

Program Master in Quality

برنامج ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة

دراسة تأثير تطبيق مبدأي

نهج العملية واتخاذ القرار
على تحسين أداء الارشفة الالكترونية

دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة

A Study on the Impact of

Process Approach & Evidence-Based Decision Making
on improving electronic archiving performance:

A case study of the “MEMORY OF THE
CITY” Project

مشروع مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على
درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة

اعداد الطالب

جان مغامر

إشراف

الدكتور نضال طالب

20

23

ملخص المشروع

إن الحرب الثقافية لا تقل خطورة عن الحروب العسكرية والاقتصادية التي فرضت على سوريا منذ عام 2011، حيث تعتبر الحرب الثقافية من الحروب الناعمة إذ لا تترك وراءها آثاراً ترى على المدى القريب، ومن أهدافها تشويه المبادئ والقيم والتاريخ الخاص بالشعوب واستهداف إنسانية وثقافة الدولة.

إن أحد أدوات الحرب الثقافية على سوريا هو حرب الوثائق من خلال نشر مجموعة وثائق مزيفة لتشويه تاريخ سوريا وشخصيات وطنية سورية كان لها أثر كبير على مدار السنين.

ودائماً هنالك من يسعى لأن يشعل شمعة في هذه الظلمة، فكانت مؤسسة الأمانة السورية للتنمية في محافظة حلب تعمل ضمن أحد ركائزها (الهوية الثقافية) على صون والحفاظ على التراث المادي واللامادي لمحافظة حلب بشكل عام وحلب القديمة بشكل خاص، واتجهت لتأسيس وإطلاق مشروع ذاكرة المدينة الخاص بتوثيق التراث المادي واللامادي لحلب القديمة ووضع في متناول الجميع للتعرف على التاريخ الحلبى والسوري بدقة ويتيح للمعنيين الوصول إليه بكل سهولة.

من هنا أتت فكرة البحث الذي يهدف هذا البحث الى دراسة أثر مبادئ إدارة الجودة /اتخاذ القرار وفق الحقائق ومنهجية العملية / على /الأرشفة الالكترونية/ بأبعادها ضمان القيمة الاثباتية وحماية المستندات وتسهيل فهمها والموثوقية واتبعت الدراسة منهجية وصفية بالاعتماد على المراجع والتقارير والدراسات وتم استنتاج منها العديد من المعلومات التي استخدمناها في تصميم الاستبيان واعتماده كأداة قياس لمسح استجابات الموظفين والاداريين المشاركين والذي بلغ عددهم أربع وخمسون موظف في الاستبيان ومن ثم قمنا بدراسة إحصائية تحليلية وصفية عبر اختبار الانحدار المتعدد توصلت الدراسة الى أن هناك ارتباط طردي بين مبادئ إدارة الجودة نهج العملية واتخاذ القرار مع أبعاد الأرشفة الالكترونية وكان ترتيب الارتباط من حيث قوته حتى أضعفه حسب استجابات الموظفين المشاركين في الاستبيان أولاً الأرشفة الالكترونية وضمان القيمة الاثباتية بنفس القيمة و حماية الوثائق وتسهيل فهم

الوثائق والموثوقية ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين ضمان القيمة الإثباتية و تسهيل فهم الوثائق و تحسين الارشفة الالكترونية وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام ببعء اتخاذ القرار وفق الحقائق و يجب ضمان تنفيذ نهج العملية بفعالية، حيث يتوجب على المنظمات اتخاذ عدة إجراءات استراتيجية واستخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة للتأكد من الأصالة والنزاهة في الأرشفة في المشروع ويجب على القائمين وإدارة المشروع على إيضاح واستخدام أساليب أكبر حول دور تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار .

Project summary

The cultural war is no less dangerous than the military and economic wars that have been imposed on Syria since 2011. The cultural war is considered a soft war as it does not leave behind noticeable effects in the short term, and among its goals is to distort the principles, values and history of the peoples and target the humanity and culture of the state.

One of the tools of the cultural war on Syria is the document war, through the publication of a collection of false documents to distort the history of Syria and Syrian national figures who have had a major impact and role over the years.

There is always someone who seeks to light a candle in this darkness. The Syria Trust for Development Foundation in Aleppo Governorate was working within one of its area of focus (cultural identity) to preserve and preserve the tangible and intangible heritage of Aleppo Governorate in general and Old Aleppo in particular, and it moved to establish and launch its own Memory of the City project. By documenting the tangible and intangible heritage of ancient Aleppo and making it accessible to everyone to accurately learn about Aleppo and Syrian history and allowing those concerned to access it with ease.

From here came the idea of the research. This research aims to study the impact of the principles of quality management/ Process Approach & Evidence-Based Decision Making/ on /electronic archiving/ with its dimensions of ensuring the evidentiary value, protecting documents, facilitating their understanding, and reliability. The study followed a descriptive methodology relying on references, reports, and studies, and many conclusions were drawn from it. From the information that we used in designing the questionnaire and adopting it as a measurement tool to survey the responses of the participating employees and administrators, which numbered fifty-four employees in the questionnaire, and then we studied descriptive analytical statistics through a multiple regression test, the study concluded that there is a direct correlation between the principles of quality management, the process approach and Evidence-Based Decision Making with Dimensions of electronic archiving. The order of correlation was from strength to weak according to the responses of the employees participating in the questionnaire. First, electronic archiving, ensuring the evidentiary value with the same value, protecting documents, facilitating understanding of documents, and reliability. There is a statistically significant effect of applying fact- Evidence-Based Decision Making on improving document protection, such as the electronic archiving dimension in A case study of the Aleppo Memory Project. There is a statistically significant impact of applying the process approach on improving ensuring the evidentiary value, facilitating

understanding of documents, and improving electronic archiving. The study recommended increasing attention to the dimension of Evidence-Based Decision Making according to the facts. The process approach must be effectively implemented, as organizations must take several measures. Strategy and use of reliable record-keeping and archiving standards to ensure authenticity and integrity in project archiving. Project leaders and project managers must clarify and use greater methods about the role of promoting greater objectivity and confidence in the decision-making process.

إهداء

إلى أبي وأمي وأختي فلولاهم لما وجدت في الحياة، ومنهم تعلمت الصمود
وحب الحياة، مهما كانت العقبات والصعوبات.

إلى روعي ونبضي وسر فرحتي عائلتي الحبيبة

إلى السند والعضد وداعمي الأكبر أ. شادي الألشي

شكر وتقدير

توجيه الشكر والتقدير للدكتور نضال طالب على متابعته ادائمه وحرصه على إنجاز الرسالة بأغنى صورة ممكنة.

توجيه الشكر والتقدير للأمانة السورية للتنمية على كل ادعم المتعلق بإنجاز الرسالة.

الفهرس

1	المصطلحات والتعاريف
3	المقدمة
5	الفصل الأول: الإطار العام
6	1-1- مشكلة البحث:
7	1-2- أهمية البحث:
7	1-3- أهداف البحث:
8	1-4- الدراسات السابقة:
8	1-4-1- الدراسات العربية:
9	1-4-2- الدراسات الأجنبية:
11	1-5- تحليل الدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:
13	1-6- متغيرات البحث:
13	1-7- فرضيات البحث:
13	1-7-1- الفرضية الرئيسية:
14	1-7-2- الفرضيات الفرعية:
14	1-8- مجتمع وعينة البحث وحدوده:
15	1-9- منهجية البحث:
16	1-10- الفهرس النظري للرسالة:
17	الفصل الثاني: الإطار النظري
18	تمهيد
19	2-1- المبحث الأول: مبادئ ادارة الجودة:
21	2-1-1- مبدأ نهج العملية:
24	2-1-2- صنع القرارات على أساس الحقائق:
29	2-2- المبحث الثاني: الأرشفة الالكترونية:
30	2-2-1- حماية الوثائق في الأرشفة الالكترونية:
32	2-2-2- ضمان القيمة الاثباتية في الأرشفة الالكترونية:
34	2-2-3- الموثوقية في الأرشفة الالكترونية:
35	2-2-4- تسهيل فهم الوثائق في الأرشفة الالكترونية:
37	2-3- المبحث الثالث: علاقة مبادئ إدارة الجودة في نهج العملية واتخاذ القرار بناء على الحقائق والأرشفة الالكترونية:
37	2-3-1- علاقة مبدأ نهج العملية والأرشفة الالكترونية:

392-3-2 العلاقة بين اتخاذ القرار وفق الحقائق كمبدأ لإدارة الجودة والأرشفة الإلكترونية:
41الفصل الثالث: الإطار العملي
423-1-1 لمحة عن الحالة الدارسة:
433-2-2 الدارسة الاحصائية الوصفية:
443-2-1-1 دراسة صلاحية الاستبيان كأداة قياس عبر معامل الثبات ومعامل الاتساق الداخلي:
493-2-2-2 الدارسة الوصفية لعينة البحث:
563-3-3 الدارسة الإحصائية التحليلية اختبار الفرضيات:
573-3-1-1 الفرضيات الفرعية:
633-3-2-2 الفرضية الرئيسية:
65النتائج
69التوصيات
70الخاتمة
71الملاحق
77الملحق رقم 2
88المراجع

قائمة الجداول

الجدول رقم (1): قاعدة بيانات الخاصة بذاكرة المدينة	42
الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لكل متغير المستقل والتابع ولأداة القياس ككل	45
الجدول رقم (3): معامل بيرسون بين مجموعة المؤشرات مع كل عبارة من عبارات الاستبيان	45
الجدول رقم (4): معامل بيرسون بين أبعاد المتغير التابع وأبعاد المتغير المستقل	48
الجدول رقم (5): توزيع عينة	50
الجدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	50
الجدول رقم (7): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العملية للموظف	51
الجدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة حسب القسم الذي ينتمي اليه الموظف	51
الجدول رقم (9): مستوى المتوسط الموزون ودرجة الموافقة	52
الجدول رقم (10): مدى موافقة الموظفين على العبارات لأبعاد المتغير المستقل والتابع	52
الجدول رقم (11): مجالات تحديد دلالة قيمة معامل الارتباط الطردية لاختبارات الفرضيات	56
الجدول رقم (12): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع حماية الوثائق	57
الجدول رقم (13): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع ضمان القيمة الإثباتية	58
الجدول رقم (14): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع الموثوقية	60
الجدول رقم (15): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع تسهيل فهم الوثائق	61
الجدول رقم (16): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار	63

المصطلحات والتعاريف

مبادئ إدارة الجودة

Quality Management

هي فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في جميع عناصر ووظائف المنظمة، وتركز على تحقيق رضا العملاء عبر تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات وتتضمن مبادئ إدارة الجودة إرضاء العملاء والتحسين المستمر ونهج العملية في إدارة الجودة والاستراتيجية والتنظيم وصنع القرارات على أساس الحقائق والتزام الكلي للموظفين. والنهج الاستراتيجي للإدارة ويمكن استخدام برامج إدارة الجودة الشاملة لإدارة كل العمليات المالية في الأعمال بميزات متطورة وواجهة مستخدم سهلة تساعد على إنجاز المهام بنجاح.¹

الأرشفة الإلكترونية

Electronic Archiving

الأرشفة الإلكترونية هي عملية تحويل المستندات والوثائق الورقية إلى مستندات إلكترونية، وحفظها وإجراء كافة التعاملات عليها لتقليل الوقت والجهد المطلوبين للوصول إليها في المستقبل وهناك معايير تقاس فيها الأرشفة الإلكترونية كحماية الوثائق وتسهيل فهم الوثائق. وضمان القيمة الإثباتية والموثوقية وتكامل الوثائق وتسيير الوصول وحماية الحقوق وإعطاء صلات منطقية بين الوثائق وسياق إنتاجها وإبقاء هذه الصلات موثوقة ومهيكلية.

¹ Barone, Adam, **What Is Total Quality Management (TQM) and Why Is It Important**. 2023 investopedia.

² Tomaš-Miskin, S., Vitomir, J., Dragosavac, M., Medan, N., Radaković, M., Vitomir, G., ... & Popović, S. (2022). **The significance of archiving documentation and assessment quality of archiving financial documentation given by top managers**. *Ekonomika poljoprivrede*, 69(4), p 114

ذاكرة المدينة

أحد المشاريع الموجودة ضمن منارة حلب القديمة هو عبارة عن فهرس وأرشيف لكافة الوثائق التي تعني بحلب القديمة ويكون الوصول لها يتمتع بالسهولة والمجانبة وتقديم خدمة لكافة البحوث العلمية الخاصة بحلب القديمة.

ضمان القيمة الإثباتية

يتعلق ضمان القيمة الإثباتية للأرشفة الإلكترونية بالحفاظ على صحة وصولية المعلومات المؤرشفة عبر فترات طويلة من الزمن. ويشمل هذا الضمان العديد من العوامل المختلفة، مثل الحفاظ على سلامة البيانات والوثائق المؤرشفة، والتأكد من أنها لم تتعرض للتلاعب أو التغيير غير المصرح به، والتأكد من أنها متاحة وقابلة للوصول عند الحاجة إليها وتتضمن الأساليب المستخدمة لضمان القيمة الإثباتية للأرشفة الإلكترونية عدة خطوات، مثل استخدام تقنيات التشفير والتوقيع الرقمي للتأكد من أن الوثائق لم تتعرض للتلاعب، واستخدام تقنيات النسخ الاحتياطي والاستعادة للحفاظ على سلامة البيانات، واستخدام تقنيات الحفظ المتعدد للبيانات للتأكد من توفر الوثائق عند الحاجة إليها. يتم تطبيق هذه الأساليب في العديد من المؤسسات والمنظمات، مثل المكتبات والأرشيفات والمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة، وتعتمد على معايير ومبادئ محددة لضمان القيمة الإثباتية للأرشفة الإلكترونية.

الموثوقية

تشير الأرشفة الإلكترونية إلى الحفاظ على الوثائق والمعلومات الإلكترونية على مدى فترات طويلة من الزمن، وتعتمد على استخدام التقنيات الحديثة لتحقيق هذا الهدف.

المقدمة

يعتبر علم الجودة مجال يهتم بدراسة وتحسين العمليات والأنظمة التي تؤثر على جودة المنتجات والخدمات ويهدف علم الجودة إلى تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال. يتميز هذا المجال بتوجيهه للتحسين المستمر والابتكار في جميع جوانب العمليات التنظيمية وفهم أسباب تأسيس علم الجودة، يتعين النظر إلى بعض العوامل التاريخية والاقتصادية والاجتماعية التي أسهمت في تطوره ونموه ففي أواخر القرن الثامن عشر وأوائل القرن التاسع عشر، شهدت الثورة الصناعية تحولات جذرية في طريقة إنتاج السلع. زادت آلات الإنتاج وتسلسل العمليات، مما أدى إلى زيادة حجم الإنتاج والحاجة إلى ضمان جودة المنتجات ومع تزايد التطور التكنولوجي والانفتاح على الأسواق العالمية، زادت المنافسة بين الشركات. كانت الجودة ميزة تنافسية حاسمة لضمان تفوق الشركات وجذب العملاء ومن ثم قام بعض الرواد والمفكرون بتطوير نماذج جديدة لإدارة الأعمال تركز على الجودة والتحسين المستمر، مثل وليام إدواردز ديمينغ وجوزيف جوران اللذان أسهمت أفكارهم في تعزيز أهمية إدارة الجودة في الشركات والصناعات وقد زادت التوجهات والمتطلبات القانونية والقياسية المتعلقة بالجودة، مما أدى إلى زيادة اهتمام الشركات بتنفيذ أنظمة إدارة الجودة والامتثال للمعايير ومن أهم العمليات اللازمة لاستدامة أهم موارد الانسان تجددًا وهي المعلومة والفكرة وكان لابد من اتباع طرف في الحفاظ عليها وهي الأرشفة والتي تطورت عبر التاريخ لتتكيف مع التقدم التكنولوجي، حيث أدت التكنولوجيا الحديثة إلى انتقال من الأرشفة التقليدية إلى الأرشفة الإلكترونية حيث شهدت التكنولوجيا والمعلومات تقدمًا هائلًا في القرن العشرين، مما أدى إلى ازدياد كميات البيانات والمعلومات بشكل هائل. كان من الضروري إيجاد وسائل لتخزين وإدارة هذه البيانات بشكل فعال ومنظم وتطلب العمليات الحديثة والأعمال اليومية منظومة تتيح الوصول السريع والسهل إلى المعلومات. حيث أصبح من الأمور الحيوية أن يكون لدينا نظام يتيح لنا البحث والوصول إلى الوثائق والمعلومات بسهولة ويعتبر التخزين الورقي التقليدي مكلفًا من حيث المساحة

والصيانة. فالأرشفة الإلكترونية تسمح بتوفير المساحة الجغرافية وتقليل التكاليف المتعلقة بالورق والتخزين المادي ويعتبر الانتقال إلى الأرشفة الإلكترونية جزءاً من توجه العام نحو الاستدامة والحفاظ على البيئة. بالتخلص من الورق واستخدام وسائل إلكترونية، يمكننا تقليل استهلاك الموارد الطبيعية والتأثير البيئي وتتيح الأرشفة الإلكترونية وسائل لحماية وتأمين البيانات والمعلومات بشكل أفضل. يمكن إجراء نسخ احتياطية آلية وتطبيق إجراءات أمنية متقدمة للحفاظ على أمن وسلامة المعلومات حيث لوحظ بسبب الحرب في سورية فقدان العديد من البيانات القيمة بمختلف أنواعها العمراني والتاريخي والتوثيقي والرسمي ، الأمر الذي سبب جهد كبير وهدر في الوقت نتيجة إعادة العمل على جمع ما تبقى من بيانات حالية وبالتالي فإن واقعنا الحالي يتمثل بأن المخزون الثقافي والتراثي لمدينة حلب القديمة مشتت وغير موجود في مكان واحد ، كما أن الوصول إليه ليس مفتوحاً أو سهلاً ، وبالتالي كان لا بد من أن يتم جمع هذا الأرشيف ضمن مركز واحد يسمح لكل مهتم بالوصول إليه للاطلاع على تراث وثقافة المدينة ، انطلاقاً من هذه النقطة كان لا بد من جمع البيانات لتوثيق الواقع الحالي بشكل عميق والذي يعتبر خط الأساس لأي عملية تخطيط مستقبلية.

الإطار العام



1-1- مشكلة البحث:

ان تعرض سورية لمحاولة تدمير ممنهجة وبالأخص مدينة حلب التي أخفت معظم معالم المدينة من الوجود حيث حاولت العديد من الجهات باقتراح طرق عديدة للحفاظ على التراث الأثري الفكري الذي كان قائم قبل بداية الأزمة حيث كان أحد أفضل المشاريع التي يديرها الباحث في الأمانة السورية للتنمية وهو مشروع أرشفة هائل لتخزين وحفظ ذاكرة حلب التاريخية وبناء على الإشكالية السابقة انبثقت التساؤلات البحثية التالية:

➤ أسئلة البحث:

السؤال الرئيسي الأول

هل يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة؟

الأسئلة الفرعية

- السؤال الفرعي الأول:
هل يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين حماية الوثائق كبعد للأرشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة؟
- السؤال الفرعي الثاني:
هل يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد للأرشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة؟
- السؤال الفرعي الثالث:
هل يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين الموثوقية كبعد للأرشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة؟
- السؤال الفرعي الرابع:
هل يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد للأرشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة؟

1-2- أهمية البحث:

- تساهم هذه الدراسة في إيضاح مفاهيم ومبادئ الجودة والأرشفة الالكترونية وكيفية الاستفادة من منهجية التفكير وفق مبادئ إدارة الجودة في زيادة فعالية عملية الأرشفة.
- قياس وتقييم أداء عملية الأرشفة سيساهم في الحفاظ على المعالم التاريخية لأهم وأعرق مدينة من مدن سورية وبالتالي تقديم جودة وقائية لعملية حساسة جدا في مخرجاتها ومدخلاتها.
- تقدم للباحثين والطلاب في مجال التراث والجودة وسيلة حقيقية وفعالة في حفظ الحقائق التاريخية وبأجود طريقة ممكنة.

1-3- أهداف البحث:

- دراسة دور مبادئ إدارة الجودة في تحسين حماية الوثائق وجودة المعلومات المحفوظة، مثل دقة واكتمال واتساق المحتوى. هذا يؤدي إلى تحسين قابلية الوصول والثقة في البيانات والمعلومات المحفوظة.
- دراسة دور مبادئ إدارة الجودة في تحسين ضمان القيمة الإثباتية وكفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية حيث يمكن توفير الوقت والجهد في البحث والوصول إلى المعلومات بشكل أفضل وأسرع.
- دراسة دور مبادئ إدارة الجودة في تحسين الموثوقية وضمان توافق الأرشفة الإلكترونية مع المعايير والتشريعات المحلية والدولية.
- دراسة دور مبادئ إدارة الجودة في تحسين تسهيل فهم الوثائق وبناء الثقة بين الجمهور والمستفيدين عندما يكونون على يقين بأن المعلومات المحفوظة بمشروع ذاكرة حلب مُدارة ومؤمنة وتتسم بالجودة.
- دراسة دور مبادئ إدارة الجودة في تحقيق التوازن بين تحسين جودة الأرشفة وتقليل التكاليف والحفاظ على هذه المعلومات التاريخية والثقافية الهامة بشكل منظم وفعال، مما يساهم في الحفاظ على التراث وتاريخ المجتمع.

1. دراسة حكمت عماد الدين محمد في عام 2022 بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية"¹:

هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية، ولتحقيق هدف الدراسة؛ استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت الدراسة من أربعة مباحث هي: الإطار العام للدراسة، ماهية الإدارة الإلكترونية شملت (المفهوم - الأهداف - الأهمية - العناصر)، مقومات الجودة في المعاهد الابتدائية الأزهرية شملت (المفهوم - الأهداف - المتطلبات - المجالات)، ماهية المعاهد الابتدائية الأزهرية (نشأتها - أهدافها - مبررات استخدام الإدارة الإلكترونية بها).

وقد لخصت هذه الدراسة إلى مجموعة من المقترحات لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في المعاهد الابتدائية الأزهرية من خلال استعراض هدف التصور المقترح، إجراءات تطبيقه.

2. دراسة غدير شحادة سليم الحسن في عام 2017 بعنوان "أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني"²:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية (EDMS) وأثرها على جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع العام الأردني. تكونت عينة الدراسة من (150) من موظفي قسم الأرشفة في مديرية الأمن العام / قسم ترخيص السواقين والمركبات في وزارة الداخلية في الحكومة الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها بعد التأكد من صدقها ومصداقيتها.

1 عماد الدين محمد، ح.، 8. حكمت. (2022). دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية. المجلة التربوية لتعليم الكبار، (4)، 43-64

2 غدير شحادة سليم الحسن. (2017). أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني.

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) لأنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية ومحتوياتها على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لموظفي القطاع الحكومي. وأوصت الدراسة بالنظر في توفير البنية التحتية اللازمة لإنشاء نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، واستبدال المحفوظات الورقية على مراحل للحفاظ على الوثائق من التلف والضياع، وتطوير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل مستمر، ووضع سياسة الاحتفاظ والتخلص منها. الوثائق كدليل لمستخدمي هذه الأنظمة، ولزيادة الوعي بأهمية الوثائق الإلكترونية ودورها في توفير الوقت والجهد والمال.

1- 4- 2- الدراسات الأجنبية:

1. دراسة Sonja Tomaš-Miskin وآخرون في عام 2022 بعنوان:

“The significance of archiving documentation and assessing the quality of archiving financial documentation given by top managers”

“أهمية أرشفة الوثائق وتقييم جودة أرشفة الوثائق المالية المقدمة من كبار المديرين”¹:

تستخدم الإدارة العليا للشركة أساليب مبتكرة في اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات، والتي يمكن استخدامها لتحسين الأعمال بشكل عام. ركزت دراسة هذا المؤلف على اكتشاف أهمية أرشفة المستندات، خاصة إذا تم تطبيق الحركة الإلكترونية للمستندات في الشركة. الاستنتاج الذي توصل إليه مؤلفو الدراسة هو أن هناك علاقة قوية بين الأشكال القياسية والمبتكرة لأرشفة المستندات (تم تأسيس السيطرة في الشركة). الاستنتاج التالي للمؤلف هو أنه في أعمال الشركات التي أدخلت الإدارة والرقابة المالية، تتم الحركة الإلكترونية للمستندات بشكل أساسي. في الشركات التي لم تقدم شكل السيطرة المذكور، يهيمن التدفق الكلاسيكي للوثائق. الاستنتاج الأخير هو أن أعلى مستوى من الأمان في الأرشفة يتم تحقيقه في الشركات التي أدخلت الأرشفة الإلكترونية.

2. دراسة Navneet Kaur في عام 2021 بعنوان:

“The Role of Document Control and Archiving Records in Laboratory Management”

"دور مراقبة الوثائق وأرشفة السجلات في إدارة المختبرات"¹:

يعد التحكم في المستندات جزءاً لا يتجزأ من الممارسات العملية الجيدة. وفي الواقع، فهي من بين الأدوات الأكثر أهمية للمختبرات لضمان الامتثال للاعتماد والهيئات التنظيمية وكذلك ضمان استمرارية العمل خلال أي أحداث غير متوقعة. ويضمن نظام التحكم الفعال في المستندات أيضاً التسرب غير المقصود للمعلومات السرية. يمكن الاحتفاظ بالوثائق في شكلين: ورقي وغير ورقي، أي إلكترونياً. يعد إنشاء المستندات والسجلات وصيانتها وأرشفتها أمراً ضرورياً للتحكم الفعال في المستندات. يضمن إجراء الأرشفة الفعال الاحتفاظ بالمستندات بشكل صحيح ويضمن أيضاً إمكانية استرجاعها بسهولة عند الحاجة.

3. دراسة Golnessa Galyani Moghaddam, Mostafa Moballeggi في عام 2008 بعنوان:

“Total quality management in library and information sectors”

"إدارة الجودة الشاملة في قطاعي المكتبات والمعلومات"²:

الغرض من هذه الورقة هو تقديم لمحة عامة عن إدارة الجودة الشاملة (TQM) في قطاعي المكتبات والمعلومات تم إجراء مراجعة للأدبيات المتعلقة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة. وبالتأكيد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاعي المكتبات والمعلومات، يتم أيضاً استعراض تجارب المكتبات التي تبنت هذا الأسلوب.

1 Kaur, N., Verma, P., Mody, B., Malik, N., Singh, G., & Padhiar, C. (2021) P179

2 Galyani Moghaddam, G., & Moballeggi, M. (2008). Total quality management in library and information sectors. The electronic library, 26(6), p913

1- 5- تحليل الدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

➤ القواسم:

• التركيز على أهمية الأرشفة والتحكم في المستندات:

الدراسة الأولى والثانية تسلطان الضوء على أهمية الأرشفة والتحكم الفعال في المستندات في سياق إدارة الشركات والمختبرات على التوالي. الدراسة الثالثة تتعامل أيضًا م.

➤ الاختلافات:

1. سياق الدراسة:

الدراسة الأولى تتعامل مع إدارة الشركات واستخدام الأساليب المبتكرة لاتخاذ قرارات إدارية.

الدراسة الثانية تركز على دور مراقبة الوثائق وأرشفة السجلات في إدارة المختبرات.

الدراسة الثالثة تستكشف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاعي المكتبات والمعلومات.

2. الزمان:

الدراسة الأولى من عام 2022، الثانية من عام 2021، والثالثة من عام 2008، مما يعكس اختلاف الزمن والتطورات التكنولوجية والتغيرات في الممارسات الإدارية على مر السنين.

3. جوانب المعالجة:

الدراسة الأولى تتعامل مع الأرشفة الإلكترونية وتحليل جودة أرشفة المستندات المالية من قبل كبار المديرين.

الدراسة الثانية تركز على دور مراقبة الوثائق وأرشفة السجلات في ضمان استمرارية العمل في المختبرات.

الدراسة الثالثة تتعامل مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجالي المكتبات والمعلومات.

➤ ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

1. التركيز على مشروع محدد:

○ تتناول الدراسة تحسين الأرشفة الإلكترونية في مشروع محدد، وهو "ذاكرة المدينة" لمدينة حلب. هذا التركيز يعزز التطبيق العملي والتفصيلي للمبادئ الإدارية في سياق محدد وفريد.

2. الربط بمبادئ إدارة الجودة:

○ تميزت الدراسة بربط مبادئ إدارة الجودة بمنهجية العملية واتخاذ القرار بناءً على الحقائق. هذا يعزز الفهم العميق لكيفية تأثير مبادئ الجودة على عمليات الأرشفة الإلكترونية واتخاذ القرارات.

3. التطبيق العملي لمفاهيم الجودة:

○ يركز البحث على تحليل كيف يمكن تحسين الأرشفة الإلكترونية من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة. هذا يعزز قيمة الدراسة من خلال تقديم نتائج قابلة للتطبيق والتحقق منها على أرض الواقع.

4. تأثير البحث على مشروع محدد:

○ يتناول البحث تحسين أرشفة مشروع معين، مما يعزز أهمية الدراسة للمشاريع الحكومية أو المؤرخة. يمكن أن يساهم هذا في تحسين إدارة الوثائق والحفاظ على التراث الثقافي.

5. التكامل بين إدارة الجودة وأنظمة الأرشفة الإلكترونية:

○ يبرز البحث التكامل الفعال بين مبادئ إدارة الجودة وأنظمة الأرشفة الإلكترونية، مما يساهم في إظهار كيف يمكن أن تلعب مبادئ الجودة دوراً حيوياً في تحسين الأداء والجودة في هذا السياق.

1-6- متغيرات البحث:

1. المتغير المستقل: مبادئ الجودة

نهج العملية في إدارة الجودة.

اتخاذ القرار على أساس الحقائق.

2. المتغير التابع: الأرشفة الالكترونية

ضمان القيمة الإثباتية.

حماية الوثائق.

تسهيل فهم الوثائق.

الموثوقية.

1-7- فرضيات البحث:

1-6-1- الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05.

- الفرضية الفرعية الأولى:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05.
- الفرضية الفرعية الثانية:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05
- الفرضية الفرعية الثالثة:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين الموثوقية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05
- الفرضية الفرعية الرابعة:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

1-8- مجتمع وعينة البحث وحدوده:

تطبق هذه الدراسة مجتمع بحثي يتألف من الكادر الإداري وموظفي الأرشفة والمسح الميداني لمشروع ذاكرة المدينة التابع للأمانة السورية للتنمية والخبراء وسكان مدينة حلب.

عينة البحث تتكون من كافة موظفي مشروع ذاكرة حلب والكادر الإداري القائم على المشروع وعلى كافة مشاريع الأمانة السورية للتنمية الذي يبلغ

عدددهم حسب قسم الموارد البشرية بـ 110 موظف واداري وحدود البحث
تكون كالتالي:

- **المحددات الزمنية**

المدة الزمنية الممتدة من منتصف أيلول عام 2023 حتى يوم نهاية
تشرين ثاني عام 2023.

- **المحددات المكانية**

منارة حلب القديمة - الأمانة السورية للتنمية في محافظة حلب.

- **المحددات الموضوعية**

مبادئ إدارة الجودة والأرشفة الالكترونية في مشروع ذاكرة المدينة.

1-9- منهجية البحث:

تستخدم الدراسة منهج وصفي بأسلوب تحليلي احصائي حيث يستخدم العديد
من المراجع النظرية مختلفة المصادر بالإضافة الى مسح ورصد لآراء
الموظفين والاداريين في الأمانة السورية للتنمية حول مدى اسهام بعض مبادئ
ادارة الجودة في تحسين عملهم والوصول الى النتيجة المرجوة في الوقت
المحدد في مشروع ذاكرة حلب وضبط الاستجابات احصائيا عبر استبيان
مصمم من قبل الباحث لتقديم نتائج تمثل الواقع الموجود بالإضافة الى
توصيات لتحسينها.

10-1- الفهرس النظري للرسالة:

سنقدم هذه الدراسة بناء على الخطة البحثية التالية:

الفصل الأول الاطار العام ويتكون من مقدمة واشكالية البحث والدراسات السابقة والاهمية واهداف البحث والمتغيرات والمنهجية ومجتمع البحث وعينته وحدوده ومن ثم سوف يتم في الفصل الثاني استعراض المفاهيم النظرية لمتغيري الدراسة ففي المبحث الأول سيتم عرض المفاهيم النظرية والأبعاد لمبادئ الجودة بما فيها المعايير المعتمدة وفي المبحث الثاني سيتم عرض الاطار النظري للأرشفة الالكترونية وفي المبحث الثالث سيتم عرض الاطار النظري لاستخدام مفاهيم ومبادئ الجودة في عمليات الأرشفة الالكترونية ومن ثم في الفصل الثالث سيتم إعطاء لمحة عن مشروع ذاكرة المدينة وتصميم استبيان يسمح استجابات موظفي واداري مشروع ذاكرة المدينة حول مدى استخدام وتأثير كبادئ الجودة ودورها في تحسين إجراءات عملهم في الأرشفة ومن ثم في المبحث الثاني سيتم دراسة وصفية إحصائية لاستجابات عينة البحث وفي المبحث الثالث سيتم تحليل الفرضيات وفي النهاية الخاتمة واستعراض النتائج والتوصيات والمقترحات.

الفصل الثاني: الإطار النظري

➤ المبحث الأول: مبادئ الجودة / نهج العملية واتخاذ القرار

➤ المبحث الثاني: أبعاد المتغير الأرشفة الالكترونية

➤ المبحث الثالث: علاقة مبادئ إدارة الجودة (نهج العملية واتخاذ القرار) والأرشفة الالكترونية

تمهيد

أصبحت إدارة الجودة أحد جوانب النجاح مع التركيز على تحقيق التميز التشغيلي وتحسين الكفاءة والفعالية بشكل عام. يتضمن هذا المفهوم مجموعة من المبادئ والممارسات التي تهدف إلى تقديم منتجات أو خدمات تلبي توقعات العملاء أو تتجاوزها. إن دمج مبادئ إدارة الجودة في المجالات، بما في ذلك إدارة المشاريع، كان له تأثير على نجاح المشاريع في مختلف الصناعات¹.

يمكن إرجاع جذور إدارة الجودة إلى القرن الذي قامت فيه شخصيات مؤثرة مثل والتر شوهارت ودبليو إدواردز ديمينج بوضع الأساس لمراقبة الجودة الإحصائية ودورة خطة العمل والدراسة (PDSA)، على التوالي².

في إدارة المشاريع، أدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة إلى نتائج تحويلية. تتطلب الإدارة الفعالة للمشروع اتباع نهج لضمان التسليم في حدود الميزانية مع تلبية رضا أصحاب المصلحة. ومن خلال دمج ممارسات إدارة الجودة في منهجيات المشروع، يمكن أن تتماشى النتائج النهائية مع المتطلبات المحددة. الحفاظ على مستوى الجودة³.

بالنسبة لمشاريع الأرشفة واسعة النطاق، يعد وجود إطار قوي لإدارة الجودة أمراً بالغ الأهمية. تتضمن هذه المشاريع الحفاظ على التنظيم وتسهيل الوصول إلى كميات من البيانات والسجلات.

¹ علي عيسى عبد الرحمن. "إدارة الجودة الشاملة في الدعوة الإسلامية وأثرها في تطوير العمل الدعوي". مجلة معالم الدعوة الإسلامية 11.1 (2019): ص 49

² آمال سرحان سليمان، & علي جاسم شلاش الجبوري. (2020). دور التعليم الإلكتروني في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مديرية تربية محافظة نينوى. Journal of Economics and Administrative Sciences, 26(119), 305-322. ص 312

³ إنشراح أحمد إسماعيل غالب. (2020). تصور مقترح لتطوير الكفايات الإدارية لأمناء الكليات بجامعة تعز في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة. مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية، (4)، ص 114

ومن الضروري إعطاء الأولوية للحفاظ على هذه السجلات وسلامتها وإتاحتها من أجل الامتثال للوائح والالتزامات القانونية والمتطلبات التاريخية. يعد تنفيذ استراتيجية إدارة الجودة أمرًا بالغ الأهمية لضمان الدقة والاعتمادية والشمولية للموارد المخزنة. يستنتج هنا الباحث ومن روح مفاهيم الجودة أن كل شيء غير موثق فهو غير موجود تنبع أهمية عملية توثيق ذاكرة حلب حتى التاريخ لا ينسى ما كان وما سيكون وإن واقع حجم المشروع أن عملية إدارة الجودة وعملية الأرشفة تتشابهان بروح الغاية لكن عملية إدارة الجودة لضبط المدخلات لأي عملية بينما عملية الأرشفة هي لضبط المخرجات لمدينة حلب العظيمة.

2-1- المبحث الأول: مبادئ إدارة الجودة:

يشير "المبدأ" بشكل أساسي إلى اعتقاد أو نظرية أو قاعدة أساسية تشكل النهج والسلوك بشكل عميق ضمن سياق محدد. ففي مجال إدارة الجودة، تمثل "مبادئ إدارة الجودة" (QMPs) مجموعة من المعتقدات والقيم الأساسية التي تعترف بها المنظمات وتتبنها كمعايير أساسية لإدارة الجودة. تعتبر هذه المبادئ بمثابة حجر الزاوية، حيث توفر أساسًا موثوقًا يمكن للمنظمة أن تبني عليه وتعزز نهجها في إدارة الجودة.⁴

تم تطويرها وتحسينها باستمرار من قبل خبراء دوليين تابعين لـ ISO/TC176 (اللجنة الفنية للمنظمة الدولية للمعايير 176)، والتي تم تكليفها بإنشاء وصيانة معايير إدارة الجودة الخاصة بـ ISO، وتلعب QMPs دورًا محوريًا. أنها توفر للمؤسسات إطارًا تأسيسيًا لتوجيه وتحسين جهودها في تحسين الأداء.

يتم توضيح كل خطة إدارة جودة من خلال عدة مكونات رئيسية، مما يعزز إمكانية تطبيقها العملي وفهمها ضمن سياق تنظيمي حيث وصف المبدأ يتضمن البيان

⁴ عقوب، علي. (2019). مستوى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. (Faculty of Arts)

وصفًا واضحًا وموجزًا للمبدأ، موضحًا جوهره الأساسي والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه ضمن إطار إدارة الجودة.⁵

وان سبب أهمية المبدأ بالنسبة للمنظمة حيث يتعمق قسم الأساس المنطقي في المبررات الكامنة وراء أهمية المبدأ بالنسبة للمنظمة. ويوضح سبب أهمية هذا المبدأ، مع التركيز على التأثير الإيجابي الذي يمكن أن يحدثه على أداء المنظمة وممارسات إدارة الجودة.

ومن أهم الفوائد الرئيسية المرتبطة بالمبدأ الفوائد الملموسة وغير الملموسة التي يمكن للمنظمة أن تتوقع الحصول عليها من خلال الالتزام بالمبدأ المحدد. ويقدم أمثلة ملموسة توضح المزايا والنتائج الإيجابية التي تنجم عن التنفيذ الفعال للمبدأ.⁶

يستنتج هنا الباحث أن المبادئ في إدارة الجودة تعد أساسية لتوجيه السلوك واتخاذ القرارات بشكل فعال في السياق المنظم. تمثل هذه المبادئ القيم الأساسية التي يجب أن تعتمد عليها المؤسسات لتحسين أدائها وضمان جودة خدماتها. تم تطوير وتحسين هذه المبادئ باستمرار من خلال الخبراء الدوليين، مما يبرز أهميتها وتأثيرها الإيجابي على أداء المؤسسات وممارسات إدارة الجودة.

الإجراءات التي يمكنك اتخاذها لتحسين أداء المنظمة عند تطبيق المبدأ عبر تقديم التوجيه العملي في شكل إجراءات نموذجية يمكن للمنظمة القيام بها لتعزيز أدائها من خلال تطبيق المبدأ. تعتبر هذه الإجراءات بمثابة خطوات قابلة للتنفيذ يمكن للمؤسسات اعتمادها لمواءمة عملياتها مع المبدأ ومن ثم تحسين أدائها العام.

في جوهرها، لا تضع خطط إدارة الجودة معيارًا لإدارة الجودة فحسب، بل تزود المؤسسات أيضًا برؤى قابلة للتنفيذ، مما يمكنها من تبني ثقافة التحسين المستمر وتحقيق التميز في عملياتها وتقديم الخدمات.

نهج العملية في إدارة الجودة.⁷

⁵ عائشة، باسم. (2011). أهمية دمج العاملين في إدارة الجودة بالمؤسسة : حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية - سيدي بلعباس - ص154

⁶ الفحطاني، جواد (2022). تقييم برنامج الدكتوراه في كلية التربية بجامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدكتوراه. مجلة العلوم التربوية و النفسية ص164

⁷ سليمان، أمال و علي الحبورى، 2020، ص313

نهج العملية هو منهجية استراتيجية في الإدارة، مع التركيز على فهم وإدارة الأنشطة باعتبارها عمليات مترابطة تشكل نظاماً متكاملًا. يرتكز هذا النهج على الاعتقاد بأن النتائج المتسقة والتي يمكن التنبؤ بها يتم تحقيقها بكفاءة وفعالية أكبر عندما يتم اعتبار العمليات بمثابة نظام مترابط. في نظام إدارة الجودة، ترتبط العمليات المختلفة ببعضها البعض، وفهم كيفية تحقيق هذه العمليات للنتائج يسمح للمؤسسة بتحسين النظام وأدائه العام. إن تبني نهج العملية في إدارة الجودة يوفر العديد من المزايا، بما في ذلك تحسين القدرة على تركيز الجهود على العمليات الحاسمة ومجالات التحسين، والنتائج المتوقعة والمتسقة من خلال نظام عملية منسق، والأداء الأمثل الذي يتم تحقيقه من خلال إدارة العمليات الفعالة، والاستخدام الحكيم للموارد، وتقليل العوائق متعددة الوظائف. علاوة على ذلك، فهو يمكّن المنظمة من غرس الثقة في الأطراف المعنية فيما يتعلق باستقرارها وفعاليتها وكفاءتها.⁸

يستنتج هنا الباحث أن تطبيق مبدأ النهج العملية في إدارة الجودة يمثل استراتيجية حيوية تركز على فهم وإدارة الأنشطة كعمليات مترابطة تشكل نظاماً متكاملًا. يتيح هذا النهج تحسين الأداء العام للمؤسسة عن طريق توجيه العمليات بما يتوافق مع المبدأ، وبالتالي يعتبر الخطوات التنفيذية قابلة للتنفيذ والتبني لمواءمة العمليات مع هذا المبدأ وتحسين الأداء. إلى جانب ذلك، تعتبر خطط إدارة الجودة ليست مجرد معيار لإدارة الجودة، بل هي أداة توفر رؤى قابلة للتنفيذ، تسمح بتبني ثقافة التحسين المستمر وتحقيق التميز في الخدمات المقدمة. يجلب النهج العملية العديد من المزايا، مثل تحسين التركيز على العمليات الحيوية وفرص التحسين، وتحقيق نتائج متوقعة ومتسقة من خلال نظام عملية منسق، وإدارة فعالة للعمليات تؤدي إلى أداء متميز، واستخدام فعال للموارد، وتقليل

⁸ عقوب (مكرر)، 2019، ص74

العوائق بين الأقسام المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، يساعد على غرس الثقة في الأطراف ذات الصلة بمدى استقرار وفعالية وكفاءة المنظمة.

يشمل نهج العملية تحديد وتحليل وتخصيص جميع الموارد والمهام في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال. من خلال تحديد العملية المطلوبة لتحقيق النتائج المرجوة، وتعداد وقياس مدخلات ومخرجات العملية، وتحديد نقاط تفاعل العملية مع الوظائف التنظيمية المختلفة، يمكن للمنظمة تقييم ما إذا كانت العمليات تضيف قيمة أو تتطلب التحسين. مما لا شك فيه أن نهج العملية يشكل جانباً محورياً لأي استراتيجية شاملة لإدارة الجودة، مما يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة عالية.⁹

يتطلب التنفيذ الفعال لنهج العملية في إدارة الجودة سلسلة من الإجراءات الإستراتيجية التي يمكن للمنظمات القيام بها. وتشمل هذه:

- تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها.
- وضع خطوط واضحة للسلطة والمسؤولية والمساءلة للإشراف على العمليات.
- إجراء تقييم شامل لقدرات المنظمة وتحديد محدودية الموارد قبل البدء في أي مبادرات.
- تحليل الترابط بين العمليات وتقييم التأثير المحتمل للتعديلات على العمليات الفردية على النظام العام.
- تنسيق العمليات وترابطها بشكل متماسك لتحقيق أهداف الجودة للمنظمة بطريقة فعالة وكفؤة.
- التأكد من توافر المعلومات المطلوبة لتشغيل العمليات وتعزيزها، ومراقبة وتدقيق وتقييم أداء النظام بأكمله.
- إدارة المخاطر بحكمة والتي يمكن أن تؤثر على نتائج العملية والفعالية الشاملة لنظام إدارة الجودة.¹⁰

⁹ عائشة (مكرر)، 2011، ص156

¹⁰ القحطاني (مكرر)، 2022، ص168

يستنتج هنا الباحث أن نهج العملية في إدارة الجودة استراتيجية حاسمة تتضمن تحليل وتخصيص الموارد والمهام لتحقيق النتائج المطلوبة بفعالية خلال مراحل عملية الإنتاج. من خلال تحليل المدخلات والمخرجات، وتحديد العمليات المطلوبة، يمكن للمنظمة تقييم قيمة هذه العمليات وضرورة تحسينها. يعد نهج العملية أحد أركان الإدارة الشاملة للجودة، ويساعد المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة.

أما لضمان تنفيذ نهج العملية بفعالية، يتوجب على المنظمات اتخاذ عدة إجراءات استراتيجية. يشمل ذلك تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها، وتوضيح الصلاحيات والمسؤوليات لمراقبة العمليات، وتحليل تأثير التعديلات على العمليات وتقييمها. يجب تنسيق العمليات بشكل فعال وضمان توافر المعلومات اللازمة لدعم وتحسين العمليات. كما يجب إدارة المخاطر بحكمة لضمان الفعالية الشاملة لنظام إدارة الجودة.

يمثل نهج العملية إطارًا للإدارة الإستراتيجية يتضمن فهمًا عميقًا وإدارة فعالة للأنشطة التي يتم تصورها على أنها عمليات مترابطة تشكل نظامًا موحدًا. يعتمد هذا النموذج الاستراتيجي على مبدأ إمكانية تحقيق نتائج متسقة ويمكن التنبؤ بها بكفاءة وفعالية عالية من خلال النظر إلى العمليات كنظام متكامل. يتم الدعوة إلى نهج العملية باعتباره أحد المبادئ الأساسية التي تقوم عليها إدارة الجودة الناجحة. يتضمن معيار 9001:2015 ISO، وهو معيار إدارة الجودة المعترف به على نطاق واسع، متطلبات أساسية واضحة ضرورية لاستيعاب العمليات عند تصميم نظام الإدارة وتنفيذه وتعزيزه. من خلال تحديد أهداف الجودة وعمليات التدقيق الدؤوبة التي تقيم مدى تحقيق العمليات لهذه الأهداف، يمكن للمنظمة التأكد مما إذا كانت هذه العمليات تزيد القيمة حقًا أو تتطلب التحسين. إن الالتزام بنهج العملية أثناء مرحلتي التصميم والتطوير لنظام إدارة الجودة يمكن المؤسسة من تقديم منتج أو خدمة ذات جودة لا هوادة فيها باستمرار.¹¹

¹¹ عبد الرحمن علي (مكرر)، 2020، ص 51

إن اتخاذ القرار المبني على الأدلة، كما يشير المصطلح، هو نهج منهجي يتضمن تقييمًا شاملاً وصريحًا وواعيًا لأفضل المعلومات المتاحة عند اتخاذ القرارات. ينصب التركيز هنا على استخدام الأدلة التجريبية وتحليل البيانات والحقائق بدلاً من الحدس أو الافتراضات أو المشاعر الغريزية في عملية صنع القرار. ويعترف هذا النهج بالتعقيد المتأصل وعدم اليقين المرتبط غالبًا بعملية صنع القرار، خاصة عند التعامل مع سيناريوهات متعددة الأوجه ومصادر مختلفة للمعلومات التي قد تكون خاضعة للتفسير.

يكن حجر الأساس في عملية صنع القرار المبنية على الأدلة في قدرتها على تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار. ومن خلال إرساء القرارات على أدلة وتحليلات ملموسة، فإنه يقلل من خطر تأثر القرارات فقط بالتحيزات الشخصية أو التجارب القصصية. علاوة على ذلك، فهو يغرس ثقافة التفكير النقدي والتحسين المستمر داخل المنظمات وهيئات صنع القرار.¹²

يستنتج هنا الباحث أن اتخاذ القرار المبني على الأدلة يعتمد على تحليل شامل وواعٍ لأفضل المعلومات المتاحة، باستخدام الأدلة التجريبية وتحليل البيانات بدلاً من الحدس والافتراضات. هذا النهج يعترف بالتعقيد وعدم اليقين المرتبط بصنع القرار، ويسعى إلى تعزيز الموضوعية والثقة في هذه العملية. بالاعتماد على الأدلة والتحليلات، يمكن تقليل تأثير التحيزات الشخصية وتعزيز ثقافة التفكير النقدي والتحسين المستمر في المنظمات

بعض الفوائد الرئيسية لتنفيذ عملية صنع القرار المبنية على الأدلة هي فوائد كبيرة ومتعددة الأوجه. أولاً، يؤدي إلى تحسين عمليات صنع القرار من خلال التأكد من أن القرارات تستند إلى الأدلة المتاحة الأكثر صلة وموثوقية. وهذا بدوره يعزز تقييم أداء العملية وقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. كما أن التركيز على الأدلة يعزز الفعالية والكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وتخصيص الموارد بحكمة.

¹² إنشراح أحمد إسماعيل غالب (مكرر)، 2020، ص 1115

علاوة على ذلك، يشجع هذا النهج على المراجعة المستمرة والتحدي، وإذا لزم الأمر، تعديل الآراء والقرارات بناءً على أدلة أو رؤى جديدة، مما يسمح ببيئة ديناميكية ومتكيفة لصنع القرار. وأخيرًا، يتيح اتخاذ القرار المبني على الأدلة إثباتات فعالية القرارات السابقة، مما يوفر حلقة تغذية مرتدة للتحسينات المستقبلية.

وتؤكد أمثلة اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة في مجالات متنوعة على تنوعها وفعاليتها حيث في مجال الرعاية الصحية، يستخدم الأطباء أحدث الأبحاث وأفضل الأدلة المتاحة لتوجيه القرارات السريرية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين نتائج المرضى وتقديم الرعاية الصحية. وبالمثل، في معالجة التحديات الحضرية المعقدة، فإن دمج الحلول القائمة على الطبيعة والمبنية على أدلة قوية يمكن أن يؤدي إلى تخطيط حضري مستدام وفعال. حتى في أماكن إعادة التأهيل، يمكن أن يؤثر استخدام خوارزميات اتخاذ القرار بناءً على الأدلة بشكل كبير على خطط العلاج ونتائجها.¹³

يستنتج هنا الباحث أن توضح الفوائد الرئيسية لتنفيذ عملية اتخاذ القرار المستندة إلى الأدلة الأهمية البالغة والمتعددة الجوانب. تشمل هذه الفوائد تحسين عمليات اتخاذ القرار عبر ضمان أن القرارات مستندة إلى الأدلة الأكثر صلة وموثوقة، مما يعزز تقييم أداء العملية وقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. كما تزيد التركيز على الأدلة من الفعالية والكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وتخصيص الموارد بشكل حكيم. وبالإضافة إلى ذلك، يشجع هذا النهج على المراجعة المستمرة والتحدي، ويتيح إجراء تعديلات على القرارات بناءً على أدلة جديدة، مما يخلق بيئة ديناميكية لاتخاذ القرارات. وأخيرًا، يسمح اتخاذ القرارات المستندة إلى الأدلة بإثبات فعالية القرارات السابقة، مما يساهم في تحسينات مستقبلية.

يتم تأكيد هذه الفوائد من خلال أمثلة في مجالات متعددة. في الرعاية الصحية، يعتمد الأطباء على أحدث الأبحاث والأدلة لاتخاذ قرارات سريرية تؤدي إلى تحسين نتائج المرضى. وفي مجال معالجة التحديات الحضرية، يمكن أن يؤدي دمج

¹³ عقوب (مكرر)، 2019، ص 76

الحلول القائمة على الطبيعة والأدلة القوية إلى تخطيط حضري فعال ومستدام. حتى في أماكن إعادة التأهيل، يمكن أن يؤثر استخدام خوارزميات اتخاذ القرار بناءً على الأدلة بشكل كبير على خطط العلاج ونتائجه.

ومع ذلك، فمن المهم الاعتراف بالتحديات المرتبطة باتخاذ القرارات القائمة على الأدلة ومعالجتها. خلال الأزمات الصحية الكبرى، مثل الجائحة، قد يواجه صناع القرار قيودًا في جمع الأدلة الشاملة وفي الوقت المناسب بسبب طبيعة الوضع سريعة التطور. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعوامل السياقية، وقيود الموارد، والاعتبارات الأخلاقية أن تشكل تحديات أمام تنفيذ هذا النهج. لذلك، من الضروري للباحثين والممارسين إجراء تحليل نقدي للقيود المفروضة على اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة والسعي من أجل التحسينات المستمرة في تطبيقها، لا سيما في السيناريوهات الحرجة وسريعة التغير.

في النماذج التنظيمية المعاصرة، برز اعتماد اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة (EBDM) كحجر الزاوية لعمليات صنع القرار المستنيرة والفعالة¹⁴.

إن EBDM متجذر في نهج منهجي يدمج الأدلة التجريبية والتقييم النقدي والرؤى السياقية لدفع القرارات. تعتبر الإجراءات التالية جزءًا لا يتجزأ من التنفيذ الناجح لـ EBDM داخل المؤسسة:

أولاً تحديد وقياس ومراقبة المؤشرات الرئيسية:

يجب على المنظمات تحديد وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تتوافق مع أهدافها. تعمل مؤشرات الأداء الرئيسية هذه كمعايير حاسمة، مما يسمح للمؤسسات بقياس ومراقبة أدائها بدقة.

ثانياً إمكانية الوصول إلى البيانات الضرورية:

يعد الوصول في الوقت المناسب ودون عوائق إلى البيانات ذات الصلة أمراً ضرورياً. إن ضمان وصول الأشخاص المناسبين إلى البيانات الصحيحة في الوقت المناسب يمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة.

ثالثاً ضمان دقة البيانات وموثوقيتها وأمنها:

¹⁴ القحطاني(مكرر)، 2022، ص166

سلامة البيانات أمر بالغ الأهمية. يجب أن تستخدم المنظمات آليات قوية للتحقق والتحقق من دقة وموثوقية البيانات. بالإضافة إلى ذلك، من الضروري اتخاذ تدابير أمنية صارمة لحماية المعلومات الحساسة.

رابعاً تحليل وتقييم البيانات:

يعد استخدام المنهجيات المناسبة لتحليل البيانات وتقييمها أمراً محورياً. يوفر التحليل الإحصائي ونمذجة البيانات والتقنيات التحليلية الأخرى رؤى قيمة حول الأنماط والاتجاهات والعلاقات المتبادلة.¹⁵

خامساً بناء الكفاءات:

يعد التأكد من أن الأفراد يمتلكون المهارات والكفاءات اللازمة لتحليل البيانات وتقييمها أمراً حيوياً. وينبغي وضع برامج التدريب والتطوير لتعزيز القدرات التحليلية للموظفين.

سادساً موازنة الأدلة مع الخبرة والحدس:

في حين أن البيانات والأدلة تشكل أساس EBDM، فمن الضروري تحقيق التوازن بين هذه المدخلات والخبرة والحدس. غالباً ما يساهم المحترفون المتمرسون بوجهات نظر قيمة تزيد من عملية صنع القرار.¹⁶

يستنتج هنا الباحث أن اعتماد اتخاذ القرارات المستنيرة والفعالة مبنية على الأدلة (EBDM) يعتبر حجر الزاوية في النماذج التنظيمية المعاصرة. يتمحور هذا النهج منهجياً حول دمج الأدلة التجريبية والتقييم النقدي والسياقات لتوجيه عمليات اتخاذ القرار. يتضمن تطبيق EBDM مجموعة من الإجراءات الحيوية، منها تحديد ومتابعة المؤشرات الرئيسية لقياس الأداء، وضمان إمكانية الوصول إلى البيانات الضرورية في الوقت المناسب، وضمان دقة وموثوقية البيانات وحمايتها، وتحليل وتقييم البيانات بواسطة المنهجيات المناسبة، وبناء كفاءات الموظفين في تحليل البيانات، وتحقيق التوازن بين الأدلة والخبرة والحدس في عملية اتخاذ

¹⁵ عقوب (مكرر)، 2019، ص72

¹⁶ سليمان، آمال و علي الحبورى (مكرر)، 2020، ص315

القرارات. تلك الإجراءات تعزز من عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة بشكل شامل وفعال.

إن دمج EBDM في عمليات صنع القرار يمكّن المؤسسات من تأسيس أعمالها على حقائق ملموسة وأدلة تجريبية وتحليل دقيق للبيانات. وهذا النهج يعزز الموضوعية، ويغرس الثقة، ويقلل من احتمالية الأحكام الخاطئة. على سبيل المثال، في مجال الرعاية الصحية، يستخدم الأطباء أحدث الأبحاث والأدلة الأكثر موثوقية لتوجيه القرارات الطبية، وضمان الرعاية المثلى للمرضى والنتائج.

ومع ذلك، من الضروري الاعتراف بالقيود والتحديات المرتبطة بـ EBDM، خاصة خلال المواقف الحرجة مثل الأزمات الصحية الكبرى. قد لا تسمح المواقف سريعة التطور دائمًا بإجراء تحليل شامل للأدلة. علاوة على ذلك، قد يتعرض توافر الأدلة أو جودتها للخطر في بعض السيناريوهات. ولذلك، فإن الفهم الدقيق والتقييم النقدي لكل من مزايا وقيود EBDM أمر ضروري لاتخاذ القرارات الفعالة في مجالات متنوعة.¹⁷

يستنتج هنا الباحث أن دمج اتخاذ القرارات المستنيرة والفعالة بناءً على الأدلة (EBDM) في عمليات صنع القرار يعمل على توجيه المؤسسات وتأسيسها على أسس قوية من الحقائق الملموسة والأدلة التجريبية والتحليل الدقيق للبيانات. يؤدي هذا النهج إلى تعزيز الموضوعية وزرع الثقة وتقليل احتمالات الأحكام الخاطئة. على سبيل المثال، في مجال الرعاية الصحية، يعتمد الأطباء على أحدث الأبحاث والأدلة القوية لتوجيه القرارات الطبية وضمان تقديم الرعاية الأمثل للمرضى وتحقيق أفضل النتائج.

ومع ذلك، يجب أن ندرك بشكل واضح القيود والتحديات المرتبطة بـ EBDM، خاصة في المواقف الحرجة مثل الأزمات الصحية الكبرى. فقد لا تتيح المواقف السريعة التطور دائمًا فرصة لإجراء تحليل شامل للأدلة. وقد تتعرض جودة الأدلة

¹⁷ عبد الرحمن علي (مكرر)، 2020، ص 62

وتوفرها للخطر في بعض السيناريوهات. لذا، فإن الفهم الدقيق والتقييم النقدي لكل من فوائد وقيود EBDM أمر ضروري لاتخاذ قرارات فعالة في مختلف المجالات.

2-2- المبحث الثاني: الأرشيف الإلكتروني:

الأرشيف الإلكتروني هو نظام تخزين رقمي يقوم بتخزين وإدارة المستندات الإلكترونية والموارد الرقمية الأخرى حيث أصبح مفهوم الأرشيف الإلكتروني ذا أهمية متزايدة في الاقتصاد الرقمي الحديث¹⁸

الغرض من الأرشيف الإلكتروني هو توفير موقع مركزي وآمن لتخزين وإدارة المستندات الإلكترونية والموارد الرقمية الأخرى. يمكن أن تساعد الأرشيفات الإلكترونية في تقليل نفقات تخزين المستندات، وتبسيط وتقليل تكلفة وصول الموظفين إلى المستندات، وتقليل أوقات الخمول، ومنع تأخير المشروع بسبب عدم إمكانية الوصول إلى المعلومات.

تشمل الفوائد الرئيسية لاستخدام الأرشيف الإلكتروني تقليل نفقات تخزين المستندات (بما في ذلك وثائق المشروع)، وتبسيط وتخفيض تكلفة وصول الموظفين إلى المستندات، ونسخ المستندات، وتقليل أوقات الخمول، وتوقف المشاريع بسبب عدم إمكانية الوصول إلى المعلومات.

تم تحديد متطلبات منصة الأرشيف الإلكتروني الموحد للشركة. يجب أن تكون المنصة آمنة وقابلة للتطوير وسهلة الاستخدام. وينبغي أيضًا أن يكون قادرًا على التكامل مع الأنظمة الأخرى وتوفير نقطة وصول واحدة لجميع المستندات والموارد الإلكترونية

التنفيذ: يتطلب تنفيذ الأرشيف الإلكتروني استثمارات كبيرة، لكنه يمكن أن يوفر فوائد كبيرة على المدى الطويل. يجب تصميم النظام لتلبية احتياجات استخدام موارد المعلومات الأرشيفية في عصر المعلومات¹⁹.

¹⁸ Bizina, E., & Vasil'eva, E.V. (2022). CREATION OF AN ELECTRONIC ARCHIVE OF THE CONSTRUCTION COMPANY. Construction and Architecture.

¹⁹ Xiao, X. (2022). Value Exploration and Application of Digital Archive Information Resources under the Information Ecological Environment. Journal of Environmental and Public Health, 2022.

وتشمل آلية العدالة الإلكترونية التسجيل المرئي والصوتي لجلسات المحكمة، وإدارة المستندات الإلكترونية باستخدام التوقيع الإلكتروني، وأرشيف إلكتروني لتخزين المستندات الإلكترونية، واستخدام التقنيات السحابية، بالإضافة إلى استخدام المستندات الإلكترونية كأدلة.²⁰

يستنتج الباحث أن الأرشيف الإلكتروني هو نظام حيوي في الاقتصاد الرقمي الحديث، حيث يهدف إلى تخزين وإدارة المستندات الإلكترونية بشكل آمن ومركزي. يتيح هذا النهج تقليل التكاليف المرتبطة بتخزين وإدارة المستندات، ويسهم في تسهيل وتسريع الوصول إلى المعلومات مما يساهم في زيادة الإنتاجية وتقليل تأثير الأوقات الخمولية. إلى جانب ذلك، يمكن أن يلعب الأرشيف الإلكتروني دورًا مهمًا في مجال العدالة الإلكترونية من خلال توفير وسائل التسجيل والإدارة الإلكترونية للمستندات والأدلة. تحقيق هذه الأهداف يتطلب استثمارات كبيرة في تصميم وتنفيذ أنظمة أمنية ومتكاملة، ولكنها تتيح فوائد مهمة على المدى الطويل في تحسين كفاءة إدارة المعلومات في عصر المعلومات.

2-2 -1 - حماية الوثائق في الأرشيف الإلكترونية:

تعد حماية المستندات في الأرشيف الإلكترونية أمرًا بالغ الأهمية لضمان سلامة المعلومات المخزنة وسريتها وتوافرها. فيما يلي بعض الطرق لحماية المستندات في الأرشيف الإلكترونية:

التحكم في الوصول: يعد التحكم في الوصول جانبًا أساسيًا لحماية المستندات الإلكترونية في الأرشيف. ينبغي تنفيذ آليات التحكم في الوصول لضمان أن الموظفين المصرح لهم فقط هم من يمكنهم الوصول إلى المستندات. ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام كلمات المرور، أو المصادقة البيومترية، أو أشكال أخرى من التحكم في الوصول.²¹

²⁰ CONCEPT AND FUNCTIONS OF E-JUSTICE IN THE DIGITAL ECONOMY (2021)

²¹ Ya-min, W. (2009). Paper-Electronic Dual System for Archives and E-documentation Management. Journal of Ningbo University of Technology.

التشفير: يعد التشفير طريقة أخرى مهمة لحماية المستندات الإلكترونية في الأرشيف. يمكن استخدام التشفير لحماية سرية المستندات بجعلها غير قابلة للقراءة للأشخاص غير المصرح لهم. يمكن تطبيق التشفير على المستندات نفسها أو على قنوات الاتصال المستخدمة للوصول إليها²²

النسخ الاحتياطي والاسترداد: يجب تنفيذ آليات النسخ الاحتياطي والاسترداد لضمان عدم فقدان المستندات الإلكترونية بسبب فشل الأجهزة أو البرامج، أو الكوارث الطبيعية، أو غيرها من الأحداث غير المتوقعة. وينبغي أخذ نسخ احتياطية منتظمة وتخزينها في أماكن آمنة، ويجب اختبار إجراءات الاسترداد للتأكد من أنها تعمل بشكل صحيح²³

يستنتج هنا الباحث أن حماية المستندات في الأرشيف الإلكترونية تعد مهمة بالغة الأهمية لضمان سلامة المعلومات وسريتها، وذلك من خلال تنفيذ مجموعة من الإجراءات الأساسية. يجب تحقيق التحكم في الوصول للحفاظ على سرية المستندات وضمان أن يمكن الوصول إليها فقط من قبل الأشخاص المصرح لهم. يجب أيضاً تطبيق التشفير لجعل المعلومات غير قابلة للوصول للأشخاص غير المصرح لهم. بالإضافة إلى ذلك، يجب تنفيذ إجراءات نسخ احتياطي واسترداد منتظمة لمنع فقدان المعلومات بسبب مشكلات تقنية أو كوارث طبيعية. هذه الإجراءات معاً تضمن سلامة المستندات وتوفير الوسائل اللازمة للحفاظ على تاريخ وسجلات المؤسسة بشكل فعال.

المراقبة والتدقيق: يجب تنفيذ آليات المراقبة والتدقيق لكشف ومنع الوصول غير المصرح به إلى المستندات الإلكترونية. يمكن أن تتضمن هذه الآليات تسجيل محاولات الوصول ومراقبة حركة مرور الشبكة وإجراء عمليات تدقيق أمنية منتظمة²⁴

²² Ya-min, W. (2009).

²³ Mei-qing, Z. (2010). Collection, Archive, and Protect Hospital Electronic Documents.

²⁴ Ya-min, W. (2009) .

الأمن المادي: ينبغي تنفيذ تدابير الأمن المادي لحماية الأجهزة ووسائط التخزين المستخدمة لتخزين المستندات الإلكترونية. يمكن أن يشمل ذلك تدابير مثل التحكم في الوصول إلى منشأة التخزين، وأنظمة إخماد الحرائق، والضوابط البيئية لمنع الأضرار الناجمة عن تقلبات درجات الحرارة والرطوبة²⁵ تعد حماية المستندات في الأرشيف الإلكترونية أمرًا ضروريًا لضمان سرية المعلومات المخزنة وسلامتها وتوافرها. يعد التحكم في الوصول والتشفير والنسخ الاحتياطي والاسترداد والمراقبة والتدقيق والأمن المادي كلها طرقًا مهمة لحماية المستندات الإلكترونية في الأرشيف.

يستنتج الباحث أن في مجال الأرشيف الإلكترونية، تظهر أهمية الحفاظ على سرية وسلامة المعلومات المخزنة وتوافرها. يتعين تنفيذ مجموعة من التدابير والآليات لتحقيق هذا الهدف. يجب القيام بالمراقبة والتدقيق للكشف عن ومنع الوصول غير المصرح به إلى المستندات الإلكترونية، وهذا يتضمن تسجيل المحاولات ومراقبة حركة المرور على الشبكة. بالإضافة إلى ذلك، يجب توفير أمان مادي للأجهزة ووسائط التخزين عبر تنفيذ تدابير مثل التحكم في الوصول وأنظمة الإخماد والضوابط البيئية. بشكل عام، حماية المستندات الإلكترونية في الأرشيف يتضمن تنفيذ تدابير تحكم في الوصول والتشفير والنسخ الاحتياطي والاسترداد والمراقبة والتدقيق وتوفير أمان مادي. هذه الجمل تلخص أهمية وضرة تلك الإجراءات في السعي للحفاظ على سلامة وسرية المعلومات الإلكترونية المؤرشفة.

2-2-2- ضمان القيمة الإثباتية في الأرشيف الإلكترونية:

يعد ضمان القيمة الإثباتية للأرشيف الإلكترونية أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على سلامة وصحة المستندات المخزنة. وفيما يلي بعض الطرق للتأكد من القيمة الإثباتية للأرشيف الإلكترونية:

²⁵ Mei-qing, Z.(2010) .

التوثيق: التوثيق هو عملية قانونية تتضمن التصديق على المعاملات الإلكترونية باستخدام التقنيات الرقمية. يمكن أن يوفر توثيق المستندات أعلى قيمة إثباتية، مما يضمن ويحمي حقوق الأشخاص في التداول المدني قدر الإمكان وتجنب الدخول في معاملة بها عيوب في الإرادة أو المحتوى²⁶.

الأصالة والنزاهة: الأصالة والنزاهة عنصران حاسمان للثقة في أرشفة المستندات المادية أو الإلكترونية. من الضروري التأكد من أن المستندات الإلكترونية أصلية ولم يتم التلاعب بها. ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة، مثل المعيار النرويجي لحفظ السجلات والأرشفة (NOARK)، واستخدام برامج المستودعات الأرشيفية، مثل Fedora Commons²⁷.

يستنتج هنا الباحث أن ضمان القيمة الإثباتية للأرشفة الإلكترونية أمر بالغ الأهمية للحفاظ على مصداقية وسلامة المستندات المخزنة. لضمان هذه القيمة الإثباتية، يتعين علينا الاعتماد على التوثيق القانوني للمعاملات الإلكترونية وضمان الأصالة والنزاهة للمستندات. يجب توجيه اهتمام خاص لاستخدام معايير الأرشفة الموثوقة والبرامج الأرشيفية لضمان عدم تلاعب المستندات والحفاظ على سجلاتها بشكل صحيح. هذه الجهود تساهم في تعزيز الثقة في المعاملات الإلكترونية وحقوق الأفراد في التداول المدني وتجنب المشكلات المحتملة المتعلقة بالأمان والأصالة.

يستنتج هنا الباحث أن الحفاظ على القيمة الإثباتية للأرشفة الإلكترونية هو أمر حيوي للحفاظ على سلامة وصحة المستندات المخزنة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من الإجراءات الأمنية والتقنيات مثل التحكم في الوصول، والتشفير، والنسخ الاحتياطي والاسترداد، والمراقبة والتدقيق. تلك الآليات تضمن أن الموظفين المصرح لهم فقط يمكنهم الوصول إلى

²⁶ Larina, T.V., Lebedeva, M., Matveeva, N.A., Chernichkina, G.N., & Yulova, E.S. (2021). Notarization of Electronic Transactions: Digital Technologies. *Revista Gestão Inovação e Tecnologias*.

²⁷ Damessie, T.T. (2011). Analysis of functional requirements to ensure authenticity and integrity of archiving Norwegian electronic public administration records.

المستندات وأنها تبقى آمنة وغير قابلة للوصول غير المصرح به، وتمنح الثقة في الأصالة والنزاهة وسلامة المعلومات المؤرشفة.

2- 2- 3- الوثوقية في الأرشفة الإلكترونية:

يعد ضمان الوثوقية في الأرشفة الإلكترونية أمرًا ضروريًا للحفاظ على سلامة وصحة المستندات المخزنة. فيما يلي بعض الطرق لضمان الوثوقية في الأرشفة الإلكترونية:

المصادقة والتحقق: يجب تنفيذ آليات المصادقة والتحقق للتأكد من أن المستندات الإلكترونية صحيحة ولم يتم التلاعب بها. يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام التوقيعات الرقمية والمجاميع الاختبارية وتقنيات التشفير الأخرى²⁸.

يستنتج هنا الباحث أن ضمان الوثوقية في الأرشفة الإلكترونية أمر بالغ الأهمية للحفاظ على سلامة المستندات وصحتها. يجب الاعتناء بعدة جوانب لضمان هذه الوثوقية، بما في ذلك المصادقة والتحقق للتحقق من صدقية المستندات، والتحكم في الوصول لمنع الوصول غير المصرح به، واستخدام التشفير لحماية البيانات من الوصول غير المرغوب فيه. هذه الإجراءات تعزز الأمان والوثوقية في عمليات الأرشفة الإلكترونية وتسهم في الحفاظ على النزاهة والسلامة في البيئة الرقمية.

المعايير وأفضل الممارسات: ينبغي اتباع المعايير وأفضل الممارسات لضمان تخزين المستندات الإلكترونية وإدارتها بطريقة موثوقة ومتسقة. يمكن أن يشمل ذلك اتباع معايير حفظ السجلات والأرشفة، مثل المعيار النرويجي لحفظ

²⁸ Matějka, J., & Güttler, V. (2018). ELECTRONIC WRITTEN DOCUMENTS AND BIOMETRIC OPTIONS OF THEIR SIGNING – PROBLEM OF EVIDENTIARY RELIABILITY AND PERSONAL DATA PROTECTION. The Lawyer Quarterly, 8.

السجلات والأرشفة (NOARK)، واستخدام برنامج المستودع الأرشيفي، مثل
Fedora Commons.²⁹

يعد ضمان الموثوقية في الأرشفة الإلكترونية أمرًا ضروريًا للحفاظ على سلامة
وصحة المستندات المخزنة. تعد المصادقة والتحقق والتحكم في الوصول
والتشفير والنسخ الاحتياطي والاسترداد والمراقبة والتدقيق واتباع المعايير وأفضل
الممارسات كلها طرقًا مهمة لضمان الموثوقية في الأرشفة الإلكترونية.
يستنتج هنا الباحث أن ضمان الموثوقية في الأرشفة الإلكترونية يعتبر أمرًا
بالغ الأهمية للحفاظ على المستندات الإلكترونية وضمان سلامتها وسلامة
البيانات. يتطلب ذلك تنفيذ إجراءات متعددة مثل النسخ الاحتياطي المنتظم
واختبار إجراءات الاسترداد وتنفيذ آليات المراقبة والتدقيق للوصول والامتثال
للمعايير وأفضل الممارسات في إدارة وحفظ السجلات والأرشفة. هذه الخطوات
تضمن الحفاظ على سلامة المعلومات الإلكترونية والوثائق والوصول إليها
بشكل آمن وموثوق.

2- 2- 4- تسهيل فهم الوثائق في الأرشفة الإلكترونية:

يعد تسهيل فهم المستندات في الأرشفة الإلكترونية أمرًا مهمًا لضمان إمكانية
الوصول إلى المعلومات المخزنة وفهمها للموظفين المعتمدين. فيما يلي بعض
الطرق لتسهيل فهم المستندات في الأرشفة الإلكترونية:
البيانات الوصفية: البيانات الوصفية هي معلومات وصفية حول مستند يمكن أن
تساعد المستخدمين على فهم محتواه وسياقه. يمكن أن تتضمن البيانات التعريفية
معلومات مثل المؤلف وتاريخ الإنشاء والكلمات الرئيسية والموضوع. ويمكن

²⁹ Sintonen, S., Mäkelä, K., & Miettinen, R. (2016). User acceptance of electronic health records: a post-implementation study. International Journal of Healthcare Technology and Management.

استخدام البيانات الوصفية لتسهيل البحث عن الوثائق واسترجاعها، فضلاً عن توفير سياق لتفسيرها³⁰

الفهرسة: الفهرسة هي عملية إنشاء فهرس لمحتوى المستند. يمكن استخدام الفهرسة لتسهيل البحث عن المستندات واسترجاعها من خلال السماح للمستخدمين بالبحث عن كلمات رئيسية أو عبارات محددة داخل المستند. يمكن أيضاً استخدام الفهرسة لتوفير سياق لتفسير الوثيقة³¹

التصنيف: التصنيف هو عملية تنظيم المستندات إلى فئات بناءً على محتواها أو غرضها. يمكن استخدام التصنيف لتسهيل البحث عن المستندات واسترجاعها من خلال السماح للمستخدمين بتصفح المستندات حسب الفئة. يمكن أيضاً استخدام التصنيف لتوفير سياق لتفسير الوثيقة³²

يستنتج هنا الباحث أن تسهيل فهم المستندات في الأرشيف الإلكترونية يعد أمراً حاسماً لضمان إمكانية الوصول إلى المعلومات المخزنة وفهمها بوضوح للموظفين المعتمدين. ذلك يتحقق من خلال استخدام البيانات الوصفية لتوفير معلومات حول المستند، والفهرسة لتيسير عمليات البحث والاسترجاع، والتصنيف لتنظيم المستندات وتسهيل التصفح. هذه الأساليب تعزز الشفافية وتسهم في توفير السياق الضروري لفهم وتفسير المستندات بشكل أكثر فعالية وفعالية.

التصور: التصور هو عملية تمثيل البيانات أو المعلومات بتنسيق مرئي، مثل المخطط أو الرسم البياني. يمكن استخدام التصور لتسهيل فهم البيانات أو المعلومات المعقدة من خلال تقديمها بتنسيق أكثر سهولة ويمكن الوصول إليه³³

³⁰ Avdagovska, M., Stafinski, T., Ballermann, M., Menon, D., Olson, K., & Paul, P. (2020). Tracing the decisions that shaped the development of MyChart, an electronic patient portal in Alberta, Canada: historical research study. *Journal of medical Internet research*, 22(5), e17505.

³¹ Avdagovska, M., Stafinski, T., Ballermann, M., Menon, D., Olson, K., & Paul, P. (2020).

³² Avdagovska, M., Stafinski, T., Ballermann, M., Menon, D., Olson, K., & Paul, P. (2020).

³³ Chedraui, C. M. I., & Irabien, C. (2015). Screen Cultures: On Archiving, Collective Memory, and the Mainstream Cinematic Culture. *Review of Arts and Humanities*, 11–18.

التدريب: تدريب الموظفين على كيفية الوصول إلى المستندات الإلكترونية وتفسيرها يمكن أن يساعد في تسهيل فهم المستندات. يمكن أن يشمل ذلك التدريب على كيفية استخدام أدوات البحث والاسترجاع، وكيفية تفسير البيانات الوصفية والفهرسة، وكيفية التنقل في الأرشيف الإلكتروني.³⁴

بشكل عام، يعد تسهيل فهم المستندات في الأرشيف الإلكتروني أمرًا مهمًا لضمان إمكانية الوصول إلى المعلومات المخزنة وفهمها للموظفين المعتمدين. تعد البيانات الوصفية والفهرسة والتصنيف والتصوير والتدريب كلها طرق مهمة لتسهيل فهم المستندات في الأرشيف الإلكتروني.

يستنتج هنا الباحث أن التواصل الفعال للمعلومات في الأرشيف الإلكتروني يعتمد على عوامل متعددة، بما في ذلك وجود بيانات وصفية دقيقة، تصور بصري للبيانات، وتدريب الموظفين على كيفية الوصول وفهم هذه المعلومات. هذه العناصر مهمة لضمان إمكانية البحث والاستفادة من المعلومات المخزنة بكفاءة وفعالية.

2-3- المبحث الثالث: علاقة مبادئ إدارة الجودة في نهج العملية واتخاذ القرار بناء على الحقائق والأرشيف الإلكتروني:

2-3-1- علاقة مبدأ نهج العملية والأرشيف الإلكتروني:

يرتبط نهج العملية كمبدأ لإدارة الجودة والأرشيف الإلكتروني بالطرق التالية: الكفاءة والفعالية: يعد نهج العملية أحد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة التي تتضمن إدارة العمليات كنظام لتحقيق الأهداف التنظيمية. تتضمن الأرشيف الإلكتروني إدارة عملية تخزين وإدارة المستندات الإلكترونية والموارد الرقمية الأخرى. من خلال

³⁴ Avdagovska, M., Stafinski, T., Ballermann, M., Menon, D., Olson, K., & Paul, P. (2020).

تطبيق نهج العملية على الأرشفة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات التأكد من أن العملية تتسم بالكفاءة والفعالية والاتساق³⁵.

الاتساق: يمكن تطبيق نهج العملية على الأرشفة الإلكترونية من خلال إدارة عملية تخزين وإدارة المستندات الإلكترونية والموارد الرقمية الأخرى كنظام لتحقيق الأهداف التنظيمية. من خلال تطبيق نهج العملية على الأرشفة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات التأكد من أن العملية متسقة وأن المستندات يتم تخزينها وإدارتها بطريقة موحدة³⁶

التحسين المستمر: التحسين المستمر هو مبدأ مهم آخر لإدارة الجودة والذي يتضمن التحسين المستمر للعمليات والمنتجات لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم المتغيرة. يمكن أن تساعد الأرشفة الإلكترونية في تسهيل التحسين المستمر من خلال توفير البيانات والأدلة التي يمكن استخدامها لتحديد مجالات التحسين. على سبيل المثال، يمكن استخدام الأرشيفات الإلكترونية لتتبع أداء العمليات بمرور الوقت وتحديد المجالات التي يمكن إجراء تحسينات فيها³⁷ اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات: يمكن لنهج العملية والأرشفة الإلكترونية أن يسهل عملية صنع القرار المستندة إلى البيانات من خلال توفير البيانات والأدلة التي يمكن استخدامها لإرشاد عملية صنع القرار. على سبيل المثال، يمكن استخدام الأرشيفات الإلكترونية لتتبع التقدم المحرز في المشاريع، ومراقبة الامتثال للوائح، وتحليل الاتجاهات مع مرور الوقت³⁸

يستنتج هنا الباحث أن التحسين المستمر واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات هما عناصر أساسية في إدارة الجودة. الأرشفة الإلكترونية تلعب دورًا حاسمًا في تيسير هذين العنصرين، حيث توفر بيانات وأدلة تساعد في تحسين العمليات والمنتجات بناءً على متطلبات وتوقعات العملاء المتغيرة. إلى جانب ذلك، تمكن الأرشفة الإلكترونية من دعم اتخاذ القرارات القائمة على البيانات من خلال توفير

³⁵ Rahmawati, S., & Mirmani, A. (2020). The Utilization of an Electronic Archival System to Support Archiving Services Offered by the University of Indonesia. *Proceedings of the International University Symposium on Humanities and Arts (INUSHARTS 2019)*.

³⁶ Rahmawati, S., & Mirmani, A. (2020).

³⁷ Porekar, J., Klobučar, T., Saljic, S., & Gabrijelcic, D. (2009). Applying the SERENITY Methodology to the Domain of Trusted Electronic Archiving. *Security and Dependability for Ambient Intelligence*.

³⁸ Rahmawati, S., & Mirmani, A. (2020).

معلومات موثوقة يمكن استخدامها لتوجيه القرارات وتحسين الأداء بناءً على الأدلة والتحليلات.

2-3-2- العلاقة بين اتخاذ القرار وفق الحقائق كمبدأ لإدارة الجودة والأرشفة الإلكترونية:

البيانات والأدلة: يعد اتخاذ القرار وفقاً للتحقق مبدأ أساسياً لإدارة الجودة والذي يتضمن استخدام البيانات والأدلة لاتخاذ قرارات مستنيرة. يمكن للأرشفة الإلكترونية أن توفر ثروة من البيانات والأدلة التي يمكن استخدامها لإرشاد عملية صنع القرار. على سبيل المثال، يمكن استخدام الأرشيفات الإلكترونية لتتبع التقدم المحرز في المشاريع، ومراقبة الامتثال للوائح، وتحليل الاتجاهات مع مرور الوقت.³⁹

الموثوقية: الموثوقية هي جانب رئيسي لإدارة الجودة التي تنطوي على ضمان أن المنتجات أو الخدمات تلبي متطلبات العملاء باستمرار. يمكن أن تساعد الأرشفة الإلكترونية في ضمان الموثوقية من خلال توفير موقع مركزي وآمن لتخزين وإدارة المستندات الإلكترونية والموارد الرقمية الأخرى. يمكن أن يساعد ذلك في ضمان إمكانية الوصول إلى المعلومات ودقتها وتحديثها.⁴⁰

يستنتج هنا الباحث أن الأرشفة الإلكترونية تلعب دوراً حاسماً في توفير هذه البيانات والأدلة من خلال تخزين وإدارة المستندات والموارد الرقمية بشكل آمن وفعال. وبالتالي، يمكن تحقيق الموثوقية في تلبية احتياجات العملاء بشكل مستمر من خلال ضمان دقة وإمكانية الوصول إلى المعلومات.

الكفاءة: يمكن للأرشفة الإلكترونية أن تساعد أيضاً في تحسين كفاءة اتخاذ القرار من خلال توفير الوصول السريع والسهل إلى البيانات والأدلة ذات الصلة. وهذا يمكن أن يساعد صناع القرار على اتخاذ قرارات مستنيرة بسرعة وكفاءة أكبر.

التحسين المستمر: التحسين المستمر هو مبدأ مهم آخر لإدارة الجودة والذي يتضمن التحسين المستمر للعمليات والمنتجات لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم المتغيرة. يمكن أن تساعد الأرشفة الإلكترونية في تسهيل التحسين المستمر من خلال توفير

³⁹ Rahmawati, S., & Mirmani, A. (2020).

⁴⁰ Avdagovska, M., Stafinski, T., Ballermann, M., Menon, D., Olson, K., & Paul, P. (2020).

البيانات والأدلة التي يمكن استخدامها لتحديد مجالات التحسين. على سبيل المثال، يمكن استخدام الأرشيفات الإلكترونية لتتبع أداء العمليات بمرور الوقت وتحديد المجالات التي يمكن إجراء تحسينات فيها.⁴¹

وبشكل عام، فإن اتخاذ القرار على أساس الحقائق كمبدأ لإدارة الجودة والأرشيف الإلكترونية يرتبط بعدة طرق، بما في ذلك استخدام البيانات والأدلة، والموثوقية، والكفاءة، والتحسين المستمر. باستخدام الأرشيف الإلكترونية لتوفير البيانات والأدلة، يمكن للمؤسسات اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على الحقائق وتحسين موثوقية وكفاءة عمليات اتخاذ القرار الخاصة بها.⁴²

يستنتج هنا الباحث أن الأرشيف الإلكترونية تلعب دورًا مهمًا في تعزيز إدارة الجودة من خلال توفير وصول سريع وسهل إلى البيانات والأدلة، وبالتالي تمكين اتخاذ القرار بناءً على الحقائق وتعزيز موثوقية وكفاءة عمليات اتخاذ القرار. كما تساعد في تيسير التحسين المستمر من خلال توفير البيانات اللازمة لتحديد مجالات التحسين.

⁴¹ Avdagovska, M., Stafinski, T., Ballermann, M., Menon, D., Olson, K., & Paul, P. (2020).

⁴² Rahmawati, S., & Mirmani, A. (2020).

الفصل الثالث: الإطار العملي

• _____

3-1- لمحة عن الحالة الدراسية:

قاعدة بيانات رقمية وورقية (بديرها قسم "ذاكرة المدينة" داخل المنارة)

تهدف وحدة البحث العلمي والأرشفة إلى توفير مرجع لكل باحث أو مهتم بعمليات التوثيق والأرشفة للتراث المادي واللامادي بمدينة حلب القديمة، وهي لذلك تشرف على تطوير وإدارة قاعدة بيانات رقمية وورقية تقدم كافة ما يمكن أن يحتاجه الباحث أو المهتم بالتعرف إلى تاريخ المدينة القديمة، وقيمتها التراثية والثقافية.

- آلية التطبيق: تتم بحسب حالة المستفيد، وفق الآتي:

- المستفيد المباشر عن طريق الاستقبال: ينتقل مباشرة إلى قسم ذاكرة المدينة، ويقع في ثلاث حالات:

○ الاستفادة من قاعدة البيانات الخاصة بذاكرة المدينة الموضحة في الجدول

المرفق رقم 1:

مجلات دورية	كتب	مكتبة ورقية
صور ضوئية	بروشورات	
مخططات ورسومات	نسخ عن المخطوطات	
CAD	PDF	مكتبة الكترونية
روابط تحميل الكترونية	تسجيلات صوتية	
صور ضوئية	تسجيلات مرئية	
المكتبة المركزية	مكتبات الكليات	فهارس مكتبات خارجية
مكتبة مديرية الآثار والمتاحف	مكتبة نقابة المهندسين	
مكتبة الأفراد المهتمين بالتراث	مكتبة جمعية العاديات	

- تقديم إهداءات من مؤلفين أو متبرعين لرفد ذاكرة المدينة بشكل مباشر حول مواضيع تعنى بالتراث المادي واللا مادي لمدينة حلب.
- الاطلاع على فهرس الكتب في المكتبات المتخصصة في المدينة والتابعة للجهات العامة والخاصة (الكليات - المكتبة المركزية - المكتبة الوطنية - نقابة المهندسين - مديرية الآثار والمتاحف - جمعية العاديات - جمعية أصدقاء قلعة حلب - الأفراد المهتمين بالتراث)، لجعل قاعدة بيانات موحدة تختصر الوقت للمهتمين وتوجههم إلى المصادر اللازمة مباشرة.

3-2- الدراسة الإحصائية الوصفية:

في البداية تم تصميم الاستبيان بناء على الدراسة النظرية التي تمت في الفصل الثاني وكان يتألف من أربعة أسئلة تحدد المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث تليها عبارات تحدد مدى موافقة عينة البحث وهي الموظفين والإدارة التي تشارك في تنفيذ مشروع على بعض إجراءات الموجودة في بعدي نهج العملية واتخاذ القرار وفق الحقائق وأبعاد المتغير التابع الأرشفة الالكترونية وهي حماية الوثائق وضمان القيمة الاثباتية والموثوقية وتسهيل فهم الوثائق حيث كانت جميع العبارات إيجابية والخيارات موزعة حسب نظام ليكرت الخماسي.

تم توزيع أداة القياس وهو الاستبيان المصمم على عينة استطلاعية ومن ثم ترميز الاستجابات حيث كل كانت ترميز غير موافق بشدة تساوي 1 وترميز غير موافق تساوي 2 وترميز محايد 3 بينما ترميز موافق 5 وترميز موافق بشدة 5.

سنقوم بدراسة الثبات عبر معامل ألفا كرونباخ لاستجابة عينة استطلاعية من 15 مستجيب ومن ثم دراسة معامل ارتباط بيرسون لكافة العبارات مع مجموعها لقياس الاتساق الداخلي لأداة القياس ومن ثم الحكم على مدى صلاحية أداة القياس في إيجاد دلالة إحصائية ذو معنى من توزيعها على كافة عينة البحث.

حيث سيتم قياس الاتساق الداخلي والثبات على استجابات كافة مستجبي عينة البحث ومن ثم القيام بدراسة إحصائية وصفية للمتغيرات الديموغرافية لعينة البحث ومن ثم دراسة وصفية تحليلية لمدى موافقة المستجيبين للعبارة ومن ثم دراسة تحليلية للفرضيات والانحدار المتعدد بين بعدي المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع.

3- 2- 1- دراسة صلاحية الاستبيان كأداة قياس عبر معامل الثبات ومعامل الاتساق الداخلي:

معامل ألفا كرونباخ (معامل ألفا كرونباخ) هو مقياس الاتساق الداخلي للاختبارات الاحصائية مثل الاستبيانات والمقاييس المشابهة، والاتساق الداخلي أو الموثوقية هو مدى ارتباط مجموعة من العناصر ببعضها البعض كمجموعة متسقة ومن الناحية النظرية، يجب أن تمنحك نتائج ألفا كرونباخ عددًا من 0 إلى 1 ولكن يمكنك أيضًا الحصول على أرقام سالبة. يشير الرقم السالب إلى وجود خطأ ما في بيانات لتفسير مقياس ألفا كرونباخ للأسئلة ثنائية التفرع (أي الأسئلة ذات إجابتين محتملتين) أو أسئلة مقياس ليكرت هي:

1. إذا كانت $0.9 \alpha \leq$ ، فالقياس ممتاز.

2. إذا كانت $0.8 \alpha \geq 0.9 <$ ، فالقياس جيد.

3. إذا كانت $0.7 \alpha \geq 0.8 <$ ، فالقياس مقبول.

4. إذا كانت $0.6 \alpha \geq 0.7 <$ ، فالقياس مشكوك فيه.

5. إذا كانت $0.5 \alpha \geq 0.6 <$ ، فالقياس ضعيف.

6. إذا كانت $0.5 < \alpha$ ، فالقياس غير مقبول.

معامل ارتباط بيرسون في الإحصاء على أنه قياس قوة العلاقة بين متغيرين وارتباطهما ببعضهما البعض ولتفسير معامل ارتباط بيرسون يتم عبر مستوى الدلالة الذي يجب أن يكون أصغر من 0.05

تم إيجاد المعاملات السابقة عبر برنامج SPSS اصدار 26

الجدول رقم 2 يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل متغير المستقل والتابع ولأداة القياس ككل

المتغير	اسم المتغير	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المستقل مبادئ إدارة الجودة	المنهجية واتخاذ القرار وفق الحقائق	24-5	0.950
التابع	الأرشفة الالكترونية	41-25	0.934
الاستبيان ككل			0.955

الجدول رقم (2): مصدر الجدول من مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يعتبر أداة القياس ممتازة لأبعاده المتغير والمستقل ولكافة أداة القياس حيث كان معامل ألفا كرونباخ لأبعاد المتغير المستقل في المنهجية واتخاذ القرار وفق الحقائق يساوي 0.95 بينما كان معامل ألفا كرونباخ للمتغير التابع يساوي 0.934 بينما كان معامل ألفا كرونباخ لكافة الاستبيان 0,955 وجميعا تدل حسب مؤشر معامل ألفا كرونباخ يعتبر أداة القياس ممتازة في كأداة قياس صالحة للدراسة.

الجدول رقم 3 يوضح معامل بيرسون بين مجموع المؤشرات مع كل عبارة من عبارات الاستبيان

العبرة	مستوى الدلالة لمعامل ارتباط بيرسون لكل الاستبيان
يتم التركيز على فهم وإدارة الأنشطة باعتبارها عمليات مترابطة تشكل نظاما متكاملًا	0.00
يتم تركيز الجهود على العمليات الحاسمة ومجالات التحسين، والنتائج المتوقعة والمتسقة من خلال نظام عملية منسق	0.00
تغرس المنظمة الثقة في الأطراف المعنية بالمشروع فيما يتعلق باستقرارها وفعاليتها وكفاءتها	0.001

0.003	يتم تحديد وتحليل وتخصيص جميع الموارد والمهام في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال
0.00	يتم تحديد نقاط تفاعل العملية مع الوظائف التنظيمية المختلفة بحيث تضيف قيمة أو تتطلب التحسين
0.011	يتم تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها
0.00	يتم وضع خطوط واضحة للسلطة والمسؤولية والمساءلة للإشراف على العمليات
0.00	يتم إجراء تقييم شامل لقدرات المنظمة وتحديد محدودية الموارد قبل البدء في أي مبادرات
0.001	يتم تحليل الترابط بين العمليات وتقييم التأثير المحتمل للتعديلات على العمليات الفردية على النظام العام
0.003	يتم تنسيق العمليات وترابطها بشكل متماسك لتحقيق أهداف الجودة للمنظمة بطريقة فعالة وكفؤة
0.003	يتم استخدام الأدلة وتحليل البيانات والحقائق بدلاً من الحدس أو الافتراضات أو المشاعر الغريزية في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة
0.00	يتم تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة
0.00	توجد ثقافة التفكير النقدي والتحسين المستمر داخل المشروع
0.001	يتم تعزيز الفعالية والكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وتخصيص الموارد بحكمة
0.012	هناك مراجعة مستمرة للمعلومات الموثقة والمؤرشفة
0.020	بيئة ديناميكية ومتكيفة لصنع القرار بتوثيق المعلومات المؤرشفة

0.00	هناك حلقة تغذية راجعية حول أحقية المعلومات في الأرشفة والأولية المبتعة
0.00	هناك آلية بالاعتراف بالتحديات المرتبطة بعملية الأرشفة وكيفية معالجتها وحلها
0.015	يتم استخدام نهج منهجي يدمج الأدلة التجريبية والتقييم النقدي والرؤى السياقية لدفع القرارات نحو اختيار المعلومات المؤرشفة
0.00	هناك آلية في التحكم في الوصول للمستندات المؤرشفة
0.00	يتم استخدام التشفير لحماية سرية المستندات
0,003	يتم تنفيذ آليات النسخ الاحتياطي والاسترداد لضمان عدم فقدان المستندات الإلكترونية
0.00	يتم تنفيذ آليات المراقبة والتدقيق لكشف ومنع الوصول غير المصرح به إلى المستندات الإلكترونية
0,014	يتم تنفيذ تدابير الأمن المادي لحماية الأجهزة ووسائط التخزين المستخدمة لتخزين المستندات الإلكترونية
0.023	يتم التصديق على المعاملات الإلكترونية باستخدام التقنيات الرقمية
0.003	يتم ضمان حقوق الأشخاص في التداول المدني قدر الإمكان وتجنب الدخول في معاملة بها عيوب في الإرادة أو المحتوى
0.014	استخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة للتأكد من الأصالة والنزاهة في الأرشفة
0.006	يتم تنفيذ آليات المصادقة والتحقق للتأكد من أن المستندات الإلكترونية صحيحة ولم يتم التلاعب بها
0.002	هناك مرجعية في عمليات التوثيق للمعلومات المجموعة عبر الحقائق المتعارف عليها
0.034	يتم استخدام أكثر من دليل بشري وأثري ومادي في توثيق المعلومة المستهدفة

0.001	هناك معايير في أسلوب الأرشفة واعتماد المعلومات الصحيحة مئة في المئة
0.00	يتم ارفاق المعلومة المؤرشفة ببيانات وصفية بمرجعيتها البشرية أو المادية
0.00	يتم فهرسة محتويات المستندات المؤرشفة بالمعلومات المعتمدة المؤرشفة
0.00	يتم تنظيم المستندات إلى فئات بناءً على محتواها أو غرضها
0.00	يتم تمثيل البيانات أو المعلومات بتنسيق مرئي
0.00	يتم تدريب الموظفين على كيفية الوصول إلى المستندات الإلكترونية وتفسيرها يمكن أن يساعد في تسهيل فهم المستندات
0.00	يتم تدريب الموظفين على كيفية استخدام أدوات البحث والاسترجاع، وكيفية تفسير البيانات الوصفية والفهرسة، وكيفية التنقل في الأرشيف الإلكتروني

الجدول رقم (3)

الجدول رقم 4 يوضح معامل بيرسون بين أبعاد المتغير التابع وابعاد المتغير المستقل

TOTAL	نهج_العملية	اتخاذ_القرار	ضمان_القيمة_الاثباتية	حماية_الوثائق	الموثوقية	تسهيل_الفهم	
1	.944	.921	.756	.808	.849	.875	ارتباط بيرسون
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	TOTAL مستوى الدلالة
.944	1	.883	.663	.726	.718	.756	ارتباط بيرسون
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	نهج العملية مستوى الدلالة
.921	.883	1	.559	.780	.678	.712	ارتباط بيرسون
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	اتخاذ القرار مستوى الدلالة
.756	.663	.559	1	.421	.803	.693	ارتباط بيرسون
.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	ضمان القيمة الاثباتية مستوى الدلالة
.808	.726	.780	.421	1	.502	.643	ارتباط بيرسون
.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	حماية الوثائق مستوى الدلالة
.849	.718	.678	.803	.502	1	.905	ارتباط بيرسون

.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	مستوى الدلالة
.875	.756	.712	.693	.643	.905	1	ارتباط بيرسون
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	مستوى الدلالة

الجدول رقم (4)

نلاحظ أن مستوى الدلالة لمعامل ارتباط بيرسون أقل من مستوى الدلالة مع كل بعد من أبعاد المتغير التابع والمستقل حيث يوجد فوارق ودلالة إحصائية يمكن استحصالتها من أداة القياس وبالتالي هناك اتساق داخلي لعبارات الاستبيان ويعتبر صالح للدراسة.

حيث كان أعلى اتساقا حسب معامل ارتباط بيرسون بين أداة القياس ككل مع بعد نهج العملية يليها في الاتساق بين مبدأ اتخاذ القرار وفق الحقائق وكامل أداة القياس يليها الاتساق بين الموثوقية وتسهيل فهم المعلومات بينما الأقل اتساقا بين حماية الوثائق وضمان القيمة الإثباتية مع جميع دالات تدل على ان هناك دلالة إحصائية واتساق داخلي بين جميع أبعاد المتغيرات المدروسة ومع كامل أداة القياس.

3- 2- 2- الدراسة الوصفية لعينة البحث:

3- 2- 2- 1- عينة البحث:

ان مجتمع البحث يتكون من والذي يبلغ عددهم حوالي 54 موظف في كافة الأقسام ولقياس حجم عينة البحث الواجب دراستها نستخدم معادلة ستيفن ثامبسون:
الشكل رقم 1 يوضح معادلة ستيفن ثامبسون:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

المصدر من اعداد الباحث

حيث:

N حجم المجتمع

z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d نسبة الخطأ وتساوي 0.05

p نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

فان حجم عينة الممثلة للمجتمع تقدر بـ 48 موظف.

في البداية سنقوم بقياس عدد التكرارات بناء على المتغيرات الديمغرافية لعينة البحث وهي العمر والجنس والخبرة العملية والقسم الذي ينتمي اليه المبحوث:

الجدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

م	العمر (عام)	التكرار	التكرار النسبي %
1	اقل من 25	4	8.3
2	26-30	16	33.3
3	31-35	23	47.9
4	36-40	5	10.4
5	المجموع	48	100.0

الجدول رقم (5): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ ان الفئة الأعلى المشاركين في الاستجابة كانت من الفئة العمرية 31-35 عام بنسبة تقارب نصف عينة البحث تليها الفئة الشبابية بمقدار ثلث العينة البحث بنسبة 33 % تليها الفئة البالغة بمقدار 10 % من عينة البحث وأخيرا الفئة الصغرى والتي عمرها أقل من 25 عام بنسبة 8 % من عينة البحث ونلاحظ أن الفئة الشبابية والتي أعمارها أقل من 35 عام تبلغ نسبتهم بمقدار 80 % من عينة البحث وهذا يدل على ان إدارة المشاريع في الأمانة السورية للتنمية تولي أهمية كبرى لدور الشباب في المشاريع المدعومة من قبلهم.

الجدول 6: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

م	الجنس	التكرار	التكرار النسبي %
1	ذكر	19	39.6
2	انثى	29	60.4
	المجموع	48	100.0

الجدول رقم (6): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ أن نسبة الذكور تصل الى 40 % ونسبة الاناث تصل الى 60 % من عينة البحث وهذا يدل على ان الاناث لهم دور كبير في تأدية مشروع ذاكرة المدينة لأرشفة وحفظ ذاكرة مدينة حلب.

الجدول 7: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العملية للموظف

م	الخبرة العملية للموظف	التكرار	التكرار النسبي %
1	اقل من عام	6	12.5
2	1-2	27	56.3
3	3-4	7	14.6
4	اكبر من 4 عام	8	16.7
	المجموع	48	100.0

الجدول رقم (7): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ أن أكبر فئة من موظفي المشروع وإدارته كانت أصحاب الخبرة العملية التي تقدر بين 1-2 عم تليها الفئة التي تمتلك خبرة عملية أكبر من 4 أعوام تليها التي تمتلك 3-4 أعوام والفئة الأقل خبرة عملية التي تمتلك خبرة أقل من عام وبالتالي النسبة الأكبر من الموظفين مرتاحين في عملهم في الأمانة السورية للتنمية.

الجدول 8: توزيع عينة الدراسة حسب القسم الذي ينتمي اليه الموظف

م	القسم	التكرار	التكرار النسبي %
1	الادارة	11	22.9
2	مشرفي المشروع	3	6.3
3	الرصد	13	27.1
4	الارشفة	10	20.8
5	الامتة	11	22.9

الجدول رقم(8): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين كانت من قسم الرصد بـ 27 % من عينة البحث تليها نسبة الامتة والإدارة ويليهما قسم الأرشفة وأخيرا مشرفي المشروع.

3- 2- 2- 2- دراسة موافقات المبحوثين على كل عبارة من عبارات أداة

القياس:

الجدول رقم 9 مستوى المتوسط الموزون ودرجة الموافقة

مستوى درجة الموافقة	مستوى المتوسط الموزون
منخفضة جداً	1.8 - 1
منخفضة	2.9 - 1.81

متوسطة	3.2 – 2.91
مرتفعة	4.2 – 3.21
مرتفعة جدا	5 – 4.21

الجدول رقم (9)

الجدول رقم 10 يوضح مدى موافقة الموظفين على العبارات لأبعاد المتغير المستقل والتابع

م	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1	يتم التركيز على فهم وإدارة الأنشطة باعتبارها عمليات مترابطة تشكل نظاما متكاملًا	0.49420	4.3958	مرتفعة جدا
2	يتم تركيز الجهود على العمليات الحاسمة ومجالات التحسين، والنتائج المتوقعة والمتسقة من خلال نظام عملية منسق	0.60983	4.3958	مرتفعة جدا
3	تغرس المنظمة الثقة في الأطراف المعنية بالمشروع فيما يتعلق باستقرارها وفعاليتها وكفاءتها	0.67602	4.2708	مرتفعة جدا
4	يتم تحديد وتحليل وتخصيص جميع الموارد والمهام في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال	1.02084	4.0208	مرتفعة
5	يتم تحديد نقاط تفاعل العملية مع الوظائف التنظيمية المختلفة بحيث تضيف قيمة أو تتطلب التحسين	0.79866	4.5208	مرتفعة جدا
6	يتم تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها	0.48332	4.6458	مرتفعة جدا
7	يتم وضع خطوط واضحة للسلطة والمسؤولية والمساءلة للإشراف على العمليات	0.70961	4.5833	مرتفعة جدا
8	يتم إجراء تقييم شامل لقدرات المنظمة وتحديد محدودية الموارد قبل البدء في أي مبادرات	0.48332	4.6458	مرتفعة جدا
9	يتم تحليل الترابط بين العمليات وتقييم التأثير المحتمل للتعديلات على العمليات الفردية على النظام العام	0.88501	4.0625	مرتفعة
10	يتم تنسيق العمليات وترابطها بشكل متماسك لتحقيق أهداف الجودة للمنظمة بطريقة فعالة وكفؤة	0.50485	4.5208	مرتفعة جدا
	نهج العملية	0.53412	4.4063	مرتفعة جدا

نلاحظ أن أعلى موافقة كانت على عبارة يتم تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها يليها يتم إجراء تقييم شامل لقدرات المنظمة وتحديد محدودية الموارد قبل البدء في أي مبادرات يليها يتم تحديد نقاط تفاعل العملية مع الوظائف التنظيمية المختلفة بحيث تضيف قيمة أو تتطلب التحسين يليها يتم وضع خطوط واضحة للسلطة والمسؤولية والمساءلة للإشراف على العمليات.

بينما نلاحظ أن هناك تباين متوسط حول بعد نهج العملية بين المستجيبين لكن كانت أكثر تباين بين المستجيبين حول عبارة يتم تحديد وتحليل وتخصيص جميع الموارد والمهام في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال يليها يتم تحليل الترابط بين العمليات وتقييم التأثير المحتمل للتعديلات على العمليات الفردية على النظام العام يليها يتم وضع خطوط واضحة للسلطة والمسؤولية والمساءلة للإشراف على العمليات.

م	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1	يتم استخدام الأدلة وتحليل البيانات والحقائق بدلاً من الحدس أو الافتراضات أو المشاعر الغريزية في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة	0.50353	4.5417	مرتفعة جدا
2	يتم تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة	0.49822	4.5833	مرتفعة جدا
3	توجد ثقافة التفكير النقدي والتحسين المستمر داخل المشروع	0.58913	4.3125	مرتفعة جدا
4	يتم تعزيز الفعالية والكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وتخصيص الموارد بحكمة	0.46078	4.1458	مرتفعة
5	هناك مراجعة مستمرة للمعلومات الموثقة والمؤرشفة	0.89819	3.9583	مرتفعة
6	بيئته ديناميكية ومتكيفة لصنع القرار بتوثيق المعلومات المؤرشفة	0.70334	4.1250	مرتفعة
7	هناك حلقة تغذية رجعية حول أحقية المعلومات في الأرشفة والأولية المتبعة	0.56454	4.3542	مرتفعة جدا
8	هناك آلية بالاعتراف بالتحديات المرتبطة بعملية الأرشفة وكيفية معالجتها وحلها	0.54415	4.2917	مرتفعة جدا
9	يتم استخدام نهج منهجي يدمج الأدلة التجريبية والتقييم النقدي والرؤى السياقية لدفع القرارات نحو اختيار المعلومات المؤرشفة	0.56454	4.3542	مرتفعة جدا
	اتخاذ القرار	0.42495	4.2894	مرتفعة جدا

نلاحظ أن الموافقة على بعد اتخاذ القرار وفق الحقائق كانت مرتفعة جدا وأعلى موافقة كانت على عبارة يتم تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة يليها يتم استخدام الأدلة وتحليل البيانات والحقائق بدلاً من الحدس أو الافتراضات أو المشاعر الغريزية في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسب.

بينما نلاحظ أن هناك تباين متوسط حول بعد اتخاذ القرار وفق الحقائق بين المستجيبين لكن كانت أكثر تباين بين المستجيبين حول عبارة هناك مراجعة مستمرة للمعلومات الموثقة والمؤرشفة يليها بيئته ديناميكية ومتكيفة لصنع القرار بتوثيق المعلومات المؤرشفة.

م	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1	هناك آلية في التحكم في الوصول للمستندات المؤرشفة	0.53553	4.7292	مرتفعة جدا
2	يتم استخدام التشفير لحماية سرية المستندات	0.50485	4.5208	مرتفعة جدا
3	يتم تنفيذ آليات النسخ الاحتياطي والاسترداد لضمان عدم فقدان المستندات الإلكترونية	0.48925	4.3750	مرتفعة جدا
4	يتم تنفيذ آليات المراقبة والتدقيق لكشف ومنع الوصول غير المصرح به إلى المستندات الإلكترونية	0.96664	3.9583	مرتفعة جدا
5	يتم تنفيذ تدابير الأمن المادي لحماية الأجهزة ووسائط التخزين المستخدمة لتخزين المستندات الإلكترونية	0.57735	4.4167	مرتفعة جدا
حماية_الوثائق				
		0.48332	4.3958	مرتفعة جدا

نلاحظ أن الموافقة على بعد حماية الوثائق وفق الحقائق كانت مرتفعة جدا واعلى موافقة كانت على عبارة هناك آلية في التحكم في الوصول للمستندات المؤرخة يليها يتم استخدام التشفير لحماية سرية المستندات يليها يتم تنفيذ تدابير الأمن المادي لحماية الأجهزة ووسائط التخزين المستخدمة لتخزين المستندات الإلكترونية.

بينما نلاحظ أن هناك تباين متوسط حول بعد حماية الوثائق بين المستجيبين لكن كانت أكثر تباين بين المستجيبين حول عبارة يتم تنفيذ آليات المراقبة والتدقيق لكشف ومنع الوصول غير المصرح به إلى المستندات الإلكترونية.

م	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1	يتم التصديق على المعاملات الإلكترونية باستخدام التقنيات الرقمية	0.48332	4.3542	مرتفعة جدا
2	يتم ضمان حقوق الأشخاص في التداول المدني قدر الإمكان وتجنب الدخول في معاملة بها عيوب في الإرادة أو المحتوى	0.49420	4.6042	مرتفعة جدا
3	استخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة للتأكد من الأصالة والنزاهة في الأرشفة	0.87418	4.0417	مرتفعة
ضمان_القيمة_الاثباتية				
		0.51456	4.3333	مرتفعة جدا

نلاحظ أن الموافقة على بعد ضمان_القيمة_الاثباتية كانت مرتفعة جدا واعلى موافقة كانت على عبارة يتم ضمان حقوق الأشخاص في التداول المدني قدر الإمكان وتجنب الدخول في معاملة بها عيوب في الإرادة أو المحتوى.

بينما نلاحظ أن هناك تباين متوسط حول بعد ضمان_القيمة_الاثباتية بين المستجيبين لكن كانت أكثر تباين بين المستجيبين حول عبارة استخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة للتأكد من الأصالة والنزاهة في الأرشفة.

م	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1	يتم تنفيذ آليات المصادقة والتحقق للتأكد من أن المستندات الإلكترونية صحيحة ولم يتم التلاعب بها	0.58913	4.3125	مرتفعة جدا
2	هناك مرجعية في عمليات التوثيق للمعلومات المجموعة عبر الحقائق المتعارف عليها	0.56493	4.2500	مرتفعة جدا
3	يتم استخدام أكثر من دليل بشري وأثري ومادي في توثيق المعلومة المستهدفة	0.57388	4.2708	مرتفعة جدا
4	هناك معايير في أساليب الأرشفة واعتماد المعلومات الصحيحة مئة في المئة	0.50133	4.5625	مرتفعة جدا
الموثوقية		0.45470	4.3490	مرتفعة جدا

نلاحظ أن الموافقة على بعد الموثوقية كانت مرتفعة جدا واعلى موافقة كانت على عبارة هناك معايير في أساليب الأرشفة واعتماد المعلومات الصحيحة مئة في المئة.
بينما نلاحظ أن هناك تباين متوسط حول بعد الموثوقية بين المستجيبين في كافة عباراته..

م	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1	يتم ارفاق المعلومة المؤرشفة ببيانات وصفية بمرجعيتها البشرية أو المادية	0.61562	4.43	مرتفعة جدا
2	يتم فهرسة محتويات المستندات المؤرشفة بالمعلومات المعتمدة المؤرشفة	0.50133	4.05	مرتفعة جدا
3	يتم تنظيم المستندات إلى فئات بناءً على محتواها أو غرضها	0.50133	4.44	مرتفعة جدا
4	يتم تمثيل البيانات أو المعلومات بتنسيق مرئي	0.48332	4.3542	مرتفعة جدا
5	يتم تدريب الموظفين على كيفية الوصول إلى المستندات الإلكترونية وتفسيرها يمكن أن يساعد في تسهيل فهم المستندات	0.50133	4.4375	مرتفعة جدا
6	يتم تدريب الموظفين على كيفية استخدام أدوات البحث والاسترجاع، وكيفية تفسير البيانات الوصفية والفهرسة، وكيفية التنقل في الأرشيف الإلكتروني	0.68417	4.0000	مرتفعة
تسهيل الفهم		0.43112	4.3507	مرتفعة جدا

نلاحظ أن الموافقة على بعد تسهيل الفهم المعلومات كانت مرتفعة جدا واعلى موافقة كانت على عبارة يتم تنظيم المستندات إلى فئات بناءً على محتواها أو غرضها
بينما نلاحظ أن هناك تباين متوسط حول بعد تسهيل الفهم المعلومات بين المستجيبين ومعظم عباراته..

الجدول رقم (10): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

3-3- الدراسة الإحصائية التحليلية اختبار الفرضيات:

حول وجود دلالة احصائية لتطبيق دراسة تأثير تطبيق مبدأي نهج العملية واتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين أداء الارشفة الالكترونية

ثانيا بناء على المعايير التالية تم تحليل اختبار فرضيات الدراسة الرئيسي والفرعية باستخدام تحليل الانحدار البسيط Analysis Simple Regression عبر برنامج Spss:

الجدول 11: مجالات تحديد دلالة قيمة معامل الارتباط الطردية لاختبارات الفرضيات:

قيمة معامل الارتباط	المعنى
1+	ارتباط طردي تام
0.99 - 0.7	ارتباط طردي قوي
0.69 - 0.5	ارتباط طردي متوسط
0.49 - 0.01	ارتباط طردي ضعيف
0	لا يوجد ارتباط

الجدول رقم (11): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

بينما مستوى الدلالة يجب أن يكون أقل من مستوى الدلالة أي أقل من 0.05 حتى يكون هناك دلالة إحصائية وبالتالي هناك معنى احصائي بالتأثير بين بعد المتغير التابع والمتغير المستقل.

➤ الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

الجدول 12: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع حماية الوثائق

حماية الوثائق				المتغير التابع
معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة t المحسوبة	(sig)
0.784	0.615	0.151	0.846	0.402
				بعد المتغير المستقل
				نهج العملية
				اتخاذ القرار وفق الحقائق

الجدول رقم (12): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05
- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

معامل الارتباط 0.784 يقع في مجال ارتباط طردي قوي بين تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار مع حماية الوثائق.

معامل التحديد يحدد أن نسبة التغيير التي يسببها تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار هي 61.5 % من بعد حماية الوثائق.

معامل الانحدار 0.846 ل نهج العملية و 3.2 لاتخاذ القرار وفق الحقائق حيث يحدد درجة وقوة اتجاه تأثير نهج العملية واتخاذ القرار على تحسين مع

حماية الوثائق نلاحظ أن مستوى الدلالة لنهج العملية أكبر من مستوى الدلالة بينما مستوى الدلالة لاتخاذ القرار أصغر من 0.05 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب و لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05.

➤ الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

الجدول 13: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع ضمان القيمة الإثباتية

ضمان القيمة الإثباتية					المتغير التابع
(sig)	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	بعد المتغير المستقل
0.001	3.46	0.456	0.703	0.83	نهج العملية
0.144	1.48	0.246			اتخاذ القرار وفق الحقائق

الجدول رقم (13): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

- **الفرضية الصفرية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

• **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

معامل الارتباط 0.83 يقع في مجال ارتباط طردي قوي بين تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار مع ضمان القيمة الإثباتية.

معامل التحديد يحدد أن نسبة التغيير التي يسببها تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار هي 70 % من بعد ضمان القيمة الإثباتية.

معامل الانحدار 0.456 لنهج العملية و0.246 لاتخاذ القرار وفق الحقائق حيث يحدد درجة وقوة اتجاه تأثير نهج العملية واتخاذ القرار على تحسين مع حماية الوثائق نلاحظ أن مستوى الدلالة لنهج العملية اصغر من مستوى الدلالة بينما مستوى الدلالة لاتخاذ القرار اكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب و يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

➤ **الفرضية الفرعية الثالثة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الموثوقية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

الجدول 14: نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع الموثوقية

الموثوقية				المتغير التابع
(sig)	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
0.17	2.44	0.42	0.524	0.724
0.374	0.898	0.21		

الجدول رقم (14) المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الموثوقية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05
 - الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الموثوقية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05
- معامل الارتباط 0.724 يقع في مجال ارتباط طردي قوي بين تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار مع الموثوقية.
- معامل التحديد يحدد أن نسبة التغيير التي يسببها تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار هي 52.4% من بعد الموثوقية.
- معامل الانحدار 0.42 لنهج العملية و 0.2 لاتخاذ القرار وفق الحقائق حيث يحدد درجة وقوة اتجاه تأثير نهج العملية واتخاذ القرار على تحسين مع الموثوقية نلاحظ أن مستوى الدلالة لنهج العملية أكبر من مستوى الدلالة بينما مستوى الدلالة لاتخاذ القرار أكبر من مستوى 0.05 وبالتالي لا يوجد أثر ذو

دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الموثوقية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب و لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين الموثوقية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

➤ الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

الجدول 15 : نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع تسهيل فهم الوثائق

تسهيل فهم الوثائق					المتغير التابع
(sig)	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	بعد المتغير المستقل
0.007	2.8	0.466	0.58	0.762	نهج العملية
0.334	0.977	0.254			اتخاذ القرار وفق الحقائق

الجدول رقم (15): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

• **الفرضية البديلة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

معامل الارتباط 0.762 يقع في مجال ارتباط طردي قوي بين تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار مع تسهيل فهم الوثائق.

معامل التحديد يحدد أن نسبة التغيير التي يسببها تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار هي 58% من بعد تسهيل فهم الوثائق.

معامل الانحدار 0.446 لنهج العملية و 0.254 لاتخاذ القرار وفق الحقائق حيث يحدد درجة وقوة اتجاه تأثير نهج العملية واتخاذ القرار على تحسين مع تسهيل فهم الوثائق نلاحظ أن مستوى الدلالة لنهج العملية اصغر من مستوى الدلالة بينما مستوى الدلالة لاتخاذ القرار اكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب و يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة على تحسين الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

الجدول 16 : نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين نهج العملية واتخاذ القرار مع الأرشفة الالكترونية

الأرشفة الالكترونية				المتغير التابع	
(sig)	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	بعد المتغير المستقل
0.001	3.46	0.456	0.703	0.83	نهج العملية
0.144	1.48	0.246			اتخاذ القرار وفق الحقائق

الجدول رقم (16): المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

- الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الأرشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

- الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الأرشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

معامل الارتباط 0.83 يقع في مجال ارتباط طردي قوي بين تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار مع الأرشفة الالكترونية.

معامل التحديد يحدد أن نسبة التغيير التي يسببها تطبيق نهج العملية واتخاذ القرار هي 70% من بعد الأرشفة الالكترونية

معامل الانحدار 0.456 لنهج العملية و 1.48 لاتخاذ القرار وفق الحقائق حيث يحدد درجة وقوة اتجاه تأثير نهج العملية واتخاذ القرار على الأرشفة الالكترونية نلاحظ أن مستوى الدلالة لنهج العملية اصغر من مستوى الدلالة بينما مستوى الدلالة لاتخاذ القرار اكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب و يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة حلب عند مستوى دلالة 0.05

- أن روح مفاهيم الجودة يتبين أن كل شيء غير موثق فهو غير موجود وتتبع أهمية عملية توثيق ذاكرة حلب حتى التاريخ لا ينسى ما كان وما سيكون وان واقع حجم المشروع أن عملية إدارة الجودة وعملية الأرشفة تتشابهان بروح الغاية لكن عملية إدارة الجودة هي لضبط المدخلات لأي عملية بينما عملية الأرشفة هي لضبط المخرجات لذاكرة المدينة.
- أن المبادئ في إدارة الجودة تعد أساسية لتوجيه السلوك واتخاذ القرارات بشكل فعال في السياق المنظم ويجب أن تعتمد عليها المؤسسات لتحسين أدائها وضمان جودة خدماتها.
- أن تطبيق مبدأ النهج العملية في إدارة الجودة يمثل استراتيجية حيوية تركز على فهم وإدارة الأنشطة كعمليات مترابطة تشكل نظاماً متكاملًا
- يجلب نهج العملية العديد من المزايا، مثل تحسين التركيز على العمليات الحيوية وفرص التحسين، وتحقيق نتائج متوقعة ومتسقة من خلال نظام عملية منسق.
- نهج العملية في إدارة الجودة استراتيجية حاسمة تتضمن تحليل وتخصيص الموارد والمهام لتحقيق النتائج المطلوبة بفعالية خلال مراحل عملية الإنتاج.
- أن اتخاذ القرار المبني على الأدلة يعتمد على تحليل شامل وواعٍ لأفضل المعلومات المتاحة، باستخدام الأدلة التجريبية وتحليل البيانات بدلاً من الحدس والافتراضات.
- أن الأرشيف الإلكتروني هو نظام حيوي في الاقتصاد الرقمي الحديث، حيث يهدف إلى تخزين وإدارة المستندات الإلكترونية بشكل آمن ومركزي. يتيح هذا النهج تقليل التكاليف المرتبطة بتخزين وإدارة المستندات، ويسهم في تسهيل وتسريع الوصول إلى المعلومات مما يساهم في زيادة الإنتاجية وتقليل تأثير أوقات الخمول.

➤ أن حماية المستندات في الأرشفة الإلكترونية تعد مهمة بالغة الأهمية لضمان سلامة المعلومات وسريتها، وذلك من خلال تنفيذ مجموعة من الإجراءات الأساسية.

➤ أن ضمان القيمة الإثباتية للأرشفة الإلكترونية أمر بالغ الأهمية للحفاظ على مصداقية وسلامة المستندات المخزنة. لضمان هذه القيمة الإثباتية، يتعين علينا الاعتماد على التوثيق القانوني للمعاملات الإلكترونية وضمان الأصالة والنزاهة للمستندات.

➤ أن تسهيل فهم المستندات في الأرشفة الإلكترونية يعد أمرًا حاسمًا لضمان إمكانية الوصول إلى المعلومات المخزنة وفهمها بوضوح للموظفين المعتمدين.

➤ أن التواصل الفعال للمعلومات في الأرشفة الإلكترونية يعتمد على وجود بيانات وصفية دقيقة، تصور بصري للبيانات، وتدريب الموظفين على كيفية الوصول وفهم هذه المعلومات.

➤ هناك موافقة أكثر من قبل المستجيبين من موظفي مشروع ذاكرة المدينة على أن تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها يليها يتم إجراء تقييم شامل لقدرات المنظمة وتحديد محدودية الموارد قبل البدء في أي مبادرات وعلى أن نقاط تفاعل العملية مع الوظائف التنظيمية المختلفة بحيث تضيف قيمة أو تتطلب التحسين وأن وضع خطوط واضحة للسلطة والمسؤولية والمسائلة للإشراف على العمليات.

➤ هناك تباين متوسط بين المستجيبين من موظفي مشروع ذاكرة المدينة حول بعد نهج العملية بين المستجيبين لكن كان أكثر تباين حول دور تحديد وتحليل وتخصيص جميع الموارد والمهام في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال.

➤ هناك موافقة مرتفعة جدا على بعد اتخاذ القرار وفق الحقائق وخاصة على دور تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة.

➤ هناك تباين بين المستجيبين حول بعد اتخاذ القرار وفق الحقائق بين المستجيبين وخاصة حول وجود المراجعة المستمرة للمعلومات الموثقة والمؤرشفة في المشروع.

➤ هناك موافقة مرتفعة جدا على بعد ضمان القيمة الاثباتية كانت مرتفعة جدا وخاصة على دور ضمان حقوق الأشخاص في التداول المدني قدر الإمكان وتجنب الدخول في معاملة بها عيوب في الإرادة أو المحتوى.

➤ هناك تباين متوسط حول بعد ضمان القيمة الاثباتية بين المستجيبين لكن كانت أكثر تباين بين المستجيبين حول استخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة للتأكد من الأصالة والنزاهة في الأرشفة في المشروع.

➤ هناك موافقة على بعد تسهيل الفهم المعلومات خاصة على تنظيم المستندات إلى فئات بناءً على محتواها أو غرضها.

➤ هناك ارتباط طردي بين بين مبادئ إدارة الجودة نهج العملية واتخاذ القرار مع أبعاد الأرشفة الالكترونية وكان ترتيب الارتباط من حيث قوته حتى أضعفه حسب استجابات الموظفين المشاركين في الاستبيان حسب الترتيب التالي:

➤ الأرشفة الالكترونية كبعد متغير وضمان القيمة الاثباتية بنفس القيمة.

➤ حماية الوثائق

➤ تسهيل فهم الوثائق

➤ الموثوقية

➤ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة.

➤ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة

➤ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين حماية الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين ضمان القيمة الإثباتية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الموثوقية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نهج العملية على تحسين الموثوقية كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين تسهيل فهم الوثائق كبعد الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق اتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين الارشفة الالكترونية في دراسة حالة مشروع ذاكرة المدينة

التوصيات

- نوصي بزيادة الاهتمام ببعده اتخاذ القرار وفق الحقائق أثناء تنظيم عمليات الأرشفة لمشروع ذاكرة حلب وتوضيح مدى أهمية حماية الوثائق التي تؤرخ وتوضح ملامح المدينة في الماضي.
- يجب ضمان تنفيذ نهج العملية بفعالية، يتوجب على المنظمات اتخاذ عدة إجراءات استراتيجية. يشمل ذلك تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها، وتوضيح الصلاحيات والمسؤوليات لمراقبة العمليات، وتحليل تأثير التعديلات على العمليات وتقييمها.
- يجب على القائمين وإدارة المشروع على إيضاح واستخدام أساليب أكبر حول دور تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة عند اختيار المواد المؤرشفة وكيفية أرشفتها.
- يجب إيضاح أكبر لدور المراجعة المستمرة للمعلومات الموثقة والمؤرشفة في المشروع.
- يجب الاعتماد أكثر في مشروع ذاكرة المدينة باستخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة للتأكد من الأصالة والنزاهة في الأرشفة في المشروع.
- يجب إيجاد إجراءات تساهم في تحديد وتحليل وتخصيص جميع الموارد والمهام في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج في تقدم عمليات الأرشفة لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال.

الخاتمة

في هذا البحث قمنا بدراسة علاقة متغيرين منهجية العملية كأحد أهم مبادئ إدارة الجودة ومبدأ اتخاذ القرار وفق الحقائق لأنهم يعتبرون من أكثر المتغيرات التي ترتبط بعمليات الأرشفة لكمية هائلة من المعلومات التي ترتبط بمدينة تاريخية وعميقة كمدينة حلب وحيث قمنا بدراسة الأدبيات والدراسات المتعلقة بالمتغيرين والأرشفة الالكترونية من جهة والدراسات التي ترتبط بحالة الدراسة كمشروع تنمية يستهدف الحفاظ على ارث انساني بهذا الحجم .كما قمنا بدراسة إحصائية ووصفية لاستجابات موظفين وإدارة مشروع ذاكرة المدينة بعد مسح عبر إدارة قياس كالأستبيان الموضح بالملاحق وقمنا بعملية دراسة المتوسط الموزون واختبارات الارتباط المتعدد وحاولنا الربط بين الدراسة الوصفية بناء على الادبيات وتصميم أداة القياس وتحويل الأرقام التي وصلنا لها الى نتائج واضحة يمكن الحصول على توصيات تفيد هذا المشروع وأمثاله كباقي المشاريع.

الملاحق

➤ الملحق رقم 1

تم تصميم هذا الاستبيان لمسح استجابات عينة البحث من موظفي مشروع ذاكرة حلب والكادر الإداري القائم على المشروع لدراسة تطبيق مبادئ إدارة الجودة نهج العملية واتخاذ القرار وفق الحقائق على تحسين أداء الارشفة الالكترونية.

نرجو الاطلاع والتدقيق لعبارات الاستبيان حيث ستكون العبارات جميعها إيجابية وضمن نظام ليكرت الخماسي (موافق بشدة وموافق ومحايد وغير موافق وغير موافق بشدة)

أولا ندرس المتغيرات الديموغرافية

1. جنس الموظف

- ذكر
- انثى

2. العمر

- أقل من 25 عام
- 26-30 عام
- 31-35 عام
- 36-40 عام
- أكبر من 40 عام

3. الخبرة العملية للموظف

- أقل من عام
- بين 1-2 عام
- 3-4 عام
- أكثر من 4 أعوام

4. اسم القسم الذي ينتمي اليه الموظف

-

					م	العبرة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
نهج العملية						
					يتم التركيز على فهم وإدارة الأنشطة باعتبارها عمليات مترابطة تشكل نظاما متكاملًا	
					يتم تركيز الجهود على العمليات الحاسمة ومجالات التحسين، والنتائج المتوقعة والمتسقة من خلال نظام عملية منسق	
					تغرس المنظمة الثقة في الأطراف المعنية بالمشروع فيما يتعلق باستقرارها وفعاليتها وكفاءتها	
					يتم تحديد وتحليل وتخصيص جميع الموارد والمهام في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال	
					يتم تحديد نقاط تفاعل العملية مع الوظائف التنظيمية المختلفة بحيث تضيف قيمة أو تتطلب التحسين	
					يتم تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها	
					يتم وضع خطوط واضحة للسلطة والمسؤولية والمساءلة للإشراف على العمليات	

				يتم إجراء تقييم شامل لقدرات المنظمة وتحديد محدودية الموارد قبل البدء في أي مبادرات
				يتم تحليل الترابط بين العمليات وتقييم التأثير المحتمل للتعديلات على العمليات الفردية على النظام العام
				يتم تنسيق العمليات وترابطها بشكل متماسك لتحقيق أهداف الجودة للمنظمة بطريقة فعالة وكفؤة
صنع القرارات على أساس الحقائق				
				يتم استخدام الأدلة وتحليل البيانات والحقائق بدلاً من الحدس أو الافتراضات أو المشاعر الغريزية في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة
				يتم تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة
				توجد ثقافة التفكير النقدي والتحسين المستمر داخل المشروع
				يتم تعزيز الفعالية والكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وتخصيص الموارد بحكمة
				هناك مراجعة مستمرة للمعلومات الموثقة والمؤرشفة

					بيئة ديناميكية ومكيفة لصنع القرار بتوثيق المعلومات المؤرشفة
					هناك حلقة تغذية رجعية حول أحقية المعلومات في الأرشفة والأولية المتبعة
					هناك آلية بالاعتراف بالتحديات المرتبطة بعملية الأرشفة وكيفية معالجتها وحلها
					يتم استخدام نهج منهجي يدمج الأدلة التجريبية والتقييم النقدي والرؤى السياقية لدفع القرارات نحو اختيار المعلومات المؤرشفة

الأرشفة الإلكترونية

حماية الوثائق

					هناك آلية في التحكم في الوصول للمستندات المؤرشفة
					يتم استخدام التشفير لحماية سرية المستندات
					يتم تنفيذ آليات النسخ الاحتياطي والاسترداد لضمان عدم فقدان المستندات الإلكترونية
					يتم تنفيذ آليات المراقبة والتدقيق لكشف ومنع الوصول غير المصرح به إلى المستندات الإلكترونية
					يتم تنفيذ تدابير الأمن المادي لحماية الأجهزة ووسائل التخزين

				المستخدمة لتخزين المستندات الإلكترونية
ضمان القيمة الإثباتية				
				يتم التصديق على المعاملات الإلكترونية باستخدام التقنيات الرقمية
				يتم ضمان حقوق الأشخاص في التداول المدني قدر الإمكان وتجنب الدخول في معاملة بها عيوب في الإرادة أو المحتوى
				استخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة للتأكد من الأصالة والنزاهة في الأرشفة
الموثوقية				
				يتم تنفيذ آليات المصادقة والتحقق للتأكد من أن المستندات الإلكترونية صحيحة ولم يتم التلاعب بها
				هناك مرجعية في عمليات التوثيق للمعلومات المجموعة عبر الحقائق المتعارف عليها
				يتم استخدام أكثر من دليل بشري وأثري ومادي في توثيق المعلومة المستهدفة
				هناك معايير في أساليب الأرشفة واعتماد المعلومات الصحيحة مئة في المئة

				يتم ارفاق المعلومة المؤرشفة ببيانات وصفية بمرجعيتها البشرية أو المادية
				يتم فهرسة محتويات المستندات المؤرشفة بالمعلومات المعتمدة المؤرشفة
				يتم تنظيم المستندات إلى فئات بناءً على محتواها أو غرضها
				يتم تمثيل البيانات أو المعلومات بتنسيق مرئي
				يتم تدريب الموظفين على كيفية الوصول إلى المستندات الإلكترونية وتفسيرها يمكن أن يساعد في تسهيل فهم المستندات
				يتم تدريب الموظفين على كيفية استخدام أدوات البحث والاسترجاع، وكيفية تفسير البيانات الوصفية والفهرسة، وكيفية التنقل في الأرشيف الإلكتروني

الملحق رقم 2

مخرجات برنامج SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	41

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	19

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	19

Correlations

		TOTAL	نهج العملية	اتخاذ القرار	ضمان القيمة_ الاثباتية	حماية الوثائق		
TOTAL	Pearson Correlation	1	.944**	.921**	.756**	.808**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000		
	N	48	48	48	48	48		
نهج العملية	Pearson Correlation	.944**	1	.883**	.663**	.726**		
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000		
	N	48	48	48	48	48		
اتخاذ القرار	Pearson Correlation	.921**	.883**	1	.559**	.780**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000		
	N	48	48	48	48	48		
ضمان القيمة_ الاثباتية	Pearson Correlation	.756**	.663**	.559**	1	.421**		

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.003		
	N	48	48	48	48	48		
حماية_الوثائق	Pearson	.808**	.726**	.780**	.421**	1		
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003			
	N	48	48	48	48	48		
الموثوقية	Pearson	.849**	.718**	.678**	.803**	.502**		
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	48	48	48	48	48		
تسهيل_الفهم	Pearson	.875**	.756**	.712**	.693**	.643**		
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	48	48	48	48	48		

Statistics

جنس الموظف

N	Valid	48
	Missing	0

		جنس الموظف			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	19	39.6	39.6	39.6
	انثى	29	60.4	60.4	100.0
Total		48	100.0	100.0	

		العمر			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	اقل من 25	4	8.3	8.3	8.3
	26-30	16	33.3	33.3	41.7
	31-35	23	47.9	47.9	89.6
	36-40	5	10.4	10.4	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

الخبرة العملية للموظف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اقل من عام	6	12.5	12.5	12.5
1-2	27	56.3	56.3	68.8
3-4	7	14.6	14.6	83.3
اكبر من 4 عام	8	16.7	16.7	100.0
Total	48	100.0	100.0	

اسم القسم الذي ينتمي اليه الموظف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid الإدارة	11	22.9	22.9	22.9
مشرفي المشروع	3	6.3	6.3	29.2
الرصد	13	27.1	27.1	56.3
الأرشفة	10	20.8	20.8	77.1
الائتمنة	11	22.9	22.9	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يتم التركيز على فهم وإدارة الأنشطة باعتبارها عمليات مترابطة تشكل نظاما متكاملا	48	4.3958	.49420
يتم تركيز الجهود على العمليات الحاسمة ومجالات التحسين، والنتائج المتوقعة والمتسقة من خلال نظام عملية منسق	48	4.3958	.60983
تغرس المنظمة الثقة في الأطراف المعنية بالمشروع فيما يتعلق باستقرارها وفعاليتها وكفاءتها	48	4.2708	.67602
يتم تحديد وتحليل وتخصيص جميع الموارد والمهام في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج لتحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال	48	4.0208	1.02084

يتم تحديد نقاط تفاعل العملية مع الوظائف التنظيمية المختلفة بحيث تضيف قيمة أو تتطلب التحسين	48	4.5208	.79866
يتم تحديد أهداف النظام وتحديد العمليات الأساسية لتحقيقها	48	4.6458	.48332
يتم وضع خطوط واضحة للسلطة والمسؤولية والمساءلة للإشراف على العمليات	48	4.5833	.70961
يتم إجراء تقييم شامل لقدرات المنظمة وتحديد محدودية الموارد قبل البدء في أي مبادرات	48	4.6458	.48332
يتم تحليل الترابط بين العمليات وتقييم التأثير المحتمل للتعديلات على العمليات الفردية على النظام العام	48	4.0625	.88501
يتم تنسيق العمليات وترابطها بشكل متماسك لتحقيق أهداف الجودة للمنظمة بطريقة فعالة وكفوة	48	4.5208	.50485
يتم استخدام الأدلة وتحليل البيانات والحقائق بدلاً من الحدس أو الافتراضات أو المشاعر الغريزية في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة	48	4.5417	.50353
يتم تعزيز قدر أكبر من الموضوعية والثقة في عملية صنع القرار بالأرشفة المناسبة	48	4.5833	.49822
توجد ثقافة التفكير النقدي والتحسين المستمر داخل المشروع	48	4.3125	.58913
يتم تعزيز الفعالية والكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط العمليات وتخصيص الموارد بحكمة	48	4.1458	.46078
هناك مراجعة مستمرة للمعلومات الموثقة والمؤرشفة	48	3.9583	.89819
بيئته ديناميكية ومتكيفة لصنع القرار بتوثيق المعلومات المؤرشفة	48	4.1250	.70334
هناك حلقة تغذية راجعة حول أحقية المعلومات في الأرشفة والأولية المبتعة	48	4.3542	.56454
هناك آلية بالاعتراف بالتحديات المرتبطة بعملية الأرشفة وكيفية معالجتها وحلها	48	4.2917	.54415
يتم استخدام نهج منهجي يدمج الأدلة التجريبية والتقييم النقدي والرؤى السياقية لدفع القرارات نحو اختيار المعلومات المؤرشفة	48	4.3542	.56454
هناك آلية في التحكم في الوصول للمستندات المؤرشفة	48	4.7292	.53553

يتم استخدام التشفير لحماية سرية المستندات	48	4.5208	.50485
يتم تنفيذ آليات النسخ الاحتياطي والاسترداد لضمان عدم فقدان المستندات الإلكترونية	48	4.3750	.48925
يتم تنفيذ آليات المراقبة والتدقيق لكشف ومنع الوصول غير المصرح به إلى المستندات الإلكترونية	48	3.9583	.96664
يتم تنفيذ تدابير الأمن المادي لحماية الأجهزة وسائط التخزين المستخدمة لتخزين المستندات الإلكترونية	48	4.4167	.57735
يتم التصديق على المعاملات الإلكترونية باستخدام التقنيات الرقمية	48	4.3542	.48332
يتم ضمان حقوق الأشخاص في التداول المدني قدر الإمكان وتجنب الدخول في معاملة بها عيوب في الإرادة أو المحتوى	48	4.6042	.49420
استخدام معايير حفظ السجلات والأرشفة الموثوقة للتأكد من الأصالة والنزاهة في الأرشفة	48	4.0417	.87418
يتم تنفيذ آليات المصادقة والتحقق للتأكد من أن المستندات الإلكترونية صحيحة ولم يتم التلاعب بها	48	4.3125	.58913
هناك مرجعية في عمليات التوثيق للمعلومات المجموعة عبر الحقائق المتعارف عليها	48	4.2500	.56493
يتم استخدام أكثر من دليل بشري وأثري ومادي في توثيق المعلومة المستهدفة	48	4.2708	.57388
هناك معايير في أسلوب الأرشفة واعتماد المعلومات الصحيحة منة في المنة	48	4.5625	.50133
يتم ارفاق المعلومة المؤرشفة ببيانات وصفية يمرجعتها البشرية أو المادية	48	4.4375	.61562
يتم فهرسة محتويات المستندات المؤرشفة بالمعلومات المعتمدة المؤرشفة	48	4.4375	.50133
يتم تنظيم المستندات إلى فئات بناءً على محتواها أو غرضها	48	4.4375	.50133
يتم تمثيل البيانات أو المعلومات بتنسيق مرئي	48	4.3542	.48332
يتم تدريب الموظفين على كيفية الوصول إلى المستندات الإلكترونية وتفسيرها يمكن أن يساعد في تسهيل فهم المستندات	48	4.4375	.50133

يتم تدريب الموظفين على كيفية استخدام أدوات البحث والاسترجاع، وكيفية تفسير البيانات الوصفية والفهرسة، وكيفية التنقل في الأرشيف الإلكتروني	48	4.0000	.68417
نهج_العملية	48	4.4063	.53412
اتخاذ_القرار	48	4.2894	.42495
ضمان_القيمة_الاثباتية	48	4.3333	.51456
حماية_الوثائق	48	4.3958	.48332
الموثوقية	48	4.3490	.45470
تسهيل_الفهم	48	4.3507	.43112
Valid N (listwise)	48		

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	اتخاذ_القرار, نهج_العملية		. Enter

a. Dependent Variable: ارشفة_الكترونية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.703	.689	.22578

a. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.421	2	2.711	53.171	.000 ^b
	Residual	2.294	45	.051		
	Total	7.715	47			

a. Dependent Variable: ارشفة_الكترونية

b. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.291	.337		3.829	.000
	نهج_العملية	.456	.132	.601	3.467	.001
	اتخاذ_القرار	.246	.165	.258	1.488	.144

a. Dependent Variable: ارشفة_الالكترونية

Model	Variables		Method
	Entered	Removed	
1	اتخاذ_القرار, نهج_العملية		. Enter

a. Dependent Variable: ضمان_القيمة_الاثباتية

b. All requested variables entered.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 ^a	.443	.418	.39239

a. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.516	2	2.758	17.911	.000 ^b
	Residual	6.929	45	.154		
	Total	12.444	47			

a. Dependent Variable: ضمان_القيمة_الاثباتية

b. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.698	.586		2.896	.006
	نهج_العملية	.745	.229	.773	3.256	.002
	اتخاذ_القرار	-.151	.287	-.124	-.524	.603

a. Dependent Variable: ضمان_القيمة_الاثباتية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables		Method
	Entered	Removed	
1	اتخاذ_القرار, نهج_العملية		. Enter

a. Dependent Variable: حماية_الوثائق

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	.615	.597	.30664

a. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.748	2	3.374	35.884	.000 ^b
	Residual	4.231	45	.094		
	Total	10.979	47			

a. Dependent Variable: حماية_الوثائق

b. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.644	.458		1.406	.167
	نهج_العملية	.151	.179	.167	.846	.402
	اتخاذ_القرار	.719	.225	.632	3.202	.003

a. Dependent Variable: حماية_الوثائق

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	اتخاذ_القرار, نهج_العملية		Enter

a. Dependent Variable: الموثوقية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.503	.32060

a. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.092	2	2.546	24.770	.000 ^b
	Residual	4.625	45	.103		
	Total	9.717	47			

a. Dependent Variable: الموثوقية

b. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	1.404	.479		2.932	.005
	نهج_العملية	.463	.187	.544	2.477	.017
	اتخاذ_القرار	.211	.235	.197	.898	.374

a. Dependent Variable: الموثوقية

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	اتخاذ_القرار, نهج_العملية		. Enter

a. Dependent Variable: تسهيل_الفهم

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.580	.561	.28556

a. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.066	2	2.533	31.063	.000 ^b
	Residual	3.669	45	.082		
	Total	8.736	47			

a. Dependent Variable: تسهيل_الفهم

b. Predictors: (Constant), اتخاذ_القرار, نهج_العملية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.419	.427		3.327	.002
	نهج_العملية	.466	.166	.578	2.801	.007
	اتخاذ_القرار	.204	.209	.202	.977	.334

a. Dependent Variable: تسهيل_الفهمز

- Galyani Moghaddam, G., & Moballeghi, M. (2008). **Total quality management in library and information sectors.** *The electronic library*, 26(6), 912-922.
- Tomaš-Miskin, S., Vitomir, J., Dragosavac, M., Medan, N., Radaković, M., Vitomir, G., ... & Popović, S. (2022). **The significance of archiving documentation and assessment quality of archiving financial documentation given by top managers.** *Ekonomika poljoprivrede*, 69(4), 991-1001.
- Kaur, N., Verma, P., Mody, B., Malik, N., Singh, G., & Padhiar, C. (2021). **The Role of Document Control and Archiving Records in Laboratory Management.** *Quality Assurance Implementation in Research Labs*, 161-179.
- Barone, Adam, **What Is Total Quality Management (TQM) and Why Is It Important**, 2023 investopedia.
- Bizina, E., & Vasil'eva, E.V. (2022). **CREATION OF AN ELECTRONIC ARCHIVE OF THE CONSTRUCTION COMPANY.** *Construction and Architecture*.
- Xiao, X. (2022). **Value Exploration and Application of Digital Archive Information Resources under the Information Ecological Environment.** *Journal of Environmental and Public Health*, 2022.
- Ya-min, W. (2009). **Paper-Electronic Dual System for Archives and E-documentation Management.** *Journal of Ningbo University of Technology*.
- Mei-qing, Z. (2010). *Collection, Archive and Protect Hospital Electronic Documents*.
- Larina, T.V., Lebedeva, M., Matveeva, N.A., Chernichkina, G.N., & Yulova, E.S. (2021). *Notarization of Electronic Transactions: Digital Technologies.* *Revista Gestão Inovação e Tecnologias*.
- Damessie, T.T. (2011). *Analysis of functional requirements to ensure authenticity and integrity of archiving Norwegian electronic public administration records.*

- of Environmental, J. (2023). Retracted: **Value Exploration and Application of Digital Archive Information Resources under the Information Ecological Environment**. *Journal of Environmental and Public Health*, 2023
- Matějka, J., & Güttler, V. (2018). **ELECTRONIC WRITTEN DOCUMENTS AND BIOMETRIC OPTIONS OF THEIR SIGNING – PROBLEM OF EVIDENTIARY RELIABILITY AND PERSONAL DATA PROTECTION**. *The Lawyer Quarterly*, 8.
- Ya-qi, X. (2007). **Electronic Document Archiving and Management**. *Journal of Anhui Vocational College of Metallurgy and Technology*.
- Sintonen, S., Mäkelä, K., & Miettinen, R. (2016). **User acceptance of electronic health records: a post-implementation study**. *International Journal of Healthcare Technology and Management*.
- Avdagovska, M., Stafinski, T., Ballermann, M., Menon, D., Olson, K., & Paul, P. (2020). **Tracing the decisions that shaped the development of MyChart, an electronic patient portal in Alberta, Canada: historical research study**. *Journal of medical Internet research*, 22(5), e17505.
- Chedraui, C. M. I., & Irabien, C. (2015). **Screen Cultures: On Archiving, Collective Memory, and the Mainstream Cinematic Culture**. *Review of Arts and Humanities*, 11-18.
- Rahmawati, S., & Mirmani, A. (2020). **The Utilization of an Electronic Archival System to Support Archiving Services Offered by the University of Indonesia**. *Proceedings of the International University Symposium on Humanities and Arts (INUSHARTS 2019)*.
- Porekar, J., Klobučar, T., Saljic, S., & Gabrijelcic, D. (2009). **Applying the SERENITY Methodology to the Domain of Trusted Electronic Archiving. Security and Dependability for Ambient Intelligence**.

- غدير شحادة سليم الحسين. (2017). أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني. *Information & Jordan Journal of Libraries*, 52(3).
- عماد الدين محمد, ح., & حكمت. (2022). دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية. *المجلة التربوية لتعليم الكبار*, 4(4), 43-64.
- العايد, & مزنة بنت سالم بن محمد. (2019). متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لدى قائدات المدارس الحكومية بمدينة الرس. *مجلة البحث العلمي في التربية*, 20(الجزء السادس), 611-630.
- حسيني, يوسف, بوكرزاة, & كمال. (2021). نظام المعلومات الأرشيفية بالمديرية العامة لسوناطراك: الانتقال من نظام الأرشفة التقليدي إلى نظام الأرشفة الإلكترونية. *آفاق علمية*, 13(4), 67-85.
- د. علي عيسى عبد الرحمن. "إدارة الجودة الشاملة في الدعوة الإسلامية وأثرها في تطوير العمل الدعوي". *مجلة معالم الدعوة الإسلامية* 11.1 (2019): 32-53.
- آمال سرحان سليمان, & علي جاسم شلاش الجبوري. (2020). دور التعليم الإلكتروني في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مديرية تربية محافظة نينوى. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 26(119), 305-322.
- آمال سرحان سليمان, & علي جاسم شلاش الجبوري. (2020). دور التعليم الإلكتروني في تعزيز إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مديرية تربية محافظة نينوى. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 26(119), 305-322.
- إنشراح أحمد إسماعيل غالب. (2020). تصور مقترح لتطوير الكفايات الإدارية لأمناء الكليات بجامعة تعز في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة. *مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية*, 4(4), 87-149.
- عقوب, علي. (2019). مستوى تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأسمرية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. *(Faculty of Arts Journal) مجلة كلية الآداب - جامعة مصراتة*.
- عائشة, باسم. (2011). أهمية دمج العاملين في إدارة الجودة بالمؤسسة : حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية - سيدي بلعباس -.
- القحطاني, جواد (2022). تقييم برنامج الدكتوراه في كلية التربية بجامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدكتوراه. *مجلة العلوم التربوية و النفسية*.