

طراحی فرایند سازماندهی و اطلاع‌رسانی اسناد با کمک سیستم مدیریت اسناد در آرشیو ملی ایران

رضا شهبابی فراهانی^۱ فهیمه باب‌الحوائجی^۲ نجلا حریری^۳ فاطمه نوشین‌فرد^۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی فرایندهای جاری آرشیو ملی ایران در حوزه سازماندهی و اطلاع‌رسانی اسناد، شناخت وضعیت موجود و چالش‌های آن و طراحی فرایندهای لیده‌آل این حوزه با توجه به الزامات و قوانین موجود انجام گرفته‌است. این پژوهش از حیث رویکرد به صورت آمیخته می‌باشد که در بخش کیفی آن از استراتژی تحلیل محتوا و در بخش کمی آن از استراتژی پیمایش استفاده شده‌است. اطلاعات در بخش کیفی از طریق ابزار مصاحبه با نخبگان آرشیو ملی جهت شناسایی وضعیت موجود و طراحی فرایندهای ایده‌آل تهیه و در بخش کمی از پرسشنامه و پرسش از متخصصان در خصوص اینکه آیا فرایندهای طراحی شده ایده‌آل، وضعیت موجود در این حوزه را پوشش می‌دهد یا خیر، استفاده شده‌است. با توجه به پاسخ متخصصان آرشیو مشخص شد که وضعیت ایدئال طراحی شده در حوزه سازماندهی، رقمی‌سازی و اطلاع‌رسانی اسناد در صورت راه‌اندازی سیستم جامع مدیریت اسناد که طبق همین فرایندها طراحی می‌شود، پوشش‌دهنده وضعیت موجود می‌باشد و تفاوت معناداری ندارد؛ لذا ضمن تأیید فرایندهای ایده‌آل طراحی شده، پیاده‌سازی سامانه یکپارچه مدیریت اسناد در این سازمان، ضرورت بسیار زیادی دارد.

واژگان کلیدی: توصیف اسناد، اطلاع‌رسانی اسناد، فرایندهای سازمانی، سیستم مدیریت اسناد

۱ دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

Shahrabi@gmail.com

۲ دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

f.babalhavaeji@gmail.com

۳ استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

nadjlahariri@gmail.com

۴ دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

f.nooshinfard@gmail.com

مقدمه

به‌طور کلی آرشیوها، کتابخانه‌ها و موزه‌ها سه نهاد مهم میراث فرهنگی هر کشور محسوب می‌شوند. نقش چنین مؤسساتی عبارت است از شناسایی، گردآوری، حفاظت، توصیف و در دسترس قرار دادن تولیدات فکری و هنری دوران گذشته و حال، برای بهره‌مندی نسل‌های کنونی و آتی از آن‌ها. (عادل‌ی اسفنجانی، ۱۳۸۹) فلسفه وجودی آرشیوها، کتابخانه‌ها و موزه‌ها گردآوری، نگهداری و تفسیر اسناد مرتبط با افکار، گفتار و فعالیت‌های بشری است. هر یک از این مؤسسات دارای مجموعه‌هایی با اشکال گوناگون هستند و اداره آن‌ها با اصول مدیریتی متفاوت صورت می‌گیرد. از آنجا که آرشیویست‌ها، کتابداران و موزه‌داران فعالیت‌هایی را که بیانگر مسئولیت مشترکشان در زمینه‌های اجتماعی، مدیریتی، امانتی و حقوقی باشد به اشتراک می‌گذارند، مستندسازی منشأ، تفسیر و توصیف ویژگی‌های منابع گردآوری‌شده، ضرورت دارد. (عادل‌ی و امیرخانی، ۱۳۸۸)

از نظر میلر (۱۹۹۰) فرایند تنظیم اسناد دربرگیرنده تنظیم آرشیوی فرایند سازماندهی و مدیریت اسناد تاریخی است که اولاً به شناسایی و جمع‌آوری اسنادی که از منشأ مشترکی ایجاد شده‌اند و ویژگی‌ها و ساختار مشترکی دارند و ثانیاً به شناسایی روابط بین این اسناد و منشأ آن‌ها می‌پردازد. (میلر، ۱۹۹۰) فرایند بعد از تنظیم اسناد، توصیف اسناد است. این فرایند شامل ثبت استاندارد اطلاعات در مورد سطح تنظیم، محتوا و شکل اسناد است؛ به‌طوری که افراد پژوهشگر بتوانند در مورد مرتبط بودن اسناد به موضوع موردتحقیق خود تصمیم‌گیری کنند (باغستانی، ۱۳۹۵)

مطالعات مختلف اشاره کرده‌اند که در زمینه تنظیم اسناد، بهینه کردن فرایندهای سازمانی امری بسیار مهم است. به‌منظور بهینه کردن فرایندهای سازمانی، مدیریت فرایندهای سازمانی انجام می‌شود. مدیریت فرایند سازمانی^۱ شامل متدها، تکنیک‌ها و ابزارهایی است که برای پشتیبانی از طراحی، اجرا، مدیریت و تحلیل فرایندهای کاری یک سازمان به کار می‌روند (کامران رضایی و دیگران، ۱۳۸۸). می‌توان گفت که مدیریت، فرایند مجموعه‌ای است از رویکردهای مدیریتی و فناوری مدرن که به نحوی ساختاریافته، منسجم و هماهنگ برای درک و مستندسازی، مدل‌سازی، تحلیل و بهبود مستمر فرایندهای سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. (محمد رضایی و نرگس رهبری، ۱۳۹۷)

موضوع دیگری که در زمینه تنظیم اسناد می‌بایست به آن توجه نمود، مدیریت اطلاعات است. صباغی نژاد و حیدری (۱۳۹۴) در یکی از تعاریف مدیریت اطلاعات خود بیان کردند که مدیریت اطلاعات، فرایندی است که کسب اطمینان از شناسایی و دریافت ارزش اطلاعات را در برمی‌گیرد. همچنین بیانگر ابزارهایی است که به‌وسیله آن یک سازمان به‌صورت کارآمد، اطلاعات خود را برنامه‌ریزی، گردآوری، سازماندهی، استفاده و اشاعه می‌کند. در این تعریف، ارزشمند بودن اطلاعات مهم هستند و درواقع به این نکته اشاره شده‌است که باید پالایشی در خصوص فیلتر کردن اطلاعات بی‌ارزش از اطلاعات ارزشمند، صورت گیرد. از سوی دیگر توسعه سیستم‌های مدیریت اطلاعات به‌عنوان ضرورت عصر اطلاعات، چالش‌های فراوانی را پیش‌روی سازمان‌ها قرار داده‌است. اصولاً هدف از توسعه سیستم‌های اطلاعاتی افزایش کارایی در

1 (Business Process Management = BPM)

رسیدن به اهداف کسب‌وکار می‌باشد؛ اما ارقامی که اغلب از آن‌ها تحت‌عنوان ارقام نگران‌کننده یاد می‌شود، بیانگر آن هستند که توسعه سیستم‌های اطلاعاتی در این زمینه چندان موفق عمل نکرده‌است (رابرتسون، ۲۰۰۵).

به‌منظور پشتیبانی از کلیه فرایندهای گردش سند، سیستم‌های مدیریت اسناد طراحی می‌شوند؛ در واقع این سیستم‌ها کلیه فرایندهای مدیریت اسناد را به‌صورت سیستمی و در قالب یک سامانه جامع و یکپارچه پیاده‌سازی می‌کنند. این سامانه‌ها در جهت مدیریت بهتر اسناد، بهینه کردن بودجه، امنیت بالاتر، بازدهی بیشتر و یکپارچگی فعلیت‌ها عمل می‌کنند. (ارکان محمود و ابراهیم تانر، ۲۰۱۷)

در کشور ایران، وظیفه گردآوری نگهداری اسناد دولتی بر عهده آرشیو ملی ایران می‌باشد. اهم وظایف آرشیو ملی ایران که ذیل معاونت اسناد ملی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی انجام می‌شود، شامل شناسایی و گردآوری اسناد باارزش دولتی و انتقال آن‌ها به آرشیو ملی ایران، تنظیم، توصیف و سازماندهی اسناد گردآوری‌شده آرشیو ملی، فراهم کردن دسترسی مناسب به اسناد موجود در مخازن آرشیو ملی برای عموم جامعه، تدوین مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی در زمینه شناسایی، ارزشیابی، راکدسازی، تنظیم و پردازش، حفظ و نگهداری و اطلاع‌رسانی اسناد نوشتاری و غیرنوشتاری و خرید و اهداء اسناد نوشتاری و غیرنوشتاری غیردولتی باارزش می‌باشد. در حال حاضر در آرشیو ملی ایران یک سیستم نرم‌افزار جامع و یکپارچه جهت مدیریت گردش سند در بخش‌های مختلف آن وجود ندارد و در برخی از بخش‌های آرشیو ملی، جهت سازماندهی برخی از امور، از یک سیستم نرم‌افزار کتابخانه‌ای استفاده می‌شود. جهت مدیریت جامع اسناد لازم است که سامانه یکپارچه‌ای طراحی شود تا تمامی فرایندهای کاری آرشیو ملی را پوشش دهد. به همین منظور باید فرایند بخش‌های مختلف آرشیو ملی موردبررسی قرار گرفته و وضعیت موجود آن‌ها شناسایی و چالش‌های آن‌ها تعیین شود. در ادامه فرایندهای ایده‌آلی که پیاده‌سازی آن‌ها در داخل یک سیستم مدیریت جامع اسناد لازم است، طراحی شوند. آرشیو ملی ایران در راستای انجام وظایف سازمانی خود، ۲ بخش مهم تنظیم و توصیف اسناد و ارائه خدمات آرشیوی به کاربران دارد که وظایف این ۲ بخش هرکدام ذیل مدیریت‌های مجزا انجام می‌شوند.

در زمینه تنظیم و بررسی اسناد، پژوهش‌های مختلفی انجام گرفته‌است که هرکدام با دیدگاه‌ها و ابزار متفاوتی به این موضوع نگریده‌اند. باغستانی در پژوهشی در سال ۱۳۸۹، به بررسی وضعیت تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی ایران و میزان کارایی آن‌ها در بازیابی اطلاعات پرداخته‌است. در این پژوهش که به‌صورت ترکیبی، مصاحبه و طراحی سیاهه واریسی انجام شده، به شیوه‌های رایج در زمان پژوهش جهت تنظیم و توصیف اسناد اشاره شده‌است. البته در این پژوهش به نحوه سازماندهی اسناد بیشتر پرداخته شده و به فرایندهای جاری در بخش‌های مربوطه و نیز طراحی سیستم برای این موضوع اشاره نشده‌است. در پژوهش دیگری مهدی نسب در سال ۱۳۹۲ به بررسی وضعیت فرایند ارزشیابی اسناد آموزشی منتقل‌شده به آرشیو ملی ایران پرداخته‌است. در این پژوهش ابتدا نحوه بررسی اسناد آموزشی وزارت علوم که به آرشیو ملی منتقل شده‌اند و میزان مؤثر و مفید بودن آن‌ها طبق معیارهای شاخص آموزشی که با همکاری آرشیو ملی و مدیریت‌های زیرمجموعه وزارت علوم طراحی شده بود؛ مشخص شده‌است. سپس فرایند مذکور که از بایگانی‌های وزارت علوم، آغاز و به مخازن آرشیو ملی منتهی می‌شوند، به‌طور کامل ذکر شده‌است. صمیعی در پژوهشی در سال ۱۳۹۰ به بررسی وضعیت موجود فرایند حفاظت رقمی آرشیوهای ملی از طریق شناسایی راهبردها و شیوه‌های نگهداری منابع رقمی،

استانداردهای موردنیاز آن و فرمت‌های قابل قبول جهت حفاظت منابع رقمی پرداخته است. در این پژوهش مشخص شد که به دلیل کیفیت و ساختار سخت‌افزاری رسانه‌های مغناطیسی، برخط ۱ و تیپ لایبراری ۲ ها از بهترین ابزارهای نگهداری و حفاظت از داده‌های رقمی آرشیو ملی هستند. ضمن اینکه استاندارد متس ۳ و الگوی مرجع باز ا. ای. آی. اس ۴ مناسب‌ترین استانداردهای موردنیاز جهت سازماندهی و نگهداری داده‌های رقمی در آرشیو ملی هستند. به همین دلیل راهبرد تهیه نسخه پشتیبان به منظور مدیریت داده‌های رقمی آرشیو ملی و استفاده از استانداردهای فوق‌الذکر، امنیت نگهداری و حفاظت اطلاعات رقمی شده در آرشیو ملی را تأمین می‌کند. در سال ۱۳۹۳، حسن‌پور و شاه بهرامی در پژوهشی به راه‌اندازی آرشیو ابری جهت مدیریت بهتر منابع آرشیوی با کمک ابزارهای نوین، فناوری‌های روز و زیرساخت‌های سخت‌افزاری جدید اشاره کردند. به دلیل حجم بالای اطلاعات تولیدشده در آرشیوها و هزینه‌های بالای توسعه و نگهداری تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری جهت مدیریت اسناد در آرشیوها و حفاظت منابع، رویکردهای اشتراکی همانند زیرساخت‌های ابری برای مدیریت حجم بالایی از محتواهای موجود در آرشیوها جواب‌گو هستند؛ در عین اینکه نداشتن زیرساخت‌های سخت‌افزاری اختصاصی در این مراکز آرشیوی، به این مراکز در جهت مدیریت آرشیوهای خود لطمه‌ای وارد نخواهند کرد. واریسی دقیق اسناد و پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد که هیچ‌کدام از اسناد اشاره‌شده به چالش‌های خدمات آرشیوی و طراحی فرایندهای مطلوب در داخل سیستم مدیریت اسناد نپرداخته‌اند؛ بنابراین پژوهش حاضر سعی در بررسی وضعیت موجود فرایندهای تنظیم و توصیف سند و ارائه خدمات آرشیوی به کاربران، شناسایی چالش‌های آن و طراحی فرایندهای مطلوبی که باید در داخل سیستم مدیریت اسناد در آرشیو ملی پیاده‌سازی شوند، دارد. از سوی دیگر، در حال حاضر سامانه‌های جامع مدیریت اسناد در آرشیو ملی وجود ندارد و از آنجایی که در طراحی یک سیستم مدیریت اسناد، طراحی فرایندهای سازمانی و به‌روز کردن آن‌ها با توجه به عملیاتی شدن سامانه، از مقدمات ضروری این موضوع می‌باشد؛ لذا اهمیت مسئله این پژوهش که در واقع یکی از پیش‌نیازهای راه‌اندازی سیستم جامع مدیریت اسناد است، مشخص می‌شود.

روش پژوهش

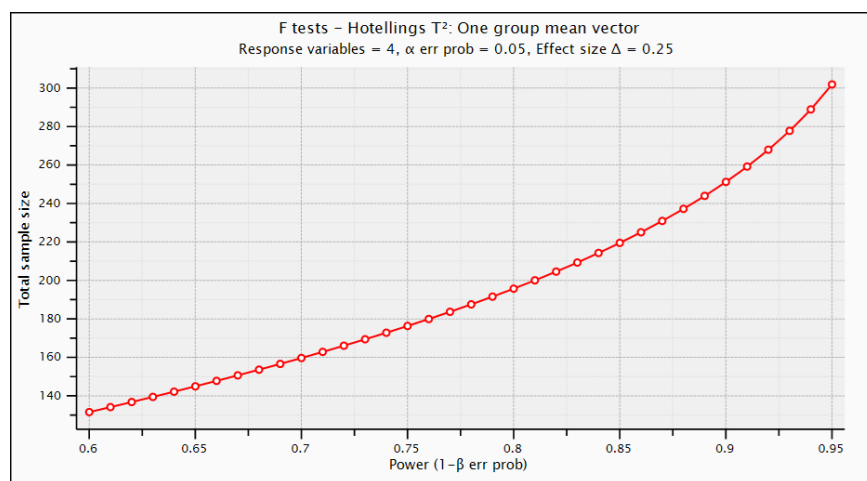
با توجه به هدف و ماهیت مسئله، پژوهش حاضر با رویکرد آمیخته انجام شده است. در این رویکرد از ترکیب رویکردهای کمی و کیفی جهت درک بهتر مسئله و رسیدن به پاسخ درست برای مسئله پژوهش استفاده می‌گردد (خلیلی شورینی، ۱۳۹۰). استراتژی بخش کیفی پژوهش حاضر از نوع تحلیل محتوا و استراتژی بخش کمی از نوع پیمایش می‌باشد. در استراتژی تحلیل محتوا، محقق به تحلیل محتوای متون جمع‌آوری‌شده به شیوه کدگذاری و خلاصه‌سازی می‌پردازد (کرسول، ۲۰۱۴). همچنین در استراتژی پیمایش محقق در صدد آن است که سؤالاتی را از تعداد زیادی از افراد جامعه به‌طور یکساز نظرسنجی کند. جامعه پژوهش در بخش کیفی شامل خبرگان و متخصصان فعال در آرشیو ملی بود که به

- 1 On-line
- 2 Tape Library
- 3 Mets
- 4 OAIS Reference Model

شیوه هدفمند و قضاوتی انتخاب شدند. در این شیوه نمونه‌گیری، محقق با توجه به معیارهای موردنظر خود از بین اعضای جامعه، نمونه‌ای را انتخاب می‌کند (نیومن، ۱۳۸۹). همچنین معیاری که در این بخش برای حجم نمونه تعیین شده‌است، اشباع نظری می‌باشد. براساس نظر ساندرز و همکاران (۲۰۱۹) در معیار اشباع نظری نمونه‌گیری تا زمانی ادامه پیدا می‌کند که مقوله جدیدی در فرآیند کدگذاری وارد نشود (ساندرز و همکاران، ۲۰۱۹). بر این اساس محقق با مصاحبه با ۵ نفر از خبرگان و متخصصان حاضر در آرشیو ملی به اشباع نظری رسیده‌است. لازم به ذکر است که این خبرگان همگی از مدیران فعلی یا قدیم آرشیو ملی در بخش‌های مختلف آن بوده‌اند که دارای سابقه کار بالای ۲۰ سال در آرشیو ملی هستند و به روند کار در آرشیو ملی کاملاً مسلط می‌باشند. در خصوص فرایندهای جاری آرشیو ملی، اطلاعات لازم از ایشان کسب شد و وضعیت موجود فرایندهای سازمانی آرشیو ملی در بخش فراهم‌آوری و شناسایی اسناد مورد بررسی قرار گرفت. در حین مصاحبه علاوه بر شناسایی وضعیت موجود، چالش‌های وضعیت فعلی نیز مشخص شدند.

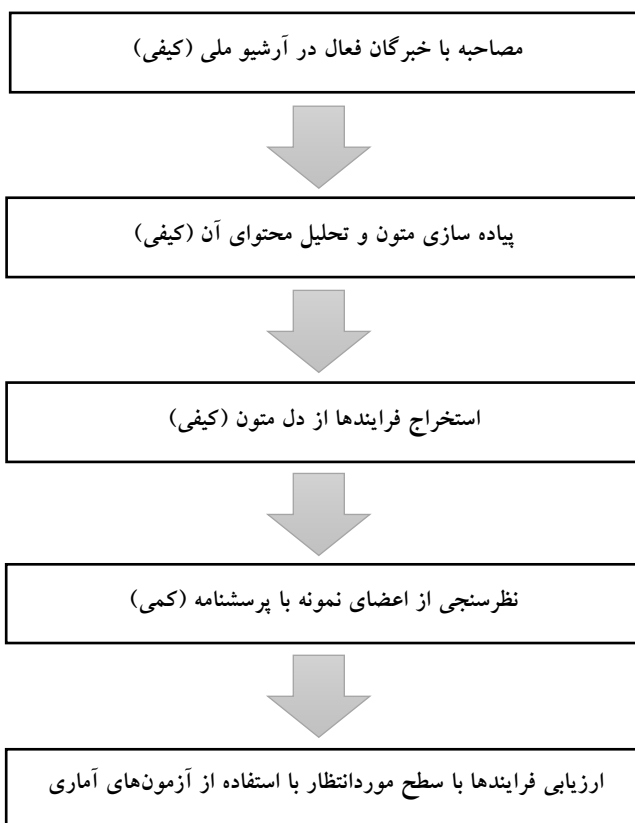
در ادامه، فرایندهای وضعیت ایده‌آل براساس متدولوژی‌های تحلیل و طراحی فرایند مدیریت سازمانی، آماده شدند. این فرایندها با رویکرد پیاده‌سازی سامانه جامع مدیریت اسناد و دیدگاه سیستم‌محور به فعالیت‌های آرشیو ملی، طراحی شده؛ درواقع با پیاده‌سازی مدیریت فرایندهای سازمانی، این فرایندهای ایده‌آل تدوین شده‌اند. داده‌های مورد استفاده جهت طراحی این فرایندها، اطلاعات کسب‌شده در مصاحبه با خبرگان آرشیو ملی و RFP نرم‌افزار جامع آرشیو ملی که در سازمان اسناد و کتابخانه ملی توسط کارشناسان و متخصصان حوزه فناوری اطلاعات نوشته شده‌اند؛ هستند.

جامعه آماری در بخش کمی پژوهش حاضر شامل شاغلین حوزه آرشیو ملی بودند که نمونه‌ها به شیوه نمونه‌گیری تصادفی از بین آنها، انتخاب شدند. جهت تعیین حجم نمونه نیز از نرم‌افزار حجم نمونه G Power استفاده شده‌است. خروجی این نرم‌افزار در شکل شماره (۱) قابل مشاهده می‌باشد. مطابق این شکل، با مشخص نمودن مقدار خطای نوع اول به میزان ۰.۰۵، توان آزمون به میزان ۰.۸۰ و اندازه اثر پژوهش که انحراف فرض اول از فرضیه صفر را نشان می‌دهد به میزان ۰.۲۵، حجم نمونه پژوهش به میزان ۱۹۶ نفر محاسبه شده‌است.



شکل ۱: نمودار حجم نمونه پژوهش در نرم‌افزار G power

در مرحله بعد، این دیاگرام‌ها در قالب پرسشنامه از ۱۹۶ نفر از کارشناسان و متخصصان آرشیو ملی، نظرخواهی شدند و از آنان در خصوص اینکه این دیاگرام‌های وضعیت ایده‌آل (مربوط به فرایندهای سازمانی که با کمک یک سامانه مدیریت اسناد پیاده‌سازی می‌شوند) تا چه میزان با شرایط فعلی گردش کار در بخش شناسایی و ارزشیابی اسناد ملی مطابقت دارند؛ پرسش شد. داده‌های این مرحله نیز با استفاده از نرم‌افزار تحلیل داده‌های Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. دیاگرام شکل شماره (۲) مراحل انجام پژوهش را بر مبنای رویکرد آمیخته با مشخص کردن هرکدام از رویکردها به‌طور جداگانه نشان می‌دهد.



شکل ۲: نمودار مراحل انجام پژوهش

یافته‌های پژوهش

در بخش کیفی پژوهش حاضر از دیدگاه ۵ نفر از خبرگان آرشیو ملی استفاده شده است. به‌طور کلی از نظر جنسیت ۳ نفر از خبرگان این حوزه مرد و ۲ نفر زن که از نظر سطح تحصیلات نیز ۲ نفر از این خبرگان دارای تحصیلات کارشناسی، ۲

نفر دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و دو نفر نیز دارای تحصیلات دکترا بودند. از نظر میزان سابقه کار در این حوزه نیز ۳ نفر از این خبرگان بالای ۵ سال سابقه و ۲ نفر نیز زیر ۵ سال سابقه کار داشتند.

در بخش کمی مطابق با خروجی نرم‌افزار تعیین حجم نمونه، از دیدگاه ۱۹۶ نفر از کارشناسان و متخصصان آرشیو ملی استفاده شده است. از منظر جنسیت، ۱۵۰ (۷۶٪) نفر از این مشارکت‌کنندگان مرد و ۴۶ (۲۳٪) نفر زن بودند. از نظر سطح تحصیلات، ۷۸ (۳۹٪) نفر از مشارکت‌کنندگان دارای تحصیلات کارشناسی، ۹۰ (۴۵٪) نفر دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و ۲۸ (۱۴٪) نفر دارای تحصیلات دکترا بودند. همچنین از نظر سابقه کار در حوزه اسناد ملی، ۸۰ (۴۰٪) نفر از مشارکت‌کنندگان زیر ۵ سال سابقه و ۱۱۶ (۶۰٪) نفر بالای ۵ سال سابقه فعالیت در این حوزه را داشتند.

یافته‌های بخش کیفی

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات کیفی، متون جمع‌آوری شده از مصاحبه‌کنندگان وارد مورد تجزیه و تحلیل و کدگذاری محتوایی قرار گرفتند. طبق مصاحبه انجام شده با نخبگان آرشیو ملی، فرایندهای تنظیم و توصیف اسناد و ارائه خدمات آرشیوی در طی فرآیندهای مختلفی اتفاق می‌افتد. لازم به ذکر است ابتدا وضعیت موجود این فرایندها در آرشیو ملی مورد بررسی قرار گرفتند، چالش‌های آن‌ها شناسایی شدند و طبق نظرات این کارشناسان فرایندهای جدید طراحی شده که مورد ارزیابی کارشناسان آرشیو ملی قرار گرفتند.

• فرایند تنظیم و توصیف اسناد

هر سندی که در آرشیو ملی وجود دارد، نیازمند فهرست‌نویسی و توصیف است تا امکان بازیابی اطلاعات آن‌ها توسط کاربران امکان‌پذیر باشد. هر قدر که میزان توصیف دقیق‌تر و عمیق‌تر باشد، بازیابی اطلاعات سند راحت‌تر خواهد بود.

بر اساس استانداردهای موجود در آرشیو ملی، اسناد در سطوح مختلفی توصیف می‌شوند. در سیستم سنتی برای توصیف هر سند، یک کاربرگ وجود دارد که اطلاعات توصیفی سند مانند عنوان سند، منشأ سند، موضوعات تخصیص داده شده به سند، تعداد برگ هر سند، تاریخ سند و سایر اطلاعات دیگر در کاربرگ ورود، مشخص می‌شوند. در حال حاضر در بخش تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی، سامانه رسا برای سازماندهی اسناد و ورود اطلاعات کاربرگ اسناد که در بالا ذکر شدند، وجود دارد. کارشناسان این بخش با مطالعه اسناد نسبت به توصیف اسناد در این سامانه اقدام می‌کنند. تخصیص کلیدواژه به اسناد و استفاده از اصطلاح‌نامه‌های موضوعی در این سامانه، از اقدامات در حال انجام می‌باشد.

اسناد وارده شده به بخش تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی از مخازن آرشیوی، اسناد خریداری شده و اسناد اهدایی می‌باشند؛ در واقع با توجه به حجم بالای اسناد وارد شده، پس از دریافت از سازمان‌های دولتی و گذراندن دوره مربوطه در بایگانی راکد و انتقال به مخازن آرشیوی و توصیف در سطح Series در آن بخش‌ها، جهت تنظیم و توصیف دقیق‌تر و براساس اولویت، به تدریج به واحد تنظیم و توصیف اسناد منتقل می‌شوند.

لازم به ذکر است که فرایند کاری واحد تنظیم و توصیف اسناد به‌طور کامل در یک سامانه انجام می‌شود. همچنین تمام فرایندهای کاری لازم در جهت فهرست اسناد در داخل این نرم‌افزار وجود دارد و اطلاعات کلیه اسناد آرشیوی در داخل این سامانه قابل بازیابی هستند.

در حال حاضر اطلاعات ورودی و خروجی اسناد به این واحد شامل مبدأ و مقصد، زمان ارسال و دریافت، مشخصات تحویل‌گیرنده و تحویل‌دهنده و اسناد منتقل‌شده از مخازن آرشیوی به واحد تنظیم و توصیف به دلیل عدم تعریف *work-flow* مربوط در سامانه رسا، در سیستم ثبت نمی‌شود؛ لذا امکان گم‌شدن و از بین رفتن اسناد در این انتقال بین مخازن و واحد تنظیم و توصیف وجود دارد. در حال حاضر کنترل این موضوع به‌صورت دستی صورت می‌گیرد.

• فرایند ارائه خدمات آرشیوی به کاربران

واحد خدمات آرشیوی مسئولیت اصلی نگهداری کلیه اسنادی که از واحد شناسایی و فراهم‌آوری اسناد خارج شده و به مخازن اصلی آرشیو ملی رسیده‌اند، بر عهده دارد. مدیریت مخازن اصلی آرشیو ملی و نگهداری اسناد در این مخازن بر عهده این بخش است. در صورتی که مدیریت آرشیو ملی مجوز صادر کرده باشد یا سند دارای هیچ‌گونه محدودیت دسترسی نباشد، اسناد موجود در مخازن اصلی آرشیو قابل بازیابی و مشاهده توسط مراجعین هستند.

در حال حاضر فرایند انتقال اسناد به مخازن آرشیو ملی در سامانه رسا انجام می‌شود. اطلاعات مربوط به محل نگهداری اسناد در مخازن آرشیوی (جای‌نما) ثبت و سوابق ورود و خروج اسناد به مخازن در این سیستم نگهداری می‌شوند. همچنین در واحد خدمات آرشیوی، سرویس‌دهی به مراجعین آرشیو ملی جهت مشاهده اسناد و یا ارائه نسخه دیجیتال اسناد به ایشان و اطلاع‌رسانی‌های لازم در خصوص اسناد موجود در آرشیو ملی انجام می‌شود. مراجعین با کمک برنامه رسا و جست‌وجو در اسناد، درخواست‌های خود را به‌صورت سیستمی به کارشناسان واحد خدمات آرشیو ارائه کرده و پس از آن اسناد موردنظر ایشان جهت مطالعه در داخل تالار مراجعین آرشیو ملی به ایشان امانت داده می‌شود. اگر نسخه رقمی اسنادی مدنظر مراجعین باشد، درخواست رقمی‌سازی سند را به کارشناس حاضر در تالار مطالعه می‌دهند و بعد از مدتی جهت دریافت فایل باید به آرشیو ملی مراجعه کنند. ضمناً کلیه واحدهای دیگر آرشیو ملی در صورت نیاز به اسناد آرشیو شده در مخازن، تقاضای دریافت اصل اسناد یا اسکن آن‌ها را به واحد خدمات آرشیوی اعلام می‌کنند. البته برای این فرایند سامانه‌ای وجود ندارد و درخواست‌های ارسال‌شده به این واحد جهت تحویل گرفتن اسناد در سامانه‌ای ثبت نمی‌شوند. در واقع فرایندهای کاری واحد خدمات آرشیو در خصوص ثبت اطلاعات محل نگهداری اسناد در مخازن آرشیوی و نیز دسترس‌پذیر کردن آن‌ها برای مراجعین از طریق سامانه رسا انجام می‌شود؛ اما در خصوص فرایند ارسال سند به بخش‌های مختلف آرشیو ملی در هنگام ضرورت، فرایند کاری در داخل سامانه رسا تعریف نشده است. با توجه به مسئله ذکرشده، این موارد به‌صورت دستی ثبت و ضبط می‌شوند. همچنین در خصوص کاربرانی که از طریق وب و یا به‌صورت حضوری درخواست نسخه دیجیتال سند را دارند، فقدان یک فرایند مکانیزه از زمان درخواست دیجیتال‌سازی سند تا پرداخت هزینه‌های لازم و ارسال فایل رقمی سند برای ایشان، کاملاً مشهود است.

از چالش‌های وضع موجود می‌توان به عدم‌نمایش الحاقات اسناد رقمی‌شده در سامانه موجود (رسا) به کاربرانی که در داخل تالار مطالعه آرشیو ملی به جستجوی اسناد می‌پردازند و ممکن است در بین اسناد بازیابی شده، اسنادی باشند که قبلاً اسکن شده‌اند و نیازی به مطالعه اصل سند نباشد، اشاره نمود. ضمن اینکه در خصوص اسنادی که نسخه دیجیتال آن‌ها وجود ندارد، امکان ارسال درخواست از طرف کاربران جهت دیجیتال‌سازی آن‌ها در داخل سیستم و تحویل الکترونیکی نسخه رقمی منبع به ایشان وجود ندارد (برای اسنادی که سطح دسترسی آن‌ها مشکلی ندارد). علاوه بر این، ورود و خروج اسنادی که از مخازن آرشیوی به واحدهایی همانند رقمی‌سازی یا مرمت و ضدعفونی تحویل می‌شوند، در سیستم یکپارچه‌ای ثبت نمی‌شوند و امکان گم‌شدن اسناد وجود دارد. همچنین اطلاع‌رسانی به افرادی که درخواست رقمی‌سازی اسناد را دارند، در حال حاضر انجام نمی‌شود و فرد متقاضی باید تلفنی یا حضوری پیگیر درخواست خود باشد. ضمن اینکه در برخی مواقع ممکن است فرایند رقمی‌سازی و تحویل به فرد متقاضی بسیار طولانی شود که این مسئله نیز از دیگر چالش‌ها در این خصوص می‌باشد.

یافته‌های بخش کمی

جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات کمی براساس شناخت وضعیت موجود و شناسایی چالش‌های آن، فرایندهای مطلوب در بخش تنظیم و توصیف اسناد و ارائه خدمات آرشیوی به کاربران تعیین شدند. به‌گونه‌ای که با کمک سامانه مدیریت اسناد، این فرایندها در بخش فراهم‌آوری آرشیو ملی اجرایی شوند. سپس میزان انطباق فرایندهای طراحی شده با وضعیت موجود از دیدگاه کارشناسان و متخصصان آرشیو ملی، مورد سؤال قرار گرفت. جدول شماره (۱) نشان‌دهنده پاسخ کارشناسان آرشیو ملی می‌باشد.

جدول ۱: میزان انطباق فرایندهای طراحی شده با وضعیت موجود

میانگین وزنی	نوع فرایند و دیاگرام مربوطه					
	بسیار کم-۱	کم-۲	متوسط-۳	زیاد-۴	بسیار زیاد-۵	
	فراوانی	فراوانی	فراوانی	فراوانی	فراوانی	
۳.۶۶	۰	۱۱	۴۵	۹۰	۵۰	فرایند تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی
۳.۷۶	۰	۰	۲۵	۹۸	۷۳	فرایند انتقال اسناد به مخازن در آرشیو ملی
۳.۷۱	۰	۰	۶۷	۹۴	۶۵	فرایند جست‌وجو، امانت و درخواست رقمی-سازی اسناد از طرف کاربران آرشیو ملی
۴.۱۴	۰	۰	۸۲	۸۸	۲۶	فرایند رقمی‌سازی اسناد در آرشیو ملی

به پاسخ‌هایی که میزان انطباق را بسیار زیاد اعلام کرده‌بودند، وزن ۵؛ پاسخ‌های با میزان انطباق زیاد، وزن ۴؛ پاسخ‌های با میزان انطباق متوسط، وزن ۳؛ پاسخ‌های با میزان انطباق کم، وزن ۲ و پاسخ‌های با میزان انطباق بسیار کم وزن ۱ داده‌شد. با چنین وزن‌دهی، میانگین وزنی آن‌ها با توجه به فراوانی آن‌ها محاسبه گردید که در ستون مربوطه در جدول شماره (۱)

قابل مشاهده است. همچنین میانگین وزنی که از این سرویس‌ها مورد انتظار است، حد وسط بین میزان انطباق بسیار زیاد و میزان انطباق متوسط (بین ۵ و ۳) یعنی میزان انطباق زیاد و عدد ۴ در نظر گرفته می‌شود.

همان‌طور که مشاهده می‌شود، از ۴ فرایند طراحی‌شده، میانگین وزنی یک فرایند بالاتر از حد موردانتظار (۴) است. به همین جهت برای این فرایند نیازی به آزمون نمی‌باشد و نتایج حاصل‌شده قابل قبول است؛ اما برای ۳ فرایندی که میانگین وزنی مشاهده‌شده آن‌ها از میانگین موردانتظار کمتر است (یعنی فرایندهای شماره ۱ و ۲ و ۳)، باید تست شود که آیا فاصله معناداری از میانگین موردانتظار دارند یا خیر که با توجه آزمون T انجام‌شده، نتایج ذیل حاصل شد.

جدول ۲: نتایج آزمون T مربوط به فرایندهای زیر میانگین وزنی

نوع فرایند	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار t	میانگین مقایسه‌شده	درجه آزادی	سطح معناداری
فرایند تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی	۱۹۶	۳.۶۷	۰.۱۷۴	۱.۹۱۹	۴	۱۹۵	۰.۰۶۹
فرایند انتقال اسناد به مخازن در آرشیو ملی	۱۹۶	۳.۷۶	۰.۱۳۶	۱.۷۴۶	۴	۱۹۵	۰.۰۹۶
فرایند جست‌وجو، امانت و درخواست‌رقمی سازی اسناد از طرف کاربران آرشیو ملی	۱۹۶	۳.۷۱	۰.۱۴۰	۲.۰۳۴	۴	۱۹۵	۰.۰۵۵

با توجه به فاصله اطمینان قابل قبول ۹۵٪ در آزمون T؛ در واقع سطح معناداری اگر از ۰.۰۵ کمتر باشد، اختلاف معناداری وجود دارد که با توجه به ستون سطح معناداری در جدول شماره (۲) مشخص می‌شود که هیچ‌کدام از فرایندها و دیاگرام‌های طراحی‌شده با سطح قابل قبول و موردانتظار، اختلاف معناداری ندارند. به عبارت دیگر فرایندهای طراحی‌شده و ایده‌آل در صورت راه‌اندازی سامانه مدیریت سیستم اسناد در آرشیو ملی به‌طور کامل فرایندهای جاری را پوشش می‌دهند و مورد تأیید هستند.

درواقع با توجه به پاسخ متخصصان آرشیو مشخص شد که وضعیت مطلوب طراحی‌شده که در RFP نرم‌افزار جامع اسناد و مصاحبه متخصصان آرشیو ملی آماده شده‌است. در صورت راه‌اندازی سیستم مدیریت اسناد که براساس همین فرایندها اجرایی می‌شود، پوشش‌دهنده وضعیت موجود می‌باشد و تفاوت معناداری ندارد؛ لذا ضمن تأیید فرایندهای مطلوب طراحی‌شده پیاده‌سازی سامانه یکپارچه مدیریت اسناد در این سازمان، ضرورت بسیار زیادی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر در راستای طراحی فرایند سازماندهی و اطلاع‌رسانی اسناد با کمک سیستم مدیریت اسناد در آرشیو ملی ایران با رویکردی آمیخته انجام گرفته‌است. در بخش کیفی با تحلیل محتوای اسناد و متون برآمده از مصاحبه با خبرگان،

چهار فرایند تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی، انتقال اسناد به مخازن در آرشیو ملی، جست‌وجو، امانت و درخواست رقمی‌سازی اسناد از طرف کاربران آرشیو ملی و رقمی‌سازی اسناد در آرشیو ملی شناسایی شد. سپس در بخش کمی پژوهش، جهت ارزیابی فرایندها با سطح قابل قبول و موردانتظار، میانگین وزنی و آزمون T مورد محاسبه قرار گرفت.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که جهت سازماندهی، مدیریت و بهبود مستمر فرایندهای یک سازمان باید مدیریت فرایندها در آن سازمان پیاده‌سازی شود. از طرفی با توجه به اینکه در آرشیو ملی ایران، داده‌ها و اطلاعات عنصر اصلی کسب‌وکار این سازمان هستند، با به‌کارگیری اصول مدیریتی و ابزارهای مناسب در فرایندهای مربوط به چرخه گردش اطلاعات با هدف دسترس‌پذیر کردن اطلاعات، مدیریت اطلاعات در این سازمان ضروری است. به همین دلیل راه‌اندازی سامانه جامع مدیریت اسناد که با بازنگری در چرخه فرایندهای سازمانی آرشیو ملی، تلاش در مدیریت اطلاعات و اسناد واردشده به این سازمان را دارد، یکی از اقدامات مهم و اساسی در این مرکز می‌باشد.

در راستای پیاده‌سازی سامانه مدیریت اسناد در آرشیو ملی، از بخش‌های مهم این سازمان می‌توان به واحدهای تنظیم و توصیف اسناد و ارائه خدمات آرشیوی به کاربران اشاره کرد. بررسی وضعیت موجود فرایندهای توصیف اسناد ارائه خدمات آرشیوی و فرایندهای وضعیت مطلوب، با کمک نخبگان آرشیویست در این پژوهش انجام و مشخص شد که فرایندهای مطلوب می‌توانند در سامانه جامع مدیریت اسناد آرشیو ملی مورد استفاده قرار گیرند.

البته موضوع این پژوهش در خصوص مدیریت فراهم آوری اسناد کاغذی می‌باشد؛ اما با توجه به رشد و گسترش مکاتبات الکترونیکی در سازمان‌های دولتی، لازم است که در خصوص بررسی نحوه مدیریت این دسته از اسناد، پژوهش‌های دیگری انجام شود.

فهرست منابع فارسی

- باغستانی، ساناز. ۱۳۸۹. بررسی وضعیت تنظیم و توصیف اسناد در گنجینه اسناد ملی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی.
- باغستانی، ساناز؛ خسروی، فریبرز. ۱۳۹۵. شیوه توصیف اسناد آرشیوی در آرشیو ملی ایران در بازه زمانی ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۵. فصلنامه گنجینه اسناد. شماره ۱۰۲.
- حسن‌پور، مهدی؛ شاه بهرامی، اسدالله. ۱۳۹۳. آرشیو ابری، خدمتی نو در مدیریت اسناد رقمی. فصلنامه گنجینه اسناد. شماره ۹۵.
- شورینی، خلیلی، ۱۳۸۹. روش‌های پژوهش آمیخته (با تأکید بر بومی‌سازی)، تهران، انتشارات یادواره کتاب.
- رضایی، کامران و تدین، سحر و اقدسی، محمد و اسدی، بختیار. ۱۳۸۸. عوامل کلیدی موفقیت در پیاده‌سازی مدیریت فرایند و ارائه چارچوبی برای ارزیابی آمادگی سازمان. نشریه مدیریت صنعتی، دوره ۱ شماره ۳، پاییز ۱۳۸۸.

- رمضانی، محمد و رهبری، نرگس. ۱۳۹۷. اصول و مبانی مدیریت فرایند کسب‌وکار. نشر راز نهران.
- صباغی نژاد، زیور؛ حیدری، غلامرضا. ۱۳۹۴. ۱۵ تعریف از مدیریت اطلاعات. مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. شماره ۱۶.
- صمیعی، میترا. ۱۳۹۰. مدیریت حفاظت رقمی در آرشیوهای ملی: راهبردها و استانداردها. فصلنامه گنجینه اسناد. شماره ۸۲.
- عادل‌ی اسفنجانی، معصومه. ۱۳۸۹. بررسی وضعیت تنظیم و توصیف اسناد آرشیوی در معاونت سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران (آرشیو ملی ایران) از آغاز تاکنون و ارائه راهکارهایی در جهت بهبود آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- عادل‌ی، معصومه؛ امیرخانی، غلامرضا. ۱۳۸۷. تنظیم و توصیف منابع آرشیوی. فصلنامه گنجینه اسناد، شماره ۷۲.
- مهدی نسب، محمدحسین. ۱۳۹۲. فرایند ارزشیابی اسناد آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی در گنجینه اسناد ملی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی.
- میرزایی، خلیل، ۱۳۸۹. پژوهش، پژوهشگری و پژوهشنامه نویسی، جلد اول، تهران، انتشارات جامعه شناسان.
- نیومن، ویلیام لارنس، ۱۳۸۹. شیوه‌های پژوهش اجتماعی: رویکردهای کمی و کیفی، ترجمهٔ دانایی فرد و کاظمی، جلد دوم، تهران: مهربان نشر.

فهرست منابع انگلیسی

- Arkan Mahmood, Ibrahim Taner Okumu. 2017. Design and Implementation of an Electronic Document Management System. MAKÜ-Uyg Bil. No.1, p 9-17.
- Creswell, J.W. 2014. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches, SAGE Publications, Inc.
- Miller, Fredric. 1990. Arranging and describing archives and manuscript (Archival Fundamentals Series). Chicago. The society of American archivists.
- Saunders et al. 2019. Research methods for business students, 8th edition, Pearson inc.