

نقش مدیریت بایگانی الکترونیک در ارتقای کارآمدی روابط عمومی شهرداری‌ها

محمد احمدی زاده^۱

۱- کارشناسی روابط عمومی - رفتار اجتماعی و افکار سنجی، دانشگاه علمی کاربردی فرهنگ و هنر نیکان فردوس لیان. (کارشناس دبیرخانه و بایگانی اسناد شهرداری بندر بوشهر).

چکیده

در شرایط کنونی مدیریت شهری، روابط عمومی شهرداری‌ها نقشی فراتر از اطلاع‌رسانی سنتی ایفا کرده و به یکی از ارکان اصلی تعامل با شهروندان، مدیریت افکار عمومی، ارتقای اعتماد اجتماعی و تحقق حکمرانی مطلوب شهری تبدیل شده است. تحقق این نقش نوین مستلزم برخورداری از زیرساخت‌های اطلاعاتی کارآمد، منسجم و قابل اتکا است که بتواند حجم بالای داده‌ها و اسناد تولیدشده در فرآیندهای شهری را به صورت نظام‌مند مدیریت کند. در این میان، مدیریت بایگانی الکترونیک به عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای پشتیبان روابط عمومی، زمینه‌ساز ارتقای سرعت، دقت و شفافیت در فرآیندهای ارتباطی شهرداری‌ها محسوب می‌شود. هدف این مقاله، تبیین نقش مدیریت بایگانی الکترونیک در ارتقای کارآمدی روابط عمومی شهرداری‌ها با تأکید بر ابعاد عملیاتی، دانشی، شفافیت سازمانی و رضایت شهروندان است. پژوهش حاضر از نوع مروری - تحلیلی بوده و با رویکرد توصیفی، به بررسی مفهومی و تحلیلی کارکردهای بایگانی الکترونیک در حوزه روابط عمومی شهری پرداخته است. داده‌های پژوهش بر اساس تحلیل محتوای منابع علمی معتبر حوزه مدیریت شهری، روابط عمومی، فناوری اطلاعات و شهرداری الکترونیک گردآوری و تبیین شده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که استقرار نظام بایگانی الکترونیک، با تسهیل دسترسی سریع به اسناد، کاهش اتلاف زمان، بهبود مدیریت دانش سازمانی، افزایش انسجام پیام‌های ارتباطی و تقویت پاسخگویی نهادی، نقش مؤثری در ارتقای کارآمدی روابط عمومی شهرداری‌ها ایفا می‌کند. همچنین این نظام، بستر لازم برای تحقق شفافیت، پاسخگویی مستمر، مدیریت بحران‌های ارتباطی و افزایش رضایت شهروندان را فراهم می‌سازد. در نتیجه می‌توان گفت مدیریت بایگانی الکترونیک نه تنها یک ابزار فنی، بلکه یک دارایی استراتژیک برای روابط عمومی شهرداری‌هاست که نقش تعیین‌کننده‌ای در بهبود عملکرد ارتباطی، افزایش سرمایه اجتماعی و تحقق اهداف شهرداری الکترونیک دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت بایگانی الکترونیک، روابط عمومی شهری، شهرداری الکترونیک، شفافیت سازمانی، رضایت شهروندان

مقدمه:

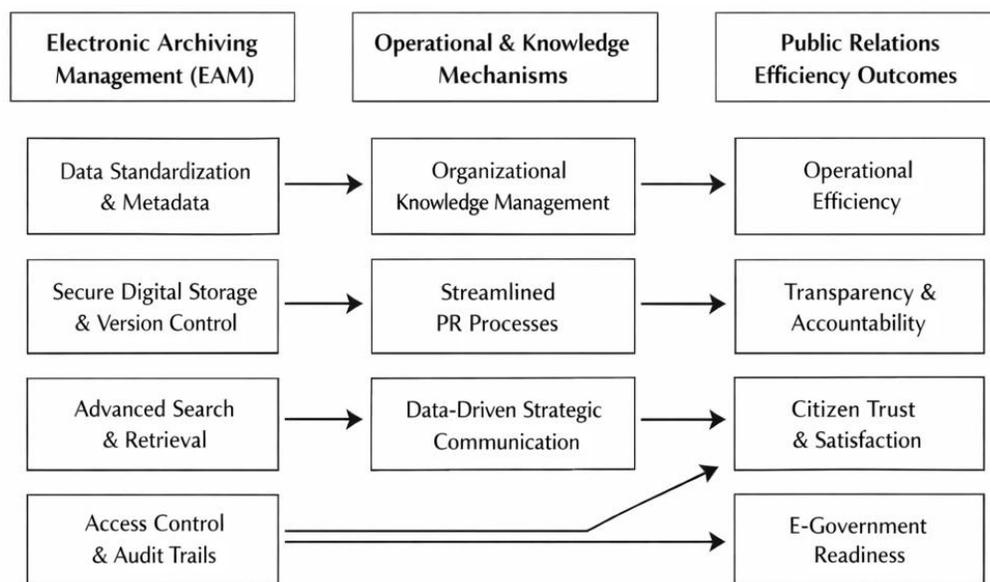
در سپهر مدیریت شهری معاصر، روابط عمومی به مثابه محور اصلی تعاملات بین نهاد شهرداری و جامعه ذی‌نفعان، نقشی فراتر از اطلاع‌رسانی صرف ایفا می‌کند و به یک کارکرد استراتژیک برای مدیریت افکار عمومی و افزایش مشروعیت سازمانی تبدیل شده است (امیری و معراج، ۲۰۲۵). این تحول بنیادین در کارکرد روابط عمومی، نیازمند زیرساخت‌های اطلاعاتی قدرتمند و چابکی است که سیستم‌های سنتی بایگانی کاغذی به دلیل محدودیت‌های ذاتی خود در سرعت بازیابی، امنیت و قابلیت اشتراک‌گذاری، دیگر قادر به تأمین آن نیستند. ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) این بستر را فراهم آورده تا مدیریت اسناد از یک فرآیند اداری صرف به یک مزیت رقابتی و سازمانی تبدیل شود، که مستقیماً بر کیفیت خروجی‌های روابط عمومی تأثیر می‌گذارد (نصیری بستی، ۲۰۲۵). پیچیدگی فزاینده تعاملات شهری، حجم عظیم داده‌های تولید شده در فرآیندهای عمرانی، اجتماعی و اداری، و نیاز شهروندان به دسترسی سریع و شفاف به اطلاعات، فشار مضاعفی بر دپارتمان‌های روابط عمومی وارد می‌آورد تا در کوتاه‌ترین زمان ممکن به استعلامات و درخواست‌های برحق پاسخ دهند (باقری‌قوام‌آبادی، ۲۰۲۳). در این زمینه، مدیریت بایگانی الکترونیک به عنوان یک نظام منسجم برای سازماندهی، نگهداری، و بازیابی تمامی مستندات، از مکاتبات رسمی گرفته تا اسناد روابط رسانه‌ای و گزارش‌های افکارسنجی، تعریف می‌شود که می‌تواند سرعت و دقت عملیات روابط عمومی را به طور چشمگیری افزایش دهد (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). این سیستم، زمینه را برای گذار از رویکرد واکنشی به رویکرد پیشگیرانه در مدیریت بحران و ارتباطات فراهم می‌آورد.

روابط عمومی شهرداری‌ها به طور مستمر با اسناد متعددی سروکار دارد؛ از مصوبات شورا و بخشنامه‌های اداری گرفته تا سوابق شکایات شهروندان، آرشیو عکس و فیلم رویدادهای شهری، و یادداشت‌های تفاهم با سازمان‌های ذی‌ربط (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴). فقدان یک ساختار منسجم برای مدیریت این حجم از اطلاعات به معنای اتلاف زمان کارکنان، تکرار تلاش‌ها برای یافتن اسناد تکراری، و مهم‌تر از آن، احتمال ارائه پاسخ‌های متناقض یا نادرست به شهروندان است؛ اموری که مستقیماً کارآمدی سازمانی و اعتماد عمومی را خدشه‌دار می‌سازد (حسنوند و زرنندی، ۲۰۱۶). بایگانی الکترونیک با فراهم آوردن قابلیت جستجوی پیشرفته، فراداده‌گذاری دقیق و یکپارچه‌سازی داده‌ها، این گلوگاه‌ها را برطرف می‌سازد.

یکی از دغدغه‌های اصلی در شهرداری‌های نوین، تحقق اصل شفافیت و پاسخگویی است که رکن اساسی حکمرانی خوب محسوب می‌شود (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵). روابط عمومی پل ارتباطی این شفافیت است، اما دستیابی به آن بدون وجود یک منبع اطلاعاتی معتبر، قابل ردیابی و در دسترس میسر نخواهد بود. بایگانی الکترونیک، با ثبت دقیق زمان ایجاد، ویرایش و دسترسی به هر سند، یک مسیر ممیزی (Audit Trail) قوی ایجاد می‌کند که پاسخگویی را از سطح اداری به سطح عمومی و قابل مشاهده ارتقا می‌دهد (آخوندی، ۲۰۲۵). این قابلیت، اطمینان شهروندان را نسبت به صحت اطلاعات دریافتی از شهرداری افزایش می‌دهد. علاوه بر این، مدیریت دانش سازمانی (Organizational Knowledge Management) بخش جدایی‌ناپذیر کارآمدی روابط عمومی است، زیرا تجربیات موفق و ناموفق در برقراری ارتباط با گروه‌های مختلف ذی‌نفع باید حفظ و مورد استفاده قرار گیرد (جابری و همکاران، ۲۰۲۵). در سیستم‌های کاغذی، دانش غالباً در ذهن افراد یا در پوشه‌های فیزیکی پراکنده باقی می‌ماند و با خروج کارکنان از بین می‌رود. در مقابل، بایگانی الکترونیک این دانش را به صورت ساختاریافته در خود ذخیره کرده و امکان به اشتراک‌گذاری سریع تجربیات بین بخش‌های مختلف روابط عمومی (مثلاً بین تیم رسانه‌ای و تیم ارتباط با ذی‌نفعان) را میسر می‌سازد (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱).

گذار به شهرداری الکترونیک نیز ارتباط تنگاتنگی با قابلیت‌های بایگانی دیجیتال دارد؛ زیرا بدون یک زیرساخت اطلاعاتی مستحکم برای مدیریت سوابق، ارائه خدمات الکترونیکی شهروند محور، از ثبت درخواست تا دریافت پاسخ، عملاً غیرممکن خواهد بود (آنامرادنژاد و همکاران، ۲۰۱۸). روابط عمومی در شهرداری الکترونیک نیازمند ابزارهایی برای پایش مستمر افکار

عمومی و ارائه بازخورد فوری است، امری که با سازماندهی سریع داده‌های نظرسنجی‌ها و سوابق ارتباطی در محیط دیجیتال تسهیل می‌گردد (لاله‌پور و همکاران، ۲۰۲۶). این مقاله بر این فرض استوار است که مدیریت بایگانی الکترونیک، فراتر از یک بهبود فرآیندی ساده، یک عامل توانمندساز استراتژیک برای روابط عمومی محسوب می‌شود که مستقیماً بر کارایی تخصیص منابع، اثربخشی کمپین‌های اطلاع‌رسانی، و در نهایت، کیفیت ادراک عمومی از عملکرد مدیریت شهری تأثیر می‌گذارد (فتی، ۲۰۲۵). بنابراین، بررسی دقیق این رابطه ضروری است تا سیاست‌گذاران شهری بتوانند سرمایه‌گذاری‌های هدفمندتری در جهت بهینه‌سازی زیرساخت‌های اطلاعاتی خود انجام دهند. به طور خلاصه، مقدمه این پژوهش بر این نکته تأکید دارد که در منظومه روابط عمومی مدرن شهری، کارآمدی تابعی از مدیریت هوشمند اطلاعات است و بایگانی الکترونیک به عنوان ستون فقرات این مدیریت هوشمند، نقشی کلیدی در تسهیل وظایف استراتژیک و عملیاتی این حوزه ایفا می‌کند، که در ادامه این مقاله به تشریح ابعاد مختلف این نقش پرداخته خواهد شد.



شکل ۱. مدل مفهومی نقش مدیریت بایگانی الکترونیک در ارتقای کارآمدی روابط عمومی شهرداری‌ها

در شکل ۱، مدل مفهومی پژوهش ارائه شده است که ارتباط میان مؤلفه‌های مدیریت بایگانی الکترونیک و کارآمدی روابط عمومی در شهرداری‌ها را تبیین می‌کند. این مدل از سه بخش اصلی تشکیل شده است. در بخش نخست، مؤلفه‌های مدیریت بایگانی الکترونیک شامل استانداردسازی داده‌ها و فراداده، ذخیره‌سازی امن دیجیتال و کنترل نسخه‌ها، قابلیت‌های جستجو و بازیابی پیشرفته، و کنترل دسترسی و مسیرهای ممیزی قرار دارند. این مؤلفه‌ها به عنوان متغیرهای مستقل، زیربنای اصلی مدیریت اطلاعات در روابط عمومی شهرداری‌ها را شکل می‌دهند و نقش تعیین‌کننده‌ای در نظم‌بخشی و دسترس‌پذیری اسناد سازمانی ایفا می‌کنند. بخش میانی مدل، مکانیسم‌های عملیاتی و دانشی را نشان می‌دهد که تحت تأثیر مستقیم مدیریت بایگانی الکترونیک قرار دارند؛ از جمله مدیریت دانش سازمانی، ساده‌سازی و تسهیل فرآیندهای روابط عمومی، و ارتباطات راهبردی مبتنی بر داده. این مکانیسم‌ها به نوبه خود منجر به پیامدهایی در بخش سوم مدل می‌شوند که شامل افزایش کارآمدی عملیاتی، ارتقای شفافیت و پاسخگویی، افزایش اعتماد و رضایت شهروندان و تقویت آمادگی برای تحقق شهرداری

الکترونیک است. به طور کلی، این مدل نشان می‌دهد که مدیریت بایگانی الکترونیک نه تنها یک ابزار فنی، بلکه یک عامل توانمندساز راهبردی برای ارتقای عملکرد روابط عمومی و بهبود ادراک عمومی از مدیریت شهری محسوب می‌شود.

۲. چارچوب مفهومی: تعریف بایگانی الکترونیک و مؤلفه‌های کارآمدی روابط عمومی

برای درک عمیق نقش مدیریت بایگانی الکترونیک در ارتقای کارآمدی، ابتدا لازم است که تعاریف بنیادین این دو مفهوم در بستر مدیریت شهری تبیین گردند و رابطه ذاتی میان آن‌ها مشخص شود (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴). بایگانی الکترونیک به سیستمی اطلاق می‌شود که تمامی سوابق اداری، مکاتبات، گزارش‌ها و مستندات (شامل متن، تصویر، صوت و فیلم) را به صورت دیجیتالی، مطابق با استانداردهای ملی و بین‌المللی، سازماندهی، نگهداری و مدیریت می‌کند؛ این سیستم فراتر از صرفاً اسکن اسناد است و شامل فراداده‌گذاری، نسخه‌بندی، امنیت دسترسی و قابلیت بازیابی خودکار است (آخوندی، ۲۰۲۵). این زیرساخت فنی، قلب تپنده مدیریت دانش سازمانی در عصر دیجیتال است.

از سوی دیگر، کارآمدی روابط عمومی در شهرداری‌ها را می‌توان به دو دسته اصلی تقسیم کرد: کارآمدی عملیاتی و کارآمدی استراتژیک (نصیری بستی، ۲۰۲۵). کارآمدی عملیاتی شامل سرعت و دقت در پاسخگویی به مراجعین، مدیریت مؤثر بحران‌های ارتباطی، و سهولت گردش اطلاعات درون و برون سازمانی است؛ اموری که وابستگی شدیدی به دسترسی سریع به سوابق دارند (حسنوند و زرنندی، ۲۰۱۶). کارآمدی استراتژیک نیز به توانایی روابط عمومی در شکل‌دهی به افکار عمومی، ارتقای تصویر برند شهری، مدیریت ریسک‌های اعتباری و مشارکت فعال در تصمیم‌گیری‌های کلان مدیریتی شهری مربوط می‌شود که نیازمند تحلیل عمیق روندهای گذشته است. ارتباط میان این دو مفهوم در اصل مدیریت اطلاعات نهفته است؛ روابط عمومی کارآمد، روابط عمومی آگاه است (جابری و همکاران، ۲۰۲۵). اگر کارکنان روابط عمومی نتوانند به سرعت به سوابق مکاتبات قبلی با رسانه‌ها، نتایج نظرسنجی‌های افکار عمومی در خصوص پروژه‌های عمرانی، یا مصوبات مربوط به تغییر کاربری اراضی دسترسی یابند، هر پاسخی که ارائه دهند، احتمالاً ناقص، قدیمی یا مغایر با مواضع پیشین شهرداری خواهد بود، که این خود مستقیماً کارآمدی را تضعیف می‌کند (امیری و معراج، ۲۰۲۵). بایگانی الکترونیک به این امر خاتمه می‌دهد و مرجعیت واحدی برای کلیه اطلاعات فراهم می‌آورد.

یکی از مؤلفه‌های حیاتی در این زمینه، مدیریت ریسک ارتباطی و بحران است (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). در زمان وقوع بحران‌های شهری (مانند سیل، حوادث حمل و نقل یا اعتراضات اجتماعی)، روابط عمومی باید در عرض چند دقیقه به اطلاعات دقیق و تأیید شده‌ای از جمله سوابق تصمیم‌گیری‌های پیشین، نقشه‌ها، و بیانیه‌های رسمی دسترسی پیدا کند. سیستم بایگانی الکترونیک با فراهم آوردن قابلیت جستجوی متنی در حجم عظیمی از اسناد با استفاده از کلمات کلیدی (نظیر "سیل ۱۳۹۸" یا "طرح تفصیلی")، در کسری از ثانیه اطلاعات مورد نیاز را در اختیار تیم بحران قرار می‌دهد، در حالی که جستجو در آرشیو کاغذی ممکن است ساعت‌ها یا روزها به طول انجامد (فتی، ۲۰۲۵). تأثیر بایگانی الکترونیک بر شفافیت سازمانی نیز یک مؤلفه محوری است (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵). شهروندان امروزی انتظار دارند که بتوانند بر اساس قوانین دسترسی آزاد به اطلاعات، اسناد مربوط به عملکرد شهرداری را مشاهده کنند. مدیریت بایگانی دیجیتال، فرآیند مستندسازی خروجی‌های روابط عمومی (مانند انتشار اخبار، اطلاعیه‌ها و پاسخ به پرسش‌های رسانه‌ای) را استانداردسازی کرده و قابلیت ارائه این اسناد به صورت برخط (Online) را فراهم می‌سازد، که این امر به صورت مستقیم به تقویت حکمرانی مطلوب و کاهش شائبه‌های فساد کمک می‌کند (صفایی‌پور و همکاران، ۲۰۱۵).

علاوه بر این، در بستر شهرداری الکترونیک، ارتباطات دیگر یک فرآیند یک‌طرفه نیستند؛ بلکه شامل تبادل داده‌های زیاد با شهروندان و سایر نهادها است (آنامرادنژاد و همکاران، ۲۰۱۸). بایگانی الکترونیک به عنوان مخزنی برای سوابق این تعاملات (مانند ثبت شکایات الکترونیکی، دریافت نظرات در پورتال‌ها، و سوابق تماس‌های مرکز ۱۳۷) عمل می‌کند. تحلیل این سوابق ذخیره‌شده، به روابط عمومی این امکان را می‌دهد که الگوهای ناراضی شهروندان را شناسایی کرده و استراتژی‌های ارتباطی پیشگیرانه‌ای طراحی کند، که این امر سطح رضایتمندی شهروندان را به عنوان یک معیار کلیدی کارآمدی افزایش می‌دهد (لاله‌پور و همکاران، ۲۰۲۶). در نهایت، رابطه میان بایگانی الکترونیک و مدیریت دانش در روابط عمومی شهرداری‌ها، یک رابطه تکمیلی است؛ بایگانی دیجیتال صرفاً محل ذخیره نیست، بلکه ابزاری برای غنی‌سازی و کاربردی ساختن تجربیات است (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱). با استفاده از سیستم‌های طبقه‌بندی پیشرفته، خاطرات سازمانی (Organizational Memory) حفظ شده و کارکنان جدید می‌توانند به سرعت با رویه‌ها و لحن ارتباطی مورد قبول شهرداری آشنا شوند، که این خود به کاهش هزینه‌های آموزش و افزایش سرعت همگام‌سازی کارکنان جدید در تیم روابط عمومی کمک می‌کند (باقری‌قوام‌آبادی، ۲۰۲۳).

۳. تأثیر بایگانی الکترونیک بر بهبود فرآیندهای عملیاتی روابط عمومی

کارآمدی عملیاتی در روابط عمومی شهرداری‌ها مستقیماً با سرعت و دقت در انجام وظایف روزمره گره خورده است؛ وظایفی نظیر تهیه گزارش‌های خبری، پاسخگویی به مکاتبات اداری و رسانه‌ای، و آماده‌سازی مواد تبلیغاتی برای رویدادهای آتی (آخوندی، ۲۰۲۵). سیستم‌های بایگانی الکترونیک، با حذف وابستگی به گردش فیزیکی اسناد، این فرآیندها را متحول می‌سازند. به عنوان مثال، فرآیند تهیه یک گزارش توجیهی برای شهردار در خصوص عملکرد سه ماهه گذشته، که شامل جمع‌آوری اسناد تصویب پروژه‌ها، سوابق نشست‌های خبری و بیانیه‌های رسمی است، در سیستم‌های سنتی نیازمند سرکشی به ده‌ها واحد بایگانی مختلف است؛ اما در سیستم الکترونیک، این کار از طریق یک جستجوی واحد با استفاده از فراداده‌های زمانی و موضوعی قابل انجام است (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴).

سرعت بازیابی اطلاعات، مهم‌ترین مؤلفه افزایش کارآمدی عملیاتی است که توسط بایگانی الکترونیک تسهیل می‌شود (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). در فضای روابط عمومی که زمان‌بندی بسیار حیاتی است، تأخیر در دسترسی به یک سند می‌تواند به معنای از دست دادن یک فرصت ارتباطی یا تعمیق یک سوءتفاهم عمومی باشد. کارایی جستجو بر اساس متن کامل اسناد (Full-Text Search) در یک مخزن دیجیتال بزرگ، بازیابی اطلاعات مرتبط را از ده‌ها دقیقه به چند ثانیه کاهش می‌دهد و این امر، انرژی کارکنان را برای فعالیت‌های ارزش‌آفرین‌تر مانند تحلیل داده‌ها و طراحی استراتژی‌های ارتباطی آزاد می‌سازد (جابری و همکاران، ۲۰۲۵). یکی دیگر از جنبه‌های بهبود عملیاتی، استانداردسازی گردش کار (Workflow Automation) است (نصیری بستی، ۲۰۲۵). بایگانی الکترونیک این امکان را می‌دهد که فرآیندهایی مانند تأیید نهایی یک بیانیه مطبوعاتی یا تصویب یک طرح تبلیغاتی، به صورت خودکار و بر اساس مسیر مشخصی تعریف شود؛ به این صورت که پس از تهیه پیش‌نویس، سند مستقیماً برای بازبینی به مدیر مربوطه ارجاع داده می‌شود و پس از تأیید، به طور خودکار در بخش بایگانی رسمی ثبت و نهایی می‌شود (حسنوند و زرندی، ۲۰۱۶). این امر حذف فرآیندهای دستی مانند امضا زدن، مهر کردن و حمل فیزیکی اسناد را به دنبال دارد که همگی منجر به کاهش خطای انسانی و افزایش سرعت گردش کار می‌شوند.

مدیریت نسخه‌ها (Version Control) که یک قابلیت اساسی در سیستم‌های بایگانی دیجیتال پیشرفته است، مانع از سردرگمی در استفاده از آخرین نسخه اسناد می‌شود (امیری و معراج، ۲۰۲۵). در روابط عمومی، ممکن است چندین نسخه از یک

گزارش عملکرد تهیه و مورد بازبینی قرار گیرد. اگر این نسخه‌ها به صورت فیزیکی یا در پوشه‌های مختلف شبکه مدیریت شوند، احتمال ارجاع ناخواسته به نسخه قدیمی یا اشتباه وجود دارد. بایگانی الکترونیک تضمین می‌کند که فقط نسخه نهایی و تأیید شده به عنوان سند رسمی در دسترس عموم یا سایر واحدهای داخلی قرار گیرد و نسخه‌های قبلی به عنوان سوابق تاریخی نگهداری شوند (آل‌طه و همکاران، ۲۰۱۲). بایگانی الکترونیک همچنین کارایی فرآیند پاسخگویی به مراجعین و شهروندان را به شدت بهبود می‌بخشد (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵). زمانی که یک شهروند از طریق سامانه ارتباطات مردمی (مانند سامانه ۱۳۷) شکایتی را ثبت می‌کند، سوابق این شکایت، تمامی مکاتبات انجام شده با واحد فنی، و پاسخ نهایی ارسالی باید به صورت یک پرونده واحد ثبت و قابل بازبایی باشد. مدیریت بایگانی دیجیتال این پرونده را به صورت یکپارچه ذخیره می‌کند و به کارشناس روابط عمومی اجازه می‌دهد تا در صورت استعلام مجدد شهروند، کل تاریخچه پرونده را بدون اتلاف وقت مشاهده و پاسخگویی دقیق و مستندی ارائه دهد (لاله‌پور و همکاران، ۲۰۲۶).

یکی دیگر از بهبودهای عملیاتی، تسهیل همکاری بین‌بخشی است که برای پروژه‌های بزرگ شهری ضروری است (باقری‌قوام‌آبادی، ۲۰۲۳). پروژه‌های عمرانی نیازمند هماهنگی بین روابط عمومی، معاونت فنی، و حوزه حقوقی هستند. بایگانی الکترونیک به عنوان یک مخزن مرکزی مشترک عمل می‌کند که تمامی نقشه‌ها، مجوزها، گزارش‌های پیشرفت و اسناد ارتباطی مرتبط با پروژه را در خود جای می‌دهد (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱). این دسترسی مشترک، از تضاد اطلاعاتی جلوگیری کرده و اطمینان می‌دهد که همه واحدها بر اساس یک مجموعه واحد از داده‌ها و تصمیمات عمل می‌کنند.

کارآمدی در مدیریت مواد روابط عمومی نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرد (فتی، ۲۰۲۵). آرشیو دیجیتالی عکس‌ها، ویدئوها و فایل‌های گرافیکی مرتبط با رویدادهای شهرداری (مانند افتتاح پروژه‌ها یا مراسم‌های فرهنگی) که با فراداده‌های دقیق (شامل تاریخ، مکان، افراد حاضر و موضوع) برچسب‌گذاری شده‌اند، به تیم رسانه‌ای این امکان را می‌دهد که به سرعت محتوای بصری مرتبط با یک رویداد تاریخی یا یک چهره سیاسی خاص را بازبایی و در کمپین‌های فعلی استفاده کنند، بدون نیاز به جستجوی دستی در هزاران فایل غیرمرتبط (صفایی‌پور و همکاران، ۲۰۱۵). در نهایت، کاهش هزینه‌های عملیاتی ناشی از مدیریت فیزیکی اسناد، بخشی از کارآمدی محسوب می‌شود (آخوندی، ۲۰۲۵). کاهش مصرف کاغذ، حذف هزینه‌های نگهداری فضای فیزیکی بایگانی، و کاهش نیروی انسانی مورد نیاز برای مدیریت فیزیکی اسناد، منابع مالی و انسانی آزاد شده‌ای را فراهم می‌آورد که می‌تواند صرف بهبود کیفیت محتوای ارتباطی یا تقویت ابزارهای پایش افکار عمومی شوند و به این ترتیب، کارآمدی کلی سیستم روابط عمومی را ارتقا دهند.

۴. نقش بایگانی الکترونیک در مدیریت دانش سازمانی روابط عمومی

مدیریت دانش (Knowledge Management) در قلب روابط عمومی کارآمد قرار دارد؛ زیرا موفقیت در تعاملات شهری، مرهون استفاده هوشمندانه از تجربیات گذشته است (جابری و همکاران، ۲۰۲۵). بایگانی الکترونیک فراتر از یک سیستم ذخیره‌سازی سوابق، به عنوان ستون فقرات این مدیریت دانش عمل می‌کند، زیرا دانش نهفته در اسناد را قابل بازبایی، تحلیل و استفاده مجدد می‌سازد (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱). در غیاب این سیستم، دانش غالباً به صورت ضمنی (Tacit Knowledge) در ذهن افراد باقی می‌ماند و با بازنشستگی یا انتقال کارکنان، بخشی از حافظه سازمانی شهرداری از بین می‌رود. بایگانی دیجیتال امکان مستندسازی دانش صریح (Explicit Knowledge) حاصل از هر تعامل و تصمیم را فراهم می‌آورد (آخوندی، ۲۰۲۵). برای مثال، تحلیل نتایج یک کمپین موفق اطلاع‌رسانی در مورد طرح‌های ترافیکی، شامل اسناد طراحی، محتوای پیام‌ها، کانال‌های توزیع، و آمار بازخورد مردمی است. سیستم بایگانی الکترونیک این مجموعه‌ی کامل را به عنوان یک «مطالعه

موردی» (Case Study) ذخیره می‌کند و تیم‌های آتی روابط عمومی می‌توانند با جستجوی کلمات کلیدی مانند "موفقیت ترافیک"، کل بسته دانشی مربوط به آن تجربه را به سادگی استخراج و در برنامه‌ریزی‌های جدید از آن بهره ببرند (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴).

قابلیت طبقه‌بندی و فراداده‌گذاری دقیق در بایگانی‌های الکترونیک، به طور مستقیم بر قابلیت کشف دانش تأثیر می‌گذارد (امیری و معراج، ۲۰۲۵). اگر هر سند ورودی یا خروجی در روابط عمومی با فراداده‌هایی نظیر "نوع مخاطب" (مثلاً: رسانه‌های محلی، شهروندان عادی، فعالان اجتماعی)، "موضوع اصلی" (مثلاً: بودجه، محیط زیست، ساخت و ساز) و "لحن سند" (مثلاً: حمایتی، توضیحی، دفاعی) برچسب‌گذاری شود، تحلیل الگوهای ارتباطی گذشته بسیار ساده می‌شود (نصیری بستی، ۲۰۲۵). این تحلیل به مدیران کمک می‌کند تا استراتژی‌های ارتباطی خود را بر اساس آنچه در گذشته با موفقیت یا شکست مواجه شده است، تنظیم کنند. در حوزه مدیریت بحران، اهمیت بایگانی الکترونیک به عنوان منبع دانش تجربی دوچندان می‌شود (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). بازبینی سوابق دقیق نحوه مدیریت بحران‌های گذشته (از جمله مکاتبات رسمی با سازمان‌های امدادی، بیانیه‌های صادر شده و واکنش‌های رسانه‌ای)، یک درس‌آموز حیاتی برای تیم‌های جدید فراهم می‌کند. این سوابق دیجیتال، که دسترسی به آن‌ها در شرایط بحرانی سریع و بدون کاغذ است، تضمین می‌کند که شهرداری در مواجهه با سناریوهای مشابه، از تکرار اشتباهات راهبردی در پاسخگویی پرهیز کند (فتی، ۲۰۲۵).

بایگانی الکترونیک همچنین فرآیند اشتراک‌گذاری دانش بین بخش‌های مختلف شهرداری را تسهیل می‌کند، که این امر به ویژه در پروژه‌های مشترک بین روابط عمومی و واحدهای فنی یا مالی حیاتی است (باقری‌قوام‌آبادی، ۲۰۲۳). برای مثال، هنگام تدوین گزارش سالانه، روابط عمومی نیاز دارد تا داده‌های مالی و آماری دقیق و تأیید شده را به زبان ساده برای عموم منتشر کند. دسترسی سیستمی به مخزن مرکزی بایگانی، که هم گزارش‌های فنی و هم اسناد نهایی تأیید شده را نگهداری می‌کند، صحت محتوای ارتباطی منتشر شده را تضمین کرده و نیاز به مکاتبات اداری متعدد را از بین می‌برد (حسنوند و زرنیدی، ۲۰۱۶). پویایی دانش در روابط عمومی شهرداری‌ها نیازمند به‌روزرسانی مستمر است؛ این به‌روزرسانی باید بر اساس داده‌های لحظه‌ای و بازخوردهای شهروندان صورت گیرد (لاله‌پور و همکاران، ۲۰۲۶). سیستم بایگانی الکترونیک، نه تنها سوابق گذشته، بلکه خروجی‌های پایش رسانه‌ای و شبکه‌های اجتماعی را نیز به صورت ساختاریافته جمع‌آوری می‌کند. تحلیل این داده‌های جدید در کنار سوابق گذشته، باعث می‌شود که دانش سازمانی یک موجود زنده باقی بماند و استراتژی‌های روابط عمومی همواره پویا و متناسب با افکار عمومی لحظه‌ای تنظیم شوند (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵).

به طور کلی، تبدیل اسناد آرشیوی به منابع قابل جستجو، قابل تحلیل و قابل اشتراک‌گذاری، جوهره تأثیر بایگانی الکترونیک بر مدیریت دانش روابط عمومی است (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱). این امر از هدر رفتن تلاش‌های گذشته جلوگیری کرده، سرعت یادگیری سازمانی را افزایش می‌دهد و اطمینان می‌دهد که تصمیم‌گیری‌های ارتباطی آتی مبتنی بر شواهد مستند و تجربیات ثبت‌شده باشند، نه صرفاً حدس و گمان‌ها یا حافظه شخصی افراد (صفایی‌پور و همکاران، ۲۰۱۵).

۵. نقش بایگانی الکترونیک در ارتقاء شفافیت و پاسخگویی سازمانی

شفافیت و پاسخگویی دو رکن اساسی حکمرانی شهری مدرن هستند که مستقیماً بر میزان اعتماد شهروندان به نهادهای محلی تأثیر می‌گذارند (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵). روابط عمومی شهرداری‌ها وظیفه دارد که اطلاعات عملکرد و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی را به شکلی شفاف و قابل فهم به اطلاع عموم برساند؛ اما این امر تنها در صورتی میسر است که

اسناد مبنای این اطلاعات، به شکلی قابل ردیابی و دسترسی‌پذیر نگهداری شوند (آخوندی، ۲۰۲۵). بایگانی الکترونیک بستری فنی فراهم می‌کند که این شفافیت را از حالت ادعایی به حالت عملیاتی تبدیل می‌نماید. مهم‌ترین ویژگی بایگانی الکترونیک در این زمینه، ایجاد مسیر ممیزی کامل (Comprehensive Audit Trail) برای هر سند است (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). هرگونه اقدام روی یک سند رسمی، از لحظه ایجاد، ویرایش، تأیید، تا نحوه ارسال آن به رسانه‌ها یا انتشار آن در پورتال شهرداری، به صورت خودکار و غیرقابل تغییر ثبت می‌شود. این قابلیت ردیابی دقیق، پاسخگویی را تضمین می‌کند؛ زیرا هر فرد یا واحدی که در فرآیند تصمیم‌گیری یا اطلاع‌رسانی دخیل بوده است، مشخص و قابل ارجاع است (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴). این ویژگی به طور خاص در پاسخگویی به اعتراضات شهروندان پیرامون تصمیمات بحث‌برانگیز بسیار کارآمد است.

بایگانی الکترونیک، ابزارهای لازم برای تحقق حق دسترسی آزاد به اطلاعات را فراهم می‌آورد (صفایی پور و همکاران، ۲۰۱۵). بسیاری از قوانین دسترسی آزاد به اطلاعات، سازمان‌ها را ملزم به نگهداری سوابق به شکلی می‌کنند که امکان بازیابی سریع برای عموم وجود داشته باشد. با استفاده از سامانه‌های آرشیو دیجیتال، شهرداری می‌تواند بخش‌های غیرمحرمانه سوابق مکاتبات، صورت‌جلسات عمومی، یا گزارش‌های ارزیابی عملکرد را به صورت منظم و طبقه‌بندی شده، در پورتال رسمی خود منتشر کند (آل‌طه و همکاران، ۲۰۱۲). این اقدام، نه تنها مطابقت با قانون را تضمین می‌کند، بلکه اعتماد عمومی را نیز به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش می‌دهد. در حوزه روابط عمومی، شفافیت صرفاً مربوط به انتشار داده‌های خام نیست، بلکه به نحوه ارائه اطلاعات نیز وابسته است (نصیری بستی، ۲۰۲۵). بایگانی الکترونیک امکان نگهداری نسخه‌های مختلف یک محتوا را فراهم می‌آورد؛ برای مثال، می‌توان نسخه فنی یک گزارش عمرانی را در کنار نسخه ساده‌سازی شده و قابل فهم برای عموم (که توسط روابط عمومی تهیه شده) بایگانی کرد (جابری و همکاران، ۲۰۲۵). این امر به روابط عمومی کمک می‌کند تا همیشه پاسخ‌های خود را با ارجاع به سند مبنای رسمی ارائه دهند، اما این پاسخ‌ها را با زبانی متناسب با مخاطب تبیین نمایند، که این خود اوج پاسخگویی حرفه‌ای است.

چالش دیگری که با بایگانی سنتی وجود دارد، دسترسی ناعادلانه به اطلاعات است؛ برخی واحدها یا افراد خاص به دلیل دسترسی فیزیکی به بایگانی‌ها، ممکن است از مزیت دسترسی زود هنگام به اطلاعات برخوردار شوند (حسنوند و زرنندی، ۲۰۱۶). بایگانی الکترونیک با پیاده‌سازی مکانیزم‌های کنترل دسترسی مبتنی بر نقش (Role-Based Access Control)، تضمین می‌کند که دسترسی به اسناد بر اساس سلسله مراتب سازمانی و نیاز کاری تعریف شود و هیچ‌کس خارج از چارچوب تعیین شده نتواند به اطلاعات محرمانه دسترسی یابد، در حالی که اطلاعات عمومی به طور گسترده‌تری توزیع شوند (امیری و معراج، ۲۰۲۵). پاسخگویی در روابط عمومی مستلزم پیگیری دقیق تعهدات اعلام شده به شهروندان است (لاله‌پور و همکاران، ۲۰۲۶). زمانی که شهرداری متعهد به انجام اقدام خاصی در زمینه مدیریت پسماند یا بهبود حمل و نقل می‌شود، سوابق تعهدات، زمان‌بندی‌های اعلام شده و گزارش‌های پیشرفت باید به صورت مدون در بایگانی ثبت شوند. یک سامانه بایگانی الکترونیک فعال، به طور خودکار به مسئولین یادآوری می‌کند که زمان گزارش‌دهی مجدد فرا رسیده است و کارمند روابط عمومی می‌تواند به سادگی سوابق تحقق تعهدات را استخراج و به اطلاع عموم برساند، که این امر پاسخگویی مداوم را محقق می‌سازد (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵).

علاوه بر شفافیت عمومی، بایگانی الکترونیک به شفافیت داخلی نیز کمک می‌کند؛ یعنی کارمندان باید بتوانند فرآیندهای تصمیم‌گیری مدیران ارشد را ردیابی کنند تا از روند اداری مطلع شوند (باقری‌قوام‌آبادی، ۲۰۲۳). در مواردی که روابط عمومی درگیر دفاع از یک تصمیم مدیریتی در برابر انتقادات رسانه‌ای می‌شود، دسترسی سریع به سوابق مکاتبات داخلی، صورت‌جلسات کارشناسی و مستندات فنی پشتیبان، ابزاری حیاتی برای ارائه یک دفاع مستند و شفاف است که در بایگانی

دیجیتال به سادگی فراهم می‌شود (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱). در نهایت، یکپارچگی اسناد در سیستم بایگانی الکترونیک، از اطلاعات پراکنده جلوگیری می‌کند؛ هر سند مرتبط با یک پروژه یا یک موضوع خاص، در یک پرونده دیجیتال واحد قرار می‌گیرد و هر شهروندی که در مورد آن موضوع استعلام کند، تمامی اسناد مورد نیاز (از مصوبه تا اجرای میدانی) را در یک بسته اطلاعاتی دریافت می‌کند، که اوج تحقق شفافیت در ارائه اطلاعات به ذی‌نفعان خارجی است (فتی، ۲۰۲۵).

۵. بایگانی الکترونیک به مثابه کاتالیزور شهرداری الکترونیک و رضایت شهروندان

توسعه شهرداری الکترونیک (e-Government) بر پایه زیرساخت‌های اطلاعاتی قوی استوار است و مدیریت بایگانی الکترونیک یکی از مؤلفه‌های بنیادین این زیرساخت محسوب می‌شود که مستقیماً بر کیفیت و کارآمدی خدمات ارائه شده به شهروندان تأثیر می‌گذارد (آنامرادنژاد و همکاران، ۲۰۱۸). روابط عمومی در چارچوب شهرداری الکترونیک، مسئولیت انتقال مفاهیم و اطمینان از پذیرش خدمات دیجیتال توسط مردم را بر عهده دارد؛ امری که بدون سوابق دیجیتال دقیق و یکپارچه، غیرممکن است. رضایت شهروندان (Citizen Satisfaction) عمدتاً از طریق سرعت، دقت و دسترسی آسان به خدمات حاصل می‌شود (لاله‌پور و همکاران، ۲۰۲۶). هنگامی که شهروندی درخواست صدور مجوز یا ثبت شکایت را به صورت الکترونیکی ثبت می‌کند، نیاز دارد که فرآیند پیگیری درخواستش به صورت شفاف و لحظه‌ای به اطلاع او برسد. بایگانی الکترونیک، سوابق تمامی مراحل این درخواست را از زمان ثبت تا بسته شدن نهایی، به صورت دیجیتال نگهداری می‌کند و این امکان را به سیستم‌های اطلاع‌رسانی روابط عمومی می‌دهد که به صورت خودکار، وضعیت درخواست شهروند را از طریق کانال‌های ارتباطی (وبسایت، پیامک) به او اطلاع دهند، که این خود نمونه‌ای عینی از پاسخگویی سریع است (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵).

در محیط شهرداری الکترونیک، روابط عمومی به ابزارهای تحلیلی قوی‌تری برای سنجش میزان رضایت و شناسایی نقاط ضعف خدمات نیاز دارد (جابری و همکاران، ۲۰۲۵). داده‌های حاصل از نظرسنجی‌های آنلاین، ثبت شکایات شهروندان در پورتال‌ها و تاریخچه ارتباطات الکترونیکی با مرکز خدمات، منابع عظیمی از داده‌های ساختاریافته و نیمه‌ساختاریافته هستند. سیستم بایگانی الکترونیک این داده‌ها را به گونه‌ای ذخیره می‌کند که قابلیت استخراج و تحلیل کلان (Data Mining) را داشته باشند. این تحلیل به روابط عمومی کمک می‌کند تا بفهمد چه خدماتی بیشترین نارضایتی را ایجاد کرده‌اند و سپس، با طراحی کمپین‌های ارتباطی هدفمند، به رفع این مشکلات بپردازد (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴). ارتباط مؤثر با رسانه‌ها و مطبوعات نیز در بستر شهرداری الکترونیک دگرگون شده است؛ اخبار به صورت لحظه‌ای منتشر می‌شوند و روابط عمومی باید به سرعت به هر گونه واکنش یا شایعه رسانه‌ای پاسخ دهد (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). بایگانی الکترونیک، تمامی نسخه‌های منتشر شده از اخبار شهرداری در پلتفرم‌های مختلف (سایت، خبرگزاری‌ها، شبکه‌های اجتماعی) را به همراه سوابق پاسخ‌های رسمی، به صورت یکپارچه ثبت می‌کند. این آرشیو دیجیتال به عنوان مرجع نهایی برای بررسی صحت اطلاعات در هنگام بروز سوءتفاهم‌های رسانه‌ای عمل کرده و امکان دفاع سریع و مستند را فراهم می‌آورد (فتی، ۲۰۲۵).

یکی از چالش‌های اصلی در مسیر الکترونیکی شدن، مقاومت کارکنان در برابر تغییر و نگرانی بابت امنیت اطلاعات است (نصیری بستی، ۲۰۲۵). در این میان، نقش روابط عمومی در ترویج فرهنگ استفاده از سامانه‌های دیجیتال کلیدی است. مدیریت بایگانی الکترونیک با ارائه مستندات آموزشی دیجیتال، آیین‌نامه‌های مربوط به حفظ حریم خصوصی اطلاعات و نمایش سوابق امنیتی سیستم، به طور مداوم بر کارآمدی و امنیت این زیرساخت تأکید می‌کند. این فعالیت‌های ارتباطی مبتنی بر اسناد ذخیره‌شده، پذیرش عمومی فناوری‌های جدید توسط شهروندان و کارکنان را تسهیل می‌بخشد

(باقری قوام‌آبادی، ۲۰۲۳). از منظر مدیریت دانش، سوابق موفقیت‌آمیز در اجرای طرح‌های شهرداری الکترونیک (مانند افزایش ثبت‌نام آنلاین شهروندان در یک سامانه خاص) باید مستند شوند. بایگانی الکترونیک این سوابق را با جزئیات کامل (از جمله میزان تغییر در فرآیندها و تأثیر آن بر رضایت شهروندان) ذخیره می‌کند تا سایر شهرداری‌ها یا سایر واحدها بتوانند از این تجربیات موفق در پیاده‌سازی فازهای بعدی پروژه الکترونیکی استفاده کنند (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱). این انتقال دانش، به تسریع فرایند تکامل شهر هوشمند کمک می‌کند.

همچنین، بایگانی الکترونیک امنیت بلندمدت اسناد شهروندی را تضمین می‌کند (آخوندی، ۲۰۲۵). اسنادی مانند گواهی‌های ساختمانی، شناسنامه‌های ملکی یا سوابق مالیاتی که به صورت دیجیتال ثبت و بایگانی شده‌اند، در برابر بلایای طبیعی یا حوادث فیزیکی مصون بوده و دسترسی به آن‌ها برای شهروندان (از طریق پورتال‌های مجاز) تضمین می‌شود. این سطح از امنیت و دسترسی‌پذیری، مستقیماً با افزایش احساس امنیت و رضایت شهروندان از ثبات نهاد شهری مرتبط است (حسنوند و زرنندی، ۲۰۱۶). در نهایت، هرگونه تعامل موفق میان شهرداری و شهروند، اعم از ثبت یک درخواست، اعلام یک نظر، یا دریافت یک خبر، نیازمند مرجعی است که بتواند صحت و سوابق آن تعامل را تأیید کند. بایگانی الکترونیک این مرجع واحد را فراهم می‌آورد و روابط عمومی با اتکا به آن، می‌تواند خدمات شهروندی را با کیفیتی بالاتر، شفافیتی بیشتر و سرعتی سریع‌تر ارائه دهد و بدین وسیله، کارآمدی خود را در تحقق اهداف شهرداری الکترونیک به نمایش بگذارد (آل‌طه و همکاران، ۲۰۱۲).

۶. تأثیر بایگانی الکترونیک بر مدیریت ارتباطات استراتژیک و برند شهری

روابط عمومی مدرن، کارکردی استراتژیک دارد و هدف آن تنها اطلاع‌رسانی نیست، بلکه ساختن و حفظ یک "برند شهری" مثبت و قابل اعتماد در اذهان عمومی است (نصیری بستی، ۲۰۲۵). در این سطح استراتژیک، مدیریت بایگانی الکترونیک به عنوان یک ابزار تحلیلی و مستندسازی قدرتمند عمل می‌کند که داده‌های تاریخی لازم برای تدوین استراتژی‌های بلندمدت ارتباطی را فراهم می‌آورد. یکی از جنبه‌های کلیدی مدیریت استراتژیک، شناخت دقیق افکار عمومی در طول زمان است (جابری و همکاران، ۲۰۲۵). بایگانی الکترونیک این امکان را می‌دهد که تمامی گزارش‌های پیمایشی، تحلیل‌های رسانه‌ای از پوشش خبری شهرداری در ده سال گذشته، و سوابق واکنش‌های عمومی به طرح‌های بزرگ توسعه شهری، به صورت یک مجموعه داده قابل تحلیل ذخیره شوند (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴). روابط عمومی می‌تواند با تحلیل روند تغییرات نگرش شهروندان نسبت به موضوعات خاص (مانند حمل و نقل عمومی)، استراتژی‌های ارتباطی آنی خود را به گونه‌ای تنظیم کند که نقاط ضعف تاریخی در ادراک عمومی را هدف قرار دهد.

بایگانی دیجیتال، یکپارچگی پیام‌رسانی برند شهری را تضمین می‌کند (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). برند یک شهر، بر پایه ثبات در مواضع، لحن و ارزش‌های اعلام شده بنا می‌شود. اسناد بایگانی شده، شامل بیانیه‌های رسمی، شعارهای تبلیغاتی، و تصاویر گرافیکی مورد استفاده، به عنوان مراجع اصلی برای اطمینان از انطباق محتوای ارتباطی جدید با هویت برند ثبت شده عمل می‌کنند (امیری و معراج، ۲۰۲۵). این ثبات، اعتبار شهرداری را در طول تغییرات مدیریتی حفظ کرده و از سردرگمی مخاطبان جلوگیری می‌نماید. در مدیریت ارتباطات استراتژیک، سوابق مذاکرات و تفاهم‌نامه‌ها با ذی‌نفعان کلیدی (مانند سرمایه‌گذاران، سازمان‌های مردم‌نهاد یا رهبران محلی) اهمیت بالایی دارند (آل‌طه و همکاران، ۲۰۱۲). بایگانی الکترونیک تمامی مکاتبات مربوط به این مذاکرات، شامل تاریخچه‌های پیشنهادات و پاسخ‌ها، را به صورت امن و قابل ردیابی نگهداری می‌کند. این امر

نه تنها در حل اختلافات آتی مفید است، بلکه به تیم روابط عمومی اجازه می‌دهد تا با درک کامل تعهدات قبلی، ارتباطات آتی خود با این گروه‌ها را به شیوه‌ای سازگار و قابل اعتماد پیش ببرد (صفایی پور و همکاران، ۲۰۱۵).

مدیریت ارتباطات محیطی و تغییرات شهری مستلزم دسترسی به اسناد تصویری با کیفیت بالا است (فتی، ۲۰۲۵). برای مثال، برای ایجاد یک کمپین اطلاع‌رسانی در مورد احیای یک بافت قدیمی، روابط عمومی نیاز به دسترسی به عکس‌های "قبل از مداخله" و اسناد طرح‌های مصوب دارد. بایگانی الکترونیک با نگهداری این تصاویر در قالب‌های با کیفیت بالا و با فراداده‌های مکانی و زمانی دقیق، محتوای بصری غنی و مستندی را برای کمپین‌های استراتژیک فراهم می‌آورد که تأثیرگذاری پیام‌ها را به شدت افزایش می‌دهد (حسنوند و زرنندی، ۲۰۱۶). بایگانی الکترونیک از طریق مستندسازی تفصیلی فرآیندهای تصمیم‌گیری استراتژیک، به بهبود ارتباطات داخلی که پیش‌شرط ارتباطات خارجی موفق است، کمک می‌کند (باقری‌قوام‌آبادی، ۲۰۲۳). زمانی که مدیران روابط عمومی درگیر توجیه یک استراتژی جدید در برابر شهردار یا اعضای شورا هستند، دسترسی سریع به سوابق تحلیل‌های ریسک مرتبط با آن استراتژی، مستندات مقایسه با سایر شهرها، و نظرات کارشناسی ثبت شده در بایگانی، فرآیند متقاعدسازی داخلی را سرعت بخشیده و انسجام استراتژیک سازمان را تقویت می‌کند (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱).

از منظر پاسخگویی استراتژیک، شهرداری‌ها باید بتوانند در قبال وعده‌های کلان خود پاسخگو باشند؛ مانند اهداف کاهش آلودگی هوا یا افزایش فضای سبز. بایگانی الکترونیک، سوابق گزارش‌های پیش محیطی، مصوبات مربوط به تخصیص بودجه برای این اهداف، و نتایج ارتباطات عمومی انجام شده در این خصوص را به صورت یکپارچه ذخیره می‌کند (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵). روابط عمومی با استفاده از این منابع، می‌تواند در گزارش‌های سالانه خود، نه تنها پیشرفت‌ها را نشان دهد، بلکه مستندات شفاف از دلایل عدم تحقق برخی اهداف را نیز ارائه دهد که این امر اعتبار استراتژیک شهرداری را تقویت می‌کند (آخوندی، ۲۰۲۵). در نهایت، حفظ سوابق تعاملات بین‌المللی و ارتباط با سازمان‌های جهانی نیز بخشی از استراتژی برندسازی شهری است. بایگانی الکترونیک اسناد مربوط به شرکت در کنفرانس‌ها، تفاهم‌نامه‌های بین‌شهری و مکاتبات با سازمان ملل یا نهادهای مرتبط را به صورت متمرکز نگهداری می‌کند، که این امر به روابط عمومی این امکان را می‌دهد که موقعیت شهر را در عرصه بین‌المللی به درستی مستندسازی و تبلیغ نماید (لاله پور و همکاران، ۲۰۲۶).

۷. پیاده‌سازی بایگانی الکترونیک: چالش‌ها و راهکارهای مبتنی بر دیدگاه روابط عمومی

پیاده‌سازی موفق یک سیستم بایگانی الکترونیک در شهرداری‌ها، با وجود مزایای فراوان، با چالش‌های فنی، سازمانی و فرهنگی متعددی روبروست که غلبه بر آن‌ها نیازمند رویکردی چندوجهی و درک نقش روابط عمومی در مدیریت تغییر است (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴). اصلی‌ترین چالش، فرآیند تبدیل و مهاجرت داده‌های تاریخی حجیم از فرمت کاغذی به دیجیتال است؛ این فرآیند نه تنها از نظر فنی پرهزینه است، بلکه باید با دقت بالایی انجام شود تا از دست رفتن اسناد مهم جلوگیری گردد (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). یکی از مهم‌ترین چالش‌ها، عدم استانداردسازی در تولید اسناد توسط واحدهای مختلف شهرداری است (نصیری بستی، ۲۰۲۵). هر واحد ممکن است فرمت‌های مختلفی برای مکاتبات داخلی، گزارش‌ها یا نامه‌نگاری‌های رسمی داشته باشد. بایگانی الکترونیک نیازمند فرمت‌ها، طبقه‌بندی‌ها و فراداده‌های یکپارچه است. نقش روابط عمومی در اینجا، هماهنگی و ترویج استفاده از الگوهای استاندارد نگارش و مستندسازی (Templates) در سراسر سازمان است، تا داده‌ها پس از ورود به سیستم، قابلیت بازیابی متقابل و تحلیل کلان را داشته باشند (جابری و همکاران، ۲۰۲۵).

چالش فرهنگی، یعنی مقاومت کارکنان در برابر تغییر رویه‌های کاری و ترس از دادن کنترل بر اطلاعات، بسیار جدی است (حسنوند و زرنندی، ۲۰۱۶). کارکنان ممکن است بایگانی الکترونیک را تهدیدی برای امنیت شغلی یا سد راه فرآیندهای سنتی خود بدانند. در این راستا، روابط عمومی باید مسئولیت برگزاری دوره‌های آموزشی هدفمند را بر عهده بگیرد؛ آموزش‌هایی که نه تنها نحوه استفاده از نرم‌افزار، بلکه ارزش‌های افزوده سیستمی مانند ارتقای شفافیت و کارآمدی فردی را نیز به کارکنان منتقل کند (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱). مسئله امنیت و محرمانگی اطلاعات، یک دغدغه بنیادین در دولت الکترونیک است (آخوندی، ۲۰۲۵). روابط عمومی باید در کنار تیم فنی، سیاست‌های دسترسی مبتنی بر نقش (RBAC) را تدوین کند و اطمینان حاصل کند که اسناد حساس شهری (مانند اطلاعات شخصی شهروندان یا جزئیات مناقصات محرمانه) تنها در اختیار افراد مجاز قرار گیرد (امیری و معراج، ۲۰۲۵). این موضوع باید از طریق ارتباطات داخلی شفاف‌سازی شود تا کارکنان به ابزارهای امنیتی اعتماد کنند و بدانند که سیستم، ابزاری برای نظارت نیست، بلکه ابزاری برای حفظ اسناد سازمانی است.

از منظر مدیریت دانش، یکی از موانع اصلی، عدم ثبت دانش ضمنی در فرمت دیجیتال است (باقری‌قوام‌آبادی، ۲۰۲۳). کارمندان با تجربه ممکن است تمام نکات کلیدی یک مذاکره یا یک پروژه را در ذهن خود داشته باشند اما اقدامی برای مستندسازی آن در سیستم انجام ندهند. روابط عمومی باید با استفاده از مصاحبه‌های ساختاریافته و ابزارهای ثبت وقایع (Log Files)، کارکنان را تشویق کند تا تجربیات کلیدی خود را به صورت گزارش‌های کوتاهی به سیستم اضافه کنند، بدین ترتیب بایگانی از یک محل ذخیره اسناد اداری به یک منبع فعال دانش تبدیل می‌شود (فتی، ۲۰۲۵). یک راهکار مهم برای تسهیل پذیرش، یکپارچه‌سازی بایگانی الکترونیک با سایر سامانه‌های مورد استفاده روزمره شهرداری است (آل‌طه و همکاران، ۲۰۱۲). اگر کارکنان مجبور باشند برای انجام کارهای روزمره خود، مدام بین سیستم‌های مختلف جابجا شوند، انگیزه کمتری برای استفاده صحیح از سیستم بایگانی خواهند داشت. ایجاد رابط‌های کاربری (APIs) که امکان فراخوانی مستقیم اطلاعات بایگانی شده در حین کار با نرم‌افزارهای مکاتبات یا مدیریت پروژه را فراهم آورد، کارآمدی استفاده از سیستم را به شدت افزایش می‌دهد (صفایی‌پور و همکاران، ۲۰۱۵).

چالش مالکیت و مسئولیت‌پذیری در نگهداری اسناد دیجیتال نیز مطرح است (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵). در یک سیستم کاغذی، مسئولیت نگهداری مشخص است. در فضای دیجیتال، باید به طور رسمی تعیین شود که کدام واحد (معمولاً واحد دبیرخانه یا فناوری اطلاعات با همکاری روابط عمومی) مسئولیت صحت، نگهداری بلندمدت و آرشیو نهایی اسناد را بر عهده دارد. روابط عمومی می‌تواند با تدوین آیین‌نامه‌های داخلی مشخص، این مسئولیت‌ها را به صورت شفاف در ساختار سازمانی تعریف کند (لاله‌پور و همکاران، ۲۰۲۶). در نهایت، تضمین قابلیت دسترسی بلندمدت به فرمت‌های دیجیتال (بایگانی الکترونیک به معنای واقعی کلمه) یک چالش فنی است (آخوندی، ۲۰۲۵). فرمت‌های نرم‌افزاری به سرعت منسوخ می‌شوند. بنابراین، استراتژی بایگانی باید شامل برنامه مهاجرت دوره‌ای اسناد به فرمت‌های استاندارد باز و پایدار (مانند PDF/A) باشد تا اطمینان حاصل شود که اسنادی که امروز ثبت می‌شوند، پنجاه سال بعد نیز قابل خواندن و استناد باشند (حسنوند و زرنندی، ۲۰۱۶).

نتیجه‌گیری و پیشنهادات کاربردی برای شهرداری‌ها

تحلیل جامع صورت گرفته در این پژوهش نشان داد که مدیریت بایگانی الکترونیک نه تنها یک الزام فنی در مسیر شهرداری الکترونیک است، بلکه یک عامل توانمندساز استراتژیک برای ارتقای کارآمدی عملیاتی و استراتژیک روابط عمومی شهرداری‌ها

محسوب می‌شود (قاضی و همکاران، ۲۰۲۵). کارآمدی حاصل از این سیستم مستقیماً با کاهش زمان بازیابی اطلاعات، افزایش دقت در پاسخگویی‌ها، تقویت مدیریت دانش سازمانی، و تحقق عملی شفافیت و پاسخگویی گره خورده است (تبریزی و همکاران، ۲۰۲۴). در فضای رقابتی مدیریت شهری امروز، سازمانی که بتواند دانش تاریخی خود را به صورت هوشمند مدیریت کند و پاسخ‌های سریع و مبتنی بر سوابق ارائه دهد، قطعاً در جلب اعتماد عمومی و دستیابی به رضایت شهروندان موفق‌تر خواهد بود (جبری و همکاران، ۲۰۲۵). مهم‌ترین دستاورد بایگانی الکترونیک، ایجاد یک حافظه سازمانی منسجم و قابل اعتماد برای روابط عمومی است (آخوندی، ۲۰۲۵). این حافظه، از تکرار اشتباهات ارتباطی جلوگیری کرده، به تیم‌های جدید کمک می‌کند تا سریعاً نقش‌آفرین شوند، و به مدیران ارشد این امکان را می‌دهد که استراتژی‌های بلندمدت خود را بر اساس داده‌های مستند و روندهای تاریخی نگرش عمومی تنظیم نمایند (نصیری بستی، ۲۰۲۵). نهایتاً، در پاسخگویی به درخواست‌های شهروندان و ارائه خدمات در بستر شهرداری الکترونیک، این سیستم، اطمینان لازم از یکپارچگی و صحت اطلاعات مورد استناد را فراهم می‌آورد (لاله‌پور و همکاران، ۲۰۲۶).

بر این اساس، برای نهادینه ساختن تأثیر مثبت مدیریت بایگانی الکترونیک بر کارآمدی روابط عمومی شهرداری‌ها، پیشنهادات کاربردی زیر مطرح می‌گردد:

۱. اولاً، تدوین سند راهبردی یکپارچه‌سازی محتوا: شهرداری‌ها باید یک سند بالادستی تدوین کنند که بر اساس آن، تمامی اسناد تولید شده در روابط عمومی (شامل کلیه گزارش‌ها، محتوای شبکه‌های اجتماعی، پاسخ‌های رسمی و سوابق افکارسنجی) ملزم به ثبت و فراداده‌گذاری استاندارد در سامانه بایگانی الکترونیک باشند (قنبری و همکاران، ۲۰۱۱). این استانداردسازی باید توسط واحد روابط عمومی با همکاری واحد فناوری اطلاعات طراحی شود.
۲. ثانیاً، توسعه رابط‌های کاربری اختصاصی برای روابط عمومی: سیستم بایگانی نباید صرفاً یک مخزن فنی باشد؛ بلکه باید با طراحی رابط‌های کاربری که نیازهای خاص روابط عمومی (مانند جستجوی سریع بر اساس نوع مخاطب یا لحن پیام) را برآورده سازد، کارآمدی عملیاتی را افزایش دهد (فتی، ۲۰۲۵). این امر باید شامل داشبوردهایی باشد که خلاصه‌ای از روند پاسخگویی‌ها و شفافیت عملکرد را به صورت بصری نمایش دهند (سلطانی و همکاران، ۲۰۲۵).
۳. ثالثاً، سرمایه‌گذاری بر آموزش فرهنگ دیجیتال و دانش محوری: آموزش کارکنان روابط عمومی باید فراتر از آموزش فنی نرم‌افزار باشد و بر اهمیت حفظ دانش سازمانی، ردیابی مسیر تصمیم‌گیری‌ها و استفاده از سوابق برای استراتژی‌سازی تأکید کند (باقری‌قوام‌آبادی، ۲۰۲۳). این آموزش‌ها باید شامل شبیه‌سازی مدیریت بحران با استفاده از داده‌های آرشیو شده باشد تا کاربرد عملی سیستم در شرایط پرفشار مشخص شود (امیری و معراج، ۲۰۲۵).
۴. رابعاً، الزام به نگهداری سوابق تعاملات شهروندی: کلیه تعاملات ثبت‌شده شهروندان در پلتفرم‌های مختلف (تلفنی، اینترنتی، حضوری) باید به عنوان سوابق رسمی در بایگانی الکترونیک ثبت شوند. روابط عمومی باید این داده‌ها را به طور منظم تحلیل کرده و نتایج حاصل را در قالب توصیه‌های سیاستی به مدیریت شهری ارائه دهد تا پاسخگویی مستمر محقق گردد (حسنوند و زرنندی، ۲۰۱۶).
۵. خامساً، تعریف شاخص‌های عملکرد کلیدی (KPIs) مبتنی بر بایگانی دیجیتال: کارآمدی روابط عمومی باید با شاخص‌هایی نظیر میانگین زمان پاسخگویی به استعلامات رسانه‌ای، نرخ بازیابی اسناد تاریخی مورد نیاز در زمان بحران، و میزان استفاده از دانش ثبت شده در تصمیم‌گیری‌های جدید اندازه‌گیری شود؛ تمامی این معیارها بدون یک سیستم بایگانی الکترونیک فعال، قابل محاسبه نیستند (آل‌طه و همکاران، ۲۰۱۲).

در نهایت، مدیران شهری باید بایگانی الکترونیک را به عنوان یک دارایی استراتژیک در نظر بگیرند که زیربنای حکمرانی مطلوب، افزایش سرمایه اجتماعی و تحقق اهداف شهر هوشمند است. نادیده گرفتن این زیرساخت اطلاعاتی، به معنای عقب ماندن از الزامات کارآمدی و پاسخگویی در عصر دیجیتال خواهد بود (صفایی پور و همکاران، ۲۰۱۵).

منابع

- قاضی، آلا، پاک فطرت، آتس سا، حسینی، شکیبا، ... شایان. (۲۰۲۵). پیاده سازی پرونده الکترونیک سلامت مبتنی بر وب برای بهبود مدیریت داده های بالینی در مراقبت های دهان، فک و صورت. مجله دانشکده دندانپزشکی مشهد، ۴۹(۴)، ۳۹۰-۴۰۰.
- جابری، سبحانی، سید محمد جواد، جمشیدی، امید. (۲۰۲۵). نقش میانجی مدیریت دانش بر کارآمدی مراکز رشد دانشگاه های علوم کشاورزی ایران. راهبردهای کارآفرینی در کشاورزی، ۱۲(۲)، ۹۰-۱۰۴.
- تبریزی، سیف اله، رزق ده، دشتی زاده. (۲۰۲۴). ارائه مدل سه بعدی تأثیر کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات و دانش کاربران سیستم های اطلاعاتی بر بهبود مدیریت بحران شبکه های مخابراتی. فصلنامه علمی دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۱۴(۱)، ۱۱۸-۱۳۷.
- علی اکبر نصیری بستی. (۲۰۲۵). بهبود فرآیندهای شهرداری ها با رویکرد ارتقای بهره وری سازمانی. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۹(۳۴)، ۲۴۴-۲۵۴.
- آخوندی. (۲۰۲۵). تحلیل و شناخت روابط عمومی و شهرداری الکترونیک در نظام مدیریتی مالی-اداری شهرداری ها. چشم انداز حسابداری و مدیریت، ۷(۹۹)، ۱۵۱-۱۶۲.
- قنبری، موسوی، میرنجف، سعیدآبادی، رشید، باقری کشکولی، حسینی امینی. (۲۰۱۱). راهکارهای توانمندسازی افزایش درآمد شهرداری ها در شهرهای کوچک (مطالعه موردی: شهر زارچ). جغرافیا و برنامه ریزی محیطی، ۲۲(۲)، ۴۱-۵۸.
- امیری، معراج. (۲۰۲۵). نقش روابط عمومی در تبیین پروژه های عمرانی و توسعه ای شهرداری بندرعباس. پژوهش های نوین علوم جغرافیایی، معماری و شهرسازی، ۵۱(۶)، ۴۶۶-۴۷۱.
- باقری قوام آبادی. (۲۰۲۳). درآمدی بر مبانی روابط عمومی در سازمانها و بررسی عوامل تاثیرگذار بر آن در شهرداری شهر بهارستان. مطالعات آینده پژوهی و سیاستگذاری، ۳۱(۹)، ۱۱۹-۱۳۰.
- فتی. (۲۰۲۵). نقش فناوری اطلاعات در توانمندسازی روابط عمومی و کارآمدسازی نظام مالی شهرداری ها. چشم انداز حسابداری و مدیریت، ۸(۱۰۳)، ۳۰۵-۳۲۰.
- حسونند، زرنندی. (۲۰۱۶). بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مندی شهروندان در دفاتر اسناد رسمی استان لرستان. پژوهش نامه مدیریت تحول، ۸(پائیز و زمستان ۱۳۹۵)، ۱۴۰-۱۶۶.
- آنامرادنژاد، رحیم بردی، زارع، قاسمیور. (۲۰۱۸). سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر. برنامه ریزی فضایی، ۷(۴)، ۵۷-۷۲.
- رضایی صوفی، زیویار، عباسی بختیاری. (۲۰۱۳). بررسی و تبیین سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع با مدل (CSM) (مورد: اداره کل تربیت بدنی استان اصفهان، ۱۳۹۰-۱۳۸۴). تحقیقات بازاریابی نوین، ۳(۱)، ۱۶۱-۱۸۲.
- مالکی پور، شریفزادگان. (۲۰۲۰). سنجش هزینه مبادله نهاد برنامه ریزی شهری، مورد پژوهشی طرح تفصیلی شهر اصفهان. اقتصاد شهری، ۵(۱)، ۶۵-۸۰.
- سلطانی، عابدی، محتشمی. (۲۰۲۵). شناسایی عوامل موثر بر اجرای گردش شغلی با رویکرد تحقق سیاست های کلی نظام اداری. سیاست های راهبردی و کلان، ۱۳(۵۲)، .

- لاله پور، سرور، بردبار، حدیث، رضائی. (۲۰۲۶). تحلیلی بر وضعیت آگاهی از حقوق شهروندی و ارتباط آن با مشارکت شهروندان در اداره شهر (مطالعه موردی: شهروندان شهر مراغه). پژوهش‌های جغرافیای اقتصادی، ۷(۲۳)، ۷۲۰-۲۵۸. e۷۲۰۲۵۸
- آل طه سیدرضا، ریحانی دلاور، باقری علی اکبر، نیستانی حسین. (۲۰۱۲). گزارش تجربه و کارکرد بررسی تاثیر اتوماسیون اداری بر بهره وری منابع انسانی.
- صفایی پور، حسینی، نبی الله، قیصری. (۲۰۱۵). سنجش رابطه میان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط زیست شهری، مطالعه موردی: شهر دزفول. فصلنامه علمی پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، ۶(۱۱)، ۲۵-۴۰.