

كفاءة الثقافة المعلوماتية في الأرشيفات : دراسة حالة قسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية (1)

نرمين إبراهيم على اللبان
- كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

1. المقدمة :

تعد الأرشيفات - في الوقت نفسه - إلى جانب كونها مستودع مهم للبيانات والمعلومات ، مجتمع صغير يتألف من مجموعة متنوعة من الأفراد ذات سلوكيات معلوماتية مختلفة ؛ التي تتكامل مع نظم العمل الإدارية والتشريعات الأرشيفية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية المختصة بالمؤسسة الأرشيفية، ورفع من كفاءة أداء العمل، وتقديم خدمات المعلومات فيها.

1/1. مشكلة الدراسة :

تتعرض هذه الدراسة لمشكلة غياب مفهوم الثقافة المعلوماتية في الدراسات المختصة بقياس جودة أداء المؤسسات الأرشيفية ؛ بوصفها معامل رئيس في تحقيق جودة الأداء فيها؛ لا سيما أن معتقدات أخصائي الوثائق وسلوكياته المعلوماتية (الثقافة المعلوماتية Information Culture) تؤثر في كفاءة أداء الأرشيفيات بشكل مباشر ؛ مما دفع الباحثة لدراسة الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات، والعوامل المؤثرة فيها ؛ للوقوف على السمات الثقافية المعلوماتية المختصة بالأرشيفات الجارية، والوسيلة، والتاريخية.

(1) مديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية : هي جهاز إداري من أجهزة الدولة تتولى تحقيق أهداف وزارة القوى العاملة والهجرة وتنفيذ خططها وبرامجها المختصة بتوظيف العمال وعملهم في الخارج، وللمزيد من المعلومات يمكن زيارة الرابط الآتي :

<http://www.alexandria.gov.eg/Government/moderyat/humanresources/default.aspx>

2/1. أهمية الدراسة :

تلقي هذه الدراسة الضوء على طبيعة الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات ، وعلاقتها بإدارتها وخدماتها ، وكيفية الاستفادة منها في إثراء بيئة العمل بالأرشيفات والبيئة الثقافية للمجتمع كله.

3/1 أهداف الدراسة :

- 1) تحديد الأسس التي تركز عليها بنية الثقافة المعلوماتية في الأرشيفات .
- 2) التعرف على العلاقة بين الثقافة المعلوماتية والثقافات الأخرى الموجودة في الأرشيفات .
- 3) الوقوف على الاختلافات بين الثقافات المعلوماتية المختصة بكل فئة من فئات الأرشيفات المختلفة (الجارية، والوسيطه، والتاريخية)
- 4) التعرف على كفاءة الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات
- 5) التعرف على واقع الكفاءة الثقافية المعلوماتية في قسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى والهجرة العاملة بالإسكندرية.

4/1. تساؤلات الدراسة

- 1) ما الفرق بين الثقافة المعلوماتية والوعي المعلوماتي ؟
- 2) ما العلاقة بين الثقافة المعلوماتية، والثقافة المؤسسية والثقافة الأرشيفية ؟
- 3) هل تتفاوت طبيعة الثقافة المعلوماتية فيما بين الأرشيفات الجارية، والوسيطه، والتاريخية ؟
- 4) ما قياسات كفاءة الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات؟
- 5) هل تتحقق كفاءة الثقافة المعلوماتية في قسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية ؟

5/1. حدود الدراسة :

تتشكل حدود الدراسة من : **أولاً. الحدود الموضوعية :** تتناول هذه الدراسة مفهوم الثقافة المعلوماتية في المؤسسات/ الإدارات الأرشيفية المختلفة (الأرشيفات الجارية، والوسيط، والتاريخية) والقياسات المختصة بكفاءتها الثقافية المعلوماتية. **ثانياً. الحدود الزمنية :** تغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية الممتدة من سبتمبر 2015م حتى سبتمبر 2016م، **ثالثاً. الحدود المكانية :** تقيس هذه الدراسة الكفاءة الثقافية المعلوماتية في قسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية.

6/1 منهج الدراسة، وأدواته :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي؛ للوقوف على طبيعة الثقافة المعلوماتية المختصة بفئات الأرشيفات المختلفة، والمنهج المقارن ؛ لتحديد أوجه الاختلاف والاتفاق بين الثقافة المعلوماتية المختصة بكل فئة من فئات الأرشيفات المختلفة (الجارية، والوسيط، والتاريخية)، ومنهج دراسة الحالة ؛ لدراسة كفاءة الثقافة المعلوماتية في قسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة العاملة بالإسكندرية، مستعينة بالمقابلات الشخصية والإستبيانات في استقصاء المعلومات عن مجتمع الدراسة.

7/1 . الدراسات السابقة :

قد تبين من خلال تصفح الإنتاج الفكري العربي والأجنبي في موضوع الدراسة ، أن الثقافة المعلوماتية في المؤسسات الأرشيفية لم تعالج معالجة علمية كافية ، على المستوى العلمي العربي والأجنبي ؛ فلم تستطع الباحثة الوقوف على دراسة عربية تتناول مفهوم الثقافة المعلوماتية وتطبيقها في المؤسسات الأرشيفية، كما أن الدراسات الأجنبية التي عالجت العلاقة بين مجال الوثائق والأرشيف، والثقافة المعلوماتية محدودة للغاية ، وفيما يلي إشارة لبعض هذه الدراسات الأجنبية :

Lubar, Steven. "Information Culture and the Archival Record." **The America in Archivist** (Spring 1999): 10-22.

تتبنى هذه الدراسة النظرية الثقافية المعاصرة التي تهتم بتدريس الترابط بين مجالات المعلومات والثقافة والتكنولوجيا في مجال الأرشيف ؛ من خلال تناولها لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات وتأثيراتها على مجال الأرشيف والتغيرات التي صاحبها في مجالي المعلومات والثقافة ؛ ، كما تطرقت هذه الدراسة لأهمية السياق المختص بالوثائق في تفسير دلالاتها وعلاقتها ، وإثراء المعلومات والثقافة بشكل عام.

Foscarini, Fiorella and Gillian Oliver. "Introducing the Information Culture Framework as a Component of the Digital Curator's Toolkit." **Framing the digital curation curriculum**. Florence: Digital Curator Vocational Education Europe(DigCurV) Project, 2013.

تتطرق هذه الدراسة لتعزيز دور الثقافة المعلوماتية في تعليم أخصائيي الوثائق والمكتبات المهارات المهنية الرقمية ،من خلال تطبيق المؤسسات لمشروع هيكل الثقافة المعلوماتية (ICF) Information Culture Framework ؛ الذي يركز على تقييم العوامل التي تقيد الممارسات المعلوماتية؛ مما يساعد أخصائيي الوثائق والمكتبات في فهم الثقافة المعلوماتية المختصة بالأوعية الرقمية ؛ ومن ثم يكونون قادرين على تفسير كيفية نشأة هذه الأوعية، ولماذا أنشئت، وفهم دلالاتها لكل من منشئيهما والمستفيدين منها.

2. الثقافة المعلوماتية في الأرشيفات (المؤسسات/ الإدارات الأرشيفية) :

يقصد بها "هي أنماط مشاركة القيم والمعايير والسلوكيات بين أفراد المؤسسة/ الإدارة الأرشيفية، والتي تحدد قيمة المعلومات، وكيفية إدارتها واستخدامها ونقل مصادرها وتبادلها بين أفراد المجتمع الداخلي والخارجي للمؤسسة / الإدارة الأرشيفية؛ لتحقيق الأهداف الإستراتيجية والتنفيذية، المختصة بالمؤسسة / الإدارة الأرشيفية " (2).

Choo, Chun Wei. "Information culture and organizational effectiveness." **International Journal of Information Management** (2013), p. 775-776.

ويتكون البنيان الثقافي المعلوماتي المختص بالمؤسسة / الإدارة الأرشيفية ما من ثلاث طبقات متتالية، تركز على بعض وتتكامل معاً ؛ لتمنح المؤسسة هويتها المعلوماتية، وفيما يلي تحليل لطبقات هذا البنيان من أسفل إلى أعلى : الطبقة الأولى تمثل البنية التحتية للثقافة المعلوماتية ؛ لأنها تشكل هويتها ؛ وتتشكل من معتقدات الأفراد حول قيمة المعلومات ودورها في خدمة مجتمع المؤسسة الداخلي والخارجي، والقواعد المجتمعية، والتي تمثل اتجاهات المجتمع العام وثقافته نحو المعلومات والمعرفة واستخداماتها. الطبقة الثانية وتضم القيم والمعايير، والتي تحدد كيفية تعامل الأفراد مع المعلومات ، بمعنى آخر سلوكيات الأفراد المعلوماتية ، والتي ترد في أعلى بنيان الثقافة المعلوماتية وتشكل الطبقة الثالثة والأخيرة فيه (3)



شكل 1 يوضح بنية الثقافة المعلوماتية المختصة بالمؤسسة / الإدارة الأرشيفية (4)

3. الثقافة المعلوماتية والثقافات الأخرى في الأرشيفات :

1/3. الثقافة المعلوماتية والثقافة المؤسسية :

يقصد بالثقافة المؤسسية Organizational Culture المختصة بالأرشيفات: "هي مجموعة المبادئ والسلوكيات المختصة بأفراد المؤسسة/ الإدارة الأرشيفية، والتي

Ibid. (3)

(4) الباحثة.

يتولد منها نمط مشترك يحقق الأهداف الإستراتيجية والتنفيذية المختصة بها ، ويحل مشكلاتها المختصة بتكاملها التنظيمي الداخلي، وتكيفها مع المجتمع الخارجي، ويتم نقل هذا النمط - عند ثبات نجاحه - إلى أفراد المؤسسة/ الإدارة الجدد ؛ ليكونوا قادرين على إنجاز عملهم وتحديد مشكلات العمل وحلها بكفاءة. (5) وبمقارنة هذا التعريف بتعريف الثقافة المعلوماتية ، يتبين أن الثقافة المعلوماتية جزء من الثقافة المؤسسية المختصة بالمؤسسة/ الإدارة الأرشيفية، بل إذا كانت الثقافة المعلوماتية المختصة بالمؤسسة/ الإدارة الأرشيفية ضعيفة فستضعف ثقافتها المؤسسية بشكل تلقائي ؛ ويرجع هذا إلى أن أولاً. تعزز الثقافة المعلوماتية الثقافة المؤسسية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتنظيمية ، وحل المشكلات التنظيمية المختصة بالمؤسسة ؛ من خلال دورها في تحديد المعلومات ، وكيفية إدارتها وتدفعها عبر قنوات العمل، والاستفادة منها بطريقة تمكن أفراد المؤسسة أن يؤديوا عملهم بكفاءة، ويحلون مشكلاتهم الإستراتيجية والتنظيمية بطريقة فعالة (6)، ثانياً . تستند الثقافة المؤسسية على الثقافة المعلوماتية في نقل وتبادل الخبرات والمعرفة بين أفراد المؤسسة من ناحية، وبين مجتمع المؤسسة الداخلي والخارجي من ناحية أخرى، ثالثاً. يتولد من سلوكيات الأفراد خلال إطار الثقافة المؤسسية كم من المعلومات والمعرفة ، التي تنظمها الثقافة المعلوماتية وتستخدمها في خدمة أهداف وأنشطة المؤسسة بطريقة تزيد من كفاءة إنتاجيتها.

2/3. الثقافة المعلوماتية Information Culture و الثقافة الأرشيفية Archiving Culture

تتأثر عمليات ضبط الوثائق وكفاءة تنفيذها بمعتقدات الأفراد العاملين في المؤسسة / الإدارة الأرشيفية، والأنماط السلوكية المتبناة من قبلهم - فعلى سبيل المثال يشيع معتقد " أن الوثائق تأمن الفرد من العقوبة " في أرجاء إدارة جامعة الإسكندرية العامة؛

Borys.,D. " Organisational Culture. In Safety Institute of (5) Australia." Australia, Safety Institute of. **The Core Body of Knowledge for Generalist OHS Professionals.** Tullamarine VIC: Safety Institute of Australi, 2014.8

Choo, Chun Wei. "Information culture and organizational (6) effectiveness." **International Journal of Information Management** (2013).776

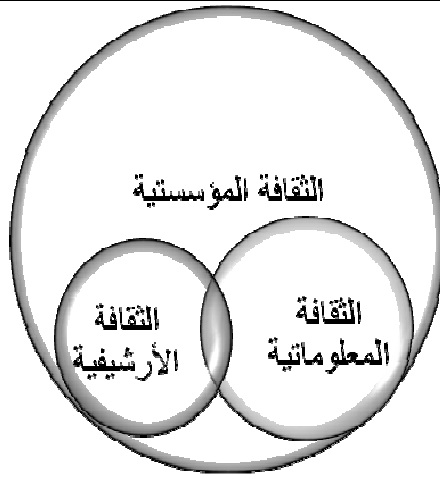
ومن ثم أصبح النمط السلوكي الغالب بين أفراد هذه الجهة أن يقوم الفرد بالاحتفاظ بنسخة من الوثيقة التي أصدرها قبل إرسالها للحفظ في الأرشيف (7)؛ تأمينا له _ وقد حاولت الباحثة تحديد هذه السلوكيات في إطار الثقافة المعلوماتية أو المؤسساتية، فوجدت أن السلوكيات المختصة بالوثائق وضبطها تنفرد بماهية خاصة ؛ لا تتوافق مع طبيعة كل من الثقافة المعلوماتية والثقافة المؤسساتية، ولكنها تتكامل معهما. وقد أطلقت الباحثة مصطلح " الثقافة الأرشيفية Archiving Culture " على السلوكيات التي يتبناها الأفراد خلال عملهم نحو الوثائق وضبطها ؛ إذن الثقافة الأرشيفية " هي الأنماط السلوكية المشتركة التي يمارسها أفراد المؤسسة في التعامل مع الوثائق خلال دورة حياتها داخل المؤسسة " (8).

وتلعب الثقافة الأرشيفية دور مهم في نجاح الثقافة المعلوماتية وتُأثر فيها تأثيراً مباشراً ؛ فإذا كانت مخرجات الثقافة الأرشيفية ، والمتمثلة في استرجاع الوثائق وإاحتها تتسم بالكفاءة ، سيزيد هذا من فاعلية مخرجات الثقافة المعلوماتية والمتمثلة في خدمات المعلومات، بل سيكسب المعلومات المتداولة داخل المؤسسة المزيد من الموثوقية، والعكس صحيح.

ومن ناحية أخرى ،تؤثر الثقافة المعلوماتية في دورة حياة الوثائق وتتأثر بها، فالوثائق تعد نتاج الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيف، كما تعد الأساس الذي ترتكز عليها الثقافة المعلوماتية ؛ لأنها توثق الخبرات والمعايير الثقافية المتداولة بين أفرادها ، والتي تحدد ماهية الثقافة المعلوماتية المختصة به.

(7) نرمين إبراهيم على اللبان.. وثائق الإدارة العامة لجامعة الإسكندرية : دراسة تقييمية للواقع والتخطيط لإنشاء أرشيف إلكتروني. ماجستير. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية : كلية الآداب، 2010، ص 171.

(8) قد أُقترح هذا المصطلح من قبل الباحثة.



شكل 2 يوضح العلاقة بين الثقافات المعلوماتية والمؤسسية والأرشيفية المختصة بالمؤسسة الأرشيفية

3/3. الثقافة المعلوماتية والوعي المعلوماتي :

ينظر البعض إلى الوعي المعلوماتي Information Literacy كمرادف لمصطلح الثقافة المعلوماتية Information Culture ؛ ولكنهما وفق دلالتهما يختلفان ، فمفهوم " الوعي المعلوماتي " يشير لقدرات الفرد على تحديد المعلومات اللازمة لحل مشكلة ما أو اتخاذ قرار معين أو تقديم خدمة ما ، وتطبيق نظام منهجي في عمليات البحث عن هذه المعلومات (9) وتجمعها وتنظيمها واستخدامها ، و تقييم هذه العمليات وفق كفاءتها وفعاليتها (10) " ؛ بينما الثقافة المعلوماتية تشير - كما سبق الذكر - إلى قيم الفرد وسلوكياته المختصة بالمعلومات واستخداماتها في المؤسسة ؛ ومن ثم فالثقافة المعلوماتية تمثل الأسلوب التي يوظف الفرد خلاله و عيه المعلوماتي

WebFinance Inc. "information literacy." 2016. Business Dictionary. August 25 2016. (9)

<<http://www.businessdictionary.com/definition/information-literacy.html>>.

American Library Association. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Report. Washington, D.C: American Library Association, 1989<
<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>.

(مهاراته المختصة بضبط المعلومات واستخدامها)؛ لينفذ أنشطة المؤسسة/ الإدارة الأرشيفية، ومهامها، وخدماتها. نستنتج مما سبق أن الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيف تتكامل مع الوعي المعلوماتي المختص بأفراده ؛ لتحقيق كفاءة الثقافة المعلوماتية فيه؛ تمهيداً لتحويله -من الناحية التنظيمية الإدارية - إلى مؤسسة قائمة على المعرفة.

4. ماهية الثقافة المعلوماتية في الأرشيفات المختلفة :

تتنوع تصنيفات المؤسسات/ الإدارات الأرشيفية وفق الأسس الذي قسمت بناءً عليها - مثل طبيعة الوثائق التي تتضمنها، المحتوى الموضوعي للوثائق... إلخ - ولكن هذا البحث اقتصر على تصنيف المؤسسات/ الإدارات الأرشيفية وفق نظرية الأعمار الثلاثة ؛ للوقوف على طبيعة الثقافة المعلوماتية الواجب توافرها داخل المؤسسات/ الإدارات المعنية بضبط الوثائق خلال دورة حياتها.

1/4. الأرشيفات الجارية والوسيطه والتاريخية :

تنقسم المؤسسات والإدارات الأرشيفية وفق دورها في دورة حياة الوثائق إلى ثلاثة أنواع : أولاً. الأرشيفات الجارية : وهي التي تهتم بالوثائق في عمرها الإداري الجاري ، ثانياً. الأرشيفات الوسيطه : وهي التي تعني بالوثائق في عمرها الوسيط. ثالثاً. الأرشيفات التاريخية : وهي التي تعني بالوثائق في عمرها النهائي، وتضم نوعين من الأرشيفات، هي: الأرشيفات الوطنية والأرشيفات الإقليمية (11). وفيما يلي جدول يوضح السمات المميزة لكل نوع من أنواع السابقة.

جدول 1 يوضح السمات المختصة بالأرشيفات الجارية والوسيطه والتاريخية

العنصر	الأرشيفات الجارية	الأرشيفات الوسيطه	الأرشيفات التاريخية
تصنيفها	جهة إدارية	جهة إدارية	جهة ثقافية
الفئة التي	موظفي المؤسسة	موظفي المؤسسة /أو	أفراد المجتمع ككل

يخدمها	التي يتبعها إدارياً	المؤسسات التي يتبعها إدارياً	التي
دورها في دورة حياة الوثائق	مسئولة عن ضبط الوثائق أثناء عمرها الإداري (منذ اتخاذ قرار بإنشائها حتى اتخاذ قرار استبعادها إما بترحيلها للأرشيف الوسيط أو اهلاكها)	مسئولة عن ضبط الوثائق أثناء عمرها الوسيط) منذ دخولها في عهدة الأرشيف الوسيط حتى اتخاذ قرار استبعادها إما بترحيلها للأرشيف التاريخي (الوطني) أو اهلاكها)	مسئولة عن ضبط الوثائق أثناء عمرها النهائي (التاريخي) إلى ما لانهاية
الغرض الأساسي من إنشائها	إتاحة الوثائق وتقديم خدمات المعلومات بما يخدم دولاب العمل الإداري	حفظ وثائق الجهات الإدارية بطريقة اقتصادية حتى تفقد قيمتها للعمل الإداري	إتاحة الوثائق وتقديم خدمات المعلومات للجمهور عامة والباحثين خاصة .

2/4. العوامل المؤثرة في الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات

تتفاوت ماهية الثقافة المعلوماتية من فئة لأخرى من الأرشيفات (الأرشيفات الجارية، الأرشيفات الوسيطة، الأرشيفات التاريخية)، بل تتفاوت من أرشيف لأخر في الفئة نفسها - مثل الثقافة المعلوماتية المختصة بأرشيف كلية الآداب جامعة الإسكندرية تختلف عن الثقافة المعلوماتية المختصة بأرشيف كلية تجارة جامعة الإسكندرية... إلخ- بسبب أن الثقافة المعلوماتية المختصة بأي جهة أرشيفية تتأثر بمجموعة عوامل ، قسمتها الباحثة وفق المجال التي تنتمي إليه إلى النطاقات الآتية :

جدول 2 يوضح العوامل التي تؤثر في الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات (12)

النطاقات	نطاق الفرد	نطاق المؤسسة	نطاق المجتمع العام
العوامل	<ul style="list-style-type: none"> • معتقداته • حول المعلومات • قيمه • سلوكياته 	<ul style="list-style-type: none"> • ماهية المؤسسة (مؤسسة خدمية ، مؤسسة تجارية... إلخ) • تاريخ المؤسسة • الخدمات أو المنتجات المقدمة من المؤسسة • البنية التكنولوجية التحتية للمؤسسة • النظام الإداري المتبع 	<ul style="list-style-type: none"> • الثقافة العامة المختصة بالمعلومات وقيمتها • احتياجات مجتمع المستفيدين • والتنوع اللغوي والثقافي والاقتصادي لفئات المجتمع

وفيما يلي تحليل لهذه العوامل ؛ تمهيداً لتحديد ماهية الثقافة المعلوماتية المختصة بكل من الأرشيفات الجارية ، والوسيطه ، والتاريخية .

أولاً. على نطاق الفرد : تؤثر قيم أخصائي الوثائق وسلوكياته المختصة بالمعلومات واستخدامها تأثيراً مباشراً على كفاءة الثقافة المعلوماتية المختصة بمؤسسته/إدارته الأرشيفية ؛ فكلما أدرك أخصائي الوثائق ماهية الثقافة المعلوماتية المختصة ببيئته عمله، واستوعب الاختلافات بين سلوكياته وسلوكيات الآخرين حول المعلومات وتقبلها ، كلما تحققت الكفاءة الثقافية في المؤسسة الأرشيفية ، وكلما كان أخصائي الوثائق مغلق فكرياً وغير مرن في تقبل السلوكيات المعلوماتية المختلفة عن

سلوكياته في بيئة عمله، كلما تراجع الكفاءة الثقافية في مؤسسته / إدارته الأرشيفية.
(13).

ثانياً العوامل المختصة بنطاق المؤسسات :

1- ماهية الأرشيف : تصنف الأرشيفات الجارية والوسيلة كمؤسسة ذات طبيعة إدارية تخدم كيان / قطاع إداري أكبر منها - ؛ ومن ثم تهدف الثقافة المعلوماتية المختصة بهذه الأرشيفات على رفع كفاءة البيئة المعلوماتية المختصة بالجهة الإدارية التي تخدمها ؛ ومن ثم كفاءة أداء العمل الإداري المنوط بها ؛ عكس الأرشيفات التاريخية ؛ والتي تصنف على أنها مؤسسات تراث ثقافي، ومن ثم تهدف ثقافتها المعلوماتية على إثراء البيئة الثقافية المعلوماتية البحثية المختصة بالمجتمع ككل.

2- تاريخ الأرشيف : هذا العامل يختلف من أرشيف لأخرى - سواء بتنتمي إلى الفئة نفسها أو لا- ويؤثر هذا العامل تأثيراً مباشراً على مستوى الثقافة المعلوماتية المطبقة به ؛ ولكن يجب الإشارة إلى أنه ليس هناك علاقة طردية بين قدم الأرشيف، وتفوقه ثقافياً؛ بل قدمه قد يتسبب في تدني مستوى الثقافة المعلوماتية المطبقة به ؛ نتيجة لتغلل سلوكيات المعلومات الخاطئة بين أفرادها وتناقلها عبر الزمن في شكل خبرات وأفكار.

3- خدمات المعلومات : تعد خدمات المعلومات التي تقدمها المؤسسات/ الإدارة الأرشيفية هي مخرجات الثقافة المعلوماتية المختصة بها ؛ ومن ثم تتفاوت نوعية الخدمات المقدمة وكفاءتها وفق الثقافة المعلوماتية المطبقة في المؤسسة/ الإدارة الأرشيفية فأولاً . توجد علاقة طردية بين إدراك أخصائي الوثائق لأهمية المعلومات في نواحي الحياة وقيمة التنوع في طريقة تقديمها على مجريات العمل وكفاءة الخدمات التي تقدمها المؤسسة / الإدارة الأرشيفية وتعددتها ؛ ثانياً. تتأثر نوعية الخدمات المقدمة بمدى إدراك أخصائي الوثائق بالهدف من إنشاء مؤسسته / إدارته الأرشيفية وماهيتها؛ فمثلاً توجد خدمة نشر الوثائق وتحققها في الأرشيفات التاريخية ، ولكنها لا تتواجد في

الأرشيفات الجارية والوسيطه ؛ لأن الهدف من الأرشيفات التاريخية تنمية الوعي التاريخي والثقافي للمجتمع (14).

4- البنية التكنولوجية التحتية : تلعب تكنولوجيا المعلومات والنظم الآلية المختصة بمعالجة المعلومات والوثائق دور مهم في الثقافة المعلوماتية المختصة بالمؤسسة / الإدارة الأرشيفية بصرف النظر عن فئتها - جارية أو وسيطة أو تاريخية - ؛ لأنها تحسن من أداء أخصائي الوثائق في تجميع المعلومات وتصنيفها وتوظيفها (15) في عدد من الاستخدامات المختلفة التي تلبى احتياجات مجتمع المستخدمين المختص بالمؤسسة / الإدارة الأرشيفية .

5- النظام الإداري التنظيمي المطبق بالأرشيف : تصنف الثقافة المعلوماتية وفق توافقها مع النظام الإداري المطبق في الأرشيف إلى ثقافة معلوماتية قوية وضعيفة، فكلما توافقت الثقافة المعلوماتية مع النظام التنظيمي الرسمي المطبق به - أي الأرشيف- كلما كان تأثير الثقافة المعلوماتية على أداء الأرشيف قوي والعكس الصحيح (16).

يتبين مما سبق أن عاملين طبيعة الأرشيف ومخرجاته- أي الخدمات المقدمة - تختلفان باختلاف الفئة التي ينتمي إليها الأرشيف - جارية أو وسيطة أو تاريخية - بينما تأثير العوامل المختصة بالنظام الإداري التنظيمي ، والبنية التكنولوجية التحتية ، وتاريخ المؤسسة على الثقافة المعلوماتية لا يرتبط بالفئة التي تنتمي إليه الأرشيف، ولكن يرتبط بالكيان المنفرد المختص بالأرشيف نفسه.

Choo, Chun Wei et al. "Working with information:information (14) management and culture in a professional services organization." **Journal of Information Science**, (2006), p.496.

Choo, Chun Wei et al. "Information Culture and Information (15) Use:An Exploratory Study of Three Organizations." **Journal Of The American Society For Information Science And Technology** (2008): 794.

Choo, Chun Wei et al. "Working with information:information (16) management and culture in a professional services organization." **Journal of Information Science**, (2006), p. 496.

ثالثاً . العوامل المختصة بنطاق المجتمع :

1- **الثقافة العامة المختصة بالمعلومات وقيمتها** : تؤثر الثقافة العامة المختصة بالمجتمع في الثقافة المعلوماتية السائدة في الأرشيفات بصرف النظر عن فئتها - جارية أو وسيطة أو تاريخية - فالثقافة العامة هي التي تشكل قيم أخصائي الوثائق وسلوكياته المعلوماتية ، بل يجب أن تتكامل المعايير والسياسات المعلوماتية المطبقة في الأرشيفات مع الثقافة العامة للمجتمع (17)، بل كلما كانت الثقافة العامة تدعم الاهتمام بالمعلومات وقيمتها في العمل والحياة، واحترام الاختلافات بين الأفراد ؛ كلما ارتفعت كفاءة الثقافة المعلوماتية في الارشيفات.

2- **احتياجات مجتمع المستفيدين، والتنوع اللغوي والثقافي والاقتصادي لفئات المجتمع** : يؤثران هذان العاملان على مخرجات الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات والمتمثلة بالخدمات المعلومات المقدمة من قبلها ؛ فتتعدد احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم المعلوماتية ؛ تدفع أخصائي الوثائق لتوظيف المعلومات، واستخدامها بطرق وأساليب متنوعة ومختلفة، لكي تلبي احتياجات مجتمع المستفيدين الحالية والمستقبلية بطريقة فعالة.

3/4 **الاختلافات بين الثقافات المعلوماتية المختصة بالأرشيفات الجارية، والوسيطه، والتاريخية :**

تمتاز الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات عن الثقافة المعلوماتية المختصة بالمؤسسات الإدارية الأخرى ؛ بأنها تعني بتنمية المعرفة المختصة بتوظيف البيانات التي تحتويها الوثائق في إثراء البيئة المعلوماتية المختصة بجهة إدارية ما أو المجتمع ككل ؛ بتقديم خدمات معلومات تلبي احتياجات أفراد هذه البيئات الحالية والمستقبلية ، بالإضافة إلى دعم الثقافة الأرشيفية في إنجاز مهمتها .

وتتفاوت ماهية الثقافة المعلوماتية من فئة لأخرى من الأرشيفات (الأرشيفات الجارية ، الأرشيفات الوسيطة ، الأرشيفات التاريخية)، فالثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات الجارية تتمحور حول توظيف المعلومات التي تتضمنها الوثائق الرسمية المختصة بالجهات التي تخدمها في أداء مهامها الإدارية والقانونية... إلخ بطريقة فعالة، وبطريقة تساعد على رفع الكفاءة الإنتاجية أو الخدمية لهذه الجهات الإدارية ، بينما الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات الوسيطة ، تركز على توظيف المعلومات والمعرفة في تخفيض التكلفة المختصة بحفظ الوثائق الخاملة المختصة بالمؤسسات الإدارية التي تخدمها ، وتيسير إتاحتها لها - أي المؤسسات الإدارية - عند احتياج العمل إليها بشكل استثنائي. أما الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات التاريخية ؛ فتدور حول مساعدة المجتمع على التعرف على تراثه التاريخي في مجالات الحياة كافة، وتعزيز البحث العلمي بمختلف أشكاله وأنواعه. وبلا شك أن ماهية الثقافة المعلوماتية المختصة بكل فئة من فئات الأرشيفات ، تؤثر بشكل مباشر على طبيعة الخدمات التي تقدمها كل فئة من هذه الفئات - كما سبق الذكر - ولا تتكرر الباحثة أن هناك خدمات معلومات كثيرة تنتشر فيها كل فئات الأرشيفات - مثل خدمة الإطلاع، الإجابة على الاستفسارات ... ، ولكن كل فئة قد تتوفر ببعض الخدمات ؛ التي تساعدها على تحقيق رسالتها في المجتمع .

كما تعد الثقافة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات الجارية والأرشيفات الوسيطة جزء من الثقافة المعلوماتية المختصة بالمؤسسة الإدارية أو القطاع الإداري الذي تخدمها ؛ لا سيما أن الوثائق الجارية والخاملة (18) مازالت تقع في نطاق سلطة المؤسسات الإدارية التي تتبعها هذه الأرشيفات ؛ لأنها مازالت تتمتع بقيمتها الإدارية ولم تزول بعد ؛ ومن ثم ينبغي للثقافة المعلوماتية المختصة بهذه الأرشيفات أن تتكامل مع الثقافة المعلوماتية المختصة بمؤسساتها الإدارية التي تخدمها ؛ ولا تتضارب مع مبادئها ؛ حتى لا تتراجع كفاءة البيئة المعلوماتية المختصة بهذه المؤسسات الإدارية،

(18) يتشارك الأرشيف الوطني مع المؤسسة الإدارية في الإشراف على وثائقها الخاملة ، ولكن إشراف الأرشيف الوطني يقتصر على حماية الوثائق الخاملة من عمليات الإهلاك المجففة وغير مقننة ، والتأكد من حفظها بطريقة تحافظ على موثوقية الوثائق في عمرها الوسيط ، بينما استخدام هذه الوثائق وإتاحتها يقع في نطاق مسؤوليات المؤسسة الإدارية صاحبة هذه الوثائق.

بينما الأرشيفات التاريخية، عندما تكون كيان أرشيفي مستقل -مثل أرشيف الوطني الإماراتي- فتمتع بثقافة معلوماتية واحدة مستقلة، أما إذا كانت جزء من كيان ثقافي أكبر، تكون ثقافتها المعلوماتية جزء من الثقافة المعلوماتية المختصة بالكيان الثقافي الأكبر الذي تتبعه، بل يجب أن تتبنى المبادئ المعلوماتية المختصة بهذا الكيان، مثل الثقافة المعلوماتية المختصة بدار الوثائق القومية المصرية يجب أن تتكامل مع الثقافة المعلوماتية المختصة بالهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية.

5. كفاءة الثقافة المعلوماتية Informational Culture Competence

ظهرت عدد من التعريفات التي تتناول مفهوم الكفاءة الثقافية ، منها على سبيل المثال وليس الحصر تعريف المركز الوطني للكفاءة الثقافية National Center for Cultural Competence (19)، فقد عرفها "بأنها مجموعة السلوكيات والاتجاهات والسياسات المنسجمة معاً في الجهة وتجعلها قادرة على العمل بكفاءة خلال المواقف الثقافية المختلفة " (20)، كما عرفت الكفاءة الثقافية من الجانب الواقع العملي " بأنها تكامل معرفة الأفراد وتغييرها ؛ من خلال المعايير والسياسات والممارسات والاتجاهات المستخدمة في الضوابط الثقافية ؛ لرفع من جودة الخدمات ، وإنتاج مخرجات أفضل (21) ؛ ومن ثم تعرف الباحثة كفاءة الثقافة المعلوماتية في

(19) المركز الوطني للكفاءة الثقافية (The National Center for Cultural Competence (NCCC) : هو جزء من مركز جامعة جورج تاون للطفولة والتنمية البشرية ، ويهدف إلى إثراء المعرفة المختصة بالكفاءة الثقافية واللغوية في إطار المنظمات والمؤسسات المحلية والدولية ؛ من خلال تقديم خدمات التدريب والاستشارات والمنشورات والأبحاث المختصة بمجال الكفاءة الثقافية واللغوية لهذه الجهات. للمزيد من المعلومات يمكن زيارة هذا الرابط

<http://nccc.georgetown.edu/about.html>

National Center for Cultural Competence. "Conceptual Frameworks / Models, Guiding Values and Principles." 2016. National Center for Cultural Competence. 3 May 2016 <<http://nccc.georgetown.edu/foundations/frameworks.html#ccdefinition>>.

NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (21) **Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice**. standards. Washington: National Association of Social Workers, 2015. 10.

الأرشيفات " بأنها السياسات والسلوكيات المعلوماتية المعيارية التي تطبقها المؤسسة الأرشيفية، وتتوافق مع أهدافها ونظمها الإدارية وتشريعات العمل المطبقة بها، وتمارس بانسجام بين الأفراد؛ بما يرفع من جودة أداء المؤسسة الأرشيفية، وخدماتها .

1/5. كفاءة الثقافة المعلوماتية في الأرشيفات :

تمتاز الثقافة المعلوماتية أنها نابعة من معتقدات الأفراد وسلوكياتهم ؛ ومن ثم متفاوت تأثير الثقافة المعلوماتية إيجابياً أو سلبياً على كفاءة أداء العمل تبعاً لإيجابية أو سلبية هذه المعتقدات والسلوكيات (22) - مثال إذا كانت الثقافة المعلوماتية في بيئة العمل المختصة بالأرشيفات تتبنى فكرة أن المعلومات هدف يسعى إليه المستفيد ؛ وليس منتج يقدم إليه ؛ فسيترتب على هذا الاعتقاد محدودية الخدمات المقدمة من قبل الأرشيفات إلى مجتمع المستفيدين، وضعف توظيف المعلومات في الاستخدامات الإدارية أو البحثية أو الاقتصادية ... المختلفة؛ وعندئذ نترجع كفاءة البيئة المعلوماتية المختصة بالأرشيفات، والعكس صحيح ؛ ومن ثم ينبغي للمؤسسة / الإدارة الأرشيفية تنقية سلوكيات أخصائبيها المعلوماتية وتطويرها؛ للارتقاء بثقافتها المعلوماتية (23).

2/5 قياسات كفاءة الثقافة المعلوماتية في الأرشيفات :

ترتكز كفاءة الثقافة المعلوماتية على مجموعة قيم تمثل القياسات المختصة بها (24)، وتنتمي هذه القيم إلى فئتين هما : القيم المعلوماتية والقيم الاجتماعية المؤسسية. وفيما يلي توضيح لهذه القيم .

H.Shein, Edgar. **Organizational Culture and Leadership**. San Francisco: Jossey-bass, 2004. 172.

Foscarini, Fiorella and Gillian Oliver. "Introducing the Information Culture Framework as a Component of the Digital Curator's Toolkit." **Framing the digital curation curriculum**. Florence: Digital Curator Vocational Education Europe (DigCurV) Project, 2013. < <http://www.digcur-education.org/ger/International-Conference/Programme/Introducing-the-Information-Culture-Framework-as-a-Component-of-the-Digital-Curator-s-Toolkit>>.

Erdogan, Talya Bauer and Berrin. **Organizational Behavior**, v. 1.0. Washington: Flat World Knowledge, Inc, 2009. 669.

1.2/5. القيم المعلوماتية :

تمثل القيم المعلوماتية حيز الزاوية في بنیان الثقافة المعلوماتية الواجب تواجدها في الأرشيفات، بل ينبغي للأرشيفات أن تعيد تشكيل معتقدات الأفراد العاملين فيها ؛ لكي تتوافق مع هذه القيم ؛ حتى تتحقق كفاءة الثقافة المعلوماتية بها، وتنقسم هذه القيم إلى ست قيم، هي :

1. **سلامة المعلومات Information Integrity** : يقصد بها استخدام المعلومات وتبادلها ومعالجتها ، وفق المعايير والقوانين المطبقة بالمؤسسة / الإدارة الأرشيفية، وبطرق وأساليب مقننة وموثوق بها، ومعاقبة من يخالف هذه المعايير والقوانين ؛ لحماية أصالة وموثوقية المعلومات المتداول عبر مجتمع الأرشيف الداخلي والخارجي.

2. **عدم رسمية المعلومات Information Informality** : يقصد بها استخدام المعلومات غير الرسمية والرسمية معاً في أداء المهام المختلفة.

3. **ضبط المعلومات Information Control** : يقصد بها تقديم المعلومات باستمرار إلى أفراد مجتمع المؤسسة / الإدارة الأرشيفية - لا سيما المدراء ؛ لمساعدتهم على متابعة تنفيذ أنشطة العمل ، ومراقبة أداء الموظفين .

4. **مشاركة المعلومات Information Sharing**: يقصد بها تبادل المعلومات، ومشاركتها مع الغير، وعدم الاستحواز عليها.

5. **شفافية المعلومات Information Transparency** : تشير إلى الانفتاحية في إتاحة المعلومات سواء كانت إيجابية أو سلبية عن واقع العمل بين أفراد مجتمع المؤسسة / الإدارة الأرشيفية .

6. **استباقية الحدث Proactiveness** " يقصد به أن يتوقع أخصائي الوثائق، وينتبهن باحتياجات العمل، والمستفيدين المعلوماتية المستقبلية ؛ نتيجة للتغيرات التي

تطراً على المجتمع الداخلي والخارجي المختص بالمؤسسة / الإدارة الأرشيفية، تمهيداً لتطوير الخدمات المقدمة في المؤسسة / الإدارة الأرشيفية (25).

ولكي تتجح الأرشيفات في قياس هذه القيم يجب أن تحدد السلوكيات التي تقاس هذه القيم من خلالها - قد تتشارك القيم في السلوك نفسه- والتي تتمثل في: البحث عن المعلومات (التماس المعلومات) Information Foraging (26)، وتنظيم المعلومات Information Organizing، وتقييم المعلومات Information Evaluating، واسترجاع المعلومات Information retrieving، واستخدامات المعلومات Information Uses، وطلب المعلومات Information Seeking (27)، وتأمين المعلومات security. وفيما يلي جدول يوضح القيم والسلوكيات المختصة بها :

جدول 3 يوضح القيم المعلوماتية والسلوكيات المختصة بها

السلوكيات التي تعكسها (مجال القياس)	كيفية القياس	القيم (القياس)
تنظيم المعلومات تأمين المعلومات	تقاس من خلال مدى الدقة في معالجة المعلومات، وإتباع المعايير، والطرق العلمية والتكنولوجيا الحديثة في تنظيمها وأساليب حماية المعلومات من التلاعب والتزوير والفقْد ... إلخ.	سلامة المعلومات
البحث عن المعلومات	تقاس من خلال مدى الاستعانة بخبرات، ومعرفة الأفراد، ومصادر	غير رسمية

Choo, Chun Wei and oth. "Information Culture and Information (25) Use:An Exploratory Study of Three Organizations." **Journal Of The American Society For Information Science And Technology** (2008): 794.

(26) البحث عن المعلومات (التماس المعلومات) Information Foraging : يقصد به " البحث عن واقتناء البيانات ومصادرهما سواء الداخلية بالمؤسسة أو خارجها .

Wilson, T.D. "Human Information Behavior." **Informing Scienc** (27) 2000. 49-50.

<p>(التماس المعلومات)</p> <p>طلب المعلومات</p>	<p>المعلومات غير الرسمية- مثل الأبحاث، والمراجع العلمية... إلخ - إلى جانب الوثائق الرسمية ؛ في تقديم المعلومات اللازمة للعمل.</p>	<p>المعلومات</p>
<p>تقييم المعلومات</p> <p>استرجاع المعلومات</p> <p>استخدامات المعلومات</p> <p>طلب المعلومات</p>	<p>تقاس من خلال مدى توفير المعلومات الصحيحة المختصة بالإجابة على استفسار ما، أو تنفيذ مهمة معينة، أو اتخاذ قرار محدد في الوقت المناسب وبسرعة وبدقة، وإتاحتها بأساليب وأشكال مختلفة تلبي احتياجات المستفيدين</p>	<p>ضبط المعلومات</p>
<p>استخدامات المعلومات</p> <p>طلب المعلومات</p>	<p>تقاس من خلال التعاون بين العاملين في تبادل المعلومات والخبرات المختلفة، وعدم استحواذ الفرد على المعلومات لنفسه فقط</p>	<p>مشاركة المعلومات</p>
<p>استرجاع المعلومات</p> <p>استخدامات المعلومات</p> <p>طلب المعلومات</p>	<p>تقاس من خلال مدي استجابة الأفراد وتقبلهم للتقييمات السلبية المختصة بأدائهم في العمل، واستعدادهم لمواجهتها</p>	<p>شفافية المعلومات</p>
<p>البحث عن المعلومات</p> <p>(التماس المعلومات)</p> <p>استخدامات المعلومات</p> <p>طلب المعلومات</p>	<p>تقاس من خلال مدي قيام الفرد بدراسة متطلبات مجتمع المستفيدين والتغييرات التي تطرأ على بيئة العمل والبيئة العامة للمجتمع، وتطويره للخدمات المعلومات القديمة، وابتكاره خدمات المعلومات الجديدة ؛ لتلبي احتياجات المستفيدين المحتملة والمستقبلية</p>	<p>استباقية الحدث</p>

2/2/5 . القيم الاجتماعية والمؤسسية المختصة ببيئة العمل

تشكل هذه القيم خصائص بيئة العمل التي يعمل فيها أخصائي الوثائق ؛ والسلوكيات المختصة بتعامله مع زملائه ومدرائه، وتضم هذه القيم خمس قيم، وهي أولاً : الأخلاقيات الثقافية : تعد ركيزة القيم الاجتماعية المؤسسية ؛ فيجب أن تحدد كل مؤسسة أرشيفية وتسجل القيم الثقافية المعلوماتية المتبناة من قبلها، والتي تعكس رؤيتها المعلوماتية في العمل ؛ لكي ثانياً التأهل الثقافي المتخصص : ينبغي للمؤسسة الأرشيفية أن تحرص على إكساب أخصائي الوثائق القيم الثقافية المعلوماتية والتنظيمية المتبناة من قبلها من خلال عقد ورش العمل والدورات التدريبية والندوات المختصة بالثقافة المعلوماتية ؛ لكي تتحقق كفاءة الثقافة المعلوماتية بها (28)، ثالثاً . القيادة : أن يدعم المسئولون في المؤسسة تطبيق القيم الثقافية المعلوماتية المتبناة من قبل المؤسسة الأرشيفية بنشرها بين العاملين فيها (29)، رابعاً عدم رسمية التواصل : يشكل العاملون في المؤسسة الأرشيفية مجتمع صغير ؛ ومن ثم يلعب التواصل غير الرسمي دور مهم في تنمية العلاقات بين أفراد هذا المجتمع ، كما أنه يتكامل مع قنوات التواصل الرسمي في إنجاز العمل بكفاءة، وتبادل القيم الثقافية المعلوماتية بسلاسة ، خامساً التقييم الذاتي : يجب أن يطبق أخصائي الوثائق مبادئ الرقابة والتقييم الذاتي في عمله، وأن يتدرب على تقييم أدائه ؛ لا سيما أن الاتجاهات الإدارية الحديثة تركز على هذه القيمة (30).

3/5 . كفاءة الثقافة المعلوماتية في قسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى

العاملة والهجرة -الإسكندرية :

National Association Of Social Workers. **Standards (28) and Indictors for Cultural Competence in Social Work Practice.** standards. Washington : National Association of Social Workers, 2015. 5.

H. Shein, Edgar. **Organizaional Culture and Leadership.** San (29) Francisco: Jossey-bass, 2004. 225.

(30) نرمين إبراهيم على اللبان. "استخدام أدوات التقييم الذاتي في قياس جودة أداء نظم إدارة الوثائق بالمؤسسات الحكومية." مؤتمر اعلم 25:معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2014. 4-5.

وبعد استعراض القياسات المختصة بكفاءة الثقافة المعلوماتية، قامت الباحثة بدراسة واقع الثقافة المعلوماتية المختصة بقسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية.

1/3/5. التعريف بقسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية :

يصنف قسم ملفات الخدمة في فئة الأرشيف الجاري، وهو يتبع من الناحية الإدارية إدارة الموارد البشرية التابعة لمديرية القوى العاملة والهجرة، ويرأسه مدير شؤون التوظيف، ويختص قسم ملفات الخدمة بضبط كل الوثائق والملفات المختصة بالأفراد العاملين بمديرية القوى العاملة والهجرة وإدارتها وفروعها، وحفظها. ويحمل أخصائيي الوثائق العاملين فيه مؤهلات متوسطة، ويعتمد أخصائي الوثائق في قسم ملفات الخدمة على الخبرات التي اكتسابها خلال عمله أو تعلمها من زملائه في أداء مهامه، أكثر من اعتماده على الدراسة العلمية الأكاديمية للتخصص. وبلا شك أن هذا يؤثر بشكل سلبي على كفاءة قسم ملفات الخدمة من ناحية الثقافة المعلوماتية ؛ لأن الخبرات قد تنتقل أحياناً ممارسات خاطئة بين الأفراد - مثال لا يتم الإشارة لمنشئ الوثيقة عند وصف الوثائق - . وما زال قسم ملفات الخدمة يقوم بعمليات الأرشفة والحفظ يدوياً ؛ فلم يتم إدخال نظام آلي مختص بأرشفة الوثائق فيه حتى الآن.

2/3/5. تحديد مؤشرات كفاءة الثقافة المعلوماتية

يقصد بمؤشرات الأداء (Key Performance Indicators(KPI) : القياسات الكمية والنوعية التي تستخدمها المؤسسة ؛ لتقييم وتقارن مدى تطور أدائها، وتحسنه في مقابل أهداف محددة، وتنتظر المؤسسة إلى مؤشرات الأداء على أنها أهداف ينبغي لها أن تحققها ؛ لتحقيق جودة الأداء التي تطمح له (31).

وقد حددت الباحثة في هذه الخطوة المؤشرات المستخدمة في قياس كفاءة الثقافة المعلوماتية في قسم ملفات الخدمة، والتي بلغت أحد عشر (11) مؤشراً، تعكس القيم

المعلوماتية ، والاجتماعية المؤسسية التي سبق ذكرهم ، ويقاس كل مؤشر من خمس (5) درجات ؛ ومن ثم تقاس كفاءة الثقافة المعلوماتية من خمسة وخمسون (55) درجة، وفيما يلي جدول يوضح التقدير الكمي والنوعي لكل من المؤشرات المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية من ناحية، وكفاءة الثقافة المعلوماتية من ناحية أخرى

جدول 4 يوضح القياسات الكمية والنوعية المختصة بالمؤشرات المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية، وكفاءة الثقافة المعلوماتية

قياس كفاءة الثقافة المعلوماتية				قياس القيم المعلوماتية ، والاجتماعية المؤسسية		
دلالة المؤشر المختص بكفاءة الثقافة المعلوماتية	التقدير	النسبة المئوية	الدرجة	التقدير	النسبة المئوية	الدرجة
ذات كفاءة ثقافية ممتازة	ممتاز	100-	55-49,5	ممتاز	100-	5-4,5
ذات كفاءة ثقافية مرتفعة	جيد جدًا	89-80%	49-44	جيد جدًا	89-80%	45-4
ذات كفاءة ثقافية متوسطة	جيد	79-60%	5,43 - 33	جيد	79-60%	95-3
ذات كفاءة ثقافية منخفضة (إنذار)	مقبول	59-50%	5,32 - 27,5	مقبول	59-50%	95-2,5
غير مؤهلة ثقافياً (خطر)	ضعيف	50% <	5,27 - 0	ضعيف	50% <	5,2 <

3/3/5. تحليل واقع الثقافة المعلوماتية في قسم الخدمات المختص بمديرية

القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية

1/3/3/5. تحليل واقع الثقافة المعلوماتية في قسم ملفات الخدمة وفق توافقها

مع عناصر بيئة عمل مديرية القوى العاملة والهجرة .

يتم في هذه الخطوة تحليل القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية وفق أربع عناصر، هي : أولاً. انسجام الأفراد في ممارستها : ويقصد به الاتجاه الذي تأخذه

ممارسة القيمة المعلوماتية أو الاجتماعية المؤسسية بين أخصائيي الوثائق قسم ملفات الخدمة (اتجاه جماعي أو فردي)، ثانيًا. أهداف مديرية القوى العاملة والهجرة : ويقصد بها الأهداف الإستراتيجية والتنفيذية والمعلوماتية التي تسعى المديرية لتطبيقها، وتتمثل في رفع كفاءة أداء العمل، وتوفير المعلومات اللازمة لأداء العمل ، وتحسين الخدمة المقدمة لأفراد المجتمع الخارجي الذي تخدمه ، ثالثًا . النظم الإدارية : يقصد بها النظام الإداري المتبع في المديرية، والذي ينظم العلاقة بين أفراد مجتمعها، وتطبق المديرية النظام البيروقراطي، الذي يركز على الالتزام بتطبيق قواعد العمل وإجراءاته، والتدرج الهرمي في الوظائف، وقد أظهرت الدراسة الميدانية أن هناك بعض مدراء المديرية يطبقون مبادئ الإدارة الذاتية ، والتي تعتمد على تحويل علاقة السلطة بين المدير والمرؤوسين لعلاقة تقوم على تعاون وروح الفريق والتفاهم بين أفراد مجتمع المديرية (32). رابعًا . التشريعات الأرشيفية : يقصد بها كل القوانين والتعليمات والنشرات التي تصدرها دار الوثائق القومية المختصة بضبط ووثائق المؤسسات الحكومية المصرية، وحفظها بطريقة تحافظ على موثوقيتها وأصالتها.

وفيما يلي تحليل القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية وفق هذه العناصر .

فقد أظهرت الدراسة أن مفاهيم قيم استباقية الحدث، والأخلاقيات الثقافية، والتأهل الثقافي المتخصص، والقيادة ، تغيب عن بيئة عمل المديرية وقسم ملفات الخدمة ؛ مما أثر على كفاءة الثقافة المعلوماتية المختصة بالمديرية عامة، وقسم ملفات الخدمة خاصة. وفيما يلي تحليل للقيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية التي تمارس في قسم ملفات الخدمة.

1- انسجام الأفراد في ممارسة القيمة : أظهرت الدراسة أن أخصائيي الوثائق في قسم ملفات الخدمة تتوافق سلوكياتهم معاً في ممارسة القيم المعلوماتية، والاجتماعية المؤسسية المختلفة ، ماعدا قيمة التقييم الذاتي ، فقد تفاوتوا في ممارسة التقييم الذاتي لأدائهم ، وظهرت الفردية في ممارسة هذه القيمة

(32) نرمين إبراهيم على اللبان. "استخدام أدوات التقييم الذاتي في قياس جودة أداء نظم إدارة الوثائق بالمؤسسات الحكومية 5.

2- التوافق مع أهداف المديرية : ينبغي للثقافة المعلوماتية المطبقة في قسم ملفات الخدمة أن تسعى لتحقيق أهداف المديرية الإستراتيجية والتنفيذية والمعلوماتية ، وبالفعل توافقت القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية مع أهداف المديرية ؛ باستثناء قيمة شفافية المعلومات التي لا تمارس من أخصائيي الوثائق بالشكل الذي ينبغي لها ؛ مما يؤثر على صدق المعلومات المقدمة عن مجتمع العمل بقسم ملفات الخدمة ؛ ومن ثم كفاءة إدارة العمل بالمديرية. كما أظهرت الدراسة أن قيمة ضبط المعلومات لا تتوافق بشكل كامل مع أهداف المديرية ؛ لأن الدراسة أظهرت أن عملية إعداد التقارير من قبل قسم ملفات الخدمة لا تتم بصورة منتظمة أو كاملة؛ فهي تقتصر على أنواع محددة من التقارير - مثل تقرير الموظفين الذين بلغوا سن التقاعد (المعاشات) ؛ مما يدفع موظفون المديرية - أحياناً - في الاعتماد على أنفسهم في حصر المعلومات اللازمة من الوثائق والملفات ؛ لأدائهم مهامهم المختلفة .

3- التوافق مع النظام الإداري المطبق في المديرية : لا تتعارض القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية مع المبادئ التنظيمية التي تطبقها المديرية ، ماعدا قيمة شفافية المعلومات التي تتناقض مع مبدئي التخطيط والرقابة ، اللذان يستهدفان تطوير كفاءة أداء العمل بالمديرية . وتتسبب عدم الشفافية في تشخيص القصور الذي يظهر في أداء العمل أو بيئته المادية في قسم ملفات الخدمة ؛ لعدم معالجته أولاً بأول ؛ ومن ثم ستراجع كفاءة أداء العمل في قسم ملفات الخدمة ومستوى الخدمات التي يقدمها ؛ مما يؤثر سلبياً على كفاءة البيئة المعلوماتية المختصة بالمديرية .

4- التوافق مع التشريعات الأرشيفية : لا تتعارض القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية مع التشريعات الأرشيفية ، ما عدا قيمة سلامة المعلومات التي تتوافق معها لحد ما، ولكن ليس بشكل تام ؛ فقد أظهرت الدراسة أن أخصائيي الوثائق في قسم ملفات الخدمة لا يلتزمون بتطبيق التشريعات الأرشيفية المصرية كافة في ضبط الوثائق؛ فقد لاحظت الباحثة أن أخصائيي الوثائق بقسم ملفات الخدمة يلتزمون بالتعليمات المختصة بعملية تقييم واستبعاد الوثائق الصادرة عن دار الوثائق القومية، دون الاهتمام بتطبيق التعليمات والمنشورات المتعلقة بعمليات ضبط الوثائق الصادرة من قبلها ؛ لأن التشريعات المصرية منحت دار الوثائق السلطة الرسمية الكاملة في

الإشراف على عمليات تقييم واستبعاد وثائق المؤسسات الحكومية، وجرمت التخلص من الوثائق بطريقة غير رسمية، بينما لم تمنح هذه التشريعات دار الوثائق القومية السلطة الكافية في الإشراف على عمليات ضبط وثائق المؤسسات الحكومية؛ ومن ثم لا يحرص أخصائيي الوثائق في قسم ملفات الخدمة على تطبيق منشورات دار الوثائق القومية وتعليماتها المختصة بعمليات ضبط الوثائق وحفظها؛ مما يؤثر على كفاءة ضبط الوثائق بقسم ملفات الخدمة؛ ومن ثم سلامة المعلومات.

وفيما يلي جدول يوضح تحليل القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية في قسم ملفات الخدمة وفق توافقها مع عناصر بيئة العمل المختصة بمديرية القوي العاملة والهجرة.

جدول 5 يوضح تحليل القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية في قسم ملفات الخدمة وفق توافقها مع عناصر بيئة عمل المديرية

القيمة	انسجام الأفراد في ممارستها	التوافق مع أهداف المديرية	التوافق مع النظم الإدارية	التوافق مع التشريعات الأرشيفية
سلامة المعلومات	√	√	√	تتوافق لحدما
غير رسمية المعلومات	√	√	√	√
ضبط المعلومات	√	تتوافق لحد ما	√	√
مشاركة المعلومات	√	√	√	√
شفافة المعلومات	√	×	×	√
استباقية الحدث	غياب المفهوم عن بيئة عمل المديرية وقسم ملفات الخدمة			
الأخلاقيات الثقافية	غياب المفهوم عن بيئة عمل المديرية وقسم ملفات الخدمة			

غياب المفهوم عن بيئة عمل المديرية وقسم ملفات الخدمة				التأهل الثقافي المتخصص
غياب المفهوم عن بيئة عمل المديرية وقسم ملفات الخدمة				القيادة
√	√	√	√	التواصل غير رسمي
√	√	√	×	التقييم الذاتي

2.3/3/5. تحليل كيفية ممارسة القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية في

قسم ملفات الخدمة

1- سلامة المعلومات :

يقوم أخصائي الوثائق بقسم ملفات الخدمة بتجميع المعلومات التي تتضمنها الوثائق المحفوظة في ملفات الخدمة المختصة بالعاملين بمديرية القوى العاملة والهجرة وإداراتها وفروعها بالإسكندرية، ويدونها في سجل الأحوال (33)؛ الذي يقوم بدور قاعدة البيانات المختصة ببيانات عاملين المديرية؛ لتيسير إتاحة المعلومات والإجابة على الاستفسارات المختلفة.

ولا يستخدم قسم ملفات الخدمة التكنولوجيا الحديثة في معالجة الوثائق والمعلومات، فمزال أخصائي الوثائق فيه يطبقون الطرق اليدوية في ضبط الوثائق وبياناتها. أما بالنسبة لحماية المعلومات من التزوير والفقْد؛ فقد حرصت مديرة القوى العاملة والهجرة على تأمين مكان حفظ الوثائق ضد السرقة والحريق؛ باستخدام أبواب معدنية وطفائيات الحرائق - للأسف يفقَد المكان لوجود أجهزة الإنذار ضد الحريق والسرقة - كما قواعد العمل تمنع الدخول إلى مكان حفظ الوثائق بعد ساعات العمل الرسمي، كما لا تسمح باستخدام ملفات الخدمة من قبل موظفي المديرية إلا بشكل رسمي، وتحت إشراف أخصائي الوثائق بقسم ملفات الخدمة .

(33) يتكون سجل الأحوال من استمارة رقم 14، ويسجل به البيانات المختصة بكل فرد من العاملين التابعين للمديرية مثل (الاسم، تاريخ الميلاد، تاريخ التعيين، الترقيات، والمراتب... إلخ).

وقد تبين من خلال الدراسة الميدانية أن أخصائيي الوثائق بقسم ملفات الخدمة لا يدركون الهدف الرئيس من الأرشيف الجاري بشكل كامل ؛ فهم يعتقدون أن الهدف من وظائفهم حفظ الوثائق ؛ باعتبارها أدلة على أنشطة العمل، والاستفادة من معلوماتها في أداء مهام العمل فقط، بينما الهدف الرئيس من أرشيف الجاري هو ضبط الوثائق الإدارية بطريقة فعالة ؛ تساعد على تقديم خدمات معلومات متنوعة تساعد على تحسين جودة أداء العمل ، ورفع كفاءة عملية صناعة القرار ؛ ومن ثم نتج عن هذا الفهم الجزئي لمهام الأرشيف الجاري أن تقلصت الخدمات المقدمة من قسم ملفات الخدمة- مثال لا يقدم قسم ملفات الخدمة خدمات تكشف القرارات - وأصبحت تقتصر على استرجاع وثيقة أو ملف أو الإطلاع على معلومات (الاجابة على الاستفسارات) ؛ مما يعيق إثراء البيئة المعلوماتية المختصة بالمديرية .

2- غير رسمية المعلومات :

يعتمد أخصائيي الوثائق في قسم ملفات الخدمة على الخبرات ومعرفة الأفراد إلى جانب المصادر الرسمية للمعلومات (الوثائق) لقيامهم بمهامهم، ولكنهم لا يعتمدون على المصادر العلمية غير الرسمية مثل الأبحاث ؛ والتي تساعد على تطوير مهاراتهم المهنية؛ مما ترتب عليه عدم تطور أداء العمل في قسم ملفات الخدمة، وخدمات المعلومات المقدمة من قبله، بالإضافة إلى عدم معالجة الممارسات الخاطئة في معالجة الوثائق ومعلوماتها السائدة بين أخصائيي الوثائق - مثل يطبق أخصائيي الوثائق في قسم ملفات الخدمة منهجية وصف غير معيارية وضعت من قبل أخصائيي الوثائق القدامى في المديرية، ويتناقضها عبر الزمن ؛ بالرغم من أنها تقدم بيانات ناقصة عن الوثيقة- مثال لا يتم الإشارة إلى منشئ الوثيقة عند وصفها - مما لا يساعد على التعريف بها بشكل سليم .

3- ضبط المعلومات :

لا يقدم أخصائيي الوثائق في قسم ملفات الخدمة خدمة الإحاطة الجارية المختصة بتقارير العمل الإداري إلا وفق طلب من قبل موظفي المديرية - مثال يقوم قسم ملفات الخدمة بإعداد تقرير عن الموظفين المحالين للمعاش بناء على طلب موظف شئون

العاملين. كما يستجيب قسم ملفات الخدمة بسرعة إلى استفسارات أفراد مجتمع مديرية القوى العاملة والهجرة سواء المختصة بهم أو بالعمل، ويجيب عنها بشكل صحيح .

4- مشاركة المعلومات :

تعد مشاركة المعلومات هي السمة السائدة بين أخصائيي الوثائق أنفسهم من ناحية، وبينهم وبين العاملين في إدارات المديرية المختلفة من ناحية أخرى إلا في الحالات التي يقيد فيها العمل تداول معلومات محددة .

5- شفافية المعلومات :

أظهرت الدراسة أن النقد السلبي غير رسمي لأداء الموظف قد يقبل من بعض أخصائيي الوثائق في قسم ملفات الخدمة ، ولكن النقد السلبي الرسمي لأداء الموظف يقبل بالاعتراض من قبل كل أخصائيي الوثائق في قسم ملفات الخدمة ؛ فقد وجدت الباحثة أن اخصائي الوثائق قسم ملفات الخدمة قد يستاء إذا تضمن تقرير الكفاية المختص بتقييم أداءه نقد سلبي عنه ؛ لا سيما أنه يترتب عليه فقد أخصائي الوثائق عدد من ميزات العمل - مثل تأخر الترقية ، حرمانه من المكافآت - ومن ثم أصبحت تقارير الكفاية مجرد أوراق إدارية روتينية تملئ من قبل المسؤولين في العمل، ولكنها لا تستخدم في الغرض الذي أنشئت من أجله ؛ حتى لا يتضرر الموظف إدارياً ومالياً (34)، بينما النقد السلبي الرسمي لبيئة عمل المختصة بقسم ملفات الخدمة يدعمه أخصائيي الوثائق كلهم ؛ لأنه يساعدهم على تحسين البيئة المادية والظروف التي يعملون فيها .

6- استباقية الحدث :

قد أظهرت الدراسة أن العاملين بقسم ملفات الخدمة لا يقومون بأى اجتهادات للتعرف على التغييرات التي تطرأ على المجتمع الداخلي والخارجي المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة، واحتياجات الأفراد المعلوماتية، والتطورات في تقديم خدمات المعلومات ؛ ومن ثم أصبح العمل بقسم ملفات الخدمة يتسم بالروتينية والجمود،

وضعف استغلال المعلومات التي تتضمنها الوثائق ، وقلة الخدمات المقدمة إلى مجتمع المستفيدين .

7- الأخلاقيات الثقافية :

ليس لمديرية قوى العاملة والهجرة أو قسم ملفات الخدمة ميثاق يتضمن أخلاقيات الثقافة المعلوماتية الواجب أن يلتزم بها الفرد أثناء عمله ؛ ومن ثم ليس باستطاعة قسم ملفات الخدمة أن يقن السلوكيات المعلوماتية المختصة بأفراده، ويعالج سلوكياتهم الخاطئة، أو يطورها بطريقة فعالة ، تثري بيئته المعلوماتية وتحسنها .

8- التأهل الثقافي المتخصص :

يغيب مفهوم التأهل الثقافي المتخصص عن المسؤولين في مديرية القوى العاملة والهجرة ؛ ومن ثم لا تعدد أى أنشطة تثقيفية أو تدريبية - مثل الندوات، وورش العمل...إلخ- تختص برفع وعي العاملين عامة وأخصائيي الوثائق خاصة بالسلوكيات المعلوماتية السليمة ، وماهية الثقافة المعلوماتية المطبقة بالمديرية، ودورهم في تحقيق كفاءة الثقافة المعلوماتية في نطاق عملهم.

9- القيادة :

لا يقوم رئيس قسم شئون التوظيف المسئول عن قسم ملفات الخدمة بأي دور في نشر القيم المعلوماتية بين أخصائيي الوثائق العاملين في قسم ملفات الخدمة ؛ ويرجع هذا لسببين : أولاً. غياب مفهوم القيم المعلوماتية عن رئيس قسم شئون التوظيف ، ثانياً. عدم وجود ميثاق أخلاقي يختص بالثقافة المعلوماتية في مديرية القوى العاملة والهجرة ؛ يوضح السلوكيات المعلوماتية الصحيحة الواجب تطبيقها من قبل العاملين في المديرية (35).

10-التواصل غير الرسمي :

أظهرت الدراسة أن التواصل غير الرسمي يتكامل مع التواصل الرسمي في إدارات مديرية القوى العاملة والهجرة وأقسامها المختلفة - مثل قسم ملفات الخدمة ؛

فهو يلعب دور مهم في تيسير تنفيذ مهام العمل وتبادل المعلومات بشكل فعال سواء على مستوى قسم ملفات الخدمة أو مستوى مديرية القوى العاملة والهجرة .

11-التقييم الذاتي :

أظهرت الإستبانات أن عملية التقييم الذاتي المختصة بأداء الفرد في العمل قد يمارسها بعض أخصائيي وثائق قسم ملفات الخدمة ، ولكنها تقتصر على تقييم مدى نجاح أخصائي الوثائق في أداء مهامه بدقة، دون تقييم مدى فاعلية الأساليب التي يتبعها في العمل على تحقيق جودة الأداء ؛ ومن ثم تضمن عملية التقييم الذاتي تنفيذ مهام العمل بدقة ، ولكنها لا تساهم في تطوير عمليات الأرشفة ، وخدمات المعلومات في قسم ملفات الخدمة.

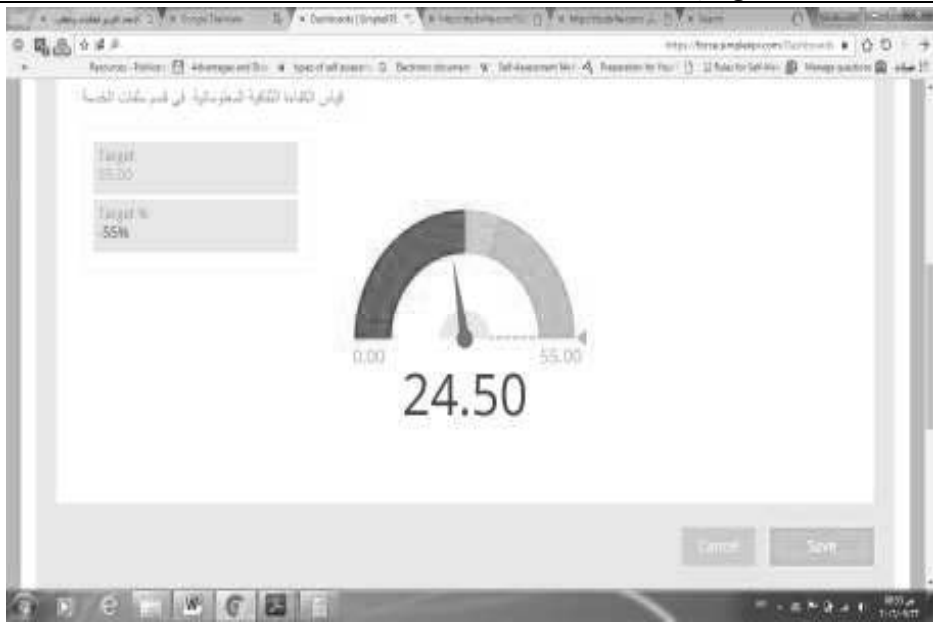
4/3/5.مقارنة الواقع مع مؤشرات كفاءة الثقافة المعلوماتية :

اعتمدت الباحثة على تطبيق SimpleKIP (36) في قياس كفاءة الثقافة المعلوماتية في قسم ملفات الخدمة بمديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية، وقد تبين أن قسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية غير مؤهل ثقافياً ؛ فقد سجلت كفاءة الثقافة المعلوماتية المختصة به 24,50 درجة فقط ؛ والتي تنخفض بنسبة 55% عن القيمة المستهدفة المختصة بمؤشر كفاءة الثقافة المعلوماتية.

(36) SimpleKPI هو تطبيق يعتمد على تكنولوجيا السحابة الحاسوبية، يختص بإعداد مؤشرات الأداء المختصة بالعمل، وقياسها، وإعداد التقارير المختصة بها، للمزيد من المعلومات يمكن زيارة الرابط الآتي: <https://www.simplekpi.com/>

	Frequency	Actual	Target	Trend
1	Yearly	5.00	5.00	0%
2	Yearly	0.00	5.00	-100%
3	Yearly	0.00	5.00	-100%
4	Yearly	0.00	5.00	-100%
5	Yearly	0.00	5.00	-100%
6	Yearly	4.50	5.00	-10%
7	Yearly	4.00	5.00	-20%
8	Yearly	3.00	5.00	-40%
9	Yearly	3.00	5.00	-40%
10	Yearly	3.00	5.00	-40%
11	Yearly	24.50	55.00	-55%
12	Yearly	2.00	5.00	-60%

شكل 3 يوضح قياس القيم المعلوماتية والاجتماعية المؤسسية في قسم ملفات الخدمة (37)



شكل 4 يوضح قياس كفاءة الثقافة المعلوماتية المختصة بقسم ملفات الخدمة (38)

6. النتائج

انتهت الدراسة إلى : أولاً. تلعب الثقافة المعلوماتية دور مهم في رفع كفاءة أداء المؤسسات الأرشيفية المختلفة، ثانياً. تختلف ماهية الثقافة المعلوماتية المختصة بكل فئة من فئات الأرشيف محل الدراسة (الأرشيفات الجارية، والوسيط، والتاريخية)، ثالثاً. تؤثر الثقافة المعلوماتية على طبيعة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة / الإدارة الأرشيفية وتنوعها وكفاءتها ، رابعاً. أظهرت الدراسة أن قسم ملفات الخدمة المختص بمديرية القوى العاملة والهجرة بالإسكندرية غير مؤهل ثقافياً من الناحية المعلوماتية ؛ مما يقيد من كفاءة البيئة المعلوماتية المختصة بالمديرية.

7. التوصيات

توصي الدراسة : أولاً. نشر الوعي بمفهوم الثقافة المعلوماتية بين أخصائيي الوثائق، وأهميتها في رفع كفاءة العمل بمؤسساتهم ثانياً. يتعاون المتخصصون العرب في مجال الوثائق والأرشيف في وضع المواثيق الأخلاقية والمعايير المختصة بتطبيق

الثقافة المعلوماتية في المؤسسات الأرشيفية المختلفة، ثالثاً. الاهتمام برفع كفاءة الثقافة المعلوماتية في المؤسسات / والإدارات الأرشيفية المختلفة - مثل قسم ملفات الخدمة المختصة بمديرية القوى العاملة والهجرة - للارتقاء بأداء العمل فيها ومستوى خدمات المعلومات التي تقدمها ، رابعاً . تعمل الأقسام الأكاديمية العربية المتخصصة في مجال الوثائق والأرشيف على إكساب الطلاب القيم والسلوكيات المعلوماتية الصحيحة، والتي ينبغي لهم ممارستها في حياتهم العملية والمهنية بعد التخرج ؛ مما يساعد على خلق جيل ذو ثقافة معلوماتية صحية وفعالة.

نرمين إبراهيم على اللبان

- كلية الآداب - جامعة الإسكندرية