

معايير نظم إدارة الوثائق (MSR 30300)

الصادرة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO)

أ. عائشة أحمد حلمي عبد العزيز

مدرس الوثائق والمعلومات المساعد
قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات
كلية الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر (مصر)
aisha.helmy@azhar.edu.eg

تاريخ القبول: 13 سبتمبر 2022

تاريخ الاستلام: 28 يوليو 2022

المستخلص

تعد الإدارة الجيدة للوثائق والمعلومات أمراً أساسياً لأي هيئة "جهة" تعمل بشكل جيد، لأن الإدارة الجيدة تدعم وظائف وأنشطة وإجراءات الأعمال، وتوفر أساساً لتقديم الخدمات بكفاءة، كما توفر آلية للهيئات "الجهات" للاحتفاظ بالأدلة على قراراتها وإجراءاتها للرجوع إليها في المستقبل ولدعم استمرارية الأعمال وإدارة ومعالجة المخاطر، فممارسة إدارة الوثائق الجيدة هي ببساطة ممارسة أعمال جيدة، ومما لا شك فيه أن التوحيد القياسي يحتل مكانة رئيسية في إدارة الوثائق، فالمعايير هي أداة مراقبة للأنشطة التنظيمية، تعزز التبادل الفعال للمعرفة بين المجتمعات الأرشيفية على المستويين الوطني والدولي، وهي أيضاً وسيلة لنشر الابتكارات التكنولوجية، وكذلك تقييم الامتثال لمتطلبات الجودة المقبولة عموماً، بفضل التوحيد القياسي، يتم نشر المعرفة الفنية المتعلقة بإدارة الوثائق في جميع أنحاء العالم، حيث يتم تنسيق أساليب العمل، كما تشكل المعايير آلية مهمة للتحكم في الأدوات المصممة لتطوير وتحسين برامج وسياسات إدارة الوثائق. يتناول هذا البحث مساهمة سلسلة معايير الأيزو ISO MSR 30300 بعنوان: "نظم إدارة الوثائق" في تصميم وتنفيذ وإنشاء وصيانة واستدامة وتطوير وتحسين نظم إدارة الوثائق، وبخاصة نظم إدارة الوثائق الهجينة أو ما يطلق عليها: "نظم إدارة المستندات والوثائق المتكاملة" باعتبارها أحدث الممارسات في إدارة الوثائق، فضلاً عن دورها في إنشاء نظام توحيد دولي لأساسيات ومنهجيات ومفردات وممارسات إدارة الوثائق. وقد خلصت الدراسة إلى سلسلة المعايير الدولية ISO MSR 30300 بعنوان: نظم إدارة الوثائق توفر إطاراً علمياً متيناً لإدارة الوثائق، لأنها تصف المنهجية المناسبة لمواءمة نظم الوثائق مع الإستراتيجية الشاملة للهيئة "الجهة"، وبالتالي، فإنها تؤكد على دور الإدارة الجيدة للوثائق كعامل حاسم لنجاح الهيئة "الجهة"، علاوة على ذلك، فإنها توفر الطرق اللازمة لضمان التحكم المستمر في عمليات إدارة الوثائق.

الكلمات المفتاحية: إدارة الوثائق؛ نظم إدارة الوثائق؛ معايير إدارة الوثائق؛ نظم الوثائق؛ سياسات الوثائق؛ معايير الأيزو.

تمهيد

شهد العقدان الماضيان تطوراً تكنولوجياً سريعاً، فظهر ما يسمى بالاقتصاد الرقمي المعرفي، والذي كان من أبرز سماته؛ تحرير الاستثمار وسهولة الحصول على المعلومات، وتنوع وكثرة الأنشطة والممارسات داخل الهيئات "الجهات"، وتزداد بموجب هذا التطور

قيمة الوثائق ورأس المال المعرفي كمصدر (Asset) رئيسي للثروة وأصل من أصول الهيئة "الجهة"، وتعد السيطرة على هذا الكم الهائل من الوثائق والمعلومات التي يتم إنتاجها خلال العمل اليومي وإدارتها من أهم التحديات التي تواجه الهيئات "الجهات" في الوقت الحالي.

وتعد إدارة الوثائق إحدى الركائز الأساسية التي أسهمت بشكل كبير في تطور الإدارة الحديثة سواء أكان ذلك باتباع الأساليب التقليدية، أو استخدام وسائل التقنية الحديثة المتمثلة في البرمجيات وقواعد البيانات، حيث تتمثل الوظيفة الأساسية لإدارة الوثائق في تسهيل التدفق الحر للوثائق عبر الهيئة "الجهة" بأكملها. والأهم من ذلك، فإن الوظيفة الحيوية لإدارة الوثائق هي التأكد بأن وثائق الهيئة "الجهة" آمنة للرجوع إليها في المستقبل ولدعم استمرارية الأعمال (de Wet & du Toit, 2000, PP. 73-86)، وقد دفعت الرغبة في الوصول السلس والسهل لموارد المعلومات وإدارة الوثائق إلى تبني نظم وتقنيات ومعايير تسمح بتسهيل وتسيير وتنظيم هذه الوثائق، وما لا شك فيه المعايير القياسية التي طوّرتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الأيزو (ISO) هي الأساس العام للتجارة العالمية، والتي يمكن من خلالها إدارة الجودة وتوكيدها وضمانها، وتحقيق جودة الإنتاج، فضلاً عن مراقبة الأداء والقياس والتقويم، وبذلك يتم التطوير والتحسين المستمر، وتوضح أهمية المعايير في مجال إدارة الوثائق والأرشيف، باعتبارها مواصفات محددة تصدرها هيئات دولية متخصصة في المجال بناءً على تجارب مجمعة، وهدفها الوصول بتطبيقها إلى أقصى درجات الخدمة، أي: إلى الجودة الشاملة لأداء الخدمات، وتكون هذه المواصفات مقبولة من قبل هيئات القياس، كما تهدف إلى توحيد أساليب وطرق العمل، وتضمن الجودة والسلامة والموثوقية والكفاءة (ميلاد، نوفمبر 2012، ص ٤٠٢).

وجدير بالذكر؛ قد برزت أهمية إدارة الوثائق بصور معايير نظم الإدارة المختلفة (ISO/MSS) مثل: سلسلة معايير ISO 9000 وسلسلة معايير ISO 27000 وسلسلة معايير ISO 14000 وغيرها، والتي أكدت على أهمية المعلومات ودورها في كل الهيئات "الجهات" أيًا كان طبيعة عملها أو حجمها، فضلاً عن هذه المعايير قد اعتبرت التوثيق أمراً أساسياً لنجاح أية هيئة "جهة" وحصولها على شهادات جودة دولية (ميلاد، نوفمبر 2012، ص ٤٠).

سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO-MSR 30300):

بدأت سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO-MSR 30300 والتي تتكون من ثلاثة معايير؛ من أجل توفير إطار عمل محكم لإدارة المعلومات وإنشاء الوثائق ومراقبتها، وتقديم سلسلة المعايير ISO 30300 طرقاً ومتطلبات موحدة ومقننة لتنفيذ نظام إدارة الوثائق (MSR) بناءً على منهجية علمية منظمة، وبما يتماشى مع الأهداف والإستراتيجيات التنظيمية العامة للهيئة "الجهة".

1- مشكلة الدراسة:

مما لا شك فيه؛ الوثائق لا غنى عنها للتشغيل الفعال والاقتصادي للهيئات "الجهات" وبخاصة في ظل التحول الرقمي وتطور النظم التكنولوجية، وظهور تقنيات حديثة أهمها: تقنية الذكاء الاصطناعي AI وتقنية بلوك تشين Blockchain والحوسبة السحابية Cloud Computing وإنترنت الأشياء IOT وغيرها، وتغير بيئة العمل من العمل بمقر الهيئة "الجهة" إلى اضطرار العاملين لأداء مهامهم في أي وقت ومن أي مكان، الأمر الذي أدى إلى تغيير البنية التحتية التكنولوجية (IT Infrastructure)، لذلك أصبح من المهم أكثر من أي وقت مضى، تنفيذ نظام متكامل لإدارة الوثائق (MSR) يعتمد على منهجية وسياسات وممارسات موحدة.

2- أهمية الدراسة وأسباب اختيارها:

ترجع أهمية دراسة سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق – MSR 30300 إلى الأسباب التالية:

- يعتمد النجاح التنظيمي لأية هيئة "جهة" بشكل رئيسي على تصميم وإنشاء نظام إدارة للوثائق يعمل على تحسين الأداء باستمرار مع تلبية احتياجات جميع الأطراف المعنية، وتقدم معايير نظم إدارة الوثائق (ISO-MSR 30300) أفضل الممارسات والمنهجيات لإدارة الموارد، واتخاذ القرارات التنفيذية التي تهدف إلى مساعدة الهيئات "الجهات" على تحقيق أهدافها، ومن هنا تبرز أهمية دراسة هذه المعايير.
- تعد إدارة الوثائق وحفظها واسترجاعها بشكل سريع وآمن من أهم التحديات التي تواجه جميع الهيئات "الجهات" مهما كان حجمها أو طبيعة عملها، ونظرًا لأن الانتقال من نظم إدارة الوثائق التقليدية إلى النظم الرقمية أصبح أمرًا حتميًا لجميع الهيئات "الجهات"، لذلك فإنه من المهم أكثر من أي وقت مضى تطبيق نظام موحد لإدارة الوثائق، وهذا ما تقدمه سلسلة المعايير الدولية (ISO- MSR 30300).

3- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى إيضاح دور سلسلة معايير الأيزو "نظم إدارة الوثائق ISO-MSR 30300" في تصميم وتنفيذ واستدامة وتطوير وتحسين نظم إدارة الوثائق، فضلًا عن مساهمتها في إنشاء نظام توحيد دولي لأساسيات ومنهجيات ومفردات وممارسات إدارة الوثائق، وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- كيف بدأ نظام التوحيد القياسي الدولي لإدارة الوثائق؟
- ما المبادئ والمصطلحات الأساسية الخاصة بإدارة الوثائق؟
- ما المتطلبات الرئيسية اللازمة لتصميم وتنفيذ وتطوير نظام متكامل لإدارة الوثائق؟
- كيف تدعم سلسلة معايير (نظم إدارة الوثائق ISO MSR 30300) تنفيذ نظم وممارسات إدارة الوثائق؟

4- منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي، لرصد وتجميع وتحليل البيانات والمعلومات حول سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO/MSR30300) وذلك للوصول إلى نتائج واستنتاجات وصياغتها بطريقة علمية، ويقوم المنهج الوصفي برصد ومتابعة دقيقة لظاهرة ما.

5- الدراسات السابقة والمثيلة:

الدراسات العربية:

سلوى السعيد عبد الكريم، "المتطلبات الوظيفية في نظام إدارة المستندات والوثائق الإلكترونية بهيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بسلطنة عمان: دراسة تقويمية في ضوء المعايير الدولية". مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات ع25 (2020).

تستهدف الدراسة رصد مدى مواكبة نظام إدارة الوثائق بهيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بسلطنة عمان للمعايير الدولية للأرشيف، مع التركيز على معايير المتطلبات الوظيفية للنظام الوطني العماني لإدارة الوثائق لارتباطها بتنظيم وفهرسة الوثائق وإدارتها،

وآليات الاستبعاد، وقد استعانت الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي للوقوف على مدى مواكبة المتطلبات الوظيفية للمنظومة الإلكترونية لإدارة الوثائق بسلطنة عمان للمعايير الدولية للأرشيف.

سلوى علي ميلاد، أهمية المعيار الدولي (أيزو 15489) للأرشيفات الجارية والتاريخية، ورقة بحث مقدمة في أعمال المؤتمر الثالث والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الجزء الأول - الدوحة - قطر - من 18-20 نوفمبر 2012م.

تناولت هذه الدراسة أهمية المعايير باعتبارها أدوات ضرورية ومهمة للوصول إلى الجودة الشاملة، كما شرحت الدراسة مفهوم المعلوماتية في الوثائق الجارية والتاريخية، كما تناولت أيضا المعيار الدولي (15489) بجزئيه بالشرح الشامل، مع دراسة وتحليل وتطبيق الجزء الثاني من المعيار، ثم اتبعت ذلك بالتعليق على المعيار وتجاهل الأرشيفات العربية له.

دينا محمود عبد اللطيف محمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الأرشيفية/ إشراف سلوى علي ميلاد، نيفين محمد (أطروحة ماجستير) - جامعة الأزهر - كلية الدراسات الإنسانية - قسم الوثائق والمكتبات (2012).

قامت الباحثة في هذه الأطروحة بدراسة أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات الأرشيفية وكيفية تطبيقها، كما قامت أيضا بحصر معايير الخدمات الأرشيفية التي أصدرتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الأيزو، والمجلس الدولي للأرشيف وبعض هيئات التقييس الأخرى مثل: منظمة NISO، ومدى إمكانية تطبيق هذه المعايير على دار الوثائق القومية.

الدراسات الأجنبية:

Ajibade P, Khayundi FE. The role of records management in small micro and medium enterprises (SMMEs) in South Africa and its implications for business sustainability. African journal of library, 2017.

تبحث الدراسة في طبيعة نظم إدارة الوثائق في تعزيز استدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMMEs) في جنوب إفريقيا، وقد أوضحت النتائج أنه على الرغم من المساهمة الكبيرة للشركات الصغيرة والمتوسطة في اقتصاد جنوب إفريقيا، إلا أنه لا توجد سياسة حقيقية لإدارة الوثائق وحفظها، الأمر الذي أثر على إنتاجيتها، وقد أوصى الباحثون بضرورة تبني الشركات الصغيرة والمتوسطة للمبادئ الأساسية لإدارة الوثائق من خلال نظام آلي، ومن خلال تصميم نظم لإدارة الوثائق بكل أنواعها.

6- محاور الدراسة:

تناولت الدراسة أربعة محاور وهي:

- نشأة وتطور نظام التوحيد القياسي الدولي لإدارة الوثائق.
 - المبادئ والمصطلحات الأساسية الخاصة بإدارة الوثائق في سياق سلسلة معايير ISO MSR 30300.
 - هيكل ومكونات نظام إدارة الوثائق (MSR) وفقاً لسلسلة معايير (ISO 30300).
 - أنواع نظم الوثائق وخصائصها ودور سلسلة المعايير الدولية ISO MSR 30300 في دعم تنفيذها.
- وقد انتهت الدراسة بخاتمة تشتمل على النتائج والتوصيات، وألحقت بقائمة بالمصادر التي اعتمدت عليها الدراسة.

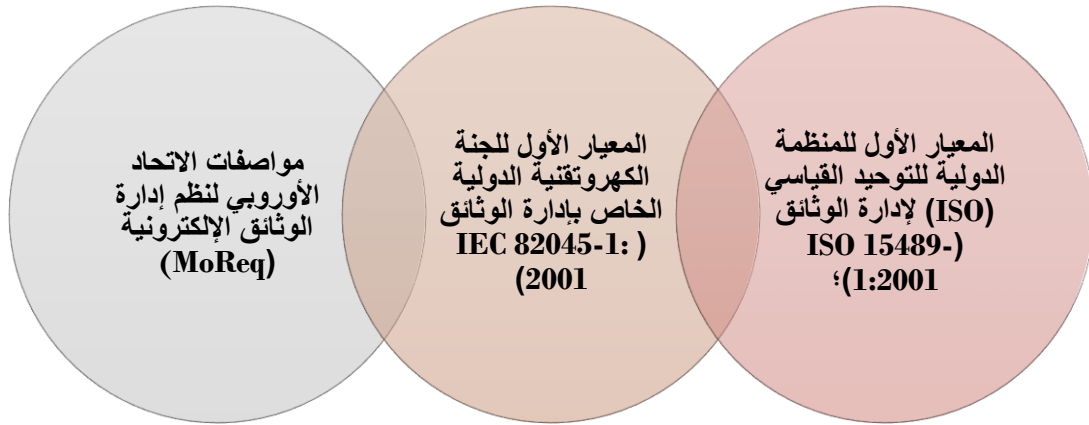
1- نشأة وتطور نظام التوحيد القياسي الدولي لإدارة الوثائق:

يعد تطوير المعايير في مجال إدارة الوثائق أحد أنشطة المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) التي تأسست في عام 1946، ومع ذلك، لم تشارك منظمة الأيزو (ISO) بشكل منهجي في توحيد جوانب معينة من حفظ الوثائق حتى بداية عام 2000، ويمكن تقسيم الجهود الموجهة نحو إنشاء معايير قياسية لتوحيد أنشطة وعمليات إدارة الوثائق زمنياً إلى مرحلتين أساسيتين:

المرحلة الأولى: نظام التوحيد القياسي الدولي لإدارة الوثائق في الفترة بين (2001-2010):

بدأ نظام التوحيد الدولي لإدارة الوثائق في عام 2001، فقد تم نشر ثلاثة معايير رئيسية كما هو موضح في الشكل التالي (شكل

:1)



شكل (1) نظام التوحيد الدولي لإدارة الوثائق خلال الفترة بين (2001-2010)⁽¹⁾

أرست هذه المعايير الثلاثة الرئيسية معاً الأساس لنظام توحيد دولي لإدارة الوثائق والأرشيف، وجدير بالذكر المواصفات MoReq (بجميع أشكالها) هي مواصفات قياسية إقليمية، يتم تطبيقها في جميع البلدان الأوربية تقريباً-41 (Varlamova, 2019, pp. 48)

وعلى الرغم من حقيقة أن كلاً من المعيار الدولي ISO 15489 والمعيار IEC 82045 يعالجان القضايا العامة لإدارة الوثائق، إلا أنها يتعاملان مع عملية إدارة الوثائق من وجهات نظر مختلفة، فبينما يوضح المعيار الدولي ISO 15489: 2001 النهج الإداري الكلاسيكي للعمل مع الوثائق والأرشيف وعمليات حفظ الوثائق، إلا أنه لا يتناول العمليات الخاصة بالبيانات الوصفية للوثائق، ولكنه يذكر فقط الحاجة إلى إنشائها، ويتم التعامل مع البيانات الوصفية في معيار خاص وهو ISO 23081، والذي يعرض أنواع وأشكال البيانات الوصفية التي تم إنشاؤها واستخدامها في إدارة الوثائق (ISO 15489, 2001, pp. 1-5)، أما المعيار الدولي IEC 82045: 2001 (2)؛ الذي أصدرته اللجنة الفنية (ISO/TC 10) (3) فيتناول عمليات إدارة الوثائق التي تدعم تصنيع المنتج، أي: منذ لحظة ظهور فكرة تصنيع المنتج طوال عملية إنتاجه وحتى لحظة تصنيعه، علاوة على ذلك، فإن مسألة البيانات الوصفية التي تشكلت في عملية إنشاء واستخدام الوثائق المصاحبة لتصنيع المنتج يتم تنظيمها بوضوح في إطار نفس المعيار، في الوقت نفسه، يفترض هذا المعيار

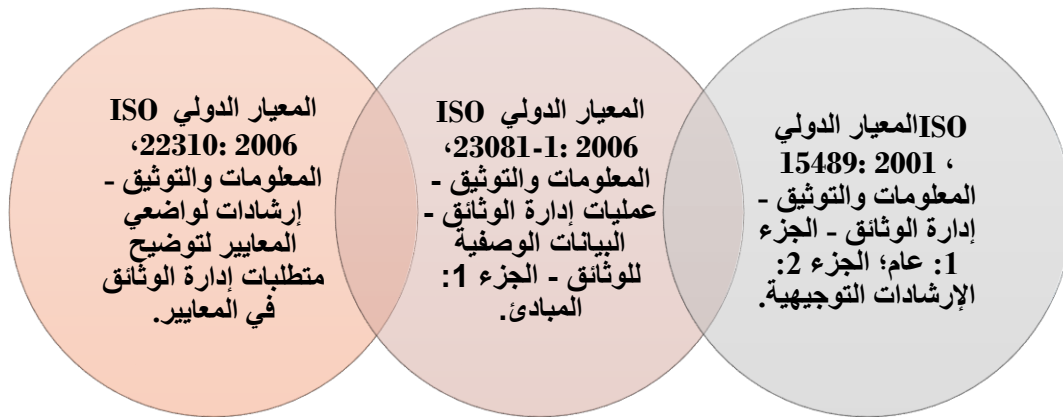
أن عملية إدارة الوثائق تتم بشكل أساسي في شكل إلكتروني، ويقدم عددًا من المصطلحات الخاصة بحفظ الوثائق الإلكترونية (ISO 1-3 pp 82045, 2001, IEC).

وفي سياق المصطلحات المستخدمة من قبل هذه المعايير، برزت الكثير من الاختلافات التي ارتبطت بالمفاهيم الأساسية، على سبيل المثال؛ استخدم المعيار الدولي ISO 15489: 2001 الذي ينظم تدفق الوثائق المختلطة (التقليدية والإلكترونية) مصطلح **Records Management**، بينما ارتبط المعيار الدولي IEC 82045، الذي ينظم تدفق الوثائق الإلكترونية بشكل أساسي، بمصطلح **Documents Management**.

وتجدر الإشارة إلى وجود معيارين دوليين مختلفين من الناحية المفاهيمية خلق حالة من عدم اليقين في أولوية استخدامهما، نتيجة لذلك، وبعد خمس سنوات من التعايش المشترك بين اللجنة الفنية للمعلومات والتوثيق (ISO/TC46)، واللجنة الكهروتقنية (ISO/TC 10)، تم اتخاذ قرار منسق لتمكين اللجنة الفنية (ISO/TC46) من تطوير المعايير المفاهيمية والمنهجية والمصطلحات المستخدمة في إدارة الوثائق، ولجنة (ISO/TC 10) لتطوير المعايير التقنية المتعلقة بإدارة الوثائق، في الوقت نفسه، أصبح التطوير المشترك للمعايير المتعلقة بالتقنيات المستخدمة في إدارة الوثائق - على سبيل المثال رقمنة وتهجير الوثائق وما إلى ذلك - أصبح أمرًا مألوفًا ومشتركًا بين اللجان الفنية المختلفة للأيزو (Varlamova, 2019, pp. 41-48).

معايير منظمة الأيزو (ISO) لإدارة الوثائق خلال الفترة من (2001 – 2010):

ساعدت معايير منظمة الأيزو (ISO) الدولية الخاصة بإدارة الوثائق في الفترة بعد عام 2001 وحتى 2010 - والتي يمكن وصفها بأنها تقدمية في تطويرها - إلى فهم أهمية ومغزى إدارة الوثائق وأثارت الاهتمام بهذا المجال، ويوضح الشكل التالي (شكل 2) أهم هذه المعايير:



شكل (2) معايير إدارة الوثائق خلال الفترة بين (2001-2010)⁽⁴⁾

أما بالنسبة لمعايير الأيزو ISO الدولية المكرسة لمشكلة التخزين طويل الأمد للوثائق الإلكترونية، فقد تم تخصيص لجنة لها في المنظمة وهي اللجنة الفنية رقم ISO/ TC 171 بعنوان: "النظم التطبيقية لإنشاء الوثائق وتخزينها" (5)، ومعظم المعايير التي تصدرها

اللجنة الفنية ISO/TC 171 ليست معايير بالمعنى الحرفي للكلمة، ولكنها تقارير فنية تم إنشاؤها واستخدامها دولياً كمثال لحل مشكلة معينة أو لتعزيز بعض التقنيات المتقدمة.

فمثلاً يصف الجزء الأول من المعيار الدولي ISO/IEC 19005-1: 2005 بعنوان إدارة الوثائق – التنسيقات الخاصة بالوثائق الإلكترونية للحفظ طويل الأمد، مبادئ وطرق استخدام تنسيق PDF لتخزين الوثائق على المدى الطويل في كل من المؤسسات والأرشفات (بها في ذلك الهياكل الحكومية). (ISO/IEC 19005-1, 2005, p 1)، بينما يحتوي المعيار ISO/TR 18492: 2005 بعنوان: تطبيق إدارة الوثائق: الحفاظ على المدى الطويل للمعلومات المستندة إلى الوثائق الإلكترونية، على أسس لتطوير الإستراتيجيات والطرق العملية لتنفيذها على مجموعة واسعة من المعلومات الموثقة إلكترونياً (بها في ذلك الوثائق)، لضمان صحتها وتوفرها بمرور الوقت، ويتضمن المعيار أيضاً توصيات عملية لضمان سلامة المعلومات الموثقة على المدى الطويل (بها في ذلك الوثائق الإلكترونية التي تعد دليلاً قانونياً)، وإمكانية الوصول إليها (واستخدامها) حتى في الحالات التي تتجاوز فيها فترة تخزينها المقدرة لاستخدام التقنيات (الأجهزة والبرامج)، وقد تم استخدام هذا المعيار لإنشاء موارد المعلومات الإلكترونية وصيانتها (ISO/TR 18492, 2005, p 1).

تعتبر هذه المعايير والتقارير الفنية المذكورة أساسية فيما يتعلق بنظام إدارة الوثائق، لأن النقطة المشتركة بين جميع هذه المعايير هي: خضوعها للمواصفة القياسية ISO 15489: 2001 التي كانت المعيار الأساسي، بينما اصطلفت جميع المعايير الأخرى حولها واستكملت أو طورت أحكامها.

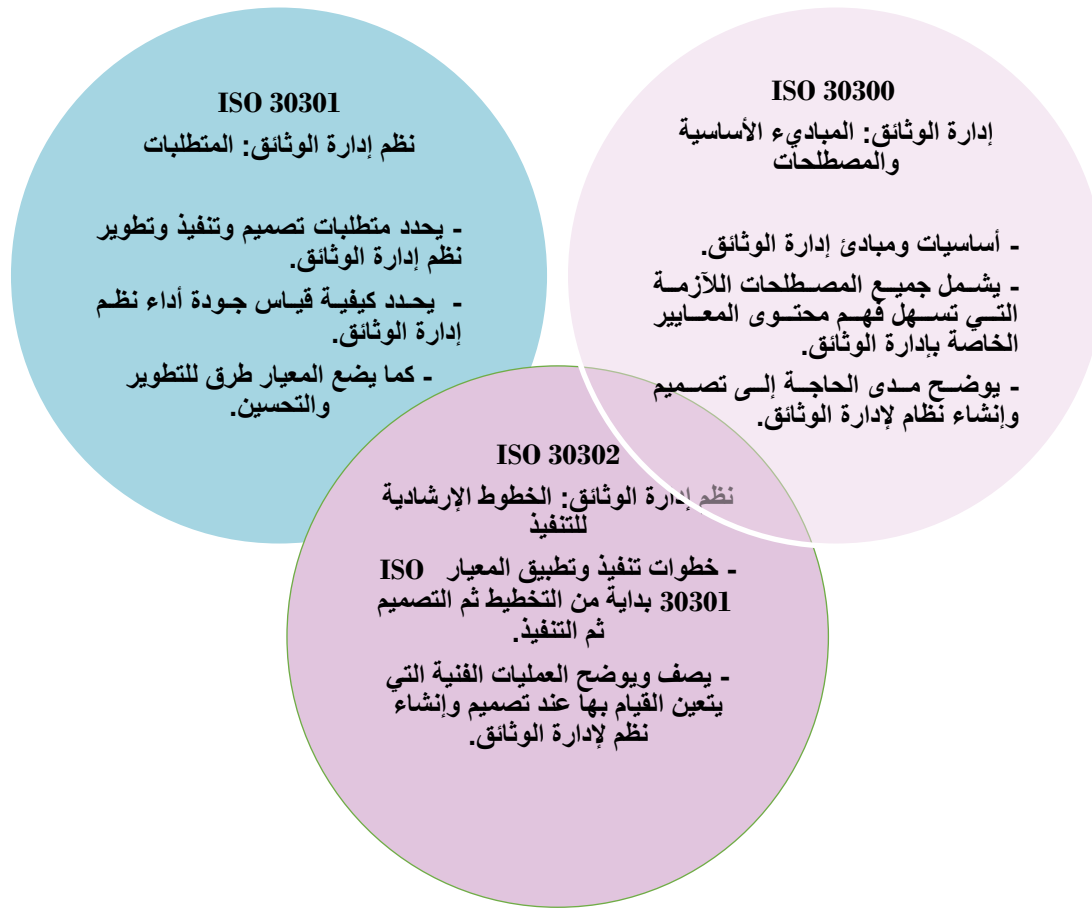
المرحلة الثانية: تطور نظام التوحيد القياسي الدولي لإدارة الوثائق بين عامي (2011-2018):

يمكن وصف الفترة منذ نهاية عام 2010 بأنها مرحلة جديدة في أنشطة منظمة الأيزو ISO، والتي تتميز بنهج متكامل لتوحيد عمليات إدارة الوثائق من خلال تطوير سلسلة من المعايير المخصصة لموضوع معين، وكذلك بناء تبعية جميع المعايير ليس لواحد منها، ولكن لمجموعة من المعايير، وهي ISO الإصدار (30300).

سلسلة معايير ISO 30300: بعنوان: "نظم إدارة الوثائق" والتي تم تطويرها لمساعدة الهيئات "الجهات" من جميع الأحجام والأنواع التنظيمية والقانونية لإنشاء واستخدام وتحديث (تحسين أداء) نظم إدارة الوثائق، ولغرض التوافق وتطبيق المنهجية والعناصر المشتركة مع بعض معايير الأيزو (ISO) الدولية الخاصة بنظم الإدارة الأخرى على سبيل المثال، نظام إدارة الجودة ISO 9001، ونظام إدارة أمن المعلومات ISO 27001. (ISO 30300, 2020, p 10). وفي إطار معايير الأيزو الدولية لنظم الإدارة، تم التخطيط لسلسلة معايير ISO MSR 30300 بهدف تطوير ما يلي:

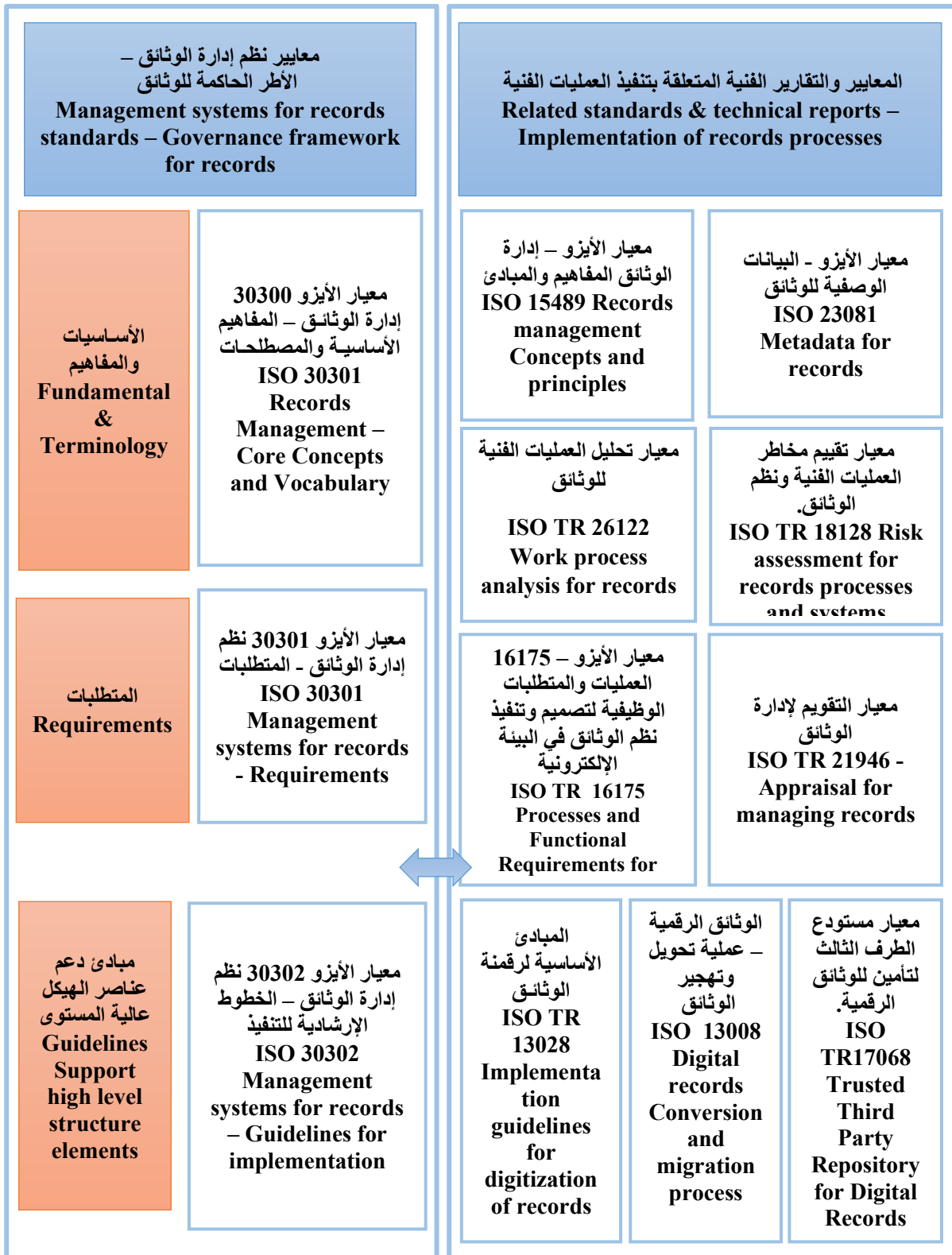
- تصميم وتنفيذ نظام متكامل لإدارة الوثائق.
- تطوير وتحسين نظم إدارة الوثائق المستخدمة في الهيئات "الجهات".

تم إعداد سلسلة المعايير الدولية "نظم إدارة الوثائق ISO-MSR" من قبل اللجنة الفنية للمعلومات والتوثيق ISO/TC46 واللجنة الفرعية SC11 لإدارة الوثائق والأرشفة، وتتضمن هذه السلسلة ثلاثة معايير كما هو موضح في الشكل رقم (3):



شكل (3) مكونات سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO MSR 30300) ومجال كل معيار⁽⁶⁾

أدى نشر أول معيارين لسلسلة معايير ISO 30300 في عام (2011) إلى تغيير نظام توحيد إدارة الوثائق الدولي بشكل جذري، وتم تقديم مخطط لمجموعة المعايير التي أصدرتها الأيزو لتوحيد ممارسات نظم إدارة الوثائق كما هو موضح في الشكل التالي:



شكل (4) رسم يوضح الهيكل النهائي لنظام التوحيد القياسي الدولي لإدارة الوثائق⁽⁷⁾

وفقاً للشكل السابق، أصبحت معايير "ISO 30300" أساسية، ويكملها المعيار الدولي ISO 15489، وكذلك مجموعة المعايير التي أصدرتها اللجنة الفرعية (إدارة الوثائق والأرشيف ISO/TC46/SC11) مثل: معايير (ISO 28122, ISO 13008, ISO 13028,) (ISO16175).

منذ عام 2011، كان هناك تركيز متزايد من منظمة الأيزو على عمليات تخزين وحفظ الوثائق من خلال نشر المعايير المتخصصة التي تكمل إحكام سلسلة معايير نظام إدارة الوثائق ISO 30300، فقد تم اقتراح إلغاء المعيار الدولي ISO 15489، ولكن نظراً لعدد من الظروف - أولاً وقبل كل شيء، موقف الخبراء - تم تحديده واعتماد نسخة ثانية منه عام 2016، ومع ذلك، من المثير للاهتمام ملاحظة حدوث تغيير في وضعه في نظام التوحيد القياسي الدولي لعمليات إدارة الوثائق، من كونه المعيار الأساسي الذي ينظم قضايا إدارة الوثائق، تم تحويله إلى معيار موجه نحو الممارسة، مكملاً لتمكين سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO 30300 الموجهة إلى الإدارة العليا للهيئة "الجهة" (Varlamova, 2019, pp. 41-48).

ويمكن القول: إن منظمة الأيزو (ISO) كانت أول منظمة قامت بتوحيد عمليات إدارة الوثائق، وذلك من خلال تطوير المعايير والقواعد الفنية، وتتولى اللجنة الفنية رقم (TC46) بعنوان: "المعلومات والتوثيق" مسؤولية تطوير المواصفات الفنية المتعلقة بعمليات وسياسات ومنهجيات إدارة الوثائق، هذا بالإضافة إلى مشاركة اللجان الفنية الأخرى مثل: اللجنة الكهروتقنية رقم (IEC TC10) واللجنة الفنية رقم (ISO/TC 171).

عند الحديث عن التوحيد الدولي لإدارة الوثائق، ينبغي القول: إنه منذ عام 2001 تم تنفيذ العمل في هذا المجال بشكل منهجي ومتسق، في الوقت نفسه من الصعب تجاهل التغيير في نهج منظمة ISO لتناول هذه القضية، فقبل عام 2000، كانت منظمة الأيزو ISO تعمل على تطوير معايير لقضايا إدارة الوثائق الفردية، ولكن منذ نشر معيار ISO 15489 في عام 2001 - معيار أساسي منهجي لإدارة الوثائق يعالج هذه المشكلة بشكل شامل - شوهد أن معايير الأيزو ISO الجديدة تعمل على تطوير منهجيات المواصفة القياسية ISO 15489، أو توحيد جوانب جديدة لهذه المشكلة، ولكن في إطار أيديولوجيتها ومع إشارات تفصيلية إلى أحكامها.

بدأ الوضع يتغير في 2010 و 2011 منذ تطوير معايير ISO 30300 "نظم إدارة الوثائق" واكتسبت نهجاً نهائياً جديداً في عام 2012، يهدف إلى بناء نظام للمعايير الدولية لإدارة الوثائق، ومع ذلك، منذ عام 2016، بدأ العمل على مراجعة كل معايير الأيزو لإدارة الوثائق، وتم إصدار النسخة الثانية من المعيار ISO 15489، وتم أيضاً مراجعة سلسلة معايير الأيزو ISO 30300 وإصدار نسخة ثانية منها بين عامي 2019 و 2022 لتتناسب مع التطور في مفاهيم إدارة الوثائق، ويوضح الجدول التالي تاريخ إنشاء وتطوير سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO- MSR 30300):

جدول (1) مراحل تطوير معايير نظم إدارة الوثائق (ISO MSR 30300)

اسم المعيار باللغة العربية	اسم المعيار باللغة الإنجليزية	تاريخ الإنشاء (الطبعة الأولى)	التحديث (الطبعة الثانية)
المعيار الدولي ISO 30300 إدارة الوثائق - المبادئ الأساسية والمصطلحات	ISO 30300 Records management – Core concepts and vocabulary	2011	2020
المعيار الدولي ISO 30301 نظام إدارة الوثائق - المتطلبات	ISO 30301 – Management systems for records – Requirements	2011	2019
المعيار الدولي ISO 30302 نظام إدارة الوثائق - الخطوط الإرشادية للتنفيذ	ISO 30302– Management systems for records – Guideline for Implementation	2015	2022

2- المبادئ والمصطلحات الأساسية الخاصة بإدارة الوثائق في سياق سلسلة معايير ISO MSR 30300:

يتناول هذا العنصر ثلاث مصطلحات أساسية هي جوهر إدارة الوثائق وأساس المبادئ الجديدة التي تطرحها معايير نظم إدارة الوثائق (ISO: MSR 30300)، وذلك بهدف تحديد معناها في سياق سلسلة المعايير؛ وهي مصطلح الوثيقة (Record) ومصطلح إدارة الوثائق (Records Management) ومصطلح نظام إدارة الوثائق (Records Management) System.

1/2 تعريف مصطلح الوثيقة (Record):

من أجل تحديد مفهوم إدارة الوثائق، يجب أولاً تعريف مفهوم "الوثيقة Record"، ويتم تعريف الوثيقة إما من حيث الشكل المادي، أو من حيث المعلومات التي تحتوي عليها الوثيقة، وتصدر الإشارة بأن "الوثائق Records" تختلف في الشكل أو الحجم ولها محتويات مختلفة، أي: تعريف الوثائق هو تعريف عملي، يتغير التعريف مع مرور الوقت ومع انخراط المهنة في قضايا أكثر تعقيداً (Peggy, Dzifa & others, 2015, pp.1-16).

الوثيقة (Record) هي وثائق (معلومات مسجلة) بصرف النظر عن شكلها المادي، أو الوسيط الذي سجلت عليه، تلقتها أو حفظتها إدارة، أو مؤسسة، أو جهة، أو فرد، لمتابعة أو إتمام التزاماتها الرسمية أو في إجراءات عملها (ميلاد، 2007، مادة وثيقة (Record).

وفي سياق سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق "ISO - MSR 30300" تعرف الوثيقة (Record) بأنها: "المعلومات التي تم إنشاؤها أو تلقيها للاحتفاظ بها كدليل وكأصل Asset من قبل الهيئة "الجهة"، سعياً وراء الالتزامات القانونية أو في سياق إجراء الأعمال" (ISO/30300, 2020, p 7).

2/2 تعريف إدارة الوثائق "Records Management":

الإدارة Management هي: "الإدارة والتنظيم والمراقبة والإشراف على سير العمل أو النشاط"، يطلق مصطلح الإدارة أيضاً على "الفرد أو المجموعة المسؤولة عن تلك الوظائف في الهيئة "الجهة". (Pearce-Moses, 2020, act Management). وإدارة الوثائق هي: "الإدارة المهنية Professional Management للمعلومات في الشكل المادي الذي يتم فيه استلام الوثائق أو إنشائها من خلال معالجتها وتوزيعها ووضعها في نظام تخزين واسترجاع حتى يتم حذفها نهائياً أو تحديدها للاحتفاظ بها بشكل دائم في الأرشيف" (Peggy, Dzifa & others, 2015, p 4).

كذلك إدارة الوثائق تعني: "تنظيم وترتيب الوثائق منذ إنشائها في الجهاز الإداري حتى خروجها منه وسهولة الرجوع إليها، بحيث تشمل الإشراف على عمليات إنشاء الوثائق وتكوينها وطرق تداولها وحفظها وصيانتها وتخزينها وحمايتها من التلف، والتخلص من الوثائق غير المهمة" (السنوسي، 2014، ص ص 633 - 672) وهي أيضاً: المجال المتعلق بإدارة الوثائق الإدارية عموماً، لتحقيق سياسة فعالية إنتاج الوثائق وحفظها واستخدامها واستبعادها خلال فترة صيانتها الكاملة (خلال الدورة المستندية)، (ميلاد، 2007، مادة إدارة الوثائق).

تركز جميع هذه المفاهيم بأن إدارة الوثائق تتمثل في مجموعة العمليات الفنية للوثائق التي تساعد على التحكم الجيد في الوثائق، من ناحية أخرى، تنظر منظمة الأيزو (ISO) من خلال مواصفاتها القياسية المتعلقة بإدارة الوثائق إلى "إدارة الوثائق" باعتبارها مجالاً للإدارة "Managerial Domian" مسؤولاً عن التحكم الفعال والمنتظم في كل ما يتعلق بإنشاء أو استلام الوثائق وصيانتها في إطار

منهجية مبنية على تحليل المخاطر والسياسات والأهداف، والتخلص من مفهوم إدارة الوثائق الذي يركز فقط على العمليات الفنية والنظم الخاصة بإنشاء واسترجاع وحفظ واستبعاد الوثائق".

فالهدف العام من إدارة الوثائق هو المساعدة في تلبية حاجة الهيئة "الجهة" الأكبر لحوكمة المعلومات وإدارة المخاطر والامتثال التنظيمي، وتعرف إدارة الوثائق في سياق سلسلة المعايير الدولية نظم إدارة الوثائق (ISO 30300) بأنها: المجال المسؤول عن الحوكمة الفعالة والمنهجية للوثائق، باستخدام العمليات الفنية للوثائق **Records Process** وضوابط الوثائق **Records Controls** ونظم الوثائق **Records System**. (ISO 30300, 2020, p 9)، وتشمل أنشطة إدارة الوثائق، التحكم المنتظم والفعال في إنشاء الوثائق وصيانتها طوال دورة حياتها والتخلص منها إلى جانب المعاملات التجارية المرتبطة بها، وتضيف إدارة الوثائق التي تعتبر مكوناً رئيسياً للكفاءة التشغيلية قيمة أكبر لأصول معلومات الهيئة "الجهة" (Malake, 2020, p 19). وترتبط إدارة الوثائق بسياسات الحوكمة وإدارة المخاطر والفرص، والامتثال القانوني والتنظيمي، وتشمل الأنشطة المتضمنة في إدارة الوثائق ما يلي:

- تحديد الوثائق التي يجب التقاطها/إنشاءها.
- التخطيط للعمليات الفنية.
- إنفاذ السياسات والممارسات المتعلقة بإنشاء الوثائق وصيانتها واستبعادها.
- إنشاء أدوات التحكم (ضوابط الوثائق).
- توفير الوصول الداخلي والخارجي (الإتاحة) إلى الوثائق مع الحفاظ على خصوصية وسرية وأمن البيانات والأعمال (Techopedia Dictionary, 2022, act Records Management systems).

3/2 نظام إدارة الوثائق **Records Management System**:

نظام الإدارة **Management System** هو مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة لهيئة ما لوضع السياسات والأهداف والعمليات الفنية لتحقيق تلك الأهداف، ونظام إدارة الوثائق **Management System for Records** هو: نظام إدارة لتوجيه الهيئة "الجهة" للتحكم في الوثائق وتنظيمها (ISO/ 30300, 2020, p 10). وتجدر الإشارة أنه ينبغي الفصل بين مصطلحين أساسيين وهما:

- نظام إدارة الوثائق (MSR):

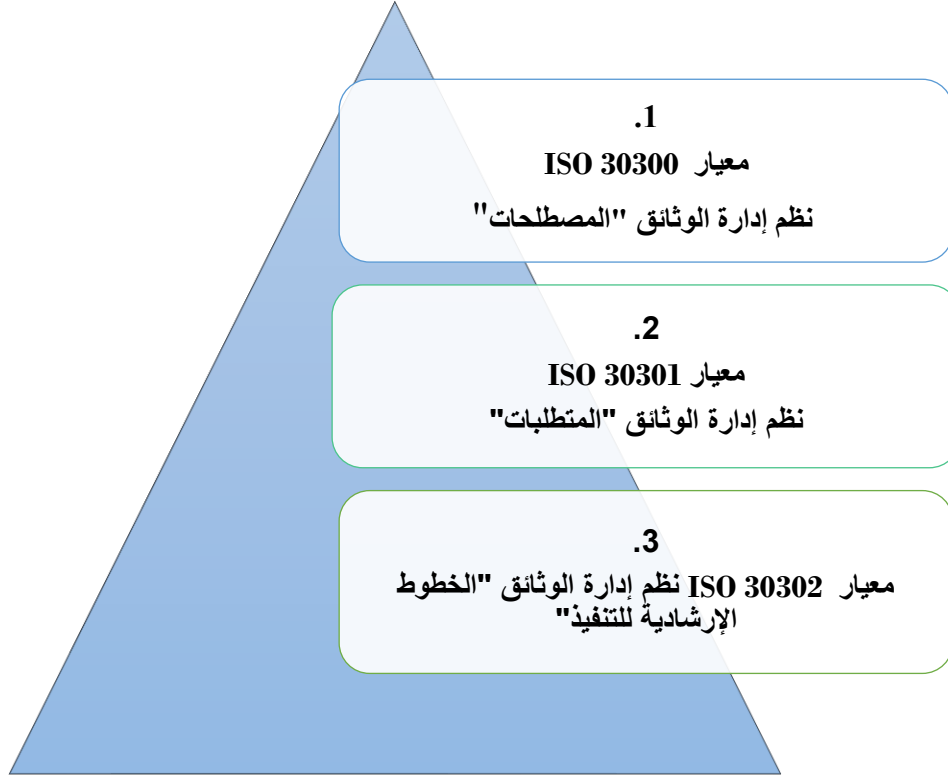
الذي يتكون من مجموعة من العناصر والبنود الأساسية المترابطة وهي: سياق الهيئة والقيادة والتخطيط والدعم والعمليات ومراقبة الأداء والتحسين، وتؤدي هذه العناصر معاً إلى وضع سياسة وأهداف الوثائق، والتخطيط لتنفيذ العمليات الفنية، ووضع وتصميم أدوات التحكم وضوابط الوثائق، وأيضاً اختيار نظم الوثائق، وذلك في إطار منهجية مبنية على إدارة المخاطر والمراقبة والتحسين المستمر، ويتضمن نظام إدارة الوثائق الأشخاص والإجراءات والميزانية والمعدات والمرافق اللازمة لمراقبة وظائف الهيئة "الجهة" فيما يتعلق بإنشاء والتقاط وحفظ الوثائق وضبطها (ISO/ 30300, 2020, p 10).

- نظم الوثائق (Records Systems):

هو نظام المعلومات **"Information System"** الذي يدير الوثائق بمرور الوقت، أي: النظام الذي يمكن من خلاله إنشاء وحفظ وتخزين واسترجاع وإدارة الوثائق (ISO/ 30300, 2020, p 10).

3- هيكل ومكونات نظام إدارة الوثائق (MSR) وفقاً لسلسلة معايير (ISO 30300):

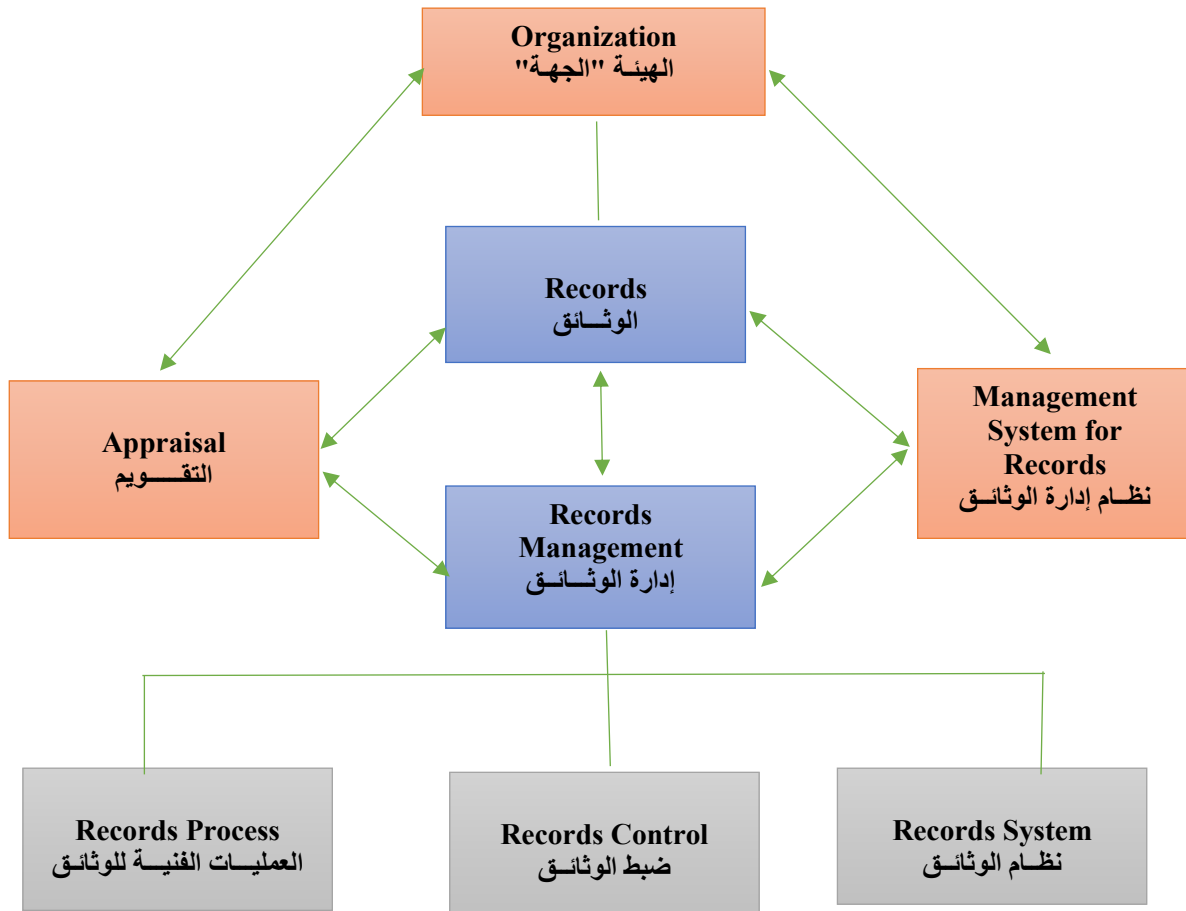
تم إعداد سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق لاستخدامها من قبل المسؤولين عن قيادة وتنفيذ نظام إدارة الوثائق MSR، وتساعد هذه السلسلة من المعايير الإدارة العليا في اتخاذ القرارات بشأن إنشاء وتحديد مجال نظام إدارة الوثائق وتنفيذ هذه النظم في هيئاتهم، وتتكون هذه السلسلة من ثلاثة معايير كما هو موضح في الشكل التالي:



شكل (5) هيكل سلسلة المعايير الدولية لنظام إدارة الوثائق MSR⁽⁸⁾

1/3 المعيار الأول ISO 30300 بعنوان "إدارة الوثائق: المبادئ الأساسية والمصطلحات":

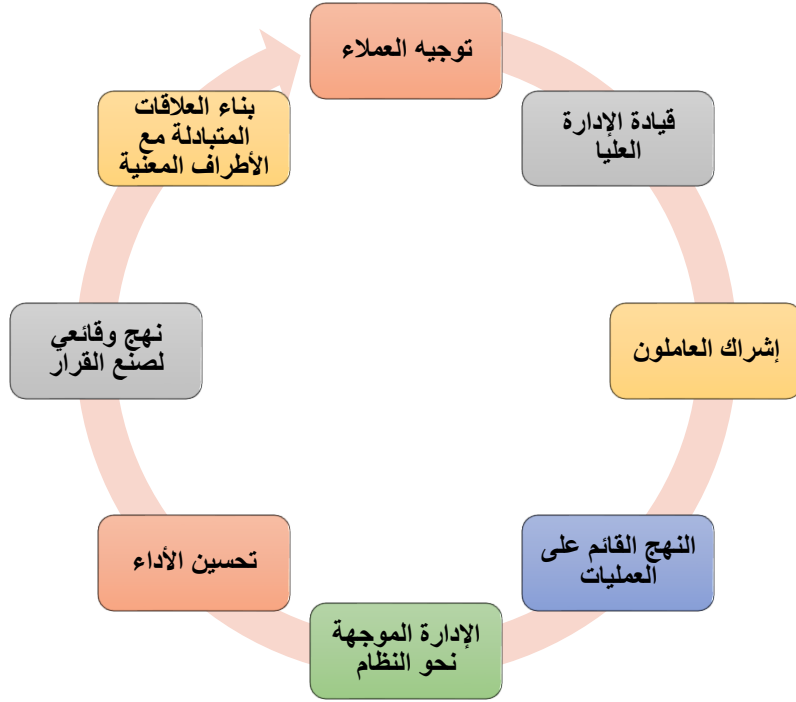
يحدد المعيار الأول من سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO 30300) المفردات الخاصة بسلسلة معايير نظم إدارة الوثائق MSR ويضع تعريفات لهذه المفردات باستخدام مصطلحات بسيطة وشاملة، وبذلك يضع أساساً واضحاً وسليماً لفهم سلسلة معايير الأيزو "نظم إدارة الوثائق MSR"، ويوضح الشكل التالي (شكل 6) المصطلحات الرئيسية الواردة في المعيار ISO 30300.

شكل (6) رسم بياني/ تخطيطي شامل للمفاهيم والمصطلحات الأساسية في معيار ISO 30300⁽⁹⁾

يحدد المعيار الدولي ISO 30300 بعنوان "نظام إدارة الوثائق: المصطلحات والمبادئ الأساسية" مبادئ إدارة الجودة الأساسية، ويستهدف مواءمة نظام إدارة الوثائق (MSR) مع الإستراتيجية التنظيمية للهيئة، وإمكانية التشغيل البيئي مع نظم المعلومات الأخرى الموجودة في الهيئة "الجهة"، فيحدد المعيار ثمانية مبادئ أساسية؛ كما هو موضح في الشكل (7).

يجب أن يستند تنفيذ نظام إدارة الوثائق (MSR) إلى مبادئ الإدارة الأساسية الموضحة في الشكل رقم (7)، وذلك من أجل التوافق مع الإستراتيجية التنظيمية الشاملة للهيئة "الجهة"، فيجب أن تؤخذ احتياجات المستفيدين في الاعتبار لتصميم نظام سهل الاستخدام، كما يجب أن تؤدي الإدارة العليا دور القيادة والتحكم في مشروع تنفيذ نظام إدارة الوثائق (MSR)، فيجب على الإدارة العليا وضع سياسة لتحديد أدوار ومسؤوليات الجهات الفاعلة، بما في ذلك العاملين المشاركين في مشروع نظام إدارة الوثائق، كما يجب تنظيم وظائف نظام إدارة الوثائق (MSR)، بما في ذلك إنشاء الوثائق وإدارتها في عمليات لضمان تنفيذها وضبطها بشكل أفضل.

كذلك تلعب الإدارة الموجهة نحو النظام دورًا رئيسيًا بقدر ما تضمن إمكانية التشغيل البيئي بشكل أفضل بين نظم المعلومات (IS) التنظيمية الأخرى بالهيئة "الجهة" ونظام إدارة الوثائق (MSR) الجاري تنفيذه، والتقييم المستمر لنظام إدارة الوثائق (MSR) الجاري تنفيذه يمكن من قابلية توفير وثائق أصلية مفيدة لأغراض صنع القرار، أخيرًا، يجب على الهيئة "الجهة" الحفاظ على علاقات مفيدة مع الأطراف المعنية وبخاصة الموردين من أجل الاستفادة من المساعدة الوثائقية والتقنية عالية الجودة (Alaou, 2018, p 7).



شكل (7) المبادئ الأساسية لمعيار نظم إدارة الوثائق (ISO 30301) (10)

2/3 المعيار الثاني ISO 30301 بعنوان "نظم إدارة الوثائق: المتطلبات":

يحدد المعيار الثاني من سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO 30301) المتطلبات الأساسية لتنفيذ نظام إدارة الوثائق (MSR) في سياق تنظيمي (سياق الهيئة)، وبشكل أكثر تحديداً، فإنه يضع الشروط التي يجب أن يفي بها نظام إدارة الوثائق (MSR) لإنتاج مخرجات وثائقية مفيدة لعمليات الأعمال، وهي:

- الموثوقية:

يجب أن تحمل نظم إدارة الوثائق (MSR) معلومات موثوقة وجديرة بالثقة يمكن استخدامها كدليل من قبل المديرين التنفيذيين وتمكين العاملين من أداء أنشطتهم اليومية.

- الأمان:

من أجل التحكم في الوصول إلى الوثائق، يجب تحديد التدابير اللازمة في نظام إدارة الوثائق (MSR) وبفضل قواعد الإتاحة، تتم حماية الوثائق السرية من أي وصول أو تغيير غير مصرح به.

- الامتثال:

يجب أن يتوافق النظام مع معايير الهيئة "الجهة"، كما ينبغي أن يفي بالمتطلبات الفنية والقانونية لضمان الحفاظ على الوثائق على المدى الطويل.

- الشمولية:

يجب أن يكون النظام شاملاً قدر الإمكان لحفظ جميع الوثائق التي تعكس أنشطة الأعمال الأساسية للهيئة "الجهة".

- الطابع المنهجي:

يجب استخدام الوظائف الوثائقية التي يوفرها النظام من قبل جميع العاملين لأداء نفس المهام الموكلة إليهم. (ISO/ p 5).

30301, 2019,

وفي ضوء هذه الشروط، نستنتج أن نظام إدارة الوثائق (MSR) ينتج معلومات موثوقة وأصلية ومفيدة لإجراء الأنشطة التنظيمية، كما يجب أن يتوافق هذا النظام مع متطلبات الأمن كحماية المعلومات الحيوية ضد التعديل غير المصرح به وحفظ الوثائق على المدى الطويل، كذلك تقدم نظم إدارة الوثائق (MSR) القوية وظائف وثائقية يمكن استكشافها بسهولة من قبل عاملي (موظفي) الوحدات الإدارية (ISO/ 30301, 2019, pp 1 -5).

3/3 المعيار الثالث ISO 30302 بعنوان "نظم إدارة الوثائق: الخطوط الإرشادية للتنفيذ":

يوفر المعيار الثالث من سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO 30302) لكل متطلب من المتطلبات السبع - لنظام إدارة الوثائق المتضمنة في المعيار الثاني - "ISO 30301"، الأنشطة اللازمة للوفاء بها، ويمكن القيام بهذه الأنشطة بالتتابع، بينما تحتاج بعض الأنشطة إلى القيام بها في وقت واحد، كذلك يحدد المعيار المخرجات Output وهي النتائج أو الأمور المنجزة، مع إشارة خاصة إلى المعلومات الموثوقة الإلزامية عند إتمام أو الانتهاء من هذه الأنشطة (ISO/DIS 30302, 2021, p 4).

4/3 متطلبات تصميم وإنشاء نظام متكامل لإدارة الوثائق:

يعد إنشاء الوثائق Records وإدارتها جزءاً لا يتجزأ من أنشطة وعمليات وإجراءات ونظم أية هيئة "جهة"، فهي تمكن من تحقيق كفاءة العمل والمساءلة وإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، كما تمكن الهيئات "الجهات" من الاستفادة من قيمة موارد المعلومات الخاصة بها كأصول إستراتيجية والمساهمة في الحفاظ على الذاكرة الجمعية، استجابة للتحديات البيئية العالمية والرقمية.

ويتحقق تصميم وإنشاء نظام متكامل لإدارة الوثائق من خلال:

- تحديد الأدوار Roles والمسؤوليات Responsibilities.
- العمليات الفنية المنهجية والمنظمة.
- القياس والتقييم.
- المراجعة والتحسين.

وسيضمن تنفيذ سياسة وأهداف الوثائق التي تستند إلى متطلبات الهيئة "الجهة" بشكل سليم، إنشاء معلومات موثوقة وموثوقة، تنشأ وتدار وتتاح للاستخدام لمن هم في حاجة إليها طوال الوقت المطلوب، كما ينتج عن التنفيذ الناجح لسياسة وأهداف الوثائق الجيدة، وجود وثائق ونظم للوثائق مناسبة لجميع أغراض الهيئة "الجهة"، كما يضمن تنفيذ معايير نظم إدارة الوثائق (ISO/MSR 30300) في الهيئة "الجهة" أيضاً الشفافية وإمكانية تتبع القرارات التي تتخذها الإدارة المسؤولة والاعتراف بالصلحة العامة، (ISO/DIS 30302, 2021, pp. 1- 4)، ويتكون نظام إدارة الوثائق وفقاً لسلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO MSR 30300 من سبع متطلبات رئيسية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (2) متطلبات إنشاء نظام إدارة الوثائق وفقاً لسلسلة معايير ISO MSR 30300

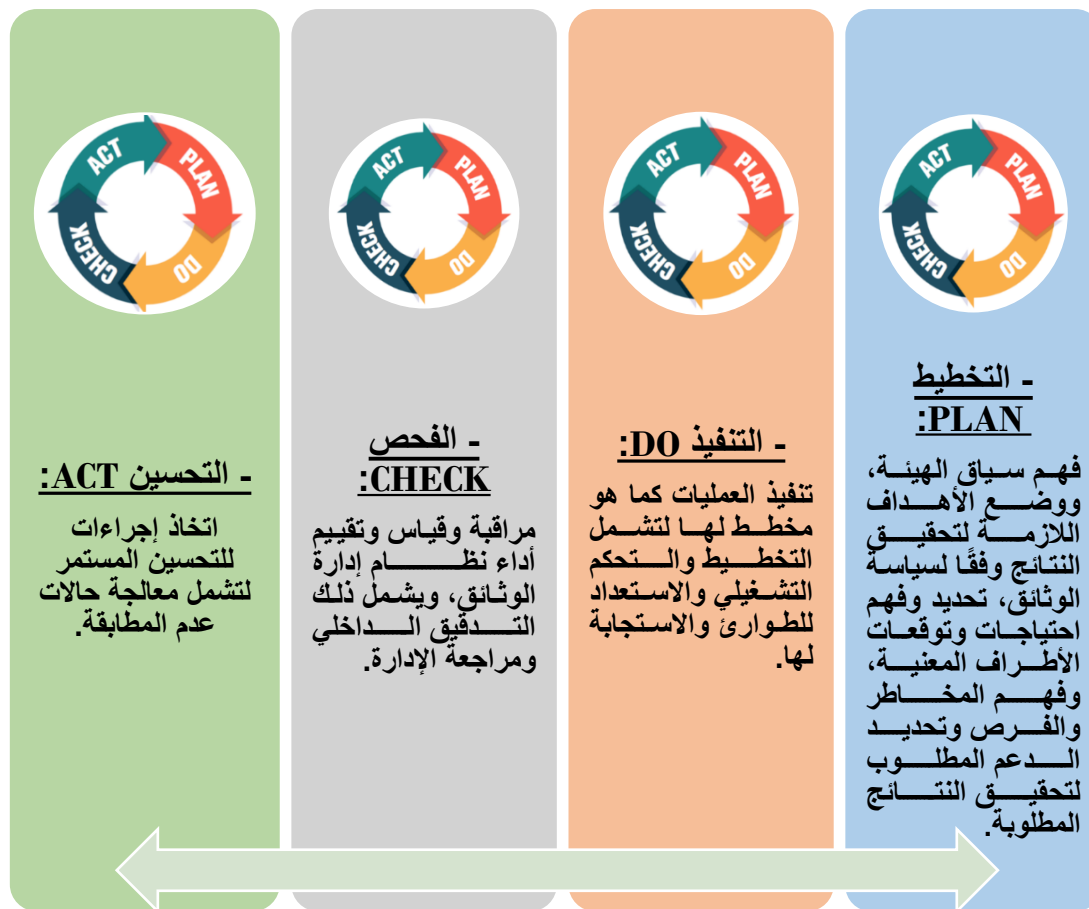
م	المتطلب	الهدف منه	عناصره
1	سياق الهيئة Context of the organization	في هذا العنصر ينبغي توضيح كيفية إجراء تحليل السياق اللازم لتنفيذ نظام إدارة الوثائق MSR، ومن هذا التحليل، يتم تحديد مجال نظام إدارة الوثائق MSR والعلاقة بين تنفيذ نظام إدارة الوثائق MSR ونظم الإدارة الأخرى.	<ul style="list-style-type: none"> فهم الهيئة وسياقها. فهم وتحديد احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية. تحديد مجال نظام إدارة الوثائق. نظام إدارة الوثائق.
2	القيادة Leadership	يشرح هذا العنصر القيادة وكيفية الحصول على التزام وتعهد الإدارة العليا بالتطبيق، حيث يتم التعبير عن هذا الالتزام والتعهد في سياسة الوثائق وأيضاً في إسناد الأدوار والمسؤوليات والسلطات.	<ul style="list-style-type: none"> القيادة والالتزام. السياسة. أدوار ومسؤوليات وسلطات الهيئة.
3	التخطيط Planning	من أهم عناصر المعيار حيث يتضمن شرحاً مفصلاً لكيفية التخطيط لتنفيذ نظام إدارة الوثائق MSR واعتماد أهداف الوثائق والتي يتم تحديدها من خلال تحليل عالي المستوى للمخاطر، والتحليل السياقي (في المتطلب الأول)، وتحليل الموارد المتاحة (في المتطلب الرابع).	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المخاطر والفرص وعلاجها. تحديد أهداف الوثائق والتخطيط لتحقيقها.
4	الدعم Support	ينبغي أن يحدد هذا العنصر الدعم المطلوب لنظام إدارة الوثائق MSR، مثل، الموارد والكفاءة والوعي والاتصال والمعلومات الموثقة، لأنه بدون تخصيص وتحديد الموارد والكفاءات اللازمة لا يمكن إنشاء نظام فعال لإدارة الوثائق.	<ul style="list-style-type: none"> تحديد الموارد. تحديد الكفاءات. الوعي. الاتصال. المعلومات الموثقة.
5	العمليات Operation	يتناول هذا العنصر تحديد أو مراجعة وتخطيط المستوى التشغيلي، وتشمل العمليات تحديد الوثائق التي سيتم إنشاؤها، وتصميم وتنفيذ العمليات الفنية للوثائق وضبط الوثائق ونظم الوثائق، حيث يعتمد هذا العنصر على المتطلبات والنطاق السياقي (المتطلب الأول)، كما يستند إلى سياسة الوثائق وتحليل المخاطر والموارد اللازمة لتلبية أهداف الوثائق في التنفيذ المخطط.	<ul style="list-style-type: none"> التخطيط وضبط العمليات. تحديد الوثائق المراد إنشاؤها. تصميم وتنفيذ العمليات الفنية للوثائق وضوابط ونظم الوثائق.
6	تقييم الأداء Performance Evaluation	ويتضمن تقييم وقياس ومراجعة وتدقيق أداء نظام إدارة الوثائق لاكتشاف حالات عدم المطابقة التي تتطلب اتخاذ طرق تصحيحية.	<ul style="list-style-type: none"> المراقبة والقياس والتحليل والتقييم. المراجعة الداخلية. مراجعة الإدارة.
7	التحسين Improvement	اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لحالات عدم المطابقة والتي تكتشف من خلال عملية تقييم الأداء، وذلك بهدف تحقيق التحسين المستمر لنظام إدارة الوثائق وتطويره.	<ul style="list-style-type: none"> عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية. التحسين المستمر.

:P.D.C.A 1/4/3 منهجية

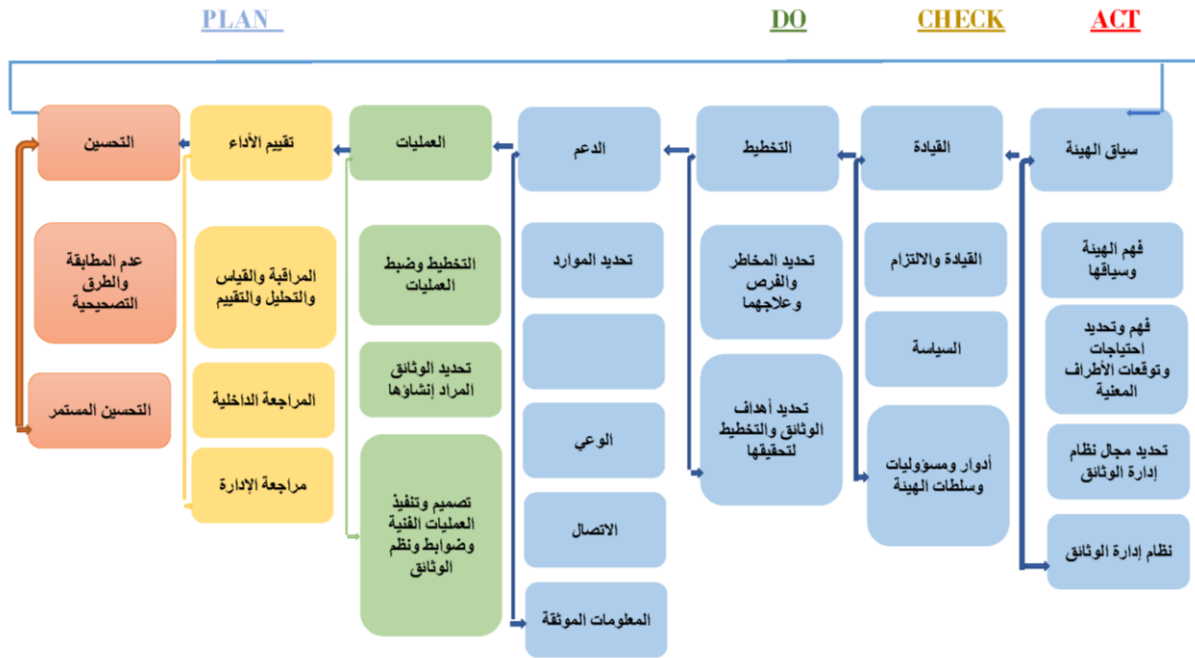
منهجية ال (PDCA: Plan – Do – Check – Act) التي تقدمها سلسلة معايير "ISO 30300" هي نهج تكراري يتكون من أربعة مراحل، يهدف إلى تحقيق التحسين المستمر، وينطوي على اختبار منهجي للحلول الممكنة وتقييم النتائج وتنفيذ الحلول التي ثبت أنها عملية، ومن خلال هذا النهج تكمن القيادة، فلا يمكن التقليل من أهمية القيادة على جميع المستويات، وبخاصة من قبل الإدارة العليا لتشغيل نظام إدارة الوثائق بنجاح لتحقيق مستويات الأداء المطلوبة وتحقيق التحسين المستمر.

وبدراسة وتحليل سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق توضح الأشكال التالية (8-9-10)(11) شرحاً مفصلاً لمنهجية P.D.C.A وكيفية استخدامها عند إنشاء أو تطوير نظام إدارة الوثائق في ضوء المتطلبات المتضمنة في سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO MSR

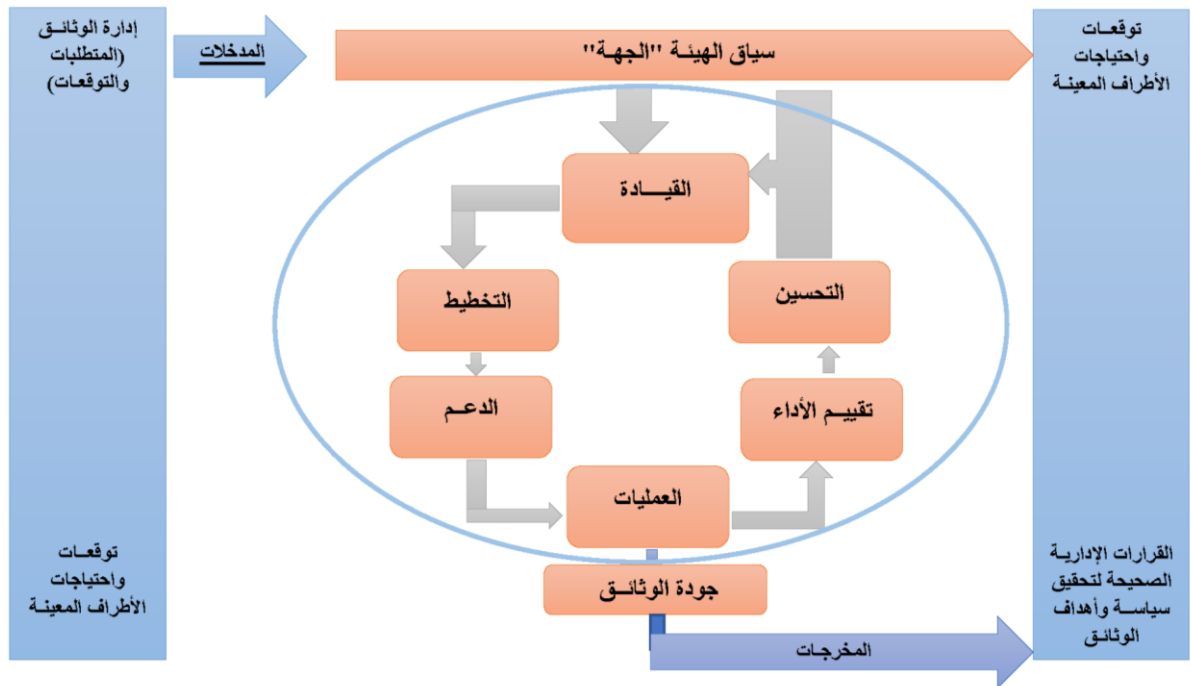
:30300



شكل (8) رسم يوضح مراحل منهجية (P.D.C.A) الأربعة وشرح لكل مرحلة



شكل (9) كيفية استخدام منهجية (PDCA) لتنفيذ متطلبات معيار (نظم إدارة الوثائق ISO 30301)



شكل (10) رسم يوضح هيكل نظام إدارة الوثائق MSR Structure وفقاً لسلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO MSR 30300

توضح الأشكال السابقة منهجية P.D.C.A وكيفية استخدامها عند تطبيق سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق موضوع الدراسة، فيوضح الشكل (8) المراحل الأساسية لتطبيق هذه المنهجية وهي أربعة مراحل: التخطيط والتنفيذ والفحص والتحسين، كما يوضح

الشكل المقصود بكل مرحلة، أما الشكل (9) فيوضح كيفية تقسيم متطلبات المعيار السبع إلى أربعة مراحل، تتضمن مرحلة التخطيط وفقاً لمنهجية P.D.C.A المتطلبات المتعلقة بسياق الهيئة والقيادة والتخطيط والدعم، أما مرحلة التنفيذ فتشتمل على مطلب واحد وهو العمليات، وكذلك تشتمل مرحلة الفحص على مطلب واحد وهو تقييم الأداء، بينما تشتمل المرحلة الأخيرة في تطبيق منهجية P.D.C.A على مطلب واحد وهو التحسين، وينتج عن اتباع منهجية P.D.C.A تنفيذ نظام إدارة الوثائق وفقاً لمتطلبات معيار نظم إدارة الوثائق ISO 30301، والشكل (10) يوضح الهيكل النهائي لنظام إدارة الوثائق والذي يتكون من المدخلات، وهي مخرجات تنفيذ أنشطة نظام إدارة الوثائق والمخرجات، والتي تتمثل في القرارات المتخذة لتطوير وتحسين نظام إدارة الوثائق.

4- أنواع نظم الوثائق وخصائصها ودور سلسلة المعايير الدولية ISO MSR 30300 في دعم تنفيذها:

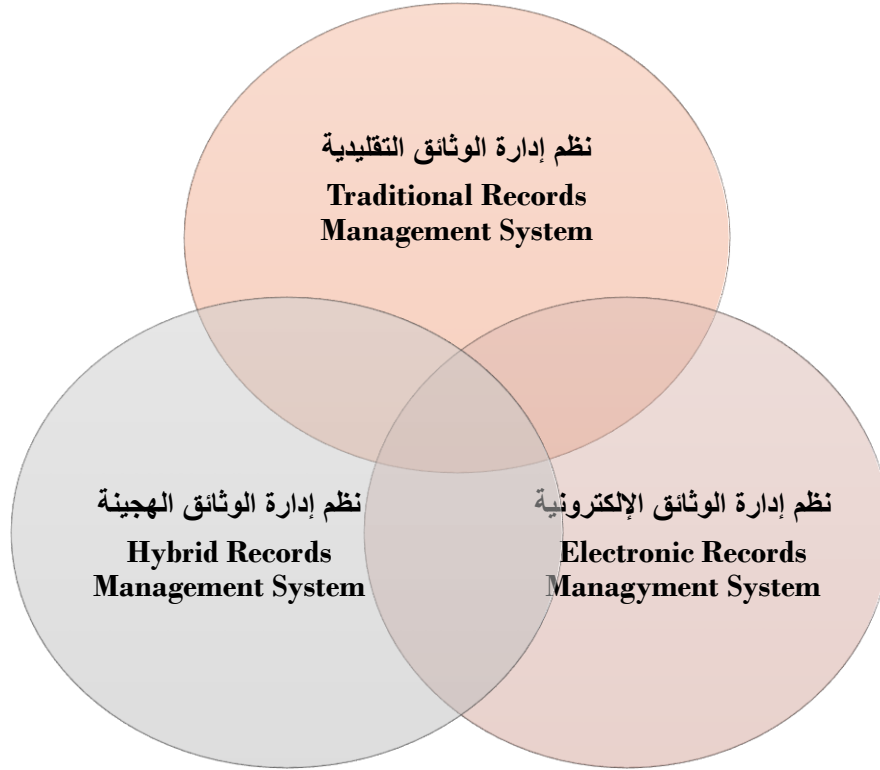
1/4 أنواع نظم الوثائق:

توفر نظم الوثائق عناصر تحكم وتدعم إنشاء والتقاط وإدارة وثائق أصلية ودقيقة وكاملة وغير معدلة وقابلة للاستخدام، ولكي تعمل نظم الوثائق بشكل فعال، يجب أن تتمتع بالخصائص (Characteristics) الموضحة في الجدول التالي (جدول 3):

جدول (3) خصائص نظم الوثائق

الخصائص Characteristics	يجب أن يقوم نظام الوثائق بما يلي:
معتمد عليه Reliable	<ul style="list-style-type: none"> التقاط الوثائق بشكل روتيني ضمن نطاق نشاط العمل الذي يدعمه. إنشاء البيانات الوصفية للأنشطة ومخرجاتها من الوثائق بشكل روتيني. تقديم معلومات كافية عن الوثائق الموجودة بداخل النظم. لديها ضوابط من شأنها أن تضمن دقة وجودة الوثائق التي تم إنشاؤها والتقاطها وإدارتها. تقديم الوثائق في شكل قابل للاستخدام وقابل للقراءة. توفير إتاحة الوثائق في الوقت المناسب. منع إتاحة الوثائق غير المصرح بها أو استخدامها أو تعديلها أو إخفائها أو حذفها أو إتلافها أو إزالتها. إدارة الوثائق وحفظها طالما كانت هناك حاجة إليها.
آمن Secure	<ul style="list-style-type: none"> السماح بإعداد ضوابط وتصاريح الإتاحة لحماية الوثائق من الاستخدام غير المصرح به أو التغيير أو الحذف أو الإزالة، مثل تسجيل المستخدم/ إلغاء التسجيل. لديها ضوابط أمنية تسمح بالتسجيل والمراقبة وإنهاء الإتاحة والاستخدام. كما يجب حماية سجل البحث والإتاحة من التلاعب.
متوافق Compliant	<ul style="list-style-type: none"> أن يتم تصميمه وإدارته وفقاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تطبق على الأعمال الموثقة داخلها. يجب مراقبة وتقييم امتثال نظام الوثائق بالنظام.
شامل Comprehensive	<ul style="list-style-type: none"> إنشاء والتقاط وإدارة الوثائق والبيانات الوصفية المرتبطة الناتجة عن أنشطة الأعمال التي يدعمها النظام.
محدد Fixity	<ul style="list-style-type: none"> التقاط الوثائق والاحتفاظ بها كدليل دقيق غير معدّل للنشاط أو أعمال الهيئة "الجهة" التي يوثقها في نقطة زمنية محددة. يمكن التقاط الوثائق من خلال البيانات الوصفية للعملية/ النشاط الذي يعرض معلومات عن التغييرات التي تم إجراؤها على الوثيقة، ومتى تم تغيير الوثيقة؟ ومن قام بتغييرها؟ (NSW Government State Archives & Records، 2018).

وبشكل عام؛ يمكن تقسيم نظم الوثائق إلى ثلاثة أنواع أساسية كما هو موضح في الشكل التالي:



شكل (11) أنواع نظم الوثائق (Records System Types)⁽¹²⁾

1/1/4 نظم إدارة الوثائق التقليدية (TRMS):

نظم إدارة الوثائق الورقية أو الأصول المادية من الوثائق (Hard-Record) هي الطريقة التقليدية والأولية لحفظ وإدارة الوثائق حتى الجزء الأخير من القرن العشرين، وتتضمن عادة عمليات صيانة وحفظ واسترجاع الوثائق المادية أو المطبوعة، وقد قادت التكنولوجيا العديد من الهيئات "الجهات" الحديثة إلى اعتماد أساليب جديدة لإدارة وثائقها، ومع ذلك، لا تزال نظم إدارة الوثائق التقليدية شائعة في الأعمال التجارية اليوم.

2/1/4 نظم إدارة الوثائق الإلكترونية (ERMS):

عند تحديد أدوات إدارة الوثائق الإلكترونية، سنجد الكثير من المصطلحات المرتبطة بنظم إدارة الوثائق الإلكترونية، وتجدر الإشارة بأن جميع نظم وبرامج إدارة الوثائق تدخل في نطاق "تطبيقات الأعمال Business Applications"، فكل تطبيق ينشأ ويدير ويحفظ الوثائق هو تطبيق لإدارة الوثائق حتى وإن كان الهدف الأساسي منه هو أداء وظيفة أو نشاط معين مثل: تطبيقات إدارة الموارد البشرية، وتطبيقات المحاسبة، فهذه التطبيقات تم تطويرها لأتمتة أداء وظيفة ما داخل الهيئة "الجهة"، وتعد أيضاً تطبيقات لإدارة الوثائق لأنها تنشأ وتدير وتحفظ الوثائق، أما بالنسبة للنظم التي أنشئت بهدف إدارة الوثائق الإلكترونية، فينبغي التمييز بين أربعة أنواع أساسية؛ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4) أنواع نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

م	اسم النظام باللغة العربية	اسم النظام باللغة الإنجليزية	الاختصار
1	نظام إدارة المستندات الإلكترونية	Electronic Document Management System	EDMS
2	نظام إدارة الوثائق الإلكترونية	Electronic Records Management System	ERMS
3	نظام إدارة محتوى الهيئة	Enterprise Content Management	ECM
4	نظام إدارة المستندات والوثائق الإلكترونية	Electronic Document and Records Management System	EDMS

3/1/4 نظم إدارة الوثائق المختلطة "Hybrid Records Management System":

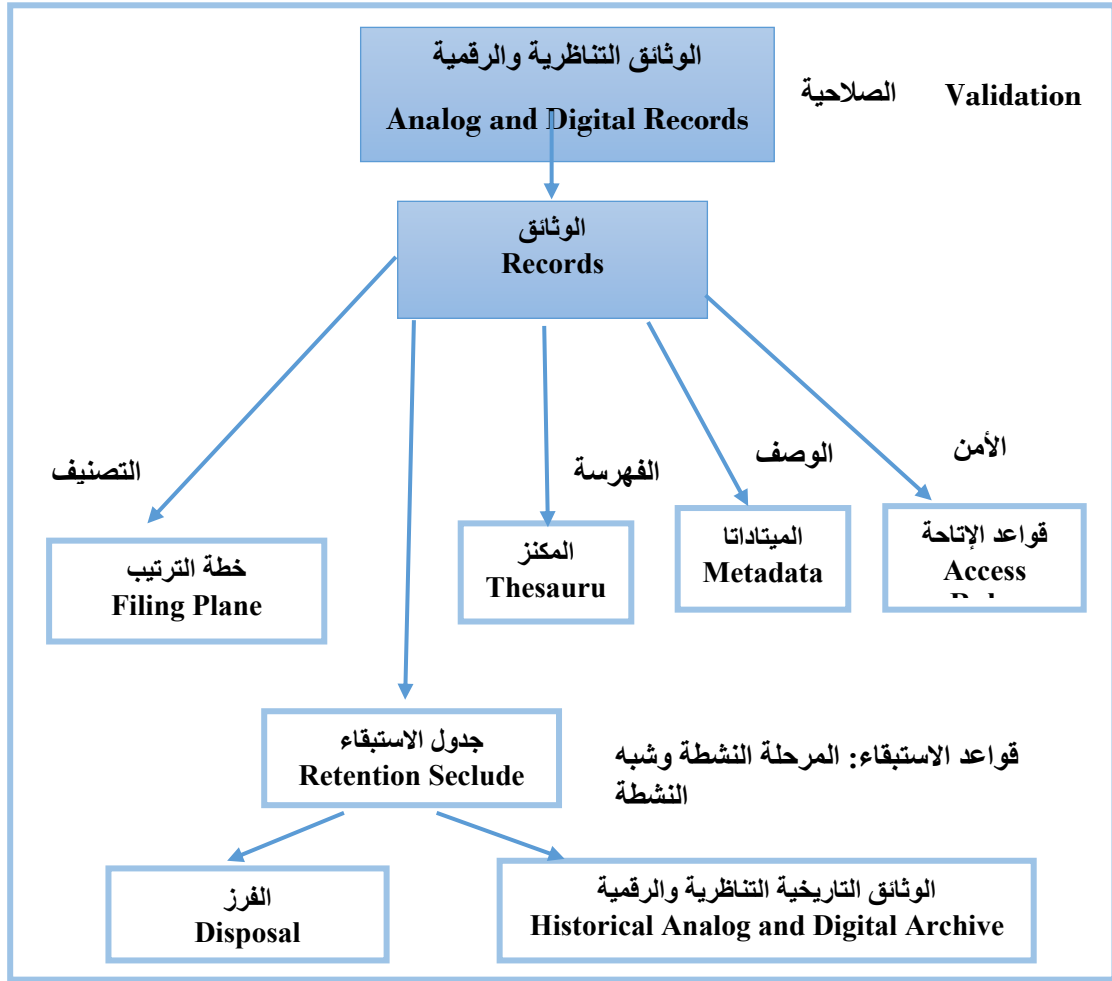
يطلق عليها أيضًا: نظم إدارة المستندات والوثائق المتكاملة (- Integrated Document and Records Management (IDRM)، وهي ممارسة حديثة لإدارة الوثائق تضمن إدارة دورة الحياة الكاملة للوثائق، بغض النظر عن الوسيط، من إنشائها إلى التخلص منها أو حفظها بشكل دائم (6 p, 2021, International Council on Archives (ICA)). ومن الناحية الفنية، يتم ضمان هذه الإدارة الوثائقية بنفس الأدوات، ويتم دمجها في نظام واحد قائم على الحاسب الآلي، ومن وجهة نظر تشغيلية، يعد نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل (IDRMS) أو نظام إدارة الوثائق المختلط أو الهجين (Hybrid) نظام إدارة مستديم تتكامل مكوناته من أجل منح الأفراد المؤهلين إمكانية الوصول إلى جميع المعلومات ذات الصلة التي توثق أنشطة الهيئة "الجهة".

وقد ظهر مفهوم الإدارة المتكاملة للمستندات والوثائق (IDRM) كاستجابة للمتطلبات المتعلقة بأصالة وموثوقية وسلامة واستخدام وأمن الوثائق (التناظرية والرقمية) التي تنتجها الهيئات "الجهات"، وكان الهدف من تطوير وتطبيق هذا النموذج هو تقليل شدة المشاكل المتعلقة بإدارة الوثائق الموجودة في بيئة مختلطة (Hybrid Environment)، وبخاصة وأن لامركزية الوثائق التناظرية لا تزال تمثل مشكلة خطيرة في الهيئات "الجهات"، ومن أجل تكوين وحفظ الذاكرة التنظيمية التي أصبحت أكثر عرضة للخطر بسبب هذه اللامركزية، وكذلك عدم استقرار وسائط الحفظ الرقمية، من المهم اعتماد تدابير تهدف إلى ضمان إدارة هذا الإنتاج الوثائقي المختلط/ (الهجين) (Alaou, 2018, p 5).

ومن ثم، فإن نظم إدارة المستندات والوثائق المتكاملة (IDRM) أو نظم إدارة الوثائق المختلطة (Hybrid) هو التطبيق العملي المناسب لضمان إدارة كل من الوثائق التناظرية والرقمية، والتي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان الإدارة الجيدة والمتكاملة والمعنوية للوثائق كمصادر للمعلومات، بغض النظر عن الوسيط.
- تسهيل استرجاع المعلومات في وسائطها المتنوعة، بفضل استخدام خطة حفظ موحدة.
- تقليل المشاكل التي ينطوي عليها حفظ المعلومات، من خلال استخدام جدول زمني للاحتفاظ يسرد قواعد الحفظ والمبادئ التوجيهية للتخلص من كل وثيقة.
- الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بإدارة الوثائق.
- الحد من المخاطر المتعلقة بفقدان المعلومات الأساسية الحيوية بفضل إنشاء قواعد الوصول والتعريف الإجباري لمستخدمي نظام (IDRMS) من أجل حماية الوثائق من التغيير غير المصرح به.
- الحفاظ على الذاكرة التنظيمية المكونة من الوثائق التي تعكس أنشطة وإنجازات الهيئات "الجهات" عبر الزمن (Anna W & Linda J, 2022, p 14).

مكونات نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل (IDRM) أو الهجين (Hybrid):
مثل جميع نظم المعلومات (IS)، يشتمل نظام (IDRMS) على مجموعة من العناصر المتفاعلة من أجل تنفيذ مهمة محددة أو أكثر، كما هو موضح في الشكل التالي:



شكل (12) مكونات نظام إدارة الوثائق والمستندات المتكاملة (IDRM)⁽¹³⁾

وفقاً للشكل السابق، يتسلم نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل (IDRMS) الوثائق التي تنتجها الهيئة "الجهة" أو تستلمها، حيث يجب إدارة هذه الوثائق من أجل توفير أصول معلومات مفيدة لأغراض صنع القرار. وللقيام بذلك:

- يتم التحقق من صحة هذه المستندات كووثائق في النظام.
- ثم يتم وصفها من خلال البيانات الوصفية المختلفة، بما في ذلك العنوان واسم المنشئ والنشاط الموصوف وتاريخ الإنشاء.
- يتم تصنيف هذه الوثائق في الفئة المقابلة في خطة الترتيب التي تمثل الوظائف الرئيسية للهيئة "الجهة" في هيكل منطقي، مع مراعاة الروابط الأساسية بين الوثائق (على سبيل المثال، الانتهاء إلى ملف نفس المنشئ أو ملف تجميع الوثائق على نفس الموضوع، وما إلى ذلك).

- بعد ذلك، تتم فهرسة الوثائق بشروط خاضعة للرقابة من أجل تسهيل استرجاعها.
- يتم تعيين قواعد إتاحتها لضمان سريتها والتحكم في أمنها.
- يحدد جدول الاستبقاء فترات الاحتفاظ بالوثائق النشطة وشبه النشطة.
- بعد المرحلة شبه النشطة، يتم الاحتفاظ بالوثائق ذات القيمة التاريخية فقط في النظام للحفاظ لفترة طويلة، Alaou (2018, p 5)

يجب أن تتم هذه العمليات وفقاً للمعايير والإجراءات التنظيمية، وكذلك مع البيئة القانونية والتنظيمية للهيئة "الجهة" K وكتيجة لتلك التفاعلات الوثائقية، يُنتج نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل (IDRMS) وثائق يتم إدارتها بشكل جيد وتصنيفها وفهرستها مع قواعد الإتاحة، ويتم استخدام هذه الوثائق لأغراض صنع القرار وتحقيق الأنشطة التنظيمية اليومية، (Pho, H. T., & Tambo, T, 2014, pp. 194-217)، ومن أجل أن يتم تنفيذ نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل (IDRMS) بنجاح باعتباره نظام معلومات (Information System) تنظيمياً، يجب أن يكون:

- قابلاً للتشغيل البيئي مع نظم معلومات أخرى.
- يتماشى مع الإستراتيجية التنظيمية.
- يقدم وظائف وثائقية تتوافق مع احتياجات الهيئة "الجهة" بحيث يمكن أن يستخدم من قبل الموظفين للقيام بالأنشطة اليومية (National Archives and Records Service of South Africa, 2020, p 10).

2/4 مساهمة سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO MSR 30300) في دعم تنفيذ نظم الوثائق الحديثة (نظام إدارة الوثائق الهجينة – التناظرية والرقمية):

تشكل المعايير تشكل آلية رئيسية للتحكم في الأدوات المصممة لتطوير وتحسين برامج وسياسات إدارة الوثائق والأرشيف، ويتناول هذا العنصر مساهمة سلسلة المعايير الدولية الأيزو "نظم إدارة الوثائق ISO 30300" في تنفيذ نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل "IDRMS"، ويتمثل ذلك في:

- تحدد سلسلة المعايير الدولية (ISO- MSR 30300) الخطوط العريضة للمبادئ والمتطلبات المتعلقة بتنفيذ نظام إدارة الوثائق MSR في سياق الهيئة Organizational Context، وتعتمد المواصفات القياسية ISO 30300 على ثمانية مبادئ أساسية وهي: توجيه العملاء وقيادة الإدارة العليا وإشراك الموظفين والنهج القائم على العمليات والإدارة الموجهة نحو النظام وتحسين الأداء من خلال المراقبة وصنع القرار على أساس المعلومات والعلاقات المتبادلة بين الهيئة "الجهة" والأطراف المعنية.
- توضح سلسلة المعايير الدولية (ISO- MSR 30300) الأسباب الكامنة وراء إنشاء نظام إدارة الوثائق MSR، والمبادئ الأساسية التي يجب اتباعها من أجل التنفيذ الناجح، كما تؤكد على القيمة الإضافية لنظام إدارة الوثائق MSR في أنشطة وعمليات الهيئة "الجهة".
- يمكن تطبيق هذه المعايير من قبل أية هيئة "جهة" ترغب في إنشاء نظام إدارة وثائق MSR من أجل دعم أنشطتها، ومن أجل توفير المعلومات المناسبة للموظف المناسب في سياق الأعمال ذات الصلة.
- توضح سلسلة المعايير الدولية بالتفصيل متطلبات نظام إدارة الوثائق MSR لتكون قابلة للتشغيل المتبادل مع نظم المعلومات (IS) التنظيمية الأخرى (ISO/DIS 30302, 2021, 1-6).

ويتم استخدام سلسلة المعايير الدولية (ISO-MSR 30300) للتحكم في إدارة الوثائق النشطة وشبه النشطة طوال فترة حياتها داخل الهيئات "الجهات"، وتتوافق الأهداف النهائية لهذه المعايير مع أهداف الإدارة المتكاملة للمستندات والوثائق (IDRM)، وهي ممارسة أرشيفية حديثة تكتسب أرضية متزايدة، وتستهدف إدارة كل من الوثائق التناظرية والرقمية طوال دورة حياتها، وبشكل أكثر تحديداً، تعد سلسلة المعايير المذكورة مفيدة لتنفيذ واستخدام نظم إدارة المستندات والوثائق المتكاملة (IDRMS) في الهيئات "الجهات"، وتمثل أوجه الاستفادة من هذه المعايير في تطبيق نظام متكامل لإدارة الوثائق فيما يلي:

- يمكن اعتماد المبادئ التي تحددها سلسلة المعايير (ISO- MSR 30300) عند تنفيذ نظام إدارة الوثائق والمستندات المتكامل (IDRMS)، لأن فهم احتياجات الهيئة "الجهة" أمر بالغ الأهمية لأي مشروع تنفيذ نظام للمعلومات، فمن الضروري أن تتوافق الوظائف التي يؤديها نظام المعلومات مع توقعات الموظفين والمستفيدين.
- تلعب الإدارة الفعالة دوراً أساسياً في أي مشروع من مشاريع نظم المعلومات، ويجب أن يكون لدى الموظفين دافع كافٍ للمشاركة بفعالية في مشروع (IDRM).
- يجب إجراء العمليات الفنية التي تتم أثناء تنفيذ نظام (IDRMS)، بما في ذلك رقمنة الوثائق وترحيلها ووصفها والتخلص منها في عمليات جيدة التنظيم، ومن المهم أيضاً تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل جهة فاعلة في المشروع من أجل ضمان سيطرة أفضل على تلك العمليات.
- تلعب الإدارة الموجهة نحو النظام أيضاً دوراً رئيسياً في نجاح مشاريع نظم الإدارة المتكاملة للمستندات والوثائق (IDRMS)، ومثل جميع نظم إدارة الوثائق الحديثة يتم دمج نظام (IDRMS) في نظم المعلومات (IS) الأخرى للهيئة "الجهة"، لأن الموظفين يستخدمون مجموعة كبيرة ومتنوعة من الوثائق لإجراء الأنشطة الإستراتيجية والتشغيلية، ومن ثم فمن الضروري ضمان الأداء الجيد لنظم المعلومات (IS)، بالإضافة إلى قابليتها للتشغيل البيئي مع نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل (IDRMS) الجاري تنفيذه.
- بعد إنشاء النظام، يجب إجراء تقييم مستمر من أجل مراقبة أداء نظام (IDRMS) على المستوى الفردي والمستوى التنظيمي.
- قد يكون التواصل الجيد مع الموردين أمراً مشروعاً للاستفادة من الدعم الفني المرتبط باستخدام برنامج (IDRMS) الذي تم شراؤه (Alaou, 2018, p 6).

من شأن تطبيق هذه المبادئ ضمان إدارة جيدة للمشروع، وبالتالي يخفف من الصعوبات التي قد تحدث أثناء عمليات تنفيذ نظم إدارة المستندات والوثائق المتكاملة (IDRMS).

وخلاصة ذلك؛ يجب أن يتوافق نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل (IDRMS) مع نفس المتطلبات سابقة الذكر، كما يجب على المديرين ضمان موثوقية وتكامل الوثائق التي يحملها النظام، ويجب أن يتضمن هذا النظام الوثائقي إجراءات أمنية تمكن من التحقق من هوية المستخدمين من أجل حماية الوثائق من التغيير، ويجب أيضاً أن يتوافق ليس فقط مع قواعد الهيئة "الجهة" مثل: سياسات الوثائق، واستخدام النظم وغيرها، ولكن يكون مع المتطلبات الفنية مثل دورة حياة الوثائق وإدارة الوثائق والأرشيف الإلكترونية.

كما يجب أن يكون نظام (IDRMS) شاملاً بما يكفي لتغطية الأنشطة الأساسية للهيئة "الجهة" قدر الإمكان، علاوة على ذلك، إذا كان يوفر وظائف وثائقية بسيطة سهلة الاستخدام، فسيؤدي ذلك إلى تعزيز استخدامه المنتظم من قبل جميع الموظفين لدعم تنفيذ أنشطتهم، إن مراعاة جميع هذه الاعتبارات عند تنفيذ نظام إدارة المستندات والوثائق المتكامل (IDRMS) يجعل من الممكن الحصول على

نظام موثوق وقوي، يعكس واقع الهيئة "الجهة" وواقع عملياتها وأنشطتها المتنوعة، وبالتالي، ستكون أية هيئة "جهة" قادرة على تعظيم استخدام نظامها الوثائقي من أجل تحسين إنتاجيتها (Alaou, 2018, p 7).

الخاتمة:

تناولت الدراسة سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق (ISO- MSR 30300) ودورها في تشكيل نظام التوحيد القياسي الدولي لإدارة الوثائق، فضلاً عن دورها الرئيسي في دعم تنفيذ أي نظام لإدارة الوثائق وبخاصة نظم إدارة المستندات والوثائق المتكاملة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تشكل المعايير آلية رئيسية للتحكم في الأدوات المصممة لتطوير وتحسين برامج وسياسات إدارة الوثائق والأرشيف، وبشكل أكثر تحديداً، تلعب سلسلة معايير "نظم إدارة الوثائق ISO MSR 30300" دوراً أساسياً في التنفيذ الفعال لأي مشروع من مشروعات نظم المعلومات، فضلاً عن دعمها للممارسات الحديثة في إدارة الوثائق وبخاصة نظم إدارة المستندات والوثائق المتكاملة IDRMS أو ما يطلق عليه أيضاً نظم إدارة الوثائق المختلطة/الهجينة Hybrid System.
- استخدام سلسلة المعايير الدولية (نظم إدارة الوثائق ISO MSR 30300) له مزايا لا تعد ولا تحصى لجميع الهيئات "الجهات"، لأنها توفر هذه المعايير إطاراً متيناً لإدارة الوثائق، لأنها تصف المنهجية المناسبة لمواءمة نظم الوثائق مع الإستراتيجية الشاملة للهيئة "الجهة"، وبالتالي، فإنها تؤكد على دور الإدارة الجيدة للوثائق كعامل حاسم لنجاح الهيئة "الجهة"، علاوة على ذلك، فإنها توفر الطرق اللازمة لضمان التحكم المستمر في عمليات إدارة الوثائق، كما تعدد المواصفات الخاصة بإدارة المخاطر المتعلقة بعمليات إدارة الوثائق، وستدرك أية هيئة "جهة" بشكل متزايد أية مخاطر تنشأ عن إدارة وثائقها وحفظها، ومن خلال المعلومات الموثوقة والكاملة والجديرة بالثقة ستكون الهيئات "الجهات" قادرة على الدفاع عن نفسها في حالة التقاضي وإثبات إنجازاتها على مدار الوقت.

وبناء على هذه النتائج توصي الدراسة بما يلي:

- نشر الوعي بأهمية توحيد ممارسات وإستراتيجيات ومنهجيات إدارة الوثائق من خلال اتباع نظام توحيد قياسي دولي متمثل في سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO- MSR 30300.
- ضرورة التعريف بنظام إدارة الوثائق باعتباره أداة للتحكم والمراقبة واكتشاف المخاطر والفرص، وليس فقط نظام لإدارة الوثائق والمعلومات.
- العمل على تشجيع الهيئات "الجهات" من كافة الأحجام والأشكال والقطاعات التنظيمية على تطبيق سلسلة معايير نظم إدارة الوثائق ISO-MSR 30300، والتي تعد من أهم معايير نظم الإدارة (MSS) لكنها لم تلق الانتشار الكافي لحداتها أولاً ولضعف الاهتمام بمجال إدارة الوثائق عمومًا بين الهيئات المختلفة داخل مصر.

الحواشي

- (1) تم إعداد هذا الشكل من قبل الطالبة.
- (2) المعيار الدولي IEC 82045:2001 بعنوان: (إدارة الوثائق - الجزء الأول: المبادئ والأساليب) يحدد هذا الجزء من المعيار الدولي 82045 المبادئ والطرق لتحديد البيانات الوصفية لإدارة الوثائق المرتبطة بالمنتجات طوال دورة حياتها، كما يحدد أيضاً المبادئ والأساليب الأساسية المعمول بها لجميع نظم إدارة الوثائق، ويعد هذا الجزء معياراً أساسياً عاماً في جميع مجالات التطبيق، فالمعيار الدولي 82045 مخصص بشكل أساسي للاستخدام في النظم المحوسبة مثل: نظم إدارة الوثائق الإلكترونية (EDMS) أو نظم إدارة بيانات المنتج (PDMS) لإدارة واسترجاع وتخزين واختيار وأرشفة الوثائق، وكأساس لتبادل الوثائق، متاح على: <https://www.iso.org/standard/34159.html> (تاريخ الاطلاع: 2022/7/9).
- (3) اللجنة الفنية ISO/TC 10 (الوثائق الفنية للمنتج Technical Product Documentation): تشكلت هذه اللجنة في عام 1947، وتهدف إلى توحيد وتنسيق وثائق المنتج الفنية (TPD)، بما في ذلك الرسومات الفنية أو النموذج الثلاثي الأبعاد (3D) أو الوثائق الرقمية (2D) أو الوثائق المنشأة يدوياً للأغراض الفنية طوال دورة حياة المنتج، وذلك لتسهيل الإدارة والتخزين والاسترجاع والنسخ والتبادل والاستخدام، وتشكل هذه اللجنة الفنية من سبعة عشر عضواً مشاركاً، وثمانية وثلاثين عضواً مراقباً، وقد أصدرت حتى عام 2021 حوالي مائة وخمسة وأربعين معياراً دولياً، وهناك عشرين معياراً مازالت تحت الإنشاء، متاح على: <https://www.iso.org/committee/45986.html> (تاريخ الاطلاع: 2022/7/9).
- (4) تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحثة.
- (5) اللجنة الفنية ISO/TC 171: (تطبيقات إدارة الوثائق Document Management Applications) تم إنشاء هذه اللجنة الفنية عام 1978، وتهدف إلى توحيد التقنيات والعمليات التي تشمل الالتقاط والفهرسة والتخزين والاسترجاع والتوزيع والاتصال والعرض والتجهيز والتبادل والحفظ والحفاظ على السلامة والاستبعاد في مجال تطبيقات إدارة الوثائق الإلكترونية، وتدار المستندات في شكل صورة مجهرية أو إلكترونية، وهذا يتضمن:
- مراقبة الجودة والحفاظ على التكاملية.
 - جودة الإدخال / الإخراج للوثائق (ميكروجرافية أو إلكترونية).
 - إجراءات التنفيذ والتفتيش ومراقبة الجودة لتخزين واستخدام وحفظ الوثائق (ميكروجرافية أو إلكترونية)، بما في ذلك البيانات الوصفية الداعمة.
 - التطبيقات التي تتضمن سير العمل (إدارة العمليات) في الهيئة "الجهة" وعلى الإنترنت.
 - الحفاظ على الجودة والسلامة أثناء تبادل المعلومات بين النظم.
 - الإجراءات والعمليات التي تدعم المقبولية القانونية و/ أو النزاهة والأمن.

تتكون هذه اللجنة من خمسة عشر عضواً مشاركاً، واثنين وثلاثين عضواً مراقباً، وقد أصدرت هذه اللجنة حتى عام 2022 حوالي مائة معيار، وهناك أربعة عشر معياراً تحت الإنشاء، متاح على: <https://www.iso.org/committee/53650.html> (تاريخ الاطلاع: 2022/1/10).

- (6) تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحثة.
- (7) تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحثة.
- (8) تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحثة.
- (9) تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحثة.
- (10) تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحثة.
- (11) تم إعداد هذه الأشكال من قبل الباحثة.
- (12) تم إعداد هذا الشكل من قبل الباحثة.
- (13) تم إعداد هذه الأشكال من قبل الباحثة.

المراجع:

أولاً - المراجع العربية:

- محمد، ليلي محمد السنوسي (2014) التطبيقات الفنية: نظم إدارة الوثائق، المؤتمر الدولي الأول بعنوان: المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة، عمان: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية وجامعة البلقاء التطبيقية، 633 - 672، متاح على <http://search.mandumah.com/Record/500413> تاريخ الاطلاع: (2022/7/7).

- ميلاد، سلوى علي (نوفبر 2012) أهمية المعيار الدولي (أيزو 15489) للأرشيفات الجارية والتاريخية، ورقة بحث مقدمة في أعمال المؤتمر الثالث والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الجزء الأول - الدوحة - قطر - من 18 - 20.

- (2007) قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف والمعلومات: إنجليزي - فرنسي - عربي، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

- Alaou, Siham. (2018). Standardization and integrated document and records management (IDRM), ISO 30300, ISO 30301, ISO 14641 and Their Contribution to the implementation of integrated document and records management systems (IDRMS), Cahiers de la documentation, Bladen voor documentatie.

-
- Anna W. Nusbaum and, Linda J. CUSIMANO. (2022). Integrating Records Management (RM) and Information Technology (IT), Available at:
https://www.researchgate.net/publication/241977055_Integrating_Records_Management_RM_and_Information_Technology_IT (Access at: 1/7/2022).
 - Bustelo, Carlota. Why a management system for records?, ISO/TC46/SC11 Archives/records management, Available at:
<https://committee.iso.org/sites/tc46sc11/home/projects/published/management-systems-for-records-i.html> (Access at 1/7/2022).
 - de Wet, S. D., & du Toit, A. (2000). The challenge of implementing a records management system at the National Electricity Regulator in South Africa. Records management journal, 10(2).
 - International Council on Archives (ICA). (2021). Digital records Curation Programme, PCOM ICA Programme Commission, ICA, Available at: <https://www.ica.org/en/digital-records-curation-programme-drcp-study-school-for-archival-educators-0> (Access at: 7/7/2022).
 - ISO International Organization. (2005). ISO 19005-1:2005 Document management — Electronic document file format for long-term preservation — Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1, ISO/TC 171/SC 2 Document file formats, EDMS systems and authenticity of information. Available at: <https://www.iso.org/standard/38920.html> (Accessed 10/7/2022).
 - ISO International Organization. (2005). ISO/TR 18492:2005 Long-term preservation of electronic document-based information, ISO/TC 171/SC 1 Quality, preservation, and integrity of information. Available at: <https://www.iso.org/standard/38716.html> (Accessed 10/7/2022).
 - ISO international Organization. (2019). ISO 30301:2019 Information and documentation — Management Systems for Records — Requirements, ISO/TC 46/SC 11 Archives/records management.
 - ISO international Organization. (2020). ISO 30300:2020 Information and documentation — Records management — Core concepts and vocabulary, ISO/TC 46/SC 11 Archives/records management.
 - ISO International Organization. (2021). ISO/DIS 30302:2021 Management Systems for Records- Guidelines for Implementation, ISO International Organization, Available at: <https://www.iso.org/standard/81595.html> (Access at: 8/7/2022).
 - ISO International Organization. Management systems for records, why use one? Available at:

- https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/30300_briefing-note.pdf (Accessed 12/7/2022).
- Malake, S. (2020). Developing a records and information management model for oil marketing companies in Zambia (Doctoral dissertation, The University of Zambia).
 - Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq), Available at: www.MoReq.info (Access at: 1/1/2022).
 - National Archives and Records Service of South Africa. (2020) Functional specifications for integrated document and records management Solutions, National archives and records service of South Africa, department of arts and culture, Version 1, Available at: https://cdn.ymaws.com/irms.org.uk/resource/resmgr/moreq/other-specifications/nars_func_spec.pdf (Accessed 12/7/2022).
 - NSW Government, State Archives & Records. (2018). Records Systems: Characteristics and Functions, NSW Government, State Archives & Records. Available at: <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/records-systems-characteristics-functions> (Accessed 12/1/2022).
 - Pearce-Moses; Richard. Dictionary of Archives Terminology, society of American archivist, Chicago, Available at: <https://dictionary.archivists.org/entry/management.html> (Accessed 7/7/2022).
 - Peggy Tagbotor, Dzifa & others. (2015). Analysis of Records Management and Organizational Performance, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 5, No.2.
 - Pho, H. T., & Tambo, T. (2014). Integrated management systems and workflow-based electronic document management: An empirical study. Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM), 7(1).
 - Techopedia Dictionary. Techopedia - Janalta Interactive Inc, Canada, act (Records management system), Available at: <https://www.techopedia.com/definition/30667/records-management-system-rms> (Accessed 12/7/2022).
 - Varlamova, L. N. (2019). Development of the international records and archives management standardization system. Atlanti+, 29(1).



Standards of Management Systems for Records (MSR 30300)

Issued of the International Organization for Standardization (ISO)

Aisha Ahmed Helmy Abdelaziz

Assistant Lecturer in Library,
Archives and Information Department
Faculty of Human Studies, Al-Azhar University (Egypt)
aisha.helmy@azhar.edu.eg

Quality management of records and information is fundamental to any well-functioning organization, as good management supports business functions, activities, and procedures, provides a basis for efficient service delivery, and provides a mechanism for organizations to retain evidence of their decisions and procedures for future reference, to support business continuity, and to manage and address risks. Good records management practice is simply good business practice. There is no doubt that standardization occupies a major position in records management. The Standards are a monitoring tool for organizational activities that promote the effective exchange of knowledge between archival communities at the national and international levels. It is also a means of disseminating technological innovations as well as assessing compliance with generally accepted quality requirements. Thanks to standardization, technical knowledge related to records management is spread all over the world, where work methods are harmonized. Standards are also an important control mechanism for tools designed to develop and improve records management programs and policies. This research demonstrates the contribution of the ISO series "Management Systems for Records ISO-MSR 30300" to the design, implementation, creation, maintenance, sustainability, development and improvement of records management systems, especially hybrid records management systems or integrated document and records management systems as it considers as a latest practices in records management. as well as its role in establishing an international standardization system for the principles, methodologies, vocabulary, and practices of records management. The study concluded that the ISO MSR 30300 series of international standards, entitled Management Systems for Records "MSR", provides a solid scientific framework for records management because it describes the appropriate methodology to harmonize records systems with the overall strategy of the authority "the entity". Thus, it emphasizes the role of good records management as a critical factor for the success of the authority. Furthermore, it provides the necessary methods to ensure continuous control of records management processes.

Keywords: Records Management; Records Management Systems; Records Management Standards; Records Systems; Records Policies; ISO Standards.