

إدارة الوثائق الجارية في مراكز الرعاية الاجتماعية

مياسه تيسير حمدان حمدانه

وزارة التربية والتعليم / الأردن

Administration of Documents Followed in the Social Welfare Centers

Mayasa Tayseer Hamdan Hamadna

Ministry of Education and Learning / Jordan

hamadne1982@yahoo.com

Abstract

This research aims at studying the administration of documents followed in Dar Al-Hanan for Children Care. It has dealt with the realistic, practical aspect in Dar Al-Hanan in relation to organization, arrangement, saving up of documents.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة إدارة الوثائق الجارية في دار الحنان لرعاية الاطفال، حيث تناولت واقع إدارة الوثائق الجارية في الدار وذلك بدراسة الواقع الميداني المسحي لدار الحنان لرعاية الاطفال ومعرفة واقع الوثائق من حيث التنظيم والترتيب والحفظ والآلية المتبعة حالياً في إدارة الوثائق الجارية.

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في دار الحنان لرعاية الاطفال من ٣٠ موظف حيث تم توزيع ٣٠ استبانة على المسؤولين والموظفين بالدار وتم تحليل الواقع الميداني على ضوء الاستبانات، والتي من خلالها تم التعرف على أسباب المشكلة وتم إيجاد الحلول والتوصيات المناسبة من أجل إدارة الوثائق الجارية في دار الحنان لرعاية الاطفال بالشكل العصري والمنظم الذي يتح للدار من سهولة إدارة الوثائق الجارية وسرعة الوصول إليها.

ولقد توصلت الدراسة إلى عدم جدوى النظام الحالي المتبع في إدارة الوثائق الجارية، وتمكنت من وضع رؤية مستقبلية تمكن دار الحنان لرعاية الاطفال من مواكبة عصر الوثائق والمحفوظات الحالي، حيث خرجت الدراسة بوضع نموذج إلكتروني مقترح لإدارة الوثائق الجارية وهو (نظام الصادر والوارد بدار الحنان لرعاية الاطفال) ويهدف النظام المقترح لتسهيل إدارة الوثائق الجارية.

إدارة الوثائق الجارية في مراكز الرعاية الاجتماعية

المقدمة:

تعتبر الوثائق الجارية والمتداولة هي العمود الفقري للتنظيم والأسس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية، باعتبارها الذاكرة الحية لإعمال وفعاليات إدارة المؤسسات، ومصدر من مصادر معلوماتها والرصيد المدخر للأجيال القادمة، لذلك كان لا بد من الاهتمام بتلك الوثائق الجارية، ويعتبر الأرشيف هو الوعاء الرئيسي لحفظ تلك الوثائق حيث تتخذ موضوعاتها أشكالاً مختلفة.

وينمو تلك الوثائق بجميع أنواعها بدء الخوف يقلق الكثير من المؤسسات وبتزايد الخوف كلما تقدم الزمن ؛ بسبب تزايد الكم الهائل من الوثائق المترامية الذي لم يكون هناك تنظيم علمي وعملي لها على أرض الواقع، وبما أن الوثائق تتميز باحتوائها على درجة عالية من المعلومات البالغة، التي تمكن من الاعتماد عليها كمصدر لتغذية البحوث العلمية بالمعلومات التي يحتاج إليها الباحث، وكذلك يعتمد بها كشهادة لذاكرة الجهة المنشئة لها، ونظرا لما تتميز أيضا به الوثائق من أهمية لأغراض إدارية متعددة.

في هذه الدراسة تناول الباحث واقع إدارة الوثائق الجارية في دار الحنان لرعاية الاطفال، ونحن الآن في القرن الحادي والعشرين والتطور ما زال مستمراً في إدارة الوثائق والأرشيف، ولكن مايزال التعامل بالوثائق الورقية التقليدية، وتعتمد على سجل لتسجيل الوثائق الصادرة والواردة، حيث كل قسم يقوم بإنشاء سجل خاص له يسجل فيه الوثائق، كما يتم حفظ الوثائق في أماكن غير مطابقة للمواصفات العالمية للحفظ.

مشكلة الدراسة:

إن موضوع هذه الدراسة لم يعط الاهتمام الكافي، ويعتبر هذا الموضوع من المواضيع ذات الأهمية العالية، وظهرت المشكلة جلياً أمام الباحث ومن أهمها هو غياب نظام لإدارة الوثائق الجارية في دار الحنان لرعاية الاطفال ولا زال الدار يعتمد على الأساليب التقليدية في إدارة وثائقه الجارية.

أن تفجر الوثائق الورقية الجارية في مكاتب ومواقع عمل الموظفين في الدار، سبب الكثير من العراقيل والمتمثلة في تخليص الإجراءات بسبب تكس الوثائق وتراكمها، مما يجعل الموظف يبحث عن وثيقة واحدة في بعض الأحيان لعدة أيام، بالتالي يؤدي إلى الانخفاض في إنجاز العمل؛ لأن معظم الأعمال مرتبط بالوثائق حسب خاصية العضوية للوثائق؛ لذلك مكنت هذه الدراسة من وضع الحلول المناسبة للتغلب على المشكلات التي تواجهها إدارة الوثائق الجارية بدار الحنان لرعاية الاطفال.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة لهذه الدراسة في تحقيق جملة من الأهداف من أبرزها:

- أن تعطي نتائج الدراسة تصورا واضحا للمسؤولين في دار الحنان حول أهمية إدارة الوثائق في الدار.
- إمكانية التوصل الى بعض المقترحات على ضوء النتائج المستخلصة التي يمكن الاستفادة منها في المنظمة موضوع الدراسة، والمنظمات الأخرى، وكذلك في اجراء الدراسات المستقبلية.
- تكمن أهميتها التطبيقية فيما ستقدمه من نتائج.

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة لتحقيق أهدافها من خلال الهدف الأساسي، وهو التعرف على واقع إدارة الوثائق الجارية في دار الحنان لرعاية الاطفال عن طريق الدراسة النظرية، والميدانية للوضع الحالي للوثائق، وتم تحقيق الهدف الرئيسي من خلال الأهداف الفرعية التالية: ويتفرع منها أهداف ثانوية يسعى هذا الدراسة إلى تحقيقها:

- ١- الدراسة العلمية لإدارة الوثائق الجارية، ثم الدراسة الميدانية؛ ووضع تصور لإدارة الوثائق الجارية، ووضع تصور علمي وعملي لهذه الدراسة، وذلك من خلال دراسة البحوث والدراسات في هذا الموضوع.
- ٢- التعرف على معايير إدارة الوثائق الجارية.
- ٣- التعرف على مزايا وعيوب إدارة الوثائق الجارية الحالي للدار.
- ٤- التعرف على مخاوف الموظفين من تطبيق نظام لإدارة الوثائق.
- ٥- تعريف الموظفين بالنصوص والقوانين ذات العلاقة بإدارة الوثائق.
- ٦- إعداد تصور لنظام إدارة الوثائق الجارية لدار الحنان لرعاية الاطفال.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (المسافر، ٢٠٠٠) إلى التعرف على واقع الوثائق الإدارية الجارية في سلطنة عمان فهي دراسة ميدانية لنتائج فترة عقد السبعينيات حتي عام ١٩٩٩م باعتبارها نقطة التحول في تنظيم وفاعلية المؤسسات الإدارية في السلطنة، وباعتبار أن تجربة التخطيط الإداري، وبناء واستكمال الهياكل الأساسية للدولة وتطوير جهازه الاداري، وتنمية موارده البشرية تم خلال تلك الفترة الزمنية، كما هدفت الدراسة إلى تقويم الوضع الراهن والحالي للوثائق الإدارية في سلطنة عمان، وإيجاد السبل الكفيلة لتنظيمها وفق أحدث الأسس، والأساليب العلمية الحديثة والمتفق عليها.

هدفت دراسة (الروبي، ٢٠٠١) إلى وضع نظام متكامل للحفظ والاسترجاع للملفات والمستندات والمعلومات من خلال استخدام ما توفره التكنولوجيا الحديثة من حاسبات آلية وملحقاتها ونظم الاتصالات الإدارية المتمثلة في نظم الشبكات مع ضرورة وضع خطة

لتصنيف الملفات والمستندات وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها: أن معظم الإدارات المنوطة بحفظ واسترجاع المستندات تتعامل مع المستندات التي تستقبلها أو تنتجها المنظمة التي تتبعها دون وجود أي دور في عمليات تصميم النماذج والمستندات التي تتعامل معها المنظمة، وأن العاملين في أماكن الحفظ والاسترجاع يتم اختيارهم من بين أقل العاملين كفاءة وغير المبدعين في أعمالهم، وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: عدم الفصل بين إدارتي الحاسب الآلي وإدارة حفظ واسترجاع المستندات ودمجها معا ليكونا إدارة واحدة تسمى "إدارة المستندات والمعلومات الإدارية، وإدخال الحاسبات الآلية في عملية إدارة المستندات خاصة مع توافر العديد من البرامج الجاهزة التي من خلالها يمكن التحكم في إدارة المستندات من حيث التداول والحفظ والاسترجاع.

هدفت دراسة (Maguire,2005) للمشاركة والاستفادة من الخبرة في تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد هدفت الدراسة إلى متابعة تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية منذ بداية التحضير إلى مرحلة التدريب؛ من أجل التعرف على أي سبب ممكن أن يؤدي إلى فشل تطبيق النظام وبالتالي وضع الحلول المناسبة له، وقد خرجت الدراسة إلى نتائج هامة بالرغم من التدريب المكثف فإن معظم الموظفين تدمروا من النظام الجديد (نظام إدارة الوثائق الإلكترونية) وهذا كان لثلاث أسباب: وجدوا النظام صعب الاستخدام، ووجدوا صعوبة في تنزيل النظام، ووجدوا أنهم سيضطرون إلى استخدام قواعد معقدة لتوجيههم في حالة عدم مقدرة النظام على توجيههم، كما توصلت الدراسة إلى أن النظام لا يؤدي إلى تقليل العمل الروتيني بل يؤدي إلى أتمتها.

هدفت دراسة (Johnston & Bowen,2005) للتعرف على المزايا والفوائد المتحققة من تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية أو نظام إدارة المستندات الإلكترونية وذلك بالاطلاع على الحالات الدراسية المنشورة وغير منشورة، هدفت الدراسة إلى تحديد المزايا والأهداف التي تظهر عملياً من تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وقد خرجت الدراسة بفوائد واضحة كدليل جيد لتحقيق خمس مبادئ وهي: أن النظام يجب أن يشمل جميع الأفراد (صناع السياسات والمستخدمين)، وأن نظام إدارة الوثائق الإلكترونية يجب أن يتكامل مع جميع العمليات الإدارية في المنظمة، وأن دور مدير الوثائق يجب أن يكون متواصل في تقديم التعليم والنصح والإرشاد، ودعم المستخدمين، واستخدام نظام متكامل لإدارة الوثائق والمستندات أفضل من استخدام نظامين منفصلين أحدهما لإدارة الوثائق والأخر لإدارة المستندات، ولا يوجد حل وحيد ونهائي لحل جميع مشاكل نظم المعلومات.

هدفت دراسة (Strickland,2006) إلى تقديم مقدمة من دار سياسة المعلومات في جامعة ميريلاند ممولة من الأرشيف الوطني وإدارة السجلات، تم جمع البيانات بشكل أساسي من ٢١ هيئة حكومية فدرالية، ومن القطاع الخاص لمؤسسات تهتم بالسياسات وإدارة الوثائق الإلكترونية، قدمت الدراسة معلومات عن تداول الوثائق الإلكترونية بين مختلف الولايات الأمريكية؛ بحيث تحدد المعوقات من أجل تحسين إدارة الوثائق الإلكترونية؛ وتقدم الإستراتيجيات الملائمة لتطوير إدارة المكاتب، وأقتراح الأساليب المعتمدة من مؤسسة الأرشيف الوطني National Administration Records and Archives " ، "وضع نصائح للأبحاث المستقبلية التي تعالج قضايا الوثائق الإلكترونية.

هدفت دراسة (كساب، ٢٠٠٧) إلى التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، بالإضافة إلى التعرف على واقع نظام إدارة الوثائق الحالي في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، وقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل بتوزيع (٧٠) استبانة على مجتمع الدراسة المكون من ٦٢ موظف في قطاع غزة و٨ موظفين في مكتب رام الله- الضفة الغربية، وتم استرداد جميع الاستبانات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، ووجود قناعة لدى الموظفين بأن النظام الإلكتروني يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية وسيقل نسبة تلف وإهلاك الملفات وسيقل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها، ووجود لدى الموظفين في الهيئة وضوح في مفهوم إدارة الوثائق الإلكترونية وثقة بالنظام الإلكتروني، وتوفر البنية التحتية التكنولوجية، وارتفاع في نسبة التعليم لدى الموظفين وحب التطور والعمل على الحاسوب، ومعرفة السياسات والآليات والإجراءات اللازمة لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كما توصلت الدراسة إلى وجود عدم وضوح في آليات نظام إدارة الوثائق الحالي وخطط

التطوير المستقبلية في الهيئة، ووجود بعض المخاوف من تطبيق النظام الإلكتروني، بالإضافة إلى ضعف سياسات التدريب للموظفين . وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات والآليات والاجراءات لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وضرورة تحديد الهيئة لأهدافها الاستراتيجية والمرحلية لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس، والبدء بتشغيل دار التدريب في الهيئة ووضع خطط التدريب المناسبة لجميع الموظفين، ووضع الخطط والسياسات الاستراتيجية لتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية، وتعزيز قدرتها التنافسية ما بين مؤسسات الضمان الاجتماعية الدولية بتطوير خدماتها للمتقاعدين من أجل ضم مؤسسات القطاع الخاص والجامعات وفتح المجال أمام جميع فئات المجتمع في فلسطين للانتفاع من خدمات الهيئة العامة للتأمين والمعاشات

مصطلحات الدراسة:

الوثائق: هي كل وثيقة ينشئها أو يتحصل عليها من خلال ممارسة مهامه كل شخص طبيعي أو اعتباري سواء كان عاماً أو خاصاً أياً كان تاريخ هذه الوثائق وشكلها ووعاؤها وتتضمن معلومات يتم التوصل إليها بصفة مباشرة أو غير مباشرة مثل الرسائل والخرائط والصور والشرائط الممغنطة والاقراص الضوئية وغيرها، وتكون الوثائق مفردة أو مجمعة في ملف.

إدارة الوثائق: طريقة عقلانية (تخضع لقواعد وأسس) ومنظمة (عكس الارتجال والفوضى) قوامها التشاور عكس الاجتهاد الفردي، تمكن من توفير الإمكانيات (الموارد) القادرة على تنظيم مجمل الوثائق ذات الطابع العضوي الأرشيفية ومعالجتها بفعالية وجدوى على مدى دوراتها العمرية مع الأخذ في الاعتبار حاجيات المؤسسة.

الوثائق الإدارية: هي كل الوسائط التي تحمل بيانات عامة أو خاصة يجري تداولها أثناء العمل اليومي في الأجهزة الإدارية لخدمة العمل وتعني كل الأوراق المتداولة أو المحفوظة في إدارات وأقسام الحفظ.

الوثائق الجارية: هي الوثائق التي يتم استخدامها بصفة جارية ومتواترة حسب إجراءات العمل

إدارة الوثائق الجارية: هي طريقة عقلانية / منهجية فيها جملة الوظائف والعمليات والإجراءات والتقنيات والمواصفات وأساليب العمل التي تطبق في معالجة الوثائق منذ نشأتها إلى غاية اتلافها أو تحويلها إلى دار الوثائق الوسيطة باعتماد موارد بشرية ووسائل مادية (أدوات حفظ وترفيف وصيانة ...) وأدوات أرشيفية (نظام تصنيف موحد وجدول مدد استبقاء وأدوات استدلال...)

التصنيف: تنظيم الوثائق والملفات داخل أقسام وإجزاء متجانسة وفق الطرق والأساليب والقواعد الإجرائية المتبعة في هذا الشأن.
الإطار النظري

تعتبر الوثائق الإدارية من أهم مصادر المعلومات في العصر الحديث؛ لأنها تحوي من المعلومات ما لا تحويه مصادر أخرى، كالكتب مثلاً؛ فهذه الوثائق تنتج بطريقة رسمية داخل هيئات رسمية وفقاً لقوانين وتشريعات رسمية، ومن هنا تتصف معلومات الوثائق بالدقة والنقطة، على المعلومات المؤلفة، التي غالباً ما تتأثر بمواقف وميول وأفكار وآراء وثقافة مؤلفها (الشريف، ٢٠٠٢).

ولا شك أن الأداة الرئيسية للعمل المعلوماتي في الإدارة هي الوثيقة الإدارية وأقصد بالعمل المعلوماتي هنا تدفق المعلومات في شرايين الأجهزة الإدارية والمؤسسات على مختلف أنماطها، باعثة دماء الحياة في أوصال هذه الأجهزة الإدارية باستمرار بالحوية والقدرة على تطوير وتحسين وإحكام الأعمال والأنشطة التي تزولها في نطاق اضطلاعها بمسئولياتها الإدارية والقانونية والمالية والتفزيونية (الخولي، ٢٠١٢).

ومن هذا المنطلق فأنتنا نقرر بكل أريحية أن وجود الوثيقة الإدارية - على مختلف أشكالها وأنماطها وأساليب إخراجها - ضرورة حتمية كمصدر للمعلومات سواء على مستوى الإدارة أو مستوى البحث لأنها " تتميز باحتوائها على معلومات على درجة عالية من الصحة، يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها كمصدر هام من مصادر المعلومات للإدارة والبحث على حد سواء ؛ فهذه الوثائق بما تحويه من بيانات على خط سير العمل في الجهاز الإداري، تمثل مخزناً هائلاً وسجلاً دقيقاً لحياة هذا الجهاز ونموه (الخولي، ٢٠١٢)

مفهوم علم الوثائق:

يبحث علم الوثائق في الوثائق المكتوبة، والوثيقة المكتوبة هي الوثيقة المصدق عليها من جهة رسمية أو موقعة من فرد. **الوثائق لغة:** كلمة وثيقة في اللغة العربية مشتقة من الفعل وثق أي اتّمن، ووثق الأمر أي أحكمه والوثيق أي المحكم ومؤنثه الوثيقة وهي ما يعتمد به، وجميعها وثائق (الشريف، ٢٠٠٢) الوثائق اصطلاحاً: والوثيقة بوجه عام: "هي مكتوب يحوي معلومة أو معلومات بصرف النظر عن طريقة أو خصائص التسجيل أو القيد، وعليه يمكن القول بأن الوثيقة هي كل ما يمكن الاعتماد عليه في الوقوف على حقيقة معينة دون اعتبار للوسيط الحامل لهذه الحقائق، وبالتالي فإن كل المصادر المادية من آثار وعمارة ونقوش ومسكوكات وأدوات الاستعمال اليومي وآلات الحرب واللباس هي أنماط من الوثائق، وكذلك المصادر الروائية من مخطوطات وكتب وصحف ومواد سمعية وبصرية هي أيضاً وثائق (الخولي، ٢٠١٢).

وعرفت الوثيقة طبقاً لمل أقره المجلس الدولي للأرشيف (ICA)* أن الوثيقة هي أية معلومات سجلت أو دونت على وسيط (بغض النظر عن شكله)، ثم إنشائه أو تلقته المؤسسة من خلال ممارستها لأشطتها وحفظته للوفاء بالتزامات قانونية أو صفقات مالية (الأغا، ٢٠٠٧).

وبالتالي فإن الوثيقة تتكون من ثلاثة عناصر هي:

١- مصدراً للمعرفة بما تتضمنه من معلومات.

٢- قوة الإثبات.

٣- مصدراً للبحث العلمي.

وتنقسم الوثيقة من حيث الشكل إلى ثلاثة أنواع هي (الوثيقة المكتوبة، الوثيقة المرئية، الوثيقة المسموعة)، وقد تتداخل هذه الأشكال، فتجد الوثيقة المكتوبة والمرئية والمسموعة في الآن نفسه، وهناك الرسومات والخرائط والوثائق المحوسبة أي الإلكترونية عبر الأجهزة والأنظمة، وهناك المايكروفورمات (المايكروفيلم - المايكرو فيش) وهناك رسائل البريد الإلكتروني، وهناك الدعائم أو الوسائط الإلكترونية (CD/ DVD/ DISK/ FLASH DISK) (حمودة، ٢٠٠٣).

وبصفة عامة يمكن القول بأن الوثيقة أي مادة تحوي معلومات سواء كانت ورقة أو شريطاً مسجلاً أو مصوراً أو كتاباً أو خريطة أو قرصاً إلكترونياً والتي أنشئت أثناء تأدية أي عمل من أي نوع كانت جزءاً من هذا العمل، وتمت بطريقة طبيعية، ولها تكوينها الخاص، وهناك علاقة طبيعية بين أجزائها (الأغا، ٢٠٠٧).

نشأة وتطور الوثائق:

إن الكثير من الدول بعد أن أكتملت استقلالها السياسي، توجهت نحو مصير جديد، حيث شعرت بالحاجة إلى معرفة ماضيها ومكانتها في التاريخ، وتبتهت إلى أهمية إنشاء دار للوثائق لجمع مصادر التاريخ وحفظه وتنظيمه وتيسير الاطلاع عليه وإجراء الدراسات عليه. فلا تاريخ بدون وثائق، فالوثائق هي الأصول التاريخية النزيهة التي يعتمد عليها المؤرخ اعتماداً كبيراً.

مع التطور التاريخي لحياة الإنسان وتداخل المجتمعات مع بعضها البعض وترابطها، وجد نفسه غير قادر على التفاهم مع الغير من المجتمعات الأخرى، ولذلك بذل قصارى جهده في إيجاد الوسيلة التي يستطيع عن طريقها التواصل والتفاهم مع تلك المجتمعات، ولذلك هداه التفكير إلى اختراع الكتابة التي من خلالها يستطيع أيضاً حفظ نتاجه الفكري وتراثه الثقافي والعلمي من الضياع والاندثار (حمودة، ٢٠٠٣)..

الوثائق الإدارية:

هي كل الوسائط التي تحمل بيانات عامة أو خاصة، يجري تداولها أثناء العمل اليومي في الأجهزة الإدارية خدمة لهذا العمل، ويرجع إليها لطلب معلومات معينة، ويرى الإبقاء عليها بصفة مؤقتة أو دائمة لدى فرد أو هيئة لما تحمله من قيم ثانوية علاوة على قيمتها الأولية (الخولي، ٢٠١٢).

وهذا التعريف يشمل كافة أنواع الوثائق الإدارية بأنواعها وأشكالها وأحجامها المختلفة سواء كانت مالية أو فنية أو إدارية أو غيرها، وسواء كانت أوراق أو سجلات أو دفاتر أو غيرها (ألاغا، ٢٠٠٧).

أهمية الوثائق الإدارية:

أهمية الوثائق الإدارية ترجع لكونها تم انشائها من أجل تسيير العمل اليومي للمؤسسة التي أنشائها أو تحصلت عليها، حيث تحتوي على المعلومات الإدارية التي تخدم أهداف تلك الجهة، وتمتاز الوثائق الإدارية بالتالي (جادالله، ٢٠٠٧):

- ١- تمتاز بالقيمة الاتباتية واتخاذ القرار المناسب حيث يمكن الرجوع إليها عند الحاجة إلى معلومات معينة.
- ٢- تعتبر الوثائق الإدارية مخزناً وسجلاً دقيقاً للجهاز الإداري، لأنها تحتوي على بيانات عن سير عمل المنشأة.
- ٣- تمكن الوثائق الإدارية من تحقق الإدارة أهدافها، والنجاح في عملها؛ لذلك لا بد من توافر المعلومات اللازمة لإنجاز هذه الأعمال.
- ٤- لا بد أن تكون حركة الوثائق الإدارية في المؤسسة، بطريقة منظمة وسهلة غير معقدة.

الهدف من إدارة الوثائق (حمودة، ٢٠٠٣):

- ١- تمكن بسهولة من تحديد قيمة وتقييم الوثائق مبكراً وذلك من خلال تزويد الأرشيف بالمعلومات التفصيلية عن التوثيق الكلي للمؤسسة.
- ٢- فصل الوثائق الحيوية عن الوثائق التي ليس لها أهمية بسهولة.
- ٣- إتاحة الوثائق وتسهيل الوصول إليها بسرعة، وتخفيض تكلفة معالجة الوثائق الإدارية.
- ٤- توفير البيانات الضرورية للأرشيفين، والتي تمكنهم من التخطيط الجيد واتخاذ القرارات الصحيحة.
- ٥- معالجة الوثائق الأرشيفية وتوفير الأدوات الأساسية التي تتعلق بالتنظيم والترتيب والتصنيف والوصف والصيانة.

أنواع الوثائق الإدارية: تنقسم الوثائق الإدارية إلى ثلاثة أقسام هي (ألاغا، ٢٠٠٧):

- ١- الوثائق الإدارية المتداولة يوميا (الجارية): وهي الوثائق التي يتم استخدامها بصفة جارية ومتواترة حسب مقتضيات العمل. أي تلك الوثائق لا زالت تطلب من قبل الموظفين للاطلاع عليها لاتخاذ القرارات المناسبة.
- ٢- الوثائق الإدارية (الوسيطه): هي الوثائق التي أنتهى اعتبارها وثائق جارية وأصبح استعمالها عرضياً.
- ٣- الوثائق الإدارية الغير المستخدمة (الغير نشطة): وهي الأوراق التي انتهت الحاجة إليها بسبب تقادمها نتيجة لعدم أهمية المعلومات التي تحويها بالنسبة للعمل في الوقت الحاضر، ومثل هذه الأوراق تقيم حسب أهميتها ومن ثم يتم اتخاذ قرار بشأنها لترحل إلى الأرشيف أو باستهلاكها.

- إدارة الوثائق الجارية:

تعتبر الوثائق الجارية هي العمود الفقري لنظام إدارة الوثائق والمحفوظات، كما أنها تعتبر نقطة الانطلاق الرئيسية والخطوة الأولى في نظام إدارة الوثائق، كما أن الوثائق الجارية التي لم تخضع إلى معالجة أرشيفية مبكرة، سيصبح من الصعب معالجتها والاستفادة منها، وبدون هذه المعالجة لم تتوفر لدى الوثائق أي ضمانات أو أي قيمة حقيقية لها، وأن تطبيق نظام لإدارة الوثائق الجارية يعطي الوثائق قيمتها الحقيقية، ويمكن من توفير الأدوات والوظائف الأرشيفية التي تمكن من معالجة الوثائق منذ نشأتها أو الحصول عليها (جادالله، ٢٠٠٧).

ماهية إدارة الوثائق الجارية:

- الوثائق الجارية / النشيطة هي جملة الوثائق مهما كان شكلها ووعاؤها، التي ينشئها أو يتحصل عليها كل شخص طبيعي أو معنوي وكل مرفق عمومي أو هيئة عامة أو خاصة في إطار ممارسة نشاطه والتي يقتضي تواتر استخدامها من قبل من أنشأها أو تحصل عليها، وتواجهها بمحلات العمل أو بالقرب منها لاستعمالها لغايات إدارية أو مالية أو قانونية في إطار العمليات الإدارية الجارية (حمودة، ٢٠٠٣)..

- تعريف آخر: هي الوثائق التي يتم استخدامها بصفة جارية ومتواترة حسب إجراءات العمل
تعددت الآراء حول مفهوم إدارة الوثائق الجارية من جانب المختصين في مجال الوثائق والأرشيف؛ ولعل من أهم آراء المختصون في مجال الوثائق الجارية ما يلي:

- ١- يرى أرين بلاس أن إدارة الوثائق الجارية هي التحكم المخطط في كل أنماط وثائق وسجلات المنظمة سواء كانت حكومية أو غير حكومية، صناعية أو تجارية، منذ إنشائها وحتى تقرير المصير النهائي لها.
- ٢- كما يذهب البعض إلى أن إدارة الوثائق الجارية هي الحصول على المعلومات في ترتيبها الصحيح وفي مكانها الصحيح في الوقت المناسب، وذلك بأقل تكلفة ممكنة، وتحتاج هذه المتطلبات إلى مدخل متكامل النظم تجاه إدارة الوثائق الجارية منذ إنشائها إلى استهلاكها.

أهمية إدارة الوثائق الجارية:

لا شك أن الوثائق الجارية تحتوي قيماً مختلفة؛ فقد أنشئت من أجل تحقيق هدف معين وحفظت من أجله، هذه القيمة تعرف بالقيمة الأولية للوثائق والتي يمكن أن تتمثل في (جادالله، ٢٠٠٧) :

- ١- اتخاذ وتنفيذ ومتابعة القرارات.
 - ٢- متابعة المشاريع والقضايا.
 - ٣- اثبات الحقوق والالتزامات.
 - ٤- تقييم وتبرير القرارات.
 - ٥- تسيير العمل اليومي للمؤسسة والمنشأة.
- ويمكن أن تعتبر الوثائق جارية في عدة حالات مثل:
- ١- الوثائق التي انتهاء العمل الإداري منها أو حاجة المؤسسة إليها.
 - ٢- الملفات إلى غاية إغلاقها.
 - ٣- الملفات والوثائق السرية إلى أن يرفع عنها طابعها السري وبعد انتهاء العمل بها.
 - ٤- الوثائق والملفات الحيوية / الأساسية إلى غاية الانتهاء من العمليات الإدارية الجارية أو تعويضها بوثائق حيوية أخرى.

أهداف إدارة الوثائق الجارية:

تعتبر الوثائق الجارية التي نتجت عن نشاط هيئة ما أو منظمة ما أدواتاً للعمل الإداري، وهذه الأدوات يمكن أن تعوق سير هذا العمل بدلاً من أن تكون إداة لانسيابته وحسن آداه؛ ولتجنب الآثار التي أشير إليها (مظاهر التخلف) تقوم إدارة الوثائق الجارية بعدد من المهام والأنشطة التي من شأنها رفع كفاءة العمل الإداري من ناحية وكذلك حماية وصيانة الوثائق من ناحية أخرى. حيث تهدف إدارة الوثائق الجارية إلى (حمودة، ٢٠٠٣):

- ١- السرعة في إنجاز العمل الإداري والتخفيض في التكلفة وإرضاء المستفيدين.
- ٢- تطبيق القوانين المتعلقة بقانون الوثائق والمحفوظات.
- ٣- تمكن الوثائق الجارية اتخاذ القرار الصحيح في أقل وقت ممكن.
- ٤- تمكن من السرعة في استرجاع الوثائق والملفات والمعلومات.
- ٥- حماية حقوق ومعطيات المؤسسة والأشخاص العاملين بها والمتعاملين مع المؤسسة.
- ٦- تحقيق الجدوى والمرونة في التعامل مع المؤسسة سواء كان التعامل داخل المؤسسة أو خارجها.
- ٧- تخفض من كلفة حفظ الوثائق والتوفير في فضاءات وتجهيزات الحفظ.

منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي.

مجتمع وعينة الدراسة: تم اعتماد مجتمع وعينة الدراسة والبحث على دار الحنان لرعاية الاطفال، من خلال الاستبانة، حيث تم توزيع عدد ٣٠ استبانة على جميع موظفي الدار، واستجاب الجميع بالرد عليها، ويمثل العدد ما نسبته ١٠٠% من مجتمع الدراسة الكلي وحيث تم الإجابة على جميع الاستبانات بشكل علمي وموثوق، وسيتم تحليل هذه الاستبانات المجموعة حسب ما تمت الإجابة عليها.

مصادر جمع المعلومات: استخدم الباحث العديد من المصادر الثانوية في دراسته الحالية بهدف تحقيق أهدافها، وهي موضحة كالتالي :

المصادر الثانوية: تتمثل في:

الوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث.

الكتب والمراجع والدوريات والمجلات والدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

شبكة الإنترنت.

أما المصادر الأولية: فتمثلت في تطوير استبانة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة ومعالجتها وتحليلها إحصائياً والحصول على النتائج.

أدوات الدراسة وأساليب جمع بياناتها: لتحقيق أهداف الدراسة وتساؤلاتها تم تصميم استبانة تتضمن المحاور كالاتي:

المحور الأول: مجموعة من الأسئلة تتعلق بالسمات الشخصية لأفراد العينة.

المحور الثاني: الوضع الحالي (نظام إدارة الوثائق) في دار الحنان لرعاية الاطفال..

المحور الثالث: يناقش أهمية نظام إدارة الوثائق الجارية وإمكانية أقاء نظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية.

المحور الرابع: يناقش أنواع الوثائق والأنظمة الإلكترونية في دار الحنان لرعاية الاطفال.

عرض نتائج: تتضمن هذا الجزء عرض نتائج الدراسة التي هدفت للتعرف على إدارة الوثائق الجارية في مراكز الرعاية الاجتماعية، والتي جاءت على النحو الآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بالوضع الحالي (نظام إدارة الوثائق) في دار الحنان لرعاية الاطفال:

للتعرف على الوضع الحالي (نظام إدارة الوثائق) في دار الحنان لرعاية الاطفال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لإجابات

أفراد العينة عن الأسئلة المتعلقة بهذا المجال، الجدول رقم (٢) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٢): الوضع الحالي (نظام إدارة الوثائق) في دار الحنان لرعاية الاطفال

م	الوضع الحالي (نظام إدارة الوثائق) في دار الحنان لرعاية الاطفال	العدد	%	الترتيب
١	تم متابعة حركة الوثائق الصادرة من الدار والواردة إليه.	٢٥	٨٦,٢%	١
٢	يوجد نظام تصنيف وترميز موحد في إدارة الوثائق في الدار.	١٥	٥١,٧%	٢
٣	يوجد نظام خاص ومحوسب يتضمن خطة مكتوبة وآلية متبعة لإدارة الوثائق.	١٤	٤٨,٢%	٣
٤	الكثير من الوثائق الجارية يتم إتلافها عند انتهاء الحاجة منها.	١٣	٤٤,٨%	٤
٥	يوجد خطة لأمن وحماية الوثائق في حالة الكوارث (الحريق مثلاً...إلخ).	١٢	٤١,٣%	٥
٦	ازدحام شديد في مكاتب العمل بسبب كثرة الوثائق.	١٢	٤١,٣%	٦
٧	توجد دائرة وموظفين مختصين بإدارة أرشيف الدار.	١١	٣٧,٩%	٧
٨	هل توجد صعوبة استرجاع الوثائق الجارية.	١١	٣٧,٩%	٨
٩	هل أنت راض عن إدارة الوثائق الجارية الحالي بالدار.	٧	٢٤,١٣%	٩
١٠	هل يتم فقدان الكثير من الوثائق الجارية.	٧	٢٤,١٣%	١٠
١١	يوجد نظام لإتلاف الوثائق الجارية.	٧	٢٤,١٣%	١١
١٢	هل تلقيت تدريب في مجال إدارة الوثائق والمحفوظات	٥	١٧,٢%	١٢

يتضح من الجدول رقم (٢) الذي أعتمد على (٢٩) استبانة أن ما نسبته (٨٦,٢%) يرون أنه تتم متابعة حركة الوثائق الصادرة من الدار والواردة إليه، ولقد وافق (١٥) فرداً بنسبة (٥١,٧%) أنه يوجد نظام تصنيف وترميز موحد في إدارة الوثائق في الدار، حيث جاءت نسبة (٤٨,٢%) بوجود نظام خاص ومحوسب يتضمن خطة مكتوبة وآلية متبعة لإدارة الوثائق ونسبة (٣٤,٤%) ينفون ذلك وعددهم (١٠) من الأفراد، و(٤٤,٨%) يرون أن الكثير من الوثائق الجارية يتم إتلافها عند انتهاء الحاجة منها، ووافقوا على وجود خطة لأمن وحماية الوثائق في حالة الكوارث (الحريق مثلاً...إلخ)، و(٤١,٣%) كان رأيهم وجود ازدحام شديد في مكاتب العمل بسبب كثرة الوثائق، أما ما نسبته (٣٧,٩%) يرون أنه توجد دائرة وموظفين مختصين بإدارة أرشيف الدار أما الغالبية العظمى ينفون ذلك وعددهم (١٣) فرداً، أما ما نسبته (٣٧,٩%) يرون انه توجد صعوبة استرجاع الوثائق الجارية، و(٢٤,١٣%) فقد رأى الغالبية منهم غير راضين عن إدارة الوثائق الجارية الحالي بالدار وعددهم (١٢) فرداً، بينما (٢٤,١٣%) يرون انه يتم فقدان الكثير من الوثائق الجارية اما البقية ينفون ذلك وعددهم ١٤ فرداً، و(٢٤,١٣%) من الافراد يرون أنه يوجد نظام لإتلاف الوثائق الجارية اما البقية ينفون ذلك وعددهم (١١) فرداً. و(١٧,٢%) من الموظفين في الدار لم يتلقوا تدريب في مجال إدارة الوثائق والمحفوظات.

ثانياً: النتائج المتعلقة بأهمية نظام إدارة الوثائق الجارية:-

للتعرف على أهمية نظام إدارة الوثائق الجارية في دار الحنان لرعاية الاطفال تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة عن الأسئلة المتعلقة بهذا المجال، الجدول رقم (٣) يوضح ذلك.

جدول رقم (٣): أهمية نظام إدارة الوثائق الجارية

م	أهمية نظام إدارة الوثائق الجارية	العدد	%	الترتيب
١	العمل بنظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها.	٢٤	٨٢,٧٥%	١
٢	العمل بنظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يتميز بالسرعة والدقة ويقلل من نسبة اتلاف واهلاك الملفات.	٢٤	٨٢,٧٥%	٢
٣	الاتجاه نحو اقتناء نظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يقلل من ازدحام الأوراق والملفات في مكاتب العمل.	٢٢	٧٥,٨%	٣
٤	العمل بنظام إدارة الوثائق الجارية يقلل من المساحة التخزينية والتكلفة لحفظ الوثائق.	٢٠	٦٨,٩%	٤

يتضح من الجدول رقم (٣) الذي أعتمد على (٢٩) استبانة أن ما نسبته (٨٢,٧٥%) يوافقون بشده على اهمية العمل بنظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها، وبنفس النسبة (٨٢,٧٥%) يرون أن العمل بنظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يتميز بالسرعة والدقة ويقلل من نسبة أتلاف وأهلاك الملفات، و(٧٥,٨%) يوافقون بشده أنه من أهمية نظام إدارة الوثائق الجارية هو الاتجاه نحو اقتناء نظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يقلل من ازدحام الأوراق والملفات في مكاتب العمل، وإن ما نسبته (٦٨,٩%) كذلك يوافقون بشده على أنه العمل بنظام إدارة الوثائق الجارية يقلل من المساحة التخزينية والتكلفة لحفظ الوثائق.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بأنواع الوثائق والأنظمة الإلكترونية في دار الحنان لرعاية الاطفال:

ويحتوي على اربعة محاور:

١- انواع الوثائق والمراسلات التي ينشئها الدار:

جدول رقم (٤) انواع الوثائق والمراسلات التي تنشئها الدار

انواع الوثائق والمراسلات	العدد	%
ورقية	١٥	٥١,٧٢%
اللاتين معا	١٠	٣٤,٤٨%
الالكترونية	٣	١٠,٣٤%

ويتضح من الجدول رقم (٤) أن أكثر أنواع الوثائق والمراسلات الموجودة في الدار ورقية وتظهر بنسبة (٥١,٧٢%)، ويأتي من بعدها اللاتين معا (ورقيه والكترونيه) وتظهر بنسبة (٣٤,٤٨%) وعدددهم (١٠) أفراد، وفي المرتبة الاخيرة من الانواع هي الكترونية وتظهر بنسبة (١٠,٣٤%).

٢- الآلية المتبعة في استرجاع الوثائق عند الحاجة إليها:

جدول رقم (٥) الآلية المتبعة في استرجاع الوثائق عند الحاجة إليها

الاليات المتبعة	العدد	%
دفاتر سجلات	١٦	٥٥,١٧%
اللاتين معا	١١	٣٨%
نظام الكتروني	٢	٦,٨%

يظهر من الجدول رقم (٥) والشكل رقم (١١) أن أكثر الاليات المتبعة لاسترجاع الوثائق عند الحاجة اليها وهي دفاتر السجلات وتظهر بنسبة (٥٥,١٧%) وعدددهم (١٦) فردا من أصل (٢٩) فرد، ويأتي من بعدها اللاتين معا بنسبة (٣٨%) (دفاتر السجلات ونظام الكتروني) وعدددهم (١١) فردا، وفي المرتبة الاخيرة يأتي النظام الكتروني بنسبة (٦,٨%).

ثانيا: عرض نتائج الدراسة المسحية والميدانية:

أظهرت الدراسة العديد من النتائج التالية:

١- ان العاملين بدار الحنان لرعاية الاطفال مهتمين بمؤهلاتهم الجامعية واغلب الموظفين حاصلين على مؤهل دبلوم متوسط، وندرة الموظفين الحاصلين على الدراسات العليا داخل الدار .

٢- أن معظم العاملين في دار الحنان لرعاية الاطفال هم من مختلف التخصصات مثل إدارة أعمال وتقنية معلومات وتربية وغيرها ؛ وأيضا اعمارهم تتراوح ما بين (٤٠) عام فأقل .

٣- يرى بعض الموظفين أنه يوجد نظام خاص ومحوسب يتضمن خطة مكتوبة وآلية متبعة لإدارة الوثائق بنسبة (٤٨,٢%) أما نسبة (٣٤,٤%) ينفون ذلك .

٤- هناك متابعة لحركة الوثائق الصادرة من الدار والواردة إليه وينسبة بلغت (٨٦,٢%).

٥- أن واقع الوضع الحالي لنظام إدارة الوثائق في دار الحنان لرعاية الاطفال ضعيف ويعاني من اختناقات كثيرة ؛ ويظهر ذلك من خلال اجماع الموظفين على عدم توفر التالي: حيث أن الكثير من الوثائق الجارية يتم إتلافها عند انتهاء الحاجة منها وكانت الإجابة بنسبة (٤٤,٨%)؛ وجود ازدحام شديد في مكاتب العمل بسبب كثرة الوثائق وبنسبة (٤١,٣%)؛ كما أنه يتم فقدان الكثير من الوثائق الجارية وكذلك عدم وجود نظام لعملية أتلاف الوثائق الجارية.

٦- عدم وجود دائرة وموظفين مختصين بإدارة أرشيف الدار حسب رأى الكثير من الموظفين.

- ٧- أن أهمية وجود نظام لإدارة الوثائق الجارية بدار الحنان لرعاية الاطفال حيث أن ما نسبته (٨٢,٧٥%) يوقفون بشده على اهمية العمل بنظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها؛ وبنفس النسبة يرون أن العمل بنظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يتميز بالسرعة والدقة ويقلل من نسبة أتلاف وأهلاك الملفات.
- ٨- أهمية اقتناء نظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يقلل من ازدحام الأوراق والملفات في مكاتب العمل بدار الحنان لرعاية الاطفال.
- ٩- أن العمل بنظام إدارة الوثائق الجارية يقلل من المساحة التخزينية والتكلفة لحفظ الوثائق وبنسبة (٦٨,٩%).
- ١٠- أن دار الحنان لرعاية الاطفال لايزال يستخدم المراسلات الورقية والتقليدية، ولم يطبق المراسلات الالكترونية بعد بشكل كلي.
- ١١- ان الانظمة والطرق المستخدمة في حفظ الوثائق بدار الحنان لرعاية الاطفال يتم عن طريق الارشفة التقليدية أو باستخدام الحفظ التقليدي والحفظ الالكتروني معا، وان الدار لم يتم تطوير طرق الحفظ به بشكل كلي إلى الطرق الالكترونية ولا يزال يستخدم الطرق التقليدية في عملية الحفظ.
- ١٢- ان الالية المتبعة في استرجاع الوثائق هي دفتر السجلات والنظام الالكتروني معا، ونادرا ما يتم الاسترجاع بالنظام الالكتروني، كما أن الدار لم يتم تطوير طرق استرجاع الوثائق إلى الطرق الالكترونية بشكل كامل وانه لايزال يعمل على الاليات القديمة عند استرجاع الوثائق مثل دفاتر السجلات.
- ١٣- يتم تحويل الوثائق الجارية التي لم يعد تستخدم الى المخازن تكون من رغبة المسؤول هذا ما اشار عليه (١٧) فردا من أصل (٢٩) فرد، و(٨) من الافراد اشاروا الى انه نظام زمني يتم فيه تحويل الوثائق الى المخازن.

النتائج العامة للدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج العامة وهي كما يلي:

- ١- ان العاملين بدار الحنان لرعاية الاطفال مهتمين بمؤهلاتهم الجامعية واغلب الموظفين حاصلين على مؤهل دبلوم متوسط، وندرة الموظفين الحاصلين على الدراسات العليا داخل الدار.
- ٢- معظم العاملين في دار الحنان لرعاية الاطفال هم من مختلف التخصصات وعدم وجود متخصص في إدارة الوثائق والمحفوظات.
- ٣- ضرورة وجود نظام خاص ومحوسب يتضمن خطة مكتوبة وآلية متبعة لإدارة الوثائق.
- ٤- توجد متابعة ضعيفة لحركة الوثائق الصادرة من الدار والواردة إليه.
- ٥- واقع الوضع الحالي لنظام إدارة الوثائق في دار الحنان لرعاية الاطفال ضعيف ويعاني من اختناقات كثيرة.
- ٦- عدم وجود دائرة وموظفين مختصين بإدارة أرشيف الدار.
- ٧- العمل بنظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يقلل من ضياع الوثائق بين الدوائر ويوضح مسار تدفقها.
- ٨- العمل بنظام إلكتروني لإدارة الوثائق الجارية يتميز بالسرعة والدقة ويقلل من نسبة اتلاف وأهلاك الملفات.
- ٩- دار الحنان لرعاية الاطفال لايزال يستخدم المراسلات الورقية والتقليدية، ولم يطبق المراسلات الالكترونية بعد بشكل كلي.
- ١٠- الانظمة والطرق المستخدمة في حفظ الوثائق بدار الحنان لرعاية الاطفال يتم عن طريق الارشفة التقليدية أو باستخدام الحفظ التقليدي والحفظ الالكتروني معا، وان الدار لم يتم تطوير طرق الحفظ به بشكل كلي إلى الطرق الالكترونية ولا يزال يستخدم الطرق التقليدية في عملية الحفظ.

توصيات الدراسة:

وفيما يلي أهم ما توصلت إليه الدراسة من التوصيات بناءً على النتائج التي تم ذكرها في الفصل الرابع من هذه الدراسة:

- ١- زيادة التزام الإدارة العليا في دعم نظام إدارة الوثائق والمحفوظات عن طريق نشر ثقافة استخدام النظام بين الموظفين، والاطلاع على تجارب الآخرين.
- ٢- إنشاء دائرة أو قسم يعنى بإدارة الوثائق في دار الحنان لرعاية الاطفال.

- ٣- تعيين عدد من الموظفين ممن يحملون مؤهلات في تخصص إدارة الوثائق والمحفوظات.
- ٤- تدريب الموظفين المعنيين بإدارة الأرشيف في الدار على كيفية إدارة الوثائق والمحفوظات.
- ٥- اعتماد نظام حديث لإدارة الوثائق والمحفوظات حسب النظام الحالي المعتمد في هيئة الوثائق والمحفوظات.
- ٦- يجب على دار الحنان لرعاية الاطفال الاهتمام بجميع الوثائق على مدى مراحلها العمرية، وكذلك العناية بالمحفوظات.
- ٧- توفير أنظمة إلكترونية حديثة لأرشفة الوثائق التقليدية وتحويلها إلى إلكترونية حتى يسهل من عمليات إدارة وتنظيم واسترجاع الوثائق الجارية بدار الحنان لرعاية الاطفال.
- ٨- التحول من النظام التقليدي في تسجيل الوثائق الجارية إلى نظام إلكتروني وقد وضع الباحث نظام إلكتروني لتسجيل الوثائق الصادرة والواردة.
- ٩- توفير مخازن ذات مواصفات عالمية لحفظ الوثائق الجارية من حيث الظروف المناخية، وكل الظروف التي قد تتسبب في أتلاف الوثائق.
- ١٠- توفير جميع الأدوات والإجراءات التي تمكن من حماية الوثائق في حالة حدوث أي كارثة.
- ١١- تشكيل لجنة مختصة مهمتها النظر واتخاذ القرار في حالة أتلاف الوثائق الجارية بدار الحنان لرعاية الاطفال، مما تحل من مشكلة تكس الوثائق في محلات العمل.
- ١٢- يجب مراعاة السرية بالنسبة لبعض الوثائق وتحديد الصلاحيات بالنسبة للاطلاع على الوثائق.
- ١٣- التركيز على الاهتمام بوضع الخطط الواضحة والمناسبة ونشرها حول نظام إدارة الوثائق ومحددة بأهداف معينة ويلتزم الدار بتطبيقها.

قائمة مصادر ومراجع الدراسة

المراجع العربية:

- الأغا، بسام.(٢٠٠٧). أعمال المكاتب والسكرتاريا الحديثة، غزة: مكتبة آفاق.
- الشريف، اشرف.(٢٠٠٢). تقييم الوثائق الأرشيفية، القاهرة: دار الثقافة العلمية.
- جادالله، محمد.(٢٠٠٧). إدارة الوثائق الجارية في الهيئات والمؤسسات والمنظمات، القاهرة: دار الثقافة العلمية.
- حموده، محمود.(٢٠٠٣). الأرشيف ودوره في خدمة المعلومات، القاهرة: دار غريب.
- الخولي، جمال.(٢٠١٢). إدارة الوثائق والمعلومات في الهيئات والمؤسسات، القاهرة: دار الثقافة العلمية.
- الروبي، خليل.(٢٠٠١). النظم الحديثة لإدارة الوثائق والمعلومات: دراسة ميدانية على الإدارة العامة للشؤون القانونية بوزارة الداخلية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة.
- كساب، محمد.(٢٠٠٧). متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات - فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية.
- المسافر، شمس.(٢٠٠٠). دراسة لمشكلاتها والتخطيط لتنظيمها واختزانها واسترجاعها، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة.
- Johnston G. and Bowen D., "The benefits of electronic records management system A general review of published and some unpublished cases", Emerald Group Publishing Limited, Records Management Journal, Volume 15, Number 3, 2005, pp. 131-140(10).
- Maguire R., "Lessons learned from implementing an electronic records management system", Emerald Group Publishing Limited, Records Management Journal, Volume 15, Number 3, 2005, pp. 150-157(8).
- Strickland, "Best Practices in Electronic Records Management", journal of Archiving system,, Mereland university, Volume:6, Number:4, 2006