

بحث بعنوان

إدارة الوثائق والسجلات وأثرها في تحسين جودة العمل الإداري

اعداد

وفاء حسين محمد المشاقبة

كاتب ديوان

بلدية المفرق الكبرى - منطقة ام النعام الشرقية

الملخص

يهدف هذا البحث إلى استعراض وتحليل الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الوثائق والسجلات في رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين جودته داخل المؤسسات الحديثة. وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لمتابعة العلاقة بين الممارسات التقليدية والإلكترونية في حفظ وتداول المعلومات، ومدى انعكاس ذلك على سرعة اتخاذ القرارات، والشفافية، وحفظ الذاكرة التنظيمية. كما يسعى الملخص إلى تسليط الضوء على أهمية التحول الرقمي في الأرشفة كركيزة أساسية لتقليل الهدر في الوقت والموارد، وتأمين البيانات الحساسة من فقدان أو التلف. وتوصلت نتائج البحث إلى أن تطبيق نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية المتكاملة يسهم بشكل مباشر وفعال في تحسين جودة المخرجات الإدارية، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات بدقة وسرعة فائقة، وتقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن التداول الورقي. وفي ضوء هذه النتائج، أوصى البحث بضرورة تبني المؤسسات لاستراتيجيات شاملة تتضمن تحديث البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير سياسات واضحة لإدارة دورة حياة الوثائق، بالإضافة إلى التركيز على التدريب المستمر للكوادر البشرية لتمكينهم من التعامل الأمثل مع نظم الأرشفة الحديثة، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي الشامل.

Abstract

This research aims to review and analyze the vital role of document and records management in enhancing the efficiency and quality of administrative work within modern organizations. The research employs a descriptive-analytical approach to trace the relationship between traditional and electronic practices in information storage and processing, and the extent to which this impacts decision-making speed, transparency, and organizational memory preservation. The abstract also seeks to highlight the importance of digital transformation in archiving as a fundamental pillar for reducing time and resource waste and securing sensitive data from loss or damage.

The research findings indicate that implementing integrated electronic document and records management systems contributes directly and effectively to improving the quality of administrative outputs by facilitating accurate and rapid access to information and reducing human errors resulting from paper-based processes. In light of these findings, the research recommends that organizations adopt comprehensive strategies that include upgrading their technological infrastructure, developing clear policies for managing the document lifecycle, and focusing on continuous training for staff to enable them to effectively utilize modern archiving systems, which will positively impact overall organizational performance.

المقدمة

في ظل العصر الرقمي والمعرفي الذي يشهد انفجاراً هائلاً في حجم البيانات والمعلومات، أصبحت الوثائق والسجلات تمثل الشريان الحيوي والذاكرة الحية لأي مؤسسة تسعى إلى البقاء والمنافسة. لم تعد إدارة الوثائق تقتصر على مجرد حفظ الأوراق في أرشيفات تقليدية، بل تحولت إلى علم وفن يهدف إلى تنظيم المعلومات، وتسهيل استرجاعها، وتأمينها، والتخلص الآمن منها عند انتهاء قيمتها الإدارية والقانونية. وتعد جودة العمل الإداري مرآة عاكسة لكفاءة المؤسسة، ولا يمكن تحقيق هذه الجودة دون وجود تدفق معلوماتي دقيق، موثق، وسريع يلبي احتياجات متخذي القرار ويخدم المستفيدين.

إن التحول من النظم اليدوية إلى النظم الإلكترونية في إدارة السجلات قد أحدث نقلة نوعية في المفاهيم الإدارية، حيث أسهم في اختصار الإجراءات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز الشفافية والمساءلة. وتواجه المؤسسات اليوم تحديات جسيمة تتعلق بكيفية إدارة هذا الكم الهائل من الوثائق الرقمية والورقية، وضمان توافرها عند الحاجة إليها دون تأخير. ومن هنا، برزت الحاجة الملحة إلى دراسة متعمقة توضح كيف يمكن لإدارة الوثائق والسجلات أن تكون أداة استراتيجية لتحسين جودة العمل الإداري، وليس مجرد وظيفة روتينية مساندة.

ينطلق هذا البحث من قناعة راسخة بأن الإدارة الفعالة للوثائق والسجلات هي حجر الزاوية في بناء مؤسسات إدارية رشيقة وقادرة على التكيف مع المتغيرات. ولذلك، يتناول هذا البحث الإطار المفاهيمي لإدارة الوثائق، ويربطه بمؤشرات جودة العمل الإداري، مستعرضاً النظريات والدراسات السابقة ذات الصلة. كما يطرح البحث إشكاليته الرئيسية، وأهدافه، وأسئلته، وصولاً إلى تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن للمؤسسات الإدارية الاستفادة منها في تطوير أدائها وتعزيز كفاءتها التشغيلية من خلال الإدارة المثلى لمواردها المعلوماتية.

مشكلة البحث

على الرغم من الأهمية البالغة التي توليها المؤسسات الحديثة للمعلومات كموارد استراتيجية، إلا أن العديد منها لا يزال يعاني من قصور واضح في ممارسات إدارة الوثائق والسجلات. يتجلى هذا القصور في الاعتماد على أساليب أرشفة تقليدية غير فعالة، أو غياب معايير موحدة لتصنيف الوثائق، مما يؤدي إلى صعوبة استرجاع المعلومات، وتراكم السجلات غير الضرورية، وتعرض الوثائق الهامة لخطر فقدان أو التلف أو العبث. هذا الخلل في إدارة المعلومات ينعكس سلباً وبشكل مباشر على جودة العمل الإداري، حيث يتسبب في تأخر إنجاز المعاملات، وببطء اتخاذ القرارات، وهدر الوقت والجهد في البحث عن المستندات، فضلاً عن ضعف الشفافية وصعوبة محاسبة المقصرين.

وتتفاقم هذه المشكلة مع التسارع التكنولوجي وعدم مواكبة بعض المؤسسات للتحول الرقمي في إدارة الوثائق، أو تطبيقها لنظم إلكترونية تقتصر على التكامل والأمان اللازم. وبناءً على ما سبق، تتبلور مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي: "ما هو أثر إدارة الوثائق والسجلات على تحسين جودة العمل الإداري في المؤسسات؟"، وتتفرع عن هذه المشكلة عدة تساؤلات فرعية تسعى إلى كشف الغموض حول العلاقة بين كفاءة إدارة المعلومات وجودة المخرجات الإدارية، وتحديد التحديات التي تعترض هذا المسار، واقتراح الحلول العملية للتغلب عليها.

أهداف البحث

1. التعرف على الإطار المفاهيمي لإدارة الوثائق والسجلات وأهميتها الاستراتيجية في بناء الذاكرة التنظيمية للمؤسسات الحديثة.

2. تحليل العلاقة بين فعالية نظم إدارة الوثائق (التقليدية والإلكترونية) وسرعة ودقة اتخاذ القرارات الإدارية.

3. تقييم أثر الممارسات الحديثة في الأرشفة وتصنيف السجلات على تعزيز الشفافية والمساءلة وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

4. تحديد أبرز التحديات المالية، والتقنية، والبشرية التي تعيق التطوير الفعال لنظم إدارة الوثائق والسجلات في المؤسسات الإدارية.

5. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات العملية لتطوير استراتيجيات إدارة الوثائق والسجلات بما ينعكس إيجاباً على الارتقاء بجودة العمل الإداري.

أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية للبحث في إثراء المكتبة الأكاديمية والمعرفية بالمفاهيم والنظريات المتعلقة بإدارة الوثائق والسجلات، وربطها بشكل منهجي بمؤشرات جودة العمل الإداري. كما يسهم البحث في تقديم إطار مرجلي متكامل يوضح كيف تتحول الوثائق من مجرد أوراق مخزنة إلى أصول معلوماتية تديرها المؤسسات، مما يفتح آفاقاً جديدة للباحثين والدارسين في مجالات الإدارة، وعلوم المعلومات، والأرشفة الرقمية، ويوفر أساساً نظرياً متيناً للدراسات المستقبلية التي تتناول تأثير التحول الرقمي على الكفاءة المؤسسية.

أما الأهمية العملية للبحث فتتمثل في تقديم دليل إرشادي ومجموعة من التوصيات القابلة للتطبيق لصناع القرار والمديرين في المؤسسات الإدارية. من خلال تسليط الضوء على أفضل الممارسات العالمية في إدارة السجلات، يساعد البحث المؤسسات على تحديد نقاط الضعف في أنظمتها الحالية، وتبني حلول تقنية وإدارية فعالة تقلل من التكاليف التشغيلية، وتسرع من دورة العمل، وتعزز الأمان المعلوماتي. وبالتالي، يخدم البحث في رفع كفاءة

الأداء الإداري، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وضمان استمرارية الأعمال وحماية الحقوق القانونية والمؤسسية.

أسئلة البحث

1. ما هو الإطار المفاهيمي لإدارة الوثائق والسجلات ودورها في حفظ الذاكرة التنظيمية؟
2. كيف تسهم إدارة الوثائق الفعالة في رفع كفاءة وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية؟
3. ما هو أثر التحول إلى الأرشفة الإلكترونية على تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الإداري؟
4. ما هي أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تطوير نظم إدارة الوثائق والسجلات؟
5. ما هي الاستراتيجيات الفعالة لتطوير إدارة الوثائق والسجلات بما يخدم جودة العمل الإداري؟

الإطار النظري

يتناول الإطار النظري أولاً المفهوم العلمي لإدارة الوثائق والسجلات، والتي تُعرف وفقاً للمعيار الدولي (ISO 15489) بأنها مجال المسؤولية الإدارية الذي يتعلق بإنشاء المعلومات وصيانتها واستخدامها والتخلص منها بطريقة فعالة. وتشمل هذه الإدارة "دورة حياة الوثيقة" التي تبدأ من مرحلة الإنشاء أو الاستلام، ثم التصنيف والفهرسة، والتخزين والاسترجاع، وأخيراً التخلص أو الحفظ الدائم. وتهدف هذه العملية إلى ضمان أن المعلومات الصحيحة متاحة للأشخاص الصحيحين في الوقت الصحيح، مع الحفاظ على أصالة الوثائق وسريتها وتوافرها للاستخدام القانوني والتاريخي.

ثانياً، يستعرض الإطار النظري مفهوم جودة العمل الإداري، والذي يُقاس بمدى كفاءة وفعالية العمليات الإدارية في تحقيق الأهداف المؤسسية. تشمل جودة العمل الإداري عدة أبعاد، منها: سرعة إنجاز المعاملات، دقة

المعلومات، المرونة في التكيف مع المتغيرات، الشفافية في الإجراءات، والقدرة على تقديم خدمات متميزة للمستفيدين. وتعتبر جودة العمل الإداري نتيجة حتمية لتكامل الموارد البشرية، والتكنولوجية، والمعلوماتية داخل المؤسسة، حيث تشكل المعلومات (الوثائق والسجلات) العمود الفقري الذي تركز عليه جميع هذه الأبعاد.

ثالثاً، يناقش الإطار النظري العلاقة الوثيقة بين إدارة السجلات والكفاءة الإدارية. تشير الدراسات إلى أن الموظفين يقضون ما يصل إلى 20% من وقتهم في البحث عن معلومات مفقودة أو سوء تخزينها. ومن خلال تطبيق نظم فعالة للتصنيف والأرشفة، يتم تقليل هذا الوقت المهدر بشكل كبير، مما يرفع من الإنتاجية الفردية والمؤسسية. كما أن الترتيب المنطقي للوثائق يسهل عملية التدفق المعلوماتي بين الإدارات المختلفة، ويكسر الحواجز البيروقراطية، مما يؤدي إلى تسريع دورة العمل وتحسين جودة المخرجات الإدارية بشكل ملحوظ.

رابعاً، يتطرق الإطار النظري إلى نظم إدارة الوثائق الإلكترونية والتحول الرقمي. تمثل هذه النظم التطبيق التكنولوجي الحديث لإدارة السجلات، حيث تعتمد على تحويل الوثائق الورقية إلى صيغ رقمية، وإدارتها عبر قواعد بيانات متطورة. وتتميز هذه النظم بقدراتها الفائقة في البحث السريع، والتخزين السحابي الآمن، وإدارة الصلاحيات، والنسخ الاحتياطي التلقائي. وقد أثبتت التطبيقات العملية أن التحول إلى الأرشفة الإلكترونية ليس مجرد ترقية تقنية، بل هو إعادة هندسة للعمليات الإدارية تؤدي إلى تحسين جذري في جودة العمل الإداري وتقليل الاعتماد على الورق وتكاليفه.

خامساً، يستند البحث في إطاره النظري إلى نظريتين رئيسيتين: "نظرية إدارة الموارد المعلوماتية" و"نظرية إدارة المعرفة". تفسر النظرية الأولى كيف يمكن تحويل البيانات والوثائق الخام إلى موارد استراتيجية تدار بكفاءة لتحقيق الميزة التنافسية. بينما توضح نظرية إدارة المعرفة كيف تساهم السجلات الموثقة في تحويل البيانات إلى

معلومات، ثم إلى معرفة مؤسسية قابلة للتطبيق. وتدمج النظريتان لتوضيح أن إدارة الوثائق الفعالة هي الآلية التي تضمن بقاء المعرفة التنظيمية حية، مما يرفع من مستوى الذكاء المؤسسي ويحسن جودة القرارات والعمل الإداري بشكل مستمر.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما هو الإطار المفاهيمي لإدارة الوثائق والسجلات ودورها في حفظ الذاكرة التنظيمية؟

تُعرّف إدارة الوثائق والسجلات بأنها العملية الإدارية الشاملة التي تتحكم في دورة حياة المعلومات منذ لحظة إنشائها أو استقبالها، مروراً بتوزيعها، واستخدامها، وصيانتها، وانتهاءً بالتخلص الآمن منها أو حفظها الدائم. وتعتبر هذه الإدارة الركيزة الأساسية للذاكرة التنظيمية للمؤسسة، حيث تحفظ الخبرات التاريخية، والقرارات السابقة، والسياسات المتبعة، مما يضمن استمرارية العمل المؤسسي ويحميه من مخاطر تناوب الموظفين وفقدان المعرفة الضمنية. ومن خلال توثيق الإجراءات وحفظ السجلات بدقة، تتحول المؤسسة إلى كيان يمتلك وعياً تاريخياً يمكنه من التعلم من الأخطاء السابقة، وتكرار النجاحات، والبناء على التجارب المتراكمة، مما يعزز من هوية المؤسسة ويضمن استدامة تميزها الإداري عبر الأجيال المختلفة من العاملين فيها.

السؤال الثاني: كيف تسهم إدارة الوثائق الفعالة في رفع كفاءة وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية؟

تعتبر المعلومات الدقيقة والحديثة الوقود الأساسي لعملية اتخاذ القرارات الإدارية السليمة، وهنا يأتي الدور المحوري لإدارة الوثائق الفعالة. عندما تكون السجلات مصنفة بشكل منطقي، ومفهرسة بدقة، ومتاحة بسهولة عبر نظم إلكترونية متطورة، فإن ذلك يقلل بشكل جذري من الوقت والجهد المبذول في البحث عن البيانات، مما يمكن المديرين من الحصول على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب تماماً. هذا التوافر السريع

والموثوق للمعلومات يقلل من حالة عدم اليقين ويحد من الاعتماد على التخمين أو البيانات الناقصة، مما يؤدي إلى قرارات إدارية أكثر دقة، وموضوعية، وسرعة في الاستجابة للمتغيرات الطارئة. وبالتالي، ترتفع كفاءة العملية الإدارية برمتها، وتتحسن جودة المخرجات النهائية للمؤسسة.

السؤال الثالث: ما هو أثر التحول إلى الأرشفة الإلكترونية على تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الإداري؟

يحدث التحول إلى الأرشفة الإلكترونية نقلة نوعية في تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال توفير بيئة عمل رقمية تخضع لرقابة دقيقة ومستمرة. تتيح النظم الإلكترونية الحديثة تتبع مسار الوثيقة بدقة، وتسجيل كل عملية تعديل، أو حذف، أو نقل، أو حتى اطلاع على الملف، مع تحديد هوية المستخدم ووقت العملية. هذه الميزات تجعل من المستحيل تقريباً التلاعب بالوثائق الرسمية أو إخفاء الأخطاء الإدارية، مما يخلق بيئة عمل تتسم بالنزاهة ويحد من الفساد الإداري. علاوة على ذلك، تسهل الأرشفة الإلكترونية عمليات التدقيق والمراجعة الداخلية والخارجية، وتضمن تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص في الوصول إلى المعلومات وفق صلاحيات محددة، مما يعزز ثقة المستفيدين ويرسخ مبادئ الحوكمة الرشيدة في الإدارة.

السؤال الرابع: ما هي أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تطوير نظم إدارة الوثائق والسجلات؟

تواجه المؤسسات مجموعة معقدة من التحديات المالية، والتقنية، والبشرية عند محاولتها تطوير نظم إدارة الوثائق. على الصعيد المالي والتقني، تمثل التكاليف الباهظة لشراء الأجهزة، وبرمجيات الأرشفة المتقدمة، وتأمين خوادم البيانات، وتحديث البنية التحتية للشبكات عائقاً كبيراً، خاصة في ظل التهديدات المستمرة للأمن السيبراني وخطر اختراق البيانات. أما على الصعيد البشري والتنظيمي، فتكمن التحديات في مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين المعتادين على الأساليب الورقية التقليدية، ونقص الكوادر المؤهلة والمدربة على أحدث

تقنيات إدارة المعلومات والأرشفة الرقمية. كما أن غياب السياسات الواضحة والمعايير الموحدة على مستوى المؤسسة يؤدي إلى فوضى في تصنيف الوثائق وتداخل في المسؤوليات، مما يعيق تحقيق الأهداف المرجوة من تطوير هذه النظم.

السؤال الخامس: ما هي الاستراتيجيات الفعالة لتطوير إدارة الوثائق والسجلات بما يخدم جودة العمل الإداري؟

لتطوير إدارة الوثائق والسجلات بما ينعكس إيجاباً على جودة العمل الإداري، يجب تبني استراتيجيات شاملة ومتكاملة تبدأ بوضع سياسات وإجراءات موحدة ومعتمدة لإدارة دورة حياة الوثائق، تتوافق مع المعايير الدولية مثل (ISO 15489). وتشمل الاستراتيجيات الفعالة الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتبني نظم إدارة الوثائق الإلكترونية التي تتكامل بسلاسة مع الأنظمة الأخرى في المؤسسة. ولا يقل أهمية عن ذلك التركيز على العنصر البشري من خلال تصميم برامج تدريبية مستمرة لرفع كفاءة العاملين في مجال الأرشفة وإدارة المعلومات، وبناء ثقافة مؤسسية تقدر أهمية توثيق المعلومات ومشاركتها بأمان. وأخيراً، يجب إجراء مراجعات وتقييمات دورية لأداء نظم إدارة الوثائق لضمان مواءمتها مع التطورات التكنولوجية والمتطلبات الإدارية المتغيرة.

النتائج والتوصيات

النتائج

- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية المتقدمة وتحسين جودة القرارات الإدارية، حيث أثبتت البيانات أن توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة لحظياً للمديرين يقلل من نسبة الأخطاء في القرارات بنسبة كبيرة، ويسرع من زمن الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية، مما يعكس ارتفاعاً ملموساً في كفاءة العملية الإدارية برمتها.

- كشفت نتائج البحث عن أن غياب معايير موحدة ومحدثة لتصنيف وفهرسة الوثائق يؤدي إلى هدر كبير في الوقت والجهود البشرية داخل الإدارات المختلفة. وقد تبين أن الموظفين يقضون وقتاً طويلاً في البحث عن السجلات أو استنساخ وثائق مفقودة، مما يتسبب في اختناق إداري، وتأخر في إنجاز المعاملات، وانخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، وهو ما يؤثر سلباً وبشكل مباشر على جودة وكفاءة العمل الإداري اليومي.
- أظهرت الدراسة أن التحول الناجح إلى الأرشفة الإلكترونية وتوظيف ميزات تتبع مسار الوثائق يلعب دوراً جوهرياً في تعزيز الشفافية والمساءلة الإدارية. وقد أسهم التوثيق الرقمي الدقيق لكل عملية تتم على السجلات في الحد من التلاعب، وتسهيل عمليات التدقيق الداخلي، وتوضيح مسؤوليات كل موظف، مما أدى إلى ترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة ورفع مستوى الثقة في المخرجات والإجراءات الإدارية للمؤسسة.
- أشارت نتائج البحث إلى أن التحديات البشرية والمتمثلة في "مقاومة التغيير" و"نقص الكوادر المؤهلة" تمثل العائق الأكبر أمام تحقيق الجودة المرجوة في إدارة الوثائق. وقد تبين أن توفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة دون تأهيل الكوادر البشرية وتدريبها بشكل مستمر على أحدث تقنيات الأرشفة وإدارة المعلومات يؤدي إلى سوء استخدام النظم، وضعف الاستفادة منها، وبالتالي فشل المؤسسات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لتحسين جودة العمل الإداري.
- أثبتت الدراسة أن دمج سياسات إدارة الوثائق والسجلات مع التخطيط الاستراتيجي الشامل للمؤسسة يؤدي إلى حماية الذاكرة التنظيمية وضمان استمرارية الأعمال. وقد أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تطبق سياسات واضحة للحفاظ والتخلص الآمن من السجلات تكون أكثر قدرة على حماية حقوقها القانونية،

والحفاظ على تراثها المؤسسي، وضمان انتقال المعرفة بسلاسة بين الأجيال المختلفة من العاملين، مما ينعكس إيجاباً على استقرار وجودة الأداء الإداري على المدى الطويل.

التوصيات

- توصي الدراسة بضرورة توجيه الإدارات العليا في المؤسسات إلى اعتماد وتطبيق نظم متكاملة لإدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية تتوافق مع المعايير الدولية المعتمدة. ويجب أن يشمل هذا التطبيق تكامل هذه النظم مع باقي الأنظمة الإدارية والمالية داخل المؤسسة لخلق بيئة عمل رقمية سلسة، مما يضمن تسريع تدفق المعلومات، وتقليل الاعتماد على الورق، وخفض التكاليف التشغيلية، وبالتالي رفع جودة وكفاءة العمل الإداري بشكل شامل.
- تؤكد التوصية على الأهمية القصوى لتصميم وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة ومنتظمة للعاملين في مجال الأرشفة وإدارة المعلومات، وكذلك لجميع الموظفين المستخدمين لهذه النظم. يجب أن تركز هذه البرامج على تطوير المهارات التقنية في التعامل مع البرمجيات الحديثة، وفهم مبادئ تصنيف الوثائق الرقمية، واستخراج البيانات الوصفية، بالإضافة إلى التوعية بأفضل ممارسات الأمن السيبراني، لضمان أن العنصر البشري يمتلك الكفاءة الكاملة لتشغيل النظم بكفاءة وأمان.
- تدعو التوصية إلى الحاجة الملحة لتطوير وتحديث السياسات والإجراءات التشغيلية الموحدة لإدارة دورة حياة الوثائق والسجلات. يجب على المؤسسات وضع أدلة إرشادية واضحة تغطي كافة مراحل التعامل مع الوثيقة من لحظة الإنشاء وحتى التخلص النهائي منها، مع ضرورة المراجعة الدورية لهذه السياسات لضمان

مواءمتها مع التطورات التكنولوجية السريعة، والتحديثات في التشريعات والقوانين المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية وحرية تداول المعلومات.

- توصي الدراسة بتخصيص ميزانيات مالية كافية ومستدامة ضمن الخطط المالية للمؤسسات لتطوير البنية التحتية التكنولوجية الخاصة بإدارة المعلومات. يجب أن تشمل هذه الاستثمارات توفير خوادم ذات سعات تخزينية عالية، وتطبيق حلول الحوسبة السحابية الآمنة، وتوفير أنظمة النسخ الاحتياطي التلقائي والمتقدم، وتعزيز جدران الحماية وأنظمة كشف التسلل، وذلك لحماية الوثائق والسجلات الحساسة من مخاطر الفقدان، أو التلف، أو الاختراق، مما يضمن استمرارية وأمان العمل الإداري.
- تقترح التوصية إنشاء وحدة تنظيمية مستقلة أو لجنة متخصصة تعنى بمراجعة وتقييم أداء نظم إدارة الوثائق والسجلات بشكل دوري ومنتظم. يجب أن تتولى هذه الوحدة قياس مدى التزام الإدارات بالسياسات المعتمدة، وتحديد الفجوات والثغرات في الأنظمة الحالية، واقتراح مبادرات التحسين المستمر. إن وجود جهة رقابية وتقييمية داخلية يضمن بقاء نظم إدارة الوثائق في حالة تطور مستمر، ويضمن تحقيق أقصى درجات الجودة والتميز في الأداء الإداري للمؤسسة.

المصادر والمراجع

البدوي، عبد الرحمن. (2020). *تطوير جودة العمل الإداري من خلال إدارة الموارد المعلوماتية*. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

الهوراني، نادر. (2022). *الشفافية الإدارية والمساءلة في ظل التحول الرقمي*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الجامعة العربية. (2021). *الدليل الاسترشادي لتطوير إدارة الوثائق والسجلات في المؤسسات الحكومية*.

القاهرة: الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، قطاع الشؤون الإدارية والتدريب.

الخطيب، بسمة. (2023). *تقييم جودة نظم إدارة الوثائق في المؤسسات التعليمية* . إريد: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الزعبي، محمد. (2021). *إدارة الوثائق والمعلومات في العصر الرقمي* (ط. 2). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

السيد، ليلي. (2023). التحديات المعاصرة في إدارة السجلات العامة والخاصة. *مجلة الدراسات الإدارية والمعلوماتية*، 8(1)، 112-135.

عبد الله، سالم. (2020). استراتيجيات إدارة المعرفة وتطبيقاتها في الأرشيف الحديثة. *المجلة الخليجية للمعلومات*، 10(3)، 22-41.

العلي، أحمد، والحسيني، فاطمة. (2022). أثر الأرشيف الإلكترونية على جودة القرارات الإدارية. *المجلة العربية لإدارة المعلومات*، 15(2)، 45-68.

القطامي، يوسف، والقطامي، عمر. (2019). *نظم إدارة الوثائق الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات الحكومية* . بيروت: دار الفكر العربي.

محمود، طارق. (2021). دور الذاكرة التنظيمية في تحسين الأداء الإداري: دراسة ميدانية. *مجلة الإدارة والعلوم التنظيمية*، 12(4)، 88-110.