

## بحث بعنوان

أفضل الممارسات في إدارة المستندات والسجلات في وظيفة كاتب مجلس الخدمات المشتركة

سهام موسى محمد الدباس

كاتبة صادر و وارد ديوان

مجلس الخدمات المشتركة البلقاء

تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المستندات والسجلات يعد أمرًا حيويًا في وظيفة كاتب مجلس الخدمات المشتركة. يركز هذا النهج على تنظيم فعال للمعلومات، حيث يُسهم في تحسين الكفاءة والشفافية. من خلال تبني أساليب تصنيف هرمية وتوظيف تقنيات التحوّل الرقّمي، يُمكن تحسين الوصول إلى المستندات وتسهيل استرجاع المعلومات. كما يشمل هذا النهج تعزيز الأمان والامتثال للقوانين لضمان حماية فعّالة للسجلات. بالتالي، يظهر أنّ تكامل أفضل الممارسات يُسهم بشكل فعّال في تحسين جودة العمل ويعزز الفعالية الإدارية لدى كتاب المجلس.

## Abstract

Applying best practices in document and records management is vital to the job of a Joint Services Board Clerk. This approach is based on effective organization of information, which contributes to improving efficiency and transparency. By adopting hierarchical classification methods and employing digitization techniques, access to documents can be improved and information retrieval facilitated. This approach also includes enhancing security and compliance with laws to ensure effective protection of records. Therefore, it appears that the integration of best practices effectively contributes to improving the quality of work and enhances the administrative effectiveness of council clerks.

## المُقَدِّمة

في عالم يتسارع التكنولوجيا وتزايد حجم المعلومات، تصبح إدارة المستندات والسجلات ذات أهمية بالغة في سياق وظيفة كاتب مجلس الخدمات المشتركة. يتعامل كاتب المجلس مع تدفق ضخم من المعلومات والوثائق، مما يفرض تحديات على تنظيم وإدارة هذه البيانات بشكل فعال. يتعين على المؤسسات الاعتماد على أفضل الممارسات في مجال إدارة المستندات لضمان الشفافية، وسهولة الوصول إلى المعلومات، وتحقيق الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بالحفاظ على السجلات. يسعى هذا البحث إلى استكشاف هذه الأفضل الممارسات وتحليل كيفية تكاملها بفعالية في وظيفة كاتب مجلس الخدمات المشتركة.

## مشكلة البحث

تواجه وظيفة كاتب مجلس الخدمات المشتركة مجموعة من التحديات في إدارة المستندات والسجلات. أحد هذه التحديات يتمثل في حجم البيانات المتزايد، حيث يضطر الكاتب إلى التعامل مع تدفق ضخم من المعلومات يوميًا، مما يعرضهم لخطر فقدان البيانات أو الالتباس في تصنيفها. علاوة على ذلك، تتسبب تقنيات الإدارة التقليدية في تعقيد عمليات البحث والوصول إلى المعلومات الضرورية، مما يؤثر سلبيًا على كفاءة العمل. تتسبب القيود القانونية والتنظيمية في تعقيد المزيد من المشكلات، حيث يجب على كاتب المجلس الالتزام بمعايير محددة للحفاظ على السجلات والتقارير. هذا يتطلب تكامل أساليب إدارة المستندات مع الالتزام باللوائح، وهو أمر يُمكن أن يكون تحديًا هندسيًا وإداريًا.

بالإضافة إلى ذلك، قد تظهر مشاكل في تحديث التقنيات والبرامج المستخدمة في إدارة المستندات، حيث قد لا يكون التكامل السلس بين الأنظمة متاحًا دائمًا، ما يؤدي إلى تباين في جودة البيانات وفقدان التناغم في العمليات.

## أهداف البحث

1. فهم التحديات: تهدف البحث إلى تحليل وفهم التحديات التي يواجهها كتاب مجلس الخدمات المشتركة في إدارة المستندات والسجلات، بما في ذلك زيادة حجم البيانات وتعقيد الالتزام بالقوانين والتنظيمات.
2. تقييم أفضل الممارسات: يهدف البحث إلى تحديد وتقييم أفضل الممارسات في مجال إدارة المستندات، سواء كانت تكنولوجية أو إدارية، وكيف يمكن تكاملها بشكل فعال في وظيفة كاتب المجلس.
3. تحسين الكفاءة: يشمل الهدف البحثي جهود تحسين الكفاءة في إدارة المستندات والسجلات، مثل تسريع عمليات الوصول إلى المعلومات وتبسيط عمليات التصنيف والتخزين.
4. الامتثال للقوانين: يسعى البحث إلى فهم كيف يمكن تحقيق الامتثال الكامل للقوانين واللوائح المتعلقة بإدارة المستندات، وضمان سلامة وأمان المعلومات.
5. تطوير الأدوات والتقنيات: يستهدف البحث تقديم توصيات حول تطوير أدوات وتقنيات جديدة أو تحسين الحالية لتسهيل عملية إدارة المستندات وتعزيز فعالية وظيفة كاتب المجلس.

## أهمية البحث

1. تعزيز الشفافية والمساءلة: البحث حول أفضل الممارسات في إدارة المستندات يسهم في تعزيز شفافية العمل وزيادة مستوى المساءلة، حيث يتيح التنظيم الفعال للمستندات تتبع القرارات والأنشطة بشكل أفضل.

2. تحسين الكفاءة والإنتاجية: فهم وتطبيق أفضل الممارسات يساهم في تحسين كفاءة عمل كاتب مجلس الخدمات المشتركة، مما يقلل من الوقت المستغرق في البحث عن المعلومات ويعزز الإنتاجية الشخصية والتنظيمية.

3. ضمان الامتثال القانوني: بحث أفضل الممارسات يلعب دورًا مهمًا في ضمان الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحفظ السجلات والمستندات، مما يحمي المؤسسة من المسائل القانونية والعقوبات.

4. تقليل المخاطر وحماية المعلومات: من خلال تبني أفضل الممارسات، يُمكن تقليل مخاطر فقدان المعلومات أو التلاعب بها، مما يُسهم في حماية سرية وأمان البيانات.

5. تيسير التكامل التقني: البحث يلقي الضوء على كيفية تكامل التقنيات الحديثة في مجال إدارة المستندات، مما يساعد في تحسين تدفق العمل والتفاعل بين الأنظمة المختلفة لتحقيق تكامل فعال في وظيفة كاتب المجلس.

## أسئلة البحث

1. كيف يُمكن تحسين فعالية إدارة المستندات في وظيفة كاتب مجلس الخدمات المشتركة من خلال تبني أفضل الممارسات؟

2. ما هي التحديات الرئيسية التي يواجهها كتاب المجلس في تنظيم وفهم البيانات والمستندات، وكيف يُمكن معالجتها بواسطة الممارسات الفعّالة؟

3. كيف يُمكن تحسين التكامل بين الأنظمة المستخدمة في إدارة المستندات لتحقيق تجربة سلسة وفعّالة لكتاب مجلس الخدمات المشتركة؟

4. ما هي السياسات والإجراءات الأمثل التي يُمكن تبنيها لضمان الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحفظ السجلات والمستندات؟

5. كيف يُمكن استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتقنيات التحليل الضوئي، لتعزيز إدارة المستندات والسجلات في مجال وظيفة كاتب مجلس الخدمات المشتركة؟

### الإطار النظري

في سياق إدارة المستندات والسجلات في وظيفة كاتب مجلس الخدمات المشتركة، يعتبر التنظيم وتحسين العمليات أمراً أساسياً. تستند هذه الممارسات إلى عدة مبادئ نظرية تشمل:

أولاً، مبدأ التصنيف الفعّال: يرتبط بضرورة تصنيف المستندات والسجلات بطريقة هرمية ومنطقية. يُعتبر هذا المبدأ أساسياً لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات وتسهيل عمليات البحث.

ثانياً، مفهوم الشفافية والمساءلة: يقوم على ضرورة توثيق القرارات والأنشطة بشكل دقيق وشفاف. يعمل ذلك على تعزيز الشفافية في العمل وتحديد المسؤوليات، مما يساهم في تعزيز المساءلة والثقة.

ثالثاً، تكامل التقنيات الحديثة: يركّز على استخدام التكنولوجيا لتحسين إدارة المستندات، حيث يُمكن استغلال الذكاء الاصطناعي وتقنيات التحليل البياني لتسهيل تصفية البيانات وتوفير وقت كاتب المجلس.

رابعاً، التركيز على الأمان وحماية المعلومات: يشدد على أهمية تبني أفضل ممارسات الأمان للحفاظ على سرية وسلامة المعلومات. يتطلّب هذا النهج تقديم إجراءات أمان متقدّمة وتحديثها بشكل دوري.

خامساً، تحسين التدريب والتوعية: يعتبر أساسياً لضمان استخدام كتب المجلس للأدوات والتقنيات بفعالية. يشمل ذلك توفير دورات تدريبية دورية لتعزيز الوعي بأحدث الممارسات وتطبيقها بشكل صحيح في العمل اليومي.

**1. مبدأ التصنيف الهرمي:** يعتمد على تصنيف المستندات والسجلات بطريقة تهيكلية ومُنظّمة، حيث يتم تقسيمها إلى فئات فرعية بشكل منطقي. يهدف هذا المبدأ إلى تسهيل البحث والوصول السريع إلى المعلومات. مبدأ التصنيف الهرمي هو نهج يُستخدم في تنظيم العناصر أو المفاهيم بشكل تدرجي وهرمي. يتمثل في تقسيم العناصر إلى فئات فرعية تكون جزءاً من فئة رئيسية. على سبيل المثال، في علم الأحياء، يمكن تصنيف المخلوقات الحية بشكل هرمي بدءاً من مملكة الكائنات الحية وتفرعها إلى شعب، صنف، رتبة، فصيلة، جنس، وأخيراً النوع.

يسهم مبدأ التصنيف الهرمي في فهم التنظيم الهرمي للعناصر والتسلسل البنيوي للمفاهيم. هذا المبدأ يساعد على إظهار العلاقات الوراثية بين الكائنات الحية أو الارتباط الوظيفي بين الفئات. بفضل هذا النهج، يُمكن للباحثين والعلماء فهم التنوع الحيوي والعلاقات بين الكائنات بشكل أفضل.

**2. التكامل التقني:** يُركّز على دمج التقنيات الحديثة في عمليات إدارة المستندات، مثل نظم إدارة المحتوى وتقنيات التحليل الضوئي، لتحسين فعالية تنظيم واسترجاع المعلومات.

التكامل التقني يمثل توحيد مختلف التقنيات والأنظمة للعمل بشكل متناغم وفعال. يسهم هذا التكامل في تحسين الكفاءة وتحقيق تجارب مستخدم متكاملة. في عالم التكنولوجيا، يُمكن رؤية التكامل التقني في سياق تواصل الأجهزة والبرمجيات لتحقيق أداء متقن.

يتيح التكامل التقني تبادل البيانات بسلاسة بين مكونات مختلفة، مما يزيد من التفاعل والتناغم بين الأنظمة. على سبيل المثال، في مجال الأعمال، يُمكن دمج أنظمة إدارة العلاقات مع أنظمة التخطيط الموارد لتحسين إدارة الموارد وتعزيز التفاعل بين القطاعات المختلفة.

التكامل التقني يلعب دوراً حيوياً في تطوير حلول متقدمة للمشاكل الحديثة، حيث يُمكن تحقيق تطبيقات متكاملة تلبي احتياجات المستخدمين بشكل فعال. تطوير التكنولوجيا وتقدم الابتكار يتطلبان التفكير في كيفية تحسين التكامل التقني للوصول إلى حلول أكثر شمولية وفعالية.

**3. الاهتمام بالأمان وحماية البيانات:** يبرز أهمية تطبيق إجراءات أمان قوية لحماية السجلات والمستندات من التلاعب أو الوصول غير المصرح به، مما يحفظ سرية المعلومات ويتماشى مع متطلبات الخصوصية.

الاهتمام بالأمان وحماية البيانات أصبح أمرين حيويين في عصرنا الرقمي، حيث يتعامل الناس والمؤسسات مع كميات ضخمة من المعلومات عبر الإنترنت. يتعلّق الأمر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أساسي بضمان سلامة وأمان البيانات.

<https://jasps.com>

تزداد التهديدات السيبرانية يوماً بعد يوم، مما يبرز أهمية تطبيق تدابير أمان قوية. يجب على المؤسسات والأفراد توعية أنفسهم حول مخاطر الاختراق واستخدام أدوات الحماية، مثل برامج مكافحة الفيروسات وجدران الحماية، للحفاظ على سرية البيانات.

التشريعات الخاصة بحماية البيانات تلعب أيضاً دوراً كبيراً في تحقيق الأمان، حيث تلزم الشركات بتبني معايير أمان صارمة وتقديم الشفافية في جمع ومعالجة البيانات الشخصية. تعزز مثل هذه القوانين من الثقة بين المستخدمين والمنظمات.

التعليم حول مفاهيم الأمان الرقمي يلعب دوراً هاماً في تمكين الأفراد من اتخاذ إجراءات وقائية، فالوعي بمخاطر الهجمات السيبرانية يُمكن أن يقلل من احتمالية التعرض للتهديدات.

**4. التحوّل الرقمي والذكاء الاصطناعي:** يعتمد على تبني أساليب التحوّل الرقمي واستخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين تحليل البيانات وتسهيل القرارات، مما يعزز تفعيل السجلات والمستندات بشكل أكبر.

التحوّل الرقمي يمثل تحوُّلاً شاملاً للمؤسسات والمجتمعات نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات والخدمات. يعتبر الذكاء الاصطناعي جزءاً أساسياً من هذا التحوّل، حيث يساهم في تعزيز الكفاءة وابتكار الحلول.

تسهم التقنيات الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، في تحسين تحليل البيانات واتخاذ القرارات الذكية. يمكن للمؤسسات استخدام البيانات بشكل أفضل لفهم احتياجات العملاء وتحسين تجاربهم.

يوفر الذكاء الاصطناعي فرصاً جديدة للابتكار، حيث يمكنه توفير حلول مبتكرة في مجالات مثل الطب، والتصنيع، والخدمات المالية. يتيح هذا الجانب من التحوّل الرقمي للشركات الاستفادة من القدرات المتقدّمة للتحليل والتعلّم الآلي.

ومع ذلك، يتطلّب التحوّل الرقمي واستخدام الذكاء الاصطناعي توجيه الاهتمام إلى قضايا الأمان والخصوصية، حيث يجب وضع سياسات وإجراءات لحماية البيانات. بالتوازي مع ذلك، يشدد التحوّل الرقمي على أهمية تطوير مهارات العمل في المستقبل للتكيّف مع التحوّلات التكنولوجية المستمرة.

**5. التدريب وتعزيز الوعي:** يبرز أهمية تقديم دورات تدريبية منتظمة لكتاب المجلس حول أحدث التقنيات والسياسات في إدارة المستندات، مما يسهم في تعزيز الكفاءة والوعي بأفضل الممارسات.

التدريب وتعزيز الوعي يشكّلان جزءاً أساسياً من تطوير المهارات وتحقيق التقدّم في مجموعة متنوّعة من المجالات. يلعب التدريب دوراً حيوياً في تعزيز المعرفة وتطوير المهارات، سواء في بيئة العمل أو المجتمع.

توفير فرص التدريب يسهم في رفع مستوى الكفاءة والإنتاجية، كما يعزز التنوّع في المهارات والخبرات. يُمكن أن يكون التدريب عبر الدورات التقنية أو البرامج التعليمية وسيلة فعّالة لتحسين قدرات الأفراد وتمكينهم.

تعزيز الوعي يتعلّق بفهم أفضل للمعلومات والتحسين في الفهم الشامل. يمكن تحقيق ذلك من خلال التوعية بقضايا مثل حقوق الإنسان، والصحة النفسية، والأمان الرقمي. بناء وعي قوي يسهم في تحسين جودة الحياة الشخصية والاجتماعية.

الاستثمار في برامج التدريب وتعزيز الوعي يعزز التنمية الشخصية والمؤسسية. يعكس الاهتمام بتطوير الموارد البشرية وتعزيز الوعي التزامًا بالنمو المستدام وبناء مجتمع مستدير ومستعد لمواجهة التحديات المستقبلية.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية: تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المستندات يُسهم في تحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية لدى كتاب مجلس الخدمات المشتركة. تنظيم البيانات وتيسير الوصول إلى المعلومات يقلل من الوقت المستغرق في البحث ويعزز فعالية العمل.
2. تعزيز الشفافية والمساءلة: تطبيق أفضل الممارسات يُعزز مستوى الشفافية في اتخاذ القرارات ويزيد من المساءلة، حيث يصبح توثيق القرارات والأنشطة جزءًا أساسيًا من عملية الإدارة.
3. تحقيق الامتثال للقوانين واللوائح: توفير إطار يعتمد على أفضل الممارسات يسهم في تحقيق الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحفظ السجلات وحماية المعلومات. هذا يقلل من المخاطر القانونية.

### التوصيات:

1. تنفيذ أنظمة إدارة المحتوى المتقدمة: يُوصى بتبني أنظمة إدارة المحتوى التي تدمج تقنيات حديثة مثل التحليل الضوئي والتصنيف التلقائي لتحسين كفاءة تنظيم واسترجاع المستندات.
2. تعزيز التدريب والتطوير: ينصح بتنظيم دورات تدريبية منتظمة لتعزيز مهارات كتاب المجلس في استخدام التقنيات الجديدة وفهم أفضل الممارسات.

3. تحسين استراتيجيات الأمان: يتعيّن تعزيز استراتيجيات الأمان لحماية المعلومات والسجلات من التهديدات الأمنية، بما في ذلك تنفيذ تقنيات التشفير والوصول الآمن.

4. تبني تقنيات التحوّل الرقمي: يُشجّع على تبني تقنيات التحوّل الرقمي واستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتحسين قدرة اتّخاذ القرار.

5. ضمان استمرارية العمليات: يتوجّب توفير إجراءات للنسخ الاحتياطي وخطط استمرارية الأعمال لضمان استمرارية الوصول إلى المستندات والسجلات في حالات الطوارئ أو الخلل الفني.

## المصادر والمراجع

كواتشا، ن. (2010). العوامل المؤثرة على تنفيذ نظام إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية (أطروحة دكتوراه، ستيلينبوش: جامعة ستيلينبوش).

جوزيف، ب.، ديووسكي، س.، وغولدشميت، ب. (2013). سلوك البحث في أنظمة إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية: دراسة استكشافية ونموذج. بحوث المعلومات، 18(1)، 1-3.

مختار، أ.أ.، ويوسف، ز.م. (2016). ممارسة إدارة السجلات: قضايا ونماذج التصنيف. المجلة الدولية لإدارة المعلومات، 36(6)، 1265-1273.

عزيز، أ.أ.، يوسف، ز.م.، مختار، أ.أ.، وجامباري، د.آي. (2018). نموذج مفاهيمي لاعتماد نظام إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية في القطاع العام الماليزي. المجلة الدولية للعلوم المتقدمة والهندسة وتكنولوجيا المعلومات، 8(4)، 1191-1197.

<https://jasps.com>

ديكوبولو، أ.، وميهيوتيس، أ. (2012). مساهمة إدارة السجلات في الحكم الرشيد. مجلة إدارة الجودة الشاملة، 24(2)، 123-141.

دورانتى، (2010). مفاهيم ومبادئ إدارة السجلات الإلكترونية، أو نظرية إدارة السجلات هي الدبلوماسية الأرشيفية. مجلة إدارة السجلات، 20(1)، 78-95.

فالتونين، م.ر. (2007). التوثيق في التحقيق السابق للمحاكمة: دراسة لاستخدام نموذج استمرارية السجلات كأداة لإدارة السجلات. مجلة إدارة السجلات، 17(3)، 179-185.

ماكلويد، جيه، وهير، سي. (2003). إدارة السجلات. في دليل إدارة المعلومات (ص 201-224). روتليدج.