

أهمية الوثائق على مستوى المنظمة

ا.د/ اشرف عبد المحسن الشريف

استاذ ورئيس قسم المعلومات

كلية الآداب - جامعة بنى سويف

تعريف الوثيقة:

إن المنظمات في حاجة دائمة للوثائق سواء كانت وثائق الكترونية أو ورقية لخدمة احتياجاتها اليومية وهذه الوثائق ربما ترتبط بقضايا وموضوعات تتعلق بمسائل مالية ومحاسبية ينبغي الإبقاء عليها وحمايتها لأنها مستندات قانونية تثبت التزامات مالية للمنظمة، لذلك يتم الاحتفاظ بتلك الوثائق لمدة محدودة من الزمن أو قد يتم الإبقاء عليها بصفة دائمة لأهميتها بالنسبة للبحث.

تعرف الوثيقة بأنها "كل الكتب والأوراق والخرائط والصور الفوتوغرافية والمواد المقروءة آلياً أو غيرها من مواد وثائقية بغض النظر عن الشكل المادي أو التي تلقتها وكالة تابعة للحكومة بموجب القانون أو في إطار المتعاملات والأنشطة والحفاظ عليها بشكل مناسب كدليل على تنظيم والوظائف والسياسات والقرارات والإجراءات والعمليات أو غيرها من الأنشطة التي تضطلع بها الحكومة وبسبب قيمة المعلومات ذاتها"

وتعرف الوثيقة أيضاً بأنها "معلومة مسجلة بغض النظر عن الوسيط الحامل لهذه المعلومة أو خصائصه، أنشأتها أو تسلمتها أية منظمة باعتبارها دليلاً على عملياتها وتملك قيمة تستحق الحفظ لفترة محددة من الوقت ، فهي أي وسيط يحمل بيانات عامة أو خاصة يجري تداوله خلال العمل العم خدمة لهذا العمل ويرجع إليه لطلب معلومات معينه ويجري الإبقاء عليه بصفة مؤقتة أو دائمة له كأفراد أو هيئة لما يحمله من قيم ثانوية علاوة علي قيمته الأولية ، وكما تعرف بأنها "كل الكتب والأوراق والخرائط والصور الفوتوغرافية والمواد التوثيقية الأخرى بغض النظر عن شكلها المادي أو خصائصها أنشأتها أو تلقتها أي مؤسسة عامة أو خاصة خلال متابعتها لالتزاماتها القانونية أو لارتباطها بأعمالها الشرعية كبرهان علي وظائفها وسياساتها وقراراتها وإجراءاتها وأوجه أنشطتها الأخرى أو بسبب القيم الإعلامية للبيانات المحتواة فيها"

وهي تعرف أيضاً بأنها "تعرف بوجه عام بأنها مكتوب يحوى معلومة أو معلومات بصرف النظر عن طريقة أو خصائص التسجيل أو القيد"

وهي "كل الكتب والأوراق المكتوبة أو المطبوعة والمستندات والخرائط والتصميمات وكل الصور المتحركة والمسجلات الصوتية وباقي السجلات أياً كان شكلها التي نتجت أو وردت وفقاً للقانون أو لصلات التعامل بين الإدارات في ممارسة عملها واستبققتها هذه الإدارة أو طلبت استبقائها لأغراض الحفظ" وهي تعرف أيضاً بأنها "أيه ماله تحمل معلومات نافعة سواء كانت هذه المادة ورقة أو صورة أو شريطاً صوتياً أو شريطاً مسجلاً أو خريطة أو غير ذلك .

كما يُعرفها شلنبرج بأنها "كل الكتب والأوراق والخرائط والصور الفوتوغرافية والمواد التوثيقية الأخرى بغض النظر عن شكلها المادي أو خصائصها أنشأتها أو تلقتها مؤسسة عامة أو خاصة خلال متابعتها لالتزاماتها القانونية أو لارتباطها بأعمالها الشرعية وحفظت أو أصبحت مناسبة للحفظ عن طريق تلك المنظمة أو خلفاءها الشرعيين كبرهان على وظائفها أو سياساتها وقراراتها أو إجراءاتها وعملياتها وأوجه أنشطتها الأخرى أو بسبب القيم الإعلامية للبيانات المحتواة فيها"

ويعرفها معيار ISO 15489 بأنها "المعلومات المنشئة، المستلمة، والمصانة كبرهان بواسطة المنظمة أو الشخص وفقاً للالتزامات القانونية أو معاملات الأنشطة والأعمال"

وتتنوع الوثائق التي تعد وسيلة لتحسين الأداء الحكومي كي يصبح فعالاً وذو كفاءة كما أنها تيسر الحصول على الخدمات الحكومية وتتيح لأعداد كبيرة من الحصول على المعلومات مما يجعل الحكومة أكثر مصداقية بحيث نجدها تشتمل على كافة أشكال الوثائق ومنها التي دُونت باستخدام تطبيقات الحاسب الآلي مثل : أ. وثائق أنشئت باستخدام برامج Office مثل وثائق برنامج معالجة الكلمات Word Processing ووثائق الجداول الحاسوبية Spread Sheet ووثائق العروض التقديمية Presentation

ب. وثائق النصوص الفائقة للتعامل مع بيئة الويب مثل ملفات HTML,XML .
ج. وثائق أنشئت بواسطة نظم معلومات إدارية مثل قواعد بيانات Database و نظم المعلومات الإدارية Mis، ونظم تدفق العمل.

د. الوثائق الناتجة عن نظم الاتصالات مثل رسائل البريد الإلكتروني وخدمات الرسائل القصيرة (SMS) والبريد الصوتي.

وهذه الوثائق لا بد أن يتوافر فيها عدة شروط قبل البدء بإدارتها إلكترونياً وتتمثل في:

1. الثقة والتكامل

2. القدرة على الوصول.

3 ممتدة سارية المفعول.

4. إمكانية الحفظ طويل المدى.

- القدرة على التحول من برنامج إلى آخر.

- القدرة على التنقل من وسيط إلى آخر.

وعرف المجلس الدولي الأرشيفي ICA الوثيقة بأنها "معلومة مسجلة تم إنتاجها أو تسلمها وذلك لاستكمال أو تنفيذ نشاط فردي أو جماعي على ان يتوفر بتلك الوثيقة عناصر المحتوى والبنية والسياق حتى يتوافر لها خاصتي الحجية والإثبات"

ويعرف الأرشيف الوطني الاسترالي بأنها " تلك الوثائق التي أنشئت، نقلت، أبقى عليها ، هذه الوثائق قد تكون "ولدت رقمياً" أي أنشئت بواسطة استخدام الحاسب الآلي أو تم تحويلها إلى شكل رقمي من الصفحة الأصل (مثل عمليات المسح الضوئي للمستندات الورقية)

أما الوثيقة الإلكترونية فهي عبارة عن سجل الكتروني تم إنشاؤه أو استلامه أو تخزينه أو استخدامه أو نسخة أو إرساله أو إبلاغه بوسائل إلكترونية أو مغناطيسية أو بصرية وهي بذلك تشمل كافة الوسائل الإلكترونية مثل الحاسب الآلي، المصغرات الفيلمية، الفاكس، التلكس، البريد الإلكتروني ... الخ من خلال منظمة عامة أو خاصة بموجب القانون وفي إطار متابعتها لالتزاماتها القانونية أو لارتباطها بأعمالها، حفظت بسبب ما تحويه من معلومات تستحق الحفظ لفترة محددة وكبرهان عن وظائف وسياسات وإجراءات وأوجه أنشطتها المختلفة على إن تضمن

تلك الوثائق عناصر المحتوى والسياق والبنية حتى يمكننا التأكد من صحتها وموثوقيتها".

ويعد تعريف المجلس الدولي للأرشيف ICA من التعريفات المهمة لأنها وضعت ثلاثة صفات للوثيقة الإلكترونية وهي:

1. المحتوى Content: وهو الموضوع الرئيسي التي تدور حوله الوثيقة وأنشئت من أجله ويتفرغ منه موضوعات فرعية.

2. السياق Context: وهي البنية التي أخرجت وأنتجت الوثيقة أي السياق الإداري المحيط بالوثائق بدء من الإدارة المنشئة وتاريخها وعلاقتها بالوثائق الأخرى ذات الصلة.

3. البناء Structure: وهي البيانات التي تساعد في تحديد ذاتية الوثيقة كالفصول وأجزاء الوثيقة والهوامش والفصول والأجزاء التي تتعلق بالبنية المنطقية للوثيقة وهي الرموز والمعطيات التي تساعد في تشكيلها

وإذا ما توافرت هذه الصفات للوثيقة الإلكترونية فإنها تحقق لها ما يلي:

1. المصدقية حتى يمكن الاعتماد عليها عند اتخاذ القرارات.
2. التكامل وذلك لكي يتم التأكد من أن البيانات لن تتغير بشكل متكرر.
3. عدم الإنكار لمنع مُنشئ الوثيقة من التبرؤ منها

ثانياً: مميزات الوثائق الإدارية

"نظراً للتطور التقني في مجال الوثائق والمعلومات أصبحت المؤسسات الحكومية تعتمد بشكل أساسي على توظيف التقنية في أداء أعمالها اليومية حيث تنتج المؤسسات الحكومية المزيد من الوثائق في أشكال إلكترونية مختلفة لها قيمتها ولا بد من تحمل مسؤولية تنظيمها وحفظها إلكترونياً وتأتي الوسائط التقنية لتساهم بشكل فعال في إنتاج ونقل وحفظ واسترجاع الوثائق وجزء كبير من تلك الوثائق الإلكترونية له قيمة دائمة تم استخدامها خلال فعاليات وأنشطة المؤسسات الحكومية من أجل

اتخاذ القرارات لذلك لابد من حفظها وتنظيمها كوثائق ، لذا ينبغي تحديد سمات وخصائص تلك الوثائق حتى يمكن لنا تحقيق إدارة فعالة لها ومنها:

- باستخدام تكشيف النصوص الكاملة أو تكشيف الكلمات المفتاحية تكفل مستويات مميزة للبحث والاسترجاع .
- اختزانها لكم هائل من المعلومات في حيز صغير جداً ولا يفوقها في إمكانية التخزين سوى أقراص الليزر .
- إمكانية نقل الوثائق من مكان لآخر فيمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى عدد لا يحصى من المستخدمين وبتكلفة ووقت أقل .
- قدرتها الهائلة وخاصة فيما يتعلق بمجال البرامج غير النصية كالرسوم البيانية والتصميمات والصور والبرامج الخاصة بالتعليم والتدريب .
- التنسيق الإلكتروني تساعد مستلمي التقارير والقدرة على نسخ ولصق وتوزيع التقارير ونتائجها باستخدام البريد الإلكتروني مما يسهل إدارة ومعالجة الكم الهائل⁽¹⁾ من الوثائق في وقت قياسي باستخدام أدوات الفهرسة الآلية .
- سهولة الاسترجاع وفقاً لموضوع الوثيقة حيث يمكن استرجاعها وفقاً للموضوع أو التسلسل الزمني وهو ما لا يتوافر بالنسبة للوثيقة الورقية حيث يتوافر عدد واسع من أدوات البحث المستخدمة في الحصول على كم هائل من المعلومات .
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام بحيث يمكن استرجاعها بسهولة خلال ثوان معدودة بدلاً من عدة دقائق وكذلك لعدد من الأشخاص قراءة الوثيقة نفسها أو رؤية الصورة نفسها في نفس الوقت كما أن القائمين على حفظ الوثائق يجدون راحة من عملية إحضار وإعادة الوثائق وسيتفرغون لعملية تصنيفها وفهرستها بدقة تسمح باسترجاعها بسهولة .
- تخزين في طائفة واسعة من وسائط التخزين مثل الأقراص الصلبة والممغنطة وأقراص DVD ... الخ .
- تكون السيطرة على وسائط التخزين أسهل وأكثر دقة وفعالية من حيث تنظيم البيانات والمعلومات وتخزينها وحفظها وتحديثها مما ينعكس على كفاءة الوصول إليها .

- بعض الوثائق قد تكون أكثر فائدة وأهمية في الشكل الإلكتروني في نتيجة لتعزيز ودعم القرارات والمعالجة والتجهيز.
- التنسيقات الإلكترونية تساعد منشئ التقارير بالقدرة على نسخ ولصق وتوزيع التقارير ومتابعتها باستخدام البريد الإلكتروني مما يسهل إدارة ومعالجة الكم الهائل من الوثائق في وقت قياسي باستخدام الفهرسة الآلية.
- اقتصادية الاختزان فالزيادة في تكلفة حفظ المواد الورقية يجعل الأشكال الإلكترونية أكثر جاذبية من وجهة نظر اقتصادية

أهمية الوثائق على مستوى المنظمة

- تمثل الوثائق على مستوى المنظمات أهمية كبيرة وذلك للأسباب الآتية:
- أصبحت الوثائق مورد أساسياً من موارد المعلومات ذات القيمة في المنظمة ووسيلة هامة لمواجهة المتطلبات الإدارية والتشغيلية.
 - خفض التكلفة من خلال تخفيض كم وحجم الأوراق ومتطلباتها من مساحة ومعدات للتخزين وكذلك المتخصصين القائمين على العمليات الفنية من تصنيف وفهرسة وإتاحة.
 - إمكانية الوصول إلى المعلومات المسجلة في الوثائق حيث أمكن توصيل الخدمات إلى المواطنين إلكترونياً بما زاد في قيمة تلك الوثائق والتركيز عليها .
 - حاجات المستفيدين في مختلف المستويات الإدارية بالمنظمات إلى نوعيات مختلفة من الوثائق لدعم العملية الإدارية على أن تتضمن معلومات دقيقة وشاملة ومناسبة زمنياً وملائمة لاحتياجات هؤلاء المستفيدين.
 - الاستجابة للمتطلبات المتزايدة في حجم الوثائق ونوعياتها من أجل الأجهزة المركزية والهيئات الحكومية المختلفة وحاجة متخذي القرار في المنظمات إليها .

- تحسين نوعية القرارات التي تصدرها المنظمات على أساس الاستيعاب المشترك للوثائق.
 - تحسين إنتاجية الإدارة أو المنظمة وكفاءتها من خلال التسهيلات الإلكترونية المقدمة.
 - تحسين مستوى الخدمة والتجاوب مع المستخدمين
- وفي ضوء النقاط السابقة يتضح أهمية الوثائق كونها:
- تعد مصدراً حيوياً وهاماً للمعلومات يتم استخدامها في تنفيذ العمليات اليومية بالمنظمة.
 - مصدراً آمناً وقانوني يتحدد وفقاً له المسؤوليات والمهام.
 - تعد من الأهمية ما قد يجعلها مصدر تاريخي توثق أنشطة الماضي وتمدنا بذاكرة مشتركة للمستقبل .
 - أن تدفق الوثائق على النحو الذي توفره التقنيات الحديثة للإدارة يعمل على تزويد المديرين بالمعلومات اللازمة عند اتخاذ القرارات.
 - أن استخدام الأجهزة والأنظمة الحديثة من شأنه المحافظة بشكل أفضل سرية الوثائق نظراً لوجود الوثائق المخزنة في وسائط تخزين لا تقرأ إلا بواسطة الأجهزة خاصة، كما أن صغر الحيز المخصص للحفاظ يُمكن من دعم الإجراءات السرية للمحافظة على السرية بشكل أفضل منه في حالة استخدام الوثائق الورقية.
 - إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات والعمل على تلبية هذه الاحتياجات.
 - تلافي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في الإدارات المختلفة .

