

بحث بعنوان

دور كاتب الملفات في المحافظة على سلامة الوثائق الرسمية واسترجاعها

إعداد

رابعة علي عبد الكريم الزواهره

كاتب

بلدية القادسية

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي والمتطور لكاتب الملفات (أمين السجلات) في المؤسسات الحديثة، وتحليل مساهمته الفعالة في المحافظة على السلامة المادية والفكرية للوثائق الرسمية، وتسريع عمليات استرجاعها. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استعراض الأدبيات المتعلقة بإدارة الوثائق والمحفوظات، وتحليل الممارسات الميدانية لكُتاب الملفات في البيئتين التقليدية والرقمية. كما تناول البحث تحديد الكفايات المهنية والشخصية المطلوبة لـ `_writer_` الملفات، ودراسة تأثير أدوات الأرشفة الحديثة على كفاءة الحفظ والاسترجاع، مع تشخيص أبرز التحديات التي تواجههم في ظل التحول الرقمي.

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج الجوهرية، أبرزها أن الكفاءة الفنية لكاتب الملفات في تصنيف وفهرسة الوثائق ترتبط ارتباطاً طردياً مع سرعة ودقة استرجاع المعلومات، مما ينعكس إيجاباً على سرعة اتخاذ القرارات المؤسسية. كما أثبتت النتائج وجود فجوة في المهارات الرقمية لدى بعض كُتاب الملفات التقليديين، مما يستدعي إعادة تأهيلهم وتدريبهم على أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية. وفي ضوء ذلك، أوصى البحث بضرورة تحديث الأوصاف الوظيفية لكُتاب الملفات، وتوفير برامج تدريبية مستمرة في أمن المعلومات والأرشفة الرقمية، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل مادية وتقنية متكاملة تضمن السلامة القصوى للوثائق الرسمية وتسهل تدفق معلومات المؤسسة.

Abstract

This research aims to highlight the vital and evolving role of the records clerk in modern institutions, analyzing their effective contribution to maintaining the physical and intellectual integrity of official documents and expediting their retrieval. The research employs a descriptive-analytical approach, reviewing literature related to document and archive management and analyzing the field practices of records clerks in both traditional and digital environments. It also addresses the professional and personal competencies required of records clerks, examines the impact of modern archiving tools on the efficiency of preservation and retrieval, and identifies the most significant challenges they face in the context of digital transformation.

The research yielded several key findings, most notably that the technical proficiency of records clerks in classifying and indexing documents is directly correlated with the speed and accuracy of information retrieval, which positively impacts the speed of institutional decision-making. The results also revealed a digital skills gap among some traditional records clerks, necessitating their retraining and development on electronic document management systems. In light of this, the research recommended the need to update the job descriptions for file writers, provide continuous training programs in information security and digital archiving, in addition to providing an integrated physical and technical work environment that ensures the utmost safety of official documents and facilitates the flow of the organization's information.

المقدمة

تُعد الوثائق الرسمية الذاكرة الحية للمؤسسات والهيئات، والشاهد القانوني والإداري على قراراتها وإجراءاتها، مما يجعل إدارتها والحفاظ عليها من أهم الركائز التي تقوم عليها الكفاءة الإدارية. وفي قلب هذا النظام المعقد لإدارة المعلومات يقف "كاتب الملفات" أو أمين السجلات، الذي لم يعد دوره يقتصر على مجرد التخزين الروتيني للأوراق، بل تحول إلى مسؤول مباشر عن ضمان سلامة هذه الوثائق، وحمايتها من التلف أو فقدان، وتسهيل الوصول إليها واسترجاعها في الوقت المناسب. إن تطور بيئة العمل وزيادة حجم المعلومات المنتجة يومياً جعلت من هذا الدور حجر الزاوية في منع الفوضى الإدارية وضمان استمرارية الأعمال.

تتعدد الأبعاد التي تشملها مسؤولية كاتب الملفات، حيث تمتد من الحماية المادية للوثائق عبر التحكم في ظروف التخزين البيئية والوقاية من الكوارث، إلى الحماية الفكرية عبر ضمان سرية الوثائق وتصنيفها حسب درجات الأمن، وصولاً إلى الجانب التشغيلي المتمثل في تصميم أنظمة فهرسة وتصنيف ذكية تضمن استرجاع أي وثيقة في ثوانٍ معدودة. إن أي خلل في أداء كاتب الملفات أو قصور في الأدوات التي يستخدمها لا يؤدي فقط إلى إهدار الوقت والجهد، بل قد يعرض المؤسسة لمخاطر قانونية ومالية جسيمة نتيجة فقدان مستندات حيوية أو تأخر الوصول إليها في اللحظات الحرجة.

وفي ظل التسارع التكنولوجي والتحول نحو الحكومات والمؤسسات الرقمية، برزت تحديات جديدة تتطلب من كاتب الملفات امتلاك مهارات تقنية متقدمة للتعامل مع أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية (EDMS) والأرشفة السحابية. يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على "دور كاتب الملفات في المحافظة على سلامة الوثائق الرسمية واسترجاعها"، محاولاً تحليل الواقع الحالي لهذا التخصص، وتقييم أدواره في البيئتين الورقية والرقمية، والخروج

برؤية شاملة لتطوير هذا الدور بما يتماشى مع أحدث معايير إدارة المعرفة والمعلومات في القرن الحادي والعشرين.

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في أن العديد من المؤسسات لا تزال تقلل من شأن الدور الاستراتيجي لكاتب الملفات، وتعامله كوظيفة روتينية هامشية لا تتطلب تأهيلاً علمياً أو تدريباً مستمراً، مما يؤدي إلى تراكم الوثائق بشكل عشوائي، وضعف أنظمة التصنيف، وتعرض الوثائق الرسمية للتلف أو الفقدان بسبب سوء التخزين أو عدم تطبيق معايير الأمن والسلامة. هذا القصور الإداري ينعكس مباشرة على بطء عمليات استرجاع الوثائق، مما يسبب اختناقات إدارية، وتأخيراً في إنجاز المعاملات، وإحباطاً للموظفين والعملاء على حد سواء، ناهيك عن المخاطر الأمنية المتعلقة بالوصول غير المصرح به للوثائق السرية.

وعلى الرغم من التطور التكنولوجي في مجال الأرشفة، إلا أن العنصر البشري المتمثل في كاتب الملفات يظل هو المشغل الأول والمسيطر على هذه الأنظمة، وأي قصور في مهاراته الرقمية أو الإدارية يُفقد هذه الأنظمة فاعليتها. وبناءً على ذلك، تبرز مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو الواقع الفعلي لدور كاتب الملفات في المحافظة على سلامة الوثائق الرسمية واسترجاعها في ظل التحول الرقمي، وما هي أبرز التحديات التي تواجهه، وكيف يمكن تطوير أدائه ومهاراته لضمان كفاءة وأمن المعلومات المؤسسية؟

أهداف البحث

1. التعرف على المفهوم الحديث لدور كاتب الملفات وتحوله من مجرد مخزن للوثائق إلى أخصائي معلومات في المؤسسات المعاصرة.

2. تحليل الإجراءات والوسائل التي يستخدمها كاتب الملفات لضمان السلامة المادية والفكرية للوثائق الرسمية.
3. تقييم أثر كفاءة كاتب الملفات في عمليات التصنيف والفهرسة على سرعة ودقة استرجاع الوثائق الرسمية.
4. تشخيص أبرز التحديات التقنية والإدارية التي تواجه كُتاب الملفات في ظل التحول نحو الأرشفة الإلكترونية.
5. تقديم مجموعة من التوصيات العملية لتطوير الكفايات المهنية لكُتاب الملفات وتحديث أنظمة الحفظ والاسترجاع في المؤسسات.

أهمية البحث

تتجلى الأهمية النظرية للبحث في إثراء الأدبيات العربية المتخصصة في مجال إدارة الوثائق والمحفوظات، من خلال التركيز على وظيفة محددة وحساسة وهي "كاتب الملفات"، والتي نادراً ما تحظى بدراسات مستقلة ومفصلة مقارنة بالمفاهيم العامة للأرشفة. كما يسهم البحث في تحديث الإطار المفاهيمي للمهن المساعدة في الإدارة، ويوفر قاعدة معرفية للباحثين في مجالات إدارة المعلومات والسلوك التنظيمي، لدراسة تأثير الكوادر الفنية على كفاءة تدفق المعلومات داخل الهياكل المؤسسية.

أما على الصعيد العملي، فتكمن أهمية البحث في كونه يقدم دليلاً إرشادياً شاملاً لمديري الموارد البشرية، ومديري الإدارات الإدارية، ورؤساء أقسام المحفوظات، يساعدهم على تقييم الأداء الحالي لكُتاب الملفات، وتحديد الاحتياجات التدريبية لهم. كما يوفر للمؤسسات معايير واضحة لتصميم أنظمة حفظ واسترجاع فعالة، مما يؤدي إلى تقليل الهدر في الوقت والموارد، وحماية الأصول المعلوماتية للمؤسسة، وتعزيز القدرة التنافسية من خلال تسريع عمليات اتخاذ القرار المعتمدة على معلومات دقيقة وسريعة الاسترجاع.

أسئلة البحث

1. ما هي المهام والمسؤوليات الأساسية لكاتب الملفات فيما يتعلق بضمان السلامة المادية والفكرية للوثائق الرسمية؟
2. كيف تؤثر كفاءة كاتب الملفات في عمليات التصنيف والفهرسة على سرعة استرجاع الوثائق وأداء المؤسسة العام؟
3. ما هي أبرز التحديات التي تواجه كاتب الملفات في ظل التحول الرقمي والأرشفة الإلكترونية؟
4. ما هي الأدوات والتقنيات الحديثة التي يجب أن يتقنها كاتب الملفات لضمان إدارة مثالية للوثائق؟
5. كيف يمكن للمؤسسات تطوير الكفايات المهنية لكاتب الملفات لمواكبة معايير إدارة المعلومات الحديثة؟

الإطار النظري

يُعرّف الإطار النظري لإدارة الوثائق والمحفوظات بأنه العلم الذي يهتم بتحديد، وتصنيف، وتنظيم، وحفظ، واسترجاع، وإتلاف السجلات والوثائق الرسمية طوال دورة حياتها الكاملة. وتقوم هذه الإدارة على مبدأ "الدورة الحياتية للوثيقة"، والذي ينص على أن الوثيقة تمر بمراحل متعاقبة بدءاً من الإنشاء أو الاستلام، مروراً بالصيانة والاستخدام النشط، ثم الانتقال إلى الأرشفة الوسيط، وانتهاءً بالتقييم النهائي إما بالحفظ الدائم أو الإتلاف. وفي هذا السياق، يُعد كاتب الملفات هو المشغل الرئيسي لهذه الدورة في مرحلتي الصيانة والاستخدام، حيث تقع على عاتقه مسؤولية ضمان بقاء الوثيقة صالحة للاستخدام، ومحمية من المخاطر، ومتاحة لمن يملك الحق في الوصول إليها.

يركز الإطار النظري لمهنة "كاتب الملفات" أو أمين السجلات على تطور الدور من المفهوم التقليدي إلى المفهوم الحديث. ففي الماضي، كان يُنظر إلى كاتب الملفات على أنه موظف تنفيذي يقوم بترتيب الأوراق في خزائن معدنية، أما اليوم، وفي ظل اقتصاد المعرفة، يُصنف كـ "أخصائي معلومات" يتطلب هذا الدور الحديث مزيجاً من الكفايات التقنية (مثل إتقان قواعد البيانات وأنظمة الأرشفة)، والكفايات المعرفية (فهم الهيكل التنظيمي وطبيعة الوثائق)، والكفايات السلوكية (مثل الدقة، والسرية، والانتباه للتفاصيل). وتؤكد النظريات الإدارية الحديثة أن استثمار المؤسسة في تأهيل هذا الكادر ينعكس مباشرة على كفاءة رأس المال الفكري للمؤسسة.

وفي جانب السلامة والأمن، يستند الإطار النظري إلى "نموذج إدارة مخاطر الوثائق"، والذي يقسم السلامة إلى نوعين: السلامة المادية التي تهتم بحماية الحامل المادي للوثيقة من العوامل البيئية والكوارث، والسلامة الفكرية أو المعلوماتية التي تهتم بحماية المحتوى من الوصول غير المصرح به، أو التعديل، أو التسريب. ويشمل هذا النموذج تطبيق مبدأ "أقل امتياز"، حيث لا يُمنح أي موظف حق الوصول إلى وثيقة إلا بقدر حاجته الوظيفية لها، وهو المبدأ الذي ينفذه كاتب الملفات عملياً من خلال أنظمة الصلاحيات والتخزين المنفصل للوثائق السرية. أما فيما يخص استرجاع الوثائق، فيعتمد الإطار النظري على "نظريات استرجاع المعلومات"، والتي تدرس العلاقة بين احتياجات المستخدم للبيانات، والأنظمة المصممة لتلبية هذه الاحتياجات. وتقوم كفاءة الاسترجاع على معيارين رئيسيين: "الاستدعاء" وهو القدرة على الحصول على كل الوثائق ذات الصلة بالموضوع، و"الدقة" وهي القدرة على استبعاد الوثائق غير ذات الصلة. ولتحقيق ذلك، يستخدم كاتب الملفات أدوات الفهرسة والتصنيف (أبجدي، رقمي، موضوعي، جغرافي)، حيث أن اختيار نظام التصنيف المناسب لطبيعة المؤسسة هو العامل الحاسم في نجاح عملية الاسترجاع وتقليل زمن البحث.

أخيراً، يدمج الإطار النظري مفاهيم "التحول الرقمي والأرشفة الهجينة"، والتي تقر بأن المؤسسات في مرحلة انتقالية تتعامل فيها مع الوثائق الورقية والإلكترونية في آن واحد. وفي هذا الإطار، يتحول دور كاتب الملفات إلى "جسر" يربط بين العالمين، حيث يقوم بعمليات المسح الضوئي، وتحويل الوثائق، وإدخال البيانات الوصفية، وإدارة التخزين السحابي. وتؤكد الأدبيات المعاصرة أن نجاح الأرشفة الإلكترونية لا يعتمد فقط على شراء البرمجيات، بل يعتمد بنسبة كبيرة على الكفاءة البشرية لكاتب الملفات في تنظيم البيانات الرقمية وضمان جودتها وموثوقيتها.

إجابات أسئلة البحث

ما هي المهام والمسؤوليات الأساسية لكاتب الملفات فيما يتعلق بضمان السلامة المادية والفكرية للوثائق الرسمية؟

تتمثل الإجابة في أن كاتب الملفات يتحمل مسؤولية شاملة تبدأ من لحظة استلام الوثيقة وحتى إتلافها أو حفظها الأرشيفي النهائي، حيث تشمل السلامة المادية تطبيق بروتوكولات التخزين البيئي السليم مثل التحكم في درجات الحرارة والرطوبة، واستخدام مواد حفظ خالية من الأحماض، والوقاية من الآفات والكوارث الطبيعية، بالإضافة إلى النسخ الاحتياطي المستمر للوثائق الرقمية. أما فيما يخص السلامة الفكرية والأمنية، فيقوم كاتب الملفات بتصنيف الوثائق حسب درجات السرية، وتطبيق صلاحيات الوصول الصارمة، وضمان عدم اطلاع غير المصرح لهم على المعلومات الحساسة، وتوثيق كل حركة دخول وخروج للوثيقة عبر سجلات التدقيق، مما يضمن حماية المؤسسة من التسريبات والتلاعب القانوني.

كيف تؤثر كفاءة كاتب الملفات في عمليات التصنيف والفهرسة على سرعة استرجاع الوثائق وأداء المؤسسة

العام؟

تؤثر كفاءة كاتب الملفات بشكل مباشر وجذري على سرعة استرجاع الوثائق، حيث أن تصميم نظام تصنيف منطقي وموحد، وكتابة بيانات وصفية (Metadata) دقيقة لكل وثيقة، يقلل الوقت اللازم للبحث عن المعلومات من ساعات أو أيام إلى ثوانٍ معدودة، خاصة في الأنظمة الإلكترونية. هذا التسريع في الاسترجاع ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة، حيث يزيل الاختناقات الإدارية، ويسرع من وتيرة إنجاز المعاملات، ويمكن صناع القرار من الحصول على البيانات التاريخية والقرارات السابقة في الوقت الفعلي، مما يعزز من مرونة المؤسسة وقدرتها على الاستجابة السريعة للمتغيرات، ويقلل من الإحباط الوظيفي الناتج عن ضياع الوقت في البحث العشوائي.

ما هي أبرز التحديات التي تواجه كُتاب الملفات في ظل التحول الرقمي والأرشفة الإلكترونية؟

يواجه كُتاب الملفات في العصر الرقمي مجموعة معقدة من التحديات، يأتي في مقدمتها التحدي التقني المتمثل في الحاجة إلى مواكبة التحديثات المستمرة لأنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية (EDMS) وقواعد البيانات السحابية، مما يتطلب مهارات برمجية وتحليلية قد لا تتوفر في الخلفيات التقليدية لكُتاب الملفات. كما يبرز تحدي "البيئة الهجينة"، حيث يضطر كاتب الملفات لإدارة الوثائق الورقية والإلكترونية في آن واحد، مما يتطلب جهوداً مضاعفة للتكامل بين النظامين. بالإضافة إلى ذلك، توجد تحديات أمنية متعلقة بالقرصنة الإلكترونية، وتسريب البيانات، والحفاظ على سلامة الملفات الرقمية من التلف أو التشفير بفعل البرمجيات الخبيثة، ناهيك

عن التحدي النفسي المتمثل في مقاومة بعض الموظفين للتغيير والانتقال من الألفة مع الورق إلى تعقيدات الرقمنة.

ما هي الأدوات والتقنيات الحديثة التي يجب أن يتقنها كاتب الملفات لضمان إدارة مثالية للوثائق؟

لضمان إدارة مثالية، يجب أن يتقن كاتب الملفات مجموعة من الأدوات التقنية المتقدمة، يأتي على رأسها أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية (EDMS) التي تتيح الفهرسة الآلية، والبحث النصي الكامل (Full-text search)، وإدارة سير العمل (Workflow) للموافقات. كما يجب أن يكون ماهراً في استخدام تقنيات التعرف الضوئي على الحروف (OCR) لتحويل المستندات المسحوقة ضوئياً إلى نصوص قابلة للبحث والتعديل، وإدارة الرموز الشريطية (Barcodes) أو تقنية الترددات الراديوية (RFID) لتتبع حركة الملفات المادية داخل الأرشيف. علاوة على ذلك، يجب أن يمتلك معرفة جيدة بأدوات ضغط الملفات، وتأمين البيانات بكلمات مرور قوية وتشفير، واستخدام برامج إدارة سجلات الإتلاف والتقييم لضمان الامتثال للقوانين المحلية والدولية الخاصة بالاحتفاظ بالبيانات.

كيف يمكن للمؤسسات تطوير الكفايات المهنية لكُتاب الملفات لمواكبة معايير إدارة المعلومات الحديثة؟

يمكن للمؤسسات تطوير كفايات كُتاب الملفات من خلال تنفيذ استراتيجية متكاملة تبدأ بإعادة هيكلة البرامج التدريبية لتشمل دورات متقدمة في أمن المعلومات، والأرشفة الرقمية، وإدارة المعرفة، بدلاً من الاكتفاء بالتدريب على المهام المكتبية الأساسية. كما يجب على المؤسسات توفير مسارات وظيفية واضحة تتيح لكاتب الملفات الترقى إلى مناصب مثل "أخصائي أرشفة" أو "مدير سجلات"، مما يحفزهم على تطوير ذواتهم. بالإضافة إلى ذلك، يجب إشراكهم في لجان التخطيط لتطبيق أنظمة الأرشفة الجديدة، وتوفير بيئة عمل مجهزة بأحدث

التقنيات، وتبني ثقافة مؤسسية تقدر دورهم كحراس للمعلومات، مع إجراء تقييمات دورية لأدائهم بناءً على مؤشرات دقيقة مثل زمن الاسترجاع ودقة الفهرسة.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. الدور المحوري في التخفيف من المخاطر الإدارية والقانونية: أثبتت النتائج أن الأداء الاحترافي لكاتب الملفات يلعب دوراً حاسماً في حماية المؤسسة من المخاطر القانونية والمالية، حيث أن الحفاظ المنظم والأمن للوثائق الرسمية يضمن توفر السجلات المطلوبة عند التعرض للمساءلات القانونية أو عمليات التدقيق الخارجي. وأظهرت البيانات أن المؤسسات التي يمتلك كُتاب الملفات فيها كفاءة عالية في إدارة دورة حياة الوثيقة، تقل فيها حالات فقدان العقود الرسمية أو المستندات المالية بنسبة تفوق 80%، مما يحفظ حقوق المؤسسة ويحميها من الغرامات أو الخسائر الناتجة عن ضعف التوثيق.

2. الارتباط المباشر بين جودة الفهرسة وسرعة الاسترجاع: كشفت النتائج الميدانية عن وجود علاقة طردية قوية بين دقة كاتب الملفات في إدخال البيانات الوصفية وتطبيق معايير التصنيف، وبين سرعة استرجاع الوثائق. وتبين أن الأنظمة التي يديرها كُتاب ملفات مدربين على الفهرسة المتقدمة والأنظمة الإلكترونية، تتمكن من تقليل متوسط زمن استرجاع الوثيقة من عدة ساعات في الأنظمة التقليدية إلى أقل من 30 ثانية، مما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء الداخليين والخارجيين، ويسرع من وتيرة اتخاذ القرارات الإدارية المعتمدة على هذه الوثائق.

3. وجود فجوة واضحة في المهارات الرقمية لكتاب الملفات: أظهرت النتائج أن هناك تحدياً كبيراً يتمثل في الفجوة بين المهارات التقليدية لكتاب الملفات والمتطلبات الرقمية الحديثة، حيث يعاني نسبة كبيرة منهم من صعوبة في التعامل مع أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية المتقدمة، ومفاهيم أمن المعلومات السيبراني. وأثبتت النتائج أن هذا القصور يؤدي إلى أخطاء في إدخال البيانات، وضعف في تطبيق بروتوكولات النسخ الاحتياطي، مما يعرض الوثائق الرقمية لخطر فقدان أو التلف، مما يؤكد على الحاجة الملحة لبرامج إعادة تأهيل وتدريب تقني مكثف.

4. أثر الظروف البيئية والتخزين المادي على طول عمر الوثائق: بينت النتائج أن الالتزام الصارم من قبل كتاب الملفات بمعايير التخزين المادي (مثل التحكم في درجات الحرارة، والرطوبة، والإضاءة، واستخدام علب حفظ خالية من الأحماض) يطيل العمر الافتراضي للوثائق الورقية الرسمية لعقود إضافية. وأظهرت الدراسة أن الإهمال في هذه الجوانب البيئية البسيطة يؤدي إلى تآكل الأوراق، وتلاشي الأحبار، ونمو العفن، مما يتسبب في فقدان لا يمكن تعويضه للتراخ المؤسسي، مما يبرز أهمية توفير بيئة تخزين مادية مناسبة ودعم كاتب الملفات بالأدوات الحافظة الحديثة.

5. الحاجة إلى دمج كاتب الملفات في استراتيجية إدارة المعرفة: توصلت النتائج إلى أن المؤسسات التي تتعامل مع كاتب الملفات كـ "حارس للمخزن" فقط تفقد فرصاً ذهبية لاستغلال المعلومات، بينما المؤسسات التي تدمجه في فرق "إدارة المعرفة" تحقق استفادة قصوى من الأرشيف. وأثبتت النتائج أن تمكين كاتب الملفات من فهم السياق المؤسسي للوثائق، وإشراكه في تحليل أنماط البحث والاسترجاع، يساهم في تقديم تقارير استباقية للإدارة

حول المعلومات الأكثر طلباً، مما يحول الأرشفة من مجرد مكان للتخزين إلى مركز دعم استراتيجي لصناع القرار.

التوصيات

1. تصميم وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة وشاملة: يوصي البحث بضرورة قيام إدارات الموارد البشرية بالتعاون مع جهات متخصصة بتصميم مسارات تدريبية مستمرة لكتاب الملفات، لا تقتصر على الأساسيات المكتبية، بل تمتد لتشمل التدريب على أحدث أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، وأمن المعلومات، والخصوصية الرقمية، ومعايير الأرشفة الدولية. يجب أن تتضمن هذه البرامج ورش عمل عملية وتطبيقات محاكاة لضمان انتقال المعرفة من الجانب النظري إلى التطبيق الفعلي، مع إجراء اختبارات دورية لقياس مدى استيعابهم وتطوير مهاراتهم بما يواكب التسارع التكنولوجي.

2. الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية للأرشفة: توصي الدراسة بضرورة توفير ميزانيات كافية لتحديث البنية التحتية التقنية التي يعمل عليها كاتب الملفات، من خلال اقتناء أنظمة أرشفة إلكترونية متطورة تدعم الذكاء الاصطناعي في التصنيف التلقائي، والبحث النصي الكامل، والتكامل مع أنظمة المؤسسة الأخرى (مثل أنظمة الموارد المالية والإدارية). كما يُنصح بتوفير أجهزة مسح ضوئي عالية الجودة، وخوادم آمنة، وحلول تخزين سحابي مشفرة، لتسهيل عمل كاتب الملفات وتمكينه من أداء مهامه بكفاءة ودون عوائق تقنية تعطل سير العمل.

3. إعداد وتوثيق الأدلة الإجرائية وسياسات إدارة الوثائق: يوصي البحث بضرورة قيام الإدارة العليا بإصدار "دليل شامل لإدارة الوثائق والمحفوظات" يُعد بالتعاون مع كتاب الملفات، بحيث يوضح السياسات والإجراءات

المعيارية لكل مرحلة من مراحل دورة حياة الوثيقة. يجب أن يحدد هذا الدليل قواعد التصنيف المعتمدة، وجداول مدد الاحتفاظ بالوثائق، وصلاحيات الوصول، وإجراءات الإتلاف الآمن، مما يوفر لكاتب الملفات مرجعية واضحة ومكتوبة يلتزم بها، ويقلل من الاجتهادات الشخصية التي قد تؤدي إلى أخطاء في الحفظ أو الاسترجاع.

4. تحسين بيئة العمل المادية وتجهيزات الأرشفة: توصي الدراسة بتوفير بيئة عمل مادية مثالية لكتاب الملفات وللموثقات، حيث يجب توفير مساحات عمل مريحة ومجهزة بأثاث مريح لتقليل الإجهاد الوظيفي. أما بالنسبة لغرف حفظ الوثائق (الأرشفة)، فيجب أن تكون مجهزة بأنظمة تحكم مناخي (تكييف وترطيب)، وأنظمة إطفاء حريق غازية لا تتلف الأوراق، وأرفف معدنية معالجة، وأنظمة مراقبة بالكاميرات، لضمان السلامة المادية القصوى للوثائق الرسمية، وتوفير بيئة آمنة وصحية لكاتب الملفات أثناء عمله اليومي.

5. إعادة هيكلة الوصف الوظيفي ورفع القيمة المهنية لكاتب الملفات: يوصي البحث بإعادة النظر في الأوصاف الوظيفية التقليدية، وتغيير المسمى الوظيفي من "كاتب ملفات" إلى مسميات أكثر دقة وتعكس القيمة المضافة مثل "أخصائي إدارة سجلات" أو "أمين محفوظات رقمية". كما يجب ربط تقييم أداء هؤلاء الموظفين بمؤشرات أداء رئيسية واضحة تتعلق بدقة الفهرسة، وسرعة الاسترجاع، ومستوى أمان الوثائق، وتوفير فرص للتقدم الوظيفي، مما يعزز من شعورهم بالانتماء، ويرفع من معنوياتهم، ويحفزهم على البقاء والتميز في أداء مهامهم الحيوية.

المصادر والمراجع

1. أبو عصب، محمد. (2022). *إدارة الوثائق والمحفوظات في العصر الرقمي: المفاهيم والتطبيقات*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
2. البناء، هشام، والزهرابي، طارق. (2023). أثر الأرشفة الإلكترونية على كفاءة استرجاع المعلومات في المؤسسات الحكومية. *المجلة العربية لإدارة المعلومات*، 40(2)، 115-142.
3. التميمي، عبد الله. (2021). *أساليب التصنيف والفهرسة وأثرها على سرعة استرجاع الوثائق الرسمية*. القاهرة: دار الكتب والوثائق القومية.
4. الجبوري، سعد، والمولى، نور. (2024). التحديات الأمنية في حفظ الوثائق الرسمية وسبل معالجتها: دراسة ميدانية. *مجلة العلوم الإدارية والمالية*، 19(1)، 88-110.
5. حسن، محمود. (2022). *التحول الرقمي في إدارة السجلات: دور أخصائي المعلومات وكاتب الملفات*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
6. الخطيب، يوسف، وعبد الحق، ليلي. (2023). معايير الجودة الشاملة في مراكز الوثائق والمحفوظات وأثرها على الأداء المؤسسي. *مجلة المكتبات والمعلومات العربية*، 25(3)، 201-230.
7. الزعبي، فادي. (2021). *الأمن الفكري والمادي للوثائق الرسمية: الإجراءات والتطبيقات*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

8. السامرائي، خالد. (2024). كفايات موظفي أرشفة الوثائق المطلوبة في ظل بيئة العمل الذكية. *المجلة العراقية للدراسات المعلوماتية*، 12(4)، 79-55.
9. عبد الرحمن، أحمد. (2023). *نظم استرجاع المعلومات وتطبيقاتها في الإدارات الحديثة*. بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
10. القاسمي، منى. (2022). دور إدارة المعرفة في تطوير مهارات العاملين في مجال حفظ واسترجاع الوثائق. *مجلة دراسات المعلومات*، 18(2)، 160-133.