الأرشفة الإلكترونية وأثرها على التميز المؤسسي

خالد محمد ابوقديرة[1*]، سالم خليفة قاسم أغا[2]

[1]كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة الزاوية، العجيلات، ليبيا

[2]كلية العلوم والتقنيات الطبية، طرابلس، ليبيا

[*]abulqdayrah@zu.edu.ly

تم الاستلام بتاريخ 04-11-2024، تم القبول بتاريخ 31-12-2024، تم النشر بتاريخ 31-03-2025

doi.org/10.5281/zenodo.15332224

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأرشفة الإلكترونية وأثرها على التميز المؤسسي بمصرف شمال أفريقيا/ فرع جنزور حيث تدور هذه المشكلة في التعرف على أهمية الأرشفة الالكترونية وتقنياتها بالمصرف. والتعرف على مدى توفير الإمكانيات التي يحتاجها المصرف لتطوير البرامج الالكترونية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مستخدم استمارة الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياته من خلال تطبيق أدوات التحليل الإحصائي الوصفي ببرنامج SPSS. ومن أهم النتائج التي توصل إليها الدراسة. أن الأرشيف الالكتروني يوفر تعاوناً أكبر بين المكاتب والإدارات في تبادل المعلومات والإجراءات، وحفظ الإلكتروني للوثائق والملفات يعمل على التقليل من استخدام الأرشيف التقليدي في حفظ الوثائق والملفات.ويعد البريد الالكتروني أداة مهمة في الأرشفة الالكترونية. وقد أوصت الدراسة: العمل على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب المرتبطة بمهام الأرشيف الإلكتروني.، وأقترح بتكثيف وزيادة دورات التأهيل في مجال الأرشيف الإلكتروني وحفظ الوثائق، وباستخدام معايير التوظيف في وحدة الأرشيف.

الكلمات المفتاحية: *الأرشفة الإلكترونية، التميز المؤسسي.*

المقدمة:

تلعب اليوم تقنية المعلومات طفرة في كل المجالات، ومنها التحول الكبير الذي يحدث في إجراءات العمل المؤسسي من التقليدي المكلف للزمن إلى الإجراء الآلي السريع المعتمد على قواعد البيانات وإداراتها، جاءت الحاجة الضرورية في المؤسسات للتغير في إجراء الأرشيف المعمول به، وتوفير متطلبات الأرشيف الإلكتروني الذي يتميز بخصائص الدقة، والسرعة ، والدراسة والاستعلام ، وتوفر المعلومة بالصورة التي يبني عليها برامج الأرشيف. (مختار، 2005).

ولمواكبة هذه التطورات الهائلة في طبيعة الأعمال الاقتصادية وآفاق العمل الرحبة التي أفرزتها المتغيرات الحديثة ومع التزايد المستمر في حجم المنظمات وما تملكها من مستندات ووثائق كثيرة في شتى المجالات، ورغبتها في تنظيم بياناتها بطرق آلية حديثة مما يوفر عليها الكثير من الوقت والجهد ويضمن لها الحفاظ على هذه البيانات، فقد ظهرت الحاجة لوجود نظام متكامل يتولى القيام بجميع العمليات الخاصة بالتعامل مع الوثائق آليا، كالأرشفة والفهرسة والتلخيص والبحث والاسترجاع، وهذا النظام المتكامل يطلق عليه الأرشفة الالكترونية والتي تعد من أهم الأدوات التي تحافظ على سلامة الوثائق وتحولها إلى بيانات ومعلومات مفيدة. (دريسون، 2007)

حيث أن الأرشفة الإلكترونية تسهم في تعزيز تميز المؤسسة من خلال تحسين إدارة المعلومات والوثائق، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين الكفاءة وتوفير الوقت، والحفاظ على الوثائق والمعلومات بشكل آمن، والامتثال

للمعايير واللوائح. يجب على المؤسسات الاستثمار في تقنيات الأرشفة الإلكترونية وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع التحول الرقمي وتحقيق التميز والتفوق في بيئة الأعمال الحديثة.

أولاً: مشكلة الدراسة:

لقد أصبحت الحاجة إلى استخدام أنظمة إدارة الأرشفة الإلكترونية ضرورة ملحة لتلبية رغبات معظم المؤسسات لتقديم الخدمة، والأرشفة الإلكترونية هي عملية تخزين وحفظ المستندات الرقمية والمحتوى الإلكتروني بطريقة منظمة ومنهجية، بهدف الحفاظ على هذه الموارد وتوفير سهولة الوصول إليها في المستقبل. وتعتبر الأرشفة الإلكترونية أيضاً جزءاً أساسياً من إدارة المعلومات الإلكترونية في المؤسسات والمنظمات، والتي تساهم في الحفاظ على الوثائق والمعلومات ذات القيمة التاريخية والقانونية، وتأتي أهمية الأرشفة الإلكترونية من العديد من الجوانب، ومن بينها تأثيرها على تميز المؤسسة، والذي يعتبر التميز المؤسسي مفهومًا هامًا في البيئة التنافسية الحديثة، حيث يسعى الأفراد والمؤسسات إلى التميز والتفوق على منافسيهم. وتلعب الأرشفة الإلكترونية دورًا حاسمًا في تحقيق هذا التميز. ومن هنا يمكن القول أن الغرض من هذا البحث هو التعرف على تقييم الفوائد والتحديات المرتبطة بتبني الأرشفة الإلكترونية وتحديد كيفية تأثيرها على التميز المؤسسي. ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الآتي:

ما أثر الارشفة الإلكترونية على التميز المؤسسي في مصرف شمال أفريقيا / فرع جنزور ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين الأرشفة الإلكترونية والتميز المؤسسي.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

1- التعرف على أهمية الأرشفة الالكترونية وتقنياتها بالمصرف.

2- التعرف على مدى توفير الإمكانيات التي يحتاجها المصرف لتطوير البرامج الالكترونية والتعرف على المستلزمات الأرشفة الالكترونية وتوضيح المقارنة بين الأرشفة التقليدية والأرشفة الإلكترونية التي تحقق التميز المؤسسي.

3- تحديد التحديات والمشاكل التي يمكن أن تواجه المصرف أثناء تبني الأرشفة الإلكترونية، مثل قضايا الأمان والخصوصية، وتحليل تأثير هذه التحديات على قدرة المصرف على تحقيق التميز المؤسسي.

4- معرفة الارشفة الإلكترونية وأثرها على التميز المؤسسي من خلال (الفوائد المحتملة، تحسين إدارة المعلومات، تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف ، لتحديات والمخاطر).

رابعاً: أهمية الدراسة:

1- أن تكون هذه الدراسة خطوة مهمة لمعرفة الارشفة الإلكترونية وأثرها على التميز المؤسسي، وإثراء المكتبة العلمية حول هذا الموضوع وللاستفادة من النتائج والتوصيات التي سيتم الحصول عليها.

2- المساعدة على وضع الحلول للمشاكل والعراقيل التي تعيق استخدام الأرشفة الإلكترونية وأثرها التميز المؤسسي والتي يمكن الاستفادة منها.

خامساً: منهجية الدراسة:

منهج الدراسة: أعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمة هذا المنهج لطبيعة وأهداف هذه الدراسة.

سادساً: مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مصرف شمال أفريقيا / فرع جنزور.

- **عينة الدراسة:** تم مسح مجتمع الدراسة بالكامل نظرا لصغر حجم العينة وعددها (33) ، حيث تم توزيع استمارة استبيان على أفراد العينة تمت الإجابة علي (30) استبانة والفاقد (3) استبانات.

سابعاً: حدود البحث:

1- الحدود المكانية: يقتصر هذا البحث على مصرف شمال أفريقيا / فرع جنزور .

2- الحدود الزمنية: تم الانجاز الفعلي لها البحث خلال الفترة ربيع 2024م.

3- الحدود الموضوعية: التركيز على دراسة الارشفة الإلكترونية وأثرها على التميز المؤسسي.

ثامناً: مصطلحات الدراسة:

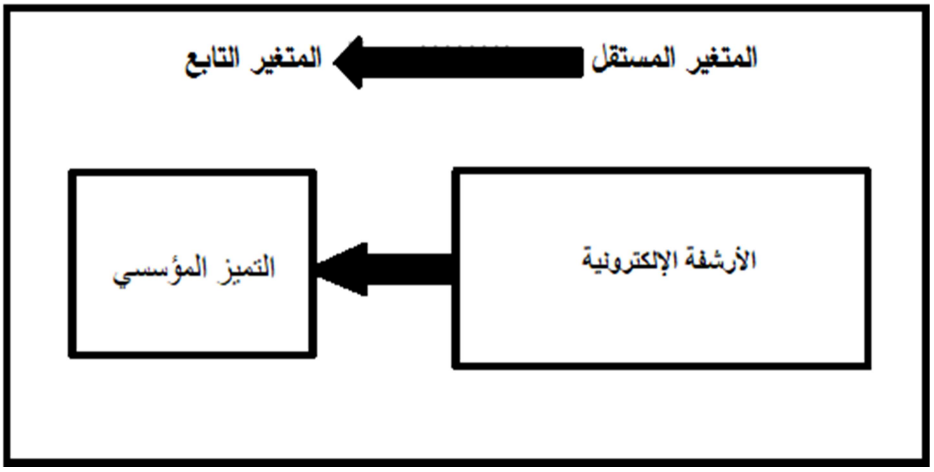
1- الأرشيف الإلكتروني: هو مجموعه من الوثائق الرقمية الالكترونية " سواء مغلقة الكترونياً وكانت ورقية وثم تحويلها لإصداره الكترونية بواسطة الماسح الضوئي " أو هو مجموعه من الوثائق المحفوظة ومتاحة في بيئة رقمية. (العواملة، 2013، ص9)

2-التميز المؤسسي: هو حالة من الابداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه نتائج وانجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضى عنها العملاء. (السلمي، 2002 ، ص10)

تاسعاً: متغيرات البحث:

المتغير المستقل: الأرشفة الإلكترونية.

المتغير التابع: التميز المؤسسي.



شكل (1) نموذج متغيرات البحث (إعداد الباحث)

تاسعاً: الدراسات السابقة:

يعمل التدريب في ظل البيئة الرقمية على نقل الأرشيفين من مستواهم الحالي إلى مستوى أفضل يستطيعون بذلك التكيف مع هذه البيئة بمقدرة على التعامل مع وسائلها وتقنياتها ومواجهة تحدياتها والتغلب على المشاكل والعراقيل التي تعترض عملهم، هذا ما يساهم في تحسين وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين بأشكال وأنماط مختلفة في الوقت والمكان المناسب. وتوصلنا في بحثنا هذا والذي أجريناه معا الارشيفين في جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة إلى أن التدريب وممارسة الأرشفة الإلكترونية لها دور كبير في تحسين خدمات المعلومات الإلكترونية والارتقاء بأداء

الأرشيفين وتحقيق الجودة في الأداء الوظيفي ومن تم خدمة المستفيدين في البيئة الرقمية. وتوصي الدراسة إلى ضرورة الاهتمام برأس المال البشري والاستثمار فيه الى القدرة على التغيير ومواجهة التحديات هي من صنع الإنسان، على الأرشيفين عدم الرضوخ للمشاكل والعراقيل كون أن التغيير يبدأ من الأرشيفين في حد ذاته فهو الوحيد الذي يعرف الوسط الذي يعمل به وهو مطالب بالتحسين الذاتي الذي يعتبر أكثر فعالية لأنه ينبع من حب الأرشيفين للتعلم والرغبة في التعرف على ما هو جديد والعمل به (بوساحية وآخرون، 2021).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم استبيان وزع على (246) من موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة. تظهر النتائج بأن عدد أجهزة الحاسوب وملحقاته، وبعد كفاية الربط بالشبكات المتوفر لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، بعد العنصر البشري لهم عالقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) على التميز المؤسسي. لهذا، توصي الدراسة بتفعيل الرقابة الإلكترونية والرقابة الذاتية للموظفين لضمان سير العمل وفق الخطط والاستراتيجيات المعدة والتحول الرقمي الذي تستهدفه رؤية المملكة 2030، والعمل على التقييم المستمر أداء العاملين بالإضافة إلى تقييم الأجهزة والقيام بالإجراءات التطويرية اللازمة مما يحقق التطور والنمو السريع. كما أن التميز لا يتم إلا بإيجاد قيادة إدارية متكاملة مع موظفين اكفاء، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تنمية وتطوير الاتصالات الإدارية والشبكات الخارجية والداخلية، و تنمية بيئة العمل المؤسسي وخاصة البيئة التقنية من خلال إعداد البنى التحتية الملائمة والمتطورة والتي تسهم في التوسع والنمو المتسارع (الغامدي، 2021).

الجانب النظري للدراسة:

الأرشفة الإلكترونية:

أولاً: مفهوم الأرشفة الإلكترونية: ويشير مفهوم الأرشفة الإلكترونية إلى عملية استخدام الجهات لتقنيات المعلومات الحديثة، المادية والمنطقية من أجهزة الحاسبات وبرمجياتها، وتقنيات الاتصالات وملحقاتها، للقيام بجميع المهام التي كانت تقوم بها الأرشفة التقليدية وأكثر، ذلك لزيادة السيطرة على الوثائق وتحسين وسائل إدارتها من خلال أسس التنظيم المعلوماتي. (الغرابي، 2008، ص67).

وهو مجموعه من الوثائق الرقمية (الالكترونية) " سواء مغلقة الإلكتروني أو كانت ورقية وثم تحويلها لإصداره الكترونية بواسطة الماسح الضوئي " أو هو مجموعه من الوثائق المحفوظة ومتاحة في بيئة رقمية.(العوالمة، 2013، ص9).

وتعرف الأرشفة الإلكترونية "هي عبارة عن عملية تخزين البيانات والمعلومات على وسيط إلكتروني لمدة طويلة الأجل لأهميتها وندرتها، ولأسباب تاريخية وأمنية، واسترجاعها وقت الضرورة".(الصيرفة وأخرون، 2007، ص22).

ثانياً: أهداف الأرشفة الإلكترونية: تهدف التكنولوجيا الرقمية إلى تحقيق قدرة أكبر للمؤسسات للسيطرة على إدارة المعرفة بها بما يحقق كفاءة أكبر في عملية اتخاذ القرارات وتفادي المخاطرة واقتناص الفرص حيث أن الهدف الأساسي للأرشيف الرقمي هو تحقيق الاسترجاع الموضوعي للوثائق بأحسن دقة ممكنة وأفضل شمول ممكن ويعتبر هدف كافي بل عظيم يبرر الوجه نحو رقمنه الأرشيف ومن أبرز الأهداف التي تحققها الأرشفة الالكترونية هي

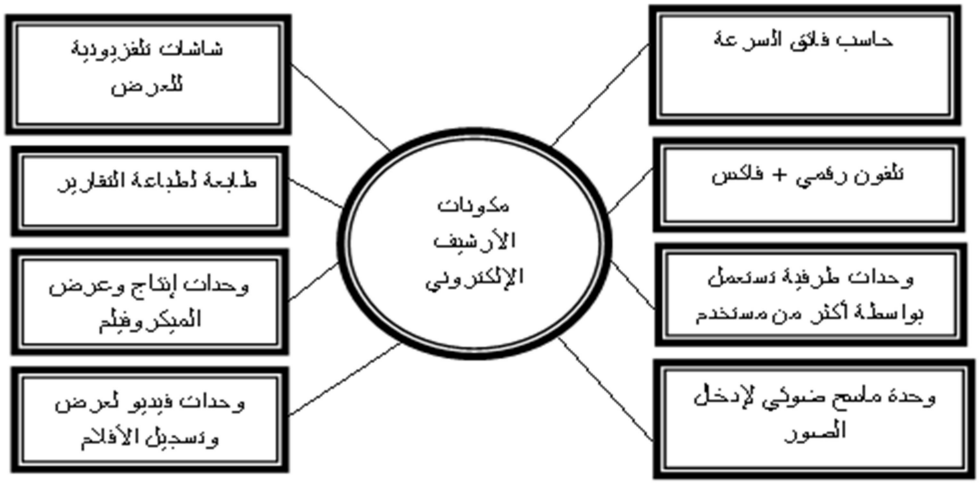
كالتالي: (الغرابي، 2008، ص68).

1. توفير المساحات المكتبية المستهلكة لتخزين الملفات الورقية.
2. توفير نسخة احتياطية من الوثائق.
3. سهولة استرجاع الوثائق المطلوبة.
4. إمكانية الدراسة في محتوى الوثائق.
5. سهولة تبادل الوثائق داخل، وخارج المؤسسة
6. إتاحة الوثائق للاطلاع بواسطة العديد من الأشخاص في الوقت نفسه.

ثالثاً: مكونات الأرشفة الإلكترونية: يتكون الأرشيف الإلكتروني الحديث من الكثير من الأجهزة مثل:(9:00، 2024/3/10 https://ar.wikipedia.org/wiki)

1. حاسب فائق السرعة.
2. تلفون رقمي مربوط على الحاسب عن طريق كارتا فاكس للقيام باستقبال وإرسال الرسائل.
3. وحدات طريفة تستعمل بواسطة أكثر من مستخدم.
4. وحدة ماسح ضوئي لإدخال الصور.
5- شاشات تلفزيونية للعرض.
6. طابعة لطباعة التقارير.
7. وحدات فيديو لعرض وتسجيل الأفلام.

والشكل التالي يوضح مكونات الأرشيف الإلكتروني:



شكل رقم (1) يوضح مكونات الأرشيف الإلكتروني

المصدر: (9:00 2024/3/10 https://ar.wikipedia.org/wiki)

رابعاً: خصائص الأرشفة الإلكترونية:

للأرشيف مجموعة من الخصائص والسمات من أهمها: (إبراهيم وآخرون، 1998، ص18).

1. يعتبر الأرشيف بمثابة وحدة اقتصادية منتجة: من عناصر الإنتاج والترويج تشمل فيما يلي:

أ. الأفراد: وهم جميع الأشخاص القائمين بالأعمال المكتبية داخل الأرشيف.

ب. الوسائل الأرشيفية: وهي الأدوات والأجهزة والمعدات التي تساعد على القيام بإعمالهم بأعلى كفاءة وأقل وقت ممكن.

ج. أهداف العمل الأرشيفي: والتي تتمثل في المساهمين في انجاز الأعمال والوظائف التخصصية لها بالتنسيق مع الإدارات الاخرى وتوفير المعلومات اللازمة.

د. محيط العمل الأرشيفي: المتمثل في المحيط الداخلي ويشمل أوامر وتوجيهات الإدارة العليا والمحيط الخارجي والمتمثل في القوانين والأنظمة التي تضعها الدولة.

2. **وحدة اجتماعية:** تضم عدداً من الأفراد يؤدون مختلف النشاطات والأعمال الأرشيفية ويختلفون في خصائصهم وسماتهم.

3. **وحدة جغرافية:** تشغل حيزاً من المكان وتعمل هذه الوحدة على تقديم الخدمات الأرشيفية.

4. **وحدة بيئية:** تعمل في ظل ظروف مادية محيطة يتأثر بها العمل الأرشيفي وتؤثر فيه من إضاءة وتهوية وتدفئة وتكيف.

5. **وحدة فنية:** تعتمد في تنفيذ أعمالها ونشاطاتها الأرشيفية على عدد من الوسائل والتجهيزات المادية من الآلات وحسابات ووسائل تنظيم مساعدة.

6. وحدة اتصالات: تهتم بتسيير وتبادل ونقل بيانات والمعلومات بين أطراف المنظمة.

خامساً: وظائف الأرشفة الإلكترونية: يمكن تحليل وظائف الأرشيف على النحو التالي: (عبد الرحمن، 2018، ص7).

1.**تسليم وتجميع البيانات والمعلومات:** حيث يتم تجميع تلك البيانات من مصادر داخلية متمثلة في إدارات وأقسام المنظمة ومصادر خارجية تتمثل في العملاء والمنافسين والزائرين ويراعي في تجميع تلك البيانات أن تكون ذات فائدة بالنسبة للمنظمة كما يجب أن تتميز بالدقة والوضوح.

2.**تسجيل البيانات:** حيث يجب على القائمين على العمل الأرشيفي تسجيل تلك البيانات بعد تجميعها في السجلات المناسبة حيث قد اوجب القانون ضرورة إمساك بعض الدفاتر والسجلات وبجانب هذه السجلات يجب الاحتفاظ بسجلات أخرى للاستكمال البيانات التي تلتزم الإدارة للرقابة على نشاط المنظمة.

3. **تبويب وتحليل البيانات:** وهنا يجب أن يقوم العاملين بالأرشيف بعمليات الفهرسة والتبويب لما ثم معه من بيانات وذلك بقصد تحويلها إلى معلومات مفيدة ومن أمثلة ذلك أعداد التكاليف والبيانات والإحصائية والتقارير بصفة عامه.

4. **تقديم البيانات:** بناء على طلب الإدارات المختلفة بالمنظمة عمليات إمداد تلك الإدارات بما يحتاج إلية من معلومات وبيانات وذلك إما بصفه دورية أو حسب الطلب ومن أمثلة ذلك الأوامر والتعليمات أو الطلبات ذات الطبيعة الخاصة مثل طلبات المواد الخام.

5. **المحافظة على ممتلكات المنظمة:** يتمثل دور الأرشيف في الاحتفاظ بكافة الفواتير والمستندات الدالة على ملكية أصول المنظمة وإخطار الإدارة بكل ما من شأنه أن يؤثر على هذه الممتلكات أو يعرضها للخطر أو التلف.

سادساً: فوائد الأرشفة الإلكترونية:

1. انجاز العمل ومساعدة العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة بالحفاظ على سجلاتها.

2. يكشف عن وجود الملفات بدقة حيث يعرف الموقع كل حركة الملف.

3. مرونة بالعمل وتسهيل بالتعليم.
4. سرعة الوصول إلى سجلات ومعلومات.
5. سرعة التخزين ويقلل من تكاليف إعداد الملفات ومن استخدام نظام التسجيل اليدوي.
6. يسهل التحديث والإضافة والحذق كما يصحح الأخطاء. (الصيرفي وأخرون، 2007، 115).

سابعاً: مميزات سلبيات استخدام الأرشفة الإلكترونية:

أ- **مميزات الأرشفة الإلكترونية:** تتميز الأرشفة الالكترونية بعدة ميزات أهمها: (عبد الرحمن، 2018، ص12).

1. توفر الحيز المكاني والاستغناء عن الأرشيف الورقي.
2. ربط أجزاء المؤسسة فيما بينها مهما تباعدت أماكنها.
3. سهولة وسرعة نقل الرسائل والوثائق الالكترونية بين فروع المؤسسة أو خارج نطاق المؤسسة.
4. سهولة الوصول إلى الوثائق الالكترونية أياً كان موقع المستفيد أو المستخدم لهذه الوثائق.
5. مراقبة الوثائق وتحولاتها ومتابعتها وتطويرها ومعرفة سير المعاملات داخل المؤسسة.
6. تعدد نقاط الوصول للوثائق المحفوظة الكتروني مما يسهل استرجاع الوثائق.
7. سرعة الوصول للمستفيدين أياً كان موقعهم وتقديم خدمات لهم.
8. التقليل من الأخطاء ومخالفة الأنظمة.
9. التقليل من المراجعات للدوائر الحكومية من قبل المستفيدين.
10. المركزية في التعامل مع الوثائق وبالتالي عدم التعارض والتكرار في إصدار الأوامر أو القرارات.
11. توحيد المعايير في التعامل مع الوثائق.
12. الرفع من أداء المؤسسات الحكومية وكذلك مؤسسات القطاع.

ب- **سلبيات الأرشفة الإلكترونية:** رغم المميزات التي يتميز بها الأرشيف الإلكتروني إلا أن له بعض السلبيات ومنها:

1. التطور السريع لبرامج الأرشفة الالكترونية والتي لا يمكن ملاحقتها مما يؤكد على ضرورة إيجاد سياسة واضحة لإدارته وتوفير وسائط وأجهزة لاسترجاعه.
2. إمكانية تعرض المواد الأرشيفية للسرقة والتلاعب والتحريف.
3. يتطلب تكاليف كثيرة تحتاجها الأجهزة والعاملين في إعداد ملفات الأرشيف وتطويرها ومتابعتها من حين لآخر لحديثها.
4. تعرض جهاز الحاسب لأي حادث مثل الأعطال أو الصدمات الكهربائية يؤثر على البيانات المحفوظة في هذا الأرشيف كلياً أو جزئياً مما يكون له تأثير بالغ على العمل في المكتب بشكل كلي.

التميز المؤسسي:

أولاً: مفهوم التميز المؤسسي:

إن تعريف التميز المؤسسي ينطلق من العديد من الكتب والدراسات والأبحاث، وهذا التعدد يعكس أهمية المفهوم التي جعلت المداخل الإدارية المعاصرة تركز جهودها لتحديد مفهوم التميز المؤسسي، فدخل الإدارة العلمية حدد مفهوم

الكفاءة كأساس للتميز المؤسسي ومدخل العلاقات الإنسانية ركز على الحاجات الاجتماعية للعاملين وبأنه كل فعل أو نشاط لكل شخص يعزز ويقوي الإنجاز داخل المنظمة ويتضمن العديد من قوى العمل التي تشكل هيكل المنظمة. وبأنه تفوق المنظمات باستمرار على أفضل الممارسات العالمية في أداء مهماتها، وتربط مع عملائها، والمتعاملين معها بعلاقات التأييد والتفاعل، وتعرف قدرات أداء منافسيها، ونقاط الضعف والقوة الخارجية بها والبيئة المحيطة. (زايد، 2003، ص86).

وعليه ومن خلال استعراض التعاريف السابقة للتميز المؤسسي يرى الباحث بأن قدرة المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي والتفوق في أدائها وحل مشكلاتها وتحقيق أهدافها بصورة فعالة، تميزها عن باقي المنظمات ويساعدها على دخول سوق المنافسة بكفاءة لما تمتلكه من امتيازات كثيرة.

ثانياً: أهداف التميز المؤسسي:

يهدف التميز المؤسسي إلى (المليجي، 2012، ص13):

1- تحسين الأداء التنظيمي من خلال رفع مستويات الخدمة ونشر تطبيقات إدارة التميز ومبادئها؛

2- تشجيع المنافسة والتعاون الايجابي ودعمها.

3- رفع مستوى الأداء لدى جميع الأفراد العاملين والإداريين العاملين بالمؤسسة، والوفاء بمتطلبات عملاء المؤسسة من جهة ، والمجتمع من جهة أخرى.

4- دعم الإستقلالية والحرية الفردية والتنظيمية.

5- يساعد على فهم علاقات التداخل والتأثير المتبادل داخل وخارج المؤسسة؛

6- تعظيم قدرة وكفاءة قوة العمل ، وزيادة القدرة على مواجهة التميز.

7- تحقيق التوازن بين الأنشطة والنتائج.

ثالثاً: أبعاد التميز المؤسسي:

التميز المؤسسي مجموعة من الأبعاد حسب نموذج جائزة الملك عبد الله الثاني وهي على النحو الآتي:

1. القيادة: فالقيادة العليا لها تأثير مباشر على التميز، وذلك من خلال تنمية قدرات الأفراد، وتشجيعها لهم بالتوجه نحو الإبداع والتميز، وذلك من خلال تميزها بالمهارة القيادية وعلاقات العمل الفعالة، والقدرة على التفكير المتجدد الذي يبتعد عن التقليد، وكذلك اهتمامها بتشجيع المنافسة بين الأفراد للتوصل إلى أفكار جديدة، كما أن القيادة العليا إذا تبنت استراتيجية الباب المفتوح، ودعم الاتصالات المباشرة بينها وبين الأفراد، فإن ذلك يتيح تبادل المعلومات المتعلقة بفاعلية المنظمة، والقدرة على مناقشتها، والوصول إلى اقتراحات وابتكار حلول جديدة لمشاكلها، وهناك مجموعة من النشاطات، التي يجب أن يقوم بها القادة لتشجيع ظهور التميز في المنظمة، فنظام اللامركزية في العمل، داخل المنظمة يسهل انسياب المعلومات والأفكار الابتكارية بين العاملين والقيادة العليا مباشرة دون حواجز بيروقراطية، كذلك فإن القدرة الابتكارية لدى الأفراد تتأثر بنمط القيادة الديمقراطية.

2.الموارد البشرية: تواجه المنظمات تحديات متجددة ومتغيرة، تتطلب من الإدارات العليا تبني سياسات واستراتيجيات تتكيف مع هذه التحديات، لتحقيق أهداف المنظمة بالأسلوب الناجح، ونظرا للتغير السريع والمتجدد في بيئة العمل، فإنه يتوجب على الإدارات العليا أن تبني أسلوب التفويض، وفسح مجال الحرية للموظفين في مختلف المستويات الإدارية، لاتخاذ القرارات المناسبة دون الرجوع للإدارة العليا إلا في الحالات الضرورية وعند اتخاذ القرارات الحاسمة،

بغية تقديم السلع والخدمات للمواطنين بكفاءة وفاعلية، فالتميز المؤسسي يتضمن تحقيق أهداف الأفراد وأهداف التنظيم، من خلال إشراك المرؤوسين في صنع القرارات واتخاذها، والتفكير بشكل منطقي، أو استغلال الفرص التي تتطلب المبادرة والتركيز على الأهداف الرئيسة وعدم تشتيت الجهود. فاحترام الأفراد وتشجيعهم وتنميتهم وتدريبهم، وإتاحة الفرص لهم بالمشاركة في القرار الذي يتعلق بهم، كفيل بأن يبذلوا قصارى جهودهم لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة واقتدار، وتحديث القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها، إذ أن التخلي عن الروتين والمركزية في التعامل، يحقق التميز.

3. العمليات: إن فئات المتعلمين كافة يعنون بمثابة مستهلكين للسلع والخدمات وعندما الحصول علي سلعة لا تلبي حاجات فئات المتعاملين أو تزيد من توقعاتهم فإن هؤلاء المتعاملين يلجؤون إلى المنافسين للتعامل معهم. وفي ظل إدارة التميز فإن اللجوء إلى هذه النتائج يعد مؤشرا على أن شيئا ما يتم خطأ في العمليات التي أدت لإنتاج هذه المنتجات أو الخدمات، وهذه الأعراض تفضي إلى خطة عمل، لتصحيح هذه الأخطاء أو نواحي القصور ولا شك أن استخدام المدخل الهيكلي لحل المشاكل يجعل بالإمكان التحرك المستمر نحو التحسين المستمر (النعيمي وآخرون، 2008، ص43).

4. المعرفة: يكتسب تحديد مفهوم المعرفة أهمية خاصة، ولتوضيح هذا المفهوم ننطلق من تأكيد على أن مفهوم المعرفة في العلوم الاجتماعية يشتمل على أحد المدخلين ن أو كليهما. المدخل الأول، يشير إلى التجارب النظامية واختبار الفرضيات التي تشير إلى نماذج موضوعية وتفسيرية لفهم البيئة، وكانت أكثر الاتجاهات شيوعا في العلوم الاجتماعية والاقتصادية تميل إلى التجربة والبرهان، لتطوير العلاقة السببية بين المتغيرات والفصل بينها لتحديد استقلاليتها. أما المدخل الثاني، فهو المدخل الأنثروبولوجي والتاريخ الذي يبرز التداخل بين القوى الاجتماعية جميعها والذي يفضل الوحدة على الفصل، والحقيقة أن علم الإدارة يركز على المدخل الأول.

5. المالية: يمثل الجانب المالي محور اهتمام المنظمات، حيث الاهتمام بالكلف وتراكمها باعتبارها تعطي انطباعا إيجابية على النجاح. فقد مثلت المحاسبة على مر العصور نظاما للقياس وترجمة بلقة الأعمال وعرضت مؤشراتها وتقارير للإفصاح المستخدمة لهذه الجوانب بشكل واضح. لقد جاءت الثورة الصناعية لتعطي توجهاً مغايراً حيث الاهتمام بنظم محاسبية أكثر حداثة من السابقة لعبت فيها النسب المالية كمؤشرات وطرق تحليل البيان أداء المنظمة للحكم على فعاليتها، ويتم من خلالها تقييم الأداء للمنظمات وخاصة الكبيرة منها.

رابعا: المحاور الرئيسة في تفسيرها لمفهوم تميز المنظمة:

1. تفسير التميز بناء على ممارسات المنظمة: أوضحت المنظمة الأوربية للجودة " EFQM" أن مفهوم التميز يشير إلى المهارة في أداء المنظمة وتحقيق النتائج بناء على مجموعة من الممارسات الأساسية التي تشتمل على: التركيز على النتائج، والاهتمام العملاء والقيادة وثبات الهدف، وإدارة العمليات، وإشراك الأفراد، والتحسين المستمر والإبداع، والمنفعة المتبادلة بين الشراكات، والمسؤولية الاجتماعية المشتركة، وتحقيق المنافع لأصحاب المصلحة بشكل متوازن للأفراد والمجتمع بأسره فالتميز يعبر عن استغلال المنظمة للفرص المتاحة في إطار التخطيط الاستراتيجي الفعال، والالتزام الإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر، والحرص على الأداء.

ويؤكد Zairi إلى أن المنظمة المتميزة هي التي تركز ممارساتها على الفرص بدلا من التركيز على المشكلات.

ويشير جواد والخربشة إلى أن التميز عملية نوعية من الممارسات تتضمن التقويم الذاتي لتحسين فاعلية المنظمة

وموقفها التنافسي ومرونة العمل فيها، واشتراك كافة المستخدمين في الكل اقسام المنظمة للعمل معا من خلال فهم كل النشاطات على إزالة الخطأ، وتحسين العملية نحو تحقيق التميز. (الخربشة، 2006، ص8)

2. تفسير التميز على أساس تفوق المنظمة على مثيلاتها: يشير هذا المفهوم إلى حالة من تفرد وتفوق المنظمة على أداء غيرها من المؤسسات المماثلة في مجال العمل وظهوره بالصورة التي تميز المؤسسة وتبرزها ونعلي شأنها بالنسبة للمؤسسات الأخرى (العوايشة، 2006، ص30).

فالتميز يمثل الخبرة المدرة من المعرفة الصريحة والإجرائية لمنظمة معينة والتي تعكس الأداء المتفرد الناجح والكفء الموجه لأداء أية مهمة بطريقة متميزة. (الصيرفي، 2009، ص6).

3. تفسير التميز من خلال تحقيق أداء يفوق توقعات العملاء: ويشير هذا المفهوم إلى تقديم لمسة إضافية تتجاوز توقعات العميل فتكون المنظمة دائما البديل الوحيد للعملاء الحاليين، كما تكون الاختيار الأفضل لعلاء مرتقبين بما يحقق النجاح والتميز للمنظمة.

أن التميز هو الوضوح في التعرف على العملاء وتفهم مطالبهم واحتياجاتهم واهتمام عناصر المنظمة كافة بتلبية تلك الاحتياجات والمتطلبات المستقبلية غير المتوقعة من خلال أداء يفوق التوقع ويحقق المنافع لأصحاب المصلحة بشكل متوازن للأفراد والمجتمع بأسره، فالمنظمة المتميزة تعمل على تطوير وإدامة تقديم قيمة مضافة للشركاء، وتخطي المتطلبات الروتينية التي تعمل فيها المنظمة، والسعي من أجل الفهم والاستجابة لتوقعات المتعاملين مع المنظمة والمجتمع، وتبذل كل ما في وسعها لتحقيق الاستدامة في الأداء التنافسي الإيجابي الذي يفوق متطلبات الاحتياجات الحالية، ولديها القدرة لبذل كل ما بوسعها لتحقيق التوقعات المستقبلية لجميع المعنيين بأمر المنشاة وأصحاب المصلحة.

خامسا: جوائز التميز المؤسسي:

تتضمن جوائز التميز المؤسسي مسابقات تتنافس فيها المنظمات بشقيها السلعي والخدمي وفقا لتميزها في منتجاتها/ خدماتها، وارتقاء أساليب ونظم العمل والعلاقات التنظيمية التي تتيح فرص التحسين والتطوير المستمرين، ويعتمد أسلوب الجوائز على استخدام قوائم رصد، إما عن طريق مقارنة أعمال وخدمات المنظمة بأعمال وخدمات منظمات منافسة، أو بوضع جداول تتم بوساطتها مقارنة النجاح الذي أمكن تحقيقه لكل جهة من الجهات المتسابقة في ضوء مجموعة من المعايير، ومن أشهر جوائز التميز على المستوى العالمي، جائزة ديمنج Deming وجائزة بالدريج، Baldrige وعلى المستوى العربي هناك جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وجائزة دبي للأداء الحكومي المتميز. (الضامن، 2006، ص209).

وفيما يلي نبذة مختصرة عن هذه الجوائز:

- جائزة ديمنج Deming: التي قامت عام (1951) من خلال الاتحاد الياباني للعلماء والمهندسين، تكريما للعالم الأمريكي Edward Deming لما حققه من إنجازات في مجال الرقابة على الجودة، (الضامن، 2006، ص 210).

وتمنح الجائزة لثلاث فئات هي: المؤسسات اليابانية، والأفراد اليابانيون، والمؤسسات الأخرى من مختلف دول العالم.

- جائزة بالدريج Baldrige: فالجهة المسؤولة عن هذه الجائزة هي السيد القومي للمعايير والتكنولوجيا التابع الوزارة التجارة الأمريكية، إذ تهدف الجائزة إلى ترقية الوعي بالجودة كعنصر متزايد الأهمية في المنافسة وتعظيم فهم

متطلبات التميز في الجودة، وتشجيع المشاركة في معلومات استراتيجيات الجودة الناجحة وتمنح هذه الجائزة إلى ثلاث فئات هي فئات المصنع، والخدمات، والأعمال الصغيرة (الخرشة، 2006، ص178)

– جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي، والهادفة إلى إحداث نقلة نوعية، وتطوير أداء الدوائر والمؤسسات الحكومية في خدمة المواطنين الأردنيين، وتحديث المؤسسة التي يترتب عليها تحسين الأداء وتفعيل التواصل والشراكة مع المواطنين، بالعمل معهم بروح الفريق الواحد، والأسرة المتكاملة، وتعزيز التنافسية الإيجابية بين المؤسسات والدوائر الحكومية، عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع، والجودة، وتوليد ثقافة التميز التي ترتكز على أسس عالمية للممارسات المثلى.

إن الجائزة تمنح للجهة الحائزة عليها، تذكارا يمثل جائزة الملك عبد الله لتميز الأداء الحكومي والشفافية، وشهادة شكر وتقدير موشحة بتوقيع صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني، وتنقسم الجائزة إلى ثلاثة أنواع من الجوائز هي: جائزة أفضل دائرة، وجائزة أفضل منظمة، جائزة أفضل موظف، حيث تتألف جائزة أفضل موظف من ثلاث فئات: أفضل موظف إشرافي، وأفضل موظف إداري وفني وأفضل موظف مساند، إن برنامج الجائزة يعد بناء جماعيا يهدف إلى إعطاء المنظمات نموذجا دائم التطور لكيفية الأداء الناجح للمنظمات وتميزها في الأداء والنتائج، حيث يستند النموذج إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة في دورة مستمرة من التحديث والتحسين، ولقد أثبت نجاعته ونفعه وقابليته للتكييف مع الظروف الاقتصادية المتغيرة (الضامن، 2006، ص211).

سادساً: المفاهيم الرئيسة للمنظمة المتميزة:

تشكل المفاهيم الرئيسة للمتميز دعامة النماذج التميز، وهذه القائمة من المفاهيم ليس المقصود منها أن تكون شاملة وثابتة، فهي تتغير من منظمة إلى أخرى ومن نموذج للتميز إلى آخر، وتعددت وتطورت عبر العقدين الماضيين، مثل المنظمات التي تقوم بالتطوير والتحسين في أدائها ومن أهم تلك المفاهيم

1. **القيادة وثبات الغاية:** وهو يعبر عن سلوك القادة فهو الداعم لجميع منهجيات التميز، اذ يتم توضيح اتجاه قيم وغاية المنظمة من خلال سلوكهم وتشجيعهم لموظفيهم في السعي لتحقيق التميز.
2. **التميز المستمد من المتعاملين:** نؤكد كل مداخل التميز أن العميل هو مصدر الحكم الأخير على تميز الخدمات ونوعية المنتجات، وفهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء الحاليين والمحتملين يعد أفضل وسيلة لتحقيق وولاء العميل والاحتفاظ به، فصوت العميل يكون حاسما في تصميم العمليات أو عرض الخدمات التي تؤثر على العملاء.
3. **التوجه الاستراتيجي:** جميع منتجات التميز تؤكد على أهمية التوجه الاستراتيجي وتبني خطط التطوير الاستراتيجي في المنظمة وتحقيق التنسيق والتكامل الاستراتيجي في كل أجزاء التنظيم.
4. **التعلم والتحسين المستمر:** بعد التعلم والتحسين المستمر عنصرين حاسمين في منهجيات التميز، فتحفيز التعلم والتحسين تسهم في توفير بيئة مناسبة للإبداع والابتكار من خلال تحقيق المشاركة الفعالة للمعرفة.
5. **التركيز على الأفراد:** مستوى الموظفين بعد عنصرا مهما في إطار التميز، فنجاح المنظمة يعتمد اعتمادا كبيرا على تنمية مستوى المعرفة، والمهارات والإبداع لدى موظفيها، ومقدرة هؤلاء الموظفين تكون أفضل من خلال القيم المشتركة التي تدعمها ثقافة الثقة والتمكين في المنظمة.
6. **تطوير الشركات:** منهجيات التميز تؤكد أن المنظمة بحاجة إلى وضع استراتيجية متبادلة أي منفعة مشتركة طويلة الأجل مع مجموعة من الشركاء الخارجيين، بما في ذلك العملاء والموردين ومنظمات التعليم، فتقديم قيمة مستديمة

للشركاء يحقق نجاح الشراكة على المدى الطويل.

7. **الإدارة بالحقائق:** تركز جميع مداخل التميز على أن تكون إدارة العمليات على أساس الحقائق الفعلية التصميم العمليات ملبية لمتطلبات العملاء، ويكون تحسين العمليات على أساس التغذية الراجعة من العمل والتغذية الراجعة من العمليات ذاتها، وتقاس قدرة العمليات على مقدرتها لتلبية متطلبات العملاء.

8. **توجيه النتائج:** من خلال تحقيق التوازن بين احتياجات جميع أصحاب المصلحة ين ويعد ذلك جزءاً مهماً ومحورياً لوضع الاستراتيجيات الناجحة، فالتميز يهتم بخلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة ين، بما في ذلك العملاء، والموظفين والموردين، والشركاء، والجمهور، والمجتمع ككل.

9. **المسؤولية الاجتماعية:** نحرص كل مناهج التميز على المسؤولية تجاه العامة، فالسلوك الأخلاقي والمواطنة الصالحة لهما أهمية على المدى الطويل لمصالح المنظمة تحرص كل مناهج التميز على المسؤولية تجاه العامة، فالسلوك الأخلاقي والمواطنة الصالحة لهما أهمية على المدى الطويل لمصالح المنظمة.

ومما لاشك فيه أن التطور التكنولوجي الملحوظ في وقتنا الحالي سيعمل وبشكل ملحوظ على تغيير في سياسات بعض المنظمات التي تسعى للوصول إلى التميز المؤسسي، حيث سيتم الاستعانة بفريق مؤهل في جميع المجالات ومواكب التطورات الحديثة التي تساهم بدخول هذه المنظمات إلى سوق المنافسة وتعمل على نجاحها والارتقاء بمستواها، وهذا لن يحدث في المنظمات التي تعتمد على السياسات التقليدية في عملية التوظيف ولا تعمل على اختيار الموارد البشرية بشفافية وحيادية، لذلك أصبح جليا أهمية عملية التوظيف واختيار الموارد البشرية الكفؤة التي تساهم في رفع مستوى المنظمات وصولا بها إلى التميز.

الجانب العملي:

أولاً: منهجية الدراسة

ثانياً : عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة

ثالثاً : اختبار الفرضية

رابعاً : النتائج والتوصيات

أولاً: منهجية الدراسة

ويقصد بمنهجية الدراسة معرفة الخطوط التي اتبعها الباحث في سبيل إجراء الدراسة الميدانية وتتمثل الخطوات في الآتي:

1-منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لانسجام هذا المنهج مع طبيعة وأغراض الدراسة وتم جمع البيانات من مصادرها الأولية بالاعتماد على استمارة الاستبيان، ومن ثم تبويب البيانات وتحليلها وتفسيرها.

2-مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة الموظفين بمصرف شمال أفريقيا جنزور

3-عينة الدراسة: تم استخدام أسلوب المسح الشامل لصغر حجم العينة والبالغ عددها (33) مفردة. تمت الإجابة علي (30) استبانة والفاقد (3) استبانات.

4-أداة الدراسة: تم الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات حتى يتم اختبار الفرضيات الخاصة بموضوع الدراسة وتم تصميم استمارة استبيان خاصة بموضوع الدراسة، وبعد التحكم أصبحت الاستمارة جاهزة.

ثانياً: عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة:

أ-تحليل البيانات الشخصية:

1- الجنس:

جدول رقم (1) يبين توزيع العينة بحسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	%67
أنثى	10	%33
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (1) النتـــــائج الخاصة بتوزيع عينة البحث حســب جنس المبحوثين ويلاحظ من الجدول أن نسبة الذكور في عينة الدراسة بلغت (67%) وهي أعلى من نسبة الإناث التي بلغت (33%) بين أفراد عينة البحث.

2-العمر:

جدول رقم (2) يبين توزيع العينة بحسب العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	3	%10
من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	7	%23
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	9	%30
أكثر من 40	11	%37
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (2) النتائج الخاصة بعمر أفراد العينة. من خلال الجدول نجد أن غالبية أفراد العينة أعمارهم اكثر من 40 حيث بلغت نسبتهم (37%) ويليهم الذين أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 حيث بلغت نسبتهم (30%) ويليهم الذين أعمارهم من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة بنسبة (23%) وبالتالي فإن عينة البحث تعتبر ممثلة لجميع الفئات العمرية.

3- الوظيفة الحالية:

جدول رقم (3) يبين توزيع العينة بحسب الوظيفة الحالية.

الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة المئوية
موظف	21	%70
رئيس قسم	8	%27
أخرى تذكر	1	%3
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (4) النتائج الخاصة بالوظيفة الحالية لأفراد العينة. حيث من خلال الجدول نجد أن غالبية أفراد العينة من وظيفة موظف حيث بلغت نسبتهم (70%). تم رئيس قسم بنسبة (27%) تم وظائف أخرى غير المذكورة بنسبه (3%) . وبالتالي فإن عينة البحث مناسبة لتتفاعل مع موضوع البحث وتعطينا وجهات نظر مختلفة كل حسب وظيفته الحالية.

4- المؤهل العلمي:

جدول رقم (4) يبين توزيع العينة بحسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم متوسط	1	% 3
دبلوم عالي	7	% 23
بكالوريوس	20	%67
ماجستير	2	%7
دكتوراه	0	%0
المجموع	30	100

يبين الجدول رقم (4) النتائج الخاصة بالمؤهل العلمي لعينة البحث يلاحظ أن أعلى نسبة هم من الحاصلين على البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (70%) ويليهم الحاصلين على دبلوم عالي حيث بلغت نسبتهم (23%). ويليهم الحاصلين على الماجستير حيث بلغت نسبتهم (7%) وهذة النتائج تدل على أن عينة البحث أغلبهم من مستويات جامعية.

5- سنوات الخبرة الوظيفية:

جدول رقم (5) يبين توزيع العينة بحسب سنوات الخبرة الوظيفية.

سنوات الخبرة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	7	%23
من 5 الى اقل من 10سنوات	2	%7
من 10 الى اقل من 15 سنة	6	%20
أكثر من 15 سنة	15	%50
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (5) النتائج الخاصة بعدد سنوات الخبرة الوظيفية التي يمتلكها أفراد العينة أن غالبية أفراد العينة من الذين يملكون خبرة أكثر من 15 سنة بنسبة (50%). تم الدين يملكون خبرة أقل من 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم (23%) ويليهم الذين يملكون خبرة من 10 إلى 15 سنة بنسبة (20%) ويليهم الذين يملكون خبرة من 5 إلى 10 سنة بنسبة (7%) وهدا يدل على أن أفراد العينة لديهم الخبرة الكافية لإجابة على أسئلة الدراسة.

وصف متغيرات الدراسة:

المحور الأول: المتغير المستقل: " الأرشفة الإلكترونية " ولاختبار المحور تم تحليل ودراسة عناصر المتغير كلاً على حدى باستخدام المتوسطات الحسابية، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي:

جدول رقم (6) المقاييس الإحصائية لعبارات الأرشفة الإلكترونية.

ت	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرأي السائد	ترتيب العبارات
1	تهتم إدارة المصرف بأهمية استخدام نظام الأرشفة الإلكترونية.	3.666	1.061	موافق	10
2	تعمل وحدة الأرشيف الإلكترونية بالمصرف بكفاءة وفاعلية عالية.	3.466	0.899	موافق	12
3	لدى المصرف العدد الكافي من أجهزة الحاسوب المرتبطة بمهام الأرشيف الإلكتروني.	3.266	1.257	محايد	16
4	يوجد بالمصرف نظام خاص يتضمن خطة مكتوبة وآليات متبعة للإدارة الإلكترونية.	3.700	0.987	موافق	5
5	هناك مشاكل وصعوبات عند استخدام الأرشفة الإلكترونية.	3.466	0.899	موافق	13
6	يتم متابعة الوثائق الصادرة من المؤسسة والواردة إليها.	3.366	0.922	محايد	8
7	يستخدم المصرف الأرشفة التقليدية أكثر من الأرشفة الالكترونية.	3.700	1.178	موافق	6
8	توفر الوثيقة الأرشيفية الوقت والجهد للموظفين.	3.933	0.784	موافق	4
9	يتم استخدام معايير التوظيف في وحدة الأرشيف.	3.433	0.971	موافق	14
10	يهتم ادارة المصرف بالتطور التكنولوجي في مجال الأرشفة الإلكترونية.	3.366	0.999	موافق	7
11	بعد البريد الالكتروني أداة مهمة في الأرشفة الالكترونية.	3.933	0.784	موافق	3
12	الأرشيف الالكتروني يوفر تعاوناً أكبر بين المكاتب والإدارات في تبادل المعلومات والإجراءات.	4.066	0.739	موافق	1
13	تتلقى عدد من دورات التأهيل في مجال الأرشيف الإلكتروني وحفظ الوثائق.	3.300	0.987	محايد	15
14	يقوم المصرف بوضع أسس ولوائح للأرشيف الإلكتروني.	3.600	1.003	موافق	11
15	يعمل الحفظ الإلكتروني للوثائق والملفات على التقليل من استخدام الأرشيف التقليدي في حفظ الوثائق والملفات.	4.000	0.982	موافق	2
16	لدى المصرف القدرة على توفير أفضل قواعد بيانات والتي توفر السرية والأمان للمعلومات.	3.666	0.894	موافق	9
	الدرجة الكلية للمحور	3.639	0.603	موافق	

يتضح من الجدول رقم (6) أن إجابة أفراد العينة موافقين على عبارات (المتغير المستقل) المتمثل في الأرشفة الإلكترونية بمتوسط حسابي مرجح 3.639 وبانحراف معياري 0.603.

المحور الثاني: المتغير التابع " التميز المؤسسي "

ولاختبار هذا المحور تم تحليل ودراسة عبارات المتغير كلا على حدة باستخدام المتوسطات الحسابية حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (7) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (7) المقاييس الإحصائية لعبارات التميز المؤسسي.

ت	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرأي السائد	ترتيب العبارات
1	تؤكد الإدارة العليا على الالتزام بمضامين التميز القيادي بالمقارنة بالمنافسين.	3.600	0.770	موافق	13
2	للقيادات الإدارية قدرات عالية للتواصل مع العاملين.	3.433	0.997	موافق	17
3	تتبنى الإدارة العليا الأهداف الاستراتيجية استناداً إلى حاجات ورغبات العملاء.	3.600	0.855	موافق	11
4	تسعى الإدارة العليا الى استمرار تحقيق مركز تنافسي جيد.	3.666	0.922	موافق	9
5	يقوم المصرف بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات العملاء المتنوعة.	3.600	0.855	موافق	12
6	تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة إلى ضبط وتحسين مستمرين.	3.800	0.846	موافق	7
7	يعتمد المصرف على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماته.	3.900	0.884	موافق	3
8	تقسم إجراءات تقديم الخدمات بالسرعة والراحة.	3.566	0.858	موافق	14
9	يقوم المصرف بالرقابة وبشكل مستمر على مرافقه التحسين آليات تقديم الخدمات.	3.900	0.959	موافق	2
10	تهتم الإدارة العليا بالمصرف بإقامة الدورات الخاصة التي تهدف إلى تعريف الموظفين في جميع المستويات بأهمية خدمة العملاء والتميز في خدمتهم.	3.633	0.964	موافق	10
11	يقوم المصرف الإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات العملاء المتنوعة.	3.466	1.074	موافق	16
12	تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة إلى عمليات ضبط وتحسين المستمرين.	3.833	0.874	موافق	6
13	يعتمد المصرف على وسائل التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات	3.900	0.844	موافق	4
14	تتولى الإدارة العليا بالمصرف عملية التخطيط للاحتياجات المستقبلية.	3.900	0.994	موافق	1
15	تعمل إدارة المصرف على توفير بيئة ملائمة للعمل من خلال ازالة العوائق وتجاوز الروتين اليومي.	3.500	1.074	موافق	15
16	تخلق إدارة المصرف الدافعية لدى الموظفين نحو تحقيق التميز في العمل.	3.733	1.014	موافق	8
17	صيانة البنى التحتية لشبكة الاتصالات من أبرز العمليات في المصرف وخاصة أوقات الأزمات.	3.866	1.041	موافق	5
	الدرجة الكلية للمحور	3.700	0.741	موافق	

يتضح من الجدول رقم (7) أن إجابة أفراد العينة موافقين على عبارات (المتغير التابع) المتمثل بالتميز المؤسسي بمتوسط حسابي مرجح 3.700. وانحراف معياري 0.741

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة:

ولاختبار الفرضية: هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين عبارات الأرشفة الإلكترونية وعبارات التميز المؤسسي.

سوف نقيس أثر المتغير المستقل (عبارات الأرشفة الإلكترونية) على المتغير التابع (عبارات التميز المؤسسي) باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لمعرفة معنوية الأثر وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

جدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لاختبار قياس أثر عبارات الأرشفة الإلكترونية على عبارات التميز المؤسسي.

التحليل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
النتائج	0.428	0.183	0.525	6.269	0.018

يوضح جدول رقم (8) دراسة اثر الأرشفة الإلكترونية (كمتغير مستقل) على التميز المؤسسي (كمتغير تابع) ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (6.268) وهي أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1 ، 29) وبدلالة إحصائية 0.018 وهو أصغر من 0.05 . وبذلك نرفض فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقبل الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس وجود تأثير معنوي للأرشفة الإلكترونية (كمتغير مستقل) على التميز المؤسسي (كمتغير تابع) وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.428) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين ، أي كلما زادت الأرشفة الإلكترونية زاد التميز المؤسسي وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغيير في المتغير المستقل (الأرشفة الإلكترونية) يفسر 183 % من التغيير في المتغير التابع (التميز المؤسسي). كما أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.525) وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (الأرشفة الإلكترونية) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (التميز المؤسسي) بمقدار (0.525).

رابعاً: النتائج والتوصيات:

من خلال دراسة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتحليل إجابات عناصر مجتمع الدراسة واختبار فروضها، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات نجملها فيما يلي:-

النتائج:

بناء على مراحل إجراء الدراسة العملية والتحليل للبيانات فإنه تم استخلاص النتائج التالية :

1. إن الأرشيف الالكتروني يوفر تعاوناً أكبر بين المكاتب والإدارات في تبادل المعلومات والإجراءات
2. إن الحفظ الإلكتروني للوثائق والملفات يعمل على التقليل من استخدام الأرشيف التقليدي في حفظ الوثائق والملفات.
3. إن البريد الالكتروني يعد أداة مهمة في الأرشفة الالكترونية.
4. إن الإدارة العليا بالمصرف تتولى عملية التخطيط للاحتياجات المستقبلية.
5. إن المصرف يقوم بالرقابة وبشكل مستمر على مرافقه التحسين آليات تقديم الخدمات.
6. إن المصرف يعتمد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماته.

7. توجد علاقة بين الأرشفة الإلكترونية التميز المؤسسي أي كلما زاد الاهتمام بالأرشفة الإلكترونية زاد التميز المؤسسي للمصرف.

التوصيات:

من خلال ما تم التوصيل إليه من نتائج لهذا البحث نتقدم بمقترحات تكون من شأنها تدليل بعض المعوقات التي تواجهه المصرف في تطبيق الارشفة الالكترونية وهذه المقترحات وفق الآتي :-

1. العمل على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب المرتبطة بمهام الأرشيف الإلكتروني.
2. نقترح بتكثيف وزيادة دورات التأهيل في مجال الأرشيف الإلكتروني وحفظ الوثائق.
3. نوصى بان يتم استخدام معايير التوظيف في وحدة الأرشيف.
4. تطوير القيادات الادارية لتكون قادرة على التواصل مع العاملين.
5. نوصى بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات العملاء المتنوعة.
6. العمل على توفير بيئة ملائمة للعمل من خلال ازالة العوائق وتجاوز الروتين اليومي.

المراجع:

الحسين، غدير شحادة سليم. (2017). أنظمة الأرشفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات دراسة ميدانية في القطاع الحكومي، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، المجلد 52، العدد 3، الأردن.

الخرشة، ياسين كاسب. (2006). أثر الممارسة القيادية في تميز منظمات الاعمال الأردنية، لتطوير نموذج لاختيار القيادات القادرة على قيادة المنظمات نحو التميز،" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان: الأردن.

الزطمة، نضال. (2011). "إدارة المعرفة وأثرها علي تميز الأداء،" دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

السلمي، على. (2002). إدارة التميز ـ نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، (القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع).

الصيرفي، محمد. (2007).الأرشيف الالكتروني، (الإسكندرية : دار الكتاب القانوني).

الضامن، رولا علي عبد الله. (2006). تطوير نموذج تقييم التميز في الاعمال الأردنية،" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

العواملة، نائل. (2013). الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات، (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع).

العوايشة، أسماء هايل. (2006). " اتجاهات العاملين في القطاع العام الأردني نحو جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2006.

الغامدي، فؤاد بن أحمد. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية المملكة 2030، دراسة ميدانية على موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد35، 2 يوليو.

الغرابي، أحمد عبدالله. (2008). الأرشفة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، دراسة لواقع الوزارات، والمؤسسات شبه الحكومية، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية).

المليجي، رضا ابراهيم. (2012). إدارة التميز المؤسسي النظرية والتطبيق، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة.

بوساحية، هشام وسعيدي، خليل. (2021). زينب بوغراره، التدريب وممارسة الأرشفة الإلكترونية ودورها فيتحسين خدمات المعلومات الإلكترونية، دراسة ميدانية بجامعة الأمير عبد القادر، مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد9، ديسمبر.

درسون، انابي. ترجمة **المهدوي**، إبراهيم أحمد. (2007). حفظ الارشيف، (بنغازي: جامعة قاريونس، ط1).

زايد، عبد الناصر. (2003). المنظمة المتعلمة وتطبيقاتها المختلفة نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، بحث مقدم الي المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، المملكة العربية السعودية.

عبدالرحمن، إبتهاج عبدالرحمن صالح. (2018). الأرشيف الإلكتروني لملفات الإدارة العامة للموارد المالية والبشرية بالشركة الوطنية للحفر والاستثمار، بحث تكميلى لنيل درجة الماجستير في نظم المعلومات ، كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات، جامعة النيلين.

عبدالله، إبراهيم. (1998). الاعمال المكتبية والمؤسسة العامة للتنظيم الفني والتدريب المهني، (الرياض، مكتبة الملك عبدالله ، ط1).

مختار، هنده. (2005). الخصائص الأرشيفية بين الشبكة المحلية، ومبادرة الأرشيفات المفتوحة، المعهد الأعلى للتوثيق، جامعة مؤته، تونس.

.(https://ar.wikipedia.org/wiki 2024/3/10 9:00)

Electronic Archiving and Its Impact on Institutional Excellence

Khald Mohammed Abu Iqdayrah[*1], Salem Khald Gasem Aga[2]

[1]Faculty of Economics and Political Science, University of Al-Zawiya – Al-Ajilat

[2]Faculty of Medical Sciences and Technologies, Tripoli

[*]abulqdayrah@zu.edu.ly

Received 04-11- 2024, Accepted 31-12- 2024, Published 31-03- 2025

doi.org/10.5281/zenodo.15332224

Abstract:

This study aims to examine the impact of electronic archiving on institutional excellence at the North Africa Bank – Janzour Branch, The research problem revolves around understanding the significance of electronic archiving and its associated technologies within the bank, as well as assessing the availability of necessary resources for the development of electronic archiving systems. The study adopts a descriptive-analytical methodology, utilizing a questionnaire as the primary data collection tool. The collected data was analyzed, and hypotheses were tested using descriptive statistical analysis techniques via SPSS software.

The study's findings indicate that electronic archiving significantly enhances collaboration among offices and departments in terms of information exchange and procedural efficiency. Furthermore, electronic storage of documents and files reduces dependence on traditional archiving methods. Additionally, email serves as a critical tool in the electronic archiving process.

The study recommends ensuring the availability of a sufficient number of computers dedicated to electronic archiving tasks. It also advocates for intensifying and expanding training programs in electronic archiving and document management, in addition to implementing standardized employment criteria for personnel within the archiving unit.

Keywords: *Electronic Archiving, Institutional Excellence.*