

الفصل الأول

تطوير النظام الأرضي

تفاعل الكائنات فيما بينها وتتصارع ويفوز دائماً الأكثر دهاءً .

وهذا القانون لا يسرى فقط على الكائنات الحية، بل إنه بالمثل صحيح على المؤسسات والشركات والدول، فالمؤسسة أو الشركة الأكثر دهاءً تستطيع أن تقتنص الفرص المواتية أسرع من منافسيها، وتستطيع أيضاً أن تتجنب المخاطر قبل حدوثها، فى حين لا يستطيع منافسوها الأقل دهاءً تحقيق ذلك، فيتحقق الفوز والبقاء للمؤسسة الأكثر دهاءً .

والدول الأكثر دهاءً تستطيع أن تتعامل مع مواردها مهما كانت محدودة، وأن توظف إمكانياتها لتحقيق أهدافها، على الرغم من تحركات ونوايا الدول الأخرى التي لا يلزم أن تكون دول عدوة، بل ويمكن أن تكون دول صديقة .

ولعل دهاء الدول تم التعبير عنه بكفاءة فى تسمية أجهزة مخابراتها باللغة الإنجليزية Intelligence Services، وهو ما يعنى أجهزة الدهاء، وهو اسم يعبر بدقة عن دور هذه الأجهزة فى جمع المعلومات من كافة المصادر وفى تحليلها وتقديمها فى شكل بدائل حركة لمتخذ القرار على المستوى القومى حتى يتسنى للدولة أن تتحرك بدهاء فى خضم الصراع الدولى الرهيب .

(ولا أدري من المشول عن الترجمة العربية لاسم هذه الأجهزة وتسميتها باسم أجهزة المخابرات، وهى تسمية لا تبين الدور الحقيقى لما تقوم به هذه الأجهزة من جمع معلومات وحفظها وتحليلها، بل إن هذه التسمية تشتت ذهن إلى أبعاد أخرى هامشية لا تعبر عن الدور الحقيقى لأجهزة الدهاء).

ولا يتحقق دهاء الفرد أو المؤسسة أو الدولة بمجرد اتخاذ القرار اللحظى أمام الموقف الحالى، بل إن أهم ما يشكل قدرات الدهاء هو الحفظ التراكمى للخبرات والدروس السابقة والمواقف العديدة التى تم التعرض لها، ثم استدعاء هذا الحفظ فى اللحظة المناسبة وبالشكل المناسب للاستفادة به فى اتخاذ القرار المناسب حيال الموقف.

وهنا نجد أنفسنا أمام نشاط الحفظ التراكمى للوثائق والمعلومات، وهو النشاط الذى يسمى فى عالم المؤسسات والأجهزة الرسمية وغير الرسمية بالأرشيف.

المؤمن لا يلدغ من جحر مرتين:

إذا كان المطلوب ربط هذا المثل بأحد الإدارات العاملة في مؤسسة ما، فلا يوجد أنسب من إدارة الأرشيف المسئولة عن حفظ تجارب وخبرات المؤسسة، لكن يستفاد بها في لحظة اتخاذ القرار .

إلا أن هذه المسئولية تلقى بأعباء ضخمة على العاملين في هذه الإدارة، وتزداد حدة هذه الأعباء إذا كانت الموارد المخصصة لهذه الإدارة موارد محدودة وإذا كانت نظرة الإدارة العليا للأرشيف ككل نظرة هامشية غير مقتنعة بالدور الحيوى الذى يؤديه .

وللأسف فإن هذا هو الواقع الذى نعيشه وبصفة خاصة فى بلدنا مصر، وأصبح النمط المعروف عرفياً واجتماعياً عند سماع كلمة أرشيف أنه المكان الذى توجه إليه أقل الأفراد من حيث المهارة والقدرة والذى تخصص له أسوأ الأماكن في مباني المؤسسة (عادة البدروم)، بل وأحياناً هو المكان الذى يعاقب فيه الأفراد بإرسال المغضوب عليهم للعمل به .

فماذا ننتظر بعد ذلك ... هل يمكن أن نتصور أن تجارب الماضى حفظت بكفاءة، وأن الدروس التى مرت بها المؤسسة تم التعبير عن موضوعاتها فى الحفظ بطريقة سليمة تسمح باسترجاعها وقت الحاجة لكى نضمن اتخاذ القرار السليم في الوقت السليم ؟ وهل نتصور أننا حافظنا على دهاء المؤسسة حيال المواقف والتطورات التى تتعرض لها ؟

أعتقد أن الإجابة على هذا السؤال معروفة، وأصبحنا نرى الآن مؤسسات وشركات، بل ودولاً مصابة بمرض الزهيمر، وهو المرض الذى يحرم المصاب به من الاستفادة من تجاربه السابقة ويجعله دائماً كما لو كان كائناً بلا خبرات يتعامل مع المواقف كأنها تحدث لأول مرة، ويتعرض بالتالى للفشل والتعثر وخيبة الأمل مرة تلو الأخرى.

نعم ... إن إهمال الأرشيف أدى إلى إصابة شركائنا بزهيمر الشركات وإصابة وزاراتنا بزهيمر الوزارات، وأصبحنا مؤمنين شكلاً، ولكننا بالفعل نلدغ من الجحر مرتين وثلاثاً وعدة مرات دون أن نجد من يحذرنا من هذه السقطات، لأننا ببساطة أهملنا الأرشيف .

إلا أن هناك سبباً آخر وفى غاية الأهمية ... وفى رأى، إنه يعتبر السبب الحقيقى للحالة المتردية لأرشيفاتنا الورقية، كما إنه وفى نفس الوقت يقدم لنا الطريق الصحيح للخروج من هذه الحالة ... وهذا السبب هو عجز الأرشيف الورقى عن التعامل بكفاءة مع الاحتياجات الموضوعية .

فلاحتياج الذى يوجه إلى الأرشيف إما أن يكون بغرض البحث عن وثائق، أو تقارير بعينها، وهو احتياج بسيط يستطيع الأرشيف الورقى التجاوب معه؛ أو أن يكون احتياجاً موضوعياً لا يهتم بوثائق معينة أو تقارير محددة، وإنما يميل إلى الطبيعة البحثية، ويمثل هذا الاحتياج الغالبية العظمى من الاستفسارات التى توجه إلى الأرشيف. إن هذا الاحتياج يهدف فى الأساس إلى استرجاع كل ما هو مرتبط بموضوع ما، فهو احتياج معقد وصعب وتزداد صعوبته مع تعقد العلوم وتداخل الأحداث، وهذا الاحتياج يشكل العقبة الكأداء للأرشيف الورقى ويجعل حياة المسؤولين عن إجاباته جحيماً؛ لأن الحفظ المخزنى للورق لا يسعفهم فى تحقيق النظرة الموضوعية التى كثيراً ما تكون معقدة ومركبة .

وفى النهاية تكون إجابات الأرشيف الورقى مخيبة للآمال والتوقعات. وتدريباً تدفع المتعاملين معه إلى إهماله ونسيانه واللجوء إلى مصادر أخرى، بعضها خاص وبعضها خارجى لا تعبر بصدق عن تجارب وخبرات المؤسسة. وهذه هى بالضبط قضية الأرشيف الذى لا يختلف أحد عن أهميته، ويكون المطلوب هو رفع مستواه لكى يصل إلى الشكل المتوقع منه والذى يحقق لنا، سواء كنا أفراد أو مؤسسات أو دولة؛ المعرفة .

المعرفة الكافية التى تنير لنا الطريق وتوفر لنا القدرة على التصرف بدهاء .

فإذا عرفنا المشكلة بوضوح وإيجاز نجد أن الأرشيف الذى هو مستودع خبراتنا ودروسنا الماضية وقع بين شقى الرحا : الشق الأول هو الإهمال والنسيان، والشق الثانى العجز عن التعامل مع الاحتياجات الموضوعية بالدقة والشمول المطلوبين .

التركيب السابق للموضوعات :

إن أكثر ما يحد من قدرة الأرشيف الورقى على التعامل بكفاءة مع الاحتياجات الموضوعية هو فى طبيعة فهارسه التى تبنى فى الأساس فى شكل تركيبات موضوعية تستخدم لتمييز أماكن الحفظ المخزنى لأوراق الأرشيف سواء كانت تلك الأماكن ملفات أو أرفف أو أدراج، المهم أن المسؤولين عن الأرشيف، قرروا مسبقاً أن الموضوعات التى تستحق أن يخدمها الأرشيف الورقى هى تلك التركيبات سابقة الإعداد Pre-coordinated. وأصبح كل المطلوب من موظفى الأرشيف أن يقرروا، مع قدوم أى وثيقة أو تقرير أو خطاب؛ أى تركيب موضوعى يصف أى خزانة مخزنية يتم وضع هذا الوارد به .

وهنا تنشأ الصعوبة المرتبطة بهذا التركيب المسبق، فهو أولاً تركيب افتراضى قد تكشف الأحداث المتلاحقة والمتتالية عدم كفايته، وهذا هو ما يحدث غالباً .

وهو ثانياً يرتبط بأماكن مخزنية ثابتة تجعل من الصعب إجراء أى تغيير عليه إذا اقتضت الحاجة، ذلك وهو ثالثاً لا يتيح للباحث مرونة كافية لصياغة احتياجاته إذا كان لا يتوافق مع التركيبات الموضوعية القائمة، وعليه أن يقبل أى شىء يتاح له من الأوعية المخزنية لهذه التركيبات، ثم يبحث فيه عما يريد ومن ثم فإن الباحث الموضوعى دائماً يتوقع أن تكون إجابة الأرشيف الورقى غير دقيقة، بمعنى أن بها زوائد كثيرة لا يريدونها واضطر أن يضع فيها وقته وجهده. وغير شاملة، بمعنى أنه لا يستطيع أن يضمن أن الإجابة التى قدمها له الأرشيف الورقى تشمل كل ما فى الحفظ من وثائق وتقارير مرتبطة باحتياجه الموضوعى.

التركيب اللاحق للموضوعات:

إذن فإن النتيجة المنطقية المباشرة هى أن نترك التركيب السابق بعيوبه ونتجه نحو التركيب اللاحق، ومعنى التركيب اللاحق أن يتم صياغة الاحتياج بمرونة وأن يتم تركيب عناصره الموضوعية لحظة توجيه الاحتياج إلى الأرشيف، ومعنى أنه لاحق (post-coordinated) أنه يتم بعد إنشاء الحفظ وترتيب الوثائق به.

والميزة العظمى المرتبطة بهذا التركيب هى قدرة الباحث فى أن يحصل على الإجابة المفصلة لاحتياجه بأن يستخدم العناصر الموضوعية ويقوم بالربط المنطقى فيما بينهما، وعندما يوجه احتياجه للأرشيف فإنه يحصل على إجابة دقيقة ليس بها شوائب، وشاملة أى لم يسقط أى شىء كان يجب أن يطلع عليه منها .

وحتى يتم تحقيق هذا الحلم الأرشيفى لابد من وجود أداة تستطيع التعامل مع الآلاف من العناصر الموضوعية، وتستطيع أن تزيل أى غموض لغوى فيما بينهما، وتستطيع أن تجرى المضاهاة بين العناصر الموضوعية الواردة فى الاحتياج، والعناصر الموضوعية التى تم وصف الوثائق والتقارير بها، وأن تستخرج فقط ما حقق فى هذه المضاهاة التطابق .

ونظراً لعدم وجود هذه الأداة ظل هذا الحلم مجرد حلم بعيد المنال يعتبر البعض عدم إمكانية تحقيقه إلا فى عالم السحر، وظل هذا الحال حتى منتصف الثمانينات من القرن الماضى، حتى أسفر التطور التكنولوجى عن الأجيال الحديثة من الحاسبات التى تستطيع التعامل مع أحجام كبيرة جداً من البيانات وبسرعات فائقة، كما أنها تستطيع حفظ هذه البيانات حفظاً رقمياً يتيح إمكانية التعامل الآلى والتحليل لهذه البيانات بواسطة برامج قوية صُممت وأعدت فى إطار ما أصبح يسمى نظم الأرشفة الإلكترونية الرقمية .

إن التشغيل الناجح للنظام الآلى لإدارة المستندات والحفظ الأرشيفى الرقمى ليس مجرد اقتناء مجموعة برامج تشكل فى مجموعها نظام حاسب آلى، وإنما هو أكثر

التحضير للتطوير أو التهيئة

للتحول الرقمى:

من ذلك بكثير، فهو عملية تطويرية يجب أن يتخذ القرار بشأنها من الإدارة العليا للمؤسسة، وبناء على قناعة كاملة باحتياج المؤسسة لها واستعدادها لتخصيص الموارد في سبيل تحقيق هدف إستراتيجي ارتأت إدارة المؤسسة أنه حتمي وضروري.

كما أنه عملية تغيير في أسلوب وسلوكيات العمل المعتاد الذي كان يتم في ظل النظام الورقي التقليدي .

ومثل أى تغير، يجب مراعاة التمهيد المناسب وتوفير التدريب وتشجيع العاملين من الإدارة العليا وحتى أصغر المستويات؛ على المشاركة في بناء النظام الجديد .

ولمراعاة هذين الأمرين يجب التحرك على المحاور الثلاثة التالية :

١ - تبسيط إجراءات التطوير ومراعاة التدرج فيه .

٢ - توفير التدريب اللازم لكافة المستويات .

٣ - تشجيع عمليات التحليل والدراسة بمشاركة المستعمل .

أولاً: تبسيط الإجراءات :

١ - إنشاء قسم مركزي لتجهيز المستندات والوثائق وتحميلها آلياً، وبعد ذلك أمراً مطلوباً، وخاصة بالنسبة للمؤسسات الضخمة ذات الإدارات المتعددة التي تعتمد كل منها على قسم وارد خاص بها (مثل الجامعات)، والتي يترتب عليها ازدواجية ضخمة في العمل الأرضي، وصعوبة بالغة في تتبع سير القرارات الإدارية، حيث تحتفظ كل إدارة بأرشفتها الخاص .

ولما كان النظام الآلي يمكنه أن يحل المشكلة المكانية بكفاءة، فمن الأفضل البدء بقسم مركزي للوارد تتم بداخله عمليات فتح المظاريف وتجهيز الأوراق والوثائق بالمسح الضوئي وإعداد البيان الواصف، ثم العرض الآلي على التخصص المعنى .

ويعتبر هذا الشكل بمثابة نواة أولى للنظام تنمو تدريجياً بإضافة إدارات جديدة وإضافة متخصصين جدد، إلا أن القسم المركزي الوارد يبقى كما هو .

٢ - اتباع مبدأ التدرج الكمي وليس النوعي بأن يتفق مثلاً على قصر تعامل النظام الآلي على مائة وثيقة يومياً من كافة الأنواع، وليس على اختيار نوع من الوثائق أو نوعين، كان يقال مثلاً إن النظام سيبدأ بالتعامل بوثائق المشتريات والمخازن لكافة الإدارات كمرحلة أولى .

فالاختيار الأول يعتبر أكثر بساطة ويسر من التالي، ويسمح للنظام أن ينمو بسرعة أكبر من الاختيار الثاني، كما أن البيانات الواصفة التي تعد للوثائق تعتبر مشتركة على مستوى كافة الأنواع، وحتى إن حدث اختلاف بين نوع وآخر،

يمكن لمسؤولي النظام فرض الشكل الموحد للبيان الواصف كإجراء يتفق مع طبيعة المرحلة الأولى التمهيدية .

٣ - التشغيل التجريبي، فمن الأفضل ولتحقيق أكبر قدر من الاطمئنان لجهة الاستخدام أن يتم تشغيل النظام الآلي لفترة مؤقتة (شهرين - ثلاثة) تشغيلاً تجريبياً بالتوازي مع النظام الورقي القائم، على أن تتم دراسة أثر هذا التشغيل على كافة عناصر الحركة المستندية (فهرسة - تجهيز - استرجاع - حفظ) .

التغيرات التي يأتي بها نظام الأرشفة الرقمي وتشكل اختلافاً عن الأسلوب أو السلوك المعتاد تحدث في عديد من المجالات، من أهمها الآتي :

ثانياً: التريب والادلة الشارحة :

- ١ - تجهيز البيانات .
- ٢ - الفهرسة .
- ٣ - إنشاء قوائم الكلمات الدالة .
- ٤ - إدخال البيانات .
- ٥ - التعامل مع سير الوثائق الآلي .
- ٦ - الاسترجاع .
- ٧ - تنظيم الحفظ الورقي المصاحب للآلي .
- ٨ - تنظيم الحفظ التاريخي .
- ٩ - حقوق الاطلاع .
- ١٠ - مستويات السرية .

ويشكل كل مجال منها فقرة من فقرات التدريب التي يجب إعطاؤها لكافة العناصر المتعاملة مع النظام الجديد، سواء كانوا مفرسين للوثائق أو باحثين ومتخذى قرارات .

وتتراوح مدة هذه الدورة من يومين إلى ثلاثة حسب المستوى، على أن يليها تدريباً عملياً في الفهرسة وتجهيز البيانات للفريق المكلف بذلك وفي الاسترجاع والبحث للباحثين ومتخذى القرارات .

وسيكون من المفيد أيضاً توفير أدلة شارحة للنظام الجديد تسلم للمتدربين، يتم فيها التعريف بالعناصر الثابتة في النظام الجديد، وهي البيان الواصف وتوضيح تعريف لكل عنصر من عناصره، وكذا التعريف بالعناصر المتحركة وهي سير العمل ومتطلبات كل مرحلة من مراحله .

ثالثاً : مشاركة المستعمل فى تحليل النظام :

بالرغم من إمكانية تحليل النظم بواسطة خبراء من خارج نطاق المستعمل الآن ثبت عملياً أن قيام أفراد متخصصين من جهة الاستعمال بتجميع البيانات المطلوبة للتحليل وإجراء التصميمات المتفقة مع دراسة هذه التجميعات؛ يعد الحل الأمثل وبصفة خاصة فى نظام جديد يترتب عليه إجراء تغيرات جوهرية فى السلوكيات المعتادة .

إن قدوم النظام الآلى لإدارة المستندات والأرشيف الإلكتروني يفرض إعادة النظر فى تعريف معنى الوثيقة أو المستند، فبدلاً من اتباع النظرة التحليلية القديمة التى تعتمد على الهيكل التنظيمى للمؤسسة؛ يجب النظر بمنطق الوظائف والأنشطة Business Function، والسبب يرجع إلى القدرة التكاملية Integrability التى أوجدتها النظم الآلية فى العمل المستندى، بحيث أصبح من الممكن للوثيقة الواحدة أو التعامل الواحد Transaction أن يرتبط بعدة وظائف وليس وظيفة واحدة .

فتقرير خاص بالأفراد سيكون له صدق فى وظيفة الإنتاجية ووظيفة الحوافز والمرتبات ووظيفة إدارة المخازن ووظيفة التدريب، ولن يقتصر فقط على وظيفة الأفراد . وتقرير خاص بالإنتاجية سيتترك أيضاً صدق لدى التسويق والعلاقات الخارجية والموازنة ... وهكذا. لذا شكلت النقلة إلى النظم الآلية فرصة ذهبية لإعادة النظر فى الكيانات التقليدية بطريقة أكثر تكاملاً، تعتمد على الوظائف وليس الهيكل التنظيمى.