



أرشيفو

العدد 10 - حزيران / يونيو 2018

ثقافة أرشيفية

جودة الحفظ الأرشيفي
المعايير وتطبيقاتها في إدارة حصر التبغ والتبناك اللبنانية

فرح سبيتي

يمكن أن تكون عملية إدارة المستودعات الأرشيفية والسجلات صدادًا حقيقيًا. لذا، يُعدّ الامتثال لمعايير الحفظ الأرشيفي في كلّ المؤسسات أمرًا بالغ الأهمية، بدءًا من عملية الوصف والتخزين وحفظ المستندات، وصولًا إلى الأرشفة الورقية والإلكترونية، ما يتيح الفرصة للقيام بعملية إدارة توثيق دورة حياة المستندات وأرشفة السجلات بشكل موحد، وهو الأمر الذي قامت به إدارة حصر التبغ والتبناك اللبنانية/ الريجي للحصول على شهادة معيار 9001:2015 العالمي.

هذا الامتثال لمعايير عملية حفظ الأرشيف من ناحية التنفيذ يساهم في استرجاع المستندات بشكل بسيط، من خلال توحيد أوصاف الوثائق، وكسب ثقة المستخدمين أو العملاء بالأرشيف والمحفوظات، إضافةً إلى ضمان سلامة الوثائق المؤرشفة.

ما هي منظّمة الأيزو Iso؟

تأسست المنظّمة الدوليّة للمعايير International Organization for Standardization (أيزو ISO) بتاريخ 23 شباط/ فبراير 1947 في جنيف (سويسرا)، وتضمّ 162 عضوًا وطنيًا من مجموع 195 بلدًا في العالم، وهي تعتبر إحدى وكالات الأمم المتحدة المتخصصة في مجال توحيد القياس العالمي في مختلف مجالات العمل.

معايير الأيزو الشهيرة في مجال الأرشيف

أصبحت الأيزو نظامًا دوليًا متعارفًا عليه لجودة السلع والخدمات، ما يحتمّ على المنظّمات والمؤسّسات، ومنها مؤسّسات المعلومات، من مكاتب ومراكز أرشيف، الأخذ بمنهج الجودة، عن طريق تطبيق المواصفات الدولية للجودة، مع مراعاة المتغيّرات والتطور التكنولوجي. ولأنّ وضع المعايير هو عملية مستمرة، فعلى أمناء الأرشيف السعي إلى تطبيقها.

A - معيار 11799

يحدّد معيار 11799 خصائص المستودعات المستخدمة لتخزين مواد المكتبات وسجلات الأرشيف على المدى الطويل، وهو يغطّي الموقع والبناء وتجديد المبنى والتركيّب والمعدات المستخدمة في داخله وحوله.

أما أهمّ مضمون بنوده، فتتلخّص فيما يلي:

أن يكون موقع المبنى قريباً من المستخدمين، وبعيداً من مناطق الفيضانات والمناطق ذات التربة القابلة للانزلاق، وأن يكون بعيداً عن المصادر المسبّبة للحريق والانفجار، وعن المناطق الملوّثة بالغازات والانبعاثات الكيماوية، والمناطق العسكرية.

أن تُقدّر مساحة المبنى بـ 3000 م²، لتشمل أربع مناطق مختلفة، هي: منطقة الحفظ (مخازن الأرشيف)، منطقة الإدارة، منطقة المعالجة (ورشات الفرز، مختبرات الترميم، وقاعات التصوير). وأخيراً، منطقة مخصّصة للجمهور.

أن يُؤمّن المستودع ضد السرقة والسطو والتخريب والإرهاب، مع نظام مراقبة للمداخل الرئيسيّة ومخارج الطوارئ.

أن تُراقب الكثافة والمدة والتوزيع الطيفي للإضاءة في مستودع الأرشيف لتقليل الضّرر، فالمواد تتفاعل بشكل مختلف مع الضّوء. ويُفضّل أن تكون الإنارة من الضّوء البارد 100 Lux على مستوى الأرضيّة، وأن لا تكون المصابيح ملاصقة للرفوف والعلب الأرشيفيّة.

أما مواصفات قاعة الأرشيف، فتحدّد بالتالي:

مساحات القاعة: يجب أن لا تتجاوز مساحة المخزن 200 م²، وأن يكون الممر الرئيسيّ 120 سم، والممرات الفرعية 80 سم.

الأرضيّة: يجب أن تكون الأرضية من الإسمنت، وأن تُغطّى بالبلاط (غير قابلة للاحتراق وغير حاملة للغبار).

الأبواب والنوافذ: يجب أن تكون مضادة للحريق، وأن يكون هناك نظام إغلاق تلقائيّ في حال نشوب حريق. عرض الباب 120 سم، أما النوافذ (فتحات تهوئة)، فلا يتعدّى عرضها 0.3 م وطولها 0.9 م.

الخزائن: خزائن حفظ الخرائط والمخطّطات المسطّحة، وخزائن حفظ الأوعية الإلكترونيّة، وخزائن حفظ الوثائق الثمينة، وهي ذات أدراج لحفظ الملفات المعلّقة.

الرفوف: يجب أن تكون حديدية من الفولاذ القوي، بارتفاع 2.20 مترًا بأنواعها المختلفة (ثابتة، متحركة، أو متحركة عمودياً). يتراوح طول الرفّ من 100 سم إلى 120 سم، ويتراوح عمقه من 30 سم إلى 40 سم. أما بالنسبة إلى قاعدة الرفوف، فيجب أن ترتفع عن مستوى الأرض بعلوّ 10 سم.

العلب والملفات: يجب أن تكون من الورق المقوّي، وأن تكون خالية من المواد الحمضية والمواد الحادة والقابلة للصدأ، بهدف حفظ الوثيقة من التلّف. وتتراوح مقاسات علب الأرشيف، فيكون الطول 35 سم، والعمق 27 سم، والعرض 8 سم. أما مقاسات الملفات، فيكون الطول 30 سم، والعرض 22 سم.

ويجب أيضًا توفير الشروط المناخية المناسبة، لأن درجة الحرارة ونسبة الرطوبة تؤثر في المقتنيات، الأمر الذي يرتبط بطريقة بناء الجدران وسقف المبنى وأرضيته وإمدادات التهوية. كما يجب توفير خاصية تنقية الهواء في نظام التكييف للتخلّص من الغبار والملوثات.

يبرز الجدول أدناه درجات الحرارة ونسب الرطوبة لكل أنواع أوعية الوثائق:

طبيعة الوعاء	درجة الحرارة	نسبة الرطوبة
الورق	$18^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$	$55\% \pm 5\%$
الأفلام (أبيض وأسود)	$17^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$	$35\% \pm 5\%$
الأفلام (ملون)	$6^{\circ}\text{C} - 2^{\circ}\text{C} \pm 0^{\circ}\text{C}$	25%
الصور الفوتوغرافية (أبيض وأسود)	$12^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$	$35\% \pm 5\%$
الصور الفوتوغرافية (ملون)	$5^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$	$35\% \pm 5\%$
الأوعية الإلكترونية	$18^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$	$40\% \pm 5\%$
الأقراص الضوئية	أقل من 20°C	$50\% \pm 5\%$
المصغرات الفيلمية	$18^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$	$35\% \pm 5\%$
الأفلام الفضية	$18^{\circ}\text{C} \pm 0^{\circ}\text{C}$	40%

المواد الممنوعة في حفظ الأرشيف

- غاز الهليون المحظور دوليًا.
- رشاشات الماء لإطفاء الحريق.
- الأرضيات الخشبية.
- أرضيات السجاد.

- النوافذ الواسعة.
- الدباسة والخرامة.
- فرامة الورق.
- الخزائن الخشبيّة.
- الأبواب الخشبية.

المخاطر والكوارث الأرشيفية

إنّ عملية الحفاظ على رصيد الذاكرة والأرشفيف تواجه العديد من التحديات والمخاطر، منذ أن ظهرت الكتابة على ورق البردي، وصولاً إلى الأرشييف الإلكتروني. أما أنواع المخاطر، فهي:

مخاطر بيئية وطبيعية (الحشرات والقوارض، التعفن والفطريات، الحرارة والرطوبة والضوء، الغبار والرمال والملوثات والفيضانات).

المخاطر البشرية (الحرائق، السرقات، الحروب، والإرهاب).

أما الإجراءات الوقائية لحفظ الأرشيف، فهي:

- تنظيف المبنى وصيانته بشكل دوري.
- رشّ المبيدات من دون إلحاق الضرر بالوثائق.
- إقفال جميع المنافذ التي يمكن دخول الحشرات منها.
- استخدام التكييف والتهوئة المنتظمة لضمان تجدد الهواء.
- استخدام الأجهزة المطابقة للمعايير العالمية في ضبط درجة الحرارة والرطوبة بحسب الوعاء.
- عدم وضع قاعات الأرشيف في قبو المبنى.
- عدم تمرير أنابيب المياه أو قنوات الصرف الصحي عبر قاعات الأرشيف.
- وضع خطة طوارئ لمواجهة الفيضانات والحرائق والحروب.
- عزل قاعات الأرشيف عن الزيوت والبنزين والغاز.
- تزويد المبنى بأجهزة الإنذار المبكر ضد الحريق، مع مراقبة وصيانة دورية.

- تركيب نظام مراقبة بالكاميرات داخل قاعة الأرشيف وخارجها لتفادي السرقات.
- وضع نظام للحراسة بالمناوبة.

تُعتبر المواصفات الخاصة بحفظ الأرشيف عنصرًا أساسيًا في الحفاظ على الوثائق والسجلات بمختلف أنواعها. لذا على المؤسسات الأرشيفية تطبيق المعايير والمواصفات العالمية كافة، بدءًا من مرحلة تصميم المشروع وصولًا إلى تطبيقه.

B - معيار 1-15489

إنّه دليل تنظيم الوثائق الأرشيفية وإدارتها. صدرت الطبعة الأولى من المعيار العالمي الأول لإدارة السجلات في العام 2011، وهو يتضمن مبادئ لتوجيه إنشاء السجلات والوثائق وإدارتها وتنظيمها وحفظها في أي بيئة مع مرور الوقت بطريقة ملائمة.

يعتمد المعيار على أسلوب التقييم المستمر والتحليل المتكرّر لسياق الأعمال، وتحديد السجلات الواجب إدارتها، وذلك عبر المراقبة المستمرة لعملية السجلات من مرحلة الإنشاء والفهرسة والتصنيف والتحكّم في الوصول إليها وتخزينها، إضافةً إلى عملية الاستخدام والاسترجاع، وصولًا إلى تحويل السجلات أو تلفها.

تغيّر مفهوم «السجل» في ظلّ التحوّل الرقمي. ومع ذلك، فنحن نقوم بصنع السجلات وحفظها بأشكال كثيرة! ولكن سواء كانت بيانات أو مستندات أو أي شكل آخر من المعلومات، فإنّ مهمتنا تبقى في سياقها الصحيح، من خلال إدارتها على مدى الوقت. من أهمّ مبادئ هذا المعيار ما يلي:

- إنشاء السجلات وتسجيلها وإدارتها جزء لا يتجزأ من إدارة الأعمال في أيّ سياق.
 - السجلات دليل موثوق لما تمتلكه من خصائص النزاهة وسهولة الاستخدام (بغض النظر عن الشكل أو الهيكل).
 - السجلات تتكوّن من المحتوى والبيانات الوصفية التي تصف سياقها ومحتواها وعملية إدارتها.
 - قرارات إنشاء السجلات وإدارتها تستند إلى السياقات القانونية والتنظيمية.
- كما يشدّد المعيار في تخزين السجلات على مراعاة طريقة تحميها من الاستخدام غير

المصرح به، وطريقة الوصول أو التغيير أو الفقد أو التدمير، بما في ذلك السرقة والكارثة، وهذا يعني أن السجلات يجب أن تكون قد وضعت في بيئة تخزين مناسبة، مع استخدام مواد الحماية والإجراءات الخاصة عند الضرورة، وصولاً إلى تطوير إجراءات التخطيط المرخص لها في مواجهة الكوارث وتدريب الموظفين المعنيين.

يُعتبر معيار 1-15489 أساس المعايير والتوجيهات القائمة، نظراً إلى ارتباطه بالبيانات الوصفية للسجلات وأسلوب تحليل عملية العمل للسجلات، وبخاصة أنه يقوم بعملية الحفظ في بيئات رقمية. إضافةً إلى ذلك، هناك مجموعة من المعايير الأخرى من سلسلة ISO 30300، التي تسعى أيضاً إلى القيام بدور رائد في تحسين أفضل الممارسات في الإرشادات ونظم إدارة السجلات.

C - معيار 9001:2015

يُعتبر معيار ISO 9001:2015 (من سلسلة معايير ISO 9000) الأكثر شمولاً وانتشاراً، لكونه يحدّد الجوانب المختلفة لإدارة الجودة، كما يوفّر الإرشادات للشركات والمؤسسات التي تريد التأكد من أن منتجاتها وخدماتها تلبّي بشكل مستمر متطلبات العميل، وأنّ الجودة تتحصّن باستمرار، وهو المعيار الوحيد الذي يمكن اعتماده واستخدامه من قبل أيّ منظمة، كبيرة أو صغيرة، بغض النظر عن مجال نشاطها. في الواقع، هناك أكثر من مليون شركة ومؤسسة في أكثر من 170 دولة حاصلة على شهادة ISO 9001:2015.

يوصي المعنيون بأن تقوم المنظمة بإجراء عمليات تدقيق داخلية للتحقق من كيفية عمل نظام إدارة الجودة الخاص بها، فقد تقرر المنظمة دعوة هيئة مستقلة لإصدار الشهادات للتحقق من توافقها مع المعيار، ولكن لا يوجد أيّ شرط لذلك. بدلاً من ذلك، قد تدعو عملاءها إلى تدقيق نظام الجودة وتقييم أنفسهم.

تشمل وثائق نظام إدارة الجودة المعلومات الموثقة المطلوبة بموجب هذا المعيار الدولي، والمعلومات الموثقة التي تحددها المنظمة باعتبارها ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة. أما المعلومات الموثقة لنظام إدارة الجودة، فيمكن أن تختلف من منظمة إلى أخرى، بسبب حجم المنظمة ونوع أنشطتها وخدماتها، أو بسبب تعقيد العمليات وتفاعلاتها أو اختصاص الأشخاص.

يعتمد هذا المعيار على مبادئ إدارة الجودة في معيار ISO 9000، والتي تتلخّص بالتركيز على العملاء وأسلوب القيادة وإشراك الناس وصنع القرار القائم على الأدلة، إضافةً إلى

إدارة العلاقات.

تطلب أنظمة إدارة الجودة من المنظمة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة بالقدر اللازم لدعم تشغيل العمليات والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة، للتأكد من أن العمليات يجري تنفيذها كما هو مخطط له. لذا، فإن معيار ISO 9001 يتطلب «جودة موثقة لنظام الإدارة، وليس نظاماً للمستندات».

نظام الريجي الأرشيفي

إن إدارة حصر التبغ والتبناك اللبنانية (الريجي) مرفق عام يخضع لوصاية وزارة المال. تُعد إدارة المؤسسة واحدة من أكثر الإدارات فعالية على الصعيد الوطني. تمنح الريجي الامتيازات والتراخيص للمزارعين لممارسة زراعة التبوغ، وتقدم لهم الدعم والإرشاد التقنيين. كما أنها تُشرف على أساليب الزراعة لضمان الجودة العالية والتطور المتواصل من مرحلة الزراعة إلى مرحلة التصنيع والتغليف والتصدير.

اعتمدت الريجي على نظام الأرشفة «Oracle» منذ العام 1935، لكن العمل كان يجري من دون إجراءات مكتوبة. في العام 2015، نفذت الريجي مشروع التحوّل الرقمي لذاكرة الإدارة، وهو الأول من نوعه في لبنان، حيث اعتمدت على نظام الأرشفة «Ever Suite» لإدارة مخزن الوثائق والمعلومات في الإدارة وفق المواصفات الدولية لمراكز الأرشفة.

نالت الريجي شهادة معيار 9001:2015 في العام 2016 على الصناعة الوطنية التي تمرّ بكلّ الفروع، بعدما وضعت إجراءات موحّدة «M1P1-II» لنظام الأرشفة «Ever Suite»، لتطبّق على كل المستندات الموثوقة التي يتضمّن نظام الجودة، وذلك بهدف:

- وضع بريد الإدارة بأنواعه كافة إلكترونياً.
- المحافظة على المعلومات الموثقة والتاريخية المتعلقة بالإدارة.
- توفير أيّ معلومات قد تحتاجها المديرات والمصالح.
- ضمان عدم ضياع أي مستند خاص بالإدارة.
- السهولة والسرعة في استرجاع أي وثيقة.

إنّ هذا الأرشيف موثّق بالشكلين الورقي والإلكتروني بطريقة علمية مدروسة، ووفقاً

للقوانين والتشريعات في هذا الإطار، وهو يضمّ المحفوظات الإدارية والمالية والتجارية، إلى جانب المراسلات الأساسية. يتضمّن الأرشيف أكثر من 140 نوعاً من الوثائق والقرارات والمذكرات والهيكليّة الإدارية وغيرها، إلى جانب الوثائق الإجرائية التاريخية التي توثّق نشاط الإدارة وعملها في مراحلها كافة، ولأكثر من 50 عاماً.

تعليمات أرشيف الريجي

تعتمد الريجي منذ العام 2013 على نظام CTS لحفظ الوثائق الجارية، بحيث يعطي رقمًا تسلسليًا تلقائيًا لكل أنواع الوثائق (أكثر من 140 نوعًا)، والذي يسمح بوضع توصيف لكل نوع لتحديد قرار الحفظ والتلف. كما أنه يتم حفظ نسخة عن كل بريد عبر النظام أو عبر البريد الإلكتروني إلى المديرية أو المصلحة صاحبة العلاقة، ثم يقوم المؤرشفون بتحديث البيانات لكل مستند وإعادة التصحيح أو المسح عند الضرورة.

يتولّى مكتب الأرشيف مهمة متابعة عملية حفظ الأرشيف النهائي، حيث تسحب الوثائق بكلّ أنواعها من المكاتب دوريًا، وتخضع لمسح ضوئي، ثم تُحفظ البيانات تلقائيًا في الخادم الإلكتروني.

تمرّ عملية تنظيم المخزن عبر ثلاثة أقسام، هي عملية الأرشفة، واسترجاع الملفات، وتلف المستندات (بطريقة يدوية أو إلكترونية)، وذلك بهدف الاحتفاظ بالمستندات والوثائق التاريخية للمؤسسة للاسترجاع بسهولة وبطريقة منمّمة.

ترتبط عملية الأرشفة بعدة نماذج موحّدة. أولاً، نموذج طلب الأرشفة أو استرجاع الملفات M1P1-II-F1، ثم نموذج جردة الوثائق M1P1-II-F2 لوضع الملفات في صناديق الأرشفة التي تحمل لاصقًا لتحديد الوصف الكامل للصدوق (رقم الصدوق، رمز الأرشيف، والسنة). وبعد نقل صناديق الأرشفة إلى مخزن الأرشيف، توضع في خزائن مرقّمة بحسب رمز المديرية ونظام إدارة المخزن Archive-RM.

يتمّ استرجاع الملفات عبر تقديم طلب M1P1-II-F1 إلى أمين المخزن عبر البريد الإلكتروني. وبعد التأكد من صلاحيات الاطلاع، تحدّد إمكانية الاسترجاع وتصوير المستندات المطلوبة. كما تحدّد عملية التلف تبعًا لعمر الوثيقة المحددة. لذا، يقوم أمين المخزن بإجراء جردة كلّ ستة أشهر لتحديد الوثائق التي تحتاج إلى تلف. بعد الحصول على موافقة اللجنة الفنية، تعجن الوثائق في معمل تدوير الورق. ويحضر أمين المخزن محضر التلف ويوقع عليه أصحاب العلاقة، ويتم تقديم المحضر إلى مصلحة المديرية العامة.

من مشاكل أرشيف الريجي:

- السجلات غير القابلة للترميم، بسبب نوع الورق الرقيق المستخدم وبسبب الجردان، ما يجعل أمر الترميم صعبًا ومكلفًا.
- تكرار الواصفات، حيث إنه يتم الاعتماد على واصفات حرة للتعبير عن مواضيع الوثائق والسجلات.
- عدد العاملين الضئيل وغير المتخصّص.

ولكن في المقابل، تخضع الريجي لتدقيق داخلي (ثلاث مرات سنويًا) وتدقيق خارجي (مرة واحدة سنويًا في شهر أيلول / سبتمبر من كل عام). لذا، فإن الريجي تعمل على التعديلات المستمرة لمعيار 9001:2015، وتسعى إلى تطبيق معيار 11799 ونيل الشهادة على مبنى مركز الأرشيف.

إنّ مهمة الارشيف لا تتعلّق بتجميل الحقيقة بقدر حفظها، فهل تستطيع الريجي استيفاء شروط معايير الأرشفة وإدارة السجلات الأربعة عشر؟

فرح سببتي: أستاذة محاضرة في كلية الإعلام في الجامعة اللبنانية. تعدّ أطروحة دكتوراه في الكلية نفسها بعنوان «التكنولوجيا المساعدة في خدمات مكتبات الجامعة اللبنانية لذوي الاحتياجات البصرية».

للتواصل عبر الإيميل: farahsbeity@gmail.com