

تدوین راهبرد مدیریت اسناد الکترونیکی: تجربه دولت مالزی (۲)

علیرضا انتهای


چکیده:

این قسمت از مقاله به تدوین راهبرد مدیریت اسناد الکترونیکی و تجربه کشور مالزی در این خصوص می‌پردازد. مباحثی که در این حوزه ارائه شده‌اند شامل سناریوی مدیریت اسناد الکترونیکی در مالزی، نوسازی و تحول در بخش دولتی، مقدمه‌ای بر مدیریت اسناد الکترونیکی، پروژه e-SPARK، پاسخ آرشیو ملی مالزی به برنامه دولت الکترونیکی، طراحی و پیاده‌سازی سامانه مدیریت اسناد، پیش‌نیازهای مدیریت اسناد الکترونیکی، ظرفیت‌سازی و نقش‌ها و مسئولیت‌های مدیران اسناد است. رویکرد این مقاله ارائه راهکارهای عملی برای حل مسائل موجود در خصوص مدیریت اسناد الکترونیکی در چرخه عمر آن‌ها از زمان تولید تا تعیین تکلیف برای امحاء یا نگهداری در آرشیو است.

کلیدواژه‌ها

مدیریت اسناد الکترونیکی، حفاظت اسناد رقمی، آرشیو ملی مالزی، طراحی سامانه، ظرفیت‌سازی.

آرشیو ملی، سال چهارم، شماره اول، بهار ۱۳۹۷، شماره پیاپی ۱۳؛ صص: ۸-۲۹



تدوین راهبرد مدیریت اسناد الکترونیکی: تجربه دولت مالزی (۲)

علیرضا انتهای^۱

۵- طراحی و پیاده‌سازی سامانه مدیریت اسناد

در این قسمت از مقاله روش‌شناسی هشت-مرحله‌ای برای طراحی و پیاده‌سازی سامانه مدیریت اسناد ارائه می‌شود که به روش‌شناسی DIRKS^۲ (طراحی و پیاده‌سازی سامانه حفاظت اسناد) معروف است. این روش را ابتدا آرشیو ملی استرالیا تدوین کرد و دست‌نامه‌ای عملی برای نحوه به‌کارگیری آن تهیه کرد و در اختیار سازمان‌های دولتی قرار داد.

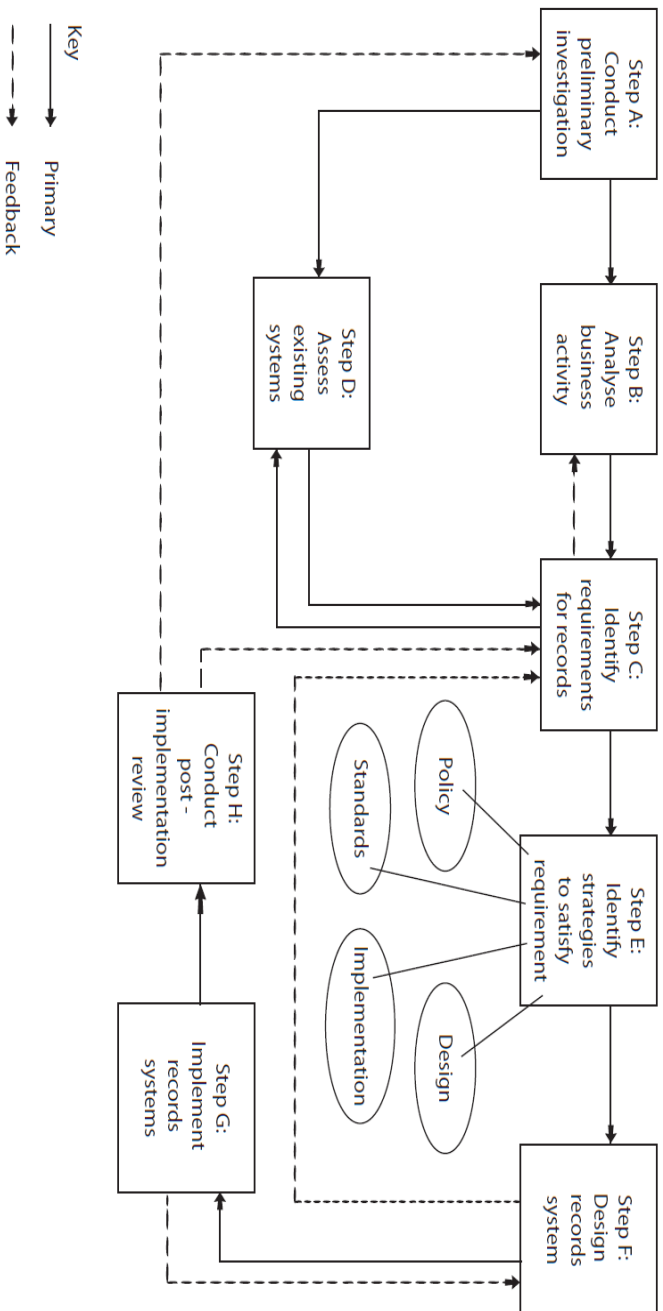
هشت مرحله DIRKS عبارتند از: مطالعات اولیه، تحلیل فعالیت سازمان، شناسایی نیازمندی‌های اسناد، ارزیابی سامانه‌های موجود، شناسایی راهبردهای پاسخ‌گویی نیازمندی‌های اسناد، طراحی سامانه اسناد، پیاده‌سازی سامانه اسناد، و بازنگری پس از بهره‌برداری.

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و
دانش‌شناسی، مدیرکل فراهم‌آوری و
پردازش منابع دیجیتال، سازمان اسناد و
کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران؛

rentehace@gmail.com

2. Design And
Implementation of
Recordkeeping System





(Source: National Archives of Australia and State Records New South Wales.)

شکل ۱- روش شناسی هفت مرحله‌ای DIRKS

گام اول: مطالعات اولیه

برای درک بستر مدیریتی، حقوقی، کاری و اجتماعی که سازمان در آن فعالیت می‌کند انجام می‌شود و به کمک آن می‌توان عوامل اصلی تأثیرگذار بر اسنادی که سازمان باید تولید و مدیریت کند را مشخص کرد.

گام دوم: تحلیل فعالیت سازمان

برای ایجاد مدل مفهومی از آنچه سازمان انجام می‌دهد و چگونگی انجام آن، صورت می‌گیرد. این مرحله مشخص می‌کند که چگونه اسناد به فعالیت سازمان و فرایندهای کاری آن ارتباط پیدا می‌کنند.

گام سوم: شناسایی نیازمندی‌های اسناد

برای شناسایی نیازمندی‌های سازمان برای تولید، دریافت و نگهداری اسناد مربوط به فعالیت‌های سازمان و مستندسازی آن‌ها در ساختار منسجم و قابل حفاظت انجام می‌شود.

گام چهارم: ارزیابی سامانه‌های موجود

برای مطالعه سامانه‌های موجود سازمان در حوزه اسناد و هر نوع سامانه اطلاعاتی دیگری که مورد استفاده قرار می‌گیرد، به کار می‌رود. این کار تا مشخص می‌کند تا چه اندازه اسناد مربوط به فعالیت‌های سازمانی دریافت و نگهداری می‌شوند.

گام پنجم: شناسایی راهبردهای پاسخ‌گوی نیازمندی‌های اسناد

برای تعیین مناسب‌ترین خط‌مشی‌ها، شیوه‌نامه‌ها، استانداردها، ابزارها و سایر فنی‌ها به کار می‌رود که سازمان باید مورد استفاده قرار دهد تا تضمین کند که سازمان می‌تواند اسناد باارزش خود را به درستی تهیه و حفظ کند.

گام ششم: طراحی سامانه اسناد

راهبردها و فنی‌ها که در گام پنجم مشخص می‌شوند باید به طرحی برای سامانه اسناد تبدیل شوند که نیازمندی‌های شناسایی و مستندشده در گام سوم را پوشش دهد و هرگونه نارسایی و اشکالات موجود در مدیریت اسناد سازمانی را که در گام چهارم مشخص شده‌اند برطرف کند.

گام هفتم: پیاده‌سازی سامانه اسناد

این مرحله شامل شناسایی و استقرار نظام‌مند مجموعه راهبردها و پیاده‌سازی برنامه طراحی‌شده در گام ششم است.

گام هشتم: بازنگری بعد از بهره‌برداری

پس از پیاده‌سازی و اجرای سامانه برای اندازه‌گیری میزان اثربخشی سامانه اسناد، برای ارزیابی فرایندهای توسعه سامانه از نظر اصلاح نارسایی‌ها و کاستی‌ها و ایجاد نظامی برای نظارت دوره‌ای سامانه، باید برنامه‌ریزی لازم صورت گیرد.



۶- پیش‌نیازهای مدیریت اسناد الکترونیکی

هر دستگاه دولتی قبل از توسعه یا استفاده از برنامه‌های نرم‌افزاری مدیریت اسناد الکترونیکی باید آمادگی لازم را پیدا کرده و پیش‌نیازهای استقرار سامانه را فراهم کند. در این بخش پیش‌نیازهای عمومی ارائه شده و در کنار آن در مورد روش‌های مدیریت اسناد در طول چرخه عمر آن‌ها بحث شده است.

۶-۱ استانداردها و رهنمودها

استاندارد پیش‌نیاز بخش اول و دوم MS ISO 16175، استاندارد توسعه سامانه‌های نرم‌افزاری مدیریت اسناد الکترونیکی است که پیش از این به آن اشاره شد. استفاده از این استانداردها و رهنمودها برای تضمین این موضوع است که اسنادی که به صورت رقمی در دستگاه‌های دولتی تولید، استفاده و ذخیره می‌شوند می‌توانند به عنوان مدارک قطعی که نشان‌دهنده محتوا، ساختار و زمینه اسناد باشند، مورد استناد قرار گیرند.

۶-۲ دامنه کاربرد

پیش‌نیازهایی که در اینجا مطرح می‌شوند برای همه کاربران سامانه‌های مدیریت اسناد قابل استفاده خواهند بود و دربرگیرنده اسناد طبقه‌بندی نوع «باز»^۱ و انواع اسناد در قالب‌ها و رسانه‌های مختلف خواهد بود.

۶-۳ اهداف

هدف از طرح پیش‌نیازهای مدیریت اسناد الکترونیکی، موارد زیر است:
- تضمین اینکه در بخش دولتی، فرایند تولید و دریافت اسناد مطابق با شیوه‌نامه انجام می‌شود؛

- کسب اطمینان از اینکه کارکردهای تولید، دریافت، ذخیره‌سازی، اشاعه و تعیین تکلیف اسناد به صورت نظام‌مند انجام شده و بر اساس اصول ارائه شده در استانداردهای MS 2223:2009 (مستندسازی و اطلاعات - مدیریت اسناد، بخش اول - مباحث عمومی) و MS 2223:2009 (مستندسازی و اطلاعات - مدیریت اسناد، بخش دوم - رهنمودها) هستند.

- ارائه شیوه‌نامه عمومی برای بخش دولتی در مورد مدیریت اسناد الکترونیکی در سامانه یا برنامه کاربردی مدیریت اسناد الکترونیکی.

1. OPEN

۴-۶ نیازمندی‌های عمومی

۴-۶-۱ تأسیس واحد مدیریت اسناد

بر اساس تصمیم‌گیری‌های رسمی انجام‌شده، هر دستگاه دولتی باید بخش مدیریت اسناد را تأسیس کند و این بخش ذیل واحد امور اداری قرار گیرد که وظیفه آن مدیریت اسناد الکترونیکی در نرم‌افزارهای مدیریت اسناد و همچنین مدیریت اسناد سنتی باشد. این واحد باید به تعداد کافی نیروی انسانی داشته باشد و مسئولیت نظارت، اجرا و استفاده از برنامه‌های مدیریت اسناد الکترونیکی و همچنین فعالیت‌های مرتبط با اسناد سنتی را بر عهده بگیرد. توصیه می‌شود، اداره‌های دولتی یک متخصص آرشیو را برای هدایت بخش مدیریت اسناد استخدام کنند. مسئولیت متخصص اسناد، اجرای برنامه مدیریت اسناد برای اسناد سنتی و الکترونیکی است. همچنین هر دستگاه دولتی باید یک نفر را به‌عنوان مسئول اسناد دستگاه منصوب کند و او را به‌عنوان نماینده دستگاه به آرشیو ملی مالزی معرفی کند.

۴-۶-۲ سامانه ثبت

دستگاه‌های دولتی باید در زمان پیاده‌سازی برنامه‌های مدیریت اسناد الکترونیکی، یک سامانه ثبت متمرکز را به کار گیرند.

۴-۶-۳ اتاق مخصوص اسناد

دستگاه‌های دولتی باید برای ذخیره‌سازی اسناد، یک اتاق مخصوص اسناد به‌همراه تجهیزات مناسب فراهم کنند.

۴-۶-۴ کاربران نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی

نقش‌هایی که باید برای کاربران نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی تعریف شوند بر اساس جدول شماره ۲ هستند:

جدول ۱- نقش‌های کاربری نرم‌افزار مدیریت اسناد

نقش‌های کاربری	جایگاه
مدیر اسناد	متخصص آرشیو/ مسئول آرشیو اسناد
مدیر سامانه	مسئول فناوری اطلاعات
متخصص اطلاعات	دستیاران مدیران و عملیات / مسئولان دفاتر
کاربر نهایی	رئیس دستگاه دولتی مدیران ارشد مدیران میانی و کارکنان دستگاه که با سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی کار می‌کنند.



۶-۴-۵ سامانه‌های دوگانه^۱

دستگاه‌های دولتی باید در سراسر چرخه عمر رکوردها، سامانه دوگانه مدیریت اسناد را به ترتیب زیر پیاده‌سازی کنند:

- الف- به‌کارگیری هم‌زمان دو سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی و سنتی؛
- ب- تضمین اینکه شماره طبقه‌بندی مشابهی به اسناد الکترونیکی و پرونده‌های فیزیکی آن‌ها اختصاص داده شده است؛
- پ- تضمین اینکه همه پرونده‌های فیزیکی در دفتر ثبت اسناد ذخیره می‌شوند و تحت هیچ شرایطی از آن حذف نمی‌شوند. کلیه فعالیت‌هایی که روی اسناد الکترونیکی انجام می‌شود باید در نرم‌افزار مدیریت اسناد ثبت شود؛
- ت- تضمین اینکه محتوای اسناد در پرونده فیزیکی مشابه محتوای اسناد وارد شده در نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی است.

۶-۴-۶ مرکز خدمات کاربران

کاربران نرم‌افزارهای مدیریت اسناد الکترونیکی باید بتوانند برای دریافت کمک‌های فنی در مورد کار با سامانه با بخش مدیریت اسناد یا مرکز خدمات کاربران تماس بگیرند.

۶-۴-۷ آموزش

مدیر سامانه و مدیران اسناد باید برنامه‌های آموزشی را در دوره‌های منظمی برای کاربران نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی برگزار کنند تا کارایی و مهارت آن‌ها را در استفاده از نرم‌افزار بهبود بخشند.

۶-۵ شرط لازم برای پیاده‌سازی نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی

(اجباری)

پیش‌نیاز پیاده‌سازی نرم‌افزارهای مدیریت اسناد الکترونیکی در دستگاه‌های دولتی، توسعه و آماده‌سازی طرح طبقه‌بندی اسناد و برنامه امحاء یا انتقال اسناد است.

۶-۵-۱ طرح طبقه‌بندی اسناد^۲

بر اساس نیازمندی‌های تعریف‌شده در زیربند ۵-۹ استاندارد MS 2223:2009، طرح طبقه‌بندی اسناد باید بر اساس فعالیت‌ها و وظایف هر دستگاه دولتی تهیه شود و پوشش‌دهنده کلیه اسناد عمومی و تخصصی دستگاه باشد. در رهنمودهای آرشیو ملی مالزی برای دستگاه‌های دولتی در طبقه‌بندی اسناد، هر دستگاه باید از یک کد طبقه‌بندی منحصر به فرد

1. Hybrid
2. File Classification



شامل نام اختصاری سازمان دولتی و یک شماره بلوک^۱ استفاده کند. برای جدا کردن وظایف، فعالیت‌ها، فعالیت‌های فرعی و تعاملات باید از نشانه‌ها استفاده شود. برای مثال:

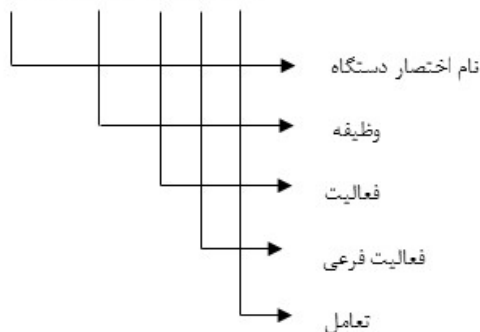
- نقطه (.) برای جداسازی نام اختصاری دستگاه و کد وظیفه به کار می‌رود؛

- خط فاصله (-) برای جدا کردن وظایف و فعالیت‌ها استفاده می‌شود؛

- علامت ممیز (/) برای جدا کردن فعالیت‌ها، فعالیت‌های فرعی و تعاملات به کار می‌رود.

کد زیر در وزارت منابع انسانی مالزی استفاده می‌شود. ^۲KSM اختصار نام این وزارتخانه در زبان مالایی است.

KSM .100 – 2 / 4 / 5



شکل ۲- مثالی از کد طبقه‌بندی اسناد در وزارت منابع انسانی مالزی

۶-۵-۲ تهیه برنامه زمان‌بندی امحاء یا انتقال اسناد^۳

هر دستگاه دولتی باید برنامه زمان‌بندی امحاء یا انتقال اسناد خود را تهیه کرده و برای تطبیق آن با نیازمندی‌های بخش ۲۷ قانون آرشیو ملی مالزی ۲۰۰۳ (قانون شماره ۶۲۹)، تأییدیه آن را از آرشیو ملی دریافت کند. دستگاه‌های دولتی باید برنامه‌های زمان‌بندی امحاء یا انتقال مربوط به اسناد عملکردی و اسناد مالی و حسابداری را مطابق آنچه توسط آرشیو ملی مالزی منتشر شده است، انجام دهند.

۶-۶ مدیریت اسناد الکترونیکی در نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی

۶-۶-۱ تولید اسناد

هر نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی باید تولید هر سند را با دریافت نام کاربری و کلمه عبور انجام دهد.

1. Block number
2. KSM : Kementerian Sumber Manusia / Ministry of Human Resource
3. Records Disposal Schedule (RDS)



۶-۶-۲ انواع اسناد

تولید اسناد در سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی باید بر اساس یکی از ۲۹ نوع زیر باشد:

(۱) پرونده، (۲) قانون یا دستور، (۳) رهنمودها یا راهنماها، (۴) مناقصه یا استعلام قیمت، (۵) عکس‌ها، (۶) پست الکترونیکی، (۷) نتایج قرعه‌کشی کابینه، (۸) نمودارها، (۹) رونوشت، (۱۰) صوت، (۱۱) مقالات کابینه، (۱۲) مقالات یا مقالات مفهومی، (۱۳) گزارش‌ها، (۱۴) رسم‌های فنی، (۱۵) بازخورد جلسات، (۱۶) یادداشت، (۱۷) صورتجلسات، (۱۸) یادداشت به کابینه، (۱۹) یادداشت‌های جلسات و بحث‌ها، (۲۰) نامه‌های گردش، (۲۱) موافقت‌نامه‌ها یا تفاهم‌نامه‌ها، (۲۲) استانداردها، (۲۳) مجموعه مقالات، (۲۴) بیانیه‌های مطبوعاتی، (۲۵) اسلایدهای ارائه، (۲۶) مکاتبات، (۲۷) سخنرانی، (۲۸) انتشارات و (۲۹) تصاویر ویدئویی.

در صورتی که دستگاه دولتی نیاز به افزودن نوع دیگری به جز این ۲۹ نوع تعریف شده توسط آرشیو ملی مالزی داشته باشد و یا بخواهد عناصر دیگری در فراداده‌های موجود در سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی داشته باشد باید تائیدیه آرشیو ملی مالزی را اخذ کند. هر فردی که سندی را تولید می‌کند باید فیلدهای فراداده‌های ضروری را به درستی و کامل تکمیل کند.

۶-۶-۳ پیوند بین اسناد

مدیر اسناد مجاز است بین اسناد مرتبط پیوند ایجاد کند.

۶-۶-۴ تعریف پرونده‌های جدید

در صورتی که جایگاه سند در بخش طبقه‌بندی تعریف نشده باشد کاربران باید به مدیر اسناد اطلاع دهند که پرونده جدیدی در این قسمت ایجاد کند. با وجود این، افزودن وظایف و فعالیت‌ها در بخش طبقه‌بندی و اصلاح یا تعریف برنامه‌های زمان‌بندی امحاء یا انتقال اسناد باید با تائیدیه آرشیو ملی مالزی انجام شود. قبل از تعریف هر پرونده جدیدی در نظام طبقه‌بندی، مدیر اسناد باید طرح طبقه‌بندی را بررسی کند که عنوان پرونده جدید قبلاً ایجاد نشده باشد.

۶-۶-۵ وارد کردن اسناد

کاربران باید اسناد را وارد مخزن ذخیره‌سازی متمرکز کنند تا امکان جست‌وجو و بازیابی فراهم شود.

- وارد کردن نامه‌های وارده: کلیه نامه‌های وارده به دستگاه دولتی مستقل از گیرنده نامه باید قبل از هر اقدامی به دفتر ثبت اسناد متمرکز دستگاه ارسال شوند تا پوشش (اسکن) شده

و وارد نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی شوند. نامه‌ها پس از پویش باید در بایگانی فیزیکی نگهداری شوند.

- وارد کردن پست‌های الکترونیکی صادره: نامه‌ای که به صورت رقمی یا الکترونیکی (رقمی‌زاد^۱) تولید می‌شود باید در قالب اصلی خود و بدون نیاز به پویش شکل چاپی آن وارد نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی شود. نامه‌ای که تولید و وارد نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی می‌شود، باید چاپ و امضا شود و پس از ثبت به بایگانی اسناد فیزیکی منتقل شود. نام تهیه‌کننده نامه باید در پایان هر سندی که تولید می‌شود با قلم ۸ درج شود تا امکان شناسایی ایجادکنندگان نامه یا مسئول مرتبط آن در زمان پاسخ‌گویی به نامه دریافت شده میسر باشد.

- وارد کردن پیوست‌های اسناد: کاربران باید همه پیوست‌های اسنادی که ایجاد، منتقل و یا دریافت می‌شوند مانند گزارش‌ها، صورت‌جلسه‌ها، نمودارها، عکس‌ها و مانند آن را در نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی وارد کنند. دستگاه‌های دولتی باید نسخه الکترونیکی پیوست‌های حجیم را ارسال کنند تا امکان وارد کردن اسناد در سامانه تسهیل شود.

- وارد کردن نامه همراه: انتشاراتی از قبیل کتاب‌ها، سالنامه‌ها، خبرنامه‌ها و مجلاتی که دریافت می‌شوند لازم نیست، پویش شوند. فقط نامه همراه آن‌ها باید پویش شده و وارد سامانه اسناد الکترونیکی شود. اطلاعات مرتبط با محل نگهداری انتشارات باید در فیلد فراداده مرتبط وارد شود.

- وارد کردن اسناد رسانه‌های الکترونیکی: محتوایی که در قالب رسانه‌های الکترونیکی مانند لوح‌های فشرده، لوح فشرده ویدئویی، و دی.وی.دی، دریافت می‌شوند باید وارد سامانه شوند. شماره نامه همراه این رسانه‌ها باید در قسمت بالایی سمت راست پاکت حاوی رسانه موردنظر درج شده و بعد به بایگانی منتقل شود.

- وارد کردن نمابر‌ها: نمابرهایی که ادارات، واحدها، شعبه‌ها و واحدها دریافت می‌کنند باید ابتدا به دفتر ثبت اسناد ارسال شوند تا پویش شده و وارد سامانه شوند. بعد نسخه فیزیکی نمابر باید به بایگانی منتقل شود. نیازی به ذخیره‌سازی مجدد نامه اصلی نمابر در نرم‌افزار اسناد الکترونیکی نیست و فقط نامه باید به بایگانی فیزیکی منتقل شود. نامه‌ای که قبلاً از طریق نمابر ارسال شده است باید قبل از ارسال به مهر «ارسال شده از طریق نمابر در تاریخ ...» ممهور شود.

- وارد کردن پست الکترونیکی: پست‌های الکترونیکی رسمی و پیوست‌های آن‌ها که از بیرون دستگاه دریافت می‌شوند باید وارد سامانه شوند. فراداده‌هایی که به صورت خودکار به سامانه منتقل نشوند باید توسط کاربران مرتبط تکمیل شوند. پست‌های الکترونیکی که

1. Born Digital



به رئیس دستگاه ارسال می‌شوند باید توسط دستیار شخصی او وارد سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی شوند. مسئولیت وارد کردن پست‌های الکترونیکی مربوط به یک پروژه خاص که از سوی اعضای تیم پروژه دریافت می‌شوند بر عهده دبیر پروژه است. در غیاب دبیر پروژه، سایر افراد ذی‌صلاح مسئول باید پست‌های الکترونیکی را وارد سامانه کنند.

نسخه‌های رونوشت پست‌های الکترونیکی نباید مجدداً در سامانه وارد شوند. برای جلوگیری از وارد کردن پست‌های الکترونیکی مشابه، کاربر باید قبل از ایجاد پست الکترونیکی جدید در پاسخ به یک موضوع مشخص پست‌های الکترونیکی قبلی مرتبط با آن را حذف کند. کلیه پاسخ‌های پست‌های الکترونیکی پس از ارسال به گیرنده باید وارد سامانه شوند. پست‌های الکترونیکی رسمی نباید در قالب رونوشت مخفی ارسال شوند.

دستگاه‌های دولتی باید اطمینان حاصل کنند که کلیه کارکنان از حساب‌های پست‌های الکترونیکی رسمی در تعاملات کاری خود استفاده می‌کنند. استفاده از نشانی‌های پست الکترونیکی شرکت‌های تجاری مثل yahoo.com, gmail.com, streamyx.com.my و مانند آن در انجام ارتباطات کاری ممنوع است.

- وارد کردن فرم‌ها: نیازی به وارد کردن فرم‌هایی مانند فرم‌های مرخصی، فرم‌های درخواست دوره‌های آموزشی، فرم‌های مطالعه پیمایش مشتریان و مانند آن در سامانه نیست. هر فرم باید در بخش‌های مرتبط به صورت جداگانه نگهداری و ذخیره شود.

- وارد کردن اسناد مالی: اسناد مالی باید پویش شده و وارد سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی شوند. مدارکی که پویش می‌شوند باید در بایگانی فیزیکی نگهداری شوند. اسناد مالی مانند کوپن‌ها، حقوق و دستمزد، استعلام قیمت، فرم‌های درخواست و فرم‌های رضایت‌نامه لازم نیست پویش شده و وارد سامانه شوند. اسناد مالی باید در بایگانی جداگانه‌ای نگهداری شوند. اطلاعات مربوط به محل نگهداری فیزیکی اسناد مالی باید در فراداده مرتبط در سامانه وارد شود.

۶-۶-۶ امنیت و کنترل دسترسی

مدیر اسناد مسئول ایجاد امنیت و دسترسی به بایگانی فیزیکی و اسناد موجود در نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی است. فقط کارکنان واحد منابع انسانی می‌توانند به اسناد اشخاص دسترسی داشته باشند. دسترسی به اسناد پروژه‌ها فقط باید به افراد واحد یا اداره مرتبط محدود شود.

۶-۶-۷ جست‌وجو و بازیابی

کاربران می‌توانند بر اساس کلیدواژه‌هایی مانند شماره سند، نام و عنوان سند به جست‌وجو

1. Blind carbon copy (bcc)

و پیگیری اطلاعات و مدارک موجود در نرم‌افزارهای مدیریت اسناد الکترونیکی پردازند.

۶-۶-۸ توزیع و کاربرد

فقط نامه‌هایی که در سامانه وارد شده‌اند می‌توانند برای کاربران دیگر در داخل دستگاه ارجاع شوند و نامه‌هایی که داخل بایگانی فیزیکی قرار گرفته‌اند برای هیچ منظوری نباید ارجاع شده و اقدامی روی آن‌ها انجام شود. نامه‌ای که خطاب به رئیس دستگاه ارسال شده است باید به‌طور مستقیم به او ارجاع داده شود. در غیاب وی، دفتر ثبت باید نامه را به معاون وی ارجاع دهد.

۶-۶-۹ یادداشت‌های اقدام

سامانه باید امکان ثبت یادداشت‌های اقدام را که در زمان ارجاع نامه به دیگران نوشته می‌شوند، فراهم کند.

۶-۶-۱۰ اصلاح خطاها

کاربران در صورت بروز هرگونه خطا در هنگام واردکردن و ذخیره نامه‌ها باید هر چه سریع‌تر مدیر اسناد را در جریان قرار دهند. مدیر اسناد مسئول انجام اقدامات اصلاحی است. او باید محتوای مربوط به اسناد یا پست‌های الکترونیکی که به اشتباه وارد سامانه شده‌اند را حذف کند. بعد در مورد کاری که انجام شده به کاربر اطلاع دهد و از او بخواهد که نامه یا پست الکترونیکی یا سایر اسناد را به‌درستی وارد سامانه کند. همچنین، کاربران باید در صورت وجود خطا در واردکردن فراداده‌ها مدیر اسناد را در جریان قرار دهند. مدیر اسناد مسئول انجام اصلاحات در فراداده‌ها بر اساس گزارش‌هایی است که به او اعلام می‌شود.

۶-۶-۱۱ بستن و بازکردن پرونده جدید

مدیر اسناد مسئول بستن و بازکردن پرونده در سامانه و بایگانی فیزیکی است. این پرونده‌ها باید زمانی که محتوای پرونده در سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی به ۱۰۰ فایل، یا ضخامت پرونده‌های فیزیکی به ۳ سانتی‌متر رسید بسته شده و پرونده جدید ایجاد شود.

۶-۶-۱۲ به‌روزرسانی مشخصات کاربران

مدیر سامانه باید توجه داشته باشد که پروفایل کاربران در نرم‌افزارهای مدیریت اسناد



الکترونیکی در صورت جابه‌جایی کارکنان به سایر دستگاه‌ها یا ارتقای سمت کارکنان باید به‌روز شوند. مدیر سامانه باید مطمئن شود که پروفایل کارکنان بازنشسته یا انتقالی حذف نشوند. به این دلیل که اطلاعات مربوط به اقدامات کاربر به‌عنوان فراداده سند گردآوری و نگهداری می‌شود، پروفایل کاربران نباید تحت هیچ شرایطی حذف شود. با وجود این، مدیر سامانه باید وضعیت کاربر را از حالت فعال به حالت غیرفعال تغییر دهد که این کاربران دیگر امکان دسترسی به نرم‌افزارهای مدیریت اسناد الکترونیکی را نداشته باشند.

۶-۶-۱۳ امحاء یا انتقال اسناد به آرشیو

مدیر اسناد باید بر اساس دستورالعمل‌های آرشیو ملی مالزی امحاء یا انتقال اسناد را انجام دهد. دستگاه‌های دولتی باید برنامه‌های زمان‌بندی امحاء یا انتقال اسناد را در صورت لزوم به‌روزرسانی کرده و مطمئن شوند که کلیه پرونده‌ها دارای دوره زمانی تعریف‌شده برای نگهداری بر اساس شیوه‌نامه آرشیو ملی مالزی است.

۶-۶-۱۴ انتقال اسناد الکترونیکی

مدیر اسناد باید برای انتقال اسناد الکترونیکی با آرشیو ملی مالزی تماس بگیرد. مدیر اسناد قبل از امحاء یا انتقال اسناد باید نامه مجوز آرشیو ملی مالزی را در فیله‌های فراداده اسناد در سامانه اضافه کند. فراداده‌های اسناد تعیین‌تکلیف‌شده نباید از نرم‌افزارهای مدیریت اسناد الکترونیکی حذف شوند.

۶-۷ نتیجه‌گیری

تحقق الزامات یا پیش‌نیازهایی که در اینجا مطرح شدند عامل حیاتی برای موفقیت نگهداری اسناد در سامانه مدیریت اسناد الکترونیکی در دستگاه دولتی است. آرشیو ملی مالزی پیش‌نیازها را مشخص کرده است تا دسترس‌پذیری و پایداری اسناد الکترونیکی را در آینده تضمین کند.

چالش‌ها و مسائل موجود در مدیریت اسناد الکترونیکی نیاز به توانمندسازی و ایجاد ظرفیت لازم برای اجرای این پروژه را ضروری می‌کند. مهم‌ترین چالش‌های پیش‌روی آرشیوها در این خصوص عبارتند از:

- فقدان آگاهی درباره اهمیت اسناد الکترونیکی و خطر از دست رفتن آن‌ها؛
- فقدان مسئولیت‌پذیری برای مدیریت اسناد الکترونیکی؛
- وجود سامانه‌ها و استانداردهای پیچیده، جزیره‌ای و ناسازگار؛



- حامل‌ها، قالب‌ها و فناوری‌های ذخیره‌سازی به سرعت در حال تغییر (چالش حفاظت الکترونیکی)؛
- عدم ارتباط یا یکپارچگی ضعیف بین اسناد الکترونیکی و کاغذی و رونوشت‌های الکترونیکی اسناد (کامل‌ترین پرونده، نسخه درست کدام است؟)؛
- فقدان مهارت‌های لازم برای مدیریت اسناد الکترونیکی (برای مدیران اطلاعات و کاربران)؛
- همکاری محدود میان متخصصان علم اطلاعات (مدیران اسناد، متخصصان آرشیو، کتابداران، متخصصان فناوری اطلاعات، مدیران محتوای وب و مانند آن).

۷- ظرفیت‌سازی در خصوص اسناد الکترونیکی

ظرفیت به معنی آمادگی و توانایی لازم برای افراد، سازمان‌ها و سامانه برای انجام کارآمد و پایدار عملکردهای صحیح است. ظرفیت‌سازی فرایند تقویت و توانمندسازی افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و سامانه‌ها برای انجام وظایف اصلی، حل مسائل، هدف‌گذاری و حصول آن‌ها و بهینه‌سازی و توسعه مداوم در طول زمان است. ظرفیت‌سازی شامل توسعه منابع انسانی، توسعه سازمانی و توسعه چارچوب نهادی و قانونی می‌شود.

۷-۱ چارچوب پیشنهادی

برای ظرفیت‌سازی پیشنهاد می‌شود گام‌های زیر دنبال شود:

- ارزیابی و سنجش ظرفیت فعلی؛
- شناسایی نیازمندی‌ها؛
- شناسایی راهبردها؛
- تدوین برنامه توسعه ظرفیت‌ها؛
- پیاده‌سازی؛
- نظارت و ارزشیابی.

1. Records Management
Capacity Assessment
System (RMCAS)
2. The european
commission's model
requirements for
the Management of
Electronic Records
(MoReq)

۷-۱-۱ سامانه ارزیابی ظرفیت برای مدیریت اسناد (RMCAS)^۱

بنیاد مدیریت بین‌المللی اسناد با حمایت مالی بانک جهانی، سامانه‌ای را برای ارزیابی ظرفیت مدیریت اسناد طراحی کرده است. این نرم‌افزار بر اساس استاندارد بین‌المللی مدیریت اسناد (ISO 15489)، نیازمندی‌های مدل کمیسیون اروپا برای مدیریت اسناد الکترونیکی مورک^۲ و سنجش ظرفیت مدیریت اطلاعات آرشیو ملی کانادا (IMCC) توسعه پیدا کرده است.



دانلود برنامه و راهنمای استفاده از آن به صورت رایگان از پیوند زیر امکان پذیر است:
<http://irmt.org/portfolio/records-management-capacity-assessment-system-2002-2004>

در این سامانه، عناصر محیط سازمانی و عناصر فرایند مدیریت اسناد تحلیل می شوند. عناصر محیط سازمانی شامل موارد زیر هستند:

- قوانین، خط مشی ها و شیوه نامه ها؛
- میزان سازگاری فناوری اطلاعات و ارتباطات و مدیریت اسناد؛
- میزان سازگاری فرایندهای کاری و مدیریت اسناد؛
- منابع و سطح آموزش؛
- میزان آمادگی مدیریت برنامه مدیریت اسناد؛
- میزان آگاهی و حمایت سازمانی.

فرایندهای مدیریت اسناد که در سامانه RMCAS بررسی می شوند عبارتند از:

- دریافت و ثبت اسناد؛
- طبقه بندی اسناد؛
- ذخیره سازی و محافظت از اسناد؛
- دسترسی به اسناد؛
- پیگیری اسناد؛
- تعیین تکلیف اسناد.

۷-۲ ظرفیت سازی در آرشیو ملی مالزی

تمرکز برنامه ظرفیت سازی در آرشیو ملی مالزی بر توانمندسازی اجرا و مدیریت برنامه اسناد الکترونیکی در دستگاه های دولتی است. فعالیت های انجام شده در این راستا افزایش آگاهی، آموزش، انتصاب مدیران اسناد و ایجاد پست رسمی برای این کار در هر وزارتخانه بوده است.

۸- نقش ها و مسئولیت های مدیران اسناد

مدیران اسناد نقش ها و مسئولیت های تعریف شده ای در قبال اسناد سنتی دارند. تغییر محمل ها و فرایندهای کاری و ورود اسناد الکترونیکی به فضای آرشیوها نیاز به مدیران اسناد الکترونیکی و تغییر نقش و مسئولیت های ایشان دارد. در اینجا به اختصار به نقش های مدیران



اسناد و چالش‌های پیش‌روی آنان در خصوص مدیریت اسناد الکترونیکی اشاره می‌شود.

۸-۱ نقش‌های مدیران اسناد

نقش‌های اساسی مدیران اسناد عبارتند از:

- ایجاد هماهنگی بین منابع اطلاعاتی در سراسر سازمان (منابع فیزیکی و رقمی)؛
- آگاهی از اینکه چه اطلاعاتی در سازمان‌ها تولید می‌شوند؛
- اطلاعات در کجا نگهداری می‌شوند؛
- مدیریت دسترسی؛
- تضمین امنیت اسناد؛
- ارائه مشاوره عملی به کارکنان سازمان‌ها؛
- آموزش؛
- بودجه‌بندی؛
- نقش مدیریتی.

بر اساس دست‌نامه مرجع مسئولیت‌های مدیریتی^۱ دانشگاه کالیفرنیا، سان دیگو، نقش‌های مدیران اسناد به ۵ قسمت تقسیم شده‌اند:

مدیران و ناظران دارای مسئولیت‌های مدیریتی مطابق آنچه در دست‌نامه مرجع مسئولیت‌های مدیریتی دانشگاه کالیفرنیا، سان دیگو آمده است هستند. این دست‌نامه از نشانی <http://blink.ucsd.edu/HR/policies/conduct/records.html> قابل‌دانلود است.

مسئولان اسناد تعیین می‌کنند که چه اسنادی تولید، گردآوری و حفظ شوند و اسنادی را برای ممیزی و سایر اهداف تهیه می‌کنند. صاحبان اسناد ممکن است مدیر بخش عملیاتی باشند. برای مخازن اسناد وسیع یا سامانه‌های بایگانی اسناد متعدد ممکن است بیش از یک مسئول اسناد در نظر گرفته شود.

محافظان اسناد بر اساس رهنمودهای برنامه مدیریت اسناد دانشگاه^۲ امور نگهداری، برقراری امنیت و مراقبت از اسناد را انجام می‌دهند. این افراد مسئول واحدی هستند که مسئول اسناد مشخص می‌کند. در برخی موارد مسئول و محافظ اسناد ممکن است یک فرد باشد، و گاهی ممکن است به بیش از یک محافظ اسناد نیاز باشد.

هماهنگ‌کنندگان مدیریت اسناد داخلی برنامه‌های زمان‌بندی نگهداری اسناد داخلی را تولید، منتشر و حفظ می‌کنند. هماهنگ‌کننده می‌تواند پیشنهاد دهد که اسنادی در برنامه زمان‌بندی قرار گیرند، درخواست‌های مجموعه دانشگاه را به کمیته مدیریت اسناد منتقل کند، و به‌عنوان منبع محلی پاسخ‌گوی سؤالات تعیین تکلیف اسناد باشد.

1. Administrative Responsibilities Handbook
2. University Records Management Program: <http://rmp.ucsd.edu/policy-records/records-mgmt.html>.



متخصص آرشیو دانشگاه اسنادی را که دارای ارزش آرشیوی برای دانشگاه یا جامعه محققان داشته باشد، نگهداری می‌کند. این اسناد رویدادهای تاریخی را منعکس کرده و یا سوابق دانشگاه را مستند می‌کند. نقش متخصص آرشیو نگهداری دائمی اسنادی است که برنامه زمان‌بندی آن‌ها بر اساس دستورالعمل «انتقال به آرشیو دانشگاه» است.

۸-۲ مسئولیت‌های مدیران اسناد

مدیران اسناد بر اساس مدیریت چرخه اسناد دارای هشت مسئولیت اصلی هستند. چرخه عمر اسناد بر اساس شکل ۳ است. مدیران اسناد برای انجام فعالیت‌های مربوط به اسناد باید ویژگی‌های زیر را داشته باشند: (۱) مسئولیت‌پذیری، (۲) صداقت، (۳) حفاظت اسناد، (۴) همسوسازی، (۵) دسترس‌پذیری اسناد، (۶) تعیین تکلیف اسناد.



شکل ۳- مدیریت چرخه عمر اسناد اطلاعات

۸-۲-۱ مسئولیت‌پذیری

- تضمین اینکه سازمان استانداردها و شیوه‌نامه‌ها را برای راهنمایی کارکنان قبول کرده است؛
- تدوین برنامه مدیریت اسناد؛
- تعریف کار و مسئولیت‌های مشخص به کارکنان؛
- مستندسازی خط‌مشی‌ها و شیوه‌نامه‌ها؛
- اصلاح فرایندها؛
- شناسایی ناحیه‌هایی برای بهینه‌سازی.



۸-۲-۲ صداقت

- وفاداری و تبعیت از خطمشی‌ها و شیوه‌نامه‌های سازمان؛
- معتبربودن مدیریت اطلاعات و آموزش‌های راهبری و جهت‌دهی به کارکنانی که با همه سامانه‌ها سر و کار دارند؛
- اعتبار اسناد و اطلاعاتی که تولید می‌شوند؛
- پیگیری قابل‌قبول اصلاحات؛
- قابل‌اطمینان‌بودن سامانه‌هایی که اطلاعات را کنترل می‌کنند، شامل سخت‌افزار، نرم‌افزار و زیرساخت.

۸-۲-۳ حفاظت اسناد

- ایجاد سطح قابل‌قبول برای حفاظت اسناد (بران مثال: خصوصی، محرمانه، سری یا طبقه‌بندی شده)؛
- تضمین موجود بودن اسناد حیاتی در زمان بحران یا بعد از آن؛
- اعمال کنترل حفاظتی (امنیت، کنترل دسترسی، ذخیره‌سازی و تغییر سطح طبقه‌بندی حفاظتی از زمان تولید تا تعیین تکلیف).

۸-۲-۴ همسوسازی

- همسوسدن با قوانین و سایر مراجع الزام‌آور، همچنین با خطمشی‌های سازمانی (قانون رسمی محرمانگی، قانون آزادی اطلاعات، قانون آرشیو ملی و مانند آن)؛
- سازگاری با خطمشی‌های سازمان، فرهنگ سازمانی، قوانین اخلاقی و مانند آن؛
- اتخاذ و اجرای خطمشی‌های مناسب.

۸-۲-۵ دسترسی پذیری اسناد

- حفظ اسناد به‌گونه‌ای که دسترسی به اطلاعات موردنیاز در کمترین زمان ممکن، به‌صورت کارآمد و با بازیابی درست انجام شود؛
- ارائه اسناد مناسب به فرد مناسب در زمان مناسب؛
- سازماندهی مجموعه روش‌های مؤثر و قابل‌فهم (سامانه/ خطمشی بازیابی و دسترسی شفاف)؛
- حفاظت اسناد با ارزش در مقابل گم‌شدن، آسیب‌دیدگی و سرقت.



۸-۲-۶ نگهداری اسناد

- نگهداری اسناد برای زمان مشخص (ذخیره‌سازی و حفاظت مقرون به صرفه)؛
- تهیه برنامه‌های زمان‌بندی نگهداری اسناد (چه اسنادی باید نگهداری شوند، چه مدت باید نگهداری شوند، چگونه باید امحاء شوند) بر اساس چهار وجه:

- حقوقی و نظارتی (محلی، ملی و بین‌المللی)؛
- مالی (مالی، حسابرسی و مالیاتی)؛
- عملیاتی (نیازهای کسب‌وکار و ارزش عملیاتی)؛
- تاریخی (به‌تصویر کشیدن تاریخ سازمان).

۸-۲-۷ تعیین تکلیف اسناد

- تعیین تکلیف مطمئن و مناسب اسناد؛
- تضمین اینکه حمل‌ونقل با امنیت انجام می‌شود و نابودی اسناد کامل صورت گرفته و برگشت‌ناپذیر خواهد بود؛
- انتقال اسناد به آرشیوهای تاریخی؛
- مستندسازی فرایند تعیین تکلیف اسناد.

۸-۲-۸ شفافیت

- کلیه فرایندها و فعالیت‌های کاری باید به روش باز و قابل‌اثباتی مستند شوند؛
- مستندات باید در دسترس کلیه کارکنان و اشخاص علاقه‌مند ذی‌صلاح قرار گیرند؛
- شیوه‌نامه‌های کنترل دسترسی به اطلاعات باید شفاف باشند.

۸-۳ چالش‌ها و مسائل مدیران اسناد

۸-۳-۱ اسناد الکترونیکی

جان دلبیو کارلین، هشتمین رئیس آرشیو ملی ایالات متحده آمریکا، ۱۹۹۵-۲۰۰۵، بر این باور است که «اسناد الکترونیکی بزرگترین چالشی هستند که تاکنون مدیریت اسناد را در دولت مرکزی و مراکز دیگر تحت‌الشعاع قرار داده‌اند. هیچ راهی برای پیدا کردن پاسخ وجود ندارد، جایگزین آن‌ها اطلاعات غیرقابل بازگشت، اسناد غیرقابل اثبات، کاهش مسئولیت‌پذیری دولت و تاریخ از دست رفته است».

جابه‌جایی از سامانه نگهداری اسناد سنتی (کاغذی) به مدیریت اسناد الکترونیکی مهم‌ترین چالش مدیران اسناد است. عوامل اساسی موفقیت در این تغییر نقش مشارکت رئیس و مدیران



ارشد، داشتن برنامه مناسب مدیریت اسناد، روش‌های کاری خوب و تأمین زیرساخت‌های مناسب فناوری اطلاعات است.

۸-۳-۲ توسعه شغلی

اشتقاق، تفاوت اصلی بین داشتن کار و داشتن حرفه است. بدون داشتن عشق به کار توسعه شغلی در هیچ زمینه‌ای اتفاق نمی‌افتد. مسیر توسعه شغلی در بخش دولتی بسیار متفاوت از بخش خصوصی است و برنامه‌ریزی مشخصی را نیاز دارد. آموزش و توانمندسازی مداوم برای پاسخ‌گویی به نیازهای مدیریت اسناد الکترونیکی باید مورد توجه قرار گیرد.

۸-۳-۳ آزادی اطلاعات

دسترسی به اسناد دولتی به شهروندان فرصت می‌دهد تا در زندگی اجتماعی شرکت کنند، اولویت‌ها را مشخص کنند، و از دولت خود پاسخ بخواهند. جریان آزاد اطلاعات می‌تواند ابزار مهمی در ایجاد اعتماد متقابل بین دولت و ملت باشد. همچنین ارتباط مردم با دولت را بهتر کرده و باعث کارآمدی بهتر و مؤثرتر مدیریت دولتی در ارائه خدمات به متقاضیان می‌شود. اما شاید مهم‌تر آن است که دسترسی به اطلاعات یک حق اساسی برای بشر است که می‌تواند به افراد کمک کند تا سایر حقوق حیاتی بشر مانند حق برخورداری از آب سالم، بهداشت و آموزش و پرورش را تمرین کنند. دسترسی به اطلاعات در سال‌های اخیر به‌عنوان ابزاری برای مبارزه با فقر در کشورهای در حال توسعه مورد توجه قرار می‌گیرد.

به‌واسطه قانون دسترسی آزاد به اطلاعات، دولت‌ها حق دسترسی عمومی را به اطلاعاتی اعطا می‌کنند که مراجع دولتی نگهداری می‌کنند. از جمله اسناد معاف از این قانون موضوعات امنیتی، توافق‌نامه‌های تجاری، اطلاعات شخصی، اسناد بهداشت و درمان و مانند آن است. از جمله کشورهایی که قانون دسترسی آزاد به اطلاعات را اجرا کرده‌اند امریکا-۱۹۶۷، استرالیا-۱۹۸۲، انگلستان-۲۰۰۵، هند-۲۰۰۵، بنگلادش-۲۰۰۹ و مالزی-۲۰۱۱ (تصویب دولت) است. مدیران اسناد باید در راستای قانون دسترسی آزاد به اطلاعات سازوکار لازم برای دسترسی عموم مردم به اسناد دولتی مجاز را فراهم کنند.

۹- تحلیل و نتیجه‌گیری

موضوع مدیریت اسناد الکترونیکی چالش بزرگی برای دولت‌های امروز است. از پیامدهای ورود فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی به دولت‌ها و برنامه‌ریزی‌های انجام شده برای توسعه دولت الکترونیکی تولید اسناد در حجم بالایی در قالب‌های الکترونیکی است. بی‌تردید مدیریت



و نگهداری اسناد الکترونیکی در مقایسه با اسناد سنتی کاغذی موضوعی چالش برانگیز است که در صورت بی‌توجهی و بی‌مسئولیتی دولت‌ها نتیجه آن ازدست‌رفتن اسناد سازمانی و در درازمدت، تاریخ دولت‌هاست. این موضوع از مواردی است که در کشور ما نیز تاکنون مورد توجه قرار نگرفته و برنامه منسجمی هم برای آن در نظر گرفته نشده است.

عدم وجود قوانین، استانداردها و دستورالعمل‌ها، عدم ظرفیت کافی در دستگاه‌های دولتی، وجود سامانه‌های مختلف نرم‌افزاری تجاری برای ثبت اسناد دولتی، نداشتن رویه مشترک ثبت اسناد الکترونیکی، نبود نیروهای متخصص اسناد در دستگاه‌ها و در نهایت نداشتن برنامه کلان برای مدیریت اسناد الکترونیکی و حتی اسناد سنتی از جمله مسائلی هستند که آینده اسناد کشور را دچار مشکل می‌کنند.

در مورد اسناد کاغذی، ماندگاری اسناد خطر ازدست‌رفتن و گم‌شدن آن‌ها را بسیار کمتر می‌کند در حالی که در خصوص اسناد الکترونیکی از بین رفتن اطلاعات موضوعی جدی است. بنابراین برنامه مدیریت اسناد الکترونیکی و کاغذی باید در کانون توجهات سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران قرار گیرد و با حمایت مراجع عالی دولتی با نتیجه‌ای قابل قبول برسد.

