

# Current Archival Arrangement, Description, and Services in the National Archives of Iran: An Analytical Survey

Reza ShahrabiFarahani<sup>1</sup> | Fahimeh Babalhavaeji<sup>2</sup> | Nadjla Hariri<sup>3</sup>  
Fateme Nooshinfard<sup>4</sup>

## Abstract:

**Purpose:** The purpose is to clarify the current status of archival records arrangement and description process and archival services in the National Archives of Iran, and identify the challenges of the sections.

**Method and Research Design:** Both qualitative and analytical survey were used as the research method. The research was accomplished in two stages. In the first stage, five expert archivists of the National Archives of Iran were interviewed and in the second stage, 21 employees of the National Archives of Iran filled out a questionnaire.

**Finding and conclusion:** Based on the respondents' viewpoints, the designed optimal processes in both arrangement and description section and archival services section covered all current processes and no significant differences were found.

**Keywords:** Records Arrangement and Description, Archival Services, Records Digitization, Organization Process, Records Management System.

**Citation:** ShahrabiFarahani, R., Babalhavaeji, F., Hariri, N., & Nooshinfard, F. (2023). A Survey of the current status of Archival Arrangement and Description and archival services in the National Archives of Iran. *Ganjine-ye Asnad*, 33(1), 116-132 | doi: 10.30484/ganj.2023.3052

**GANJINE-YE  
ASNAD**  
Historical Research &  
Archival Studies Quarterly

Research paper

1. PhD Student of Information Science and Knowledge, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, I.R. Iran  
Shahrabi@gmail.com

2. Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, I.R. Iran, (Corresponding Author)  
f.babalhavaeji@gmail.com

3. Professor, Department of Knowledge and Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran  
nadjlahariri@gmail.com

4. Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, I.R. Iran  
f.nooshinfard@gmail.com

Copyright © 2023, NLAI (National Library & Archives of I. R. Iran). This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International, which permits others to download this work, share it with others and adapt the material for any purpose.

Ganjine-Ye Asnad

«129»

Peer-reviewed Journal | National Library & Archives of I. R. Iran, Archival Research Institute

ISSN: 1023-3652 | E-ISSN: 2538-2268

Digital Object Identifier(DOI): 10.30484/GANJ.2023.3052

Indexed by Google Scholar, Researchgate, ISC, SID & Iran Journal | <http://ganjineh.nlai.ir>

Vol. 33, No.1, Spring 2023 | pp: 116 - 132 (17) | Received: 8, Dec. 2021 | Accepted: 9, Feb. 2022

Archival research





فصلنامه تحقیقات تاریخی  
و مطالعات آرشیوی

مقاله پژوهشی

# بررسی وضعیت فعلی تنظیم و توصیف اسناد و عرضه خدمات آرشیوی در آرشیو ملی ایران

رضا شهرابی فراهانی<sup>۱</sup> | فهیمه باب‌الحوائجی<sup>۲</sup> | نجلا حریری | فاطمه نوشین فرد<sup>۳</sup>

## چکیده:

**هدف:** تبیین وضعیت فعلی گردش کار در بخش تنظیم و توصیف اسناد و عرضه خدمات آرشیوی به مراجعان در معاونت آرشیو ملی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران و بررسی چالش‌های موجود در این حوزه‌ها.

**روش/ رویکرد پژوهش:** روش پژوهش به صورت ترکیبی شامل روش کیفی و پیمایش تحلیلی است. پرسش از متخصصان آرشیو ملی برای آگاهی از شرایط فعلی و مدل‌سازی از گردش کار مطلوب و تهیه پرسش‌نامه و پرسش از آرشیویست‌ها با هدف بررسی میزان انطباق فرایندهای تدوین‌شده با شرایط فعلی در حوزه‌های کاری مدنظر در آرشیو ملی ایران انجام شده است.

**یافته‌ها و نتیجه‌گیری:** براساس پاسخ‌های دریافت‌شده، به دلیل شرایط مطلوب طراحی‌شده در بخش‌های تنظیم و توصیف اسناد، و رقمی‌سازی و عرضه خدمات آرشیوی اسناد، راه‌اندازی زیرساخت نرم‌افزاری جامع مدیریت اسناد که براساس فرایندهای مطلوب عملیاتی بشود، به‌طورکامل وضعیت موجود را پوشش خواهد داد.

**کلیدواژه‌ها:** تنظیم و توصیف اسناد؛ خدمات آرشیوی؛ دیجیتال‌سازی اسناد؛ فرایندهای سازمانی؛ سیستم مدیریت اسناد.

**استناد:** شهرابی، رضا، باب‌الحوائجی، فهیمه، حریری، نجلا و نوشین فرد، فاطمه. (۱۴۰۲). بررسی وضعیت فعلی تنظیم و توصیف اسناد و عرضه خدمات آرشیوی در آرشیو ملی ایران. *گنجینه اسناد*، ۱۳۳(۱)، ۱۱۶-۱۳۲ | doi: ۱۰,۳۰۴۸۴/ganj.۲۰۲۳,۳۰۵۲

۱. دانشجوی دکتری 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،  
(نویسنده‌مسئول)  
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



## گنجینه اسناد

۱۲۹

فصلنامه علمی | سازمان اسناد و کتابخانه ملی ج.ا.ایران - پژوهشکده اسناد

شاپا(چاپی): ۱۰۲۳-۲۶۵۲ | شاپا(الکترونیکی): ۲۵۲۸-۲۲۶۸

شناسانه برنمود رقمی (DOI): ۱۰,۳۰۴۸۴/GANJ.۲۰۲۳,۳۰۵۲

نمایه در Google Scholar, Researchgate, SID, ISC, ایران ژورنال | <http://ganjineh.nlai.ir>

سال ۳۳، دفتر ۱، بهار ۱۴۰۲ | صص: ۱۱۶ - ۱۳۲ (۱۷)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۹/۱۷ | تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

تحقیقات آرشیوی

## ۱. موضوع پژوهش

آرشیوها، کتابخانه‌ها و موزه‌ها سه نهاد مهم میراث فرهنگی هر کشور محسوب می‌شوند. نقش چنین مؤسساتی شناسایی، گردآوری، حفاظت، توصیف و در دسترس قرار دادن تولیدات فکری و هنری دوران گذشته و حال، برای بهره‌مندی نسل‌های کنونی و آتی است (عادلی اسفنجانی، ۱۳۸۹). فلسفه وجودی آرشیوها، کتابخانه‌ها و موزه‌ها گردآوری، نگهداری و تفسیر اسناد مرتبط با افکار، گفتار و فعالیت‌های بشری است. هریک از این مؤسسات مجموعه‌هایی با اشکال گوناگون دارند که با اصول مدیریتی متفاوت اداره می‌شود. از آنجاکه آرشیویست‌ها، کتابداران و موزه‌داران فعالیت‌های بیانگر مسئولیت مشترکشان در زمینه‌های اجتماعی، مدیریتی، امانتی و حقوقی را به اشتراک می‌گذارند، مستندسازی منشأ، و تفسیر و توصیف ویژگی‌های منابع گردآوری شده ضرورت دارد (عادلی و امیرخانی، ۱۳۸۷).

در کشور ایران، وظیفه گردآوری و نگهداری اسناد دولتی برعهده آرشیو ملی ایران است. اهم وظایف آرشیو ملی ایران - که ذیل معاونت اسناد ملی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی انجام می‌شود - عبارت‌اند از:

شناسایی و گردآوری اسناد با ارزش دولتی و انتقال آن‌ها به آرشیو ملی ایران؛  
تنظیم، توصیف و سازمان‌دهی اسناد گردآوری شده در 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 برای اسناد نوشتاری و غیرنوشتاری؛

خرید اسناد نوشتاری و غیرنوشتاری غیردولتی با ارزش؛  
دریافت اسناد اهدایی با ارزش از اشخاص حقیقی.

در حال حاضر در آرشیو ملی ایران سیستم نرم‌افزاری جامع و یکپارچه‌ای برای مدیریت گردش سند در بخش‌های مختلف این آرشیو وجود ندارد و در برخی از بخش‌های آرشیو ملی، برای سامان‌دهی برخی از امور از سیستم نرم‌افزار کتابخانه‌ای استفاده می‌شود. برای مدیریت جامع اسناد لازم است تا سامانه‌ای یکپارچه طراحی شود تا تمامی فرایندهای کاری آرشیو ملی را پوشش دهد. به همین منظور لازم است تا فرایند بخش‌های مختلف آرشیو ملی بررسی شود و وضعیت موجود آن‌ها شناسایی شود، چالش‌های آن‌ها تعیین شود و در ادامه فرایندهای ایده‌آل لازم برای پیاده‌سازی در داخل سیستم مدیریت جامع



اسناد، طراحی شود. آرشیو ملی ایران در راستای انجام وظایف سازمانی خود ۲ بخش مهم به نام «تنظیم و توصیف اسناد» و «عرضه خدمات آرشیوی به کاربران» دارد که وظایف این ۲ بخش هرکدام ذیل مدیریت‌های مجزا انجام می‌شوند.

موضوع این پژوهش بررسی وضعیت فعلی فرایندهای تنظیم و توصیف اسناد و عرضه خدمات آرشیوی به کاربران، شناسایی چالش‌های آن و طراحی فرایندهای مطلوبی است که باید در داخل سیستم مدیریت اسناد در آرشیو ملی پیاده‌سازی شوند. از آنجاکه سامانه جامعی برای مدیریت اسناد در آرشیو ملی وجود ندارد و از طرفی در طراحی سیستم مدیریت اسناد، طراحی فرایندهای سازمانی و به‌روزردن آن‌ها از مقدمات ضروری این موضوع است، بنابراین اهمیت موضوع پژوهش حاضر - که در واقع یکی از پیش‌نیازهای راه‌اندازی سیستم جامع مدیریت اسناد است - مشخص می‌شود.

## ۲. روش پژوهش

این پژوهش با روش ترکیبی (ترکیب روش کیفی و پیمایش تحلیلی) انجام شده است. جامعه پژوهش در بخش نخست شامل ۵ نفر از خبرگان و متخصصان حاضر در آرشیو ملی بودند که به صورت هدفمند و با معیارهای مشخص انتخاب شدند و در بخش بعدی شامل ۲۱ نفر از شاغلان حوزه آرشیو ملی بودند که به صورت سرشمار انتخاب شدند. در فاز اول پژوهش با ۵ نفر از نخبگان آرشیو ملی مصاحبه شد. این نخبگان همگی از مدیران فعلی یا قدیم آرشیو ملی در بخش‌های مختلف آن هستند که دارای سابقه کار بیشتر از ۲۰ سال در آرشیو ملی هستند و به روند کار در آرشیو ملی کاملاً مسلط هستند. اطلاعات لازم در زمینه فرایندهای جاری آرشیو ملی از ایشان کسب شد و وضعیت فعلی فرایندهای سازمانی آرشیو ملی در بخش تنظیم و توصیف اسناد و بخش عرضه خدمات آرشیوی بررسی شد. در حین مصاحبه علاوه بر شناسایی وضع موجود، چالش‌های وضع فعلی نیز مشخص شد.

در ادامه، فرایندهای وضعیت ایدئال براساس متدولوژی‌های تحلیل و طراحی فرایند مدیریت سازمانی، آماده شدند. این فرایندها با رویکرد پیاده‌سازی سامانه جامعی مدیریت اسناد و دیدگاه سیستم‌محور به فعالیت‌های آرشیو ملی طراحی شدند.

داده‌های مورد استفاده برای طراحی این فرایندها، اطلاعات کسب شده در مصاحبه با نخبگان آرشیو ملی و نیز مستند RFP<sup>۱</sup> نرم‌افزار جامع آرشیو ملی است که آن را کارشناسان و متخصصان حوزه فناوری اطلاعات در سازمان اسناد و کتابخانه ملی نوشته‌اند.

در مرحله بعد، این فرایندها در قالب پرسش‌نامه، از ۲۱ نفر از کارشناسان و متخصصان



آرشیو ملی، نظرخواهی شدند و از آنان پرسش شد که این فرایندهای وضعیت ایدئال (مربوط به فرایندهای سازمانی که با کمک سامانه مدیریت اسناد پیاده سازی می شوند) تا چه میزان با شرایط فعلی گردش کار در بخش شناسایی و ارزش یابی اسناد در آرشیو ملی مطابقت دارد.

### ۳. پیشینه پژوهش

باتوجه به بررسی های انجام شده مشخص شد که پژوهش هایی در زمینه بررسی فعالیت های آرشیو ملی ایران انجام شده است؛ ولی هیچ کدام از این پژوهش ها در قالب نگاهی جامع و کلان و از دید مدیریت فرایندهای سازمانی محقق نشده اند.

باغستانی در پژوهشی در سال ۱۳۸۹، به بررسی وضعیت تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی ایران و میزان کارایی آن در بازیابی اطلاعات پرداخته است. در این پژوهش که به صورت ترکیبی مصاحبه و طراحی سیاهه و ارسی انجام شده است، به شیوه های رایج برای تنظیم و توصیف اسناد اشاره شده است. البته در این پژوهش به نحوه سازمان دهی اسناد بیشتر پرداخته شده است و به فرایندهای جاری در بخش های مربوطه و نیز طراحی سیستم برای این موضوع اشاره نشده است.

در پژوهش دیگری مهدی نسب در سال ۱۳۹۲ به بررسی وضعیت فرایند ارزش یابی اسناد آموزشی منتقل شده به آرشیو ملی ایران پرداخته است. در این پژوهش ابتدا نحوه بررسی اسناد آموزشی وزارت علوم که به آرشیو ملی منتقل شده اند و میزان مؤثر بودن و مفید بودن آنها طبق معیارهای شاخص آموزشی طراحی شده با همکاری آرشیو ملی و مدیریت های زیرمجموعه وزارت علوم مشخص شده است و سپس فرایند مذکور که از بایگانی های وزارت علوم آغاز می شود و به مخازن آرشیو ملی منتهی می شود به طور کامل ذکر شده است.

صمیعی در پژوهشی در سال ۱۳۹۰ وضعیت موجود در فرایند حفاظت رقمی در آرشیو ملی کشورها را از طریق شناسایی راهبردها و شیوه های نگهداری منابع رقمی، استانداردهای مورد نیاز آن و فرمت های قابل قبول برای حفاظت منابع رقمی بررسی کرده است. در این پژوهش مشخص شد که «رسانه های مغناطیسی برخط»<sup>۱</sup> و «تیپ لایبراری ها»<sup>۲</sup>، به دلیل کیفیت و ساختار سخت افزاری از بهترین ابزارهای نگهداری و حفاظت از داده های رقمی در آرشیو ملی هستند. همچنین «استاندارد متس»<sup>۳</sup> و «الگوی مرجع باز ا.ی. آی. اس»<sup>۴</sup> مناسب ترین استانداردها برای سازمان دهی و نگهداری داده های رقمی در آرشیو ملی هستند. به همین دلیل راهبرد تهیه نسخه پشتیبان با هدف مدیریت

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



داده‌های رقمی آرشیو ملی و استفاده از استانداردهای مذکور، امنیت نگهداری و حفاظت از اطلاعات رقمی شده در آرشیو ملی را تأمین می‌کند.

در سال ۱۳۹۳، حسن‌پور و شاه‌بهرامی در پژوهشی با هدف مدیریت بهتر منابع آرشیوی، به راه‌اندازی آرشیو ابری با کمک ابزارهای نوین، فناوری‌های روز و زیرساخت‌های سخت‌افزاری جدید اشاره کرده‌اند. به دلیل حجم زیاد اطلاعات تولیدشده در آرشیوها و هزینه‌های زیاد توسعه و نگهداری تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری برای مدیریت اسناد در آرشیوها و حفاظت منابع، رویکردهای اشتراکی همانند زیرساخت‌های ابری برای مدیریت حجم زیادی از محتواهای موجود در آرشیوها جوابگو است و نداشتن زیرساخت‌های سخت‌افزاری اختصاصی، به مدیریت آرشیو در این مراکز لطمه‌ای وارد نخواهد کرد.

#### ۴. تنظیم و توصیف اسناد

میلر در کتاب «تنظیم و توصیف اسناد آرشیوی و نسخ خطی»<sup>۱</sup>، تنظیم اسناد را این‌گونه تعریف می‌کند: تنظیم آرشیوی فرایند سازمان‌دهی و مدیریت اسناد تاریخی است که اولاً به شناسایی و جمع‌آوری اسناد ایجادشده با منشأ مشترک و دارای ویژگی‌ها و ساختار مشترک می‌پردازد و ثانیاً به شناسایی روابط بین این اسناد و منشأ آن‌ها می‌پردازد (میلر، ۱۹۹۰).

درواقع در تنظیم اسناد ۲ موضوع مهم حاصل می‌شود: ۱- دسته‌های اسناد در قالب مجموعه‌سند، نظم درونی معناداری پیدا می‌کنند. ۲- این مجموعه‌ها با نظم و ترتیب خاصی در مخزن قرار می‌گیرند (باغستانی، ۱۳۸۹). هدف اصلی تنظیم اسناد، کاهش بی‌نظمی و ایجاد نظم در حجم انبوهی از اسناد مجموعه اسناد آرشیو است.

به‌طور معمول برای سازمان‌دهی مجموعه‌های آرشیوی، ۵ سطح تنظیم با رویکرد سلسله‌مراتبی از کل به جزء تعریف می‌شود: سطح مخزن؛ سطح مجموعه (Fond)؛ سطح ردیف (Series)؛ سطح پرونده (File)؛ سطح برگ (Item).

بعد از تنظیم اسناد، فرایند بعدی، توصیف اسناد است. این فرایند شامل ثبت استاندارد اطلاعات سطح تنظیم، و محتوا و شکل اسناد است؛ به طوری که افراد پژوهش‌گر بتوانند درباره ارتباط اسناد به موضوع تحقیق خود تصمیم‌گیری کنند. بدون توصیف مناسب و دقیق، مجموعه‌های منظم اسناد هم قابل استفاده نخواهند بود (باغستانی، ۱۳۸۹).

توصیف اسناد آرشیوی مشتمل بر دو بخش توصیفی و تحلیلی است. قسمت توصیفی، ثبت اطلاعات عناصری نظیر منشأ سند، تاریخ و دوره سند، سطح توصیف، حجم و تعداد صفحات، زبان و خط سند است و می‌تواند براساس استانداردهای بین‌المللی توصیف

1. "Arranging and describing archives and Manuscripts"

2. Miller



آرشیوی (ISAD) انجام شود. قسمت تحلیلی نیز مطالعه، تحلیل و انتخاب توصیفگرهای اسامی، موضوعات و مکان‌های جغرافیایی است که به پژوهشگر در بازیابی موضوع سند کمک می‌کند (باغستانی و خسروی، ۱۳۹۵).

## ۵. عرضه خدمات آرشیوی

اصولاً تمامی فرایندهای موجود در آرشیو ملی از زمان گردآوری و ارزش‌یابی اسناد تا زمان فهرست‌نویسی و سازمان‌دهی و انتقال به مخازن آرشیوی با هدف فراهم کردن دسترسی محققان و پژوهشگران به اسناد انجام می‌شود.

عرضه هرگونه خدمت به کاربران و مراجعان آرشیو ملی با کمک اسناد آرشیوی، خدمات آرشیوی نامیده می‌شود. نمونه‌هایی از عرضه خدمات آرشیوی در آرشیو ملی عبارت‌اند از: تحویل اصل سند به مراجعه‌کنندگان برای مطالعه در تالارهای آرشیو ملی؛ تهیه نسخه دیجیتال از اصل سند و دادن آن به کاربران؛ عرضه خدمات «از آرشیویست بپرسید» برای یافتن اسناد موردنیاز پژوهشگران در میان بانک اطلاعاتی اسناد؛ گفت‌وگوهای آنلاین و عرضه خدمات مرجع مجازی از طریق وب به پرسشگران حوزه اسناد؛ برگزاری نمایشگاه‌های حضوری و مجازی با هدف معرفی اسناد موجود در آرشیو ملی مرتبط با مناسبت‌های تاریخی.

## ۶. مدیریت فرایندهای سازمانی

فرایند سازمانی عبارت است از مجموعه‌فعالیت‌های مرتبط یا تأثیرگذاری که ورودی بخشی از سازمان را به خروجی آن بخش مرتبط می‌کند (رضایی و دیگران، ۱۳۸۸).

مدیریت فرایندهای سازمانی با هدف بهینه‌کردن فرایندهای سازمانی انجام می‌شود. مدیریت فرایند سازمانی (Business Process Management = BPM)، شامل متدها، تکنیک‌ها و ابزارهایی است که برای پشتیبانی از طراحی، اجرا، مدیریت و تحلیل فرایندهای کاری سازمان به کار می‌روند. می‌توان گفت که مدیریت فرایند، مجموعه‌ای است از رویکردهای مدیریتی و فناوری مدرن که به‌نحوی ساختاریافته، منسجم و هماهنگ برای درک و مستندسازی، مدل‌سازی، تحلیل و بهبود مستمر فرایندهای سازمانی استفاده می‌شود (رمضانی و رهبری، ۱۳۹۷).

مدیریت فرایند ادغامی از دانش و تحقیق در همگرایی و اتصال بین مدیریت و فناوری اطلاعات است و شامل ابزارها و تکنیک‌هایی است که با کمک نیروی انسانی و منابع سازمانی برای کنترل و طراحی بهینه فرایندهای سازمانی به کار می‌رود.



## ۷. سیستم‌های مدیریت اطلاعات

صباغی نژاد و حیدری (۱۳۹۴) در مقاله خود و در یکی از تعاریف مدیریت اطلاعات بیان کرده‌اند که مدیریت اطلاعات فرایندی است که کسب اطمینان از شناسایی و دریافت ارزش اطلاعات را دربر می‌گیرد و بیانگر ابزارهایی است که به وسیله آن، سازمان به صورت کارآمد، اطلاعات خود را برنامه‌ریزی، گردآوری، سازمان‌دهی، و استفاده می‌کند و اشاعه می‌دهد. در این تعریف ارزشمند بودن اطلاعات مهم است و در واقع به این نکته اشاره شده است که باید با فیلتر کردن اطلاعات، اطلاعات بی‌ارزش از اطلاعات ارزشمند پالایش شوند.

برای پیاده‌سازی فرایند کامل مدیریت اطلاعات در سازمان، طراحی سیستم جامع مدیریت اطلاعات الزامی است تا تمامی فرایندهای مذکور را از نقاط ورودی تا انتهای پوشش دهد. توسعه سیستم‌های مدیریت اطلاعات - به عنوان ضرورت عصر اطلاعات - چالش‌های فراوانی را پیش‌روی سازمان‌ها قرار داده است. اصولاً هدف از توسعه سیستم‌های اطلاعاتی افزایش کارایی در رسیدن به اهداف کسب و کار است.

## ۸. سامانه مدیریت اسناد

مدیریت اسناد در واقع تمام فعالیت‌های کنترل روش‌مند از زمان تولید اسناد، بهره‌برداری، نگهداری، راکدسازی و امحاء یا انتقال آن‌ها به آرشیو ملی، و فهرست و توصیف اسناد و عرضه آن‌ها به مخاطبان و محققان را شامل می‌شود.

سیستم‌های مدیریت اسناد با هدف پشتیبانی از تمام فرایندهای گردش سند طراحی می‌شوند. در واقع این سیستم‌ها تمام فرایندهای مدیریت اسناد مذکور را به صورت سیستمی و در قالب سامانه‌ای جامع و یکپارچه پیاده‌سازی می‌کنند. این سامانه‌ها در جهت مدیریت بهتر اسناد، بهینه کردن بودجه، امنیت بیشتر، بازدهی بیشتر و یکپارچگی فعالیت‌ها عمل می‌کنند (محمود و اوکوموس، ۲۰۱۷).

همان‌طور که در بخش سیستم‌های مدیریت اطلاعات ذکر شد، برای طراحی و پیاده‌سازی سامانه‌های مدیریت اسناد در سازمان، بازنگری در فرایندهای آن مجموعه لازم است. بر همین اساس پیاده‌سازی سامانه جامع مدیریت اسناد در آرشیو ملی نیز نیازمند بررسی فرایندهای موجود و بازنگری و طراحی فرایندهای جدید است.

## ۹. یافته‌های پژوهش

طبق مصاحبه انجام شده با نخبگان آرشیو ملی، فرایندهای تنظیم و توصیف اسناد و عرضه خدمات آرشیوی به صورت زیر است. لازم به ذکر است که ابتدا وضعیت موجود این





فرایندها در آرشیو ملی بررسی شد؛ چالش‌های آن‌ها شناسایی شد و طبق نظرات این کارشناسان فرایندهای جدید طراحی شد و مورد ارزیابی کارشناسان آرشیو ملی قرار گرفت.

## ۹.۱. فرایند تنظیم و توصیف اسناد

### ۹.۱.۱. وضعیت موجود

هر سند موجود در آرشیو ملی به فهرست‌نویسی و توصیف نیاز دارد تا امکان بازیابی اطلاعات آن برای کاربران وجود داشته باشد. هرچقدر 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، کاربرگه‌ای 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 آن وارد می‌شود. در حال حاضر در بخش تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی، از سامانه رسا برای سازمان‌دهی اسناد و ورود اطلاعات کاربرگه اسناد استفاده می‌شود. کارشناسان این بخش با مطالعه اسناد، آن‌ها را در این سامانه توصیف می‌کنند. تخصیص کلیدواژه به اسناد و استفاده از اصطلاح‌نامه‌های موضوعی در این سامانه از اقدامات در حال انجام است.

اسناد وارده شده به بخش تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی، از مخازن آرشیوی، اسناد خریداری شده و اسناد اهدایی است. در واقع با توجه به حجم زیاد اسناد وارد شده، این اسناد پس از دریافت از سازمان‌های دولتی و گذراندن دوره مربوطه در بایگانی راکد و سپس انتقال به مخازن آرشیوی و توصیف در سطح Series، برای تنظیم و توصیف دقیق‌تر، به تدریج و بر اساس اولویت به واحد تنظیم و توصیف اسناد منتقل می‌شوند.

لازم به ذکر است که در حال حاضر فرایند کاری واحد تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی ایران، به‌طور کامل در سامانه رسا انجام می‌شود و همه فرایندهای کاری لازم در جهت فهرست اسناد در این نرم‌افزار وجود دارد و اطلاعات تمام اسناد آرشیوی در این سامانه قابل بازیابی است.

### ۹.۱.۲. چالش‌های وضع موجود

در حال حاضر اطلاعات ورودی و خروجی اسناد از مخازن آرشیوی به واحد تنظیم و توصیف شامل مبدأ و مقصد، زمان ارسال و دریافت، مشخصات تحویل‌گیرنده و تحویل‌دهنده و اسناد منتقل شده به دلیل تعریف نشدن work-flow مربوط در سامانه رسا، در



سیستم ثبت نمی‌شود و امکان پیگیری و کنترل الکترونیکی بر روی چرخه گردش اسناد وجود ندارد؛ بنابراین احتمال از بین رفتن یا مفقود شدن اسناد در فرایند انتقال بین مخازن و واحد تنظیم و توصیف وجود دارد.

## ۹.۲. فرایند عرضه خدمات آرشیوی به کاربران

### ۹.۲.۱. وضعیت موجود

واحد خدمات آرشیوی مسئولیت اصلی نگهداری از تمام اسناد خارج شده از واحد شناسایی و فراهم‌آوری اسناد و وارد شده به مخازن اصلی آرشیو ملی را برعهده دارد. مدیریت مخازن اصلی آرشیو ملی و نگهداری از اسناد این مخازن برعهده این بخش است. در صورتی که مدیریت آرشیو ملی برای دسترسی به سند مجوز صادر کرده باشد یا اینکه سند برای دسترسی هیچ‌گونه محدودیتی نداشته باشد، اسناد موجود در مخازن اصلی آرشیو برای مراجعان قابل‌بازبایی و قابل مشاهده هستند.

در حال حاضر فرایند ارسال اسناد به مخازن آرشیو ملی در سامانه رسا انجام می‌شود. اطلاعات مربوط به محل نگهداری اسناد در مخازن آرشیوی، در این سامانه ثبت (جای‌نما) می‌شود و سوابق ورود اسناد به مخازن و خروج اسناد از مخازن در این سامانه نگهداری می‌شود. در واحد خدمات آرشیوی هم‌چنین سرویس‌دهی به مراجعان آرشیو ملی برای مشاهده اسناد و یا عرضه نسخه دیجیتال اسناد به ایشان و اطلاع‌رسانی‌های لازم در زمینه اسناد موجود در آرشیو ملی انجام می‌شود. مراجعان با کمک برنامه رسا و جست‌وجو در اسناد، درخواست‌های خود را به صورت سیستمی به کارشناسان واحد خدمات آرشیو ارسال می‌کنند و پس از آن اسناد مدنظر ایشان برای مطالعه در داخل تالار مراجعان آرشیو ملی به ایشان امانت داده می‌شود. اگر مراجعان به نسخه رقمی اسناد نیاز داشته باشند، درخواست رقمی‌سازی سند را به کارشناس داخل تالار مطالعه می‌دهند و بعد از مدتی برای دریافت فایل به آرشیو ملی مراجعه می‌کنند.

تمام واحدهای دیگر آرشیو ملی هم 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 بین‌بخشی تحویل گرفتن سند از این واحد در سامانه‌ای ثبت نمی‌شود.

تمام فرایندهای کاری واحد خدمات آرشیوی در زمینه ثبت اطلاعات محل نگهداری اسناد در مخازن آرشیوی و نیز دسترسی‌پذیر کردن آن‌ها برای مراجعان از طریق سامانه رسا انجام می‌شود؛ ولی برای ارسال سند به بخش‌های مختلف آرشیو ملی در هنگام ضرورت،



فرایندی در این سامانه تعریف نشده است و این موارد به صورت دستی ثبت و ضبط می شوند. هم چنین در زمینه کاربرانی که از طریق وب و یا به صورت حضوری درخواست نسخه دیجیتال سند را دارند، نبود فرایندی مکانیزه از زمان درخواست دیجیتال سازی سند تا پرداخت هزینه های لازم و ارسال فایل رقمی سند برای ایشان، کاملاً مشهود است.

### ۹.۲.۲. چالش های وضع موجود

در زمینه اسنادی که نسخه دیجیتال آن ها وجود ندارد، امکان ارسال درخواست از طرف کاربران برای دیجیتال سازی آن ها در داخل سیستم و تحویل الکترونیکی نسخه رقمی منبع به ایشان وجود ندارد (البته برای اسنادی که سطح دسترسی آن ها مشکلی ندارد). ورود و خروج اسناد از مخازن آرشیوی به واحدهایی همانند رقمی سازی یا مرمت و ضد عفونی در سیستمی یکپارچه ثبت نمی شود و امکان مفقود شدن اسناد وجود دارد. در حال حاضر به افراد متقاضی رقمی سازی اطلاع رسانی نمی شود و فرد متقاضی باید تلفنی یا حضوری درخواست خود را پیگیری کند؛ هم چنین در برخی مواقع ممکن است فرایند رقمی سازی و تحویل آن به فرد متقاضی بسیار طولانی شود.

### ۹.۳. یافته های بخش کمی پژوهش

بر اساس شناخت وضعیت موجود و شناسایی چالش های آن، فرایندهای مطلوب در ۲ بخش «تنظیم و توصیف اسناد» و «عرضه خدمات آرشیوی به کاربران» طراحی شدند. سپس از کارشناسان و متخصصان آرشیو ملی در زمینه «میزان انطباق فرایندهای طراحی شده با وضعیت موجود» سؤال شد. جدول شماره ۱ پاسخ کارشناسان آرشیو ملی به سؤال مذکور است.



میلیگین وزنی پاسخها	وزن پاسخها					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	۱	۸	۹	۳	فرایند تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی
۳,۷۶	۰	۰	۷	۱۲	۲	فرایند انتقال اسناد به مخازن در آرشیو ملی
۳,۷۱	۰	۰	۸	۱۱	۲	فرایند جست و جو، امانت و درخواست رقمی سازی اسناد از طرف کاربران آرشیو ملی
۴,۱۴	۰	۰	۵	۸	۸	فرایند رقمی سازی اسناد در آرشیو ملی

### جدول ۱

میزان انطباق فرایندهای طراحی شده، با  
وضعیت موجود

به پاسخهای با میزان انطباق بسیار زیاد، وزن ۵؛ به پاسخهای با میزان انطباق زیاد، وزن ۴؛ به پاسخهای با میزان انطباق متوسط، وزن ۳؛ به پاسخهای با میزان انطباق کم، وزن ۲؛ و به پاسخهای با میزان انطباق بسیار کم وزن ۱ داده شد. با چنین وزندهی، میانگین وزنی پاسخها با توجه به فراوانی آنها محاسبه شد که در ستون مربوطه در همان جدول ۱ آمده است.

هم چنین میانگین وزنی مورد انتظار از این فرایندها حد وسط بین میزان انطباق بسیار زیاد (۵) و میزان انطباق متوسط (۳)، یعنی میزان انطباق زیاد (۴) در نظر گرفته می شود. همان طور که مشاهده می شود از ۴ فرایند طراحی شده، میانگین وزنی یک فرایند بالاتر از حد مورد انتظار (۴) است؛ به همین جهت برای این فرایند به آزمون نیازی نبود و نتایج حاصل شده قابل قبول بود؛ ولی برای ۳ فرایندی که میانگین وزنی مشاهده شده آنها از میانگین مورد انتظار کمتر بود (فرایندهای شماره ۱ و ۲ و ۳) باید تست می شد که آیا فاصله معناداری از میانگین مورد انتظار دارند یا خیر که با توجه به آزمون T انجام شده، نتایج زیر حاصل شد.



نوع فرایند	تعداد	میلگین	انحراف استاندارد	مقدار t	میلگین مقایسه شده	درجه آزادی	سطح معنی داری
فرایند تنظیم و توصیف اسناد در آرشیو ملی	۲۱	۳,۶۷	۰,۱۷۴	۱,۹۱۹	۴	۲۰	۰,۰۶۹
فرایند انتقال اسناد به مخازن در آرشیو ملی	۲۱	۳,۷۶	۰,۱۳۶	۱,۷۴۶	۴	۲۰	۰,۰۹۶
فرایند جست و جو، امانت و درخواست رقیمی سازی اسناد از طرف کاربران آرشیو ملی	۲۱	۳,۷۱	۰,۱۴۰	۲,۰۲۴	۴	۲۰	۰,۰۵۵

## جدول ۲

نتایج آزمون T مربوط به فرایندهای زیر میانگین وزنی

باتوجه به فاصله اطمینان قابل قبول 95% در آزمون T، در واقع سطح معنی داری اگر از ۰,۰۵ کمتر باشد اختلاف معنی داری وجود دارد که باتوجه به ستون سطح معنی داری در جدول شماره ۲، مشخص می شود که هیچ کدام از فرایندها و دیاگرام های طراحی شده با سطح قابل قبول و مورد انتظار، اختلاف معنی داری ندارند و به عبارتی این فرایندهای طراحی شده در صورت راه اندازی سامانه مدیریت سیستم اسناد در آرشیو ملی به طور کامل فرایندهای جاری را پوشش می دهند و مورد تأیید هستند.

درواقع باتوجه به پاسخ متخصصان آرشیو مشخص شد وضعیت مطلوب طراحی شده که در RFP نرم افزار جامع اسناد و مصاحبه متخصصان آرشیو ملی آماده شده است، در صورت راه اندازی سیستم مدیریت اسناد - که براساس همین فرایندها اجرایی می شود - پوشش دهنده وضعیت موجود است و تفاوت معناداری ندارد؛ بنابراین ضمن تأیید فرایندهای مطلوب طراحی شده، پیاده سازی سامانه یکپارچه مدیریت اسناد در این سازمان ضرورت بسیار زیادی دارد.

## ۱۰. نتیجه

برای سازمان دهی، مدیریت و بهبود مستمر فرایندهای هر سازمان، باید مدیریت فرایندها در آن سازمان پیاده سازی شود. در آرشیو ملی ایران، داده و اطلاعات عنصر اصلی کسب و کار سازمان است؛ بنابراین به کارگیری اصول مدیریتی و ابزارهای مناسب در فرایندهای مربوط به چرخه گردش اطلاعات با هدف دسترس پذیر کردن اطلاعات، و مدیریت اطلاعات در این سازمان ضروری است.



به همین دلیل راه اندازی سامانه جامع مدیریت اسناد که با بازنگری در چرخه فرایندهای سازمانی آرشیو ملی، تلاش دارد تا اطلاعات و اسناد وارد شده به این سازمان را مدیریت کند، یکی از اقدامات مهم و اساسی در این مرکز است.

در راستای پیاده سازی سامانه مدیریت اسناد در آرشیو ملی و با توجه به اهمیت واحدهای «تنظیم و توصیف اسناد» و «عرضه خدمات آرشیوی به کاربران» این ۲ بخش مهم آرشیو ملی بررسی شدند. در این پژوهش وضعیت فعلی فرایندهای توصیف اسناد و فرایندهای واحد عرضه خدمات آرشیوی بررسی شد و نیز فرایندهای وضعیت مطلوب آنها با کمک نخبگان آرشیویست تعیین شد و مشخص شد که این فرایندهای مطلوب می توانند در سامانه جامع مدیریت اسناد آرشیو ملی استفاده شوند.

البته موضوع این پژوهش در زمینه فرایندهای تنظیم و توصیف و عرضه خدمات آرشیوی، مربوط به اسناد کاغذی است؛ ولی با توجه به رشد و گسترش مکاتبات الکترونیکی در سازمان های دولتی، لازم است تا در آینده پژوهش های دیگری هم در زمینه بررسی نحوه مدیریت این دسته از اسناد انجام شود.

## منابع فارسی

### کتاب

رضیانی، محمد؛ رهبری، نرگس. (۱۳۹۷). *اصول و مبانی مدیریت فرایند کسب و کار*. تهران: راز نهان.

### مقاله

باغستانی، ساناز؛ خسروی، فریبرز. (۱۳۹۵). «شیوه توصیف اسناد آرشیوی در آرشیو ملی ایران در دوره زمانی ۱۳۵۰ تا ۱۳۹۰». فصل نامه گنجینه اسناد، ۲۶(۲)، شماره ۱۰۲.

حسن پور، مهدی؛ شاه بهرامی، اسدالله. (۱۳۹۳). «آرشیو ابری، خدمتی نو در مدیریت اسناد رقمی». فصل نامه گنجینه اسناد، ۲۴(۳)، شماره ۹۵.

رضایی، کامران؛ تدین، سحر؛ اقدسی، محمد؛ استادی، بختیار. (۱۳۸۸). «عوامل کلیدی موفقیت در پیاده سازی مدیریت فرایند و ارائه چارچوبی برای ارزیابی آمادگی سازمان». نشریه مدیریت صنعتی، دوره ۱، شماره ۳، پاییز ۱۳۸۸.

صباغی نژاد، زیور؛ حیدری، غلامرضا. (۱۳۹۴). «پانزده تعریف از مدیریت اطلاعات». مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۷(۲)، شماره ۱۶.

صمیعی، میترا. (۱۳۹۰). «مدیریت حفاظت رقمی در آرشیوهای ملی: راهبردها و استانداردها». فصل نامه گنجینه اسناد، ۲۱(۲)، شماره ۸۲.



عادلی، معصومه؛ امیرخانی، غلامرضا. (۱۳۸۷). «تنظیم و توصیف منابع آرشیوی (با تأکید بر فهرست‌های راهنما)». فصل‌نامه گنجینه اسناد، شماره ۷۲.

### پایان‌نامه

باغستانی، ساناز. (۱۳۸۹). «بررسی وضعیت تنظیم و توصیف اسناد در گنجینه اسناد ملی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی.

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.

مهدی‌نسب، محمدحسین. (۱۳۹۲). «فرایند ارزش‌یابی اسناد آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی در گنجینه اسناد ملی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی.

### منابع لاتین

Mahmood, Arkan; Okumus, Ibrahim Taner. (2017). "Design and Implementation of an Electronic Document Management System". *MAKÜ-Uyg Bil Derg*, 1(1), pp 9-17.

Miller, Fredric. (1990). *Arranging and describing archives and Manuscripts (Archival Fundamentals Series)*. Chicago: The society of American archivists.

### English Translation of References

#### Books

Miller, Fredric. (1990). *Arranging and describing archives and manuscripts (Archival Fundamentals Series)*. Chicago: The society of American archivists.

Ramezani, Mohammad; & Rahbari, Narges. (1397/2018). "*Osul va mabāni-ye modiri-yat-e farāyand-e Kasb-o-kār*" (Principles and basics of business process management). Tehran: Rāz-e Nahān. [Persian]

#### Articles

Adeli, Masoumeh; & Amirkhani, Gholamreza. (1387/2008). "Tanzim va towsif-e manābe'-e ārshivi (Bā ta'kid bar fehrest-hā-ye rāhnamā)" (Organization and description of archival resources (with emphasis on indexes)). *Fasl-nāme-ye Gan-jine-ye Asnād, no. 72*. [Persian]



- Baghestani Sanaz; & Khosravi, Fariborz. (1395/2016). "Šive-ye towsif-e asnād-e āršivi dar Āršiv-e Melli-ye Irān dar dowre-ye zamāni-ye 1350 tā 1390" (The method of describing archival documents in the National Archives of Iran in the period 1350 to 1390 SH / 1971- 2011). *Fasl-nāme-ye Ganjine-ye Asnād*, 26(2), no. 102. [Persian]
- Hasanpour, Mehdi; & Shahbarami, Asadollah. (1393/2014). "Āršiv-e abri, xedmati no dar modiriyat-e asnād-e raqami" (Cloud archive, a new service in digital document management). *Fasl-nāme-ye Ganjine-ye Asnād*, 24(3), no. 95. [Persian]
- Mahmood, Arkan; & Okumus, Ibrahim Taner. (2017). "Design and implementation of an electronic document management system". *MAKŪ-Uyg Bil Derg*, 1(1), pp. 9-17.
- Rezaee, Kamran; Tadayyon, Sahar; Aghdasi, Mohammad; & Ostadi, Bakhtiar. (1388/2009). "Avāmel-e kelidi-ye movaffaqiyat dar piyāde-sāzi-ye modiriyat-e farāyand va erāe-ye ĆārĆubi barāye arzyābi-ye āmādegi-ye sāzmān" (Critical success factors in implementation of process management and a framework for assessment of organization readiness). *Našriye-ye Modiriyat-e San'ati* (Industrial Management Journal) (IMJ), 1(3), Fall 1388/2009. [Persian]
- Sabaghinejad, Zivar; & Heydari, Gholamreza. (1394/2015). "Pānzdah ta'rif az modiriyat-e ettelā'āt" (15 definitions of Information Management (IM)). *Majalle-ye Motāle'āt-e Ketābdāri va 'Elm-e Ettelā'āt* (Journal of Studies in Library and Information Science), 7(2), no. 16. [Persian]
- Samiei, Mitra. (1390/2011). "Modiriyat-e hefāzat-e raqami dar āršiv-hā-ye melli: Rāhbord-hā va estāndārd-hā" (Digital preservation management in National Archives: Strategies and standards). *Fasl-nāme-ye Ganjine-ye Asnād*, 21(2), no. 82. [Persian]

#### Dissertations

- Adeli Esfanjani, Masoumeh. (1389/2010). "*Barresi-ye vaz'eyat-e tanzim va towsif-e asnād-e āršivi dar mo'āvenat-e Sāzmān-e Asnād va Ketābxāne-ye Melli-ye Irān (Āršiv-e Melli-ye Irān) az āqāz tākonun va erā'e-ye rāhkār-hā-yi dar jahat-e behbud-e ān*" (Investigation of the status of organization and description of archival documents in the Vice-Chancellor of National Library and Archives Organization the Islamic Republic of Iran (National Archives of Iran) from the





beginning until now and providing solutions to improve it). [Master's thesis].  
[Persian]

Baghestani. (1389/2010). "*Barresi-ye vaz'eeyat-e tanzim va towsif-e asnād dar Ganjine-ye Melli-ye Irān*" (Investigation of the status of arrangement and description of documents in Iran's National Document Archives). [Master's thesis in Ketābdāri va Ettlā'-resāni (Library and Information Science)]. [Persian]

Mehdinasab, Mohammad Hossein. (1392/2013). "*Farāyand-e arzešyābi-ye asnād-e āmuzeši-ye dānešgāh-hā-ye 'olum-e pezeški dar Ganjine-ye Asnād-e Melli-ye Irān*" (Evaluation process of educational documents of universities of medical sciences in the treasury of national documents of Iran). [Master's thesis in Ketābdāri va Ettlā'-resāni (Library and Information Science)]. [Persian]

