 فرضيات الدراسة
- 4.1 متغيرات الدراسة
- 5.1 أهداف الدراسة
- 6.1 أهمية الدراسة
- 7.1 هيكل الدراسة
- 8.1 الدراسات السابقة

## 1.1 مقدمة

منذ أن خلق الله الإنسان، وكل يوم يمر عليه يكتشف من حقائق الكون شيئاً جديداً ويتعلم من خبرات الحياة قبساً لم يكن معروفاً من قبل، مستخدماً في ذلك ما وهبه الله من العقل والذاكرة اللتين تستوعبان خبرات الإنسان ومعرفته، وسرعان ما اكتشف الإنسان أن واجبه لا يقف عند حد التعلم واكتساب الخبرات لنفسه فقط، بل يتعدى ذلك إلى ضرورة نقل خبراته ومعرفته إلى أبنائه وإلى الأجيال من بعده، لذلك كان لزاماً عليه أن يبتكر ما يعرف بالذاكرة الخارجية، إن ذاكرة الإنسان تنتهي بانتهائه، فضلاً عن كونها تتأثر بما يعتريه - أي الإنسان - من انفعالات نفسية واضطرابات صحية وبيولوجية، وتتمثل الذاكرة الخارجية فيما يستخدمه الإنسان من وسائط يسجل عليها معلوماته، وبياناته التي يجمعها خلال مشاهداته اليومية، والتي يحصل عليها من نتاج تفكيره الخلاق، وتجاربه على مر الأيام، ولقد وجد الإنسان نفسه مضطراً لكي يبتكر من وسائط التسجيل وأساليبه ما يكفل استيعاب الأطراد المستمر في المعلومات والبيانات التي تتراكم مع كل لحظة يمر بها الإنسان أو التي تكفل حماية رصيد المعلومات من الضياع أو التلف، وتكفل أيضاً إمكانية استرجاع أي معلومة منها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب وبالشكل المناسب، وهذا ما يعنى به التوثيق (حمودة، 2003).

لقد جاء مصطلح التوثيق في الأصل من كلمة وثيقة وإذا كانت كلمة (وثيقة) استعملت أصلاً في معناها القانوني فقط أي كتابة الحقوق الشرعية وتحديداتها في شكل قانوني، وقد استخدمت كلمة (وثيقة) مؤخراً للدلالة على شئ مادي يحتوي على المعلومات الثابتة التي تنتشر في مكان وزمان معينين، وهذا يدل على أن التوثيق يقصد به توصيل المعلومات لطالبيها وللباحثين، وإذا لم تصل المعلومات للمستفيدين فسيبطل الغرض من التوثيق (الخولي، 2000).

نخلص من ذلك إلى أن التوثيق هو مجموعة من العمليات والطرق الفنية اللازمة لتوفير أقصى سرعة لإستخدام المعلومات المنشورة في المطبوعات العلمية والفنية القومية منها والعالمية حتى لا ينفق الوقت والجهد والمال، وتشمل هذه العمليات تبويب وجمع ونسخ أو (تصوير) وتحليل وتنظيم وخرن واسترجاع ونشر المعلومات العلمية والفنية. وقد تنبتهت المؤسسة الحكومية الحديثة لأهمية الأرشيف، فأولته الاهتمام الذي يستحقه وخاصة في الدول المتقدمة ، فتطورت نظريات وأساليب حفظ الأرشيف نتيجة التجربة العملية التي مرت بها عبر العقود الماضية، وواكب هذا التطور الكيفي والكمي تطور التشريعات التي تنظم حفظ الأرشيف واستخداماته.

وتعتبر الهيئة العامة للتأمين والمعاشات من المؤسسات الحكومية الهامة والمسئولة عن توفير الأمان والعدالة الاجتماعية وضمان معيشة كريمة للفرد والأسرة بواسطة الضمان الاجتماعي.

ومن أهم الأنظمة التي تعتمد عليها الهيئة في عملها نظام إدارة الوثائق، حيث يعتمد هذا النظام على التعامل بالوثائق والملفات وأشهرها ملفات المتقاعدين -المنتهين الذين أنهت خدماتهم من عملهم بناء على قانون التأمين والمعاشات- وملفات المشتركين -الموظفين الذين على رأس أعمالهم ويدفعوا قيمة القسط الشهري للهيئة بناء على القانون- (قانون التأمين والمعاشات وتعديلاته، 1992)<sup>1</sup>، وذلك لأن الوثائق الورقية الموجودة بها تحتوي على المعلومات التي سيتم بناءً عليها احتساب استحقاقات المتقاعدين ومنافع المشتركين، وبسبب تعدد القوانين وظهور التعديلات المتلاحقة عليها بات من الضروري دائماً التوجه إلى هذه الوثائق لتطبيق التعديلات عليها، وذلك لعدة أسباب:

- تلف الملفات المتوقع حدوثه نتيجة كبر عمرها.
- ازدياد حجم الارشيف الورقي.
- زيادة عملية الاستنساخ في عدة أشكال من نسخ الورق، وبتكاليف عالية وببطء.
- حجز مخازن عديدة لتخزين هذه الملفات الورقية التي تتطلب فضاءات كبرى و مكلفة.
- صعوبة المتابعة والوصول إلى الملفات الورقية.

وفي العقود الأخيرة من القرن العشرين، ومع ظهور وتطور الحاسوب ظهرت أساليب جديدة غير الأساليب التقليدية لحفظ المستندات والوثائق الضرورية و أرشفتها عن طريق استخدام ذاكرة الكمبيوتر - الذاكرة الرقمية - وتطور هذا الأسلوب الجديد مع تطور ميكنة الحفظ وسعة الذاكرة الرقمية وتطور برمجيات اختزال وحفظ واسترجاع المعلومات والوثائق والمستندات (حمودة، 2003)، ومع أهمية حاجة الهيئة لملفات الموظفين فإن وضع نظام لإدارة الوثائق الإلكترونية من أهم الأمور التي لا بد من حدوثها في أقرب وقت ممكن كما يراها الباحث.

## 2.1 مشكلة الدراسة

من الواضح أن الهيئة العامة للتأمين والمعاشات مقبلة على مرحلة جديدة بعد إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية (وزارة الاتصالات، 2003)، مما يؤدي إلى حاجة الهيئة العامة للتأمين والمعاشات إلى تحويل العمليات اليدوية (التقليدية) إلى محوسبة (إلكترونية)، حيث التقت مع دراسة (عز الدين، 2004) بأن حجم الارشيف يزداد في التضخم؛ بسبب زيادة عدد الأوراق داخل الملف الواحد حيث يحتوي الملف في المتوسط على 200 وثيقة في أحجام مختلفة، والبطء في التعامل مع نظام الأرشيف الحالي، وازدياد تكاليفه، واحتمال تعرض بعض محتويات الملف للضياع بعد الاطلاع عليها من قبل المختص ، والتلف المؤكد الحصول للوثائق الورقية يجعل الأمر أكثر تعقيداً لاستخدامه، كما أن الحاجة الملحة لهذه الملفات الورقية التاريخية تتركز في أنها تشكل نظاماً معلوماتياً إدارياً، وذلك بتكاملية هذه الملفات مع السجلات الإلكترونية الموجودة على قاعدة بيانات الهيئة.

<sup>1</sup> نشر في الوقائع الفلسطينية، العدد 252، بدء السريان في 15/ 9 /1964

ولذلك لا بد إيجاد حل من قبل الباحث الذي يعمل مديراً للحاسوب في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات لمشكلة الدراسة والمتمثلة في:

**ما متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات ؟**

**تساؤلات الدراسة**

**ما واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة؟**

ويتفرع منها الأسئلة التالية:

- هل يوجد خطط وآليات للنظام الحالي لإدارة الوثائق في الهيئة؟
- ما مزايا وعيوب النظام اليدوي الحالي لإدارة الوثائق في الهيئة؟
- هل يوجد إدارة أو موظفين مختصين في النظام الحالي لإدارة الوثائق في الهيئة؟
- ما مدى الاهتمام بالتدريب والتطوير في النظام الحالي لإدارة الوثائق في الهيئة؟

**3.1 فرضيات الدراسة**

يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

1. يؤثر إلتزام الإدارة العليا بالتطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
2. تؤثر أهمية ومزايا نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
3. يؤثر توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الكمبيوتر وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
4. يؤثر توفر البنية التحتية التكنولوجية لدى الهيئة على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
  - 4.1 يؤثر توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاتها (Hardware) على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
  - 4.2 يؤثر توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
  - 4.3 يؤثر توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
5. يؤثر وضع سياسات وآليات وإجراءات لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
6. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، طبيعة الوظيفة، التخصص، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) .

## 4.1 متغيرات الدراسة

### المتغير التابع الرئيسي

نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

### المتغيرات المستقلة

- التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
- أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه.
- توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الكمبيوتر وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين.
- توفر البنية التحتية التكنولوجية لدى الهيئة.
- توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware).
- توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database).
- توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات.
- وضع سياسات وآليات وإجراءات لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

## 5.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
2. التعرف على مزايا وعيوب النظام الحالي اليدوي لإدارة الوثائق في الهيئة.
3. قياس مدى التزام ودعم الإدارة العليا لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
4. التعرف على أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومخاوف الموظفين منه.
5. التعرف على درجة تأثير الخلفية التقنية (التعامل مع الكمبيوتر وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
6. التعرف على مدى توفر البنية التحتية التقنية في الهيئة (البرمجيات والمعدات والاتصالات).
7. استكشاف سياسات وآليات وإجراءات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

## 6.1 أهمية الدراسة

1. تعد هذه الدراسة الأولى على مستوى فلسطين من حيث اصالتها، وحدانتها، وندرة الأبحاث حول موضوعها مما يحتم إثراء الموضوع بالأبحاث والدراسات لما لها من أهمية كبرى في حياتنا اليومية.
2. تعريف موظفي الهيئة بأهمية الوثائق الإلكترونية وكيفية التعامل معها لتوفير الوثائق والسجلات الإلكترونية، وما يترتب عليها من توفير للوقت والجهد.

3. الدراسة من الأهمية بمكان للهيئة العامة للتأمين والمعاشات، بحيث أن الهيئة ستستفيد بشكل كبير من الدراسة لتطوير نظام إدارة الوثائق لديها، والذي بدوره يعمل على توفير الوقت والجهد والتكاليف بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية والأداء.
4. الدراسة تدلل على أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بالنسبة للحفاظ على الوثائق من التلف والضياع على المدى الطويل.
5. الدراسة تعد حافزاً للبدء في عمليات التطوير التقنية في جميع المجالات الإدارية.
6. الدراسة من الأهمية بمكان للباحث حيث أن الباحث سيستفيد منها (ادارياً وفنياً) على مستوى عمله كمدير لدائرة الحاسوب في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

## 7.1 هيكل الدراسة

البحث يتكون من خمسة فصول :

### الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

ويشمل (مقدمة الدراسة، مشكلة الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، متغيرات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، الدراسات السابقة).

### الفصل الثاني: الإطار النظري

- المبحث الأول : إدارة الوثائق والمحفوظات.
- المبحث الثاني: نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعلاقتها بنظم إدارة المكاتب.
- المبحث الثالث: ماهية الوثائق الإلكترونية – المزايا والعيوب.
- المبحث الرابع: واقع إدارة الوثائق في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

### الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

ويشمل (مقدمة، منهجية الدراسة، مصادر جمع المعلومات، أدوات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، خصائص وسمات مجتمع الدراسة، صدق وثبات الدراسة، صدق المحكمين، صدق أداة الدراسة، ثبات أداة الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة).

### الفصل الرابع: تفسير وتحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات

ويشمل (مقدمة، عرض وتحليل فقرات الاستبانة، اختبار فرضيات الدراسة).

### الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

ويشمل (النتائج، التوصيات، الدراسات المقترحة).

## 8.1 الدراسات السابقة

### I. الدراسات العربية

#### 1. دراسة عدوان (2007):

مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية

#### - دراسة حالة قطاع غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتوزيع استبانته على 400 فرد مقسمة على أربعة طبقات هم موظفو القطاعين العام والخاص والطلبة والعاطلين عن العمل، وقد أظهرت الدراسة وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، وقد خلصت لمجموعة من النتائج من أهمها: وجود وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، وتوفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية لكثير من المواطنين إضافةً لأن الكثيرين منهم يجيد استخدام الحاسوب والإنترنت، ووجود الثقة في الخدمات الإلكترونية لدى المواطنين وأنه سيتم حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها، وتوفر النية لدى المواطنين لاستخدام الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وتوفير ما يلزم لذلك، وإن كان هناك بعض الشك يساور المواطنين حول خرق خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية وتخوفهم من الخدمات المقدمة من خلال الإنترنت.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: أهمية توفير أماكن تدريب مجانية لتدريب المواطنين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب والإنترنت من خلال خطة تدريبية متكاملة، كذلك المساهمة في توفير البنية التحتية لاستخدام الخدمات الإلكترونية لدى المواطنين من خلال تشجيع شركات القطاع الخاص على طرح برامج التقسيط الميسر للمواطنين وخلق منافسة على مستوى قطاعي الاتصالات الأرضية والهاتف النقال الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المواطن، وإتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين وطمأنتهم حيال خدمات الحكومة الإلكترونية، ومن المهم جداً سن التشريعات والقوانين التي تنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية وعلاقة المواطن بها، وجوب تأهيل عدد من رجال القانون للتعامل مع القضايا الناجمة عن التعامل مع الخدمات الإلكترونية.

## 2. دراسة عرفات(2007):

### المتطلبات الإدارية لإستخدام نظم دعم القرار في الوزارات الفلسطينية

هدفت الدراسة إلى تقييم المتطلبات الإدارية لإستخدام نظم دعم القرار في الوزارات الفلسطينية، حيث تم تطبيق الدراسة عملياً على وزارتي التربية والتعليم ووزارة الصحة في غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتوزيع استبانة على فئة مدير فما فوق في وزارتي التربية والتعليم ووزارة الصحة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: وجود ادراك جيد بنظم دعم القرار على المستوى الإداري في وزارات السلطة الفلسطينية مما يسهل استخدام نظم دعم القرار. وهناك حاجة لتحسين الوعي والادراك لاستخدام نظم دعم القرار في مجالات الإدارة (الموارد البشرية، هيكلية المؤسسة، العملية الإدارية، الرقابة، الالتزام والاتصال).

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: وضع سياسات وخطط تكنولوجيا المعلومات لكي نحوسب العمل وخصوصا لتسريع معالجة المشاكل المتولدة في العمل، وبتطوير خطة استراتيجية لإدارة والتحكم بالتغيير في مجال اعادة آليات العمل، وتطوير أدوات تحليل من أجل تسريع تدفق العمل كلما حدث تغيير، والتقليل من التعارضات الداخلية في العمل عن طريق تحليل العمل

## 3. دراسة الجابري(2006):

### الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان:

#### (تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه)

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام حفظ الوثائق العقارية ابتداء من نظام الحفظ التقليدي وصولاً بنظام الحفظ الضوئي للوثائق العقارية، وتعرض هذه الدراسة نموذج لتجربة المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان في حفظ الأرشيف الإداري لهذه المؤسسات وتطور مراحل الحفظ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: ان تجربة المؤسسات الحكومية في حفظ الأرشيف تحتاج إلى التطوير للراقي بها، ومن أوجه القصور في هذه التجربة غياب شيء مهم وهو عملية تقييم الوثائق، وعدم وجود نظام شامل فهناك أربعة أنظمة حفظ آلية مختلفة مختصة بوزارة الإسكان والكهرباء والمياه (نظام حفظ الصادر والوارد، نظام الأراضي، نظام طلبات الأراضي، نظام حفظ الوثائق العقارية)، وبالرغم من وجود وتوفير كل البيانات آلياً، إلا أن المستفيد ما زال يعاني من عملية الروتين الورقي القاتل الذي يؤخر حركة انتقال الوثيقة والحصول على المعلومة والتي لو أتاحت آلياً لوفرت على الوزارة والمستفيدين والوسطاء المال والجهد والوقت الكثير.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: بربط أنظمة الوزارة الداخلية في شبكة أو نظام موحد حتى يمكن من خلاله تقديم المعلومات للمستفيدين، وتطوير النظم الآلية بالوزارة لتشمل جميع خدماتها(التصوير والمراجعة والتقييم،،)، ومراجعة السياسات والقوانين المعمول بها في الوزارة حتى تتلاءم مع التطورات في الأنظمة المخطط لها، وإيجاد طرق مبتكرة يمكن من خلالها تقديم الخدمات عبر شبكة وزارة الداخلية وتجنب السلبيات التي قد تنتج عن استخدام خدمات الشبكة.



#### 4. دراسة الغوطي (2006):

##### متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين وذلك من خلال الوقوف على مفاهيم وماهية الحكومة الالكترونية بشكل عملي من خلال التعرف على:

- مدى وجود رؤية واضحة وخطط إستراتيجية للحكومة الالكترونية في فلسطين.
- مدى توفر الإرادة السياسية الكافية لقيام جهود الحكومة الالكترونية في فلسطين.
- مدى وجود القيادة القادرة على إنجاح الحكومة الالكترونية.

أجريت الدراسة بأسلوب الحصر الشامل في وزارات السلطة الفلسطينية وعددها (22) وزارة وذلك على مستوى الإدارة العليا في كل منها وذلك على مستوى فروع الوزارات في قطاع غزة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: وجود قصور في المعرفة بمتطلبات مشروع الحكومة الالكترونية لدى العاملين في الوزارات نتج عنه غموض في مفهومها لديهم، وعدم وجود خطط واضحة للتحويل إلى الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية إضافة لعدم مشاركة بعض المسؤولين للتحضير والتخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية، وأظهرت الدراسة اقتناع الإدارة العليا بالمزايا الكثيرة للحكومة الالكترونية من حيث قدرتها على المساعدة في القضاء على الكثير من المظاهر السلبية في العمل وتقليل الفساد والمحسوبية وتوفير الوقت والجهد وقد التقت هذه النتيجة مع الدراسة الحالية من ناحية اقتناع الإدارة العليا بالمزايا العديدة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: ضرورة مشاركة الإدارات العليا في الوزارات المختلفة في التخطيط والتحضير لمشروع الحكومة الإلكترونية، وعقد جلسات وورش عمل تدريبية للمستويات الإدارية العليا للتوعية بمفاهيم ومزايا ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، والاهتمام بالنواحي التشريعية والقانونية للتعاملات الالكترونية، ودراسة المتطلبات المالية بكل اهتمام وعناية، والتسيق الكامل بين الوزارات والمؤسسات الحكومية من أجل عدم الازدواجية في العمل ومنعاً للتداخل بين المهام.

#### 5. دراسة بجاجة (2005):

##### اقتراح برنامج تكوين الأرشيفيين

##### لإدارة الأرشيف الجاري والوسيط

هدفت الدراسة إلى التعرف على برامج اعداد الأرشيفيين<sup>2</sup> ويبدأ باستعراض النماذج الدولية في مجال اعداد برامج التكوين الأرشيفي، وتم جمع البيانات من خلال عينة من سكان الجزائر بلغت أكثر من 3,000 أرشيفي لتلبية طلبات 35 وزارة و48 ولاية، و500 دائرة (قسم من الولاية)، و1,548 بلدية، و1,000 إدارات محلية، وقد خلصت لمجموعة من النتائج من أهمها: تفتقر بعض البلدان العربية من نظام جامعي أو مهني لتكون

<sup>2</sup> العاملون على إنتاج وثائق أصلية وثابته مع ضمان إدارة وحفظ وإتاحة الوثائق.

الأرشيفيين، بينما تعاني جل مؤسساتها الإدارية والسياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية من تراكم الأرشيف بدون معالجة علمية تسمح باستغلاله كذاكرة رسمية قبل أن تصبح مع مرور السنين مصدراً لكتابة التاريخ، وانبثقت فرص العمل في المؤسسات العربية بعدما تفتنت إلى ضرورة تكليف إدارة الأرشيف إلى نوع جديد من الأرشيفيين سمي "Records Managers" أو أخصائي إدارة الأرشيف الجاري والوسيط، وأوصت الدراسة بسنة برامج للتكوين الأرشيفي، كما تقدم الدراسة احصائيات حول عدد الأرشيفيين في دولة الإمارات العربية المتحدة. ويرتكز هذا الاقتراح على عشر نقاط: التجربة الدولية في مجال تكوين الأرشيفيين، التسيير العلمي للأرشيف، التقنيات والتكنولوجيات المستخدمة في الأرشيف، الأرشيف الإلكتروني، المواد الإضافية، التكوين الميداني، طريقة التشخيص في الأرشيف، تعديل البرنامج حسب نوع ومستوى التكوين الأرشيفي، تقييم مستوى التكوين، واحتياجات دولة الإمارات العربية المتحدة.

#### 6. دراسة عز الدين (2004):

##### أساليب الحفظ والاسترجاع لوثائق الأمن الاجتماعي بأرشيف وزارة الداخلية

هدفت الدراسة إلى تحديد أساليب الحفظ والاسترجاع لوثائق الأمن الاجتماعي بأرشيف وزارة الداخلية وعلى الأخص أرشيف الإدارة العامة لمكافحة المخدرات وقد ركزت هذه الدراسة على دراسة الدورة المستندية التي مرت بها الإدارة العامة لمكافحة المخدرات، وكما تهدف إلى اقتراح نظام لاستخدامه داخل هذه الإدارة وهو عبارة عن نظام تصوير ميكروفيلمي، وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها: أن عدد الأوراق داخل الملف الواحد كبير جداً حيث يحتوي الملف في المتوسط على 250 مستند في أحجام مختلفة، واحتمال تعرض بعض محتويات الملفات للضياع بعد الاطلاع عليها من قبل المختص، وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها: وضع لائحة للفرز والإتلاف داخل الإدارة العامة لمكافحة المخدرات، ووجود نظام مركزي للحفظ داخل الإدارة العامة لمكافحة المخدرات يشمل المكاتب الفرعية والمكتب الرئيسي، وعمل نظام آلي متكامل يجمع بين التصوير الميكروفيلمي والتسجيل على الحاسب الآلي.

#### 7. دراسة محمد (2004):

##### مشروعات المكتبة الرقمية في مصر (دراسة تطبيقية للمتطلبات الفنية والوظيفية)

هدفت الدراسة إلى تبني تعريفاً اصطلاحياً يتضمن العناصر الفارقة في تحديد أبعاد مفهوم "المكتبة الرقمية"، وأن التنظيم الوطني الواضح لمشروعات المكتبة الرقمية وتبني هيئات ومؤسسات وطنية وتجارية لتلك المبادرات، وتوفير الدعم المالي لها باعتبارها مشروعات قومية، أولى مقومات نجاح تلك المشروعات، وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها: أن مشروعات المكتبات الرقمية في مصر بدأت في إطار تطبيقي وممارسات مستقلة منذ عام 1995، ينقصها التنظيم والتنسيق على المستوى الوطني، متأثرة بالمفهوم الجزئي السائد لها والمتمثل في رقمنة مصادر المعلومات، وغياب التخطيط الجيد والبرامج التنفيذية لغالبية مشروعات المكتبة الرقمية، وضعف مستوى تأهيل وتدريب العاملين بتلك المشروعات، وقد خرجت الدراسة

بعدد من التوصيات من أهمها: توفير الدعم المالي اللازم لدعم بحوث تطوير وبناء المكتبة الرقمية في مصر، وتشجيع البحوث التطبيقية لتطوير نظم وبرمجيات تتلائم مع المتطلبات المحلية وتتوافق مع المعايير الدولية، و اضطلاع المؤسسات العلمية والمهنية بتطوير البرامج التدريبية والمقرارات الدراسية بما يتلائم مع متطلبات العمل في البيئة الرقمية، وضرورة اتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لوضع المبادرة المصرية للمكتبات الرقمية التي اقترحتها الدراسة حيز التنفيذ.

## 8. دراسة العسكر (2002):

### التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى تحديد أساليب وإجراءات التوثيق للوثائق الرسمية في المملكة السعودية من خلال استطلاع وتقويم نشاطات التوثيق في بعض المؤسسات المعنية بهذا النوع من الوثائق، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: أن مشكلة توفر الوثائق تنحصر بشكل كبير على قانونية مصدر الإيداع الذي مازال مجرد إيداع خاص أو داخلي، وعدم وجود برامج خاصة بالتحويل والإتلاف ساعد على تكديس الأوراق الرسمية في الأجهزة الحكومية بشكل أصبح معه هذا الأمر عبئاً ثقيلاً عليها، وعدم استخدام التقنيات الحديثة في مجال الوثائق الرسمية وعدم الإعداد لاستخدامها، وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها: ضرورة إعداد الكوادر البشرية المتخصصة أو المدربة في مجال الوثائق للقيام بدورها التتموي عن طريق إيجاد الأقسام أو الكليات المتخصصة في علم الوثائق، والتوسع في قاعدة التدريب سواء في أثناء الخدمة أو قبلها، والرفع من المستوى المهني عن طريق التعريف بأهمية الوثائق الوطنية، ووضع الحوافر المناسبة للعمل في هذا المجال.

## 9. دراسة أبو خلف (2001):

### تحويل العمليات الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية: الإمكانيات والمعوقات

هدفت الدراسة إلى فحص الإمكانيات والمعوقات في جامعة القدس المفتوحة لتحويل عملياتها الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية، وكان المبرر لإجراء هذه الدراسة أن جميع أعمال الجامعة الأكاديمية، من ناحية، يغلب عليها الطابع الورقي في ما يتعلق بالكتاب الذي تعده الجامعة لتنفيذ خططها الدراسية أو التعيينات أو الامتحانات التي يقوم الطالب بأدائها، ومن ناحية أخرى، فإن العمليات الإدارية تعتمد على التراسل البيتي من خلال البريد العادي أو باستخدام جهاز الفاكس الأمر الذي جعل بريد رئيس الجامعة وهيئة الإدارة العليا في رئاسة ومراكز الجامعة متخمة بكم هائل من الأوراق مما يستتفد وقتاً طويلاً في دراسته ومعالجته. كذلك فإن نمط التعليم عن بعد الذي تستخدمه جامعة القدس المفتوحة يتطلب إيصال التعليم إلى منازل الطلبة، وأفضل وسائل التواصل هذه الأيام استخدام الشبكات الإلكترونية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتوزيع استبانته على عينة من 75 مشرفاً أكاديمياً متفرغاً في جامعة القدس المفتوحة. وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها: أن أغلبية المشرفين يعتقدون بوجود الإمكانيات الذاتية والمالية والإدارية والفنية في جامعة القدس المفتوحة لتحويل عملياتها الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى

الإلكترونية. ولا يرى المشرفون وجود معوقات كبيرة تحول دون القيام بهذه العملية التحويلية بحيث تكون تدريجية ومرحلية، وكشفت الدراسة أيضاً عن وجود الرغبة لدى المشرفين لتطوير أعمال الجامعة الأكاديمية والإدارية لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاعي التعليم والإدارة بفضل تكنولوجيا المعلومات، أما أهم توصيات الدراسة فكانت ضرورة اتخاذ جامعة القدس المفتوحة القرار الإداري بالقيام بهذه العملية التحويلية وما يترتب على ذلك من خطط وسياسات وتدريب وتوفير الميزانيات والتجهيزات.

## 10. دراسة خليل (2001):

### النظم الحديثة لإدارة الوثائق والمعلومات

#### (دراسة ميدانية على الإدارة العامة للشئون القانونية بوزارة الداخلية)

هدفت الدراسة إلى وضع نظام متكامل للحفظ والاسترجاع للملفات والمستندات والمعلومات من خلال استخدام ما توفره التكنولوجيا الحديثة من حاسبات آلية وملحقاتها ونظم الاتصالات الإدارية المتمثلة في نظم الشبكات مع ضرورة وضع خطة لتصنيف الملفات والمستندات وضبط نظام الدورة المستندية والهيكل التنظيمي، وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها: أن معظم الإدارات المنوطة بحفظ واسترجاع المستندات تتعامل مع المستندات التي تستقبلها أو تنتجها المنظمة التي تتبعها دون وجود أي دور في عمليات تصميم النماذج والمستندات التي تتعامل معها المنظمة، وأن العاملين في أماكن الحفظ والاسترجاع يتم اختيارهم من بين أقل العاملين كفاءة وغير المبدعين في أعمالهم، وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: عدم الفصل بين إدارتي الحاسب الآلي وإدارة حفظ واسترجاع المستندات ودمجها معا ليكونا إدارة واحدة تسمى " إدارة المستندات والمعلومات الإدارية، وإدخال الحاسبات الآلية في عملية إدارة المستندات خاصة مع توافر العديد من البرامج الجاهزة التي من خلالها يمكن التحكم في إدارة المستندات من حيث التداول والحفظ والاسترجاع.

## 11. دراسة مركز المعلومات الإحصائية والتوثيق التربوي (2001):

### توثيق المعلومات الإدارية في المملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى معرفة أساليب ونظم توثيق المعلومات الإدارية في أجهزة الدولة الرسمية في المملكة السعودية والوقوف على أبرز المشكلات والمعوقات وإيجاد الحلول المناسبة لها، أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج كان أهمها: تدني ملحوظ في القوى البشرية الفنية التكنولوجية وتدني عام في المستوى التعليمي لكافة القوى البشرية، وتتم عمليات تحويل الوثائق من الإدارات المنتجة لها إلى إدارات الحفظ في أغلب الأجهزة بشكل جيد، وأغلب الإدارات لازالت تستخدم الأسلوب التقليدي في حفظ وثائقها. وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها: ضرورة تحديد معايير ثابتة فيما يتعلق بمسمى الإدارات المعنية بالوثائق الإدارية في الأجهزة الرسمية، ووضع اللوائح والإجراءات المنظمة لإنتاج وتقييم وحفظ وإتلاف الوثائق، وإعداد القوى البشرية المناسبة تكنولوجياً وفنياً، والتحول نحو استخدام التقنيات الحديثة بالاستفادة من تقنية الحاسب الآلي للمساعدة في تنظيم وحفظ واسترجاع الوثائق الإدارية.

## 12. دراسة برهان، اللوزي، الحسيني (1999):

### تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية

هدفت الدراسة إلى إظهار تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة في الدول العربية، وقد عالجت الدراسة ثلاث أقسام رئيسية، تناول القسم الأول منها تاريخ وتطور استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في الإدارة العامة في الدول العربية، واستعرض القسم الثاني المستويات الحالية لموارد هذه التكنولوجيا من أجهزة، وبرامج، وكوادر فنية، وتطبيقات مختلفة، والقسم الأخير هدفت إلى معالجة الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، ودورها في تطوير وحدات الإدارة العامة العربية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: انخفاض مستوى الانتفاع من هذه التكنولوجيا في الإدارة العامة في الدول العربية، ووجود تفاوت كبير بين الدول العربية وبخاصة في مجال الأجهزة ونظم البرمجة وتطبيقاتها، ووجود مشاكل تواجه الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا في الإدارة العامة في الدول العربية، وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: وضع سياسات واستراتيجيات وطنية واضحة لتكنولوجيا المعلومات، واعتماد أسلوب التخطيط لاستخدام هذه التكنولوجيا بالاتصال بين القيادات وتقني الحاسوب، وتدريب الكوادر الفنية المتخصصة والاهتمام بها.

## II. الدراسات الأجنبية

### 13. Study of Strickland (2006):

#### Best Practices in Electronic Records Management

#### (A Survey and Report on Federal Government Agencies' Recordkeeping Policies and Practices)

هذه الدراسة مقدمة من مركز سياسة المعلومات في جامعة ميرلاند ممولة من الأرشيف الوطني وإدارة السجلات، تم جمع البيانات بشكل أساسي من 21 هيئة حكومية فدرالية، ومن القطاع الخاص لمؤسسات تهتم بالسياسات وإدارة الوثائق الإلكترونية، قدمت الدراسة معلومات عن تداول الوثائق الإلكترونية بين مختلف الولايات الأمريكية؛ بحيث تحدد المعوقات من أجل تحسين إدارة الوثائق الإلكترونية؛ وتقدم الإستراتيجيات الملائمة لتطوير إدارة المكاتب، وأقترح الأساليب المعتمدة من مؤسسة الأرشيف الوطني " **National Archives and Records Administration** "، ووضع نصائح للأبحاث المستقبلية التي تعالج قضايا الوثائق الإلكترونية.

#### **14. Study of Maguire (2005):**

##### **Lessons learned from implementing an electronic records management system**

الغرض من الدراسة المشاركة والاستفادة من الخبرة في تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد هدفت الدراسة إلى متابعة تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية منذ بداية التحضير إلى مرحلة التدريب؛ من أجل التعرف على أي سبب ممكن أن يؤدي إلى فشل تطبيق النظام وبالتالي وضع الحلول المناسبة له، وقد خرجت الدراسة إلى نتائج هامة بالرغم من التدريب المكثف فإن معظم الموظفين تدمروا من النظام الجديد (نظام إدارة الوثائق الإلكترونية) وهذا كان لثلاث أسباب: وجدوا النظام صعب الاستخدام، ووجدوا صعوبة في تنزيل النظام، ووجدوا أنهم سيضطرون إلى استخدام قواعد معقدة لتوجيههم في حالة عدم مقدرة النظام على توجيههم، كما توصلت الدراسة إلى أن النظام لا يؤدي إلى تقليل العمل الروتيني بل يؤدي إلى أتمتها.

#### **15. Study of Johnston & Bowen (2005):**

##### **The benefits of electronic records management system**

##### **A general review of published and some unpublished cases**

الغرض من الدراسة التعرف على المزايا والفوائد المتحققة من تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية أو نظام إدارة المستندات الإلكترونية وذلك بالاطلاع على الحالات الدراسية المنشورة والغير منشورة، هدفت الدراسة إلى تحديد المزايا والأهداف التي تظهر عملياً من تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد خرجت الدراسة بفوائد واضحة كدليل جيد لتحقيق خمس مبادئ وهي: أن النظام يجب أن يشمل جميع الأفراد (صناع السياسات والمستخدمين)، وأن نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يجب أن يتكامل مع جميع العمليات الإدارية في المنظمة، وأن دور مدير الوثائق يجب أن يكون متواصل في تقديم التعليم والنصح والإرشاد، ودعم المستخدمين، واستخدام نظام متكامل لإدارة الوثائق والمستندات أفضل من استخدام نظامين منفصلين أحدهما لإدارة الوثائق والآخر لإدارة المستندات، ولا يوجد حل وحيد ونهائي لحل جميع مشاكل نظم المعلومات.

#### **16. Study of Schürer (2003):**

##### **Better Access to electronic information for the citizen: The relationship between public administration and archives services concerning electronic documents and records management.**

الغرض من الدراسة وصف بجدية وضع الأرشفة الإلكترونية في مؤسسات الأرشيف الوطني في الدول أعضاء الاتحاد الأوروبي منذ سنة 1996، إذ كانت التطورات في إدارة الوثائق الإلكترونية محدودة في أغلب مؤسسات الأرشيف الوطني الأوروبية. وبقيت مسائل قانونية أساسية في انتظار الحلول في عدة بلدان، خاصة تلك المسائل المتعلقة في المسائل المتنازعة ولكن ضرورية بين الشفافية والسرية. يساهم نقص المال ونقص تكوين الموظفين في عدد من البلدان الأعضاء، في عجز مؤسسات الأرشيف لوضع إجراءات مناسبة لحفظ الأرشيف الرقمي وإدارته وإتاحته. وما تظهره الخريطة الأرشيفية لأوروبا بوضوح هو أن الإجراءات المتخذة لتسهيل أرشفة الوثائق الإلكترونية عبر أوروبا مختلفة ومتباينة. تلك هي النتيجة الأساسية لدراسة في

جامعة "ايسكيس" في سنة 1999، وأنجزت هذه الدراسة بطلب من المديرية العامة للجنة الأوروبية لمجتمع المعلومات، المكتب E/4، وتم التمويل من مكتب ترقية مجتمع المعلومات للجنة الأوروبية.

### **17. Study of United States General Accounting Office (GAO) (2002): Information Management: Challenges in Managing and Preserving Electronic Records**

الغرض من الدراسة هو أن وكالات الحكومة الأمريكية تنتج كمية هامة ومتزايدة من الوثائق الإلكترونية وتشكل الصعوبات لإدارة هذه الوثائق وحفظها وإتاحتها، تحدياً لمؤسسة الأرشيف الوطني الأمريكي "NARA". وحيث كلفت الهيئة العامة للمحاسبة في الولايات المتحدة الأمريكية "GAO"، بتقويم وضع وتناسب جوانب مؤسسة الأرشيف الوطني "NARA" أمام هذه التحديات، ومراجعة جهودات المؤسسة في اكتساب نظام متقدم للأرشفة الإلكترونية، مرتكز على التكنولوجيات الجديدة التي لا تزال في مرحلة التجربة ويتعلق الأمر بمشروع أرشفة الوثائق الإلكترونية "ERA-Electronic Record Archive". وتوصي الهيئة العامة للمحاسبة "GAO" في دراستها أنه يجب على مسئول الأرشيف الوطني الأمريكي أن يطور إستراتيجيات لرفع الوعي حول أهمية برامج إدارة الوثائق، وأن يقوم بالفحوص النظامية لهذه البرامج، وتوصي الهيئة العامة للمحاسبة "GAO" أن يعيد الأرشيف الوطني تقويم البرامج المسيطرة لوضع نظم الأرشفة لتقليص الأخطار، لتتمكن المؤسسات من القيام بمهامها الأساسية، وبحل مشكلات الإدارة الإلكترونية، وتتضمن الملحقات مدخلاً مفيداً حول إستراتيجيات الحفظ الرقمي.

### **18. Study of UK National Archives (2004):**

#### **e-records: route map and milestones to achieve electronic records management**

الغرض من الدراسة أن تقدم "خريطة الطريق وقائمة المراحل الأساسية" إطار العمل المنطقي لتحديد متى وكيف ينطلق برنامج إدارة الوثائق الإلكترونية كعنصر مكون لبرنامج إدارة الوثائق، وتشمل الأهداف التالية لوضع الوثائق الموجودة تحت الرقابة، وإدخال الأرشفة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية "E-Business": وضع سياسة للمؤسسة في مجال الوثائق الإلكترونية، وتحديد إستراتيجية لإدارة الوثائق الإلكترونية ضمن مخططات الأعمال الإلكترونية، وإنجاز فهرس الوثائق الإلكترونية الموجودة، وتحديد المستلزمات لإدارة الوثائق الإلكترونية ضمن مخططات النشاطات، ووضع خطة للفرز والحفظ، وتعين "خريطة الطريق" المراحل الأساسية لإندماج الوثائق الإلكترونية في السياسة والتخطيط: فقد قامت بتحرير خطة إستراتيجية لإدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة، وتحديد مستلزمات مفصلة لإدارة الوثائق الإلكترونية، والموافقة على خطة للتفعيل، وتجنيد أجهزة وإجراءات لإدارة كل الوثائق الإلكترونية ومراقبتها وحفظها.

## 19. Study of Pardo, et al., (2000):

### Opening Gateways: A Practical Guide for Designing Electronic Records Access Programs

تهتم كل فئة من الأشخاص بالمعلومات الإدارية وهي ضرورية للباحثين، والمقاولين العقاريين، والصحفيين. وتنتشر هذه المعلومات وتخزن في شكل إلكتروني على نحو متزايد، وتهدف هذه الدراسة لمساعدة الإدارات في تطوير برامج إلكترونية واقعية ومرنة وفعالة لإتاحة الوثائق. يقدم قسم "الطريق المفتوح - Opening Gateway" أربع أدوات بالتفصيل تدل المستعملين على التقييم، والتشخيص، والتصميم، وتقدير تكاليف تطوير مراحل البرنامج. وتقدم دراسة حالة افتراضية التطبيق العلمي لهذه الأدوات. لنلاحظ أن الإتاحة في هذا المحيط غير مختصرة للأرشيف التاريخي وحده، ولكن صممت أساساً في منظور "إدارة الوثائق - Record Management".

## 20. Study of Nair (1999):

### TECHNIQUES AND STANDARDS FOR DOCUMENT MANAGEMENT IN MULTIMEDIA DATABASE

بدأت الأطروحة بدراسة عدد من المعايير في قواعد البيانات الوثائقية، وتبدأ بعرض لمحة سريعة من خصائص قواعد البيانات متعددة الوسائط، والأهتمام الكبير فيها خصوصاً في مجالات التدريب والتعليم ونظم الأعمال؛ حيث انها تسمح للمستخدم برؤية المعلومات بأشكال مختلفة، وقد ركزت الأطروحة على التعرف على المعايير المستخدمة لإدارة الوثائق؟ وقد بينت أن بيانات الوثائق ممكن انشاءها وفهرستها واسترجاعها بواسطة هذه المعايير (SGML<sup>3</sup>, HyTime<sup>4</sup>)، وتم التحدث عن تطبيق الاستراتيجيات وبناء الاطر لتشكيل معيار SGML مستند الى نظم متعددة الوسائط للوثائق، المعايير تُعنونُ الحاجة إلى عرض، وصف، تخزين، ونقل المعلومات في التطبيقات. يبقى العمل الكثير لكي يعمل من اجل تحقيق بعض الاهداف وهي: إن المطلب الأدنى توفر الأدوات والبيئة المناسبة، باعة النظام يجب أن يوافقوا على تزويد الحلول المتوافقة مع منتجاتهم مستندة على هذه المعايير لحماية مصالح المعلومات، والتقنيات الحديثة يجب أن تتطور لمجاراة ودمج نظام الوثائق الحالي إلى (SGML, HyTime) بالاستناد الى انظمة ادارة الوثائق.

### ما تضيفه الدراسة الحالية

إن الدراسة الحالية تحاول التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات في فلسطين، من خلال دراسة نظام إدارة الوثائق الحالي والتعرف على سلبياته ومحاولة وضع الحلول لها؛ الأمر الذي سيظهر مزايا استخدام النظم الحديثة في إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائدها

<sup>3</sup> لغة SGML يمكنها وصف أي نوع من أنواع الوثائق مهما بلغ تعقيد هيكلته أو حجمه، مما يمنح مصممي الوثائق القدرة على وصف أي هيكلية للبيانات.

<sup>4</sup> لغة HyTime يمكنها وصف أي نوع من الوثائق حتى الرسومات والمسوعات.



ومنها: مركزية عمل إلكترونية، شبكة عمل إلكترونية بصلاحيات واضحة وعدم تداخل وتكرار للمهام، وقدرة عالية على إدارة الوثائق والملفات، وسهولة البحث والتعامل مع الوثائق الإلكترونية، وضمان عدم تلف الملفات، ووضع استراتيجيات واضحة للنسخ الاحتياطي والمحافظة على الوثائق في حالة حدوث كوارث، وإنشاء فهرسة وترميز وتصنيف إلكترونية موحدة لجميع الوثائق الإلكترونية، وعدم ضياع الوثائق أو الملفات بين الدوائر وبالتالي ضمان سرعة دراسة الملفات من أجل احتساب المنافع المستحقة للمنتفعين.

يتضح من العرض السابق قلة أو ندرة الدراسات المحلية التي تتعلق بدراسة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية أو بما يتعلق بدراسة الأرشفة الإلكترونية، حيث أن الباحث وجد خلال عملية البحث عن الدراسات السابقة أن معظم الدراسات التي تتعلق بشكل مباشر في الوثائق لإلكترونية كانت ( دراسة الإمكانيات والمعوقات لتحويل العمليات الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية في جامعة القدس المفتوحة، دراسة النظم الحديثة لإدارة الوثائق والمعلومات، دراسة أساليب الحفظ والاسترجاع لوثائق الأمن الاجتماعي بأرشيف وزارة الداخلية، دراسة الدروس المستفادة في تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، دراسة تحديد اساليب واجراءات التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية) وقد التقت جميع هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في كونها تتطرق إلى مشاكل وسلبيات الأنظمة اليدوية الحالية وتركز على عملية تحويل النظام اليدوي إلى إلكتروني.

وقد وجد الباحث من خلال بحثه في الدراسات السابقة بعض التجارب في العملية للتحويل من بيئة الوثائق الورقية إلى إلكترونية وكانت (تجربة وزارة الأسكان والكهرباء والمياه في سلطنة عمان، تجربة الارشيف الوطني الإنجليزي لوضع إطار العمل المنطقي لإدخال الأرشفة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، تجربة الهيئة العامة للمحاسبة في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل تحديد سياسة للاحتفاظ والأتاحة للكامل الهائل للوثائق الإلكترونية المنتجة) حيث برزت هذه التجارب بأظهار نقاط القوة والضعف اثناء تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية؛ مما سيساعدنا في تحديد الإجراءات العملية لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، وقد أختلفت عن تجربة الهيئة العامة للتأمين والمعاشات الفلسطينية في أنها ما لا زالت قيد الإنشاء والتطوير وهي مطلب لغالبية موظفي الهيئة يأملون تحقيقه. وقد وجد الباحث من خلال بحثه في الدراسات السابقة بعض الدراسات التي تتعلق بالحكومة الإلكترونية، ووجوب وجود شبكة حاسوب مركزية ترتبط فيها جميع المؤسسات الرسمية ويتم تبادل البيانات (نص، صورة، فيديو،،) من خلالها، وهذا يلتقي مع الدراسة الحالية فيما يتعلق بتبادل البيانات الإلكترونية وتوفر البنية التحتية التكنولوجية وأيضاً كون الأرشفة الإلكترونية يجب أن تكون أحد الأجزاء الرئيسية لمشروع الحكومة الإلكترونية<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> (وزارة الاتصالات، 2003)

# الفصل الثاني

## الإطار النظري

- 1.2 المبحث الأول : إدارة الوثائق والمحفوظات
- 2.2 المبحث الثاني: نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعلاقتها بنظم إدارة المكاتب
- 3.2 المبحث الثالث: ماهية الوثائق الإلكترونية – المزايا والعيوب
- 4.2 المبحث الرابع: واقع إدارة الوثائق في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

## المبحث الأول إدارة الوثائق والمحفوظات

- 1.1.2 مقدمة
- 2.1.2 مفهوم علم الوثائق
- 3.1.2 الملفات والمحفوظات أهميتها، ماهيتها
- 1.3.1.2 مفهوم المحفوظات
- 2.3.1.2 مفهوم المستندات
- 4.1.2 نشأة وتطور الوثائق
- 5.1.2 الوثائق الإدارية
- 6.1.2 أهمية الوثائق الإدارية
- 7.1.2 أنواع الوثائق الإدارية
- 8.1.2 إدارة الوثائق
- 9.1.2 الهدف من إدارة الوثائق
- 10.1.2 تنظيم الوثائق
- 11.1.2 الدورة المستندية للوثائق الإدارية
- 12.1.2 أمن الوثائق والمعلومات
- 13.1.2 أهمية أمن الوثائق والمعلومات
- 14.1.2 العوامل التي تؤثر في أمن الوثائق والمعلومات

## 1.1.2 مقدمة

تعد الوثائق الإدارية مصدراً من أهم مصادر المعلومات في العصر الحديث. ذلك أنها تحوي من المعلومات ما لاتحويه مصادر أخرى، كالكتب مثلاً. فهذه الوثائق تنتج بطريقة رسمية داخل هيئات رسمية وفقاً لقوانين وتشريعات رسمية، ومن هنا تتصف معلومات الوثائق بالدقة والثقة، على المعلومات المؤلفة، التي غالباً ما تتأثر بمواقف وميول وأفكار وآراء وثقافة مؤلفها.

كما أن الوثائق الإدارية تسجل الحقائق مجردة وقت حدوثها، ففيها نجد أحدث المعلومات من إحصائيات وتقارير عن بعض الموضوعات التي قد تكون مثاراً للبحث، وذلك قبل إدراجها في مقالات أو كتب أو حتى أطروحات أكاديمية (الأغا، 2007).

ومن جهة أخرى، فإن جانباً من هذه الوثائق سوف يواصل رحلته عبر الزمن باستحقاقه للبقاء كشواهد تاريخية، ومن ثم يصير أرشيفياً يودع بالمؤسسات الأرشيفية الوطنية كأثمن وأعلى ما تملكه الدولة من مصادر تاريخها القومي، ولا شك أن الوثائق الإدارية التي تحول إلى الحفظ الأبدي بالمؤسسات الأرشيفية سوف تدخل تحت رعاية الدولة، وتخصص لها مساحات اختزانية، وينفق على حمايتها وإعداد وسائل الإيجاد المناسبة لها. ولذلك فإن من الضروري التوفيق في عملية الانتقاء التي ستسفر عن اختيار مجموعات الوثائق التي ستصبح جزءاً من مقتنيات دور الأرشيف بل وجزءاً من تراث الأمة ومصادر تاريخها وحضارتها (الشريف، 2002).

## 2.1.2 مفهوم علم الوثائق

يبحث علم الوثائق في الوثائق المكتوبة، والوثيقة المكتوبة هي الوثيقة المصدق عليها من جهة رسمية، أو موقعة من فرد.

الوثائق لغةً:

كلمة وثيقة في اللغة العربية مشتقة من الفعل وثق أي ائتمن، ووثق الأمر أي أحكمه والوثيق أي المحكم ومؤنثه الوثيقة وهي ما يعتمد به، وجميعها وثائق.

الوثائق اصطلاحاً:

والوثيقة بوجه عام: " هي مكتوب يحوي معلومة أو معلومات بصرف النظر عن طريقة أو خصائص التسجيل أو القيد، وعليه يمكن القول بأن الوثيقة هي كل ما يمكن الاعتماد عليه في الوقوف على حقيقة معينة دون اعتبار للوسيط الحامل لهذه الحقائق، وبالتالي فإن كل المصادر المادية من آثار وعمارة ونقوش ومسكوكات وأدوات الاستعمال اليومي وآلات الحرب واللباس هي أنماط من الوثائق، وكذلك المصادر الروائية من مخطوطات وكتب وصحف ومواد سمعية وبصرية هي أيضاً وثائق" (حمودة، 2003).

وعرفت الوثيقة طبقاً لمل أقره المجلس الدولي للأرشيف (ICA)<sup>6</sup> أن الوثيقة هي أية معلومات سجلت أو دونت على وسيط (بغض النظر عن شكله)، تم إنشائه أو تلقته المؤسسة من خلال ممارستها لأنشطتها وحفظته للوفاء بالتزامات قانونية أو صفقات مالية.

ويرى الدكتور الخولي في كتابه (الخولي، 1993) أن الوثيقة هي "كل وسيط يقدم حقيقة ما، أو يساعد على تأكيد حقيقة ما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة". فالكتاب يقدم الحقائق بصورة مباشرة والأثر بصورة غير مباشرة أي استنتاجية.

ومما سبق تتكون عناصر الوثيقة من ثلاثة عناصر هي:

1. أن تكون مصدراً للمعرفة بما تتضمنه من معلومات.
2. أن تمتلك قوة الإثبات.
3. أن تكون معلوماتها مصدراً لانفتاح الباحث مهما كانت صفته.

وتنقسم الوثيقة من حيث الشكل إلى ثلاثة أنواع هي (الوثيقة المكتوبة - الوثيقة المرئية - الوثيقة المسموعة)، وقد تتداخل هذه الأشكال، فتجد الوثيقة المكتوبة والمرئية والمسموعة في الآن نفسه، وهناك الرسومات والخرائط والوثائق المحوسبة أي الإلكترونية عبر الأجهزة والأنظمة، وهناك المايكروفيوميات (المايكروفيلم - المايكروفيش) وهناك رسائل البريد الإلكتروني، وهناك الدعائم أو الوسائط الإلكترونية (CD / DVD / DISK / FLASH DISK) (الشامي، 1967).

وبصفة عامة يمكن القول بأن الوثيقة أي مادة تحوي معلومات سواء أكانت ورقة أو شريطاً مسجلاً أو مصوراً أو كتاباً أو خريطة أو قرصاً إلكترونياً والتي أنشئت أثناء تأدية أي عمل من أي نوع وكانت جزءاً من هذا العمل، و تمت بطريقة طبيعية، ولها تكوينها الخاص، وهناك علاقة طبيعية بين أجزائها.

### 3.1.2 الملفات والمحفوظات أهميتها، ماهيتها

إذا كانت قدرة الإنسان العقلية لا تستطيع استيعاب كل ما يرى أو يسمع أو يقرأ فإن هذه القدرة بحاجة إلى امتداد من نوع معين تتمكن بواسطته من تخزين المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب، لقد أطلق على هذا الامتداد اسم الملف أي الحافظ للمعلومة سواء أكانت هذه المعلومة رسالة عادية أو تقرير مكتوب أو وثيقة مهمة أو كتاب. وبدون أدنى شك فإن المحافظة عليها من الضياع أو التلف أو السرقة هي محافظة أكيدة على الاتجاهات الفكرية للإنسان الذي أنشأها (الشريف، 2002).

فالفردي والأمة والمؤسسة الحكومية أو الشركات الخاصة يتعرضون حتماً لحالة من الفوضى بدون احتفاظهم بالوثائق التي تتضمن المعلومات الضرورية لهم أو دون اعتمادهم عليها، فهي لا محالة أساس استمرار وجود كل منهم، فالفردي على سبيل المثال محكوم بالوثائق منذ ولادته، إن ما يعرفه ويميزه عن غيره وثيقة

<sup>6</sup> International Council on Archives:

المجلس الدولي للأرشيف، 60 شارع فرانسوا بورجي، 75003 باريس، فرنسا.

تسمى شهادة الميلاد، ثم تتبع ذلك سلسلة من الوثائق التي يحصل عليها في المدرسة والمعهد والجامعة وكتاب التعيين عند التوظيف وشهادة الزواج، وتلاحقه هذه الوثائق المهمة حتى بعد وفاته في وثيقة تسمى شهادة الوفاء وتبقى هذه الشهادة محفوظة إلى سنين وحتى قرون من الزمان، وبالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن للفرد أن يجمع لنفسه كثيراً من الوثائق كالرسائل المتبادلة بينه وبين أصدقائه، الوصولات التي يحصل عليها من المؤسسات التي يتعامل معها كشركة الكهرباء والهواتف، وآية قصاصات يمكن أن يحصل عليها من الجرائد والمجلات التي تعتبر ذات أهمية خاصة بالنسبة له (الخولي، 1993).

أما بالنسبة للمؤسسة الحكومية وللشركة الخاصة فإن للوثائق أهمية كبيرة، وبما أنه لا يمكن الاعتماد على الذاكرة فقط في أي حال من الأحوال فإن المؤسسة أو الشركة تحتفظ عادة بالسجلات والوثائق حسب أنظمة محددة واضحة وبترتيب منطقي سهل، مؤكدة بذلك سرعة إيجاد المعلومات المطلوبة وسهولة الرجوع إليها. إن الأمثلة على الوثائق التي يمكن أن تحتفظ بها المؤسسة الحكومية أو الشركة الخاصة كثيرة جداً ومنها الرسائل الرسمية المتبادلة مع غيرها من المؤسسات والشركات في نفس الدولة أو مع دول أخرى، التقارير التي تعدها، العقود التي نبرمها، المعاهدات التي تعقدها، والبرقيات والفاكسات التي ترسلها، الكتالوجات التي تستلمها والقصاصات من الجرائد والمحلات المحلية والأجنبية التي نقتنيها (الأغا، 2007).

وحتى تصل المؤسسة أو الشركة في تقديم خدماتها إلى درجة عليا من الكفاءة والفعالية، فإن نظام الحفظ الواجب إتباعه يجب أن يتصف بالسهولة والمرونة، إذ أن عامل الوقت أصبح ذو أهمية، فالعديد من المدراء التنفيذيين أصبحوا في وضع يطلب منهم اتخاذ قراراتهم بسرعة كبيرة كل هذا يتطلب وجود من يساعدهم في اتخاذ قراراتهم عن طريق تقديم المعلومات المطلوبة ووضعها أمامهم بالسرعة الفائقة. وفيما عدا ذلك فإن الانطباع الممكن تكوينه هو إما أن نظام الحفظ غير صالح أو إن القائمين على إدارته لا يؤدون عملهم بالكفاءة المتوقعة الأمر الذي يجعله بحاجة إلى تغيير كامل أو اهتمام بالغ لوضع اليد على نقاط الضعف ومحاولة التخلص منها ومعالجتها.

ولكن الملاحظ ومع الأسف أن بعض المسؤولين لا يعيرون هذه الناحية الاهتمام الكافي والتي من المفروض أن تكفل لهم سرعة وسهولة الحصول على المعلومات التي يرغبون، والتي على أساسها يتخذون قراراتهم الصائبة السليمة. إن المسؤولية الأولى تقع على عاتق هؤلاء المسؤولين لمتابعة الاهتمام بالتطورات المستمرة في مجال أساليب حفظ الوثائق ونظم إدارتها وخاصة في هذا العصر الذي يتسم بسرعة التقدم والتطور في مختلف ميادين العلم والمعرفة (عودة، 1968).

### 1.3.1.2 مفهوم المحفوظات

كلمة محفوظات مشتقة من الفعل يحفظ ومصدره حفظ بمعنى منع من الضياع أو التلف ويقال حفظ السر أي كتمه وحفظ المال أي رعاه (الشريف، 2002).

والمحفوظات كلمة متداولة يشيع استخدامها في الأوساط الإدارية، وقد دخلت دائرة الاستعمال الرسمي لتطلق أحيانا على مجموعة المستندات التي توجد بحوزة الأجهزة الإدارية الحكومية.

وقد استخدمت هذه الكلمة من جانب بعض المتخصصين كمرادف لكلمة أرشيف للدلالة على الوثائق الجارية (الوثائق الإدارية) لهيئة أو إدارة أو مصلحة حكومية وكذلك للدلالة على الوثائق الأرشيفية ذات القيمة التاريخية الدائمة، وعرفت المحفوظ بأنها:

"كل الوثائق الإدارية التي انعدم تداولها تماماً في إدارتها المنشئة، وفقدت بالتالي كل قيمتها الإدارية، وتم تجنبها وحفظها في مكان منعزل بغرض تقييمها وغربلتها وإنقاذ ما له قيمة للأبحاث التاريخية والاقتصادية والاجتماعية، تمهيدا لتحويله إلى المؤسسات الأرشيفية والنظر في إهلاك ما ليس له تلك القيمة (عودة، 1968).

### 2.3.1.2 مفهوم المستندات

كلمة مستندات في اللغة العربية مشتقة من الفعل سند واستند بمعنى اعتمد عليه، ويقال سند الشيء أي دعمه ووثقه والسند ما يستند إليه ومنه المستند أي ما يستند إليه وجمعه مستندات. وعليه فإن المصطلح مستندات يمكن إطلاقه على كل المحررات والوسائط السمعية والبصرية التي يمكن الرجوع إليها (الاستناد إليها) في تقرير أمر ما، أو في موقف معين، لقد اختلفت المراجع في تسمية المستندات فبعض المراجع تطلق عليها لفظ أرشيف وبعضها الآخر يطلق عليها الأرشيف الحديث. ويطلق على الوثائق الإدارية معرفاً إياها بأنها "أي وسيط يحمل بيانات عامة أو خاصة يجري تداوله خلال العمل خدمة لهذا العمل ويرجع إليه لطلب معلومات معينة ويرى الإبقاء بصفة مؤقتة أو دائمة لدى فرد أو هيئة، لما يحمله من قيم ثانوية علاوة على قيمته الأولية" (الخولي، 1993).

### 4.1.2 نشأة وتطور الوثائق

إن العديد من الدول بعد أن استكملت استقلالها السياسي، خطت نحو مصير جديد، فشعرت بالحاجة إلى معرفة ماضيها ومكانتها في التاريخ، وتنبهت إلى أهمية إنشاء دور للوثائق لجمع مصادر التاريخ وحفظه وتنظيمه وتيسير الاطلاع عليه ودراسته. فلا تاريخ بدون وثائق، فالوثائق هي الأصول التاريخية النزيهة التي يعتمد عليها المؤرخ اعتماداً كبيراً.

مع التطور التاريخي لحياة الإنسان وتداخل المجتمعات مع بعضها البعض وترباطها، وجد نفسه غير قادر على التفاهم مع الغير من المجتمعات الأخرى، ولذلك بذل قصارى جهده في إيجاد الوسيلة التي يستطيع عن طريقها التواصل و التفاهم مع تلك المجتمعات، ولذلك هداه التفكير إلى اختراع الكتابة التي من خلالها يستطيع أيضاً حفظ بنتاجه الفكري و تراثه الثقافي والعلمي من الضياع و الاندثار (حمودة، 2003).

## 5.1.2 الوثائق الإدارية

هي كل الوسائط التي تحمل بيانات عامة أو خاصة، يجري تداولها أثناء العمل اليومي في الأجهزة الإدارية خدمة لهذا العمل، ويرجع إليها لطلب معلومات معينة، ويرى الإبقاء عليها بصفة مؤقتة أو دائمة لدى فرد أو هيئة لما تحمله من قيم ثانوية علاوة على قيمتها الأولية (الخولي، 1993).

وهذا التعريف يشمل كافة أنواع الوثائق الإدارية بأنواعها وأشكالها وأحجامها المختلفة سواء كانت مالية أو فنية أو إدارية أو غيرها، وسواء كانت أوراق أو سجلات أو دفاتر أو غيرها.

- وقد عرفت الوثائق الإدارية بأنها "جميع الكتب والأوراق، والخرائط، والصور الفوتوغرافية، وغير ذلك من المستندات، بصرف النظر عن شكلها المادي أو خصائصها المادية، التي تنتجها أو تتلقاها مؤسسة عامة أو خاصة، أداء لالتزاماتها القانونية، أو اتصالاً بما تقوم به من أعمال، وتحفظها أو تصلح لأن تحفظها هذه المؤسسة، أو من يخلفها قانوناً، باعتبارها شاهداً على وظائفها، وسياستها، وقراراتها، وإجراءاتها، وعملياتها، أو غير ذلك من أنواع النشاط أو بسبب القيمة الإعلامية لما تحويه من حقائق" (حمودة، 2003).

- وقد عرفت بأنها "الأوراق، وغيرها من أوعية المعلومات المدونة" التي نشأت خلال العمل الإداري، بواسطة أي هيئة دائمة، وحفظت للرجوع إليها، واستخدمت في تصريف هذا العمل (الشريف، 2002).

ومن خلال هذه التعريفات يمكن ان نعرف الوثائق الإدارية بأنها:

"هي تلك الوسائط الورقية وغير الورقية التي تستخدم لأداء العمل الإداري اليومي في المنشآت، وتحفظ تبعاً لطبيعة استخدامها ودرجة الاستفادة منها".

وهذا التعريف يفتح المجال امام جميع وسائط المعلومات المتواجدة حالياً من وسائط ورقية وغير ورقية التي تنتج وتستخدم من خلال أجهزة الحاسب الآلي، بالإضافة إلى ما قد يستحدث في المستقبل من وسائط تخزين وتداول المعلومات في المنشآت، وتتحدد مدد الحفظ لهذه الوسائل تبعاً لطبيعة استخدامها في إدارة أعمال المنشأة.

## 6.1.2 أهمية الوثائق الإدارية

ترجع أهمية الوثائق الإدارية لكونها تم انشائها كنتيجة طبيعية لسير العمل اليومي للجهة التي انشأتها أو استقبلتها، وتحتوي بالتالي على المعلومات الإدارية التي تخدم أهداف تلك الجهة، ونلخص أغلب مميزاتاها بالنقاط الآتية:

- القيمة الإثباتية وعمليات اتخاذ القرار حيث يرى الإبقاء عليها للاستناد أو للرجوع إليها عند طلب معلومات معينة.
- مخزناً هائلاً وسجلاً دقيقاً لحياة الجهاز الإداري، بما تحويه من بيانات عن خط سير العمل.
- لكي تحقق الإدارة أهدافها، وتتجح في عملها؛ لا بد من توافر المعلومات اللازمة لإنجاز هذه الاعمال في صورة صالحة للإستخدام (الوثائق الإدارية).



- أن تعقد سريان الوثائق الإدارية في المؤسسة يعني تعثر وظائف المؤسسة، لذا يجب العمل على سريان الوثائق الإدارية داخل المؤسسة بطريقة منظمة وسهلة غير معقدة (الخولي، 1993).

## 7.1.2 أنواع الوثائق الإدارية

وتنقسم إلى ثلاثة أقسام (الشريف، 2002):

1. الوثائق الإدارية المتداولة يوميا (النشطة): وهي الوثائق والمعلومات المحفوظة بطريقة منظمة لغرض تسهيل الإطلاع عليها والتي يتداولها الموظفون أثناء أعمالهم العادية اليومية، أي تلك الوثائق التي لا زالت تطلب من قبل الموظفين للاطلاع عليها لاتخاذ القرارات المناسبة.
2. الوثائق الإدارية التي مضى عليها مدة لا تقل عن سنة (متوسطة النشاط): والتي يمكن الرجوع إليها في بعض الأحيان وهذا النوع من الأوراق تطبق عليها أنظمة الحفظ الخاصة بمدد الحفظ والاستهلاك.
3. الوثائق الإدارية القديمة غير المستخدمة (الغير نشطة): وهي الأوراق التي انتهت الحاجة إليها بسبب تقادمها نتيجة لعدم أهمية المعلومات التي تحويها بالنسبة للعمل في الوقت الحاضر، ومثل هذه الأوراق تقيم حسب أهميتها ومن ثم يتم اتخاذ قرار بشأنها لترحل إلى الأرشيف أو باستهلاكها.

## 8.1.2 إدارة الوثائق

يجب وجود هدف للمؤسسة يعمل جميع الموظفين على تحقيقه، ولتحقيق هذا الهدف يجب ان يتم تطبيق وظائف الإدارة (التخطيط، الرقابة، التنسيق، الاتصال، التنظيم، ) في المؤسسة، ومن أهم هذه الوظائف هو وجود رئيس أو مشرف على العمل أو مدير، وذلك من أجل ألا تترك الحرية لكل فرد للعمل على تحقيق هدفه بالطريقة التي تروق له وإلا كانت النتيجة نوعا من التضارب والفوضى لاختلاف وتفاوت تخصصات ومؤهلات العاملين (حمودة، 2003).

إن تنظيم كل أعمال وأنشطة الوثائق (إنتاج الوثائق وتصنيفها وحفظها وترحيلها) تنظيماً علمياً يجعل من الوثائق ومعلوماتها وسيلة لإنجاز الأعمال وليست سبباً لعرقلتها، وإدارة الوثائق بدون وجود تنظيم علمي للوثائق سوف يربك العمل ويجعل من الصعب الوصول إلى الوثيقة أو المعلومة (الشريف، 2002).

## 9.1.2 الهدف من إدارة الوثائق

- سهولة تحديد ذاتية وتقييم الوثائق مبكراً وذلك من خلال إمداد الأرشيف بمعلومات تفصيلية عن التوثيق الكلي للمؤسسة.
- سهولة فصل الوثائق الهامة عن تلك التي ليس لها أهمية ومنع الأرشيف من أن يغمر بالوثائق الضرورية.
- العمل على إتاحة الوثائق وتسهيل الوصول إليها، وتخفيض تكلفة خدمة الوثائق الإدارية.

- إمداد الأرشيفيين بالبيانات الضرورية، والتي تمكنهم من التخطيط الجيد للمكان والعاملين والاحتياجات الأخرى.
- سهولة الوظائف الأرشيفية الأساسية والتي تتعلق بنظم الترتيب والوصف والخدمة المرجعية والصيانة (Gerald, 1994).

### 10.1.2 تنظيم الوثائق

هي عملية ضبط علمي للوثائق الناتجة عن أداء الأعمال والأنشطة بدءاً من إنتاجها ومروراً بمعالجتها، وإنهاءً بصيانتها ونقلها إلى الحفظ الدائم بالأرشيف أو إستهلاكها وهي بهذا علم ديناميكي يتناول المعلومات المدونة من أجل تحقيق الاستفادة منها حالياً ومستقبلاً بكفاية وفاعلية وبأقل التكاليف (الشريف، 2002).

### 11.1.2 الدورة المستندية للوثائق الإدارية

هي مجموعة الإجراءات والمراحل التي تمر بها المكاتبات الواردة إلى الجهة منذ ورودها حتى حفظها بملف موضوعها، وكذلك المكاتبات الصادرة عن الجهة منذ إعدادها حتى خروجها إلى الجهة المعنية، وليس المقصود بالمكاتبات هنا المراسلات فقط وإنما كل ما يرد إلى إدارة المؤسسة من وثائق إدارية (بدر، 2000).

### 12.1.2 أمن الوثائق والمعلومات

والمقصود بأمن المستندات والمعلومات هو المحافظة عليها من السرقة، والضياع، والدمار، والتفشي، والاطلاع غير المصرح به لأشخاص غير مصرح لهم وغير مختصين (حمودة وعودة، 1995). ومن المعروف أنه يرد إلى المؤسسات الكثير من الوثائق والمستندات التي تتعامل بها مع الجهات الخارجية أو البيئة الداخلية للمؤسسة، بالإضافة إلى ما تنتجه المؤسسات نفسها من الوثائق والمستندات، وبالطبع تحتوي هذه الوثائق والمستندات على معلومات ذات أهمية خاصة، وهذه المعلومات يجب المحافظة عليها، وذلك مثل التقارير أو المشروعات التي ما زالت تحت الدراسة، والموضوعات الأخرى التي تتعلق بأمر وأنشطة المؤسسة الداخلية (الشريف، 2002).

### 13.1.2 أهمية أمن الوثائق والمعلومات

يوجد سببان أساسيان، هما (حمودة وعودة، 1995):

1. أن جميع الوثائق والمعلومات الواردة والصادرة والمحافظة في المؤسسة هي سيرة ولا يجب إطلاع أي شخص من غير المختصين عليها، وهذا احتياط عام تقتضيه المحافظة على سرية العمل بوجه عام.

2. أن بعض الوثائق والمعلومات لها صفة سرية خاصة، وهذه يجب أن يتحفظ عليها بشكل يكسبها عناية خاصة خلال تداولها وحفظها والاطلاع عليها.

### 14.1.2 العوامل التي تؤثر في أمن الوثائق والمعلومات

وقد ذكر (الشريف، 2002) أشهر العوامل وهي:

- اختيار موقع إدارة الوثائق والمعلومات، حيث يجب أن يتميز موقعها بأن يكون متوسطاً لباقي الإدارات بالمؤسسة.
- عدم السماح لغير العاملين والمتخصصين بنظام الحفظ والاسترجاع بالتواجد في حرم إدارة الوثائق والمعلومات بغير داعي، مع مراعاة كل عوامل التأمين والسرية.
- إتباع إجراءات وأدوات تداول الوثائق والملفات.
- اختيار موقع إدارة الوثائق والمعلومات بعيداً عن التلوث الجوي، والنيران، تجمعات التوصيلات الكهربائية، وشبكات مواسير المياه والمجاري.
- أن يزود موقع إدارة الوثائق والمعلومات بالأجهزة والمعدات الحديثة لحفظ وصيانة وتداول الوثائق والمعلومات على اختلاف أنواعها بالمؤسسة.
- أن يهيأ موقع إدارة الوثائق والمعلومات بالجو المناسب للمحافظة على المواد المحفوظة به لأطول فترة ممكنة.
- توفير البنية التحتية من مستلزمات (أثاث، أجهزة إنذار ومكافحة الحريق، وشفطات مياه وأتربة) لأغراض الحفظ والاسترجاع والتداول.
- استخدام ما توفره وسائل التكنولوجيا الحديثة من وسائل عمل النسخ الاحتياطية، وتداول الوثائق والمعلومات مثل نظم الوثائق الإلكترونية.

## المبحث الثاني

### نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وعلاقتها بنظم إدارة المكاتب

#### 1.2 مقدمة

#### 3.2.2 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة COMPUTERIZED MIS

1.3.2.2 الحاسوب ومكوناته المادية

2.3.2.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

3.3.2.2 العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة

4.3.2.2 أنواع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتصنيفها

5.3.2.2 وظائف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وفوائدها

6.3.2.2 خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الجيدة

#### 4.2.2 التطور الحديث لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة

#### 5.2.2 نظم معلومات المكاتب

1.5.2.2 مفاهيم نظم معلومات المكاتب

2.5.2.2 تطبيقات نظم معلومات المكاتب

1.2.5.2.2 نظم دعم المكاتب OFFICE SUPPORT SYSTEMS

2.2.5.2.2 نظم المؤتمرات والاجتماعات TELECONFERENCING SYSTEMS

3.2.5.2.2 نظم التراسل MESSAGE-HANDLING SYSTEMS

4.2.5.2.2 نظم إدارة الوثائق DOCUMENTS MANAGEMENT SYSTEMS

#### 6.2.2 تنفيذ النظام وتحديد متطلباته

## 1.2.2 مقدمة

تتميز المنظمات الحديثة بكون حجمها وتنوع انشطتها وتعقدتها، وقد نتج عن ذلك العديد من المشاكل التي يحاول المسؤولون عن هذه المنظمات حلها، ومن هذه الحلول توفير المعلومات اللازمة للإدارة لمواجهة هذه المواقف المختلفة؛ وذلك من خلال التأكيد على أهمية نظم المعلومات وما يمكنه أن تلعبه من دور في مختلف مجالات الأعمال، حيث أصبح مصطلح "نظم المعلومات" يدل على مجموعة الأسس والجراءات والمؤسسات والقنوات والأنشطة والتدابير التنظيمية والإدارية والفنية التي تكفل تدفق المعلومات في مجتمع معين أو في وسط معين، ويقصد بتدفق المعلومات هنا إنتاج المعلومات وتسجيلها ونشرها والتعريف بمصادرها لتجميع هذه المصادر وتنظيمها وتيسير الاستفادة منها.

ولقد صاحب التقدم التكنولوجي تطوراً أساسياً في مجالات التنظيم والإدارة ونظم تشغيل البيانات واتخاذ القرارات الإدارية، فكان الاهتمام بتنمية الوسائل الكمية وخاصة ما يطلق عليه بحوث العمليات OPERATIONAL RESEARCH وعلم الإدارة MANAGEMENT SCIENCE كإداة لحل المشكلات الإدارية، كما تبلور الاهتمام بتفاعل أسلوب النظم SYSTEM APPROACH مع تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية لمواجهة مشكلات الإدارة المتزايدة ورغبة الكثير من المنظمات والهيئات التنظيمية في إنشاء ما يسمى بنظم المعلومات الإدارية MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM لإمداد الإدارة بمستوياتها المختلفة بالبيانات والمعلومات التي تساعد في عملية اتخاذ قرارات وتحقيق الأهداف والنتائج المنشودة وتساؤها في عمليات التخطيط والرقابة (الشنتف، 2000).

## 3.2.2 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة COMPUTERIZED MIS

### 1.3.2.2 الحاسوب ومكوناته المادية:

- "الحاسوب هو آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية جداً ودقة متناهية يمكنها قبول البيانات ومعالجتها وفقاً لمجموعة من التعليمات والأوامر للوصول للنتائج المطلوبة" (عساف، 1997).
- "الحاسوب هو عبارة عن آلة تستخدم في استقبال البيانات وإعدادها أو تجهيزها بغرض الحصول منها على نتائج في شكل معلومات منظمة ومفيدة في المجالات المختلفة، تحت تحكم عدد من البرامج المعدة لذلك" (الشناوي، 1995).

من خلال المفهوم السابق للحاسوب يمكن استخلاص النقاط التالية:

- قدرة هذه الآلة على تلقي البيانات والتعليمات (البرامج) وحفظها.
- قدرة هذه الآلة على معالجة البيانات وفقاً لمجموع من أوامر التعليمات المنسقة تنسيقاً منطقياً بسرعة فائقة ودقة كبيرة.

- قدرة هذه الآلة على إخراج النتائج والمعلومات المطلوبة على وسط إخراج مناسب.

ويتكون الحاسوب من مجموعة من الآلات والأجهزة، وموضح أدناه تعريفات لهذه المجموعة:

## 1. وحدة الإدخال INPUT UNIT:

هي الوحدة التي يتم من خلالها تغذية الحاسوب بالبيانات، وترجمة هذه البيانات في صورة أو في شكل يمكن للحاسوب قراءتها وإجراء عمليات التشغيل عليها. ومن أمثلة أجهزة الإدخال: لوحة المفاتيح، والكروت المثقبة، والفأرة، وشاشة اللمس، وعصا الألعاب، والقلم الضوئي، ووحدة التغذية السمعية (الشناوي، 1995).

## 2. وحدة المعالجة المركزية CENTRAL PROCESSING UNIT:

تعتبر وحدة المعالجة المركزية CPU بمثابة الجهاز العصبي والعقل المشغل والمسيطر على باقي الوحدات، وتتكون وحدة المعالجة المركزية من الأجزاء التالية (الشناوي، 1995، ص 56-59):

### • وحدة الحساب والمنطق ARITHMETIC AND LOGIC UNIT ALU:

تقوم بتنفيذ العمليات الحسابية على البيانات؛ التي يتم إدخالها للحاسوب تحت تحكم البرامج المستخدمة كالجمع والطرح والضرب والقسمة والعمليات المنطقية كالمقارنة.

### • وحدة الذاكرة الرئيسية MAIN MEMORY UNIT:

تقوم بتخزين كافة البيانات الداخلة والتعليمات اللازمة للمعالجة والمعلومات الناتجة، وتنقسم هذه الوحدة إلى وحدة التخزين الدائمة RAM؛ التي يتم تسجيل وتعديل محتوياتها بواسطة المستخدم (خشبة، 1991).

### • وحدة التحكم CONTROL UNIT:

تقوم بمراقبة جميع الوحدات الأخرى المكونة للحاسوب وتوجيهها، وتقوم بتنسيق وتنظيم جميع العمليات التي تتم بالحاسوب (خشبة، 1991، ص 11).

## 3. وحدة الذاكرة المساعدة AUXILIARY STORAGE:

تقوم هذه الوحدة بتخزين البيانات والبرامج ونتائج المعالجة لفترة طويلة من الزمن، وتشمل الأشرطة والاسطوانات الممغنطة (الراوي، 1997).

## 4. وحدة الإخراج OUTPUT UNIT:

هي الوحدة التي تخرج المعلومات بشكل لغة بشرية؛ حيث يمكن للمستخدم قراءتها (الشناوي، 1995)، ويمكن حصر صور وحدات الإخراج بالمرئية على شاشات العرض للنهايات الطرفية، أو المطبوعة، أو المصورة على ميكروفيلم (عبد العال والفيومي، 1992).

### 2.3.2.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

يرتبط مفهوم نظام المعلومات الإدارية المحوسبة بأربعة عناصر أساسية، هي الإدارة والمعلومات والنظام والحاسوب، ولقد تم التطرق إلى مفهوم المعلومات والنظام والحاسوب. أما الإدارة فهي عبارة عن عملية حشد موارد المنظمة وعناصر المدخلات الأخرى من موارد مادية وإنسانية وتحويلها إلى مخرجات (سلع وخدمات) من خلال وظائف التخطيط والتنظيم والتحفيز والرقابة واتخاذ القرارات وبما يحقق أهداف المنظمة الإستراتيجية (Ross, 2005).

وبسبب الافتراضات والتوقعات الكثيرة؛ التي وافقت نشوء استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ظهرت العديد من المفاهيم لنظم المعلومات الإدارية نذكر منها:

- "هي نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة، أو لمساعدتهم في اتخاذ القرارات" (الحسنية، 2002).
- "هي مجموعة من المكونات (إجراءات وأفراد وأجهزة) تهدف إلى إنتاج معلومات محددة. ولا يعد هذا النظام نظاماً للمعلومات الإدارية إلا إذا استهدف خدمة جانب واحد على الأقل من جوانب العملية الإدارية، وخاصة عملية اتخاذ القرارات الإدارية" (غراب وحجازي، 1998).
- "هي مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة كافية عن الأنشطة الدقيقة للمنظمة من أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ القرارات شبه هيكلية وغير هيكلية بصورة كفؤة وفعالة" (ياسين، 2002).
- "هي نظام رسمي وغير رسمي، يمد المنظمة بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة، طبقاً للعمليات الداخلية للمنظمة، والبيئة المحيطة بها. ويدعم المديرين والعاملين والعناصر البيئية الأساسية، بإتاحة المعلومات في إطار الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرارات" (الصباح، 1998).
- "هي أحد النظام الفرعية لنظام الإدارة، ومهمته توريد المعلومات الداخلية والخارجية، وكذلك نقل المعلومات المتعلقة بسير العمليات" (برهان وجعفر، 1998).
- "هي نظام المعلومات التي تعمل على تسهيل مهمة الإدارة في الرقابة بواسطة إنتاج التقرير الدورية والملخصة وحسب الطلب" (KROENKE, 2002).

ويتبين مما سبق أن هناك اختلافاً حول المفهوم العلمي الدقيق، لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ويتضح بجلاء هذا الاختلاف في غياب التعرف المشترك والمقبول لهذا المفهوم، مما يتطلب استنباط المعنى الجوهرية الذي يجمع مختلف التعاريف بهدف تحديد الفكرة الأساسية لنظام المعلومات الإدارية المحسوبة، ودورها في إنجاز الوظائف والأنشطة الإدارية.

**وفي ضوء التعاريف السابقة يمكن استخلاص العناصر التالية:**

- انه نظام معلومات يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والبرامج والإجراءات.
- انه نظام متكامل يربط بين مجالات وظيفية مختلفة (تسويق، إنتاج، تمويل، أفراد) ويحقق التكامل بين نظم معلومات المجالات المختلفة؛ لوصف عمليات المنظمة ككل.
- أنه نظام يزود العاملين في المنظمة بالمعلومات من أجل إنجاز الوظائف الإدارية، من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ قرارات.

- أنه نظام يتولى رصد الأحداث ومعالجتها وصولاً للمعلومات؛ لدعم صنع القرارات.
- أنه نظام يعمل على توريد المعلومات الداخلية، والخارجية من مصادرها المختلفة.
- أنه نظام يصف الماضي والحاضر، ويتنبأ بالمستقبل.
- مخرجات هذا النظام تتمثل في تقارير دورية وخاصة، يطلبها المديرون بشأن حل مشكلات محددة.

وبناء عليه يمكن تلمس المعنى المشترك لكل من النظام والحاسوب والإدارة والمعلومات من أجل صياغة تعريف مبسط لنظم المعلومات الإدارية بأنها:

عبارة عن أنظمة المعلومات التي تعمل على الحاسوب والمكونة من مجموعة الأجهزة، والبرمجيات، واتصالات وقواعد البيانات، والإجراءات، والأفراد؛ والتي بدورها تعمل على تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة، وتعمل على تخزينها، ومعالجتها، واسترجاعها، ونقلها للمستفيدين؛ بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات؛ من أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وقيادة ورقابة، واتخاذ قرارات مبرمجة وغير مبرمجة، بصورة كفؤة وفعالة.

### 3.3.2.2 العناصر المكونة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة

تتكون نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من خمس عناصر رئيسية، وهي:

#### الأجهزة HARDWARE:

هي مجموعة المعدات المادية التي يتكون منها الحاسوب، وتشمل التركيبات الرئيسية التالية: وحدات الإدخال، ووحدة المعالجة المركزية، ووحدة الذاكرة المساعدة، ووحدة الإخراج، ويفترض في أي نظام معلوماتي توفر حاسوب على الأقل، أو شبكة من الحواسيب (Appieby, 1995).

#### البرمجيات SOFTWARE:

هي مجموعة التعليمات التي توجه أجهزة الحاسوب لمعالجة البيانات والمعلومات، وتنقسم إلى: لغات البرمجة، وبرمجيات النظم، وبرمجيات التطبيقات، والخوارزميات (عساف، 1997).

#### اتصالات وقواعد البيانات TELECOMMUNICATION AND DATABASE:

اتصالات البيانات هي الاتصالات التي تستخدم لنقل البيانات والمعلومات إلكترونياً باستخدام التكنولوجيا الحديثة. أما قواعد البيانات فهي من ناحية علم الحاسوب تعتبر بمثابة الوعاء الافتراضي الذي يحوي البيانات والمعلومات؛ التي تصف كل التفاصيل والعمليات والأحداث الجارية في المنظمة، وغالباً ما تكون محفوظة في أوعية حاسوبية. أما من الناحية الفنية فهي مجموعة من الملفات ذات العلاقة المتبادلة، والمخزنة معاً على وسائط حاسوبية؛ لكن بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات (الحسنية، 2002).



## الإجراءات PROCEDURES:

هي مجموعة تعليمات تخبر الأفراد عن كيفية استخدام وتشغيل النظام، وتتضمن شرح ما الذي يجب عمله، ومن الذي يستعمله، ومتى سيتم عمله، والكيفية التي سيتم بها عمله؛ لغاية توحيد أسس العمل وتجنب الأنشطة غير المنظمة. وتكتب الإجراءات عادة على شكل كتيب يسمى دليل الإجراءات، وتعتبر كتيبات المستخدمين USERS MANUALS أحد أشكال الإجراءات المكتوبة (O'brien، 1996).

## الأفراد PEOPLE:

هم المورد البشري الذي يسيطر ويشغل مكونات النظام الأخرى من مستخدمي ومتخصصي نظم المعلومات الإدارية والمبرمجين ومحلي النظم ومهندسي ومشغلي الكمبيوتر ومن ذوي الخلفية المعلوماتية، ويعد العنصر البشري من أهم عناصر النظام؛ لأنه هو المسئول عن السيطرة على كل عناصر النظام الأخرى (خشبة، 1991).

### 4.3.2.2 أنواع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتصنيفها

شهدت نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تطورات سريعة ومتلاحقة منذ ظهور الحاسوب ودخوله في ميدان إدارة الأعمال، ولقد أدى هذا التطور إلى تعدد أنواع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة؛ التي يمكن تصنيفها حسب معايير عديدة منها (الحسنية، 2002) :

#### 1. طبيعة عملياتها وتطورها التاريخي:

نظم تشغيل البيانات، أنظمة المعلومات الإدارية، نظم معلومات المكاتب، نظم دعم القرارات، النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي، النظام المعرفية.

#### 2. المجالات الوظيفية في قطاع إدارة الأعمال:

نظم معلومات الإنتاج والتصنيع، نظم معلومات التسويق، نظم معلومات الموارد البشرية، نظم معلومات التمويل... الخ.

#### 3. النشاطات الإدارية للمدير:

نظم معلومات التخطيط، نظم معلومات التنظيم، نظم معلومات التنفيذ، نظم معلومات الرقابة.

#### 4. عدد الأفراد المستفيدين من النظام:

نظم دعم القرارات الفردية وهي النظم التي تساعد فرد بعينه على اتخاذ القرارات في قضايا معينة وفترات معينة، نظم دعم القرارات الجماعية وهي التي تساعد فريق يعمل معا على اتخاذ قرار جماعي؛ مثل الاجتماعات واللجان والمؤتمرات.

#### 5. المستوى الإداري:

نظم دعم الإدارة العليا أو الإدارة الإستراتيجية، نظم دعم الإدارة الوسطى، نظم دعم الإدارة التشغيلية.

## 6. مستوى التكنولوجيا السائدة في المنظمات:

أنظمة معلومات يدوية، نظم معلومات إلكترونية تعتمد على الحاسوب.

## 7. المستوى التنظيمي:

- نظم المعلومات الإدارية على مستوى الإدارات أي لخدمة إدارات المنظمة؛ كإدارة الإدارة الإنتاج أو الموارد البشرية أو غيرها.
- نظم المعلومات الإدارية على مستوى المنظمة أي لخدمة المنظمة ككل، وهي نظم معلومات متكاملة، تربط جميع المجالات الوظيفية في المنظمة بنظام معلومات واحد.
- نظم المعلومات الإدارية على مستوى عدة منظمات أي تخدم عدة منظمات، يرتبط مع بعضها البعض؛ مثل نظم معلومات الحجز، الذي تستخدمه شركات الطيران (برهان وجعفر، 1998).

### 5.3.2.2 وظائف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وفوائدها

يمكن حصر وظائف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وفوائدها بالنقاط التالية (الشننغ، 2000):

#### • الحصول على البيانات:

تتضمن هذه الوظيفة اختيار كل البيانات اللازمة وتحديدتها سواء من داخل المنظمة أو خارجها في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة.

#### • تجميع وتحليل وتبويب وتلخيص البيانات:

تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات؛ للتأكد من صحتها، ومناسبتها للغرض، من تحديد درجة أهميتها بالنسبة للمنظمة، ويتم تشغيل البيانات؛ بهدف إعداد المعلومات؛ التي تتطلبها الإدارة وفقاً لإجراءات أو برامج معدة مسبقاً.

#### • تقويم وتصنيف المعلومات في ملفات:

تحفظ جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها سواء استخدمت في غرض معين أو لم تستخدم، ويتم حفظها وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، وتتوقف طريقة الحفظ على نوع التكنولوجيا المتاحة.

#### • استخراج المعلومات طبقاً لحاجة مستخدميها:

بعد تشغيل البيانات يتم استخراج المخرجات التي تحقق الهدف من التشغيل، ويتم حفظ نسخة من كل البيانات والمعلومات، وتعد نسخة من المعلومات وترسل إلى الجهات أو الأشخاص الذين سيستخدمونها، وتأخذ هذه المخرجات أشكالاً تختلف باختلاف الغرض من استخدامها، والتكنولوجيا المتاحة.

#### • توصيل المعلومات إلى مستخدميها واسترجاع النتائج:

ليس للمعلومات أية قيمة إذا لم تستخدم، ولذلك لا بد من توصيلها بالشكل المطلوب، وفي الوقت المناسب إلى مستخدميها، بالإضافة إلى الاتصال المزدوج بين النظام والمستخدمين للتأكد من فهمهم لها.

## • رقابة أمن البيانات:

أي الرقابة على المدخلات والعمليات والمخرجات بأنها تتم حسب الإجراءات والقواعد الموضوعية لذلك، بالإضافة إلى أمن البيانات من الأخطار التي يمكن أن تحدث للنظام مثل: الوصول غير المرخص به إلى قواعد البيانات، وعدم كفاءة إجراءات حماية قواعد البيانات، وتعطل الآلات وتوقفها عن العمل، واكتشاف آلية الحماية المستخدمة في النظام، وإدخال الفيروسات لتخريب النظام، واستخدام نظام معلومات غير محمي، وتعطل البرمجيات، ووجود تجهيزات أو محطات طرفية في أماكن غير آمنة، والكوارث الطبيعية، والاختراق المتعمد بقصد الإضرار والتخريب، وسرقة البرامج والتجهيزات.

وبشكل عام فإن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تساعد الإدارة من خلال ما تقدمه من معلومات مهمة تستفيد منها في تحسين جودة القرارات، ويمكن تحديد فوائد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بالنقاط التالية:

- مساعدة الإدارة في التعرف على المشكلات والفرص والاستجابة لها بسرعة أكبر.
- تمكين المدراء من تخصيص وقت أكبر للتخطيط.
- توفير إمكانية دراسة ومعالجة المشكلات المعقدة والكبيرة.
- المساعدة في تنفيذ القرارات وإنجاز المهام الإدارية المختلفة.
- المساعدة في تعزيز دور الإدارة الإستراتيجية في كل عملياتها ونشاطاتها.

واعتماداً على مراجع وأدبيات الدراسة ذات العلاقة يتضح بأن نظم المعلومات الإدارية تمثل مظلة لهذه الأنظمة؛ حيث استفادت نظم المعلومات الإدارية من التطور السريع والكبير الذي حصل في عتاد برمجيات الحاسوب، وبناء على ما تقدم ترى الدراسة الحالية تصنيف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على النحو التالي: نظم معلومات المكاتب، نظم دعم منفذي الإدارة العليا، النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي.

### 6.3.2.2 خصائص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الجيدة

إن معايير نجاح نظم المعلومات الإدارية المحوسبة تختلف من شخص لآخر، إلا أنه هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام ناجح، وهي دقة وصحة النظام، واستقلالية النظام، أن يعمل ضمن الإطار المخطط له، وأن يستخدم بشمولية ومن قبل الجميع، وإن وجود هذه الخصائص تدعم النظام وترفع من جودته، ويمكن من خلال النقاط التالية تقييم جودة النظام (Wilson, 2005):

#### 1. القبول:

يعتمد نجاح النظام على مدى قبوله من قبل العاملين في المنظمة، ولتحقيق ذلك فإنه يجب إشراك العاملين في مراحل إعداد النظام لأنهم في الواقع يمثلون العاملين الذين يقع على عاتقهم تنفيذ النظام الجديد.

#### 2. الاقتصاد:

يجب جمع البيانات من مصادرها الأولية بدقة بالإضافة إلى تتبع هذه البيانات في مراحل سيرها داخل النظام حتى يضمن سلامتها وعدم حدوث أخطاء بها، وإلا فإن الأمر سوف يتطلب إعادة تجميع البيانات مرة أخرى مما سيزيد التكلفة، وفي النظام الفعال يجب أن يأخذ في الاعتبار تكاليف النظام، وذلك بمقارنة التكاليف بالعائد

من استخدام هذا النظام. لذا فلا يصح وجود خدمة أو عمل بدون أن يكون واضحاً تماماً العائد من هذه الخدمة.

### 3. المرونة:

يجب أن يكون النظام مرناً حتى يضمن فعاليته، بمعنى أن يتقبل النظام التعديل والتغيير تحت الظروف المختلفة والمحيطه به.

### 4. القدرة على تحقيق الأهداف المنشودة منه:

بمعنى تكامل عملياته من المدخلات والعمليات والمخرجات بحيث تتناسب مع المستفيد ووجود الرقابة الداخلية فيه؛ التي تسمح باكتشاف وتعديل الأخطاء.

### 5. البساطة:

يكون النظام ناجحاً بقدر ما يكون بسيطاً وسهلاً، فتجميع البيانات وتسجيلها يجب أن يتم من مصادرها بقدر الإمكان حتى يضمن عدم تكرارها أثناء نقل البيانات وتشغيلها، وأن تتم بتسلسل معين مما يساعد على أداء الأعمال بسهولة ويسر مع الأجزاء الأخرى المكتملة له، وأن يسمح النظام بتكوين مجموعات لأنشطة العمل المتشابهة، بالإضافة إلى رئيس يشرف عليها ويقوم بالتنسيق بين أفراد المجموعة.

## 4.2.2 التطور الحديث لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة

لقد تطورت نظم المعلومات الإدارية الحديثة خلال الخمسينات نظراً لارتباطها الوثيق بانتشار استخدام الحاسوب، حتى إنه عند القول "نظام المعلومات"، يعني نظام حاسوب، أي أن الحاسوب هو المكون الأساس لنظام المعلومات، وامتدت خلال فترات السبعينات والثمانينات حتى عصرنا الحالي لتزايد نسق الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولقد مر تطور نظم المعلومات الإدارية الحديثة بأربع مراحل رئيسية (Heyel,2003) هي:

- مرحلة التركيز على البيانات، وهي مرحلة الخمسينات وجزء من الستينات حيث اقتصرتم مهمة نظم المعلومات قبل انتشار الحاسوب على إنتاج بيانات دون معلومات.
- مرحلة التركيز على المعلومات، وهي المرحلة التالية التي تركز على أن الحاسوب قادر على أشياء أكثر بكثير من تشغيل البيانات، مثل تخزين واسترجاع البيانات، بل يمكن معالجة البيانات واستخلاص نتائج منها (معلومات).
- مرحلة التركيز الحديث على اتخاذ القرارات والاتصالات، هذا هو الاتجاه الحديث الذي يركز على البحث عليه، وهو أسلوب مختلف لنظم المعلومات، أسلوب يساعد المديرين على إنجاز أعمالهم واتخاذ قراراتهم، حتى ظهر ما يعرف بنظم دعم القرارات (عرفات، 2007).
- مرحلة التركيز (الآن ومستقبلاً) على قواعد المعرفة، هذه حركة حديثة تحاول إدخال الذكاء الاصطناعي في نظم المعلومات الإدارية، وذلك بواسطة برمجة الحاسوب لأداء بعض الأعمال

المنطقية بالطريقة نفسها التي يؤديها الإنسان، مثل النظم الخبيرة، التي توفر استشارة إدارية للمدير في أحد المجالات الإدارية أو الفنية مثله مثل المستشار الإنساني.

وموضح أدناه المهام المنفذة بواسطة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وإنما في هذه الدورة سنتناول فقط نظم معلومات المكاتب وتطبيقاتها.

شكل رقم (1) المهام المنفذة بواسطة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة



المصدر: الحسنية، سليم، "مبادئ نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2002.

## 5.2.2 نظم معلومات المكاتب

### 1.5.2.2 مفاهيم نظم معلومات المكاتب

#### 1. الأتمتة AUTOMATION:

تعني التشغيل الآلي لجهاز، أو نظام يتم التحكم به آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الإنسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة فنتيجة التطور التكنولوجي، انتشرت التطبيقات المؤتمتة، مثل - الصرف الآلي AUTOMATED TELLER صرف النقود بواسطة بطاقات ممغنطة ومشفرة يستخدمها الزبون للحصول على النقود من البنك دون تدخل موظفي المصارف- حتى ظهر مفهوم جديد يدعى الإدارة الآلية AUTOMATED MANAGEMENT التي تهتم بإنجاز جميع الأعمال التجارية بمساعدة معدات آلية مثل معدات وبرامج معالجة البيانات، على أثر ذلك تطور حقل أكاديمي يدعى نظرية الأتمتة AUTOMATED THEORY (الشننغ، 2000).

#### 2. المكتب OFFICE أو الديوان في التاريخ العربي للإدارة :

هو مكان (غرفة) يتواجد بها عدد من الأفراد يقومون بتنفيذ الأنشطة الإدارية الكتابية وبخاصة النشاطات الذهنية المتعلقة بالتحضير والتنظيم والتوجيه والإشراف والاتصال والرقابة على نشاطات المنظمة ومن أمثلة

الأعمال المكتبية: كتابة التقارير، وتسجيل المعاملات، ومعالجة البيانات، وإصدار الأوامر و التعليمات، وإجراء اللقاءات والاتصالات والاجتماعات(الأغا، 2003).

### 3. أتمتة المكاتب OFFICE AUTOMATION:

يستخدم الإداريون العاملون في هذه المكاتب - لإنجاز مهماتهم - عدداً كبيراً من الأجهزة و الأدوات التي تطورت تاريخياً من الأدوات البسيطة الجامدة، مثل الورق والقلم، إلى الأجهزة الميكانيكية مثل الآلة الكاتبة، والخزائن المتحركة. أما الآن فأصبحت المكاتب مزودة بأدوات آلية وإلكترونية مثل الآلة الحاسبة، والهاتف، والفاكس (الفاكس)، والحاسوب التي تزيد من إنتاجية العاملين وقدرتهم أكثر فأكثر. هذه الأجهزة زادت من سهولة وسرعة ودقة الحصول على المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، فاستخدام الجداول الإلكترونية أكثر دقة وسهولة وسرعة من استخدام الآلة الحاسبة، واستخدام الفاكس (الفاكس) أسهل وأبسط وأسرع (اقتصاداً في الوقت) من استخدام البريد التقليدي، فكيف بالبريد الإلكتروني(الشتنف، 2000).

ولا بد من الإشارة إلى أن العمل في المكاتب لا يقتصر على الموظفين (الكتبة العاديين) بل يشمل المديرين من المدير العام إلى رئيس القسم، والمساعدين STAFF PROFESSIONALS الذين يقومون بالأبحاث والدراسات التي تحتاجها المنظمة، وأمناء السر (السكرتارية)، فنتيجة الانتشار السريع لأتمتة المكاتب، أصبحت معظم الشركات تشترط لتعيين الموظفين لديها أيّاً كانت اختصاصاتهم أو المستوى الإداري الذي يشغلونه - أن يكون لديهم خبرة بالمعلوماتية، وحتى في برامج محددة من الحاسوب مثل معالج الكلمات للسكرتارية، والجداول الإلكترونية للمحاسب، والإلمام باستخدامات الحاسوب للمدير، وهكذا في الواقع فإن الخريج الذي لا يملك بعض مهارات استخدام الحاسوب اليوم سيواجه صعوبات جمة في إيجاد الوظيفة الملائمة غداً، وبخاصة في العمل في المكاتب المؤتمتة(الأغا، 2007).

### 4. تعريف نظم معلومات المكاتب OFFICE INFORMATION SYSTEMS:

يميز بين استخدام مصطلح نظم معلومات المكاتب OSI، كونه أكثر شمولية، ونظم أتمتة المكاتب OAS التي تنحصر في الجانب المادي و التجهيزات الحافظة والمعالجة والمنتجة للبيانات والمعلومات. نظم معلومات المكاتب تعني الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات (الحاسوب، الهاتف، الشبكات) والوحدات الميكانيكية والإلكترونية الأخرى بهدف زيادة إنتاجية وفعالية وقدرة العاملين في المكاتب، وذلك من خلال تحسين جودة اتصالات المعلومات داخل المكتب الواحد، وبين مكاتب وإدارات المنظمة المختلفة، ومكاتب المنظمة والبيئة الخارجية والهدف الرئيس لهذه النظم هو نقل البيانات والمعلومات إلى المحتاجين لها، ومساعدتهم على إنجاز مهماتهم واتخاذ قراراتهم في أقصى حالة ممكنة من حالات التأكد، رغم أنه توجد صعوبة في وضع حدود فاصلة بين أنظمة المعلومات المختلفة(الحسنية، 2002).

### 5. فوائد نظم معلومات المكاتب:

إن قياس فوائد إدخال نظم معلومات المكاتب من وجهة نظر الإدارة التقليدية، هي قضية قابلة للنقاش ويصعب تبريرها وفق معادلة التكلفة/العائد، ولكن من الملاحظ أن الشركات الأكثر إنتاجية هي تلك الشركات التي تربط نظم معلومات المكاتب فيها بأهداف محددة، و تلك الشركات التي توفر التدريب الملائم من أجل

الحصول على أفضل استخدام لهذه النظم، وبكل الأحوال، فهناك العديد من الفوائد الملموسة نحو: (زيادة المخرجات بالعدد نفسه للأفراد أو خفض عددهم، تخفيض كبير في ميزانية السفر والتنقلات والإقامة، تخفيض في نفقات القرطاسية والبريد، زيادة جودة العمل ودقته، وتقليل نسبة الأخطاء) ومن الفوائد غير الملموسة، نلاحظ: (التحسن المستمر في معنويات ورضا العاملين في المكاتب، الرقابة الذاتية والآلية على الأعمال وتدقيقها و تصحيحها، توفيراً في الوقت والجهد، أي سرعة بالإنجاز في وقت أقل) (Laudon J & Laudon K، 1996).

## 2.5.2.2 تطبيقات نظم معلومات المكاتب

### 1.2.5.2.2 نظم دعم المكاتب OFFICE SUPPORT SYSTEMS

هي نظم تساعد على تنسيق وإدارة نشاطات العمل المكتبي ومن أهمها:

#### 1. برمجيات العمل الجماعي GROUPWARE:

هي حزم من البرمجيات صممت خصيصاً لدعم مجهودات العمل التعاوني بين جماعات العمل، مثل هذه الحزم تقدم دعم متكامل للعديد من النشاطات الخاصة بعمل جماعي، وقد أشرنا إلي بعضها في أماكن مختلفة مثل البريد الإلكتروني، والاجتماعات البعيدة، والتقويم الإلكتروني. لكن استخدام هذه البرمجيات يحتاج إلي شبكات لربط أعضاء المنظمة مع بعضهم البعض، ومن أهم خصائص برمجيات العمل الجماعي، هو أنه يمكن لأكثر من فرد واحد أن يعمل بالتزامن أو بأوقات مختلفة مع أفراد آخرين بمساعدة أو باستخدام نفس البرمجية، مثل قاعدة البيانات المشتركة (فهرس عناوين الزبائن)، التي يمكن أن يدخل عليها أكثر من شخص بوقت واحد، أو خدمات الاتصالات البعيدة التي يمكن لأكثر من فرد أن يستخدمها بشكل متزامن أو غير متزامن، الدخول إلي قاعدة بيانات جدول أعمال المشاريع ومواعيد اجتماعات المديرين للإطلاع أو للإضافة و التعديل عليها، أو للإطلاع على الجريدة الإلكترونية للشركة (الشتيف، 2000).

#### 2. منظم المكتب DESKTOP ORGANIZER:

منظم المكتب هو حزمة من البرمجيات التي تزود الإداري بأدوات إلكترونية مشابهة تماماً للأدوات التي تستخدم على طاولة المكتب التقليدي مثل:

1. برمجية دفتر الملاحظات NOTEPAD، هذه البرمجية تقدم تسهيلات للمستخدم لكتابة الملاحظات مباشرة عندما تخطر على بال الإداري.

2. التقويم الزمني CALENDAR، هذه البرمجية هي سلسلة فرعية من أوراق التقويم تساعد المستخدم في أن يسجل مواعيده بالساعة، وباليوم، وبالأسبوع، وبالشهر، وبالسنة ولفترات زمنية طويلة تصل إلي أكثر من عشر سنوات والبرمجيات المتقدمة تسمح للأفراد المرخص لهم الدخول إلي هذا التقويم للإطلاع على جدول أعمال الموظفين.

3. ملف البطاقات CARD FILE، هذه البرمجية تقدم للمستفيد ملف من البطاقات لتسجيل عناوين وأسماء الزبائن، التي يمكن أن تصنف حسب رغبة المستفيد حسب الأرقام أو الأحرف الأبجدية أو أي

معيار آخر، و يمكن إيصال ملف البطاقات مع البرمجيات الأخرى لإرسال الرسائل الإلكترونية أو إجراء الاتصالات الهاتفية (غراب وحجازي، 1995).

4. الساعة و التاريخ CLOCK & DATE، هذه البرمجية تمكن المستخدم من الإطلاع الدائم على الوقت والتاريخ، و يمكن أن تقدم هذه الساعة خدمات تنبيه جرس.

5. الآلة الحاسبة CALCULATOR، هي برمجية على الشاشة بنفس حجم وشكل الآلة الحاسبة التقليدية المعروفة و تقدم نفس الخدمات المعروفة، بحيث تتيح للمستفيد استخدام الآلة، أثناء عمله في كتابة التقارير والرسائل دون الخروج من البرنامج قيد الاستخدام (عساف، 1997).

إن كل الأدوات يمكن استدعاء أي منها إلي الشاشة بالسهولة نفسها التي نتناول بها نظيرتها على طاولة المكتب، و ذلك بالنقر على الأيقونة المطلوبة.

وهناك تطبيقات أخرى لنظم دعم المكاتب منها نظم إدارة قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية، والرسام، والعروض البيانية، والتصميم بمساعدة الحاسوب CAD وغيرها الكثير.

## 2.2.5.2.2 نظم المؤتمرات والاجتماعات TELECONFERENCING SYSTEMS

لقد وجهت ابتكارات تكنولوجيا المعلومات، مثل الهاتف، والفيديو، والبريد الإلكتروني الجهود نحو دمج هذه التقنيات مع بعضها ALL-IN-ONE لخدمة الاتصال متعدد الوسائط بين مجموعة من الأفراد، ونتج عن ذلك ما يعرف اليوم بالمؤتمرات أو الاجتماعات البعيدة، التي تعني اجتماع عدة أشخاص، يتواجدون في مواقع جغرافية متباعدة، باستخدام وسائل الاتصال السمعية والبصرية والإلكترونية، التي تتيح لكل مشترك في الاجتماع سماع ورؤية وقراءة الآخرين، وتتواجد الآن ثلاثة أنواع من المؤتمرات البعيدة هي المؤتمرات السمعية، والمؤتمرات البصرية، المؤتمرات الحاسوبية أو الإلكترونية (الشننق، 2000).

### 1. المؤتمرات المرئية VIDEO TELECONFERENCING:

تتضمن المؤتمرات المرئية بالإضافة إلي الاتصال السمعي وسيلة للاتصال البصري وذلك باستخدام أجهزة الفيديو، بوساطة هذا النظام يستطيع كل من المؤتمرين أن يشاهد و يسمع الآخرين. وتعود أول محاولات المؤتمرات البعيدة إلي منتصف الستينات لشركة الاتصالات الأمريكية AT & T. رغم مضي أكثر من ربع قرن على استخدام تقنيات المؤتمرات المرئية، فنتائج إحدى الدراسات في بداية التسعينات تشير إلي نحو 12% فقط من أول 500 شركة أمريكية تستخدم هذا النظام، ويعود سبب ضعف نسبة الاستخدام إلي الارتفاع الباهظ لتكاليف التجهيزات. لكن هذا النظام يبشر بالتوسع السريع نتيجة للتوسع في تسهيلات الاتصالات بوساطة استيراد المعلومات والأقمار الصناعية، ومن أحدث الاتصالات المرئية التي أخذت في الانتشار في الآونة الأخيرة، وخاصة في الشركات الكبيرة التي تعمل في مجال الحاسوب والإلكترونيات، هو إدخال التلفزيون المحلي IN-HOUSE TV، حيث تقوم المنظمة بالاعتماد على محطة بث محلية ببث برامج إدارية وتجارية موجهة للزبائن والعاملين فيها (الدهان ومخامرة، 1990).



## 2. المؤتمرات الحاسوبية COMPUTER CONFERENCING :

هذه الصيغة الثالثة من المؤتمرات البعدية تتم من خلال توصيل الأعضاء المشتركين في المؤتمر بوساطة النهايات الطرفية المعروفة بالبريد الإلكتروني، حيث يجري الاتصال وتبادل المعلومات فيما بينهم عن طريق كل أنواع البيانات و الرسوم والأشكال التي يمكن نقلها إلكترونياً، فكل واحد من المشتركين يقوم بإرسال الرسالة للأعضاء المشتركين في الاجتماع ويتلقى منهم الرسائل. هذا الشكل من الاجتماع لا يتطلب من المشاركين أن يتواجدوا جميعاً في نفس الزمن، كما هو الحال في الصيغتين السابقتين للمؤتمرات البعدية. فعقد المؤتمرات الحاسوبية يمكن أن يجري بصورة غير متزامنة، حيث يضيف المشترك بالاجتماع مساهمته أو مداخلته إلي محضر الجلسة المحفوظ في الحاسوب، وفي أي وقت يستطيع كل مشترك أن يسترجع محضر الجلسات و يضيف تعليقاته وتعديلاته. إن هذه المرونة في استخدام المؤتمرات الحاسوبية تحدث، كما نعتقد، ميزة و سلبية في وقت واحد. فالميزة هي إمكانية المشاركة في أي وقت من المؤتمر، ولكن السلبية هي طول المؤتمر و ترك الباب مفتوح. يظل هذا النوع من المؤتمرات محدود الانتشار، ولكنه مفيداً وبخاصة في تجميع معلومات و تعليقات على المشروعات المراد تسويقها أو طرحها على أعضاء المنظمة للحصول على ردة فعل منهم (أبو خلف، 2001).

## 3. العمل عن بعد TELECOMMUTING :

لا يمكن إغلاق هذه الفقرة دون التحدث عن نظم العمل المكتبي عن بعد، بفضل وسائل الاتصال الحديثة و خاصة المشتركة مع الحاسوب، أصبح بإمكان الموظفين أن يعملوا انطلاقاً من منازلهم، دون الحاجة إلي الذهاب إلي المكاتب التقليدية، وذلك باستخدام الطرفيات وشبكات الاتصال الخاصة أو العامة. إن كثير من الشركات أصبحت تسمح لبعض الموظفين بإنجاز الأعمال التي يمكن إنجازها دون الحضور المادي إلي مكاتب الشركة؛ حيث يجلس الموظف إلي حاسوبه الشخصي في المنزل في الوقت الذي يشاء يدخل إلي شبكة المنظمة التي يعمل بها و يقوم بقراءة البريد الإلكتروني الوارد له، و يجيب عليه و يحرر التقارير و يجري الأعمال المكتبية المطلوبة و من ثم يوزع مخرجات عمله إلي الجهات التي طلبتها، كل ذلك من خلال حاسوبه الشخصي وهو يجلس في منزله. لا شك إن هذا النوع من العمل يقدم كثيراً من المميزات لكل من الشركة والموظف والمجتمع، حيث يتم الاقتصاد في استخدام الوقت ووسائل النقل العامة، وفي مساحات المكاتب في الشركة (Simon، 1998).

## 3.2.5.2.2 نظم التراسل MESSAGE-HANDLING SYSTEMS

### 1. الناسوخ عن بعد (FAX) FACSIMILE :

هو جهاز أصبح واسع الانتشار الآن، يقوم بنقل صور طبق الأصل عن الوثائق عبر خطوط الهاتف، وهو لا يحتاج إلي حاسوب، ولكن يمكن نقل ما هو مخزن داخل الحاسوب بوساطة الناسوخ، وباختصار فإن هذا الجهاز يقوم بنسخ الوثائق عن مسافات بعيدة شريطة أن يتوافر لدى المرسل و المرسل له أجهزة النسخ

الإلكتروني عن بعد، و يمكن لهذه الأجهزة أن تقوم بإرسال واستقبال النسخ ذاتياً، دون أن يكون هناك موظف يقوم على مناولتها.

إن أعظم خدمة قدمتها هذه التقنية هي الاختصار في أوقات المراسلات البريدية التقليدية، هذا أدى إلي توفير الوقت و المال، خاصة إذا علمنا أنه يمكن برمجة الناسوخ عن بعد لإرسال الوثائق في أوقات التكلفة المنخفضة للاتصال ليلاً و في أيام العطل و الأعياد (الدهان ومخامرة،1990).

## 2. البريد الإلكتروني (E-MAIL) : ELECTRONIC MAIL

يشير إلي التقنية التي يتم بواسطتها التراسل بين مركزين إلكترونيين أو أكثر، أي عبر مراكز شبكات الاتصال المرتبطة بالحاسوب الإلكتروني، هذا التراسل يجري على أي نوع من أنواع الوثائق المقروءة إلكترونياً (رسائل، جداول، صور...) بطريقة مباشرة من حاسوب إلي حاسوب دون حاجة إلي كتابتها على مستندات ورقية، و قد انتشر استخدام البريد الإلكتروني انتشاراً واسعاً، حتى في الدول العربية و ذلك نتيجة انتشار شبكات المعلومات العالمية الإنترنت، وأصبحت كل الشركات المشتركة في هذه الشبكة تضع عنوان بريدها الإلكتروني على وثائقها (أبو خلف، 2001).

إن نظام البريد الإلكتروني مزود عادة ببرامج لاستلام و تسليم الرسائل، و لفرزها و تصنيفها و توزيعها أو إتلافها آلياً حسب رغبة المستخدم.

## 3. البريد الصوتي VOICE MAIL :

يعد البريد الصوتي شكلاً متطوراً للبريد الإلكتروني، فعوضاً عن التراسل بالوسائل الورقية أو الإلكترونية يتم التراسل بالوسائل الصوتية. إن عملية التراسل الصوتي تتطلب جهاز حاسوب، وأجهزة تخزين، و أجهزة تحويل الرسائل الصوتية إلي رسائل رقمية، و صندوق بريد صوتي، مثل صندوق البريد الإلكتروني، كل ذلك بمساعدة الحاسوب، ويستطيع هذا النظام نقل الرسائل الصوتية، بالصوت العادي من نظام حاسوب إلي آخر أو أكثر، و ذلك عبر أسلاك الهاتف، بشرط أن تكون الرسالة قد سبق و أن تم تحويلها و تخزينها على شكل رسائل رقمية داخل الحاسوب، وأن يكون لدى الطرفين المتراسلين نفس أدوات التراسل. فبعد أن تصل الرسالة الرقمية إلي المستقبل يقوم جهاز الحاسوب بتحويلها إلي رسالة صوتية، يتعامل معها المستقبل كما يشاء، استماعاً أو حذفاً أو تحويلاً إلي شخص ثالث.

إن البريد الصوتي لم ينتشر بنفس سرعة انتشار البريد الإلكتروني وقد يكون السبب الرئيس هو عدم القدرة على تحويله إلي شكل ورقي وثنائي ملموس مادياً كما هو الحال في البريد الإلكتروني (الدهان ومخامرة،1990).

## 4.2.5.2.2 نظم إدارة الوثائق DOCUMENTS MANAGEMENT SYSTEMS

تتضمن نظم إدارة الوثائق مجموعة من الأدوات الإلكترونية المهمة للتعامل مع الوثائق، كتابة ومعالجة ونقلها وحفظها، هذه الأدوات (أحمد، 2001)، هي:

## 1. معالج النصوص TEXT PROCESSING:

هي البرمجيات الحاسوبية التي تحول النصوص (الشفوية أو المكتوبة) إلى وثائق إلكترونية، يمكن معالجتها وتخزينها ونقلها إلكترونياً أو تحويلها إلى أوعية إلكترونية أو ورقية أخرى، مثل الخطابات و الرسائل والذكرات والتقارير، هذه البرمجيات أصبحت متوافرة و في متناول جميع مستخدمي الحاسوب.

## 2. النشر المكتبي DESKTOP PUBLISHING:

هي تكنولوجيا مكتبية حديثة تتكون من معدات و برمجيات خاصة لإنتاج وثائق (المطويات، والكراسات، ...) تشبه تماما ما تنتجه دور النشر المتخصصة.

## 3. إعادة النسخ REPROGRAPHICS:

هي أجهزة إعادة إنتاج عدد كبير من النسخ للوثيقة الواحد، وإعادة إنتاج النسخ من الممكن أن يتم بوساطة طابعة الحاسوب نفسها أو بوساطة أجهزة التصوير حسب الكم.

## 4. نظم معالجة صور الوثائق IMAGE-PROCESSING SYSTEMS:

هي نظم لإدارة الصور إلكترونياً، مؤلفة من عدد من الأجهزة و البرمجيات من أهمها الماسحات SCANNERS، تسمح للمستفيد بإدخال صور الوثائق كما هي في الأصل إلى الحاسوب، وتخزينها، و معالجتها، و إعادة إخراج صور طبق الأصل أو معدلة عن هذه الوثائق، وقد تكون الوثائق تتضمن نصوص، وبيانات رقمية، وكتابات يدوية، وأشكال، وحتى صور شمسية، وكلها يمكن التعامل معها بوساطة هذا النظم.

## 5. نظم الأرشفة ARCHIVING SYSTEMS:

نظم الأرشفة هو أحد الوظائف الهامة من وظائف إدارة الوثائق، فعلى الرغم من أن الأرشفة التقليدية ما زالت منتشرة، و خاصة في الإدارات الحكومية، فإن أنظمة التخزين الإلكتروني تتزايد معدلاتها بسرعة عالية. من أهم وسائل التخزين الإلكتروني: الأشرطة المغنطة، وأشرطة الكاسيت، والميكروفيلم، والأقراص الليزرية، والأقراص المرنة، وغيرها (Gerald،1994).

## 6.2.2 تنفيذ النظام وتحديد متطلباته

### 1. البدء بالتنفيذ:

قبل البدء بالتنفيذ يجب الحصول على الموافقة الرسمية من الإدارة العليا للمنظمة، ويقصد تحويل الأفكار النظرية إلى حقيقة عن طريق تنفيذها، والتنفيذ على نوعين:

### 2. التنفيذ اليدوي:

ويتم بإعداد الوثائق الخاصة بالنظام والأدلة الخاصة بعملية التنفيذ، من أجل التعرف على تقييم دور النظام وما يتحقق وكيف يمكن تشغيله وتنفيذه (السالمي والكيلاني والبياتي، 2005).

### 3. التنفيذ الإلكتروني:

كيفية تحويل الأفكار إلى رموز وأرقام وتنفيذها عملياً باستخدام الحاسب الإلكتروني.

#### 1. تجريب النظام:

يتم تجريب كافة البرامج المصممة للنظام وتجربتها لمعرفة إمكانيات النظام الجديد وهل يتفق مع ما هو محدد له من مخرجات ومدخلات وعمليات.

#### 2. تدريب المستخدمين للنظام الجديد:

بعد التأكد من صلاحية النظام الجديد بشكل مبدئي، يتم تدريب المستخدمين له من أجل تحقيق نجاحاً لعملية التنفيذ.

#### 3. التحويل من النظام اليدوي إلى النظام الآلي:

يجب وضع خطة واضحة ودقيقة ومحددة بفترة زمنية، وتحتوي على الخطوات التنفيذية لعملية التحويل، على أن يؤخذ بنظر الاعتبار ما يلي:

- وجود مستشارين أثناء عملية التنفيذ لكونهما يساعدان في توفير الوقت والجهد لجهة المنفذ، ويقلل الخطأ في التنفيذ.

- ضرورة إشراك الجهة المستفيدة عند عملية التحويل لكونها هي المستفيدة من النظام وتقلل الوقت من الإنجاز وتقلل الخطأ في التنفيذ.

وهناك أسلوبين للتحويل وهما:

#### 4. التحويل الانتقائي:

يتم تجريب النظام الجديد على معدات الحاسب الإلكترونية بتنفيذ النظام ويتم تشغيل النظام

#### 5. التحويل المتوازي:

يتم تنفيذ النظام الجديد ويستمر بالنظام القديم لحين التأكد من نجاح النظام الجديد (الشنّف، 2000).

## المبحث الثالث

### ماهية الوثائق الإلكترونية - المزايا والعيوب

- 1.3.2 مقدمة
- 2.3.2 مفهوم الوثائق الإلكترونية
- 3.3.2 نشأة وتطور الوثائق الإلكترونية
- 4.3.2 مبررات وحوافز البحث عن التقنية في حوسبة عمل الوثائق
- 5.3.2 غايات الأرشفة الإلكترونية
- 6.3.2 مميزات الأرشفة الإلكترونية
- 7.3.2 فوائد الأرشفة الإلكترونية
- 8.3.2 أهداف الأرشفة الإلكترونية
- 9.3.2 آليات التحول إلى الأرشفة الإلكترونية
- 10.3.2 الموصفات والعروض الفنية المطلوبة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية
- 11.3.2 الأسس الواجب مراعاتها عند تحديد مواصفات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية
- 12.3.2 إجراءات تأمين الوثائق (المستندات) والبيانات في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية
- 13.3.2 مشاكل الأرشفة الإلكترونية
- 14.3.2 مزايا وعيوب الحفظ اليدوي
- 15.3.2 مزايا وعيوب الوثائق الإلكترونية (الحفظ الآلي)

## 1.3.2 مقدمة

لم تعد المعلومات الآن مجرد نوع من الترف تتباهى بها المجتمعات أو المؤسسات وإنما أصبحت ركيزة أساسية في تطور المجتمع وتحقيق الرفاهية المنشودة، ولقد دخلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جميع الميادين العلمية الاجتماعية والإنسانية، فعصرنا الحالي والمستقبلي هو عصر المعلومات الإلكترونية في خدمة المجتمع، ويرتكز هذا المجتمع بصفة أساسية على تعظيم شأن الفكر والعقل الإنساني بالحاسبات الآلية وشبكات ووسائل الاتصال الحديثة والذكاء الاصطناعي ونظم الخبرة.

فقد كانت الأرشيفات تعتمد في العقود الماضية على الوثائق الورقية، إلا أنه بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية تغير الوضع تماماً، ليس فقط لازدياد كميات المعلومات التي تنتجها أجهزة الدولة، ولكن للتقدم في أشكال الوسائط التي تسجل وتخزن عليها المعلومات سواء كانت معلومات نصية أو صوتية أو صور أو فيديو، مع إمكانية الربط بينهم.

ولم يكن في بادئ الأمر لظهور تكنولوجيا المعلومات وتطور الشبكات الأثر الكبير على العمل الأرشيفي من حيث الاندماج والانفتاح على النظم المعلوماتية العالمية بالطريقة التي اندمجت بها المكتبات والنظم الموزعة والمفتوحة بل لعبت عناصر السرية والخصوصية دوراً رئيسياً في الإبقاء على طابع الانعزالية للعمل الأرشيفي.

لكن في السنوات الأخيرة وبالتحديد منذ بداية التسعينات تطورت الاستعمالات التكنولوجية في مجالات متعلقة بالمعلومات والبحث العلمي كالنشر الإلكتروني وقواعد البيانات. وأمام تقادم هذه الكميات الضخمة من الوثائق والمعلومات المحمولة والمتبادلة على الشبكات المفتوحة كان من الضروري إيجاد الحلول التقنية الملائمة للتحكم فيها والسيطرة على مختلف أوجه التعامل معها (الجيمي، 2001).

## 2.3.2 مفهوم الوثائق الإلكترونية

يشبه نظام الوثائق الإلكترونية أي نظام يدوي لحفظ المستندات من حيث استخدامه للهيكلة العام لوسائل حفظ المستندات والذي يشمل دواليب الحفظ CABINET، والدرج DRAWER، والحافظة FOLDER، التي يتم حفظ الملفات بها، والملفات FILES، وأخيراً المستندات DOCUMENTS التي يتم عمل مسح لها باستخدام الماسح الضوئي SCANNER.

ويعرف DIRKS (Designing And Implementing Recordkeeping Systems) الأرشفة الإلكترونية بأنها عبارة عن عملية صناعة وصيانة الدليل الموثوق الكامل لحركات العمل في المؤسسة<sup>7</sup>. إن نظم المعلومات الإدارية تتعامل مع البيانات والمستندات التي يتعد أحد المصادر الأصلية في المنظمة سواء كانت تنتجها المنظمة في إطار عملها أو تتلقاها من خلال البيئة الخارجية التي تتعامل، ويتم التعامل مع

<sup>7</sup> (بتصرف من موقع مؤسسة الأرشفة الإلكترونية الأسترالية - [http://www.records.snw.gov.au/recordkeeping/dirks-recordkeeping-\(systems\\_1783.asp](http://www.records.snw.gov.au/recordkeeping/dirks-recordkeeping-(systems_1783.asp))

هذه البيانات والمستندات من خلال نظام المعلومات بالمنظمة بإعداد خطط وإجراءات التشغيل والتداول وضبط مسارات تدفق البيانات والمستندات بالمنظمة من خلال ضبط الدورة المستندية وإجراءات أداء الأنشطة الإدارية، مع تيسير وسائل الرقابة على هذه الإجراءات ومتابعة تنفيذها، لذا نجد أن الهدف من أنظمة المعلومات لم يكن فقط القيام بعمليات الرصد والجمع والمعالجة والتخزين، وإنما يكمن الهدف النهائي في عمليات الاسترجاع والتداول والبيث الانتقائي للمعلومات والوثائق عند الحاجة إلى مجتمعات المستفيدين END USER حيث تهدف النظم المتطورة إلى تقديم إجابات فورية ودقيقة في ضوء الوثائق والبيانات المخزنة في قاعدة البيانات، وذلك إلى جانب ميكنة الإجراءات لتوفير الوقت والجهد وضمان السرية عند التداول حيث يتم تحديد المسارات التي يتم من خلالها إنجاز الإجراءات داخل كل إدارة وقسم في المنظمة من خلال ما يسمى بنظام الوثائق الإلكترونية الذي يتناول إدارة البيانات والمستندات داخل المنظمة منذ إنشائها أو استقبالها حتى الانتهاء منها متفاديا بذلك العديد من مشاكل الأرشيف اليدوي (Simon, Chaney and Lillian, 1998).

### 3.3.2 نشأة وتطور الوثائق الإلكترونية

مرت الأرشفة الإلكترونية بثلاث مراحل:

#### • المرحلة الأولى:

قبل الثمانينات من القرن الماضي ظهرت تقنية الأرشفة الإلكترونية وكان الأمر يتعلق بأرشفة الوثائق شبه النشطة فقط والتي وجب حفظها لأهميتها من الإتلاف وخاصة منها الوثائق العسكرية.

#### • المرحلة الثانية:

تطور هذا المفهوم ولم تعد عملية المسح والتحول إلى وثيقة رقمية تقتصر على الوثائق شبه النشطة أو الوسيطة فقط، بل أيضا الوثائق النشطة (الجارية والنهائية أو التاريخية) وتحولت التسمية من الأرشفة الإلكترونية إلى التصرف الإلكتروني في الوثائق.

#### • المرحلة الثالثة:

منذ سنة 1994 ومع ظهور الملفات الوثائقية الإعلامية والتسجيلات الإلكترونية أصبحت هذه التسجيلات وهذه الملفات الإعلامية الإلكترونية تعالج كغيرها من الوثائق، وبالتالي تحولت التسمية إلى "التصرف الإلكتروني في الوثائق والمعلومات" حيث ظهرت تقنيات تحويل الملفات (doc/xls/xlm/...) إلى وثائق مصورة أو رقمية عبر الطابعة الافتراضية virtual print لتتحول الوثيقة من تنسيقها الأصلي إلى التنسيق القياسي PDF، إضافة إلى ظهور تقنية التعرف الضوئي على الحروف OCR Character Recognizing Optical وهذه التقنية من شأنها أن تحول الوثيقة من صورة رقمية إلى نصوص يمكن تغييرها والتعامل مع محتواها وشكلها(ورشة عمل، 2005).

## 4.3.2 مبررات وحوافز البحث عن التقنية في حوسبة عمل الوثائق

أصبح من الصعب معالجة الوثائق الورقية بالطريقة التقليدية اليدوية خاصة مع الكم من المذكرات والدراسات التي تنتجها مختلف الإدارات ولوجود عدد من النواقص والصعوبات تتعلق بالبحث والتصرف في الوثائق الأرشيفية أهمها:

- محدودية عدد أدوات البحث.
- صعوبة تحسين أدوات البحث أو إعداد هيكلتها.
- صعوبة استغلال أدوات البحث.
- بطء عمليات البحث.
- فشل العديد من عمليات البحث وبالتالي حرمان العديد من المستفيدين من الوثائق الأرشيفية المطلوبة.
- صعوبة التصرف في المراحل العمرية للوثيقة.
- صعوبة تبويب الوثائق الأرشيفية وفق نظام التصنيف الموحد وفقدان السيطرة على الرصيد.
- صعوبة إحصاء الوثائق الأرشيفية ومتابعة تراكمها.

ومع ظهور التقنيات الحديثة اليوم المتمثلة في وسائل التخزين ذات المساحات التخزينية الهائلة، وتطور إدارة قواعد البيانات والشبكات كالإنترنت والإكسترنات<sup>8</sup> والشبكات الداخلية للمؤسسة (الإنترنت<sup>9</sup>)، التي ربطت مختلف أجزاء المؤسسة، ظهرت السجلات الإلكترونية للمعلومات والملفات الإلكترونية -وهي وثائق إلكترونية تعوض الوثائق الإلكترونية-، والتي يتم تبادلها وحفظها عبر التقنية الحديثة للمعلومات، وبسرعة خيالية تتوقف على ضغط على الزر.

ومع ضغط المصالح التي تقتضي التعامل بين مختلف أجزاء العالم في الوقت نفسه وبنفس الوثائق أحياناً، وهذه التقنية لا يمكن أن يوفرها النظام المرجعي (اليديوي)، ذلك أن الوثيقة الورقية لا يمكن أن يتعامل بها غير طرفين اثنين في الوقت الواحد، كما أن الوثيقة الورقية قابلة للإتلاف وهي الأصل وبالتالي تضيع المعلومة الأساس، كل هذه العوامل وغيرها ومع التطورات التقنية السريعة، ظهرت تقنية حوسبة الوثائق والأرشيف الإلكتروني (نظم رقمية) ليحل كل المشاكل المذكورة.

وبظهور النظم الرقمية، وجد مايسمى "إجراءات حوسبة الوثائق"، التي تقوم على تحويل وتسجيل وفرز وإعداد أدوات البحث المحسوب عن الوثائق المحفوظة إلكترونياً، وبالتالي أصبح استرجاعها سريعاً، وتوفرت البيانات والمعلومات وبدأ التعامل بها عن قرب أولاً، ثم عن بعد عبر الشبكات في وقت لاحق ليصبح التعامل مع الوثائق جماعياً وفي وقت متزامن، وهو أقصى ما طمح إليه الموظف في مكتبه (الجيمي، 2001).

<sup>8</sup> الإكسترنات: شبكة انترانت مرتبطة بالإنترنت ويمكن لمستخدم محدد الوصول لموارد الشبكة المحلية من خارج المؤسسة عبر الإنترنت بواسطة اسم مستخدم وكلمة مرور.

<sup>9</sup> الإنترنت: شبكة محلية خاصة بمؤسسة معينة ويتم استخدامها من قبل عدد محدد من المستخدمين داخل المؤسسة، وتكون موارد الشبكة مرتبطة باحتياجات المؤسسة.



ومع الانتشار الممتد للنظام الرقمية، ظهرت التسجيلات للبيانات الأرشيفية وقواعد البيانات، وظهرت التقنيات المرجعية والموصفات كالتقنيات الأرشيفية الموحدة من قبل المجلس الدولي للأرشيف ICA سنة 1994، وظهرت قواميس أرشيفية لا سيما قاموس المصطلحات الأرشيفية الذي ظهر في سبع لغات سنة 1990، وظهرت المنظومات الوثائقية المختصة مثل:

CDSISIS الذي تحولت من بعد إلى WINISIS، وكانت المواصفات الأرشيفية الرئيسية ISO 15489 سنة 2001 والمتعلقة بتنظيف الأرشيف بمختلف مراحلها الثلاثة (النشطة، غير النشطة، التاريخية)، وللاستفادة من كل هذه الأدوات المتطورة تقنيا سارعت الهيئات والجمعيات الأرشيفية باستغلال هذا التطور وإحداث تقنيات جديدة أخرى في مجال الأرشيف الإلكتروني فقد ظهرت المنظومات الأرشيفية الإلكترونية التي تستجيب للحدث والتي تتعلق بمعالجة الأرشيف إلكترونياً بدل من آلياً، وظهرت اللغات الإعلامية المنظمة من ذلك اللغة المتطورة XML، ثم ظهرت تقنيات الميتمادات الحديثة ومواصفاتها "كالدوبلن كور" بحقولها الخمسة عشر والتي صممت على أساسها مواصفات الأرشيف الإلكتروني المشفر، وظهرت بذلك مناهج ومرجعيات أرشيفية جديدة بلغت اليوم أقصى مراحلها بما يسمى بالأرشيف المفتوح (بجاجة، 2006).

والأرشيف الإلكتروني هو نوعان:

1. الأرشيف المنتج إلكترونياً من الأصل المحدث عبر المنظومات والتجهيزات born digital، أي التسجيلات الإلكترونية والتطبيقات المنشئة بالحاسوب بمختلف أشكالها doc/ xls /xml/ ... etc وهذه الوثائق الإلكترونية هي الأخرى حدد لها طرق معالجة إلكترونية من حفظ وبحث واسترجاع كغيرها من الوثائق
2. الأرشيف الورقي المحول إلى رقمي: وهي الوثائق الورقية التي تم تصويرها عبر الماسح الضوئي Scanner، وهذا يتعلق بالوثائق ذات القيمة الإستراتيجية التي يجب حفظها للمدى الطويل (الجيمي، 2001).

### 5.3.2 غايات الأرشيف الإلكترونية

وللوثائق الإلكترونية غايات تهدف للوصول إليها منها (بجاجة، 2006):

- إدارة بلا أوراق.
- تبادل الوثائق الإلكترونية.
- تطبيق منهجية الحكومة الإلكترونية.
- توفير المساحات المكتبية المستهلكة لتخزين الملفات الورقية.
- توفير نسخة احتياطية من الوثائق في حالة تعرض الأصول لأي تلف نتيجة لأي عوامل طبيعية أو بشرية مثل الحرائق، السرقة، ضياع مستندات، أو التلف لعوامل جوية أو غيرها.
- سهولة استرجاع الوثائق المطلوبة وذلك باستخدام طرق مختلفة للبحث.

- إمكانية البحث في محتوى الوثائق إما عبر التكشيف أو استخدام تقنيات OCR.
- سهولة تبادل الوثائق داخل وخارج المؤسسة.
- إتاحة الوثائق للاطلاع بواسطة العديد من الأشخاص في نفس الوقت.
- زيادة فعالية صلاحيات الإطلاع على الوثائق.
- تعشيب الملفات وإزالة الوثائق المتكررة والغير ضرورية.

### 6.3.2 مميزات الأرشفة الإلكترونية

مميزات الأرشفة الإلكترونية كثيرة ومتعددة (ورشة عمل، 2005) منها:

- حماية الملفات والوثائق من الضياع والتلف وهذا كثيراً ما يحدث في الأرشفة التقليدي.
- إمكانية البحث عن أي ملف أو وثيقة بأكثر من طريقة مثلاً، عن طريق الاسم أو الرقم أو الموضوع أو غيره.
- الاسترجاع السريع والمباشر لأي ملف أو وثيقة بطريقة سهلة ومرنة.
- سهولة عمليات البحث والاسترجاع لأي وثيقة.
- إمكانية تحويل محتوى الملفات أو الوثائق إلى قاعدة بيانات يتم الرجوع إليها عند الحاجة والاستفادة منها.
- توفير الحيز المكاني الذي يشغله الأرشفة التقليدي.
- إمكانية ربط أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض مهما تباعدت فروعها
- الإرتقاء بأداء المؤسسات لذا فقد أصبح من الضروري على كل مؤسسة أو منشأة حكومية كانت أو خاصة أن تواكب العصر وتحول إلى الأرشفة الإلكترونية، وذلك تحقيقاً ومصالحاً من يتلقى الخدمة منها.

### 7.3.2 فوائد الأرشفة الإلكترونية

للأرشفة الإلكترونية فوائد كثيرة (المرجع السابق) نذكر منها:

- تقديم أسرع الحلول من أجل اتخاذ القرار المناسب من قبل الإدارة العليا.
- تمكين المؤسسة من الإمتثال إلى القوانين والتشريعات الدولية.
- حماية أعمال الموظفين ضمن نظام محدد وصلاحيات يوضع من قبل الإدارة.
- تقديم التناسقية والتكاملية والإستمرارية والفعالية والإنتاجية في الخدمات.
- إنتاج معلومات قيمة وتفاعلية من شأنها تعطي مرجعات لتحسين عملية الإدارة في المؤسسة.
- تجنب عملية الاحتفاظ وفوضى السجلات العابرة.
- تمكين إدارة السجلات كأصل ومصدر للمعلومات.

### 8.3.2 أهداف الأرشفة الإلكترونية

للأرشفة الإلكترونية هدفان رئيسان هما (الجمي، 2001):

1. الهدف الاستراتيجي البعيد للأرشفة الإلكترونية:  
هو بلوغ بيئة بلا ورق وحكومة إلكترونية بلا تنقل ولا طوابير ولا وثائق ورقية.
2. الهدف الآني للمؤسسة من الأرشفة الإلكترونية :  
هو مواجهة التدفق الهائل للوثائق والسيطرة على الأرشفة الإلكترونية بمعالجةها وحفظها واسترجاعها في أسرع الأوقات التي تستجيب وسرعة العصر .

أن الأرشفة الإلكترونية من شأنها أن تساعد على سرعة معالجة الوثائق بفهرستها وتكثيفها آلياً وحفظها في أكثر من نسخة أصلية وتوزيع هذه "الأصليات" على مختلف الأطراف المعنية بها، وبالتالي لم يعد الموظف يخشى من بطئ وصول الوثيقة إليه. كما أن استرجاع الوثيقة أصبح بأكثر سرعة وبطرق أكثر تنوع، فالوثيقة غير المرتبة تعتبر في علم التوثيق بالمعلومة الضائعة وكيف للإنسان أن يتحكم في ترتيب وحفظ ملايين الوثائق اليوم بغير نظام كنظام الأرشفة الإلكتروني ؟

### 9.3.2 آليات التحول إلى الأرشفة الإلكترونية

تنقسم مراحل الأرشفة الإلكترونية إلى مرحلتين أساسيتين (ورشة عمل، 2005):

#### أولاً : مرحلة التخطيط للأرشفة الإلكترونية:

ويمكن تقسيمها كذلك إلى مراحل فرعية هي كالتالي:

1. مرحلة الدراسة والمسح:  
وتتمثل في حصر الوثائق المراد إنشاء نسخة رقمية لها ، وتحديد كميتها وأشكالها وأنواعها التي تختلف حسب اللون، الحجم، الجودة الورقية، ... الخ.
2. مرحلة التحليل:  
وهي بمثابة الجرد الشامل للوثائق، وتتمثل في تحديد الأولويات لتحويل الوثائق من الورقية إلى الإلكترونية، وإعداد قوائم تتضمن البيانات الأساسية كتحديد أماكنها وعناوين تواجدها وحفظها، ودرجة نشاطها ... الخ.
3. مرحلة بناء الخطة:  
وتتمثل في وضع خطة لحفظ الوثائق، أي قواعد زمنية لمدة حفظها وتاريخ وتقرير مصيرها النهائي وتحديد تاريخ إتلافها أو ترحيلها ... الخ، وكذلك تحديد نظام لتصنيف الوثائق أي بإسناد رموز تصنيفية لها وفهرس يحتوي على مصطلحات موحدة ككلمات مفاتيحية لاستعمالها عند البحث واسترجاع الوثيقة.
4. مرحلة اختيار البرمجيات والعتاد اللازم:  
وتشمل التجهيزات الآلية والبرمجيات المختصة في التصرف الإلكتروني في الوثائق والنظم الرقمية، وقواعد البيانات اللازمة ووضع الحقول المناسبة واختيار أدوات البحث وإعداد التقارير المطلوبة ... الخ.

5. مرحلة إعداد قواعد البيانات:

وتتمثل في إعداد قواعد للبيانات التي ستتضمنها حفظ ومعالجة الوثائق الإلكترونية.

### ثانياً : المرحلة التنفيذية للأرشفة الإلكترونية:

1. مرحلة تحضير الوثائق الورقية من أماكن حفظها أو تواجدها إلى المكان المخصص لتنفيذ المشروع:

- ويجري العمل في هذه المرحلة على تجميع الوثائق حسب تصنيف محدد ( الشكل ، اللون ، الحجم ، ... الخ ) بمختلف بياناتها التوثيقية ومستنداتها، واستبعاد الوثائق المكررة منها والتي لا يصلح تكرار مسحها ضوئياً.
- تصوير أو نسخ الوثائق القديمة التي يصعب مسحها ضوئياً مباشرة أو التي لا تتضمن وضوح في جوانب منها لمعالجتها وتوضيحها عبر أدوات وبرامج مختصة مثل برنامج فوتوشوب.
- إزالة الدبابيس التي تتضمنها الوثائق المراد مسحها ضوئياً.
- فصل الوثائق إلى مجموعات حسب الحجم، اللون، الوجه ... الخ.
- وضع علامات على الوثائق لتمييزها وتسهيل إرجاعها بعد نهاية المشروع.
- ترميز الوثائق المعدة للمسح الضوئي حسب نظام تصنيف معد لها مسبقاً.

2. مرحلة المسح الضوئي:

تتم مرحلة المسح الضوئي عبر ماسح ضوئي Scanner وعبر منظومة مختصة حيث يتم تحديد تقنيات مثل الضوء واللون والجودة ... الخ، وذلك لتحويل الوثيقة من ورقة على صورة رقمية، وتخزين الصورة الرقمية على أجهزة حاسوب ونظام رقمي متكامل ومندمج ليتم معالجتها.

3. مرحلة مراقبة الجودة:

هي مرحلة تتم بالتوازي مع التصوير الضوئي حيث يتم تدقيق الجودة للوثائق الرقمية ومقارنتها بالوثيقة الأصلية لتحديد النقص سواء في المحتوى أو في جودة التصوير، وإذا ما تم ملاحظة نقص يتم إعادة التصوير.

4. مرحلة الفهرسة والتكشيف:

هي مرحلة تتعلق بإدخال البيانات للوثائق الرقمية عبر قاعدة البيانات المنجزة وهي عملية فهرسة مادية ووصفية وتكشيف للوثائق، ويتم الاعتماد على مواصفات محددة للغرض، أو بالاعتماد على منظومات مختصة (برمجيات) ويمكن أن تكون عبر الرموز المشفرة bar codes وبالتالي ربط الوثيقة مع البيانات المتعلقة بها. كما يتم اتخاذ تقنية الربط Hypertext لربط الوثائق بغيرها من الملفات الأخرى وتوزيعها للعمل والبحث أو من خلال علاقات خاصة بنظم إدارة قواعد البيانات.

5. مرحلة إعادة الوثائق إلى أصولها:

وتتمثل هذه العملية في إعادة الملفات والوثائق التي كانت في طور المسح الضوئي إلى بعضها وإلى أصولها التي كانت عليها قبل المسح الضوئي، وذلك بإعادة تدبيسها بعد فكها من بعضها.  
6. مرحلة الحفظ والتخزين:

تتم مرحلة حفظ وتخزين الوثائق في وسائط تخزين مختلفة منها ذاكرة الحاسوب نفسه، ومها الأقراص الممغنطة والمدمجة وكذلك في النظم المركزية وهي طريقة الحفظ الاحتياطي.

### 10.3.2 الموصفات والعروض الفنية المطلوبة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية

يجب أن يتم تحديد بعض المعلومات عن الشركات التي تقدم عروض مثل النشأة والتطور، والغرض من الشركة ونشاطها، ورأس المال، وحجم المبيعات، وعدد العاملين، وبيان أسماء أهم الجهات التي تتعامل معها، كما توضح رؤيتها عن حجم المشكلة المقدمة والحل المقترح من قبلها، ( Simon, Chaney and Lillian, 1998) ونلخص ذلك كما يلي:

1. شرح عام للنظام المقترح وما تقدمه من تطبيقات مختلفة.
2. عرض للمواصفات الفنية للأجهزة وملحقاتها.
3. أسعار شراء الأجهزة وتكلفة المستلزمات والأصناف الأخرى.
4. تكاليف الصيانة.
5. تكاليف التركيب والاختبارات.
6. تكاليف تدريب العاملين على تشغيل الأجهزة وعلى التطبيقات المختلفة.
7. الخدمات التي تقدمها الشركة بعد البيع.
8. فترة ضمان الأجهزة.
9. مواعيد تسليم الأجهزة والبرامج.
10. شروط الدفع.

ولاختيار الأجهزة والبرامج الملائمة يجب دراسة تلك العروض من النواحي التالية:

11. ملائمة ومناسبة أجهزة الحاسب للتطبيقات المطلوبة.
12. سرعة الأجهزة في تنفيذ التطبيقات المطلوبة.
13. ملائمة البرامج المقدمة للتطبيقات المطلوبة.
14. مواصفات أجهزة الحاسب الآلي المقترحة ومدى إمكانياتها في التوسع مع زيادة أعمال المنشأة.
15. مرونة النظام المقترح ومدى إمكانياته في استيعاب تطبيقات أخرى جديدة.
16. مدى توافر قطع الغيار لصيانة الأجهزة.
17. تكاليف صيانة الأجهزة بالمقارنة بالشركات الأخرى.
18. برامج التدريب اللازمة للعاملين بالمنشأة من حيث مدة كل برنامج وتكاليفه.

### 11.3.2 الأسس الواجب مراعاتها عند تحديد مواصفات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

هناك أسس يجب أن يتم على أساسها تحديد واختيار مواصفات النظام، وهذه الأسس تختلف في نتائجها تبعاً لعوامل كثيرة منها: الغرض من إنشاء النظام، نوع البيانات والمستندات التي يتعامل بها النظام، الموارد المادية والبشرية... الخ، كل ذلك يتحكم في عمليات تحديد العناصر المختلفة المكونة للنظام، وتقييم البدائل والمفاضلة بينها.

وعلى الرغم من أهمية كل من أجهزة الحاسب الآلي، ونظم التشغيل، وقواعد البيانات، ووسائل الاتصالات المختلفة المستخدمة في النظم الحديثة للحاسبات الآلية كعناصر مهمة في بيئة معالجة البيانات، فإنه من المحتم أن تتفاعل تلك الأجهزة وطرق معالجة البيانات في شكل نظام بغرض إنتاج المخرجات المطلوبة من استخدام كل هذه المكونات.

لذا يجب أن تحدد أولاً أهداف النظام، ثم مكونات أو عناصر النظام، ثم تحدد بعد ذلك مواصفات هذه العناصر المكونة للنظام، والتي يمكن تحديدها بصفة عامة فيما يلي (ورشة عمل، 2005):

#### 1. البرامج:

يحتاج أي نظام حاسب آلي إلى أنواع مختلفة من البرامج اللازمة لتشغيله وإدارته ومعالجة المدخلات للوصول إلى أهداف النظام في صورة مخرجات، لذلك يمكن أن نقسم أنواع البرامج التي يحتاجها نظام الحاسب إلى:

#### • برامج نظم التشغيل OPERATING SYSTEM:

وهي تستخدم لتشغيل مكونات جهاز الحاسب الآلي نفسه وتنظيم التعامل بينها وبين مستخدم الجهاز، أي أنها هي "مجموعة منظمة ومختارة من البرامج والبيانات مصممة خصيصاً لإخضاع الكيان الآلي في منظومة الحاسب لتنفيذ تعليمات برامج التطبيقات دون تدخل من مستخدم المنظومة، فتقوم بتخصيص إمكانات التشغيل والمعالجة بين البرامج التي يجري تنفيذها، وتنظيم تدفق البيانات بين البرامج في التنفيذ وبين وحدات الأجزاء الملموسة للحاسب، وبدون برامج نظم التشغيل لا يمكن استخدام أجهزة الحاسب ولا يكون لها فائدة" (الشتنفت، 2000)، ومن أشهر نظم التشغيل: نظام WINDOWS، نظام UNIX، نظام APPLE .MACINTOSH.

لذلك يجب أن يراعي عند اختيار نظام التشغيل أن يتلاءم مع احتياجات نظام الحاسب الآلي المطلوب.

#### • برامج نظم إدارة قواعد البيانات DATABASE MANAGEMENT SYSTEM:

هي برامج جاهزة تم تطويرها باستخدام عدة أساليب فنية لتوفير أساس إقامة نظم إدارة المعلومات ويتوافر منها اليوم في الأسواق أنواع متعددة التي تستخدمها آلاف المنشآت في إقامة نظم إدارة المعلومات. أشهر قواعد البيانات: نظام ORACLE RDBMS، نظام SYBASE، نظام SQLSERVER، نظام ACSESS.

ويتم اختيار نظام قواعد البيانات الذي يوفر إمكانيات أكثر من غيره، ويتناسب مع التطبيقات المطلوبة م  
نختار النظام الذي يوفر:

1. التناول المرن للمعلومات.
2. المحافظة على البيانات وتكاملها.
3. تحقيق استقلالية البيانات في التطبيقات المختلفة.
4. تخفيض تكرار البيانات.
5. المشاركة في البيانات لكثير من مستخدم.
6. استخراج النتائج والتقارير والإحصائيات الفعالة.

#### • برامج للحاسبات الشخصية:

وهي مجموعة من البرامج الجاهزة التي تدخل ضمن إطار الاستخدام العام ويمكن أن نطلق عليها البرامج المكتبية مثل: برامج كتابة النصوص، برامج التحليل الرياضي والإحصائي، برامج الرسومات.

#### 2. الأجهزة ووسائط التخزين:

عند عمل تقييم لبعض البدائل لتحديد أفضلية استخدام أيهما، فإن ذلك يجب أن يتم على أسس منطقية، وذلك على حسب الاحتياجات الفعلية للمشروع، ووسيلة التنفيذ، وطريقة التشغيل، والاستخدام النهائي. مع مراعاة أن تتناسب الأجهزة مع نظام التشغيل المستخدم والبرامج والتطبيقات وما تحتاج إليه من مواصفات يجب أن تتوفر في الأجهزة المستخدمة، فتحدد مواصفات الأجهزة كما يلي:

#### • الحاسب المركزي SERVER:

تحدد مواصفات الحاسب الرئيسي بحيث يكون ذا مواصفات عالية، لأنه يتم من خلاله التحكم في إدارة الشبكة الداخلية للمؤسسة، فيلزم له:

معالج PROCESSOR سريع جداً، ذاكرة عشوائية RAM كبيرة، سعة تخزينية MAIN STORAGE  
HARD DISK كبيرة أيضاً لزوم تثبيت البرامج لرئيسية عليها، ولحفظ بيانات التشغيل اليومية، وحدة تخزين خارجية لعمل نسخ الحفظ الاحتياطي للبيانات BACKUP.

#### • الحاسبات الشخصية "الوحدات الطرفية" WORKSTATION:

تحدد مواصفات الحاسبات الشخصية بحيث تتناسب مع نظام التشغيل المقترح، وبرامج التطبيقات التي تعمل عليها، فيلزم لها معالج سريع، وذاكرة عشوائية RAM مناسبة، وسعة تخزينية HARD DISK مناسبة أيضاً، وسواقات للأقراص المرنة والأقراص الضوئية R/RW DVD، ومنافذ USB، وشاشات عرض ذات درجة وضوح عالية HIGH RESOLUTION، وقليلة الإشعاع LOW RADIATION، ولوحات مفاتيح عربي وإنجليزي. ويتم تحديد عدد الحاسبات الشخصية المطلوبة طبقاً لمتطلبات العمل وأماكن توزيعها.

### • أجهزة الطباعة PRINTERS:

تحدد أولاً على الهيكل التنظيمي الأماكن التي تحتاج في أعمالها إلى طباعة، لأنه يمكن أن تكون بعض أجهزة الحاسب المستخدمة لا تحتاج إلى أن تطبع أي نوع من المخرجات وتعمل فقط على إدخال البيانات وبالتالي لا تحتاج لوجود جهاز طباعة متصل بها، كما يمكن أن يقوم أكثر من جهاز بالمشاركة في الطباعة على جهاز طباعة واحد.

### • أجهزة الماسح الضوئي SCANNERS:

نحدد أولاً الأجهزة التي سيكون من مهامها إدخال صور المستندات على الحاسب الآلي، وذلك لتحديد عدد أجهزة الماسح الضوئي المطلوبة.

ثم نحدد بعد ذلك مواصفات أجهزة الماسح الضوئي، وذلك يعتمد على نوعية المستندات التي سيتم تخزينها، ومقاساتها، وطريقة تناولها هل هي مفردة أم مجمعة لتحديد نوع التغذية للماسح الضوئي إما يدوية MANUAL FEEDER للمستندات المجمعة، أو تغذية أوتوماتيكية AUTOMATIC FEEDER للمستندات المفردة ذات المقاسات الموحدة، كما يتم تحديد درجة الوضوح المطلوبة، وسرعة الماسح الضوئي.

### • أجهزة التخزين الخارجية AUXILIARY STORAGE DEVICES:

تستخدم لعمل نسخ احتياطية للبيانات BACKUP أولاً بأول، وتستخدم لها سواقات تختلف تبعاً لوسيط الحفظ الذي سيستخدم، فهناك سواقات لوسائط تخزين لمرة واحدة فقط، وهناك لعدة مرات، وهناك أشرطة تسجيل TAPE DRIVE تسمح بنسخ البيانات عليها والتعديل والحذف.

### • وحدة تصوير وتجهيز المستندات PHOTOCOPY MACHINE:

تستخدم في حالات طلب عمل نسخ طبق الأصل من المستندات، كما تستخدم فعداد نسخ سليمة بدلاً من المستندات التالفة التي ستحفظ عن طريق الماسح الضوئي على الحاسب الآلي.

### 3. وسائل الاتصال:

تعد وسائل الاتصال داخل نظام المعلومات بمثابة الشرايين والأوردة التي تمثل الدورة الدموية داخل الهيكل التنظيمي وهي تتكون من عدة مكونات هي:

### • برامج الشبكة:

يحدد برنامج الشبكة نظام الاتصال بين الأجهزة بعضها البعض، كما يحدد إمكانية الاتصال الخارجي بين أجهزة الشبكة وأي أجهزة خارجها عن طريق الانترنت، وأصبحت معظم برامج نظم التشغيل الآن تقوم بتنظيم عمليات الاتصال الشبكي بين أجهزة الحاسب الآلي وملحقاته، وتعد برامج ال WINDOWS وإصداراتها المتعددة والمتجددة من أشهر برامج التشغيل والتي تخدم برامج الشبكات الداخلية LAN والخارجية WAN، كما تعمل في بيئة نظام التشغيل WINDOWS العديد من البرامج على اختلاف أنواعها، بالإضافة إلى سهولة التعامل معها.

لذا يجب أن نراعي عند استخدام برامج إدارة الشبكة أن تتوافق مع البرامج والتطبيقات المستخدمة، وعدد المستخدمين، وإمكانية وضع نظام أمن وحماية ومراقبة محكمة على نظام المعلومات لتحجيم كل مستخدم



حسب الصلاحيات المسموح له بها حسب سلطته الوظيفية وخلفيته العلمية في التعامل مع البرامج والتطبيقات، والتي يقوم بالتحكم فيها مدير النظام فقط.

كما يجب أن يوفر برنامج الشبكة إمكانية تشغيل النظام على مدى واسع من أنواع الأجهزة HARDWARE بدء من أقل إمكانيات للأجهزة حتى أعلى إمكانيات لها مما يوفر حرية ومرونة في اختيار أجهزة التشغيل للمستخدم.

#### • كابلات الاتصال COMMUNICATION CABLES:

تعد كابلات الاتصال من العوامل المؤثرة في كفاءة تشغيل الشبكة من حيث نوعها، وطريقة التوصيل، فهناك أنواع مختلفة من الكابلات منها:

#### • كابلات محورية CO-AXIAL PNC:

وهي يتم توصيلها على التوالي من نقطة إلى أخرى من بداية الشبكة حتى آخرها، وهذا النوع له عيوب منها سهولة تعطل نقط التوصيل نتيجة ضعفها، إلى جانب أن طريقة التوصيل في إحدى نقاط توصيل بالشبكة فإن الشبكة بأكملها تتوقف إلى أن يتم إصلاح العطل.

#### • كابلات من نوع UTP:

وهي يتم توصيلها على التوازي عن طريق جهاز HUP به أكثر من مكان للتوصيل، يتصل به كابل من الجهاز الرئيسي ال SERVER كمدخل على ال HUP وباقي الأماكن تعمل كمخارج إلى باقي أجهزة الشبكة، كل كابل يتصل بجهاز وفي هذه الحالة إذا حدث عطل ما في أي كابل من الشبكة فإن العطل لا يحدث إلا في الجهاز المتصل به فقط وبالتالي لا يؤثر ذلك على باقي الأجهزة.

#### • كروت الاتصال COMMUNICATION CARDS:

كروت اتصال الشبكات هي كروت تثبي داخل أجهزة الحاسب وتتيح عملية الاتصال بأجهزة أخرى وبالتالي تتيح عمليات إرسال واستقبال البيانات والمعلومات مع الأجهزة الأخرى، وتختلف نوعيات كروت الاتصال طبقاً لسرعتها ولنوعية كابلات الاتصال التي يمكن أن يعمل معها، فهناك كروت اتصال تعمل مع الكابلات المحورية فقط، وكروت اتصال أخرى تعمل مع كابلات من نوع ال UTP فقط، وهناك نوعاً آخر من كروت الاتصال تجمع بين إمكانية التعامل مع كلا النوعين من كابلات الاتصال.

وبذلك نجد أن عملية تقييم البدائل المتاحة والمفاضلة بينها لتحديد المناسب منها يعد من الأمور بالغة الصعوبة إذا لم يتم تحديد الأسس التي سيتم عليها الاختيار، ومعرفة ما يمكن أن تقدمه هذه البدائل من إمكانيات، وما يتناسب منها مع الاحتياجات الفعلية للمشروع، ووسيلة التنفيذ، وطريقة الإنتاج والاستخدام النهائي.

فعند تحديد الوحدات التي يمكن استخدامها لإدخال واسترجاع صور المستندات مثلاً، فإنه يلزم أولاً تحديد الهدف من المشروع، هل نحن بصدد مستندات بها رسومات وألوان أم مستندات تحتاج الأبيض والأسود فقط بدون رسومات، ففي هذه الحالة لا تحتاج إلى دقة عالية وبذلك نستطيع أن نحدد درجة الوضوح والدقة في شكل المستند في الإدخال والتخزين والإخراج، وعلى ذلك أيضاً يجب أن نراعي أنه كلما قلت درجة الوضوح وقل حجم الصفحة كلما زادت سرعة الإدخال SCANNING، كما يجب مراعاة أن تكون الطباعة جيدة

بالدرجة التي تظهر بها على الشاشة، فقد تكون الشاشة عالية الجودة والوضوح فتظهر عليها الصورة جيدة بعكس جودة تخزينها، فاستخدام شاشة SUPER VGA يظهر الصورة بشكل أفضل من استخدام شاشة VGA، وكذلك باستخدام طابعة ليزر أفضل من استخدام طابعة حرفية أو خطية.

### **اختيار نظام الحفظ:**

مع زيادة الاتجاه نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة باستخدام الحاسب الآلي في نظم الحفظ والاسترجاع للمستندات، بقيت وظيفة واحدة مشتركة في كل نظم الحفظ، وهي اختيار نظام تصنيف الملفات المناسب من ضمن نظم تصنيف المختلفة سواء كانت هجائية أو رقمية أو هجائية رقمية أو لونية أو غيرها من نظم التصنيف التي قد تستجد، وحيث أنه لكل نظام مميزاته وعيوبه، لذلك يجب أن نراعي أي هيئة عند اختيارها لنظام تصنيف الملفات الخاص بها أن يعتمد على خمسة عوامل أساسية (بجاجة، 2006) وهي:

#### **1. حجم الهيئة:**

يفيد معرفة حجم الهيئة وما تنقسم إليه من تقسيمات إدارية في الهيكل التنظيمي ومستويات مختلفة من التدرج في السلطات في تحديد كمية المستندات التي تنتجها وتعامل معها الهيئة ومعدلات الزيادة السنوية لها، ومدى تعقد الدورة المستندية داخل الهيئة وبالتالي تحديد سمات نظام تصنيف الملفات والمستندات، فكلما كبر حجم الهيئة زادت كمية المستندات والملفات المنتجة والمتداولة، وكذا عدد الأشخاص المسؤولين عن عملية تصنيف الملفات، كما يحدد الأشخاص الذين لهم سلطة الوصول إلى المستندات المحفوظة، وذلك في مقابل عدد الأشخاص الذين يستخدمون المستندات.

#### **2. كمية المستندات:**

يختلف العمل بالنسبة لكمية المستندات في هيئة صغيرة عنه في هيئة أكبر، ففي هيئة صغيرة تكون كمية المستندات المحفوظة والمتعامل معها صغيرة، فإنه يتم غالباً استخدام نظام حفظ مباشرة وهو الحفظ الهجائي. أما في حالة الهيئة الكبيرة، حيث تكون المستندات المحفوظة والمتعامل معها كبيرة وبالطبع زيادة عدد الأشخاص المستخدمين لها والوسائل المستخدمة في حفظها وتداولها، فإنه في هذه الحالة يكون من الأصوب استخدام احد نظم الحفظ الغير مباشرة، مثل النظام الرقمي أو الهجائي أو الرقمي الهجائي، وذلك لما توفره نظم الحفظ غير المباشرة من مميزات.

#### **3. كيفية استخدام المستندات:**

تعد طبيعة المستندات وكيفية طلبها من الملفات وتداولها من اهم العوامل التي تحدد اختيار نظام الحفظ المناسب الذي يختلف من هيئة لأخرى، وذلك طبقاً لطبيعة عمل كل هيئة وطبيعة البيانات والموضوعات المتضمنة في تلك المستندات. فمستندات حسابات العملاء مثلاً يتم غالباً التعامل معها عن طريق أرقام الحسابات، لذلك يكون من المناسب أن يستخدم معها نظام الحفظ الرقمي. ومستندات المبيعات فمن الأفضل أن تصنف جغرافياً حسب مناطق البيع المختلفة، أما مستندات التجارة أو الفواتير يمكن أن تصنف بنظام هجائي موضوعي طبقاً لخطوط إنتاج الهيئة.

#### 4. مستخدمو المستندات والبيانات:

تعد تحديد طبيعة مستخدمو المستندات والبيانات أيضاً من العوامل الهامة في تحديد نظام التصنيف المناسب للملفات حيث أن نظام التصنيف الموضوعي يعد أكثر مناسبة لخدمة احتياجات التشغيل اليومية حيث يقسم المستندات وما تحويه من معلومات إلى التقسيمات الخاصة التي الرجوع إليها في عمليات التشغيل اليومية لعدد محدد من الأشخاص، ولكن عندما يحتاج العديد من المستخدمين الوصول إلى المستندات واسترجاعها فنجد أنه يكون من الأفضل استخدام أي من النظامين الرقمي أو الهجائي.

#### 5. مدى سرعة وسهولة استرجاع المستندات:

تحدد مدى سهولة وسرعة استرجاع المستندات وذلك تبعاً لاختيار نظام الحفظ المباشر أو غير المباشر، فنظام الحفظ المباشر هو الذي يمكن للشخص من خلاله أن يسكن المستندات وذلك بالوصول مباشرة إلى الملفات والبحث تحت كود موضوع المستند في الملفات ويسكنها في الملفات الخاصة بها. لذلك يعتبر نظام تصنيف الملفات الهجائي بصفة عامة نظاماً للحفظ والاسترجاع المباشر.

أما نظام الحفظ غير المباشر فهو النظام الذي يحتاج أولاً الرجوع إلى الفهارس وذلك لتحديد الكود الخاص بالمستند قبل الوصول إلى الملف نفسه، لذلك فنظم الحفظ الرقمية ونظام الحفظ الهجائي الموضوعي تعرف بأنها نظم حفظ غير مباشرة.

وعند مراعاة هذه العوامل عند اختيار نظام التصنيف يتم بذلك عنصر هام من عناصر اختيار نظام الحفظ، والذي يكمل كل من نظام الحاسب الآلي ونظام الحفظ اليدوي ويربط بينهما بنوع من التكامل، حيث تقل قوة أي منهما بدون وجود الآخر، فوجود النظام اليدوي بدون نظام الحاسب الآلي يعد متأخراً وبطيئاً وما إلى ذلك من عيوب النظم اليدوية، كما أن وجود نظام الحاسب الآلي والاستغناء عن النظام اليدوي فإن ذلك يفقده عاملي التوثيق والثقة في البيانات والمعلومات الناتجة عنه.

### 12.3.2 إجراءات تأمين الوثائق (المستندات) والبيانات في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

يتم تأمين المستندات والبيانات في النظم الإلكترونية بأكثر من طريقة وذلك لزيادة التأكيد ولضمان تأمينها ضد جميع احتمالات التلف أو الفقد أو الكوارث الـ فنجد منها التأمين على مستوى الزمان، المكان، الوسيط المادي، النوعي، وهي كما يلي (Simon, Chaney AND Lillian, 1998):

#### 1. التأمين على مستوى الزمان:

وفيه يتم عمل نسخ احتياطية من جميع البيانات بمستويات تأمين مختلفة على فترات زمنية محددة فمنها النسخ الاحتياطية على مستوى اليوم الواحد، ومنها على مستوى الأسبوع، ومنها على مستوى الشهر، ومنها على المستوى اللحظي.

#### 2. التأمين على مستوى المكان:

وفيه يتم عمل نسخ احتياطية من البيانات على مستوى الزمان واختيار أحد هذه المستويات وليكن على مستوى اليوم أو الأسبوع أو الشهر، ثم حفظ هذا المستوى التأميني الزمني وحفظ نسخ منها في أكثر من

مكان، حيث يمكن الاحتفاظ بنسخة احتياطية في مكان العمل، ونسخة أخرى في المقر الرئيسي للمؤسسة، ونسخة في أحد البنوك، ونسخة خارج القطر في الدول الآمنة.

### 3. التأمين على مستوى الوسيط المادي:

وفيها يتم عمل نسخ احتياطية من جميع البيانات على مستوى أكثر من وسيط مادي، كان يتم عمل نسخ احتياطية نفس القرص الصلب في الجهاز الذي يتم تشغيل البيانات عليه، ونسخة أخرى على قرص صلب آخر في نفس الجهاز، ونسخة أخرى على أسطوانات الليزر، ونسخة أخرى على الشرائط الممغنطة، وهكذا.

### 4. التأمين على المستوى النوعي:

وفيها يتم عمل نسخ احتياطية من جميع البيانات إما بشكل تلقائي حيث يتم برمجة الحاسب بعمل نسخ احتياطية بشكل دوري كل فترة زمنية معينة، أو أن يتم عمل النسخ الاحتياطية بواسطة مسئول إدارة النظام حيث يقوم بعمل النسخ الاحتياطية على فترات ووسائط مختلفة ويقوم بحفظها في أماكن مختلفة. ومن خلال هذه الإجراءات لتأمين المستندات والبيانات يتضح لنا أنه على اختلاف نظم التأمين، إلا إنه يمكن الجمع بين أكثر من طريقة من إجراءات التأمين المختلفة، وذلك تبعاً لمدى أهمية ما يتم تشغيله من إجراءات وبيانات، وكذلك على قدرة المؤسسة في توفير واستخدام أكثر من وسيلة لتأمين النظام لديها.

## 13.3.2 مشاكل الأرشفة الإلكترونية

ذكر أشهر المشاكل الممكن حدوثها جراء العمل على الأرشفة الإلكترونية (الجيمي، 2001):

### 1. مشاكل تطور الأجهزة والنظم الإلكترونية:

يحذر الأرشيفيون اليوم من الأرشفة الكترونية بحكم التطور السريع الذي تشهده أنظمة البرمجيات الإلكترونية، ذلك أن الأرشيف الإلكتروني كسجلات وجب الحفاظ عليها ويجب أن تدخل النظام الأرشيفي المعمول به خلال الطرق الأرشيفية التقليدية، وذلك بمعالجته وحفظه حتى يحافظ على خصائصه وقيمه العلمية والبحثية والتاريخية، وفي هذا الإطار يقول مسؤول الأرشيف الرقمي بولاية واشنطن الأمريكية "آدم جونسون" إن "المحتويات هي التي تدفع للاحتفاظ وليس الوسيط الذي كتب عليه"، غير أن أهمية المحتويات توازي هي الأخرى أوعية التخزين، لأنه بضياع الوعاء تضيع المعلومات التي يتضمنها. غير أن تطور الأجهزة والبرمجيات يعطيها القدرة على التعامل مع الوثائق الإلكترونية القديمة والعكس غير صحيح.

### 2. الوثيقة الإلكترونية قابلة للانعدام والإهلاك سواء كان الإهلاك متعمد أو حتى طبيعي:

وقد حدد الافتراضات اليوم عمر الوثيقة الإلكترونية بثلاثين عاماً، وإن لم نصل إلى هذه المدة منذ أن ظهرت الوثيقة الإلكترونية نظراً لحدوثها، إلا أننا نعتبر أن هذه المدة غير كافية للحفاظ الدائم للأرشيف الإلكتروني، لذلك يقترح الفنيون المختصون في مجال التقنية ضرورة تهجير الوثيقة الإلكترونية بصفة دورية من وسيط التخزين إلى آخر، وذلك طوال عمر الوثيقة الأرشيفية الإلكترونية حتى تتمكن من مواكبة التطورات التي تحصل للأجهزة والأنظمة الإلكترونية المستمرة، ولكن هذا في حد ذاته يمثل خطراً على محتوى الوثيقة

الأصلي الذي يمكن أن يتغير أو يتلف منه جزءا وكذلك من شأنه أن يغير المعطيات المرتبطة بالوثيقة أو ما يسمى (بالميتاداتا) التي هي في حد ذاتها معطيات أرشيفية يتم الأخذ بها خلال المرحلة النهائية للوثيقة.

### 3. يقترح بعض الفنيين تخزين المعلومات في شكل نصوص عادية مثل Unicode / ASCII:

وهي التي يمكن قراءتها من مختلف الأجهزة والأنظمة مهما تطورت، ولكن هذه الطريقة أيضا يمكن أن تعبت بمحتوى الوثيقة وإضاعة أجزاء منها خاصة الصور والجرافيك. كما أن التخزين في شكل PDF يمكن أن يؤدي إلى مشاكل تطبيقية وإن رأت شركة "أدوبي" المالكة لهذا التنسيق حلا لهذا المشكل من خلال PDF/A، ومهما يكن فإن الملفات المخزنة في شكل XML والذي هو نظام ملفات مستقل عن كل الأنظمة والأجهزة يستعمل اليوم لعدم تأثره بالتغيرات التي تحصل.

أما بالنسبة للدعائم أو الوسائط التخزينية التي تتأثر بتطور الأنظمة والتجهيزات، فترى جمعية قطاع شبكات التخزين أن هذه هي المشكلة الحقيقية للأرشفة الإلكترونية وتسمى ذلك بـ "ورطة أرشيف مائة عام" أي الورطة التي وقعت فيها التقنية اليوم حول أرشيف المائة عام والتي تمكنت طرق الأرشفة التقليدية من حفظها طوال هذه المدة وأكثر.

### 4. مشكلة أمن الوثيقة الرقمية والحفاظ على هويتها:

يحذر الأرشيفيون اليوم من أمن الوثيقة الإلكترونية المعرضة للمتعمد وغير المتعمد بمعني تقني أو طبيعي، ذلك أن الرصيد الوثائقي الإلكتروني المخزن في وسيط واحد يمكن أن يتلف في لمحة البصر ليضيع ما يحتويه من معلومات. كما أن التقني الذي صنع الوثيقة الإلكترونية والأجهزة القارئة لها، ووضع تقنيات حماية لها، يمكن أن يفسد هذه الحماية ويمكن أن يغيرها إلى طريقة تؤدي إلى التزوير أو تحويل المحتوى وإتلاف جزءا منها وبالتالي فقدان هويتها الأساسية، ومهما أفلحت التقنية اليوم في طمئنة المختصين في أن التسجيل على الوثيقة الإلكترونية المدمجة WORM والتي تعني "كتابة واحدة وقراءات متعددة" ومفادها انه يمكن قراءة ما تحتويه الوثيقة لكنك لا يمكن أن تغير محتواها، إلا أن ذلك يبقى من باب الاجتهاد الإيجابي بالنسبة للتقنيين المعدين لهذه الوثيقة والتجهيزات القارئة لها، ومن يضمن ألا يحدث غير هذا الاجتهاد؟؟؟.

أما بالنسبة لإمكانية تعرض الوثيقة إلى الخراب الطبيعي كان تقني أم متعمد، فإن الحلول التقنية تطمئنا بنسخ الوثيقة في عدة نسخ أخرى مماثلة سواء في أقراص مدمجة وهي الطريقة المسماة بالحفظ الاحتياطي للمعلومة أو في الخادم المركزي أو الفرعي (السيرفر) المسمى بالمرآة Mirroring أو طريقة العنقود Cluster وتعني استخدام خادمين أو مزودين يعملان معا كمجموعة واحدة يعوض الواحد الآخر عند تعطله، إلا أن ذلك كله يبقى حلول تقنية، وما التقنية إلا من صنع البشر يمكنه أن يتصرف فيها كيفما يشاء وحسب نيته وأغراضه.

### 5. مشكلة التوقيع الرقمي والحفاظ على شرعية الوثيقة الإلكترونية:

ظهرت تقنية التوقيع الإلكتروني لتعوض التوقيع الخطي على الوثيقة الإلكترونية حتى تصفي عليها الصبغة الرسمية (الشرعية القانونية) وتعني الإثبات القانوني للوثيقة وإقامة الدليل القانوني على الصبغة الرسمية لها، واليوم هناك مزوجة بين استخدام التقنية لحفظ الوثائق، والمحافظة على قوتها القانونية وهويتها بعدم اللعب

بمحتواها. فالإمضاء هو الوسيلة الوحيدة التي تضمن رسمية الوثيقة وهويتها لذلك أخترع "التوقيع الرقمي" للوثيقة.

#### 6. مشكلة التكلفة المادية للأرشفة الإلكترونية :

تتطلب تقنية الأرشفة الإلكترونية تكلفة باهظة مقارنة بالأرشفة الورقية التقليدية، ذلك أن التكنولوجيا اليوم بسبب حداثها ما زالت تقنياتها تؤرق الخزائن والجيوب ، وربما من الأسباب الرئيسية التي جعلت البعض لم يدخل غمار التجربة بعد .

غير أنه بالنظر إلى الأهداف المرتقبة من هذه التقنية الحديثة، وذلك بحفظ الوثائق في أفضل الظروف المناخية خاصة، فلا غبار مؤثرة كالتالي على الوثيقة الورقية، ولا تقادم بسبب اللمس المتواصل لها كما هو الحال بالنسبة للأرشيف الكلاسيكي، وخاصة وهو الأهم توفير مساحات حفظ كبيرة كالتالي يتطلبها الأرشيف الورقي، والتي تعد من المشاكل الرئيسية التي تحدثها الأرشفة التقليدية للمؤسسات اليوم، كل هذا وغيره من شأنه أن يغطي على تكلفة الأرشفة الإلكترونية خصوصاً إذا ما صحت الحلول التقنية للمشاكل التي ذكرت.

خلاصة للقول إن الأرشفة الإلكترونية اليوم والتي طرحت عدة مشاكل يستوجب دراستها دراسة إستراتيجية وافترضية لأن التكنولوجيا اليوم ما زالت حديثة العهد لا يمكن أن نختر نجاتها باللموس خاصة من ناحية الديمومة والصمود أمام مشاكل التقادم والوقت، وعليه لا بد من انتظار الوقت القادم للحكم لها أو عليها.

كما أن البعض يرى أن الأرشفة عبر المايكروفورمات ( الميكروفيلم / الميكروفيلم ) والتي تسمى بالأرشفة القياسية يعتبر الطريقة الأمثل على المدى الطويل، ذلك انه قيم عمر هذه الوثائق بأكثر من قرن من الزمن، وقد أمكن الحكم لها إلى حد الآن بحكم تقادمها مقارنة بالأرشفة الإلكترونية شريطة أن تتم الصيانة الدورية للأفلام وشريطة أيضاً العمل على إيجاد حل دمج هذه الوثائق مع الوثائق الإلكترونية.

لقد تعاطي الأرشيف الوطني الأمريكي مع طريقة الأرشفة عبر "الشكل الثابت" في المدى الطويل، وهي طريقة إستراتيجية تهدف إلى الحد من أخطار تطور الأجهزة والبرمجيات الإلكترونية، والتحفظ من سلبيات التبعية لهذه الأجهزة والأنظمة.

لقد تم الإقرار بأن التقنية الحديثة قد أحدثت مشاكل لنظام الأرشفة المتعلق بالوثائق الورقية تتعلق أساساً بخصائص الوثيقة الإلكترونية وهشاشتها إزاء الحفظ الطويل المدى لها، وقيمتها القانونية ومشاكل ارتباط التقنية عبر الأجهزة ونظم المختصة، لذلك وجب إعادة النظر في هيكل نظام أرشيفي يأخذ بعين الاعتبار هذه المشاكل وغيرها حتى يصبح النظام متكاملأ، أخاذاً بالاعتبار مختلف أنواع الوثائق خاصة وأن المفهوم القديم للأرشيف ينص على أن الأرشيف هو كل وثيقة مهما كان نوعها وشكلها.

#### 7. مشكلة إنشاء الوثيقة الإلكترونية :

أن الإشكال الأول الذي أحدثته الوثيقة الإلكترونية هي مسألة إنشائها أولاً بالذات حيث يكون إنشائها جماعياً وعبر النظام الإعلامي، وعبر تقنيات الربط بين مختلف الأطراف المعنية لذلك ليس بالضرورة أن تكون الوثيقة الإلكترونية وحدة واحدة كما هو الحال بالنسبة للوثيقة الورقية التي يكون إنشائها مشخفاً، وبما أن

المصدر يمثل علامة مهمة من الناحية الأرشيفية وهو ما ينص عليه مبدأ احترام النشأة أو الأصل خاصة خلال الفترة الأخيرة أو النهائية الأرشيفية، فإنه وجب ذكر المصدر أو المساهمين في إنشاء الوثيقة وإن كان ذلك يمثل مشكلة بالنسبة للمواقع التفاعلية للوثيقة، ذلك أن بعد عقود من الزمن يصبح من غير المجدي والمفيد الرجوع إلى الوثائق إذا لم يحدد مصدرها، كما أن محتوى الوثائق يرتبط عضويًا بمهام المصدر الذي أنشأها.

من جهة أخرى فقد إضافة الوثيقة الإلكترونية معلومات جديدة هي البيانات المتعلقة بمحيط الوثيقة أو ما يسمى بالميتاداتا (Metadata) من نظام المعلومات المستخدم والمزود له وتاريخ النشأة والماركة والحركة... الخ، وهي معطيات أساسية لاستخدام الوثيقة خاصة خارج محيط النشأة وطول مراحل عمرها وقد صدرت تقنيات وهي (EAD= Encoded Archival Description) لضبط هذه المعطيات وطريقة تسجيلها وحفظها لتتبع الوثيقة طوال عمرها. وهذه الطريقة هي التي توصف بالوصف المادي للوثيقة أو الفهرسة والتكشيف، وهما عمليتان تمكنا من التعرف على الوثيقة ببيانات تحدد هويتها وبمصطلحات تمكن من استرجاعها وتعرف محتواها.

وتمثل طريقة ال (Metadata) اليوم إحدى الطرق الأكثر تطوراً في العالم لبناء نظم المعلومات المفتوحة والموزعة، وتكون طريقة الميتاداتا إلى جانب نظام التصنيف الوثائق الذي يضيف رموز للوثائق تسهل استخدامها وضبط موقعها ضمن مجموع الوثائق كما هو الشأن بالنسبة للوثائق الورقية، إلا أن الفرق بين هذا وذلك هو أن الوثيقة الورقية يتم تصنيفها لحفظها داخل مكتب العمل، في حين أن الوثيقة الإلكترونية يتم تصنيفها افتراضياً وحفظها إلكترونياً (بجاجة، 2006).

#### 8. مشكلة تحويل الوثيقة الإلكترونية من النشطة إلى شبه نشطة .

أما بالنسبة لمشكلة تحويل الوثائق الإلكترونية من مرحلتها النشطة إلى شبه النشطة، فمبادئ علم الأرشيف تفرض ذلك، ومن صحيح القول بأن الوثيقة الإلكترونية لا تمثل عبئاً كالوثيقة الورقية في مكتب العمل حيث يتم تحويلها على مساحات أوسع، ولكن أيضاً الموظف ليس مؤهلاً لمعالجة الوثيقة شبه النشطة وإن كانت إلكترونية والتي هي من اختصاصات الأرشيفي، وهنا تدخل العلاقة الوظيفية بين الوثيقة ومنشئها وليس فقط مسألة مكان حفظها وإمكانات تخزينها، وبالتالي لا بد من تحديد تقنيات الحفظ وضبط مدد الحفظ للوثائق الإلكترونية منذ البداية وذلك لتحديد مصيرها وتقييم قيمتها.

كما أن الأرشيفي مطالب بالتدخل ومساندة الإداري والتقني منذ إنشاء الوثيقة للوقوف منذ البداية على المعطيات الوصفية التي ذكرنا أهميتها الأرشيفية خلال المرحلة النهائية للوثيقة، وبالتالي بات تغيير وتطوير مهنة الأرشيفي أمراً ضرورياً لمواكبة هذه التطورات الأرشيفية.

لقد أثرت التكنولوجيا الحديثة للمعلومات على واقع الأرشيف تأثيراً بالغاً وسريعاً حتى تجاوز الحلم الواقع، وأدرك العالم أن الإنسانية ستبلغ مستوى الأرشيفات المفتوحة عبر الشبكات دون الانتباه إلى مدى الاستجابة التقنية الحديثة لذلك، ولم يؤخذ بعين الاعتبار المفهوم الرئيسي للأرشيف والتطورات التي حصلت بظهور

التخصصات المهنية الجديدة كالتجارة الإلكترونية، والإدارة الافتراضية والمحسوبة، وقد اصطدمت مفاهيم ذلك بالمفهوم الأساسي للأرشيف.

### 14.3.2 مزايا وعيوب الحفظ اليدوي

من أهم مميزات الحفظ اليدوي التقليدي للمستندات والملفات هو أننا نتعامل مباشرة مع المستندات في شكلها الأصلي مما يجعل الثقة فيها دائماً متوفرة وذلك لالتسامح بالتوثيق والإثباتية والتحقق من صحتها وقانونيتها لما تحمله من توقيعات وأختام موثقة لها، ولكن يعيب الحفظ اليدوي (ورشة عمل، 2005) ما يلي:

- التداول اليدوي للمستندات يؤدي إلى تلف الملفات وإلى فقدانها في كثير من الأحيان.
- الاعتماد الكلي على قدرات الأفراد في عمليات التخزين والاسترجاع مما يجعلها مقصورة على أفراد ومعمدة على الخبرات الشخصية.
- تقسيم المستندات الخاصة بين أكثر من إدارة معينة مثال على ذلك يتم تقسيم المناقصة إلى جزء مالي وجزء فني مما يجعل استرجاع موضوع متكامل الأطراف لا يتم بالدقة المطلوبة.
- كثرة نسخ الوثيقة ليتمكن تداولها يدوياً بين الأشخاص المعنيين بالموضوع.
- ضياع المستندات بسبب تداولها يدوياً أو عدم رجوعها إلى مكانها الأصلي مما يؤدي إلى فقدانها.
- مشاكل التخزين الناتجة عن تراكم المستندات من تلف، تغيير لونها، الأتربة، التآكل، .....
- عدم وجود نظم أمان وسرية محكمة على المستندات.
- مشاكل استرجاع المستندات والمعلومات والتي تؤدي إلى ضياع الوقت والمجهود وعدم الوصول إلى كل أطراف الموضوع والبيانات والمستندات الخاصة به في الوقت المناسب لاتخاذ إجراء أو قرار فيه.

### 15.3.2 مزايا وعيوب الوثائق الإلكترونية (الحفظ الآلي)

يعيب الحفظ الآلي أنه يفتقد إلى المصادقية القانونية لمخرجاته، حيث أنه حتى الآن لا يعتد بمخرجات الحاسب الآلي أمام القضاء إلا إذا كانت موثقة بالتوقيعات والأختام، بالإضافة إلى إمكانية التعديل والتغيير في ما يتم تداوله في النظم الآلية في حالة عدم إحكام الرقابة والسيطرة على النظام، إلا أنه يتميز الحفظ الآلي للمستندات والملفات بالعديد من المميزات (ورشة عمل، 2005) منها:

- القضاء على مشاكل الحفظ والتداول اليدوي للملفات والتي ينتج عنها التلف أو الفقد أو السرقة أو غيرها من مخاطر التداول اليدوي.
- المشاركة على مستوى ملف الموضوع والمستندات والبيانات المتعلقة بالموضوعات.
- القضاء على مشكلات الحفظ وتوفير المساحات المكانية تصل إلى 90% تقريباً.
- تعريف كلمة سر لكل مستخدم.
- تعريف كلمة سر لكل أرشيف وكل تطبيق من تطبيقات البرامج داخل المنظمة.



- تعريف مسارات لدورات المستندات بين أكثر من مستخدم.
- توصيف مرفقات المسارات التي يتم على أساسها مرور المستندات.
- سرعة إمكانات التداول والاسترجاع والبت ونقل الوثائق والمعلومات إلى الغير في أماكن متعددة لحظياً.
- إدارة الدورة المستندية منذ بدايتها وحتى الانتهاء من جميع الإجراءات بها وإمكان متابعة جميع الإجراءات على الشبكة، وطباعة التقرير عن جميع مراحل الدورة المستندية.
- سرعة الوصول إلى المحتوى الموضوعي للملفات والمعلومات مباشرة نتيجة لأنظمة التصنيف والفهرسة المستخدمة.
- إمكانية الحصول على تقارير وإحصائيات وجدول مقارنة بسهولة ويسر من خلال قواعد البيانات التي تحتوي على البيانات وكل ما يتعلق بالوثائق والمستندات الخاصة بالمنظمة.
- إلغاء الفاصل الزمني والجغرافي بين فئات المستفيدين لتلبية حاجاتهم الفورية من المعلومات والوثائق.
- إجراء الاتصالات مع الغير في نفس الوقت دون مشكلات في بث الوثائق والمعلومات.
- تحقيق التكامل والتنسيق في عمليات تداول الوثائق والمعلومات داخل المنظمة أو خارجها.
- إتاحة فرصة التعامل للعاملين مع الأنظمة الفنية للوثائق والمعلومات على المستوى الدولي من خلال تعاملهم مع منظمات أخرى محلية ودولية.
- تقديم خدمات البث الانتقائي للمعلومات والوثائق فور تحديث البيانات والوثائق.
- تأكيد مصداقية وصلاحية الأنظمة الفنية للوثائق والمعلومات عند التعامل مع الغير بثقة عالية.
- الدقة والسرعة والتأمين والحفاظ على الملفات والمعلومات ضد كافة أنواع المخاطر بوجود نسخ بديلة في أماكن متعددة.
- توفير الوقت والجهد وترشيد الإنفاق المالي بما يعمل على تحسين الاستغلال الأمثل للموارد الاقتصادية المتاحة.

## المبحث الرابع

### واقع إدارة الوثائق في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

#### 1.4.2 مقدمة

#### 2.4.2 الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

##### 1.2.4.2 نشأة الهيئة العامة للتأمين والمعاشات (GPIC)

##### 2.2.4.2 فئات المنتفعين من الهيئة

##### 3.2.4.2 مصادر وموارد أموال الهيئة

##### 4.2.4.2 القوانين التي تنظم حقوق نهاية الخدمة في فلسطين

##### 5.2.4.2 التطور التاريخي لقوانين التقاعد في فلسطين

#### 3.4.2 دوائر الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

##### 1.2.4.2 دائرة الشؤون الإدارية

##### 2.2.4.2 الإدارة العامة لشؤون المكاتب والفروع

##### 3.2.4.2 دائرة النظم والمعلومات (دائرة الحاسوب)

#### 4.4.2 دورة حياة الوثائق المطلوبة للملفات (المنتفعين ، المتقاعدين)

#### 5.4.2 حركة الملف داخل الإدارات المختصة في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات تمهيداً لصرف

#### مستحقات المنتفعين وفقاً للقانون

## 1.4.2 مقدمة

الدوائر كما الأفراد كلهم مطالب بدون إيجابي تجاه الهيئة التي يعملون من خلالها، والدوائر على وجه التحديد بإمكانها توجيه العاملين لديها في أن يكون لهم دور في القضايا ذات الصلة بالهيئة العامة للتأمين والمعاشات. فعلى سبيل المثال، كيف يمكن أن يساهم العاملون بالهيئة في نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات؟

كل هذه الأمور وغيرها لو وجدت ثقافة لدى الأفراد العاملين في كل مؤسسة ساهمت بشكل كبير في نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الأمر الآخر هناك إلتزام أدبي من قبل المؤسسات تجاه المجتمع الذي تعمل من خلاله، فأفراد المجتمع هم أحد الأسباب الرئيسة في وجود هذه المؤسسات وتطورها ونجاحاتها، فكان لزاماً أن تساهم في نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في كافة مؤسساتنا في السلطة الوطنية الفلسطينية بالصيغة التي تراها مناسبة وفق قناعة المؤسسة وأولوياتها .

وتحديد مثل هذه المسؤولية وشكلها وحجمها بعد أن تحدد المؤسسة بقيادتها وأفرادها طبيعة الجهود التي ستبذل من أجل إنجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسة الواحدة .

ومن خلال تثقيف أفراد المؤسسة أو الوزارة بضرورة خلق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في كافة مؤسسات السلطة من خلال عقد دورات تدريبية ترتقي بالأفراد والعاملين، هذه الدورات تعقد بشكل دوري وبإمكان الجميع المشاركة فيها، مما يعني قيام المؤسسة بسد فجوة كبيرة المجتمع في أمس الحاجة إليها، عن طريق العمل بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في كافة مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية وخصوصاً بعد الشروع بالعمل في مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية.

وفي إطار النظرة الشاملة نحو خلق مؤسسة ضمان اجتماعي فلسطيني معاصر تليق بمجتمعنا المكافح والمناضل في سبيل الاستقلال ونيل كافة حقوقه وفقاً لقرارات الشرعية الدولية، أولت الإدارة التنفيذية العليا ومجلس الإدارة في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات منذ عدة سنوات، وما زالت جُل الاهتمام نحو استغلال الطاقات المعطاءة فقامت باستقطاب خبرات متميزة ومتنوعة وتطوير واستحداث دوائر جديدة في مجالات القانون والاستثمار والرقابة والإدارة المالية والمركز المالي والنظم والمعلومات ومكتب الفروع في محافظات الشمال بالضفة الغربية وخلافه، وسعت جاهدة من أجل خلق آلية عمل متناسقة تتسجم مع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات<sup>10</sup>.

والآن ينتقل الباحث بالحديث عن الهيئة العامة للتأمين والمعاشات وأشهر دوائرها وهي بأمس الحاجة للتوثيق الإلكتروني من خلال نظام إدارة وثائق يمكن أن يخفف حجم أعباء أعمال الهيئة.

<sup>10</sup> يتصرف من موقع هيئة التقاعد الفلسطينية الإلكتروني (موقع الهيئة العامة للتأمين والمعاشات الإلكتروني) <http://www.ppag.ps>

## 2.4.2 الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

### 1.2.4.2 نشأة الهيئة العامة للتأمين والمعاشات (GPIC)

لقد ظهرت فكرة إنشاء الهيئة العامة للتأمين والمعاشات في سنة (1964)، لتوفير حياة اجتماعية كريمة للفئات التابعة لها والمنفعة بأحكام القانون، لهم ولورثتهم. وذلك على شكل صندوق للتأمين والمعاشات لموظفي ومستخدمي وعمال القطاع الحكومي في قطاع غزة بناءً على قرار صادر عن الحاكم المصري في ذلك الوقت، وذلك من بعد الإطلاع على المادة (28) من النظام الدستوري لقطاع غزة الصادر في 1962/3/5 وعلى الأمر رقم (311) لسنة (1954). وتم العمل بقانون التأمين والمعاشات رقم (8) لسنة (1964). وكما استمر العمل بهذا القانون تحت السيطرة الإسرائيلية أيضاً.

و تبع ذلك بعض التعديلات والإضافات على القانون بهدف تطوير وتحسين القانون وموائمة الظروف المحيطة لحل القضايا التي واجهت الصندوق خاصة بعد مروره بمراحل مختلفة من احتلال إسرائيلي و من ثم إلى السلطة الفلسطينية، ولكن أخيراً استطاع الصندوق أن يحقق نوعاً من الاستقلالية الإدارية والمالية، وذلك حفاظاً على أموال واستحقاقات المنتفعين.

وقد نالت الهيئة ثقة المجتمع المحلي والرسمي والتي اكتسبت من خلال نجاحها في تنفيذ القانون على أكمل وجه وبأحسن التقنيات المناسبة لإنجاز الأهداف وما يواكب عصرنا ويلاءم مجتمعنا ويضاهي الأنظمة في الدول الأخرى. فالهيئة عضو كامل لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي العالمية (ISSA)، وهي العضو الوحيد ممثلاً فلسطين في مجال الضمان الاجتماعي لدى (ISSA) منذ العام 1998م مما منحها الفرصة للتدريب والمشاركة في المؤتمرات والندوات وورش العمل المحلية والإقليمية والدولية في مجال الضمان الاجتماعي. ومن مؤشرات ذلك النجاح الدراسات الإكتوارية التي أعدت لصندوق الهيئة. بالإضافة إلى رغبة العديد من الشرائح المجتمعية للانتفاع من قانون التأمين والمعاشات، حيث أن بعض الجمعيات الأهلية والجامعات تقدمت باقتراح للانتفاع من القانون. كما أن الحكومة استندت استناداً كاملاً على إدارة الهيئة العامة لتطبيق قانون التأمين والمعاشات لقوى الأمن الفلسطيني، وذلك من الناحية الفنية والقانونية (الهيكيلية المعتمدة للهيئة العامة للتأمين والمعاشات، 2005).

### 2.2.4.2 فئات المنتفعين من الهيئة

وحسب القانون رقم (8) لسنة 1964، وقرارين للرئيس فإن فئات المنتفعين تتمثل في:

- موظفو ومستخدمو وعمال الإدارة المدنيين، وضباط وصف أفراد الشرطة المربوطة مرتباتهم ضمن الباب الأول من ميزانية الإدارة.
- موظفو ومستخدمو وعمال إدارة صندوق التأمين والمعاشات، أو من تصرف مرتباتهم ضمن أي باب من أبواب الميزانية أو الإعانات.
- موظفو ومستخدمو وعمال البلديات المجالس والقروية في قطاع غزة، ودائرة الأوقاف الإسلامية.

- موظفو ومستخدمو وعمال شركة توزيع الكهرباء، وموظفو ومستخدمو وعمال الإدارة المدنيين في الضفة الغربية.

وأخيراً وحسب مشروع قانون التأمين والمعاشات لقوى الأمن رقم (16) لسنة 2004، فقد أصبح أفراد قوى الأمن الفلسطيني تسوى معاشاتهم في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

#### 3.2.4.2 مصادر وموارد أموال الهيئة

تتكون أموال الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، وفق القانون، من المصادر التالية:

1. الاشتراكات التي تقتطع شهرياً بمقدار 10% من مرتبات المنتفعين بأحكام القانون.
2. المبالغ التي تؤديها الجهات التي تلتزم بمرتبات المنتفعين بواقع 12.5% منها.
3. حصيلة استثمار أموال الهيئة.
4. الموارد الأخرى الناتجة عن نشاط الهيئة.

#### 4.2.4.2 القوانين التي تنظم حقوق نهاية الخدمة في فلسطين

يطبق على كافة الموظفين في فلسطين القوانين والتعليمات التالية:

1. قانون التقاعد المدني رقم (34) لسنة 1959 والساري المفعول في محافظات الشمال ويطبق على الموظفين المصنفين ويتقاضون رواتبهم من الميزانية العامة والموظفين بعقود وكانوا بموجب العقد تابعين للتقاعد.
2. القرار بقانون رقم (8) لسنة 1964 بإصدار قانون التأمين والمعاشات لموظفي ومستخدمي وعمال الإدارة العامة والمجالس البلدية والقروية ودائرة الأوقاف الإسلامية بقطاع غزة والساري المفعول في محافظات غزة، وتجدر الإشارة إلى إنه منذ قدوم السلطة الوطنية والتعليمات من سيادة الرئيس تم تطبيق قانون التأمين والمعاشات من حيث حسم الاشتراكات وصرف الحقوق للموظفين الجدد.
3. قانون التأمين والمعاشات لقوى الأمن الفلسطيني رقم (16) لسنة 2004 والساري المفعول على جميع أفراد قوى الأمن الفلسطيني الذين يتقاضون رواتبهم من الموازنة العامة للدولة.
4. قانون التقاعد العام رقم (7) لسنة 2005 ينتفع بأحكام هذا القانون الموظفون المدنيون وموظفو قوى الأمن الفلسطينية الذين يتقاضون رواتبهم من الموازنة العامة وموظفو منظمة التحرير الفلسطينية الذين يتولون مسؤوليات في الخارج، والذين تدفع رواتبهم من الموازنة العامة شريطة عدم اشتراكهم في أنظمة تقاعد حكومية أخرى، وموظفو الهيئات المحلية والمؤسسات العامة التي تطلب صراحة الاشتراك بنظام التقاعد وفقاً لأحكام هذا القانون ويجوز لمؤسسات العمل الأهلي والمجتمع المدني الاشتراك لشمل موظفيها بهذا القانون.
5. تعليمات بشأن صرف حقوق نهاية خدمة للموظفين الغير تابعين للتقاعد أو الغير منتفعين بقانون التأمين والمعاشات (قانون التأمين والمعاشات وتعديلاته، 1992).

## 5.2.4.2 التطور التاريخي لقوانين التقاعد في فلسطين

قبل عام 1967

يعود تاريخ إنشاء الهيئة العامة للتأمين والمعاشات إلى عهد الإدارة المصرية لقطاع غزة في سنة (1959)، وذلك بإنشاء صندوق الادخار والتأمين لموظفي القطاع العام في قطاع غزة، وبصدور قانون التأمين والمعاشات رقم (8) لسنة (1964)، تطور الصندوق إلى نظام ضمان اجتماعي تم بموجبه إنشاء صندوق التأمين والمعاشات، بينما في الضفة الفلسطينية تم تطبيق قانون التقاعد المدني رقم (34) لسنة (1959) وهو ما يعرف بنظام (2%) متأثراً بالأنظمة المعمول بها في المملكة الأردنية قبل العام 1967 والذي كان معمولاً به.

### فترة الاحتلال الإسرائيلي

إن قوانين التقاعد في فلسطين تم توارثها في العام 1967، أبان الاجتياح الإسرائيلي للقطاع والضفة والقدس، حيث تم نقل إدارة المؤسسات الفلسطينية للقيادة العسكرية الإسرائيلية حتى تم توقيع اتفاقية أوسلو واتفاقية غزة أريحا والتي بموجبها تم إنشاء السلطة الوطنية الفلسطينية ونقل السيادة في المؤسسات الفلسطينية إليها. لم يحدث في تلك الفترة تغييرات جوهرية في أنظمة التقاعد المعمول بها في فلسطين، مما ترك الأثر السلبي على فعالية الأنظمة المعمول بها ومواكبتها مع مجريات الأمور وترك فجوة في التطور القانوني.

### فترة السلطة الوطنية الفلسطينية

وبعد تسلم السلطة الوطنية الفلسطينية زمام الأمور، اجتهدت الهيئة بالتنسيق مع المؤسسات المعنية والخبراء، بإدراج بعض التعديلات على القوانين المعمول بها لمعالجة المشاكل والقضايا الاجتماعية المترامية من الظروف السياسية والاقتصادية والإدارية الصعبة، والتي أصبحت تزداد وتثقل على كاهل السلطة الفلسطينية، وكان لا بد من تقديم مقترحات حلول وأنظمة مناسبة للمشرع الفلسطيني. وقد تم الاجتهاد على توحيد القوانين لتصل إلى استقرار وظيفي وحفظ لكرامة الموظفين عند انتهاء خدمتهم. بدأت مرحلة التوحيد بصدور مرسوم رئاسي عن الرئيس الراحل الشهيد / ياسر عرفات في العام 2000، حيث تقرر سريان قانون التأمين والمعاشات على موظفي الضفة الفلسطينية وفقاً للآليات التي وضعت لهذا الغرض لتفادي خطر القوانين من جهة، ولما يعانيه قانون التقاعد المدني من هزل وضعف قانوني ومالي، وذلك بدءاً من تاريخ (2000/5/1) فصاعداً. بذلك أصبح هذا القانون يغطي معظم العاملين في القطاع العام في السلطة الوطنية الفلسطينية. كما تم تغيير اسم صندوق التأمين والمعاشات إلى الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، مما يمنحها سلطة واستقلالية أكبر.

وحتى العام 2004، لم يكن هناك ما يعرف في فلسطين بقانون التقاعد العسكري، إذ صدر في العام 2004 قانون التأمين والمعاشات لقوى الأمن الفلسطيني رقم (16) لسنة (2004)، حيث كان معظم الأخوة المنتفعون من القانون في الخارج ويطبق عليهم أنظمة خاصة بمنظمة التحرير الفلسطينية، وهو يشبه لحد كبير قانون

التأمين والمعاشات رقم (8) لسنة 1964. وقد تم إسناد تطبيق القانون إلى الهيئة العامة للتأمين والمعاشات من الناحية الفنية في حين أن الالتزام المالي يعود إلى وزارة المالية. وأخيراً وضمن الجهود الحثيثة المبذولة من أجل إصلاح أنظمة التقاعد في فلسطين، فقد صدر قانون التقاعد العام رقم (7) لسنة 2005 ليكون أول قانون فلسطيني يهدف إلى توحيد أنظمة التقاعد، غير أن الظروف التي تم فيها صياغة القانون وإصداره لم تكن موفقة، حيث أن القانون لم يكن بالمستوى المطلوب وقد واجه معارضة كبيرة من قبل المجتمع حيث يقلل من المنافع والحقوق التي كانت تعطى حسب القوانين السابقة بالإضافة إلى وجود بعض النقاط المتعارضة والأخطاء (قانون التأمين والمعاشات، 1999).

## 3.4.2 دوائر الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

### 1.3.4.2 دائرة الشؤون الإدارية

وتعد من الدوائر الرئيسية لتوفير الخدمات الضرورية لكافة أعمال الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، حيث تنقسم إلى ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي (الهيكلية المعتمدة للهيئة العامة للتأمين والمعاشات، 2005):  
أولاً: قسم المتابعة والملفات.  
ثانياً: قسم شؤون العاملين.  
ثالثاً: قسم اللوازم والمشتریات.

### مهام دائرة الشؤون الإدارية

وبذلك يمكن انجاز مهام دائرة الشؤون الإدارية في النقاط التالية:

#### أولاً: مهام قسم المتابعة والملفات:

1. التأكد من استكمال ملفات ومستندات وبيانات الموظفين الجدد عند التعيين ومتابعتها أثناء الخدمة بالإضافة إلى استكمال ملفات المتقاعدين، مع تزويد الدوائر الفنية بالهيئة بالمستندات والبيانات والنماذج والمكاتبات وبما يتناسب مع القانون والتعليمات بهذا الخصوص، الأمر الذي يحتم تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية لضبط وحسن سير وانتظام العمل في كافة الدوائر المختصة بدءاً من دائرة الشؤون الإدارية إلى كافة الدوائر الأخرى.
2. مخاطبة كافة الوزارات الحكومية والبلديات وجهات التشغيل الأخرى بخصوص موظفيهم وتزويدهم بالمعلومات عن الموظفين بالتنسيق مع دوائر الاختصاص بشأن الاشتراكات وحصص جهات التشغيل.
- ويرى الباحث حتمية تطبيق نظام إدارة الوثائق إلكترونياً لنفس السبب الموضح في البند السابق المشار إليه أعلاه.
3. استقبال جمهور الموظفين والمتقاعدين وتقديم الخدمات لهم وتزويدهم بالمعلومات اللازمة لاستكمال ملفاتهم ومتطلبات إجراءات صرف مستحقاتهم لدى الهيئة.

4. متابعة استكمال وتعديل بيانات الموظفين المنتفعين بالقانون وتزويد الدوائر المختلفة بالمستندات المصنفة وحسب احتياجات كل دائرة.
5. حفظ وتعديل وترتيب ملفات جميع موظفي السلطة الوطنية المنتفعين سواء كانوا على رأس عملهم أو متقاعدين وبما يتناسب مع الأنظمة والتعليمات القانونية.

#### ثانياً: مهام قسم شؤون العاملين:

1. متابعة وحفظ ملفات موظفي الهيئة والحرص على استكمال بياناتهم وبما يتناسب مع المتغيرات التي تخص كل موظف.
  2. متابعة الأمور اليومية والمستمرة مثل الإجازات وسجل الحضور والانصراف والتحرك أثناء الدوام وخلافه.
  3. إعداد المكاتبات ومخاطبة ديوان الموظفين العام وكافة جهات التشغيل الأخرى بشأن أي تعديلات وظيفية تخص موظفين أصحاب العلاقة.
  4. إعداد التقارير الشهرية والدورية فيما يتعلق بموظفي الهيئة وإرسالها لديوان الموظفين العام، والتي تشمل أيضاً كشوفات الساعات الإضافية، وكشوفات الحضور والغياب، والتقارير السرية، وإقرارات الحالة العائلية وخلافه.
- ويرى الباحث أن كل هذه المهام يمكن أن تضبط بشكل علمي وأفضل من خلال نظام إدارة الوثائق الإلكترونية لسرعة الانجاز في كافة هذه المهام.

#### ثالثاً: مهام قسم اللوازم والمشتريات:

1. يختص قسم اللوازم والمشتريات بتوفير جميع متطلبات الهيئة من السلع والمواد والخدمات اللازمة لكافة أعمال الهيئة، مع الحرص على الالتزام بقانون اللوازم العامة والصادر عن وزارة المالية بالسلطة الوطنية الفلسطينية.
  2. الاحتفاظ بسجلات أعمال المشتريات والمخازن وإعداد التقارير السنوية والدورية ومتابعة الجرد السنوي والدوري مع تزويد اللجان بكافة المتطلبات.
  3. القيام بجميع أعمال المخازن بالهيئة من حفظ الأصول الثابتة وتحت الاستعمال ومتابعتها وتسجيلها والحرص على سلامتها.
  4. متابعة المواد المستهلكة وتزويد الموظفين باحتياجاتهم وبما يتناسب مع التعليمات الصادرة عن الإدارة التنفيذية العليا بالهيئة.
- من هنا يرى الباحث أن أفضل نظام يضمن سير عمل قسم اللوازم والمشتريات هو تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية لحسن ضمان سير العمل بشكل أدق وأفضل.



وبشكل عام فإن التعامل داخل الدائرة الواحدة بالهيئة العامة للتأمين والمعاشات أو العلاقة مع ديوان الموظفين العام أو العلاقة مع التنظيم والإدارة فيما يخص الموظفين العسكريين وكذا كافة جهات التشغيل الأخرى أو الوزارات ذات العلاقة مثل وزارة المالية أو الإدارة المالية المركزية أو الشؤون الاجتماعية .. الخ كله يتطلب تنظيم دقيق ويستحق نظام إدارة لهذه الوثائق، وسيكون أسرع بشكل إلكتروني يمكن حفظه وطلبه وقت الحاجة إليه، ويساعد في سرعة الانجاز بين كافة الدوائر وكافة الجهات الخارجية الأخرى. أما فيما يخص التعامل مع الجمهور من موظفي التقاعد المدني أو الأخوة في الكادر العسكري فيمكن أن يخدمهم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل يضمن سلامة إجراءاتهم ومستنداتهم ليستكملوا إجراءات صرفهم حقوقهم لدى الهيئة.

ومن وجهة نظر الباحث فهناك ضرورة حتمية ملحة للبدء فعلاً في تطبيق آليات وإجراءات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في كافة أعمال الهيئة الداخلية والخارجية.

#### 2.3.4.2 الإدارة العامة لشؤون المكاتب والفروع

تتضمن الإدارة العامة لشؤون المكاتب والفروع وفقاً للخريطة الرئيسية للهيكل التنظيمي والإداري إضافة إلى الإدارة الرئيسية مكتبين أحدهما في محافظة رام الله والآخر في محافظة نابلس. وعليه فإن الإدارة العامة لشؤون المكاتب والفروع التي مركزها رام الله إضافة إلى المكاتب والفروع التابعة لها، تمثل إحدى أكبر ثلاثة إدارات رئيسية في الهيكل التنظيمي والإداري للهيئة، يجدر التأكيد على وجود اختناقات في الهيكل التنظيمي والإداري من ناحية التعديل والإضافة وفقاً للتطور واحتياجات العمل الإداري الكفؤ، وهو مرتبط حالياً بأعداد المنتفعين بقانون التأمين والمعاشات وتوزيعاتهم وإمكانية تقديم الخدمات بشكل متساو وبالسرعة الممكنة وفي جميع أراضي الدولة الفلسطينية إن شاء الله، ويمكن للباحث أن يلخص أهم المهام والاختصاصات على النحو التالي:

#### مهام واختصاصات الإدارة العامة لشؤون المكاتب والفروع في الهيئة

1. تنظيم وتنسيق ومتابعة أعمال المكاتب والفروع مع الإدارة التنفيذية العليا للهيئة العامة للتأمين والمعاشات.
2. إعداد التقارير الدورية والمذكرات والدراسات بشأن أعمال وانجازات إدارات المكاتب والفروع ومناقشتها مع رئيس الهيئة ومتابعتها.
3. المتابعة والتأكد من تنفيذ القرارات والتعليمات الصادرة عن الإدارة التنفيذية العليا ومجلس إدارة الهيئة.
4. الإدارة والأشراف على جميع أعمال إدارات المكاتب والفروع من الناحية الإدارية والمالية والقانونية والفنية والتأكد من إجراءات تنفيذ الأعمال ونقاً لمتطلبات القانون.

5. المتابعة والإشراف على الأعمال القانونية في المكاتب والفروع في الضفة الغربية بالتنسيق من الإدارة التنفيذية العليا ودوائر الاختصاص في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، وتشمل تقديم الاستشارات القانونية – تميل الهيئة أمام المحاكم ولدى وزارات ومؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية والجهات الخارجية – المشاركة في ذات العلاقة بأعمال الهيئة.
6. المساهمة في إعداد وتطوير الهيكل التنظيمي والإداري والتوصيف الوظيفي للهيئة العامة للتأمين والمعاشات.
7. المشاركة في إعداد الدراسات المختلفة والمذكرات ومناقشتها مع السيد/ رئيس الهيئة تمهيدا لعرضها على مجلس الإدارة لمناقشة واتخاذ القرارات السليمة بشأنها.
8. المشاركة في إعداد التقارير السنوية العامة للهيئة وفقاً لاحتياجات الإدارة الكفؤ ومتطلبات القانون.
9. المشاركة في الاجتماعات والمناقشات المختلفة مع الإدارة التنفيذية العليا في الهيئة في شتى مجالات الأنشطة الإستراتيجية واليومية للهيئة.
10. المشاركة في وضع الخطط الإستراتيجية والتنفيذية للهيئة العامة للتأمين والمعاشات.
11. المشاركة في إعداد وتطوير نظام العمل في المكاتب والفروع وفقاً لإحتياجات الإدارة ومتطلبات القانون.
12. المشاركة في أعمال اللجان والمختلفة في الهيئة وإعداد التقارير لهذا الخصوصي ومتابعتها.
13. إجراء المستويات اللازمة لملفات الموظفين الذين انتهت خدماتها وفقاً للقانون ومتابعتها مع دوائر الاختصاص الرئيسية في الهيئة.
14. إجراء التسجيل والفحص المالي والقانوني وتجهيز المستندات المالية ومراجعتها ومتابعتها مع دوائر الاختصاص الرئيسية حتى الصرف.
15. إدارة وتنظيم أرشيف خاص بملفات الموظفين المنتفعين الخاصة بالمكاتب والفروع وفقاً لقانون التأمين والمعاشات.
16. الإشراف والمتابعة لطلبات الفروض فيما يخص الفروع وفحصها وتسجيلها ومتابعتها حتى الصرف.
17. متابعة أعمال الهيئة مع وزارة المالية وديوان الموظفين العام والوزارات والهيئات الأخرى بشأن تطبيق قانون التأمين والمعاشات فيما يخص المكاتب والفروع ونشاطاتها والتي تشمل الآتي:
  - أ- فحص ومتابعة توريد الاشتراكات السنوية والتأكد من تحصيلها وفقاً للقانون.
  - ب- الإشراف على استلام المكاتبات وفرزها وترتيبها ومتابعة تجهيز الملفات والبطاقات الوظيفية.
  - ت- الإشراف على استلام قرارات التعيين وإجراء الفحص والمتابعة لملفات المنتفعين والبطاقات الوظيفية.
  - ث- متابعة إجراء التسجيلات لملفات المنتفعين وفقاً للقانون.

ج- الإدارة والإشراف على عمليات الاستلام والفحص وتجهيز ملفات الموظفين الذين انتهت خدماتهم من الموظفين المدنيين أو العسكريين أو متقاعدي منظمة التحرير الفلسطينية واستقبال طلبات الشراء للمدة لأغراض التقاعد، وذلك تمهيداً لإعداد التسويات المالية اللازمة وفقاً للقانون ومتابعتها مع دوائر الاختصاص الرئيسية في الهيئة.

### 3.3.4.2 دائرة النظم والمعلومات (دائرة الحاسوب)

اتخذ الباحث نموذجين تفصيليين للحديث عن حاجة دائرة الشؤون الإدارية تحديداً ودائرة شؤون المكاتب والفروع بالضفة الغربية لتطبيق نظام إدارة الوثائق كونها الدائرة الأولى التي تتم المراجعة من خلالها وكونها على علاقة مباشرة مع الجهات الخارجية التي تعرض لها الباحث أثناء الحديث عن دائرة الشؤون الإدارية وكذلك مكتب الهيئة برام الله، ولما كانت دائرة النظام المعلومات هي الدائرة المختصة لتطبيق ومراقبة نظام إدارة الوثائق إلكترونياً كان لابد من التعرض للحديث بشكل مجمل عن الأعمال المنوطة بهذه الدائرة والتي تشمل فيما يلي:

#### مهام دائرة النظم والمعلومات (الحاسوب) في الهيئة

1. تنظيم وتنفيذ أعمال دائرة النظم والمعلومات وفقاً لإحتياجات الإدارة والتطوير وحسب متطلبات القانون.
2. المشاركة في وضع الخطط الإستراتيجية والتنفيذية للهيئة فيما يختص بإدارة النظم والمعلومات ومتابعة التنفيذ.
3. الإدارة والإشراف على جميع أعمال دائرة النظم والمعلومات في الهيئة من الناحية الإدارية والفنية وفقاً للنظام والقانون.
4. إعداد التقارير الدورية والمذكرات والدارسات بشأن أعمال وانجازات دائرة النظم والمعلومات ومناقشتها مع رئيس الهيئة ومتابعتها.
5. المتابعة والتنسيق مع وزراء المالية وديوان الموظفين العام والوزارات والهيئات وجهات التشغيل الأخرى كشركة توزيع الكهرباء أو الإدارة المالية المركزية أو التنظيم والإدارة فيما يختص بالتعاون وتبادل المعلومات في مجال إدارة النظم وتكنولوجيا المعلومات وفقاً لمتطلبات واحتياجات الإدارة التنفيذية ومتطلبات القانون.
6. إجراء الصيانة الدورية والطارئة لأجهزة وشبكة الحاسوب وملحقاتها.
7. إعداد ومتابعة تطوير برامج وأنظمة الحاسوب.
8. المحافظة على سلامة قاعدة البيانات من خلال صيانة البيانات المخزنة وتطوير طرق تداولها وحل أي اشكاليات أو اختناقات أثناء الاستخدام اليومي ومتابعة حفظ البيانات وتقديم الإرشاد والدعم الفني لمستخدمي الحاسوب في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات.

9. تقديم الدعم والمساعدة في إجراء الدراسات الاكتوارية والمالية والفنية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الإحصائية اللازمة بهذا الخصوص وفقاً لمتطلبات واحتياجات الإدارة التنفيذية العليا.
10. طباعة وتجهيز البطاقات لموظفي الهيئة والموظفين المتقاعدين لمنحهم البطاقة المختصة بذلك.
11. تبادل المعلومات والمراسلات من خلال البريد الإلكتروني محلياً ودولياً وفقاً لمتطلبات واحتياجات الإدارة التنفيذية.
12. إعداد وتصميم وإدارة موقع الهيئة الإلكتروني <http://www.ppag.ps>.
13. تزويد البنوك الفلسطينية (غزة - رام الله) بنسخ إلكترونية تفصيلية للمتقاعدين المدنيين والعسكريين وفقاً لتعليمات الإدارة التنفيذية.
14. تزويد مكتب الهيئة برام الله والفروع في محافظات الشمال بالضفة الغربية بكافة البيانات المطلوبة وكذا قسائم المعاشات الشهرية للمتقاعدين المدنيين والعسكريين وذلك عن طريق البريد الإلكتروني لسرعة وصولها لأصحابها في الوقت المناسب.

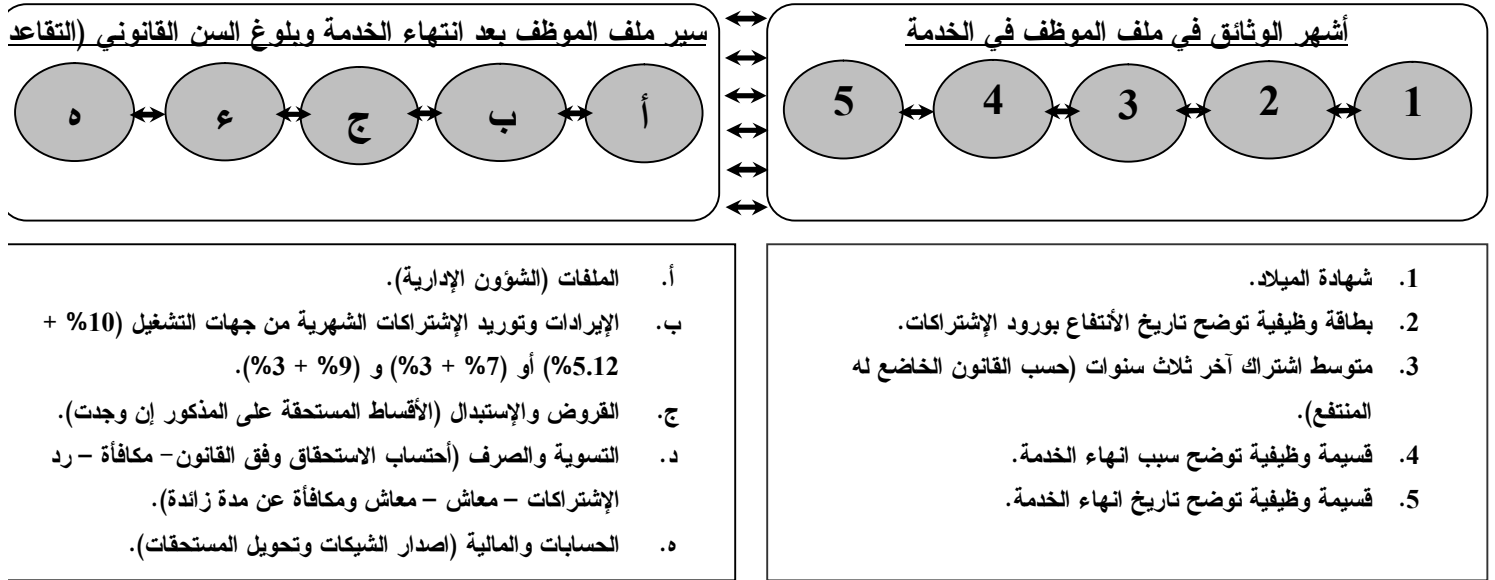
وينوه الباحث إلى اختصاصات أعمال كافة الدوائر الأخرى وعلى رأسها مكتب رئيس الهيئة ودائرة الشؤون القانونية والفنية ودائرة المعاشات الدورية ودائرة التسوية والصرف ودائرة القروض والاستبدال ودائرة الحسابات والمركز المالي ودائرة الاستثمار ومكتب الفروع بمحافظة الشمال بالضفة الغربية، كلها لديها أعمال جسام لا يمكن للاحث اغفالها ولكن الباحث لا يرى ضرورة في التعرض لهذه الأعمال كون البحث أصلاً يتناول تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في كافة دوائر الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. فعلى سبيل المثال تنفيذ أعمال السكرتارية وتنسيق كافة أعمال مكتب رئيس الهيئة مع الإدارات المختلفة ومكتب وأرشيف رئيس الهيئة والتقارير والمعلومات والدراسات والفعاليات كلها تتطلب وضع نظام يتم من خلاله التوثيق الإلكتروني لينظم العمل اليومي والداخلي والخارجي ليتم الرجوع إليها وقت الحاجة لذلك.

## 4.4.2 دورة حياة الوثائق المطلوبة للملفات (المنتفعين ، المتقاعدين)

يوضح الشكل أدناه أشهر الوثائق المطلوب وجودها في الملف من أجل المصادقة على تحويله لصرف مستحقته، ويوضح تدفق مسار هذا الملف ما بين دوائر الهيئة إلى أن يتم وضعه في أرشيف الشؤون الإدارية أو أرشيف المعاشات.

شكل رقم (2)

وثائق ملف الموظف المنتفع في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات والمتقاعد وفقاً للقانون



المصدر: صمم بواسطة الباحث

## 4.4.2 حركة الملف داخل الإدارات المختصة في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات تمهيداً لصرف مستحقات المنتفعين وفقاً للقانون:

إن الهدف الأساسي لوجود دائرة الشؤون الإدارية هو تمكين الإدارات والدوائر الأخرى من تنفيذ أعمالها على أكمل وجه فهي تتميز عن باقي دوائر الشؤون الإدارية في وزارات السلطة المختلفة في أنها تقوم بمتابعة واستلام وتسجيل وحفظ جميع المكاتبات التي تخص جميع موظفين السلطة الوطنية الفلسطينية فهي أرشيف جديد يفوق أرشيف أي وزارة أو هيئة كونه يشمل كافة مكاتبات ديوان الموظفين العام ووزارة المالية والهيئات المحلية والبلديات وشركة توزيع الكهرباء وكافة الجهات الأخرى المنتفعة بالقانون (قانون التأمين والمعاشات وتعديلاته لموظفي منطقة قطاع غزة، 1992).

وهنا تبدو الحاجة الماسة لوجود نظام لإدارة هذه الوثائق بشكل إلكتروني وسريع يلبي كل المتطلبات بدقة متناهية كونها تقوم بتطبيق التعليمات والأنظمة والقوانين بخصوص هذه المكاتبات من كافة الجهات الخاضعة لإحكام هذا القانون، فبالإضافة إلى عمل الدوائر المتعارف عليه في وزارات ومؤسسات السلطة بشأن أعمال

مرتبطة في وحدة شئون الموظفين ووحدة اللوازم من مشتريات ومخازن وخدمات وبعض الأعمال الإدارية الإعتيادية الأخرى وذلك وفقاً لمتطلبات قانون الخدمة المدنية وكذا متطلبات قانون الخدمة المدنية المعدل الأمر الذي يحتم وجود نظام لإدارة الوثائق إلكترونياً يقوم بإدارتها بسرعة ودقة، تخفف أعباء الكم الهائل من الأعمال المنوطة بهذه الدائرة.

ويجدر بالذكر أن هذه الدوائر تتفرد بأعمال إدارية أخرى محددة على وجه الخصوص ومرتبطة بخصوصية متطلبات القانون وتعديلاته وتحديداً بظهور قانون التقاعد العام رقم 7 لسنة 2005 وتعديلاته الأخيرة الصادرة بموجب قرارات السيد / الرئيس محمود عباس بصفتها رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية.

وينوه الباحث إلى أن دائرة الشئون الإدارية تختص بمتابعة إدارة جميع ملفات الموظفين في الخدمة المنتقلين بقانون التأمين والمعاشات والتي تزايدت في الآونة الأخيرة كنتيجة طبيعية لزيادة عدد الموظفين حيث المكاتب المتعلقة بالتعيينات والترقيات والدرجات والعلاوات والإجازات بدون راتب والنقل والإنتداب والإعارة وخلافه.

وقد بات من الضروري متابعة هذه الأمور مستندياً وإلكترونياً حتى بعد انتهاء خدمة الموظف ( سواء بالاستقالة أو الإقالة أو إنهاء الخدمة بسبب بلوغ السن القانوني أو الإحالة على المعاش أو الإحالة المبكرة على المعاش أو الوفاة أو العجز الصحي).

حيث تتم متابعة وتجهيز ملفات الموظفين المنتسبين الذين تنتهي خدماتهم، وذلك عن طريق إخلاء طرف الملفات على نفس استمارة حصر مدة الخدمة من الخلف، وذلك على النحو التالي:

#### أ . الشئون الإدارية:

حيث يتم ذكر سبب وتاريخ انتهاء خدمة المنتفع وفق قرار إنهاء خدمته واستمارة حصر مدة خدمته بعد تدقيق ذلك من قبل المختصين ويتم فحص القرارات الصادرة بخصوص إنهاء خدمة المذكور فيما إذا كان مخالفاً للقانون والتعليمات من عدمه شريطة أن تكون مطابقة لتعليمات مجلس إدارة الهيئة العامة للتأمين والمعاشات وكذا سياسة الإدارة التنفيذية العليا بالهيئة.

#### ب . الإيرادات:

حيث يتم تدوين قيمة الاشتراك الأخير وكذا قيمة قسط اشتراك آخر ثلاث سنوات حتى يتم من خلاله تحديد قيمة الاستحقاق، وكذا يتم تسجيل الفروق الواردة والمستحقة فيما إذا وردت من عدمه حتى تتم المطالبة لتوريدها وفقاً للقانون.

#### ج . القروض:

حيث يتم تدوين كافة المديونيات المستحقة من أقساط قروض في ذمة المذكور إن وجدت حتى يتم عمل اللازم نحو خصمها من مستحقات المذكور لدى الهيئة أو تقسيطها حسب الحال.

#### د . التسوية والصرف:

حيث يتم تحويل الملف بعد استيفاء المستندات المحددة والطلبات اللازمة لصرف المستحقات وفقاً لمتطلبات القانون، لتتم دراسة الملف في دائرة التسوية والصرف لتحديد الاستحقاق من رد اشتراكات أو صرف مكافآت

أو معاش فقط أو معاش ومكافأة عن مدة زائدة حسب الحال، ويتم تحديد المستحقات وفق متغيرات محددة ويؤخذ بعين الاعتبار (مدة خدمة المنتفع - سبب إنهاء خدمته - قسط اشتراك آخر ثلاث سنوات - العمر في تاريخ إنهاء الخدمة - الدرجة - الفئة - العلاوات)، من خلال هذه المحددات ووفقاً لقانون الخدمة المدنية المعدل أو وفقاً لقانون التأمين والمعاشات رقم 8 لسنة 1964 أو وفقاً لقانون التقاعد العام رقم 7 لسنة 2005 أو وفقاً لقانون التأمين والمعاشات لقوى الأمن رقم 16 لسنة 2004 أو وفقاً لقانون التقاعد المدني رقم 34 لسنة 1959 يتم تحدد الاستحقاق وفقاً للقانون<sup>11</sup>.

#### هـ . الحسابات:

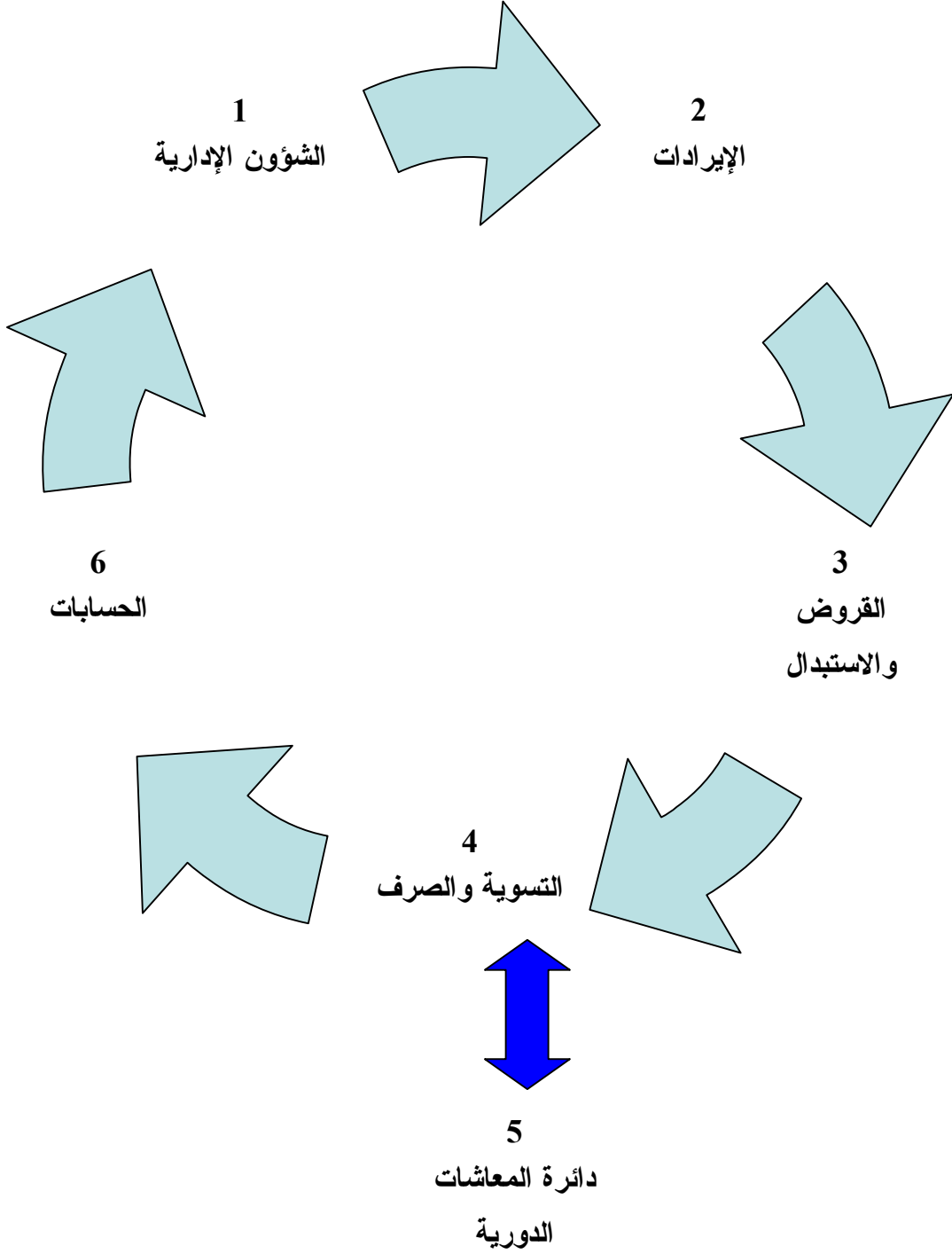
حيث يتم تحويل الملف بعد الانتهاء من العمل به في دائرة التسوية والصرف لتنفيذ الاستحقاق المالي وفق استمارة التسوية والصرف الخاصة بالمنتفع ليمتد تدقيق العمليات الحسابية بعد تجهيز أمر الدفع الخاص بالمعاملة كل حسب استحقاقه وتتم القيود المحاسبية تمهيداً للتدقيق النهائي وتجهيز الشيكات المطلوبة أو التحويل حسب متطلبات القانون وبناءً على رغبة المنتفع وخصوصاً فيما يخص مستحقات منتفعي محافظات الشمال بالضفة الغربية.

مع ملاحظة أنه يتم التنسيق المباشر مع دائرة المعاشات الدورية بالهيئة العامة للتأمين والمعاشات لإجراءات ربط المعاش.

<sup>11</sup> للاطلاع على نصوص القوانين، زيارة موقع هيئة التقاعد الفلسطينية (الهيئة العامة للتأمين والمعاشات) <http://www.ppag.ps>

شكل رقم (3)

حركة الملف داخل الإدارات المختصة في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات  
تمهيداً لصرف مستحقات المنتفعين وفقاً للقانون



المصدر: صمم بواسطة الباحث



# الفصل الثالث

## الطريقة والإجراءات

## الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

- 1.3 مقدمة
- 2.3 منهجية الدراسة
- 3.3 مصادر جمع المعلومات
- 4.3 أدوات الدراسة
- 5.3 مجتمع وعينة الدراسة
- 6.3 خصائص وسمات مجتمع الدراسة
- 7.3 صدق وثبات الدراسة
  - 1.7.3 صدق المحكمين
  - 2.7.3 صدق أداة الدراسة
  - 3.7.3 ثبات أداة الدراسة
- 8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

### 1.3 مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ولأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدها الباحث عليها في تحليل الدراسة.

### 2.3 منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة نظراً لأنه يتناسب مع الظاهرة موضع البحث، كذلك استخدم الباحث المصادر الأولية والثانوية لجمع البيانات لإجراء الدراسة، حيث سيتم معالجة البيانات الأولية باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة لأهداف الدراسة بما في ذلك النسب المئوية للتوزيع التكراري والمتوسطات الحسابية، وذلك من خلال استخدام برنامج SPSS الإحصائي واستخراج النتائج.

### 3.3 مصادر جمع المعلومات

استخدم الباحث العديد من المصادر الثانوية في دراسته الحالية بهدف اختبار فروضها، وتحقيق أهدافها، وهي موضحة كالتالي:  
المصادر الثانوية: تتمثل في

- الوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث.
- الكتب والمراجع والدوريات والمجلات.
- الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.
- شبكة الإنترنت.

أما المصادر الأولية: فتمثلت في تطوير استبانة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة ومعالجتها وتحليلها إحصائياً والحصول على النتائج.

### 4.3 أداة الدراسة

لقد استخدم الباحث لجمع البيانات استبانة تم تصميمها لتحقيق أهداف الدراسة من خلال جمع البيانات اللازمة لذلك، وكذلك قام بإجراء بعض المقابلات مع عدد من المسؤولين في الهيئة على النحو التالي:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تصميم الإستبانة من خلال مجموعة دراسات سابقة، وتم تقسيمها الى قسمين: القسم الأول ويختص الجزء الأول منه بالسّمات الشخصية، والجزء الثاني من القسم الأول يختص بدراسة النظام الحالي لإدارة الوثائق في الهيئة وقد أعتمد هذا القسم على دراسة (الشنّفت، 2000)، والقسم الثاني يعالج موضوع الرسالة وهو متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق وقد قام بتقسيمها إلى ستة متغيرات، حيث أن الثلاث متغيرات الأولى والتي تمثل (التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية - أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه - توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين) تعتبر أهم متطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية حيث أن معظم الكاتيبين والباحثين اتفقوا على هذه المتطلبات، وفيما يتعلق بالمتغير الرابع البنية التحتية، ومن خلال دراسة (الغوطي، 2006)، فقد قام الباحث بتقسيم هذا المتغير إلى ثلاثة متغيرات (توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware) - توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) - توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات)، وفيما يتعلق بالمتغيرين الأخيرين (وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية - نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة) فيمثل الأول السياسات والإجراءات اللازم تطبيقها من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، والثاني يمثل مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

وتم تقسيم الاستبانة إلى جزئين كالتالي:

الجزء الأول: ويحتوي هذه الجزء على قسمين:

1. القسم الأول: مجموعة من الأسئلة تتعلق بالسّمات الشخصية لأفراد العينة.

2. القسم الثاني: مجموعة من الأسئلة تتعلق بالوضع الحالي لنظام إدارة الوثائق في الهيئة.

الجزء الثاني: يناقش هذا الجزء متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق إلى ويتكون من 6 محاور كالتالي:

1. المحور الأول: يناقش التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ويتكون من (9) فقرات.

2. المحور الثاني: يناقش أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه ويتكون من (9) فقرات.
3. المحور الثالث: يناقش توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين ويتكون من (10) فقرات.
4. المحور الرابع: يناقش البنية التحتية وينقسم إلى ثلاثة محاور:
- توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware) ويتكون من (4) فقرات.
  - توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) ويتكون من (5) فقرات.
  - توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات ويتكون من (4) فقرات.
5. المحور الخامس: يناقش وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ويتكون من (13) فقرة.
6. المحور السادس: يناقش نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة ويتكون من (6) فقرات.

وقد كانت الإجابات لكل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1

### 5.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الهيئة العامة للتأمين والمعاشات (قطاع غزة - الضفة الغربية) وعددهم 90 ممن يشغلون وظائف إدارية وقد تم استثناء عدد 20 من الموظفين الذين يشغلون وظائف خدمية (الحارس، المراسل، السائق، المرافق) لأن استجاباتهم ليست ذات قيمة بحثية فيما يتعلق بموضوع الدراسة.

#### جدول رقم 1

#### توزيع الموظفين حسب المناطق

المنطقة	عدد الموظفين
قطاع غزة	62
الضفة الغربية (رام الله)	8
العدد الإجمالي	70

يوضح جدول رقم (1) استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل في توزيع استبانة الدراسة، حيث تم توزيع الاستبانات على الإدارة في الهيئة متمثلة في المسميات الوظيفية التالية (رئيس الهيئة بدرجة وزير، مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم، رئيس شعبة، نائب رئيس شعبة، مساعد رئيس شعبة، كاتب رئيسي، كاتب، مهندس، مبرمج، محاسب، محامي، سكرتير تنفيذي، سكرتير)، وقام الباحث بتوزيع (70) استبانة على (62) موظف في المكتب الرئيسي للهيئة في قطاع غزة، وعلى (8) موظفين في فرع الهيئة في رام الله - الضفة الغربية تمثل مجتمع الدراسة، وبذلك يكون الباحث استخدم أسلوب الحصر الشامل في توزيع استبانة الدراسة.

تم استرداد (70) استبانة من أصل (70)، وتمت عملية التحليل على جميع الإستانات وهي (70) استبانات بنسبة (100%).

### 6.3 خصائص وسمات مجتمع الدراسة

الجدول التالية تبين تحليل خصائص وسمات مجتمع الدراسة:

جدول رقم 2

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

م.م	الجنس	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	ذكر	48	68.6	1
2	أنثى	22	31.4	2
العدد الإجمالي		70	100	

يوضح جدول رقم (2) أن نسبة الذكور بلغت 68.6% من إجمالي مجتمع الدراسة، ويعتقد الباحث بوجود مهام في الهيئة بحاجة إلى قدرات بدنية عالية بسبب حجم العمل واستمراريته؛ ولذلك تميل الإدارة في هذه المهام إلى تعيين العنصر الذكري أكثر من العنصر الأنثوي وهذا يتفق مع دراسة (ابو عويلى، 2007) حيث وصلت نسبة العنصر الذكري إلى 92.75%، في حين بلغت نسبة الإناث 31.4% من إجمالي العينة وهذه النسبة عالية بالمقارنة مع دراسة (ابو عويلى، 2007) ويعتقد الباحث أن طبيعة العمل للإناث والمتمثلة بتعاملهم المباشر بالوثائق والمراسلات الداخلية والخارجية، واختلفت مع دراسة (ابو عويلى، 2007) في أن الهيئة مؤسسة تخضع أحياناً لما تخضع عليه باقي الوزارات من انتداب أنثى من ديوان الموظفين العام، ومحابة في التعيين.

جدول رقم 3

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير طبيعة الوظيفة

م.م	طبيعة الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	اتخاذ قرار	1	1.4	4
2	استشارية	4	5.7	3
3	إدارية	60	85.7	1
4	أخرى	5	7.2	2
العدد الإجمالي		70	100	

يوضح جدول رقم (3) أن نسبة وظيفة اتخاذ قرار بلغت 1.4% من إجمالي مجتمع الدراسة، وهذا يدل على أن من يمتلك القرار هو رئيس الهيئة فقط، في حين بلغت نسبة الوظائف الاستشارية 5.7% من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الوظائف الإدارية 85.7% من إجمالي العينة وهذا يتفق مع أهداف البحث بحيث يركز صميم العمل في الهيئة على الفئة الإدارية.

#### جدول رقم 4

##### توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

م.م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	ثانوية عامة فأقل	11	15.7	2
2	دبلوم متوسط	11	15.7	2
3	بكالوريوس	38	54.3	1
4	دراسات عليا	10	14.3	3
	العدد الإجمالي	70	100	

يوضح جدول رقم (4) أن نسبة الموظفين الحاصلين على ثانوية عامة فأقل بلغت 15.7% من إجمالي مجتمع الدراسة، ويرى الباحث أن هذه النسبة مرتفعة قليلاً فقد يعزى الباحث سبب الأرتفاع القليل لهذه النسبة إلى أن أصحاب هذه المؤهلات هم من أصحاب الأعمار الكبيرة، وفي هذه الحالة نجد أن معظم الموظفين منشغلين بظروف الحياة العائلية عن إكمال دراستهم، كذلك بلغت نسبة الحاصلين على دبلوم متوسط 15.7% من إجمالي العينة ونجد أن معظمهم من أصحاب الأعمار ما بين 35-45 ويعتقد الباحث أن أصحاب هذه الفئة قد عملوا في بدايات تأسيس الهيئة وهم يملكون خبرة عملية جيدة، وبلغت نسبة الحاصلين على بكالوريوس فما أعلى 68.6% من إجمالي العينة وهي نسبة مرتفعة فيرى الباحث أن زيادة عدد الجامعات في فلسطين أعطت فرص أكثر للطلاب في الحصول على درجة البكالوريوس ولذلك أصبح تخصص البكالوريوس في الوقت الحالي هو أساسي من أجل الحصول على الوظيفة في الهيئة وهذا ما شجع كثير من الموظفين من حملة الدبلوم أو أقل للحصول عليه، وتدل أيضاً على مدى تشجيع الهيئة للتطور العلمي فقد قامت الهيئة بتقديم الدعم المالي لجميع طلاب الدراسات العليا في الجامعات المحلية أو الخارجية.



### جدول رقم 5

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

م.م	عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	5-1	15	21.4	2
2	10-6	29	41.5	1
3	15-11	12	17.1	4
4	16 فأكثر	14	20.0	3
العدد الإجمالي				
		70	100	

يوضح جدول رقم (5) أن نسبة الموظفين الذين لديهم عدد سنوات الخبرة أقل من 6 سنوات هي 21.4% من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 6-10 سنوات 41.5% من إجمالي العينة ويعتقد الباحث أن هذه النسبة المرتفعة هي التي تقع عليها أهم أعمال الهيئة، وبلغت نسبة الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 11-15 سنة 17.1% من إجمالي العينة، وبلغت نسبة الذين تتراوح سنوات خبرتهم 16 سنة فأكثر 20.0% من إجمالي العينة. بالنظر إلى هذه النسب نجد أن 78.6% من مفردات العينة لديهم سنوات خبرة كافية في مجالات عملهم وبالتالي يرى الباحث أن ذلك سوف يزيد من الثقة بنتائج هذه الدراسة وهذا يتفق مع أهداف البحث حيث نسبة أصحاب الخبرة عالية، وهذا يتفق مع دراسة (ابو عويلى، 2007) حيث كانت نسبة أصحاب الخبرة الكافية لأداء المهام أكثر من 5 سنوات تقدر 91.1%.

### جدول رقم 6

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التخصص

م.م	التخصص	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1	علوم إدارية واقتصادية	42	60.0	1
2	هندسة / تكنولوجيا المعلومات	4	5.7	4
3	علوم قانونية	6	8.6	3
4	أخرى	18	25.7	2
العدد الإجمالي				
		70	100	

يوضح جدول رقم (6) أن نسبة الموظفين الحاصلين على تخصص علوم إدارية واقتصادية هو 60.0% من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الموظفين الحاصلين على تخصص هندسة / تكنولوجيا المعلومات 5.7% من إجمالي العينة، وبلغت نسبة الموظفين الحاصلين على

تخصص علوم قانونية 8.6% من إجمالي العينة، وبلغت نسبة الموظفين الحاصلين على تخصصات أخرى 25.7% من إجمالي العينة. بالنظر إلى هذه النسب نجد أن 60.0% وهي النسبة الأكبر من مفردات العينة لديهم تخصص علوم إدارية واقتصادية مما يشير إلى مدى حرص الهيئة على اختيار كوادرها ليكونوا مناسبين لطبيعة العمل الذي يمارسونه وهذا يتفق مع دراسة (أبو خلف، 2001) فيما يتعلق بأن أغلب المشرفين مؤهلين ولديهم القدرة على التأقلم مع تحويل عمليات الجامعة اليدوية إلى إلكترونية؛ لذلك وبعد التعرف على أعمالهم نجد أنها تعتمد وبشكل كبير على النظام الحالي لإدارة الوثائق، وبسبب ازدياد حجم العمل وعدد ملفات إنهاء الخدمة (مدنين، قوى الأمن، منظمة التحرير) فأنا نعاني في الهيئة من بطئ معالجة ملفات إنهاء الخدمة في كل دائرة من دوائر الهيئة، وخصوصاً في دائرة التسوية والصرف والتي تعد عنق الزجاجة في حياة الملف؛ لكي تحدد نوع المنفعة التي سيحصل عليها المتقاعد وهي أما (معاش ومكافأة، معاش فقط، مكافأة فقط)، لذلك يعتقد الباحث أن الهيئة بحاجة ماسة إلى نظام إلكتروني لمعالجة الوثائق الإدارية يعمل على إدارة وتنظيم وتسهيل وتسريع وموثوقية التعامل مع الملفات.

### 7.3 صدق وثبات الدراسة

قام الباحث بإجراء عدد من الاختبارات على الاستبانة للتأكد من صحتها وثباتها مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبانة من خلال محكمين بالإضافة للاختبارات الإحصائية اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

#### 1.7.3 صدق المحكمين

تم عرض الاستبانة بعد تصميمها على عدد من المحكمين للتحقق من صدقها ومدى قياسها للهدف الذي صممت من أجله، وقد اشتملت مجموعة المحكمين على أساتذة جامعيين بالإضافة إلى متخصصين في مجال إدارة الجودة وخبراء في الإحصاء كما هو موضح في الملحق رقم (1)، وقد قام المحكمون بإبداء آرائهم ومقترحاتهم حول الاستبانة ومدى ملائمتها لقياس الهدف التي صممت من أجله، وقد أخذ الباحث معظم اقتراحات المحكمين بعين الاعتبار حيث قام بحذف وتعديل وإضافة بعض الفقرات، كما قام بدمج وإعادة توزيع بعض الفقرات وصولاً للشكل النهائي للاستبانة كم هو موضح في الملحق رقم (2).

### 2.7.3 صدق أداة الدراسة

تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من 30 استبانة من خلال حساب قيمة معامل الارتباط بين كل فقرة والقيمة الكلية للمحور، وكذلك حساب الاتساق الداخلي من خلال حساب قيمة معامل الارتباط بين كل محور والقيمة الكلية للمحاور.

#### حساب معامل الارتباط لمحاور القسم الثاني

#### جدول رقم 7

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الأول "التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	توجد لدى الهيئة الخطط والسياسات المناسبة حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومحددة بأهداف معينة.	0.700**	0.000
2.	تلتزم الإدارة العليا بتنفيذ الخطط والسياسات المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.744**	0.000
3.	توفر الإدارة العليا الدعم المالي من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.751**	0.000
4.	تنشر الإدارة العليا ثقافة استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائده.	0.747**	0.000
5.	تهتم الإدارة العليا بالتطور التكنولوجي العالمي في مجال الإدارة واستخدام الوثائق الإلكترونية.	0.837**	0.000
6.	تشجع الإدارة العليا على العمل الإلكتروني وعدم الثقة بالعمل اليدوي.	0.783**	0.000
7.	توفر الإدارة العليا حدود قانونية داخل الهيئة للعمل من خلال نظام الوثائق الإلكترونية، مثل التوقيع والحفظ.	0.675**	0.000
8.	المدرء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب لديهم معرفة بطبيعة إدارة الوثائق الإلكترونية	0.740**	0.000

م.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
9.	تم الإطلاع على تجارب المؤسسات والشركات الأخرى من أجل الاستفادة منها في تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.670**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

يوضح الجدول السابق رقم (7) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والقيمة الكلية لفقرات المحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

### جدول رقم 8

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الثاني "أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه"

م.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	الاتجاه نحو الوثائق الإلكترونية يقلل من ازدحام الأوراق في الملفات ومن التعقيدات الإدارية.	0.718**	0.000
2.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من المهام الموكلة للموظفين العاملين.	0.849**	0.000
3.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من المساحة التخزينية للوثائق الورقية.	0.805**	0.000
4.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من التكلفة المستهلكة من النظام الحالي.	0.772**	0.000
5.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يحتاج إلى جهد ووقت أقل من استخدام النظام الحالي.	0.639**	0.000
6.	النظام الحالي أكثر عرضة للكوارث (الحرائق أو القصف) من النظام الإلكتروني.	0.568**	0.000
7.	يستطيع الموظفون إتمام مهامهم تحت رقابة الإدارة وبنظام الوثائق الإلكترونية.	0.727**	0.000

م.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
8.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية ويقلل نسبة تلف وإهلاك الملفات.	0.678**	0.000
9.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها.	0.693**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

يوضح الجدول السابق رقم (8) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والقيمة الكلية لفقرات المحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

#### جدول رقم 9

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الثالث "توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين"

م.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	الموظفون الحاليون متنوعو التخصص (اداريون، محاسبون، مهندسون، مبرمجون) ولديهم القدرة جميعهم على التعامل مع الحاسوب.	0.533**	0.000
2.	ينتلقى الموظفون التدريب بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم على التعامل مع الحاسوب.	0.330**	0.000
3.	الموظفون الحاليون لديهم القدرة على التكيف مع متطلبات نظام الوثائق الإلكترونية.	0.670**	0.000
4.	معظم الموظفين لديهم حب تعلم الحاسوب والحصول على دورات تدريبية في علوم الحاسوب.	0.651**	0.000

م.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
5.	زيادة قدرة الموظفين على التعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية بسبب زيادة الوعي ومستوى التعليم في الهيئة.	0.559**	0.000
6.	زيادة الثقة في نجاح تغيير نظام العمل اليدوي إلى إلكتروني بسبب زيادة الوعي ومستوى التعليم في الهيئة.	0.494**	0.000
7.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يتطلب مهارات تقنية خاصة.	0.515**	0.000
8.	هناك مقاومة من بعض الموظفين الذين لا يرغبون في التعامل مع الحاسوب.	0.421**	0.000
9.	من الصعب على الموظفين فهم آليات عمل نظام الوثائق الإلكترونية.	0.553**	0.000
10.	من المهم البدء بخطة لمحو أمية الحاسوب لجميع العاملين في الهيئة لتمكينهم من التعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية.	0.419**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

يوضح الجدول السابق رقم (9) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والقيمة الكلية لفقرات المحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم 10

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الرابع البنوية التحتية:

أولاً: "توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)"

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	عدد أجهزة الحاسوب في الهيئة تتناسب مع عدد العاملين.	0.612**	0.000
2.	من السهل توفير أو تطوير جهاز حاسوب وملحقاته داخل الهيئة.	0.701**	0.000
3.	يتوفر أحدث أجهزة الحاسوب المركزية (الخوادم Servers) في الهيئة.	0.556**	0.000
4.	من السهل تقديم خدمات الصيانة لأجهزة الحاسوب وملحقاته في الهيئة.	0.736**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

يوضح الجدول السابق رقم (10) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع - أولاً، والقيمة الكلية لفقرات المحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم 11

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الرابع البنوية التحتية:

ثانياً: "توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)"

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	يتوفر نظام لإدارة قواعد البيانات المركزية داخل الهيئة.	0.724**	0.000
2.	من السهل توفر نسخ أصلية من برامج نظم إدارة قواعد البيانات والبرمجيات ومضادات الفيروسات.	0.705**	0.000

م.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
3.	من السهل تطوير البرمجيات ذات العلاقة بإدارة الوثائق.	0.804**	0.000
4.	البرمجيات الواجب استخدامها لديها القدرة على السماح لأكثر من موظف للاتصال معاً في وقت واحد.	0.611**	0.000
5.	لدى الهيئة القدرة على توفير أفضل قواعد البيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات.	0.711**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

يوضح الجدول السابق رقم (11) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع - ثانياً، والقيمة الكلية لفقرات المحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

### جدول رقم 12

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الرابع البنية التحتية:

ثالثاً: "توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات"

م.م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	يعتمد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على وجود شبكة حاسوب خاصة في الهيئة داخلية (Intranet) وخارجية (Internet).	0.409**	0.000
2.	تتوفر أحدث المواصفات من أجهزة الاتصال والربط بين أجهزة الحاسوب.	0.752**	0.000
3.	لدى الموظفين القدرة على تبادل البيانات من خلال شبكة الحاسوب.	0.911**	0.000
4.	يتم تبادل البيانات بين جميع فروع الهيئة بواسطة موقع الهيئة الإلكتروني.	0.864**	0.000

\*\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )



يوضح الجدول السابق رقم (12) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع - ثالثاً، والقيمة الكلية لفقرات المحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

### جدول رقم 13

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور الخامس "وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

م.	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	تحديد سياسة مسبقة لتشكيل فريق عمل من موظفي الهيئة والتعاون مع مستشارين من خارج الهيئة إذا لزم الأمر؛ للقيام بتحويل النظام الحالي إلى نظام إدارة وثائق إلكتروني.	0.782**	0.000
2.	تحديد سياسة مسبقة لإنشاء وتجميع الوثائق الإلكترونية والتأكد من صلاحيتها.	0.788**	0.000
3.	تحديد آلية مسبقة للاحتفاظ وفهرسة الوثائق الإلكترونية.	0.805**	0.000
4.	تحديد سياسة مسبقة للبحث عن الوثائق الإلكترونية واسترجاعها.	0.834**	0.000
5.	تحديد الصلاحيات على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والتي تتناسب مع المهارات والمناصب الإدارية وبما يخدم النظام.	0.782**	0.000
6.	تحديد سياسة مسبقة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق الإلكترونية من جهة الإختصاص.	0.781**	0.000

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
7.	تحديد سياسة مسبقة لأتمتة وتكامل البرامج التطبيقية المكتبية (ms. office، البريد الإلكتروني) مع نظام لإدارة الوثائق الإلكترونية.	0.778**	0.000
8.	انشاء دليل اجراءات إداري ليكون مرجع لخدمة النظام الإلكتروني.	0.768**	0.000
9.	تحديد سياسة مسبقة لإنشاء ملف معلومات عن كل وثيقة (metadata file <sup>12</sup> ).	0.767**	0.000
10	تحديد آلية مسبقة لتدفق الوثائق بين الدوائر (dataflow)؛ لمتابعة مسار الوثائق الإلكترونية.	0.833**	0.000
11	تحديد سياسة مسبقة لتقييم الوثائق الإلكترونية من أجل إبقائها أو التخلص منها.	0.770**	0.000
12	تحديد الإجراءات القانونية والتشريعية لمعالجة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة.	0.740**	0.000
13	تحديد استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ.	0.683**	0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

يوضح الجدول السابق رقم (13) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس والقيمة الكلية لفقرات المحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

<sup>12</sup> وهو ملف يحتوي على معلومات تتعلق بالوثيقة مثل: اسم الوثيقة، عنوانها، تاريخ الإنشاء، وصف الوثيقة، الكاتب، وغيرها.

جدول رقم 14

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية لفقرات المحور السادس "نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة"

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	أثق بإمكانية الانتقال من العمل اليدوي إلى الإلكتروني.	0.524**	0.000
2.	لديك معرفة جيدة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.830**	0.000
3.	الأفضل تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على الهيئة بالتدرج.	0.702**	0.000
4.	يستطيع الموظف إتمام مهامه بسهولة ودقة باستخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.379**	0.001
5.	تتوفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة للعمل على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.601**	0.000
6.	سيتم دعم السياسات والآليات الخاصة بتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على جميع المستويات الإدارية والفنية.	0.383**	0.001

\*\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

يوضح الجدول السابق رقم (14) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السادس والقيمة الكلية لفقرات المحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

## الصدق البنائي لأبعاد الاختبار

جدول رقم 15

حساب معامل الارتباط ومستوى المعنوية يبين كل محور من المحاور مع الدرجة الكلية لفقرات الاستبيان

م	المحور	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1.	التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	0.659**	0.000**
2.	أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه	0.631**	0.000**
3.	توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين	0.591**	0.000**
4.	توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)	0.627**	0.000**
5.	توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)	0.665**	0.000**
6.	توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات	0.630**	0.000**
7.	وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	0.471**	0.000**
8.	نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة	0.482**	0.000**

\*\* الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

يوضح الجدول السابق رقم (15) معاملات الارتباط بين قيمة كل محور والقيمة الكلية لمحاور الاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.01$ ) الأمر الذي يدل على صدق فقرات الاستبانة لقياس الهدف التي وضعت من أجله.

### 3.7.3 ثبات أداة الدراسة

قام الباحث بإجراء خطوات الثبات على عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقتين الأولى طريقة معامل ألفا كرونباخ والثانية طريقة التجزئة النصفية.

أولاً: طريقة معامل ألفا كرونباخ "Cronbach's Alpha"

جدول رقم 16

معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ

م.م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1.	التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	9	0.902
2.	أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه	9	0.881
3.	توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين	10	0.670
4.	توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)	4	0.672
5.	توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)	5	0.744
6.	توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات	4	0.740
7.	وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	13	0.941
8.	نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة	6	0.701

يبين الجدول السابق رقم (16) أن معاملات الثبات مرتفعة.

## ثانياً: طريقة التجزئة النصفية "Split-half Coefficient"

تم إيجاد قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين معدل الأسئلة الفردية والزوجية لكل محور من محاور الاستبانة وقد تم تصحيح قيمة المعاملات باستخدام معامل سبيرمان براون للتصحيح حسب المعادلة التالية:

$$\text{Spearman-Brown Coefficient} = \frac{2r}{1+r}$$

جدول رقم 17

### طريقة التجزئة النصفية "Split-half Coefficient"

م	المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
1.	التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	9	0.695	0.820
2.	أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه	9	0.655	0.792
3.	توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين	10	0.676	0.807
4.	توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)	4	0.591	0.742
5.	توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)	5	0.571	0.726
6.	توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات	4	0.592	0.743

م	المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
7.	وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	13	0.846	0.917
8.	نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة	6	0.582	0.736

يبين الجدول السابق رقم (17) أن معاملات الثبات مرتفعة نسبياً.

### 8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات.
2. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
3. اختبار التجزئة النصفية لقياس مدى ثبات فقرات الاستبانة وتم تحسين القيمة باستخدام معادلة سبيرمان براون.
4. اختبار كولمغروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع توزيع طبيعي أم لا.
5. اختبار الإشارة (sign test) لاختبار فقرات الاستبانة.
6. استخدام معامل الارتباط سبيرمان لإثبات الفرضيات.
7. كروسكال-والس (Kruskal-Wallis Test) لمعرفة إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تعزى إلى الفروقات الشخصية (العمر، طبيعة الوظيفة، التخصص، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

**الفصل الرابع**  
**تفسير وتحليل محاور الدراسة**  
**واختبار الفرضيات**



## الفصل الرابع

### تفسير وتحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات

#### 1.4 مقدمة

#### 1.1.4 اختبار التوزيع الطبيعي

#### 2.4 عرض وتحليل فقرات الاستبانة

1.2.4 تحليل تساؤل الدراسة "واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة"

2.2.4 تحليل فقرات المحور الأول "مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

3.2.4 تحليل فقرات المحور الثاني "مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه"

4.2.4 تحليل فقرات المحور الثالث "مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين"

5.2.4 تحليل فقرات المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية"

1.5.2.4 تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)"

2.5.2.4 تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات

(Software and Database)"

3.5.2.4 تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات"

6.2.4 تحليل فقرات المحور السادس "قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

7.2.4 تحليل فقرات المحور السادس "مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة"

#### 8.2.4 ملخص تحليل جميع المحاور

#### 3.4 اختبار فرضيات الدراسة

## 1.4 مقدمة

يصف هذا الفصل الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وإثبات الفرضيات، كما يناقش فقرات ومحاور الاستبانة المختلفة.

### 1.1.4 اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف (1-Sample K\_S))

تم استخدام اختبار كولمجروف-سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع توزيع طبيعي أم لا. وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات.

جدول رقم 18

اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogrov-Smirnov test)

م	المحور	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية
1.	التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	1.966	0.001
2.	أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه	1.440	0.032
3.	توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين	1.864	0.002
4.	توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)	1.040	0.030
5.	توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)	1.978	0.001
6.	توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات	1.591	0.013

م.م	المحور	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية
7.	وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	1.659	0.008
8.	نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة	2.132	0.000
	جميع المحاور	1.934	0.001

ويوضح الجدول رقم (18) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أقل من 0.05 (sig. < 0.05) وهذا يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

#### 2.4 عرض وتحليل فقرات الاستبانة

تبين الجداول التالية النسبة المئوية لبدائل كل فقرة وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة الاحتمال (sig) لكل فقرة، وحيث أن البيانات وصفيّة فقد استخدم الباحث اختبار (SIGN TEST) والذي يعتبر اختبار غير معلمي يتناسب وطبيعة البيانات الترتيبية، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة (N) "عدد أفراد مجتمع الدراسة الأكبر من القيمة المحايدة (3)" أكبر من قيمة (N) "عدد أفراد مجتمع الدراسة الأقل من القيمة المحايدة (3)" ومستوى المعنوية أقل من أو يساوي (0.05)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد مجتمع الدراسة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة (N) "عدد أفراد مجتمع الدراسة الأقل من القيمة المحايدة (3)" أكبر من قيمة (N) "عدد أفراد مجتمع الدراسة الأكبر من القيمة المحايدة (3)" ومستوى المعنوية أقل من أو يساوي (0.05)، وإذا كان مستوى المعنوية أكبر من (0.05) يدل ذلك على أن القيمة تتركز حول القيمة المحايدة (3).

1.2.4 تحليل تساؤل الدراسة "واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة"  
تحليل فقرات القسم الأول (ثانياً):

جدول رقم 19

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد نظام خاص يتضمن خطة مكتوبة وآليات متبع لإدارة الوثائق"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
	نعم	27	38.6	2
	لا	31	44.3	1
	لا أدري	12	17.1	3
العدد الإجمالي		70	100	

يوضح جدول رقم (19) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على وجود نظام خاص يتضمن خطة مكتوبة وآليات متبع لإدارة الوثائق هي 38.6% من إجمالي العينة، وبلغت نسبة الموظفين الذي لا يوافقوا على وجود نظام خاص يتضمن خطة مكتوبة وآليات متبع لإدارة الوثائق هي 44.3% من إجمالي العينة ونرجع ارتفاع هذه النسبة إلى حقيقة غياب خطة مكتوبة لإدارة الوثائق، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بوجود نظام خاص يتضمن خطة مكتوبة وآليات متبع لإدارة الوثائق هي 17.1% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك نسبة قليلة من الموظفين لا يتعاملوا بنظام الوثائق الإدارية الحالي بشكل مباشر.

جدول رقم 20

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يتم متابعة حركة الوثائق الصادرة من الهيئة والواردة إليها"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
	نعم	57	81.4	1
	لا	4	5.7	3
	لا أدري	9	12.9	2
العدد الإجمالي		70	100	

يوضح جدول رقم (20) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يتم متابعة حركة الوثائق الصادرة من الهيئة والواردة إليها هي 81.4% من إجمالي العينة وهذه نسبة تدل على ان العمل في الهيئة يركز بشكل كبير على الوثائق ومتابعتها بين الدوائر، وبلغت نسبة الموظفين الذي لا يوافقوا على أنه يتم متابعة حركة الوثائق الصادرة من الهيئة والواردة إليها هي 5.7% من إجمالي العينة وهذا يدل على عدم وجود نظام

لمتابعة الوثائق الإدارية بين الدوائر، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بأنه يتم متابعة حركة الوثائق الصادرة من الهيئة والواردة إليها هي 12.9% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك نسبة قليلة من الموظفين لا يتعاملوا بنظام الوثائق الإدارية الحالي.

#### جدول رقم 21

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يتم استخدام نظام محوسب لإدارة الوثائق (إدارة الصادر والوارد)"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
	نعم	25	35.7	2
	لا	34	48.6	1
	لا أدري	11	15.7	3
العدد الإجمالي		70	100	

يوضح جدول رقم (21) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يتم استخدام نظام محوسب لإدارة الوثائق (إدارة الصادر والوارد) هي 35.7% من إجمالي العينة وهذه نسبة تدل على وجود بعض الأنظمة الصغيرة المحوسبة -على قواعد بيانات مايكروسوفت أكسس- في بعض الدوائر لإدارة الوثائق في الهيئة، وبلغت نسبة الموظفين الذي لا يوافقوا على أنه يتم استخدام نظام محوسب لإدارة الوثائق (إدارة الصادر والوارد) هي 48.6% من إجمالي العينة وسبب ارتفاع هذه النسبة يدل على عدم وجود أنظمة محوسبة لإدارة الوثائق في معظم الدوائر في الهيئة أو حتى عدم رضى نسبة من الموظفين عن بعض البرامج الصغيرة لإدارة الوثائق (إدارة الصادر والوارد) في بعض الدوائر في الهيئة، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بأنه يتم استخدام نظام محوسب لإدارة الوثائق (إدارة الصادر والوارد) هي 15.7% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك نسبة قليلة من الموظفين لا يتعاملوا بنظام محوسب لإدارة الوثائق (إدارة الصادر والوارد).

#### جدول رقم 22

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف في الهيئة"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
	نعم	18	25.7	2
	لا	38	54.3	1
	لا أدري	14	20.0	3
العدد الإجمالي		70	100	

يوضح جدول رقم (22) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يوجد موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف في الهيئة هي 25.7% من إجمالي العينة وهذه نسبة تدل على وجود موظف أرشيف فعلاً، وبلغت نسبة الموظفين الذي لا يوافقوا على أنه يوجد موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف في الهيئة هي 54.3% من إجمالي العينة وسبب ارتفاع هذه النسبة يدل على عدم وجود موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف في الهيئة، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بأنه يوجد موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف في الهيئة هي 20.0% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك تقريبا ربع الموظفين ليس لديهم معرفة بأن موظفي الأرشيف مؤهلين علمياً ومختصين لإدارة الأرشيف في الهيئة أم لا.

### جدول رقم 23

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد دائرة مختصة بإدارة أرشيف الهيئة"

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	الإجابة	م.
1	50.0	35	نعم	
2	37.1	26	لا	
3	12.9	9	لا أدري	
	100	70	العدد الإجمالي	

يوضح جدول رقم (23) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يوجد دائرة مختصة بإدارة أرشيف الهيئة هي 50.0% من إجمالي العينة وهذه نسبة مرتفعة تدل على وجود دوائر مختصة بإدارة أرشيف الهيئة فعلاً، وبلغت نسبة الموظفين الذين لا يوافقوا على وجود دائرة مختصة بإدارة أرشيف الهيئة هي 37.1% من إجمالي العينة وسبب ارتفاع هذه النسبة يدل على وجود أكثر من أرشيف لكل دائرة في الهيئة فمثلاً يوجد أرشيف خاص في ملفات الموظفين المتقاعدين لدائرة المعاشات، ويوجد أرشيف خاص في ملفات الموظفين المشتركين في نظام التأمين والمعاشات - جميع موظفي السلطة الوطنية الفلسطينية ممن يتبعون لديوان الموظفين العام- يتبع لدائرة الشؤون الإدارية، بالإضافة إلى عدم وجود أرشيف عام للوثائق الإدارية في الهيئة، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بوجود دائرة مختصة بإدارة أرشيف الهيئة هي 12.9% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك نسبة قليلة من الموظفين وعلى الأغلب هم من مكتب الضفة الغربية لا يعلموا بوجود دائرة مختصة بإدارة أرشيف الهيئة.

جدول رقم 24

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد نظام تصنيف موحد في إدارة الوثائق في الهيئة"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1.	نعم	20	28.6	2
2.	لا	32	45.7	1
3.	لا أدري	18	25.7	3
<b>العدد الإجمالي</b>		<b>70</b>	<b>100</b>	

يوضح جدول رقم (24) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يوجد نظام تصنيف موحد في إدارة الوثائق في الهيئة هي 28.6% من إجمالي العينة وهذه نسبة منخفضة تقريبا بسبب وجود أكثر من أرشيف (للمتقاعدين والمشاركين ولكل دائرة على حدة)، وبلغت نسبة الموظفين الذين لا يوافقوا على وجود نظام تصنيف موحد في إدارة الوثائق في الهيئة هي 45.7% من إجمالي العينة وسبب ارتفاع هذه النسبة يدل على عدم وجود نظام تصنيف موحد في إدارة الوثائق في الهيئة حيث أن وجود أكثر من أرشيف لكل دائرة في الهيئة، بالإضافة إلى عدم وجود أرشيف عام لإدارة الوثائق في الهيئة، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بوجود نظام تصنيف موحد في إدارة الوثائق في الهيئة هي 25.7% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك ربع الموظفين وعلى الأغلب هم من مكتب الضفة الغربية لا يعلموا بوجود نظام تصنيف موحد في إدارة الوثائق في الهيئة بالإضافة إلى وجود أكثر من أرشيف لكل دائرة في الهيئة.

جدول رقم 25

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد نظام ترميز موحد وفهرسة في إدارة الوثائق في الهيئة"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1.	نعم	29	41.5	1
2.	لا	26	37.1	2
3.	لا أدري	15	21.4	3
<b>العدد الإجمالي</b>		<b>70</b>	<b>100</b>	

يوضح جدول رقم (25) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يوجد نظام ترميز موحد وفهرسة في إدارة الوثائق في الهيئة هي 41.5% من إجمالي العينة وهذه نسبة مرتفعة تقريبا بسبب اعتماد نظام ترميز وفهرسة موحد من قبل الهيئة حيث يتم الاتفاق على ترميز وفهرسة لكل نوع من الملفات، وبلغت نسبة الموظفين الذين لا يوافقوا على أنه يوجد نظام ترميز موحد وفهرسة في إدارة الوثائق في الهيئة هي

37.1% من إجمالي العينة وسبب ارتفاع هذه النسبة يدل على وجود أكثر من أرشيف لبعض الدوائر بالإضافة لوجود أرشيف لكل دائرة في الهيئة، بالإضافة إلى عدم وجود أرشيف عام لإدارة الوثائق في الهيئة، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بوجود نظام ترميز موحد وفهرسة في إدارة الوثائق في الهيئة هي 21.4% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك تقريباً ربع الموظفين وعلى الأغلب هم من مكتب الضفة الغربية لا يعلموا بوجود نظام ترميز موحد وفهرسة في إدارة الوثائق في الهيئة كما أن وجود أكثر من أرشيف لكل دائرة في الهيئة هو من أهم الأسباب لذلك.

#### جدول رقم 26

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يتم استخدام المعايير الدولية ISO-15489 في إدارة الوثائق"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1.	نعم	3	4.3	2
2.	لا	65	92.9	1
3.	لا أدري	2	2.8	3
<b>العدد الإجمالي</b>		<b>70</b>	<b>100</b>	

يوضح جدول رقم (26) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يتم استخدام المعايير الدولية ISO-15489 في إدارة الوثائق هي 4.3% من إجمالي العينة وهذه نسبة منخفضة جداً بسبب عدم استخدام هذه المعايير الدولية في الهيئة، وبلغت نسبة الموظفين الذين لا يوافقوا على أنه يتم استخدام المعايير الدولية ISO-15489 في إدارة الوثائق هي 92.9% من إجمالي العينة وسبب ارتفاع هذه النسبة يدل على عدم وجود استخدام هذه المعايير الدولية في الهيئة، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا استخدام المعايير الدولية ISO-15489 في إدارة الوثائق هي 2.8% من إجمالي العينة وهذا يدل على وجود بعض الموظفين ليس لديهم أي علم بماهية استخدام المعايير الدولية ISO-15489 وعلى الأغلب هم من الموظفين الذين لا يتعاملوا مع الوثائق مثل المبرمجين والمهندسين وبعض موظفي مكتب الضفة الغربية.

#### جدول رقم 27

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد اجراءات وأليات لترحيل الوثائق إلى الأرشيف الوطني الفلسطيني"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1.	نعم	3	4.3	3
2.	لا	62	88.6	1



2	7.1	5	لا أدري	3.
	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>العدد الإجمالي</b>	

يوضح جدول رقم (27) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يوجد اجراءات وأليات لترحيل الوثائق إلى الأرشيف الوطني الفلسطيني هي 4.3% من إجمالي العينة وهذه نسبة منخفضة جداً بسبب عدم استخدام هذه الاجراءات والآليات في الهيئة، وبلغت نسبة الموظفين الذين لا يوافقوا على انه يوجد اجراءات وأليات لترحيل الوثائق إلى الأرشيف الوطني الفلسطيني هي 88.6% من إجمالي العينة وسبب ارتفاع هذه النسبة يدل على عدم وجود استخدام لهذه الاجراءات والآليات في الهيئة، بالإضافة لعدم وجود أي لوائح تنفيذية تقضي بالتعاون مع الأرشيف الوطني الفلسطيني، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بوجود اجراءات وأليات لترحيل الوثائق إلى الأرشيف الوطني الفلسطيني هي 7.1% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك نسبة قليلة من الموظفين لا يعلموا حتى بوجود الأرشيف الوطني الفلسطيني أو وجود أي تعامل معه من قبل الهيئة، وعلى الأغلب هم من الموظفين الذين لا يتعاملوا مع الوثائق مثل والمبرمجين والمهندسين وبعض موظفي مكتب الضفة الغربية.

#### جدول رقم 28

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يوجد خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث (الحريق مثلاً ... الخ)"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1.	نعم	10	14.3	2
2.	لا	52	74.3	1
3.	لا أدري	8	11.4	3
	<b>العدد الإجمالي</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	

يوضح جدول رقم (28) أن نسبة الموظفين الذي وافقوا على أنه يوجد خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث هي 14.3% من إجمالي العينة وهذه نسبة منخفضة جداً بسبب وجود أجهزة استشعار حريق وانذار ووجود أجهزة اطفاء في الأرشيف وفي جميع طوابق الهيئة، وبلغت نسبة الموظفين الذين لا يوافقوا على وجود خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث هي 74.3% من إجمالي العينة وسبب ارتفاع هذه النسبة يدل على عدم وجود خطة مكتوبة لأمن الوثائق في حالة الكوارث في الهيئة، في حين بلغت نسبة الموظفين الذي لا يعلموا بوجود خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث هي 11.4% من إجمالي العينة وهذا يدل على أن هناك نسبة قليلة من الموظفين الذين لا يعلموا بوجود خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث، وعلى الأغلب هم من الموظفين الذين لا يتعاملوا مع الوثائق مثل والمبرمجين والمهندسين وبعض موظفي مكتب الضفة الغربية.

## جدول رقم 29

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "تلقيت أي تدريب في مجال إدارة الوثائق والأرشفة"

م.م	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1.	نعم	2	2.8	2
2.	لا	68	97.2	1
3.	لا أدري	0	0	3
<b>العدد الإجمالي</b>		<b>70</b>	<b>100</b>	

يوضح جدول رقم (29) أن نسبة الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال إدارة الوثائق والأرشفة هي 2.8% من إجمالي العينة وهذه نسبة منخفضة جداً بسبب حصول البعض على التدريب وبعد نقاش الباحث مع هؤلاء الموظفين تبين أنهم تلقوا التدريب على إدارة الوثائق والأرشفة في حعبة الإدارة المدنية الإسرائيلية لقطاع غزة، وبلغت نسبة الموظفين الذين لم يتلقوا تدريب في مجال إدارة الوثائق والأرشفة هي 97.2% من إجمالي العينة ويعتقد الباحث أن سبب ارتفاع هذه النسبة يدل على عدم وجود أي اهتمام في مجال إدارة الوثائق الإدارية في الهيئة، ويرى الباحث أن العمل في إدارة الوثائق يتم بناءً على طرق ممزوجة بين تقليدية قديمة أو علمية، ولذا يرى الباحث في كثير من الأحيان وجود اختناقات في عمل نظام إدارة الوثائق الإدارية الحالي.

ملاحظة :

من خلال الجداول السابقة فقد تبين أن نسبة الإجابة ( لا أدري ) في معظم الأسئلة مرتفعة، ويعتقد الباحث أن السبب في ذلك هو أن مكتب الضفة الغربية - فرع رام الله حديث التطوير وأغلب الموظفين العاملين فيه ليس لديهم خبرة كافية بالإجراءات الخاصة بنظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة، بالإضافة إلى البعد الجغرافي بين المكتب الرئيسي في غزة ومكتب رام الله.

## جدول رقم 30

توزيع مجتمع الدراسة يبين اجمالي نسب اجابات المبحوثين (نعم، لا، لا أدري) حول تساؤل واقع النظام الحالي في الهيئة لإدارة الوثائق:

م.م	الإجابة	النسبة المئوية	الترتيب
4.	نعم	31.4	2
5.	لا	45.5	1
6.	لا أدري	23.1	3

100	العدد الإجمالي
-----	----------------

قيمة مربع كاي = 58.888 ، قيمة ( sig. ) = 0.000  
النسب الثلاث مختلفة احصائياً.

يوضح جدول رقم (30) وجود فرق معنوي بين نسب كل من الاجابات الثلاثة ( نعم، لا، لا أدري ) والفرق لصالح لا. وهذا يدل على أن واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة يعاني من ضعف واختناقات كثيرة ويظهر ذلك في اجماع الموظفين على عدم توفر التالي: خطة مكتوبة لنظام إدارة الوثائق الحالي، أنظمة محوسبة لإدارة الوثائق (الصادر والوارد)، موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف، نظام تصنيف موحد، استخدام معايير دولية ISO-15489، آليات لترحيل الوثائق إلى الأرشيف الوطني الفلسطيني، خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث، تدريب في مجال إدارة الوثائق والأرشيف؛ لذلك يرى ضرورة دراسة متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق إلكترونياً لكي يعمل على معالجة تعقيدات واختناقات النظام الحالي.

#### جدول رقم 31

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "أنت راضٍ عن أداء النظام الحالي المتبع لإدارة الوثائق"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1.	موافق بشدة	8	11.4	3
2.	موافق	10	14.2	2
3.	محايد	3	4.3	5
4.	غير موافق	44	63.0	1
5.	غير موافق بشدة	5	7.1	4
<b>العدد الإجمالي</b>		<b>70</b>	<b>100</b>	

يوضح جدول رقم (31) أن نسبة الموظفين المؤيدين لنظام إدارة الوثائق الحالي هو 25.6% من إجمالي العينة وهي نسبة منخفضة جداً حيث يعتقد الباحث أن ربع الموظفين معظمهم ممن يتعاملون مع النظام الحالي وبشكل مباشر هم الذين يؤيدون نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة، وبلغت نسبة الموظفين الراضين لنظام إدارة الوثائق الحالي هي 70.1% من إجمالي العينة وهي نسبة مرتفعة حيث يعتقد الباحث أن النظام الحالي لإدارة الوثائق لا يؤدي العمل بشكل جيد ويظهر ذلك في تكديس الملفات وتشتتها وبطء التعامل معها وعدم القدرة على متابعتها بسهولة مما يؤثر وبشكل كبير على تأخير العمل.

جدول رقم 32

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يعتمد العمل في الهيئة بشكل كبير على إدارة الوثائق بأنواعها"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
1.	موافق بشدة	23	32.9	2
2.	موافق	32	45.8	1
3.	محايد	5	7.1	4
4.	غير موافق	2	2.8	5
5.	غير موافق بشدة	8	11.4	3
<b>العدد الإجمالي</b>		<b>70</b>	<b>100</b>	

يوضح جدول رقم (32) أن نسبة الموظفين المؤيدين لأعتماد العمل في الهيئة بشكل كبير على إدارة الوثائق بأنواعها هو 78.7% من إجمالي العينة وهي نسبة مرتفعة حيث يعتقد الباحث أن جوهر العمل في الهيئة يتم بناء على دراسة حياة الملف من أول صفحة إلى آخر الملف من أجل صرف مستحقات المتقاعد، أو قد يكون مكاتبات واردة من ديوان الموظفين لمتابعة حياة ملف الموظفين المشتركين، وهذا يؤكد أهمية اعتماد عمل الهيئة على إدارة الوثائق بأنواعها ويؤكد حاجتها للدراسة ولتطوير أنظمة العمل بها وأدخال الطرق الإلكترونية المناسبة، في حين بلغت نسبة الموظفين الغير راضين لأعتماد العمل في الهيئة بشكل كبير على إدارة الوثائق بأنواعها 14.2% من إجمالي العينة ويعتقد الباحث أن هذه نسبة المنخفضة للذين لا يعلموا بأعتماد العمل على الملفات بشكل كبير، و عددهم 10 موظفين على الأغلب هم من الموظفين الجدد أو الذين لا يتعاملوا مع الوثائق مثل والمبرمجين والمهندسين وبعض موظفي مكتب الضفة الغربية.

جدول رقم 33

توزيع مجتمع الدراسة حسب تساؤل "يتم تداول الملفات ومتابعتها حسب الأوقات المحددة بين الدوائر

المختلفة في الهيئة بسهولة وانتظام"

م.	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
	موافق بشدة	5	7.1	5
	موافق	8	11.4	4
	محايد	9	12.9	3
	غير موافق	29	5.41	1
	غير موافق بشدة	19	27.1	2

100	70	العدد الإجمالي
-----	----	----------------

يوضح جدول رقم (33) أن نسبة الموظفين المؤيدين لأنه يتم تداول الملفات ومتابعتها حسب الأوقات المحددة بين الدوائر المختلفة في الهيئة بسهولة وانتظام هو 18.5% من إجمالي العينة وهي نسبة منخفضة يعتقد الباحث أن مؤيدي هذه الفقرة هم من يتعاملو مع الوثائق بشكل مباشر، في حين بلغت نسبة الموظفين الراضين لتداول الملفات ومتابعتها حسب الأوقات المحددة بين الدوائر المختلفة في الهيئة بسهولة وانتظام 68.6% من إجمالي العينة وهذا دليل واضح على أن هناك أختناقات في آليات تداول الملفات ومتابعتها في الهيئة، وبلغت نسبة الموظفين المحايدين لتداول الملفات ومتابعتها حسب الأوقات بسهولة وانتظام 12.9% من إجمالي العينة ويرجع هذا لوجود عدد من الموظفين لا يتعامل بنظام إدارة الوثائق الحالي وعدد آخر لا يعلم بوجوده أو عدم وجود متابعة للملفات بسهولة وانتظام.

#### جدول رقم 34

2. توزيع مجتمع الدراسة يبين إجمالي نسب اجابات المبحوثين (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) حول تساؤل واقع النظام الحالي في الهيئة لإدارة الوثائق:

م.	الإجابة	النسبة المئوية	الترتيب
1.	1	10.0	5
2.	2	12.9	4
3.	3	34.3	1
4.	4	24.7	2
5.	5	18.1	3
العدد الإجمالي		100	

قيمة مربع كاي = 40.048 ، قيمة (sig.) = 0.000 ،  
النسب الخمسة مختلفة احصائياً.

يوضح جدول رقم (34) وجود فرق معنوي بين نسب كل من الاجابات الخمسة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

وقد أظهرت النتائج اجماع الموظفين على اعتماد العمل في الهيئة بشكل كبير على إدارة الوثائق، وعلى ضعف أداء النظام الحالي لإدارة الوثائق، وعلى ضعف تداول الملفات ومتابعتها حسب الأوقات المحددة بين الدوائر المختلفة بسهولة وانتظام؛ لذلك يرى الباحث ضرورة دراسة متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق إلكترونياً لكي يعمل على معالجة تعقيدات واختناقات النظام الحالي.

## • تحليل فقرات محاور القسم الثاني:

### 2.2.4 تحليل فقرات المحور الأول "مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

يحتوى محور مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على (9) فقرات، وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف على مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

ويوضح الجدول رقم (35) آراء مجتمع الدراسة حول مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وهذه الإجابات مرتبة حسب أهميتها وفقاً للوسط الحسابي والوزن النسبي، وتعبّر عن مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، بحيث أنه كلما زادت قيمة الوسط الحسابي يزيد التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وكذلك يزيد الاهتمام بها مما يؤثر بشكل مباشر على نجاح تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة.

يبين جدول رقم (35) نتائج فقرات المحور الأول على النحو التالي:

#### الفقرة رقم (1) توفر الإدارة العليا الدعم المالي.

تبين هذه الفقرة موافقة 55.7% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإدارة العليا توفر الدعم المالي من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد بلغت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 75.4%، تتمتع هذه الفقرة بوزن نسبي مرتفع يدل على مدى اهتمام الإدارة العليا في توفير الدعم المالي من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى ولهذا دلالة على أن جميع الموظفين يوافقون على أن العنصر المادي هو الأساس في نجاح النظام الإلكترونية، وذلك لعدة أسباب منها أن صندوق التأمين والمعاشات يعد مستقلاً وله شخصيته الاعتبارية وميزانيته الخاصة، ومجلس إدارة يعمل على إدارته (قانون التأمين والمعاشات، 1999، ص 93-95)؛ نتيجة لهذا الاهتمام سوف يؤدي إلى وضع حجر الأساس في نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

#### الفقرة رقم (2) توفر الإدارة العليا الإجراءات القانونية.

وافق 57.1% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإدارة العليا لديها الإمكانيات بتوفير حدود قانونية داخل الهيئة للعمل من خلال نظام الوثائق الإلكترونية، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لها 71.2%، ولهذا دلالة على ثقة الموظفين بأن وجود الحدود القانونية للعمل في النظام يضمن نجاحه بشكل كبير وهذا يدل على وعي وأدراك الموظفين لأهمية العمل ضمن حدود قانونية.

جدول رقم 35

تحليل فقرات المحور الأول "مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

الترتيب	مستوى المعنوية	الوزن النسبي**	المتوسط الحسابي*	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	البيان	م
1	0.000	75.4	3.77	1.4	15.7	27.1	15.7	40.0	توفر الإدارة العليا الدعم المالي من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	3
2	0.000	71.2	3.56	7.1	14.3	21.4	30.0	27.1	توفر الإدارة العليا حدود قانونية داخل الهيئة للعمل من خلال نظام الوثائق الإلكترونية، مثل التوقيع والحفظ.	7
3	0.000	69.4	3.47	15.7	11.4	21.4	12.9	38.6	تهتم الإدارة العليا بالتطور التكنولوجي العالمي في مجال الإدارة واستخدام الوثائق الإلكترونية.	5
4	0.000	67.4	3.37	5.7	15.7	35.7	21.4	21.4	تلتزم الإدارة العليا بتنفيذ الخطط والسياسات المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	2
5	0.000	66.8	3.34	8.6	18.6	25.7	24.3	22.9	تشجع الإدارة العليا على العمل الإلكتروني وعدم الثقة بالعمل اليدوي.	6

$$\bar{x} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^n x_i$$

المتوسط الحسابي\*

\*\* الوزن النسبي = (المتوسط الحسابي / الحد الأعلى لدرجة الإجابة) \* 100%

الترتيب	مستوى المعنوية	الوزن النسبي**	المتوسط الحسابي*	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	البيان	م
6	0.000	65.8	3.29	7.1	17.1	32.9	25.7	17.1	توجد لدى الهيئة الخطط والسياسات المناسبة حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومحددة بأهداف معينة.	1
7	0.000	61.4	3.07	14.3	21.4	25.7	20.0	18.6	المدرء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب لديهم معرفة بطبيعة إدارة الوثائق الإلكترونية.	8
8	0.000	58.8	2.94	18.6	18.6	27.1	21.4	14.3	تنتشر الإدارة العليا ثقافة استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائده.	4
9	0.000	52.6	2.63	24.3	21.4	27.1	21.4	5.7	تم الإطلاع على تجارب المؤسسات والشركات الأخرى من أجل الاستفادة منها في تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	9
	0.000	65.4	3.27						المجموع	



### الفقرة رقم (3) اهتمام الإدارة العليا بالتطور التكنولوجي العالمي في مجال الإدارة.

كذلك وافق 51.5% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإدارة العليا تهتم بالتطور التكنولوجي العالمي في مجال الإدارة واستخدام الوثائق الإلكترونية، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، وكانت قيمة الوزن النسبي لها 69.4%، ولهذا دلالة على حرص الهيئة على استخدام الوسائل الحديثة في الإدارة ويظهر هذا في التزام الهيئة بمعايير مؤسسة الضمان الاجتماعي الدولية (ISSA<sup>13</sup>) وتواصل الاتصال بها عن طريق حضور المؤتمرات التي تعقدتها وبحث أحدث المواضيع، كما أن الإدارة قامت وتقوم بحضور عدة مؤتمرات وندوات بخصوص نظم التقاعد، نظم قواعد البيانات المعلوماتية في الأردن ومصر والمغرب وتنزانيا وفرنسا وأمريكا وعدة بلدان أخرى<sup>14</sup>، تعتبر هذه النسبة مرتفعة نسبياً وتعكس مدى اهتمام الإدارة بماكبدة التطور التكنولوجي من أجل استخدام الأساليب الحديثة في الإدارة.

### الفقرة رقم (4) اهتمام الإدارة العليا بتنفيذ الخطط والسياسات.

يتضح موافقة 42.8% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإدارة العليا تلتزم بتنفيذ الخطط والسياسات المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، وكانت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 67.4%، ولهذا دلالة على عدم معرفة الموظفين بوجود خطط وسياسات من أجل تنفيذها لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

### الفقرة رقم (5) اهتمام الإدارة العليا بالعمل الإلكتروني.

أكد 47.2% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإدارة العليا تشجع على العمل الإلكتروني وعدم الثقة بالعمل اليدوي لوحده، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الخامسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، وكانت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 66.8%، ولهذا دلالة على أهمية هذه الفقرة وعلاقتها بموضوع الدراسة، ولذلك يعتقد الباحث أن الرتبة الخامسة لهذه الفقرة جاءت قليلة نسبياً والسبب هو الجزء الثاني للفقرة "عدم الثقة بالعمل اليدوي"، حيث يعتقد الباحث بوجود فئة من الموظفين تعتقد بسلبية هذا الجزء وتحث على وجود ثقة كبيرة بالعمل اليدوي إذا عمل جنباً إلى جنب مع النظام الإلكتروني.

### الفقرة رقم (6) توفر الإدارة العليا الخطط والسياسات.

تبين موافقة 42.8% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإدارة العليا لديها الإمكانيات لتوفير الخطط والسياسات المناسبة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة، حيث احتلت هذه الفقرة المرتبة السادسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، وكانت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 65.8%، ويعتقد

<sup>13</sup> 13 International Social Security Association (ISSA):

الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي وتضم (367) عضواً من المؤسسات في (151) دولة، تهدف إلى التعاون على التطوير والإرتقاء بالضمان الاجتماعي حول العالم.

<sup>14</sup> نشرفي موقع الهيئة العامة للتأمين والمعاشات الإلكتروني <http://www.ppag.ps>

الباحث أن دلالة ترتيبها السادس بدلاً من الرابع؛ وذلك لأن تنفيذ الخطط أهم من توفيرها وأعدادها، كما أن معظم موظفي الهيئة لا يعلموا بخصوص توفير الخطط لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية من الإدارة العليا.

#### **الفقرة رقم (7) اهتمام الإدارة التنفيذية بإدارة الوثائق الإلكترونية.**

بينت نتائج التحليل موافقة 38.6% من أفراد مجتمع الدراسة على أن المدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب لديهم معرفة بثقافة إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة السابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، وكانت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 61.4%، ويعتقد الباحث أن هذه النسبة تعتبر ضعيفة بالمقارنة مع النسب الأخرى والسبب في ذلك هو أن مجتمع الدراسة يشمل جميع الوظائف الإدارية، وهذه الفقرة تحاول التعرف على معرفة رؤساء الأقسام ورؤساء الشعب بطبيعة إدارة الوثائق الإلكترونية فقط وتم التركيز على هذه الفئة لأهمية الإدارة التنفيذية في عمل الهيئة.

#### **الفقرة رقم (8) ادراك الإدارة العليا لثقافة إدارة الوثائق الإلكترونية.**

وافق 35.7% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإدارة العليا تنشر ثقافة استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائده ومزاياه على صعيد العمل في الهيئة على وجه الخصوص أو على الصعيد العام، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، وكانت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 58.8%، ويعتقد الباحث أن هذه النسبة تعتبر منخفضة جداً بالمقارنة مع النسب الأخرى والسبب في ذلك هو عدم وجود ورش عمل أو برامج توعية في الهيئة حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومن جانب آخر لعدم المشاركة الفعلية في التخطيط للنظام، بالإضافة إلى عدم اشراك أي من المدراء التنفيذيين في للدراسة أو التخطيط للنظام، وقد التقت مع دراسة (الغوطي، 2006) حيث افترق مشروع الحومة الإلكترونية لوجود برامج توعية فيما يخص وجود انخفاض في ثقافة المدراء ورؤساء الأقسام.

#### **الفقرة رقم (9) الإطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى والقطاع الخاص.**

أظهرت النتائج موافقة 27.1% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإدارة العليا قامت بالإطلاع على تجارب المؤسسات والشركات الأخرى من أجل الاستفادة منها في تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة، وقد احتلت هذه الفقرة المرتبة التاسعة والأخيرة من حيث أهميتها، وكانت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 52.6%، ويعتقد الباحث أن هذه النسبة تعتبر منخفضة جداً بالمقارنة مع النسب الأخرى والسبب في ذلك هو حقيقة غياب وجود مركزية حكومية مثل الحكومة الإلكترونية أو هيئة مسؤولة عن المعاملات الإلكترونية الحكومية من أجل تنسيق وتمكين الهيئة من الإطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى أو القطاع الخاص بما يخص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (مشروع الحكومة الإلكترونية-وزارة الاتصالات، 2003)، بالإضافة إلى وجود دلالة واضحة من خلال نتائج الدراسة على عدم معرفة جميع

الموظفين بأهتمامات الهيئة المستقبلية وتطلعاتها وعدم إشراك نسبة كبيرة منهم في التخطيط أو دراسة النظام، وهذا يخالف دراسة (working group, 2002) حول ضرورة التعامل مع القطاع الخاص كشريك جوهري في التعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

#### خلاصة المحور الأول "مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور "مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية" 3.27 والوزن النسبي 65.4% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من 0.05 مما يدل على أن هناك التزام من قبل الإدارة العليا في الهيئة في مجال التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بنسبة مقبولة، ويعتقد الباحث أن سبب تراجع هذه النسبة هو عدم وضع الآليات المناسبة للشروع في تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة -ضعف نشر ثقافة استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بين موظفين الهيئة، ضعف الإطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى والقطاع الخاص فيما يتعلق بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ضعف توفير خطط لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية - إلى الآن و بالتالي وجود ضعف لدى الموظفين في الإجابة على بعض فقرات هذا المحور، وقد اتفق مجتمع الدراسة بنسبة جيدة أن الإدارة العليا لديها القدرة على توفير الدعم المالي، توفير الحدود القانونية، توفير أحدث الأدوات المتطورة تكنولوجياً لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية مما يؤكد على أن التزام الإدارة العليا في الهيئة هي ضمانة أساسية لنجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، حيث أكدت دراسة (محمد، 2004) من حيث أن توفير دعم الإدارة ساهم في نجاح مشروعات المكتبة الرقمية في مصر، وهو ما توصلت إليه دراسة (السييل، 2003) وهو أن التزام الإدارة العليا هي من أهم العوامل لنجاح أي نظام معلومات أو أي مشروع.

#### **3.2.4 تحليل فقرات المحور الثاني "مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه"**

يحتوى محور أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه على (9) فقرة، وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف على مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه. ويوضح الجدول رقم (36) التالي ردود مجتمع الدراسة حول مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائده، وهذه الإجابات مرتبة حسب أهميتها وفقاً للوسط الحسابي والوزن النسبي، وتعبّر عن مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائده، بحيث أنه كلما زادت قيمة الوسط الحسابي يزيد أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وكذلك يزيد الاهتمام بها مما يؤثر بشكل مباشر على نجاح تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة.

جدول رقم 36

تحليل فقرات المحور الثاني "مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه"

الترتيب	مستوى المعنوية	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	البيان	م
1	0.000	92.6	4.63	0	1.4	5.7	21.4	71.4	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها.	9
2	0.000	92.2	4.61	1.4	0	4.3	24.3	70.0	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية ويقلل نسبة تلف وإهلاك الملفات.	8
3	0.000	89.4	4.47	1.4	1.4	8.6	25.7	62.9	الاتجاه نحو الوثائق الإلكترونية يقلل من ازدحام الأوراق في الملفات ومن التعقيدات الإدارية.	1
4	0.000	88.8	4.44	0	1.4	11.4	28.6	58.6	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يحتاج إلى جهد ووقت أقل من استخدام النظام الحالي.	5
5	0.000	87.2	4.36	0	0	17.1	30.0	52.9	يستطيع الموظفون إتمام مهامهم تحت رقابة الإدارة وبنظام الوثائق الإلكترونية.	7

الترتيب	مستوى المعنوية	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	البيان	م
6	0.000	86.0	4.30	2.9	2.9	11.4	27.1	55.7	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من المساحة التخزينية للوثائق الورقية.	3
7	0.000	86.0	4.30	7.1	0	8.6	24.3	60.0	النظام الحالي أكثر عرضة للكوارث (الحرائق أو القصف) من النظام الإلكتروني.	6
8	0.000	84.6	4.23	2.9	4.3	8.6	35.7	48.6	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من التكلفة المستهلكة من النظام الحالي.	4
9	0.000	81.4	4.07	1.4	10.0	12.9	31.4	44.3	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من المهام الموكلة للموظفين العاملين.	2
	0.000	87.6	4.38						المجموع	

يبين جدول رقم (36) السابق نتائج فقرات المحور الثاني على النحو التالي:

### الفقرة رقم (1) ووضح مسار تدفق الوثائق بين الدوائر.

92.8% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها، وقد جاءت هذه الفقرة بالمرتبة الأولى من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن هذه الفقرة تعد أهم ميزة من مزايا الوثائق الإلكترونية بالنسبة للموظفين، وكانت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 92.62%، يتضح من هذه النسبة المرتفعة لقيمة الوزن النسبي أن هناك ادراك كبير من قبل موظفي الهيئة بأن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يوضح مسار الوثائق وبالتالي يقلل ضياع الوثائق بين الدوائر، وهذا يعد من أهم احتياجات نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة حيث تبين موافقة 68.6% من الموظفين من خلال الجزء الأول للأستبانة على وجود اختناقات في آليات تداول الملفات ومتابعتها، وهذا ما يؤكد (متولي، 2003) من انه عند العمل في النظام الإلكتروني يتم تفادي الأخطاء التي تحدث في العمل لأن تدفق البيانات يتم بسهولة وأكثر أمنا.

### الفقرة رقم (2) التعامل مع الملفات بالسرعة والدقة والشفافية.

كذلك أظهرت النتائج أن 94.3% من أفراد مجتمع الدراسة على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية ويقلل من نسبة تلف وإهلاك الملفات، وقد جاءت هذه الفقرة بالمرتبة الثانية من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن السرعة والدقة وقلة تلف الملفات هي من أهم احتياجات النظام الحالي للوثائق بالنسبة للموظفين، وهذا ما أكدته دراسة (عدوان، 2007) حيث أكدت 71.8% من أفراد العينة على أن الحصول على الخدمات الإلكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية، وتعتبر قيمة الوزن النسبي المرتفعة 92.2% لهذه الفقرة على أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بما يخص بالسرعة والدقة في التعامل مع الوثائق والمحافظة عليها، وهذا يتفق مع ما ذكر في (نمذجة الحكومة، 2005) أن الموظف أو المتقاعد سوف يحصل على الخدمات في دقائق أو ساعات بدلاً من الأنتظار الطويل.

### الفقرة رقم (3) ووضح الأعمال الإدارية وحجم الملفات.

وافق 88.6% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الإتجاه نحو الوثائق الإلكترونية يقلل من ازدحام الأوراق في الملفات ومن التعقيدات الإدارية، وقد جاءت هذه الفقرة بالمرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على وجود تعقيدات إدارية بما يخص العمل في النظام الحالي للوثائق ويؤكد هذا نتيجة استجابة الموظفين في الجزء الأول للأستبانة، وكانت قيمة الوزن النسبي لهذه الفقرة 89.4%، يتضح من هذه النسبة المرتفعة لقيمة الوزن النسبي أن هناك ادراك كبير من قبل موظفي الهيئة بأن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يوضح مسار الوثائق وبالتالي يقلل ضياع الوثائق بين الدوائر.

#### **الفقرة رقم (4) العمل ببساطة ووقت أقل.**

أكد 87.2% من أفراد مجتمع الدراسة على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يحتاج إلى جهد ووقت أقل من استخدام النظام الحالي، وهذا ما أكدته دراسة (عدوان، 2007) حيث أكد 97.5% موافقتهم على أن الاستفادة من الخدمات الإلكترونية سيوفر الكثير من الوقت والجهد، واحتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، وكانت قيمة الوزن النسبي 88.2%، يتضح من هذه النسبة المرتفعة لقيمة الوزن النسبي أن هناك إجراءات وآليات سوف يتم استثنائها عند العمل بنظام الوثائق الإلكترونية، حيث أكد (الغوطي، 2006) في دراسته على أن النماذج والبيانات ستكون محوسبة ولن يضطر الموظف للانتقال بين المكاتب لإتمام معاملته كما أن المسؤولين سيكون لديهم الإطلاع المباشر على ما يجري من معاملات.

#### **الفقرة رقم (5) المهام الإدارية تحت رقابة الإدارة.**

82.9% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يسمح بالتحكم بالمهام الموكلة للموظفين والرقابة عليها، واحتلت هذه الفقرة المرتبة الخامسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن معظم الموظفين لديهم الرغبة في تطوير مهامهم وبالتنسيق مع الإدارة العليا مباشرة، حيث يعتقد الباحث أن معظم الموظفين يرغبون بالتقرب من الإدارة العليا عن طريق اظهار انجازاتهم في العمل؛ بغاية تحسين ظروفهم الوظيفية، ولهذا دلالة واضحة على مدى ضبط وقوة الإدارة العليا على الموظفين وعلى العمل داخل الهيئة ومدى قوة اتصالاتها وعلاقتها خارج الهيئة (المجتمع، مجلس الوزراء، الرئاسة) مما يزيد من فرص نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وكانت قيمة الوزن النسبي 87.2% حيث يتضح من هذه النسبة المرتفعة لقيمة الوزن النسبي مدى أهمية انجاز المهام الإلكترونية تحت رقابة الإدارة.

#### **الفقرة رقم (6) المساحة التخزينية للوثائق الورقية.**

وقد بينت النتائج أن 82.2% من أفراد مجتمع الدراسة على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية سيقبل من المساحة التخزينية للوثائق الورقية التي ستستخدم في النظام الحالي، واحتلت هذه الفقرة المرتبة السادسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن الموظفين يفضلون (سهولة متابعة الملفات، والحفاظ على الملفات من التلف، ووضوح مهام عملهم تحت اشراف الإدارة العليا) على تقليل المساحة التخزينية للوثائق الورقية؛ ويعتقد الباحث أن ذلك بسبب توفر مساحة تخزينية كبيرة للأرشيف في الهيئة وعدم توفر الاجراءات التي من شأنها ضمان عمل سهل وسريع وموثوق، كما أن استخدام نظام الوثائق الإلكترونية يسهل من إدارة الوثائق على أجهزة الحاسوب والتعامل معها عن طريق شبكة الحاسوب في الهيئة وهذا يؤدي إلى تقليص حجم المساحة التخزينية للوثائق الورقية، وقد كانت قيمة الوزن

النسبي 86.0% وهي نسبة مرتفعة حيث تظهر مدى أهمية توفير المساحات التخزينية والتي تحتاج إلى مصاريف اضافية.

#### **الفقرة رقم (7) التعرض للكوارث (الحرائق أو القصف).**

وقد وافق 84.3% من أفراد مجتمع الدراسة على أن النظام الإلكتروني أقل عرضةً من النظام الحالي للكوارث (الحرائق والقصف)، واحتلت هذه الفقرة المرتبة السابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن الموظفين يعتقدون أن الحريق أو القصف لا يستثني نظام إلكتروني أو يدوي، وكانت قيمة الوزن النسبي 86.0% وهي نسبة مرتفعة حيث يعتقد الباحث أنه من السهل الحفاظ على النظام الإلكتروني من الكوارث واسترجاعه في حالة حدوث أي حادث.

#### **الفقرة رقم (8) التكلفة المستهلكة للنظام.**

وقد أظهرت نتائج التحليل أن 84.3% من أفراد مجتمع الدراسة على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية سيقبل من التكلفة المستهلكة من النظام الحالي حيث سيتم توفير الكثير من النفقات التي تنفقها الهيئة سنوياً، ويعزى ذلك للتخفيض في الكثير من متطلبات العمل مثل القرطاسية كالأوراق والإقلام،...، وماكانت التصوير، وهذه ما أكدته دراسة (متولي، 2003) أن التعاملات الإلكترونية تخفض تكلفة الطباعة والإعلان والتوزيع والتصميم بنسبة لا تقل عن 80% من التكلفة الكلية، واحتلت هذه الفقرة المرتبة الثامنة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن نسبة قليلة من الموظفين يعتقدون أن النظام الإلكتروني لن يقلل من التكلفة المستهلكة للنظام الحالي، وكانت قيمة الوزن النسبي 84.6% وهي نسبة مرتفعة حيث يعتقد الباحث بوجود استهلاك تكاليف اضافية للنظام الحالي في حين يتوفر بنية تحتية تكنولوجية من أجهزة حاسوب في الهيئة شخصية ومركزية، وشبكة حاسوب، وبرامج حديثة وقواعد بيانات، وطاقم مختص في دائرة الحاسوب قادرين ومؤهلين على إدارة النظام الإلكتروني، وهذا ما أكدته دراسة (عدوان، 2007) حيث أكد 90.5% موافقتهم على أن الاستفادة من الخدمات الإلكترونية سيوفر الكثير من الأموال.

#### **الفقرة رقم (9) المهام الموكلة للموظفين العاملين.**

أكد 75.7% من أفراد مجتمع الدراسة على أن المهام الموكلة للموظفين الذين سيعملون في النظام الإلكتروني ستقل، ويرى الباحث في ذلك أن الموظفين سينجزون مهامهم إلكترونياً على أجهزة الحاسوب في الهيئة ضمن أطر قانونية واضحة ولن يحتاجوا إلى تكرار العمل على نماذج وأوراق، واحتلت هذه الفقرة المرتبة التاسعة والأخيرة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن بعض الموظفين يعتقدوا أن العمل في النظام الإلكتروني لا يكفي لضمان سير العمل وموثوقيته بل يحتاج إلى العمل اليدوي وتكرار تعبئة النماذج والأوراق المطلوبة، وكانت قيمة الوزن النسبي 81.4% وهي نسبة مرتفعة حيث يعتقد الباحث أن أتمتة العمل الإلكتروني هي ضرورة باتت ملحة للوصول إلى تكاملية



الأنظمة والبيانات ضمن حدود الإدارة العليا من أجل ضبط آليات العمل في جميع دوائر الهيئة إلكترونيًا وبالتالي ترتقي بالعمل للوصول إلى بنية تحتية جاهزة للعمل ضمن الحكومة الإلكترونية أو أي إدارة إلكترونية.

#### خلاصة المحور الثاني "مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه"

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور "مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه" 4.38 والوزن النسبي 87.6% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على أن هناك وعي وإدراك من قبل موظفي الهيئة لأهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائده عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  وتتفق مع ما توصلت إليه دراسة (الغوطي، 2006) حيث توصلت إلى نسبة 78.9% من العينة لديهم وضوح بأهمية ومزايا الخدمات والتعاملات الإلكترونية وهذا حافظاً من أجل أفعان الإدارة العليا لدعم النظام ومحاولة إقناع الآخرين به، وقد التقت مع دراسة (العسكر، 2002) في أن عدم استخدام التقنيات الحديثة في مجال الوثائق الرسمية وعدم الإعداد لاستخدامها، وعدم وجود برامج خاصة بالتحويل والإتلاف ساعد على تكديس الأوراق الرسمية في الأجهزة الحكومية بشكل أصبح معه هذا الأمر عبئاً ثقيلاً عليها.

#### **4.2.4 تحليل فقرات المحور الثالث "مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين"**

يحتوي محور مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين على (10) فقرات، وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف على مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين.

ويوضح الجدول رقم (37) التالي ردود مجتمع الدراسة حول مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين، وهذه الإجابات مرتبة حسب أهميتها وفقاً للوسط الحسابي والوزن النسبي، وتعبير عن مدى الالتزام بالتحسين المستمر، بحيث أنه كلما زادت قيمة الوسط الحسابي يزيد الالتزام بالتحسين المستمر.

جدول رقم 37

تحليل فقرات المحور الثالث "مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين"

م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
10	من المهم البدء بخطة لمحو أمية الحاسوب لجميع العاملين في الهيئة لتمكينهم من التعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية.	71.4	18.6	10.0	0	0	4.61	92.2	0.000	1
5	زيادة قدرة الموظفين على التعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية بسبب زيادة الوعي ومستوى التعليم في الهيئة.	58.6	28.6	10.0	2.9	0	4.43	88.6	0.000	2
3	زيادة الثقة في نجاح تغيير نظام العمل اليدوي إلى إلكتروني بسبب زيادة الوعي ومستوى التعليم في الهيئة.	51.4	40.0	5.7	2.9	0	4.40	88.0	0.000	3
7	معظم الموظفين لديهم حب تعلم الحاسوب والحصول على دورات تدريبية في علوم الحاسوب.	57.1	27.1	11.4	1.4	2.9	4.34	86.8	0.000	4
4	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يتطلب مهارات تقنية خاصة.	54.3	30.0	11.4	2.9	1.4	4.33	86.6	0.000	5
2	الموظفون الحاليون متنوعو التخصص (اداريون، محاسبون، مهندسون، مبرمجون) ولديهم القدرة جميعهم على التعامل مع الحاسوب.	42.9	41.4	10.0	4.3	1.4	4.20	84.0	0.000	6

الترتيب	مستوى المعنوية	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق %	موافق بشدة %	البيان	م
7	0.000	79.2	3.96	12.9	24.3	28.6	22.9	11.4	من الصعب على الموظفين فهم آليات عمل نظام الوثائق الإلكترونية.	9
8	0.000	73.4	3.67	2.9	11.4	28.6	30.0	27.1	الموظفون الحاليون لديهم القدرة على التكيف مع متطلبات نظام الوثائق الإلكترونية.	6
9	0.000	66.2	3.31	8.6	17.1	31.4	20.0	22.9	هناك مقاومة من بعض الموظفين الذين لا يرغبون في التعامل مع الحاسوب.	8
10	0.000	60.0	3.00	35.7	20.0	21.4	15.7	7.1	يُنقل الموظفون التدريب بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم على التعامل مع الحاسوب.	1
	0.000	80.5	4.02						المجموع	

### **الفقرة رقم (1) محو أمية الحاسوب لجميع العاملين في الهيئة.**

أظهرت النتائج أن 90.0% من أفراد مجتمع الدراسة على وجود خطة لمحو أمية الحاسوب لجميع العاملين في الهيئة لتمكينهم من التعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة مدى أهمية اجادة استخدام الحاسوب لنجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ومن ثم التحول للعمل الإلكتروني لإيجاد الأرضية اللازمة لبناء النظام والعمل عليه، وهو ما أوصت به العديد من الدراسات مثل دراسة (حسن، 2003) التي أوصت بضرورة العمل الجاد على التغلب على مشكلة أمية استخدام الحاسوب لأنها من المشكلات التي تعترض العمل الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 92.2%، تعبر هذه النسبة المرتفعة دلالة واضحة على أهمية وضع خطط لتحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية لإستخدام الحاسوب، وقامت الإدارة العليا بتبني خطة تقدم بها الباحث لإنشاء مركز تدريب في الهيئة وهي قيد التنفيذ، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الغوطي، 2006) فقد بلغت نسبة 98.3% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على أنه من المهم البدء بخطة لمحو أمية الحاسوب لجميع العاملين في الوزارات.

### **الفقرة رقم (2) قدرة الموظفين على التعامل مع النظام الإلكتروني.**

وافق 87.2% من أفراد مجتمع الدراسة على أن زيادة الوعي ومستوى التعليم لدى الموظفين في الهيئة يؤدي إلى زيادة قدرة الموظفين على التعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن مستوى التعليم هو من أهم متطلبات نظام إدارة الوثائق لأن التعليم هو أساس المعرفة، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 88.6%، تعبر هذه النسبة المرتفعة عن وجود علاقة طردية بين مستوى التعليم والتعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الغوطي، 2006) فقد بلغت نسبة 85.0% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على أن نجاح المشروع يحتاج لعدد اكبر من الحاصلين على مؤهلات علمية.

### **الفقرة رقم (3) الثقة في نجاح النظام الإلكتروني.**

أكد 91.4% من أفراد مجتمع الدراسة على زيادة مستوى الثقة في نجاح تغيير نظام العمل اليدوي إلى إلكتروني بسبب زيادة الوعي ومستوى التعليم في الهيئة، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة أيضاً على أن الثقة في نجاح النظام تأتي عن طريق التعليم والمعرفة، وهي متطلب أساسي لنجاح النظام، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 88.0%، تعبر هذه النسبة المرتفعة عن وجود الثقة لدى الموظفين في تحويل النظام اليدوي إلى إلكتروني.

#### **الفقرة رقم (4) حب تعلم الحاسوب والحصول على دورات تدريبية.**

84.2% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على أن معظم الموظفين لديهم حب تعلم الحاسوب والحصول على دورات تدريبية في علوم الحاسوب، احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية متطلب الدورات التقنية لنجاح النظام الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 86.8% ويعتقد الباحث ويؤكد على أهمية رغبة الموظفين للحصول على الدورات التدريبية في مجال الحاسوب ولكن في نفس الوقت يرى الباحث أن هناك بطء في التنفيذ، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الغوطي، 2006) فقد بلغت نسبة 76.6% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على أنهم تلقوا دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والإنترنت.

#### **الفقرة رقم (5) العمل يتطلب مهارات تقنية خاصة.**

وقد أكد 84.3% من أفراد مجتمع الدراسة على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يتطلب مهارات تقنية خاصة، احتلت هذه الفقرة المرتبة الخامسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية متطلب الدورات التدريبية التقنية لنجاح النظام الإلكتروني، وقد بلغت قيمة الوزن النسبي لمجموع الإجابات 86.6% ويعتقد الباحث أن وجود بعض المخاوف لدى الموظفين هو ظاهرة صحية من شأنها إبراز جوانب الضعف في تطبيق النظام والتي يجب أن تعالج من أجل الحصول على النتائج الإيجابية في تطبيقه.

#### **الفقرة رقم (6) قدرة الموظفون الحاليون على التعامل مع الحاسوب.**

84.3% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على أن الموظفون الحاليون متنوعو التخصص (اداريون، محاسبون، مهندسون، مبرمجون) ولديهم القدرة جميعهم على التعامل مع الحاسوب، احتلت هذه الفقرة المرتبة السادسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية القدرة على التعامل مع الحاسوب لدى موظفي الهيئة، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 84.0% ويعتقد الباحث أن هذه النسبة المرتفعة تعكس استخدام معظم الموظفين لأجهزتهم الشخصية ولكن ترتيب الفقرة يوضح أن معظم الموظفين لا يجيدوا استخدام الحاسوب بشكل علمي ومنهجي، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الشننغ، 2000) فقد بلغت نسبة كفاءة العاملين في النظام 70%.

#### **الفقرة رقم (7) فهم آليات عمل نظام الوثائق الإلكترونية.**

أظهرت النتائج أن 84.3% من أفراد مجتمع الدراسة على صعوبة فهم آليات عمل نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على الموظفين، احتلت هذه الفقرة المرتبة السابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية فهم آليات عمل النظام الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 79.2%، وهي أيضاً نسبة مرتفعة نسبياً تظهر وجود بعض المخاوف ولكن يعتقد الباحث أن هذه النسبة سرعان ما تزول عند وضع الآليات والخطط لتطبيق النظام.

### الفقرة رقم (8) القدرة على التكيف مع متطلبات نظام الوثائق الإلكترونية.

أكد 57.1% من أفراد مجتمع الدراسة على قدرة الموظفين الحاليين على التكيف مع متطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثامنة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية التكيف مع النظام الجديد، وقد بلغت قيمة الوزن النسبي لمجموع إجابات هذه الفقرة 73.4%، وهي نسبة مرتفعة نسبياً حيث يعتقد الباحث أن معظم الموظفين يعولون على خبرتهم في التعامل مع أنظمة العمل المختلفة، وأما بالنسبة لظهور بعض المخاوف من التكيف مع النظام الإلكتروني فيعزى ذلك لبعض الأسباب منها عدم تطبيق النظام لغاية الآن، وبتغيير مهام الموظف التي اعتاد مزاولتها منذ سنين، وبتقليل ساعات العمل الإضافية، وبسهولة ضبط ورقابة النظام من الإدارة العليا وعدم اعطائهم حرية الانتفاع من مناصبهم.

### الفقرة رقم (9) وجود مقاومة لتطبيق نظام الوثائق الإلكترونية.

أظهرت نتائج التحليل أن 42.9% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على وجود مقاومة من بعض الموظفين الذين لا يرغبون في التعامل مع نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة التاسعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على وجود استياء من بعض الموظفين الذين يروا بأن النظام الحالي يجب أن لا يتطور وأنهم يجيدوا ما يفعلوا في النظام الحالي، وقد بلغت قيمة الوزن النسبي لمجموع إجابات هذه الفقرة 66.2%، ويعتقد الباحث وجود عدة أسباب لهذه المقاومة للعمل الإلكتروني من بعض الموظفين وهي أن العمل الحكومي هو عمل روتيني تم حفظ إجراءاته وأن التعامل مع الحاسوب يمكن الإدارة من الرقابة على أعمالهم بشكل أكبر، وأنهم يخافون من الحاسوب لأنهم لا يجيدون العمل عليه بشكل علمي، ولا يرون بحصولهم على دورات تدريبية للتعلم على الحاسوب بالأمر الكبير؛ وذلك لعدم اهتمام الإدارة بتغطية جميع الدورات التدريبية، بالإضافة لأن هذه الدورات التدريبية لا تعطي أي حوافز أو ترقية، وممكن أن تكون لأسباب نفسية خاصة بالتغيير، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الشننغ، 2000) حيث بلغت نسبة مقاومة المستفيدين للتحديث في النظام 52.7%، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة هودكون وهوتشنسون (1979) Hodgdon & Hutchinson مع أن إدخال نظم المعلومات فإنه يواجه بأشكال متعددة من مقاومة الأفراد العاملين في الوظائف الإدارية والمكتبية.

### الفقرة رقم (10) التدريب متوفر بشكل دوري للموظفين.

22.8% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على أن التدريب متوفر وبشكل دوري لتطوير مهارات الموظفين وقدراتهم على التعامل مع الحاسوب من قبل الهيئة، احتلت هذه الفقرة المرتبة العاشرة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على ضعف هذه الفقرة بسبب حصول نسبة قليلة من الموظفين على دورات تدريبية وتم تغطية رسوم هذه الدورات من قبل الهيئة، وقد بلغت قيمة الوزن

النسبي لمجموع إجابات هذه الفقرة 60.0% ويعتقد الباحث أن هذه النسبة ضعيفة بالمقارنة مع النسب الأخرى لهذا المحور وسبب ذلك هو ندرة وجود التدريب لجميع الموظفين بشكل دوري، وعدم وجود تحديد أو تحليل للاحتياجات التدريبية في الهيئة، هذا ويعتقد الباحث أن الأهتمام بتدريب وتطوير الموظفين هو من أهم الأسباب التي تساعد على نمو وتطوير العمل في أي مؤسسة وكون الهيئة العامة للتأمين والمعاشات مؤسسة حكومية تتأثر بالوضع السياسي من حيث الرواتب والترقيات والميزانيات هو العامل الأساسي الذي يؤثر على قلة تطوير الموظفين وتدريبهم، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الشنتف، 2000) حيث بلغت نسبة عدم تلقي العاملين في النظام دورات تدريبية بشكل دوري؛ لتطوير مهاراتهم وقدراتهم ولمتابعة كل جديد في تكنولوجيا المعلومات 71.2% الأمر الذي يؤثر سلباً على نمو العمل وتطويره.

#### خلاصة المحور الثالث "مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين"

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور "مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين" 4.02 والوزن النسبي 80.5% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، ويعتقد الباحث أن نتائج التحليل أظهرت وجود بعض المخاوف من النظام الإلكتروني ضمناً؛ سببها وجودها بالرغم من ارتفاع معدل مستوى التعليم وخبرة الموظفين في الهيئة:

- أسباب نفسية بالتغيير.
- فقدان مهام حساسة لبعض الموظفين في النظام الحالي وبالتالي قلة سيطرتهم واحتكارهم.
- قلة الاهتمام بالتدريب لجميع أفراد الهيئة.

وقد التقت مع دراسة (غنيم، 2004) في أن توفر البنية التحتية (الأفراد) سيساهم في تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في صناعة القرارات، وقد ذكر (الحسنية، 2002) أن العنصر البشري هو أحد المكونات الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية.

#### **5.2.4 تحليل فقرات المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية"**

وينقسم إلى ثلاثة متغيرات:

1.5.2.4: قدرة الهيئة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)

2.5.2.4: قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)

3.5.2.4: قدرة الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات

#### 1.5.2.4 تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)"

يحتوى محور توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware) على (4) فقرات، وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف على مدى توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware) في الهيئة.

ويوضح الجدول رقم (38) التالي ردود أفراد مجتمع الدراسة حول التعرف على مدى توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware) في الهيئة من أجل التعرف على أثرها في نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الإجابات على فقرات هذا المحور مرتبة حسب أهميتها وفقاً للوسط الحسابي والوزن النسبي.

جدول رقم 38

تحليل فقرات المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية - قدرة الهيئة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)"

م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
2	من السهل توفير أو تطوير جهاز حاسوب وملحقاته داخل الهيئة.	57.1	27.1	12.9	0	2.9	4.36	87.2	0.000	1
4	من السهل تقديم خدمات الصيانة لأجهزة الحاسوب وملحقاته في الهيئة.	55.7	21.4	17.1	5.7	0	4.27	85.4	0.001	2
1	عدد أجهزة الحاسوب في الهيئة تتناسب مع عدد العاملين.	41.4	31.4	18.6	7.1	1.4	4.04	80.8	0.000	3



م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
3	يتوفر أحدث أجهزة الحاسوب المركزية (الخوادم Servers) في الهيئة.	47.1	27.1	15.7	1.4	8.6	4.03	80.6	0.000	4
	المجموع						4.17	83.5	0.000	

### الفقرة رقم (1) توفير أجهزة الحاسوب في الهيئة.

أظهرت النتائج موافقة 84.2% من أفراد مجتمع الدراسة على أن عملية توفير أو تطوير جهاز حاسوب وملحقاته داخل الهيئة متاحة وبشكل سهل ويعزى الباحث إلى اهتمام الإدارة العليا بتكنولوجيا المعلومات، ويظهر في ملحق رقم (3) مواصفات أجهزة الحاسوب وجود 55 جهاز حاسوب شخصي في قطاع غزة و 4 أجهزة حاسوب محمولة علماً بأن عدد المبحوثين في قطاع غزة 62 و 11 جهاز حاسوب شخصي في مكتب الضفة الغربية مستخدم منهم عدد 8 جهاز حالياً وعدد 3 أجهزة غير مستخدمة بسبب تأخر توظيف دفعة من الموظفين ويظهر في تقرير دائرة الحاسوب إجمالي عدد أجهزة الحاسوب الشخصية 66 وإجمالي عدد أجهزة الحاسوب المحمولة 4 ويظهر أيضاً إجمالي عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة 63 من 70 موظف إجمالي مجتمع الدراسة، وهذا يشجعنا في طرح وعرض فكرة البحث، احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، وقد بلغت قيمة الوزن النسبي لمجموع إجابات هذه الفقرة 87.2%، وهي نسبة مرتفعة نسبياً ويعزى الباحث هذه النسبة إلى أن عدد 7 موظفين من مجتمع الدراسة بغير أجهزة، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الشنتف، 2000) حيث بلغت نسبة اعتماد النظم الحالية على الحاسوب بلغت 83.6%.

### الفقرة رقم (2) تقديم خدمات الصيانة لأجهزة الحاسوب في الهيئة.

وافق 77.1% من أفراد مجتمع الدراسة على استعداد وجاهزية الهيئة لتوفير خدمات الصيانة لأجهزة الحاسوب وملحقاته داخل الهيئة، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية دور دائرة الحاسوب في الهيئة وجاهزيتها لتوفير خدمات صيانة وتطوير أجهزة الحاسوب وبالتالي توفير أموال كثيرة على الهيئة، وقد بلغت قيمة الوزن النسبي لمجموع إجابات هذه الفقرة 85.4%، ويعتقد الباحث أن هذه النسبة جيدة جداً للتأقلم وفهم طريقة عمل أي أجهزة جديدة لأي نظام جديد من أجل تقديم الدعم الفني لها، وهذه النسبة تشجع وتدعم العمل على النظام الإلكتروني، وقد

النقت هذه الدراسة مع دراسة (عدوان، 2007) حيث أكد الباحث على أن توفر خدمات صيانة أجهزة الحاسوب تساهم في الحصول على الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية وقد بلغ الوزن النسبي لها 68.0%.

### الفقرة رقم (3) عدد أجهزة الحاسوب في الهيئة.

68.2% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على أن عدد أجهزة الحاسوب في الهيئة تتناسب مع عدد العاملين، وقد أظهر تقرير دائرة الحاسوب-قسم الصيانة على استخدام 62 جهاز حاسوب من 70 موظف، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على اعتماد العمل بنظام الوثائق الإلكترونية على توفر أجهزة الحاسوب وبعدها مناسب في الهيئة، وقد اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (الغوطي، 2006) حيث بلغت نسبة 51.6% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على أن عدد أجهزة الحاسوب في الوزارة مناسب لعدد العاملين، وبلغت نسبة 41.6% من أفراد مجتمع الدراسة لا يوافقون على أن عدد أجهزة الحاسوب في الوزارة مناسب لعدد العاملين، وبسبب هذه النسبة قد تواجه النظام مشاكل كبيرة عند التحول للعمل الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 80.8% وهي نسبة مرتفعة تؤكد توفر متطلب مهم لنجاح تحول العمل إلى إلكتروني.

### الفقرة رقم (4) توفير أجهزة الحاسوب المركزية في الهيئة.

74.2% من أفراد مجتمع الدراسة على وجود أجهزة الحاسوب المركزية (الخوادم Servers) في الهيئة، احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة تظهر في تقرير دائرة الحاسوب-قسم الصيانة وجود 5 أجهزة حاسوب مركزية مستخدمة في غرة وجهاز واحد حاسوب مركزي في مكتب الضفة الغربية وهذه النسبة في غرة جيدة حالياً ولكنها تحتاج إلى إعادة النظر فيها من أجل تطبيق النظام الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 80.6% وهي مرتفعة إلى حد ما تؤكد توفر متطلب مهم لنجاح تنفيذ النظام الإلكتروني.

خلاصة المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية- قدرة الهيئة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته(Hardware)"

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور "مدى قدرة الهيئة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته(Hardware)" 4.17 والوزن النسبي 83.5% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على أن هناك قدرة وسهولة في توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته(Hardware) من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  ويتفق الوزن النسبي مع دراسة (الشننق، 2000) حيث بلغ الوزن النسبي لكفاءة المعدات (Hardware) المستخدمة في النظام 77.2%، وقد النقت مع دراسة (أبو سبت، 2005) أن المعدات المستخدمة في أنظمة المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة العمل وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة ويمكن تعديل استخدامها، وكان ذلك واضحاً في دراسة (غنيم، 2004) على البلديات مع الفرق أنه في

البلديات كان هناك عدم اعتبار أن المعدات المستخدمة في أنظمة المعلومات فيها من أحدث التكنولوجيا المتوفرة في السوق.

#### 2.5.2.4 تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)"

يحتوي محور قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات ( Software and Database ) على (5) فقرات، وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف على مدى توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات.

ويوضح الجدول رقم (39) التالي ردود مفردات العينة حول متغير توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) وإلى أي مدى ستؤثر على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الإجابات على فقرات هذا المحور مرتبة حسب أهميتها وفقاً للوسط الحسابي والوزن النسبي.

#### جدول رقم 39

تحليل فقرات متغير "مدى توفر البنية التحتية - قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)"

م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
4	البرمجيات الواجب استخدامها لديها القدرة على السماح لأكثر من موظف للاتصال معاً في وقت واحد.	57.1	27.1	12.9	2.9	0	4.39	87.8	0.000	1
5	لدى الهيئة القدرة على توفير أفضل قواعد البيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات.	60.0	22.9	12.9	4.3	0	4.39	87.8	0.000	2

م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
2	من السهل توفير نسخ أصلية من برامج نظم إدارة قواعد البيانات والبرمجيات ومضادات الفيروسات.	52.9	28.6	11.4	5.7	1.4	4.26	85.2	0.000	3
3	من السهل تطوير البرمجيات ذات العلاقة بإدارة الوثائق.	48.6	34.3	10.0	5.7	1.4	4.23	84.6	0.000	4
1	يتوفر نظام لإدارة قواعد البيانات المركزية داخل الهيئة.	48.6	25.7	15.7	7.1	2.9	4.10	82.0	0.000	5
	المجموع						4.27	85.5	0.000	

#### **الفقرة رقم (1) قدرة البرمجيات على السماح للاتصال بها.**

أظهرت النتائج أن 84.2% من أفراد مجتمع الدراسة على أن البرمجيات الواجب استخدامها لديها القدرة على السماح لأكثر من موظف للاتصال معاً في وقت واحد، احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة تظهر في أهمية الاتصال في البرمجيات المكونة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 87.8% وهي نسبة مرتفعة تؤكد أهمية إتاحة العمل على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية لأكثر من موظف في آن واحد، وقد التقت هذه الدراسة مع دراسة (الشتنغ، 2000) حيث أكد الباحث على أن نسبة توفر برمجيات النظام لأكثر من مستفيد بالاتصال معاً في وقت واحد بلغت 77.4% وهذا يؤدي إلى قبول هذه البرمجيات.

### **الفقرة رقم (2) توفر قواعد البيانات السرية والأمان للمعلومات.**

أكد 82.9% من أفراد مجتمع الدراسة على توفير أفضل قواعد البيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية قواعد البيانات التي تعد مستودعاً للمعلومات الخاصة بنظام إدارة الوثائق الألكترونية، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 87.8% وهي نسبة مرتفعة تبين أهمية دور قواعد البيانات في توفير السرية والأمان للمعلومات وبالتالي توفر مطلب أساسي لنجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

### **الفقرة رقم (3) توفر نسخ أصلية من البرمجيات ومضادات الفيروسات.**

81.5% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على قدرة الهيئة على توفير نسخ أصلية من برامج نظم إدارة قواعد البيانات والبرمجيات ومضادات الفيروسات، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية وجود النسخ المعتمدة والأصلية من شركاتها، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 85.2% وهي نسبة مرتفعة تبين أهمية اعداد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والأنظمة المساعدة على نسخ معتمدة من أجل ضمان أداء فعال ومتواصل على فترات طويلة، وقد التقت هذه الدراسة مع دراسة (الشنتف، 2000) حيث أكد الباحث على أن نسبة متابعة الإدارة لأحدث البرمجيات المتوفرة في الأسواق وأفضلها 69.0% وهذه نسبة مقبولة إلى حد ما يعزي الباحث في دراسته السبب لذلك لأسباب مادية أو لاكتفاء الإدارة بقدرة البرمجيات الحالية.

### **الفقرة رقم (4) تطوير البرمجيات ذات العلاقة بإدارة الوثائق.**

تبين هذه الفقرة موافقة 82.9% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الهيئة تقوم بسهولة بتطوير البرمجيات ذات العلاقة بإدارة الوثائق، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية تقديم الدعم والتطوير الإداري والمادي من قبل الإدارة العليا والدعم الفني من قبل دائرة الحاسوب، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 84.6% وهي نسبة مرتفعة تبين أهمية تواصل العمل بالنظام الإلكتروني في جميع الظروف وتوظيف أحدث التحسينات لنسخ البرمجيات للاستفادة منها في العمل على النظام الإلكتروني.

### **الفقرة رقم (5) توفر نظام إدارة قواعد البيانات المركزية داخل الهيئة**

كذلك أظهرت النتائج أن 74.3% من أفراد مجتمع الدراسة على أنه يتوفر نظام لإدارة قواعد البيانات المركزية داخل الهيئة، احتلت هذه الفقرة المرتبة السادسة والأخيرة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أن بعض الموظفين لا يعلموا بماهية نظم إدارة قواعد البيانات وفوائدها، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 82.0% وهي نسبة مرتفعة توضح أهمية توفر هذا المطلب لنجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

خلاصة المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية - قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)"

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور " قدرة الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) " 4.27 والوزن النسبي 85.5% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على أن هناك قدرة لدى الهيئة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  ويتفق الوزن النسبي مع دراسة (الشنفت، 2000) حيث بلغ الوزن النسبي لكفاءة البرمجيات المستخدمة في النظام 76.2%، وقد التقت مع دراسة (أبو سبت، 2005) أن البرمجيات المستخدمة في الجامعات الفلسطينية على مستوى عالي، وهذا لا ينطبق مع دراسة (غنيم، 2004) فيما يتعلق بالبرامج المتوفرة في البلديات حيث أكد على ضعف قدرة البرامج العاملة في البلديات.

**3.5.2.4 تحليل فقرات المتغير "قدرة الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات"**

يحتوي محور قدرة الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات على (4) فقرات، وقد استهدف الباحث من خلال تلك الفقرات التعرف على مدى توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات.

ويوضح الجدول رقم (40) التالي ردود أفراد مجتمع الدراسة حول توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات ومدى تأثيرها على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الإجابات على فقرات هذا المحور مرتبة حسب أهميتها وفقاً للوسط الحسابي والوزن النسبي.

جدول رقم 40

تحليل فقرات متغير "مدى توفر البنية التحتية - قدرة الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات"

م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
1	يعتمد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على وجود شبكة حاسوب خاصة في الهيئة داخلية (Intranet) وخارجية (Internet).	65.7	20.0	10.0	1.4	2.9	4.44	88.8	0.000	1
2	تتوفر أحدث المواصفات من أجهزة الاتصال والربط بين أجهزة الحاسوب.	44.3	38.6	8.6	5.7	2.9	4.16	83.2	0.000	2
3	لدى الموظفين القدرة على تبادل البيانات من خلال شبكة الحاسوب.	44.3	17.1	18.6	10.0	10.0	3.76	75.2	0.000	3
4	يتم تبادل البيانات بين جميع فروع الهيئة بواسطة موقع الهيئة الإلكتروني.	28.6	18.6	10.0	14.3	28.6	3.04	60.8	0.000	4
	المجموع						3.85	77.0	0.000	

### الفقرة رقم (1) وجود شبكة حاسوب خاصة في الهيئة داخلية وخارجية.

أظهرت النتائج موافقة 85.7% من أفراد مجتمع الدراسة على أن نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يعتمد على وجود شبكة حاسوب خاصة في الهيئة داخلية (Intranet) وخارجية (Internet)، احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية وجود شبكة الحاسوب والتي توفر بيئة العمل المناسبة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 88.8% وهي نسبة مرتفعة توضح أهمية توفر هذا المطلب لنجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وقد التقت هذه الدراسة مع دراسة (الغوطي، 2006) حيث أكد الباحث على وجود نسبة متدنية 55.0% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على أنه يوجد في الوزارة شبكة حاسوب تصل لجميع المكاتب، حيث تعتبر هذه النسبة المتدنية عائقاً لمشروع الحكومة الإلكترونية نظراً لأن شبكة الحاسوب في الوزارة من المتطلبات المهمة للمشروع.

### الفقرة رقم (2) توفر أحدث المواصفات من أجهزة الاتصال.

وافق 82.9% من أفراد مجتمع الدراسة على توفر أحدث المواصفات من أجهزة الاتصال والربط بين أجهزة الحاسوب في الهيئة، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية توفر أحدث الأجهزة المخصصة لتكوين شبكة الأتصال، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 83.2% وهي نسبة مرتفعة وهي تعد من المتطلبات المهمة لنجاح سير العمل في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

### الفقرة رقم (3) تبادل البيانات من خلال شبكة الحاسوب.

61.4% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على قدرة الموظفين على تبادل البيانات من خلال شبكة الحاسوب، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية الهدف من شبكة وجود شبكة الحاسوب، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 75.2% ويرى الباحث سبب انخفاض النسبة إلى أن شبكة الحاسوب في الهيئة حالياً حديثة التصميم ولهذا وضعت آليات السرية والأمان من قبل الإدارة العليا لتحديد صلاحيات تبادل البيانات عبر الشبكة والدخول إلى شبكة الأنترنت.

### الفقرة رقم (4) تبادل البيانات بواسطة موقع الهيئة الإلكتروني.

تبين هذه الفقرة موافقة 47.2% من أفراد مجتمع الدراسة على أنه يتم تبادل البيانات بين جميع فروع الهيئة بواسطة موقع الهيئة الإلكتروني، احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة وسبب انخفاض هذه النسبة حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 60.8% أن الموقع الإلكتروني حديث التصميم ويتم تبادل البيانات الإلكترونية بصفة رسمية فقط



بين دائرة الحاسوب في غزة وبين فرع الضفة الغربية لبعض البيانات الهامة وهذا الأمر لا يعلم به بعض الموظفين.

خلاصة المحور الرابع " مدى توفر البنية التحتية - قدرة الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات "

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور " قدرة الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات " 3.85 والوزن النسبي 77.0% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على أن هناك قدرة لدى الهيئة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  ويتفق الوزن النسبي مع دراسة (الشنفت، 2000) حيث بلغ الوزن النسبي لكفاءة الاتصالات المستخدمة في النظام 71.0%، وقد التقت مع دراسة (أبو سبت، 2005) أن كفاءة الاتصالات وتبادل المعلومات عبر شبكة المعلومات في الجامعات عالية.

من خلال ما سبق يتضح اهتمام الهيئة العامة للتأمين والمعاشات بمتغيرات البنية التحتية التكنولوجية التي اعتمدها الباحث، حيث تميزت نتائج محاور هذه المتغيرات بأوزان نسبية مرتفعة تعزز هذا الاهتمام، والجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي لكل متغير، وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي لمجوع المتغيرات:

#### جدول رقم 41

المتوسط الحسابي والوزن النسبي لمتغيرات "مدى توفر البنية التحتية"

م	المحور	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية
1.	القدرة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)	4.17	83.5	0.000
2.	القدرة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)	4.27	85.5	0.000
3.	القدرة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات	3.85	77.0	0.000
	(المجموع) جميع المحاور	4.09	82.0	0.000

يتضح من خلال الجدول رقم (41) السابق أن هناك تبني واضح وقدرة لدى الهيئة على توفير البنية التحتية، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمجموع محاور متغيرات البنية التحتية 4.09، فيما بلغت قيمة الوزن النسبي لمجموع المحاور 82.0%، وقد يعزى الباحث سبب ارتفاع قيمة الوزن النسبي لمتغيرات البنية التحتية التكنولوجية إلى أن الهيئة هي المؤسسة الوحيدة المسؤولة عن الإدخار في فلسطين كما أنها الممثلة الوحيدة في مؤسسة الضمان الإجتماعي الدولي (ISSA) مما تشكل هذه المسؤولية حافزاً لتوفير أجهزة الحاسوب وأجهزة شبكات الحاسوب وقواعد البيانات والبرمجيات المختلفة، وقد التقت هذه الدراسة مع دراسة (الغوطي، 2006) حيث توصلت إلى توافر البنية التحتية لدى الوزارات ولكن بدرجة متوسطة وبوزن نسبي 64.5%، حيث تعد هذه النسبة غير كافية لمشروع الحكومة الإلكترونية بسبب عدم وجود شبكة حاسوب مركزية لجميع الوزارات تكفل تبادل البيانات عبر قواعد بيانات عامة، وقد خلصت دراسة (Schware and Deane, 2003) إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات هي القلب لنجاح وانتشار وقابلية الاستمرار للحكومة الإلكترونية.

#### خلاصة المحور الرابع "مدى توفر البنية التحتية"

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور "مدى توفر البنية التحتية" 4.10 والوزن النسبي 82.0% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على أن هناك قدرة لدى الهيئة على توفير البنية التحتية عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  وهذا ما يؤكد على توفر البنية التحتية وبدرجة جيدة جداً لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد التقت مع دراسة (عرفات، 2007) توفر البنية التحتية بشكل جيد لدى الوزارات الحكومية من أجل نجاح نظم دعم القرارات.

#### **6.2.4 تحليل فقرات المحور الخامس "قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية":**

يحتوي هذا المحور على (13) فقرة، وقد استهدف الباحث التعرف من خلالها على قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وبالتالي التعرف على الامكانيات العملية لمتطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية. يوضح الجدول رقم (42) التالي ردود أفراد مجتمع الدراسة حول وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

#### **الفقرة رقم (1) "توظيف استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات."**

أكد 98.6% من أفراد مجتمع الدراسة على ضرورة تحديد استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ، احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى من حيث أهميتها بالمقارنة مع

الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية استخدام هذه الإستراتيجية وذلك من أجل تفادي أي حوادث، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 94.8% وهي نسبة مرتفعة تؤكد ضرورة النسخ الاحتياطي لضمان نجاح النظام.

### **الفقرة رقم (2) توظيف آلية للاحتفاظ وفهرسة الوثائق الإلكترونية.**

وافق 97.2% من أفراد مجتمع الدراسة على ضرورة تحديد آلية مسبقة للاحتفاظ وفهرسة الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية استخدام هذه الآلية التي تعد من أهم معوقات النظام الحالي ومن أهم المزايا المطلوبة من النظام الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 93.2% وهي نسبة مرتفعة تضمن الوصول السريع إلى الوثائق والملفات عن طريق وضع فهرس موحد.

### **الفقرة رقم (3) توظيف الصلاحيات على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.**

أظهرت نتائج التحليل أن 97.2% من أفراد مجتمع الدراسة وافقوا على ضرورة تحديد الصلاحيات على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والتي تتناسب مع المهارات والمناصب الإدارية وبما يخدم النظام، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية وضع الصلاحيات للعمل على النظام، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 93.2% وهي نسبة مرتفعة تظهر أهمية العمل الإلكتروني بعد تحديد الصلاحيات والذي يضمن عدم حدوث أي اختناقات في العمل وبيان مهام الموظفين.

### **الفقرة رقم (4) توظيف سياسة لإنشاء ملف معلومات عن كل وثيقة.**

أكد 97.2% من أفراد مجتمع الدراسة على ضرورة تحديد سياسة مسبقة لإنشاء ملف معلومات عن كل وثيقة، احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية وجود ملف موحد يحتوي معلومات عن جميع الوثائق والملفات الموجودة في الهيئة، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 93.2% وهي نسبة مرتفعة تظهر وجود مرجع اساسي للوثائق لجميع الملفات في الهيئة.

### **الفقرة رقم (5) توظيف سياسة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق.**

94.3% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على ضرورة تحديد سياسة مسبقة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق الإلكترونية من جهة الاختصاص، احتلت هذه الفقرة المرتبة الخامسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية تدقيق ومتابعة الوثائق، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 92.8% وهي نسبة مرتفعة تؤكد أهمية ميزة متابعة التعديلات على الوثائق مما تضيف مرونة واضحة لأستخدام النظام الإلكتروني.

### **الفقرة رقم (6) توظيف الإجراءات القانونية والتشريعية للنظام الإلكتروني.**

تبين هذه الفقرة موافقة 97.1% من أفراد مجتمع الدراسة على ضرورة تحديد الإجراءات القانونية والتشريعية لمعالجة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة، احتلت هذه الفقرة المرتبة السادسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية تحديد الإجراءات القانونية والتشريعية، ويعتقد الباحث ان هذه الفقرة هي من أهم المتطلبات لنجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 92.8% وهذه نسبة مرتفعة تتفق مع دراسة (الروابدة، 2003) حول ضرورة وضع التشريعات القانونية للأعمال الإلكترونية.

### **الفقرة رقم (7) توظيف دليل إجراءات إداري للنظام الإلكتروني.**

أظهرت النتائج أن 92.8% من أفراد مجتمع الدراسة وافقوا على ضرورة انشاء دليل اجراءات إداري ليكون مرجع لخدمة النظام الإلكتروني، احتلت هذه الفقرة المرتبة السابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية وجود دليل اجراءات إداري لنظام الوثائق الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 91.8% وهذه نسبة مرتفعة تتفق مع دراسة (الشننغ، 2000) حيث تبين وجود وزن نسبي 78.1% وهي نسبة مقبولة لوصف التعليمات والاجراءات المطلوبة لإنجاز عمل المستفيد.

### **الفقرة رقم (8) توظيف آلية لتدفق الوثائق بين الدوائر.**

وافق 92.8% من أفراد مجتمع الدراسة على ضرورة تحديد آلية مسبقة لتدفق الوثائق بين الدوائر؛ لمتابعة مسار الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثامنة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية آلية تحديد الوثائق بين الدوائر، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 91.8% وهذه نسبة مرتفعة توضح أهمية وجود آليات تحدد مسار تدفق الوثائق بين الدوائر.

### **الفقرة رقم (9) توظيف آلية لتقييم الوثائق الإلكترونية.**

91.4% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على ضرورة تحديد سياسة مسبقة لتقييم الوثائق الإلكترونية من أجل إبقائها أو التخلص منها، احتلت هذه الفقرة المرتبة التاسعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية متابعة الوثائق والتأكد من صلاحيتها وتقديم الصيانة اللازمة لها، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 91.8% وهذه نسبة مرتفعة توضح أهمية وضع آليات لتقييم الوثائق وصيانتها بشكل ممنهج.

جدول رقم 42

تحليل فقرات المحور الخامس "قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية"

م.	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
13	تحديد استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ.	75.7	22.9	1.4	0	0	4.74	94.8	0.000	1
3	تحديد آلية مسبقة للاحتفاظ وفهرسة الوثائق الإلكترونية.	68.6	28.6	2.9	0	0	4.66	93.2	0.000	2
5	تحديد الصلاحيات على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والتي تتناسب مع المهارات والمناصب الإدارية وبما يخدم النظام.	68.6	28.6	2.9	0	0	4.66	93.2	0.000	3
9	تحديد سياسة مسبقة لإنشاء ملف معلومات عن كل وثيقة (metadata file <sup>15</sup> ).	68.6	28.6	2.9	0	0	4.66	93.2	0.000	4
6	تحديد سياسة مسبقة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق الإلكترونية من جهة الاختصاص.	70.0	24.3	5.7	0	0	4.64	92.8	0.001	5
12	تحديد الإجراءات القانونية والتشريعية لمعالجة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة.	67.1	30.0	2.9	0	0	4.64	92.8	0.000	6

<sup>15</sup> وهو ملف يحتوي على معلومات تتعلق بالوثيقة مثل: اسم الوثيقة، عنوانها، تاريخ الإنشاء، وصف الوثيقة، الكاتب، وغيرها.

م.م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
8	انشاء دليل اجراءات إداري ليكون مرجع لخدمة النظام الإلكتروني.	65.7	27.1	7.1	0	0	4.59	91.8	0.000	7
10	تحديد آلية مسبقة لتدفق الوثائق بين الدوائر (dataflow)؛ لمتابعة مسار الوثائق الإلكترونية.	65.7	27.1	7.1	0	0	4.59	91.8	0.000	8
11	تحديد سياسة مسبقة لتقييم الوثائق الإلكترونية من أجل إبقائها أو التخلص منها.	67.1	24.3	8.6	0	0	4.59	91.8	0.000	9
2	تحديد سياسة مسبقة لإنشاء وتجميع الوثائق الإلكترونية والتأكد من صلاحيتها.	62.9	31.4	5.7	0	0	4.57	91.4	0.000	10
4	تحديد سياسة مسبقة للبحث عن الوثائق الإلكترونية و استرجاعها.	62.9	31.4	5.7	0	0	4.57	91.4	0.000	11
7	تحديد سياسة مسبقة لأتمتة وتكامل البرامج التطبيقية المكتبية (ms. office، البريد الإلكتروني) مع نظام لإدارة الوثائق الإلكترونية.	61.4	32.9	5.7	0	0	4.56	91.2	0.000	12
1	تحديد سياسة مسبقة لتشكيل فريق عمل من موظفي الهيئة والتعاون مع مستشارين من خارج الهيئة إذا لزم الأمر؛ للقيام بتحويل النظام الحالي إلى نظام إدارة وثائق إلكتروني.	62.9	25.7	11.4	0	0	4.51	90.2	0.000	13
	المجموع						4.61	92.3	0.000	

### الفقرة رقم (10) توظيف آلية لإنشاء وتجميع الوثائق الإلكترونية.

أظهرت النتائج أن 94.3% من أفراد مجتمع الدراسة وافقوا على ضرورة تحديد سياسة مسبقة لإنشاء وتجميع الوثائق الإلكترونية والتأكد من صلاحيتها، احتلت هذه الفقرة المرتبة العاشرة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية إنشاء وتجميع الوثائق ضمن آليات عمل النظام الإلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 91.4% وهذه نسبة مرتفعة توضح أهمية آلية إنشاء الوثائق وتجميعها ضمن سياسات إدارية واضحة بحيث تكون متناسقة مع جميع الآليات الأخرى (إنشاء ملف معلومات عن الوثيقة، تحديد مرجع العمل، فهرسة الوثائق، مدة الحفظ، تقييم الوثائق).

### الفقرة رقم (11) توظيف آلية للبحث عن الوثائق الإلكترونية.

أكد 94.3% من أفراد مجتمع الدراسة على ضرورة تحديد سياسة مسبقة للبحث عن الوثائق الإلكترونية واسترجاعها، احتلت هذه الفقرة المرتبة الحادية عشر من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية البحث عن الوثائق بالسرعة القصوى ودون أي تأخير وهذا يعد من أهم متطلبات نجاح النظام، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 91.4% وهذا نسبة مرتفعة تظهر أهمية فوائد الأنظمة الإلكترونية، وتظهر مدى حاجة الموظفين لها بسبب الصعوبات والمشاكل التي يواجهها الموظفين في النظام الحالي.

### الفقرة رقم (12) توظيف آلية لأتمتة وتكامل البرامج التطبيقية المكتبية مع النظام.

وافق 94.3% من أفراد مجتمع الدراسة على ضرورة تحديد سياسة مسبقة لأتمتة وتكامل البرامج التطبيقية المكتبية (ms. office، البريد الإلكتروني) مع نظام لإدارة الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية عشر من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية تكامل العمل الإلكتروني ما بين الوثائق وما بين المراسلات الداخلية بين الموظفين والخارجية مع مؤسسات العمل الخارجية ذات العلاقة بالعمل كالبنوك وديوان الموظفين ووزارة المالية والبنك الدولي ومؤسسة الضمان الإجتماعي الدولية، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 91.2% وهذا نسبة مرتفعة تظهر أهمية فوائد الأنظمة الإلكترونية من حيث ترتيب العمل في بيئة إلكترونية قادرة على التأقلم مع أي مجتمع أو حضارة.

### الفقرة رقم (13) توظيف فريق عمل من موظفي الهيئة والتعاون مع مستشارين من خارج

#### الهيئة.

88.6% من أفراد مجتمع الدراسة أجابوا بالموافقة على ضرورة تحديد سياسة مسبقة لتشكيل فريق عمل من موظفي الهيئة والتعاون مع مستشارين من خارج الهيئة إذا لزم الأمر؛ للقيام بتحويل النظام الحالي إلى نظام إدارة وثائق إلكتروني، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة عشر من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية تنظيم عمل الوثائق وتحديد مهام العمل وتقسيم العمل إلى فرق

ومجموعات، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 90.2% وهذا نسبة مرتفعة تظهر أهمية القيام بهذه السياسة ومتابعتها عن قرب للتأكد من فعاليتها والاتصال بمستشارين اذا لزم الأمر.

خلاصة المحور الخامس " قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية "  
وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور " قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية " 4.61 والوزن النسبي 92.3% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل أن لدى الهيئة قدرة واهتمام بتبني ووضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  ، وقد التقت مع دراسة (Strckland,2006) حيث قدمت الإستراتيجيات الملائمة لتطوير إدارة المكاتب من أجل تحسين نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وتطبيق الأساليب المعتمدة من الأرشيف الوطني الأمريكي.

#### **7.2.4 تحليل فقرات المحور السادس "مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة"**

يحتوي هذا المحور على (6) فقرات، وقد استهدف الباحث من خلالها التعرف على مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة.

يوضح الجدول رقم (43) التالي ردود أفراد مجتمع الدراسة حول نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة.

#### **الفقرة رقم (1) مدى المعرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية**

موافقة 98.8% من أفراد مجتمع الدراسة أن لديهم معرفة جيدة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الأولى من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية توفر المعرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وتوضح هذه النتيجة أن معرفة الكادر البشري بمتطلبات النظام الإلكتروني هو من أهم متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 98.8% وهذه النسبة المرتفعة تدل على وجود ارتباط كبير بين ادراك وفهم الموظف لمتطلبات الوثائق الإلكترونية ونجاح تطبيق النظام في الهيئة.

#### **الفقرة رقم (2) مدى إمكانية الانتقال من العمل اليدوي إلى الإلكتروني**

جميع أفراد مجتمع الدراسة على أنهم يتقنون بإمكانية الانتقال من العمل اليدوي إلى الإلكتروني، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثانية من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية الثقة بتحويل العمل من يدوي إلى إلكتروني، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 97.8% وهذه النسبة المرتفعة تدل على توفر الثقة في النجاح وهو مطلب مهم لنجاح النظام.



جدول رقم 43

تحليل فقرات المحور السادس "مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة"

م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
4	لديك معرفة جيدة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	94.3	5.7	0	0	0	4.94	98.8	0.000	1
1	أثق بإمكانية الانتقال من العمل اليدوي إلى الإلكتروني.	88.6	11.4	0	0	0	4.89	97.8	0.000	2
3	يستطيع الموظف إتمام مهامه بسهولة ودقة باستخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	77.1	22.9	0	0	0	4.77	95.4	0.000	3
6	تتوفر السياسات والآليات الخاصة بتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على جميع المستويات الإدارية والفنية.	78.6	18.6	2.9	0	0	4.76	95.2	0.000	4

م	البيان	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى المعنوية	الترتيب
5	تتوفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة للعمل على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	51.4	48.6	0	0	0	4.51	90.2	0.000	5
2	الأفضل تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على الهيئة بالتدرج.	50.0	44.3	5.7	0	0	4.45	89.0	0.000	6
المجموع							4.72	94.4	0.000	

### الفقرة رقم (3) القدرة على إتمام المهام بسهولة ودقة باستخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

أكد جميع أفراد مجتمع الدراسة على القدرة على إتمام مهام العمل بسهولة ودقة باستخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الثالثة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية إتمام مهام العمل بسهولة وسرعة ودقة لنجاح النظام، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 95.4% وهي نسبة مرتفعة تبين ارتفاع ملحوظ في ثقة الموظفين في سهولة وسرعة النظام الإلكتروني، وهذا من شأنه يساعد وبشكل كبير في نجاح تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة.

### الفقرة رقم (4) توفر السياسات والآليات الخاصة بتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

وافق 97.2% من أفراد مجتمع الدراسة على أن الهيئة ستقوم بدعم السياسات والآليات الخاصة بتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على جميع المستويات الإدارية والفنية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الرابعة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية على التزام الإدارة بوضع الخطط والياسات ودعمها على جميع المستويات، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 95.2% وتؤكد هذه النسبة المرتفعة على أهمية تحمل الهيئة لمسئولياتها تجاه نظام الوثائق الإلكترونية الجديد.

### الفقرة رقم (5) توفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة

تبين هذه الفقرة موافقة جميع أفراد مجتمع الدراسة على توفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة للعمل على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، احتلت هذه الفقرة المرتبة الخامسة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية توفر البنية التحتية التكنولوجية في الهيئة من أجل نجاح النظام، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 90.2% وهي نسبة مرتفعة تبين مدى التزام الإدارة بتوفير التكنولوجيا لنجاح النظام الإلكتروني.

### الفقرة رقم (6) مدى تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على الهيئة بالتدرج

أظهرت النتائج أن 94.3% من أفراد مجتمع الدراسة وافقوا على تطبيق الهيئة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية بالتدرج، احتلت هذه الفقرة المرتبة السادسة والأخيرة من حيث أهميتها بالمقارنة مع الفقرات الأخرى، ولهذا دلالة على أهمية تطبيق النظام الإلكتروني بالتدرج والعمل بشكل متوازي مع النظام الموجود إلى أن يتم اعداد النظام الإلكتروني وبالتالي يتم الاستغناء عن النظام الموجود ، حيث بلغ الوزن النسبي لمجموع الإجابات 89.0% وهي نسبة مرتفعة تؤكد على أهمية تطبيق النظام الإلكتروني بالتدرج وهذا يعد من أهم المتطلبات لنجاح النظام.

### خلاصة المحور السادس " مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة "

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور "مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة" 4.72 والوزن النسبي 94.4% ومستوى المعنوية (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على إمكانية نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

#### 8.2.4 ملخص تحليل جميع المحاور

من خلال ما سبق يتضح توفر متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية لدى الهيئة العامة للتأمين والمعاشات ، حيث تميزت نتائج المحاور بأوزان نسبية مرتفعة تعزز قدرة الهيئة على توفير متطلبات نجاح النظام، والجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي لكل المحاور مجتمعة:

#### جدول رقم 44

#### المتوسط الحسابي والوزن النسبي لجميع المحاور

م.م	المحور	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
9.	مدى التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	3.27	65.4
10.	مدى أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه	4.38	87.6
11.	مدى توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين	4.02	80.5
12.	قدرة الهيئة على توفير البنية التحتية وتتفرع منها الفرضيات التالية:		
1.4	القدرة على توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware)	4.17	83.5
2.4	القدرة على توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database)	4.27	85.5
3.4	القدرة على توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات	3.85	77.0
	إجمالي محور البنية التحتية	4.09	82.0
13.	قدرة الهيئة على وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	4.61	92.3
14.	مدى نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة	4.72	94.4
	جميع المحاور	4.16	83.2

يتضح من خلال الجدول رقم (44) السابق أن هناك تبني واضح من قبل الهيئة لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمجموع محاور هذه الدراسة 4.16، فيما بلغت قيمة الوزن النسبي لمجموع المحاور 83.2%.

### 3.4 اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يؤثر إلتزام الإدارة العليا بالتطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

الفرضية الثانية: تؤثر أهمية ومزايا نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

الفرضية الثالثة: يؤثر توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الكمبيوتر وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

الفرضية الرابعة: يؤثر توفر البنية التحتية التكنولوجية لدى الهيئة على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وينفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

• يؤثر توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاتها (Hardware) على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

• يؤثر توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

• يؤثر توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

الفرضية الخامسة: يؤثر وضع سياسات وآليات وإجراءات لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

الفرضية السادسة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ، الخبرة ، العمر ، المؤهل العلمي) .

ولإختبار الفرضيات الخمسة الأوائل تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان واختبار الإشارة (sign test)، والنتائج مبينة في الجدول التالي رقم (45):

جدول رقم 45  
نتائج الفرضيات

مستوى الدلالة	معامل سبيرمان للارتباط	الفرضية
0.000	0.654**	الفرضية الأولى: يؤثر إلتزام الإدارة العليا بالتطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
0.000	0.406**	الفرضية الثانية: تؤثر أهمية ومزايا نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
0.000	0.428**	الفرضية الثالثة: يؤثر توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الكمبيوتر وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
0.000	0.437**	الفرضية الرابعة (أولاً): يؤثر توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاتها (Hardware) على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
0.004	0.336*	الفرضية الرابعة (ثانياً): يؤثر توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
0.000	0.428**	الفرضية الرابعة (ثالثاً): يؤثر توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
0.000	0.406**	الفرضية الخامسة: يؤثر وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

### أولاً: اثبات الفرضية الأولى:

بالنسبة للفرضية الأولى يتضح من الجدول رقم (45) السابق أن معامل الارتباط بين إلتزام الإدارة العليا بالتطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ونجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يساوي (0.654) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية

الموضوعة التي تنص على أنه يؤثر إلتزام الإدارة العليا بالتنظيم ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ويعزى ذلك إلى أهمية إلتزام الإدارة العليا بالتنظيم ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وبما أن الهدف الأساسي هو الوصول إلى متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية لذلك يعتقد الباحث أن دور الإدارة العليا هو أهم مطلب لنجاح النظام فهي التي توفر ستوفر جميع انواع الدعم من أجل نجاح النظام وبالتالي سوف تجني فوائد استخدام هذا النظام الذي سيظهر بشكل جلي على العمل في الهيئة بشكل خاص وعلى العمل مع باقي أجزاء البيئة الخارجية بما فيها المجتمع والذي يشكل أهم شريحة تقوم الهيئة بخدمتهم، وقد التقت مع دراسة (عرفات، 2007) وجود ادراك جيد بنظم دعم القرار على المستوى الإداري في وزارات السلطة الفلسطينية مما يسهل استخدام نظم دعم القرار، ومع دراسة (الغوطي، 2006) أن من أهم متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية هو وجود قيادة قادرة على دعم المشروع، ومع دراسة (محمد، 2004) أن توفير الدعم المالي من قبل الإدارة العليا لمشروع المكتبات الرقمية في مصر هو أهم مقومات نجاح المشروع، ومع دراسة (أبو خلف، 2001) أن أغلبية المشرفين يعتقدون بوجود الإمكانيات الذاتية والمالية والإدارية والفنية في جامعة القدس المفتوحة لتحويل عملياتها الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية، وقد أكدت دراسة (Schürer,2003) أن نقص المال ونقص تكوين الموظفين في عدد من الدول أعضاء الاتحاد الأوروبي يساهم في عجز مؤسسات الأرشيف لوضع إجراءات مناسبة لحفظ الأرشيف الرقمي وإدارته وإتاحته.

### **ثانياً: اثبات الفرضية الثانية:**

بالنسبة للفرضية الثانية يتضح من الجدول رقم (45) السابق أن معامل الارتباط بين أهمية ومزايا نظام إدارة الوثائق الإلكترونية و نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يساوي (0.406) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية الموضوعية والتي تنص على أنه تؤثر أهمية ومزايا نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ويعزى الباحث سبب هذا هو أنه في حالة وجود أهمية ومزايا لأي نظام يجب أن تؤثر وبشكل كبير على نجاحه، وبما أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية سوف يقدم هذه المزايا والفوائد المرجوة منه فلا بد من موافقة وتأييد الموظفين له وذلك لأنه سوف يساعدهم على اتمام مهامهم وتطوير أنفسهم وثقافتهم للوصول بوظائفهم إلى درجات عالية من التفاني، والقدرة على منافسة زملائهم بنفس الوظائف في مؤسسات القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو المؤسسات الدولية، وقد التقت الدراسة مع دراسة (Johnston & Bowen, 2005) والتي توصلت إلى التعرف على المزايا والفوائد المتحققة من تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية أو نظام إدارة المستندات الإلكترونية على المؤسسة والأفراد والعمليات الإدارية، ومع دراسة (الغوطي، 2006) حيث أظهرت اقتناع صناعات القرار في المؤسسات الحكومية بفوائد مزايا المعاملات الإلكترونية من حيث قدرتها على المساعدة في تقليل المحسوبة وتوفير

الوقت والجهد، ومع دراسة (أبو خلف، 2001) حيث كشف الدراسة عن وجود الرغبة لدى المشرفين لتطوير أعمال الجامعة الأكاديمية والإدارية وذلك بتحويلها إلى إلكترونية لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاعي التعليم والإدارة بفضل تكنولوجيا المعلومات ومزاياها.

### **ثالثاً: اثبات الفرضية الثالثة:**

بالنسبة للفرضية الثالثة يتضح من الجدول رقم (45) السابق أن معامل الارتباط بين توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الكمبيوتر وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين و نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يساوي (0.428) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية الموضوعية والتي تنص على أنه يؤثر توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الكمبيوتر وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ويعزى الباحث سبب هذا إلى أنه كلما ارتفع مستوى التعليم انعكس ذلك إيجاباً على مستوى المعرفة والثقافة والدراسة بأهمية الوثائق الإلكترونية ومميزاتها وتتوفر الخلفية التقنية لأستخدام الحاسوب يزيد من قدرة الموظفين على التعامل مع النظام الإلكتروني، الأمر الذي يزيد من نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وقد اتفقت مع دراسة (عدوان، 2007) فقد توصلت إلى أن ارتفاع مستوى التعليم، يساهم إيجاباً في زيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.

### **رابعاً: اثبات الفرضية الرابعة (القسم الأول):**

بالنسبة للفرضية الرابعة (القسم الأول) يتضح من الجدول رقم (45) السابق أن معامل الارتباط بين توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاتها(Hardware) ونجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يساوي (0.437) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية الموضوعية والتي تنص على أنه يؤثر توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاتها(Hardware) على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ويعزى الباحث سبب هذا إلى أهمية توفر الأجهزة الإلكترونية (الحاسوب وملحقاته) من أجل العمل على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وهذا يتفق مع دراسة (متولي، 2003) إلى أن توفر أحدث أجهزة الحاسوب يؤثر وبشكل كبير على نجاح المعاملات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية، وهذا ما أكدته دراسة(أبو سبت، 2005) أن هناك معدات من أجهزة حاسوب وأجهزة ادخال واخراج مناسبة لدعم نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في صنع القرار .

### **خامساً: اثبات الفرضية الرابعة (القسم الثاني):**

بالنسبة للفرضية الرابعة (القسم الثاني) يتضح من الجدول رقم (45) السابق أن معامل الارتباط بين توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) و نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يساوي (0.336) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على



على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية الموضوعية والتي تنص على يؤثر توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database) على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ويعزى الباحث سبب هذا إلى أهمية توفر قواعد البيانات والبرمجيات والتي ستوفر روح النظام والذي من خلاله سيتم إدارة وتخزين المعلومات على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وهذا يتفق مع دراسة (عرفات، 2007) أن توفر أحدث البرمجيات وقواعد البيانات هو القلب النابض لنظم دعم القرار في وزارتي الصحة والتربية والتعليم، وهذا ما أكدته دراسة (أبو سبت، 2005) أن هناك برامج حديثة ومناسبة لدعم نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في صنع القرار.

#### سادساً: اثبات الفرضية الرابعة (القسم الثالث):

بالنسبة للفرضية الرابعة (القسم الثالث) يتضح من الجدول رقم (45) السابق أن معامل الارتباط بين توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات ونجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يساوي (0.428) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية الموضوعية والتي تنص على أنه يؤثر توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ويعزى الباحث سبب هذا الارتباط إلى أهمية توفر أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات من أجل تبادل البيانات على شبكة الحاسوب الداخلية أو الخارجية، وبعد اطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية (وزارة الاتصالات، 2003) أصبح تبادل المعلومات بين الوزارات على شبكات الحاسوب المركزية ضرورة ملحة؛ حيث يدعو المشروع إلى خطة قومية لتكنولوجيا المعلومات يتم من خلالها إقامة شبكات الحاسوب في كل وزارة وربطها معا من أجل تكامل الجهود وإيجاد البيئة المناسبة للحكومة الإلكترونية (الغوطي، 2006)، وهذا ما أكدته دراسة (أبو سبت، 2005) أن هناك كفاءة لمعدات الاتصال وشبكة الحاسوب لدعم نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في صنع القرار.

وبصورة عامة فقد تبين من خلال النتائج السابقة توفر البيئة التحتية لدى الهيئة من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث يعتقد الباحث أن البنية التحتية هي من أهم المتطلبات لنجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وهذا يتفق مع دراسة (Shware and Dean,2003) إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات هي القلب النابض لنجاح وانتشار وقابلية الاستمرار للمعاملات والحكومة الإلكترونية. ويتفق مع دراسة (عدوان، 2007) أن توفر البنية التحتية لاستخدام الخدمات الإلكترونية، يساهم إيجاباً في زيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية، وهذا ما أكدته دراسة (أبو سبت، 2005) على توفر البنية التحتية (المعدات، البرامج، الاتصالات) لدعم نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في صنع القرار.

### سابعاً: اثبات الفرضية الخامسة:

بالنسبة للفرضية الخامسة يتضح من الجدول رقم (45) السابق أن معامل الارتباط بين وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية و نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يساوي (0.406) وأن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) مما يدل على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية الموضوعية والتي تنص على أنه يؤثر وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ويعزى الباحث سبب هذا إلى أهمية وضع الخطط والسياسات المناسبة لتطبيق النظام، ويتم ذلك بالرجوع إلى الطرق العلمية المناسبة والاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى التي تعمل على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وهذا ما دعت إليه دراسة (working group, 2002) حول ضرورة الاحتكاك والاستفادة من القطاع الخاص كشريك جوهري لإستكشاف السياسات والآليات في التعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وهذا يتفق مع دراسة (Strckland, 2006) حيث قدمت الإستراتيجيات الملائمة لتطوير إدارة المكاتب من أجل تحسين نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وتطبيق الأساليب المعتمدة من الأرشيف الوطني الأمريكي، وهذا ما أكدته دراسة (Maguire, 2005) أن المشاركة والاستفادة من الخبرة في متابعة تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية منذ بداية التحضير إلى مرحلة التدريب سيؤدي إلى التعرف على المشاكل الممكن مصادفتها أثناء تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وبالتالي سيسهل من عملية نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

### ثامناً: اثبات الفرضية السادسة:

هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تعزى إلى الفروقات الشخصية (العمر، طبيعة الوظيفة، التخصص، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

#### جدول رقم 46

#### نتائج الفرضية السادسة

مستوى الدلالة	قيمة اختبار كروسكال-والس	الفرضية
0.185	3.377	العمر
0.669	1.557	طبيعة الوظيفة
0.226	4.347	التخصص
0.011	11.701	المؤهل العلمي
0.002	14.701	عدد سنوات الخبرة

1. يتضح من خلال الجدول رقم (46) السابق، أن الفرضية الخاصة بالعمر قد بلغ مستوى الدلالة لها (0.185) وهي أكبر من (0.05) ومن ثم فإنه لا يمكن دعم الفرضية القائلة بأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد مجتمع الدراسة تعزى إلى العمر.
2. ويتضح كذلك أن الفرضية الخاصة بطبيعة الوظيفة قد بلغ مستوى الدلالة لها (0.669) وهي أكبر من (0.05) ومن ثم فإنه لا يمكن دعم الفرضية القائلة بأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد مجتمع الدراسة تعزى إلى طبيعة الوظيفة.
3. ويتضح كذلك أن الفرضية الخاصة بالتخصص قد بلغ مستوى الدلالة لها (0.226) وهي أكبر من (0.05) ومن ثم فإنه لا يمكن دعم الفرضية القائلة بأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد مجتمع الدراسة تعزى إلى التخصص.

#### جدول رقم 47

نتائج متوسط الرتب لكل فئة من فئات المؤهل العلمي

متوسط الرتب	التكرار	المؤهل العلمي
34.09	11	ثانوية عامة فأقل
38.18	11	دبلوم متوسط
35.59	38	بكالوريوس
33.75	10	دراسات عليا

4. ويتضح كذلك أن الفرضية الخاصة بالمؤهل العلمي قد بلغ مستوى الدلالة لها (0.011) وهي أقل من (0.05) ومن ثم فإنه يمكن دعم الفرضية القائلة بأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تعزى إلى المؤهل العلمي، ويظهر من خلال الجدول رقم 47 أن الفرق لصالح فئة البكالوريوس وذلك لحصولها على أعلى متوسط رتب، وبالتالي فإن المؤهل العلمي له تأثير كبير على آراء المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة.

#### جدول رقم 48

نتائج متوسط الرتب لكل فئة من فئات عدد سنوات الخبرة

متوسط الرتب	التكرار	عدد سنوات الخبرة
31.73	15	5-1
35.41	29	10-6
40.00	12	15-11
35.86	14	16 فأكثر

5. ويتضح كذلك أن الفرضية الخاصة بعدد سنوات الخبرة قد بلغ مستوى الدلالة لها (0.002) وهي أقل من (0.05) ومن ثم فإنه يمكن دعم الفرضية القائلة بأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تعزى إلى عدد سنوات الخبرة، ويظهر من خلال الجدول رقم 48 أن الفرق لصالح فئة 11-15 وذلك لحصولها على أعلى متوسط رتب ، وبالتالي فإن عدد سنوات الخبرة لها تأثير كبير على آراء المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة.

# الفصل الخامس

## النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس النتائج والتوصيات

1.5 النتائج

2.5 التوصيات

3.5 الدراسات المقترحة

## 1.5 النتائج

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

1. أن واقع النظام الحالي لإدارة الوثائق في الهيئة ضعيف ويعاني من اختناقات كثيرة، ويظهر ذلك في اجماع الموظفين على عدم توفر التالي: خطة مكتوبة لنظام إدارة الوثائق الحالي وبوزن نسبي (44.3%)، أنظمة محوسبة لإدارة الوثائق (الصادر والوارد) وبوزن نسبي (48.6%)، موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف وبوزن نسبي (54.3%)، نظام تصنيف موحد وبوزن نسبي (45.7%)، استخدام معايير دولية ISO-15489 وبوزن نسبي (92.9%)، آليات لترحيل الوثائق إلى الأرشيف الوطني الفلسطيني وبوزن نسبي (88.6%)، خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث وبوزن نسبي (74.3%)، تدريب في مجال إدارة الوثائق والأرشفة وبوزن نسبي (97.2%). ضعف أداء النظام الحالي لإدارة الوثائق وبوزن نسبي (70.1%)، ورفض الموظفين لتداول الملفات ومتابعتها حسب الأوقات المحددة بين الدوائر المختلفة بسهولة وانتظام وبوزن نسبي (68.6%)، واعتماد العمل في الهيئة بشكل كبير على إدارة الوثائق وبوزن نسبي (78.7%).

2. هناك قدرة لدى الهيئة العامة للتأمين والمعاشات -محل الدراسة- على توفير وتطوير متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بدرجات ومستويات متفاوتة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمجموع محاور متغيرات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (4.16)، فيما بلغت قيمة الوزن النسبي لمجموع المحاور (83.2%)، وقد تم ترتيب المتطلبات من حيث القدرة على التوفير والتطوير فكان من نصيب وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث احتل هذا المتطلب المرتبة الأولى وكانت قيمة الوزن النسبي لها (92.3%)، يليه متطلب أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه بوزن نسبي (87.6%)، يليه متطلب البنية التحتية وبوزن نسبي (82.0%)، ثم متطلب توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين وبوزن نسبي (80.5%)، وأخيراً متطلب التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وبوزن نسبي (65.4%).

3. أن هناك التزام من قبل الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث تراوحت النسب من مقبولة إلى جيدة، وبشكل عام فقد نال المحور رضى الموظفين بدرجة متوسطة، حيث بلغ معدل المتوسط الحسابي لفقرات المحور 3.27 وبوزن نسبي مقداره 65.4%، وتتلخص أبرز فقرات هذا المحور بأن أفراد مجتمع الدراسة راضون بدرجة جيدة عن التزام الإدارة العليا بتوفير كلاً من الدعم المالي وبوزن نسبي 75.4%، والحدود

القانونية للنظام الإلكتروني وبوزن نسبي 71.2%، وأخيراً وافق أفراد مجتمع الدراسة وبدرجة ضعيفة على كلاً من نشر الإدارة العليا لتقافة استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائده، إطلاع الإدارة العليا على تجارب المؤسسات والشركات الأخرى فيما يتعلق بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

4. موافقة مجتمع الدراسة على أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه، حيث تراوحت النسب من جيدة جداً إلى ممتازة، وبشكل عام بلغ معدل المتوسط الحسابي لفقرات المحور 4.38 وبوزن نسبي مقداره 87.6%، وتتلخص أبرز فقرات هذا المحور بأن أفراد مجتمع الدراسة راضون بدرجة ممتازة على أن تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية سيوفر مزايا وفوائد أهمها أنه سيقبل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها وبوزن نسبي 92.6%، وبالسرعة والدقة والشفافية وسيقل نسبة تلف وإهلاك الملفات وبوزن نسبي 92.2%، وأخيراً وافق أفراد مجتمع الدراسة وبدرجة جيدة جداً على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية سيقبل من التكلفة المستهلكة من النظام الحالي وبوزن نسبي 84.6%، وسيقلل من المهام الموكلة للموظفين العاملين وبوزن نسبي 81.4%.

5. موافقة مجتمع الدراسة على توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين، حيث تراوحت النسب من مقبولة إلى ممتازة، وبشكل عام بلغ معدل المتوسط الحسابي لفقرات المحور 4.02 وبوزن نسبي مقداره 80.5%، وتتلخص أبرز فقرات هذا المحور بأن أفراد مجتمع الدراسة راضون بدرجة ممتازة على ضرورة البدء بمحو أمية الحاسوب لموظفي الهيئة وبوزن نسبي 92.2%، كما وأكدت وبوزن نسبي 88.6% على وجود علاقة طردية بين المستوى العلمي والتعامل مع النظام الإلكتروني، وأخيراً فقد أظهرت النتائج وجود بعض المخاوف من تطبيق النظام الإلكتروني فقد وافق أفراد مجتمع الدراسة على أن العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يحتاج إلى مهارات تقنية خاصة، وبدرجة مقبولة على وجود مقاومة من بعض الموظفين الذين لا يرغبون في التعامل مع الحاسوب، وعلى توفر التدريب لهم بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم على التعامل مع الحاسوب، ونسبة قليلة من الموظفين وافقت على صعوبة فهم آليات عمل نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وعلى صعوبة التكيف مع نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

6. موافقة مجتمع الدراسة على توفر البنية التحتية لدى الهيئة، حيث تراوحت النسب من جيدة إلى جيدة جداً، وبشكل عام بلغ معدل المتوسط الحسابي لفقرات المحور 4.09 وبوزن نسبي مقداره 82.0%، وتؤكد هذه النتيجة قدرة الهيئة على توفير بنية تحتية مناسبة وقادرة على التأقلم مع نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وتنقسم إلى:



- توظيف أحدث أجهزة الحاسوب للعمل في الهيئة، وبوزن نسبي مقداره (83.5%)، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى وجود اهتمام كبير من قبل الإدارة في توفير وتوظيف أجهزة الحاسوب في الهيئة؛ الأمر الذي يساهم وبشكل كبير على توفير مبالغ مالية وإجراءات فنية لتطبيق النظام الإلكتروني.
  - توفير أحدث البرمجيات وقواعد البيانات للعمل في الهيئة، وبوزن نسبي مقداره (85.5%)، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى وجود اهتمام كبير من قبل الإدارة في توفير وتوظيف أحدث قواعد البيانات المركزية مثل الأوراكل وأقوى أنظمة التشغيل على جميع أجهزة الحاسوب الأمر الذي يساهم وبشكل كبير على توفير اجراءات فنية لتطبيق النظام الإلكتروني.
  - توفير شبكة الحاسوب التي تربط جميع دوائر الهيئة ببعضها، وبوزن نسبي مقداره (77.0%)، وتعزى هذه النتيجة إلى عدم رضى الموظفين على تحديد الصلاحيات المتاحة لهم لاستخدام شبكة الحاسوب والانترنت، ويعتقد الباحث أن السبب من وراء ذلك هو ضبط استخدام موارد الشبكة وعدم تشيبتها وضبط استخدام الانترنت خوفاً من الفيروسات والأختراق.
6. وجود تبنياً واضحاً لدى الهيئة للسياسات والاجراءات الموضوعه لتطبيق نظام إدارة الهيئة الوثائق الإلكترونية، حيث حصلت جميع فقرات هذا المحور على نسب ممتازة، وبشكل عام بلغ معدل المتوسط الحسابي لفقرات المحور 4.61 وبوزن نسبي مقداره 92.3%، وتتلخص أبرز فقرات هذا المحور بأن أفراد مجتمع الدراسة راضون بدرجة ممتازة على ضرورة كل من تحديد استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ وبوزن نسبي 94.8%، وتحديد آلية مسبقة للاحتفاظ وفهرسة الوثائق الإلكترونية وبوزن نسبي 93.2%، وأخيراً ضرورة تحديد سياسة مسبقة لتشكيل فريق عمل من موظفي الهيئة والتعاون مع مستشارين من خارج الهيئة وبوزن نسبي مقداره 90.2%.
7. أن الإطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى والقطاع الخاص سيساعد في التحضير لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة.
13. ضعف وجود خطط للتدريب والتطوير في الهيئة لرفع كفاءة الموظفين.
14. وجود نسبة (31.4%) من الإناث في مجتمع الدراسة أغلبهن حاصلات على شهادات في مجال العلوم الإدارية والاقتصادية- نسبة (60.0%) من مجتمع الدراسة متخصصين في العلوم الإدارية والاقتصادية- يتعاملن بالوثائق ولهذا دلالة على مدى حجم التعامل بالوثائق والمراسلات الداخلية والخارجية. أن نسبة الوظائف الإدارية (85.7%) من إجمالي مجتمع الدراسة، أن نسبة الحاصلين على مؤهل علمي بكالوريوس وماجستير (68.6%) وهي نسبة

جيدة مقارنة بعدد الموظفين، وأن نسبة الموظفين أصحاب الخبرة فوق الخمس سنوات (78.6%) وهي نسبة العطاء بالنسبة للعمل.

16. أظهرت الدراسة الفروق التالية:

- أظهرت انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية تعزى إلى العمر.
- أظهرت انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية تعزى إلى طبيعة الوظيفة.
- أظهرت انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية تعزى إلى التخصص.
- أظهرت انه يوجد اختلاف جوهري في رأي أفراد مجتمع الدراسة حول متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية تعزى إلى المؤهل العلمي، ويظهر الفرق لصالح فئة البكالوريوس.
- أظهرت انه يوجد اختلاف جوهري في رأي أفراد مجتمع الدراسة حول متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية تعزى إلى سنوات الخدمة، ويظهر الفرق لصالح فئة 11-15 سنة.

## 2.5 التوصيات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من النتائج المذكورة يمكن إعطاء التوصيات التالية:

1. زيادة التزام الإدارة العليا في دعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عن طريق نشر ثقافة استخدام النظام بين الموظفين، والإطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى.
2. زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات والاجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عن طريق الإطلاع والإستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى والقطاع الخاص.
3. تطوير واقع النظام الحالي لإدارة الوثائق في الهيئة.
4. ضرورة التركيز على تحديد الهيئة لأهدافها الاستراتيجية والمرحلية واختيار السياسات والأساليب المناسبة لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس.
5. ضرورة أن تسعى الهيئة لزيادة وتطوير خدماتها للمتقاعدين من أجل ضم مؤسسات القطاع الخاص والجامعات وفتح المجال أمام جميع فئات المجتمع في غزة والضفة وتعزيز قدرتها التنافسية ما بين مؤسسات الضمان الإجتماعية الدولية.
6. ضرورة التركيز على الأهتمام بوضع الخطط المناسبة والواضحة ونشرها حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومحددة بأهداف معينة وتلتزم الهيئة بتطبيقها.
7. ضرورة التركيز على تأسيس إدارة عامة للأرشيف في الهيكلية تعنى بجميع العمليات الفنية له، وتحتوي على مختصين ومؤهلين في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية.
8. زيادة الأهتمام بمشاركة فئات من الموظفين في إعداد الخطط حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.
9. تعزيز الأهتمام بالنواحي التشريعية والقانونية للتعاملات الإلكترونية عبر استحداث اللوائح التنفيذية اللازمة لإدارة التعاملات بالطرق الإلكترونية في الهيئة.
10. ضرورة عقد جلسات وورش عمل تدريبية للمستويات الإدارية العليا للتوعية بثقافة ومفاهيم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بحيث يشمل ذلك المدراء العامون ومدراء العمل كمرحلة أولى تمتد بعد ذلك للمستويات الإدارية الأدنى.
11. إعداد خطط تدريب للموظفين في الهيئة، تكون متفاعلة ضمن إطار عام من أجل محو أمية الحاسوب وتقديم التدريب اللازم للتطور الإداري بجميع فروع وأشكاله وهذا يستدعي تحديد الاحتياجات التدريبية بأسس علمية ملائمة حتى لا يكون التدريب مجرد إضافة رقمية لنشاط الهيئة.

12. تعزيز الاهتمام بوجود شبكة حاسوب مركزية تربط المكتب الرئيسي في غزة بباقي الفروع في الضفة الغربية، من أجل ضمان تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والقدرة على عقد لقاءات واجتماعات عبر شاشات الفيديو كونفرانس والقدرة على تبادل نسخ البيانات الإلكترونية.

13. تعزيز الاهتمام بموقع الهيئة الإلكترونية وتفعيله ليكون قادراً على تقديم خدمات إلكترونية؛ وذلك بربطه بقاعدة بيانات تفاعلية، ونشر الخطط والسياسات والقرارات والتعميمات والأهداف وأحدث الأنشطة والأخبار، وإنشاء بريد إلكتروني لجميع الموظفين من أجل السماح لهم بالتراسل الإلكتروني وذلك عن طريق أتمتة جميع المعاملات مع نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

14. ضرورة التركيز على الأرشيف الوطني الفلسطيني ومتابعة المعايير الدولية من قبل المجلس الدولي للأرشيف (ICA).

15. ضرورة القيام بإعادة هندسة للإجراءات الخاصة بنظام إدارة الوثائق الحالي، من أجل الأهتمام بتقديم أهم الخدمات الإلكترونية لنظام الوثائق الإلكتروني، وعدم حدوث أي ضياع للوقت واختصار لعدد المهام ومتابعة مسار الوثائق بدقة.

16. ضرورة التنسيق الكامل بين الإدارات العامة من أجل عدم الازدواجية في العمل ومنعاً للتداخل في المهام، والالتزام الكامل بالصلاحيات الموضوعية من قبل الإدارة العليا للعمل على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

17. دراسة المتطلبات المادية بكل اهتمام وعناية بالرغم من توفر أغلب المعدات والبرامج اللازمة، وتقديم دراسات عن نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وحاجة الهيئة له؛ للحصول على دعم مالي من بعض المؤسسات الدولية كالبنك الدولي.

18. ضرورة الاهتمام بوضع الخطط والسياسات الإستراتيجية لتتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية، بحيث يتم ربط شبكة الحاسوب المركزية للهيئة مع شبكة الحاسوب الخاصة بالحكومة الإلكترونية من أجل ضمان نجاح عملية التواصل الإلكتروني للمراسلات والصادر والوارد ما بين الهيئة وديوان الموظفين العام وباقي الوزارات والهيئات ومؤسسات القطاع الخاص والجامعات.

### 3.5 الدراسات المقترحة

في ضوء دراسة الباحث والنتائج التي توصل إليها يقترح الدراسات التالية:

1. دراسة تقوم على تحديد العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والعمل بالوثائق الإلكترونية في الوزارات الحكومية.
2. أثر التكنولوجيا الحديثة على العمل بالوثائق الإلكترونية في السلطة الوطنية الفلسطينية.
3. مدى فعالية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مؤسسات القطاع الخاص ونجاح تطبيقه.
4. قياس أثر نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على نجاح نظم دعم القرار في السلطة الوطنية الفلسطينية.
5. واقع تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على السلطة الوطنية الفلسطينية - قياس مدى التزام الوزارات والهيئات والبلديات.

# قائمة المراجع

## أولاً: المراجع العربية:

### أ. الكتب:

1. الشريف، اشرف، "تقييم الوثائق الأرشيفية"، دار الثقافة العلمية، جامعة القاهرة، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2002.
2. الهجرسي، سعد، "المعايير الموحدة لمراكز المعلومات عامة والتوثيق خاصة"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2001.
3. الخولي، جمال، "الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق"، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1993.
4. الصباح، عماد، "نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2000.
5. السالمي، علاء والكيلاني، عثمان والبياتي، هلال، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2005.
6. الصباح، عبد الرحمن، "نظم المعلومات الإدارية"، دار زهران للنشر، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 1998.
7. الحسينية، سليم، "مبادئ نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2002.
8. الشناوي، إسماعيل، "الحاسبات الآلية في مجال المحاسبي - مقدمة في الحاسب الآلي"، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 1995.
9. الراوي، حكمت، "نظم المعلومات المحوسبة والمنظمة"، دار المسيرة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 1997.
10. الخولي، جمال، "دراسة الأرشيف"، دار الثقافة العالمية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2000.
11. الشامي، أحمد، "إدارة المحفوظات، تنظيمها ورفع كفاءة العاملين بها"، دار الكتاب العربي للطباعة والنشر، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1967.
12. الأغا، بسام، "أعمال المكاتب والسكرتاريا الحديثة"، مكتبة آفاق، غزة، فلسطين، 2007.
13. بدر، أحمد، "مقدمة في علم المكتبات والمعلومات"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2000.

14. برهان، محمد و جعفر، غازي، "نظم المعلومات المحوسبة"، دار المناهج، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 1998.
15. بدر، سيد، "المحفوظات في الإدارة العامة"، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000.
16. حمودة، محمود، "الأرشيف ودوره في خدمات المعلومات"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2003.
17. حمودة، محمود و عودة، أبو الفتوح، "الأرشيف ودوره في مجال المعلومات الإدارية"، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1995.
18. خشبة، محمد، "موسوعة تكنولوجيا الحاسبات-الكمبيوتر ونظم تشغيل القرص"، الناشر (المؤلف)، 1991.
19. عودة، ابو الفتوح، "الطرق الحديثة في إدارة وتنظيم المحفوظات في دور الحكومة والمؤسسات والشركات"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1968.
20. عبد العال، أحمد والفيومي، محمد، "أنظمة المعلومات المحاسبية والحاسبات الإلكترونية"، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 1992.
21. عساف، سعيد، "مبادئ الحاسوب الإلكتروني"، جامعة بيزيت، فلسطين، ط1، 1997.
22. غراب، كمال وحجازي، فادية، "نظم المعلومات الإدارية-مدخل تحليلي"، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1998.
23. مكليود، رايموند، "نظم المعلومات الإدارية"، الجزء الأول. ترجمة سرور علي سرور وعاصم أحمد الحمامي. دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1990.
24. ياسين، سعد، "نظم المعلومات الإدارية"، دار اليازوري العلمية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2002.



## ب. الدوريات:

1. أبو خلف، نادر، "تحويل العمليات الأكاديمية والإدارية من الورقية إلى الإلكترونية"، مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، العدد السادس، نوفمبر 2001.
2. الروابدة، عبد الرؤوف، "الحكومة الإلكترونية والتشريع"، مقالة منشورة في موقع حكومات، 2003.
3. الدهان، أمية و مخامرة، محسن، "أثر استخدام الحاسوب على نشاطات العمل في البنوك في الأردن" - دراسة تحليلية"، دراسات.المجلد 17(أ)، العدد الأول، 1990.
4. الجابري، سيف، "الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان: (تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه)"، مقالة منشورة في موقع حكومات، 2006.
5. الجيمي، ناصر، "النظام الحديث لإدارة الوثائق التاريخية وقواعد بياناتها"، مجلة العربية 3000، العدد 3، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2001.
6. برهان، محمد و اللوزي، بسمة و الحسيني، سوسن، "تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد 12، العدد 1، 1999.
7. بجاجة، عبد الكريم، "الوثائق الإلكترونية: مرشد الأرشيفيين (ICA)"، المجلس الدولي للأرشيف، باريس، فرنسا، 2006.
8. بجاجة، عبد الكريم، "اقتراح برنامج تكوين الأرشيفيين لإدارة الأرشيف الجاري والوسيط"، مجلة الإدارة العامة، المجلد 35، العدد الأول، 1995.
9. غراب، كمال و حجازي، فادية، "أثر استخدام نظم مساندة القرارات على كفاءة وفعالية القرارات" - دراسة تجريبية"، مجلة الإدارة العامة، المجلد 35، العدد الأول، 1995.
10. مركز المعلومات الإحصائية والتوثيق التربوي، "توثيق المعلومات الإدارية في المملكة العربية السعودية"، دورية التوثيق التربوي، العدد (31 \_ 32) (1411 / 1421 هـ).
11. نمذجة الحكومة الإلكترونية، "حول الحكومة الإلكترونية"، مقالة منشورة في موقع نمذجة الحكومة الإلكترونية، 2005.

### ج. الرسائل الجامعية:

1. أبو سبت، صبري، "تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2005.
2. أبو عويلى، غادة، "مدى تبني مكونات الاستراتيجية التسويقية في المصارف العاملة في فلسطين"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007.
3. الغوطي، إبراهيم، "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.
4. الشنتف، يوسف، "دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة بفلسطين"، (رسالة ماجستير)، جامعة الملكة أروى للعلوم الأكاديمية، الجمهورية العربية اليمنية، 2000.
5. السبيل، عبد الله، "التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية"، 2003.  
<http://www.e-gov.com/images/files/F.pdf>
6. العسكر، فهد، "التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية"، بحث تطبيقي على الأجهزة المعنية بالوثائق الرسمية - معهد الإدارة العامة: المملكة العربية السعودية، 2002.
7. حسن، محمد، "منظومة الحكومة الإلكترونية"، 2003.  
<http://www.e-govs.com/images/files/88.pdf>
8. خليل، احمد، "النظم الحديثة لإدارة الوثائق والمعلومات - دراسة ميدانية على الإدارة العامة للشئون القانونية بوزارة الداخلية"، (رسالة ماجستير)، جامعة القاهرة، كلية المكتبات والمعلومات والوثائق، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2001.
9. عدوان، اياد، "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية - دراسة حالة قطاع غزة"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007.
10. عرفات، محمد، "المتطلبات الإدارية لإستخدام نظم دعم القرار في الوزارات الفلسطينية"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007.
11. عز الدين، هبة الله، "أساليب الحفظ والاسترجاع لوثائق الأمن الاجتماعي بأرشيف وزارة الداخلية"، (رسالة ماجستير)، جامعة القاهرة، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2004.
12. غنيم، ماهر، "دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004.

13. متولي، محمد، "تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية"، 2003.

<http://www.araburban.org>

14. محمد، عماد، "مشروعات المكتبة الرقمية في مصر - دراسة تطبيقية للمتطلبات الفنية والوظيفية"، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه في الآداب من قسم المكتبات والمعلومات، جامعة حلوان، جمهورية مصر العربية، 2004.

#### د. إحصائيات ونشرات ومواقع إلكترونية:

1. الهيكلية المعتمدة للهيئة العامة للتأمين والمعاشات، 2005 على الموقع الإلكتروني <http://www.ppag.ps>.

2. قانون التأمين والمعاشات وتعديلاته لموظفي منطقة قطاع غزة، صادر عن دائرة صندوق التأمين والمعاشات بغزة، 1992.

3. قانون التأمين والمعاشات، الصادر بالقرار بقانون رقم 8 لسنة 1964 وفقاً لأخر التعديلات مايو 1999.

4. مشروع الحكومة الإلكترونية - وزارة الاتصالات، 2003 على الموقع الإلكتروني <http://www.e-gov.ps>.

5. ميزانية الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، 2007 على الموقع الإلكتروني <http://www.ppag.ps>.

6. مركز المعلومات الوطني الفلسطيني، قانون التقاعد العام رقم (7) لسنة 2005 على الموقع الإلكتروني <http://www.pnic.gov.ps/arabic/law/7-2005.html>.

#### هـ. ورش عمل:

1. ورشة عمل، "الأرشيف الإلكتروني - المفاهيم العلمية والتطبيقات العملية"، المنعقد في مكتبة المعادي العامة - بإشراف شبكة إحصائي المكتبات والمعلومات، القاهرة، جمهورية مصر العربية، بتاريخ 02/04-07/04 لسنة 2005.

أ. الكتب:

1. Appieby, R. C., **"MODERN BUSINESS ADMINSTRATON"**, LONDON,UK, 1995.
2. Heyel, C.,**"The Encyclopedia of Managment"**,New Yourk : Van Nostrand Reinhold Company, USA, 2003.
3. Gerald H., **"SELECTING AND APPRASING ARCHIVES AND MANSCRIPTS"**, CHICAGO , 1994.
4. Kroenke, D. M.,**"Management Information Systems"**, New Yourk: Mitchell McGraw-Hill, USA, 2002.
5. Laudon K.C. & Laudon J.P.,**"Mangement Information System Organization and Technology"**, New Yourk: Prentice Hall International. Inc.,USA,1996.
6. O'brien, James A., **"Management Information Systems-A Mangerial End User Perspective "**,Sydney: Burr Ridge. Illinois, 1996.
7. Ross J. E. **"MODERN MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM"**, USA, 2005.
8. Simon, J., Chaney & Lillian H., **"SYSTEM AND PROCEDURES FOR THE MODERN OFFICE"**, NJ., USA. 1998.
9. Wilson, D. A., **"Management Information"**, Linacre House, Britain, 2005.

ب. الدوريات:

1. Johnston G. and Bowen D.,**"The benefits of electronic records management system A general review of published and some unpublished cases"**, Emerald Group Publishing Limited, Records Management Journal, Volume 15, Number 3, 2005 , pp. 131-140(10).
2. Hodgdon D. & Hutchinson J., **"Preparation for Implementation of Automated Hospital Information System"**, National Technical Information Systems. Spring,1979.
3. GENERAL ACCOUNTING OFFICE WASHINGTON DC,**"Information Management: Challenges in Managing and Preserving Electronic Records"**, JUN 2002.  
<http://stinet.dtic.mil/oai/oai?verb=getRecord&metadataPrefix=html&identifier=ADA402635>
4. Maguire R.,**"Lessons learned from implementing an electronic records management system"**, Emerald Group Publishing Limited, Records Management Journal, Volume 15, Number 3, 2005 , pp. 150-157(8).

5. Nair, J., **"TECHNIQUES AND STANDARDS FOR DOCUMENT MANAGEMENT IN MULTIMEDIA DATABASE"**, (thesis), University of Texas at Arlington, August 1999.
6. Pardo, et al., **"Opening Gateways: A Practical Guide for Designing Electronic Records Access Programs"**, January 2002.  
<http://www.ctg.albany.edu/publications/guides/gateways?chapter=&PrintVersion=2.pdf>
7. Schürer K., **"Better Access to electronic information for the citizen: The relationship between public administration and archives services concerning electronic documents and records management"**, Journal of the Society of Archivists, Volume 24, Issue 1 April 2003, pages 107 – 120.
8. Schwere, Robert and Arsala and Dean, **"Developing e-government programs: the strategic importance of I before E"**, Info –The journal of policy, regulation and strategy for telecommunications, Emerald Group publishing Limited, Volume:5, Number :4, Page:10-19, 2003.
9. Strickland, **"Best Practices in Electronic Records Management"**, journal of Archiving system, Mereland university, Volume:6, Number :4, 2006.
10. UK National Archives, **"e-records: route map and milestones to achieve electronic records management"**, Journal of the Society of Archivists, Volume 25, Issue 1 April 2004, pages 63 - 70.  
[http://www.pro.gov.uk/record management/erecords/route-map7.pdf](http://www.pro.gov.uk/record%20management/erecords/route-map7.pdf)
11. Working Group, The Working Group on E-Government in the Developing World, **"Roadmap for E-government in the Developing World"** Pacific Council on International Policy, Los Angeles, USA, 2002.

#### أ. إحصائيات ونشرات ومواقع إلكترونية:

1. مؤسسة الأرشفة الإلكترونية الأسترالية على موقع إلكتروني  
[http://www.records.snw.gov.au/recordkeeping/dirks-recordkeeping-systems\\_1783.asp](http://www.records.snw.gov.au/recordkeeping/dirks-recordkeeping-systems_1783.asp)
3. مؤسسة الأرشفة الإلكترونية الوطنية الأمريكية على الموقع الإلكتروني  
<http://www.Archives.gov>

**ملحق رقم (1)**  
**قائمة المحكمين**

المؤسسة	المسمى الوظيفي	الإسم
جامعة القدس المفتوحة	مدير منطقة غزة التعليمية	أ.د. زياد الجرجاوي
الجامعة الإسلامية	مدير الجودة	د. سناء أبو دقة
جامعة الأزهر	نائب عميد كلية الهندسة و تكنولوجيا المعلومات	د. سامي أبو ناصر
الجامعة الإسلامية	عميد التعليم المستمر	د. سمير صافي
جامعة فلسطين	عميد كلية تكنولوجيا المعلومات	د. سناء الصايغ
الجامعة الإسلامية	عميد التخطيط والتطوير	د. ماجد الفرا
الجامعة الإسلامية	رئيس قسم إدارة الأعمال	د. يوسف بحر
الجامعة الإسلامية	أستاذ مشارك	د. عبد الخالق العف
الجامعة الإسلامية	أستاذ مشارك	د. سامي أبو الروس
الجامعة الإسلامية	أستاذ مشارك	د. علاء الدين الرفاتي
سلطة المياه	مدير تكنولوجيا المعلومات	أ. يوسف الشنتف
جامعة الأزهر	ماجستير هندسة	م. ماهر كعبر
الهيئة العامة للتأمين والمعاشات	رئيس قسم الشبكات	م. محمد معروف
الهيئة العامة للتأمين والمعاشات	مدير عام الإستثمار	أ. محمد محيسن
الهيئة العامة للتأمين والمعاشات	مدير عام الدراسات	أ. محمد عرفات
الهيئة العامة للتأمين والمعاشات	رئيس قسم العلاقات العامة	أ. أيمن الدقي
وزارة العدل	مدير دائرة الحاسوب	أ. اياد عدوان

## ملحق رقم (2)



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
ماجستير إدارة الأعمال

السادة الكرام : رئيس الهيئة / المدراء العامون / مدراء الدوائر / موظفي الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

### الموضوع / تعبئة استبانة لبحث ماجستير في إدارة الأعمال

يهدف الباحث من خلال هذه الاستبانة إلى دراسة متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات - حالة قطاع غزة، وقد تم تصميم الاستبانة بغرض جمع البيانات التي تساعد في إتمام رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بعنوان:

### متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

وحيث أننا نؤمن بأنكم خير مصدر للوصول إلى المعلومات المطلوبة، كونكم أهل خبرة واختصاص، ونعهد بكم الاهتمام والاستعداد الدائمين لمواصلة الأبحاث العلمية؛ التي تخدم مجتمعنا وتطوره. لذا توجهنا إليكم وكلنا أمل أن نجد التعاون المطلق من قبلكم، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة المحتواة في هذه الاستبانة.

علما بأن حرصكم على تقديم المعلومات الكافية بدقة وموضوعية سيؤدي -بدون شك- إلى تقييم أفضل لموضوع الدراسة، مما سيعود بالنفع والخير لما فيه مصلحة مؤسساتنا ووطننا بإذن الله.

علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

الاستبانة تستهدف جمهور الموظفين في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات من سن ( 18-60 ) سنة.

ولكم فائق شكرنا وعرفاننا ،،،

الباحث

محمد خير/ كساب

القسم الأول

أولاً: (السمات الشخصية): ضع علامة (X) أمام الإجابة الصحيحة:

1	اسم الدائرة التي تعمل بها					
2	الجنس		ذكر			
3	العمر		30 عاماً فأقل			
4	المؤهل العلمي		ثانوية عامة فأقل			
5	التخصص		علوم إدارية واقتصادية			
7	طبيعة الوظيفة		إدارية			
6	عدد سنوات الخبرة		5-1			

ثانياً: معلومات عن الوضع الحالي (نظام إدارة الوثائق) في الهيئة: ضع علامة (X) أمام الإجابة الصحيحة: (وهو عبارة عن عملية ضبط علمية للوثائق الناتجة عن أداء الأعمال والأنشطة داخل الهيئة والواردة لها من الخارج).

م.	البيان	نعم	لا	لا أدري
1.	يوجد نظام خاص يتضمن خطة مكتوبة وآليات متبع لإدارة الوثائق.			
2.	يتم متابعة حركة الوثائق الصادرة من الهيئة والواردة إليها.			
3.	يتم استخدام نظام محوسب لإدارة الوثائق (إدارة الصادر والوارد).			
4.	يوجد موظف أرشيف مؤهل علمياً ومختص لإدارة الأرشيف في الهيئة.			
5.	يوجد دائرة مختصة بإدارة أرشيف الهيئة.			
6.	يوجد نظام تصنيف موحد في إدارة الوثائق في الهيئة.			
7.	يوجد نظام ترميز موحد وفهرسة في إدارة الوثائق في الهيئة.			
8.	يتم استخدام المعايير الدولية ISO-15489 <sup>16</sup> في إدارة الوثائق.			
9.	يوجد اجراءات وآليات لترحيل الوثائق إلى الأرشيف الوطني الفلسطيني.			
10.	يوجد خطة لأمن الوثائق في حالة الكوارث (الحريق مثلاً ... الخ).			
11.	تلقيت أي تدريب في مجال إدارة الوثائق والأرشيف.			

<sup>16</sup> وهو اطار مرجعي دولي معترف به لتطوير برنامج ادارة الوثائق والأرشيف.



ملاحظة: قيم استخدام المقياس المتدرج (درجة الموافقة) من 1 حتى 5 ، حيث تمثل القيمة (1) أقل موافقة وتزداد الموافقة بزيادة التدرج.

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	أنت راضٍ عن أداء النظام الحالي المتبع لإدارة الوثائق.	
2.	يعتمد العمل في الهيئة بشكل كبير على إدارة الوثائق الحالية.	
3.	يتم تداول الملفات ومتابعتها حسب الأوقات المحددة بين الدوائر المختلفة في الهيئة بسهولة وانتظام.	

#### القسم الثاني: ضع علامة (X) أمام الإجابة الصحيحة.

أولاً: التزام الإدارة العليا في التطوير ودعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية:

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	توجد لدى الهيئة الخطط والسياسات المناسبة حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومحددة بأهداف معينة.	
2.	تلتزم الإدارة العليا بتنفيذ الخطط والسياسات المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	
3.	توفر الإدارة العليا الدعم المالي من أجل نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	
4.	تنشر الإدارة العليا ثقافة استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وفوائده.	
5.	تهتم الإدارة العليا بالتطور التكنولوجي العالمي في مجال الإدارة واستخدام الوثائق الإلكترونية.	
6.	تشجع الإدارة العليا على العمل الإلكتروني وعدم الثقة بالعمل اليدوي.	
7.	توفر الإدارة العليا حدود قانونية داخل الهيئة للعمل من خلال نظام الوثائق الإلكترونية، مثل التوقيع والحفظ.	
8.	المدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء الشعب لديهم معرفة بطبيعة إدارة الوثائق الإلكترونية.	
9.	تم الإطلاع على تجارب المؤسسات والشركات الأخرى من أجل الاستفادة منها في تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	

ثانياً: أهمية نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومزاياه:

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	الاتجاه نحو الوثائق الإلكترونية يقلل من ازدحام الأوراق في الملفات ومن التعقيدات الإدارية.	
2.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من المهام الموكلة للموظفين العاملين.	
3.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من المساحة التخزينية للوثائق الورقية.	

م.م	البيان	درجة الموافقة
4.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من التكلفة المستهلكة من النظام الحالي.	
5.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يحتاج إلى جهد ووقت أقل من استخدام النظام الحالي.	
6.	النظام الحالي أكثر عرضة للكوارث (الحرائق أو القصف) من النظام الإلكتروني.	
7.	يستطيع الموظفون إتمام مهامهم تحت رقابة الإدارة وبنظام الوثائق الإلكترونية.	
8.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية ويقلل نسبة تلف وإهلاك الملفات.	
9.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها.	

ثالثاً: توفر الخلفية التقنية (التعامل مع الحاسوب وملحقاته) ومستوى التعليم لدى الموظفين:

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	الموظفون الحاليون متنوعو التخصص (اداريون، محاسبون، مهندسون، مبرمجون) ولديهم القدرة جميعهم على التعامل مع الحاسوب.	
2.	يتلقى الموظفون التدريب بشكل دوري لتطوير مهاراتهم وقدراتهم على التعامل مع الحاسوب.	
3.	الموظفون الحاليون لديهم القدرة على التكيف مع متطلبات نظام الوثائق الإلكترونية.	
4.	معظم الموظفين لديهم حب تعلم الحاسوب والحصول على دورات تدريبية في علوم الحاسوب.	
5.	زيادة قدرة الموظفين على التعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية بسبب زيادة الوعي ومستوى التعليم في الهيئة.	
6.	زيادة الثقة في نجاح تغيير نظام العمل اليدوي إلى إلكتروني بسبب زيادة الوعي ومستوى التعليم في الهيئة.	
7.	العمل بنظام الوثائق الإلكترونية يتطلب مهارات تقنية خاصة.	
8.	هناك مقاومة من بعض الموظفين الذين لا يرغبون في التعامل مع الحاسوب.	
9.	من الصعب على الموظفين فهم آليات عمل نظام الوثائق الإلكترونية.	
10.	من المهم البدء بخطة لمحو أمية الحاسوب لجميع العاملين في الهيئة لتمكينهم من التعامل مع نظام الوثائق الإلكترونية.	

رابعاً: البنية التحتية:

1. توظيف أحدث أجهزة الحاسوب وملحقاته (Hardware):

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	عدد أجهزة الحاسوب في الهيئة تتناسب مع عدد العاملين.	
2.	من السهل توفير أو تطوير جهاز حاسوب وملحقاته داخل الهيئة.	
3.	يتوفر أحدث أجهزة الحاسوب المركزية (الخوادم Servers) في الهيئة.	
4.	من السهل تقديم خدمات الصيانة لأجهزة الحاسوب وملحقاته في الهيئة.	

2. توظيف أحدث تطبيقات قواعد البيانات والبرمجيات (Software and Database):

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	يتوفر نظام لإدارة قواعد البيانات المركزية داخل الهيئة.	
2.	من السهل توفر نسخ أصلية من برامج نظم إدارة قواعد البيانات والبرمجيات ومضادات الفيروسات.	
3.	من السهل تطوير البرمجيات ذات العلاقة بإدارة الوثائق.	
4.	البرمجيات الواجب استخدامها لديها القدرة على السماح لأكثر من موظف للاتصال معاً في وقت واحد.	
5.	لدى الهيئة القدرة على توفير أفضل قواعد البيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات.	

3. توظيف أحدث التقنيات المتوفرة في مجال الشبكات والاتصالات:

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	يعتمد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على وجود شبكة حاسوب خاصة في الهيئة داخلية (Intranet) وخارجية (Internet).	
2.	تتوفر أحدث المواصفات من أجهزة الاتصال والربط بين أجهزة الحاسوب.	
3.	لدى الموظفين القدرة على تبادل البيانات من خلال شبكة الحاسوب.	
4.	يتم تبادل البيانات بين جميع فروع الهيئة بواسطة موقع الهيئة الإلكتروني.	

سادساً: وضع سياسات وآليات وإجراءات لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية:

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	تحديد سياسة مسبقة لتشكيل فريق عمل من موظفي الهيئة والتعاون مع مستشارين من خارج الهيئة إذا لزم الأمر؛ للقيام بتحويل النظام الحالي إلى نظام إدارة وثائق إلكتروني.	

م.م	البيان	درجة الموافقة
2.	تحديد سياسة مسبقة لإنشاء وتجميع الوثائق الإلكترونية والتأكد من صلاحيتها.	
3.	تحديد آلية مسبقة للاحتفاظ وفهرسة الوثائق الإلكترونية.	
4.	تحديد سياسة مسبقة للبحث عن الوثائق الإلكترونية واسترجاعها.	
5.	تحديد الصلاحيات على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والتي تتناسب مع المهارات والمناصب الإدارية وبما يخدم النظام.	
6.	تحديد سياسة مسبقة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق الإلكترونية من جهة الاختصاص.	
7.	تحديد سياسة مسبقة لأتمتة وتكامل البرامج التطبيقية المكتبية (ms. office، البريد الإلكتروني) مع نظام لإدارة الوثائق الإلكترونية.	
8.	إنشاء دليل إجراءات إداري ليكون مرجع لخدمة النظام الإلكتروني.	
9.	تحديد سياسة مسبقة لإنشاء ملف معلومات عن كل وثيقة (metadata file <sup>17</sup> ).	
10.	تحديد آلية مسبقة لتدفق الوثائق بين الدوائر (dataflow)؛ لمتابعة مسار الوثائق الإلكترونية.	
11.	تحديد سياسة مسبقة لتقييم الوثائق الإلكترونية من أجل إبقائها أو التخلص منها.	
12.	تحديد الإجراءات القانونية والتشريعية لمعالجة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة.	
13.	تحديد استراتيجيات للنسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات في حالة حدوث أي طارئ.	

#### خامساً: نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة:

م.م	البيان	درجة الموافقة
1.	أثق بإمكانية الانتقال من العمل اليدوي إلى الإلكتروني.	
2.	لديك معرفة جيدة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	
3.	يستطيع الموظف إتمام مهامه بسهولة ودقة باستخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	
4.	الأفضل تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على الهيئة بالتدريج.	
5.	تتوفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة للعمل على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.	
6.	تتوفر السياسات والآليات الخاصة بتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على جميع المستويات الإدارية والفنية.	

<sup>17</sup> وهو ملف يحتوي على معلومات تتعلق بالوثيقة مثل: اسم الوثيقة، عنوانها، تاريخ الإشاء، وصف الوثيقة، الكاتب، وغيرها.

### ملحق رقم (3)

مواصفات أجهزة الحاسوب وأجهزة الأتصال لشبكة الحاسوب وتوزيع الأجهزة على المستخدمين عن طرق الشبكة في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات:

تقرير بمواصفات أجهزة الحاسوب داخل الهيئة (المكتب الرئيسي قطاع غزة)

رقم الجهاز	الدائرة	نوع اللوحة الام	حجم الذاكرة	C P U	حجم القرص الصلب	نوع الشاشة
1	رئيس الهيئة	Compaq D230	248 M	2.8 GHZ	40 G	HP 7500
2	مكتب الرئيس	Compaq Evo D 310	256 M	2.00 GHZ	40 G	HP 7500
3		P4800	512 M	2.6 GHZ	80 G	BC
4	دائرة الحاسوب	Compaq D230 MT	504 M	2.6 GHZ	120 G	HP 7500
5		Intel 82801	128 M	1.6 GHZ	30 G	Proview
6		Compaq D31 M	512 M	2 GHZ	40 G	Compaq 7500
7		Compaq EVO D310	256 M	2 GHZ	40 G	HP 7500
8	الشؤون الادارية	P4800	512 M	2.6 GHZ	80 G	BC
9		Intel 82801	256 M	2.4 GHZ	30G	MAG
10		HP compaq D230	256 M	2.66GHZ	40 G	HP 7500
11		ALL Round	256 M	2.27 GHZ	80 G	LG T710 BH
12		P4800	512 M	2.6 GHZ	80 G	BC
13	الشؤون القانونية	HP Dx6120 MT	1G	3.6 GHZ	80G	BC LCD
14		Intel 865	512 M	3.00GHz	80 G	
15		HP Compaq D230	256 M	2.6 GHZ	40 G	HP 7500
16		P4800	512 M	3.06 GHZ	200G	BC
17		P4800	512 M	3.06 GHZ	200G	BC
18		P4800	512M	3.3GHZ	250G	HP 15 INCH
19		P4801	512M	3.3GHZ	250G	HP 15 INCH
20		P4802	512M	3.3GHZ	250G	HP 15 INCH

رقم الجهاز	الدائرة	نوع اللوحة الام	حجم الذاكرة	C P U	حجم القرص الصلب	نوع الشاشة	
21		ASUS	1 G	3 GHZ	160 G	BC	
22	الشؤون المالية	intel 945	1G	3.2 GHZ	160 G	MAG	
23		Compaq Fym/p800	65 M	400 MHZ	10 G	HP	
24		HP Compaq DX 2000	248 M	2.8 GHZ	40 G	HP 7540	
25		Intel- VIA	256 M	2.6 MHZ	80 G	HI Speed	
26		Intel 865	512 M	2.8 MHZ	60 G	Proview	
27		HP D230	256 M	2.8 GHZ	40 G	HP	
28		P4800	512 M	2.6 GHZ	80G	BC	
29		Intel 865	512 M	3.00 GHZ	60 G	Proview	
30		البيانات	Compaq D31 M	256 M	2.00GHZ	40 G	Compaq 7500
31			PC-Partnar	261 M	2.4 GHZ	40 G	MAG
32	Pc-Partner		256 M	2 GHZ	80 G	Proview	
33	Vectra VL 420 MT		128 M	1.5 GHZ	40 G	proview	
34	ALL Round		256 M	2.2 MHZ	80 G	LG T710 BH	
35	Intel 82801		256 M	2.4 GHZ	40 G	MAG	
36	القروض والاستبدال		HP Compaq EVO 310	256 M	2.00 GHZ	40 G	HP 7500
37		HP Compaq D230 MT	256 M	2.8 GHZ	40 G	HP 7500	
38		Intel(R) 82845G/GL/	256 M	2.26GHz	80 G	LG T710 BH	
39	المعاملات	HP Compaq D230 MT	256 M	2.8 GHZ	40 G	HP 7500	
40		HP Compaq EVO 310	256 M	2.00 GHZ	40 G	HP 7500	
41		Compaq P III	256 M	799 MHZ	20 G	HP	
42		P4800	512M	3.3 MHZ	200 G	MAG	
43		الاستثمار	PC-partnar	128 M	2.4 GHZ	80 G	MAG 786FD
44	PC-Partnar		384 M	2.4 GHZ	40 G	Proview	
45	معاملات العسكريين	Intel 8280	256 M	2.4 GHZ	40 G	HP 71	
46		HP Compaq D530	504 M	2.8 GHZ	80 G	HP 7540	

رقم الجهاز	الدائرة	نوع اللوحة الام	حجم الذاكرة	C P U	حجم القرص الصلب	نوع الشاشة
47		Intel 865	512 M	3.00 GHZ	60 G	Proview
48		Intel 866	513 M	3.00 GHZ	61 G	Proview
49		P4800	512 M	2.6 GHZ	80 G	BC
50		Intel 865	256 M	2.7 GHZ	80 G	LG LCD
51	الرقابة	ALL Round	256 M	2.27 GHZ	80 G	LG T710 BH
52	والصرف التسوية	ALL Round	256 M	2.27 GHZ	80 G	LG T710 BH
53		HP Compaq D230 MT	256 M	2.8 GHZ	40 G	HP 7500
54	مستشار الهيئة	HP Compaq D230 MT	257 M	2.8 GHZ	41 G	HP 7501
55	الصيانة	ESC	256 M	1.5 GHZ	80 G	LG

تقرير بمواصفات أجهزة الحاسوب داخل الهيئة (الضفة الغربية-رام الله)

رقم الجهاز	نوع اللوحة الام	حجم الذاكرة	C P U	حجم القرص الصلب	نوع الشاشة
1	M661	1G	Intel Core 2 dou	160 G	HP 7500
2	M662	1G	Intel Core 2 dou	160 G	HP 7500
3	M663	1G	Intel Core 2 dou	160 G	BC
4	M664	1G	Intel Core 2 dou	160 G	HP 7500
5	M665	1G	Intel Core 2 dou	160 G	Proview
6	M666	1G	Intel Core 2 dou	160 G	Compaq 7500
7	M667	1G	Intel Core 2 dou	160 G	HP 7500
8	M668	1G	Intel Core 2 dou	160 G	BC
9	M669	1G	Intel Core 2 dou	160 G	BC
10	M670	1G	Intel Core 2 dou	160 G	BC
11	M671	1G	2.27 GHZ	160 G	BC

تقرير بمواصفات أجهزة الحاسوب المركزية (الخوادم) داخل الهيئة

رقم الجهاز	نوع اللوحة الام	حجم الذاكرة	C P U	حجم القرص الصلب	نوع الشاشة
1	HP 6000 V	4G	1.6 GHZ	4*600 G	HP 7500
2	Compaq HL 730 G3	1G	2.8 GHZ	3*36.4 G	HP 7500
3	HP 2900III	4G	2.3 GHZ	3*750 G	BC
4	Intel 915 (DB MILITARY)	1G	3.0 GHZ	80 G	HP 7500
5	Intel 865 (ISA SERVER)	512M	2.6 GHZ	1*200G 1*80G	HP 7500

تقرير بمواصفات أجهزة الحاسوب المحمولة داخل الهيئة

رقم الجهاز	نوع اللوحة الام	حجم الذاكرة	C P U	حجم القرص الصلب	نوع الشاشة
1	HP Pavilion	512 M	1.7 GHZ	80 G	Lcd widescreen
2	HP Pavilion	512 M	1.7 GHZ	80 G	Lcd widescreen
3	HP Pavilion	512 M	1.7 GHZ	80 G	Lcd widescreen
4	HP Pavilion	512 M	1.7 GHZ	80 G	Lcd widescreen



تقرير بنقاط أجهزة الحاسوب المتصلة بالشبكة داخل الهيئة

**(1) General Director**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	BIGBOOS	10.0.1.1	Windows XP PRO	00:02:E3:3F:C9:73

**(2) Secretary General Director**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	FEFEAN	10.0.1.2	Windows XP SP2	00:04:23:34:2D:F7
2	somaia	10.0.0.3	Windows XP SP2	00:04:23:33:0E:2B

**(3) Computer Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	MKASAB	10.0.1.4	Windows XP SP2	00:02:E3:3D:59:49
2	SHADI	10.0.1.5	Windows XP SP2	00:00:E8:11:1E:C0
3	sohel	10.0.1.6	Windows XP SP2	00:0B:CD:28:DA:CF
4	WAFa	10.0.1.7	Windows XP SP2	00:04:23:33:2D:F7
5	MARAFAT	10.0.1.8	Windows XP SP2	00:0D:9D:96:4C:B8

**(4) Legal Issues Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	Jamal	10.0.1.9	Windows XP SP2	00:04:23:31:2D:F7
2	HANAN	10.0.1.10	Windows XP SP2	00:04:23:32:2D:F7
3	ESLAM	10.0.1.11	Windows XP SP2	00:04:23:33:2D:F7
4	ALAA	10.0.1.12	Windows XP SP2	00:04:23:34:2D:F7
5	Madhat	10.0.1.13	Windows XP SP2	00:04:23:35:2D:F7
6	Ahmad	10.0.1.14	Windows XP SP2	00:04:23:36:2D:F7
7	Sleman	10.0.1.15	Windows XP SP2	00:04:23:37:2D:F7
8	Hadel	10.0.1.16	Windows XP SP2	00:00:E8:11:17:A8
9	Amjad	10.0.1.17	Windows XP SP2	00:00:E8:11:17:A8

**(5) Admin Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	Hesham	10.0.1.18	Windows XP SP2	00:04:23:33:2D:F7
2	EMAN	10.0.1.19	Windows XP SP2	00:02:E3:3D:59:F4
3	NASER	10.0.1.20	Windows XP SP2	00:00:E8:11:17:98
4	Tarek	10.0.1.21	Windows XP SP2	00:04:23:33:2D:F7
5	Raed	10.0.1.22	Windows XP SP2	00:04:23:33:2D:F7

### **(6) LOAN Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	HUSSEN	10.0.1.23	Windows XP PRO	00:04:23:33:2F:03
2	SAMER	10.0.1.24	Windows XP SP2	00:02:E3:35:BD:25
3	Saleem	10.0.1.25	Windows XP SP2	00:00:E8:11:1B:C5

### **(7) Pension Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	AFGAN	10.0.1.26	Windows XP SP2	00:02:E3:3F:C6:6E
2	SHUKRE	10.0.1.27	Windows XP SP2	00:0B:CD:30:46:74
3	Tarek	10.0.1.28	Windows XP SP2	00:0B:CD:30:46:74
4	ZAKE	10.0.1.29	Windows 98 SE	00:00:E8:11:1D:58

### **(8) Special Pension**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	Khalid	10.0.1.30	Windows XP SP2	00:C1:26:06:7C:98
2	motaz	10.0.1.31	Windows XP SP2	00:C1:26:06:7C:98
4	SOHA	10.0.1.32	Windows XP PRO	00:C1:26:06:7C:98
5	ALL	10.0.1.33	Windows XP PRO	00:C1:26:06:7C:98
6	Mahmod	10.0.1.34	Windows XP PRO	00:C1:26:06:7C:98
7	Nagwan	10.0.1.35	Windows XP PRO	00:C1:26:06:7C:98

### **10) Investment Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	MOHAMED	10.0.1.36	Windows XP SP2	00:50:04:9C:39:62
2	AYMAN	10.0.1.37	Windows XP SP2	00:02:44:26:97:CC

### **(11) Contribution Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	MAHMOOD	10.0.1.38	Windows XP SP2	00:0B:CD:30:45:1A
2	BASEM	10.0.1.39	Windows XP SP2	00:50:DA:7C:87:D3
3	NEDAL	10.0.1.40	Windows XP SP2	00:C1:26:06:A7:EA
4	RAEEDA	10.0.1.41	Windows XP SP2	00:04:23:04:6B:4F
5	RAFIQ	10.0.1.42	Windows XP SP2	00:00:E8:11:1D:8C
6	JAMAL	10.0.1.43	Windows XP SP2	00:01:2E:01:C1:76

### **(12) Benefit Determination Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	Heba	10.0.1.44	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5
2	Sabha	10.0.1.45	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5

### **(13) Financial Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	FAYZ	10.0.1.46	Windows 2000 PRO	00:04:75:B2:C9:C5
2	NGEM	10.0.1.47	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5
3	ZYAD	10.0.1.48	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5
4	LILA	10.0.1.49	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5
5	ABER	10.0.1.50	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5
6	AMGAD	10.0.1.51	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5
7	Majed	10.0.1.52	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5
8	Nahed	10.0.1.53	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5

### **(14) Control Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	Esmail	10.0.1.54	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5

### **(15) support Department**

NO.	HOST NAME	Static IP	OS	MAC ADDRESS
1	Yousef	10.0.1.55	Windows XP SP2	00:04:75:B2:C9:C5

### **مواصفات أجهزة الشبكة الحالية في قطاع غزة**

NO	ITEM	DESC	QUANT	NOTES
1	RACK 6U		6	البدروم _ الدور الارضي_ الدور الاول_الدور الثاني_الدور الثالث_الدور الرابع
2	RACK 10U		1	الدور الرابع_غرفة أجهزة الحاسوب المركزية
3	SWICH (24 PORT)	DYNAMOND	7	البدروم _ الدور الارضي_ الدور الاول_الدور الثاني_الدور الثالث_الدور الرابع
4	BATCH BANEL		11	البدروم _ الدور الارضي_ الدور الاول_الدور الثاني_الدور الثالث_الدور الرابع
5	ROUTER	ADSL ROUTER 4 PORTS	1	الدور الرابع_غرفة أجهزة الحاسوب المركزية

عدد نقاط الشبكة في الهيئة التي تم توصيلها بأجهزة الشبكة

NO	ITEM		NOTES
1	نقاط شبكة فعالة	4	البدروم
2	نقاط شبكة فعالة	31	الدور الارضي
3	نقاط شبكة فعالة	40	الدور الاول
4	نقاط شبكة فعالة	45	الدور الثاني
5	نقاط شبكة فعالة	50	الدور الثالث
6	نقاط شبكة فعالة	50	الدور الرابع
220			اجمالي عدد النقاط

مواصفات أجهزة الشبكة الحالية في الضفة الغربية

NO	ITEM	DESC	QUANT	NOTES
1	RACK 6U		2	الدور الاول_الدور الثاني
2	RACK 10U		1	غرفة أجهزة الحاسوب المركزية
3	SWICH (24 PORT)	6 COM	2	الدور الاول_الدور الثاني
4	BATCH BANEL		5	الدور الاول_الدور الثاني
5	ROUTER	ADSL ROUTER 4 PORTS	1	غرفة أجهزة الحاسوب المركزية

عدد نقاط الشبكة في الهيئة التي تم توصيلها بأجهزة الشبكة

NO	ITEM		NOTES
1	نقاط شبكة فعالة	20	الدور الاول
2	نقاط شبكة فعالة	15	الدور الثاني
45			اجمالي عدد النقاط