

الارشيف الإداري الرقمي أساس الإدارة الإلكترونية

د. جمال شعبان

أستاذ محاضر

تخصص المكتبات و الوثائقية

جامعة العربي التبسي - تبسة - الجزائر

المخلص:

ظلت الإدارة ولا تزال بمثابة المحرك الأساس في تنمية وتطوير أي مؤسسة ومنظمة؛ فهي خادمة المستخدمين بمورد البيانات والمعلومات والمعرفة... كما ظلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتقنياتها المتعاقبة عصب وشريان حياة هذه الهيئات. ومما لا شك فيه أن ما نعيشه اليوم من إدارة إلكترونية يعد مرحلة فارقة بين عصر الإدارة التقليدية وعصر الإدارة الإلكترونية الرقمية، تماماً مثلما عاشته البشرية في الفترات التي تلت ظهور الطباعة أو ظهور الهاتف؛ حيث تحققت في عالم الإدارة قفزة نوعية هائلة في مجال تداول المعلومات وتسييرها.

وتشكل العناية بالارشيف الإلكتروني فارقة أخرى، ليس لأنه حافظ لحقوق وشرعية الأفراد والمؤسسات، وأنه إرث فكري يستوجب حفظه للأجيال القادمة فحسب، وإنما لفوائده الجمة أيضاً. فما تحويه الوثائق والتسجيلات الأرشيفية من بيانات خام ومعلومات ومعارف وخبرات هي لصانع القرار بدائل وخيارات وحلول ومراجعات لمشاريع وملفات وقضايا ومسائل إدارية وقطاعية، تنفيذية كانت أم إنتاجية صناعية كانت أم تسويقية... وهي في الوقت ذاته شواهد ومواضيع ومواد للدراسات التاريخية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية وغيرها، لأن الوجهة المعاصرة للبحوث العملية هي وجهة آنية حينية سريعة، تتطلب قرائن وشواهد قريبة من زمن وقوع هذه الأحداث والمسائل. وهذه الجوانب كلها دلالات على أهمية الأرشيف الإلكتروني الذي تلغى فيه نظرية الأعمار-نشط، وسيط وتاريخي.

مقدمة:

ترتبط مختلف أنماط القرارات ارتباطاً وثيقاً بالنسق العام للخدمة أو الوظيفة، فهي عمليات مركبة إدارياً وتنظيمياً ونفسياً وثقافياً، تلتقي فيها عدة عوامل تتعلق بنوع المعلومات، بطابع المشروع، نمط التسيير والإدارة، وعنصر الزمن؛ فعملية اتخاذ القرار كما تؤكد الطروح العلمية تتحكم فيها مثل

العوامل السالفة الذكر؛ لأن هذه العوامل تسهم في إنشاء البيئات التي تُسَدِّدُ فيها الرؤى إلى الأنسب منها¹.

المواقف أو القضايا عموماً: إدارية، علمية، قيادية، استراتيجية وحتى السياسية وغيرها، تحتاج إلى قرارات مناسبة وسليمة تأخذ من بين ما هو متاح وممكن من البدائل والخيارات. وهذه البدائل أو الخيارات ما هي في الحقيقة إلا بيانات أو معلومات ومعارف تم تحصيلها وتأمينها أو حفظت بجرعات وكيفيات معينة لتوظف في ظروف مناسبة من حيث الوقت والصحة والدقة. ومن هنا، يتوقف حاضر أو مستقبل الأشخاص أو أي مؤسسة أو قطاع أو نشاط أو دراسة علمية بصورة بالغة على حالة المحفوظات والأرشيف ومتوقف أيضاً على ما تحمله الوثائق النشطة من بيانات خام ومعلومات حديثة وغزيرة. لاسيما مساعدة الباحث والمؤرخ قدر المستطاع في معالجاته البحثية والفكرية للظواهر والحوادث والقضايا التي تشغل الرأي العام أو التي تنتظر حلولاً سريعة، فالأرشيف يتوفر على القدر الممكن من القرائن والشواهد ما يساعد على حلحلة أو تفسير هذه المسائل والظواهر، لأن المحفوظات الحية أو الأرشيف الإداري يحمل من القرائن والشواهد القريبة من زمن وقوع الحوادث والقضايا، ما يسمح بإعطاء التأويلات الصحيحة والمنطقية لأي معالجة علمية فكرية صحيحة.

ومن العمليات الاعتيادية البسيطة والترتبية، التي تجري يومياً في المكاتب والإدارات على اختلاف مستوياتها الدنيا منها أو المتوسطة أو العلي، نجد معالجة الأرشيف الجاري أو الإداري، العملية التي يتم فيها إعداد وتنظيم وحفظ واسترجاع الوثائق والمستندات الإدارية بطريقة يدوية. باعتبار فحواى هذه التسجيلات بيانات يتداولها الإداريون والمدراء وغيرهم من القادة والمسيرين في سياق نشاطاتهم وأعمالهم اليومية. وكلنا يعلم بأن الأرشيفات عموماً هي وثائق وسجلات ومستندات نتجت بطريقة عفوية عن تلك النشاطات والأعمال وتحفظ في ملفات وعلب ودواليب وخزائن قصد استرجاعها عند الحاجة أو الطلب.

وما قدمته وتقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا الشأن يساعد في إنجاز أعمال المكاتب بالكيفية اللازمة. فوسائل الاتصالات والشبكات المختلفة والحاسوب والبرمجيات وقواعد البيانات وما إليها من أدوات وتقنيات تساعد المسير والإداري وصاحب القرار في اقتصاد جهده وفكره ووقته ومساحات حفظ البيانات ومعلومات والاحتفاظ بها لأزمنة طويلة.

وعليه، أنطلق من الإشكالية التالية: يدرك القاص والدان أن الإداري المسير (*manager*) التقليدي يقضي نصف وقته في مكتبه بين حفظ الوثائق والملفات وترتيبها والبحث عنها. وفي خضم التكديس التقليدي للوثائق والمستندات وكذا تشعب الأنشطة اليومية وتعقدها، إضافة إلى تزايد طلبات العملاء والزبائن من خدمات، تصبح ذاكرة هذا الموظف أو المسؤول مع مرور الأحداث غير قادرة على معالجة الكم الكبير من البيانات والوثائق وتنظيمها بالسرعة المطلوبة، مما ينعكس سلباً على دقة



وصواب ووثوقية قراراته وأحكامه التي تستند إلى تلك المعالجات. ومما يزيد في ضعف الموقف تكلفة الوقت ورتابة (*Monotony*) عمليات البحث عن الوثائق والملفات واسترجاعها اليدوي المتكرر، كون أدوات الحفظ والاسترجاع هي الأخرى غير متطورة كفاية وبالتالي تتأخر إن لم نقل تتعطل القرارات المرتبطة بكمية ونوعية البيانات، واستحالة أيضا فرز كل الوثائق لحفظ ما يلزم وإتلاف غير المجدي منها، وتعطل عمليات الفرز والإبعاد والترجيل والإتلاف، واختلاط الوثائق القيمة بغيرها عديمة الفائدة. وفي النهاية تتأثر ذاكرة المؤسسة ومنها الذاكرة المجتمع والوطن، وهذا ما نعيشه اليوم في كثير من بلادنا العربية. كما تتخلف وتتعثر الدراسات الاجتماعية والتاريخية وغيرها من الدراسات العلمية أو تحيد عن جادتها جراء ذلك البطر والتشويش الواقع في الأرشيف إن لم نذهب إلى العامل البشري من منع للوصول إلى الأرشيف المطلوب ومطالعه مطالعة علمية.

ولأن الإدارة الإلكترونية واقع كثير من المجتمعات ومطمح لكثير من شعوبنا العربية، لما تمتع به تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مزايا كبيرة في التشارك الجماعي للبيانات والتسجيلات ونقلها واسترجاعها السريع وما توفره علينا من خزن للبيانات والمعلومات بالشكل المرغوب والنوعية المطلوبة. فالاستغلال الجماعي المتزامن لهذه الأرشيفات؛ هو أقصى ما يطمح إليه كل قائد ومدير وموظف من جهة وكل زبون ومستفيد وباحث من جهة أخرى. ومرد ذلك طبعاً، قدرات الحاسوب بمختلف وسائله ومحيطاته وفوائده شبكاته المتعددة. فما ميزة الأرشيف الرقمي؟ وأي قيمة مضافة تضيفها الوثائق الإلكترونية النشطة للإدارة والحكومة الإلكترونية عموماً والبحث العلمي خصوصاً؟

وانطلاقاً من الخلفية والحقيقة العلمية والعملية التي استقر عندها الفكر البشري المعاصر حول الرقمنة والإدارة العلمية وتطبيقاتها في اقتصاد المعرفة والحكومة الإلكترونية التي تستند إلى إفرزات وإنتاجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتواصلة، أحاول عبر عناصر وبنود هذا المقال سرد بعض الأفكار والمعطيات التي تعزز طرحنا هذا وتؤكد صحة الفرضية التالية:

إن أعظم فائدة يمكن أن تفيدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع وميدان المحفوظات والأرشيف، هي تحويل الأرشيف الإداري الجاري النشط إلى إلكتروني رقمي، لما لذلك علاقة مباشرة أو غير مباشرة بواقع الإدارة الإلكترونية وإرساء الحكومات الإلكترونية، وبمطلبات اقتصاد المعرفة الذي نسعى إلى الانتساب إليه كمجتمعات ودول عربية. وأن أحسن استغلال للأرشيف في عمره الأول يكمن في مساعدة وتمكين المعنيين أصحاب القرار من المعطيات الحيوية والآنية اللازمة بالسرعة والدقة والجرعات والأوقات المناسبة حتى يتمكنوا من اتخاذ المواقف والقرارات الحاسمة، في زمن تلاشت فيه الفروقات الزمنية بين إنتاج المعرفة واستغلالها، وفق مبدأ تقادم المعرفة البشرية السريع بعد إنشائها.

ولهذا، تستند هذه المعالجة إلى المنهج الاستقرائي¹، حيث الانتقال من قضايا جزئية متأكد منها إلى قضايا وأحكام عامه مستنتجة منها وفق لقواعد منطقية. فالرقمنة وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والحكومة الإلكترونية واقتصاد المعرفة والأرشيف الإلكتروني والمفاهيم المتعلقة بها بمثابة قضايا جزئية نظرت فيها كتابات وكتابات. أما القضية العامة الناتجة عنها، كما أراها وأسعى إلى استنتاجها واستخلاصها في سياق هذه العناصر والأفكار وبشيء من التوسع هي استغلال رقمنة الأرشيف عموماً والأرشيف النشط الجاري على وجه التحديد حتى يفيد بالصورة الأصح في تطوير بيئاتنا العربية الإدارية والاقتصادية والعلمية. وإن كانت أدوات المنهج الاستقرائي عموماً، هي: الملاحظة والتجربة ومختلف تقنيات البحث المتبعة فإنني أطمح أن أوفق في ما أدرجته من أفكار في العناصر الآتية.

أما عن أهداف هذه المعالجة، فإنني أسعى من خلالها إلى وضع الأرشيف الحي النشط في بؤرة الاهتمام وإيلائه العناية التي يستحقها تقنياً وفنياً، وبالتفصيل أهداف في هذا المقال إلى:

1. وصف وتوضيح دور الأرشيف النشط الجاري كواحد من أهم الأصول في إدارة المعرفة في المنظمة المعاصرة لاسيما في المؤسسات والإدارات الكبرى.
2. توضيح البعد العلمي للأرشيف الإداري وما يمكن أن يقدمه للدراسات العلمية.
3. نشر ثقافة الاهتمام والعناية بالأرشيف الإداري بين المستخدمين والمدراء والمسؤولين.
4. تدقيق طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة بشطريها الضمني والصرح، وبين واحد من أصولها الأساسية المتمثل في الوثائق والمستندات الإدارية التي تشكل الأرشيف الجاري. وعليه يكتسي هذا الطرح أهميته بالغة من خلال، ما يلي:

- أهمية المعرفة بالنسبة للإدارة في المؤسسات وتسييرها، فوجود هذه المؤسسات وحياتها واستمرارها وتطويرها ونجاحها في السوق والمنافسة في ظل متغيرات العولمة والتحول السريع التي تعيشها المجتمعات والدول، كله مرهون بالمعرفة.

- يعتبر هذا الموضوع بمثابة مدخلا علميا ملائما يوضح الصورة والوضع الذي يجب أن تكون عليه أرشيفات مؤسساتنا ومنظماتنا التي تطمح إلى كسب قدم ومكانة بين مجتمعات اقتصاد المعرفة.

¹ المنهج الاستقرائي: الاستقراء (Induction) هو عملية استدلال صاعد يرتقي فيه الباحث من الحالات الجزئية إلى القواعد العامة، أي انتقال من الجزئيات إلى حكم عام، ولذلك تعتبر نتائج الاستقراء أعم من مقدماته، ويتحقق الاستقراء من خلال الملاحظة والتجربة ومختلف تقنيات البحث المتبعة.

الشعار الذي ترفعه منظمات ومجتمعات اليوم، حيث تمثل إدارة المعرفة وأرس المال الفكري فيها أهم نشاط ومحور الحياة والوجود.

-الأرشيف موضوع قديم جديد، لكن القيمة المضافة التي يمكن أن تعطى حوسبته ورقمته ووضعه في شكل إلكتروني والخدمة مباشرة به على الخط، لا تتوقف عند تطوير وتحسين التسيير والإدارة بل تسهم أيضا في حل مشكلات المجتمع بدراسة وتحليل البيانات والإحصائيات التي تحتويها الوثائق الأرشيفية.

فماذا عن هذه المقاصد والدلالات؟

المحور الأول/ مفاهيم ودلالات أساسية:

1.1. الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية (Electronic administration) مصطلح إنجليزي الأصل (E-Management) معناه إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة بالشكل الإلكتروني بدلا من الطريقة اليدوية التقليدية من دون أن يتنقل العملاء وجوبا إلى الإدارات لإنجاز معاملاتهم، مع ما يرافق هذا التنقل والحضور من هدر للوقت والجهد والطاقة. ومصطلح الإدارة الإلكترونية على صلة كبيرة بمصطلح الحكومة الإلكترونية (E-Government)، المصطلح الذي كثير ما يستخدم عربيا كبديل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، إلا أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يدل على عناية الحكومات واهتمامها بالشبكات وربط مختلف مؤسساتها داخليا وخارجيا بمختلف أنواع هذه الشبكات ومنها شبكة الإنترنت بغية تسهيل نشاطاتها الإدارية والتسييرية. وهذا المفهوم الأخير لا يتوافق مع شمولية المفهوم الأول، لذلك من الأسلم والأصح استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية بدل من مصطلح الحكومة الإلكترونية، وذلك لأسباب منها:

- مصطلح حكومة يقترن كثيرا بالمؤدى السياسي الذي يطبع العمل الحكومي، مع العلم أن العمل الحكومي لا يقتصر على العمل السياسي فقط وإنما الإداري أيضا، ولكن الغالب يبقى المؤدى السياسي.
- تعبير الحكومة هو تعبير محدود بحد ذاته (سواء بنفسه أو بعلاقاته) لأنه يعبر عن مجموعة من الأشخاص والعلاقة لا تكون مع جميع الناس وإنما مع مؤسسات وهيئات محددة ومعلومة على عكس مصطلح الإدارة الذي يعبر عن إطار مفتوح وواسع يطال جميع المستويات في الدولة والمنظمات ويشمل جميع الناس في علاقاتهم.

- لا تستطيع أي حكومة في العالم أن تستوفي مفهوم الحكومة الإلكترونية بشروطه وأبعاده وجعل كل أعمالها تتم إلكترونياً عبر شبكات الداخلية والواسعة البعيدة.

2.1. القيادة والمعرفة:

لا يمكن الفصل بين القيادة (*headship/ leadership*) والمعرفة (*Knowledge*)، فأى نوع من القيادة مهما كان بسيطاً أم معقد يحتاج بالضرورة إلى المعرفة. ومن المجالات الرئيسة التي تتطلب القيادة فيها المعرفة بصورة واضحة، نذكر: الأمن و التشريع والإدارة و التسويق وتبادل المعلومات وبثها لأغراض الإعلام والتجارة ومختلف خدمات الزبائن والمواطنين، وإرشاد المجتمع وتوعيته... والملاحظ في العالم الغربي أن مؤسساته تتربط شبكياً فيما بينها محلياً وخارجياً ووطنياً ودولياً، وذلك لتسهيل تداول البيانات والمعرفة وخدماتها والحد من كل عوامل التكرار والازدواجية (*Redundancy & duplication*)، وهو الأمر الذي يركز على القدرات الفائقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (*TIC*) التي تتيح للأفراد كما للمؤسسات فرصاً كثيرة للتعامل مع مجموعات كبيرة من المستندات وكم هائل من البيانات والمعلومات.

وفي هذا السياق، وتحديداً لدور الحكومات والسلطات التي من واجبها تسهيل وتطوير الاتصالات أوضحت الحكومة البريطانية عام 1994 بأن هذا الدور يقع أساساً على تأسيس إطار تنظيمي وتشجيع المنافسة، ودعم البحوث وتحديد التأثير على الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، والرقابة على المواصفات والخدمات. فلا عجب أن نجد حكوماتهم اليوم تعمل بإدارة المعرفة (*knowledge management*) في المعاملات والخدمات، بل يعمل المسؤولون فيهم على تهيئة وإتاحة ما يحتفظون به من معلومات ووثائق للخدمة العامة من طرف المواطنين والباحثين في ضوء القوانين المنظمة لحق الاطلاع المشروع.

3.1. الإدارة والتسيير بالمعرفة:

أما عن علاقة المعرفة بالإدارة والتسيير فهي معادلة تطبعها ثلاث خصائص:

1. الأولى أن منتج المعرفة هو ذاته مديرها حتى وإن تعامل مع جهة أخرى: مؤسسة أو مصنع أو إدارة حكومية.
2. الثانية أن المؤسسات والمنظمات على اختلاف أنماطها ومستوياتها الإدارية تستفيد من المعرفة العلمية، التي ترتبط بمفهوم الجودة وقيمة، والذي تبدو كأساس في كل التطورات اللاحقة لعلم الإدارة مثل الإدارة الجودة الشاملة، والإدارة الاستراتيجية وإدارة الوقت وغيرها.

3. الثالثة فهي توجه المؤسسات والمنظمات إلى إدارة المعرفة، وارتباطها بظاهرة العولمة منذ عهود وتحولت الإدارة من مجرد مستفيد من المعرفة إلى متحكم فيها؛ فقفزت الإدارة فوق المعرفة وصارت تتحكم في مسارها وفي ضبط جغرافيتها، وتحولت ظاهرة الإدارة بالمعرفة إلى إدارة المعرفة ذاتها وقد لعبت الشركات الدولية الدور والنشاط الرئيسيين في هذا التحول.

فبتراكم المعلومات والمعرفة وإنشاء النظم لها في المؤسسات، سمح للمستخدمين والعاملين في مختلف المصالح والمستويات من الاعتماد على الأفضل والأحدث والأنسب منها في قراراتهم وخططهم وحلولهم للمسائل الداخلية والخارجية للمؤسسة. ولهذا يفسر الإسهام الفاعل للمعلومات بالاستعمال الأمثل لأرصدة البيانات لتحسين الإنتاجية والأداء.

فلا حرج بأن تعتمد عملية اتخاذ القرارات على بناء الذاكرة المشتركة للمؤسسة التي يسهم في إنشائها جميع أفرادها، والتي تتطلب إترائهم المستمر لها وهنا تبرز مكانة الأرشيف النشط في حفظ المعلومات وأرشفة التسجيلات والمستندات.

4.1. الأرشيف ومواصفات القرار الجيد:

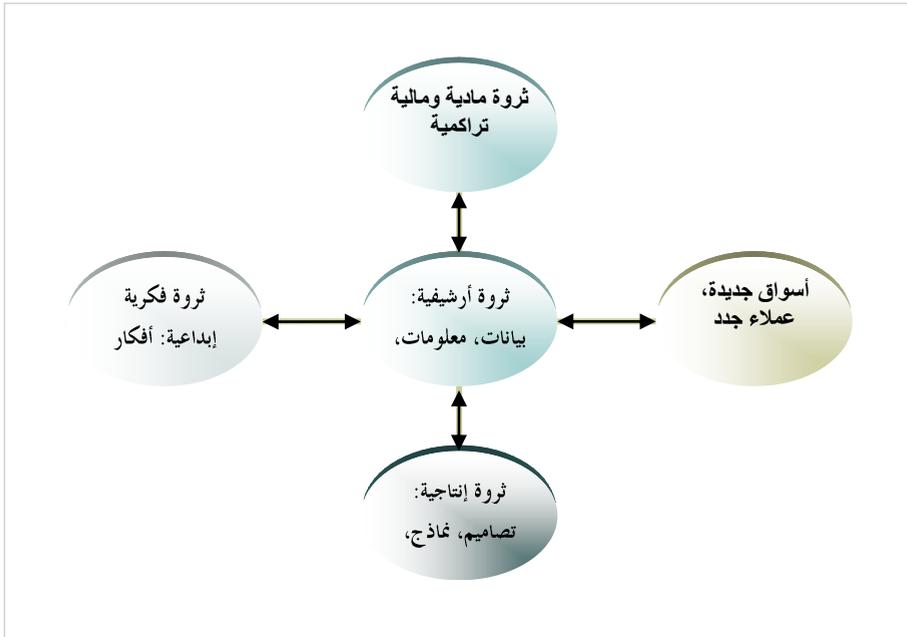
يسعى متخذو القرار إلى ترشيد عملية اتخاذ القرار، واتخاذ الجيد والأنسب منها لتحقيق أهدافهم، وهذا لا يتم إلا في ضوء بيانات ومعلومات كافية ومحددة. ولا يوجد أفضل من قاعدة بيانات ومعلومات أو قاعدة معرفة أرشيفية للمؤسسة أو المنظمة كأداة مساعدة داعمة لاتخاذ القرارات. فوجود المعلومات ذاتها لا يؤدي بالضرورة إلى ترشيد عملية اتخاذ القرار فحسب، بل أن تتوفر في ظروف جيدة. ولا شك أن قيمة المعلومات وتكلفتها تشكلان عاملين أساسيين في تحديد مدى قدرة هذه المعلومات على صياغة القرارات الجيدة. وحتى تكون هذه المعلومات جيدة وقادرة على ترشيد القرار، يجب أن تتوفر فيها مجموعة من الخصائص والشروط، يمكن ذكرها على النحو التالي: الوقت المناسب، الصحة والدقة، الملائمة، الوضوح، المرونة، عدم التحيز، الشمولية والسرعة. وهذه كلها مواصفات المحفوظات والأرشيف الإلكتروني النشط المعالج بطريقة سليمة وظروف جيدة.

5.1. موقع الثروة الأرشيفية في المؤسسة:

خلق الثروة (*wealth creation*) في الاقتصاد هو إضافة القيمة الاقتصادية بفضل جهود ومهارة الإنسان، باستغلال الموارد المتاحة وتحويلها من شكلها الأولي إلى سلعة أو خدمة ذات قيمة. وكل عملية تنشأ من خلالها بيانات ومعلومات ومعارف تسجل أو توثق في تسجيلات ووثائق وملفات

إلكترونية وتحفظ في أرشيف المؤسسة ونظمها هي إضافة إلى الثروة الأرشيفية للمؤسسة. طبعاً كل محطة تمر بها هذه البيانات أو المعلومات والمعارف تضيف قيمة لمستخدمها. أما عن المعلومات نفسها، فلاشك في أهميتها وتأثيرها المباشر في قدرة المؤسسات والمنظمات على تحقيق أهدافها، حيث تؤدي إلى زيادة القيمة المضافة (*added value*) وإلى تحسين استخدام الموارد والمساعدة على إحداث التطوير ومن ثم زيادة وتطوير قدرة المؤسسات على تبني استراتيجيات متفوقة وسياسات ابتكارية وتكتيكات جديدة فاعلة ومتفاعلة، وفي الوقت ذاته زيادة مهارات العاملين، ورفع كفاءاتهم وقدراتهم، وهو ما يعظم من الربحية، سواء من خلال تخفيض التكاليف أو من خلال زيادة إنتاجية كل فرد عامل².

ولأن البيانات والمعلومات الموجودة في التسجيلات الإلكترونية الأرشيفية في المؤسسة مادة تُطلب وتنقل وتحول بين فروعها ووحداتها- كما في الرسم البياني الموالي-، تحفظ أو تسترجع من وإلى نظم وقواعد البيانات تزداد قيمتها أو ثروتها، فكل ما تنتجه وحدة من وحدات المؤسسة أو فرع من فروعها من هذه المستندات أثناء نشاطاتها وعملياتها، حيث تتباين طبعاً القِيم المضافة من وحدة إلى أخرى، أو من عامل إلى آخر، الشيء الذي قد يضيف خصائص ومواصفات إلى هذه الأرشيفات في كل عملية تمر بها.



مخطط يبين موقع الثروة الأرشيفية بين ثروات المؤسسة.

وحفظ الأرشيف النشط الجاري يشكل أحد نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسات، وإن كانت مهمته الأساسية هي تجميع المستندات والملفات الإلكترونية وتنظيمها وتصنيفها وترتيبها وإنشاء الفهارس والأدلة والمكانز وما إليها من أدوات البحث والاسترجاع الإلكتروني، إلا أنها تخلق وتولد القيمة المضافة وتحقق الثروة للمؤسسة، بفضل استخدام وتداول ما بها من محتوى معرفي وتدويرها.

6.1. إدارة المعرفة وإدارة الأرشيف:

تهدف كل مؤسسة في إدارتها للمعرفة إلى توفير أكبر قدر من المعلومات والبيانات للموظف كما لمديره، وللعون كما لقائده، وللمرؤوس كما لرئيسه؛ فالنفاصيل والتقارير المجمعة عن فئات العاملين والموردين والعلاء وسلوكيات الأسواق والزبائن والمستهلكين أو المستفيدين وميولهم، تشكل كلها قواعد بيانات عالية المستوى ونظم خبرة وأدلة أنموذجية ترفع من أداء الموظفين وتزيد من ولاء العملاء أو الزبائن أو على الأقل الحفاظ عليهم.

ولهذا ظلت المؤسسات والمنظمات الرائدة في العالم المتقدم لسنوات عديدة تولي أهمية قصوى لإدارة المعرفة وخدمات المعلومات، بل اعتمدت هذه العملية كواحدة من نشاطاتها الرئيسية. ولهذا فعملية إدارة المعرفة وخدمات المعلومات تتضمن مهام ومسؤوليات جوهرية، منها:

1. تقليص الهامش الزمني بين مرحلة البحث والتطوير ومرحلة التنفيذ والإنتاج.
 2. تمكين كل عضو في المؤسسة من الوصول إلى المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة.
 3. انتقاء وحيازة وتخزين وحفظ المعلومات والمستندات والوثائق داخليا، وتسهيل استرجاعها، وإقامة النظم لها.
 4. توفير مصادر الخبرة بما يسمح بمعرفة أوجه القصور والقيود والمتطلبات المرتبطة بنشاطات هذه المؤسسات.
 5. ابتكار وتطوير مصادرها المعرفية حول مدخلاتها وموادها الأولية وتحديث وتجديد القائم منها.
- تختلف طريقة تنفيذ هذه البنود من مؤسسة إلى أخرى، وتطوير السياسات والاستراتيجيات المطلوبة والعلاقات بين عملية إدارة المعلومات وبعض الأنشطة المنفصلة الأخرى.

المحور الثاني/ الأرشيف الجاري الإلكتروني:

1.2. مفهوم الأرشيف والوثائق:

الأرشيف (Archives) لفظ منتقل إلى اللغة العربية، ويحمل عدة دلالات، منها البناية والهيئة أو المنظومة، والأكثر منها يقصد به: تلك الوثائق والمستندات التي أنشأت بطريقة عفوية في إطار نشاط من النشاطات البشرية، أُحْتَفِظَ بها بطريقة منتظمة للرجوع إليها كأدلة عن هذه النشاطات ولحفظ حقوق وشرعية ما.

أما الوثائق مفردها وثيقة، مذكرها وثيق، وتعني لغة: ما يعتمد به، وإحكام في الأمر ومنها الموثق والميثاق، جمع موثيق وموثيق وميثاق وميثاق العهد. وتقول العرب توثق واستوثق منه، أي أخذ منه الوثيقة. أما اصطلاحاً فالوثيقة هي كل ما يعتمد عليه، ويرجع إليه لإحكام أمر، وتثبيتته وإعطائه صفة التحقق والتأكد من جهة، أو ما يُؤْتَمَنُ على وديعة فكرية أو تاريخية تساعده في البحث العلمي، أو تكشف عن جوهر واقع ما، أو تصف عقاراً أو تؤكد على مبلغ، أو عقد بين اثنين أو أكثر. وللوثيقة عناصر هي:³

1. أنها مصدر معرفة: أي تحوي معلومات تمكن المستفيد من الاعتماد عليها في إثبات حجة أو دفع شبهة أو رد على رأي أو الحصول على معلومة جديدة تفيد في البحث العلمي.
2. أنها قوة إثبات: نحو أن تحتوي بيانات للمسؤولية أو أن تكون مسجلة في الدوائر المختصة أو أن تكون قد حققت سابقاً.
3. أنها قابلة للانتفاع بها: حيث تقدم معلومات هي موضع حاجة لدى الباحث مهما كانت صفته.

2.2. أهمية الأرشيف الجاري (النشط):

يعد الأرشيف ككل، على غرار الموارد الأخرى أداة عمل رئيسية مساندة للنشاطات الإدارية في المؤسسات والهيئات والحكومات. وكعملية ديناميكية متكاملة ينعكس التحكم الجيد فيها بصورة إيجابية على حسن تسيير هذه النشاطات مهما كان التخصص والمجال.

والأرشيف الجاري أو الأرشيف النشط أو الأرشيف الإداري أو أرشيف العمر الأول- هي تسميات متعددة لنفس الكيان- هو أرشيف غزير الوثائق والمستندات التي تنشأ خلال العمل اليومي بالإدارات وتستخدم بتواتر كبير دائم متكرر، ويمتد هذا العمر أو يطول حسب أهمية هذه المستندات والوثائق والملفات ما دامت العمليات والنشاطات والمشاريع الإدارية والتسييرية قائمة، وتحفظ هذه الوثائق في مكان قريب من العامل أو الموظف لتسهيل الوصول إليها وتناولها وتداولها من جديد.

وهذا العمر من الأرشيف لا يعتبر شاهد ثبوت أو دليل ملموس على مختلف نشاطات ووظائف الإدارات والمؤسسات وتوثيقها فقط، بل هو كذلك مصدر أساس في تزويد الممارسين بالمعطيات والبدائل اللازمة والضرورية لصنع القرارات وحلول المسائل المطروحة عليهم. فهذه الوظيفة تتعدى المحافظة على الوثائق وخبزها إلى توفير البيانات والمعلومات اللازمة والكفيلة بتأمين الأجوبة السريعة والوصفات الدقيقة لحل المسائل المطروحة أو تنفيذ المشاريع المعتمدة.

3.2. موقع الأرشيف من صنع القرار:

تجمع عملية اتخاذ القرار بين عدة مؤشرات أو معايير منها: النمط الإداري المتبع، والمستندات التي تستند إليها وعامل الوقت، فتكون جميعها الظروف العملية التي تسهم في تسديد الرؤية إلى انسب الاتجاهات.⁴ وهي ديناميكية غير مستقرة تستغرق الوقت، متعددة المراحل خصوصا مرحلة جمع المعلومات ومعالجتها وترتيبها أو تبويبها تجنباً للخطأ في اتخاذ القرار. وفي هذا الجانب تحديدا تلعب الوثائق والأرشيفات دورها المطلوب إذا ما كانت متوفرة ومرتبطة ومهيأة للاسترجاع بشكل جيد. فالأرشيف يشكل الذاكرة المشتركة التي يمتلكها أفراد المؤسسة، ويتم بناؤها من خلال حركية الاتصال فيها داخليا وخارجيا لتوزيع وتشارك المعارف.

ومن الضروري لمتخذ القرار على المستوى الكلي العام أو على المستوى الجزئي الخاص أن يستعين بالأرشيف ويرجع إليها حتى يكون قراره رشيداً وفعالاً بعيداً عن الارتجال الذي تطلعه المخاطرة ينتاب صاحبه الشك والظن والريبة، فكل قرار يتم اتخاذه بمعزل عن المستندات هو قرار فيه مخاطرة وعدم اليقين لكن في ظل وجود أرشيفات ووثائق مُحكمة التنظيم خصوصا نظم الأرشيف الإلكتروني سيقبل حتما من نسب هذه المخاطرة.

وتكون الأرشيفات أكثر حضورا ونفعا لترشيد القرارات، إذا ما تميزت وكانت تمتلك:

1. النماذج والرسومات والخرائط والإحصائيات المختلفة التي تسهم في تحليل وتقويم المعلومات والبيانات.
2. الرسومات والنماذج المحللة والمعلق عليها لتأكيد العلاقات والاتجاهات المقارنة والقدرة على ملاحظتها بأسلوب يفهمه صانع القرار حتى تؤدي إلى تحسين حل المشكلة.
3. ترتيبات الملفات والمستندات وتصنيفها بشكل يعطي الإجابات الفورية على كل التساؤلات، ويعرض البيانات الوثيقة الصلة بالقرار المراد أخذه بالشكل الذي يفضله فيه صانع القرار، كما يمنح متخذ القرار الروية والحذر والتبرير الكافي للمعارف التي سيستخدمها في القرار.

4. أن تكون البيانات السردية والوصفية والإحصائية التي قد تتواجد في قواعد المعلومات منظمة وسهل الوصول إليها، وهذا ما يسمح لمتخذ القرار أو المراقب للتقارير بالمراقبة الكاملة لما يصدر عن المؤسسة، وأجزائها.

4.2. الأرشيف الرقمي والأرشيف الإلكتروني:

أرشيف الرقمي (*digital Archive*) هو أرشيف ورقي تم حفظه وتخزينه إلكترونياً بالمسح والتصوير ليصبح على وسائط إلكترونية آلية موثوق بها، أي أنه صيغة إلكترونية للوثائق والملفات الإدارية الورقية. أما الأرشيف الإلكتروني فهو وثائق ومستندات ينشأ وتحفظ وتخزن إلكترونياً بواسطة الحاسوب ومخرجاته من وسائط إلكترونية موثوق به، كالأشرطة والأقراص الممغنطة والأقراص ضوئية... وإذا كانت الأرشيف التقليدية (*archiving*) تسهر يدوياً على رعاية الوثائق والملفات الورقية من لحظة إنشائها في الإدارات أو سائر الجهات، ومتابعتها حتى يتقرر مصيرها النهائي سواء بالحفظ الدائم أم بالإبعاد والإتلاف، فإن الأرشيف الإلكتروني (*electronic archiving*) هو ذلك كله ولكن بالشكل الآلي الحاسوبي؛ مع طاقة الحفظ الكبيرة والطويلة الأمد. وفي المحصلة يتشكل الأرشيف الإلكتروني الذي هو عبارة عن نظم وقواعد بيانات ومعلومات أرشيفية تدير حلقة العمل المكونة من مستندات وزيائن وموارد بشرية وغيرها.

وأرشيفات إلكترونية هي مستندات ووثائق تنتجها وتحفظها المؤسسات والإدارات في خضم نشاطات اليومية بصورة عفوية، بمساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فهي تعالج نواتج نشاطاتها وشواهد على وظائفها وأعمالها والتي تحملها الوسائط الإلكترونية، على أن تتوفر في هذه الوثائق الإلكترونية، شروط:

- الأصالة (*Authenticity*).
- السلامة (*Integrity*).
- الثبوتية (*Reliability*).
- قابلية الاستعمال (*Operability*).

ولا نقف في هذا المقام عند الجدل الدائرين اعتمادية وموثوقية المستندات والوثائق الإلكترونية من عدمها، لأن في الأمر مراء وقناعات نسبية بين الأفراد والمجتمعات والحكومات، على أن العلم واضح من جانبه في التصدي-في كل مناسبة-لكل خلل معلوماتي إلكتروني في حدود ما تمنحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حلول وتسمح به التشريعات التي تصدرها الدول والحكومات لتنظيم هذا القطاع.

5.2. لماذا الرقمنة أو الآلية؟

تتسارع وتيرة إحلال الآلية والمعلوماتية وانتشار النظم الرقمية في جميع مجالات العمل والحياة والاقتصادية والإدارية والاجتماعية والثقافية... وقد بدأت مؤسسات الأرشيفية والوثائقية والمكتبات باستخدام النظم الرقمية على نطاق واسع، بإنشاء نسخ رقمية طبق الأصل عن كل الوثائق

والسجلات التي تحفظ التراث الفكري والثقافي البشري. فالنظم الرقمية تتيح الاطلاع على هذا التراث دون أن نضطر إلى التنقل إلى هذه المؤسسات.

وفيما يلي نستعرض مزايا النظم الرقمية في الأرشيف، وفقاً لرأي المتخصصين:

1. المساعدة في الحفاظ على الوثائق النادرة والسريعة العطب من دون حجب الوصول إليها من الراغبين في دراستها.
2. إظهار تفاصيل لا يمكن رؤيتها مباشرة على الوثيقة بالعين المجردة، باستخدام الإنارة الخلفية أو الضوء فوق البنفسجي، أو حتى الضوء العادي في عملية مسح (*Scanner*) الوثائق حيث يستطيع الباحثون تفحص أي أرشيف دونما المساس بالنسخ الأصلية التي تبقى محفوظة بأمان في المؤسسات المحفوظة بها.
3. سهولة الاسترجاع لا تتوفر في طرق الحفظ والترتيب والتصنيف اليدوية. حيث يسترجع الأرشيف الرقمي وفقاً للموضوع، وليس سلاسل الحفظ؛ فترتيب وتصنيف الأرشيف الورقي يتم عادة حسب التسلسل الزمني لإنشاء وظهورها أو ورود مستنداته وملفاته، وبالتالي استرجاع الوثيقة الواحدة منها يتطلب فتح الرزمة أو الوحدة كلها. أما النسخ الرقمية فيمكن أن ترتب وفقاً للأسس المتبعة في الأرشيف الورقي، ولكن استرجاعها يمكن أن يكون وفقاً للموضوع أو للمنطقة الجغرافية أو للشخصية أو للتسلسل الزمني أو للجهة التي صدرت عنها الوثيقة، باستخدام الواصفات (*descriptors*).
4. أنية وحينية الاسترجاع وسهولة الاستخدام: عندما تكون الوثائق في شكل رقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوانٍ بدلاً من عدة دقائق، وكذلك يمكن لعدد من الأشخاص قراءة الوثيقة نفسها أو رؤية الصورة نفسها في الوقت ذاته، كما أن القائمين على حفظ الوثائق سيستريحون من عملية جلب وإعادة الوثائق، وسيتفرغون لعملية تصنيف الوثائق وفهرستها بدقة، ومن ناحية أخرى يمكن تعدد النسخ الرقمية الباحثين من الاطلاع عليها عن بعد، دون الحضور إلى مقر الأرشيف.

5. اقتصاد حيز الحفظ والتخزين، فالنسخ الإلكترونية لا تشغل سوى حيزاً بسيطاً، حيث تستطيع مليمتترات بسيطة من قرص التخزين أن تحفظ أمتاراً من الرفوف، فإذا علمنا أن معظم مقرات الأرشفة تعاني من مشكل التخزين، فالتحول إلى النظم الرقمية حلاً مناسباً لهذه المشكلة وكذلك يخفض من تكلفة التخزين التقليدي، حيث يمكن حفظ الوثائق الورقية في مكان بعيد وتتاح النسخ الإلكترونية للباحثين.

6.2. الخيارات التقنية:

عندما تقرر أية مؤسسة استخدام النظم الرقمية فلا بد لها من دراسة الجدوى والخيارات التقنية وفق موازنة بين ثلاثة أمور: حفظ الأرشفة، التكلفة، سهولة الاسترجاع. أما الخيارات التقنية المتاحة فهي: المسح وتحويل الصفحة إلى صورة أو المسح مع استخدام نظام التعرف على الأحرف (OCR)، أو إدخال الوثيقة من جديد عن طريق لوحة المفاتيح، أو إدخال الوثيقة وفق معيار النصوص الفائقة (HTML). على أن تحتفظ الوثائق والملفات الإلكترونية بطابع الرسمية والمصادقية بالأختام والأرقام والهوامش، كما هي في شكلها الورقي. كما يجب أن تترافق عملية المسح مع فهرسة المستندات فهرسة دقيقة، وتحديد الواصفات والكلمات المفتاحية بهدف استرجاعها موضوعياً بصورة ملائمة، ذلك أن إجراءات رقمنة الأرشفة هي:⁵

- الحصول على الوثيقة بشكلها القابل للأرشفة ثم مسحها إلكترونياً.
- فهرسة الوثيقة وتكشيفها (Indexing).
- ضغط المعلومات (حفظ الصورة بحيث لا تأخذ حيزاً كبيراً من القرص).
- الخزن في قاعدة معطيات أو في ملفات على حوامل مغنطيسية أو ضوئية.
- ضمان إمكانية الاسترجاع الآلي للوثيقة.
- التوزيع عبر الشبكات الحاسوبية المختلفة.

7.2. خدمات الأرشفة الجارية إلكترونياً:

- البحث داخل كامل محتويات نظام الأرشفة (قاعدة البيانات، الشبكة...).
- البحث داخل النص الواحد.
- البحث من خلال المصطلح.
- تجميع الوثائق حسب الموضوع.

- انتقاء مقاطع وفقرات ونصوص من الوثائق الإلكترونية الواحدة.
- انتقاء وثائق من الملف الإلكتروني الواحد.
- سهولة إنشاء وتعشيب وتوضيب الملفات والمستندات الإلكترونية.
- سهولة الاستبعاد والحذف والنقل.

8.2. أبعاد الأرشيف الجاري الإلكتروني:

جميع نظم المعلومات هي ثمرات من ثمار لغات البرمجة، وهي صانعة الثروات الكبيرة في هذا العصر ومن أجل إحراز هذه الثروة ينبغي علينا أن نغرس هذه المهارة في قدرات إداريينا والعاملين في مؤسساتنا. فما يميز نظم المعلومات بأنها مجال اقتصادي مثمر لا يحتاج إلى قاعدة مادية أو اقتصادية مكلفة بقدر ما يحتاج إلى قاعدة معرفية ومهارة وخبرة عملية. وهذه العوامل يمكن تحصيلها بالبحث العلمي البسيط والاستفادة من التجارب الدولية الكثيرة وبشيء من المثابرة، على عكس المتطلبات المادية للمشاريع الاقتصادية التي لا يمكن تحصيلها إلا بأرصدة مالية عالية. ولا فرق بين الأرشيف والوثائقية من أجل الاستفادة من المعلومات والإفادة بها.

1. استخدام الحاسوب في إعداد التسجيلات والمستندات أسرع من القيام بها يدويًا.
2. تخفيض وقت إعداد التسجيلات والمستندات وتسليمها، مما يقلل الوقت بين إعداد المعلومات واستخدامها.
3. توفير حيز التخزين، والاحتفاظ بالمعلومات في تسجيلات وملفات إلكترونية.
4. سهولة استرجاع المستندات الإلكترونية وبطرائق عديدة.
5. سهولة الانتقاء والحذف والاستبعاد، ومرونة تجديد المعلومات بصفة دورية.
6. التقليل من الأخطاء ومخالفة الأنظمة، وعدم التضارب والتكرار في إصدار الأوامر والقرارات.
7. ضمان حماية التسجيلات والمستندات والملفات، وإمكانية التحكم المركزي في إدارة الموارد البشرية وتوجيه الوظائف.
8. سهولة التقييس والتعبير لإجراءات المعالجة والحفظ والتداول، وتوحيدها في التعامل مع التسجيلات والمعلومات بين أكثر من قاعدة بيانات في المؤسسة الواحدة.
9. تسهيل عمليات المراقبة والتقييم ومعرفة سير المعاملات داخل المؤسسة.
10. إمكانية جمع أو تركيز كافة أنشطة وخدمات الأرشيف بصورة تفاعلية في موضع واحد.

11. تحقيق زيادة السرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين الإدارات المختلفة أو بين فروع الإدارة الواحدة.
12. تخفيض التكاليف والنفقات مقارنة بالأرشفة التقليدية، وعلى المدى الطويل؛ خصوصا في ظل وفرة تكنولوجيا المعلومات وانخفاض تكاليفها.

9.2. فوائد الأرشيف الجاري الرقمي الإلكتروني:

1. تسمح الأرشفة الإلكترونية بربح الحيز المكاني، مقارنة بالأرشفة الورقية،
2. خدمات الأرشيف الإلكترونية مميزة، حيث سرعة المعالجة والحفظ والاسترجاع والنسخ والنقل والتوزيع وغيرها من الخدمات...
3. قدرات الحاسوب في التعامل مع كل أشكال المعلومات، النصية، الصوتية والصورية، ومما يعطينا أرشيفات متنوعة المحتوى،
4. نقاط الوصول إلى الأرشيف الإلكتروني عديدة، مما يسمح بتشارك جميع الأطراف في المؤسسة الواحدة وخارجها من في تداول مستنداته،
5. إمكانية البحث في المستند أو الملف الإلكتروني بأكثر من طريقة، كالاسم أو الرقم أو الموضوع، والاطلاع المباشر على النسخ الأصلية، دون ضرر.
6. يساهم الأرشيف الإلكتروني في رفع كفاءة العمل والأداء المهني في المؤسسات، لاعتباره قواعد بيانات متنوعة،
7. سهولة وسرعة نقل المستندات الإلكترونية داخل الحاسوب وعبر الشبكة، مما يرفع من انسيابية وسلاسة العمل داخل المؤسسات،
8. سرعة وسهولة إعداد نسخا احتياطية عديدة للأرشيف الإلكتروني سواء للحفظ أو للاطلاع،
9. عمليات تعشيب الملفات والوثائق الإلكترونية وإزالة المتكرر وغير الضروري منها، سريعة وغير مضيئة،
10. سهولة مراقبة الأرشيف الإلكتروني وتقويمه، ومراجعة معلوماته وتعديلها، أو حتى تقييسه ونمذجته.

11. بناء الأرشيف الإلكتروني يمهد لبناء قواعد بيانات ومعلومات مركزية أو وطنية، من خلال ربط ملفات الأرشيفات المحلية ببعضها البعض واتحادها في وحدة واحدة.
12. تسمح الأرشفة الإلكترونية بالتعاون بين المؤسسات وتوحيد إجراءاتها، مما يقلل من تكاليف الأرشفة الفردية المعزولة لها، ومنه تقليص الإنفاق العام،
13. إمكانية نفاذ الباحثين والمستفيدين للأرشيفات الإلكترونية عن بعد والإفادة منها.

خاتمة:

إن فوائد الأرشيف النشط الحقيقية لا تبدأ لحظة خموله وتوقفه عن النشاط، ومن ثم تحويله إلى الدراسات التاريخية والحفظ الدائم لبعضه. هو تفكير تقليدي، وإنما فوائده تبدأ من لحظة إنشائه بغض النظر عن دعاماته ووسائطه ورقية أم إلكترونية. فما تحتويه الوثائق الأرشيفية من بيانات خام ومعلومات ومعارف وخبرات سجلت بطريقة عفوية، هي لمتخذ القرار بدائل وخيارات وحلول لمسائل وقضايا ومشاكل إدارية قطاعية يمكن الأخذ بالأنسب منها، ونفس الوقت هي للباحث العلمي حجج وشواهد ومواد خام للدراسات التاريخية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية وغيرها.

فالبحوث العملية المعاصرة تتجه في معالجاتها ودراساتها للقضايا والظواهر وللمسائل التاريخية والمجتمعية مبدأً الآتية والحينية، أي دراسة الظواهر في وقتها لأن الوثائق والملفات حينها هي قرائن وشواهد حية وقريبة من زمن حدوث الظواهر والمشاريع والمسائل... وهذا ما يزيد الأرشيف الحي أو الأرشيف النشط أهمية، ليس لكونه مستندات ووثائق وقرائن ضرورية للكثير من الدراسات والبحوث، بل لأن بياناته ومعلوماته تسمح بتوفير التأويلات الصحيحة والمنطقية وتقليل الثغرات في أي معالجة علمية.

أما عن القيم المضافة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عند إحلالها وتعميمها في عالم الإدارة والتسيير فلا ينكرها جاحد، وفضائلها بادية للعيان من حيث القدرة والطاقة والسرعة واقتصاد الوقت والتشارك في الزمن الحقيقي و...و...

الهوامش:

1. إيدورج، الأخضر. ذكاء الإعلام في عصر المعلوماتية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1999. ص.146.

2. الخضيرى، محسن أحمد. اقتصاد المعرفة. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2001. ص.60.

3. ابراهيم، عيسى. تقنيات حفظ الوثائق: إشكالية قانونية. [على الخط]. النادي العربي للمعلومات.

4. إيدورج، الأخضر. المرجع السابق. ص.ص.148-151.

<http://www.arabcin.net/arabiaall/studies/babtany.htm>5.