

دراسة لواقع إدارة الوثائق و المحتوى الإلكتروني لموقع ذاكرة عمان

إعداد الطالبة عهد عبدالله الدرهمي ، إشراف الدكتورة شمس حبيب المسافر ، قسم إدارة الوثائق والدراسات الأرشيفية بكلية الشرق الأوسط – مسقط .

إن موضوع إدارة الوثائق و المحتوى الإلكتروني يفيد المختصين والمستفيدين والمستخدمين في إدارة الوثائق و المحتوى الإلكتروني في جميع المواقع ومنها موقع ذاكرة عمان، فقد تزايدت هذه التقنية وأحدثت تغيرات ملحوظة في إنشاء الوثائق و المحتوى الإلكتروني وكيفية استخدامها بسرعة، لذلك اهتمت هذه الدراسة في التعرف على واقع إدارة الوثائق و المحتوى الإلكتروني للموقع الإلكتروني لذاكرة عمان على الإنترنت ، وكيفية إدارة محتواه الإلكتروني، والالية المستخدمة في تصنيف وحفظ الوثائق ، والبرمجيات التي تدير محتوى الموقع، ويعتبر موقع ذاكرة عمان هو الموقع الأول المبني من قبل الأفراد والذي يعرض مجموعة من الوثائق والمخطوطات العمانية وتاريخها ، لذلك جاء إختيار الباحثة لدراسة ، من خلال خمسة فصول .

ولقد سعت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وأهمها التعرف على ماهية إدارة المحتوى الإلكتروني لوثائق موقع ذاكرة عمان الإلكتروني ، وإجراءات ادارته ومتطلبات تطبيقه والبرمجيات والأجهزة المستخدمة في ادارة وثائقه ، وذلك من خلال فصول الدراسة النظرية والتطبيقية .

ولقد وضعت الباحثة نموذج مقترح للدراسة لتطوير المحتوى الإلكتروني لموقع ذاكرة عمان وفقا للصوابط والسياسات المتعارف عليها في إعداد المحتوى للوثائق لهذا النوع من المواقع المتخصصة ، و من ثم الخاتمة والمراجع التي استعانت بها من خلال دراستها

الكلمات المفتاحية :

الوثائق ، الادارة الإلكترونية للوثائق ، المحتوى ، نظام إدارة المحتوى ، ادارة الوثائق و المحتوى الإلكتروني .

أهم التقنيات المطلوبة حسن استخدامها وتنظيمها وذلك لأن سوء استخدامها وإدارتها قد يؤدي الى الكثير من السلبيات التي تعود على المؤسسة , فيجب على المؤسسات بناء قاعدة بيانات متكاملة وسليمة تساعد على استخراج واستخدام الوثائق بأقصى سرعة وجهد ، ولذلك وضعت كل الدول استراتيجيات للمستقبل لتطوير تقنية المعلومات على اتاحة الخدمات الإلكترونية ، ووضعت خطة للاحتياجات التي يمكن من خلالها انشاء قاعدة بيانات متكاملة لكي تساعد على تدفق الوثائق والمحتوى بين الأجهزة الحكومية ، وذلك بأقصى سرعة وكفاءة¹ ، ومن أهم عناصر إدارة المحتوى الوثائق هي تصنيفها ومعالجتها وتوزيعها وحفظها، وتهدف إدارة الوثائق إلكترونيا إلى ضمان انشاء الوثائق المختلفة بشكل سليم وكذلك إتاحتها بصورة فورية للأشخاص المعنيين

إن موضوع إدارة الوثائق و المحتوى الإلكتروني ذو أهمية متزايدة في عصرنا الحالي ؛ نتيجة التطورات التقنية ، ويتمثل التغير الأهم في تحول المجتمع من كونه يعتمد على الصناعة والمعدات والطاقة إلى مجتمع يعتمد على تقنية المعلومات والمعرفة.

ولقد بدأ استخدام تقنية المعلومات في إدارة الوثائق و المحتوى الإلكتروني واستفادت منها الكثير من الجهات لما فيه من سرعة في انجاز أعمالهم بشكل سليم واستعمالها بصورة سريعة ، لذا فإنه من الضروري التوسع في بناء التقنية الرقمية وتكوينها بشكل صحيح لتصبح دولتنا ذات تطور فاعل من حيث خدماتها وأعمالها الإلكترونية ، ولكي تسهل عملية الاتصال بين أقسام المؤسسات وبين الدول من خلال شبكة الانترنت ، وتعد إدارة الوثائق من خلال المحتوى الإلكتروني من

كلية الشرق الاوسط – سلطنة عمان , الطبعة الاولى ، دار الثقافة العربية ، 2017 م ، ص 1

¹ شمس بنت حبيب المسافر , ادارة الوثائق و المحتوى الإلكتروني في مشاريع الحكومة الإلكترونية . قسم ادارة الوثائق و المحفوظات -

بغض النظر عن مكان تواجدهم 2 .

موضوع الدراسة :

تتمثل مبررات اختيار موضوع الدراسة في الإشكاليات والتساؤلات التي برزت أمام الباحثة ، والتي تمثلت فيما يلي :

أ – مشكلة الدراسة :

سعت هذه الدراسة لتعرف على واقع إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان ، لأسسما أنه من خلال تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ولما تحققة من سرعة ودقة ، وتطوير الأداء والحد من السلبات الموجودة بغرض اختصار الإجراءات الروتينية التي تحتاج الكثير من الوقت والجهد ، فمشكلة الدراسة تتمثل في انه ليس هناك شمولية لجميع الوثائق والمخطوطات التي تخص سلطنة عمان ، وأيضاً محتوى موقع ذاكرة عمان ينقصه بعض الإضافات المهمة كترتيب عناصر الموقع .

اختارت الباحثة هذه الدراسة لما شاهدها من مشكلات مثل :

1. أن كثير من الجهات الحكومية والمؤسسات والمكتبات لم تغير من إجراءاتها التقليدية في حفظ الوثائق وتداولها حتى مع وجود أجهزه الحاسوب .

2. ضعف الكفاءة في استخدام الحاسوب وبرامجه ، ولا يوجد مبادرات في تطوير المحتوى الإلكتروني .

3. قلة الموظفي في مجال جمع المعلومات والبيانات وإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني. (فني وثائق او اخصائي وثائق) ، وقلة الدراية بالإجراءات الوثائقية وكيفية تطبيقها على جهة العمل .

ب – تساؤلات الدراسة :

تهدف تساؤلات الدراسة إلى تحقيق أهداف الدراسة التي تركز على أن موقع ذاكرة عمان هو الموقع الأول لمؤسسة يملكها الأفراد والذي يحفظ وثائق ومخطوطات سلطنة عمان ، ولا بد أن يكون محتواه جيد ومكتمل ومنظم وواضح ، وقد برزت أمام الباحثة مجموعة من التساؤلات البحثية ومنها :

1- ما هي متطلبات تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان ؟

يمتاز عصرنا الحالي بأنه عصر التكنولوجيا الرقمية الذي غير مجرى مسيرة الحياة العلمية في المؤسسات الحكومية والخاصة وأيضاً المكتبات الإلكترونية ، وبذلك فقد اهتمت سلطنة عمان بتطوير خدماتها ومواكبة تطور الخدمات ، فقد أنشأت هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية حفاظاً على وثائق السلطنة ، وقد ازداد حجم الوثائق مع تقدم العصور وموضوعاته وخدماته ، لذلك كان لأيد من تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني لدى جميع المؤسسات ، لما فيه من حماية للوثائق من التلف والضياع ولسهولة تخزين وتصنيف الوثائق الكترونياً ، فإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني هي الإدارة الآلية لمسح الوثائق وفهرستها ألباً ، وتحويل بياناتها من الواقع التقليدي الى الواقع الإلكتروني وتوفير طرق عديدة للاسترجاع والإطلاع على الوثائق ولتداولها إلكترونياً بسهولة .

ولقد بحثت هذه الدراسة في موضوع واقع ادارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان والتعريف بمفاهيم إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ، وكيفية تطبيقها ومحتواها وكل مايتعلق بإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني بموقع ذاكرة عمان .

مبررات اختيار موضوع الدراسة :

سبب اختيار الباحثة لهذا الموضوع :

1- أهمية إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في وقتنا الحاضر إلا انه هناك من يجهل ضرورة تطبيقها و يجهل البعض معرفة ما هية متطلبات إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ، فيجب على كل مؤسسة أن تكون على دراية تامة بكيفية تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .

السبب الرئيسي لاختيار الموضوع :

1- اختارت الباحثة دراسة محتوى موقع ذاكرة عمان على الإنترنت ، وذلك لان موقع ذاكرة عمان يهتم بحفظ وإدارة الوثائق والمخطوطات التي تخص سلطنة عمان ويحفظ تاريخها ، وكل ذلك لحماية المعلومات واسترجاعها بكل سهولة بدلا من الطرق التقليدية ، وليستفيد منها الباحثين.

(2019)

- 1- المساهمة في زيادة التوعية بأهمية إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ومدى اسهامها في تطور وتسهيل العمل والدراسة بأهمية تخزين الوثائق لكي يسهل استرجاعها عند الحاجة اليها .
- 2- تحمل الدراسة الكثير من المعلومات للباحثين والمهتمين بإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني.
- 3- قد تفيد هذه الدراسة رؤساء الاقسام في مركز ذاكرة عمان على توظيف أفضل السبل في تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .
- 4- تؤكد الدراسة على أهمية تطبيق إدارة محتوى الوثائق ، وذلك لسهولة اندماج الخدمات عبر موقع المؤسسة واستفادة المؤسسات والباحثين من محتوى موقع ذاكرة عمان .
- 5- توفير الوقت والجهد ، بالإضافة إلى الهدف الأهم والأسمى "الحفاظ على الوثائق" ، وذلك لما نشهده من تزايد وتراكم الوثائق.

د- أهداف الدراسة :

سعت هذه الدراسة الى تحقيق الهدف الرئيسي وهو تطوير المحتوى الإلكتروني لموقع ذاكرة عمان وأيضا إلى معرفة كيف يتم إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان وسيتم ذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف :

1. التعرف على مفهوم إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .
2. التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان .
3. التعرف بأهمية تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .
4. التعرف على مدى ادراك العاملين في موقع ذاكرة عمان بمزايا تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني.
5. التوصل الى حلول وتوصيات للتغلب على الصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .
6. محاولة إيجاد طريقة مقنعة وسهلة لتطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ويستفيد منها الموظفين والمستفيدين ، كذلك لزيادة كفاءة عمل المركز واستيعاب أكبر عدد من المستفيدين ، ولسهولة نشر محتوى المركز ورفع مستوى وفعالية وديمومة الموقع ، فإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني تعتبر مصدر للخدمات , والمواطن والمؤسسات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات .

- 2- ما نوع البرمجيات والتطبيقات المستخدمة لإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ؟
- 3- ما مدى ادراك الموظفين بتطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ؟
- 4- ما هي الايجابيات التي تحصلت عليها الموظفين من تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان ؟
- 5- ما الفائدة التي تعود على المجتمع من الوثائق والمحتوى في الموقع الإلكتروني لذاكرة عمان ؟
- 6- ما هي العقبات التي تواجهه تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في مركز ذاكرة عمان؟
- 7- ما هي الحلول و المقترحات للمشكلات التي تواجهه موقع ذاكرة عمان للحصول على نظام مثالي ؟
- 8- كيف تتم عملية تصنيف وفهرسة الوثائق الكترونيا ؟
- 9- ما هي الألية المتبعة لحفظ وتخزين المحتوى الإلكتروني ؟

ج- أهمية الدراسة :

اكتسبت الدراسة أهميتها في كونها تناولت موضوع إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ، وبهذا تناولت الدراسة موضوعين هامين هما موضوع إدارة الوثائق وموضوع إدارة المحتوى الإلكتروني والذي يهدف الى تحسين قدرة موقع ذاكرة عمان الى ادخال التجديد ومواكبة التطور لإحداث التغيير التحولي وليس مجرد تغييرات وقتية ،والهدف الرئيسي من الدراسة هو أن موقع ذاكرة عمان هو موقع يحفظ اوعية الثقافة التي تخدم الذاكرة ، كالمخطوطات والوثائق والصور والمسكوكات ، والأثار ، والأفلام ، والتاريخ الشفهي وما شابه ذلك ، فلا بد من أن تكون هناك إدارة جيدة لمحتوى الموقع لكي يسهل الاطلاع على الوثائق وأيضا تعود أهمية إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه المستفيد محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن .

وستأكد هذه الدراسة على مدى أهمية إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني بموقع ذاكرة عمان ، وترجع أهمية هذه الدراسة الى مجموعه من الإعتبارات:

(2019)

الوثائق الالكترونية، والتعرف على مدى توافق النظم المستعملة مع المعايير الوطنية بالإضافة إلى كيفية تجنب المشكلات وإبراز الإيجابيات لإنجاح استخدام حفظ الوثائق واسترجاعها في الوقت المناسب وتوفير الوقت والجهد للموظفين والمستفيدين . انطلاقاً من دور وأهمية نظم إدارة الوثائق الالكترونية في تبسيط العمل اليومي وتم التركيز على نظام السلطنة ممثلاً بهيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية كمشروع لدراساتها، بهدف زيادة الكفاءة والفعالية لدى تلك المؤسسات في إدارة وثائقها وفي تقديم خدماتها من خلال استغلال تقنية المعلومات.⁴

الدراسات والبحوث السابقة :

من خلال البحث عن الدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة ، وجدت الباحثُ بعض الدراسات المحلية عن إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ، كما وجدت دراسات متنوعة ، إلا أن الدراسات الأجنبية توفرت بشكل كبير وكانست عن الحكومة الإلكترونية ، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات ، التي سيتم ترتيبها حسب المصدر . كما أنها ستكون حسب سنة النشر من الأحدث إلى الأقدم.

➤ الدراسات المحلية :

3- احمد سعيد ناصر الحضرمي ، تصور مقترح لتطوير إدارة معاهد السلطان قابوس للعلوم الإسلامية بسلطنة عمان في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية ، 2008 (رسالة ماجستير):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إدارة معاهد العلوم الإسلامية التابعة لمركز السلطان قابوس للثقافة الإسلامية في سلطنة عمان، وتشخيص المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها في إدارات هذه المعاهد، ثم وضع تصور لتطويرها في ضوء متطلبات نظام فاعل ، وتابع الباحث المنهج الوصفي المسحي، باختيار عينة مسحية شملت جميع العاملين بمعاهد العلوم الإسلامية لمعرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها في إدارة معاهد السلطان قابوس للثقافة الإسلامية في سلطنة عمان، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :-

أولاً: تحديد أهم المتطلبات التي يحتاجها تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة معاهد السلطان قابوس للثقافة الإسلامية في سلطنة عمان ، ثانياً: حصر المعوقات التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد العلوم الإسلامية بسلطنة عمان وإن هذه المعوقات منها ما يرتبط بالنظام الإداري من حيث الدعم والتشجيع ، ومنها ما يرتبط بالمجتمع الخارجي . وقدمت الدراسة عدة توصيات منها : ضرورة توفير الإمكانيات الفنية والبشرية التي يتطلبها تطبيق التصور المقترح من قبل إدارة معاهد العلوم الإسلامية ، و ضرورة نشر ثقافة استخدام الحاسب الآلي بين العاملين بمعاهد العلوم الإسلامية، وكذلك الطلاب وأولياء الأمور ، وضرورة إصدار تشريعات وإجراءات من قبل إدارة المعاهد تتناسب مع وظائف الإدارة الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بحماية البيانات ولتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.⁵

1- شمسة المسافر . (2007). دراسة حول ادارة الوثائق الالكترونية : دراسة تطبيقية على محتوى الوثائق الحكومية في سلطنة عمان

تتعلق الدراسة بموضوع الوثائق والمحتوى الإلكتروني وماهيته ، بجانب أهم القضايا المثارة حول حياة الوثائق من خلال المحتوى على شبكة المعلومات الإلكترونية والإنترنت وتهدف الدراسة إلى التعمق في دراسة التغيرات الجذرية التي تنتج عن إنشاء الوثائق وكيفية استخدامها وبالسرعة الممكنة عند تطبيق تقنية الوثائق وإدارة المحتوى ، وجاءت الدراسة بالكثير من النتائج وأهمها : ضرورة دعم الباحثين والمختصين في مجال إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني والاستفادة من دراساتهم وخبراتهم ، ومساعدة المواقع الحكومية في نشر الوثائق والمحتوى الفاعل الذي يخدم المواطن ويسهم في نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية والكثير من النتائج ، وتوصلت الباحثة إلى أنه من الضرورة إيجاد سياسة واستراتيجية مكتوبة لإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني وتوحيدها بحيث تسهم في سرعة تدفق الإجراءات وتشجيع بناء وصناعة المحتوى ومن المقترحات فقد ذكرت الباحثة بأنه ربما يكمن التأخير في حينه في عدم وجود جهة تتابع المحتوى الإلكتروني وإعداده وما ينشر عليه من وثائق ومعلومات.³

2- وفاء بنت محمد الكندية - مدى جاهزية المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان في استخدام النظم الإلكترونية لإدارة المستندات والوثائق الإلكترونية. سلطنة عمان، 2017م (رسالة ماجستير):

هدفت الدراسة إلى معرفة جاهزية المؤسسات لاستعمال النظم الإلكترونية لإدارة الوثائق الإلكترونية، ومعرفة متطلبات استخدامها لإدارة

³ شمسة المسافر . (2002). دراسة حول ادارة الوثائق الالكترونية : دراسة تطبيقية على محتوى الوثائق الحكومية في سلطنة عمان ،جامعة القاهرة . كلية الاداب . قسم المكتبات والوثائق وتقنيات المعلومات ، رسالة دكتوراة .

⁴ وفاء بنت محمد الكندية - مدى جاهزية المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان لاستخدام النظم الإلكترونية لإدارة المستندات والوثائق الإلكترونية. سلطنة عمان، 2017م ، رسالة ماجستير

⁵ احمد سعيد ناصر الحضرمي ، تصور مقترح لتطوير إدارة معاهد السلطان قابوس للعلوم الإسلامية بسلطنة عمان في ضوء

(2019)

و معرفة الموظفين للسياسات والآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الوثائق.⁷

3- دراسة (عدوان، 2007) مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية (رسالة ماجستير):

هدفت الدراسة للتعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، وأظهرت نتائج الدراسة التالي: وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة ووجود قصور في استخدام آليات التوعية بتعريف الحكومة الإلكترونية، وأيضا يوجد وعي لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، و تتوافر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، و توافر الثقة في الخدمات الإلكترونية كحل لكافة الخدمات التقليدية، وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها: أهمية البدء الجدي في إطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية، ثانيا أهمية وضع برامج توعية متكاملة لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.⁸

4- محمد عزت آمنه، دراسة حول تأسيس الأرشيفات الإلكترونية: دراسة للمفاهيم والنظريات واساليب التطبيق. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، جامعة القاهرة، 2007 م (رسالة دكتوراه

ك:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في أنها المحاولة الأولى من نوعها في المجال والتخصص، ليقدم المفاهيم الأساسية لنظم الأرشيفات الإلكترونية والتعريف بها، والإسهام في دراسة الجوانب التقنية والفنية اللازمة لنجاح هذه النظم وضمان استمرار عملها، ويقدم شرحا للسياسات اللازمة لإدارة هذه النظم وضمان استقرارها يسهم بنموذج عملي لكيفية تأسيس نظم الأرشيفات الإلكترونية وإدارتها، بالإضافة إلى مناقشة الموضوعات والقضايا القانونية المتعلقة بنظم الأرشيفات الإلكترونية مثل مدى حجيتها القانونية كدليل إثبات وخضوعها لقوانين الحماية الفكرية، وبذلك تقوم هذه الدراسة بسد الفجوة في دراسة هذا الموضوع نظريا وعمليا وتقديم الحلول العملية التي من الممكن استخدامها في تأسيس نظم الأرشيفات الإلكترونية وإدارتها، وتقديم إطار متكامل لإدارة

والمعاشات . فلسطين، 1429 هـ - 2008 م. (رسالة ماجستير)

⁸ إيهاب فاروق مصباح العاجز . دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية ، " دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة" ، رسالة ماجستير ، 1432 هـ - 2011 م.

➤ الدراسات العربية :

1- دراسية (المغيرة، 2010) " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية (رسالة ماجستير) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات المتعددة التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري في وزارة الداخلية، وأظهرت نتائج الدراسة: أولا الاعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل، وتعتبر من المعوقات التنظيمية ، ثانيا قلة الحوافز المالية المقدمة للموظفين، وتعتبر من أهم المعوقات المالية، ثالثا قلة دعم الإدارة العليا لنشاطات الإبداع والابتكار لدى الموظفين، وخلصت الدراسة إلى جملة توصيات من أهمها: تعديل الأنظمة الإدارية وجعلها أكثر مرونة بما يتواءم مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومحاولة القضاء على المركزية وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للمشاركة في اتخاذ القرار، مع بيان اختصاص كل إدارة فيما يتعلق بإجراءات العمل، أيضا إيجاد بنية تحتية متكاملة ومتطورة، مع تكثيف الدورات التدريبية في مجال التقنية، والعمل على إيجاد وسائل أمن وحماية المعلومات، أيضا العمل على توفير الحوافز المالية للموظفين، وتوفير الدعم المالي المناسب لتوفير الأجهزة والتقنيات الحديثة ودعم نشاطات الإبداع والابتكار لدى الموظفين والعمل على زيادة الوعي والمعرفة التقنية، ومساعدة الموظف على الشعور بالأمان الوظيفي وعدم الخوف من التغيير.⁶

2- خير، محمد وكساب، عزات، متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات فلسطين، 2008 (رسالة ماجستير):

هدفت الدراسة التعرف على واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات ومتطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية فيها، وأظهرت نتائج الدراسة: وجود معرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة، و توفر قناعة لدى الموظفين بأن النظام الإلكتروني يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية وقادر على تقليل نسبة التلف وإهلاك الملفات وضياح الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها، ووجود ثقة في النظام الإلكتروني،

متطلبات الإدارة الإلكترونية، 2008، رساله ماجستير، من موقع ذاكرة عمان .

⁶ دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية ، " دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة" ، إيهاب فاروق مصباح العاجز ، رسالة ماجستير ، 1432 هـ - 2011 م

⁷ خير، محمد وكساب، عزات. (2008). متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين

(2019)

أن تشغيل نظام معلومات (IS) على أساس مقترحات الموظفين، يقوم على أساس تحفيزي يعمل على تشجيع الإبداع لدى الموظفين بإقتناعهم بأنهم مصادر قيمة للأفكار، وضرورة توفير بنية تحتية للاتصالات لتعزيز الإنسياب الحر للمعلومات والأفكار عن طريق تسهيل انسياب العمل التعاوني ودعم القرار الجماعي على مستوى المنظمة، وتسهيل تنفيذها والعمل على إزالة المعوقات.¹¹

منهج الدراسة :

تتناول هذه الدراسة المنهج التفصيلي والتحليلي لنتائج الدراسة، والإجراءات التي اتبعتها الباحثة لتنفيذ البحث، حيث يتضمن منهج الدراسة مجتمعها ومفرداتها والعينة والأداة التي استخدمت، والخطوات التي اتبعت وطريقة توزيع وجمع الاستبانة وتفسير النتائج والأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث فهو يهدف الى وصف الظاهرة وتبرير تطبيقاتها، وذلك للتعرف على كيفية ادارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني وأثرها العائد على المستفيدين والموظفين

للمؤسسة، كل ذلك معتمدة على الاستبانة والمقابلة والملاحظة، وبهذا التزمت هذه الدراسة في مسارها بالحدود التالية :

أ- مجتمع وعينة الدراسة :

من ضمن الطرق التي ستستعين بها الباحث في جمع البيانات عمل الاستبانات . حيث ستقوم الباحثة بتوزيع الاستبانات على مجتمع وعينة الدراسة، والذي يتكون من جميع المختصين والمسؤولين عن ذكر ومؤهلاتهم العلمية، وسنوات خبرتهم، وتخصصات من يحمل منهم مؤهل فوق الدبلوم العام .

ب- مجال وحدود الدراسة :

تحدد الدراسة بالحدود التالية :

Fair Bank, J. & et.al: Motivating creativity through a¹¹ computer-mediated employee suggestion management system, Behaviour & Information Technology, V.22, Issue 5, 2003. 5, 2003. تحفيز الإبداع من خلال اقتراح نظام الإدارة العاملين من خلال توظيف وسائط الحاسوب

نظم الإلكترونية، ولقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج باعتبار أن نظم الأرشيفات الإلكترونية أصبحت جزءاً أساسياً من أعمال المنظمات والمؤسسات من أجل إنجاز أعمالها وتسهيل العمل بها، إضافة إلى الحفاظ على مستنداتها وتأمينها لأطول مدة ممكنة. وأصبحت نظم الأرشيفات الإلكترونية علماً واسعاً وليس مجرد أداة لإدخال الوثائق إلى تلك النظم من أجل حفظها وتخزينها وإنما تطور الأمر لكي تكون مسنولة عن إدارة هذه الوثائق بطريقة تضمن الاحتفاظ بهذه الوثائق لأطول فترة ممكنة مع توفير السبل اللازمة لإتاحتها اعتماداً على مبادئ واستراتيجيات نتجت عن نظريات وأبحاث في هذا المجال .⁹

➤ الدراسات الأجنبية :

-1 (Maumbe&Owci& Alexander.2008)

"Questioning the pace and pathway of

Government development in Africa: A case study

of South Africa's Cape Gateway project"

هدفت الدراسة إلى نقد الحكومة الإلكترونية في جنوب أفريقيا من خلال دراسة البوابة الإلكترونية في جنوب أفريقيا وتقييم الخدمات المقدمة من خلالها. وقد أشارت الدراسة إلى عجز البنية التحتية في تلك الحكومة وعدم قدرتها على احتواء التعددية الثقافية وعدم مراعاتها للبينان الاجتماعي والاقتصادي أحياناً، كما رصدت الدراسة مجموعة من التحديات التي تتعلق بالحكومة الإلكترونية في جنوب أفريقيا، وقد اعتمدت الدراسة على تحليل المحتوى للبوابة الإلكترونية بجنوب أفريقيا وأوصت الدراسة بمزيد من الدعم لبرامج الحكومة الإلكترونية.¹⁰

-2 Fair Bank, J. & et.al: Motivating creativity

through a computer-mediated employee

suggestion management system, Behaviour &

Information Technology, V.22, Issue 5, 2003.

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى متطلبات تحفيز الإبداع من خلال اقتراح نظام الإدارة الموظفين اعتماداً على نظام الاتصالات بواسطة الحاسب الآلي، والإفادة من مقترحات الموظفين باستخدام الحاسب الآلي في دعم الاتصالات وإتخاذ القرارات، وأسفرت الدراسة للعديد من النتائج منها:

⁹ محمد عزت آمنه. دراسة للمفاهيم والنظريات واساليب التطبيق، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، جامعة القاهرة، 2007 م (رسالة دكتوراه).

¹⁰ إيهاب فاروق مصباح العاجز . دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، " دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة"، رسالة ماجستير، 1432 هـ - 2011 م.

(2019)

اولا : بعد ان تم الاستطلاع على رأي عدد من المتخصصين في هذا المجال والاستشارة بخبراتهم ، تم إعداد إستبانه حول واقع ادارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني بموقع ذاكرة عمان ، وتم توزيعها على المختصين بالموقع ، وذلك للحصول على البيانات اللازمة لدراسة وذلك وفق خطوات كالتالي :

- 1- خطاب التوجيه لمركز ذاكرة عمان (ملحق 1) .
- 2- تحديد النقاط الرئيسية للاستبانه و مراعاة أن تكون الاسئلة واضحة لسهولة وسرعة الإجابة .
- 3- إعداد الاستبانه : الاولى للمختصين والمسؤولين عن موقع ذاكرة عمان (ملحق 2) ، وتنقسم الاستبانه الى ثلاث اقسام كالتالي :

- 1- القسم الأول : معلومات عامة عن المركز المسئول عن موقع ذاكرة عمان .
- 2- القسم الثاني : عن ادارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني لموقع ذاكرة عمان .
- 3- القسم الثالث : التقييم .

والاستبانه الثانية لمستخدمو موقع ذاكرة عمان (ملحق 3) ، وتم تقسيمها في ثمانية اسئلة .

- 4- توزيع الاستبانه شخصيا على عينة البحث .
- 5- جمع الاستبانة وتحليلها .

ثانيا : اعتمدت الباحثة على الملاحظة المباشرة لتطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ومعرفة احتياجات العاملين والشكايات التي يواجهونها لجمع معلومات شاملة حول موضوع الدراسة .

ثالثا : الاطلاع على كتب ومراجع مختلفة والدراسات العلمية والمواقع الإلكترونية ، وزيارات للمختصين في موقع ذاكرة عمان.

العمل لديهم ونتائج العمل على ذلك . (ملحق 4)

إجراءات تنفيذ الدراسة :

سعت هذه الدراسة لتنفيذ عدة خطوات وهي كالاتي :

- 1- قامت الباحثة للاطلاع على الدراسات والبحوث والتجارب السابقة في مجال إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني.
- 2- تابعت الباحثة آخر التطورات التي تحدث في مركز ذاكرة عمان .
- 3- دراسة مجموعة من النماذج والتطبيقات الحديثة لإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .
- 4- دراسة الواقع الفعلي لإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .

- الحدود الزمنية : تغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية منذ بداية (نوفمبر 2018) ، وحتى وقت انتهاء الدراسة بالعام الدراسي (مايو 2019) ، وقد تمت دراسة واقع ادارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني لموقع ذاكرة عمان منذ تأسيسه عام 2013 الى هذا العام 2019 .

- الحدود اللغوية : اللغة العربية كتابا و اطلاعا ، بالإضافة الى ترجمة بعض الكتب من اللغات الأجنبية الى العربية .

- الحدود الموضوعية : تتناول هذه الدراسة موضوع واقع ادارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان ، والتعرف على المتطلبات التي من خلالها يمكن إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني بشكل جيد .

- الحدود البشرية: ستكون الدراسة على عينة عشوائية من المختصين والمسؤولين عن موقع ذاكرة عمان وأيضا المستفيدين من الموقع .

- الحدود النوعية : تركز الدراسة على إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .

- الحدود المكانية : أجرت الباحثة الدراسة الميدانية على موقع ذاكرة عمان على الإنترنت.

ج- فروض الدراسة :

الفرض الأساسي لهذه الدراسة يرجع لأهمية وجود إرشادات وقوانين لكيفية تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان ، فهو عبارة عن ذاكرة تحفظ الوثائق والمخطوطات المهمة ، ورغم ذلك فما زال الموقع ينقصه بعض الإضافات في محتواه ، وبهذا جات هناك فرضيات فرعية :

1. رغم الفائدة من تطبيق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني إلا انه قليل من يدرس هذا الموضوع ، اي ان الدراسات السابقة قليلة .
2. رغم تقدم العصر الذي أطلق عليه عصر التكنولوجياوتقنية المعلومات إلا أن بعض المؤسسات لم تطور من المحتوى الإلكتروني لخدماتها وإجراءات العمل فيها .
3. رغم عدم استيعاب جميع الموظفين لكيفية التعامل مع تطبيق ادارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ، إلا أنهم يحاولون من تحسين مستواهم في إدارة المحتوى الإلكتروني وتطوير الأداء والخدمات ، وقد أقامو دورات تدريبية للموظفين ، وذلك لأنه أمر ضروري ومهم في كل مؤسسة.
4. رغم الصعوبات التي تواجه إدارة حتوى للموقع ، إلا أن المسؤولين يعملون بجد ليستفيد الكثير من هذا الموقع وليتوصلو الى وضع مقترحات لتطوير إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني لموقع ذاكرة عمان .

د- أدوات الدراسة :

لاسترجاعها والاطلاع عليها وتداولها الكترونياً بسهولة من قبل
المستفيدين.¹⁶

محتويات الدراسة :

تحتوي الدراسة في بدايتها على الفهرس ، يأتي من بعده مستخلص باللغة العربية والانجليزية وقد قسمت الباحثة الدراسة الى خمسة فصول كالتالي : الفصل الأول (الاطار العام للدراسة) وقد تناول هذا الفصل التمهيدي ، و موضوع الدراسة ، ايضا عرض مشكلة الدراسة وتساؤلاتها ، وأهمية الدراسة وأهدافها ، ومجال وحدود الدراسة ، فروض ومنهج الدراسة ، و مجتمع وعينة الدراسة . أدوات وخطوات الدراسة . ثم الدراسات والبحوث السابقة ، والمنهجية ، وأهم مصطلحات الدراسة ، ويحتوي الفصل الثاني (الإطار النظري للدراسة) على خمسة مباحث ، يتناول المبحث الأول التعريف بموقع ذاكرة عمان ، بينما يتناول المبحث الثاني مدخل ادارة الوثائق الالكترونية ، وتناول المبحث الثالث إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ، أما الفصل الثالث (دراسة الواقع الفعلي لإدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان) ويتكون هذا الفصل من أربع مباحث ، حيث يتناول المبحث الأول إجراءات إعداد الوثائق والمحتوى الإلكتروني لموقع ذاكرة عمان ، وجاء المبحث الثاني عن إجراءات تنفيذ و تطبيق إدارة الوثائق الإلكترونية في موقع ذاكرة عمان ، بينما يتناول المبحث الثالث المحتوى الإلكتروني لوثائق ذاكرة عمان ، والمبحث الرابع البرمجيات والتطبيقات المستخدمة في إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني ، وتناول المبحث الخامس الخطط المستقبلية لحفظ وإتاحة الموروث الفكري لموقع ذاكرة عمان ، والفصل الرابع (الإطار الميداني للدراسة) ويتناول هذا الفصل إجراءات الدراسة المسحية باستخدام أدوات البحث ويتكون هذا الفصل من ثلاثة مباحث ، حيث يتناول المبحث الأول عرض بيانات الدراسة وشمل مجتمع وعينة الدراسة وأدوات الدراسة وأساليب جمع بياناتها ، أما المبحث الثاني هو تحليل لبيانات الدراسة وتفسير نتائجها والمبحث الثالث نتائج الدراسة المسحية والميدانية ، اما الفصل الخامس (نموذج مقترح) ويحتوي على ما اختارته الباحثة من مقترح لتطوير المحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان ، وقد انتهت الدراسة بالخاتمة والتي تأتي بعرض للتوصيات والمقترحات التي وضعتها الباحثة لحل إشكاليات موضوع

- 5- تابعت الباحثة المشكلات وتقديم مقترح للحد منه بوضع الحلول لتلك المشكلات التي تواجه إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني في موقع ذاكرة عمان .
- 6- قامت الباحثة بالإطلاع على مصادر مختلفة في مجال إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني.
- 7- قامت الباحثة باستخدام اداة الاستبانة .
- 8- قامت الباحثة بزيارات ميدانية لمركز ذاكرة عمان وبالتحديد الاقسام التي تطبق إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني .

مصطلحات الدراسة :

1. الوثائق : كل وثيقة ينشئها أو يتحصل عليها من خلال ممارسة مهامه كل شخص طبيعي أو اعتباري ، سواء كان عامة أو خاصة ، أيا كان تاريخ هذه الوثائق وشكلها ووعانها ، تتضمن معلومات يتم الحصول عليها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، مثل الرسائل والخرائط والصور والشرائط الممغنطة والفلام ، والقراص الضوئية وغيرها وتكون هذه الوثائق إما مفردة أو مجمعة بملف .
12
2. الإدارة الإلكترونية للوثائق : تتمثل في إدارة الوثائق باستخدام معدات وبرمجيات وشبكات إلكترونية لتسهيل عمليات البحث والإسترجاع.¹³
3. المحتوى : عبارة عن مجموعة من البيانات والمعلومات والوثائق الإلكترونية المترابطة و المخزنة على أي وعاء إلكتروني أو على المواقع أو البوابة الإلكترونية .¹⁴
4. نظام إدارة المحتوى : مجموعة من الإجراءات المتبعة لإدارة سير العمل في بيئة تعاونية ، وهذا الإجراءات تكون يدوية أو مبنية على الحاسوب ، والبيانات في نظام إدارة المحتوى تكون عبارة عن وثائق ، وافلام ، وصور ، وبيانات علمية الخ... وتستخدم نظم ادارة المحتوى عادة في التحكم عن الوثائق وترتيبها والتحكم بالمراجعات الموجودة .¹⁵
5. إدارة الوثائق والمحتوى الإلكتروني : الإدارة الآلية ، وإمكانية تصوير الوثائق وفهرستها وتحويل بياناتها وتوفير طرق كثيرة

الوثائق والمحفوظات . كلية الشرق الأوسط - سلطنة عمان
، الطبعة الاولى ، دار الثقافة العربية ، 2017 م .
¹⁵ نفس المرجع السابق.

¹⁶ نفس المرجع السابق .

¹² حمد الضوياني . اللانحة التنفيذية لقانون الأحوال المدنية ،
المادة (5) ، منشورات هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية ، سلطنة
عمان 2009 ، ص 13.

¹³ نفس المرجع السابق .

¹⁴ شمسة بنت حبيب المسافر ، ادارة الوثائق والمحتوى
الالكتروني في مشاريع الحكومة الالكترونية ، قسم ادارة

(2019)

3. ، العاجز (2011) إيهاب فاروق مصباح ، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة ،رسالة ماجستير . .

4. خير، محمد وكساب، عزات . (2008) . متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات .فلسطين، . (رسالة ماجستير) .

5. العاجز (2011) إيهاب فاروق مصباح . دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة" ، رسالة ماجستير .

6. آمنه (2007) محمد عزت. دراسة للمفاهيم والنظريات وأساليب التطبيق ، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، جامعة القاهرة ، م (رسالة دكتوراه) .

7. Fair Bank, J. & et.al: Motivating creativity through a computer-mediated employee suggestion management system, Behaviour & Information Technology, V.22,

الدراسة ، وتختتم الباحثه الدراسة بقائمة المراجع باللغتين العربية والإنجليزية وملاحق الدراسة.

1. المسافر (2017)، شمسه حبيب ، إدارة الوثائق والمحتوى

الالكتروني في مشاريع الحكومة الإلكترونية ، القاهرة: دار الثقافة العربية..

2. الحضرمي(2008) أحمد سعيد ناصر ، تصور مقترح لتطوير إدارة معاهد السلطان قابوس للعلوم الإسلامية بسلطنة عمان في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية ، رساله ماجستير .

8.