

| RESEARCH ARTICLE

**Electronic Archiving and The Extent of Its Application in The Municipality of Kufra, Libya:
A Case Study in Monitoring Health Services and Its Affiliated Clinics**

الارشفة إلكترونية ومدى تطبيقها في بلدية الكفرة - ليبيا: دراسة حالة في مراقبة الخدمات الصحية والعيادات
المجمعة التابعة لها

Mousa Muhammed Omar Karbaj¹ ✉, Rabha S. Anbaiwa² and Mohamed Hamad Lamin Esehaim³

¹Lecturer, Department of Computer Science, Higher Institute of Science and Technology - Kufra, Libya

²³Lecturer, Department of Computer Science, Faculty of Arts & Science Kufra, Benghazi University, Libya

Corresponding Author: Mousa Muhammed Omar karbaj, **E-mail:** musaalkarbaj@gmail.com

| ABSTRACT

This study aimed at applying electronic archiving using the language (Microsoft Visual Studio 2013) and building a database using the system (SQL Server 2012), and to achieve this goal, the study has followed a descriptive method. The writers have designed a main questionnaire as the instrument to collect the data from the study sample consisting of (20) questions. The sample of the study consisted of (84) employees in the monitoring of health services and its combined clinics in the municipality of Kufra, Libya who were randomly selected. The results revealed that the paramount importance in the success of these systems is the human resources used for these systems more than software and hardware. The results also indicated that the electronic archiving system has a positive impact in the field of administrative work, by facilitating the archiving of documents to reduce the time and effort expended in the process of searching for files, and the ease of sharing documents through a network based on (client / server) to link health services control departments and grouped clinics. In the light of the results of the study, the researchers recommended the need to focus on identifying the increase in the commitment of the Kufrah health services monitor to move towards electronic archiving. They also recommended the importance of training employees on automated documentation and electronic archiving processes, with the dissemination of the electronic archiving experience among government agencies and auditors as a starting point for the application of e-government.

| KEYWORDS

Electronic Archiving - Electronic Documents - Computer Networks (Client/ Server), Monitoring Health Services – ALKufrah

المخلص:

هدفت هذا الدراسة الي تطبيق الأرشفة إلكتروني باستخدام لغة (Microsoft Visual Studio2013) وبناء قاعدة بيانات باستخدام نظام (SQL SERVER 2012) ، و لتحقيق هذا الهدف اتبعت الدراسة المنهج الوصفي قام الباحثون بتصميم استبيان كأداة جمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (20) سؤالاً، وتكونت عينة الدراسة من (84) موظفًا في مراقبة الخدمات الصحية والعيادات المجمعة التابعة لها في بلدية الكفرة بليبيا تم اختيارهم عشوائيا، وأظهرت النتائج أن الأهمية القصوى في نجاح هذه الأنظمة هي الموارد البشرية المستخدمة لهذه الأنظمة أكثر من البرمجيات والأجهزة. كما أشارت النتائج إلى أن نظام الأرشفة الإلكترونية له أثر إيجابي في مجال العمل الإداري، من خلال تسهيل أرشفة الوثائق لتقليل الوقت والجهد المبذولين في عملية البحث عن الملفات، وسهولة مشاركة المستندات عبر شبكة قائمة على (العميل / الخادم) لربط أقسام مراقبة الخدمات الصحية والعيادات المجمعة التابعة لها ببعضها البعض. وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحثون بضرورة التركيز على تحديد الزيادة في التزام مراقبة الخدمات الصحية الكفرة بالتوجه نحو الأرشفة الإلكترونية. كما أوصوا بضرورة بأهمية تدريب الموظفين على عمليات التوثيق الآلي والأرشفة الإلكترونية مع تعميم تجربة الأرشفة الإلكترونية بين المراقبات والشركات الحكومية كبدية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الأرشفة الإلكترونية- وثائق الإلكترونية- شبكات الحاسوب، مراقبة الخدمات الصحية-الكفرة

| ARTICLE INFORMATION

ACCEPTED: 01 February 2023

PUBLISHED: 18 February 2023

DOI: 10.32996/jcsts.2022.5.1.4

المقدمة

أحدثت المعلوماتية ونظم الاتصالات الحديثة ثورة حقيقية وانقلاب جذري على الأساليب التقليدية في معالجة المعلومات الإدارية وحفظها وتداولها، وفي ظل هذه الثورة المعلوماتية ظهر ما يسمى بالأرشفة الإلكترونية وهي من أهم أوعية المعلومات التي تقوم بحفظ المعلومات والوثائق وتوفيرها للمستفيد بأقل جهد ووقت بالإضافة لتوفير أمن وسرية المعلومات ويُعد الأرشيف الإلكتروني بمثابة بنك للوثائق والمعلومات، نشأ بتطوير البرمجيات وتزامناً مع ثورة الاتصالات وظهور شبكات الكمبيوتر والإنترنت، جيل جديد من تطبيقات المتعددة الوظائف المتعددة المستخدمين ودخلت الأرشفة مرحلة جديدة هي مرحلة التكامل مع تطبيقات الأخرى. ثم أتت عملية المشاركة وتوزيع الأحقية الوصول لهذه الوثائق، فمجرد حفظها لا يعد طموحاً إن كان الوصول لهذه الوثائق من قبل طرف وحيد أو إدارة محددة، ومن هنا يمكن أن يكون هناك أحقية وصول أكبر للوثيقة ضمن جميع موظفين مراقبة الخدمات الصحية الكفرة بصلاحيات محددة كل بحسب تخصصه، وبهذا يمكن الاستفادة من الوصول لهذه المعلومة أو حتى المشاركة في إضافة المزيد من الوثائق من أجل حفظها في مكان آمن يسهل الوصول إليه (المدادخة، 2013).

وكما انتجت ثورة المعلومات عدد ضخم من الوثائق والمستندات، وأصبح أمر السيطرة على هذه الوثائق ومعالجتها واسترجاعها عند الحاجة أمراً صعباً وشاقاً، فقد أظهرت الدراسات أن الموظفين يقضون اغلب الوقت بين الحفظ والبحث عن الوثائق نتيجة لتكدس الملفات بالمكاتب. التطور مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عمل على تسهيل تبادل الملفات وسرعة نسخها والوصول إليها وتحديث ما بها من معلومات، نظم قواعد البيانات سمحت بعملية الاسترجاع بسرعة وسهولة.

كما بعض مؤسسات المعلومات تعمل على تنظيم وترتيب ومعالجة وثائقها وفقاً للأنظمة العلمية المناسبة، كما تسعى للإفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة في معالجة البيانات والوثائق وتيسير تداولها واسترجاعها والإفادة من محتوياتها بطريقة إيجابية، ومع تضخم المعلومات والبيانات فقد أصبح من الضروري انشاء قاعدة معلومات خاصة لإدارة هذه المعلومات من الشكل التقليدي الى الشكل الإلكتروني، مما وأدى ذلك الى ظهور الارشفة الإلكترونية.

مشكلة الدراسة

يلعب الأرشيف دوراً هاماً وحيوياً في حياة الأمم والشعوب فهو ذاكرتها والمرآة التي تعكس نجاحاتها وإخفاقاتها وسبل تفكيرها ونشاطها في جميع المجالات لاسيما الإدارة، واعتماد بعض مؤسسات المعلومات على الأرشيف التقليدي مما ينتج عن ذلك صعوبة في عملية استدعاء الوثائق، يفرض الواقع على المؤسسات التخلي عن الأنظمة التقليدية بالعمل على تحسين وتطوير اتجاهاتها وان تستفيد من تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة يمكن من خلالها رفع معدلات السرعة والكفاءة في أداء الأنشطة الأرشيفية ومن هنا تبرز لنا معالم الإشكالية والتي يمكن صياغتها كما يلي:

واقع الارشفة الإلكترونية وما مدى تطبيقها في مراقبة الخدمات الصحية والعيادات التابعة لها بلدية الكفرة -ليبيا

وذلك للوقوف على طبيعة الأرشفة المستخدمة لديهم ومدى ملاءمته للبيئة العمل، وهو ما سيساعد في وضع واقتراح المتطلبات والبرامج التي تساعد على إدارة هذه الوثائق في البيئة التكنولوجية الجديدة لتنفيذها وتعميمها.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أنها تصف وتحلل متطلبات الأرشفة الإلكترونية للأعمال الإدارية في مراقبة الخدمات الصحية في الكفرة والعيادات المجمع التابعة لها، مما يساهم في تيسير إجراءات العمل، كما يمكن استثمار الجانب التطبيقي للدراسة في إدخال التقنية في الأعمال الإدارية بالمراقبات المناظرة.

والزيادة في أهمية الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات وذلك حفظ البيانات وتبادل الوثائق بين المؤسسات وكذلك بين المراكز والفروع من خلال نظام الكتروني، بالأخص بعد زيادة عدد الوثائق والملفات والمستندات فيها، ولهذا يتطلب الحفظ الرقمي للوثائق الأرشيفية وإتاحتها جملة من الإجراءات والعمليات المتبعة بشكل دقيق والتي تضمن تخزين وسلامة واسترجاع وإتاحة محتوياته بشكل دقيق وسليم.

اهداف الدراسة

وتهدف الدراسة إلى التعرف على الخيار الأكثر ملاءمة لتنفيذ الأعمال الإدارية (الإلكتروني- اليدوي)، وتحديد أهم متطلبات الأرشفة الإلكترونية للأعمال الإدارية) برامج، أجهزة، موارد بشرية وايضا التعرف على برامج الأرشفة الإلكترونية المقترحة في الاستخدام وتحديد السياسات المطلوبة لنجاح الأرشفة الإلكترونية للأعمال الإدارية في مراقبة الخدمات الصحية والعيادات الممثلة التابعة لها في الكفرة.

حدود الدراسة

الحدود المكانية: مراقبة الخدمات الصحية والعيادات الممثلة التابعة لها في الكفرة.

الحدود الموضوعية: الأرشفة الإلكترونية.

الحدود الزمانية: 2023.

الإطار النظري

الأرشفة الإلكترونية تسمى بنظم السجلات الإلكترونية كما سماها النادي العربي للمعلومات وهي مسح الوثائق ومعالجتها وتخزينها في وسائط الإلكترونية وربط هذه الوسائط بقاعدة بيانات الفهرس والكشف بما يسمح بالنفاذ مباشر من الفهرس أو الكشاف إلى صور الوثيقة مباشرة (محمد،2015).

حيث تتم من خلال عملية الأرشفة الإلكترونية تحويل المستندات الورقية بكافة أنواعها وحالتها، إلى مستندات إلكترونية يسهل استرجاعها والتعامل معها بطريقة إلكترونية، والإدارة الجيدة هي التي تعمل على تنظيم وترتيب ومعالجة وثائقها وفقا للأنظمة العلمية المناسبة، كما تسعى للإفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة المتاحة في نظم الأرشفة الإلكترونية في معالجة البيانات والوثائق وتيسير تداولها واسترجاعها والإفادة من محتوياتها بطريقة إيجابية وفاعلة وفي سبيل مواكبة التطور في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة والعيادات الممثلة التابعة لها الذي شرع إلى استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي في تكوين نظام أرشيفي لحفظ الكم الهائل من المستندات والوثائق الورقية التي تعكس ضخامة، وأهمية حجم الأعمال التي تقوم بها مراقبة الخدمات الصحية الكفرة التي يعتمد عليها في إدارة الشؤون الإدارية إذ يتم الاحتفاظ بالمستندات الورقية على شكل وثائق وملفات إلكترونية مما يساعد على توفير المساحة المستخدمة لحفظ الأوراق ويقلل من الأوراق المستخدمة، وتحول المهام اليدوية والورقية إلى مهام إلكترونية مع ضمان الجودة والتقويم المستمر.

وأيا تعرف الأرشفة الإلكترونية بأنها عملية تحويل الوثائق المطبوعة بكافة أنواعها وحالاتها إلى مستندات ووثائق إلكترونية مفهرسة لتسهيل عملية البحث عنها واسترجاعها، بتوفير طرائق بحث متعددة ويمكن أن يطلق عليها الأرشفة الآلية أو نظم إدارة الوثائق (رحيمة،2013).

أسباب التحول من الأرشيف التقليدي الي الأرشيف الإلكتروني (زهير، 2013)

هناك مجموعة من الأسباب التي أدت الي التحول الأرشيف الإلكتروني، وهي توضح وتحدد مشكلات الأرشيف التقليدي والتي يمكن اجمالها البعض منها على النحو الآتي:

- فقدان بعض أو جميع المستندات او نماذج الطلبات.
- الوصول المشروط والمتكلف إلى الوثائق حيث تتمركز في موقع معين ولدي موظف معين
- إهدار كثير من الوقت والجهد بحثا عن معلومات مهمة وصعوبة حصر المستندات أو النماذج المطلوبة وتصنيفها
- تشتت الوثائق والمستندات وصعوبة الوصول إلى المستند المطلوب أو النموذج المطلوب بسرعة كافية.
- غياب آليه التوثيق والقيود لعمليات التعديلات التي تتم على الوثائق والمستندات.
- صلاحيات وصول مفتوحة وغير منضبطة للجميع على جمع البيانات والمعلومات.
- انخفاض مستوى الأمان والحماية على المعلومات وكذلك تعرض النماذج والوثائق للفقد والتلف.
- صعوبة البحث في المعلومات والبيانات التي تتضمنها النماذج.
- عدم فاعلية النماذج التقليدية في جمع البيانات وتوافرها.
- لا يمكن التصنيف والفهرسة بشكل مرن وسهل لأرشيف المعلومات بوضعه التقليدي.
- لا يمكن البحث السريع ضمن أرشيف المعلومات التقليدي.

أهداف الارشفة الالكترونية:

- هدف الاستراتيجي هو بلوغ محيط بلا ورق ولا وثائق ورقية.
- مواجهة التدفق الكبير للوثائق بمعالجتها وحفظها واسترجاعها في أسرع وقت، وذلك ان الارشفة الإلكترونية من شأنها ان تساعد على سرعة معالجة الوثائق بفهرستها وتكثيفها اليا وحفظها في أكثر من نسخة اصلية ومن ثم توزيعها على مختلف الأطراف المعنية بها، فلم يعد الموظف يشكو من بطء وصول الوثيقة اليه، وكما ان استرجاع الوثيقة أصبح أكثر سرعة وبطريق أكثر تنوع.

مراحل الارشفة الالكترونية:

المرحلة الاولى: مرحلة تخطيط الارشفة الالكترونية، تشتمل على ما يلي:

- مرحلة الدراسة والمسح: وتتمثل حصر الوثائق وتحديد كميتها.
- مرحلة التحليل: هي تحديد الاولويات لتحويل الوثائق من الورقية الى الالكترونية واعداد قوائم تتضمن البيانات الاساسية للوثائق وتحديد امكانها وعناوين وجودها وحفظها.

مرحلة بناء الخطة: وتمثل في وضع خطة لحفظ الوثائق وتحديد تاريخها وكذلك تحديد نظام لتصنيف الوثائق بإسناد رموز تصنيفه لها يحتوي على مصطلحات ككلمات مفتاحية لاستعمالها عند البحث واسترجاع الوثيقة.

- مرحلة اختيار البرمجيات: وتشمل التجهيزات الالية والبرمجيات المختصة وقواعد البيانات اللازمة ووضع الحقول المناسبة واختيار أدوات البحث.
- مرحلة اعداد قواعد البيانات: وتمثل في اعداد قواعد البيانات التي ستتضمن حفظ ومعالجة الوثائق الإلكترونية.

المرحلة الثانية: مراحل التنفيذ للأرشفة الالكترونية

- مرحلة تحضير الوثائق الورقية من أماكن تواجدها لتنفيذ الارشفة.
- تصوير او نسخ الوثائق القديمة التي يصعب رقمتها مباشرة.
- وضع علامات على الوثائق لتمييزها وتسهيل استرجاعها بعد نهاية المشروع.
- مرحلة مراقبة الجودة: يتم تدقيق الجودة للوثائق المرقمة ومقارنتها بالوثائق الاصلية لتحديد النقائص سواء في المحتوى او في الجودة التصوير وإذا ما تم ملاحظه نقص يتم إعادة التصوير.

البرمجيات والتجهيزات المستخدمة في الارشفة الالكترونية

- نظام إدارة قواعد البيانات Microsoft SQL SERVER 2012.

- لغة Microsoft Visual Studio 2013.

- نظام تشغيل Windows 10 والمستلزمات المادية لإنشاء شبكة الاتصالات المحلية.

الدراسات السابقة

يسعى الباحثون هنا بتعريف أهم الدراسات السابقة المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية وفيما يلي تعريفها بالدراسات الأقرب لموضوع الدراسة:

3.1 دراسة (الجدعاني، 2012)

بعنوان الأرشفة الإلكترونية للرسائل الجامعية في مكتبة الملك عبد العزيز اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على استمارة مقابلة وجهتها لرئيس قسم المجموعات الخاصة بجامعة الملك عبد العزيز، واستمارة أخرى وجهتها لوكيل شؤون المكتبات للجودة والتطوير بذات الجامعة، وحددت الباحثة مراحل المشروع التي تمثلت في أربع مراحل، كما صاغت الباحثة المعوقات التي واجهت المشروع، والمشاريع التعاونية التي تقدمها الجامعة. كما وضعت الباحثة في آخر البحث تصور مقترح لتطوير واقع الأرشفة الإلكترونية للرسائل الجامعية بجامعة الملك عبد العزيز، من إنشاء قسم للأرشفة والتخطيط للمشروع، والمتطلبات اللازمة للمشروع، والإجراءات التنظيمية للرسائل الإلكترونية، والعمليات الفنية من ترميز وميتاداتا، والتسويق والترويج والتقييم والتعاون. ومن أهم التوصيات التي وضعتها الباحثة بعين الاعتبار وضع سياسة شاملة ومكتوبة لمشروع الأرشفة بالتشاور مع عدة جهات أخرى، من إدارة المكتبة وموظفيها، والخبراء المتخصصين في مجال الأرشفة ومجال حقوق الملكية الفكرية مع الاهتمام بمراجعة السياسة بشكل دوري.

2. 3 دراسة (باناجة، 2012)

هدفت منها عرض تجربة إمارة منطقة مكة المكرمة في تطبيق الأرشيف الإلكتروني، إضافة إلى التعرف إلى المعوقات الصعوبات التي واجهت الإمارة أثناء التحول إلى الأرشيف الإلكتروني قد خرجت الباحثة بمجموعة من النتائج من أهمها:

إن أرشفة الوثائق إلكترونياً بإمارة منطقة مكة المكرمة ساعد على رفع كفاءة العمل والأداء بصورة أفضل، وفتح آفاقاً جديدة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وللدوائر الأخرى. كما أوصت الدراسة بضرورة مواصلة الجهد الاستكمال للأرشيف الإلكتروني بالإمارة، وربطه بالشبكة الداخلية وقاعدة بيانات المؤسسة؛ حتى يمكن الاستفادة منه من قبل جميع الإدارات العاملة بالإمارة، مع ضرورة التعاون بين الأجهزة الحكومية وغير الحكومية داخل الدولة في مجال إدارة المعلومات في العصر الإلكتروني.

3.3 دراسة (الهوش، 2019)

تمثلت أهداف الدراسة في تقديم إطار نظري عن نظم الأرشفة الإلكترونية وإبراز وظائفها، وتوضيح المشاكل والمعوقات التي تواجه المؤسسات الأرشيفية عند التحول لنظم الأرشفة الإلكترونية، تم عرض الخصائص الفنية والمعايير التي يجب أن تتوفر في الأنظمة الإلكترونية لمساعدة المؤسسات في المفاضلة بينها، قدمت الدراسة عرضاً تحليلياً لمقارن لعددي من نظم الأرشفة الإلكترونية لإمكانية الاختيار من بينها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وكذلك المنهج المقارن، وقد كشفت النتائج أن تقنية التعرف الضوئي على الحروف العربية غائبة عن كل الأنظمة، وتلاها غياب التشغيل التزامني المتعدد من جانب الموظفين للأنظمة أوصت الدراسة أنه ليس من المناسب التوصية بنظام موحد للأرشفة بسبب أن الوثائق تختلف أو تختلف عن بعضها بشكل كبير من الناحيتين الكمية والنوعية، وكذلك تتنوع احتياجات المستفيدين والمديرين من كل مؤسسة أرشيفية، كما تنوعت ظروف التشغيل الموارد والإمكانات المتاحة لكل منها، وبالتالي من الصعب أن تتطابق أو تتشابه كل المؤسسات الأرشيفية في احتياجاتها.

3.4 دراسة (جلول واخرون، 2020)

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الأرشفة محكمة عين الدفلي من خلال التطرق إلى الإمكانيات والمتطلبات المعتمدة والطرق التنظيمية المستعملة في تطبيق المشروع، مستخدمين في ذلك المنهج الوصفي مع التحليل، ومعمدين عب الملاحظة والمقابلة في جمع المعلومات.

وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق مشروع الأرشفة الإلكترونية قد سخرت له تجهيزات مادية وتقنية معتبرة ومتطلبات تنظيمية وفنية لوصف ومعالجة الوثائق القضائية عبر نظام تسيير الملفات القضائية بالاعتماد على موظفين مؤهلين في تنفيذ العملية، إضافة إلى تأمين النظام وحمايته وذلك بتدعيمه ببرامج وتقنيات الأمن والحماية لحفظ المعلومات وإتاحتها لمجتمع المستفيدين، حيث قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لمعالجة النقائص والعوائق التي تواجه تطبيق الأرشفة الإلكترونية بالمحكمة.

5 دراسة (إقبال، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الأرشفة الإلكترونية بدار الوثائق القومية السودانية مع توضيح المنافع التي تعود على المنشآت أو المؤسسات عند امتلاكها لنظام الأرشفة الإلكترونية، حيث نكمن أهمية الأرشفة الإلكترونية في حفظ البيانات وطبيعة المعلومات التي ترشفها، كما أن زيادة عدد الملفات وتضخمها أدى إلى الحاجة لتطبيق وسيلة تعمل على تسهيل عملية الحفظ والاسترجاع، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي شق دراسة الحالة، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أنه وعلى الرغم من الصعوبات والتحديات التي تواجهها المؤسسات بصورة عامة ودور الوثائق بصورة خاصة إلا أنها توجهت نحو تطبيق الأرشفة الإلكترونية وذلك نسبة إلى الزيادة في كفاءة الأداء فهي تساعد على الدقة في

التنظيم والبحث والسرعة في الأداء بأقل تكاليف مقارنة بالأرشيف التقليدي، قدمت الدراسة عددا من التوصيات أبرزها خلق نوع من التعاون بين دور الوثائق الإقليمية والعالمية ومن لديهم خبرة في المجال من ناحية التقنية ونظم الارشفة وكيفية سير المعلومات بها.

الطريقة والأدوات المستخدمة:

يتناول هذا الجزء الطريقة والإجراءات التي اعتمدت في هذه الدراسة، حيث يعطي وصفا مفصلا لمنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها؛ والأدوات المستخدمة في جمع البيانات؛ ويوضح الطرق الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات بهدف الحصول على النتائج.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف معرفة واقع الارشفة إلكترونية وما مدى تطبيقها في مراقبة الخدمات الصحية والعيادات الممجة التابعة لها بلدية الكفرة -ليبيا.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين يعلمون في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة والعيادات الممجة التابعة لها والبالغ عددها 8 عيادات، أما عينة الدراسة فقد تكونت من 84 موظف يعملون في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة والعيادات الممجة التابعة لها وقد تم توزيع الاستبيان على افراد عينة الدراسة تم اختيارها بطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، والتي بلغ حجمها (130) استبيان وقد تم استرداد (84) استبيان وذلك لدراسة واقع الارشفة إلكترونية وما مدى تطبيقها في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة.

أدوات الدراسة

قام الباحثون بالاعتماد على الاستبانة والملاحظة كأداة لجمع البيانات، وتم تصميم الاستبانة بجزأي (شقين)، الجزء الأول: يشتمل على البيانات الشخصية للموظفين عينة الدراسة وهي: النوع (الجنس، السن، المؤهل الدراسي) الجزء الثاني: يشتمل على مجموعة من الأسئلة، تركز على عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي والأرشفة الإلكترونية للأجهزة، أسباب تطبيق الأرشفة الإلكترونية، والخيار الأكثر ملائمة للعمل الإداري للأرشفة، واهم المتطلبات لأرشفة الإلكترونية الأعمال الإدارية، والجوانب الفنية لتنظيم المعلومات، وأخيرا أهم السياسات اللازمة لعملية الأرشفة الإلكترونية، وقد اشتمل الاستبيان على (20) فقرة، أما الأساليب الإحصائية المستخدمة بواسطة برنامج الجداول الالكترونية (Excel) في تحليل التكرارات الذي يعتبر إحدى وسائل التحليل الوصفي، مع التنويه أن التكرارات والنسب المئوية في نتائج الإجابة تم تناولهم بناءً على فقرات متعددة الإجابات بمعنى إعطاء للمبحوث فرصة التأشير على أكثر من اختيار.

4.3 النتائج والمناقشة

بعد اجراء المعالجة الاحصائية، تم رصد النتائج في صورة جداول احصائية وتحليلها وتفسيرها، ويعرض الباحثون فيما يلي مجموعة من الجداول التي توضح العينة (مجتمع الدراسة) مع قراءتها بشكل مختصر ومبسط، وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

المتغير	النوع	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	53	63.10
	انثى	31	36.10
	المجموع	84	%100

يتضح من الجدول رقم (1): إن نسبة الذكور بلغت (63.10 %) من إجمالي عينة الدراسة ربما يميل مراقبة الخدمات الصحية إلى تعيين العنصر الذكري أكثر من العنصر الأنثوي، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (الناهي وآخرون، 2018) بخصوص زيادة نسبة الذكور في مجتمعات الدراسة أكثر من الإناث، بسبب المفاضلة في التعيين، وتمتع العنصر الأنثوي بإجازات الأمومة.

الجدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب الدورات المتخصصة في الحواسيب والأرشفة الإلكترونية

الدورات	عدد المشتركين	النسبة المئوية	عدد غير المشتركين	النسبة المئوية	مجموع المشتركين والغير المشتركين	المجموع النسبة %
حاسب الآلي	57	67.85	27	32.15	84	%100
الأرشفة الإلكترونية	31	36.90	53	63.10	84	%100

من خلال الاطلاع على الجدول (2): عدد الدورات التي شارك فيها الموظفون في مجال الحاسب الآلي هي (57) موظفاً من مجموع مجتمع الدراسة البالغة (84) وبنسبة مئوية (67.85) وهي نسبة مرتفعة جداً. لأن أغلب الموظفين يجيدون التعامل مع الحاسب الآلي وتطبيقاته، واعتماد مراقبة الخدمات الصحية على الحاسوب وبلغ عدداً غير المشتركين في دورات الحاسب (27) وبنسبة (32.15) في حين بلغت عدد المشاركين في دورات الأرشفة الإلكترونية (31) موظفاً وبنسبة مئوية (36.90 %) وهي نسبة متدنية مقارنة بعينة الدراسة البالغ (84) موظفاً على الرغم من الأعمال الموكلة إليهم من تصنيف وفهرسة وترميز للمستندات داخل مراقبة الخدمات الصحية الكفرة والعيادات المجمع التابعة لها. كما بلغ عدد الذين لم يشتركوا في دورات الأرشفة الإلكترونية (53) وبنسبة مئوية (63.10 %) لأن هناك اعتقاداً بأن نظم وبرامج الأرشفة الإلكترونية ما هي سوى تعلم ولأنفان مهارة الحاسوب، وهذا ما لاحظته الدراسة من خلال الاستبيان والملاحظات. خاصة عدم كفاية الدورات وتباعد فترات أقامتها.

جدول رقم (3): أسباب تطبيق الأرشفة الإلكترونية

م	الفقرة	العدد	النسبة %
1	متابعة التوجيهات الوطنية بشأن تطبيق تقنيات المعلومات	40	62.47
2	مواكبة التوجهات العالمية والتطور	35	1.664
3	حل المشكلات الآتية	9	10.71
	المجموع	84	%99.99
	المتوسط الحسابي	28	
	الانحراف المعياري	16.64	

يوضح الجدول رقم (3): أسباب تطبيق الأرشفة الإلكترونية ، حسب آراء الموظفين في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة، ومتابعة التوجيهات الوطنية لتطبيق تقنيات المعلومات احتلت الترتيب الأول الفقرة (1) وبنسبة مئوية (47.61)، ثم جاء في الترتيب الثاني الفقرة (2) مواكبة التوجيهات العالمية والتطور بنسبة مئوية (41.66) وكما جاء في الترتيب الثالث الفقرة (3) حلول المشكلات الآتية بنسبة مئوية (10.71%) وهي نسبة ضعيفة جدا، والتي تتمثل في ازدحام العمل، وصعوبة الاسترجاع، وتكدس الوثائق الورقية وصعوبة السيطرة عليها من ناحية الإجراءات الفنية كالفهرسة والتصنيف والترميز والاسترجاع، هي الأسباب الحقيقية لتطبيق أنظمة الأرشفة الإلكترونية مما دفع مراقبة الخدمات الصحية لتطبيق العمل الإلكتروني، اختصار للوقت والجهد، كما يتضح أن أسباب تطبيق الأرشفة الإلكترونية جاء بمتوسط حسابي (28)، وانحراف معياري مقداره (16.64)، يتبين من ذلك أنه لا يوجد التجانس، وقد يعود ذلك في عدم تطبيق الأرشفة الإلكترونية في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة والعيادات الممثلة التابعة لها.

جدول رقم (4): الخيار الأكثر ملائمة للعمل الإداري

م	الفقرة	العدد	النسبة %
1	تقليدي	18	% 21.42
2	الالكتروني	57	% 67.86
3	مشترك \ الكتروني \ تقليدي	9	% 10.72
	المجموع	84	% 100
	المتوسط الحسابي	28	
	الانحراف المعياري	18.04	

يتضح من الجدول السابق رقم (4): أن الخيار الأكثر ملاءمة أرشفة الأعمال الإدارية ، هو النظام الإلكتروني، حيث جاء في الترتيب الأول الفقرة (2) النظام إلكتروني بنسبة مئوية (67.86) من الموظفين من عينة الدراسة بأفضلية النظام الإلكتروني في ممارسة الأعمال الإدارية في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة، ثم جاء في الترتيب الثاني الفقرة (1) النظام التقليدي بنسبة مئوية (21.42) ثم جاء في الترتيب الثالث، الفقرة (3) النظام المشترك بنسبة مئوية (10.72)، الذي يبقى على بعض العمليات بالنظام التقليدي، ويسمح بميكنة العمليات الأخرى، مما يعني ضرورة التحول للنظام الإلكتروني في الأعمال الإدارية ، وأنه على الرغم من تطبيق النظام الجديد ما زال البعض يقاوم التحول الكامل لنظام الأرشفة الإلكتروني أو أنه ما زال ال يتقبله.، كما يتضح الخيار الإداري جاء بمتوسط حسابي (28)، وبانحراف معياري مقداره (18.04)، يتبين من ذلك أنه يوجد التجانس، ربما يعود ذلك إلى الخيار الأكثر ملاءمة للعمل الإداري في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة والعيادات المجمع التابعة لها.

جدول رقم (5): أهم المتطلبات لأرشفة الإلكترونية للأعمال الإدارية

م	الفقرة	العدد	النسبة %
1	البرامج	14	16.7 %
2	الأجهزة	21	25 %
3	الموارد البشرية	49	58.3 %
	المجموع	84	100 %
	المتوسط الحسابي	26	
	الانحراف المعياري	20.67	

يتضح من الجدول السابق، رقم (5) من خلال النسب المئوية التي تمثل الإجابة على مستوى الفقرة أن هناك اتفاقاً بين عينة الدراسة على أهمية توافر مجموعة من المقومات، التي لا بد منها لتنفيذ الأرشفة الإلكترونية للأعمال الإدارية، منها ما يتعلق بالأجهزة، ومنها ما يتعلق بالبرامج ومنها ما يتعلق بالموارد البشرية، وضرورة تدريبها على مجموعة من المهارات، مثل استخدام الحاسوب، ونقل البيانات، والنظام الإلكتروني لإدارة الوثائق، ومنها ما يتعلق بالبرامج التي سوف تعتمد عليها عملية الأرشفة الإلكترونية. لأن أفراد العينة قد أعطوا الأولوية للمورد البشري والتي احتلت الترتيب الأول الفقرة (3) الموارد البشرية بنسبة مئوية (58.3) من حيث الأهمية باعتبار المتطلب الأكثر أهمية في أنظمة الأرشفة الإلكترونية، وعليه فإن مهارة وكفاءة المورد البشري المستخدم لهذه الأنظمة تعوض عن أية جوانب ناقصة في مجال البرامج أو الأجهزة، ثم جاء في الترتيب الثاني الفقرة (2) الأجهزة بنسبة مئوية (25) وكما جاء في الترتيب الثالث الفقرة (1) البرامج بنسبة مئوية (16.7) كما يتضح أهم المتطلبات الأرشفة الإلكترونية للأعمال الإدارية جاءت بمتوسط حسابي (26)، وبانحراف معياري مقداره (20.67)، ويتضح من ذلك أنه لا يوجد التجانس، قد يكون السبب عدم توفر مقومات لتنفيذ لأرشفة الإلكترونية في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة والعيادات المجمع التابعة لها.

جدول رقم (6): أهم السياسات اللازمة لعملية الأرشفة الإلكترونية المناسب للأعمال الإدارية

م	الفقرة	العدد	النسبة %
1	يحتاج نظام الأرشفة لسياسة واضحة حول واجبات فريق العمل الذي سيقوم بعمليات التحويل الرقمي	12	14.28%
2	يتم الالتزام بنظم التصنيف والتمييز وقواعد فهرسة الوثائق الصادرة من الوثائق	51	17.86%
3	يحتاج نظام الأرشفة لسياسة مسبقة لإنشاء وتجميع الوثائق والتأكد من صلاحيتها لأرشفة	12	14.28%
4	يحتاج نظام الأرشفة لسياسة مسبقة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق	21	25%
5	يحتاج نظام الأرشفة لتحديد سياسة النسخ الاحتياطي للوثائق	9	10.71%
6	يحتاج نظام الأرشفة لتحديد مدى سرية الوثائق	5	5.96%
7	يحتاج نظام الأرشفة لإنشاء دليل إجراءات اداري ليكون مرجعا لخدمة النظام الإلكتروني	10	11.91%
	المجموع	84	100%
	المتوسط الحسابي	19.5	
	الانحراف المعياري	22.33	

يتضح من الجدول السابق، رقم (6): من خلال النسب المئوية التي تمثل الإجابة على مستوى الفقرة أن هناك اتفاقاً بين عينة الدراسة على ضرورة توافر السياسات المنظمة لعملية الأرشفة الإلكترونية المناسب للأعمال الإدارية من وجهة نظر الموظفين في مراقبة الخدمات الصحية الكفرة، مثل ضرورة تحديد فريق العمل، ووضع أسس اختيار الوثائق، وكيف يمكن تعديل ما قد يعثرها من أخطاء، وضرورة وضع دليل إرشادي للموظفين، يوضح كيف يمكن التعامل مع الوثائق الرقمية، في ظل نظام الأرشفة الإلكترونية حيث جاء في الترتيب الأول الفقرة (4) يحتاج نظام الأرشفة لسياسة مسبقة للتدقيق ومتابعة التعديلات على الوثائق بنسبة مئوية (25)، ثم جاء في الترتيب الثاني الفقرة (2) الالتزام بنظم التصنيف والتمييز وقواعد فهرسة الوثائق الصادرة من الوثائق بنسبة مئوية (17.86) وكما جاء في الترتيب الثالث الفقرتان (3,1) بنسبة مئوية (14.28)، ثم جاء في الترتيب الرابع الفقرة (7) يحتاج نظام الأرشفة لإنشاء دليل إجراءات إداري ليكون مرجعا لخدمة النظام الإلكتروني بنسبة مئوية (11.91)، وكما جاء في الترتيب الخامس الفقرة (5) يحتاج نظام الأرشفة لتحديد سياسة النسخ الاحتياطي للوثائق بنسبة مئوية (10.71)، ثم جاء في الترتيب السادس الفقرة (6) يحتاج نظام الأرشفة لتحديد مدى سرية الوثائق بنسبة مئوية (5.96) يتبين أيضاً من الجدول أن سياسة المطلوبة لعملية الأرشفة الإلكترونية جاء بمتوسط حسابي (28)، وانحراف معياري مقداره (2.28)، كما يتضح من ذلك أنه لا يوجد تجانس وذلك ربما يكون في اختيار السياسة المناسبة للأعمال الإدارية لعملية الأرشفة الإلكترونية.

جدول رقم (7): الجوانب الفنية من حيث تنظيم المعلومات

م	الفقرة	العدد	النسبة %
1	طريقة تصنيف وفهرسة محددة لتنظيم الملفات المحفوظة داخل الأرشيف	59	70.23 %
2	الالتزام بنظم التصنيف والترميز وقواعد فهرسة الوثائق الصادرة والواردة من مراقبة الخدمات الصحية	25	29.77 %
	المجموع	84	100 %
	المتوسط الحسابي	26	
	الانحراف المعياري	20.67	

يوضح الجدول رقما (7): الجانب الفني من حيث تنظيم المعلومات، فالأرشفة تعتمد في عملية الاسترجاع على التنظيم، حيث جاء في الترتيب الأول الفقرة (1) طريقة تصنيف وفهرسة محددة لتنظيم الملفات المحفوظة داخل الأرشيف بنسبة (70.23 %) توافر طريقة تصنيف وفهرسة محددة لتنظيم الملفات المحفوظة داخل الأرشيف وهذه النسبة المرتفعة مما يؤكد أن هناك طرقا محددة لتصنيف وفهرسة الوثائق، وهذا يجعل أماكن حفظ الوثائق أرشيفا وليس مخزنا للوثائق، ثم جاء في الترتيب الثاني الفقرة (2) الالتزام بنظم التصنيف والترميز وقواعد فهرسة الوثائق الصادرة والواردة من مراقبة الخدمات الصحية بنسبة (29.77 %)، الالتزام بالخطة الموحدة لتصنيف وترميز الوثائق كونها المرجع التنظيمي الفني والتي يتحتم الرجوع إليها والعمل بها، لما تحتويه من نظرة شاملة للوثائق على مستوى مراقبة الخدمات الصحية الكفيرة، وهذه النسبة ضئيلة جدا، بسبب ضعف الالتزام بتطبيق أنظمة الحفظ للوثائق، كما يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي الجوانب الفنية من حيث تنظيم المعلومات بلغ (28)، وأن الانحراف المعياري بلغ (24.04)، ويلاحظ من ذلك أنه يوجد تجانس.

5. الاستنتاجات

من خلال الدراسة تم التوصل للنتائج الآتية: -

- ضعف اهتمام مراقبة الخدمات الصحية بالتدريب والتطوير في مجال الأرشفة الإلكترونية لرفع كفاءة الموظفين، بسبب قلة الدورات وتباعد فترات أقامتها.

- أسباب تطبيق الأرشفة الإلكترونية حسب آراء الموظفين، حيث بلغت نسبة (47.42 %) مساهمة الخطط الوطنية لتطبيق تقنيات المعلومات، وكما بلغت نسبة حل المشكلات الآتية (10.71 %) وهي نسبة ضعيفة جدا، والتي تتمثل في ازدحام العمل، وصعوبة الاسترجاع، وتكدس الوثائق الورقية وصعوبة السيطرة عليها من ناحية الإجراءات الفنية كالفهرسة والتصنيف والترميز والاسترجاع، هي الأسباب الحقيقية لتصميم نموذج لتطبيق أنظمة الأرشفة الإلكترونية، للاختصار للوقت والجهد.

- أظهرت الدراسة نسب مئوية عالية أن الخيار الأكثر ملاءمة أرشفة الأعمال الإدارية بنسبة (67.86) % من الموظفين من عينة الدراسة بأفضلية النظام الإلكتروني في ممارسة الأعمال الإدارية، وكما بلغت نسبة النظام التقليدي (21.42) % ثم جاء النظام المشترك، بنسبة (10.72) % الذي يبقى على بعض العمليات بالنظام التقليدي، ويسمح بميكنة العمليات الأخرى، مما يعني ضرورة التحول للنظام الإلكتروني في الأعمال الإدارية، وأنه على الرغم من تطبيق النظام الجديد ما زال البعض يقاوم التحول الكامل لنظام الأرشفة الإلكتروني أو أنه ما زال لم يتقبله.

- أظهرت الدراسة من خلال النسب المئوية أن هناك اتفاق بين عينة الدراسة على أهمية توافر مجموعة من المقومات، التي لا بد منها لتنفيذ الأرشفة الإلكترونية للأعمال الإدارية في مراقبة الخدمات الصحية، منها ما يتعلق بالأجهزة، ومنها ما يتعلق بالبرامج ومنها ما يتعلق بالموارد البشرية، وضرورة

تدريبها على مجموعة من المهارات، مثل استخدام الحاسوب، ونقل البيانات، والنظام الإلكتروني لإدارة الوثائق، ومنها ما يتعلق بالبرامج التي سوف تعتمد عليها عملية الأرشفة الإلكترونية. إلا أن أفراد العينة قد أعطوا الأولوية للمورد البشري من حيث الأهمية باعتبار المتطلب الأكثر أهمية في أنظمة الأرشفة الإلكترونية، وعليه فإن مهارة وكفاءة المورد البشري المستخدم لهذه الأنظمة تعوض عن أية جوانب ناقصة في مجال البرامج أو الأجهزة

- أظهرت الدراسة من خلال النسب المئوية التي تمثل تكرار الإجابة على مستوى الفقرة أن هناك اتفاقاً بين عينة الدراسة على ضرورة توافر السياسات المنظمة لعملية الأرشفة الإلكترونية المناسب للأعمال الإدارية مثل ضرورة تحديد فريق العمل، ووضع أسس اختيار الوثائق، وكيف يمكن تعديل ما قد يعتريها من أخطاء، وضرورة وضع دليل إرشادي للعاملين، يوضح كيف يمكن التعامل مع الوثائق الرقمية، في ظل نظام الأرشفة الإلكترونية.

. أخيراً تتماشى هذه الدراسة مع التوجهات الحديثة في الدولة حالياً من أجل تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مراقبة الخدمات الصحية الكفيرة.

يوصي الباحثون بما يلي:

- ضرورة التركيز على تحديد الأهداف الاستراتيجية من الأرشفة الإلكترونية للملفات والأعمال الإدارية في مراقبة الخدمات الصحية الكفيرة.
- ضرورة الاستفادة من الاستعداد الواضح لدى الموظفين نحو تنفيذ الأرشفة الإلكترونية.
- ضرورة الاهتمام بتدريب الموظفين على عمليات التوثيق الآلي والأرشفة الإلكترونية وتوفير دورات تدريبه في مجال الحاسب الآلي باستمرار.
- أنظمة الأرشفة الإلكترونية يجب أن تركز على أمن الوثائق المحفوظة في هذه الأنظمة وحمايتها من الفقدان أو الاختراق من قبل الأشخاص غير المسموح لهم بالوصول لهذه الوثائق
- تعميم تجربة الأرشفة الإلكترونية بين المؤسسات والشركات الحكومية كبداية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وضع الأنظمة والقوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لقياس مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل والأداء.
- إنشاء وحدة خاصة للأرشفة الإلكترونية بجميع المؤسسات بهدف المتابعة والإشراف على عملية التحول للأرشفة الإلكترونية.

قائمة المراجع

- 1- المدادخة، احمد نافع. 2013. الارشفة الالكترونية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.
- 2- محمد، عمر معاوية مصطفى. 2015. الارشفة الالكترونية بالمؤسسات الخاصة ولاية خرطوم الصعوبات وسبل التطوير، مجلة البحر الأحمر. تاريخ الزيارة 2021/8/27. متاح على: www.magazine.rsu.edu.ly
- 3- رحيمة، محسن صباح. 2013. إدارة وتوثيق المعلومات الارشيفية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- 4- الجدعاني، يسرى. 2012. الأرشفة الإلكترونية للرسائل الجامعية في مكتبة الملك عبد العزيز: دراسة حالة رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز.
- 5- باناجة، إيمان. 2012. الأرشيف الإلكتروني ومدى تطبيقه في إمارة منطقة مكة المكرمة: دراسة حالة، عالم المخطوطات والناوادر.
- 6- الهوش، أكرم ابويكر. 2019. نظم الارشفة الالكترونية: دراسة تحليلية مقارنة. المجلة العربية للتوثيق والارشيف والمعلومات.
- 7- جلول واخرون. 2020. تطبيق الارشفة الالكترونية في هيئات الفضائية الجزائرية، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة الجزائر.

- 8- اقبال محمد صالح. 2021. الأرشفة الإلكترونية للوثائق في مؤسسات المعلومات بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة دار الوثائق القومية السودانية، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- 9- الناهي واخرون. 2018. التوثيق والأرشفة في قسم التوثيق الإداري في شركة نفط الجنوب العراقية: دراسة حالة، مجلة الخليج العربي، العراق.
- 10- زهير، حافظي. وسائل التكنولوجيا الحديثة ودورها في تطوير خدمات الارشيفية: ارشفة بلدية قسنطينة من الائمة الي الرقمنة، متاح علي [http:// htm.archives/no13/info.cybrarians.journal](http://htm.archives/no13/info.cybrarians.journal)