

# واقع استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية والبلديات الأردنية

نوال مفطي عثمان الكساسبه

وزارة البلديات مجلس الخدمات المشتركة محافظة العقبة، الاردن

استلام البحث: 19/01/2023 مراجعة البحث: 11/03/2023 قبول البحث: 13/03/2023

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية، كما تهدف إلى التعرف على درجة توافر متطلبات تطبيق الأرشيف الإلكترونية، وأخيراً التعرف على معوقات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكترونية في المؤسسات الحكومية والبلديات في الأردن. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد على الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي تمثلت بـ (350) موظفاً وموظفة من المؤسسات الحكومية والبلديات التابعة للعاصمة عمان، وقد تم الاعتماد على برنامج SPSS 26 واستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد أظهرت النتائج أن مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة، وأن مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة، ومن أهم المعوقات أمام تطبيق الأرشيف الإلكترونية في المؤسسات الحكومية كان تفضيل الموظفين للأسلوب التقليدي في الأرشيف. وقد أوصى الباحث بضرورة زيادة الوعي والتثقيف لمعالجة تفضيل الأساليب التقليدية لحفظ السجلات من خلال توفير المزيد من التعليم والتدريب حول فوائد ومزايا حفظ السجلات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الأرشيف الإلكتروني، نظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات، المؤسسات الحكومية، البلديات الأردنية.

## The Reality of the Use of Electronic Archives and Systems for Securing, Preserving and Retrieving Files and Documents Electronically in Governmental Institutions and Jordanian Municipalities

**Abstract:** The current study aimed to identify the reality of using electronic archives and systems for securing, preserving, and retrieving files and documents electronically in Jordanian government institutions. It also aims to identify the degree of availability of the requirements for the application of electronic archiving and, finally, to identify the obstacles to the application of electronic archiving systems in government institutions and municipalities in Jordan. To achieve the research objectives, the researcher used the descriptive analytical approach. The study relied on a questionnaire to collect data from the study sample, which consisted of (350) employees from government institutions and municipalities affiliated with the capital, Amman. The SPSS 26 program was relied upon, and the arithmetic means and standard deviations were used. The results showed that the extent of the use of electronic archives and systems for securing, saving, and retrieving files and documents electronically in Jordanian governmental institutions came to a high degree and that the availability of the requirements for applying electronic archive systems and systems for securing, preserving and retrieving files and documents electronically in governmental institutions. Among the most important obstacles to the application of electronic archiving in government institutions was the preference of employees for the traditional method of archiving. The researcher recommended raising awareness and education to address the preference for traditional record-keeping methods by providing more education and training on the benefits and advantages of electronic record-keeping.

**Keywords:** Electronic archive, File security, preservation and retrieval systems, Government Institutions, Jordanian Municipalities.

## المقدمة

كان الأرشيف ذو أهمية كبيرة للدول والأمم منذ العصور القديمة، فهو ذاكرتها الرسمية كونه يشهد على وجود أمة وليل على سيادتها ونشأتها، وهو تراثها التاريخي لأنه شاهد على مقومات هويتها وذاتها. فالأرشيف مرجع رسمي وأصلي يُشار إليه في جميع جوانب الحياة، لأن الوثائق تحتوي على بيانات أولية ومعلومات ومعارف وخبرات تم تسجيلها تلقائياً على الورق والدعامات والوسائط السمعية والبصرية والإلكترونية. في العصر الحالي، يشهد العالم تطوراً كبيراً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث توسعها وآليات تنظيمها وحفظها واسترجاعها، فاكشف العاملون على إدارتها والذين يبحثون عن معلومات أرشيفية قريباً أنهم يواجهون طوفاناً من الوثائق التي لا تعد ولا تحصى، أو أن هناك نقصاً ملموساً، وهذا يستدعي مضاعفة جهود الجهاز البشري، وقد يظل عاجزاً عن معالجة المشاكل المذكورة آنفاً، لذلك اتجه العالم نحو استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق الإلكترونية في المؤسسات والشركات والحكومات، وذلك بسبب الفوائد الكبيرة التي توفرها هذه الأنظمة.

وتعتبر المؤسسات الحكومية الأردنية على دراية بأهمية استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق الإلكترونية، وذلك لتحسين كفاءة العمل وتسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات المهمة، وقد قامت المؤسسات الحكومية الأردنية بتطبيق العديد من الإجراءات والتدابير لتعزيز استخدام الأرشيف الإلكتروني وضمان تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق الإلكترونية بشكل فعال وموثوق. ومن عمل الباحث في ميدان المؤسسات الحكومية، رأى أن يجري بحث حول مدى استخدام أنظمة الأرشيف الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الأردنية.

### مشكلة الدراسة

لاحظ الباحث من خلال عمله في إحدى المؤسسات الحكومية الأردنية أن المؤسسات الحكومية تكتظ بكميات هائلة من البيانات والتي تتراكم عاماً بعد عام في الملفات التقليدية المستخدمة، مما يصعب من معالجة هذه البيانات وتصنيفها وتبويبها والقيام بجدولتها واستخراج المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب. ويمكن للأرشيفات والأنظمة الإلكترونية مواجهة هذه التحديات من خلال توفير نهج أكثر كفاءة وإنسيابية لإدارة البيانات، فنتيح هذه الأنظمة تخزين وتنظيم واسترجاع كميات كبيرة من البيانات في موقع مركزي وآمن. كما أنها توفر إمكانيات بحث واسترجاع متقدمة، والتي يمكن أن تقلل بشكل كبير من الوقت والجهد اللازمين للعثور على معلومات محددة. ولذلك كان لزاماً على هذه المؤسسات أن تسعى لتطوير أنظمتها من خلال استخدام أنظمة الأرشيف الإلكترونية وتطبيقاتها والاستفادة من ميزاتها وفوائدها الكبيرة للمؤسسات.

### أسئلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة أعلاه بالأسئلة التالية:

- ما مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟
- ما مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟
- ما معوقات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟

## أهمية الدراسة

إن إجراء دراسة حول استخدام أنظمة الأرشيف الإلكترونية في العمل الإداري في المؤسسات الحكومية الأردنية يمكن أن يساعد في لفت الانتباه إلى أهمية وفوائد هذه الأنظمة. يمكن أن تساعد الدراسة في زيادة الوعي بين صانعي القرار والمسؤولين عن أنظمة الأرشيف حول مزايا استخدام الأرشيفات الإلكترونية، بما في ذلك الكفاءة المحسنة والفعالية من حيث التكلفة والأمن المعزز والامتثال للمعايير الدولية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للدراسة أن تساعد في تحديد التحديات والعقبات التي قد تعيق اعتماد الأرشيف والأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، مثل نقص الوعي والموارد والخبرة الفنية. من خلال تحديد هذه التحديات، يمكن لصانعي القرار وضع استراتيجيات وخطط للتغلب عليها وتعزيز اعتماد المحفوظات والأنظمة الإلكترونية. علاوة على ذلك، يمكن أن تقدم الدراسة توصيات وأفضل الممارسات لتطبيق الأرشيفات والأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، والتي يمكن أن تساعد في ضمان الاعتماد الناجح والاستخدام الأمثل لهذه الأنظمة. في الختام تكمن أهمية هذه الدراسة في قدرتها على لفت الانتباه إلى فوائد وأهمية أنظمة الأرشيف الإلكترونية في العمل الإداري في المؤسسات الحكومية الأردنية، وتقديم توصيات واستراتيجيات لتنفيذها بنجاح.

## أهداف الدراسة

- التعرف على مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟
- تحديد مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟
- التعرف على معوقات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟

## حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على واقع استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية، ومعوقات استخدامه.
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في شهر فبراير من عام 2023.
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على دوار المؤسسات الحكومية والبلديات في محافظة عمان - عاصمة المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود البشرية: العاملين في الأرشيف داخل المؤسسات الحكومية والبلديات التابعة للعاصمة عمان.

## الإطار النظري

### الأرشيف الإلكتروني

الأرشيف الإلكتروني، المعروف أيضاً باسم الأرشيف الرقمي، هو نظام لتخزين وتنظيم وإدارة السجلات والوثائق الرقمية بطريقة آمنة ويمكن الوصول إليها. إنه ينطوي على استخدام التكنولوجيا لإنشاء وإدارة السجلات الإلكترونية، ولضمان الحفاظ عليها على المدى الطويل وإمكانية الوصول إليها. ويمكن استخدام الأرشيفات الإلكترونية لتخزين مجموعة كبيرة من السجلات والمستندات الرقمية، مثل رسائل البريد الإلكتروني والتقارير والصور ومقاطع الفيديو والملفات الرقمية الأخرى. يمكن تنظيم هذه السجلات والوثائق وتصنيفها وفقاً للمعايير والبروتوكولات المعمول بها، مما يسهل استرجاعها واستخدامها عند الحاجة (Zejnnullahu & Baholli, 2017).

تم تصميم الأرشيفات الإلكترونية لضمان أمن السجلات والوثائق الرقمية وسلامتها ومصداقيتها. وهي تتضمن ميزات مثل التشفير والتوقيعات الرقمية وضوابط الوصول، والتي تساعد على منع الوصول غير المصرح به أو التلاعب أو فقدان البيانات. بالإضافة إلى ذلك، تم تصميم الأرشيفات الإلكترونية لضمان الحفاظ على السجلات والوثائق الرقمية على المدى الطويل وإمكانية الوصول إليها. يتضمن ذلك استخدام استراتيجيات مثل ترحيل البيانات، وإدارة البيانات الوصفية، وتخطيط الحفظ الرقمي، مما يساعد على ضمان بقاء السجلات والوثائق الرقمية في المتناول وقابلة للاستخدام بمرور الوقت. بشكل عام، تلعب الأرشيفات الإلكترونية دوراً مهماً في حفظ السجلات الحديثة وإدارة البيانات، مما يمكن المؤسسات من إدارة السجلات والوثائق الرقمية والحفاظ عليها بطريقة فعالة وآمنة ويمكن الوصول إليها (Al Shamma, 2021).

### أهمية الأرشفة الإلكترونية

في العصر الحالي، هناك تحول كبير نحو استخدام المحفوظات والأنظمة الإلكترونية لتأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في مختلف المنظمات والشركات والحكومات في جميع أنحاء العالم. هذا التحول مدفوع بالفوائد العديدة التي توفرها هذه الأنظمة. بعض هذه الفوائد تشمل (مبروك والطنبور، 2018):

- **كفاءة العمل:** تجعل الأنظمة الإلكترونية من الأسهل والأسرع الوصول إلى المعلومات والبيانات، مما يمكن أن يحسن كفاءة العمل بشكل كبير.
- **الفعالية من حيث التكلفة:** يمكن للأرشيفات والأنظمة الإلكترونية أن تقلل من التكاليف المرتبطة بتخزين وإدارة المستندات المادية، مثل الورق والحبر ومساحة التخزين.
- **زيادة الأمان:** توفر المحفوظات والأنظمة الإلكترونية تدابير أمنية متقدمة، مثل التشفير والتوقيعات الرقمية، لحماية المعلومات السرية من الوصول غير المصرح به.
- **سهولة الوصول والاسترجاع:** توفر المحفوظات والأنظمة الإلكترونية وصولاً سريعاً وسهلاً إلى المعلومات والبيانات، مما يلغي الحاجة إلى عمليات البحث المادي من خلال أكوام من المستندات الورقية.
- **تعاون محسن:** تتيح الأرشفة والأنظمة الإلكترونية للفرق التعاون في المشاريع والوثائق من المواقع البعيدة، مما يزيد الإنتاجية والكفاءة.
- **صديقة للبيئة:** يقلل استخدام المحفوظات والأنظمة الإلكترونية من كمية الورق المستخدمة في إدارة المستندات، مما له تأثير إيجابي على البيئة.

في الختام، أصبح استخدام الأرشيفات والأنظمة الإلكترونية لتأمين وحفظ واسترجاع الملفات والمستندات شائعاً وأساسياً في العصر الحالي لما لها من فوائد عديدة، ومن المتوقع أن يستمر هذا الاتجاه في النمو والتطور مع تقدم التكنولوجيا وظهور حلول جديدة.

### أهداف الأرشفة الإلكترونية

- تتمثل أهداف الأرشفة الإلكترونية ما يلي (يوسف وكمال، 2021):
- **الحفظ:** الهدف الأساسي من الأرشفة الإلكترونية هو الحفاظ على السجلات والوثائق الرقمية على المدى الطويل، وضمان استمرار الوصول إليها واستخدامها للأجيال القادمة.
- **إمكانية الوصول:** تم تصميم الأرشيفات الإلكترونية لجعل السجلات والمستندات الرقمية في متناول المستخدمين المصرح لهم في أي وقت ومن أي مكان.

- **الكفاءة:** يمكن أن تؤدي الأرشفة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة حفظ السجلات وإدارة البيانات من خلال تسهيل استرداد السجلات والوثائق الرقمية واستخدامها.
- **الأمان:** توفر الأرشيفات الإلكترونية إجراءات أمنية متقدمة لحماية السجلات والمستندات الرقمية من الوصول غير المصرح به والعبث والضياع.
- **الامتثال:** يمكن أن تساعد المحفوظات الإلكترونية المؤسسات على الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بحفظ السجلات وإدارة البيانات.
- **الفعالية من حيث التكلفة:** يمكن أن تقلل الأرشفة الإلكترونية من التكاليف المرتبطة بحفظ السجلات الورقية التقليدية وإدارة البيانات، مثل الورق ومستلزمات الطباعة ومساحة التخزين.
- **الاستدامة:** تدعم الأرشفة الإلكترونية ممارسات حفظ السجلات المستدامة من خلال تقليل الأثر البيئي لحفظ السجلات الورقية التقليدية وإدارة البيانات.

بشكل عام، تتمثل أهداف الأرشفة الإلكترونية في ضمان الحفاظ على السجلات والوثائق الرقمية وإمكانية الوصول إليها وكفاءتها وأمانها وامتثالها وفعالية التكلفة واستدامتها على المدى الطويل. من خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن أن تساعد الأرشفة الإلكترونية المؤسسات في إدارة أصولها الرقمية والحفاظ عليها بطريقة فعالة وفعالة.

### مكونات نظام الأرشفة الإلكترونية

يتكون نظام الأرشفة الإلكترونية عادةً من عدة مكونات، بما في ذلك (الشهيبية وجبر وسليمان، 2020):

- **التخزين:** عنصر التخزين مسؤول عن تخزين السجلات والوثائق الرقمية بشكل آمن وفعال. قد يتضمن هذا المكون التخزين المستند إلى القرص أو التخزين المستند إلى السحابة.
- **الفهرسة:** عنصر الفهرسة مسؤول عن إنشاء وإدارة البيانات الأولية المرتبطة بالسجلات والمستندات الرقمية، مثل أسماء الملفات وتواريخ الإنشاء والكلمات الأساسية. تساعد هذه البيانات الوصفية في تنظيم وتصنيف السجلات والمستندات الرقمية، مما يسهل استرجاعها واستخدامها.
- **الاسترجاع:** عنصر الاسترجاع مسؤول عن استرداد السجلات والمستندات الرقمية من مكون التخزين بناءً على معايير بحث محددة. قد يتضمن هذا المكون محركات البحث وأدوات التصفح وطرق الاسترجاع الأخرى.
- **التحكم في الوصول:** عنصر التحكم في الوصول مسؤول عن إدارة وصول المستخدم إلى السجلات والوثائق الرقمية. قد يشمل هذا المكون على طرق المصادقة والترخيص والتشفير لضمان أن المستخدمين المصرح لهم فقط يمكنهم الوصول إلى السجلات والمستندات الرقمية.
- **الحفظ:** عنصر الحفظ مسؤول عن ضمان الحفاظ على المدى الطويل وإمكانية الوصول إلى السجلات والوثائق الرقمية. قد يتضمن ذلك استراتيجيات مثل ترحيل البيانات والنسخ الاحتياطي والاسترداد وتخطيط الحفظ الرقمي.
- **الامتثال:** عنصر الامتثال مسؤول عن ضمان أن نظام الأرشفة الإلكترونية يلبي المتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بحفظ السجلات وإدارة البيانات. قد يتضمن ذلك تنفيذ المعايير والبروتوكولات للاحتفاظ بالبيانات والأمان والخصوصية.

بشكل عام، تعمل مكونات نظام الأرشفة الإلكترونية معاً لتخزين وإدارة وحفظ السجلات والمستندات الرقمية بطريقة آمنة ويمكن الوصول إليها. من خلال استخدام هذه المكونات بفعالية، يمكن للمؤسسات تحسين ممارسات حفظ السجلات وإدارة البيانات، وضمان الحفاظ على الأصول الرقمية وإمكانية الوصول إليها على المدى الطويل.

## الدراسات السابقة

دراسة فضل الله (2019) بعنوان "واقع استخدام الأرشيف الإلكتروني في العمل الإداري بكلليات التربية السودانية من وجهة نظر العمداء"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الأرشيف الإلكتروني في العمل الإداري بكلليات التربية السودانية، والتعرف على المعوقات التي تحول دون استخدامه. تكون مجتمع الدراسة من (34) عميداً لكلليات التربية في الجامعات الحكومية، وبلغت عينة الدراسة 31 فرداً من المجتمع الكلي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم والدراسات الاجتماعية SPSS. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن أقسام كليات التربية في الوقت الحاضر تفتقر إلى برنامج إداري للأرشفة الإلكترونية، وأن هناك معوقات تقف في طريق استخدام الأرشفة الإلكترونية في العمل الإداري. أبرزها عدم وجود ارتباط بين أقسام الكليات المختلفة من خلال شبكات الحاسب، وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة خرجت ببعض التوصيات منها: تعميق الوعي بمفهوم الأرشفة الإلكترونية وأهميتها وفوائدها. يمكن أن تجلب للمواطنين وإدارات الكليات المختلفة، واستبدال نظام الأرشفة الورقية التقليدية بأنظمة الأرشفة الإلكترونية.

دراسة (2017) Kassab, Naser & Al Shobaki بعنوان "دراسة تحليلية لواقع الوثائق الإلكترونية والأرشفة الإلكترونية في إدارة الوثائق الإلكترونية في وكالة التقاعد الفلسطينية (PPA)"

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الوثائق الإلكترونية والأرشفة الإلكترونية في إدارة الوثائق الإلكترونية في وكالة التقاعد الفلسطينية - دراسة تحليلية، وكذلك التعرف على واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في مؤسسة التقاعد الفلسطينية. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن واقع النظام الحالي لإدارة الوثائق في الوكالة ضعيف ويعاني من العديد من الاختناقات. يتفهم الموظف في الوكالة أهمية وفوائد إدارة نظام الوثائق الإلكترونية، حيث يوفر تطبيق نظام إدارة المستندات الإلكترونية ميزات مهمة وفوائد معظمها تقلل من فقدان المستندات بين الإدارات، ويوضح مسار التدفق والسرعة والدقة والشفافية وتقليل نسبة الضرر وإتلاف الملفات. علاوة على ذلك، ستكون تكلفة نظام الوثائق الإلكترونية أقل من تكلفة النظام الحالي وستقلل من المهام الموكلة للموظفين، ووجود اعتماد واضح للوكالة للسياسات والإجراءات الموضوعية لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وضعف خطط تدريب وتطوير العاملين بالوكالة لرفع كفاءتهم. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها: زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تنفيذ السياسات والآليات والإجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من خلال الاستفادة من تجارب المنظمات الأخرى والقطاع الخاص.

دراسة محمد (2015) بعنوان "واقع الأرشفة الإلكترونية في شركة زين للاتصالات"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الأرشفة الإلكترونية في شركة زين للاتصالات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمقابلة لجمع البيانات من عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك عدم وعي بأهمية الأرشفة الإلكترونية مع قلة الكوادر البشرية المؤهلة على استخدام الأرشيف الإلكتروني. يتضح من استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، ندرة الدراسات العربية والأجنبية التي تم إجراؤها في موضوع الدراسة الحالية، ولاسيما في المؤسسات الحكومية في الأردن. وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في دعم المحتوى النظري، وبناء أداة الدراسة، وفي مناقشة النتائج أيضاً.

## الإجراءات المنهجية للدراسة

### منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهي طريقة بحث تستخدم لوصف وتحليل ظاهرة أو موقف بالتفصيل؛ يتضمن جمع البيانات من خلال الملاحظة أو المقابلات أو الاستطلاعات أو طرق أخرى، ثم تنظيم وتلخيص البيانات بطريقة توفر نظرة ثاقبة للظاهرة قيد الدراسة.

### مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من موظفي وموظفات المؤسسات الحكومية والبلديات في محافظة عمان، وكانت عينة الدراسة قد شملت 350 موظفاً وموظفة وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، حيث تم توزيع 400 استبانة، وتم استرداد 381 استبانة، وبعد التدقيق واستبعاد الاستبانات غير الصالحة للتحليل، بقي 350 استبانة صالحة للتحليل بنسبة (87.5%) من الاستبانات التي تم توزيعها. ويبين الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة:

جدول 1: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

النسبة	التكرار	المتغير	
59.1	207	ذكر	الجنس
40.9	143	أنثى	
22.3	78	دبلوم	المستوى التعليمي
0.50	175	بكالوريوس	
27.7	97	دراسات عليا	
13.7	48	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
52.0	182	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
34.3	120	10 سنوات فأكثر	
100.0	350	المجموع	

### أداة الدراسة

تم صياغة أسئلة الاستبانة من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة التي تتعلق بالأرشيف الإلكتروني، وقد تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات من موظفي وموظفات المؤسسات الحكومية والبلديات في محافظة عمان للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتعرف على مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية. وقد استفاد الباحث من المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة، واختار بعض الفقرات وأعاد صياغتها، وصاغ بعض الفقرات في ضوء الأدب النظري المتشكل لديه عن الدورات التدريبية، وقد تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (26) فقرة يقابلها تدرج خماسي (أوافق بشدة=5، أوافق=4، محايد=3، لا أوافق=2، لا أوافق بشدة=1) وتوزعت فقرات الاستبانة على ثلاثة مجالات هي:

- مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية.

- مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية.
- معوقات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية.

#### صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال استخدام صدق المحكمين، حيث تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية والتي تكونت من (28) فقرة على مجموعة بلغ عددها (8) من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الأرشيف الإلكترونية والمكتبات، وقد تم مراجعة فقرات الاستبانة للتأكد أن الفقرات واضحة، وأن الموضوعات غير متداخلة والتأكد من الصياغة اللغوية، ولتقديم مقترحات بإضافة أو حذف أو تعديل، وفي ضوء التعديلات التي اقترحها المحكمون، تم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة، وشملت (26) فقرة.

#### ثبات أداة الدراسة

تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من غير عينة الدراسة مكونة من (20) موظفاً وموظفة من المؤسسات الحكومية والبلديات، وقد تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة، وقد بلغ معدل ثبات الاستبانة (0.899) وكانت قيم معاملات الثبات لمحاور الاستبانة كما يلي:

جدول 2: قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان والاستبيان ككل

معامل الثبات	عدد الفقرات	المحور
0.862	8	الوضع الحالي لبرامج التدريب للعاملين في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات في الأردن
0.794	10	دور البرامج التدريبية في تحسين أداء الموظفين في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات في الأردن
0.831	8	العوائق والتحديات التي تحول دون تقديم برامج تدريبية فعالة للعاملين في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات في الأردن وكيف يمكن معالجتها
0.899	26	الأداة ككل

يتضح من الجدول رقم (2) بأن قيم معاملات الثبات لمحاور الاستبانة قد تراوحت ما بين (0.794) و(0.862) وهي قيم مرتفعة تسمح باستخدام الاستبانة كأداة للحصول على نتائج موثوقة.

#### الأساليب الإحصائية

قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS، مستخدماً الأساليب الإحصائية التالية:

- معادلة كرونباخ ألفا لحساب ثبات الاستبانة.
- التكرارات لوصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة.
- الإحصاء الوصفي (الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية) لاستجابة أفراد العينة على أداة الدراسة ككل، ولكل مجال من مجالاتها، ولكل فقرة من فقراتها.



## مناقشة النتائج

السؤال الأول: "ما مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟"

للإجابة عن السؤال الأول، قام الباحث بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول من الاستبانة والذي يدور حول مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية، وكانت النتائج كما يلي:

جدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لمدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
8	تستخدم المؤسسات الحكومية الأردنية أنظمة الأرشيف الإلكتروني بصورة ثانوية.	4.16	0.748	كبيرة
4	تستخدم المؤسسات الحكومية الأردنية أنظمة الأرشيف التقليدية بصورة أساسية.	4.05	0.733	كبيرة
5	يتم تحديث الأرشيف الإلكتروني بانتظام في مؤسستي.	4.01	0.758	كبيرة
7	يوجد سياسات متبعة لحماية الأرشيف الإلكتروني من الضياع أو السرقة أو التلف في مؤسستي.	3.98	0.799	كبيرة
2	يوجد إجراءات للوصول إلى الأرشيف الإلكتروني بشكل آمن وفعال في مؤسستي.	3.85	0.831	كبيرة
1	يتم تدريب الموظفين على استخدام الأرشيف الإلكتروني وكيفية الوصول إليه في مؤسستي.	3.69	0.974	كبيرة
6	يتم إجراء نسخ احتياطية من الأرشيف الإلكتروني بشكل منتظم في مؤسستي.	3.46	0.913	متوسطة
3	تستخدم المؤسسات الحكومية الأردنية أنظمة الأرشيف الإلكتروني بصورة أساسية.	3.34	0.998	متوسطة
	المجال الأول ككل	3.94	0.758	كبيرة

يتضح من جدول (3) أن مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.758)، حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تستخدم المؤسسات الحكومية الأردنية أنظمة الأرشيف الإلكتروني بصورة ثانوية." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.16) وبدرجة تقدير كبيرة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المؤسسات الحكومية الأردنية أنها لا تعتبر أنظمة الأرشيف الإلكتروني هي الأنظمة الأساسية لحفظ وإدارة الوثائق والمستندات، وإنما تستخدم كإضافة للأرشيف التقليدي. ويمكن أن يكون هذا الاستخدام الثانوي بسبب الصعوبات التي تواجه المؤسسات الحكومية في تحويل كامل أنظمتها للأرشيف الإلكتروني، أو بسبب عدم وجود الإمكانيات والموارد اللازمة للانتقال إلى نظام أرشيف إلكتروني شامل. كما يمكن أن يكون

الاستخدام الثانوي بسبب عدم الثقة الكافية في أنظمة الأرشيف الإلكتروني والتفضيل للاعتماد على الأرشيف التقليدي الذي يعتبر أكثر أماناً في حفظ المستندات والوثائق.

**السؤال الثاني: "ما مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟"**

للإجابة عن السؤال الثاني، قام الباحث بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني من الاستبانة والذي يدور حول مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية، وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لمدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	تتوافر في مؤسستي أجهزة حاسوب بمواصفات جيدة.	4.19	0.670	كبيرة
3	يتم استخدام برامج الحماية من الفيروسات على أجهزة الحاسوب في مؤسستي.	4.11	0.675	كبيرة
9	يوجد في مؤسستي أجهزة ترقيم وتكويد متصلة بالحاسب الآلي.	4.05	0.635	كبيرة
4	تتوافر في مؤسستي أجهزة المسح الضوئي.	3.92	0.778	كبيرة
8	توفر مؤسستي كوادر فنية وتقنية مدربة على تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني.	3.86	0.894	كبيرة
10	ترتبط أجهزة الحاسوب في مدرستي بشبكة إنترنت عالي السرعة.	3.80	0.874	كبيرة
5	لدى مؤسستي نظام أرشفة إلكتروني عالمي.	3.62	0.858	متوسطة
6	يتوافر لدى مؤسستي قاعدة بيانات ومعلومات إدارية.	3.53	1.020	متوسطة
2	تتوافر في مؤسستي أجهزة طباعة ذات مواصفات عالية.	3.41	0.753	متوسطة
7	يوجد في مؤسستي شبكة تربط بين أجهزة الحاسوب المختلفة.	3.27	0.981	متوسطة
	المجال الثاني ككل	4.02	0.586	كبيرة

يتضح من جدول (4) أن مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.586)، حيث جاءت الفقرة التي تنص على " تتوافر في مؤسستي أجهزة حاسوب بمواصفات جيدة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.19) وبدرجة تقدير كبيرة. مما يدل على أن المؤسسات الحكومية الأردنية التي شملتها الدراسة تتمتع بمستوى عالٍ من توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق أنظمة وأرشفة الأرشيف الإلكتروني لتأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً. يشير هذا إلى أن هذه المؤسسات لديها الأجهزة والبرمجيات والموظفين التقنيين والسياسات والإجراءات المعمول بها لإدارة وصيانة سجلاتهم الإلكترونية بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، فإن حقيقة أنهم يتبعون المعايير الدولية ويقومون بمراجعات منتظمة لأنظمة الأرشيف الإلكترونية الخاصة بهم يشير إلى التزام قوي بضمان سلامة وأمن وإمكانية الوصول إلى سجلاتهم الإلكترونية.

**السؤال الثالث: "ما معوقات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية؟"**

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث من الاستبانة والذي يدور حول معوقات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية، وكانت النتائج كما يلي:

جدول 5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لمعوقات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
6	يفضل موظفي الأرشيف الأسلوب التقليدي لحفظ البيانات والمعلومات اللازمة.	4.12	0.728	كبيرة
4	يوجد تحديات في ضمان أمن السجلات الإلكترونية، خاصة فيما يتعلق بتهديدات الأمن السيبراني وخروقات البيانات.	3.99	0.813	كبيرة
7	قلة التوعية اللازمة بضرورة الأرشيف الإلكتروني في الأعمال الإدارية.	3.87	0.968	كبيرة
5	يوجد ضعف قناعة بأهمية الأرشيف الإلكتروني في العمل الإداري.	3.85	0.959	كبيرة
8	قلة البرامج التدريبية اللازمة لتنمية قدرة الموظفين	3.71	1.009	كبيرة
2	هناك أي مخاوف بشأن موثوقية السجلات الإلكترونية مقارنة بالسجلات التقليدية.	3.70	0.870	كبيرة
1	تواجه مؤسستي تحديات في الحصول على الميزانية اللازمة لتنفيذ أنظمة الأرشيف الإلكترونية.	3.50	0.951	متوسطة
3	توجد تحديات في ضمان الحفاظ على السجلات الإلكترونية على المدى الطويل وإمكانية الوصول إليها في مؤسستي.	3.32	1.029	متوسطة
	المجال الثالث ككل	3.81	0.795	كبيرة

يتضح من جدول (5) أن معوقات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.795)، حيث جاءت الفقرة التي تنص على " يفضل موظفي الأرشيف الأسلوب التقليدي لحفظ البيانات والمعلومات اللازمة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.12) وبدرجة تقدير كبيرة. مما يدل على أن موظفي الأرشيف في المؤسسات الحكومية الأردنية التي شملتها الدراسة يفضلون الطريقة التقليدية للحفاظ على البيانات والمعلومات اللازمة؛ قد يشير هذا إلى أنهم غير مرتاحين تماماً أو على دراية بأنظمة الأرشيف الإلكترونية والعمليات المتضمنة في إدارة السجلات الإلكترونية. كما يمكن أن يشير أيضاً إلى نقص التدريب أو الوعي حول فوائد ومزايا إدارة السجلات الإلكترونية، مثل زيادة الكفاءة وإمكانية الوصول وأمن السجلات، قد يكون من الضروري إجراء مزيد من التحقيق في أسباب هذا التفضيل لتحديد المجالات المحتملة للتحسين في إدارة السجلات الإلكترونية في هذه المؤسسات.

## الاستنتاجات

من خلال تحليل البيانات أعلاه، يمكن إيجاز النتائج التي تم التوصل إليها كما يلي:

- تبين أن مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.758).
- اتضح أن مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.586).

- تبين أنه من أهم المعوقات أمام تطبيق الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية كان تفضيل الموظفين للأسلوب التقليدي في الأرشفة.

## التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يوصي الباحث بما يلي:

- **زيادة الوعي والتثقيف:** لمعالجة تفضيل الأساليب التقليدية لحفظ السجلات، يجب على المؤسسات توفير المزيد من التعليم والتدريب حول فوائد ومزايا حفظ السجلات الإلكترونية، وتعزيز الوعي بأهمية المحفوظات الإلكترونية في الحفاظ على الشفافية والمساءلة، والكفاءة في العمليات الحكومية.
- **وضع سياسات وإجراءات واضحة:** يجب على المؤسسات وضع سياسات وإجراءات واضحة لإنشاء السجلات الإلكترونية وإدارتها والاحتفاظ بها، والتأكد من أن الموظفين على دراية بهذه السياسات والإجراءات والالتزام بها.
- **تأمين الموارد الكافية:** لضمان التنفيذ الناجح لأنظمة الأرشفة الإلكترونية، يجب على المؤسسات تأمين الموارد الكافية، بما في ذلك التمويل والخبرة الفنية والموظفين.
- **تطبيق التكنولوجيا المناسبة:** يجب على المؤسسات الاستثمار في التكنولوجيا والبرمجيات المناسبة لدعم أنظمة الأرشفة الإلكترونية والتأكد من أنها تلبي احتياجات ومتطلبات المؤسسة.
- **مراجعة الأنظمة وتحديثها بانتظام:** يجب على المؤسسات مراجعة أنظمة الأرشفة الإلكترونية وتحديثها بانتظام لضمان بقائها فعالة وآمنة، وأنها تلبي المتطلبات التكنولوجية والتنظيمية المتغيرة.
- **تعزيز التعاون:** يجب على المؤسسات تعزيز التعاون وتبادل المعلومات بين الإدارات والوكالات المختلفة لضمان استخدام الأرشيفات الإلكترونية بشكل متنسق وفعال عبر المنظمة.

## قائمة المصادر

### المصادر العربية

- الشهيبية، طارق، وجبر، خليفة، وسليمان، رجعة. (2020). "متطلبات تطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية في المحاكم (دراسة حالة محاكم بلديتي قمينس وسلوق)". مجلة المنارة العلمية، مج. 1، ع. 1، ص ص. 124-142.
- فضل الله، مصطفى عطية رحمة الله. (2019). "واقع استخدام الأرشيف الإلكتروني في العمل الإداري بكلية التربية السودانية من وجهة نظر العمداء". مجلة العلوم التربوية، مج. 20، ع. 2، ص ص. 32-48.
- مبروك، طارق فتحي، والطنبور، رامت سامي. (2018). "معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية وسبل التغلب عليها: "بلدية طولكرم نموذجاً". مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، مج. 3، ع. 9، ص ص. 1-24.
- محمد، عبدالصمد عثمان. (2015). "واقع الأرشفة الإلكترونية في شركة زين للاتصالات". رسالة بكالوريوس غير منشورة، السودان: جامعة الخرطوم.
- يوسف، أولاد حسيني، وكمال، بوكرزازة. (2021). نظام المعلومات الأرشيفية بالمديرية العامة لسوناطراك: الانتقال من نظام الأرشفة التقليدي إلى نظام الأرشفة الإلكترونية. آفاق علمية، مج. 13، ع. 4، ص ص. 67-85.

### المصادر الأجنبية

- Al Shamma, A. G. (2021). "The Role Of Electronic Archiving In The Educational Institution A Field Study". AL-Mostansiriyah journal for arab and international studies, 18(75), 1-12.

- Kassab, M. K. I., Naser, S. S. A., & Al Shobaki, M. J. (2017). "An analytical study of the reality of electronic documents and electronic archiving in the management of electronic documents in the palestinian pension agency (PPA)". *European Academic Research*, 4 (12), 10052-10102.
- Zejnnullahu, F., & Baholli, I. (2017). "System for Electronic Archiving of Document in Republic of Kosovo-An Evaluation of Success Factors-Design-Reality Gap Analysis". *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(1), 347.