

الوعي المعرفي بمتطلبات ومستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق للعاملين في دوائر الوثائق  
بسلطنة عُمان

*Knowledge Awareness of The Requirements and Developments of Electronic Document Management for Workers in The Documents Departments in The Sultanate of Oman*

Sulaiman Saleh Said Alrashdi\*, Dr. Asmuliadi Lubis,\*\* Dr. Fadillah binti Mansor\*\*\*

**Abstract**

The researcher seeks to present a vision to enable modern administrations to apply what known as a smart management in Oman. Studying the extent of knowledge by specialists and workers in Oman. The study seeks to highlight the importance of the knowledge side of workers in applying the policies of smart departments, which seeks primarily to simplify procedures by reducing the need for paper documents. Whether in circulation or relying on them to complete the administrative work entrusted to them, and answering the question posed about the level of knowledge of specialists and workers in the field of document management in government agencies In Oman, the requirements and developments of archiving and electronic document management. The study assumes that specialists and workers in the field of document management and archives in the Sultanate are familiar with the requirements of archiving systems and electronic document management; due to the scientific qualification of a large number of them, it also presupposes the need to strengthen the knowledge of developments in this field. Due to the acceleration witnessed in this field in conjunction with the great technological development. The study depends on the descriptive and analytical approaches in the research by collecting the necessary data through a questionnaire that will distributed to the study community, then describing the existing situation and analyzing it to reach conclusions and develop the necessary proposals to enhance what related to raising the level of knowledge of workers in the field. The study community consists of specialists (who have qualifications scientific field) in Oman.

**Keywords:** *Electronic Archiving, Knowledge Literacy, Document Management, Smart Management, Sultanate of Oman.*

**المخلص**

تتناول هذه الدراسة البحثية الوعي المعرفي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية للوثائق للعاملين في دوائر الوثائق بسلطنة عُمان، وتهدف هذه الدراسة لتقديم رؤية استشرافية لتمكين الإدارات الحديثة من تطبيق ما يعرف بالإدارة الذكية في سلطنة عُمان، وذلك بدراسة مدى الوعي المعرفي والاطلاع المستمر من قبل المختصين والعاملين في دوائر وأقسام الوثائق والمحفوظات بالوحدات والجهات الحكومية في سلطنة عُمان، ويمكن

\* طالب دكتوراة في قسم الإدارة والشريعة، أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا. [sulaiman9190@gmail.com](mailto:sulaiman9190@gmail.com).

\*\* محاضر في قسم الإدارة والشريعة، أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا.

\*\*\* محاضرة في قسم الإدارة والشريعة، أكاديمية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا.

صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: مدى الوعي المعرفي للمختصين والمشتغلين في دوائر الوثائق بالسلطنة بمتطلبات ومستجدات منظومة إدارة الوثائق الإلكترونية إذ تسعى الدراسة لإبراز أهمية الجانب المعرفي لدى العاملين والموظفين في تطبيق سياسات الإدارات الذكية والتي تسعى في المقام الأول لتبسيط الإجراءات من خلال تقليل الحاجة للوثائق الورقية سواء في تداولها أو الاعتماد عليها لإنجاز الأعمال الإدارية الموكلة لهم، تعتمد الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي في البحث وذلك بجمع البيانات اللازمة من خلال الاستبانة التي ستوزع على مجتمع الدراسة، ثم وصف الوضع القائم وتحليله للوصول للاستنتاجات ووضع المقترحات اللازمة لتعزيز ما يتعلق برفع المستوى المعرفي للعاملين في المجال، ويتكون مجتمع الدراسة من المختصين (الحاصلين على مؤهلات علمية في المجال) - سواءً الموظفين أو الباحثين عن عمل - والعاملين في دوائر وأقسام الوثائق بالجهات الحكومية في سلطنة عُمان، كذلك تُظهر نتائج الدراسة في تتباين نسبة الوعي المعرفي بمتطلبات ومستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق للعاملين في دوائر الوثائق بسلطنة عُمان.

**الكلمات الدالة:** الأرشفة الإلكترونية، الوعي المعرفي، إدارة الوثائق، الإدارة الذكية، سلطنة عُمان.

### تمهيد

أثرت الثورة التكنولوجية في مجالات العالم المختلفة، وطال هذا التأثير علم إدارة الوثائق والمحفوظات، إذ انعكس هذا التأثير على نظريات هذا العلم، وآليات العمل المتبعة في إدارة الوثائق من طرائق التداول، والحفظ والإدارة، ناهيك عن تأثيرها على طبيعة الوثيقة وطرائق إنشائها والاستفادة منها. وتحاول هذه الدراسة معرفة مدى الوعي المعرفي للعاملين في مجال إدارة الوثائق والمحفوظات بالسلطنة بمتطلبات ومستجدات الأرشفة والإدارة الإلكترونية للوثائق، والعمل على وضع توصيات ومقترحات تعزز هذا الجانب.

### مصطلحات الدراسة

كلمة الأرشيف في اللغة نجدها كلمة ذات أصل يوناني Archè أو Archion وتعني السلطة<sup>1</sup>، كما تعرف في اللاتينية Archivum وتعني مصطلح الورقة<sup>2</sup>، وتأتي أحياناً بمعنى مكان إقامة القاضي أو المكان العام<sup>3</sup>. أما في الإصطلاح عرفه جنكسون الأرشيف بأنه: "الوثائق التي أنشئت أثناء تادية عمل من الأعمال وكانت جزءاً منه، لذلك حفظت للرجوع إليها وهي لا تقتصر على الأعمال الحكومية بل قد تكون وثائق جمعيات أو أشخاص أو هيئات غير حكومية"<sup>4</sup>. وكما يعرف شلنبرج بأنه: "مجموعة الوثائق الناتجة عن نشاط أي مؤسسة عامة أو خاصة، والتي أقبرت لتحفظ داخل المؤسسة الأرشيفية بصورة دائمة بغرض الرجوع إليها"<sup>5</sup>. ويعرف شارل سامران الأرشيف بأنه: "كل الأوراق والوثائق المكتوبة الناتجة عن نشاط جماعي أو فردي، شرط أن تكون قد نظمت ليسهل الرجوع إليها عند الحاجة في البحث، وبشرط أن يكون قد أحسن حفظها بداخل منظمة واحدة"<sup>6</sup>.

وتستعمل بعض الدول العربية مصطلح "المحفوظات" عوضاً عن مصطلح الأرشيف ومنها سلطنة عُمان والمملكة العربية السعودية، إذ يعرفها قانون الوثائق والمحفوظات العُماني بأنها: "الوثائق

<sup>1</sup> علم التوثيق والتقنية الحديثة، محمد قبيسي، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1991م، ص3.

<sup>2</sup> Archives lux ou nécessité: la situation et les taches des archives en Suisse, Antoni Gossi, S.E.D, Bern, 1985. P.2-3.

<sup>3</sup> ( الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق، جمال الخولي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993م، ص4.

<sup>4</sup> علم التوثيق والتقنية الحديثة، ص3.

<sup>5</sup> قاموس مصطلحات الوثائق الأرشيفية: عربي، فرنسي، إنجليزي، سلوى علي ميلاد، الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة، 1983م، ص1.

<sup>6</sup> الأرشيف ماهيته وإدارته، د. سلوى علي ميلاد، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 1986م، ط1، ص4.

الوسيلة التي تم انتقاؤها للحفاظ الدائم بعد أن انتفت الحاجة إليها من قبل من أنشأها أو تحصل عليها في إطار ممارسة نشاطه"<sup>7</sup>. ونلاحظ أن التعريفات السابقة أجمعت على أن الأرشيف (المحفوظات) هي وثائق أنشئت أو تُحصل عليها من خلال ممارسة المهام الوظيفية، وذات قيمة ثانوية (شاهدية أو تاريخية).

#### 1. الأرشفة الإلكترونية:

"تتمثل في تقنية تحويل الأرشيف الورقي بكل وثائقه ومستنداته إلى شكل إلكتروني يقرأ بواسطة الحاسوب"<sup>(8)</sup>، ويتمثل الهدف الأساس من عملية الأرشفة في تحويل المخزون الوثائقي الورقي إلى مخزون افتراضي تسهل عملية الرجوع إليه عند الحاجة.

#### 2. الإدارة الإلكترونية للوثائق:

"تطبيق تقنيات الإدارة لإنشاء واستخدام وصيانة الوثائق في شكل إلكتروني والاحتفاظ بها واستبعاد ما يثبت عدم أهميته بغرض تحسين كفاءة حفظ الوثائق وضمان الوصول إلى المعلومات وخفض التكاليف"<sup>(9)</sup>.

#### فرضية الدراسة

تفترض الدراسة أن المختصين والعاملين في مجال إدارة الوثائق والمحفوظات بالسلطنة ملمين بمتطلبات أنظمة الأرشفة والإدارة الإلكترونية للوثائق؛ بحكم التأهيل العلمي لعدد كبير منهم، كما تفترض وجود حاجة لتعزيز جانب الاطلاع بالمستجدات في هذا المجال؛ نظراً للتسارع الذي يشهده هذا المجال تزامناً مع التطور التكنولوجي الكبير.

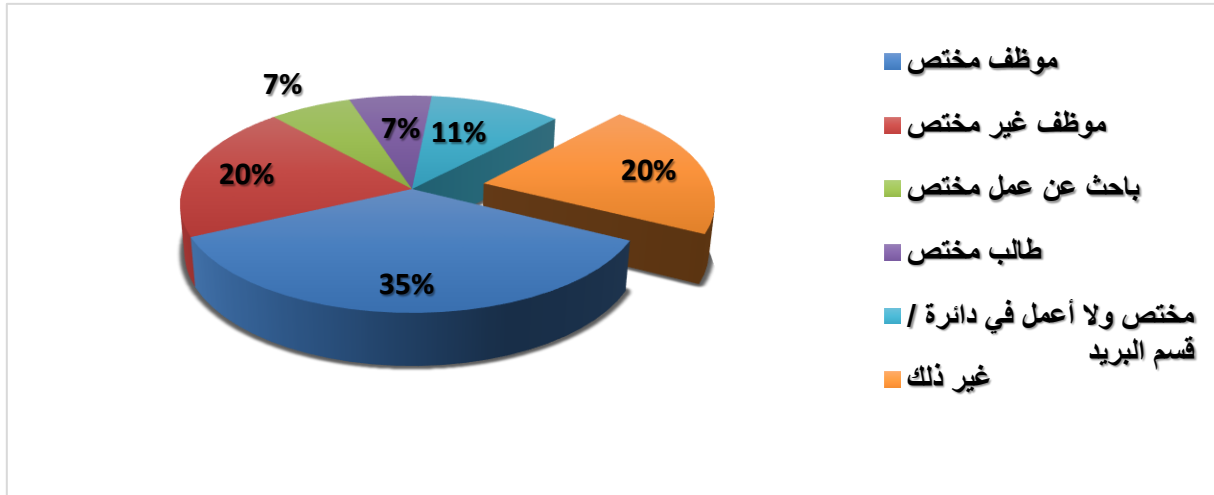
#### عينة البحث

يغطي هذا البحث المتخصصين والمشتغلين في دوائر / أقسام الوثائق بالجهات والمؤسسات بسلطنة عُمان كما يشمل طلبة تخصص إدارة الوثائق والمحفوظات في المؤسسات التعليمية بالسلطنة، والباحثين عن عمل من خريجي التخصص.

(7) قانون الوثائق والمحفوظات، الجريدة الرسمية، وزارة العدل والشؤون القانونية، عُمان، ع843، 2007م، ص20.  
(8) الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العملية، أ.د. حبريل بن حسين العريشي ود. نبيل بن عبدالرحمن المعثم، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، ط1، 2012م، ص45.

(9) Penn, Ira A, Records management, OP. Cit, P.169.

وبلغت عينة البحث (152) شخص، تم استبعاد (30) شخص لعدم استيفائهم متطلبات الدراسة البحثية، والشكل في أدناه يوضح ذلك:



حيث كانت نسبة المختصين المشاركين في هذه الدراسة (60%) وقد يعكس ذلك مستوى إلمام جيد في محاور الدراسة الثلاثة، أما العاملين في قطاع الوثائق غير المختصين فقد بلغت نسبتهم (20%)، وكما قام الباحث باستبعاد (20%) من المشاركين لعدم استيفائهم متطلبات الدراسة البحثية - من خارج مجتمع الدراسة-.

#### أداة البحث

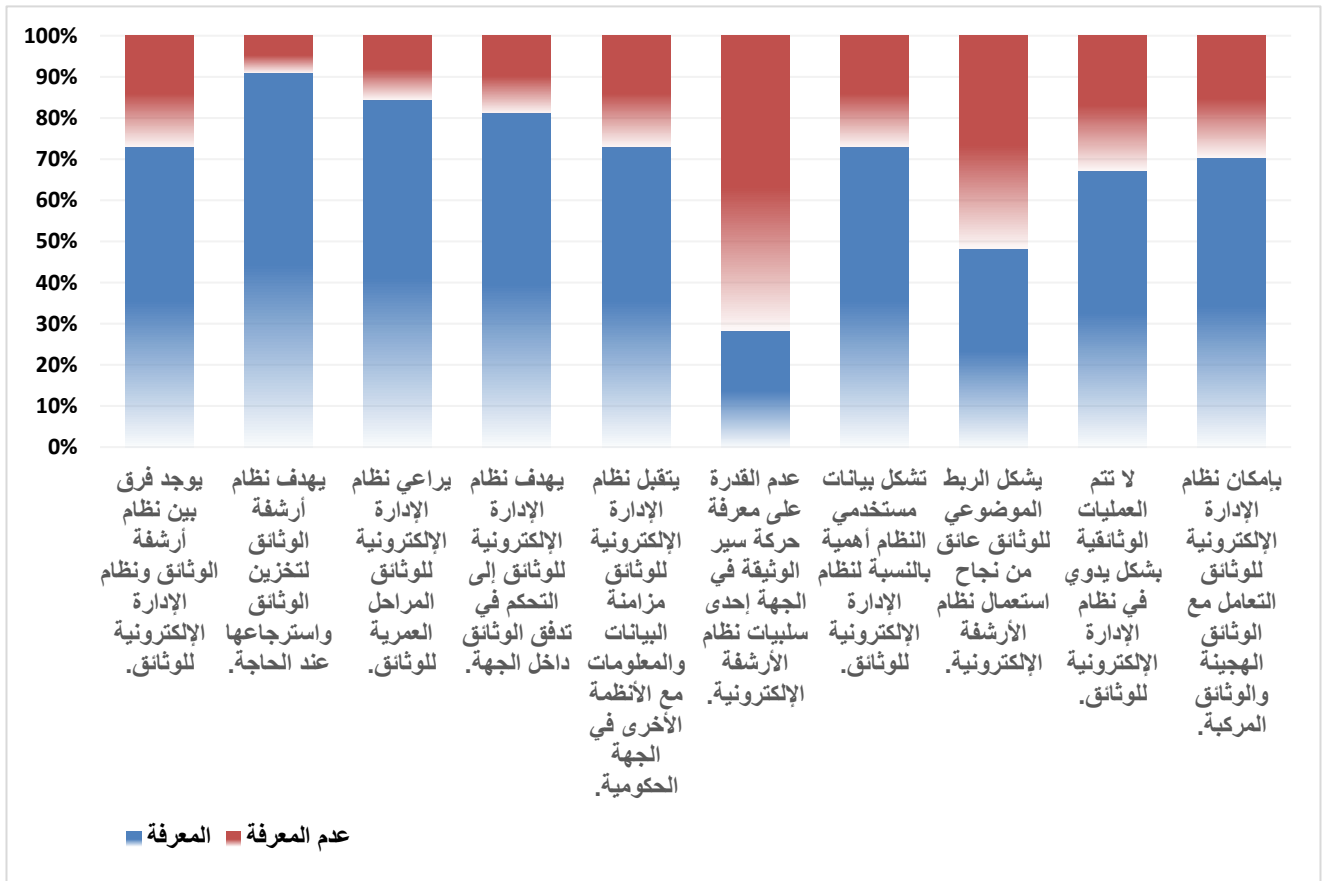
نظراً لأن طبيعة الدراسة تستهدف قياس الوعي المعرفي للمختصين والمشغلين في المجال، وتهدف إلى دراسة هذا الوعي من قبل عدد من الأشخاص، كانت "الاستبانة" هي أداة البحث الأنسب للإجابة عن تساؤلات الدراسة من وجهة نظر الباحثين، لذلك عملنا على تصميم استبانة تحتوي على عدد من التساؤلات التي تغطي محاور الدراسة المختلفة، بما يحقق قياس مدى الإلمام والوعي المعرفي لدى عينة البحث، وتم توزيعها بشكل إلكتروني على عينة البحث للإجابة عنها.

#### محاور الدراسة

يرى الباحثون أن الوعي المعرفي بمتطلبات ومستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق يشمل أكثر من جانب؛ لذلك اشتملت الدراسة على قياس هذا الوعي من ثلاثة محاور مختلفة هي: الوعي المعرفي بالإدارة الإلكترونية للوثائق، والوعي المعرفي بمتطلبات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية للوثائق، والوعي المعرفي بمستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق.

#### 1. الوعي المعرفي بالإدارة الإلكترونية للوثائق:

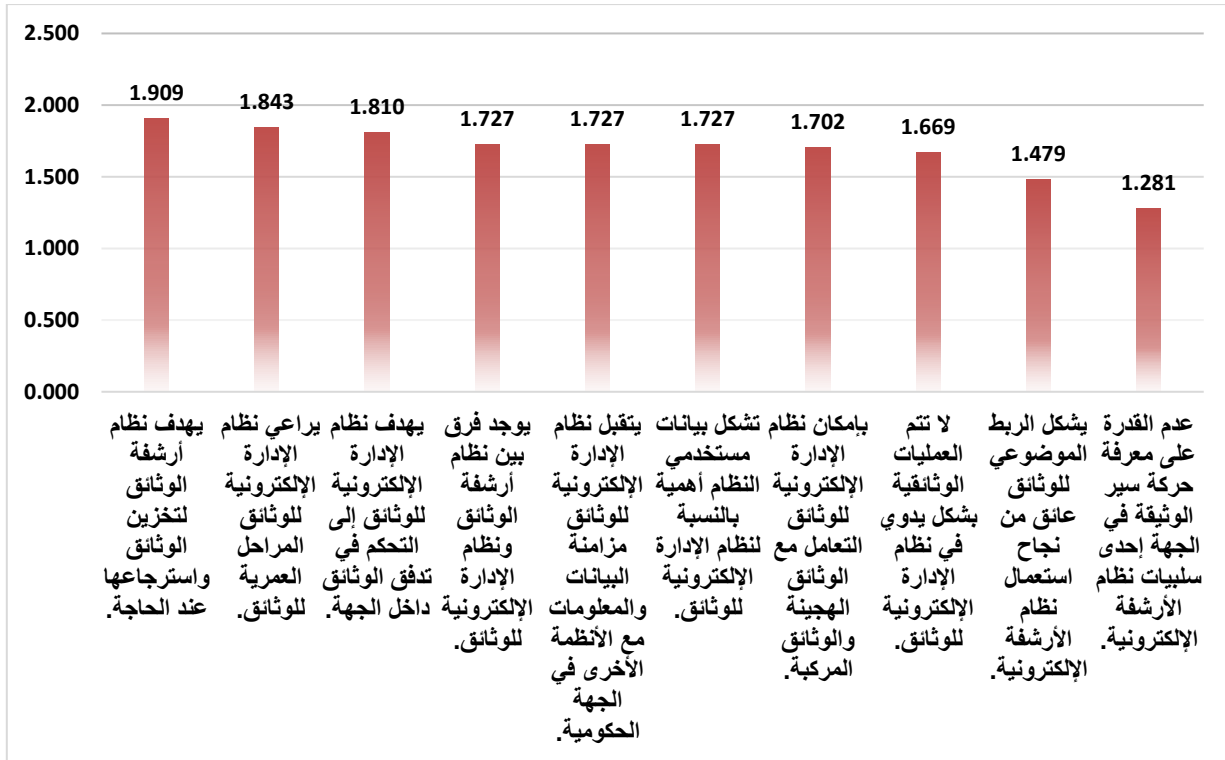
لأننا نعيش في عالم متسارع بفضل تأثير التكنولوجيا على مناحي الحياة المختلفة، وهو ما أدى إلى تسارع وتيرة استعمال مختلف الأدوات والتقنيات المواكبة لهذا التطور، يجب على المشتغلون في دوائر وأقسام الوثائق الوعي بمراحل هذا التطور، ومعرفة المرحلة التي يجب أن تواكبها مؤسساتهم. لذلك تم طرح جملة من الأسئلة توضح الفرق بين الأرشيف الإلكتروني والإدارة الإلكترونية للوثائق وفوائد وسلبيات كلا منهما، والشكل في أدناه يوضح هذه الأسئلة وإجاباتها.



*Knowledge Awareness of The Requirements and Developments of Electronic Document Management for Workers in The Documents Departments in The Sultanate of Oman*

ومن فقرات محور الوعي المعرفي أو الإلمام المعرفي بمستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق يمكننا أن نرى بأن الفقرة "يهدف نظام أرشفة الوثائق لتخزين الوثائق واسترجاعها عند الحاجة" هي الأعلى في معرفة المشاركين حيث تجاوزت تلك المعرفة (90%) من إجمالي المشاركين في الدراسة بمتوسط عالي يصل إلى (1.909)، بحيث أنهم يدركون أهمية الأرشفة في استرجاع الوثائق لاحقاً، تأتي بعدها الفقرة "يراعي نظام الإدارة الإلكترونية للمراحل العمرية للوثائق" ومن ثم تأتي باقي الفقرات على التوالي.

ولكن من الملاحظ أن الفقرة "عدم القدرة على معرفة الموضوعي للوثائق" يشكل الربط على معرفة سير الوثيقة في الجهة إحدى سلبيات نظام الأرشفة الإلكترونية" بمتوسط قد بلغ (1.281) وهو متوسط متدني يدل على عدم المعرفة في هذه الفقرة.

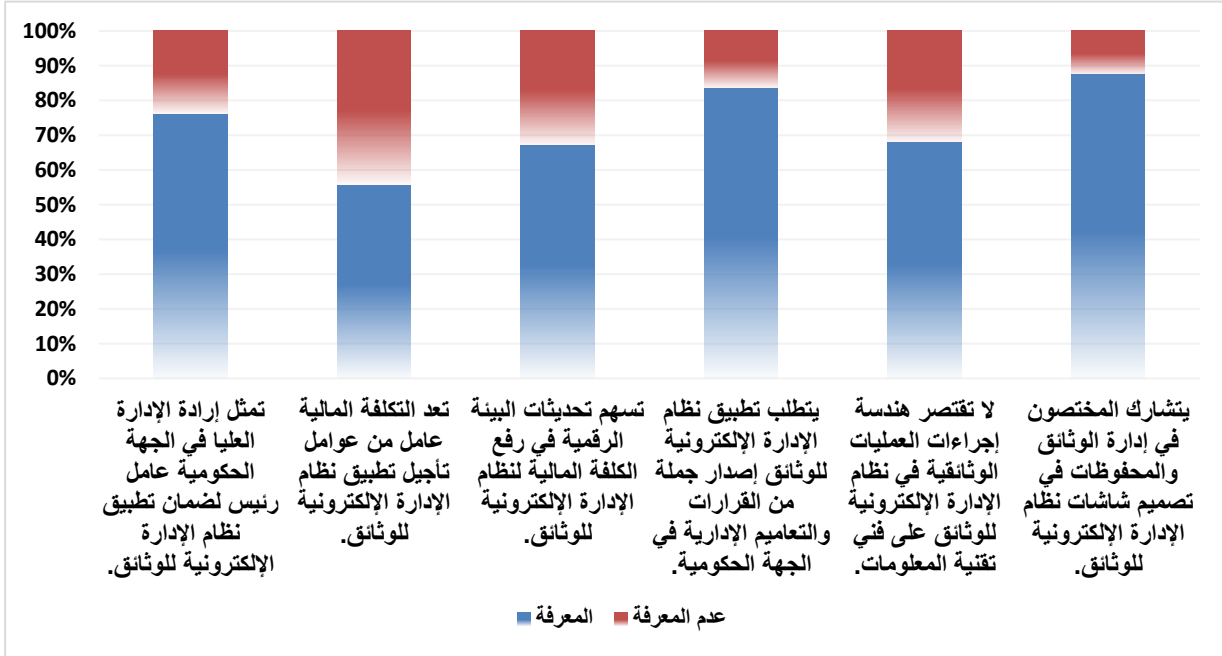


رسم بياني رقم (3) : متوسطات توجهات المستجيبين للدراسة نحو محور الوعي المعرفي

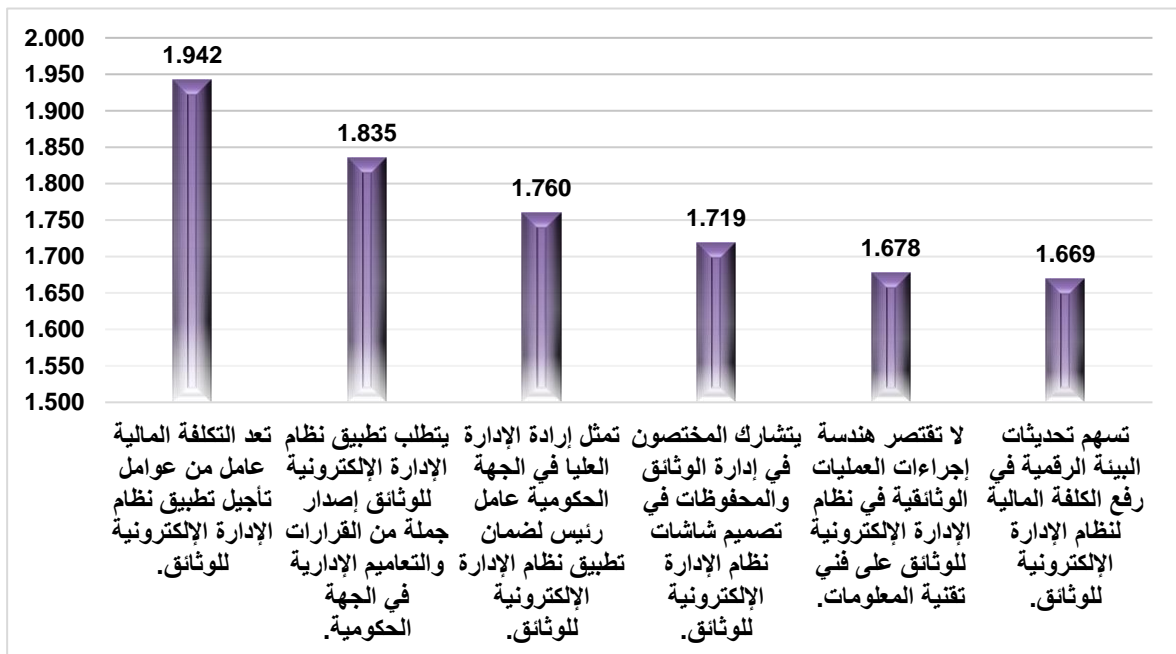
2. الوعي المعرفي بمتطلبات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية للوثائق: يتطلب إرساء منظومة إدارة الوثائق الإلكترونية جملة من الإجراءات الإدارية، والاعتمادات المالية، وكذلك تهيئة التجهيزات التقنية والفنية، وهنا يجب أن يعي المختصون والمشتغلون في دوائر الوثائق بأدوارهم في هذا الجانب منذ تصميم وهندسة إجراءات النظام، وفهم العمليات التقنية التي تجري

إلكترونيًا على الوثائق. ولقياس وعي عينة الدراسة بهذه المتطلبات تم طرح عدة أسئلة عليهم نوضحها في الشكل أدناه:

بمتوسط قد بلغ (1.942) تنصدر فقرة "تعد التكلفة المادية عامل من عوامل تأجيل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية للوثائق" في محور الإلمام المعرفي بمتطلبات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية

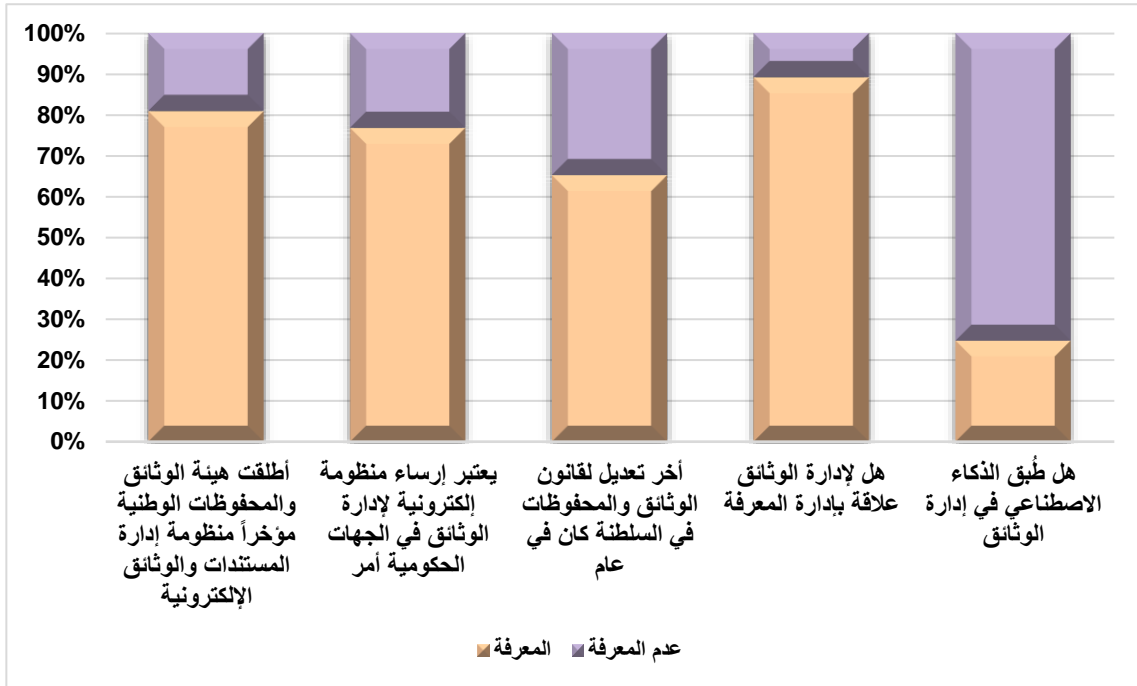


لوثائق وهو ما يُدل على معرفة العاملين في هذا المجال بصعوبة إيجاد وفورات مالية لتنفيذ مثل هذه المشاريع وقد يكون في المقابل مؤشر على أن مثل هذه الأنظمة ليست من أولويات القيادات العليا ولذلك لا يوجد اهتمام لتوفير الاعتمادات المالية الخاصة لها. لتأتي في المرتبة الثانية الفقرة المعنية بوجود قرارات وتعاميم إدارية داخل الجهة الحكومية لتنفيذ هذه الإدارة الإلكترونية للوثائق.



3. الوعي المعرفي بمستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق:

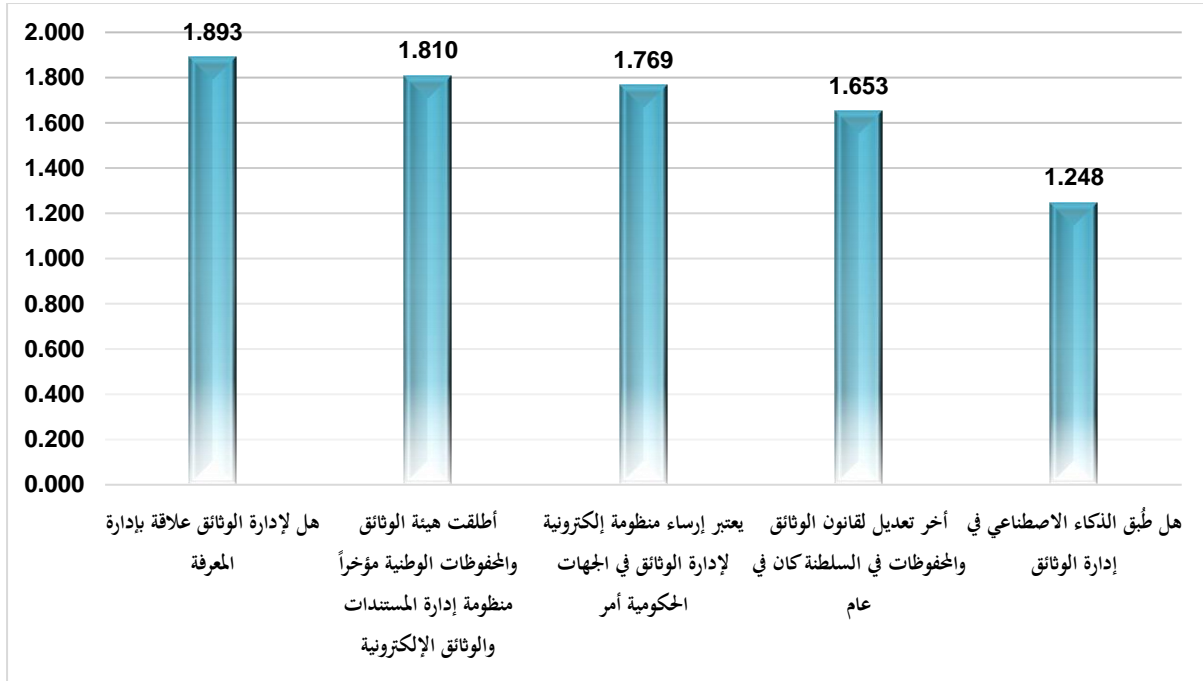
من الأمور التي يجب أن يهتم بها المشتغلون في مجال إدارة الوثائق والمحفوظات الوعي المعرفي بمستجدات المجال سواء على المستوى المحلي أو الدولي، لما لهذا الأمر من أثر في بناء شخصية الموظف، وتعزيز الحضور الذهني أثناء أداء المهام الوظيفية، لذلك تم طرح عدة أسئلة لأبرز الأحداث



على المستوى المحلي والدولي لقياس مدى الوعي المعرفي بها، والشكل في أدناه يوضح ذلك:

ومن خلال تحليل نتائج المستجيبين لهذه الدراسة نجد بأن هنالك قلة معرفة حول أبرز ما تم اكتشافه عن إمكانية تسخير الذكاء الاصطناعي في إدارة الوثائق حيث أتى المتوسط (1.248)، أما الإطلاع على المستوى المعرفي فيبدو أنه ممتاز (عالٍ) ويزر ذلك من خلال متوسط فقرة العلاقة بين إدارة الوثائق وإدارة المعرفة حيث يبلغ متوسطها (1.893) وهو ما يشير إليه الرسم البياني التالي:





## الخاتمة

وأخيراً تناول الباحث من خلال هذه الدراسة الوعي المعرفي والإمام المتخصصين والمشتغلين في دوائر الوثائق بالسلطنة وكذلك طلبة التخصص بمتطلبات ومستجدات منظومة إدارة الوثائق الإلكترونية، وتوصل الباحث لعدد من النتائج منها تباين نسبة الوعي المعرفي بمتطلبات ومستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق العاملين في دوائر الوثائق بسلطنة عُمان، وقد توصل الباحث بأن نسبة الإلمام المعرفي بمتطلبات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية للوثائق مرتفعة، وأيضاً نسبة الإلمام المعرفي بالأرشفة والإدارة الإلكترونية للوثائق متوسطة، كما توصلت هذه الدراسة إلى أن نسبة الإلمام المعرفي بمستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق متوسطة بشكل أقل.

كذلك يبدو بأن المشاركين في الدراسة لديهم معرفة أعلى في الإلمام بمتطلبات الإدارة الإلكترونية حيث المتوسط يساوي (1.74)، ويمكن تفسير ذلك بأن الممارسة اليومية لعملية الإدارة الإلكترونية للوثائق خلقت وعي كبير للموظفين، يأتي بعدها الإلمام المعرفي وثم الإلمام بالمستجدات وبينهما اختلاف طفيف جداً، حيث الإلمام المعرفي أتى في المرتبة الثانية وقد يعود ذلك إلى أن هيئة الوثائق والمحفوظات -الجهة التنظيمية والتشريعية لقطاع الوثائق في سلطنة عمان- حرصت من البداية على أن يكون العاملين في هذا المجال من حاملي شهادة الوثائق وإدارتها أو في التخصصات ذات الصلة، واتت في المرتبة الأخيرة الإلمام بالمستجدات وبمتوسط قد بلغ (1.674)، وبكل تأكيد يمكننا ملاحظة أن كمية الإلمامات (المعارف) جيدة جداً وهو ما يمثل جودة الكفاءات البشرية في قطاع الوثائق في سلطنة عمان، وتماشياً مع ما تم ذكره في ضوء النتائج التي خرجت بها الدراسة حول الوعي المعرفي بمتطلبات ومستجدات الإدارة الإلكترونية للوثائق العاملين في دوائر الوثائق بسلطنة عُمان، تقترح الدراسة بعض التوصيات منها تعزيز الوعي المعرفي لدى المشتغلين والطلاب من قبل المؤسسات المشرفة على تطبيق منظومة إدارة الوثائق (هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية) والمؤسسات التعليمية (جامعة السلطان قابوس، جامعة الشرقية، كلية الشرق الأوسط) بكل ما يتعلق بمستجدات علم إدارة الوثائق، وكذلك قيام الباحثين بإجراء الدراسة على المشتغلين في الدول العربية لقياس مدى الإلمام المعرفي.

## قائمة المراجع

الأرشيف ماهيته وإدارته، د. سلوى علي ميلاد، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 1986م، ط1.  
الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العملية، أ.د. حبريل بن حسين العريشي و د. نبيل بن عبدالرحمن المعثم، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، ط1، 2012م.

علم التوثيق والتقنية الحديثة، محمد قببسي، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1991م.  
قانون الوثائق والمحفوظات، الجريدة الرسمية، وزارة العدل والشؤون القانونية، عُمان، ع843، 2007م.  
قاموس مصطلحات الوثائق الأرشيفية: عربي، فرنسي، إنجليزي، سلوى علي ميلاد، الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة، 1983م.

الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق، جمال الخولي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993م.

Archives lux ou nécessité: la situation et les taches des archives en suisse, Antoni Gossi, S.E.D, Bern, 1985.