

## تعزيز فاعلية الأرشفة الإلكترونية في إدارة الوثائق والمحفوظات

ا.م.د. أيمن عبد الرحمن إسماعيل

استاذ مساعد، كلية إدارة الأعمال قسم إدارة الوثائق والمحفوظات

جامعة الشرقية، سلطنة عمان.

أ.علياء الحجري

كلية إدارة الأعمال قسم إدارة الوثائق والمحفوظات جامعة الشرقية، سلطنة عمان.

نشر إلكترونياً بتاريخ: ٦ سبتمبر ٢٠٢٤م



This work is licensed under a  
Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0  
International License.

### الملخص

هدفت هذا الدراسة إلى استقصاء أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بكافة أبعادها، بما في ذلك خصائص النظم المادية، وجودة المعلومات التي يوفرها النظام، الكفاءة الاقتصادية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام، وكفاءة العاملين في النظام، على تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية، وتكون مجتمع البحث من ٥٠ موظف وموظفة في المديرية، حيث تم توزيع ٥٠ استبانة تم تطويرها وتحكيمها لأغراض البحث، تم استرداد ٣٥ استبانة منها، أي ما نسبته ٧٥٪ تم إجراء البحث عليها. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياتها.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- ١- أن هناك أثراً إيجابياً ملموساً لاستخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية.
- ٢- زيادة التزام الإدارة العليا في المديرية بدعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عن طريق نشر ثقافة استخدام النظام بين الموظفين، والاطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى.
- ٣- ضرورة التركيز على وضع الخطط المناسبة والواضحة حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، والمحددة بأهداف معينة والتزام إدارة المديرية بتطبيقها.
- ٤- عقد دورات تدريبية ميدانية للعاملين حول كيفية استخدام النظام وتأثيره على تحسين الأداء في العمل.

employed to answer the research questions and test its hypotheses.

The study yielded several key findings, including:

1- There is a significant positive impact of using electronic document management systems on improving job performance in the Directorate of Education in North Al Sharqiyah Governorate.

2- Increased commitment of the senior management in the directorate to support the EDMS by fostering a culture of system usage among employees and learning from the experiences of other institutions.

3- The need to focus on developing appropriate and clear plans for the EDMS, defined by specific goals, and the commitment of the directorate's management to implement them.

4- Conducting field training sessions for employees on how to use the system and its impact on enhancing work performance.

5- Emphasizing the involvement of different categories of employees in evaluating and preparing plans for the EDMS.

6- Ensuring a comprehensive and integrated approach to all factors affecting performance improvement, including system characteristics, the

٥- الاهتمام بمشاركة فئات من الموظفين في تقييم وإعداد الخطط لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

٦- شمول وتكامل جميع الاتجاهات التي تؤثر على تحسين الأداء، بما في ذلك خصائص النظام المادية، وجودة المعلومات التي يوفرها النظام، الكفاءة الاقتصادية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام، وكفاءة العاملين في النظام.

الكلمات المفتاحية: الأرشفة الإلكترونية، إدارة الوثائق والمحفوظات، إدارة الوثائق الإلكترونية.

### Abstract

This study aimed to investigate the impact of using electronic document management systems (EDMS) in all its dimensions—including the characteristics of physical systems, the quality of information provided by the system, economic efficiency, the suitability of the software used in the system, and the competence of system operators—on improving job performance in the Directorate of Education in North Al Sharqiyah Governorate. The research population consisted of 50 employees in the directorate, with 50 questionnaires distributed, developed, and validated for research purposes. 35 questionnaires were retrieved, representing 75% of the sample, and were analyzed in the study. Appropriate statistical methods were

quality of information provided, economic efficiency, software suitability, and the competence of system operators.

**Keywords:** Electronic Archives, Records & Archives Management, Electronic, Electronic Documents.

#### \* مقدمة

شهد العالم المعاصر ثورة في مجال المعلومات والاتصالات، أثرت بشكل كبير على المنظمات كافة، من حيث إدارتها وطبيعة مقتنياتها والخدمات التي تقدمها. فمع ظهور تقنيات الحاسوب والاتصالات، انتقل عمل كثير من المنظمات من الأسلوب اليدوي إلى الأسلوب المحوسب، باستخدام الحاسب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والعديد من الوسائل التكنولوجية الأخرى، برزت أهمية نظم المعلومات المحوسبة في تحسين القرارات، والإفادة منها في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والكثير من الأمور الإدارية التي لها علاقة بتحسين الأداء الوظيفي. وبالتالي، يمكن القول إن نظم المعلومات المحوسبة تسهم في الرقي بمستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات إلى الأفضل وبما يحقق أهدافها، والتزايد المستمر في حجم المنظمات وما تحتويه من مستندات ووثائق كثيرة، ظهرت الحاجة والرغبة لدى تلك المنظمات لتنظيم بياناتها بطريقة آلية لتوفير الوقت والجهد والتكلفة. وقد أدى ذلك إلى تصاعد الحاجة إلى أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، التي تسهم في إدارة وتنظيم جميع العمليات الخاصة بالتعامل مع البيانات آلياً، مثل الفهرسة والأرشفة والتلخيص والبحث والاسترجاع.

كما أنها تضمن استيعاب الاضطراب المستمر في المعلومات والبيانات التي تتراكم مع كل لحظة، وبشكل يكفل حماية المعلومات من الضياع أو التلف، يظهر الاهتمام بأنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بتزايد أعداد المنظمات الحكومية التي قامت بتبني واستخدام هذه الأنظمة لتحسين الأداء الإداري فيها. وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين والشركات والمستثمرين. كما أن هذه الأنظمة تعتبر الحجر الأساس لبناء حكومة إلكترونية ناجحة.

وبالرغم من أهمية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية إلا أنه هناك قلة في عدد الأبحاث العالمية والدراسات العربية التي تتناول مدى مساهمة هذه الأنظمة في تحسين الأداء (كساب، ٢٠٠٨).

ولا يقصد هنا نظم الحفظ الورقية الفردية التي يقوم بها الافراد داخل مكاتبهم حين تسليم الوثائق والملفات الى قسم ادارة الوثائق بالمؤسسة، ولكن ذلك يتعلق بمعايير موحدة للتعامل مع الوثائق الالكترونية منذ لحظة انشاؤها وخلال مراحل استخدامها والتي ينبغي على جميع العاملين اتباعها فتخزين الوثائق بشكل سليم سوف يؤدي الى سهولة استرجاعها عند الحاجة اليها لأي شخص يريد الوصول اليها وهذا هو الهدف الرئيسي.

#### \* مشكلة الدراسة

تنبثق مشكلة هذه الدراسة من مدى أهمية الفرص التي توفرها أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية للمنظمات الحكومية المختلفة لتطوير وتحسين الأداء الوظيفي فيها، من

خلال تحويل طرق وأساليب العمل والخدمات الإدارية التقليدية فيها إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية عن طريق مكنة كافة الأنشطة الإدارية، وتبسيط الإجراءات، وإدارة مشاكل السجلات المعقدة، والسيطرة على المخزون الورقي الهائل لديها، وتيسير تبادل المعلومات، وتوفير الوقت والجهد والمال في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال وفق معايير فنية وتقنية عالية.

استخدام وتبني المستخدمين لأي نظام معلومات يعتمد على مدى جودة ذلك النظام بحيث يقوم النظام بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات المستخدمين بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه. كما يمكن أن يفشل النظام متى ما كان هنالك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية من قبل مصممي النظام، وأن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف من شخص إلى آخر.

إلا أن هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي جودة النظام ومدى تلبيته لاحتياجات المستخدم من معلومات من حيث الكمية والنوعية والوقت المناسب. (الخشالي والقطب، ٢٠٠٧). فالافتراض أن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته، ومن ثم يساعد نظام المعلومات الناجح في رفع جودة المنظمة، ويساهم في الجودة الإجمالية للإدارة. وقد رصد الباحثون بعض الدراسات المتعلقة بموضوع أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، فوجد أن

هذه الدراسات تشترك مع دراستهم في محيط أهمية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل عام إلا أن معظمها ركزت على متطلبات نجاح نظم إدارة الوثائق الإلكترونية (كساب، ٢٠٠٨). ولاحظ الباحثون أن هنالك قلة أو ندرة في الدراسات المحلية التي تتعلق بدراسة أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على الأداء الوظيفي أو تحديد خصائص تلك الأنظمة التي تحدد مدى استخدام هذه الأنظمة من قبل المستخدمين. ولم تسعى أي منها للكشف عن أثر وفعالية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل خاص. بناء على ما سبق تحددت مشكلة الدراسة في استقصاء أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء كما يدركها أفراد عينة الدراسة من العاملين في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية وفي محاولتها لتحديد العلاقة بين تلك المتغيرات تفترض الدراسة أن لجودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية الأثر في استخدام وتبني تلك الأنظمة والذي بدوره ينعكس على تحسين الأداء. (كساب، ٢٠٠٨).

#### \* تساؤلات الدراسة

#### \* السؤال الرئيسي

ما فاعلية استخدام برامج الحاسوب وشبكة الإنترنت في نظام إدارة الوثائق والمحفوظات الإلكترونية على الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم؟ ويتفرع منها الأسئلة التالية:-

#### \* الأسئلة الفرعية

سعى هذا البحث للإجابة عن الأسئلة التالية:-

١- ما أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية؟

٢- ما مدى جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية من حيث: الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كفاءة العاملين في النظام؟

٣- هل تؤثر جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية بدلالة أبعادها خصائص النظام المادية جودة المعلومات التي يوفرها النظام الكفاءة الاقتصادية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام، كفاءة العاملين في النظام على تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية؟

#### \* أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

على المستوى العلمي تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة في توفير أدب ميداني تحليلي مرتبط بأحد أهم المتغيرات الحديثة في مجال الإدارة ونعني به أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، والتعرف على تطبيقات واستخدامات هذه الأنظمة في العمل الإداري المعاصر وما ينجم عن هذا التطبيق من فوائد للمنظمات وإلى توجيه الباحثين لإعطاء مزيد من الاهتمام بهذا الموضوع وبيان أهميته وانعكاساته على الأداء المؤسسي الحكومي. أما على المستوى العملي فأما تهدف إلى

التحقق من طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية والأداء الوظيفي والتعرف على اتجاهات أو متوسطات متغيرات الدراسة في عينة الدراسة، وبالتالي التوصل إلى الدلالات العلمية الناجمة عن تناول طبيعة العلاقة الارتباطية وتحليلها بين متغيرات الدراسة؛ ومن أجل ذلك تحاول الدراسة تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ١- التعريف ببرامج الحاسوب وشبكة الإنترنت.
  - ٢- بيان إدارة الوثائق الإلكترونية، وأهدافها، وأبعادها.
  - ٣- مفهوم فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية وأهميته.
  - ٤- التعرف إلى مستوى فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية
  - ٥- تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم في تعزيز تحسين استخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية.
- ساهمة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في تحقيق الأهداف التنظيمية وذلك من خلال قياس قدرة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة (الطائي والخفاجي، ٢٠٠٩، ص ٦٩).

#### \* أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوعاً مهماً في مجال الإدارة وهو توظيف واستخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في أنشطة المنظمة المختلفة. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في سد الثغرة في أدبيات البحث، وذلك نتيجة لندرة الدراسات حول هذا الموضوع. فموضوع توظيف واستخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية من المواضيع الحيوية، وهنالك ندرة نسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في هذا المجال

خاصة في أدبيات الإدارة العربية، وتأتي هذه الدراسة محاولة للتوصل إلى مجموعة من الخصائص والمؤشرات الأدائية الواجب توافرها في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية لمعرفة متطلبات التوظيف لهذه الأنظمة.

وكذلك ما تقدمه هذه الدراسة لصناع القرار المتعلق بنظم إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث تأتي هذه الدراسة بمثابة دعوة للتطوير، والتفاعل مع تقنيات المعلومات الحديثة في جميع المجالات الإدارية، كذلك من المتوقع أن تساعد هذه الدراسة في تقديم معلومات لصانعي القرار تساهم في تقييم مدى قدرة إدارة الوثائق الإلكترونية المستخدمة في تحسين أداء منظمتهم.

#### \* حدود الدراسة

١- الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في العام ٢٠٢٣-٢٠٢٤.

٢- الحدود المكانية: مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية.

٣- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع التطبيقات التكنولوجية الحديثة وبرامج الحاسوب وشبكة الإنترنت ودورها في إدارة الوثائق والمحفوظات للأداء الوظيفي وفق المنظومة المنهجية لعلم الوثائق.

#### \* مصطلحات البحث

##### \* برامج الحاسوب لإدارة الوثائق والمحفوظات

تستخدم برمجيات محددة ومتخصصة في إدارة الوثائق والمحفوظات لتسهيل عملية تنظيمها وحفظها ومعالجتها وإتاحتها وتكون وظائفها إنشاء وتحرير الوثائق والمحفوظات، وتنظيم الوثائق والمحفوظات في قواعد بيانات،

ووسائل البحث عنها وتحويلها إلى صيغ رقمية لسهولة الحصول عليها واسترجاعها وحمايتها من التلف وبقائها لأطول فترة ممكنة بإتخاذ الإجراءات المكننة بوسائل حمايتها وتحديثها أولاً بأول طبقاً لمتطلبات وتساير التقنيات الحديثة بما فيها استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.

#### \* شبكة الإنترنت

شبكة عالمية مترابطة من أجهزة الكمبيوتر التي يمكن الوصول إليها من أي مكان في العالم. (قاموس أكسفورد).  
شبكة عالمية واسعة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة معاً باستخدام بروتوكول إنترنت، مما يسمح لها بتبادل المعلومات. (قاموس ميريام-ويبستر)

#### \* إدارة الوثائق الإلكترونية

إدارة الوثائق الإلكترونية هي عملية تنظيم وحفظ وإدارة الوثائق الإلكترونية. وهي عملية شاملة تتضمن إنشاء الوثائق الإلكترونية وتنظيمها وحفظها وإدارة الوصول إليها والتخلص منها. (معهد إدارة الوثائق الأمريكية (ARMA)

#### \* إدارة الوثائق والمحفوظات

عملية فنية تهم بتنظيم وحفظ وإدارة الوثائق والمحفوظات، بهدف الحفاظ عليها وضمان استمراريتها وسهولة الوصول إليها. (وفقاً لجامعة الدول العربية)

عملية شاملة تهدف إلى حماية الوثائق والمحفوظات من التلف أو الضياع، وضمان استمراريتها، وجعلها متاحة للباحثين والمستخدمين عند الحاجة. (وفقاً للمكتبة الوطنية السعودية)

## \* رؤية عُمان ٢٠٤٠

هي وثيقة استراتيجية وطنية لسلطنة عُمان، تم الإعلان عنها في عام ٢٠٢٠. تحدد الرؤية أهدافاً ومبادئ وخططاً لتحقيق مستقبل مستدام ومزدهر لسلطنة عُمان، وثيقة مهمة تحدد مسار التنمية المستقبلي لسلطنة عُمان. تتطلب تحقيق أهداف الرؤية جهوداً كبيرة من جميع الجهات المعنية في السلطنة، بما في ذلك الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني. (وثيقة رؤية عُمان ٢٠٤٠)

## \* الأطار النظري

### \* مفهوم نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

تعرف نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بأنها استخدام الحاسبات الآلية في تجميع وتشغيل وتخزين ونشر الوثائق فهي للمستخدم عبارة عن واجهة تحكم برمجية سهلة الاستخدام بسيطة التصميم يستطيع عبرها تنظيم كل ما يمتلك من وثائق وإدراج كل المعلومات المتوفرة حولها من صور وملفات سمعية وبصرية (الشبلي والنسور، ٢٠٠٧).

### \* الفرق بين الحفظ اليدوي والآلي

الفرق الرئيسي بين الحفظ اليدوي والآلي هو استخدام الآلات والبرمجيات في الحفظ الآلي. ويتمثل ذلك في استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية لتنظيم وحفظ وإدارة المعلومات بشكل إلكتروني، فيما يلي جدول يوضح أهم الفروق بين الحفظ اليدوي والآلي:

الميزة	الحفظ اليدوي	الحفظ الإلكتروني
الأدوات والوسائل المستخدمة	الأدوات البدوية، مثل: الملفات والرفوف	أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، مثل: البرامج والأجهزة
الكفاءة	أقل	أكثر
الأمان	أقل	أكثر
التكلفة	أقل تكلفة	أعلى تكلفة
الوصول إلى المعلومات	محدود، حيث يتطلب وجود الشخص في مكان الحفظ	أسهل وأسرع، حيث يمكن الوصول إلى المعلومات من أي مكان وزمان
القدرة على البحث والتحليل	أقل قدرة	أكثر قدرة
حماية المعلومات	أقل حماية	أكثر حماية

جدول (١) الفرق بين الحفظ اليدوي والحفظ الإلكتروني

## \* طرق وأساليب تصنيف الوثائق

١- تصنيف الوثائق حسب الأهمية: يتم تصنيف الوثائق حسب أهميتها، مثل: الوثائق ذات الأهمية العالية، الوثائق ذات الأهمية المتوسطة، الوثائق ذات الأهمية المنخفضة.

٢- تصنيف الوثائق حسب مدة الحفظ: يتم تصنيف الوثائق حسب مدة الحفظ المطلوبة لها، مثل: الوثائق ذات الحفظ الدائم، الوثائق ذات الحفظ المؤقت.

٣- تصنيف الوثائق حسب الشكل: يتم تصنيف الوثائق حسب شكلها، مثل: الوثائق الورقية، الوثائق الإلكترونية، الوثائق السمعية والبصرية.

المعايير والإجراءات عملية تصنيف وحفظ الوثائق وفقاً للإجراءات التالية

١- منهجية التصنيف: يتم استخدام منهجية التصنيف الثلاثية، وهي تصنيف الوثائق حسب نوعها، وتاريخ إصدارها، والقسم أو الإدارة المسؤولة عن إصدارها.

٢- مكان الحفظ: يتم حفظ الوثائق في خزانة آمنة في مكتبة المديرية.

٣- ظروف الحفظ: يتم حفظ الوثائق في درجة حرارة ورطوبة مناسبة.

٤- إجراءات الحماية: يتم حماية الوثائق من الوصول غير المصرح به، باستخدام أنظمة أمنية متقدمة.

وتهدف هذه الإجراءات إلى حماية المعلومات من التلف أو الضياع، وتسهيل عملية البحث والاسترجاع.

### \* نماذج تطبيقية في الأرشفة الإلكترونية

تُستخدم الأرشفة الإلكترونية في مجموعة متنوعة من كافة المؤسسات مثل:-

١- الشركات: تستخدم الشركات الأرشفة على الحاسوب لتخزين وإدارة الوثائق المهمة، مثل العقود والمستندات المالية والسجلات الطبية. يمكن أن تساعد الأرشفة الإلكترونية الشركات على توفير المساحة وتقليل التكاليف وتحسين الكفاءة.

٢- المؤسسات الحكومية: تستخدم المؤسسات الحكومية الأرشفة على الحاسوب لتخزين الوثائق التاريخية والقانونية. يمكن أن تساعد الأرشفة الإلكترونية المؤسسات الحكومية على حماية هذه الوثائق والحفاظ عليها للمستقبل.

٣- المؤسسات التعليمية: تستخدم المؤسسات التعليمية الأرشفة على الحاسوب لتخزين الوثائق التعليمية، مثل الكتب والمحاضرات والسجلات الطلابية. يمكن أن تساعد الأرشفة الإلكترونية المؤسسات التعليمية على تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين تجربة الطلاب.

٤- المنظمات غير الربحية: تستخدم المنظمات غير الربحية الأرشفة على الحاسوب لتخزين الوثائق المتعلقة بعملها، مثل

التقارير المالية والسجلات التبرعية. يمكن أن تساعد الأرشفة الإلكترونية المنظمات غير الربحية على إدارة بياناتها وتحسين شفافيتها.

نماذج محددة لحالات تطبيق الأرشفة الإلكترونية:-

١- تستخدم شركة للتصنيع الأرشفة الإلكترونية لتخزين العقود والمستندات المالية، يمكن للموظفين الوصول إلى هذه المستندات بسهولة من أي مكان في العالم، مما يحسن الكفاءة ويساعد على منع فقدان البيانات.

٢- تستخدم مستشفى الأرشفة الإلكترونية لتخزين السجلات الطبية للمرضى، يمكن للأطباء الوصول إلى هذه السجلات بسهولة، مما يحسن رعاية المرضى ويساعد على تقليل الأخطاء.

٣- تستخدم جامعة الأرشفة الإلكترونية لتخزين الكتب والمحاضرات والسجلات الطلابية، يمكن للطلاب الوصول إلى هذه المعلومات بسهولة من أي مكان في العالم، مما يحسن تجربة التعلم.

٤- تستخدم منظمة غير ربحية الأرشفة الإلكترونية لتخزين التقارير المالية والسجلات التبرعية، يمكن للمساهمين الوصول إلى هذه المعلومات بسهولة، مما يحسن الشفافية ويساعد على جذب المزيد من التبرعات.

تساعد الأرشفة على الحاسوب في مجموعة متنوعة من المهام، بما في ذلك:-

١- التخزين: يمكن للأرشفة الإلكترونية توفير مساحة تخزين كبيرة، مما يساعد على تقليل التكاليف.



٢- الوصول يمكن للأرشفة الإلكترونية تسهيل الوصول إلى المعلومات، مما يحسن الكفاءة.

٣- الأمان يمكن للأرشفة الإلكترونية حماية المعلومات من التلف أو الضياع.

٤- الامتثال يمكن للأرشفة الإلكترونية تساعد المؤسسات على الامتثال للقوانين واللوائح.

مع استمرار تطور التكنولوجيا، من المرجح أن تصبح الأرشفة على الحاسوب أكثر شيوعاً في المستقبل.

### \* تطور نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

ولقد واکب تزايد أهمية المعلومات خلال الثلاثة عقود الأخيرة من القرن العشرين تطور هائل في تكنولوجيا المعلومات مما جعلها عنصراً حيوياً في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها من خلال:-

١- التركيز على البيانات التركيز على المعلومات التركيز على دعم القرار.

٢- التركيز الحالي على الاتصالات.

### \* دور نظم المعلومات الإدارية في أداء الفرد وأثرهما على أداء المنظمة

رغم التطور الكبير في مجال أنظمة المعلومات الإدارية إلا انه لا يوجد تحديد أو تفصيل أو بيان لأهمية أنظمة المعلومات في المنظمات ولكن سيتم توضيح دور نظم المعلومات الإدارية في أداء الأفراد لأعمالهم والتي تنعكس على أداء المنظمة، بحيث أن هناك علاقة مباشرة بين المعلومات التي يقدمها النظام وأداء الأفراد بحيث ان توفر المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب تساعد الفرد على أداء أعماله بصورة

متكاملة وفعالة وتساعد في سرعة إنجاز الأعمال (الحشالي والقطب، ٢٠٠٧).

### \* التطبيقات الآلية في إدارة الوثائق والمحفوظات الإلكترونية

فيما يلي بعض أشهر برامج الحاسوب المستخدمة في إدارة الوثائق والمحفوظات: -

١- أنظمة إدارة المستندات (DMS) وهي أنظمة مصممة لإنشاء وتنظيم وإدارة الوثائق الإلكترونية.

٢- أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية (ERMS) وهي أنظمة مصممة لإدارة الوثائق الإلكترونية التاريخية.

٣- برامج تحويل الوثائق (OCR) وهي برامج تستخدم لتحويل الوثائق الورقية إلى صيغ رقمية.

٤- برامج إدارة الصور (IMS) وهي برامج تستخدم لتنظيم الصور الرقمية.

وتستخدم برامج الحاسوب في إدارة الوثائق والمحفوظات في مجموعة متنوعة من المؤسسات، بما في ذلك

المكتبات، والمراكز الأرشيفية، والجامعات، والشركات.

فضلاً عن أدوات الذكاء الاصطناعي المتعددة.

بعض الأمثلة على كيفية استخدام برامج الحاسوب في إدارة الوثائق والمحفوظات: -

١- يمكن استخدام نظام إدارة المستندات لإنشاء قاعدة بيانات مركزية لجميع الوثائق والمحفوظات في مؤسسة ما، مما يسهل الوصول إليها والبحث عنها.

٢- يمكن استخدام نظام إدارة الأرشفة لتنظيم الوثائق والمحفوظات التاريخية وحفظها بشكل آمن.

٣- يمكن استخدام برامج تحويل النصوص لتحويل الوثائق والمحفوظات الورقية إلى صيغ رقمية، مما يسهل البحث عنها ومعالجتها.

٤- يمكن استخدام برامج إدارة الصور لتنظيم الصور الممسوحة ضوئياً للوثائق والمخطوطات، مما يسهل عرضها ونشرها.

تُساعد برامج الحاسوب في إدارة الوثائق والمحفوظات على تحسين الكفاءة والفعالية في عملية إدارة هذه الوثائق، مما يضمن الحفاظ عليها وحماية قيمتها التاريخية والعلمية.

**\* دور شبكة الإنترنت في إدارة الوثائق والمحفوظات الكترونياً**  
تلعب شبكة الإنترنت دوراً مهماً في إدارة الوثائق والمحفوظات، حيث توفر مجموعة من الإمكانيات التي تساعد على تحسين الكفاءة والفعالية في عملية إدارة هذه الوثائق، ومنها:-

١- إمكانية الوصول إلى الوثائق والمحفوظات من أي مكان في العالم، مما يسهل على الباحثين والمستخدمين الوصول إليها والاستفادة منها.

٢- إمكانية البحث عن الوثائق والمحفوظات بسهولة وسرعة، وذلك باستخدام تقنيات البحث المتقدمة .

٣- إمكانية مشاركة الوثائق والمحفوظات مع الآخرين، مما يسهل التعاون بين الباحثين والمستخدمين.

٤- إمكانية حماية الوثائق والمحفوظات من التلف، وذلك من خلال حفظها في بيئة رقمية آمنة.

بعض الأمثلة على كيفية استخدام شبكة الإنترنت في إدارة الوثائق والمحفوظات:-

١- يمكن إنشاء مواقع إلكترونية للوثائق والمخطوطات، تتضمن بيانات الوصف والصور الرقمية لهذه الوثائق.

٢- يمكن استخدام أنظمة إدارة المحتوى (CMS) لإنشاء وإدارة قواعد بيانات للوثائق والمخطوطات.

٣- يمكن استخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية (ERMS) لإدارة الوثائق والمحفوظات التاريخية.

تُساعد شبكة الإنترنت على تحسين إمكانية الوصول إلى الوثائق والمخطوطات، وجعلها أكثر سهولة وكفاءة في الاستخدام، مما يساهم في الحفاظ عليها وحماية قيمتها التاريخية والعلمية.

**\* أهمية التحول الرقمي في إدارة الوثائق والمحفوظات**  
للتحول الرقمي أهمية كبيرة في إدارة الوثائق والمحفوظات، حيث يساهم في تحقيق العديد من الأهداف، منها:-

١- تحسين كفاءة إدارة المحفوظات من خلال تسهيل عمليات الحفظ والاسترجاع والبحث ومشاركة المعلومات، وتوفير إمكانية الوصول إلى المعلومات من أي مكان وزمان.

٢- زيادة القيمة التاريخية والعلمية للمحفوظات من خلال توفير وسائل لحماية المعلومات وحفظها من التلف، وإمكانية الوصول إليها ونشرها على نطاق واسع.

٣- تعزيز الوعي بالتراث الثقافي: من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات التاريخية والثقافية، ونشرها على نطاق واسع.

وفيما يلي بعض الأمثلة على كيفية تطبيق التحول الرقمي في إدارة المحفوظات والمخطوطات:-

١- استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية: لتنظيم وحفظ وإدارة المعلومات بشكل إلكتروني، مما يسهل عمليات البحث والاسترجاع.

٢- استخدام تقنيات التعرف الضوئي على الحروف (OCR): لتحويل المستندات الورقية إلى نصوص رقمية، مما يسهل عمليات البحث والتحليل.

٣- استخدام تقنيات التصوير الرقمي: لحفظ المستندات والمحفوظات بشكل إلكتروني، مما يحميها من التلف.

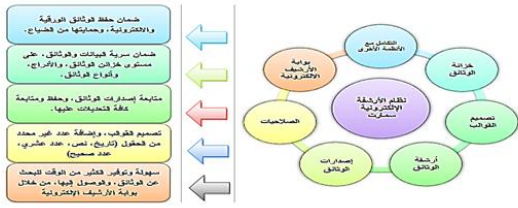
٤- استخدام تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز: لعرض المعلومات التاريخية والثقافية بشكل أكثر جاذبية وتفاعلية.

فإن التحول الرقمي يساهم في تحسين إدارة الوثائق والمحفوظات من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وحماية التراث الثقافي وتعزيز الوعي بالتاريخ والحضارة.

بالتالي عدم القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية ويمكن قياس مدى فاعلية نظام المعلومات من خلال المستفيدين من النظام سواء أكان المستفيد من داخل المنظمة وهم الأفراد الذين يعتمدون على نظام المعلومات في تأدية عملهم من ناحية توفير المعلومات وتبادل المعلومات وإصدار القرارات وأداء الأعمال والتقارير بالشكل الأفضل وبصورة سريعة. بما ينعكس على أداء المنظمة وتطورها ومن الناحية الأخرى يمكن أن يكون المستفيد من النظام هم من خارج المنظمة فمثلاً قد يكونوا رواد البنك الذين يحصلون على الخدمة من النظام عن طريق الموظف الذي يكون حلقة وصل بين هؤلاء الرواد

والنظام المستخدم بحيث يحصلوا على الخدمة السريعة والخدمة الدقيقة بوقت اقل مما يعود بالنفع على المستفيد الخارجي والداخلي والمنظمة ككل مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية بحيث يحصل المستفيد الخارجي على الخدمة السريعة والدقيقة والمستفيد الداخلي من خلال إنجاز عمله بسرعة ودقة والمنظمة من خلال زيادة رضا المستفيدين وبالتالي زيادة الولاء الداخلي والخارجي الذي يعود على المنظمة بالأثر الكبير.

#### \* مخطط لنظام أرشفة الوثائق الالكترونية



شكل (١) مخطط لنظام أرشفة الوثائق الالكترونية

#### \* منهجية البحث

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي من خلال أداة جمع البيانات وهي الاستبانة نظراً لملائمتها لطبيعة الدراسة.

#### \* مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين والعاملين في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية والذي يصل عددهم إلى (٢٢٠) موظف والذين هم على رأس عملهم.

#### \* عينة البحث

تم اختيار عينة ملائمة مكونة من (٥٠) موظفاً وموظفة من العاملين في أقسام معينة بمديرية وهي الادارة العامة للشئون المالية والإدارية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية، وزارة التربية العليم. حيث تم توزيع (٥٠) استبانة

بنسبة ٢٥٪ من مجتمع البحث الأصلي البالغ عددهم (٢٢٠)، حيث تم استرداد (٣٥) استبانة بنسبة ٧٥ ٪ وهي التي تم إجراء الدراسة عليها.

العدد	العينة
٣٠	دائرة الشؤون المالية
٢٠	دائرة الشؤون الإدارية

جدول (٢) توصيف مجتمع وعينة البحث

### \* الأساليب والمعالجات الإحصائية

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جمعت فقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وذلك باستخدام برنامج البيانات SPSS لإجراء العمليات الإحصائية للبحث.

١- معامل ارتباط بيرسون.

٢- معادلة سيرمان براون.

٣- معادلة الفا كرونباخ.

٤- المتوسط الحسابي.

٥- الانحراف المعياري.

٦- معامل الارتباط.

### \* أداة البحث

تم تصميم إستبانة يمكن من خلالها قياس المتغيرات المنبثقة من نموذج الدراسة. وقد غطت أداة البحث الجوانب الآتية: -

١- القسم الأول: (أداة قياس برامج الحاسوب وشبكة الأنترنت): تضمن مقياس خصائص النظام على خمسة أبعاد هي: الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كفاءة العاملين في النظام، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام،

جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية. وقد تم قياسها بالاعتماد على مقياس كل من (الشبلي والنسور، ٢٠٠٧) و (كساب، ٢٠٠٨).

وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي ٥ أوافق بشدة إلى ١ لا أوافق بشدة.

٢- القسم الثاني أداة قياس الأداء الوظيفي: وتم قياسه من خلال مجموعة من المعايير النوعية تمثلت: بسرعة إنجاز العمل وسرعة وسهولة عملية صنع القرارات الإدارية وجودة الخدمة ورضى المواطنين الشفافية والوضوح في العمل والتفويض، وذلك بالاعتماد على مقياس (Wallach، ١٩٨٣)

وتم طلب الباحثون من مفردات البحث الإجابة على العبارة بوضع علامة صح للاستبيان الورق من خلال إستخدام google form أمان الاختيارات الآتية، ورتبت وفقا لمقياس (ليكرت) الخماسي



شكل (٢) ترتيب درجات مقياس ليكرت الخماسي ولتحديد طول الفئات مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدي بطرح الحد الأعلى من الحد الأدنى (٥-١=٤)، تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس (٤/٥=٠.٨)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (١)، لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول التالي :

مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive

(Statistic Measures): وذلك لوصف خصائص عينة البحث باستخدام النسب المئوية والتكرارات واستخدمت كذلك لتحليل إجابات المبحوثين عن الفقرات الواردة في إستبانة البحث من خلال استخدام الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث اتجاه محاور وأبعاد ولتحديد قيم المتوسط الحسابي كونه في أية فئة فيتم ذلك من خلال إيجاد طول المدى = ٥-١=٤، ثم قسمة المدى على عدد الفئات: ٤/٠.٨٠٥ وبعد ذلك يضاف (٠.٨٠) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح الفئة الأولى ١-٠.٨٠ وهكذا لبقية الفئات فيكون عندنا درجات توزيع قيم المتوسط الحسابي وفق مقياس (Likert) الخماسي. ١- تحليل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) وقد استخدم من أجل اختبار درجة ثبات (الاعتمادية) لأداة البحث.

٢- التحليل (Principal components Factor Analysis): وقد استخدم من أجل اختبار صدق بناء أداة البحث.

٣- تحليل الانحدار الخطي Simple Linear Regression) وقد تم استخدام هذا التحليل لاختبار تأثير كلا من العوامل المستقلة على حدة على الأداء الوظيفي.

٤- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression): وقد استخدم من أجل اختبار الفرضية الرئيسية والمتعلقة بتأثير العوامل المستقلة مجتمعة على متغير الأداء الوظيفي.

م	الفئة	حدود الفئة	
		من	إلى
١	مرتفعة جداً	٤.٢١	٥.٠٠
٢	مرتفعة	٣.٤١	٤.٢٠
٣	متوسطة	٢.٦١	٣.٤٠
٤	منخفضة	١.٨١	٢.٦٠
٥	منخفضة جداً	١.٠٠	١.٨٠

جدول (٣) توزيع مدي المتوسطات وفق التدرج المستخدم في إدارة البحث

### \* أدوات البحث

اعتماداً على أدبيات البحث والدراسات السابقة، واستشارة الخبراء، ثم بناء استبانة لجميع البيانات من عينة البحث وتكونت الاستبانة من (١٥) عبارة مقسمة على ٣ أقسام وهم:

المقياس	الترتيب	عدد الفقرات
خصائص برامج الحاسوب وشبكة الانترنت ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام	١	١٠
كفاءة العاملين في إدارة الوثائق الالكترونية	٢	٥
الأداء الوظيفي	٣	٥

جدول (٤) أقسام الاستبانة

### \* الصدق البنائي لأداة البحث

استخدم الباحثون تحليل العوامل (Principal components Factor Analysis) للتحقق ما إذا كانت الأداة قادرة على قياس مضمونها النظري الذي صممت من أجله، وضمن تحليل العوامل استخدمت عدة مقاييس.

### \* التحليل الإحصائي

برنامج (SPSS) في التحليل الإحصائي، واتبع من خلاله الأساليب الإحصائية الآتية:-

## \* اختبار ثبات أداة البحث

يشير هذا المقياس إلى مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الدراسة، وتكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) أكبر من ٠.٦٠، وكلما اقتربت القيمة من ١.٠٠ دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة البحث، وبالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (٤)، نجد أن ألفا كرونباخ تراوحت (٠.٦٤-٠.٨١٢)، لذا يمكن وصف أداة هذه البحث بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية مقبولة.

المقياس	قيمة كرونباخ الفا
خصائص برامج الحاسوب وشبكة الانترنت ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام	٠.٧١٢
كفاءة العاملين في إدارة الوثائق الإلكترونية	٠.٦٨٤
الأداء الوظيفي	٠.٧١٣

جدول (٥) اختبار كرونباخ ألفا لمجالات البحث المختلفة والأداة ككل

## \* عرض النتائج ومناقشتها

### \* عرض نتائج تساؤلات الدراسة ومناقشتها

نص التساؤلات كالتالي: -

١- ما أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظه شمال الشرقية؟

٢- ما مدى جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظه شمال الشرقية من حيث: الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كفاءة العاملين في النظام؟

٣- هل تؤثر جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظه شمال الشرقية بدلالة أبعادها (خصائص النظام المادية جودة المعلومات التي يوفرها النظام الكفاءة الاقتصادية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام، كفاءة العاملين في النظام) على تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظه شمال الشرقية؟

وللإجابة عن التساؤلات تم استخدام استبانة فاعلية برامج الحاسوب وشبكة الانترنت لنظام إدارة الوثائق والمحفوظات للأداء الوظيفي وذلك بعد القيام بالاطلاع على المراجع العلمية والدراسات المرتبطة.

أجابه السؤال الأول: ما أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظه شمال الشرقية؟

للتعرف على مدى جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظه شمال الشرقية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتب وجاءت النتائج كما يلي: -

## \* القسم الثاني كفاءة العاملين

م	الفقرة	متوسط الاستجابة	الدرجة
١١	مؤهلات العاملين في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تلي متطلبات العمل.	٠.٤٠	منخفضة
١٢	يتمتع العاملون بال مرونة الكافية للتكيف مع متطلبات العمل الجديدة.	٢.٩٦	مرتفع
١٣	يجب أن يمتلك الموظف مهارات استخدام الحاسب الآلي.	٠.٣٠	منخفضة
١٤	هناك بعض الموظفين يرفضون التغيير والتحديث.	٠.٣٥	منخفضة
١٥	تنظم الوزارة برامج ودورات تدريبية للموظفين على استخدام الأجهزة.	٢.١٤	متوسطة

جدول (٧) المتوسطات الحسابية لقسم كفاءة العاملين في النظام

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير كفاءة العاملين تجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (٠.٠٥-٠.٨٦)، ويفسر هذا العامل ما نسبته ٧٦.٦٦٪ من التباين الكلي. هذا وسيتم استبعاد الفقرة الحادي عشر والثالث عشر ولارابع عشر من التحليل لانخفاض قيمة معامل التحميل فيها عن ٠.٤٠.

## \* القسم الثالث الأداء الوظيفي

م	الفقرة	متوسط الاستجابة	الدرجة
١٦	يساهم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في تحقيق رضا المواطنين.	٠.٤٠	متوسطة
١٧	يقلل نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من الأخطاء التي تحدث.	٢.٩٦	مرتفع
١٨	تساهم نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في تقديم خدمة أفضل وذات جودة عالية.	٠.٤٠	متوسطة
١٩	يسرع نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من إنجاز العمل.	٠.٣٥	مرتفع
٢٠	يسهل نظام إدارة الوثائق الإلكترونية إجراءات العمل.	٢.١٤	متوسطة

جدول (٨) المتوسطات الحسابية لقسم الأداء الوظيفي في النظام

م	الفقرة	متوسط الاستجابة	الدرجة
١	تميز أجهزة نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بأحدث المواصفات والتقنيات المتاحة.	٢.٨٦	مرتفع
٢	تمتع أجهزة نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بقدرات تخزينية عالية تسمح بحفظ المعلومات بكفاءة	٢.٩٦	مرتفع
٣	تناسب شبكة المعلومات المستخدمة في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية مع احتياجات العمل.	١.٦٩	متوسطة
٤	يمكن الوصول إلى المعلومات من شبكة نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بسرعة.	٣.٦٩	مرتفعة
٥	يتم صيانة شبكة نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بانتظام لضمان استمرارية العمل.	٢.١٤	متوسطة
٦	تميز البرامج المستخدمة في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بأحدث المواصفات والتقنيات المتاحة.	٢.١١	متوسطة
٧	توفر البرامج المستخدمة إمكانية استعادة البيانات والمعلومات عند الحاجة.	٣.٥١	مرتفعة
٨	يمكن تعديل البرامج المستخدمة أو تطويرها أو تصحيحها بسهولة.	٢.٣٣	متوسطة
٩	توفر البرامج المستخدمة معلومات تساعد في التخطيط للمستقبل.	٢.٦٥	متوسطة
١٠	يوفر النظام الكثير من الوقت	٣.٥٥	مرتفعة

جدول (٦) المتوسطات الحسابية لقسم خصائص برامج الحاسوب

وشبكة الانترنت ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام

أولاً: برامج الحاسوب وشبكة الانترنت وملائمة البرمجيات

المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير مواصفات شبكة المعلومات تجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (٠.١١-٠.٧٩)، ويفسر هذا العامل ما نسبته ٦٩.٣٩٪ من التباين الكلي. هذا وسيتم استبعاد الفقرة الثالثة لانخفاض قيمة معامل التحميل فيها عن 0.40.

بينت نتائج التحليل العامل أن متغير الأداء الوظيفي يجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (٠.٧٠-٠.٧٠)، ويفسر هذا العامل ما نسبته ٥٨.٤٤٦٪ من التباين الكلي. هذا وسيتم استبعاد الفقرة الحادية والعشرين بسبب انخفاض معامل التحميل عن ٠.٤٠.

#### \* النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

نتائج السؤال الأول "ما أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية؟"

يتضح إن المتوسط العام لتقييم أفراد عينة البحث لأثر استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المديرية كانت مرتفعة إذ بلغ متوسطها الحسابي (٣.٧٦) وبانحراف معياري مقداره (٠.٤٤)، وجاء في المرتبة الأولى تأثير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على تقليل الأخطاء التي تحدث في العمل بمتوسط حسابي (٣.٩٦)، تلاه مساهمة النظام في تسهيل إجراءات العمل بمتوسط حسابي ٣.٩٤، تلاه مساعدة النظام في تقديم خدمة أفضل وبجودة عالية للمواطنين بمتوسط حسابي (٣.٩٣) وجاءت عملية تسريع وتسهيل عملية صنع القرارات الإدارية متوسطة إذ بلغ متوسطها الحسابي (٣.٤٤)، وفي المرتبة الأخيرة تقييم تأثير إدارة الوثائق الإلكترونية على زيادة الشفافية والوضوح في العمل بمتوسط حسابي (٣.٤٠).

ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام: جاء تقييم ملائمة البرمجيات لأنظمة الوثائق الإلكترونية مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي للتقييم ٣.٨٦. وجاء تقييم أفضلية وحدثة

البرامج المستخدمة في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي ٣.٩٢، تلاه قدرة البرامج المستخدمة لاستعادة البيانات والمعلومات عند الحاجة إليها بمتوسط حسابي ٣.٩٠، وجاء في المرتبة الأخيرة تقييم كل من توفير البرامج المساعدة في وضع خطط مستقبلية وتمتع النظام بقدرة عالية على التجاوب مع مستجدات العمل بمتوسط ٣.٨٠.

نتائج السؤال الثاني: ما مدى جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية من حيث: الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كفاءة العاملين في النظام؟

جاء تقييم أفراد العينة مرتفعاً لكفاءة العاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا التقييم ٣.٩٠ والانحراف المعياري ٠.٤٢ مما يشير إلى الإجماع حول هذا التقييم، وقد احتلت فكرة امتلاك العاملين القدرة على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل وحاجة الموظف إلى المهارات في مجال استخدام الحاسب الآلي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي ٤.٠٠، جاء أدنى تقييم ودون المتوسط الفرضي لمؤهلات العاملين في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بما يتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم بمتوسط حسابي ٣.٤٨.

نتائج السؤال الثالث: هل تؤثر جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية بدلالة أبعادها خصائص النظام المادية جودة المعلومات



التي يوفرها النظام الكفاءة الاقتصادية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام، كفاءة العاملين في النظام على تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية؟

كما هو موضح جاء تقييم الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية مرتفعاً حيث بلغت قيمته ٣.٨٠ وبانحراف معياري ٠.٥٣ مما يشير إلى أن كفاءة النظام ليست كما يجب، وجاء في المرتبة الأولى تقييم توفير النظام للحد من هدر الموارد بمتوسط حسابي ٣.٨٨، تلاه تقييم تأثير إدارة الوثائق إلكترونياً على تخفيض عدد العاملين، وفي المرتبة الأخيرة تقييم الفوائد التي تجنيها المنظمة من نظام المعلومات أكثر من تكلفته وتوفير الوقت بمتوسط حسابي ٣.٧٦.

#### \* نتائج الدراسة

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:-

١- استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية له أثر إيجابي على الأداء الوظيفي في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية مثل سرعة الاسترجاع، دقة التنظيم والترتيب، الوصول للمعلومات لدعم اتخاذ القرار.

٢- جودة الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية كانت مرتفعة، مما أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي. والحفاظ على الوثائق للوصول إليها في أي وقت وأي مكان.

٣- كفاءة العاملين في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية كانت مرتفعة، مما أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي. بسبب تطوير مهارات التعامل مع

الوثائق الإلكترونية ومواكبة عصر المعلومات والأفنية الثالثة وعصر الذكاء الاصطناعي.

٤- البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية كانت ملائمة، مما أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي نتيجة لاستخدام كافة البرامج التي تساعد في التنية والتطوير مما يسهم إلى حد كبير في التنمية المستدامة.

٥- المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية كانت عالية الجودة، مما أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي.

٦- نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية كان ذو كفاءة اقتصادية، مما أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي.

٧- جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية، بجميع أبعادها، كان لها أثر إيجابي على الأداء الوظيفي.

٨- الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية أثر إيجابي على الأداء الوظيفي.

٩- جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية أثر إيجابي على الأداء الوظيفي.

١٠- للكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية أثر إيجابي على الأداء الوظيفي.

١١- بالرغم من ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال

الشرقية، الا انه لا يوجد تأثير ملائمة البرمجيات المستخدمة على الأداء الوظيفي.

١٢- ألا يوجد أثر لكفاءة العاملين في استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

١٣- يهدف التحول الرقمي لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية الى تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٣٠.

#### \* توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة، يوصي بما يلي:-

١- ضرورة التزام الإدارة العليا في مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية في دعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عن طريق نشر ثقافة استخدام النظام بين الموظفين، والاطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى.

٢- ضرورة التركيز على الاهتمام بوضع الخطط المناسبة والواضحة ونشرها حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومحددة بأهداف معينة وتلتزم المديرية بتطبيقها.

٣- عقد دورات تدريبية ميدانية للعاملين حول كيفية استخدام النظام وتأثيره على زيادة الأداء في العمل.

٤- تأسيس دائرة متخصصة للأرشيف في الهيكلية لمديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية تعنى بجميع العمليات الفنية له، وتحتوي على مختصين ومؤهلين في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية.

٥- ضرورة القيام بتقييم وتحديث البرمجيات التي تستخدم في تشغيل ادارة مكونات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية المادية بالإضافة للبرامج التطبيقية المستخدمة في اداء العمل. ودراسة

المتطلبات المادية بكل اهتمام وعناية بالرغم من توفر أغلب المعدات والبرامج اللازمة.

٦- تطوير إدارة الوثائق والمحفوظات إلكترونياً بما يحقق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠.

#### \* الاتجاهات المستقبلية

بناءً على نتائج الدراسة، يمكن اقتراح بعض التحسينات والتطويرات المستقبلية في مجال إدارة الوثائق والمحفوظات إلكترونياً لتحسين الأداء الوظيفي، منها:-

١- أجراء دراسات وبحوث مماثلة للبحث الحالي على مراحل دراسية أخرى.

٢- تطوير برامج الحاسوب وشبكة الإنترنت المستخدمة في إدارة الوثائق والمحفوظات، بحيث تلي متطلبات رؤية عُمان ٢٠٤٠.

٣- أجراء دراسة متكامل مع أنظمة المعلومات الأخرى في المؤسسات الحكومية والخاصة.

٤- تنمية مهارات الموظفين على استخدام برامج الحاسوب وشبكة الإنترنت المستخدمة في إدارة الوثائق والمخطوطات، بحيث يتمكنوا من استخدامها بكفاءة.

٥- تحفيز المؤسسات الحكومية والخاصة على استخدام برامج الحاسوب وشبكة الإنترنت في إدارة الوثائق والمحفوظات.

٦- تقييم أثر استخدام برامج الحاسوب وشبكة الإنترنت في إدارة الوثائق والمحفوظات على الأداء الوظيفي للموظفين، ومدى مساهمته في تحقيق رؤية عُمان ٢٠٤٠.

٧- البحث في تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الإلكتروني في إدارة الوثائق والمحفوظات، ومدى إمكانية استخدامها لتحسين كفاءة وفاعلية هذه العملية.

٨- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال إدارة الوثائق والمحفوظات إلكترونياً، ومدى إمكانية الاستفادة منها في تطوير التجربة العُمانية.

وتهدف هذه المقترحات إلى تعزيز فاعلية برامج الحاسوب وشبكة الإنترنت في إدارة الوثائق والمحفوظات إلكترونياً، بما يتوافق مع متطلبات رؤية عُمان ٢٠٤٠.

#### \* المراجع

حمودة، محمود (٢٠٠٣م). "الأرشيف ودوره في خدمات المعلومات"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

الحوالي، جمال (١٩٩٣م). "الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق"، ط٢، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

راوية، محمد (٢٠٠١م). "إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة.

السلمي، علي (٢٠٠١م). "السلوك الانساني في الادارة"، مكتب قريب، القاهرة.

الشريف، أشرف (٢٠٠٢م). "تقييم الوثائق الأرشيفية"، دار الثقافة العلمية، جامعة القاهرة، مصر.

الطائي، محمد حسين (٢٠٠٥). "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية"، ط ١، عُمان، دار وائل للنشر

الطائي، محمد حسين، والخفاجي، نعمة عباس، (٢٠٠٩). "نظم المعلومات الاستراتيجية منظور الميزة التنافسية"، ط ١، عُمان، دار وائل للنشر.

عبد الله، صلاح (٢٠٠٢م). "فعالية تقييم الأداء، معهد الادارة العامة، الرياض.

عبد المحسن، توفيق محمد (٢٠٠٦م). "تقييم الاداء: مدخل جديد لعالم جديد، دار النهضة العربية، القاهرة.

عودة، ابو الفتوح (١٩٦٨م). "الطريق الحديث في إدارة وتنظيم المحفوظات في دور الحكومة والمؤسسات والشركات"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.

كساب، عزت، محمد خير، (٢٠٠٨م). "مدى تطبيق نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية: الهيئة العامة للتأمين والمعاشات"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.

آمنه، محمد عزت (٢٠١٧). تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية داخل المؤسسات: الأفراد مفتاح النجاح، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج ٤، ع ٢.

الشبلي، هيثم حمود، الحديد، وآخرون (٢٠١٤). أثر فاعلية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء: دراسة حالة محكمة بداية عمان. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ع ١٠.

النشرة التفصيلية لبرامج رؤية عُمان ٢٠٤٠.

<https://www.oman2040.om>

وحدة متابعة تنفيذ رؤية عُمان ٢٠٤٠ (٢٠٢١م). التقرير  
السنوي رؤية عُمان.

<https://www.oman2040.om>

قاموس أكسفورد مسترجع من الرابط:

<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/internet>

قاموس ميريام-ويبستر مسترجع من الرابط:

<https://www.merriam-webster.com/dictionary/internet>

معهد إدارة الوثائق الأمريكية (ARMA):

<https://www.arma.org/>: <https://www.ama.org/>