

بررسی تأثیر فناوری اطلاعات، فرآیندهای مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی بر بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۱۰

کد مقاله: ۲۹۲۲

خلیل صفری^۱

چکیده

این تحقیق به بررسی تأثیر فناوری اطلاعات، فرآیندهای مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی بر بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی می‌پردازد. سازمان‌های دولتی با حجم بالای اسناد و مدارک مواجه هستند و استفاده از فناوری اطلاعات می‌تواند نقش مؤثری در بهبود فرآیندهای مدیریت اسناد ایفا کند. این تحقیق نشان می‌دهد که پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت اسناد دیجیتال، پایگاه‌های داده الکترونیکی و ابزارهای اتوماسیون اداری می‌تواند به تسریع فرآیندها، کاهش خطاها و بهبود دسترسی به اسناد کمک کند. علاوه بر این، فرآیندهای مدیریت دانش که شامل شناسایی، ذخیره‌سازی و اشتراک‌گذاری اطلاعات است، می‌تواند به بهبود دسترسی و استفاده بهینه از اسناد در سازمان‌های دولتی منجر شوند. همچنین، فرهنگ سازمانی نیز تأثیر چشمگیری بر نحوه مدیریت اسناد دارد؛ سازمان‌هایی با فرهنگ همکاری و اشتراک‌گذاری اطلاعات، کارایی بهتری در مدیریت اسناد خواهند داشت. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که تأثیر این سه عامل (فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی) به‌طور هم‌زمان بر بهبود کارایی مدیریت اسناد در سازمان‌های دولتی قابل توجه است. این تحقیق بر اهمیت هم‌زمان استفاده از این سه عامل تأکید دارد و پیشنهاد می‌کند که سازمان‌های دولتی باید در راستای بهبود مدیریت اسناد و مدارک خود، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات را تقویت کرده، فرآیندهای مدیریت دانش را به‌طور مؤثر پیاده‌سازی و فرهنگ سازمانی مناسب را در جهت همکاری و اشتراک‌گذاری اطلاعات توسعه دهند.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات، مدیریت اسناد، مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، کارایی سازمانی، سازمان‌های دولتی

مدیریت اسناد و مدارک یکی از ارکان اساسی در سازمان‌های دولتی به شمار می‌رود که بر کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان‌ها تأثیر زیادی دارد. در بسیاری از سازمان‌ها، حجم بالای اطلاعات و اسناد موجب می‌شود که فرآیندهای سنتی مدیریت این اسناد کارایی لازم را نداشته و به افزایش هزینه‌ها، اتلاف وقت و کاهش دقت در تصمیم‌گیری‌ها منجر شود. از این رو، بهبود روش‌های مدیریت اسناد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. یکی از ابزارهای کلیدی که می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا به این هدف دست یابند، فناوری اطلاعات (IT) است. فناوری اطلاعات از طریق اتوماسیون فرآیندها، ذخیره‌سازی و پردازش داده‌ها، و تسهیل جستجو و بازیابی اسناد، می‌تواند به‌طور چشم‌گیری کارایی فرآیندهای مدیریت اسناد را بهبود بخشد (زارع، ۱۳۹۶). این ابزارها به‌ویژه در سازمان‌های دولتی که با حجم زیادی از اطلاعات و اسناد سر و کار دارند، می‌تواند به کاهش خطاها و تسریع در انجام امور منجر شود. با توجه به اینکه در بسیاری از سازمان‌های دولتی هنوز از سیستم‌های دستی یا نیمه‌مکانیزه برای مدیریت اسناد استفاده می‌شود، استفاده از فناوری‌های نوین می‌تواند نقش مهمی در بهبود کارایی ایفا کند. فناوری اطلاعات با ارائه راهکارهای نوین مانند سیستم‌های مدیریت اسناد (DMS)، پایگاه‌های داده، و سامانه‌های اتوماسیون اداری، قادر است بسیاری از مشکلات موجود در مدیریت اسناد را حل کند. برای مثال، سیستم‌های مدیریت اسناد دیجیتال می‌توانند فرآیندهای ذخیره‌سازی، پردازش و بازیابی اطلاعات را به‌صورت سریع و با دقت بالا انجام دهند. این سیستم‌ها همچنین می‌توانند به سازمان‌ها کمک کنند تا اسناد خود را به‌صورت الکترونیکی ذخیره کرده و دسترسی به آن‌ها را از هر مکان و در هر زمانی ممکن سازند (جعفری، ۱۳۹۸). در سازمان‌های دولتی، این نوع سیستم‌ها می‌توانند به کاهش خطاها و اشتباهات انسانی، بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری، و همچنین افزایش امنیت اسناد منجر شوند. به‌طور خاص، استفاده از فناوری اطلاعات در بخش‌های مختلف مدیریت اسناد می‌تواند به کاهش هزینه‌های عملیاتی، بهبود ارتباطات داخلی و تسریع در انجام امور اداری کمک کند.

در کنار فناوری اطلاعات، فرآیندهای مدیریت دانش نیز می‌توانند تأثیر بسزایی در بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک داشته باشند. مدیریت دانش به مجموعه‌ای از فرآیندها اطلاق می‌شود که هدف آن شناسایی، ذخیره‌سازی، و اشتراک‌گذاری دانش در درون سازمان است. در سازمان‌های دولتی که با حجم زیادی از اطلاعات و اسناد مواجه هستند، مدیریت صحیح دانش می‌تواند به ارتقاء فرآیندهای ذخیره‌سازی و بازیابی اطلاعات کمک کند (کریمی، ۱۳۹۷). برای مثال، سازمان‌هایی که فرآیندهای مدیریت دانش را به‌طور مؤثر پیاده‌سازی کرده‌اند، می‌توانند به‌راحتی به دانش موجود در سازمان دسترسی داشته و آن را برای تصمیم‌گیری‌ها و حل مسائل استفاده کنند. علاوه بر این، مدیریت دانش می‌تواند به اشتراک‌گذاری اطلاعات و تجربیات میان کارکنان کمک کرده و از تکرار اشتباهات و دوباره‌کاری‌ها جلوگیری کند. بنابراین، فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی نه تنها به بهبود کارایی اسناد و مدارک کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به ارتقاء کیفیت خدمات دولتی نیز منجر شود. فرآیندهای مدیریت دانش، در صورتی که به‌طور مؤثر پیاده‌سازی شوند، می‌توانند به ایجاد یک پایگاه اطلاعاتی مرکزی کمک کنند که در آن تمامی کارکنان سازمان بتوانند به اطلاعات و اسناد مهم دسترسی پیدا کنند. این امر نه تنها زمان مورد نیاز برای پیدا کردن اطلاعات را کاهش می‌دهد، بلکه به ارتقاء کیفیت تصمیم‌گیری‌ها در سازمان‌های دولتی نیز منجر می‌شود (عبدالله‌زاده، ۱۳۹۷). با توجه به ویژگی‌های خاص سازمان‌های دولتی که معمولاً به‌دلیل پیچیدگی‌های ساختاری و بوروکراتیک خود با چالش‌های مختلفی مواجه هستند، پیاده‌سازی مؤثر فرآیندهای مدیریت دانش می‌تواند به افزایش همکاری بین بخش‌های مختلف، بهبود گردش اطلاعات و تسهیل در فرآیندهای اجرایی کمک کند. در این میان، فرهنگ سازمانی نیز عامل بسیار مهمی در تأثیرگذاری بر فرآیندهای مدیریت اسناد و مدارک است. فرهنگ سازمانی به مجموعه‌ای از باورها، ارزش‌ها و نگرش‌هایی اطلاق می‌شود که بر رفتارهای افراد در داخل سازمان تأثیر می‌گذارد (پناهی، ۱۳۹۸). فرهنگ سازمانی می‌تواند بر نحوه تعامل کارکنان با اسناد و اطلاعات موجود در سازمان تأثیر مستقیم داشته باشد. برای مثال، در سازمان‌هایی که فرهنگ همکاری و اشتراک‌گذاری اطلاعات در آن‌ها رواج دارد، مدیریت اسناد به‌طور مؤثر و کارآمدتری انجام می‌شود. در مقابل، در سازمان‌هایی که فرهنگ فردگرایانه و عدم اشتراک‌گذاری اطلاعات در آن‌ها غالب است، مدیریت اسناد ممکن است با مشکلاتی مانند گم شدن اسناد، دسترسی محدود به اطلاعات، و عدم هماهنگی بین بخش‌ها مواجه شود. بنابراین، ایجاد یک فرهنگ سازمانی مناسب و مشوق برای اشتراک‌گذاری اطلاعات و همکاری می‌تواند به بهبود فرآیندهای مدیریت اسناد و مدارک کمک کند (سلیمانی، ۱۳۹۹). علاوه بر این، فرهنگ سازمانی می‌تواند بر پذیرش فناوری‌های جدید و نوآوری‌ها در سازمان تأثیر بگذارد. در سازمان‌هایی که فرهنگ آن‌ها به پذیرش فناوری و تغییرات جدید تمایل دارد، پیاده‌سازی ابزارهای فناوری اطلاعات و سیستم‌های مدیریت اسناد راحت‌تر و مؤثرتر خواهد بود. از سوی دیگر، در سازمان‌هایی که با مقاومت در برابر تغییرات مواجه هستند، پیاده‌سازی چنین سیستم‌هایی با چالش‌های بیشتری روبه‌رو خواهد شد (فتحی‌زاده، ۱۳۹۷). به همین دلیل، فرهنگ سازمانی باید به‌گونه‌ای شکل گیرد که کارکنان را به استفاده از فناوری‌های نوین تشویق کند و از این طریق به بهبود کارایی مدیریت اسناد کمک نماید. در نهایت، تأثیر هم‌زمان فناوری اطلاعات، فرآیندهای مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی در بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی یک مقوله پیچیده و چندبعدی

است. تعامل میان این سه عامل می‌تواند موجب بهبود کلی کارایی، کاهش هزینه‌ها و ارتقاء سطح خدمات در سازمان‌های دولتی شود. این تحقیق به دنبال بررسی تأثیر هم‌زمان این سه متغیر بر بهبود کارایی مدیریت اسناد در سازمان‌های دولتی است و سعی دارد با شناسایی ارتباطات و تعاملات میان آن‌ها، مدل‌های عملی برای بهبود فرآیندهای مدیریتی ارائه دهد. به این ترتیب، این مطالعه می‌تواند به مدیران و تصمیم‌گیرندگان دولتی کمک کند تا با استفاده از این مدل‌ها، استراتژی‌های بهتری برای بهبود کارایی مدیریت اسناد در سازمان‌های خود طراحی کنند.

۲- فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر مدیریت اسناد

فناوری اطلاعات (IT) به‌عنوان یکی از ابزارهای اساسی در دنیای مدرن، به‌ویژه در بخش‌های دولتی، نقش حیاتی در بهبود فرآیندهای سازمانی دارد. در دنیای کنونی که حجم اطلاعات و اسناد به‌شدت افزایش یافته است، مدیریت مؤثر و کارآمد این داده‌ها و اسناد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در این میان، استفاده از سیستم‌های مدیریت اسناد (DMS) و پایگاه‌های داده الکترونیکی می‌تواند تأثیر چشم‌گیری در بهبود کارایی و کاهش هزینه‌های مربوط به مدیریت اسناد داشته باشد. سیستم‌های DMS، به‌عنوان یکی از فناوری‌های کلیدی در مدیریت اسناد، قادر هستند که اسناد را به‌طور الکترونیکی ذخیره کرده و امکان جستجو، بازیابی و ویرایش آن‌ها را با سرعت و دقت بالا فراهم کنند. این سیستم‌ها همچنین فرآیندهای مربوط به ذخیره‌سازی، پردازش و ارسال اسناد را خودکار می‌کنند و بدین ترتیب، نیازی به انجام این فعالیت‌ها به‌صورت دستی باقی نمی‌ماند (زارع، ۱۳۹۶). در سازمان‌های دولتی که معمولاً با حجم بالایی از اسناد و مدارک مواجه هستند، فناوری اطلاعات به‌ویژه می‌تواند سرعت دسترسی به اسناد را افزایش دهد و در نتیجه زمان مورد نیاز برای یافتن اطلاعات و پردازش آن‌ها را به‌طور چشم‌گیری کاهش دهد. این ویژگی به‌ویژه برای سازمان‌هایی که باید خدمات متنوعی به شهروندان ارائه دهند، اهمیت فراوانی دارد. در این راستا، سیستم‌های مدیریت اسناد دیجیتال و پایگاه‌های داده الکترونیکی به کارمندان این امکان را می‌دهند که به راحتی به اسناد مورد نیاز دسترسی پیدا کنند و از هزینه‌های اضافی مربوط به نگهداری و بایگانی اسناد کاغذی اجتناب کنند (نظری، ۱۳۹۹). همچنین، با کاهش حجم اسناد فیزیکی، فضای مورد نیاز برای نگهداری اسناد نیز کاهش می‌یابد، که این امر به کاهش هزینه‌ها و بهینه‌سازی استفاده از منابع در سازمان‌ها کمک می‌کند.

یکی از دیگر جنبه‌های تأثیرگذار فناوری اطلاعات در مدیریت اسناد، کاهش خطاهای انسانی است. در سیستم‌های سنتی مدیریت اسناد که بر اساس فرآیندهای دستی انجام می‌شود، احتمال بروز خطاهایی نظیر گم شدن اسناد، اشتباه در کدگذاری، یا وارد کردن نادرست اطلاعات بسیار بالا است. اما با استفاده از فناوری اطلاعات، بسیاری از این مشکلات به‌طور خودکار رفع می‌شود. برای مثال، در سیستم‌های مدیریت اسناد دیجیتال، قابلیت‌های جستجوی پیشرفته و ذخیره‌سازی خودکار اسناد باعث می‌شود که خطاهای انسانی به حداقل برسد و اسناد به راحتی و با دقت بالا در دسترس قرار گیرد (محمودی و همکاران، ۱۳۹۸). این امر موجب افزایش دقت و سرعت در فرآیندهای اجرایی سازمان‌ها می‌شود و از تأخیرها و مشکلات احتمالی جلوگیری می‌کند. علاوه بر این، سیستم‌های اتوماسیون اداری، که یکی دیگر از فناوری‌های مرتبط با مدیریت اسناد هستند، می‌توانند به بهبود گردش کار و تسهیل فرآیندهای تصمیم‌گیری در سازمان‌های دولتی کمک کنند. با استفاده از اتوماسیون، بسیاری از وظایف روزمره و تکراری مانند ثبت و ارسال اسناد، پیگیری‌ها، و مدیریت فرآیندهای تاییدیه به‌طور خودکار انجام می‌شود و به این ترتیب، کارکنان می‌توانند زمان خود را صرف وظایف استراتژیک‌تر کنند (جعفری، ۱۳۹۸). همچنین، سیستم‌های اتوماسیون اداری می‌توانند به مدیران کمک کنند تا فرآیندهای تصمیم‌گیری را سریع‌تر انجام دهند و با دسترسی به اطلاعات به‌روز، تصمیمات دقیق‌تری اتخاذ کنند.

در دنیای امروز، فناوری‌های نوین نظیر اسکن اسناد، ذخیره‌سازی ابری و مدیریت اسناد دیجیتال نیز به‌طور مؤثر در بهبود فرآیندهای مدیریت اسناد و مدارک کمک می‌کنند. اسکن اسناد به‌عنوان اولین مرحله در دیجیتالی‌سازی اسناد، امکان تبدیل اسناد فیزیکی به فرمت‌های الکترونیکی را فراهم می‌آورد. این فرایند به سازمان‌ها کمک می‌کند که اسناد خود را به‌طور سریع و مؤثر دیجیتال کرده و از این طریق به‌طور مستقیم از مزایای فناوری اطلاعات بهره‌مند شوند (علی‌پور و همکاران، ۱۳۹۷). ذخیره‌سازی ابری نیز به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که اسناد خود را در فضای ابری ذخیره کرده و به راحتی و در هر زمان و مکانی به آن‌ها دسترسی پیدا کنند. این فناوری علاوه بر فراهم‌آوردن دسترسی آسان به اسناد، هزینه‌های مربوط به نگهداری سرورها و زیرساخت‌های فیزیکی را نیز کاهش می‌دهد. به‌طور کلی، فناوری‌های نوین در مدیریت اسناد به‌عنوان ابزارهایی کارآمد در راستای بهینه‌سازی فرآیندها و افزایش کارایی در سازمان‌های دولتی شناخته می‌شوند. در مجموع، فناوری اطلاعات می‌تواند تأثیرات مثبتی بر بهبود کارایی مدیریت اسناد در سازمان‌های دولتی داشته باشد. با استفاده از سیستم‌های مدیریت اسناد، اتوماسیون اداری و فناوری‌های نوین، سازمان‌ها قادر خواهند بود که کارایی خود را افزایش دهند، هزینه‌ها را کاهش دهند و دسترسی به اطلاعات را

سریع‌تر و دقیق‌تر انجام دهند. بنابراین، توجه به این فناوری‌ها در سازمان‌های دولتی نه تنها موجب بهبود کارایی مدیریت اسناد می‌شود، بلکه به‌طور کلی باعث ارتقای کیفیت خدمات و کاهش خطاها در فرآیندهای اداری خواهد شد.

۳- مدیریت دانش و تأثیر آن بر کارایی مدیریت اسناد

مدیریت دانش به‌عنوان فرآیندی پیچیده و چندبعدی در سازمان‌ها تعریف می‌شود که به شناسایی، جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، به‌کارگیری و اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش مربوط به سازمان کمک می‌کند. این فرآیند در سازمان‌های دولتی به‌ویژه از اهمیت زیادی برخوردار است، زیرا حجم بالای اسناد و اطلاعات که به‌طور مستمر در آن‌ها تولید می‌شود، نیازمند یک سیستم کارآمد و مؤثر برای مدیریت است. سیستم‌های مدیریت دانش می‌توانند به‌طور قابل توجهی به بهبود کارایی مدیریت اسناد در سازمان‌ها کمک کنند. این سیستم‌ها نه تنها موجب تسهیل دسترسی به اطلاعات می‌شوند، بلکه امکان به‌کارگیری تجربیات و دانش‌های پیشین را فراهم می‌آورند تا از تکرار اشتباهات جلوگیری شود و از این طریق فرآیندهای اجرایی سریع‌تر و مؤثرتر انجام شوند (کریمی، ۱۳۹۷).

به‌عنوان مثال، در سازمان‌های دولتی که به‌طور پیوسته با اطلاعات پیچیده و چندمنظوره روبرو هستند، فرآیندهای مدیریت دانش می‌توانند به بهبود دسترسی به اسناد و اطلاعات موجود کمک کنند و تصمیم‌گیری‌ها را تسهیل نمایند. این دسترسی سریع به اطلاعات به‌ویژه در شرایطی که سازمان‌ها با بحران‌ها یا مشکلات فوری مواجه هستند، می‌تواند منجر به تصمیم‌گیری‌های دقیق‌تر و به‌موقع‌تر شود. علاوه بر این، فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی می‌توانند به‌طور مؤثر اسناد و اطلاعات حیاتی را به‌طور مرتب به‌روزرسانی کرده و از فراموشی یا گم شدن آن‌ها جلوگیری کنند. این به‌روزرسانی مداوم موجب می‌شود که همگان به جدیدترین اطلاعات دسترسی داشته باشند و دیگر نیازی به جستجوی مداوم و پیچیده نباشد. در نتیجه، مدیریت دانش نه تنها موجب افزایش کارایی در مدیریت اسناد می‌شود بلکه هزینه‌های جستجو و پردازش اطلاعات را کاهش می‌دهد (شیرازی، ۱۳۹۸).

از سوی دیگر، یکی از اثرات مثبت مدیریت دانش در سازمان‌ها این است که می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا از منابع دانشی موجود در سازمان استفاده بهینه نمایند. در بسیاری از سازمان‌ها، کارکنان تجربیات و دانش‌های ارزشمندی دارند که معمولاً به‌صورت پراکنده و غیرمتمرکز در دسترس است. سیستم‌های مدیریت دانش می‌توانند این اطلاعات را جمع‌آوری کرده و آن‌ها را به‌صورت ساختارمند و منظم در اختیار دیگران قرار دهند. به این ترتیب، سازمان‌ها می‌توانند از تکرار اشتباهات جلوگیری کرده و از تجربیات گذشته بهره‌مند شوند. این فرآیند به‌ویژه در زمینه مدیریت اسناد و مدارک مؤثر است، زیرا با استفاده از مدیریت دانش، سازمان‌ها می‌توانند اسناد مهم را به‌طور منظم دسته‌بندی کرده و دسترسی به آن‌ها را آسان‌تر کنند. همچنین، از آنجا که اشتراک‌گذاری دانش درون‌سازمانی موجب تسهیل ارتباطات و بهبود همکاری‌ها می‌شود، کارایی مدیریت اسناد نیز به‌طور مستقیم افزایش می‌یابد (زارعی و همکاران، ۱۳۹۹).

۴- فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر بهبود کارایی مدیریت اسناد

فرهنگ سازمانی به‌عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها و رفتارهایی که در درون سازمان‌ها شکل می‌گیرد، تأثیر زیادی بر نحوه انجام کارها و مدیریت اسناد در سازمان‌ها دارد. فرهنگ سازمانی نه تنها بر شیوه‌های مدیریتی و ساختار سازمانی تأثیر می‌گذارد، بلکه بر نحوه تعامل و همکاری بین اعضای سازمان نیز نقش کلیدی دارد. به‌ویژه در زمینه مدیریت اسناد، فرهنگ سازمانی می‌تواند تعیین‌کننده باشد که آیا کارکنان به‌طور مؤثر به اسناد دسترسی دارند و آیا فرآیندهای مربوط به ثبت، ذخیره‌سازی و به‌روزرسانی اسناد به‌درستی انجام می‌شود یا خیر. به عبارت دیگر، فرهنگ سازمانی می‌تواند بر کیفیت فرآیندهای مدیریت اسناد و مدارک در سازمان تأثیرگذار باشد. در سازمان‌هایی که فرهنگ همکاری و اشتراک‌گذاری اطلاعات در آن‌ها رواج دارد، مدیریت اسناد به‌طور مؤثرتر و کارآمدتری انجام می‌شود. این سازمان‌ها به‌طور مرتب فرآیندهای اطلاعاتی را بهبود می‌دهند و اطمینان حاصل می‌کنند که همه اعضای سازمان به اطلاعات و اسناد مورد نیاز دسترسی دارند (پناهی، ۱۳۹۸).

در مقابل، در سازمان‌هایی که فرهنگ فردگرایانه و عدم اشتراک‌گذاری اطلاعات غالب است، مشکلات متعددی در زمینه مدیریت اسناد به‌وجود می‌آید. یکی از مهم‌ترین مشکلات در چنین سازمان‌هایی این است که اسناد و اطلاعات به‌صورت پراکنده و غیرمتمرکز ذخیره می‌شوند، که این امر می‌تواند منجر به مشکلاتی نظیر گم شدن اسناد یا دشواری در پیدا کردن اطلاعات مرتبط با مسائل اجرایی و مدیریتی شود. این موضوع به‌ویژه در سازمان‌های دولتی که حجم بالای اطلاعات و اسناد دارند، موجب افزایش هزینه‌ها و کندی در فرآیندهای اجرایی می‌شود. بنابراین، ایجاد و تقویت فرهنگ سازمانی مناسب در سازمان‌های دولتی می‌تواند به‌طور مؤثری فرآیندهای مدیریت اسناد را بهبود بخشد. این فرهنگ باید بر اساس ارزش‌هایی نظیر همکاری، اشتراک‌گذاری اطلاعات، و احترام به سیستم‌های مدیریت اطلاعات باشد تا کارکنان به‌طور مستمر از این سیستم‌ها استفاده کنند و اطلاعات را به‌طور مؤثر ذخیره‌سازی و به‌روزرسانی نمایند (صادقی و همکاران، ۱۳۹۷).

۵- تأثیر هم‌زمان فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی

در بسیاری از موارد، تأثیر فناوری اطلاعات، فرآیندهای مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی به‌طور هم‌زمان بر بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی مشاهده می‌شود. این سه عامل به‌طور مشترک می‌توانند به بهبود عملکرد سازمان‌ها در زمینه مدیریت اسناد کمک کنند. به‌عنوان مثال، اگر یک سازمان فناوری اطلاعات قوی داشته باشد اما فرآیندهای مدیریت دانش مؤثر یا فرهنگ سازمانی مناسبی نداشته باشد، هنوز کارایی کافی را در مدیریت اسناد نخواهد داشت. از طرفی، اگر فقط فرآیندهای مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی مناسب وجود داشته باشند اما از فناوری اطلاعات استفاده نشود، سازمان نمی‌تواند به‌طور مؤثر اسناد و مدارک خود را مدیریت کند. به‌این‌ترتیب، برای دستیابی به کارایی مطلوب در مدیریت اسناد، باید این سه عامل به‌طور هم‌زمان در سازمان‌ها پیاده‌سازی شوند و تعامل مناسبی میان آن‌ها برقرار گردد (عبدالله‌زاده، ۱۳۹۷). نقش فناوری اطلاعات در ایجاد ساختارهای دیجیتال و خودکار برای مدیریت اسناد، از یک سو، و فرآیندهای مدیریت دانش در نظم‌دهی و اشتراک‌گذاری اطلاعات از سوی دیگر، اهمیت زیادی دارد. از طرفی، فرهنگ سازمانی که همکاری، اشتراک‌گذاری و بهبود مستمر را ترویج می‌کند، می‌تواند موجب استفاده بهینه از فناوری اطلاعات و فرآیندهای مدیریت دانش شود. بنابراین، هم‌افزایی میان این سه عامل موجب بهبود کلی فرآیندهای مدیریت اسناد و کاهش هزینه‌ها می‌شود. همچنین، این هم‌افزایی می‌تواند کیفیت خدمات دولتی را ارتقا دهد و رضایت‌مندی شهروندان را افزایش دهد (محمودی و همکاران، ۱۳۹۸). با توجه به تأثیرات عمیق فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی بر بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک، ضروری است که سازمان‌های دولتی به‌طور هم‌زمان به این سه مؤلفه توجه کنند. پیاده‌سازی فناوری‌های نوین، ایجاد فرآیندهای مؤثر مدیریت دانش و توسعه فرهنگ سازمانی مناسب می‌تواند به‌طور چشم‌گیری موجب بهبود فرآیندهای مدیریت اسناد شود. در این راستا، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های دولتی ابتدا زیرساخت‌های فناوری اطلاعات خود را تقویت کنند، سپس فرآیندهای مدیریت دانش را به‌طور مؤثر پیاده‌سازی کنند و در نهایت، فرهنگ سازمانی را به سمت اشتراک‌گذاری اطلاعات و همکاری بیشتر هدایت نمایند. این فرآیندها باید به‌طور مداوم به‌روزرسانی شوند تا هم‌چنان در راستای بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک حرکت کنند. همچنین، استفاده از دوره‌های آموزشی برای کارکنان در زمینه استفاده از فناوری‌های نوین و آشنایی با اهمیت مدیریت دانش و اشتراک‌گذاری اطلاعات می‌تواند به‌طور چشم‌گیری موجب ارتقای این فرآیندها شود (عبادی، ۱۳۹۹).

۶- نتیجه‌گیری

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات، فرآیندهای مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی، هر یک به‌طور مستقل و همچنین به‌صورت هم‌زمان تأثیرات قابل توجهی بر بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی دارند. به‌ویژه، فناوری اطلاعات با فراهم آوردن ابزارهای دیجیتال و خودکار برای مدیریت اسناد، به تسریع فرآیندها، کاهش هزینه‌ها و بهبود دقت در مدیریت اسناد کمک می‌کند. سیستم‌های مدیریت اسناد دیجیتال و پایگاه‌های داده الکترونیکی باعث دسترسی سریع‌تر به اطلاعات و کاهش خطاهای انسانی می‌شوند که این امر به بهبود کارایی در ارائه خدمات عمومی منجر می‌گردد. فرآیندهای مدیریت دانش نیز نقش مهمی در بهبود دسترسی به اسناد و اطلاعات دارند. این فرآیندها می‌توانند از طریق شناسایی و اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات موجود در سازمان، از تکرار اشتباهات جلوگیری کرده و موجب ارتقای عملکرد کلی سازمان شوند. به‌ویژه در سازمان‌های دولتی، که نیازمند تصمیم‌گیری‌های سریع و مؤثر هستند، مدیریت دانش به‌طور مستقیم بر نحوه ذخیره‌سازی، بازیابی و به‌کارگیری اسناد تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، فرهنگ سازمانی عامل مهم دیگری است که به‌طور مستقیم بر نحوه تعامل کارکنان با اسناد و اطلاعات تأثیر می‌گذارد. در سازمان‌هایی که فرهنگ همکاری، اشتراک‌گذاری و احترام به سیستم‌های اطلاعاتی حاکم است، فرآیندهای مدیریت اسناد به‌طور مؤثرتری اجرا می‌شوند. در مقابل، در سازمان‌هایی که فرهنگ فردگرایانه یا عدم اشتراک‌گذاری اطلاعات غالب است، مشکلاتی نظیر گم شدن اسناد، دسترسی محدود به اطلاعات و تأخیر در فرآیندها ایجاد می‌شود.

بنابراین، به‌منظور بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی، ضروری است که این سه مؤلفه به‌طور هم‌زمان و هماهنگ با یکدیگر پیاده‌سازی شوند. پیاده‌سازی فناوری‌های نوین، تقویت فرآیندهای مدیریت دانش و ایجاد و تقویت فرهنگ سازمانی مناسب می‌تواند به‌طور چشم‌گیری موجب بهبود عملکرد و کاهش هزینه‌ها در این سازمان‌ها شود. همچنین، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های دولتی به توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، آموزش کارکنان در زمینه مدیریت دانش و ارتقای فرهنگ همکاری و اشتراک‌گذاری اطلاعات توجه ویژه داشته باشند تا از این طریق به کارایی بالاتری در مدیریت اسناد و مدارک دست یابند.

منابع

- زارعی، مهدی. (۱۳۹۶). تأثیر فناوری اطلاعات بر بهبود کارایی مدیریت اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی. مجله مدیریت دولتی، ۳(۳)، ۲۵۴-۲۷۰.
- کرمی، سید علی. (۱۳۹۷). مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی: چالش‌ها و راهکارها. فصلنامه مدیریت و اطلاعات، ۱۸(۲)، ۱۳۴-۱۵۰.
- شیرازی، نیلوفر. (۱۳۹۸). بررسی نقش مدیریت دانش در ارتقای کارایی سیستم‌های مدیریتی سازمان‌های دولتی. مجله علوم مدیریت، ۳۰(۱)، ۷۰-۸۵.
- صادقی، مهسا و همکاران. (۱۳۹۷). فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر فرآیندهای مدیریت اسناد. مجله پژوهش‌های مدیریت، ۱۵(۴)، ۳۲۳-۳۳۸.
- عبدالله‌زاده، حسن. (۱۳۹۷). تعامل فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی: مطالعه‌ای در زمینه مدیریت اسناد. مجله علوم اطلاعات، ۱۰(۳)، ۹۷-۱۱۰.
- محمودی، فاطمه و همکاران. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر هم‌زمان فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی بر بهبود کارایی سازمان‌ها. مجله مدیریت اجرایی، ۲۳(۴)، ۲۳۷-۲۵۰.
- پناهی، شمس‌الله. (۱۳۹۸). تأثیر فرهنگ سازمانی بر بهبود مدیریت اسناد و مدارک در سازمان‌های دولتی. فصلنامه تحقیق در مدیریت، ۱۰(۲)، ۱۴۵-۱۵۹.
- عبادی، مهدی. (۱۳۹۹). تکنولوژی اطلاعات و توسعه مدیریت اسناد در سازمان‌های دولتی. مجله مدیریت اطلاعات، ۷(۲)، ۵۵-۶۷.