***Human Information Interaction***. *Vol. 10, No. 1 (Spring 2023):90-107.*
*http://hii.khu.ac.ir*
***Original Article***

# Identifying and ranking the antecedents affecting the implementation of the electronic document management system and its effect on client satisfaction

*Received:* *2023/02/09*
*Revised:* *2023/04/23*
*Accepted:* *2023/06/01*
*Published:* *2023/06/10*

***Mohammad Mehdi Davali:** Assistant Professor, Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. Corresponding Author .davali@pnu.ac.ir

**Sara Pourahmadzadeh:** Master of Information Technology Management, Payame Noor University, Qeshm, Iran.

## Abstract

**Purpose:** The purpose of this research is to identify and prioritize the effective factors in the implementation of the electronic document management system and its effect on client satisfaction.

**Methodology:** This research is of a descriptive-correlation type and with an applied nature, and considering that the identification of factors affecting the implementation of the electronic document management system was part of the research work, it can be considered as an exploratory type. The statistical sample of the research for the first questionnaire, which was selected to prioritize the dimensions and components and to use the hierarchical process analysis, was 10 people from the directors of the Hormozgan province registry. Expert choice software was used to analyze this section. The second questionnaire was designed based on a quantitative method and a five-point Likert scale and was distributed among 384 clients who referred to the civil registry of Hormozgan province. Smart PLS software was also used to analyze this section. To check the validity of the questionnaire, the method of content validity and reliability of Cronbach's alpha criterion and composite reliability were used.

**Results**: Based on the findings of this study, 44 factors were identified that were effective on the electronic document management system, based on content validity (CVR), 21 factors were finally approved, and these factors were included in the four main variables of performance expectation, effort expectation, social influence, and Facilitating conditions were classified. The findings related to the ranking of the main criteria show that performance expectation with a weight of 0.380 won the first rank. Then, social influence with a weight of 0.280 has taken the second place, the conditions for facilitating work with a weight of 0.220 have taken the third place, and the expectation of effort has taken the fourth place with a weight of 0.120. And finally, the effect of 3 factors of performance expectation, social influence, and facilitating conditions on client satisfaction was confirmed.

**Conclusion**: According to the results obtained from this study, it can be concluded that by identifying the effective factors of the electronic document management system, we will be able to provide the best foundation for the implementation of the electronic document management system in the administrative system of the country and through this Let's take an effective step in creating client satisfaction.

**Keywords**: Documents, Document Management, Electronic document management, Client satisfaction.

**Conflicts of Interest**: Not reported.

**Funding**: Did not have a financial sponsor.

## How to cite this article

**APA:** Davali, M & Pourahmadzadeh, S. (2023). Identifying and ranking the antecedents affecting the implementation of the electronic document management system and its effect on client satisfaction. Human Information Interaction, 10 (1);.90-107 (Persian)

**Vancouver:** Davali M, Pourahmadzadeh S. (2023). Identifying and ranking the antecedents affecting the implementation of the electronic document management system and its effect on client satisfaction. Human Information Interaction, 10 (1);.90-107 (Persian).

*The Journal of Human Information Interaction is supported by Kharazmi University, Tehran, Iran.*
*This work is published under CC BY-NC-SA 3.0 license.*



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

جلد دهم، شماره اول (بهار ۱۴۰۲): ۹۰-۱۰۷
http://hii.khu.ac.ir
مقاله اصیل پژوهشی

# شناسایی و رتبه‌بندی پیشایندهای مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع

دریافت: ۱۴۰۱/۱۱/۲۰
بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۰۳
پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۱۱
انتشار: ۱۴۰۲/۰۳/۲۰

* **محمدمهدی دوالی:** استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. نویسنده مسئول davali@pnu.ac.ir
**سارا پوراحمدزاده:** کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه پیام نور، قشم، ایران

## چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع است.

**روش‌شناسی:** این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی و با ماهیت کاربردی است و با توجه به اینکه شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک بخشی از کار تحقیق بوده است لذا می‌توان از نوع اکتشافی هم در نظر گرفت. نمونه آماری پژوهش برای پرسشنامه اول که برای اولویت‌بندی ابعاد و مؤلفه‌ها و برای استفاده از تحلیل فرآیند سلسله مراتبی۱۰ نفر از مدیران سازمان ثبت‌احوال استان هرمزگان انتخاب شدند. برای تجزیه‌وتحلیل این بخش از نرم‌افزار اکس پرت چویس استفاده شد. پرسشنامه دوم بر اساس روش کمی و مقیاس پنج درجه لیکرت طراحی شد و در بین ۳۸۴ نفر از ارباب‌رجوع‌هایی که به ثبت‌احوال استان هرمزگان مراجعه می‌کردند توزیع گردید. برای تجزیه‌وتحلیل این بخش نیز از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی و پایایی از معیار آلفای کرون باخ و پایایی ترکیبی استفاده گردید. نتایج: بر اساس یافته‌های این مطالعه ۴۴ عامل شناسایی شدند که بر سیستم مدیریت اسناد الکترونیک مؤثر بودند که بر اساس روایی محتوا (*cvr*) تعداد ۲۱ عامل مورد تائید نهایی قرار گرفت که این عوامل در چهار متغیر اصلی انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل‌کننده طبقه‌بندی شدند. یافته‌های مربوط به رتبه‌بندی معیارهای اصلی نشان می‌دهد انتظار عملکرد با وزن ۰/۳۸۰ رتبه اول را کسب نمود. سپس نفوذ اجتماعی با وزن ۰/۲۸۰ رتبه دوم، شرایط تسهیل با وزن ۰/۲۲۰ رتبه سوم و انتظار تلاش با وزن ۰/۱۲۰ رتبه چهارم را به خود اختصاص داده‌اند و نهایتاً تأثیر ۳ عامل انتظار عملکرد، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل‌کننده بر رضایت ارباب‌رجوع مورد تائید قرار گرفت.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج بهدست آمده از این مطالعه می‌توان نتیجه گرفت که با شناسایی عوامل مؤثر بر سیستم مدیریت اسناد الکترونیک خواهیم توانست زمینه‌سازی هر چه‌بهتر را برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک در نظام اداری کشور فراهم ساخته و از این طریق گامی مؤثر در ایجاد رضایت ارباب‌رجوع برداریم.

**واژگان کلیدی:** اسناد، مدیریت اسناد، مدیریت اسناد الکترونیک، رضایت ارباب‌رجوع.

*تعارض منافع: گزارش نشده است.*

*منبع حمایت‌کننده: حامی مالی نداشته است.*

**شیوه استناد به این مقاله**

**اِی.پی.اِی:** دوالی، محمدمهدی و پوراحمدزاده، سارا. (۱۴۰۲). شناسایی و رتبه‌بندی پیشایندهای مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع. *تعامل انسان و اطلاعات*. ۱۰ (۱): ۹۰-۱۰۷.

**ونکوور:** دوالی، محمد ، پوراحمدزاده، سارا. شناسایی و رتبه‌بندی پیشایندهای مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع. . *تعامل انسان و اطلاعات*. ۱۴۰۲؛ ۱۰ (۱): ۹۰-۱۰۷.

انتشار مجله تعامل انسان و اطلاعات با حمایت مالی دانشگاه خوارزمی انجام می‌شود.
انتشار این مقاله به‌صورت دسترسی آزاد مطابق با CC BY-NC-SA 3.0 صورت‌گرفته است.



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

## مقدمه

بسیاری از سازمان‌ها می‌دانند که تنظیم مؤثر گردش اطلاعات منجر به مدیریت مؤثر می‌شود. مدیریت اسناد [1] به‌طور فزاینده‌ای به‌عنوان یکی از مؤثرترین رویکردهای اعمال‌شده در مدیریت جریان اطلاعات در یک سازمان در بخش خصوصی و عمومی شناخته‌شده است. اساساً، اسناد به‌عنوان ذخیره‌سازی در
حافظه شرکت‌ها استفاده می‌شود و نحوه دستیابی به عملیات را ثبت می‌کند. مدیریت اسناد امکان بازیابی، شناسایی و مدیریت آسان اطلاعات را فراهم می‌کند. نقش اصلی یک سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی ایجاد جریان آزاد سوابق از طریق مؤسسات و همچنین اطمینان از اینکه اطلاعات در صورت درخواست در دسترس است(رادزی و همکاران [2]، ۲۰۱۸). سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به‌طور فزاینده‌ای برای سازمان‌های دولتی حیاتی شده‌اند. اگرچه هزینه پیاده‌سازی چنین سیستمی بالا است، اما یک سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به مؤسسات اجازه می‌دهد تا از طریق کاهش هزینه‌ها، بهبود ظرفیت، به حداقل رساندن خطاها و صرفه‌جویی در نیروی کار یک عملکرد مؤثر از خود نشان دهند(بالگون و همکاران [3]، ۲۰۱۹). پیاده‌سازی یک سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی یک عامل حیاتی در شکل‌گیری یک محیط کار مجازی و تغییر پویایی شرکت‌های مدرن و کارکنان آن‌ها است. این سیستم به سازمان‌ها کمک می‌کند تا همکاری‌های خود با سایر سازمان‌ها بهبود دهند و فرآیندهای روزانه را از طریق ادغام با برنامه‌های کاربردی موجود ساده‌تر کنند و به سؤالات مشتریان سریع‌تر پاسخ دهند، خدمات مشتری را بهبود دهند و باعث افزایش رضایت مشتریان و رضایت کارکنان به‌طور هم‌زمان شوند. علاوه بر این به دلیل ذخیره سریع و امن اسناد، نه‌تنها به بهره‌وری کارکنان کمک می‌کند بلکه رضایت ارباب‌رجوع را نیز افزایش می‌دهد، زیرا آن‌ها از امنیت اسناد خود اطمینان کامل دارند و تمامی مشکلات مربوط به اشکالات رسیدگی در اسناد کاغذی توسط نرم‌افزار مدیریت اسناد الکترونیکی رفع می‌شود(جفری لوجونون و آلفرد [4]، ۲۰۲۱).

درحالی‌که سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به‌طور قابل‌توجهی در حال تبدیل‌شدن به یک جزء مهم زیرساخت در بسیاری از سازمان‌ها می‌باشد، استفاده از آن‌ها به دلیل مطالعات محدود در مورد پیش‌بینی کننده‌ها برای اجرای مؤثر سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به‌خوبی شناخته‌نشده است(رزا و همکاران [5]، ۲۰۱۹). درحالی‌که اکثر مطالعات تجربی و نظری جنبه‌های فنی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را توصیف کرده‌اند، اما مطالعات محدودی اجزای آن را ارزیابی کرده‌اند. بنابراین نیاز است تا به بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی پرداخته شود تا بتوان عواملی که برنامه‌های سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را تعیین می‌کنند شناسایی نمود.

در هر سازمان نگهداری و بهره‌برداری از اسناد و مدارک به استقرار درست و صحیح تنظیم اسناد به‌خصوص اجرای دقیق آن بستگی دارد. نبودن یک سیستم و برنامه منظم و مدون برای طبقه‌بندی، تنظیم و نگهداری و همچنین استفاده از اسناد و مدارک، باعث تراکم پرونده‌ها و درنهایت باعث کندی مراحل انجام کار، دوباره‌کاری‌ها و درنتیجه اختلال در گردش مکاتبات و اجرای وظایف مربوطه در آن سازمان می‌شود. از طرفی افزایش مداوم حجم اسناد و مدارک در سازمان ارتباط مستقیمی با توسعه فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دارد و باعث انباشت سوابق نیز می‌گردد. به همین دلیل استفاده از روش‌هایی که منطبق با موازین علمی باشد و بتواند هزینه و سهولت مراجعه ارباب‌رجوع را فراهم کند یک امر ضروری و اجتناب‌ناپذیر هست(رحمانی، ملکی شریف،۱۳۹۷)

از دیدگاه نویسندگان هدف پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی ارائه خدمات اطلاع‌رسانی یکپارچه و اختصاصی برای سازمان‌ها هست تا بتوانند به‌طور یکنواخت و یکپارچه در سطوح مختلف ازجمله پروتکل‌های ارتباطی و دسترسی به اطلاعات مختلف تأمین شود و ارباب‌رجوع بتواند از خدمات مختلف و غیره‌مان هر منبع اطلاعاتی به‌طور یکپارچه و در قالب یک واحد بهره‌برداری کند.

در باب اهمیت و ضرورت انجام این موضوع در سازمان ثبت و احوال باید بیان نمود نظام ثبت‌احوال باید در عرصه اسناد هویتی جامعه از نگاهی جامع، آینده محور و درعین‌حال باثبات برخوردار باشد چراکه ثبت‌احوال در احراز شخصیت هویتی و حقیقی افراد نقش مهمی را ایفا می‌کند که برای وارد نشدن خدشه به فعالیت‌های این سازمان باید بیشتر موردتوجه قرار گیرد. با تقویت زیرساخت‌های این سازمان به‌منظور ارائه خدمات بهتر تمامی اسناد می‌توانند الکترونیکی شوند که این امر باعث می‌شود همه متقاضیان در مدت‌زمان کوتاه اسناد موردنظر در اختیارشان قرار گیرد. بنابراین استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی یک شیوه‌ای است که می‌تواند به سازمان

[1] Document management
[2] Radzi et al
[3] Balogun et al
[4] Geoffrey Lojonon & Alfred
[5] Rosa et al



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

ثبت‌احوال در تحقق اهداف سازمانی کمک شایانی نماید. با توجه به اهمیت این سیستم برای سازمان ثبت‌احوال موضوع پژوهش از دیدگاه ارباب‌رجوعانی که به این سازمان مراجعه می‌کنند و همچنین کارکنان سازمان ثبت‌احوال هرمزگان موردبررسی قرارگرفته است تا میزان رضایت این افراد موردبررسی قرار گیرد.

استفاده موفق از برنامه‌های آن نظام را فراهم خواهد کرد لذا این تحقیق به دنبال تعیین پیشایندهای مؤثر بر پذیرش و اتخاذ سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی توسط کارکنان دولت است. این مطالعه نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری [1]را به‌عنوان پایه‌ای برای کاوش و پیش‌بینی کردن این عوامل جهت استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی اتخاذ نموده است. با توجه به اینکه استفاده از انواع نظام های اطلاعاتی روزبه‌روز در حال افزایش است و سازمان‌های دولتی و خصوصی زیادی خدمات خود را به‌صورت الکترونیکی ارائه می‌دهند، اما پژوهش‌هایی که به این موضوع پرداخته باشند و یا این حوزه را موردبررسی قرار داده باشند اندک می‌باشند لذا هدف پژوهش حاضر را شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع و پاسخ به دو پرسش اصلی زیر قرار داده‌ایم:

عوامل مؤثر(پیشایندها) بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک کدام اند؟

اولویت‌بندی پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک چگونه است و چه تأثیری بر رضایت ارباب‌رجوع می‌تواند داشته باشد؟

که به‌منظور پاسخ به این پرسش‌ها تحقیق حاضر در ۵ بخش تنظیم گردید:۱- مقدمه که در آن به مصالح تحقیق و اهمیت و ضرورت آن پرداخته‌شده است، ۲-بخش پیشینه که به‌مرور تعدادی از تحقیقات گذشته‌ای که دارای شباهت با تحقیق حاضر می‌باشند پرداخته، ۳- روش پژوهش که در آن به روش‌شناسی تحقیق اشاره‌شده است،۴- یافته‌های تحقیق که با توجه به رویکرد تحقیق که از نوع آمیخته بوده است در ۲ بخش

یافته‌های کیفی و کمی تنظیم گردیده و ۵- بحث و نتیجه‌گیری که در آن به نتیجه‌گیری و پیشنهادها بر اساس یافته‌های تحقیق پرداخته‌شده است.

## پیشینه پژوهش

سعدآبادی و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در شرکت گاز ایران انجام داد. در این پژوهش، داده‌ها به شیوه مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد تجزیه‌وتحلیل قرارگرفته است. بر اساس یافته‌ها، عوامل زمینه‌ای و فراگیری، به‌عنوان عوامل پشتیبان، تأثیر بسزایی بر انتظار عملکرد، تأثیر اجتماعی، انتظار تلاش و شرایط تسهیل‌کننده داشته و درنتیجه از روند پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیک، پشتیبانی می‌کنند. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر، دلالت بر نقش مهم رابط کاربری، حمایت مدیران دارد.

مراد قلی و همکاران (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان مدیریت و امنیت اطلاعات در سامانه اسناد الکترونیکی انجام دادند. در این پژوهش از روش مطالعات کتابخانه‌ای استفاده شد و به بررسی مدیریت و امنیت اطلاعات در سامانه اسناد الکترونیکی پرداختند. نتایج این بررسی نشان داد اسناد الکترونیکی به‌عنوان شواهد فعالیت کاری سازمان‌ها، باید با ضریب امنیتی بالا مدیریت شوند؛ اما آنچه مسلم است، در سازمان‌دهی این منابع، باید مبانی مدیریت نگهداری اسناد الکترونیکی در نظر گرفته شود. در این خصوص، شناخت ماهوی از ساختار و الزامات و همچنین محیط‌هایی که در تولید، دریافت و ذخیره‌سازی و نگهداری دخالت دارند، از لوازم اجتناب‌ناپذیر مدیریت اسناد الکترونیکی است.

خیشوند و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان شناسایی و اولویت‌بندی موانع یکپارچه‌سازی در نظام‌های مدیریت اسناد الکترونیکی انجام دادند. در این پژوهش ازنظرات کارشناسان و افراد خبره درزمینه نظام‌های مدیریت اسناد الکترونیکی برای اولویت‌بندی موانع استفاده شد. نتایج در بررسی و اولویت‌بندی گزینه‌ها به ترتیب نشان داد، موانع سازمانی با وزن ۰/۳۸۳ در جایگاه اول قرار دارد؛ موانع انسانی (۰/۲۵۶)، موانع طراحی (۰/۱۵۲)، موانع فنی (۰/۱۰۵) و موانع راهبرد (۰/۱۰۵) در سایر رتبه‌ها قرار دارند.

کوتیلا[2] (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان سیستم‌های مدیریت الکترونیکی اسناد به‌عنوان ابزار فناوری اطلاعات برای پردازش اسناد الکترونیکی حسابداری در دولت محلی لهستان انجام داد. در این پژوهش۱۵۹۴ واحد موردبررسی قرار گرفت که تقریباً ۵۷ درصد از کل جمعیت بوده است. این مطالعه ماهیت کیفی داشته است. یافته‌ها نشان داد که دولت محلی لهستان آمادگی ضعیفی برای ثبت‌اسناد حسابداری الکترونیکی در سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی دارد.

ایاز و یانارتاش [3](۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان تحلیلی بر نظریه پذیرش فناوری یکپارچه و استفاده ازنظریِ فناوری (*UTAU*[4]*T*): پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را بررسی نمودند. جامعه آماری شامل کارکنان دانشگاه بارتین بوده است. نتایج این بررسی نشان داد

[1] Unified theory of acceptance and use of technology
[2] Kotyla
[3] Ayaz and Yanartaş

[4] Unified theory of acceptance and use of technology Karlos & Nengomasha



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

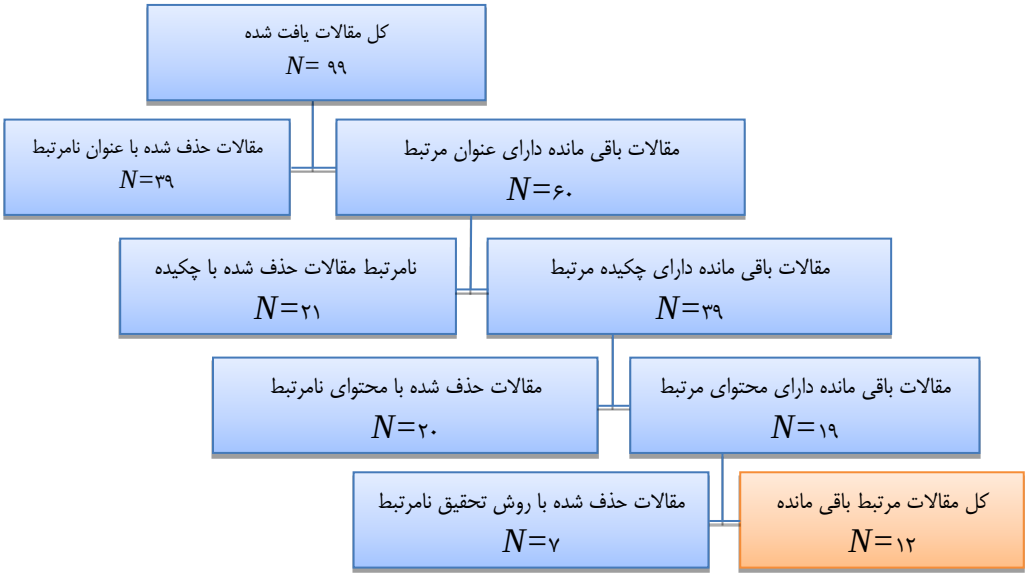
۶۱ درصد از قصد استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی توسط عوامل انتظار عملکرد و تأثیر اجتماعی در مدل پیشنهادی تبیین شده است. یافته‌های
تجربی حاکی از آن است که عوامل انتظار عملکرد و تأثیر اجتماعی بر قصد استفاده تأثیر مثبتی دارد؛ اما عامل انتظار تلاش تأثیر مثبتی ندارد.
بالگون و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در مشاغل شهر ایلورین انجام دادند. این مطالعه از طرق مصاحبه عمیق با مدیران ارشد فناوری اطلاعات و مدیران پرونده در برخی از سازمان‌های دولتی و خصوصی در کلان‌شهر ایلورین و با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند انجام شد.
نتایج تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با استفاده از چارچوب کدگذاری قیاسی و نرم‌افزار اطلس نشان داد که عملکرد جست‌وجو، قابلیت اطمینان، دسترسی و امنیت سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی دلیل اصلی پذیرش هستند؛
درحالی‌که دلایل عدم پذیرش شامل آسیب‌پذیری در برابر حمله، هزینه بالای پیاده‌سازی و بی‌سواد دیجیتالی کارکنان است.
کارلوس و ننگوماشا (۲۰۱۸) پژوهشی با عنوان مدیریت تغییر: یک عامل حیاتی برای اجرای موفقیت‌آمیز سیستم مدیریت اسناد و سوابق الکترونیکی در نامیبیا انجام دادند. این مطالعه از طریق روش مصاحبه برای تعیین عوامل حیاتی در اجرای سیستم مدیریت اسناد و سوابق الکترونیکی انجام شد. نتایج این بررسی نشان داد پشتیبانی مدیریت، تعهد منابع، تبدیل سوابق کاغذی به استراتژی‌های فرمت الکترونیکی، نگرانی در مورد ایمنی و امنیت سوابق الکترونیکی، نگهداری سیستم و خرید کاربر بر روی پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد و سوابق الکترونیکی تأثیرگذار هستند که همه این عوامل درمجموع به مدیریت تغییر مربوط می‌شوند؛ زیرا رسیدگی به آن‌ها بر مدیریت اختلالی ایجاد می‌کند و همچنین اطمینان از پذیرش تغییرات توسط کارکنان
متأثر است.
در مرور پیشینه تحقیق یکی از نکات قابل‌توجهی که به چشم می‌خورد این است که در اکثر تحقیقات به روش کمی پژوهش را انجام داده‌اند و در مواردی هم که به‌صورت کیفی کارشده است به مصالح اصلی این پژوهش پرداخته نشده است. نقطه قوت این پژوهش را می‌توان در بخش کیفی که شناسایی عوامل مؤثر بر
پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک هست در نظر گرفت، همچنین بررسی تاثیرات این عوامل شناسایی‌شده بر رضایت استفاده‌کنندگان از این سیستم بر تقویت کار افزوده است.

## روش‌شناسی پژوهش

مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد نیز انجام می‌گیرد می‌توان تحقیق را از نوع اکتشافی نیز در نظر گرفت. روش مورداستفاده، روش آمیخته از نوع کیفی–کمی هست در بخش اول با بررسی کلید واژگان در منابع کتابخانه‌ای داده‌ها گرداوری گردید. کلیدواژه‌های اصلی مورداستفاده در جستجو "سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی "پیاده‌سازی" و "دولت الکترونیک" بوده است. استفاده از کلمات کلیدی هنگام جستجوی ادبیات در کتابخانه‌ها محدوده خاصی را فراهم می‌کند که از طریق آن اسناد به دست می‌آیند. این سه کلمه کلیدی نتایج انحصاری ارائه کردند که به ترتیب انواع دیگر دستگاه‌ها و سازمان‌های اسناد را حذف
کردند. ازآنجایی‌که هدف از این مطالعه شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک بود، هیچ نوع سیستم دیگری موردبحث قرار نگرفت. در طول بررسی ادبیات ، یک مرور کلی شکل گرفت که در آن عواملی که بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی تأثیر می‌گذارند، به روش فرا ترکیب شناسایی، ترکیب و طبقه‌بندی شدند. نتایج مطالعه۱۲ مقاله، ۴۴ عوامل موفقیت حیاتی را ایجاد کرد که بر استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در سازمان‌های دولتی تأثیرگذار بودند. این عوامل حیاتی موفقیت در چهار متغیر اصلی به نامه‌ای انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل‌کننده طبقه‌بندی شدند. بازه زمانی بررسی مقالات از ۲۰۱۵ الی ۲۰۲۱ فقط در مقالات انگلیسی بودند چراکه در مقالات داخلی مطالب مرتبطی با پیاده‌سازی یافت نشد و یا اینکه در مقاله علمی پژوهشی معتبر نبودند. نتایج استخراج معیارها از مقالات بررسی‌شده در جدول ۱ ارائه‌شده است.



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]




شکل ۱. نمایه انتخاب مقالات مناسب پژوهش

جامعه آماری پژوهش در بخش اول که روش کیفی می‌باشد متخصصین و مدیران سازمان ثبت و احوال استان هرمزگان می‌باشند که به روش نمونه‌گیری هدفمند۱۰ نفر از مدیران ثبت و احوال استان هرمزگان برای اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک انتخاب گردیدند. در بخش دوم پژوهش که بخش کمی تحقیق هست از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برای انتخاب ارباب‌رجوع‌هایی که به ثبت‌احوال استان هرمزگان مراجعه می‌کردند در نظر گرفته شد. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده و بر اساس این جدول تعداد ۳۸۴ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند.

تجزیه‌وتحلیل داده‌ها در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. در بخش آمار توصیفی از نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس[1] و در بخش آمار استنباطی در بخش کیفی از نرم‌افزار اکسپرت چویس[2] و روش فرآیند سلسله مراتبی[3] استفاده گردید. این روش مبتنی بر مقایسات زوجی است که نشان‌دهنده مصالح موردبررسی است و نهایتاً بر اساس نتایج به دست آماده درخت سلسله مراتبی به دست آمد(شکل۲). بخش دوم تحقیق به‌صورت روش همبستگی در قالب مدل یابی معادلات ساختاری با نرم‌افزار اسمارت‌پی‌ال‌اس[4] تجزیه‌وتحلیل شده است.

[1] SPSS
[2] Expert choice
[3] AHP
[4] Smart PLS



تعامل انسان و اطلاعات
جلددهم، شماره اول بهار ۱۴۰۲): ۹۰-۱۰۷
http://hii.khu.ac.ir

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

جدول۱. خلاصه مطالعات بررسی‌شده سیستم مدیریت اسناد الکترونیک

| شناسه منبع | پژوهشگران | عنوان مقاله | شاخص‌ها |
|---|---|---|---|
| *E1* | آمبیرا[1] و همکاران (۲۰۱۹) | چهارچوب برای مدیریت اسناد الکترونیک در حمایت از دولت الکترونیک در کنیا | اجرای استراتژی مناسب، تبادل اطلاعات با شهروندان. همگرایی استراتژیک(استراتژی، خط‌مشی، ذینفعان). همگرایی فنی(اشتراک داده. قابلیت همکاری. یکپارچه‌سازی زیرساخت. احراز هویت داده. امنیت). تضمین کیفیت |
| *E2* | ننگو ماشا و چیکومبا[2] (۲۰۱۸) | وضعیت مدیریت اسناد الکترونیک در بخش عمومی در نامیبیا و زیمبابوه | پشتیبانی مدیریت.مشارکت کاربر. ترکیب گروه پروژه. آموزش و مشارکت. دسترسی به منابع |
| *E3* | موسو ئو[3] و همکاران (۲۰۱۷) | بررسی عوامل پذیرش و استفاده از اسناد الکترونیکی و سیستم مدیریت اسناد درزمینهٔ بوتسوانا | نگرش، سازگاری، کنترل رفتاری |
| *E4* | آرتامونوف[4] و همکاران (۲۰۱۸) | توسعه نقشه عملیات پردازش اسناد الکترونیکی برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت داده در یک سازمان علمی | توجه به فرآیندهای پردازش. توجه به التزامات و ویژگی‌های لازم. توسعه کاربران. تسریع در جریان اطلاعات. بازیابی و انعطاف‌پذیری. افزایش سازگاری |
| *E5* | عابدین و حسین[5] (۲۰۱۸) | بهبود دسترسی و امنیت در سیستم مدیریت اسناد: مطالعه موردی مالزی | فناوری جدید. رویه‌های کارآمد. قصد پذیرش سیستم. |
| *E6* | موکرد[6] و همکاران (۲۰۱۹) | عوامل کلیدی در اتخاذ یک سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در بخش آموزش: یک چهارچوب مبتنی بر *UTAUT* | نگرش. دانش و مهارت شخصی. خودکارآمدی. درک سهولت استفاده از فناوری. قصد پذیرش. تطبیق‌پذیری. زیرساخت. قانون‌گذاری |
| *E7* | آب عزیز[7] و همکاران (۲۰۱۹) | مدیریت اسناد و مدارک الکترونیکی در بخش عمومی | کیفیت سیستم. کیفیت اطلاعات. کیفیت خدمات. درک ارزش سوابق. خط‌مشی. امنیت. قصد پذیرش |
| *E8* | تگبوتور[8] و همکاران (۲۰۱۵) | تجزیه‌وتحلیل مدیریت اسناد و عملکرد سازمانی | پشتیبانی مدیریت. آموزش و مشارکت. آموزش مدیریت. |
| *E9* | رادزی و همکاران (۲۰۱۸) | آماده‌سازی اسناد برای سیستم مدیریت اسناد الکترونیک | تسهیل فرآیند دیجیتال‌سازی. ارزیابی معیارها. برنامه‌ریزی. مدیریت یکپارچه‌سازی. دسترسی به منابع. انعطاف‌پذیری. |

[1]. Ambira
[2].Nengomasha & Chikomba
[3]. Mosweu
[4]. Artamonov
[5]. Abidin & Husin
[6]. Mukred
[7]. Ab Aziz
[8]. Tagbotor



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

| | | | |
|---|---|---|---|
| *E10* | کارلوس و ننگوماشا[1] (۲۰۱۸) | مدیریت تغییر: یک عامل حیاتی برای موفقیت و پیاده‌سازی یک سند و سیستم مدیریت اسناد الکترونیک: یک مطالعه موردی نامیبیا | تعمیر و نگهداری سیستم. یکپارچه‌سازی سیستم‌های قدیمی. |
| *E11* | الشیبلی[2] و همکاران (۲۰۱۶) | بررسی عوامل مؤثر موفقیت برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در دولت‌ها: شواهد از اردن | (۱) عوامل مرتبط با سیستم، (۲) پشتیبانی مدیریت ارشد، (۳) در دسترس بودن منابع، (۴) آموزش و مشارکت، (۵) آمادگی فن‌آوری، و (۶) محیط کار و فرهنگ. |
| *E12* | کسب[3] و همکاران (۲۰۱۹) | نقش سیاست‌ها و رویه‌های سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در موفقیت سیستم مدیریت اسناد الکترونیک در سازمان بازنشستگی فلسطین | توجه به جنبه‌های قانونی. مهندسی مجدد. هماهنگی میان ادارات دولتی. تدوین برنامه و سیاست‌ها. تعیین اختیارات کاربر. خطمشی |

## یافته‌های پژوهش:

### بخش کیفی

همان‌طور که در بخش روش تحقیق اشاره گردید داده‌های مربوط به بخش کیفی تحقیق از بین ۱۲ مقاله استخراج گردیدند که خروجی آن‌ها ۴۴ شاخص بوده است و در جدول ۲ آورده شده‌اند.

جدول ۱. عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک

| عوامل | شاخص‌ها |
|---|---|
| انتظار عملکرد | تضمین کیفیت(*E1*)، توجه به فرآیندهای پردازش(*E4*)، تسریع در جریان اطلاعات(*E4*)، رویه‌های کارآمد(*E5*)، بازیابی و انعطاف‌پذیری(*E5*،*E9*)، دانش و مهارت شخصی(*E5*)، خودکارآمدی(*E5*)، تطبیق‌پذیری(*E5*)، ارزیابی معیارها(*E9*)، برنامه‌ریزی(*E9*)، مهندسی مجدد(*E12*)، |
| انتظار تلاش | اجرای استراتژی مناسب(*E1*)، همگرایی استراتژیک(*E1*)، همگرایی فنی(*E1*)، سازگاری(*E3*،*E4*)، توجه به التزامات و ویژگی‌های لازم(*E4*)، زیرساخت(*E5*)، قانون‌گذاری(*E5*)، کیفیت سیستم(*E7*)، کیفیت اطلاعات(*E7*)، کیفیت خدمات(*E7*)، خطمشی(*E7*،*E12*). تدوین برنامه و سیاست‌ها(*E12*) |
| نفوذ اجتماعی | پشتیبانی مدیریت(*E11*، *E8*، *E1*)، کنترل رفتاری(*E3*)، نگرش(*E3*،*E5*)، قصد پذیرش(۵،*E7*، *E5*)، آموزش و مشارکت(*E8*،*E2*،*E11*)، آموزش مدیریت(*E8*)، مدیریت یکپارچه‌سازی(*E10*، *E9*)، محیط کار و فرهنگ(*E11*)، تعیین اختیارات کاربر(*E12*)، |
| شرایط تسهیل‌کننده | تبادل اطلاعات با شهروندان(*E1*)، دسترسی به منابع و خدمات(*E11*،*E2*،*E9*،*E1*)، مشارکت کاربر(*E2*)، ترکیب گروه پروژه(*E2*)، توسعه کاربران(*E4*)، فناوری جدید(*E5*)، درک سهولت استفاده از فناوری(*E5*)، امنیت(*E7*)، تسهیل فرآیند دیجیتال‌سازی(*E9*)، تعمیر و نگهداری سیستم(*E10*)، آمادگی فناوری(*E10*)، هماهنگی میان ادارات دولتی(*E12*) |

[1]. Karlos & Nengomasha,
[2]. Alshibly
[3]. Kassab



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

به‌منظور سنجش روایی پرسشنامه اولیه این مطالعه معیار و شاخص‌ها در اختیار ۸ نفر از مدیران و سرپرستان ارشد ذی‌ربط قرار گرفت تا روایی محتوایی از طریق *cvr* مورد تائید قرار گیرد و پس از اظهار نظر ایشان شاخص‌های نهایی برای تهیه پرسشنامه نهایی تنظیم و توزیع گردید (برای ۸ متخصص روایی از طریق *cvr* باید حداقل ۷۵٪ گردد). نتایج نهایی در جدول ۳ برای تهیه پرسشنامه اولیه جهت انجام روش سلسله مراتبی آورده‌شده‌است.

جدول ۲. شاخص‌های نهایی برای بررسی روش سلسله مراتبی

| عوامل | شاخص‌ها |
|---|---|
| انتظار عملکرد | تضمین کیفیت(*E1*)، تسریع در جریان اطلاعات(*E4*)، خودکارآمدی(*E5*)، برنامه‌ریزی(*E9*)، مهندسی مجدد(*E12*) |
| انتظار تلاش | اجرای استراتژی مناسب(*E1*)، همگرایی فنی(*E1*)، کیفیت سیستم(*E7*)، کیفیت اطلاعات(*E7*)، کیفیت خدمات(*E7*) |
| نفوذ اجتماعی | پشتیبانی مدیریت(*E11*، *E8*،*E1*)، نگرش(*E3*،*E5*)، مدیریت یکپارچه‌سازی(*E10*، *E9*)، محیط کار و فرهنگ(*E11*)، تعیین اختیارات کاربر(*E12*) |
| شرایط تسهیل‌کننده | تبادل اطلاعات با شهروندان(*E1*)، دسترسی به منابع و خدمات(*E11*،*E2*،*E9*،*E1*)، درک سهولت استفاده از فناوری(*E5*)، امنیت(*E7*)، تسهیل فرآیند دیجیتال‌سازی(*E9*)، هماهنگی میان ادارات دولتی(*E12*) |

**اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان بخش کیفی:**

در این بخش اطلاعات دموگرافیک پاسخ‌دهندگان (خبرگان) موردبررسی قرار گرفت. چهار سؤال برای این بخش مطرح گردید که نتایج در جدول ۴ ارائه‌شده است

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد مربوط به اطلاعات دموگرافیک پاسخ‌دهندگان (بخش اول)

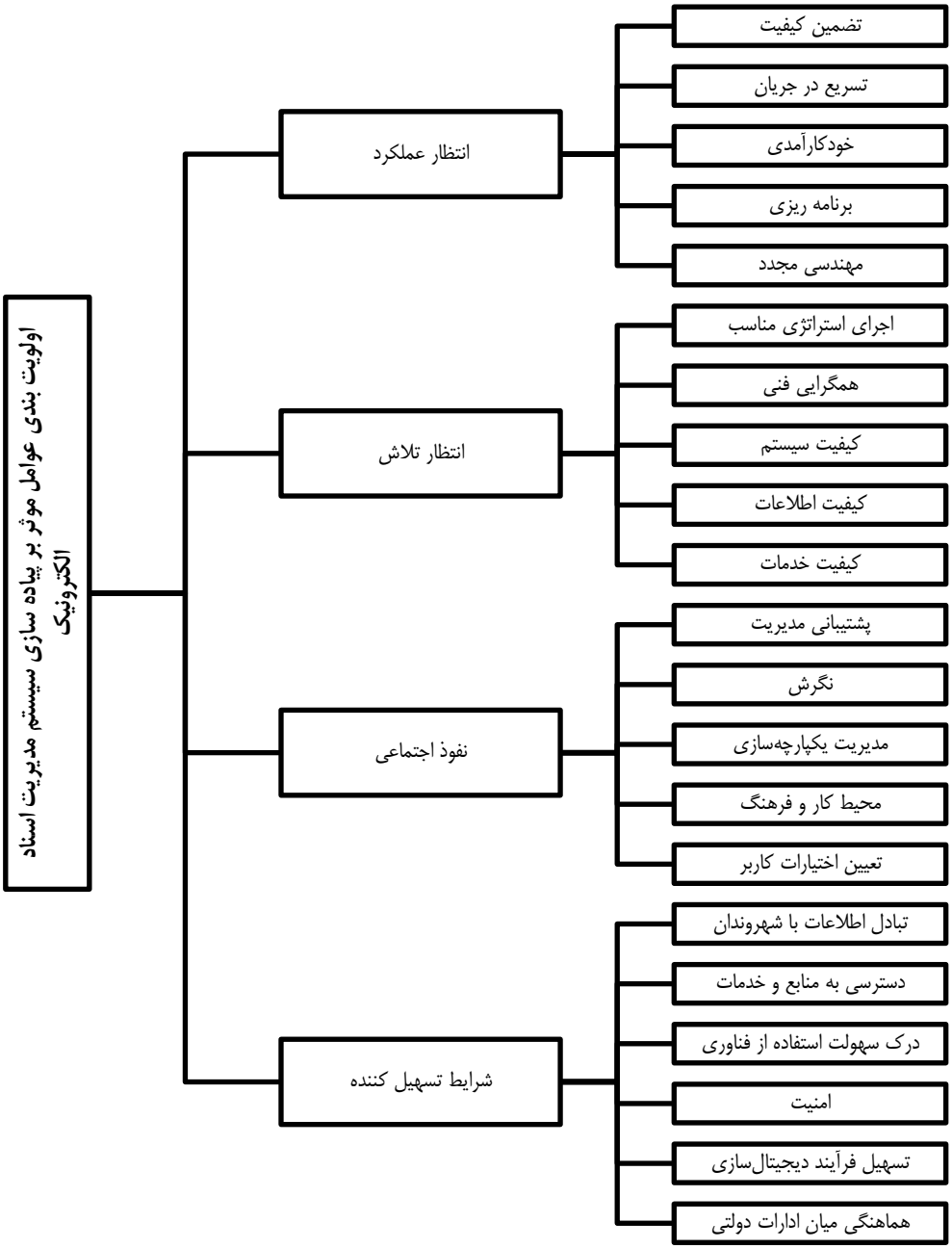
| | اطلاعات دموگرافیک | فراوانی | درصد فراوانی |
|---|---|---|---|
| جنسیت | زن | ۲ | ۲۰ |
| | مرد | ۸ | ۸۰ |
| | جمع | ۱۰ | ۱۰۰ |
| سن | ۳۱–۳۵ سال | ۱ | ۱۰ |
| | ۳۶–۴۰ سال | ۵ | ۵۰ |
| | ۴۱–۴۵ سال | ۳ | ۳۰ |
| | بالای ۴۶ سال | ۱ | ۱۰ |
| | جمع | ۱۰ | ۱۰۰ |
| تحصیلات | کارشناسی | ۳ | ۳۰ |
| | کارشناسی ارشد | ۷ | ۷۰ |
| | جمع | ۱۰ | ۱۰۰ |
| سابقه کار | ۶–۱۰ سال | ۵ | ۵۰ |
| | ۱۱–۱۵ سال | ۴ | ۴۰ |
| | ۱۶–۲۰ سال | ۱ | ۱۰ |
| | جمع | ۱۰ | ۱۰۰ |



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

**آنالیز داده‌ها با فرایند تحلیل سلسله مراتبی**

در این مرحله مسئله تعریف می‌شود و هدف از تصمیم‌گیری به‌صورت سلسله مراتبی از عوامل و عناصر تشکیل‌دهنده تصمیم ترسیم می‌شود. فرآیند تحلیل سلسه مراتبی، نیازمند شکستن مسئله تصمیم با چندین شاخص به سلسله مراتبی از سطوح است. بدین منظور از درخت تصمیم استفاده می‌شود که از چند سطح تشکیل‌شده است: سطح اول شامل هدف کلی از تصمیم‌گیری می‌باشد




شکل۲. مدل سلسله مراتبی



تعامل انسان و اطلاعات
جلددهم، شماره اول بهار ۱۴۰۲): ۹۰-۱۰۷
http://hii.khu.ac.ir

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

جدول۵. خلاصه نتایج اولویت‌بندی

| فاکتورها | وزن محلی فاکتور | رتبه‌بندی فاکتور | معیار | وزن محلی معیار | وزن نهایی معیار | رتبه‌بندی زیر معیار |
|---|---|---|---|---|---|---|
| انتظار عملکرد | ۰/۳۸۰ | ۱ | تضمین کیفیت | ۰/۲۸۲ | ۰/۱۰۷ | ۱ |
| | | | تسریع در جریان اطلاعات | ۰/۲۰۰ | ۰/۰۷۶ | ۴ |
| | | | خودکارآمدی | ۰/۱۸۲ | ۰/۰۶۹ | ۶ |
| | | | برنامه‌ریزی | ۰/۲۲۷ | ۰/۰۸۶ | ۲ |
| | | | مهندسی مجدد | ۰/۱۰۹ | ۰/۰۴۱ | ۱۱ |
| انتظار تلاش | ۰/۱۲۰ | ۴ | اجرای استراتژی مناسب | ۰/۱۱۶ | ۰/۰۱۳ | ۲۰ |
| | | | همگرایی فنی | ۰/۱۰۲ | ۰/۰۱۲ | ۲۱ |
| | | | کیفیت سیستم | ۰/۲۷۰ | ۰/۰۳۲ | ۱۶ |
| | | | کیفیت اطلاعات | ۰/۲۳۹ | ۰/۰۲۸ | ۱۸ |
| | | | کیفیت خدمات | ۰/۲۷۳ | ۰/۰۳۲ | ۱۵ |
| نفوذ اجتماعی | ۰/۲۸۰ | ۲ | پشتیبانی مدیریت | ۰/۲۵۹ | ۰/۰۷۲ | ۵ |
| | | | نگرش | ۰/۲۷۵ | ۰/۰۷۷ | ۳ |
| | | | مدیریت یکپارچه‌سازی | ۰/۱۹۳ | ۰/۰۵۴ | ۷ |
| | | | محیط کار و فرهنگ | ۰/۱۵۳ | ۰/۰۴۳ | ۹ |
| | | | تعیین اختیارات کاربر | ۰/۱۲۱ | ۰/۰۳۳ | ۱۴ |
| شرایط تسهیل‌کننده | ۰/۲۲۰ | ۳ | تبادل اطلاعات با شهروندان | ۰/۱۹۲ | ۰/۰۴۲ | ۱۰ |
| | | | دسترسی به منابع و خدمات | ۰/۲۰۸ | ۰/۰۴۵ | ۸ |
| | | | درک سهولت استفاده از فناوری | ۰/۱۱۹ | ۰/۰۲۶ | ۱۹ |
| | | | امنیت | ۰/۱۷۴ | ۰/۰۳۸ | ۱۳ |
| | | | تسهیل فرآیند دیجیتال‌سازی | ۰/۱۳۰ | ۰/۰۲۸ | ۱۷ |
| | | | هماهنگی میان ادارات دولتی | ۰/۱۷۷ | ۰/۰۳۹ | ۱۲ |

همان‌طور که نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد در رتبه‌بندی معیارهای اصلی انتظار عملکرد با وزن ۰/۳۸۰ رتبه اول را کسب نمود. سپس نفوذ اجتماعی با وزن ۰/۲۸۰ رتبه دوم، شرایط تسهیل با وزن ۰/۲۲۰ رتبه سوم و انتظار تلاش با وزن ۰/۱۲۰ رتبه چهارم را به خود اختصاص داده‌است. درنتیجه می‌توان گفت از بین معیارهای اصلی انتظار عملکرد مهم‌ترین معیار محسوب می‌شود. همچنین در بررسی زیر معیارها از بین ۲۱ معیار انتخاب‌شده تضمین کیفیت با وزن نهایی ۰/۱۰۷ رتبه اول را کسب نمود. برنامه‌ریزی با وزن نهایی ۰/۰۸۶ رتبه دوم و نگرش با وزن نهایی ۰/۰۷۷ رتبه سوم را به خود اختصاص داده‌اند.



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

در جدول ۶ برای نمونه نتایج حاصل از مقایسات زوجی فاکتورهای اصلی نمایش داده‌شده است .

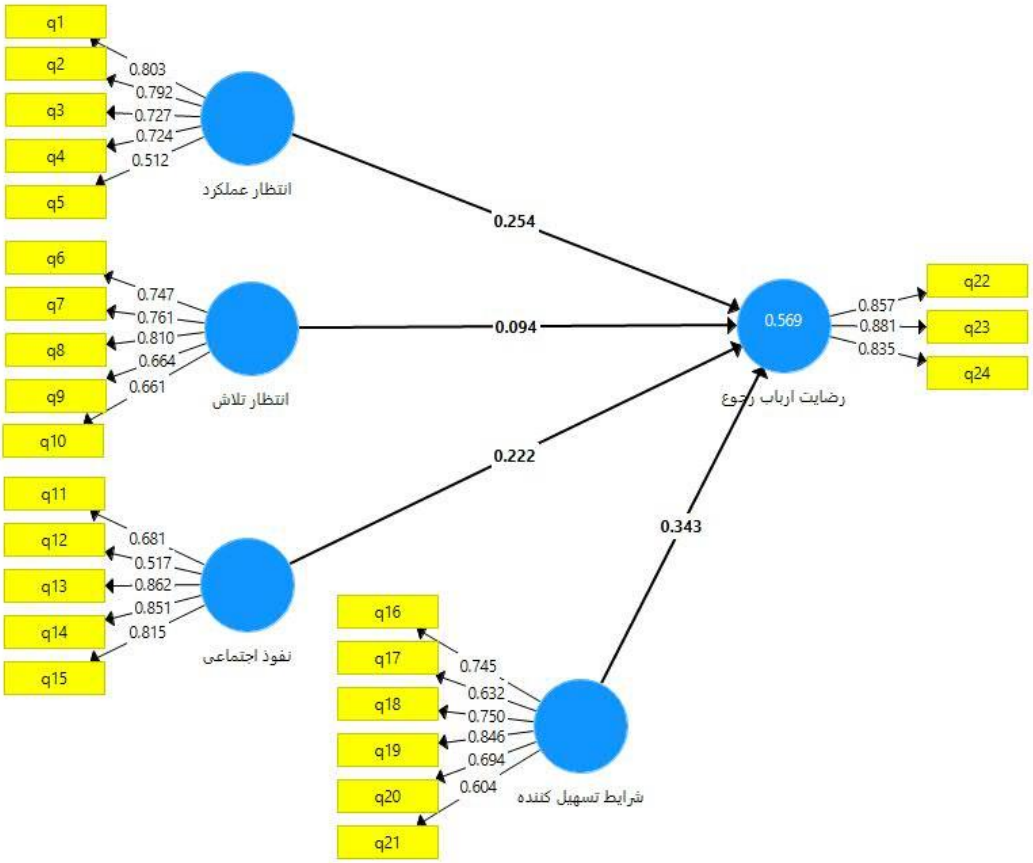
جدول۶. ماتریس مقایسه‌ی زوجی نهایی فاکتورهای اصلی

| فاکتورهای اصلی | انتظار عملکرد | انتظار تلاش | نفوذ اجتماعی | شرایط تسهیل‌کننده | وزن فاکتور |
|---|---|---|---|---|---|
| انتظار عملکرد | | ۲/۷۴ | ۲/۳۶ | ۱/۱۰ | ۰/۳۸۰ |
| انتظار تلاش | | | ۱/۸۹ | ۲/۱۰ | ۰/۱۲۰ |
| نفوذ اجتماعی | | | | ۲/۳۶ | ۰/۲۸۰ |
| شرایط تسهیل‌کننده | | | | | ۰/۲۲۰ |
| | | | | قابل‌قبول $CR=0.09<0.1$ | |

## یافته‌های بخش کمی:

برای تجزیه‌وتحلیل بخش کمی از مدل مفهومی زیر جهت بررسی استفاده‌شده است. در این بخش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری جهت بررسی استفاده شد. نرم‌افزار مورداستفاده در این بخش اسمارت پی‌ال‌اس می‌باشد.

.




شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش در حالت تخمین ضرایب مسیر در نرم افزار پی ال اس



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

در نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس مدل مفهومی پژوهش به دو روش مدل اندازه‌گیری و مدل در حالت ساختاری موردبررسی قرار می‌گیرد. در بررسی مدل در حالت اندازه‌گیری روایی، پایایی و ضریب مسیر موردبررسی قرار می‌گیرد. در این بخش از تابع *PLS-Algorithm* جهت بررسی استفاده گردید. در بررسی مدل در حالت ساختاری آماره $t$ جهت تائید یا رد فرضیات موردبررسی قرار می‌گیرد.

برای بررسی مدل اندازه‌گیری فرضیات پژوهش، از آزمون‌های روایی و پایایی استفاده می‌شود. برای تعیین برازش مدل اندازه‌گیری، آزمون‌هایی مانند روایی همگرا[1] پایایی ترکیبی و آلفای کرون باخ موردبررسی قرار می‌گیرد. ازنظر رسولی[2] و همکاران (۲۰۲۲) مقادیر مجاز برای روایی همگرا بالاتر از ۰/۵، آلفای کرون باخ و پایایی ترکیبی باید بالاتر از ۰/۷ به دست آید. در جدول۵ مقادیر موردنظر گزارش‌شده است.

جدول۷. نتایج برازش مدل اندازه‌گیری

| متغیر | میانگین واریانس استخراج‌شده | آلفای کرون باخ | پایایی ترکیبی |
|---|---|---|---|
| انتظار تلاش | ۰/۵۳۴ | ۰/۷۸۱ | ۰/۸۵۱ |
| انتظار عملکرد | ۰/۵۱۸ | ۰/۷۶۰ | ۰/۸۴۰ |
| رضایت ارباب‌رجوع | ۰/۷۳۶ | ۰/۸۲۰ | ۰/۸۹۳ |
| شرایط تسهیل‌کننده | ۰/۵۱۳ | ۰/۸۱۰ | ۰/۸۶۲ |
| نفوذ اجتماعی | ۰/۵۷۲ | ۰/۸۰۲ | ۰/۸۶۷ |

انتظار عملکرد بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.

بر اساس نتایج استنباط شده از جدول (۸) مشخص گردید که در سطح اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای ۰.۰۱ انتظار عملکرد بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به نتایج جدول (۸) مقدار ضریب مسیر به‌دست‌آمده دو سازه برابر با ($p$ ۰/۰۱ > و $B$=۰/۲۵۴) می‌باشد، انتظار عملکرد بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر مثبتی داشته است. بنابراین این فرضیه مورد تائید قرار گرفت. انتظار عملکرد به‌عنوان معیاری می‌باشد که کاربران سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را به دلیل سودمندی آن ترجیح می‌دهند، زیرا باعث سرعت بخشیدن به کسب‌وکار، افزایش بهره‌وری و به‌طورکلی در انجام وظایف آن‌ها مفید می‌باشد و باعث افزایش رضایت می‌گردد. بنابراین می‌توان گفت انتظار عملکرد می‌تواند تأثیر قابل‌توجهی بر رضایت ارباب‌رجوع داشته باشد.

انتظار تلاش بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.

بر اساس نتایج استنباط شده از جدول (۸) مقدار ضریب مسیر به‌دست‌آمده و آماره تی دو سازه برابر با ($t$=۱/۲۰۵ و $B$=۰/۰۹۴) مشخص گردید که انتظار تلاش بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر معنادار ندارد. بنابراین این فرضیه مورد تائید قرار نگرفت. ازجمله دلایل رد این فرضیه می‌توان به جامعه آماری اشاره نمود که نتایج داده جمع‌آوری‌شده از این نمونه آماری بدین‌صورت بوده و این افراد چنین نظری داشته‌اند که انتظار تلاش بر رضایت آن‌ها تأثیری ندارد. از طرفی دیگر سیستم موردبررسی سازمان ثبت‌احوال می‌باشد و تمام افراد در تمام سطوح با این سیستم سروکار دارند که ازنظر سنی و تحصیلی حتی ویژگی شخصیتی ممکن است تفاوت‌های قابل تأمل باهم داشته باشند به این دلیل ارتباطی برای این فرضیه پیدا نشده است و فرضیه رد شده است. می‌توان در همین‌جا توصیه نمود بهتر است در مطالعات بعدی که روی این سازمان صورت می‌گیرد ویژگی‌های جمعیت شناختی کنترل شود. انتظار تلاش میزان راحتی ادراک‌شده برای استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی و درجه سهولت مرتبط به استفاده از این سیستم است. موقعیت ارباب‌رجوع در فرآیند اطلاعات بر تلاش او به یادگیری و استفاده از سیستم تأثیر زیادی می‌گذارد. در سازمان ثبت‌احوال باید اطلاعات کافی به خدماتی که از طریق این سیستم ارائه می‌شود در اختیار ارباب‌رجوع قرار دهند و به آن‌ها اطمینان دهند مسئولیت حفظ کیفیت اطلاعات را بر عهده‌دارند و در صورت هرگونه مشکل از طریق سیستم پاسخ داده می‌شود. زیرا این سیستم باعث می‌شود تا به آن‌ها اجازه دهد تا اسناد موردنظر را به‌سرعت پیدا کنند و بهتر است از این سیستم برای درخواست‌ها اقدام کنند. درواقع می‌توان گفت هرچه انتظار تلاش بیشتر باشد، رضایت ارباب‌رجوع کمتر می‌شود.

[1] Convergent validity

[2] rasouli



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

بر اساس نتایج استنباط شده از جدول (۸) مشخص گردید که در سطح اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای ۰.۰۱ نفوذ اجتماعی بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به نتایج جدول (۸) مقدار ضریب مسیر به‌دست‌آمده دو سازه برابر با ($p$ ۰/۰۱ > و $B$=۰/۲۲۲) می‌باشد، نفوذ اجتماعی بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر مثبتی داشته است. بنابراین این فرضیه مورد تائید قرار گرفت. نفوذ اجتماعی منعکس‌کننده تأثیر عوامل تأثیرگذار بر رفتار کاربران می‌باشد. با توجه به اینکه در این پژوهش سازمان ثبت‌احوال هرمزگان موردبررسی قرار گرفت عوامل تأثیرگذار بر این سازمان می‌تواند سایرسازمان‌های دولتی و خصوصی باشد که بر پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی تأثیرگذار می‌باشد. معیار نفوذ اجتماعی می‌تواند تأثیر زیادی بر قصد استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی داشته باشد و باعث افزایش رضایت ارباب‌رجوع نیز شود.

شرایط تسهیل‌کننده بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.

بر اساس نتایج استنباط شده از جدول (۸) مشخص گردید که در سطح اطمینان ۹۹ درصد و سطح خطای ۰.۰۱ شرایط تسهیل‌کننده بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر معنادار دارد. همچنین با توجه به نتایج جدول (۸) مقدار ضریب مسیر به‌دست‌آمده دو سازه برابر با ($p$ ۰/۰۱ > و $B$=۰/۳۴۳) می‌باشد، شرایط تسهیل‌کننده بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر مثبتی داشته است. بنابراین این فرضیه مورد تائید قرار گرفت. شرایط تسهیل شامل مجموعه‌ای از تمام امکانات و ابتکارات سازمان می‌باشد که بر ایجاد یک محیط مساعد برای تسهیل و پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی و استفاده از این سیستم در فرآیندهای کاری روزمره در سازمان هست. برای اینکه از این سیستم استفاده شود نیاز به پشتیبانی می‌باشد که در صورت مواجه با مشکل به رفع آن کمک شود. بر اساس نتایج می‌توان بیان کرد که ارباب‌رجوع معتقد است که در دسترس بودن زیرساخت فناوری اطلاعات، پشتیبانی فنی، سیاست سازمانی و رهبری برای حمایت و استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی باید وجود داشته. دسترسی ارباب‌رجوع به سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی بر اساس تکنولوژی‌های موجود بسیار مهم می‌باشد و وجود منابع کافی استفاده از این سیستم جدید را آسان‌تر می‌کند.

جدول ۸. نتایج فرضیات

| مسیر | ضریب مسیر | آماره تی | نتیجه |
|---|---|---|---|
| انتظار عملکرد -> رضایت ارباب‌رجوع | ۰/۲۵۴ | ۳/۶۵۶ | تائید |
| انتظار تلاش -> رضایت ارباب‌رجوع | ۰/۰۹۴ | ۱/۲۰۵ | رد |
| نفوذ اجتماعی -> رضایت ارباب‌رجوع | ۰/۲۲۲ | ۳/۵۴۸ | تائید |
| شرایط تسهیل‌کننده -> رضایت ارباب‌رجوع | ۰/۳۴۳ | ۵/۳۶۱ | تائید |

## بحث و نتیجه‌گیری

در این مطالعه به اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع پرداخته شد. عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک با مرور ادبیات شناسایی گردید و اهمیت نسبی آن‌ها با اولویت‌بندی هریک از آن‌ها از طریق روش فرآیند سلسله مراتبی تعیین شد. روش فرآیند سلسله مراتبی یک ابزار تصمیم-گیری می‌باشد که اهمیت این عوامل را از طریق مقایسه زوجی می‌سنجد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده ۲۱ عامل در چهار متغیر اصلی یعنی انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل‌کننده دسته‌بندی‌شده‌اند. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که انتظار عملکرد و نفوذ اجتماعی مهم‌ترین عاملی هستند که بر پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در بین کارکنان تأثیر می‌گذارند.

نتایج این مطالعه نشان داد که کاربران سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در کار خود عملکرد بالایی داشتند. بنابراین کارکنان و ارباب‌رجوع نیز اظهار داشتند که فکر می‌کنند سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی کاره‌ای آن‌ها را تسهیل می‌کند و به تلاش کمتری برای انجام درخواست‌ها و فعالیت‌های روزمره می‌باشد.

در بررسی پژوهش پیشین نتایج نشان داد مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده انتظار عملکرد می‌باشد، در پژوهش‌های کیم و همکاران (۲۰۱۶) موسوو و همکاران (۲۰۱۶) و شریفیان و



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

همکاران[1] (۲۰۱۴) نیز پشتیبانی شده است و آن‌ها نیز این معیار را به‌عنوان مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده عنوان نمودند.

به‌طورکلی می‌توان گفت کارکنان و ارباب‌رجوع‌ها بر این باورند که اگر از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی استفاده شود، می‌توانند کارآمدتر باشند و سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی جایگاه مهمی برای تکمیل سریع کار آن‌ها دارد. با توجه به اینکه فرآیند ارسال مدارک در سازمان ثبت‌احوال بسیار زیاد است، بنابراین این سازمان برای انجام وظایف خود به سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی نیاز دارد. همچنین نتایج نشان یکی دیگر از عامل تأثیرگذار نفوذ اجتماعی می‌باشد که بر استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی تأثیر زیادی می‌تواند داشته باشد. در مطالعاتی همچون سلوم و همکاران (۲۰۱۹)، سوماک و سورگو[2] (۲۰۱۶) و توسونتاش و همکاران[3] (۲۰۱۵) تأثیر این عامل مورد تائید قرار گرفت.

درواقع می‌توان گفت نفوذ اجتماعی باعث می‌شود تا تمایل کارکنان و ارباب‌رجوع‌های سازمان ثبت‌احوال نسبت به استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی که توسط مدیران پیشنهاد می‌شود، بیشتر شود. تشویق مدیران ارشد به استفاده از این سیستم برای اطمینان از پذیرش بیشتر سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی توسط کارکنان ضروری می‌باشد. کارکنان و مدیرانی که از سیستم استفاده خواهند کرد باید از مزایا، راحتی و صرفه-جویی در سیستم آگاهی داشته باشند. در این راستا پشتیبانی لازم از مدیران، اطلاع‌رسانی به کاربران سیستم از تمامی فرآیندها با شبکه ارتباطی که کل سازمان را پوشش می‌دهد و ارائه آموزش‌های لازم برای پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی کمک می‌کند.

برخلاف مطالعات قبلی چن و هوانگ[4] (۲۰۱۹) مشخص‌شده است که عامل انتظار تلاش تأثیر معناداری ندارد. در مطالعاتی همچون ایساياس و همکاران[5] (۲۰۱۷) و ورکیجیکا[6] (۲۰۱۸) نتایجی وجود دارد که از یافته‌های این پژوهش حمایت می‌کند.

این نتیجه ممکن است به دلیل مشخصات و شرایط استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی باشد. می‌توان گفت که دلیل

- ✓ **بر اساس فرضیه اول (انتظار عملکرد بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد) که تائید شد، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:**

ـ پیشنهاد می‌شود تا عوامل انتظار عملکرد، انتظار تلاش، نفوذ اجتماعی و شرایط تسهیل‌کننده به‌عنوان عوامل مهم در استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی که در این مطالعه در نظر گرفته‌شده در سازمان نیز مدنظر قرار گیرد و با بهبود این عوامل انتظار می‌رود کارکنان و ارباب‌رجوع در آینده از سیستم به‌طور مؤثرتر و کارآمدتر استفاده کنند.

عدم تمایل کاربران به استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی به دلیل سخت بودن استفاده از سیستم اسناد الکترونیکی است. این می‌تواند باعث شود کاربران در استفاده از سیستم با مشکل مواجه شوند. یک رابط کاربری ساده و آسان برای غلبه بر مشکلات می‌تواند در اختیار کاربران قرار گیرد. تعداد تراکنش‌های موردنیاز برای به دست آوردن اطلاعات لازم را می‌توان کاهش داد. علاوه بر این‌یکی از عوامل اصلی موفقیت یک سیستم، سهولت استفاده از آن سیستم است. بنابراین پذیرش سیستم اسناد الکترونیکی توسط کارکنان و ارباب‌رجوع منوط به استفاده آسان و بی‌دردسر از این سیستم است.

سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی یکی از سیستم‌های مدیریت اطلاعات سازمان ثبت‌احوال می‌باشد که توسط اداره ثبت احوال هرمزگان توسعه‌یافته است تا اطمینان حاصل شود که تمام فرآیندهای ثبت‌احوال از طریق یک برنامه واحد انجام می‌شود. بنابراین سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی که مدیریت اسناد ایمن و قابل‌اعتماد را با سیستم بایگانی منسجم می‌کند، برای نیازهای مؤسسات مناسب است که در بین سازمانی دولتی و خصوصی نیز محبوبیتی زیاد پیداکرده است و هرروز که می‌گذرد به‌سرعت رشد می‌کند. با ادغام این سیستم در تمامی بخش‌ها، کارکنان باید خود را با فنّاوری جدید وفق دهند. تعیین عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و تأثیر آن بر رضایت ارباب‌رجوع از این سیستم گسترده در سازمان بسیار مهم است. مدیران و کارکنانی که با این سیستم کار می‌کنند می‌توانند بر اساس پاسخ‌های دریافتی اقدامات تکمیلی برای بهبود سیستم انجام دهند. بنابراین بهره‌وری افرادی که از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی استفاده می‌کنند به میزان قابل توجهی افزایش می-یابد. بخصوص زمانی که ادبیات موردبررسی قرار گرفت، نتایج نشان داد که مطالعات کمی وجود دارد که به موضوع سیستم اسناد الکترونیکی پرداخته‌شده باشد. در این راستا به نظر می‌رسد که این مطالعه پیشگام باشد و خلأ مهمی را پر کند.

[1] . Sharifian et al
[2] . Šumak & Šorgo
[3] . Tosuntaş et al
[4] . Chen & Hwang
[5] . Isaias et al
[6] . Verkijika



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

ـ در ابتدا انتظارات از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی در ذهن ارباب‌رجوع شکل می‌گیرد، سپس آن‌ها میزان سودمندی ادراک‌شده و یا عملکرد این سیستم با میزان انتظارات خود مقایسه می‌کنند و برای استفاده تصمیم‌گیری می‌کنند، لذا انتظار عملکرد از عوامل مؤثر بر موفقیت یک سیستم و تصمیم‌گیری کاربران برای ادامه استفاده محسوب می‌شود. اگر یک سیستم نتواند رضایت کاربران را فراهم کند، حتی اگر با موفقیت نسبی مواجه باشد، در ادامه کاربران تمایلی به کار کردن با آن نداشته‌باشند این سیستم بدون استفاده باقی می‌ماند. بنابراین پیشنهاد می‌شود تا سازمان ثبت‌احوال، تجربیات و نظرات ارباب‌رجوع‌ها که درباره این سیستم ثبت نموده‌اند را نشان دهند و درنتیجه این نوع رفتارها می‌تواند رضایت و ادامه استفاده از این سیستم را برای ثبت درخواست الکترونیکی در پی داشته باشد.

**✓ بر اساس فرضیه دوم (انتظار تلاش بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.) که رد شد، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:**

–به‌منظور افزایش تأثیر امید به تلاش بر استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی توصیه می‌شود که مدیران یک رابط کاربری آسان و کم تلاش را برای استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی ایجاد کنند. علاوه بر این می‌توانند مهارت‌های استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را در بین کارکنان و ارباب‌رجوع توسعه دهند و بدون هیچ تلاشی استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را یاد بگیرند.

ـ انتظار تلاش در ارباب‌رجوع‌هایی که دارای تخصص هستند بیشتر پیش‌بینی کننده رضایت در استفاده از این سیستم می‌تواند باشد. با توجه به اینکه افرادی با سطح تحصیلات و تخصص‌های مختلف به سازمان ثبت‌احوال مراجعه می‌کنند، لذا پیشنهاد می‌شود درصورتی‌که افراد با سطح سواد پایین بودند و یا آشنایی زیادی با رایانه و یا سیستم‌های الکترونیکی ندارند، برای ثبت درخواست‌ها از کارکنان استفاده شود و یا مکان‌هایی را مشخص کنند که این افراد برای ثبت درخواست

**✓ بر اساس فرضیه سوم (نفوذ اجتماعی بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.) که تائید شد، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:**

– عامل نفوذ اجتماعی به استفاده از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی توسط مدیران ارشد افزایش یابد. این مهم است که کارکنان تا چه حد در سازمان ثبت جوال از سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی استفاده می‌کنند و آن را پذیرفته‌اند. علاوه بر این، کارکنان برای پذیرش سیستم نیاز به حمایت مدیران دارند. بنابراین پیشنهاد می‌شود تا مدیران درزمینهٔ سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی برخورد جانب‌دارانه‌ای نداشته باشند و با اتخاذ سیستم و با فراهم آوردن شرایط لازم برای استفاده از سیستم اقدام کنند.

– هزینه‌ها همواره توجه مشتریان را به خود جلب می‌کند و منجر به شایعات اجتماعی و یا توصیه‌هایی می‌شود که ممکن است بر استفاده از سیستم تأثیر بگذارد. به‌طورکلی مشتریان می‌خواهند بازخورد خدمات سطح بالاتری داشته درحالی‌که هزینه‌های کمتری را متحمل می‌شوند. بنابراین استراتژی تمایز استفاده از خدمات الکترونیکی زمانی مناسب‌تر می‌شود که نظرات مشتریان حداکثر امتیازات را داشته باشد و کمترین هزینه را نیز متحمل شوند. درک رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری می‌تواند به مدیران اجازه دهد تا کیفیت خدمات را افزایش دهند. بنابراین پیشنهاد می‌شود این مصالح بیشتر مدنظر قرار گیرد.

**✓ بر اساس فرضیه چهارم (شرایط تسهیل‌کننده بر رضایت ارباب‌رجوع تأثیر دارد.) که تائید شد، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:**

– پشتیبانی مدیر ارشد در استفاده از سیستم اسناد الکترونیکی به ارباب‌رجوع این امکان را می‌دهد که سریع‌تر سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی را تطبیق داده و بپذیرند. بنابراین پیشنهاد می‌شود تا با پشتیبانی دریافتی از مدیریت، فرآیند انطباق کاربران با سیستم و انتظاراتی که کارکنان از عملکرد این سیستم در سازمان دارند تسریع شود.

– پیشنهاد می‌شود تا مسئولان سازمان ثبت‌احوال جهت پرورش خلاقیت و تسهیل یادگیری امکاناتی را برای یادگیری سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی برای کارکنان فراهم کنند، پیشنهاد می‌شود برای یادگیری بیشتر، مسئولان در سازمان دوره‌های ضمن خدمت را برای کارکنان و دوره‌های آموزشی آنلاین برای مشتریان برای کار با سیستم برگزار کنند و از افراد متخصص به‌عنوان مدرس دوره درزمینه فنّاوری آموزشی استفاده کنند.

درنهایت موضوعات زیر به محققانی که علاقه‌مند به پژوهش‌های بیشتر در این زمینه می‌باشند پیشنهاد می‌گردد:

ـ بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی بر اساس نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده ازنظریِ فناوری

ـ ارائه چارچوبی برای فرایند اجرای سیستم‌های مدیریت اسناد الکترونیکی در بخش دولتی



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

ـ توسعه مدل سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی هوشمند بر اساس روش‌های یادگیری ماشینی

ـ تأثیر فرایند تحول دیجیتال در انتخاب و پیاده‌سازی سیستم مدیریت اسناد الکترونیکی

## References


*Ab Aziz, A., Yusof, Z. M., & Mokhtar, U. A. (2019). Electronic Document and Records Management System (EDRMS) Adoption in Public Sector–Instrument's Content Validation Using Content Validation Ratio (CVR). Paper presented at the Journal of Physics: Conference Series .*

*Abidin, S. S. Z., & Husin, M. H. (2018). Improving accessibility and security on document management system: A Malaysian case study. Applied Computing and Informatics .*

*Alshibly, H., Chiong, R., & Bao, Y. (2016). Investigating the critical success factors for implementing electronic document management systems in governments: evidence from Jordan. Information Systems Management, 33(4), 287-301.*

*Ambira, C. M., Kemoni, H. N., & Ngulube, P. (2019). A framework for electronic records management in support of e-government in Kenya. Records Management Journal .*

*Artamonov, A., Ionkina, K., Tretyakov, E., & Timofeev, A. (2018). Electronic document processing operating map development for the implementation of the data management system in a scientific organization. Procedia computer science, 145, 248-253.*

*Balogun, N. A., Raheem, L. A., Abdulrahaman, M. D., & Balogun, U. O. (2019). Adaptability of electronic document management system in Ilorin businesses. Nigerian Journal of Technology, 38(3), 707-715.*

*Chen, P.-Y., & Hwang, G.-J. (2019). An empirical examination of the effect of self-regulation and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) factors on the online learning behavioral intention of college students. Asia Pacific Journal of Education, 39(1), 79-95.*

*Isaias, P., Reis, F., Coutinho, C., & Lencastre, J. A. (2017). Empathic technologies for distance/mobile learning: An empirical research based on the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). Interactive Technology and Smart Education, 14(2), 159-180.*

*Karlos, A. N., & Nengomasha, C. T. (2018). Change management: A critical factor for successful implementation of an electronic document and records management system (EDRMS): A Namibian case study. Journal for Studies in Humanities and Social Sciences, 085-105 .*

*Kassab, M. K. I., Abu-Naser, S. S., & Al Shobaki, M. J. (2019). The role of policies and procedures for the electronic document management system in the success of the electronic document management system in the Palestinian Pension Agency. International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR), 3(1).*

*Khishvand, A, Mohammad Ismail, S, Bab Al-Hawaeji, F, Noushin Fard, F. (2015). Identification and prioritization of integration barriers in electronic document management systems, national studies, and information organization librarianship, volume 27, number 4, 30-47. (Persian)*

*Lojonon, B. G., & Alfred, R. (2021). Factors Affecting Government Employees' Acceptance of EDMS: A*




[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

*Rosa, A., Pustokhina, I., Lydia, E., Shankar, K., & Huda, M. (2019). Concept of electronic document management system (EDMS) as an efficient tool for storing documents. Journal of Critical Reviews, 6(5), 85-90 .*

*Saadabadi, A. A, Sheikh Shuai, H, Rahimi Rad, Z. (2021) Investigating factors affecting the adoption of electronic document management system in Iran Gas Company, Information Management Sciences, and Techniques Quarterly, Volume 8, Number 5. (Persian)*

*Sharifian, R., Askarian, F., Nematolahi, M., & Farhadi, P. (2014). Factors influencing nurses' acceptance of hospital information systems in Iran: application of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. Health Information Management Journal, 43(3), 23-28.*

*Šumak, B., & Šorgo, A. (2016). The acceptance and use of interactive whiteboards among teachers: Differences in UTAUT determinants between pre- and post-adopters. Computers in human behavior, 64, 602-620.*

*Tagbotor, D. P., Adzido, R. Y. N., & Agbanu, P. G. (2015). Analysis of records management and organizational performance. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 5(2), 1-16.*

*Tosuntaş, Ş. B., Karadağ, E., & Orhan, S. (2015). The factors affecting acceptance and use of interactive whiteboard within the scope of FATIH project: A structural equation model based on the Unified Theory of acceptance and use of technology. Computers & Education, 81, 169-178.*

*Verkijika, S. F. (2018). Factors influencing the adoption of mobile commerce applications in Cameroon. Telematics and Informatics, 35(6), 1665-1674.*

*Systematic Review. Computational Science and Technology, 339-354.*

*Mosweu, O., Bwalya, K. J., & Mutshewa, A. (2017). A probe into the factors for adoption and usage of electronic document and records management systems in the Botswana context. Information Development, 33(1), 97-110.*

*Mukred, M., Yusof, Z. M., Alotaibi, F. M., Asma'Mokhtar, U., & Fauzi, F. (2019). The key factors in adopting an electronic records management system (ERMS) in the educational sector: a UTAUT-based framework. IEEE Access, 7, 35963-35980.*

*Moradgholi, F, Zainali, M, Molashahi, I, Ramroudi, M. (2019). Information management and security in the electronic document system, the 5th International Conference on Mechanics, Construction, Industries, and Civil Engineering. (Persian)*

*Nengomasha, C. T., & Chikomba, A. (2018). Status of EDRMS implementation in the public sector in Namibia and Zimbabwe. Records Management Journal.*

*Radzi, M ,.Yatin, S., Fadzil, N., & Aziz, S. (2018). Document preparation for electronic document management system. Int J Acad Res Business Soc Sci, 8(9), 179-190 .*

*Radzi, M., Yatin, S., Fadzil, N., & Aziz, S. (2018). Document preparation for electronic document management system. Int J Acad Res Business Soc Sci, 8(9), 179-190.*

*Rahmani, Maryam; Maleki Sharif, Bita (2017) Documenting, Aha Publications, Tehran. (Persian)*

*Rasouli, N., Rasoolimanesh, S. M., Rahmani, A. K., Momayez, A., & Torabi, M. A. (2022). Effects of customer forgiveness on brand betrayal and brand hate in restaurant service failures: does apology letter matter? Journal of Hospitality Marketing & Management, 1-26.*



[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]

[ Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29 ]