

حوكمة المعلومات والوثائق في المؤسسات وأزمة كورونا

Information and records governance in institutions and corona crisis

ناذير سرير عبد الله * ، رخمونة بوشنة

جامعة وهران 1 – الجزائر .

تاريخ الاستلام: 2020/11/23 تاريخ القبول: 2021/04/19 تاريخ النشر 2021/12/31

ملخص: تعتبر أزمة كورونا التي نشأت بسبب انتشار فيروس كورونا المستجد الأصبغ في تاريخ البشرية، فقد شلت الاقتصاد وأوصدت أبواب المؤسسات وأصبحت في غضون شهرين أزمة عالمية. اهتمنا في هذه الدراسة بمشكلة جوهرية تتعلق أساسا بصعوبة الحصول على المعلومات في هذه الأزمة، مما سبب الانقطاع عن العمل ، بالاعتماد على منهج البحث التاريخي لتحقيق أهداف الدراسة. النتائج المتوصل إليها تثبت بان حوكمة المعلومات المبنية على نظام إدارة الوثائق والمعلومات الإدارية المنصوص عليه في التقنين الدولي ايزو 15489، تعتبر من أهم السبل لتحسين أداء المؤسسات. وبناءً عليه أوصى الباحث بضرورة اعتماد حوكمة المعلومات والوثائق لمعالجة كافة الأزمات التنظيمية التي تواجه المؤسسات.

الكلمات المفتاح : حوكمة المعلومات؛ أزمة كورونا؛ حوكمة الوثائق؛ نظام إدارة الوثائق؛ ISO15489.

Abstract: The Corona crisis, caused by the emerging corona virus is the most difficult in human history, it has paralyzed the economy and closed the institutions, and within two months it became a global crisis. In this research we highlight the basic problem related to information access, based on the historical research method. The results show that Information Governance relies on the records management system underlined in the international standard ISO15489, is the most important ways to improve the performance of institutions. Thus the researcher recommends promoting the practices of Information Governance to address all organizational crises facing the institutions

Keywords: Information governance; Corona crisis; Records governance; Records management, ISO15489.

Résumé : La crise Corona, causée par le virus corona émergent, est la plus

* ناذير سرير عبد الله serier.abdallah@edu.univ-oran1.dz

difficile de l'histoire humaine, elle a paralysé l'économie et fermé les institutions, et en deux mois elle est devenue une crise mondiale. Dans cette recherche, nous mettons en évidence le problème fondamental lié à l'accès à l'information, basé sur la méthode de recherche historique. Les résultats montrent que la gouvernance de l'information repose sur le système de gestion des documents souligné dans la norme internationale ISO15489, est le moyen le plus important d'améliorer la performance des institutions. Ainsi le chercheur a recommandé l'adoption d'une gouvernance de l'information pour les crises organisationnelles auxquelles sont confrontées les institutions.

Mots-clés: Gouvernance de l'Information ; crise Corona ; gouvernance documentaire ; gestion des documents administratives ; ISO15489.

1- تمهيد :

لقد أيقظتنا جائحة فيروس كورونا (covid-19) التي يعيشها العالم بأكمله اليوم على مشكلة جوهرية تتعلق أساسا بصعوبة الحصول على المعلومات، نقلها، عدم القدرة على السيطرة والتحكم فيها، وهذا كله ناتج عن الإجراءات الحكومية الاحترازية المتخذة للحد من انتشار الفيروس التاجي القاتل، مما سبب عدة إشكاليات إدارية وقانونية غير مسبقة لانعدام نظم معلومات ونظم توثيقية لإدارة المعلومات والوثائق بالمؤسسات، مما سبب انقطاع عن العمل في بعض المؤسسات وعدم التمكن من الإشراف ومتابعة الأعمال عن بعد.

وفي المقابل نجد انه منذ ما يزيد عن عقدين من الزمن أصبح مصطلح الحوكمة يجسد للمقاربة الإدارية الأكثر نجاحا في معالجة مشاكل المؤسسات، فالحوكمة تبنى على تطبيق المبادئ التي تشكل الضمان لتطوير أداء المؤسسات بمختلف مجالات عملها لمنع وقوع ما لا يُحمد عقباه من تجاوزات وفساد يتسبب في أزمات خانقة إضافة إلى النظرة الإستشرافية المستقبلية والتنبؤ بالمخاطر، فالحوكمة الجيدة بمثابة نشاط رفيع المستوى يساند النشاط الإداري خصوصا وقت الأزمات.

وطالما أن ولادة الحوكمة بمفهومها العام كانت نتيجة للأزمات المتكررة التي أصابت اقتصاديات عالمية عديدة ، فلما لا تكون أزمة كورونا العالمية وأثارها التي مست جميع القطاعات هي نقطة البداية للجوء إلى تطبيق حوكمة المعلومات التي تهدف الى تحسين التعامل مع المعلومات منذ نشأتها إلى غاية استرجاعها في الوقت المناسب للمساعدة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب قصد تحسين الأداء وزيادة الإنتاج. لذا نرى أنه لا بد من زيادة الاهتمام بموضوع حوكمة المعلومات في كل القطاعات كونها أحد عوامل تحقيق النهضة والنجاح والتطور بما لها من الأثر الإيجابي على تطوير الأداء الذي يعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق البقاء والاستمرارية وذلك بتطبيق مجموعة من السياسات والمعايير والاعتماد على مجموعة من

الأدوات التي تضمن التحكم التام في الممارسات والإجراءات الوثائقية التي تبني عليها كل النشاطات الأخرى بدون استثناء في أي ظرف كان، وعليه فالسؤال الرئيسي الذي يطرح نفسه هو:

كيف يمكن لحوكمة المعلومات أن تكون طوق نجاة بيد المؤسسات في حالات الطوارئ انطلاقاً من أزمة كورونا المعاشة حالياً؟

طبعاً هذا التساؤل الرئيسي يقودنا إلى طرح مجموعة من التساؤلات أهمها:

- ماذا نقصد بأزمة كورونا؟
- ماذا نقصد بحوكمة المعلومات، أهميتها وأهدافها؟
- ما هي المشاكل التي تولدت عن أزمة كورونا وتستدعي العمل بآليات حوكمة المعلومات؟
- ما الأسباب التي تستدعي اتباع آليات حوكمة المعلومات والوثائق في العمل الإداري؟
- ما هو نظام إدارة الوثائق والمعلومات باعتباره آلية لحوكمة المعلومات والوثائق؟
- ما هي إيجابيات الاعتماد على نظام إدارة الوثائق والمعلومات المناسب في حوكمة المعلومات والوثائق؟
- ما هي المخاطر التي تتجنبها المؤسسات بتطبيقها لحوكمة المعلومات والوثائق وفق نظام مناسب لإدارة الوثائق؟

1-1- منهج الدراسة

تم الاعتماد على منهج البحث الوثائقي (المنهج التاريخي)، الذي يركز على تجميع وتحليل البيانات والمعلومات، إضافةً إلى استعمال منهجية المقاربات النظرية لدراسة مُصطلحي حوكمة المعلومات والوثائق من جهة ونظام إدارة الوثائق الإدارية من جهة ثانية؛ من أجل استخلاص العلاقة بينهما و دورهما في التحكم في المعلومات.

1-2- أهمية و أهداف الدراسة

تركز الدراسة على بناء تصوّر واضح للعلاقة الوطيدة بين حوكمة المعلومات والوثائق ونظام إدارة الوثائق، و اثبات الأهمية و الدور الذي تلعبه حوكمة المعلومات في تسهيل الوصول إلى المعلومات، فهي تهدف بالدرجة الأولى إلى إثبات أن حوكمة المعلومات والوثائق يُمكنها أن ترسم سياسة مُتكاملة من أجل تحقيق التحكم التام في إدارة الوثائق بكل كفاءة، وذلك وفق المعايير والممارسات الدولية الرائدة المؤسسة لها، كما أن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة يُمكن الاستفادة منها من أجل التحكم الأمثل في المعلومات وإدارة الوثائق خصوصاً في حالة الأزمات.

2- أزمة كورونا

في رسالة للأمم العام للأمم المتحدة انطونيو غوتيريش ، مؤرخة في 23 أبريل 2020 فيما يتعلق بحقوق الإنسان في سياق التصدي لجائحة كوفيد-19 يقول إن جائحة كوفيد-19 ليست حالة من حالات الطوارئ في مجال الصحة العامة فحسب، بل هي أكثر من ذلك بكثير، إنها أزمة اقتصادية، وأزمة اجتماعية، وأزمة إنسانية أخذت تتحول بسرعة إلى أزمة لحقوق الإنسان (انطونيو غوتيريش، 2020).

1-1- تعريفه مرض كوفيد -19

هو مرض معد يسببه فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس وهذا المرض المستجدين قبل ظهوره في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019 (وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل لاجئي فلسطين في الشرق الأدنى (الأنروا)، 2020).

2-2- تعريف فيروس كورونا

هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (السارس). ويسبب فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً مرض فيروس كورونا كوفيد-19 (COVID-19).

2-3- الحجر الصحي

يقصد به إجبار حكومات الدول المواطنين بالتزام مساكنهم والحد من التنقل إلا للضرورة القصوى ، مع إجبارية إيقاف الأعمال غير الضرورية بشكل وثيق ، والتي تمثل أماكن لتجمع أعداد كبيرة من الناس ، وهذا للمساعدة على إبطاء انتشار المرض، والذي ينتشر بين البشر عادة من شخص مصاب لديه أعراض عن طريق : القطرات الناتجة عن السعال والعطس، الأهتمام بشخص مصاب، لمس سطح به الفيروس ثم لمس الفم ، الأنف أو العين قبل غسل اليدين (إدارة الصحة العامة(الأنروا)، 2020).

2-4- علاقة البيانات و المعلومات بأزمة كورونا

لقد تسببت القرارات المفاجأة والتي كانت جد مستعجلة وفرضتها أزمة كورونا في مشاكل عديدة مما صعب الوصول الى المعلومات باعتبار إن:

- اتخاذ القرار يعتمد على توفر المعلومة المناسبة في الوقت المناسب ليتم اتخاذه مباشرة ودون أي تماطل، فقرارات إجراء حجر صحي على ولاية ما او منطقة ما أو توقيف نوع معين من النشاطات التجارية مبني على المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة.
- عرض الإحصائيات ونتائج تطور الفيروس هو الآخر يتطلب الحصول على معلومات موثوقة وبسرعة من المؤسسات المخول لها قانونا الإعلام بكل جديد حول هذا المرض.
- مشاركة المؤسسات الإستشرافية كالوزارات مثلا كما هو الحال مع وزارة الصحة الجزائرية للمعلومات الطبية لنتائج تطور الأبحاث وطرق الوقاية مع الأفراد عبر وسائل الإعلام المختلفة وعبر مواقع التواصل الاجتماعي، يتطلب تحكما جيدا في المعلومات.
- العمل عن بعد لبعض المهن من المنزل مباشرة يتطلب الحصول على المعلومات التي تكون مخزنة في المؤسسات في أنظمتها الوثائقية.

3- حوكمة المعلومات

رغم حداثة الاهتمام بمفهوم الحوكمة، إلا أن نشأة هذا الطرح وظهوره تاريخيا يعود لفترة طويلة فمصطلح الحوكمة ذو أصل يوناني (kubemân)، وعرف باللاتينية ب: (Gubernare)، وكان يستخدم في الفرنسية القديمة في القرن الثالث عشر كمرادف لمصطلح الحكومة "Gouvernement" (طريقة وفن الإدارة)، وانتقل للغة الانجليزية في القرن الرابع عشر (Governance) (معروف، رابح، 2016، ص.24).

ولمصطلح الحوكمة عدة مرادفات أهمها: الحكمانية، الحاكمية، الحكامة، المحكومية، إدارة الحكم، الحكم الموسع، القواعد الحاكمة، نظام الحكم والإدارة، أسلوب الإدارة الرشيدة، الإدارة النزيهة، الإدارة المجتمعية، إدارة شؤون الدولة والمجتمع، أسلوب ممارسة سلطة الإدارة، الحكم الراشد، الحكم الرشيد والحكم الصالح (سفاري ميلود، 2007، ص.14-15).

تعرف مؤسسة التمويل الدولية الحوكمة بأنها: "النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها"

كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OECD) بأنها: "مجموعة من العلاقات التي تربط بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من أصحاب المصالح" (مركز أبو ظبي للحوكمة، [د.ت.]، ص.5)

وبشكل عام الحوكمة تعني وجود نظم تحكم العلاقة بين الأطراف الأساسية في الشركة (أعضاء مجلس الإدارة، الإدارة التنفيذية، المساهمين... الخ) بهدف تحقيق الشفافية والعدالة ومكافحة الفساد ومنح حق مساءلة إدارة الشركة لحماية المساهمين والتأكد من أن الشركة تعمل على تحقيق أهدافها واستراتيجيتها الطويلة الأمد.

3-1- تعريف حوكمة المعلومات

في سياق الحديث عن المعلومات وحوكمتها نجد عدة مصطلحات تدل عليها وتصب في نفس سياقها أهمها: الحوكمة الوثائقية (La gouvernance documentaire =records) و حوكمة البيانات (La gouvernance des données= Data) (governance) (governance)

اما بالنسبة لتعريفها فلا يوجد تعريف رسمي، فقد عرفها اتحاد مبادرة حوكمة المعلومات (اتحاد مبادرة حوكمة المعلومات، 2014) بـ:

« The activities and technologies that organizations employ to maximize the value of their information while minimizing associated risks and costs »

"الأنشطة والتقنيات التي تستخدمها المؤسسات لزيادة قيمة معلوماتها لتقليل التكاليف والمخاطر المرتبطة بها" (ترجمة الباحث)

كما تعرف شركة **Gartner Inc** مصطلح حوكمة المعلومات بأنها: "تحديد الحقوق المنوطة بالقرار وإطار المساءلة لضمان السلوك المناسب في إنشاء المعلومات، تخزينها وتقييمها وأرشفتها وحذفها. وهو يتضمن العمليات والأدوار والسياسات والمعايير والمقاييس التي تضمن الاستخدام الفاعل والكفاء للمعلومات، و بما يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها" (حايك هيام، 2018).

كما نجد أن جمعية ARMA اقترحت تعريفا أكثر وصفية في الإصدار الرابع من قاموسها للمصطلحات.

" Information governance is a strategic framework composed of standards, processes, roles, and metrics that hold organizations and individuals accountable to create, organize, secure, maintain, use, and dispose of information in ways that align with and contribute to the organization's goals " ARMA(2012).

"حوكمة المعلومات هي إطار استراتيجي يتكون من المعايير ، العمليات ، الأدوار والمقاييس التي تلقي بالمسؤولية على عاتق المؤسسات والأفراد لإنشاء المعلومات ، تسيرها، تأمينها، حفظها، صيانتها وإتلافها بطرق تتماشى مع أهداف المنظمة وتسهم فيها"(ترجمة الباحث)

إذا حوكمة المعلومات عبارة عن تنسيق لممارسات إدارة المعلومات طوال دورة حياتها
(Pagnamenta Roxane, 2014, p.8)، بمعنى أنها تضبط الإطار التنظيمي والاستراتيجي لتحديد الأدوار و الأعمال من اجل التحكم في الوثائق المطبوعة والرقمية (Jean-philippe Accart, 2015, p61) ، لتقليل المخاطر والتكاليف المرتبطة بها.

2-3- أهمية و أهداف حوكمة المعلومات

يترتب عن صعوبة التعامل مع المعلومات الضخمة والمتراكمة بشكل سريع تحديات ذات آثار مالية و قانونية تسيء إلى سمعة المؤسسات ، ولا خيار لتفادي ذلك الا عبر حوكمة المعلومات بمعنى أن حوكمة المعلومات لها ضرورتها من جهة تطوير فعالية المنظمات وتحسين أدائها من خلال الاستخدام الأمثل للبيانات ، ومن جهة أخرى لتقليل المشاكل والتحديات.
فالغاية من تطبيق حوكمة المعلومات هي:

- الحفاظ على المعلومات وتيسير الوصول إليها وتقليل المخاطر والتكاليف
- أن تصبح إدارة المعلومات، التي هي لغة العصر والتطور الذي ينقل الإنسانية إلى مرحلة جديدة من التقدم. (معهد شمال إفريقيا لدراسة الحوكمة، 2019، ص.3)

3-3- متطلبات تطبيق مقارنة حوكمة المعلومات

- للوصول إلى الغاية المنشودة وهي وضع متكامل وفعال لحوكمة المعلومات في المنظمة ينبغي اعتماد مايلي:
- 1: طريقة عمل (منهجية): تعني المسار الذي سيتم اتباعه للوقوف على المعلومات ، تدقيقها وتحليلها وصولاً إلى إعادة ترتيبها وتسهيل عملية استرجاعها وتوظيفها بفاعلية.
 - 2: معرفة بيانات المؤسسة: أي الغوص في البيانات المتوفرة وفرزها ومعرفة الصالح منها وما يحتاج الى التخلص منه، والوقوف على الطريقة النافذة للحصول على المعلومات وتخزينها للتعامل معها بشكل صحيح.
 - 3: مقارنة فنية: هي الأداة التي سيتم استخدامها للتخزين والأرشفة والاسترجاع، ويشمل هذا التطبيقات المستخدمة في هذا المجال كنظام التسيير الالكتروني للوثائق (GED).
 - 4: إستراتيجية التواصل: المراد منها منظومة التواصل للتعامل مع المعلومات الواردة بشكل يسهل إعدادها للمعالجة مع تدقيق، تحليل وأرشفة (معهد شمال إفريقيا لدراسة الحوكمة، 2019، ص.4).

3-4- ضوابط حوكمة المعلومات

البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين والتي يتم التعامل معها في المؤسسات والهيئات الخدمائية تتطلب ضوابط رئيسية ثلاث هي:

1: السرية: إن من غايات حوكمة المعلومات أن يقع ضبطها واسترجاعها بطريقة تحقيق النفع العام دون الإخلال بمصالح المواطنين وحقوقهم، فالسرية اشتراط مهم عند الوقوف على البيانات الخاصة بأصحاب المصلحة في كافة المؤسسات، والسرية في مجال حوكمة المعلومات تعني أن لا يصل للمعلومات إلا الأشخاص المخول لهم ذلك.

2: السلامة: تعني المحافظة على المعلومات وحفظها من التغيير والتعديل الذي يغير أصل المعلومة وبالتالي يفقدها قيمتها.

3: سهولة الاسترجاع: كلما كانت عملية الوصول إلى المعلومات سهلة كلما كانت حوكمة المعلومات منضبطة وناجحة (معهد شمال إفريقيا لدراسة الحوكمة، 2019، ص.4-5).

4- نظام إدارة الوثائق و المعلومات الإدارية كآلية لحوكمة المعلومات قبل ، اثناء و بعد الأزمات

تعتبر الجمعية الدولية المتخصصة في الوثائق،البيانات والمعلومات **ARMA** نظام إدارة الوثائق (RM) أساس حوكمة المعلومات، فهو نظام استراتيجي للتعامل مع الوثائق والمعلومات بصفة عامة وهو يجسد فعليا ما نسميه بالمقاربة العملية لحوكمة إدارة الوثائقية والمعلومات (انظر الشكل الموضح في الملحق رقم 1)

4-1- نبذة تاريخية

قد ظهرت إدارة الوثائق الإدارية لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية في أواخر القرن التاسع عشر كحل لمشكل نقص الفداح الذي ظهر على مستوى التحكم في الوثائق اللازمة للتسيير الأمثل للإدارة الأمريكية بعد الإنتاج المتزايد للوثائق.

ويعود مشروع التقنين الدولي لإدارة الوثائق الإدارية ISO 15489 إلى عام 1995 عندما اتفق في استراليا على نص التقنين الاسترالي ت.4390،1. وقد عرف نجاحا باهرا حين طبق في الميدان على المستوى الوطني، ليعرض بداية عام 1997 أمام أعضاء المنظمة الدولية للتقنين قصد المصادقة عليه، لكنه قوبل بمعارضة شديدة من قبل ألمانيا،أمريكا، بريطانيا، فرنسا،النرويج والسويد.لتنتهج بعدها استراليا المنهج الكلاسيكي المعروف وهو الحوار والتعاون، الذي بدأ يعطي ثماره من اجتماع لآخر، وقد جرى أول هذه الاجتماعات بلندن في شهر يوليو 1997.

في نهاية عام 1999، كانت المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس تعمل على الانتهاء من معيار ISO 15489 (Marie- Anne Chabin, 2000, p.159).

ليعرف بعدها النص الأصلي للتقنين المعروض أول الأمر عدة تعديلات ،ليصادق عليها فيما بعد على جزأين:

- جزء خاص بالمبادئ الرئيسية لنظام إدارة الوثائق الإدارية والموجه أصلا للمسؤولين والمختصين في المجال داخل الإدارات المعنية باعتماده (ISO 15489-1).
- الدليل المنهجي التطبيقي الذي هو بمثابة الإطار المنهجي الواجب إتباعه قصد إعداد وتجسيد نظام إدارة الوثائق الإدارية داخل الإدارة المعنية (ISO 15489-2).

2-4- تعريف نظام إدارة الوثائق و المعلومات الإدارية

- يعرف نظام إدارة الوثائق الإدارية بأنه نظام يهدف إلى (Jean-philippe Accart, 2015, p. 285) :
- التكفل التام والكامل بالوثائق الإدارية منذ نشأتها حتى تطبيق مصيرها النهائي مروراً بعملية إنشاء الوثائق، إدماجها داخل النظام، تصنيفها، توفير شروط حفظها وتبليغها، بالإضافة إلى تسجيل مختلف العمليات المطبقة على هذه الوثائق (تقفي الأثر).
- تنظيم وتسيير الوثائق مهما كان شكلها، الوعاء الذي ثبتت عليه، أنشئت أو استقبلت من طرف أي مؤسسة عمومية كانت أم خاصة في إطار ممارستها لمختلف نشاطاتها الإدارية اليومية، أو أي شخص طبيعي مسؤول عن إنشاء أو حفظ الوثائق.
- تحديد مختلف المسؤوليات الواجب على المؤسسات احترامها إزاء وثائقها وذلك بتحديد المبادئ، الإجراءات، الأنظمة والمناهج الواجب إتباعها لأدائها على أتم وجه .
- يمثل دعم حقيقي للإدارات المعتمدة على نظام الجودة بالتوافق مع التقنين ISO 9000.

3-4- إيجابيات نظام إدارة الوثائق والمعلومات الإدارية

إن انتهاج نظام إدارة الوثائق الإدارية يوفر لنا عدة إيجابيات من أهمها (ISO 15489, 2006, p.4-5):

- تسيير الوثائق الإدارية مهما كان وعاءها ورقي كان أو الكتروني.
- الاهتمام بالوثائق الإدارية منذ نشأتها حتى تطبيق مصيرها النهائي، على عكس النظام الأرضي الكلاسيكي الذي يهتم بالوثائق الإدارية بعد أن يتم دفعها إلى الأرشيف الوسيط.
- إن اعتماد نظام إدارة الوثائق الإدارية يسمح لنا بالتأكد بصفة منتظمة من أصالة مصداقية، شمولية، وقابلية استغلال الوثائق المنتجة.

- تسهيل إدماج نظام الإعلام الآلي لتسيير الوثائق المنتجة ، وقراءتها لمرات عدة بفضل تعدد البرمجيات التي تسمح بالتطرق إلى المعلومات المحتواة داخل هذه الوثائق.
- إقامة مبادئ لإعداد وتطبيق أنظمة وتقنين أخرى .
- توزيع المسؤوليات، الكفاءات والمهام.
- إعداد و صيانة الأنظمة الخاصة بتنظيم، تسيير واستغلال الوثائق الأرشيفية.
- إدماج نظام إدارة الوثائق الإدارية داخل محيط الأنظمة الأخرى ومناهج العمل داخل الإدارة المعنية.

5- إيجابيات حوكمة المعلومات المبنية على تطبيق نظام إدارة الوثائق الادارية وفق معيار ISO 15489

إن تقنين سياسات وإجراءات إدارة الوثائق تضمن أن تكون كل الوثائق الأرشيفية محل اهتمام وحماية مناسبة (Michèle lénart, 2004, p.15)، لذا يجب الاهتمام بجدية بتصميم أنظمة لتسيير المعلومات داخل المؤسسات للوفاء بمتطلبات تحسين الجودة ، تطوير الابتكار ، زيادة الإنتاجية ، ومراقبة المخاطر واستثمار المعرفة ، وفي هذا السياق نجد إن حوكمة المعلومات تعرض العديد من المزايا والإيجابيات التي تساهم في هذه التطورات.

- الإيجابيات النوعية:
- التحكم في دورة حياة جميع الوثائق الورقية والإلكترونية المنتجة والمستلمة من طرف المؤسسة ، منذ إنشائها إلى إقصائها أو حفظها النهائي.
- الوصول السريع والمستهدف إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة .
- تماسك نظام المعلومات المطبق داخل المؤسسة (وثائق متكاملة بشكل منهجي في نظام المعلومات).
- تيسير العمل اليومي لجميع الموظفين من حيث إدارة وثائق.
- الإيجابيات الإستراتيجية:
- حماية الحقوق (أصالة ونزاهة واكتمال الوثائق والملفات).
- تكوين ذاكرة منظمة وموثقة للمؤسسة من اجل تلبية احتياجاتها الحالية والمستقبلية (Université de Lausanne, 2016, p.7).
- الإيجابيات الاقتصادية:
- تخفيض التكلفة (الموارد البشرية ،المالية ومساحة التخزين)

6- المخاطر التي تتجنبها المؤسسات بتطبيقها لحوكمة المعلومات والوثائق وفق معيار ISO 15489

مما هو متفق عليه أن المعلومات هي مصلحة عامة ومورد استراتيجي يشكل جزءا من ثقافة المؤسسة، كما إنها ثروة فعلية إذا أُدريت واستغلت بشكل صحيح، فالإدارة الجيدة للمعلومات والوثائق تمكن من السيطرة على المخاطر التالية (Université de Lausanne, 2016, p.5) :

- المخاطر النوعية والقانونية:
 - مشاكل في نشاط المؤسسة والنتيجة عن سوء تسيير الوثائق.
 - عدم الاحتفاظ بالمعلومات ذات القيمة الإثباتية.
 - مدة الحفظ القصيرة جدًا تتسبب في فقدان المعلومات، والمدة الطويلة تنجر عنها عواقب أخرى كالزيادة في مساحة التخزين والتكاليف الإضافية الناجمة عن حفظ وثائق غير ضرورية.
- المخاطر الإستراتيجية:
 - حذف أو إقصاء الوثائق الضرورية لتشغيل وتسيير المؤسسة.
 - عدم احترام سرية المعلومات (سوء تسيير حقوق الاطلاع)
 - عدم موثوقية المعلومات .
 - ضعف وسوء اتخاذ القرارات (أو عدم اتخاذ القرار) بسبب عدم الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
- المخاطر الاقتصادية:
 - الوقت الضائع في البحث عن الوثائق والملفات المحفوظة بشكل سيئ .
 - نقص المساحة.

7- النتائج التي توصَّلت إليها الدراسة:

- بناءً على منهجية المقاربات النظرية التي تم اعتمادها بإسقاط مختلف المعلومات التي تم عرضها سابقاً والخاصة بمصطلحي الدراسة المُتمثلين في: حوكمة المعلومات والوثائق ونظام إدارة الوثائق الإدارية لدراسة العلاقة بينهما؛ وبهدف إثبات أو نفي مدى امتثال نظام إدارة الوثائق الإدارية المُسطر في التقنين ISO 15489 في رسم كل مُتطلبات حوكمة المعلومات والوثائق، ومدى نجاحه في التحكم في المعلومات لتسهيل ممارسة الأعمال في ظل كل الظروف التي تمر بها المؤسسات، تم التوصل إلى النتائج الآتية:
- ان حوكمة المعلومات والوثائق تُبنى على الكثير من المبادئ المُرتبطة بنظام إدارة الوثائق الإدارية وإدارة محتوى المؤسسات.

- ان حوكمة المعلومات والوثائق تُركز على دورة حياة الوثائق (المعلومات بصفة عامة)، وكيفية إنشاء البيانات، تخزينها، تنظيمها، حذفها وإتاحتها وهو تمامًا ما يضمّنه نظام إدارة الوثائق RM المُسطر في التقنين الدولي ISO 15489.
- ان حوكمة المعلومات والوثائق تسعى لمُساعدة المؤسسات في الحصول على أقصى قيمة من المعلومات الخاصة بها بأقل نسبة من المخاطر المحتملة.
- ان نظام إدارة الوثائق يضمن استمرار تقديم الخدمة في ظل وجود الأزمات.
- ان اعتماد نظام إدارة الوثائق المناسب يسمح بإمكانية مُمارسة العمل عن بعد من خلال الاتصال بالنظام من أي مكان.
- ان امتلاك المؤسسات على اختلاف أنواعها لسياسةٍ مُحكّمة لتسيير وإدارة معلوماتها ووثائقها؛ يجعلها في مُنأى من التأثير بالأزمات، خاصةً أزمة كورونا الحالية وما نتج عنها من تبعات الحجر الصحي، الذي حال دون الوصول إلى المعلومات مما عرقل الأعمال بصفةٍ شبه تامة.

8- الخلاصة

أصبح الإيمان بأهمية حوكمة المعلومات من المسلمات في هذا العصر خصوصا بعد المشاكل التي عرفناها وواجهناها خلال أزمة فيروس كورونا ولسوف يكون لها دور أكثر بعد الأزمة إن شاء الله، وهي تتطلب وعيا تاما يأخذ بكل السبل التي تضمن تطورها و انتشارها في المؤسسة كأداة تساعد على حل المشاكل المتعلقة بالمعلومات والسيطرة عليها . فهناك حاجة ماسة لتطبيقها في الإدارات والمؤسسات لضبط الممارسات الوثائقية وقلة الاهتمام بعمليات إدارة المعلومات.

وبحكم أننا لا نعرف متى ستنتهي أزمة وباء كورونا و أن أغلبية إن لم نقل جل المؤسسات خصوصا في الجزائر لا تملك حتى مجرد مشروع لحوكمة المعلومات ولإدارة الوثائق تبقى حوكمة المعلومات كمشروع مقترح إلى ما بعد الأزمة من خلال:

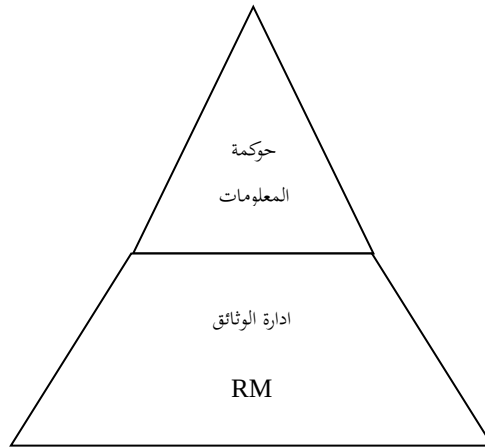
- تقييد المعلومات في مصادر معلومات رقمية إلى جانب الوثائق الورقية، بحيث تكون محفوظة في أنظمة وثائقية مقننة وفق أحدث التكنولوجيات التي يمكن إن تتيحها عن بعد شرط توفر عامل الأمن.
- خلق مشاريع جديدة لتطوير العمل عبر الخط المباشر (on line) والعمل الافتراضي للأنشطة الرسمية اعتمادا على المعلومات المعالجة، المحفوظة والمتاحة عبر نظام إدارة وثائق المؤسسة.

- التفكير بجدية في استحداث وإعداد أصول معرفية: أدلة عمل عن بعد وتشريعات تضمن تسهيل العمل عن بعد (العمل الافتراضي)، ولما لا اقتراح فترات مدروسة و محددة للعمل عن بعد في الحالات العادية من غير الأزمات لتدريب الموارد البشرية على فكرة العمل الافتراضي تماشياً مع إعادة تفعيل الحسابات والمواقع، البوابات والمنصات الخاصة بالمؤسسات و إبقائها تحت الخدمة للاستفادة منها في كل وقت خصوصاً في حالة الأزمات غير المتوقعة.

وفي الأخير نقول ان تطبيق مبادئ الحوكمة بصفة عامة وحوكمة المعلومات والوثائق بصفة خاصة هي إحدى أهم السبل لمعالجة أوضاع المؤسسات: الاقتصادية، التنظيمية والقانونية، من أجل إصلاحها ولتلبية حقوق أصحاب المصالح بجميع فئاتهم دون انقطاع حتى في أحلك الظروف.

9- الملاحق

الشكل 1: مكانة حوكمة المعلومات



المصدر: من تصميم الباحث

10- قائمة المراجع

- انطونيو غوتيريش، 2020، جميعنا في قارب واحد: حقوق الإنسان في سياق التصدي لجائحة كوفيد-19 والتعافي منها، موقع الأمم المتحدة، متاح على الرابط [<https://www.un.org/ar/68445>] [تمت الزيارة يوم 29-04-2020].
- وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل لاجئي فلسطين في الشرق الأدنى (الأونروا، 2020، فيروس كورونا المستجد: دليل توعوي صحي شامل، ط.1. [د.م.]، [د.ن.]، 37ص.
- إدارة الصحة العامة (مقاطعة - LACDPH، 2020، دليل مقاطعة لوسأنجلوس، متاح على الرابط [http://publichealth.lacounty.gov/media/Coronavirus/]، [تمت الزيارة يوم 25-04-2020].
- معروف رابح، 2016، دور الحوكمة في حسن تسيير ميزانية الجماعات المحلية: دراسة حالة ولاية تيارت- مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة2، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية) و علوم التسيير: قسم العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود مالية و بنوك، الجزائر.
- سفاري ميلود، 2007، الحكم الراشد: المفهوم المبادئ، والانتقادات، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة فرحات عباس بسطيف، ع.5، ص-ص، 32-7.
- مركز أبو ظبي للحوكمة، 2019، أساسيات الحوكمة: مصطلحات ومفاهيم، سلسلة النشرات التثقيفية لمركز أبو ظبي للحوكمة)، أبو ظبي: مركز أبو ظبي للحوكمة، 21ص.
- تعريف مبادرة حوكمة المعلومات، (2014)، متاح على <<http://iginitiative.com>> [تمت الزيارة يوم 21-03-2020]
- حايك هيام، 2018، حوكمة المعلومات في المؤسسات الأكاديمية، ملونة أكاديمية نسيج، ع3، متاح على الرابط [حوكمة-المعلومات-في-المؤسسات-الأكاديمية/ blog.naseej.com]، تمت الزيارة يوم [10-04-2019].
- ARMA,2012, Glossary of Records and Information Management Terms, 4th Ed, available at[<https://quizlet.com/202578324/arma-glossary-of-records-and-information-management-terms-4th-ed-excerpt-flash-cards/>]
- Pagnamenta Roxane.,2014, Gouvernance de l'information: définition, enjeux et perspectives en Ville de Genève, Genève: Haute Ecole de Gestion de Genève,Travail de Master, disponible à l'adresse: [<http://doc.rero.ch/record/232841>] [Consulté le 06 mars 2020], p.8.
- Jean-philippe Accart,2015, Le métier de documentaliste, Paris , édition du cercle de la librairie, 425p.
- معهد شمال إفريقيا لدراسة الحوكمة، [د.ت.]، التقرير الأسبوعي بعنوان: حوكمة المعلومات، ع.35، [د.م.]، [د.ن.]، 6ص.
- Marie- Anne Chabin, 2000), Le management de l'archive, Paris, Hermes science publication, 246p.
- ISO. Norme ISO 15489, 2006, Information et documentation « Records Management », Partie 1 : principes et application , 26p.

- Michèle Lénart, 2004, La gestion documentaire : évolutions fonctionnelles et description de dix logiciels, Paris, ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation), 185p.
- Université de Lausanne, 2016, Records Management et gouvernance informationnelle : concepts et explication, Lausanne (la suisse) , services des ressources informationnelles et archives, 11p .

List of references:

- Antonio Guterres, 2020, All in One Boat: Human Rights in Response to the COVID-19 Pandemic. United Nations website, available at [<https://www.un.org/ar/68445>], Visited on[29-04-2020]
- The United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East (UNRWA), 2020, The emerging corona virus: a comprehensive health educational guide, 1sted. [N.P], [N.E], 37 p.
- Los Angeles County Department of Public Health guide, 2020, available at [<http://publichealth.lacounty.gov/media/Coronavirus/>], visited on [25-04-2020]
- Safari Meloud, 2007, The governance: The Concept, Principles and Criticisms, Journal of Literature and Social Sciences of Farhat Abbas University, Setif, N.5, P-P.7-32.
- Abu Dhabi Center for Governance, 2019, Fundamentals of Governance: Terms and Concepts (Abu Dhabi Center for Governance Education Handbook Series), Abu Dhabi, Abu Dhabi Center for Governance, 21 p.
- Definition of information governance initiative, 2014, available at [<http://iginitiative.com>], visited on [21-03-2020]
- Hayek Hoyam, 2018, Information Governance in Academic Institutions, Naseej Academic Blog, p3, available at [blog.naseej.com/ - حوكمة-المعلومات-في-المؤسسات-الأكاديمية], visited on [10-04-2019]
- ARMA. 2012, Glossary of Records and Information Management Terms, 4th Ed, available at [<https://quizlet.com/202578324/arma-glossary-of-records-and-information-management-terms-4th-ed-excerpt-flash-cards/>].
- Pagnamenta Roxane, 2014, Information governance: definition, challenges and perspectives in the City of Geneva, Geneva high School of Management, Master's thesis, 2014, available at [<http://doc.rero.ch/record/232841>], visited on [06-03- 2020], p.8.
- Jean-philippe Accart, 2015, The profession of records managers, Paris, edition of the circle of the bookstore, 425p.
- North Africa Institute for the Study of Governance, [N.D.], Weekly Report entitled: Information Governance, N. 35, [N.P]: [N.E] ,. 06 p.
- Marie-Anne Chabin, 2000, Archives management, Paris, Hermes science publication, 246p.
- ISO. ISO Standard 15489, 2006, Information and documentation “Records Management”, Part 1: principles and application, 26p.

- Michèle lénart, 2004, Document management: evolutions, functions and description of ten software programs, Paris, ADBS (Association of information and documentation professionals), 185p.
- University of Lausanne, 2016), RecordsManagement and information governance: concepts and explanation, Lausanne (Switzerland), information resources and archives services, 11p.