مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية وسبل التغلب عليها: "بلدية طولكرم أنموذجاً"
اسم الكاتب: أ. طارق فتحي مبروك، أ.د. رامز سامي الطنبور
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/1709
تاريخ الاسترداد: 2025/05/05 17:02 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية وسبل التغلب عليها: "بلدية طولكرم أنموذجاً" *

أ. طارق فتحي مبروك **

أ. د. رامز سامي الطنبور ***

* تاريخ التسليم: 17/ 2/ 2018م، تاريخ القبول: 17/ 3/ 2018م.

** طالب دكتوراه/ جامعة الجنان/ لبنان.

*** أستاذ دكتور/ جامعة الجنان/ لبنان.

DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.1405437

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية وسبل التغلب عليها (بلدية طولكرم أنموذجاً) ، وتحديد الفروق لبعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، نوع الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) في درجة تأثير معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين في بلدية طولكرم، وتكونت عينة الدراسة من (132) موظفاً وموظفة في بلدية طولكرم، تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية حسب متغيري الجنس ونوع الوظيفة، وقد أظهرت النتائج أن المعيقات البشرية – كأحد مكونات معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية – كانت مرتفعة حسب رأي المبحوثين، وبمتوسط حسابي بلغ (3.70) وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (74.1%) .

وبشكل عام، يتضح أن الآليات المقترحة التي يمكن من خلالها التغلب على معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية قد حازت موافقة المبحوثين وبدرجة مرتفعة حسب رأي المبحوثين، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82) ، وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (76.5%) .

وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في بلدية طولكرم تبعاً لمتغيرات الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي، بينما تبين وجود فروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في بلدية طولكرم تبعاً لمتغير العمر بين المرحلة العمرية (25 – 39) سنة والمرحلة العمرية من (18 – 24) سنة، لصالح المرحلة الأولى، ووجود فروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في بلدية طولكرم تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين من لديهم خبرة (11 – 15) سنة ومن لديهم سنوات خبرة (16) سنة فأكثر لصالح الفئة الثانية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها : عقد الدورات التدريبية للعاملين في الهيئات المحلية لزيادة المعرفة لديهم بتطبيقات الحاسوب، و الثقة في تطبيق الأرشفة الإلكترونية، وتجهيز أماكن متخصصة للأرشفة الإلكترونية، وتدعيم البنية التحتية اللازمة لتطبيقها وتقويتها، وتوفير الدعم المالي وزيادة الميزانيات، التي من شأنها اعتماد الأرشفة الإلكترونية، وإصدار القرارات والسياسات والأنظمة من الإدارة العليا لتطبيق الأرشفة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الأرشفة الإلكترونية، الهيئات المحلية، بلدية طولكرم

Obstacles Facing the Implementation of the Electronic Archiving System at the Palestinian Local Authorities and Approaches to Address them: Tulkarm Municipality as a Model

Abstract:

This study aimed at identifying the obstacles facing the implementation of the electronic archiving system at the Palestinian local authorities and approaches to overcome them. The study also sought to show the impact of some demographic variables (gender, age, job position, academic qualification and years of experience) on these obstacles. The sample of the study consisted of (132) employees at Tulkarm Municipality, who were selected through random stratified sampling method according to gender and job position. According to the opinion of the sample, the results showed that the human obstacles, facing the implementation of electronic archiving at the Palestinian local authorities, scored a high level with an average of (3. 70) and an estimated percentage of (74. 1%) .

In general, the proposed mechanisms to overcome the obstacles of implementing electronic archiving were highly approved among the study sample, with an average of (3. 82) and an estimated percentage of (76. 5%) .

There were no statistically significant differences in the study sample's estimations of the obstacles, due to the variables of gender, job position, and academic qualifications. However, there were statistically significant differences in the study sample's estimations of the obstacles, due to the variable of age, among the age groups of (25 - 39 years) and (18 - 24 years) , in favor for the first group, and due to the variable of years of experience among those who have 11 - 15 years and 16 years of experience, in favor of the second category.

The study concluded a number of recommendations; the most important of which are the need for organizing training courses for the staff at the local authorities to enhance their computer skills, and their capability of applying the electronic archiving system; the need for establishing specialized electronic archiving facilities; the need for establishing a convenient infrastructure for the implementation of the archiving system; the need for providing sufficient financial support and budgets; finally the need for issuing decisions, policies and regulations by the senior management in order to implement the electronic archiving system.

Key Words:

Tulkarm Municipality, local Authorities, Electronic Archiving

مقدمة الدراسة:

تعد الهيئات المحلية في فلسطين من أهم مرتكزات البناء والتنمية في المدن الفلسطينية المختلفة، وذلك من خلال تقديم الخدمات المتنوعة للمواطنين في مجالات البنية التحتية، والتطوير، والتنظيم العمراني، والصحة والبيئة، والثقافة، وغيرها من الأمور

التي تقدم الخدمة وتنهض بعملية التنمية والتطوير.

ويقع على عاتق هذه الهيئات العديد من المهام التي من شأنها تحقيق أهدافها وأهداف الجمهور المحلي بشكلٍ متوازٍ، من خلال تقديم الخدمة المميزة والمتطورة للجمهور لتحقيق الجودة العالية، لا سيما أن الهيئات المحلية تقع ضمن المؤسسات الخدماتية وليست ربحية.

وتعد البلديات والمجالس المحلية من الركائز الأساسية في بناء المجتمع الفلسطيني، وتشكل حلقة متكاملة مع مؤسسات السلطة الوطنية، بالمحافظة على النسيج المجتمعي سياسياً واجتماعياً واقتصادياً وثقافياً، لهذا يقع على عاتقها العديد من المهام التي تُرسخ الاستقرار وتحافظ على الجمهور المحلي، وتعد بلدية طولكرم من الهيئات المحلية الكبرى والمهمة، فهي جزء أصيل من هذا النسيج.

إن هذا الحجم الهائل من الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية عموماً وبلدية طولكرم خصوصاً، والذي يحتاج إلى التعامل مع الكم المتزايد من تلك الوثائق والأوراق التي هي بحاجة إلى تنظيم في أرشفتها وللرجوع إليها في أي وقت، وإن ذلك الطلب المتزايد على المعلومات التي تحتويها هذه الوثائق والعمل بكفاءة وجودة عالية ضمن إطار قانوني ينظم عملها بطريقة علمية ومنطقية، كل ذلك أصبح ضرورة ملحة ومنطقية لإيجاد الطرق العلمية المتقدمة لحفظ هذه الوثائق من الضياع والتلف، واستخدام نظم الأرشفة الإلكترونية التي أصبحت من أهم معالم التطور التكنولوجي الذي تستخدمه معظم المؤسسات والمنظمات أشكالها كافة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن حجم المهام المطلوبة من الهيئات المحلية الفلسطينية لتقديم خدماتها بكفاءة وجودة عالية يتطلب وجود أعداد كبيرة من العاملين للقيام بتنفيذ مسؤوليات ومشاريع الهيئات المحلية، وهذا يحتاج إلى تقديم خدمات إدارية ذات نوعية مميزة للجمهور المحلي فيها.وتعد بلدية طولكرم من الهيئات المحلية الكبيرة في فلسطين؛ فوجود الدوائر والأقسام المختلفة فيها لتطبيق الأنظمة والقوانين وتصريف النشاطات المتعلقة بتقديم الخدمات يُعد من أهم المهام المطلوبة في البلدية.

ونظراً للتطور التكنولوجي واستخدام العديد من المؤسسات الطرق الحديثة في إدارة شؤونهم الإدارية، سعت الهيئات المحلية للاستفادة من هذه التقنيات وتوظيفها بطرق علمية، وقد أضحى من المتطلبات الملحة تطوير إجراءاتها الإدارية عموماً والمحافظة على الأرشيف الخاص بدوائرها وأقسامها خصوصاً، من خلال توظيفها للأرشفة الإلكترونية التي تشكل محوراً أساسياً لهذا التطور الهائل الذي يشهده العصر، لكي تُسهم في تقديم خدمة أفضل وأسرع لمراجعيها.وبناء على ما تقدم فقد جاءت هذه الدراسة لكي تجيب عن السؤال الرئيس الآتي:

ما هي معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟

وينبثق عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هي العوامل البشرية التي تشكل عائقاً في تطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟
- ما هي العوامل التكنولوجية التي تشكل عائقاً في تطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟
- ما هي العوامل المالية التي تشكل عائقاً في تطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟
- هل توجد فروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟

أهمية الدراسة ومبرراتها:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، حيث تهتم بإلقاء الضوء على موضوع يمثل محوراً مهماً في العمل الإداري داخل المؤسسات وهو الأرشفة الإلكترونية، للمحافظة على الوثائق وحمايتها وصيانتها من التلف والضياع، لما تشكله هذه الوثائق من أهمية وخصوصية.

موضوع الدراسة الحالية يتناسب مع توجهات الهيئات المحلية بأتمتة العمل الإداري وحوسبته، ويتضح هذا من خلال الخطة الإستراتيجية التي أطلقتها وزارة الحكم المحلي.وإن ما يعزز أهمية هذه الدراسة كونها تقدم معرفة علمية وتبحث في معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية لتشكل نتائجها مرجعية تستند إليها المؤسسات والمنظمات التي تنوي تطبيق هذا المفهوم الإلكتروني الحديث.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين، **كما تسعى لتحقيق الأهداف الآتية:**

- قياس وفحص الواقع الحالي للأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية.
- التعرف على معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية.
- تقديم التوصيات اللازمة لتعزيز تطبيق الأرشفة الإلكترونية لتطوير وتحسين أداء الهيئات المحلية الفلسطينية.
- معرفة الفروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

محددات الدراسة:

لمعرفة حدود الموضوع الذي تتناوله الدراسة في معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية، فقد اختيرت بلدية طولكرم نموذجاً لتطبيق الدراسة، وبعينة للعاملين من رؤساء أقسام، ومديرين، وموظفين في البلدية.

وتتحدد الدراسة الحالية أيضاً بإطارها الزمني بالربع الأخير

من العام 2017م، وبعينة البحث التي اختيرت بالطريقة الطبقية العشوائية، وتتلخص محددات الدراسة بما يلي:

- الحدود الجغرافية: ويتحدد هذا البعد بالمكان والمنطقة الجغرافية التي ستجرى فيها هذه الدراسة، وهي بلدية طولكرم.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة وجمعت بياناتها في الربع الأخير من عام 2017م.
- الحدود البشرية: وتضم رؤساء الأقسام، والمديرين، والموظفين، في بلدية طولكرم.

مصطلحات الدراسة

◄ **الأرشفة الإلكترونية:**

حفظ الوثائق من التلف إلكترونياً من خلال مسحها ضوئياً أو تصويرها وخزنها في ذاكرة رقمية، مع المحافظة على صحة هذه الوثائق وسلامتها، وسهولة الحصول عليها من قبل الموظفين والمستخدمين (رمزي، 2015) .

ويعرفها الباحثان إجرائياً في هذه الدراسة:

استخدام جميع التقنيات الإدارية الحديثة وشبكات الاتصالات لإنجاز العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، لكي تتمكن إدارة الموارد البشرية من تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد ممكنين.

◄ **الهيئات المحلية:**

تُعرف الهيئة المحلية وفق قانون انتخابات مجالس الهيئات المحلية الفلسطيني رقم (10) لسنة 2005م، بأنها «وحدة الحكم المحلي في نطاق جغرافي إداري معين تكون حدوده وفقاً للخرائط الهيكلية المعتمدة حسب الأصول» (قانون الهيئات المحلية الفلسطيني) .

ويعرفها الباحثان إجرائياً في هذه الدراسة:

هي وحدات إدارية منتخبة تتبع لوزارة الحكم المحلي وترعى شؤون القاطنين ضمن الحدود الجغرافية التي تتبع لها، وتشمل: البلديات، والمجالس المحلية، والمجالس القروية، واللجان الإدارية.

◄ **بلدية طولكرم:**

هيئة محلية منتخبة تتبع لوزارة الحكم المحلي الفلسطيني، تقدم خدماتها المختلفة ضمن النطاق الجغرافي المنوط بها، وتتمتع باستقلال مالي وإداري خاضع للرقابة.

الإطار النظري

الأرشفة الالكترونية

مع التزايد المستمر لحجم المؤسسات وما تحتويه من مستندات ووثائق في شتى المجالات، وضرورة قيام هذه المؤسسات بترتيب وتنظيم بياناتها بطريقة آلية توفر كثيراً من الجهد والوقت، وتضمن الحفاظ على هذه البيانات، كان لا بد من وجود آلية متبعة تعمل على تحويل الأرشيف الورقي إلى أرشيف إلكتروني، تؤمن حماية الملفات والوثائق من الضياع والتلف، وهي المشكلات التي كثيراً ما تحدث في الأرشيف التقليدي الورقي، إضافة إلى إمكانية البحث عن أي ملف أو مستند عن طريق الاسم أو الموضوع، ثم استرجاع البيانات بشكل سريع ومباشر وبكل سهولة ومرونة.

تعريف الأرشفة الإلكترونية

تعرف الأرشفة الإلكترونية بأنها عملية تخزين البيانات والمعلومات على وسيط إلكتروني لمدة طويلة الأجل، لأهميتها وندرتها، ولأسباب تاريخية وأمنية، واسترجاعها حين الضرورة.وقد عرفتها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات بأنها "عملية نقل وإدخال الملفات التقليدية إلى الوسائط المختلفة للحواسيب، بحيث يمكن تخزينها لفترات طويلة مثل الشرائط الممغنطة أو الأقراص الضوئية، ثم تستعمل كأداة مساندة إذا ما فقدت الملفات الأصلية من وسائط التخزين الورقية أو التقليدية" (إسماعيل، 2016) .

فالأرشفة الإلكترونية تتمثل في تقنية تحويل الأرشيف الورقي بكل وثائقه ومستنداته إلى شكل إلكتروني يُقرأ بواسطة الحاسب، حيث يقوم نظام الأرشيف الإلكتروني بحفظ المستندات والصور، ويعمل على تشكيل قاعدة بيانات لها، مما يتيح للمستخدم حفظها وطباعتها واسترجاعها، كما يمكنه عمل مسح للصور باستخدام الماسح الضوئي وتخزينها في ملفات مقسمة حسب حاجة المستخدم.

ويعرف معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات الأرشيف الإلكتروني بأنه "قاعدة بيانات إلكترونية تقوم بمهام نظام الأرشيف الإلكتروني لأوعية مختلفة من المعلومات لتحل محل الأرشيف اليدوي" (العريشي وآخرون، 2012) .

أهمية الأرشفة الإلكترونية

تعود أهمية الأرشفة إلكترونياً إلى أن نظام الأرشفة يتيح الاحتفاظ بالوثائق والمستندات على شكل ملفات إلكترونية، ما يسمح باستغلال الأماكن المخصصة لحفظ الوثائق الورقية واستخدامها لأمور حيوية أخرى، ويعد الأرشيف وسيلة عمل وأداة لتسيير المؤسسات على غرار الموارد الأخرى، سواء كانت بشرية أو مادية، وإن التحكم في تسيير الأرشيف ينعكس إيجابياً على حسن التسيير مهما كان مجال تخصص المؤسسة.

ويعد الأرشيف الإلكتروني بمثابة بنك للوثائق والمعلومات؛ فمن خلاله تُحول المستندات الورقية بكافة أنواعها وحالتها إلى مستندات إلكترونية يسهل استرجاعها والتعامل معها بطريقة إلكترونية، وتلعب التكنولوجيا المرتبطة بنظم المعلومات ونظم الاتصالات دوراً مهماً وفعالاً في تطوير المؤسسات (عثمان، 2016) .

غايات الأرشفة الإلكترونية وأسباب التحول باتجاهها من خلال الأرشفة الإلكترونية للملفات والمستندات فإن عملية الحفظ الإلكتروني تهدف للوصول إلى العديد من الغايات وأهمها:

- توفير المساحات المكتبية المستهلكة التي تستغلها الملفات والمستندات الورقية.
- توفير نسخ احتياطية للوثائق في حال تعرضها لأي تلف أو ضياع.

- سهولة استرجاع الوثائق المطلوبة وتبادلها من خلال الوسائل المختلفة.
- إتاحة البحث في محتوى الوثائق من خلال استخدام تقنيات البحث المختلفة.
- إمكانية الاطلاع على الوثيقة بنفس الوقت من قبل أكثر من شخص (خير وآخرون، 2008).

مشكلات الأرشفة الإلكترونية

بالرغم من كل المميزات التي تقدمها عملية الأرشفة الإلكترونية للملفات والمستندات، إلا أن هناك العديد من المشكلات والعقبات التي تعيق تطبيقها، **وأهم هذه العقبات**:

- ضعف البنية التحتية للشبكات الإلكترونية والاتصالات.
- عدم إدراك العديد من المسؤولين والمديرين وصناع القرار لضرورة وأهمية عملية الأرشفة الإلكترونية.
- قلة الكوادر المدربة القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- التطور السريع في برامج الأرشفة الإلكترونية ووسائطها وأجهزتها.
- التكلفة المادية للأرشفة الإلكترونية.
- مشكلة التوقيع الإلكتروني والصبغة الرسمية للوثيقة الإلكترونية (رمزي، 2015).

الدراسات السابقة

تمكن الباحثان من الاطلاع على العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الأرشفة الإلكترونية في بيئات وقطاعات إدارية، إضافات معرفية حول موضوع البحث، وقد اختيرت بعض الدراسات ذات الصلة المباشرة بموضوع البحث، ومن هذه الدراسات:

دراسة **عمر (2015)** بعنوان: «الأرشفة الإلكترونية بالمؤسسات العامة والخاصة، ولاية الخرطوم الصعوبات وسبل التطوير».

هدفت الدراسة إلى عكس الوضع الراهن للأرشفة الإلكترونية في مؤسسات ولاية الخرطوم ببحث المشكلات التي تواجه موظفي الأرشفة، واقتراح الحلول المناسبة لها وفق الطرق العلمية الحديثة، وتم استخدام أدوات الملاحظة والمقابلة بالإضافة إلى الإستبانة، وخلصت الدراسة إلى انعدام وجود الأرشيف الإلكتروني بنسبة بلغت أكثر من (50%) من مجموع المؤسسات التي شملتها الدراسة، أما بقية المؤسسات التي لديها أرشفة إلكترونية فإنها تعاني من المشكلات التنظيمية والإدارية والفنية والتهميش.

دراسة **ابن السعدي (2015)** بعنوان: (أثر أنظمة المعلومات في تسيير الموارد البشرية «دراسة حالة شركة كهرباء والغاز – ورقلة ريفي).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أنظمة المعلومات في تسيير الموارد البشرية في شركة كهرباء الغاز (ورقلة ريفلي) ، فقد تم التوصل إلى مجموعة استنتاجات، وأهمها: أن أنظمة المعلومات عند إدماجها واستغلالها تلعب دوراً مهماً وحيوياً في حياة المؤسسات الحكومية، وأكدت نتائج التحليل أن أهمية أنظمة المعلومات تظهر في اختصار الأوقات وفي إنجاز الأعمال لتسريع المعاملات وحفظ الوثائق والأمن للمعلومات الأرشيف، وغير ذلك من المهام.في حين تبين وجود ضعف في التدريب المتخصص في مجالات أنظمة المعلومات للموارد البشرية وتقنياتها، ونقص في التوعية.

دراسة **شعث (2014)** بعنوان: (مقترح لتطبيق السحابة الحكومية لتطوير الإدارة الإلكترونية في الحكومة الفلسطينية – قطاع غزة).

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مقترح يساعد في تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية، والاستفادة من التطور التكنولوجي السريع من خلال الحوسبة السحابية، وتسليط الضوء على أهم المعيقات التي تواجه الحكومة الفلسطينية أثناء التطبيق، وقد أظهرت هذه الدراسة عدداً من النتائج، من أهمها: بناء السحابة الحكومية للاستغلال الأمثل للقدرات البشرية، كما توفر الحوسبة السحابية فوائد اقتصادية، وتقنية، وإدارية، وتنموية.وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: تبني السحابة كأساس للوصول إلى الإدارة الإلكترونية الحكومية، وضرورة إيجاد إرادة سياسية للتحول نحو الحوسبة السحابية، وتوفير برامج تدريبية ملائمة للموظفين.

كما أجرى **صديق (2014)** دراسة بعنوان: (الأرشيف الالكتروني وتطبيقاته على المؤسسات الحكومية بالسودان).

ركزت الدراسة على التعريف بالنظام المستخدم بقسم السجلات الأرشيف بالمؤسسة السودانية للنفط، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: أن الأرشيف الإلكتروني يسهل عملية النسخ واسترجاع الوثائق المطلوبة بسرعة عالية وسهلة وأقل تكلفة مقارنة مع الأرشفة اليدوية التقليدية، كما أن الأرشفة الإلكترونية تفتح المجال أمام مؤسسات الدولة للاطلاع على الوثائق المطلوبة لتصبح بنكاً للمعلومات الإلكترونية، وتوفر لأصحاب القرار كافة المعلومات الضرورية بجودة عالية.

وفي دراسة **زين الدين والعجرمي (2013)** بعنوان: (واقع البرامج الإلكترونية المستخدمة في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر – غزة، لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم).

هدفت الدراسة إلى التعرف على البرامج الإلكترونية المستخدمة ومدى مساهمتها في عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة، وإيجاد الاختلافات بين الأداء الوظيفي للعاملين في عمادة القبول والتسجيل باستخدامهم البرامج الالكترونية باختلاف (الجنس، والمؤهل العلمي، والخدمة).

وتوصلت الدراسة إلى نتائج بينت مدى إسهام البرامج المستخدمة في اختيار العناصر المؤهلة بمجال تكنولوجيا المعلومات، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأداء الوظيفي للعاملين باستخدامهم البرامج الإلكترونية تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة.

دراسة **عبد الله (2012)** بعنوان: (أرشيف الوزارات السيادية بالسودان: الوضع الراهن والتخطيط والتطوير).

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع أرشيف القطاع السيادي ووضع خطة استراتيجية لآليات العمل لتطوير وتوفير بيئة مناسبة ومتطورة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، عدم وجود أرشيف مركزي في كثير من الوزارات السيادية، وضعف البنية التحتية، وعدم وجود ثقافة اتجاه العاملين بالأرشيف، وضعف الدورات التدريبية في مجال التوثيق والأرشيف.

وفي فلسطين أجرى **كساب (2008)** دراسة بعنوان: (متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات – فلسطين) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، بالإضافة إلى واقع نظام إدارة الوثائق الحالي.وتوصلت الدراسة إلى وجود معرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، ووجود قناعة لدى الموظفين بأن هذا النظام يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية.ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات والإجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، والبدء بتشغيل مركز التدريب في الهيئة، ووضع الخطط المناسبة مع مشروع الحكومية الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية.

وفي دراسة **الجابري (2006)** بعنوان: (الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان " تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه") .

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام حفظ الوثائق بنظام الحفظ الضوئي للوثائق العقارية، من خلال نموذج لتجربة المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان في حفظ الأرشيف الإداري. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها: إن تجربة المؤسسات الحكومية في الأرشفة الإلكترونية بحاجة إلى التطوير، وأن المستفيد ما زال يعاني من عملية الروتين الورقي، كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: ربط أنظمة الوزارة الداخلية بشبكة موحدة، وتطوير النظم الآلية بالوزارة، وإيجاد طرق مبتكرة يمكن من خلالها تقديم الخدمات عبر استخدام الشبكات الحاسوبية.

التعليق على الدراسات السابقة:

يلاحظ من خلال الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة وجود معوقات إدارية وتنظيمية وفنية في تطبيق الأرشفة الإلكترونية، ووجود العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة التي ما تزال تستخدم الأرشيف الورقي التقليدي، هذا بالإضافة إلى عدم الوعي لدى العاملين بأهمية الأرشفة الإلكترونية وضعف الشبكات والبنية التحتية اللازمة لتطبيقها.

كما أوصت معظم الدراسات التي تم الاطلاع عليها بضرورة تطوير النظم والآليات المستخدمة عبر الشبكات الحاسوبية، والعمل على عقد الدورات والتدريب اللازم للعاملين، ودعم الإدارات وأصحاب القرار لتطبيق الأرشفة الإلكترونية بصفتها إحدى الركائز الأساسية في العمل الإداري، كما استفاد الباحثان من هذه الدراسات في بناء أداة الدراسة.

وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من خلال إجراء البحث عن الهيئات المحلية الفلسطينية فيما يخص الأرشفة الإلكترونية، هذا بالإضافة إلى التعرف على آليات التغلب على معيقات تطبيقها.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

اتبعت الدراسة الخطوات الآتية:

منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة الدارسة والبيانات المراد الحصول عليها، استخدم الباحثان المنهج الوصفي الإرتباطي، فهو المنهج المناسب لهذه الدراسة، لأن المنهج الوصفي يدرس العلاقة بين المتغيرات ويصف درجة العلاقة بين المتغيرات وصفاً كمياً باستخدام مقاييس كمية.ومن أغراض المنهج الوصفي وصف العلاقات بين المتغيرات؛ لهذا فقد رأى الباحثان أن هذا المنهج هو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بلدية طولكرم، البالغ عددهم حسب مصادر قسم الموارد البشرية في بلدية طولكرم للعام 2017/ 2018 (380) موظف وموظفة، والجدول التالي يبين توزيع مجتمع وعينة الدراسة تبعاً لمتغيري الجنس والوظيفة:

جدول رقم (1) :

يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والوظيفة في العام (2017/ 2018)

الجنس	المجتمع				العينة (35%)			
	مدير	رئيس قسم	موظف	المجموع	مدير	رئيس قسم	موظف	المجموع
ذكر	12	19	289	320	4	7	101	112
أنثى	2	10	48	60	2	4	14	20
المجموع	14	29	337	380	6	11	115	132

المصدر: الشؤون الإدارية في بلدية طولكرم.

تكونت عينة الدراسة الفعلية من (132) موظفاً وموظفة من العاملين في بلدية طولكرم، اختيروا بطريقة العينة الطبقية العشوائية (Stratified Random Sample) حسب متغيري الجنس وطبيعة العمل، وقد شكلت العينة ما نسبته (35%) تقريباً من مجتمع الدراسة، وتعد هذه النسبة جيدة، حيث يشير) عودة وآخرون، 1992) إلى أن العينة تكون ممثلة بالبحوث الوصفية التي يكون فيها مجتمع الدراسة بالمئات عندما تكون نسبة التمثيل (20%) فما فوق، والجدول (2) يبين خصائص عينة الدراسة والتكرارات والنسب المئوية حسب متغيراتها:

جدول (2)

التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	112	84.8
	أنثى	20	15.2

متغيرات الدراسة	الفئات	التكرار	النسبة
العمر	24 - 18	20	15.2
	39 – 25	75	56.8
	60 - 40	37	28.0
الوظيفة	موظف	115	87.1
	رئيس قسم	11	8.3
	مدير	6	4.5
المؤهل	بكالوريوس فأقل	54	40.9
	ماجستير	78	59.1
الخبرة	5 سنوات فأقل	39	29.5
	10 - 6	51	38.6
	15 - 11	23	17.4
	16 سنة فأكثر	19	14.4

أداة الدراسة:

بعد اطلاع الباحثين على الأدب النظري وعدد من الدراسات السابقة كدراسة (عمر، 2015) و (كساب، 2008) والأدوات المستخدمة فيها، فقد طورا إستبانة خاصة من أجل التعرف إلى معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين، وتكونت الإستبانة في صورتها النهائية من قسمين: الأول تضمن بيانات أولية عن المفحوصين تمثلت في الجنس، والعمر، ونوع الوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.أما الثاني فقد تكون من الفقرات التي تقيس معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية، حيث بلغ عدد هذه الفقرات (30) فقرة، **موزعة على مجالين وأبعاد رئيسة هي**:

- المجال الأول: معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية، ويتكون من (24) فقرة، وينقسم إلى ثلاثة أبعاد هي:
  - المعيقات البشرية، ويتكون من (10) فقرات.
  - المعيقات التكنولوجية، ويتكون من (8) فقرات.
  - المعيقات المالية، ويتكون من (6) فقرات.
- المجال الثاني: الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية، ويتكون من (6) فقرات.

وقد صيغت بنود الأداة وطريقة التصحيح بحسب مقياس ليكرت (Likert Scale) ، وصمم المقياس على أساس مقياس (ليكرت) خماسي الأبعاد، وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي وأعطيت الأوزان كما هو آتٍ: موافق بشدة: خمس درجات، موافق: أربع درجات، محايد: ثلاث درجات، غير موافق: درجتان، غير موافق بشدة: درجة واحدة.

صدق الأداة:

تم استخراج دلالات الصدق الظاهري للأداة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية ومناهج البحث العلمي البالغ عددهم (6) محكمين، بهدف التحقق من مناسبة الأداة لما أعدت من أجله، وسلامة صياغة فقراتها، وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه.وفي ضوء ملاحظات المحكمين أجريت التعديلات المناسبة، وتوصل الباحثان إلى الصياغة النهائية للأداة بأقسامها وبصورتها الحالية.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test - retest) بتطبيق الاختبار، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة، مكوّنة من (20) موظفاً وموظفة من العاملين في بلدية طولكرم، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط (بيرسون) بين تقديراتهم في المرتين على أداة الدراسة ككل، وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة (كرونباخ ألفا) .والجدول رقم (3) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة (كرونباخ ألفا) وثبات الإعادة للمجالات والأداة ككل، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة:

جدول (3)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والأبعادة والدرجة الكلية

المجال	البعد	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية	المعيقات البشرية	0.87	0.73
	المعيقات التكنولوجية	0.89	0.78
	المعيقات المالية	0.90	0.80
الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية		0.82	0.79

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، **وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية**:

- المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
- اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent T - Test) لفحص الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس.
- تحليل التباين المتعدد لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وسنوات الخبرة.
- معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات.
- التمثيل البياني للمتغيرات الديمغرافية.
- اختبار (كولوم جروف – سمرنوف) لمعرفة نوع البيانات، هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.(1 - Sample K - S)

- اختبار (ت) للعينات المستقلة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

تضمن هذا الجزء من الدراسة عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها ثم مناقشتها، ومن أجل التأكد من اعتدالية التوزيع لبيانات العينة من أجل تحديد الطرق الإحصائية التي استخدمت لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف – سمرنوف (1-Sample K - S).

يوضح جدول رقم (4) نتائج اختبار (كولمجروف – سمرنوف) لمعرفة إذا ما كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك لتحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة لكل حالة (اختبارات معلمية – اختبارات لامعلمية) لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً حيث يتبين أن قيمة مستوى المعنوية لكل من مقاييس الدراسة أكبر من 0.05 (sig.> 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية

جدول رقم (4)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample K - S)

اختبار التوزيع الطبيعي	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية
الدرجة الكلية لجميع فقرات الأداة	0.65	0.33

النتائج الإحصائية المتعلقة بأسئلة الدراسة

◄ السؤال الرئيس الأول: **ما هي معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟**

انبثق عن السؤال الرئيس عدة أسئلة فرعية بحسب محاور الدراسة على النحو الآتي:

- السؤال الفرعي الأول: ما هي المعيقات البشرية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هي المعيقات التكنولوجية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟
- السؤال الفرعي الثالث: ما هي المعيقات المادية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟

وللإجابة عن السؤال الرئيس الأول والأسئلة الفرعية التي انبثقت عنه تم استخدام اختبار (T) للمجتمع الواحد (One Sample T test) لتحليل فقرات الإستبانة ومجالاتها، بحيث تم استخراج النسبة المئوية التقديرية لبدائل كل فقرة، وكذلك المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وقيمة "ت" المحسوبة من العينة ومستوى الدلالة المحسوب لكل فقرة، وترتيب الفقرات حسب قيمة متوسطاتها الحسابية ونسبتها المئوية، وتكون الفقرة إيجابية، بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت القيمة المطلقة لقيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية التي تساوي في هذه الدراسة (1.98) عند درجة حرية (109) ومستوى معنوية (0.05) (أو مستوى المعنوية أقل من0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %) ، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد المجتمع لا يوافقون على محتواها إذا كانت القيمة المطلقة للقيمة المحسوبة أصغر من القيمة المطلقة لقيمة (t) الجدولية، (أو مستوى المعنوية أقل من (0.05) والوزن النسبي أقل من (60%) وتكون آراء المجتمع في الفقرة محايدة إذا كان مستوى المعنوية أكبر (0.05.) والوزن النسبي يساوي (60%) .

– نتائج السؤال الفرعي الأول: ما هي المعيقات البشرية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟

للأجابة عن السؤال أستخدم اختبار (t) للعينة الواحدة، والنتائج المبينة في جدول رقم (5) تبين آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول (المعيقات البشرية) :

جدول (5) :

نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لمحور المعيقات البشرية.

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية التقديرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الترتيب
1	نقص الوعي لدى بعض الموظفين بأهمية الأرشفة الإلكترونية	3.9697	0.90747	79.39	12.277	*0.00	1
2	قلة المعرفة الكافية بتطبيقات الحاسوب ذات العلاقة بالأرشفة الإلكترونية	3.7348	0.90680	74.70	9.310	*0.00	5
3	ضعف اقتناع بعض الموظفين بجدوى تطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.6818	1.01378	73.64	7.727	*0.00	7
4	نقص البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام الأرشفة الإلكترونية	3.7424	1.08157	74.85	7.887	*0.00	4
5	خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية جراء تطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.7197	967520.	74.39	8.546	*0.00	6
6	خوف بعض الموظفين من زيادة أعبائهم الوظيفية بعد تطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.7424	954070.	74.85	8.940	*0.00	3
7	قلة الثقة لدى بعض الموظفين في التطبيقات الإلكترونية كافة	3.5682	966560.	71.36	6.754	*0.00	9
8	النقص في عدد الموظفين المتخصصين في التطبيقات الحاسوبية	3.5682	1.16693	71.36	5.594	*0.00	10
9	مقاومة بعض الموظفين للتغيير	3.7500	1.03655	75.00	8.313	*0.00	2

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية التقديرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الترتيب
10	انخفاض ثقة بعض الموظفين بقدرتهم على استخدام تطبيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.6061	1.09654	72.12	6.350	*0.00	8
	الدرجة الكلية للمعيقات البشرية	3.7083	492860.	74.17	16.512	*0.00	

يتضح من خلال الجدول (5) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الفقرات (1 – 10) ، وعلى الدرجة الكلية للمعيقات البشرية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة على التوالي (0.00) ، ويعني ذلك أن المعيقات البشرية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية مرتفعة، وقد حصلت الفقرة (1) على درجة مرتفعة وعلى الترتيب الأول، حيث بلغت النسبة المئوية التقديرية لاستجابات المبحوثين عليها (79.1%) ، ويعني ذلك موافقة المبحوثين بدرجة كبيرة بأن نقص الوعي لدى بعض الموظفين بأهمية الأرشفة الإلكترونية يعد أكثر المعيقات البشرية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية، وحصلت الفقرة رقم (8) على المرتبة الأدنى، حيث بلغت النسبة المئوية التقديرية لاستجابات المبحوثين عليها (71.3%) ، وهي مع ذلك تعتبر درجة مرتفعة وأعلى من الوزن النسبي (60%) ، وذلك يعني أن النقص في عدد الموظفين المتخصصين في التطبيقات الحاسوبية يعد من المعوقات البشرية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية.

وبشكل عام، يتضح أن المعيقات البشرية كأحد مكونات معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية كانت مرتفعة حسب رأي المبحوثين، وبمتوسط حسابي بلغ (3.70) ، وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (74.1%) .

ويعتبر الباحثان هذه النتيجة منطقية، لكون نظام الأرشفة الإلكترونية حديث التطبيق لدى المؤسسات في الدول النامية، وغالبية الموظفين في الهيئات المحلية يتعاملون مع النظام الورقي التقليدي للأرشفة منذ زمن بعيد، وبالتالي يكون عامل الخوف من التجديد وعدم الوعي الكافي لديهم بأهمية وفائدة تطبيق هذا النظام من العوامل التي تساعد على عدم تطبيق الأرشفة، وهذا يتفق مع دراسة (عبد الله، 2012) بالإضافة إلى الروتين والاتكالية بالعمل، وعدم وجود التطوير والتدريب يشكل عائقاً في إحداث التغيير وتحديث الأنظمة المستخدمة وهذا ما اتفق مع دراسة (بن السعدي، 2015) التي أظهرت وجود ضعف في التدريب المتخصص في مجال أنظمة المعلومات، إلا أن هذه النتيجة تختلف مع دراسة (كساب، 2008) لأن الهيئة العامة للمعاشات تعمل على تطبيق هذا النظام وقامت بالتهيئة للبشرية والتقنية لها.

- السؤال الثاني: ما هي المعيقات التكنولوجية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟

للأجابة عن السؤال تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة، والنتائج المبينة في جدول رقم (6) تبين آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول " المعيقات التكنولوجية ":

جدول (6) :

نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لمحور المعيقات التكنولوجية.

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية التقديرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الترتيب
1	ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.8030	1.10819	76.06	8.325	*0.00	1
2	الإفتقار إلى البرامج المتخصصة للأرشفة الإلكترونية	3.7879	1.11225	75.76	8.138	*0.00	2
3	عدم وجود الأنظمة الأمنية لحماية الوثائق المؤرشفة إلكترونياً	3.7500	1.03655	75.00	8.313	*0.00	3
4	لا يوجد طاقم فني متخصص للإشراف والمتابعة الدورية للأجهزة والمعدات التكنولوجية	3.5833	1.13945	71.67	5.882	*0.00	5
5	ضعف خدمة الإنترنت في دوائر وأقسام البلدية	3.6136	1.18288	72.27	5.960	*0.00	4
6	الإفتقار إلى مكان ملائم فنياً للأرشفة الإلكترونية	3.5152	1.17535	70.30	5.036	*0.00	6
7	يتم تغيير كلمات المرور والشفرات الخاصة بالموظفين بشكل دوري	3.5152	1.14242	70.30	5.181	*0.00	7
8	التطبيقات الحاسوبية المستخدمة صعبة التعامل معها وغير معربة	3.3030	1.12528	66.06	3.094	*0.00	8
	الدرجة الكلية للمعيقات التكنولوجية	3.6223	64835.	72.45	11.027	*0.00	

يتضح من خلال الجدول (6) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الفقرات (1 – 8) ، وعلى الدرجة الكلية للمعيقات التكنولوجية حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة على التوالي (0.00) ، وهذا يعني ذلك أن المعيقات التكنولوجية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية مرتفعة، وقد حصلت الفقرة (1) على درجة مرتفعة وعلى الترتيب الأول، حيث بلغت النسبة المئوية التقديرية لاستجابات المبحوثين عليها (76%) ، ما يعني ذلك موافقة

المبحوثين بدرجة كبيرة على أن ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية؛ يعد أكثر المعيقات التكنولوجية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية، وحصلت الفقرة رقم (8) على المرتبة الأدنى، حيث بلغت النسبة المئوية التقديرية لاستجابات المبحوثين عليها (66%) ، وهي تعد درجة متوسطة وأعلى من الوزن النسبي (60 %) ، ما يدل على أن التطبيقات الحاسوبية المستخدمة يصعب معها التعامل وغير معربة، وهي من المعوقات التكنولوجية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية.

وبشكل عام، يتضح أن المعيقات التكنولوجية كأحد مكونات معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية كانت مرتفعة حسب رأي المبحوثين، وبمتوسط حسابي بلغ (3.62) وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (72.4%) .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى عدم تطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية في بلدية طولكرم، وعليه فإنه من المنطقي الافتقار إلى البرامج المتخصصة للأرشفة الإلكترونية، وإلى ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الأرشفة الذي يتفق مع دراسة (الجابري، 2006) ، كما أن العمل الورقي وعدم استخدام التطبيقات الحاسوبية يجعل التعامل مع الأنظمة المحوسبة غير المعربة عائقاً تقنياً أمام تطبيق الأرشفة الإلكترونية، مع أن هذه النتيجة اختلت مع دراسة (زين الدين، 2013) التي بينت مساهمة البرامج المستخدمة على اختيار العناصر المؤهلة في مجال التكنولوجيا.

- السؤال الثالث: ما هي المعيقات المالية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟

للإجابة عن السؤال تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة، والنتائج المبينة في جدول رقم (7) تبين آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثالث " المعيقات المالية ":

جدول (7) :

نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لمحور المعيقات المالية

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية التقديرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الترتيب
1	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.4697	1.18798	69.39	4.543	*0.00	5
2	ضعف الدعم المالي المخصص لتدريب العاملين وتأهيلهم	3.6136	1.06755	72.27	6.604	*0.00	3
3	قلة كفاية الموارد المالية لصيانة وتحديث البرامج الحاسوبية المستخدمة	3.6439	1.05666	72.88	7.002	*0.00	1
4	قلة الميزانيات المخصصة لتصميم البرامج الحاسوبية للأرشفة الإلكترونية	3.6212	1.05230	72.42	6.782	*0.00	2
5	ارتفاع أسعار المعدات والأجهزة الإلكترونية المتعلقة بتطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.4470	1.21890	68.94	4.213	*0.00	6
6	ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية الخاصة بالأرشفة الإلكترونية	3.4773	1.16871	69.55	4.692	*0.00	4
	الدرجة الكلية للمعيقات المالية	3.5455	72432.	70.91	8.652	*0.00	

يتضح من خلال الجدول (7) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الفقرات (1 – 6) ، وعلى الدرجة الكلية للمعيقات المالية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة على التوالي (0.00) ، ويعني ذلك أن المعيقات المالية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية مرتفعة، وقد حصلت الفقرة (3) على درجة مرتفعة وعلى الترتيب الأول، حيث بلغت النسبة المئوية التقديرية لاستجابات المبحوثين عليها (72.3%) ، ما يدل على موافقة المبحوثين بدرجة كبيرة بأن قلة كفاية الموارد المالية لصيانة وتحديث البرامج الحاسوبية المستخدمة يعد أكثر المعيقات المالية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية، وحصلت الفقرة رقم (5) على المرتبة الأدنى حيث بلغت النسبة المئوية التقديرية لاستجابات المبحوثين عليها (68.6%) ، وهي درجة متوسطة وأعلى من الوزن النسبي (60 %) ، ما يعني أن ارتفاع أسعار المعدات والأجهزة الإلكترونية المتعلقة بتطبيق الأرشفة الإلكترونية تعد من المعوقات المالية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية.

وبشكل عام، يتضح أن المعيقات المالية – كأحد مكونات معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية – كانت مرتفعة حسب رأي المبحوثين، وبمتوسط حسابي بلغ (3.54) ، وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (70.9%) .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة المرتفعة إلى حجم المصاريف التشغيلية الهائل الذي يقع على كاهل بلدية طولكرم، بالإضافة إلى كون البلدية مؤسسة غير ربحية واعتمادها على المنح والمساعدات المالية من المانحين، وهذا يلزم البلدية بتوفير رواتب الموظفين والمصاريف الثابتة أولاً، ثم التوجه إلى الاحتياجات الأخرى، وتختلف هذه النتيجة مع الدراسات السابقة، لأن هذه الدراسات أُجريت على مؤسسات ربحية أو حكومية، ومن ثم فإن الإمكانيات المالية تكون متوافرة لها، ولا توجد دراسات بحثت بشكل دقيق في المعيقات المالية للأرشفة الإلكترونية، وهذا أمر يميز هذا الدراسة.

◄ السؤال الرئيس الثاني: **ما هي الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية؟**

للإجابة عن السؤال استخدم اختبار (t) للعينة الواحدة والنتائج المبينة في جدول رقم (8) تبين آراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة في الفقرات التي تمثل الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية.

جدول (8) :

نتائج اختبار (ت) والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لمجال الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية.

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية التقديرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	الترتيب
1	الحصول على دعم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.6742	1.16891	73.48	6.627	*0.00	6
2	إصدار السياسات والأنظمة اللازمة لتطبيقات الأرشفة الإلكترونية	3.7803	1.05797	75.61	8.474	*0.00	4
3	تدريب الموظفين للتعامل مع لتطبيقات الأرشفة الإلكترونية	3.9394	1.13081	78.79	9.544	*0.00	2
4	استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت/ الإنترانت/ الإكسترانت)	3.9848	2.87390	79.70	3.937	*0.00	1
5	استخدام تقنيات أمن المعلومات (برمجيات جدار الحماية/ تشفير البيانات)	3.8485	1.15570	76.97	8.435	*0.00	3
6	تنظيم (الندوات/ المحاضرات / ورش العمل) للتعريف بالأرشفة الإلكترونية	3.7348	1.17778	74.70	7.168	*0.00	5
	الدرجة الكلية للآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية	3.8270	0.86158	76.54	11.028	*0.00	

يتضح من خلال الجدول (8) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الفقرات (1 – 6) ، وعلى الدرجة الكلية للآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة على التوالي (0.00) ويعني ذلك موافقة المبحوثين على الآليات المقترحة التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية وبدرجة مرتفعة، وقد حصلت الفقرة (4) على درجة مرتفعة وعلى الترتيب الأول، حيث بلغت النسبة المئوية التقديرية لاستجابات المبحوثين عليها (79.7%) ، ما يعني موافقة المبحوثين بدرجة كبيرة على أن استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت/ الإنترانت/ الإكسترانت) يعد من أهم الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية، وحصلت الفقرة رقم (1) على المرتبة الأدنى، حيث بلغت النسبة المئوية التقديرية لاستجابات المبحوثين عليها (73.4%) وهي مع ذلك تعتبر درجة مرتفعة وأعلى من الوزن النسبي (60 %) ، ويعني ذلك أن الحصول على دعم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق الأرشفة الإلكترونية مهم للتغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية..

وبشكل عام، يتضح أن الآليات المقترحة التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية قد حازت موافقة المبحوثين وبدرجة مرتفعة حسب رأي المبحوثين، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82) ، وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (76.5%) .

يفسر الباحثان هذه النتيجة المنطقية التي تشير بالدرجة الأولى إلى استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة للتغلب على معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية وهذا ما يتفق مع دراسة (زين الدين، 2013) ودراسة (صديق، 2014) ، التي ارتبطت في نتائج تحليل السؤال الثاني الفرعي، كما أنه من البديهي تدريب العاملين على استخدام الأرشفة الإلكترونية ليستطيعوا التعامل مع هذا النظام بمهنية وحرفية، وهذا يتفق مع دراسة (بن السعدي، 2015) ، كما أن دعم وتأييد المجلس البلدي لتطبيقها من أهم الآليات التي يمكنها التغلب على هذه المعيقات، فالمجلس البلدي هو الذي يوفر المال لشراء الأجهزة والبرامج الحاسوبية المطلوبة، وكذلك هو صاحب القرار لإصدار الأنظمة والسياسات التي تتيح اعتماد تطبيق نظام الأرشفة، وهذا يتفق مع دراسة (كساب، 2008)

السؤال الثالث: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟**

للإجابة عن هذا السؤال فقد استخدم الباحثان أسلوب تحليل التباين المتعدد، والجدول رقم (9) يبين نتائج الاختبار:

جدول (9)

يبين نتائج تحليل التباين لدرجة تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات SS	درجات الحرية DF	متوسط مجموع مربعات الانحرافات MS	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الجنس	5200.	1	5200.	2.858	0930.
العمر	1.276	2	6380.	3.505	*0330.
الوظيفة	1090.	2	0550.	3000.	7410.
المؤهل	3700.	1	3700.	2.032	1570.
الخبرة	1.575	3	5250.	2.884	*0390.
الخطأ (البواقي)	22.207	122	1820.		
الكلي	1760.873	132			

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0,01$)

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول (9) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة على متغيرات (الجنس، الوظيفة، المؤهل العلمي) قد بلغت على التوالي (0.09، 0.74، 0.15) ، وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) أي أننا نقبل الفرضية

الصفرية على هذه المتغيرات.ويعني ذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين تبعاً لمتغيرات الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي.أما بالنسبة لمتغيري (العمر، وسنوات الخبرة) فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).ومن أجل تحديد لصالح من كانت الفروق، اتبع تحليل التباين الأحادي باختبار (LSD) للمقارنات البعدية ونتائج الجدولين (10، 11) تبين ذلك:

جدول رقم (10)

نتائج اختبارLSD للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين تبعاً لمتغير العمر.

المتغيرات	المقارنات	المتوسط	24 - 18	39 – 25	60 - 40
العمر	24 - 18	3.4939			
	39 – 25	3.7001	*2062. -		
	60 - 40	3.5450			

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من خلال الجدول (10) وجود فروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين تبعاً لمتغير العمر بين المرحلة العمرية (25 – 39) سنة والمرحلة العمرية من (18 – 24) سنة لصالح المرحلة الأولى.

وتعد هذه النتيجة منطقية من وجهة نظر الباحثين، لأن الفروق أظهرت لصالح المرحلة العمرية الأكبر، ذلك أن النضج والوعي العلمي والثقافي والمعرفي يكون لدى الأشخاص الأكبر سناً على الأغلب، هذا بالإضافة إلى أن الأكبر سناً هم أقدم بالوظيفة والعمل، لذا فالحاجة إلى تطوير العمل هي من متطلبات هذه الفئة العمرية.

جدول رقم (11)

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المتغيرات	المقارنات	المتوسط	5 سنوات فأقل	6 - 10	11 - 15	16 سنة فأكثر
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	3.6324				
	10 - 6	3.6293				
	15 - 11	3.4766				
	16 سنة فأكثر	3.7805			*0.30385 -	

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من خلال الجدول (11) وجود فروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في فلسطين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين من لديهم خبرة (11 – 15) سنة ومن لديهم سنوات خبرة (16) سنة فأكثر لصالح الفئة الثانية.

وتعد هذه النتيجة منطقية من وجهة نظر الباحثين، لأن أصحاب الأقدمية في الخبرة بالعمل قد وصلوا إلى مرحلة الملل من روتين العمل وفتور البحث عن كل ما هو جديد من تطور في العالم، هذا بالإضافة إلى إطلاع العاملين أصحاب الخبرة الطويلة على كافة تفاصيل العمل بدقة متناهية، وبالتالي يستطيعون تمييز معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية بدرجة أكبر ممن هم أقل خبرة.

نتائج الدراسة

توصلت هذه الدراسة إلى بعض النتائج التي تعد إجابة للتساؤلات المطروحة:

1. إن المعيقات البشرية – كأحد مكونات معيقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية – كانت مرتفعة حسب رأي المبحوثين، وبمتوسط حسابي بلغ (3.70) وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (74.1%).
2. الآليات المقترحة التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الأرشفة الإلكترونية قد حازت موافقة المبحوثين وبدرجة مرتفعة حسب رأي المبحوثين، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وبنسبة مئوية تقديرية بلغت (76.5%).
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في بلدية طولكرم تبعاً لمتغيرات الجنس، والوظيفة، والمؤهل العلمي.
4. وجود فروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في بلدية طولكرم تبعاً لمتغير العمر بين المرحلة العمرية (25 – 39) سنة والمرحلة العمرية من (18 – 24) سنة، لصالح المرحلة الأولى.
5. وجود فروق في درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لمعيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية في بلدية طولكرم تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين من لديهم خبرة (11 – 15) سنة ومن لديهم سنوات خبرة (16) سنة فأكثر لصالح الفئة الثانية.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات الآتية:

1. إصدار القرارات والسياسات والأنظمة من وزارة الحكم المحلي للهيئات المحلية، لتطبيق الأرشفة الإلكترونية.
2. توفير الدعم المالي من الدول المانحة والحكومة الفلسطينية وزيادة الميزانيات، لتسخير كافة الإمكانات الفنية لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية.

3. تجهيز أماكن متخصصة للأرشفة الإلكترونية، وإعداد البنية التحتية اللازمة لتطبيقها، وذلك من خلال توفير المناخ المناسب والبيئة الملائمة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية.

4. تعزيز المهارات الإدارية، من خلال عقد الدورات التدريبية للعاملين في الهيئات المحلية، لزيادة المعرفة لديهم بتطبيقات الحاسوب، وإقامة ورش العمل التي تعزز قدرة العاملين.

5. منح العاملين الثقة في تطبيق الأرشفة الإلكترونية، من خلال الاطلاع على التجارب السابقة.

قائمة المراجع

1. اسماعيل، هالة (2016) ، الأرشفة الالكترونية للرسائل الجامعية والمؤتمرات العلمية والمشاركات التي تمت فيها من أوراق علمية وورش عمل للجامعات: دراسة تطبيقية على رسائل ومؤتمرات – مجلة الدراسات العليا جامعة النيلين، مج. 5، ع. 18، السودان.
2. بن السعدي، محمد الجواد (2015) ، أثر أنظمة المعلومات في تسيير الموارد البشرية" دراسة حالة شركة كهرباء والغاز ورقلة ريفي" ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، الجزائر .
3. الجابري، سيف بن عبد الله (2006) ، الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان " تجربة وزارة الإسكان والكهرباء والمياه، ورقة عمل المؤتمر الثالث للتوثيق والأرشفة الإلكترونية، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
4. رمزي، سروال (2015) ، الأرشفة الإلكترونية: أنظمة الأرشفة توفير للجهد والوقت، مادة الكترونية متوفرة على الرابط:

   http:// keu92. org/ uploads/ Search%20engineering/ Sarwar%20Kamal%20Mohamad. pdf
5. زين الدين، أسامة والعجرمي، عدنان (2013) ، « واقع البرامج الإلكترونية المستخدمة في عمادة القبول والتسجيل في جامعة الأزهر – غزة لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم»، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الثالث والثلاثون للمنظمة العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري في الإسكندرية، مصر.
6. شعث، أحمد (2014) ، مقترح لتطبيق السحابة الحكومية لتطوير الإدارة الإلكترونية في الحكومة الفلسطينية – قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
7. صديق، فائزة (2014) ، الارشيف الالكتروني وتطبيقاته على المؤسسات الحكومية بالسودان، دار جامعة ام درمان للطباعة، السودان.
8. عبد الله، الزيارة (2015) ، أرشيف الوزارات السيادية بالسودان: الوضع الراهن والتخطيط والتطوير، رسالة دكتوراة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
9. عثمان، خالد (2016) ، الأرشفة الإلكترونية ببنك فيصل الإسلامي السوداني: الحفظ الآمن للمستندات والوثائق. مجلة المال والاقتصاد – ع 79 السودان.
10. العريشي، جبريل، المعتم، نبيل (2012) ، الأرشفة الالكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث: المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العملية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية.
11. عمر، معاوية (2015) ، الأرشفة الإلكترونية بالمؤسسات العامة والخاصة ولاية الخرطوم الصعوبات وسبل التطوير، مجلة جامعة البحر الأحمر، السودان، العدد الثامن.
12. عودة، ملكاوي، أساسيات البحث العلمي في التربية و العلوم الإنسانية، مكتبة الكتاني، عمان، الأردن، 1992
13. كساب، عزات (2008) ، متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات – فلسطين. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.