

المعيارية في إدارة الوثائق الالكترونية بمصالح أرشيف المؤسسات الاقتصادية كمدخل لنظام إدارة الجودة

Normative management for electronic documents in companies archive services as an introduction to the quality management system

فيروز محبوب¹، صبرينة مقناني²

¹جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)، frouz.mahboub@univ-constantine2.dz

²جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)، sabrina.megnani@univ-constantinez2.dz

تاريخ الاستلام: 2022/08/13 تاريخ القبول: 2022/12/23 تاريخ النشر: 2023/03/31

ملخص:

الدراسة عبارة عن محاولة للكشف عن اعتماد قسم الأرشيف بإدارة شركة سوناتراك معايير إدارة الوثائق الالكترونية لتبني نظام إدارة الجودة. تم اعتماد المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الإدارة العليا بمكان الدراسة قدمت الدعم لمبادرة تطبيق معايير إدارة الوثائق الالكترونية بالمصلحة، الخطوة التي شكلت نواة لبداية المشروع بالمؤسسة الأم، ترسيخا منها لمساعي بلوغ الجودة في الأعمال. كما كشفت الدراسة عن توجهات الأرشيفيين بالمصلحة اتجاه جودة الممارسات.

كلمات مفتاحية: إدارة؛ وثائق الكترونية؛ أرشيف مؤسسات؛ معايير إدارة الوثائق؛ نظام إدارة الجودة؛ شركة

سوناتراك.

Abstract:

The study aimed to reveal the relationship of the adoption of electronic document management standards to the company's will (SONATRACH) to adopt the quality management system. An interview was the main tool used for data collection, The study reached a set of results, the most important is that the senior management in the place of study provided support for the initiative to implement electronic document management standards in the Department, a step that formed the nucleus for the beginning of the project in the parent company, in order to consolidate the endeavors to achieve quality in business. The study also revealed the orientations of the department's archivists towards the quality of practices.

Keywords: Electronic document; management; Companies standards; company; quality management; total quality.

* المؤلف المرسل

1- مقدمة

أدى الإنتاج الهائل للوثائق بالمؤسسات الاقتصادية، لاسيما في ظل التكنولوجيا الحديثة، إلى استخدامها آليا- رقميا- بغية التحكم في إدارتها، ومنه التوصل إلى الفعالية، والكفاءة للمؤسسات، لأن الإدارة الجيدة لأنظمة إدارة الوثائق تنعكس بالضرورة على التحسين في أداء المؤسسات وتطويرها وفق متطلبات العصر. ولأن الوثائق هي أثر نشاط المؤسسات، فإنها مع مرور الزمن تصبح مصدر ووسيلة لاتخاذ القرارات، ولا يتسنى التحكم الجيد في إدارة الوثائق إلا بالأخذ بعين الاعتبار تطبيق المعايير.

تشكل معايير إدارة الوثائق الالكترونية خاصة معايير الايزو أرضية للارتقاء بالممارسات في ظل مساعي كبريات المؤسسات نحو بلوغ الجودة. وبين رؤية الإدارة العليا بالمؤسسات وتوجهاتها، إما بدعم أو عدم دعم مساعي إدارة الجودة الشاملة أو نظم الجودة، مقابل تطبيق الأرشيفي لمعايير إدارة الوثائق الإلكترونية التي هي جزء من كل أي معايير أنظمة إدارة الجودة، جاءت الدراسة للبحث في العلاقة بينهما.

1-1 مشكلة البحث:

يعد اعتماد الوسائل التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة في بيئة المنظمات، وإجادة استخدامها ضرورة لأجل تحقيق الأهداف التي تسعى لبلوغها المؤسسات في ظل بيئة ديناميكية متغيرة، خاصة المؤسسات الاقتصادية. كما تعتبر المعايير أحد أهم الوسائل التي من خلالها تراهن المؤسسات على تفوقها. وفي مجال إدارة الوثائق خاصة الالكترونية منها، وفي ظل التوجهات والمسااعي لبلوغ الجودة والجودة الشاملة كميزة تنافسية، ومدخل لتحسين الأداء، بات لزاما على مصالح أرشيف المؤسسات الاقتصادية الاندماج في ذات السياق- الجودة- من خلال إدارة معيارية للوثائق الالكترونية. انطلاقا مما سبق، يطرح الإشكال التالي:

هل لاعتماد المعايير في إدارة الوثائق الالكترونية بمصلحة أرشيف قاعدة 24 فيفري سوناتراك علاقة بإرادة المؤسسة للوصول إلى إدارة الجودة؟

1-2 فرضيات الدراسة:

-الفرضية العامة:

للإدارة العليا للمصلحة قيد الدراسة رؤية و إستراتيجية لتجسيد نظام إدارة الجودة بكافة المصالح التابعة لها ما جعلها تدعم تطبيق معايير إدارة الوثائق الالكترونية بذات المصلحة.

-فرضية اجرائية 1 :

تم توفير بنية تحتية تكنولوجية كافية لمصلحة الأرشيف والمصالح ذات العلاقة محل الدراسة ما جعلها مؤهلة لإدارة وثائقها الالكترونية وفق المعايير لتجسيد نظام إدارة الجودة.

-فرضية اجرائية 2:

يسعى أخصائي المعلومات (مدير الوثائق) للعمل على تطبيق المعايير في إدارة الوثائق الالكترونية ، لتجسيد نظام إدارة الجودة.

3-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الدور الذي يؤديه تطبيق المعايير بالمؤسسات الاقتصادية في ممارستها في جعل الأعمال موحدة وبطريقة متفق عليها سيما المعايير الدولية، إضافة إلى اتخاذ تلك المعايير سبيلا لاعتماد وتحقيق جودة إدارة أعمال المؤسسة، وهو الهدف الذي تنشده المؤسسات الاقتصادية في ظل التنافسية. ولا شك أن معايير إدارة الوثائق جزء هام من إدارة الأعمال، بما أن التوثيق وتبعية الأثر، يساهم في إمكانية استرجاع المؤسسة لكل ما تحتاجه من وثائق متى ما دعت إليه الحاجة، وهو تحدي تطرحه تكنولوجيا المعلومات بدناميكيته، حيث يعتبر اعتماد المعايير إحدى سبل الأعمال الموحدة لتحقيق أهداف المنظمات بأنجع الطرق. لذلك، ركزت الدراسة على علاقة تطبيق معايير إدارة الوثائق بوصول المؤسسة إلى الجودة.

4-1 أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- 1- الكشف عما إذا كانت للإدارة العليا، أو الجهات الوصية لمصلحة أرشيف قاعدة 24 فيفري بسوناطراك رؤية وإستراتيجية لتجسيد نظام إدارة الجودة بالمؤسسة، من خلال تطبيق معايير إدارة الوثائق الالكترونية على مستوى المؤسسة، وبشكل خاص بقسم الأرشيف مكان الدراسة.
- 2- معرفة عما إذا كانت البنية التحتية التكنولوجية التي تتوفر عليها المصلحة محل الدراسة كفيلة بإدارة معيارية للوثائق الالكترونية.
- 3- التطرق لدور الأرشيفي أو مدير الوثائق في تجسيد نظام إدارة الجودة، وعلاقة ذلك بتطبيق المعايير في إدارة الوثائق الالكترونية بقسم الأرشيف محل الدراسة.

5-1 الدراسات السابقة:

1-5-1 الدراسة الأولى:

دراسة فكتوريا لميو **1996VictoriaLEMIEUX**، والموسومة "استخدام إدارة الجودة الشاملة في بيئة إدارة السجلات". تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية استخدام إدارة الجودة الشاملة بالجامعة مكان الدراسة لتحسين عمليات غرفة الملفات - أي إدارة الوثائق¹.

¹: LEMIEUX, Victoria , **The use of total quality management in a records management environment.** (P. Village, Ed.) ARMA Records Management Quarterly, 1996.p23.

تقدم الباحثة من خلال الدراسة، - بصفتها مدير ورائق عينت حديثا لجامعة جزر الهند الغربية - صورة عن استخدام، أو إدخال إدارة الجودة الشاملة كمنهج للعمل بما سمي غرفة إيداع الملفات، بعد أن كانت وضعية المصلحة جد سيئة من حيث صعوبة إيجاد الملفات في سياقها الكامل، وقد رأت الباحثة أن الوضعية السابقة التي تجسد جزء من ثقافة مؤسسة، بحاجة إلى إدارة تغيير.

1-5-2 الدراسة الثانية:

دراسة شابو مخلوف 2011CHABOUMakhlouf المعنونة بـ " مفهوم الجودة في علم الأرشفة المعاصر". ففي ضوء تكييف مفهوم الجودة مع الأرشفة، تحاول الدراسة تقديم تقرير عن الوثائق الأرشيفية الرئيسة التي تجعل تحديد - سواء بشكل ضمني أو صريح - الجودة المعترف بها في الأرشفة ممكنا. فقد تم اختيار النصوص التي استخدمت للمصلحة المباشرة وغير المباشرة لدراسة جودة الأرشفة، حيث تصف تلك الأدبيات العديد من الخبرات المهنية وتقدم تقريرا عن نتائج العديد من الأبحاث العلمية الدولية، ويبرز تحليلها أربعة محاور كالتالي:

- 1- مفهوم الإثبات في مركز جودة الأرشفة
- 2- مساهمة المعيار ISO15489 في جودة الوثائق الأرشيفية.
- 3- مفهوم الإثبات والجودة المرتبطة بها في السياق الإلكتروني
- 4- مساهمة البحوث الدولية فيما يتعلق بتعريف قياس جودة الأرشفة.

وخلص الباحث إلى أن دراسة الجودة وأبعادها المختلفة في مجال الأرشفة تمثل موضوعات يجب استكشافها بشكل أكبر من أجل تحديد القضايا اللازمة لتحسين جودة الأرشيفات بشكل أفضل¹.

1-5-3 الدراسة الثالثة

دراسة عمر ترشين / يوسف أولاد حسيني، تحت عنوان "قابلية تطبيق المعيار ISO15489 في المؤسسات البترولية: دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسوناطراك" 2016. تناولت الدراسة إشكالية رئيسة حول إمكانية تطبيق المعيار ISO15489 في المديرية العامة لسوناطراك، إضافة إلى أن دراسة وتحليل ممارسات وتطبيقات أرشفية على مستوى المديرية العامة تساعد في تطبيق المعيار.

وقد تم اعتماد استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى أنه توجد ممارسات وتطبيقات أرشفية على مستوى المديرية العامة لسوناطراك تمكن من تطبيق المعيار ISO15489، كما توجد مناهج لعملية الأرشفة، ومراقبة إنتاج وتسيير الوثائق الإدارية. وبناء على النتائج المتوصل إليها، تم تقديم جملة من الاقتراحات أهمها: سعي قسم الأرشفة للحصول على صلاحيات أكبر تمكنها من إلزام كل الأقسام الأخرى على احترام الإجراءات والبروتوكولات

¹SHABOU, Makhlouf, **Le concept de qualité en Archivistique contemporaine: quelques pistes**, 2011 , pp, 65-80.

الموضوعة من طرف القسم، إضافة إلى اقتراح ضرورة اعتماد التكوين المتواصل، وهو ما يساعد على تكوين عمال قسم الأرشيف¹.

1-6 منهج الدراسة:

تبعاً لطبيعة الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي القائم على التحليل، وذلك للتمكن من تحقيق الهدف من البحث بطريقة علمية، إضافة إلى منهج دراسة الحالة، ذلك لأنه تم اختيار المصلحة كأنموذج ممثل لكافة المصالح بالشركة محل الدراسة.

2. تحديد مصطلحات البحث

1.2 الوثائق الالكترونية:

"هي مادة لاسحابية، قابلة للاستعمال من طرف الحاسوب، تحمل عدة أشكال، يمكن أن تكون صورة، ملف صوتي، مجموعة من المعطيات المنظمة في شكل ملف، مع التذكير أن المكتوب الإلكتروني يوازي المكتوب الورقي الذي أنشئ انطلاقاً من الحاسوب"²، في حين أن مفهومي "الوثائق" و"أنظمة حفظ الوثائق" يرتبطان بالوثائق بأي شكل لأغراض الدليل. هناك بعض الخصائص الفريدة للوثائق الإلكترونية التي تؤثر على الاستراتيجيات والأساليب التي تعمل بفعالية من أجل إدارتها، وعلى المدى الطويل للحفاظ على الحاجة للوصف، هذه الخصائص تجعل الوثيقة الإلكترونية مختلفة تماماً عن الوثيقة الورقية التقليدية، وتتطلب تنفيذ أساليب جديدة في تنفيذ بعض الوظائف الأساسية لإدارة الوثائق والمحفوظات³.

2.2 إدارة الوثائق الالكترونية

تعرف إدارة الوثائق الالكترونية بأنها "تطبيق تقنيات الإدارة لإنشاء، واستخدام، وصيانة الوثائق في شكل الكتروني، والاحتفاظ بها، واستبعاد ما يثبت عدم أهميته بغرض تحسين كفاءة حفظ الوثائق، وضمان الوصول إلى المعلومات، وخفض

¹عمر تريشين، ويوسف أولاد حسيني.. قابلية تطبيق المعيار ISO15489 في المؤسسات البترولية: دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسوناطراك، Cybrarianjournal، ع 42، يونيو 2016. متوفر على الخط:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=731tomar&catid=290:studies&Itemid=93. تمت الزيارة يوم: 2021/04/15.

²نبيل عكوش. التكنولوجيا الحديثة و دورها في حفظ وتأمين الأرشيف(ضمن فعاليات اليوم الدراسي الوطني ل دور الأرشيف في كتابة التاريخ والحفاظ على الذاكرة الوطنية). بسكرة: المتحف الجهوي للمجاهد. يوم 08 ديسمبر 2011، ص. 147.

³ICA Studies . 1997. **Guide for managing electronic records from an archival perspective. Committee on electronic records** .available on :

https://www.ica.org/sites/default/files/ICA%20Study%20%20guide_eng.pdf .visite on 10-11-2019.at 12.25.

التكاليف" ¹. هي أيضا "العملية التي يتم من خلالها السيطرة، والمراقبة، وتحديد أماكن الوثائق المخزنة بالنظام، وإتاحتها للاسترجاع من خلال النظام" ².

3.2 المعايير:

إن المرادف لمصطلح معايير، التقييس، باللغة الانجليزية "Standards". كما أن هنالك بعض المصطلحات العربية التي يكثر استخدامها لدى العاملين في المجال، أو في أسماء هيئات التقييس القومية، مثل المواصفات القياسية، المواصفات والمعايير، والتقييسات، والمواصفات، والمقاييس معا، ليستقر مجمع اللغة العربية المصري على تعريف المعايير أنها "أوعية المعلومات التي تصدرها الهيئات الوطنية، والدولية صاحبة الشأن لتحديد المستويات في المواد والمصنوعات، وفي كثير من أوعية النشاط الفكري، والثقافي، تسهيلا للتجارة، وتبادل الخدمات والمعلومات" ³.

4.2 أرشيف المؤسسات:

"هو قسم مكلف بالاقتناء والحفظ المنتظمين، وخدمات الوثائق التي تعتبر ذات قيمة دائمة في تأسيس الشركة ونموها مستقبلا" (SHOKOLNIK, 1990) ⁴ حيث يشكل الأرشيف الرصيد المعرفي بالمؤسسة. وهو مورد أساسي لأنشطتها خاصة عند القيام بعملية التنبؤ، التخطيط، اتخاذ القرارات. لذلك، يركز مدراء المعرفة بالمؤسسات على الإشراف، على توجيه، وتخطيط الموارد الفكرية وما يتصل بها من أنشطة ⁵. كما تعتبر العديد من المؤسسات أرشيفها أداة أساسية سواء في التسويق أو الاتصال ⁶ ورصيد يوثق نشاط المؤسسات، ويعتبر بمثابة ذاكرة لها، ومصدر للمعلومات، ودليل لإثبات الحقوق.

5.2 الجودة:

¹ عبده، اشرف محمد. إدارة الوثائق الالكترونية. دار الجوهرة، القاهرة، 2015. ص. 46.

² المرجع نفسه. ص. 46.

³ زايد، يسرية عبد الحليم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998، ص. 27.

⁴ SHOKOLNIK, Leon. The role of the archive in the corporate structure. **ARMA**

Records Management Quarterly; Prairie Village Vol. 24, N° 4, (Oct 1990):

Available on

line : <https://search.proquest.com/openview/985687c1f16b08799809f86a2d84bb32/1?pq-origsite=gscholar&cbl=47365> ; visit on : 26/07/2020

⁵ ابن تاج، لحر عباس. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات. الجزائر: الدار الجزائرية، 2015. ص. 215.

⁶ CALCAGNO, Monica & COLLAVIZZA, Isabella. **The archive as a cognitive artefact.**

An analysis of the complex relationship between culture and business. 2018. p.4. available on line:

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3259029. visit on: 28/07/2020.

"تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات، ومواصفات، أو خصائص معينة قادرة على الوفاء بالمعايير والمتطلبات المتعارف عليها في المؤسسات المماثلة، بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج، أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة"¹.

6.2 نظام إدارة الجودة:

تعتبر سلسلة المواصفات العالمية ايزو 9000، نظاما متكاملا يتشكل من مجموعة من المعايير المتعلقة بأنشطة المنظمة، والتي وضعت من قبل المنظمة الدولية، ويتسنى لها منح شهادات المطابقة للمنظمات التي تثبت مدى تطابقها مع معايير الايزو².

3.المعايير في المؤسسات

يلعب التوحيد المعياري-المعيارية-في المؤسسة دور حاسم في تطوير استراتيجية المؤسسة، وذلك من خلال اقتراح أهداف لكل جانب من جوانب تفصيلية تشمل تسعة مهام غير هرمية وتختلف شروط التطبيق الخاصة بها وفقا للمؤسسات وأنشطتها³.

1.3 ISO 9000 لإدارة الجودة (سلسلة معايير الجودة):

يشير الرقم 9000 إلى سلسلة المواصفات التي تهتم بإدارة الجودة في الصناعة والخدمات. يعود أصل هذه المواصفات إلى المواصفات البريطانية BS 5750 الصادرة عن هيئة المواصفات البريطانية سنة 1987،⁴ سلسلة 9000 صادرة عن المنظمة الدولية للتقييس والمواصفات، والتي تهدف بدورها إلى رفع المستويات القياسية، ووضع المعايير والأسس والاختبارات، والشهادات المتعلقة بها. تتشكل هذه السلسلة من عدة مواصفات تحمل الرقم 9000 .

تشكل سلسلة إدارة الجودة أحد معايير أنظمة الإدارة التي تعد إطارا لوضع كل من السياسات والإجراءات، والقواعد الإرشادية، والموارد المرتبطة لتحقيق أهداف المنظمة.

تتمثل الخطوة الأساسية للحصول على شهادة الايزو في تطبيق معايير الجودة الشاملة في العمل لأن شهادة الايزو تمنح على مستويات عدة، إلا أن النقطة الهامة في نجاح الإدارة تتم بالتركيز على جودة العمليات التي تؤدي إلى جودة الإنتاج⁵. لذلك، فإن جزء من معايير الايزو هو نفسه جزء من معايير الجودة الشاملة. أما الجزء الآخر، فهو للتأكيد والحرص

¹مسلم، عبد الله حسن. إدارة الجودة الشاملة: معايير الايزو. عمان: دار المعتر، 2015، ص، 233.

²راضي، بمجعت عطية. إدارة الجودة الشاملة: المفهوم والفلسفة والتطبيقات. القاهرة: شركة روابط للنشر و تقنية المعلومات، 2015، ص. 150.

³AFNOR. **Les fonctions de l'entreprise** :Qualité et efficacité des organisations. AFNOR :Paris ,1993. p. 317

⁴اللوزي، موسى. التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة. ط. 4. عمان: دار وائل، 2010، ص. 258.

⁵مسلم، عبد الله حسن، المرجع السابق، ص158.

على تطبيق تلك المعايير الهامة لإدارة الجودة الشاملة. في تعديل لموصفة الايزو نهاية عام 2000، تم التأكيد على أهمية إدارة الجودة الشاملة، كما تم إجراء بعض التغييرات في بنود المواصفة من أجل التأكيد على إدارة الجودة باعتبارها أساس للحصول على شهادة الايزو¹.

2.3 معايير أنظمة إدارة الوثائق²

هي معايير صادرة عن منظمة الايزو على غرار معايير أنظمة الإدارة الأخرى مثل ISO9000 نظام إدارة الجودة، البيئة ISO 14000، ISO 27000 للأمن، حيث قدمتها كلها نخب عالمي واحد لنظام الإدارة. إن معايير نظام إدارة الوثائق نخب استراتيجي على نطاق المنظمة من أجل تقديم الإطار الصحيح لتنفيذ الإجراءات التشغيلية لإدارة الوثائق، وهي ضوابط مبنية على أفضل الممارسات العالمية، تم تطويرها وفقا لنموذج مشترك إلزامي يتم تطويره داخل ISO لهيكل مشترك ونص أساسي لجميع معايير أنظمة الإدارة، كما تم تصميم هذه السلسلة نظرا لحاجة التواصل مع الإدارة العليا حول إدارة جيدة للوثائق والحصول على التزامهم بتوفير القيادة المناسبة، الأموال والأفراد لتنفيذ عمليات إدارة الوثائق لدعم المساءلة وفعالية الأعمال.

3.3 المعيار ISO 15489

أصل المعيار ISO 15489 من معيار استرالي، المعيار الاسترالي لإدارة الوثائق AS 4390. تم نشره في فيفري 1996. يقدم المعيار استراتيجيات ومبادئ توجيهية تشغيلية لإدخال الممارسات التي تضمن الإدارة الفعالة والمستقرة للوثائق التي تلي المتطلبات التجارية، والقانونية، والمالية للمؤسسة. تم تقديم النص الاسترالي إلى اللجنة الفنية لـ ISO المسؤولة عن مجال التوثيق TC46 لاعتماده في إجراءات معجلة، ولكن مع إحجام بعض البلدان (ألمانيا، بريطانيا، الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا... الخ)، فضلت القيادة الأسترالية العودة إلى الإجراء الكلاسيكي للمناقشة والتطوير. لذلك، تم إنشاء اللجنة الفرعية 11 لـ TC 46 في يوليو 1997، وتم اعتمادها عام 2000، والمعيار 15489.1، وتقريرها الفني هو ISO15489.2. تم نشره في 15 سبتمبر 2001.³

4.3 العلاقة بين معايير الايزو وإدارة الجودة الشاملة⁴

لتوضيح العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير الايزو، هناك نقاط التقاء، ونقاط اختلاف نبرزها كالآتي:

¹ مسلم، عبد الله حسن، المرجع السابق، ص159.

² ISO TC46 SC11. Iso/DIS 30300 Management system for records– Fundamentals and vocabulary and ISO/DIS 30301 Management system for records.p.1.3.

³ RENEVEYRY FRY, Chantal. La norme ISO 15489 sur le records management. (Journée de travail AAS : Normes et standards Quelles obligations) .La Suisse . disponible on ligne : http://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/06/at_2004_reneveyry.pdf visite le :18/06/2020 .

⁴ الدرادكة، مأمون سليمان. إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. ط.2. عمان: دار صفاء، 2015، ص.256.

✓ أن الايزو ليست نظاما لإدارة الجودة الشاملة، إنما هي نظام وجد لضمان وتوكيد الجودة، الذي يعد أساس للبدء في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

✓ إن الشروع في تطبيق مبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة من شأنه أن يؤدي إلى إمكانية الحصول على الايزو، حيث تقوم المنظمة بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة ولا تحتاج إلا لبعض التعديلات التي بإمكانها أن تحقق لها الحصول على الايزو.

✓ إن تطبيق نظام الايزو بشكله الحالي لا يعني بالضرورة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، إلا أن تطبيق الايزو حتماً يمهّد بشكل سليم لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

4. مديرية التتقيب بقاعدة 24 فيفري سوناطراك حاسي مسعود: قسم نشاطات التوثيق والأرشيف

1.4 التعريف بمكان الدراسة¹

قسم نشاطات التوثيق والأرشيف الذي يعد ملحقة في الهيكل التنظيمي للمديرية بمصلحة المستخدمين مديريةية التتقيب بقاعدة 24 فيفري سوناطراك حاسي مسعود، وتتخلص مهام هذا القسم في الآتي:

✓ - عمليات دفع الوثائق الأرشيفية التي يتم إدارتها وفق القرار رقم: 386 المديرية العامة/المرجع E041 بتاريخ: 2014/11/02.

✓ عمليات استبعاد وثائق وفق القرار رقم: 388 المديرية العامة/ المرجع E043 بتاريخ: 2014/02/02، واعتماداً كذلك على جدول تسيير الوثائق.

✓ تخزين الوثائق في الشكل الورقي على غرار الشكل الالكتروني بذات الوقت.

✓ معالجة الوثائق التي تم دمجها بقاعدة البيانات لرصيد الوثائق (استقبال الدفعات، استخراج البيانات، معيارية -تقنين- الملفات، فهرسة، تكشيف، ثم تحميل البيانات، وتصنيف الوثائق).

✓ إتاحة البيانات من خلال شبكة محلية لكافة المصالح المعنية.

2.4 أدوات جمع البيانات:

تم اعتماد المقابلة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة نظراً لصغر حجم العينة، حيث تم إجراء مقابلة مع مسؤول قسم الأرشيف وأرشيفي بذات القسم، - عبر الانترنت- بسبب احتياطات البروتوكول الصحي التي تعتمده مؤسسة سوناطراك، حيث تعذر الدخول للمؤسسة، إضافة إلى مقابلة مع مسؤول في الإدارة العليا بالمديرية قيد الدراسة، كما تم اعتماد وثائق صادرة عن المؤسسة كأداة لجمع البيانات على غرار المقابلة.

¹ بلعيد أحمد، مقابلة شخصية مع خوجه، (وثائقي أمين محفوظات مسؤول بالشبكة)، مقابلة عن بعد. تمت يوم 20 مارس 2021 على الساعة 10.00.

3.4 عينة الدراسة: ارتأت الباحثة اعتماد عينة قصديه تمثلت في المسؤولين سواء بقسم الأرشيف، المسؤول بالإدارة العليا التي تضم القسم، ذلك لأن كل ما يتعلق بتوفير المتطلبات، وسياسة المؤسسة اتجاه الجودة، واعتماد المعايير يتطلب اتساع دائرة المقابلة لتشمل مسؤول في الإدارة خارج قسم الأرشيف بمديرية التنقيب مكان الدراسة. وعليه، تم إجراء المقابلة مع متخصصين في الأرشيف بالقسم - وثائقي أمين محفوظات - أحدهم مسير لنظام إدارة الوثائق بالمصلحة والتي لها علاقة بباقي المصالح، إضافة إلى مسؤول بالإدارة العليا للمديرية مكان الدراسة كأحد صناع القرار بالشركة.

4.4 نتائج الدراسة:

- الإدارة العليا ودورها في دعم تطبيق معايير إدارة الوثائق في سياق إدارة الجودة.

تقدم الإدارة العليا الدعم في ما يتعلق بتطبيق المعايير في إدارة الوثائق الالكترونية، وكان ذلك بداية في قبولها لمشروع التسيير الالكتروني للوثائق على مستوى المديرية سنة 2006¹ إذ كان نواة وبداية لمشروع مؤسسة ككل، حيث تم تعميم ذلك على مستوى كافة فروع شركة سوناطراك، مع دعمها لتطبيق المعيار ISO15489 مع انطلاق المشروع. فالمديرية والشركة عموماً، تحرص على الاستجابة لكل مبادرات المختصين في أي مجال، منهم الأرشيفيين، والتي من شأنها الرفع من فرص تنافسية الشركة، فهي مجرد تطبيق المعيار الحالي وغيرها من معايير الايزو في كافة المجالات بالشركة لا يتوقف طموحها عنده². يوضح مشروع المؤسسة (SH 2030) المعتمد سنة 2018 سعي الشركة نحو توحيد إجراءات العمل، وكذا البرمجيات على كافة فروع الشركة مستقبلاً، إضافة إلى مشروع (HSE-MS)³ الخاص بأنظمة الوقاية والأمن الصناعي التي تضم بنداً خاصاً بمعايير الوثائق، فالمؤكد أن نشاط ومكانة المؤسسة ذات بعد عالمي، بالتالي، تنصب كل جهودها على مواكبة تطبيق المعايير في كافة القطاعات خاصة في مجال إدارة الوثائق، لأن ذلك من شأنه دعم كل من نشاطات الإنتاج، والاستغلال، والتنقيب، مع الحفاظ على المحيط بأقل تكلفة ممكنة، ما يسمح بتحسين الأداء والتطوير المستمر، وهي كلها مؤشرات تدل على أن للشركة رؤية وتوجه نحو مساعي الجودة والتحسين المستمر.

- البنية التحتية وقابلية تطبيق معايير إدارة الوثائق.

يتيح العتاد والبرمجيات وملحقات الإعلام الآلي، طلب كل الحاجات عبر ما يسمى بقسم تكنولوجيا المعلومات. هذا الأخير الذي يضم ثلاث مصالح فرعية من مصلحة الإعلام الآلي، مصلحة الشبكات، مصلحة نظام المعلومات وقواعد البيانات، حيث يتم التنسيق بينها، وبين قسم الأرشيف بهدف دراسة الاحتياجات المطلوبة، ثم إيداع الطلب، ومنه إلى المصالح المعنية التي كانت سابقاً على مستوى المديرية مكان الدراسة. لكن حالياً، يتم وجيه الطلب إلى المديرية العامة

¹ بلعيد أحمد، مقابلة شخصية مع خوجه، (وثائقي أمين محفوظات مسؤول بالشبكة). مقابلة عن بعد. يوم 20 مارس 2021 على الساعة 10.00.

² جعفر، مقابلة شخصية مع بن ناصر، جعفر مسؤول بمديرية التنقيب. مقابلة عن بعد. يوم 16 مارس 2021 على الساعة 11.15.

³AFRICA OIL CORPORATION. Health safety & environment management system(HSE-MS).(w.d).available on

line:<https://africaoilcorp.com/site/assets/files/1115/6-hse-ms.pdf> . visited on: 19/02/2021

للشركة، وغالبا ما تتم الموافقة على ما يطلب، حيث تخصص سنويا ميزانية لتلك المصالح بغية تزويدها بما هم بحاجة إليه، وبمجرد قبول مشروع التسيير الالكتروني لأول مرة رغم التكاليف التي يتطلبها خاصة البرمجيات، إلا أن الشركة أخذت على عاتقها تنفيذ المشروع لأنها تدرك (خوجه، 2021) أن أكثر من 80% من الوثائق هي تقنية صالحة مدى الحياة وتستخدم على الدوام، الأمر الذي يتطلب نظام أكثر كفاءة وفعالية لإدارة وتسيير الوثائق. كما توفر الشركة كل ما يتم طلبه من مستلزمات سواء عتاد أو برمجيات، مع تقديم مبرر مقنع للجهات الوصية. أما من حيث العنصر البشري، فقد حرصت المديرية حين انطلاق مشروع التسيير الالكتروني للوثائق على توظيف مختصين في علم المكتبات والتوثيق من ذوي الخبرة، إلا أنه لم يتم التدرية على استخدام معايير إدارة الوثائق، وقد يُعزى ذلك لسببين، إما عدم إدراك الجهات الوصية لأهمية التكوين والتدريب المستمرين للأرشيفيين الذين يعلمون في بيئة سريعة التطور والتغير المستمرين، أو لغياب الممارسات الموحدة الشاملة لكل المصالح بالشركة من أجل تجسيد نظام إدارة الجودة أو الجودة الشاملة التي تركز أساسا على التحسين والتحسن المستمر، وبالتالي، يتوفر قسم الأرشيف على بنية تحتية تكنولوجية من معدات وأجهزة وبرمجيات، وموارد بشرية تمكن من التسيير الجيد للوثائق رغم افتقادها لتدريب الأرشيفيين، إلا أنها معطيات بشكل عام تدعم تطبيق معايير إدارة الوثائق الالكترونية بالمصلحة.

- توجهات أخصائي الوثائق نحو إدارة الجودة وعلاقتها بتطبيقه لمعايير إدارة الوثائق الالكترونية.

في مسار انطلاق مشروع التسيير الالكتروني للوثائق بمديرية التنقيب، وكافة فروع الشركة تم تحويل كل الوثائق إلى وثائق الكترونية مع الحرص على تطبيق المعيار ISO15489. أما الاستمرارية في تطبيق المعيار كانت على مستوى قسم الأرشيف محل الدراسة، حيث تم تعميم ذلك في بداية المشروع على دائرة الأرشيف بالمديرية العامة للشركة، ولم تكن هناك استمرارية باستثناء محل الدراسة بهدف إضفاء طابع التخصص في العمل، وتقديم القيمة المضافة وعدم الاكتفاء بالنمطية، والتحلي باليقظة التكنولوجية التي بدورها تفضي إلى الالتزام بالمعايير العالمية بتحديثاتها. ومن منطلق أن الشركة تتعامل مع كبريات الشركات العالمية، فإن ذلك يشكل دافعا للعمل بالمعايير العالمية لضمان التحسين المستمر. إضافة إلى أن المعايير تحدد المهام والمسؤوليات بوضوح، وكل ذلك قائم من وجهة نظره على السبل الحديثة للإدارة، تحديدا إدارة المعرفة، وإدارة الجودة الشاملة التي لا تنفك عن مهام الأرشيفي إن صح التعبير. فمشروع الشركة المذكور آنفا (SH-2030) (SONATRACH, 2019)² بالرغم أنه حاليا لا زال مجرد مخطط مع وقف التنفيذ لظروف إدارية، إلا أن الفكرة جد مهمة في دعم مساعي إدارة الجودة الشاملة، وتفعيل نظم إدارة الجودة من خلال توحيد سبل العمل على مستوى كافة فروع الشركة. فحاليا، لا يوجد توحيد سواء في نظم إدارة الوثائق، أو تطبيق المعايير، أو اعتماد البرمجيات... الخ. من خلال ما

¹ بلعيد أحمد ، مقابلة شخصية مع خوجه، (وثائقي أمين محفوظات مسؤول بالشبكة). مقابلة عن بعد. يوم 20 مارس 2021 على الساعة 10.00.

²SONATRACH.SH-2030 :Transformation plan.2019.available on line:

<http://www.us-algeria.org/attachments/article/280/SH2030.pdf> visited on :13/02/2021.

سبق، فإن مبادرة الأرشيفي الذي أسس لمشروع التسيير الإلكتروني للوثائق في المديرية كمرحلة أولى قبل تعميمها على مستوى فروع الشركة يعكس الوعي الذي تحلى به، خاصة بعد تأكيده على تطبيق المعيار ISO 15489 لإدارة السجلات، وذلك منذ بداية انطلاق المشروع، كما أن هنالك استمرارية من قبل الأرشيفيين القائمين حاليا على القسم مكان الدراسة في تطبيق المعايير، مع استيعاب بعضهم لدور المعايير في التمهيد لإدارة الجودة الشاملة بالشركة.

يستنتج من خلال ما سبق:

✓ دعم الإدارة العليا، أو الجهات الوصية للقسم محل الدراسة مساعي تجسيد مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق، وكذا تطبيق المعيار ISO 15489.

✓ إدراك الإدارة العليا محل الدراسة تواجد الشركة ضمن عدة شركات موازية من حيث سعة النشاط، ومتطلبات بلوغ الجودة من أجل تحقيق الميزة التنافسية يضعها تلقائيا في سياق العمل لتحقيق الجودة.

✓ دعم المؤسسة للانفتاح على بيئة المؤسسات الأخرى ووعيها بأهمية السعي نحو جودة الإدارة سواء إدارة الوثائق، أو غيرها من مجالات، وكانت المعايير أحد أدواتها.

✓ توفر القسم محل الدراسة والمصالح ذات العلاقة على بنية تحتية وفقا لطلب ذوي الاختصاص من أرشيفيين، واختصاصيين في الإعلام الآلي.

✓ اعتبار دعم المؤسسة للأقسام والمصالح بما يمكن أن تحتاجه من معدات، وأجهزة، وبرمجيات في إدارة الوثائق في حد ذاته عامل هام في تطبيق أكثر لمعايير أخرى لإدارة الوثائق الإلكترونية.

✓ اعتبار أخصائي المعلومات بالقسم محل الدراسة المبادر بكل حرص على تطبيق المعايير في إدارة الوثائق سعيا منه للتحسين والتحسين المستمر.

✓ إدراك أخصائي المعلومات بقسم الأرشيف لأهمية المعايير في ضبط وتوحيد سبل العمل خارج السياق سواء المحلي أو العالمي.

✓ مساهمة ووعي أخصائي المعلومات بتطبيق المعايير في التمهيد لإدارة الجودة.

5. خاتمة:

تكرس المؤسسات وتحديدًا شركة سوناطراك جهودها من أجل تحسين الممارسات في ظل التنافسية، وتوجهات نظم إدارة الجودة والجودة الشاملة خاصة في ظل التكنولوجيات الحديثة وما تتيحه من إمكانيات. ومن أجل ذلك، بادرت الشركة لوضع مخطط شامل لكل مجالات العمل بما في ذلك مجال إدارة الوثائق بمختلف فروع الشركة. وقد تم إطلاق مشروع للتسيير الإلكتروني للوثائق موازاة مع اعتماد المعيار ISO 1589 لإدارة السجلات بالمصلحة مكان الدراسة.

من خلال الدراسة الحالية، يتضح أن تطبيق أحد معايير الايزو لإدارة الوثائق يرمي إلى دعم تجسيد نظام إدارة الجودة ومنه إمكانية إدارة الجودة الشاملة، ومما سبق نقدم اقتراحات كالاتي:

- ✓ على الجهات الوصية على قسم الأرشيف مكان الدراسة سواء مديرية التنقيب، أو المديرية العامة للشركة تفعيل ودعم المزيد من التطبيق لمعايير إدارة الوثائق الالكترونية، وكذا معايير نظم إدارة الوثائق.
- ✓ تدريب الأرشيفيين بشكل دوري ومنتظم في مجال إدارة وتسيير الوثائق، وكذا إجراء دورات تدريبية على المعايير العالمية ذات العلاقة بإدارة الوثائق، وكيفية التطبيق، وسبل الحصول على الشهادة فيما يخص معايير أنظمة إدارة الوثائق مثل المعيار ISO 30300.
- ✓ تفعيل مشروع المؤسسة الهادف إلى إدارة الجودة الشاملة على مستوى كافة فروعها على المدى الطويل، مع ضبط سبل التطبيق من حيث توحيد إجراءات وسبل عمل الأرشيفي، وكل ذوي الاختصاص في مجالهم.
- ✓ زرع ثقافة إدارة الجودة والجودة الشاملة بالمؤسسة، مع الدعم الصريح الذي يترجم بخطة واضحة تضع نظم إدارة الوثائق وتطبيق معاييرها في خانة أولوياتها.
- فالوصول إلى ما سبق ذكره من اقتراحات يحتاج إلى عمل متكامل وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، يضم كافة مختلف أقسام ومصالح الأرشيف بالشركة بداية بالمستوى المحلي أو الجهوي (المديريات) وصولاً إلى توحيد خطة العمل بين سائر فروع المؤسسة، فهل للمشروع المٌجَل أن يفعل من جديد من أجل دعم المعيارية في إدارة وثائق المؤسسة الالكترونية، سعياً لبلوغ الجودة التي تعد مشروع له بداية وليس له نهاية.

5. قائمة المراجع:

1.5 المراجع باللغة العربية:

1. ابن تاج، لحر عباس. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات. الجزائر: الدار الجزائرية، 2015.
2. بلعيد أحمد، مقابلة شخصية مع خوجه، (وثائقي أمين محفوظات مسؤول بالشبكة). مقابلة عن بعد. يوم 20 مارس 2021 على الساعة 10.00.
3. جعفر، مقابلة شخصية مع بن ناصر، جعفر مسؤول بمديرية التنقيب. مقابلة عن بعد. يوم 16 مارس 2021 على الساعة 11.15.
4. الدرادكة، مأمون سليمان. إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. ط. 2. عمان: دار صفاء، 2015.
5. راضي، بهجت عطية. إدارة الجودة الشاملة: المفهوم والفلسفة والتطبيقات. القاهرة: شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، 2015.
6. زايد، يسرية عبد الحليم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998.
7. عبده، اشرف محمد. إدارة الوثائق الالكترونية. دار الجوهرة، القاهرة، 2015.

8. عمر تريشين، ويوسف أولاد حسيني.. قابلية تطبيق المعيار **ISO15489** في المؤسسات البترولية: دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسوناطراك، Cybrarianjournal، ع 42، يونيو 2016. متوفر على الخط : http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=731:tomar&catid=290:studies&Itemid=93 . 2021/04/15 .
9. اللوزي، موسى . التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة. ط.4. عمان: دار وائل، 2010.
10. مسلم، عبد الله حسن. إدارة الجودة الشاملة: معايير الايزو. عمان: دار المعتر، 2015.
11. نبيل عكنوش. التكنولوجيا الحديثة ودورها في حفظ وتثمين الأرشيف(ضمن فعاليات اليوم الدراسي الوطني ل دور الأرشيف في كتابة التاريخ و الحفاظ على الذاكرة الوطنية).بسكرة:المتحف الجهوي للمجاهد. يوم 08 ديسمبر 2011.

2.5 المراجع باللغة الأجنبية:

12. AFNOR. **Les fonctions de l'entreprise :Qualité et efficacité des organisations.**AFNOR :Paris ,1993.
13. AFRICA OIL CORPORATION. **Healthsafety & environment management system(HSE-MS).**(w.d).available on line: <https://africaoilcorp.com/site/assets/files/1115/6-hse-ms.pdf> . visited on: 19/02/2021
14. CALCAGNO,Monica&COLLAVIZZA,Isabella. **The archive as a cognitive artefact. An analysis of the complex relationship between culture and business.**2018.p.4.available on line : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3259029 . visit on:28/07/2020.
15. ICA Studies . 1997 .Guide for managing electronic records from an archival perspective. Committee on electronic records .available on : https://www.ica.org/sites/default/files/ICA%20Study%208%20guide_eng.pdf .visite on 10-11-2019.at 12.25.
16. ISO TC46 SC11. **ISO/DIS 30300 Management system for records– Fundamentals and vocabulary and ISO/DIS 30301 Management system for records..**
17. LEMIEUX, Victoria , **The use of total quality management in a records management environment.** (P. Village, Ed.) ARMA Records Management Quarterly, 1996 .
18. RENEVEYRY FRY, Chantal . **La norme ISO 15489 sur le records management.(Journée de travail AAS : Normes et standards Quelles obligations)** .La Suisse . disponible on ligne : http://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/06/at_2004_reneveyry.pdf visite le :18/06/2020.
19. SHABOU, Makhoulf , **Le concept de qualité en Archivistique contemporaine:quelques pistes,** 2011 .
20. SHOKOLNIK, Leon . **The role of the archive in the corporate structure.**ARMA Records Management Quarterly; Prairie Village Vol. 24, N° 4, (Oct 1990): Available on

line :<https://search.proquest.com/openview/985687c1f16b08799809f86a2d84bb32/1?pq-origsite=gscholar&cbl=47365> ; visit on : 26/07/2020

21. SONATRACH.SH-2030 :**Transformation plan.2019.available on line:**

<http://www.us-algeria.org/attachments/article/280/SH2030.pdf>